



ประกาศสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

เรื่อง การกำหนดมาตรฐานพฤติกรรมบริการ

.....

ตามที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ได้ดำเนินการกำหนดมาตรฐานพฤติกรรมบริการ ของหน่วยงานเป็นไปตามแนวทางมาตรฐานการให้บริการ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact : GECC) นั้น

เนื่องด้วยมีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร ลาออกจากราชการ และมีบุคลากรบรรจุใหม่ จึงได้มีการ ทบทวนการกำหนดมาตรฐานพฤติกรรมบริการ สอดคล้องกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน เพื่อเสริมสร้าง บุคลิกภาพของบุคลากรในการปฏิบัติงานให้บริการผู้มาติดต่อขอรับบริการได้รับความพึงพอใจ อันจะเกื้อหนุน ให้เกิดความเชื่อมั่น ศรัทธาต่อหน่วยงานภาครัฐ ตลอดจนเป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และพัฒนา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy contact Center : GECC) จึงขอกำหนดมาตรฐานพฤติกรรมบริการ ให้บุคลากรถือปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน ดังนี้

๑. มาตรฐานการต้อนรับและบริการ

๑.๑ สบตายิ้มแย้มแจ่มใส กล่าวคำว่า “สวัสดีค่ะ/สวัสดีครับ” ด้วยน้ำเสียงสุภาพ พร้อมกับ สบตาผู้รับบริการ ยกมือไหว้เมื่อต้อนรับและสิ้นสุดการให้บริการ

๑.๒ ให้บริการตามลำดับคิว

๑.๓ ให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และแก้ไขปัญหา ด้วยท่าที่เป็นมิตรและกระตือรือร้น

๑.๔ ให้บริการบนพื้นฐาน “PSRUL”

P = Professional work ทำงานอย่างมืออาชีพ

S = Services ให้บริการที่เป็นเลิศ

R = Resources มีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย

U = User Focus มุ่งเน้นผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ

L = Lifelong learning เป็นแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต

๒. มาตรฐานการรับโทรศัพท์

๒.๑ การรับสาย

๒.๑.๑ รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อเสียงเรียกเข้า ต้องดังไม่เกิน ๓ ครั้ง

๒.๑.๒ กล่าวคำว่า “สวัสดีค่ะ/สวัสดีครับ” งาน.....สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ คิฉิม/ผมตำแหน่ง.....คะ/ครับ” ติดต่อสอบถามเรื่องอะไรคะ/ครับ

๒.๑.๓ กดปุ่ม Hold ทุกครั้งเมื่อพักสาย และให้แจ้งทุก ๑๐ วินาที (ขอโทษนะคะ/ครับ ที่ทำให้รอ)

๒.๒ การโอนสาย...

๒.๒ การโอนสาย

ให้พูดว่า “กรุณารอสักครู่ นะคะ/ครับดิฉัน/ผม จะโอนสายไปที่หรือเชิญคุณ..... มารับสายค่ะ/ครับ”

๓. มาตรฐานในการตอบคำถามผ่านช่องทางออนไลน์

- ๓.๑ ผ่าน Email ตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง
 ๓.๒ ผ่าน Line ตอบกลับภายใน ๑๕ นาที
 ๓.๓ ผ่าน Facebook ตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง
 ๓.๔ ผ่าน Website สายตรงผู้อำนวยการ ตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง

๔. มาตรฐานการแต่งกายและบุคลิกภาพ

๔.๑ การแต่งกาย

๔.๑.๑ เสื้อผ้า

รายละเอียดการแต่งกาย	
วันจันทร์	แต่งกายด้วยชุดสุภาพ ไม่สวมเสื้อยืด กางเกงยีนส์ พร้อมติดบัตรประจำตัวบุคลากรตลอดเวลา
วันอังคาร	แต่งกายด้วยชุดสุภาพ ไม่สวมเสื้อยืด กางเกงยีนส์ พร้อมติดบัตรประจำตัวบุคลากรตลอดเวลา
วันพุธ	แต่งกายด้วยเสื้อโปโลของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พร้อมติดบัตรประจำตัวบุคลากรตลอดเวลา
วันพฤหัสบดี	แต่งกายด้วยชุดสุภาพ ไม่สวมเสื้อยืด กางเกงยีนส์ พร้อมติดบัตรประจำตัวบุคลากรตลอดเวลา
วันศุกร์	แต่งกายด้วยชุดผ้าไทย พร้อมติดบัตรประจำตัวบุคลากรตลอดเวลา
วันเสาร์	แต่งกายด้วยชุดสุภาพ ไม่สวมเสื้อยืด กางเกงยีนส์ พร้อมติดบัตรประจำตัวบุคลากรตลอดเวลา
วันอาทิตย์	แต่งกายด้วยชุดสุภาพ ไม่สวมเสื้อยืด กางเกงยีนส์ พร้อมติดบัตรประจำตัวบุคลากรตลอดเวลา

๔.๑.๒ ทรงผมสุภาพบุรุษ

- ๔.๑.๒.๑ ไม่ไว้ผมยาวเกินไปจนประปร่า
 ๔.๑.๒.๒ ไม่อนุญาตให้ไว้หนวดและเครา
 ๔.๑.๒.๓ ในกรณีที่ข้อมผม สีต้องไม่ฉูดฉาด

๔.๑.๓ ทรงผมสุภาพสตรี

- ๔.๑.๓.๑ หากไว้ผมยาว ให้รวบไว้ด้านหลังให้เรียบร้อย
 ๔.๑.๓.๒ ในกรณีที่ข้อมผม สีต้องไม่ฉูดฉาด

/๔.๑.๔ ใบหน้า...

๔.๑.๔ ใบหน้า

ทั้งสุภาพบุรุษและสตรี แต่งหน้าให้พองาม โดยเฉพาะสุภาพสตรีไม่ใช้สีฉูดฉาด

ในการแต่งหน้า

๔.๒ บุคลิกภาพ

๔.๒.๑ กรณีที่ผู้รับบริการนั่ง เจ้าหน้าที่ต้องยืนด้านซ้ายของผู้รับบริการ

๔.๒.๒ กรณีที่ผู้รับบริการยืน เจ้าหน้าที่ต้องยืนด้านซ้ายของผู้รับบริการ

๔.๒.๓ โนม์ตัวลงหาผู้รับบริการ จับเอกสารด้วยมือซ้าย หางยมือขวาโดยใช้นิ้วกลางแทน

นิ้วชี้หรือปากกา

๔.๒.๔ ขออนุญาตชี้แจงเอกสาร.....ค่ะ/ครับ

ประกาศ ณ วันที่ ๒๓ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

ศันทยา ศาส์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศันทยา ศาส์)

ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