

## ข้อตกลงระดับการให้บริการ

1. งานที่ให้บริการ การลงทะเบียนรับ-ส่งเอกสาร

2. หน่วยงานที่รับผิดชอบ สำนักงานบริหารงานทั่วไปและประชาสัมพันธ์

## 3. ขอบเขตการให้บริการ

## 3.1 สถานที่/ช่องทางการให้บริการ

(1) งานสารบรรณและธุรการ

ที่อยู่: สำนักงานบริหารงานทั่วไปและประชาสัมพันธ์  
อาคารสำนักงานอธิการบดี ชั้น 1

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
เลขที่ 1 ถนนฉลองกรุง แขวง/เขตลาดกระบัง กทม. 10520

โทรศัพท์: 02 3298000 ต่อ 3172,3177,3178

e-mail : saraban@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) เอกสารลงทะเบียนรับเรื่อง	ฉบับ	งานสารบรรณ ชั้น 1
(2) ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ e-Office		

## 4.2 ค่าธรรมเนียม

- ไม่เสียค่าธรรมเนียม -

## 4.3 ข้อกำหนดอื่นๆ

-ไม่มี-

## 5. ระดับการให้บริการ

### 5.1 ระยะเวลาการให้บริการ

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

### 5.2 คุณภาพการให้บริการ

- (1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 (กำหนดสำหรับทุกส่วนงาน)

## 6. ขั้นตอนการให้บริการ / ผังกระบวนการงาน (Workflow)

ลำดับ	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	ขั้นตอนการให้บริการ	แบบฟอร์ม	ผู้รับผิดชอบ
1.	เอกสารจากหน่วยงาน ภายนอก/ ภายในสถาบัน	2 นาที	รับหนังสือเอกสารมาทางจดหมาย /e-mail / Fax หรือจากหน่วยงาน ภายนอก/ภายในสถาบัน	เอกสารหนังสือ ภายนอก/ บันทึกข้อความ	เจ้าหน้าที่ งานสารบรรณ
2.	ตรวจสอบเอกสาร	2 นาที	งานสารบรรณ ตรวจสอบหนังสือ เอกสาร /สิ่งที่ส่งมาด้วย	เอกสารหนังสือ ภายนอก/ บันทึกข้อความ	เจ้าหน้าที่ งานสารบรรณ
3.	ลงทะเบียนรับเรื่อง	5 นาที	งานสารบรรณลงทะเบียนรับเรื่อง ทางระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ e-Office	ระบบ e-Office	เจ้าหน้าที่ งานสารบรรณ
4.	ส่งต่อหน่วยงานที่มีหน้าที่ รับผิดชอบงานนั้นๆ	3 นาที	งานสารบรรณส่งเอกสารให้ หน่วยงานที่รับผิดชอบทางระบบ e-Office	ระบบ e-Office	เจ้าหน้าที่ งานสารบรรณ
5.	นำเสนอผู้บริหารของ หน่วยงานสั่งการ	1 วัน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ /หรืองาน สารบรรณนำเสนอเอกสารให้ ผู้บริหารสั่งการ	ระบบ e-Office	เจ้าหน้าที่ งานสารบรรณ/ ผู้บริหาร
6.	ส่งเอกสารคืนต้นเรื่อง/หรือ ส่งต่อ ตามคำสั่งการ	3 นาที	เมื่อผู้บริหารสั่งการแล้ว ดำเนินการส่งเรื่องคืนต้นเรื่อง หรือ แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ระบบ e-Office	งานสารบรรณ

## 7. การรับเรื่องร้องเรียน

การให้บริการ หากไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถร้องเรียนได้ตามสถานที่และช่องทาง  
ในข้อ 3.1