

มาตรฐานการให้บริการการต้อนรับบุคคลภายนอก
สำนักงานคณบดี คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

งานสารบรรณ สำนักงานคณบดี คณะเภสัชศาสตร์ ให้บริการแก่บุคลากร นิสิต และหน่วยงาน
ภายนอกมหาวิทยาลัยในการรับและส่งหนังสือราชการ มีมาตรฐานการให้บริการดังนี้

กระบวนงานบริการ	ข้อตกลง	มาตรฐานการให้บริการ
การต้อนรับ บุคคลภายนอกที่มา ติดต่อราชการ	กรณีติดต่อราชการทั่วไป 1. รับข้อมูลจากผู้มารับบริการและ ตรวจสอบข้อมูล 2. ให้บริการเบื้องต้นรับรองผู้มา ติดต่อและประสานงานอำนวยความสะดวก 3. ส่งต่อผู้มารับบริการให้กับงานอื่น ที่เกี่ยวข้อง 4. แจ้งผู้มาติดต่อทราบถึงขั้นตอน ต่อไป 5. แลกบัตรและบันทึกเป็นข้อมูลลงใน สมุดผู้มาติดต่อภายนอก	1. สอบถามความต้องการของผู้มาขอรับ บริการ และประสานงานอำนวยความสะดวก สะดวกภายใน 10 นาที 2. รับเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลและส่งต่อ ให้กับงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือนัดหมายกับผู้เกี่ยวข้อง ภายใน 10 นาที 3. แลกบัตรและบันทึกเป็นข้อมูลลงใน สมุดผู้มาติดต่อภายนอก ภายใน 10 นาที

กระบวนการให้บริการ	ข้อตกลง	มาตรฐานการให้บริการ
<p>การต้อนรับ บุคคลภายนอกที่มา ติดต่อราชการ</p>	<p>กรณีอาจารย์พิเศษ/บุคคลสำคัญ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. รับข้อมูลจากฝ่ายงานต่างๆ เพื่อเตรียมการรับรอง 2. เมื่ออาจารย์พิเศษ/บุคคลสำคัญมาถึงหน่วยงาน ให้ทำการรับรองเบื้องต้นพาไปยังห้องรับรองและดูแลอำนวยความสะดวก 3. ประสานงานไปยังฝ่ายงานที่ใช้บริการทราบว่าอาจารย์พิเศษ/บุคคลสำคัญมาถึงหน่วยงาน 4. ส่งต่อให้กับผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป 5. แจ้งให้อาจารย์พิเศษ/บุคคลสำคัญทราบ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. รับข้อมูลจากฝ่ายงานต่างๆ เพื่อเตรียมการรับรองและอำนวยความสะดวกให้กับฝ่ายงานอื่นที่ต้องการใช้บริการรับรอง ผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่/ e-mail/ โปรแกรม Line อื่นๆ 2. ให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่อาจารย์พิเศษ/บุคคลสำคัญ เช่น ดูแลประสานงานที่ต้องการ พาไปยังห้องรับรอง/ห้องสอน จัดเลี้ยงอาหารว่างภายใน 10 นาทีหลังจากอาจารย์พิเศษ/บุคคลสำคัญมาถึงหน่วยงาน 3. ประสานงานไปยังฝ่ายงานที่ใช้บริการทราบว่าอาจารย์พิเศษ/บุคคลสำคัญมาถึงหน่วยงาน ภายใน 10 นาทีหลังจากอาจารย์พิเศษ/บุคคลสำคัญมาถึงหน่วยงาน 4. แจ้งให้อาจารย์พิเศษ/บุคคลสำคัญทราบความคืบหน้าภายหลังจากการประสานผู้ที่เกี่ยวข้องทราบภายใน 10 นาที