

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

1. งานที่ให้บริการ (งานประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมของสำนัก)

2. หน่วยงานที่รับผิดชอบ สำนักวิชาศึกษาทั่วไป

3. ขอบเขตการให้บริการ

3.1 สถานที่/ช่องทางการให้บริการ

(1) ฝ่ายประชาสัมพันธ์
ที่อยู่: สำนักวิชาศึกษาทั่วไป
อาคาร กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ ชั้น 10
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
เลขที่ 1 ถนนฉลองกรุง แขวง/เขตลาดกระบัง กทม. 10520
โทรศัพท์: (02-329-8000 ต่อ 2299)
เว็บไซต์ : www.gened.kmitl.ac.th
อีเมล : gened@kmitl.ac.th

3.2 ระยะเวลาเปิดให้บริการ

วันจันทร์ ถึง วันศุกร์
(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)
ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น.

4. ข้อกำหนดการให้บริการ

| 4.1 เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้ | | |
|--|--------|--|
| ชื่อแบบฟอร์ม/เอกสาร | จำนวน | ช่องทางรับแบบฟอร์ม/เอกสาร (ณ จุดให้บริการ/Download ที่) |
| (1) แบบฟอร์มการขอประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และกิจกรรมของสำนัก | 1 ฉบับ | www.gened.kmitl.ac.th |
| (2) แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการงาน ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมของสำนัก | 1 ชุด | www.gened.kmitl.ac.th |

4.2 ค่าธรรมเนียม

-ไม่มี-

4.3 ข้อกำหนดอื่นๆ

กรอกแบบฟอร์มการขอประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมของสำนักล้งหน้า 1 สัปดาห์

5. ระดับการให้บริการ

5.1 ระยะเวลาการให้บริการ

- (1) ใช้ระยะเวลาในการจัดทำข้อมูล ออกแบบ และประชาสัมพันธ์ทั้งสิ้น ไม่เกิน 1 วัน
- (2) การดำเนินงานแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

5.2 คุณภาพการให้บริการ

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

6. ขั้นตอนการให้บริการ / ผังกระบวนการงาน (Workflow)

| ลำดับ | ผังกระบวนการงาน | ระยะเวลา | ขั้นตอนการให้บริการ | แบบฟอร์ม | ผู้รับผิดชอบ |
|-------|-----------------|----------|---|--|----------------|
| 1. | | 60 นาที | วิเคราะห์ ศึกษา และดำเนินการ รวบรวมข้อมูลที่ต้องการ ประชาสัมพันธ์ความรู้และข้อมูล ข่าวสารจากหน่วยงานภายในและ หน่วยงานภายนอก | -แบบฟอร์มการ ขอ ประชาสัมพันธ์ ความรู้และ ข้อมูลข่าวสาร | นักวิชาการโสตฯ |
| 2. | | 1 วัน | ออกแบบ สร้าง Content และ ดำเนินการเตรียม Scrip | | |
| 3. | | 30 นาที | ตรวจสอบข้อมูล และสื่อที่ต้องการ ประชาสัมพันธ์ | | |
| 4. | | 30 นาที | ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขข้อมูลสื่อ ประชาสัมพันธ์ให้ถูกต้อง | | |
| 5. | | 20 นาที | เลือกช่องทางการสื่อสารต่างๆ -ประชาสัมพันธ์ส่วนกลาง -เว็บไซต์ GenEd -E-mail Group -สื่อสังคมออนไลน์ Facebook - Line -ป้ายประชาสัมพันธ์ -e-office | | |

| ลำดับ | ผังกระบวนการงาน | ระยะเวลา | ขั้นตอนการให้บริการ | แบบฟอร์ม | ผู้รับผิดชอบ |
|-------|---|----------|---|-----------------------------------|--------------|
| 6. | <pre> graph TD Start(()) --> Box[เผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์] </pre> | 20 นาที | ดำเนินการประชาสัมพันธ์ตามช่องทางที่เลือกไว้ | | |
| 7. | <pre> graph TD Box([ประเมินและรายงานผลความพึงพอใจ]) </pre> | 10 นาที | ประเมินและรายงานความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์ | แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการ | |

7. การรับเรื่องร้องเรียน

การให้บริการ หากไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถร้องเรียนได้ตามสถานที่และช่องทางดังนี้

การรับเรื่องร้องเรียน

- (1) ติดต่อด้วยตนเองที่สำนักวิชาศึกษาทั่วไป
- (2) โทรศัพท์ ฝ่ายประชาสัมพันธ์ 02-3298220 , 02-3298000 ต่อ 2299
- (3) E-mail gened@kmitl.ac.th
- (4) Facebook @gened.kmitl.th