



ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
เรื่อง มาตรฐานการให้บริการของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

.....

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม เพื่อให้เกิดมาตรฐานในการให้บริการ การอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษา คณาจารย์ บุคลากร และประชาชนที่เข้ารับบริการหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ส่งเสริมให้เกิดการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มาติดต่อราชการ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ที่มุ่งเน้นการบริหารราชการที่มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) และตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence – EdPEX) ของมหาวิทยาลัยในการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ และการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการให้บริการทางการศึกษา

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๑ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๔๗ ประกอบกับมติคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย ในการประชุมครั้งที่ ๕/๒๕๖๘ เมื่อวันที่ ๒๕ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘ จึงออกประกาศไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ในประกาศนี้

“หน่วยงาน” หมายความว่า คณะ สถาบัน สำนัก หรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ สำนักงานอธิการบดี ในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม และให้หมายความรวมถึงหน่วยงานภายในที่จัดตั้งขึ้นตามมติสภามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

ข้อ ๒ มาตรฐานการให้บริการของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ประกอบด้วย มาตรฐานการให้บริการ ๓ ด้าน ดังต่อไปนี้

มาตรฐานที่ ๑ ด้านคุณภาพ ความรวดเร็ว ประสิทธิภาพ และการประเมิณผลของการให้บริการ

๑.๑ มีคู่มือการให้บริการ ที่จัดทำและทบทวนอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง และเผยแพร่ให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก

๑.๒ มีนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ที่ชัดเจน แจ้งให้ผู้รับบริการทราบ และดำเนินการตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด

๑.๓ มีการดำเนินการสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการ อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง และนำผลมาพัฒนาปรับปรุงการบริการ

๑.๔ มีการใช้เทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการให้บริการ เช่น การให้บริการระบบดิจิทัล หรือการใช้เทคโนโลยี เพื่อลดขั้นตอนและเพิ่มความสะดวกในการให้บริการ

๑.๕ มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะหลายช่องทาง เช่น ระบบออนไลน์
กล่องรับข้อเสนอแนะ โทรศัพท์ ฯลฯ

๑.๖ รับเรื่องร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะและมีการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน
และดำเนินการปรับปรุงบริการ ภายใน ๗ วันทำการ และรายงานผลการปรับปรุงอย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง

๑.๗ มีการติดตาม ประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

มาตรฐานที่ ๒ ด้านการเข้าถึงและความสะดวกของการให้บริการ

๒.๑ มีป้ายหรือสัญลักษณ์แสดงตำแหน่งบริการ ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย สวยงามติดตั้ง
ในพื้นที่บริการ

๒.๒ จัดสถานที่บริการ ให้สะอาด เป็นระเบียบ มีแสงสว่างเพียงพอ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานที่เพียงพอและเหมาะสม

๒.๓ มีการแสดงชื่อผู้รับผิดชอบ จุดให้บริการ เวลาทำการ และข้อสำคัญอย่างชัดเจน
พร้อมแจ้งล่วงหน้าเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง

๒.๔ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น บริการออนไลน์ โทรศัพท์
และ Walk-in เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้ตามความสะดวก

มาตรฐานที่ ๓ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

๓.๑ มีบุคลากรที่มีความรู้และทักษะในการให้บริการ และพัฒนาทักษะด้านการ
ให้บริการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓.๒ บุคลากรต้องแต่งกายสุภาพเรียบร้อยและตามระเบียบของมหาวิทยาลัย
และ มีบุคลิกภาพ กิริยามารยาทที่เหมาะสม แสดงออกถึงความเป็นมิตร ความเอื้อเฟื้อ และมีทัศนคติ
ที่มุ่งเน้นการบริการและตอบสนองความคาดหวัง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๓.๓ บุคลากรต้องใช้ถ้อยคำสุภาพ เข้าใจง่าย และเหมาะสมกับบริบทของผู้รับบริการ
ทั้งในการสื่อสารด้วยวาจา ภาษากายและลายลักษณ์อักษร เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและความพึงพอใจ
ในการให้บริการ

ข้อ ๓ ผู้บริหารหน่วยงานต้องกำกับ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินการตามมาตรฐาน
รวมถึงพัฒนาและปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่อง และรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐาน ข้อมูล
การร้องเรียน หรือเสนอแนะผลการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการต่อคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย
ทุกเมื่อสิ้นไตรมาสที่ ๒ และไตรมาสที่ ๔ ของทุกปีงบประมาณ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๘



(รองศาสตราจารย์สุมาลี ไชยสุภารกุล)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม