
การดำเนินงานผลงานคุณภาพ
ภายใต้หัวข้อ “๙ สู่แนวปฏิบัติที่ดี ด้วยศาสตร์พระราชา”

ชื่อหน่วยงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
ชื่อกลุ่ม ARIT พิตหัวใจบริการ

สัญลักษณ์



คำขวัญ สวท. ร่วมใจบริการ ด้วยวิธีคุณภาพ
หัวข้อผลงานที่เข้าประกวด ARIT พิตหัวใจบริการ

ใบสมัคร

การแสดงความจำนนเข้าร่วมประกวด ผลงานคุณภาพภายใต้หัวข้อ

“๙ สู่นวัตกรรมที่ดี ด้วยศาสตร์พระราชา”

โครงการวันประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ครั้งที่ 5

(5th Chandrakasem Rajabhat University, Quality Assurance Day; 5th CRU QA DAY)

.....

ข้อมูลผู้สมัคร

กรุณากรอกข้อมูลให้ครบถ้วน ชัดเจน

ประเภท ผลงานนักศึกษา ผลงานบุคลากร

ชื่อผลงาน ภาษาไทย ARIT พิถีพิถันใจบริการ

ภาษาอังกฤษ(ถ้ามี)

ชื่อ - สกุล (ผู้ประสานงาน) นางอัญชญา พิศโสระ.....ตำแหน่ง บรรณารักษ์

หน่วยงานที่สังกัด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

โทรศัพท์ 02-942-6800 ต่อ 1719.....โทรสาร 02-513-6784 มือถือ 084-3870798

ที่อยู่ 39/1 ถนนลาดพร้าว แขวงจันทรเกษม เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

E-mail: anchana.p@chandra.ac.th

ลงชื่อ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เกียรติพงษ์ ยอดเยี่ยมแก)

ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ส่งใบสมัครทางโทรสารหมายเลข 0-2541-7117

หรือ อีเมล : qa@chandra.ac.th

ตั้งแต่บัดนี้ ถึงวันพุธที่ 19 เมษายน 2560

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ สำนักประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

อาคารสำนักงานอธิการบดี ชั้น 6 โทรศัพท์ 02-942-6800 ต่อ 7049 - 7050, 9020 - 9024

สมาชิกกลุ่ม

ชื่อ - นามสกุล

- | | | |
|---|---------|-----------------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์เกียรติพงษ์ ยอดเยี่ยมแกร | ตำแหน่ง | ผู้อำนวยการฯ (หัวหน้ากลุ่ม) |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อำนาจ สวัสดิ์นที | ตำแหน่ง | รองผู้อำนวยการ |
| 3. นางสาวดารัต มุกดาอุดม | ตำแหน่ง | รองผู้อำนวยการ |
| 4. นางชมพูนุช ตันพานิช | ตำแหน่ง | หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ |
| 5. นางสาวดารัตน์ ดอนหัวร่อ | ตำแหน่ง | นักวิเคราะห์นโยบายและแผน |
| 6. นางอัญชญา พิศโสระ | ตำแหน่ง | บรรณารักษ์ |
| 7. นางสาวสุมาลี ถวายสินธุ์ | ตำแหน่ง | นักวิชาการคอมพิวเตอร์ |
| 8. นายสมพร ดวงเกษ | ตำแหน่ง | นักวิชาการโสตทัศนศึกษา |
| 9. นางสาวรัชณี ตันพันเลิศ | ตำแหน่ง | บรรณารักษ์ |
| 10. นางสาวทรงศนีย์ ผู้ชูจันทร์ | ตำแหน่ง | เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป |
| 11. นายกฤษฎา พูลยรัตน์ | ตำแหน่ง | นักวิชาการคอมพิวเตอร์ |
| 12. นางสาวปรียากร เกิดปราโมทย์ | ตำแหน่ง | นักวิชาการโสตทัศนศึกษา |

ชื่อหน่วยงานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ชื่อผู้ประสานงาน ..นางอัญชญา..พิศโสระ

