



ประกาศฝ่ายพัฒนานักศึกษา

ที่ 001 /2564

เรื่อง แนวปฏิบัติเรื่อง “การบริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการประทับใจ”

ของฝ่ายพัฒนานักศึกษา

ตามที่ฝ่ายพัฒนานักศึกษาได้จัดตั้งชุมชนการปฏิบัติ (Community of Practice : CoP) เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการแก่ผู้ที่มาใช้บริการทั้งภายในและภายนอกได้แก่ นักศึกษา ผู้ปกครอง ผู้บริหาร อาจารย์ และพนักงาน ฝ่ายพัฒนานักศึกษาจึงได้กำหนดแนวปฏิบัติเรื่อง “การบริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการประทับใจ”ของฝ่ายพัฒนานักศึกษา ดังนี้

1. เตรียมตัวให้พร้อมก่อนเริ่มงาน ได้แก่
  - 1.1 เริ่มงานให้ตรงเวลาปฏิบัติงานตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด
  - 1.2 ทำกิจวัตรประจำวันให้เรียบร้อยก่อนเริ่มการปฏิบัติงาน เช่น รับประทานอาหารให้เรียบร้อย จัดการอารมณ์ของตนเอง โดยไม่เอาเรื่องส่วนตัวหรือความรู้สึกเครียดเข้ามาปะปนกับการทำงาน
  - 1.3 การแต่งกายต้องสะอาดเรียบร้อยและถูกต้องตามระเบียบ ประกาศ คำสั่ง หรือระเบียบปฏิบัติของมหาวิทยาลัยคริสเตียน เรื่อง การแต่งกายของบุคลากรมหาวิทยาลัยคริสเตียน
  - 1.4 การเตรียมความรู้ในงานที่ได้รับมอบและงานในส่วนงานที่สังกัด
2. ยิ้มแย้ม แจ่มใส แสดงความเป็นมิตรและเป็นกันเอง โดยการทักทาย สอบถามความต้องการของผู้ที่มาติดต่อใช้บริการ
3. ฟังอย่างมีสติ ด้วยความใส่ใจ จริงใจ และไม่ตัดตอนการสื่อสาร เพื่อจะได้รับรู้สาระสำคัญได้อย่างถูกต้องตรงตามผู้พูดต้องการสื่อสาร
4. เปิดใจรับฟัง โดยปราศจากอคติ
5. พูดจาสุภาพ ไพเราะ อ่อนหวาน ชัดเจน เข้าใจง่าย และใช้น้ำเสียงเหมาะสมกับผู้ฟังและสถานการณ์
6. มีกระบวนการติดตามและแก้ไขปัญหาให้ต่อเนื่อง ในกรณีผู้ใช้บริการมีข้อเสนอแนะ ประเด็นปัญหา หรือการไม่ได้รับความสะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการ
7. การพูดปฏิเสธ หรือไม่สามารถดำเนินการได้ตามที่ร้องขอ ควรแนะนำทางออกในการแก้ไขปัญหา
8. มีความคิดสร้างสรรค์ในการให้บริการโดยไม่ยึดติดกับการทำงานในรูปแบบเก่าๆ ไม่จำกัดมุมมองในการให้บริการ

จึงประกาศมาให้ทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วกัน นับตั้งแต่วันที่ประกาศเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 3 สิงหาคม พ.ศ. 2564

(อาจารย์โสภิต ทวีพงศากร)

ผู้ช่วยอธิการบดีด้านพัฒนานักศึกษา