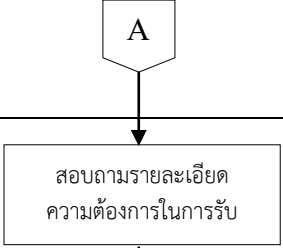
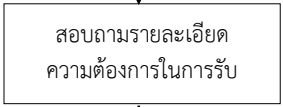
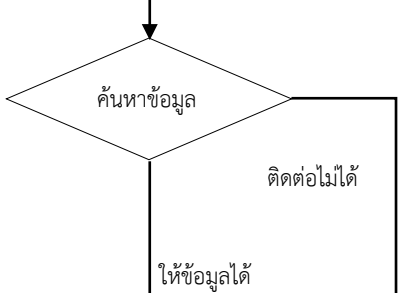
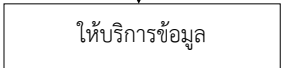




 มทร.ลำปาง	มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน การให้ข้อมูลผ่านช่องทางบริการ	รหัสเอกสาร 66070101	ออกวันที่ 7 มีนาคม 2566	ผู้รับผิดชอบ งานบริหารและผลิตสื่อ ประชาสัมพันธ์ ควบคุมโดย กองประชาสัมพันธ์ อนุมัติ รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร
--	--	------------------------	----------------------------	--

ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flowchart)	ขั้นตอน/วิธีดำเนินการ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลาดำเนินการ
ผู้ปฏิบัติงาน บริหาร/ เจ้าหน้าที่ บริหารงาน ทั่วไป		<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้ปฏิบัติงานบริหาร/เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อม ในการให้บริการรับโทรศัพท์อาจจะต้องมีการตอบข้อซักถาม หรือ ผาก ข้อความไว้ เราต้องเตรียมอุปกรณ์และข้อมูลที่จำเป็น ต้องใช้ให้พร้อมไม่ว่าจะเป็น ปากกา กระดาษ หมายเลข ติดต่อกลับ วัตถุประสงค์ในการติดต่อเพื่อป้องกันการเกิดความผิดพลาดในการรับข้อมูล และต้องมั่นใจด้วยว่า อุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสารมีความพร้อมในการใช้งาน <ul style="list-style-type: none"> - เปิดเครื่องรับ-โอนโทรศัพท์เครื่องหลัก - เช็คสัญญาณการโทรเข้า * สัญญาณปกติ พร้อมให้บริการ * ไม่มีสัญญาณ ให้ดำเนินการติดต่อกองพัฒนาอาคารสถานที่ประสานเจ้าหน้าที่เช็คสัญญาณโทรศัพท์ และดำเนินการซ่อมบำรุงต่อไป 2. ผู้ปฏิบัติงานบริหาร/เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป จัดเตรียมข้อมูลประกอบการให้บริการข้อมูลเบื้องต้น เช่น ข้อมูลการรับสมัครนักศึกษา ข้อมูลการติดต่อกับหน่วยงานภายใน เป็นต้น 	-ข้อมูลประกอบการให้บริการ -ไฟล์เบอร์โทรศัพท์บุคลากร และเบอร์โทรศัพท์ภายใน	30 นาที
ผู้รับบริการ		ผู้รับบริการติดต่อสอบถาม ผ่านช่องทางบริการ ให้บริการ เช่น <ol style="list-style-type: none"> 1. เบอร์โทรศัพท์กลาง ของมหาวิทยาลัยฯ 053921444 ต่อ 0 ทั้งจากหน่วยงานภายนอก และหน่วยงานภายใน 2. Messenger Live Chat ผ่านหน้าเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยฯ www.rmutl.ac.th ซึ่งจะมีการเชื่อมต่อไปยังเพจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลลำปาง https://www.facebook.com/rmutl.fanpage 3. ช่องทางติดต่อสอบถาม ผ่านหน้าเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยฯ https://www.rmutl.ac.th/contact 		

ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flowchart)	ขั้นตอน/วิธีดำเนินการ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลาดำเนินการ
				
ผู้ปฏิบัติงานบริหาร/ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป/ ผู้รับบริการ		1. ทักทาย แจ้งชื่อองค์กรให้ทราบ 2. สอบถามข้อมูลเบื้องต้น เกี่ยวกับความต้องการในการรับบริการ		5 นาที
ผู้ปฏิบัติงานบริหาร/ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป/ ผู้รับบริการ		เมื่อทำการสอบถามข้อมูลเบื้องต้นแล้ว ให้ดำเนินการค้นหาข้อมูลจากสื่อออนไลน์เบื้องต้น ให้ข้อมูลได้ ให้ดำเนินการให้ข้อมูลกับผู้บริการ โอนสายให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือแนะนำช่องทางการติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ติดต่อไม่ได้ ให้ดำเนินการแจ้งผู้ขอรับบริการให้ดำเนินการติดต่ออีกครั้งในภายหลัง *ส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ข้อมูล กรณีติดต่อไม่ได้ ให้แจ้งข้อมูลการติดต่อกลับให้ผู้บริการ		10 นาที
ผู้ปฏิบัติงานบริหาร/ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป/ ผู้รับบริการ		ให้บริการข้อมูล ที่สืบค้นผ่านสื่อออนไลน์ เช่น เกี่ยวกับการรับสมัครนักศึกษา เป็นต้น		
ผู้ปฏิบัติงานบริหาร/ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป		จัดบันทึกสถิติการให้บริการ (ทางโทรศัพท์) โดยแยกเป็นการติดต่อจากภายนอก และภายในรายวัน	แบบบันทึกการบริการโทรศัพท์ ภายในจังหวัด และทางไกล	0.5 นาที
ผู้ปฏิบัติงานบริหาร/ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป		สรุปสถิติการให้บริการทางโทรศัพท์ ประจำเดือน	แบบสรุปการบริการโทรศัพท์ ภายในจังหวัด และทางไกล	ภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป
	