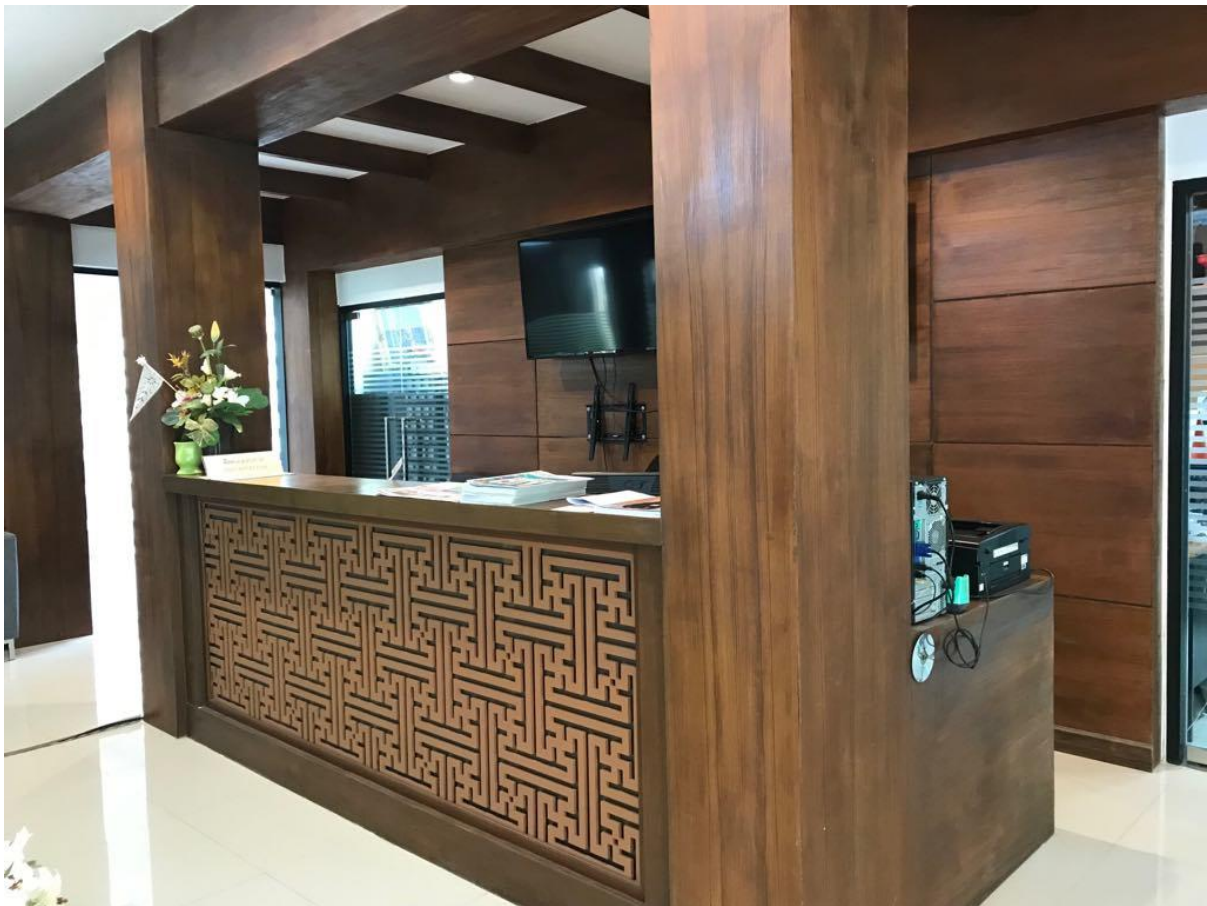


**มาตรฐานการให้บริการ**  
**กองประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา**

กองประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ได้จัดทำมาตรฐานการให้บริการเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านบริการให้ถูกต้อง รวดเร็ว และเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้


