

## ข้อตกลงระดับการให้บริการ

1. งานที่ให้บริการ งานบริการจัดส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในสถาบัน

2. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

สำนักการเรียนรู้ตลอดชีวิตพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

3. ขอบเขตการให้บริการ

3.1 สถานที่/ช่องทางการให้บริการ

(1) ฝ่ายบริการสารสนเทศ  
อาคารเฉลิมพระเกียรติ สำนักการเรียนรู้ตลอดชีวิตฯ  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
เลขที่ 1 ถนนฉลองกรุง แขวง/เขตลาดกระบัง กทม. 10520  
โทรศัพท์: 02-3298544  
เว็บไซต์ : [www.kllc.kmitl.ac.th](http://www.kllc.kmitl.ac.th)  
อีเมลล์ : [lifelong@kmitl.ac.th](mailto:lifelong@kmitl.ac.th)

3.2 ระยะเวลาเปิดให้บริการ

วันจันทร์ - วันศุกร์  
จัดส่งทรัพยากรสารสนเทศ วันละ 1 รอบ เวลา  
10.00 น. ตามประกาศการให้บริการของสำนักการ  
เรียนรู้ตลอดชีวิตพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร  
ลาดกระบัง

4. ข้อกำหนดการให้บริการ

4.1 เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

ชื่อแบบฟอร์ม/เอกสาร	จำนวน	ช่องทางรับแบบฟอร์ม/เอกสาร (ณ จุดให้บริการ/Download ที่)
(1) แบบฟอร์มขอรับบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศ ภายในสถาบัน (Delivery Service) ผ่านเว็บไซต์ <a href="http://www.kllc.kmitl.ac.th">www.kllc.kmitl.ac.th</a>	1 ฉบับ	เคาน์เตอร์บริการยืมคืน ทรัพยากรสารสนเทศ / เว็บไซต์
(2) แบบฟอร์มบัตรกำหนดส่ง	1 ฉบับ	เคาน์เตอร์บริการยืมคืน ทรัพยากรสารสนเทศ
(3) แบบรายการขอยืมรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศ ภายในสถาบัน	1 ฉบับ	เคาน์เตอร์บริการยืมคืน ทรัพยากรสารสนเทศ

## 4.2 ค่าธรรมเนียม

1. - ไม่มี -

## 4.3 ข้อกำหนดอื่นๆ

1. สมาชิกห้องสมุดต้องอนุญาตให้บรรณารักษ์ดำเนินการเข้าระบบทำรายการยืมในระบบห้องสมุดอัตโนมัติตามรายบุคคลที่ขอรับบริการ
2. กรณีทรัพยากรสารสนเทศที่ยืมไปมีการจอง สมาชิกไม่สามารถยืมต่อทรัพยากรสารสนเทศได้
3. สมาชิกห้องสมุดที่มีภาระติดค้างทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่ง มีค่าปรับค้าง บัตรหมดอายุ และมีการแจ้งทรัพยากรสารสนเทศสูญหายอยู่ระหว่างการดำเนินงาน ระบบจะไม่สามารถทำรายการยืมได้ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด
4. สมาชิกห้องสมุดต้องดำเนินการตรวจสอบรายการแจ้งเตือนก่อนกำหนดส่ง และรายการเกินกำหนดส่งผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ของสถาบันเท่านั้น
5. กรณีสมาชิกห้องสมุดประเภทนักศึกษา ที่มีทรัพยากรสารสนเทศค้างส่ง หรือมีค่าปรับค้างชำระ จะไม่มีสิทธิลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาถัดไป และการขึ้นทะเบียนบัณฑิตของนักศึกษาจนกว่าจะนำทรัพยากรสารสนเทศนั้นมาส่งคืน หรือติดต่อบรรณารักษ์ เพื่อดำเนินการต่อไปแล้วแก่กรณี
6. จัดส่งเฉพาะจุดบริการที่สำนักการเรียนรู้ตลอดชีวิตฯ กำหนดไว้เท่านั้น

## 5. ระดับการให้บริการ

### 5.1 ระยะเวลาการให้บริการ

- (1) ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น ไม่เกิน 45 นาที จากการขอยืมผ่านระบบ ทำรายการยืม และจัดส่งตามจุดที่ให้บริการภายในสถาบัน
- (2) ดำเนินงานแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

### 5.2 คุณภาพการให้บริการ

- (1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
- (2) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการจัดส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในสถาบัน โดยเฉลี่ยมากกว่า 4.00 ขึ้นไป

6. ขั้นตอนการให้บริการ / ผังกระบวนการงาน (Workflow)

ลำดับ	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	ขั้นตอนการให้บริการ	แบบฟอร์ม	ผู้รับผิดชอบ
1.		5 นาที	สมาชิกห้องสมุดแจ้งขอรับบริการ ขอเยี่ยมภายในสถาบันผ่านเว็บไซต์ สำนักการเรียนรู้ตลอดชีวิตฯ	แบบฟอร์มขอรับบริการรับ-ส่ง ทรัพยากรสารสนเทศ ภายในสถาบัน (Delivery Service) ผ่านเว็บไซต์ <a href="http://www.kllc.kmitl.ac.th">www.kllc.kmitl.ac.th</a>	บรรณารักษ์
2.		10 นาที	บรรณารักษ์ตรวจสอบรายการ ขอเยี่ยม	-	บรรณารักษ์
3.		10 นาที	ดำเนินการหาตัวเล่มที่ชั้น และทำรายการยืมในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ กรณีไม่พบตัวเล่มแจ้งผลการยืมให้สมาชิกทราบ	บัตรกำหนดส่ง	บรรณารักษ์
4.		20 นาที	จัดส่งรายการยืมตามจุดที่ขอรับบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ ภายในสถาบัน	-	บรรณารักษ์
5.		2 นาที	แจ้งสมาชิกห้องสมุดมารับตัวเล่ม และแจ้งผลการยืมทรัพยากรสารสนเทศผ่าน e-mail	แบบรายการขอเยี่ยม รับ-ส่ง ทรัพยากรสารสนเทศ ภายในสถาบัน	บรรณารักษ์

## 7. การรับเรื่องร้องเรียน

การให้บริการ หากไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถร้องเรียนได้ตามสถานที่และช่องทาง  
ดังนี้

### 7.1 การรับเรื่องร้องเรียน

- (1) โทรศัพท์ ฝ่ายบริการสารนิเทศ หมายเลขโทรศัพท์ 02-3298544  
ห้องสมุดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ หมายเลขโทรศัพท์ 02-3298375, 02-3298000  
ต่อ 5203, 5204  
ห้องสมุดวิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ 077-506410 ต่อ 4603 และ 4605
- (2) E-mail lifelong@kmitl.ac.th
- (3) Line @clb9379l
- (4) Facebook /kmitllifelonglearningcenter

### 7.2 ลำดับในการแก้ปัญหา

- (1) บรรณารักษ์/ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด
- (2) รองหัวหน้าฝ่ายบริการสารนิเทศ
- (3) หัวหน้าฝ่ายบริการสารนิเทศ
- (4) รองผู้อำนวยการสำนักการเรียนรู้ตลอดชีวิตฯ
- (5) ผู้อำนวยการสำนักการเรียนรู้ตลอดชีวิตฯ