เบอร์โทรศัพท์ ..02-942-6800.....เบอร์ภายใน ..1719

E-mail address anchana.p@chandra.ac.th

1. บทสรุปโครงการ

กิจกรรม “ARIT พิตหัวใจบริการ” ดำเนินกิจกรรมระหว่าง วันที่ 1 พฤศจิกายน 2559 - 31 มกราคม 2560 มีการประเมินคุณภาพการให้บริการ 2 ส่วน คือ บุคลิกภาพการให้บริการและการให้บริการทางโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ส่วนที่ 1 ด้านบุคลิกภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 176 คน

ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 76.1 มีสถานภาพเป็นนักศึกษาปีที่ 3 จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 ส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ที่คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 มาเข้าใช้บริการ 1-5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 36.9 ใช้บริการเวลา 12.00-13.00 น. จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 ส่วนใหญ่ใช้บริการ Internet อาคาร 29 จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 17

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.25 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด ความพึงพอใจอันดับแรกคือ มีคำแนะนำ ป้ายประกาศอย่างชัดเจน และการให้บริการของบุคลากร ณ จุดบริการเคาน์เตอร์โดยภาพรวม คิดเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.29 เท่ากัน รองลงมาคือ การแต่งกายสุภาพเรียบร้อยและแขวนบัตรเจ้าหน้าที่ ให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้รับบริการ และการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.25 เท่ากัน และผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ห้องนิตยสารหรือวารสารที่นั่งในห้อง ควรยิ้ม ทักทาย พูดจาให้ไพเราะ ควรใช้น้ำเสียงที่ดี และควรใจเย็น รองเท้าแตะไม่น่าจะเป็นปัญหาต่อการเข้าใช้บริการเพราะมาหาความรู้ขอให้แต่งกายสุภาพ ควรพัฒนาฐานระบบออนไลน์ให้เข้าถึงทรัพยากรมากยิ่งขึ้น ควรจะเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง ควรมีไวท์บอร์ดไว้ที่ห้องสัมมนาทุกห้องจะดีมาก ควรจะมีภาพยนตร์เกี่ยวกับนวนิยายมาให้บริการ ต้องการห้องสัมมนา และห้องดูหนัง คาราโอเกะ มากกว่านี้ และเจ้าหน้าที่บางคนแสดงสีหน้าไม่พอใจ ยิ้มบ้างอย่าทำหน้าหงิก บางคนให้คำแนะนำดีภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ดี

ส่วนที่ 2 ด้านการให้บริการทางโทรศัพท์ของบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 34 คน

ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการทางโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงและเพศชาย มีจำนวน 17 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 50 มีสถานภาพส่วนใหญ่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 38.2 มีอายุการทำงานตั้งแต่ 1-5 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 ส่วนใหญ่สังกัดคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 41.2 ส่วนใหญ่เข้าใช้บริการยืม-คืน หนังสือ เคาน์เตอร์บริการชั้น 3 จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 44.10

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการทางโทรศัพท์ของบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.30 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดความพึงพอใจอันดับแรกคือ การโอนสายโดยแจ้งชื่อและวัตถุประสงค์ โดยผู้รับบริการไม่ต้องพูดซ้ำ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.37 รองลงมาเมื่อมีสายเรียกเข้า กริ่งดังไม่เกิน 3 ครั้ง มีการรับสาย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.34

2. การน้อมนำศาสตร์พระราชามาใช้

น้อมนำศาสตร์พระราชานำแนวคิด วิธีการมาใช้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ เกิดความสุข และเกิดการพัฒนายั่งยืน ในข้อที่ 23 รู้ รัก สามัคคี

รู้ คือ รู้ปัญหาและรู้วิธีแก้ปัญหานั้น

รัก คือ เมื่อเรารู้ถึงปัญหาและวิธีแก้แล้ว เราต้องมีความรัก ที่จะลงมือทำ ลงมือแก้ปัญหานั้น

