

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

1. งานที่ให้บริการ การบริการผู้ใช้งาน (Help Center)

2. หน่วยงานที่รับผิดชอบ สำนักบริการคอมพิวเตอร์

3. ขอบเขตการให้บริการ

3.1 สถานที่/ช่องทางการให้บริการ

(1) การบริการผู้ใช้งาน (Help Center)

ที่อยู่: สำนักบริการคอมพิวเตอร์ อาคารสำนักบริการ
คอมพิวเตอร์ ชั้น 1 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
เจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เลขที่ 1 ถนนฉลองกรุง แขวง/เขตลาดกระบัง กทม. 10520

โทรศัพท์: 02-329-8000 ต่อ 6000

ฮอตไลน์ : 091-190-6000

ไอดีไลน์ : @helpcenter.kmitl

เว็บไซต์ : <https://csc.kmitl.ac.th>

อีเมลล์ : helpcenter@kmitl.ac.th

3.2 ระยะเวลาเปิดให้บริการ

วันจันทร์ ถึง วันศุกร์

(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)

ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น.

(พัก 12:00 น. – 13:00 น.)

4. ข้อกำหนดการให้บริการ

4.1 เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

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

4.2 ค่าธรรมเนียม

ไม่เสียค่าธรรมเนียม

4.3 ข้อกำหนดอื่นๆ

ผู้รับบริการมาดำเนินการด้วยตนเอง หรือ สามารถติดต่อช่องทางการให้บริการตามที่กำหนดได้

5. ระดับการให้บริการ

5.1 ระยะเวลาการให้บริการ

- (1) ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น ไม่เกิน 20 นาที/เรื่อง โดยเริ่มนับระยะเวลาตั้งแต่การยื่นเอกสารที่ครบถ้วนจนถึงดำเนินการเสร็จสิ้นโดย Help Center ไม่รวมระยะเวลาการส่งต่อให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการ
- (2) การดำเนินงานแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

5.2 คุณภาพการให้บริการ

- (1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

6. ขั้นตอนการให้บริการ / ผังกระบวนการงาน (Workflow)

ลำดับ	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	แบบฟอร์ม	ผู้รับผิดชอบ
5.1		1 นาที	รับแจ้งเรื่องต่างๆ จากผู้ใช้บริการ	ระบบ eOffice/ หน้าแคณเตอร์/ โทรศัพท์/ไลน์/ อีเมล	ผู้ปฏิบัติหน้าที่ Help Center
5.2		2 นาที	ตรวจสอบข้อมูล	ระบบ eOffice/ หน้าแคณเตอร์/ โทรศัพท์/ไลน์/ อีเมล	ผู้ปฏิบัติหน้าที่ Help Center
5.3		2 นาที	พิจารณาคำขอว่า ดำเนินการ โดย Help Center ได้หรือไม่	ระบบ eOffice/ หน้าแคณเตอร์/ โทรศัพท์/ไลน์/ อีเมล	ผู้ปฏิบัติหน้าที่ Help Center
5.4		1 นาที 1 นาที 1 นาที 1 นาที 1 นาที 1 นาที 5 นาที	- ค้นหา/เพิ่ม/แก้ไข/ตรวจสอบ - เปิดระบบ Hello และหรือ - เปิดระบบ Look up และหรือ - เปิดระบบ eOffice - เปิดระบบ I-AM KMITL System - เปิดระบบ iTSM - ดำเนินการตามคำร้องขอ	- ระบบ iTSM	ผู้ปฏิบัติหน้าที่ Help Center
5.5		1 นาที 1 นาที 1 นาที 1 นาที 1 นาที 1 นาที	- ค้นหา/เพิ่ม/แก้ไข/ตรวจสอบ - เปิดระบบ Hello และหรือ - เปิดระบบ Look up และหรือ - เปิดระบบ eOffice - เปิดระบบ I-AM KMITL System - เปิดระบบ iTSM - ส่งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการ	- ระบบ iTSM	ผู้ปฏิบัติหน้าที่ Help Center
5.6		ไม่นับเวลา	ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการ แจ้งผลแก่ผู้ใช้งาน (ถ้ามี)	F1-W-CSC3-001 / F2-W-CSC3-001 - ระบบ iTSM	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ฝ่าย US ฝ่าย AT ฝ่าย IF
5.7		ไม่นับเวลา	ส่งคืนใบงานในระบบ iTSM	- ระบบ iTSM	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ฝ่าย US ฝ่าย AT ฝ่าย IF
5.8		1 นาที 2 นาที 1 นาที	รับคืนใบงานในระบบ iTSM แจ้งผลแก่ผู้ใช้บริการ (ถ้ามี) ปิดใบงานในระบบ iTSM	- อีเมล/โทรศัพท์/ ระบบ eOffice - ระบบ iTSM	ผู้ปฏิบัติหน้าที่ Help Center

7. การรับเรื่องร้องเรียน

การให้บริการ หากไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถร้องเรียนได้ตามสถานที่และช่องทาง
ในข้อ 3.1