

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

1. งานที่ให้บริการ การสื่อสารและประชาสัมพันธ์

2. หน่วยงานที่รับผิดชอบ สำนักงานบริหารงานทั่วไปและประชาสัมพันธ์

3. ขอบเขตการให้บริการ

3.1 สถานที่/ช่องทางการให้บริการ

(1) งานสื่อสารองค์กร
 ที่อยู่: สำนักงานบริหารงานทั่วไปและประชาสัมพันธ์
 อาคารสำนักงานอธิการบดี ชั้น 1
 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
 เลขที่ 1 ถนนฉลองกรุง แขวง/เขตลาดกระบัง กทม. 10520
 โทรศัพท์: 02 3298000 ต่อ 3180
 e-mail : pr.kmitl@kmitl.ac.th

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) ขอบความอนุเคราะห์ ประชาสัมพันธ์	ฉบับ	งานสื่อสารองค์กร ชั้น 1 สำนักงานบริหารงานทั่วไปและประชาสัมพันธ์ หรือหรือดาวน์โหลดได้ที่ http://www.pr.kmitl.ac.th/PrWEB2/FILES/PrServiceForm.pdf
(2) ข้อมูลการ ประชาสัมพันธ์	ชุด	ข้อมูลจากหน่วยงานต้นเรื่อง

4.2 ค่าธรรมเนียม

- ไม่เสียค่าธรรมเนียม -

4.3 ข้อกำหนดอื่นๆ

-ไม่มี-

5. ระดับการให้บริการ

5.1 ระยะเวลาการให้บริการ

- (1) ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น ไม่เกิน 3 วัน/เรื่อง โดยเริ่มนับระยะเวลาตั้งแต่การยื่นเอกสารที่ครบถ้วนจนถึงผู้บริหารสั่งการและแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามคำสั่งการ
- (2) การดำเนินงานแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

5.2 คุณภาพการให้บริการ

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

6. ขั้นตอนการให้บริการ / ผังกระบวนการงาน (Workflow)

ลำดับ	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	ขั้นตอนการให้บริการ	แบบฟอร์ม	ผู้รับผิดชอบ
6.1		3 ชม.	เจ้าหน้าที่สื่อสารองค์กรรวบรวมภารกิจ/กิจกรรม/งานวิจัย/ผลงานดีเด่นของสถาบันจากหน่วยงานต่าง ๆ ทุกช่องทาง มาวิเคราะห์ในการทำประชาสัมพันธ์ตามช่องทางสื่อ		งานสื่อสารองค์กร
6.2		1 ชม.	นำเสนอเนื้อหาที่จะดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ผู้บริหารพิจารณาคัดเลือกงานและมอบหมาย		งานสื่อสารองค์กร
6.3		1 ชม.	จัดทำแผนงานประชาสัมพันธ์ กำหนดประเด็น และช่องทางการประชาสัมพันธ์		งานสื่อสารองค์กร
6.4		48 ชม.	1.รวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่างๆ 2.เข้าร่วมการประชุม อบรม สัมมนา แลกเปลี่ยน กิจกรรม/โครงการ ของหน่วยงานต่างๆ 3.ติดตามผู้บริหารลงพื้นที่		งานสื่อสารองค์กร
6.5		1 ชม.	1.สรุปประเด็นสำคัญจากผลการประชุม ๆ ผลจากลงพื้นที่ของผู้บริหาร การสัมภาษณ์แหล่งข่าว หรือข้อมูลจากเอกสารที่ได้รับ 2.เขียนข่าวและตรวจสอบความถูกต้อง		งานสื่อสารองค์กร

ลำดับ	ฝั่งกระบวนการงาน	ระยะเวลา	ขั้นตอนการให้บริการ	แบบฟอร์ม	ผู้รับผิดชอบ
6.6	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> เผยแพร่ข้อมูล/กิจกรรม ผ่านสื่อต่าง ๆ </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">↓</div>	30 นาที	1.เผยแพร่ข่าวผ่านช่องทางสื่อ ประชาสัมพันธ์ทุกช่องทาง		งานสื่อสารองค์กร
6.7	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; text-align: center;"> ติดตามและประเมินผลการได้รับการ เผยแพร่ผ่านสื่อประเภทต่าง ๆ </div>	30 นาที	1.ติดตามและประเมินผลการได้รับการ เผยแพร่ผ่านสื่อประเภทต่าง ๆ 2.สรุปผล และนำเสนอผู้บริหารเพื่อเป็น ข้อมูลในการดำเนินงานต่อไป		งานสื่อสารองค์กร

7. การรับเรื่องร้องเรียน

การให้บริการ หากไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถร้องเรียนได้ตามสถานที่และช่องทาง
ในข้อ 3.1

(กรณีสถานที่/ช่องทางการร้องเรียนไม่ตรงกับข้อ 3.1 ให้ส่วนงานระบุเพิ่มเติม)