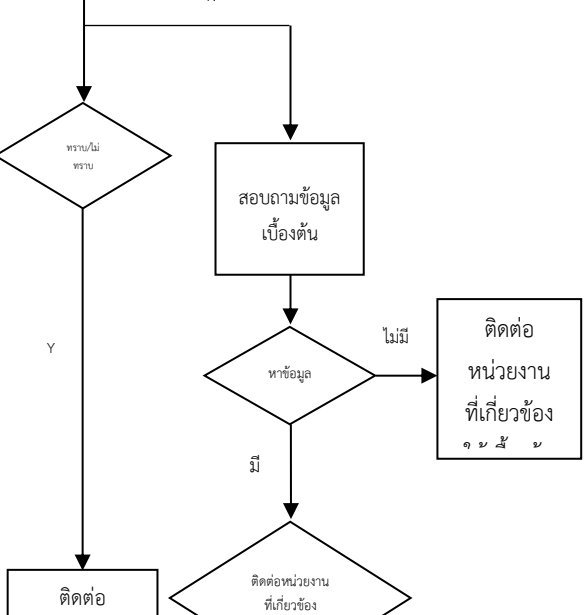
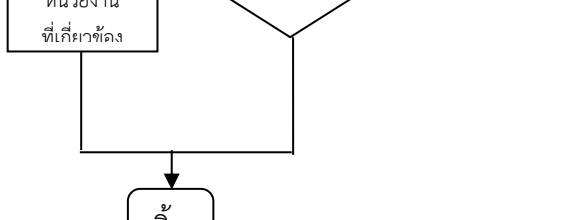

- 1) ขั้นตอนการให้บริการ งานต้อนรับ และชี้แจงอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อ และขอใช้บริการเบื้องต้น
- 2) ขั้นตอนการบริการโทรศัพท์
- 3) ขั้นตอนการให้บริการข้อมูลข่าวสารสำหรับบุคลากรภายใน และภายนอก
- 4) ขั้นตอนการขอใช้บริการด้านงานบริการ

และมีจุดบริการให้ข้อมูล ติดต่อสอบถาม บริเวณชั้น 1 อาคารสำนักงานอธิการบดี

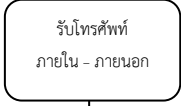
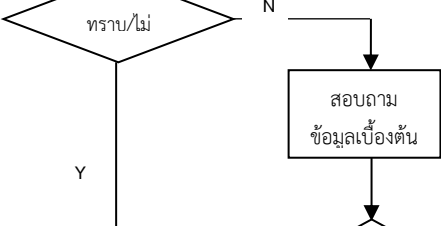
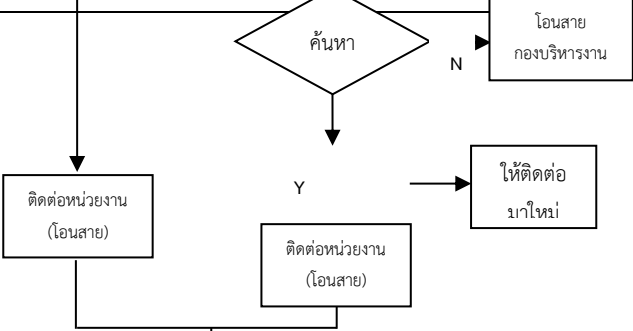



หรือสามารถ Download แบบฟอร์มการขอใช้บริการ ได้จากหน้าเว็บไซต์กองประชาสัมพันธ์  
<https://president.rmutl.ac.th/pr/>

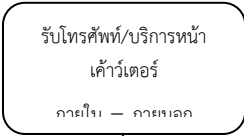
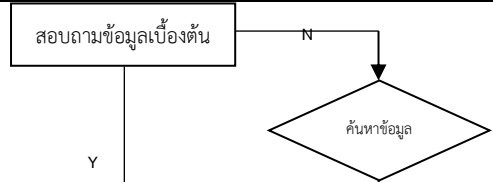
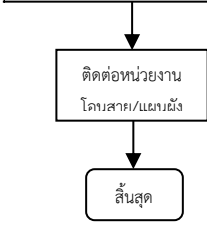
**ขั้นตอนการให้บริการ งานต้อนรับ และชี้แจงอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อ  
และขอใช้บริการเบื้องต้น**

ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flowchart)	ขั้นตอน/ วิธีดำเนินงาน	เอกสาร ที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา ดำเนินงาน
เจ้าหน้าที่ บริหารงาน ทั่วไป		ต้อนรับบุคคลภายใน – ภายนอก	แผนผัง มทร.ลำปาง	ภายใน 2 นาที
เจ้าหน้าที่ บริหารงาน ทั่วไป		<b>ทราบ :</b> แนะนำเบื้องต้น และให้ไปติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  <b>ไม่ทราบ :</b> สอบถามข้อมูลเบื้องต้นว่าต้องการติดต่อเกี่ยวกับเรื่องอะไร	คอมพิวเตอร์ /โทรศัพท์	ภายใน 5 นาที
เจ้าหน้าที่ บริหารงาน ทั่วไป		หาข้อมูลจากฐานข้อมูล <b>มี :</b> ติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง <b>ไม่มี :</b> เจ้าหน้าที่ช่วยติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เบื้องต้น	คอมพิวเตอร์ /โทรศัพท์	ภายใน 5 นาที
เจ้าหน้าที่ บริหารงาน ทั่วไป		-	คอมพิวเตอร์ /โทรศัพท์	ภายใน 5 นาที

ขั้นตอนการบริการโทรศัพท์

ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flowchart)	ขั้นตอน/ วิธีดำเนินงาน	เอกสาร ที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา ดำเนินงาน
เจ้าหน้าที่ บริหารงาน ทั่วไป		รับโทรศัพท์ / บริการ บุคคลภายนอก	โทรศัพท์	-
เจ้าหน้าที่ บริหารงาน ทั่วไป		<b>ทราบ</b> : โอนสายไปยัง หน่วยงานภายใน  <b>ไม่ทราบ</b> : สอบถาม ข้อมูลเบื้องต้น	คอมพิวเตอร์ /โทรศัพท์	ภายใน 5 นาที
เจ้าหน้าที่ บริหารงาน ทั่วไป		<b>ค้นหาข้อมูลจาก ฐานข้อมูล มี</b> : โอนสายไปยัง หน่วยงานภายใน  <b>ไม่มี</b> : โอนสายไปยัง กองบริหารงานบุคคล	คอมพิวเตอร์ /โทรศัพท์	ภายใน 5 นาที
เจ้าหน้าที่ บริหารงาน ทั่วไป		ถ้าหน่วยงานภายใน สายไม่ว่าง ให้ติดต่อ กลับอีกครั้ง	คอมพิวเตอร์ /โทรศัพท์	ภายใน 5 นาที

ขั้นตอนการให้บริการข้อมูลข่าวสารสำหรับบุคลากรภายใน และภายนอก

ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flowchart)	ขั้นตอน/ วิธีดำเนินงาน	เอกสาร ที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา ดำเนินงาน
เจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่วไป		รับโทรศัพท์ / บริการหน้าเคา์เตอร์ บุคลากรภายใน - ภายนอก	โทรศัพท์/ แผนผัง มทร.ล้านนา	-
เจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่วไป		สอบถามข้อมูลเบื้องต้น <b>ทราบ :</b> โอนสายไปยังหน่วยงาน ภายใน/ แนะนำให้ไปติดต่อ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป <b>ไม่ทราบ :</b> ค้นหาข้อมูล	คอมพิวเตอร์ /โทรศัพท์/ แผนผัง มทร.ล้านนา	ภายใน 5 นาที
เจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่วไป		โอนสาย หรือให้แผนผัง เพื่อติดต่อ หน่วยงานที่ต้องการ	คอมพิวเตอร์ /โทรศัพท์	ภายใน 5 นาที

