

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

1. งานที่ให้บริการ สอบออนไลน์ผ่านระบบ iBot

2. หน่วยงานที่รับผิดชอบ สำนักวิชาศึกษาทั่วไป

3. ขอบเขตการให้บริการ

3.1 สถานที่/ช่องทางการให้บริการ

ที่อยู่: สำนักวิชาศึกษาทั่วไป
อาคารกรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ ชั้น 10
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
เลขที่ 1 ถนนฉลองกรุง แขวง/เขตลาดกระบัง กทม. 10520
โทรศัพท์: 02-329-8000 ต่อ 2299
เว็บไซต์ : <http://gened.kmitl.ac.th/>

3.2 ระยะเวลาเปิดให้บริการ

วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (สัปดาห์แรกของเดือน)
(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)
ตั้งแต่เวลา 08.30 - 12.00 น. และ
13.00 - 16.30 น.

4. ข้อกำหนดการให้บริการ

4.1 เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

ชื่อแบบฟอร์ม/เอกสาร	จำนวน	ช่องทางรับแบบฟอร์ม/เอกสาร (ณ จุดให้บริการ/Download ที่)

4.2 ค่าธรรมเนียม

ไม่เสียค่าธรรมเนียม

4.3 ข้อกำหนดอื่นๆ

-ไม่มี-

5. ระดับการให้บริการ

5.1 ระยะเวลาการให้บริการ

- (1) ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น ไม่เกิน 10 วัน โดยเริ่มนับระยะเวลาตั้งแต่ผู้ ขอรับบริการติดต่อที่สำนักวิชาศึกษา ทั่วไป
- (2) การดำเนินงานแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

5.2 คุณภาพการให้บริการ

- (1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

6. ขั้นตอนการให้บริการ / ผังกระบวนการ (Workflow)

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	ขั้นตอนการให้บริการ	แบบฟอร์ม	ผู้รับผิดชอบ
1.	รับเรื่อง	-	ผู้ขอรับบริการติดต่อสำนักวิชา ศึกษาทั่วไป	-	นักวิชาการโสตฯ
2.	พิจารณา	5 นาที	ผู้บริหารพิจารณาคำร้องบริการ	-	นักวิชาการโสตฯ
3.	เลือกบริการ	-	ผู้ขอรับบริการเลือก ทำข้อสอบ จัด สอบ ตรวจสอบด้วยตนเอง หรือให้ทางสำนักวิชาศึกษาทั่วไป จัดทำให้	-	นักวิชาการโสตฯ ฝ่ายวิชาการ
4.	เพิ่มสิทธิ์การใช้งาน	2 นาที	เพิ่มสิทธิ์การใช้งานในระบบต่างๆ -เพิ่มข้อสอบ -จัดตารางสอบ -ตรวจข้อสอบ	-	นักวิชาการโสตฯ ฝ่ายวิชาการ
5.	สอนและแนะนำ	-	สอนการใช้งานเบื้องต้นและให้ คำแนะนำการใช้งาน	-	นักวิชาการโสตฯ ฝ่ายวิชาการ
6.	รับข้อสอบและเพิ่ม ข้อสอบ	ขึ้นอยู่กับ จำนวน ข้อสอบ	รับข้อสอบจากผู้ขอใช้บริการ เพิ่มข้อสอบ	-	นักวิชาการโสตฯ ฝ่ายวิชาการ

ลำดับ	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	ขั้นตอนการให้บริการ	แบบฟอร์ม	ผู้รับผิดชอบ
7.		30 นาที	จัดตารางสอบตามวันและเวลาที่ผู้ขอบริการกำหนดและเพิ่มรายชื่อผู้เข้าสอบ และแจ้งขั้นตอนการสอบแก่ผู้สอบ	-	นักวิชาการโสตฯ ฝ่ายวิชาการ
8.		3 ชั่วโมง	จัดสอบ คุมสอบ	-	นักวิชาการโสตฯ ฝ่ายวิชาการ
9.		30 นาที	ตรวจข้อสอบ และส่งผลสอบให้ผู้ขอบริการ (เฉพาะข้อสอบปรนัย)	-	นักวิชาการโสตฯ ฝ่ายวิชาการ
10.					

7. การรับเรื่องร้องเรียน

การให้บริการ หากไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถร้องเรียนได้ตามสถานที่และช่องทางในข้อ 3.1