

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

1. งานที่ให้บริการ การจัดโครงการ/ฝึกอบรม

2. หน่วยงานที่รับผิดชอบ สำนักวิชาศึกษาทั่วไป

3. ขอบเขตการให้บริการ

3.1 สถานที่/ช่องทางการให้บริการ

(1) (งานบริหารงานทั่วไป)
ที่อยู่: สำนักวิชาศึกษาทั่วไป
 อาคารกรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ ชั้น 10
 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
 เลขที่ 1 ถนนฉลองกรุง แขวง/เขตลาดกระบัง กทม. 10520
โทรศัพท์: 02-329-8220
เว็บไซต์ : Gened.kmitl.ac.th
อีเมล : Gened@kmitl.ac.th
Facebook : GenEd KMITL สำนักวิชาศึกษาทั่วไป
 พระจอมเกล้าลาดกระบัง

3.2 ระยะเวลาเปิดให้บริการ

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

4. ข้อกำหนดการให้บริการ

4.1 เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

ชื่อแบบฟอร์ม/เอกสาร	จำนวน	ช่องทางรับแบบฟอร์ม/เอกสาร (ณ จุดให้บริการ/Download ที่)
(1) แบบฟอร์ม	1 ฉบับ	http://www.osm.kmitl.ac.th/
- แบบฟอร์มเขียนโครงการ และแบบ วต.		

4.2 ค่าธรรมเนียม

- ไม่เสียค่าธรรมเนียม

4.3 ข้อกำหนดอื่นๆ

- ไม่มี -

5. ระดับการให้บริการ

5.1 ระยะเวลาการให้บริการ

- (1) ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น ไม่เกิน 10 วัน/เรื่อง โดยเริ่มนับระยะเวลาตั้งแต่การยื่นเอกสารที่ครบถ้วนจนถึงการขออนุมัติโครงการ และขออนุมัติใช้เงิน
- (2) การดำเนินงานแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

5.2 คุณภาพการให้บริการ

- (1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 (กำหนดสำหรับทุกส่วนงาน)
- (2) ส่วนงานกำหนดเพิ่มเติม 1 ตัวชี้วัดพร้อมคำเป้าหมาย คำอธิบายตัวชี้วัด เช่น ความผิดพลาดของจากการให้บริการ ไม่เกินร้อยละ 5 , ความถูกต้องสมบูรณ์ของเอกสาร ร้อยละ 95 หรือไม่กำหนดเพิ่มเติมก็ได้

6. ขั้นตอนการให้บริการ / ผังกระบวนการ (Workflow)

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	ขั้นตอนการให้บริการ	แบบฟอร์ม	ผู้รับผิดชอบ
1.	เขียนโครงการ/ฝึกอบรม		เขียนโครงการ/กิจกรรม/อบรม	ตามที่ OSM กำหนด	เจ้าหน้าที่
2.	ไม่ผ่าน เสนอโครงการ/ฝึกอบรม ไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ	1 วัน	หน่วยงานที่รับผิดชอบตรวจโครงการ		เจ้าหน้าที่
3.	ไม่ผ่าน ส่งโครงการ/ฝึกอบรม ไปยัง OSM	3-7 วัน	หน่วยงานที่รับผิดชอบเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่ออนุมัติ		เจ้าหน้าที่
4.	ขออนุมัติจัดโครงการ และขอใช้เงิน ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	2 วัน	ขออนุมัติจัดโครงการ และขอใช้เงิน ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง		เจ้าหน้าที่
5.	ประสานงานเพื่อดำเนินการจัดโครงการ/ฝึกอบรม		ประสานงาน เช่น จัดการประชุมเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนจัดโครงการ/กิจกรรม/อบรม		เจ้าหน้าที่
6.	ดำเนินการจัดโครงการ/ฝึกอบรม		ดำเนินการจัดกิจกรรม/โครงการ/อบรม เพื่อให้บรรลุตามจุดประสงค์ที่ตั้งเอาไว้		เจ้าหน้าที่
7.	สรุปผลการดำเนินการจัดโครงการ/ฝึกอบรม และส่งข้อมูลไปยัง OSM		ประเมินความพึงพอใจ / ประเมินผลการจัดกิจกรรม		เจ้าหน้าที่

7. การรับเรื่องร้องเรียน

การให้บริการ หากไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถร้องเรียนได้ตามสถานที่และช่องทาง
ในข้อ 3.1