ขั้นตอนการ การขอใช้บริการด้านงานบริการ

ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flowchart)	ขั้นตอน/ วิธีดำเนินงาน	เอกสารที่ เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา ดำเนินงาน
				-
บุคลากรกอง ประชาสัมพันธ์		ต้อนรับผู้มาติดต่อหน้าเคาเตอร์		ภายใน 5 นาที
ผู้มาติดต่อ		ผู้มาติดต่อแจ้งความประสงค์ในการขอใช้บริการ	แบบฟอร์ม การขอใช้ บริการ	ภายใน 5 นาที
บุคลากรกอง ประชาสัมพันธ์		ให้ผู้มาติดต่อกรอกแบบฟอร์มเพื่อ การขอใช้บริการในด้านต่าง ๆ	แบบฟอร์ม การขอใช้ บริการ	ภายใน 5 นาที
บุคลากรกอง ประชาสัมพันธ์		ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการตามความประสงค์	เอกสาร ประชาสัมพันธ์ ฯลฯ	ภายใน 5 นาที
ผู้มาติดต่อ		หลังจากได้รับบริการแล้ว ให้ผู้มาติดต่อประเมิน ความพึงพอใจ	แบบฟอร์ม การขอใช้ บริการ	ภายใน 5 นาที
บุคลากรกอง ประชาสัมพันธ์		บุคลากรกองประชาสัมพันธ์กรอกรายละเอียด รายงานการดำเนินงานในแบบฟอร์มขอใช้ บริการ	แบบฟอร์ม การขอใช้ บริการ	ภายใน 5 นาที
รอง ผอ.		รอง ผอ. ลงนาม และแสดงความคิดเห็น	แบบฟอร์ม การขอใช้ บริการ	ภายใน 5 นาที
ผอ.		เสนอให้ ผอ. ลงนาม เพื่อรับทราบการ ดำเนินงาน	แบบฟอร์ม การขอใช้ บริการ	ภายใน 5 นาที

แบบฟอร์มการขอใช้บริการ  
กองประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

ข้าพเจ้า.....ตำแหน่ง.....  
หน่วยงาน.....เบอร์โทรศัพท์.....

**มีความประสงค์ขอใช้บริการ**

- บุคลากร ในการปฏิบัติงาน ด้าน.....  
วันที่..... เวลา.....น.
- โสตทัศนอุปกรณ์ (โปรดระบุ).....ส่งคืนภายในวันที่.....
- กลุ่มงานที่ขอใช้บริการ
- กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป  กลุ่มงานสื่อสารองค์กร
- กลุ่มงานสถานีวิทยุกระจายเสียง

**รายละเอียด**

.....  
.....  
.....  
.....

ลายมือชื่อ.....(ผู้ขอรับบริการ)

**ความเห็น ผู้อำนวยการกองประชาสัมพันธ์**

- อนุมัติ และมอบหมายให้ .....
- ไม่อนุมัติ เนื่องจาก .....

ลายมือชื่อ.....

(นายชัชวิน วรปรีชา)

ผู้อำนวยการกองประชาสัมพันธ์

...../...../.....

**รายงานการดำเนินงาน/ปัญหาและอุปสรรค (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน)**

.....  
.....  
.....  
.....

ลายมือชื่อ.....

(.....) ตำแหน่ง.....



โปรดส่งคืนกองประชาสัมพันธ์

**ระดับความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการ**

- ดีมาก  ดี  ปานกลาง  พอใช้  ควรปรับปรุง

**ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหลังจากได้รับการบริการ**

- ดีมาก  ดี  ปานกลาง  พอใช้  ควรปรับปรุง

**ข้อเสนอแนะ**

.....  
.....

ลายมือชื่อ.....(ผู้ขอรับบริการ)