

**คู่มือปฏิบัติงานงานวิเทศสัมพันธ์และการสื่อสาร
กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด**

งานที่ให้บริการ
ผู้ที่รับผิดชอบ

ติดต่อสื่อสารโทรศัพท์
นายธีระ วงศ์ไชยชาญ

ขอบเขตการให้บริการ

| | |
|--|---|
| สถานที่/ช่องทางการให้บริการ ชั้น1 อาคารเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 เลขที่ 113 หมู่ 12 ตำบลเกาะแก้ว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด 45120 โทรศัพท์ 0 4355 6001-8 ต่อ 1044 โทรสาร 0 4355 6009 เว็บไซต์ https://pr.reru.ac.th/ | ระยะเวลาเปิดให้บริการ วันจันทร์ ถึง วันอาทิตย์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08.30 – 12.00 น. และ 13.00 – 16.30 น. |
|--|---|

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข

งานวิเทศสัมพันธ์และการสื่อสาร เป็นหน่วยงานที่ให้บริการในการติดต่อสื่อสารโทรศัพท์แก่บุคคลภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร ตลอดจนให้ความช่วยเหลือในการติดต่อประสานงานระหว่างผู้มาติดต่อจากหน่วยงานภายนอกกับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย เพื่อให้การติดต่อสื่อสารโทรศัพท์มีความเร็วในการให้บริการ งานวิเทศสัมพันธ์และการสื่อสาร จึงจัดทำทะเบียนหมายเลขโทรศัพท์ภายในและหมายเลขโทรศัพท์ของบุคลากรขึ้น โดยการให้บริการติดต่อสื่อสารโทรศัพท์ มีดังนี้ เตรียมกระดาษและดินสอไว้ใกล้มือ พร้อมทั้งจะจดบันทึกช่วยจำ ตอบรับโดยทันที เร็วที่สุดเท่าที่จะเร็วได้ แสดงตัวโดยกล่าวทักทาย บอกชื่อฝ่าย และมหาวิทยาลัย จากนั้นรับฟังเรื่องราวทั้งหมดอย่างตั้งใจและสนใจ เก็บรายละเอียด พร้อมทั้งจุดประสงค์ในการติดต่อ ตัดสินใจดำเนินการ ตอบรับโทรศัพท์เอง โดยให้คำตอบที่ถูกต้อง ชัดเจน ให้เข้าใจ พยายามให้ความช่วยเหลือเท่าที่จะทำได้ หรือดำเนินการโอนสายให้ผู้อื่นอย่างถูกต้อง หรือรับฝากข้อความให้ผู้อื่น กรณีฝากข้อความผู้ติดต่อจะต้องแจ้งรายละเอียดอย่างชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย ชื่อผู้ติดต่อ ตำแหน่ง หน่วยงาน หมายเลขโทรศัพท์ เลขหมายภายในสำนักงาน จุดประสงค์ หรือข้อมูล สิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับฝาก ทำการจดบันทึกข้อความแล้วให้ส่งบันทึกข้อความไปยังผู้ที่เขาต้องการทันทีที่มีโอกาส เมื่อจบการสนทนาให้ กล่าวคำสวัสดิ์อย่างนุ่มนวลรอให้ผู้เรียกวางหูก่อนแล้วจึงวางโทรศัพท์อย่างถูกต้องและแผ่วเบา

ขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ

| ขั้นตอน | ผู้รับผิดชอบ |
|---|--------------------|
| <p>1. เตรียมกระดาษและดินสอไว้ใกล้มือ พร้อมทั้งจะจดบันทึกช่วยจำ</p> <p>2. ตอบรับโดยทันที เร็วที่สุดเท่าที่จะเร็วได้ แสดงตัวโดยกล่าวทักทาย บอกชื่อฝ่าย และมหาวิทยาลัย จากนั้นรับฟังเรื่องราวทั้งหมดอย่างตั้งใจและสนใจ เก็บรายละเอียด พร้อมทั้งจุดประสงค์ในการติดต่อ</p> <p>3. ตัดสินใจดำเนินการ</p> <p>3.1 ตอบรับโทรศัพท์เอง โดยให้คำตอบที่ถูกต้อง ชัดเจน ให้เข้าใจ พยายามให้ความช่วยเหลือเท่าที่จะทำได้</p> <p>3.2 โอนสายให้ผู้อื่น โดยแจ้งให้ผู้ติดต่อทราบว่า กำลังจะดำเนินการอย่างไร พร้อมทั้งอธิบายเหตุผล</p> <p>หาหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ที่จะต้องโอนสายไปให้แล้วจึงโอนสายไปอย่างถูกต้อง</p> <p>3.3 รับฝากข้อความให้ผู้อื่น กรณีฝากข้อความผู้ติดต่อจะต้องแจ้งรายละเอียดอย่างชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย ชื่อผู้ติดต่อ ตำแหน่ง หน่วยงาน หมายเลขโทรศัพท์ เลขหมายภายในสำนักงาน จุดประสงค์ หรือข้อมูล สิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับฝาก ทำการจดบันทึกข้อความแล้วให้ส่งบันทึกข้อความไปยังผู้ที่เขาต้องการทันทีที่มีโอกาส</p> <p>4. เมื่อจบการสนทนาให้ กล่าวคำสวัสดิ์อย่างนุ่มนวลรอให้ผู้เรียกวางหูก่อนแล้วจึงวางโทรศัพท์อย่างถูกต้องและแผ่วเบา</p> | นายธีระ วงศ์ไชยชาญ |

ระยะเวลา

ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น ไม่เกิน 5 นาที

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.2540

พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

รายการเอกสารหลักฐานประกอบ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

ไม่มี

ค่าธรรมเนียม

ไม่มี

การรับเรื่องร้องเรียน

ชั้น1 อาคารเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550

เลขที่ 113 หมู่ 12 ตำบลเกาะแก้ว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด 45120

โทรศัพท์ 0 4355 6001-8 ต่อ 1044

โทรสาร 0 4355 6009

เว็บไซต์ <https://pr.reru.ac.th/>