

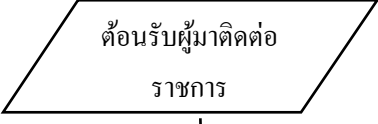


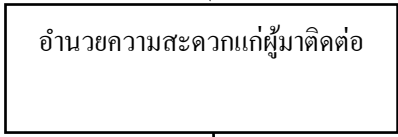



งานอำนวยความสะดวกในการให้บริการข้อมูลและการติดต่อสอบถาม  
(หน้าเคาน์เตอร์)

 <p>ม.ร.ภ.เพชรบูรณ์</p>	<p>ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Workflow)</p>	<p>เขียนโดย นางสาวบุศรินทร์ พลพันธ์ นักประชาสัมพันธ์ อนุมัติโดย งานประชาสัมพันธ์ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏ เพชรบูรณ์</p>
ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรม	ผู้เกี่ยวข้อง
บุศรินทร์		งานประชาสัมพันธ์
บุศรินทร์		งานประชาสัมพันธ์ ผู้มาติดต่อราชการ
บุศรินทร์		งานประชาสัมพันธ์ ผู้มาติดต่อราชการ
บุศรินทร์		งานประชาสัมพันธ์ ผู้มาติดต่อราชการ
บุศรินทร์		งานประชาสัมพันธ์ ผู้มาติดต่อราชการ
บุศรินทร์		งานประชาสัมพันธ์

**รายละเอียดการปฏิบัติตามขั้นตอน  
งานอำนวยความสะดวกในการให้บริการข้อมูลและการติดต่อสอบถาม  
(หน้าเคาน์เตอร์)**

ขั้นตอนที่	การปฏิบัติ	เวลาที่ปฏิบัติ	อ้างอิง
1.ให้บริการ	ให้บริการข้อมูลข่าวสาร กับผู้ที่มาติดต่อสอบถามด้วยความเต็มใจ ในกรณีมีผู้มาติดต่อราชการ เช่น นักศึกษาเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ และบุคคลภายนอกที่มาติดต่อด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ผู้มารับบริการเกิดความประทับใจเวลามาติดต่อ	๑ นาที	
๒. สอบถามข้อมูล	ดำเนินการทักทายผู้มาติดต่อสอบถามและรับฟังคำถามผู้มาติดต่อด้วยความสนใจ หากไม่ทราบข้อมูล สามารถดำเนินการติดต่อสอบถามไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเป็นผู้ให้ข้อมูล เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็วมีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการรับทราบเกี่ยวกับข้อมูลที่ถูกต้อง	๑ นาที	
๓. ให้บริการและอำนวยความสะดวก	ให้คำแนะนำ และตอบคำถาม พร้อมแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการปฏิบัติงาน ให้กับผู้มาติดต่อรับบริการทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความราบรื่น และเป็น การอำนวยความสะดวก เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ ในงานบริการให้มีประสิทธิภาพ	๒ นาที	
๔. ให้บริการประสานงานด้านต่าง ๆ	ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการ ในกรณีบุคคลภายนอกมาติดต่อขอพบผู้บริหารของมหาวิทยาลัย ดำเนินการประสานงานไปยังเลขานุการอธิการบดี สอบถามหากนัดหมายไว้ แจ้งผู้มาติดต่อให้เข้าพบอธิการบดี เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็วมีประสิทธิภาพ เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร	๒ นาที	