สามัคคี คือ การแก้ไขปัญหาดังกล่าว ไม่สามารถลงมือทำคนเดียวได้ ต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจกัน

3. ที่มาและความสำคัญ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นแหล่งบริการสารสนเทศ ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย พัฒนาประสิทธิภาพของระบบงานบริการและเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้วยตนเอง จากวิสัยทัศน์ดังกล่าว การบริการที่มีคุณภาพให้แก่นักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม จึงเป็นหน้าที่ที่ต้องดำเนินการให้กับนักศึกษาและบุคลากรทุกคน เพื่อให้มีความพึงพอใจในการรับบริการด้านต่างๆ การบริการที่มีคุณภาพนั้น ต้องมีการพัฒนาปรับปรุงการบริการให้มีมาตรฐานเดียวกัน อันจะนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดี นักศึกษาและบุคลากร เกิดความพึงพอใจ เป็นการยกระดับคุณภาพให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เมื่อบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม จึงเป็นการปฏิบัติงานให้บริการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนา การบริการให้ได้สิ่งที่ดีที่สุด และปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน ส่งผลทั้ง ผู้รับบริการ ได้รับบริการที่รวดเร็วตามกำหนดเวลา เสมอภาค และมีความเป็นธรรม ได้รับการตอบสนองความต้องการ เกิดความพึงพอใจสูงสุด ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของทุกคน

ดังนั้นสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมองเห็นความสำคัญของการบริการที่มีคุณภาพ มีมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจได้รับบริการที่ดีที่สุด จึงได้หาแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการในด้านบุคลิกภาพการบริการและการรับโทรศัพท์ จึงได้จัดทำกิจกรรม “ARIT พิတ်หัวใจบริการ” เพื่อการบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันและยั่งยืน

4. วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรนำไปใช้พัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ
2. เพื่อพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพการบริการให้มีมาตรฐานเดียวกัน

5. การดำเนินงานตามกระบวนการ PDCA

5.1 ตัวชี้วัด และเป้าหมายโครงการ

5.1.1 ตัวชี้วัด

ร้อยละความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

5.1.2 เป้าหมายโครงการ

ร้อยละ 80 หรือ มากกว่า

5.2 การวางแผน (PLAN)

กิจกรรม ARIT พิတ်หัวใจบริการ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีช่วงระยะเวลาดำเนินการ ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2559 – กุมภาพันธ์ 2560 โดยไม่ใช้งบประมาณ มีแผนการดำเนินงานดังขั้นตอนต่อไปนี้

- 5.2.1 ประชุมบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อวางแผนการดำเนินงาน
- 5.2.2 ดำเนินโครงการ
- 5.2.3 เก็บรวบรวมข้อมูล

5.2.4 วิเคราะห์ข้อมูล

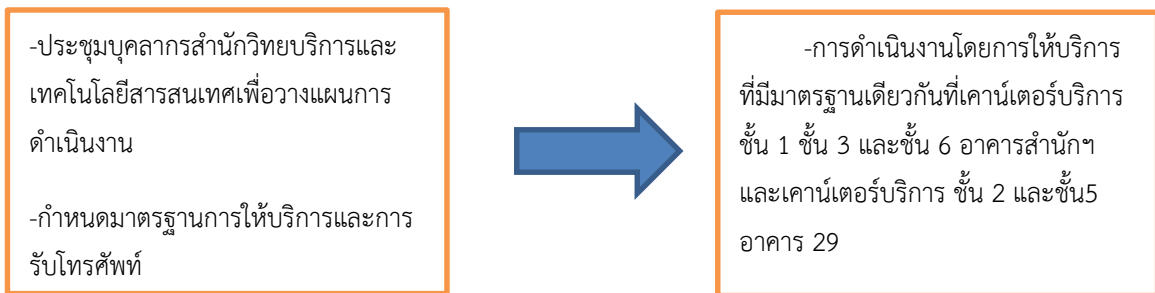
5.2.5 สรุปผลการดำเนินงาน

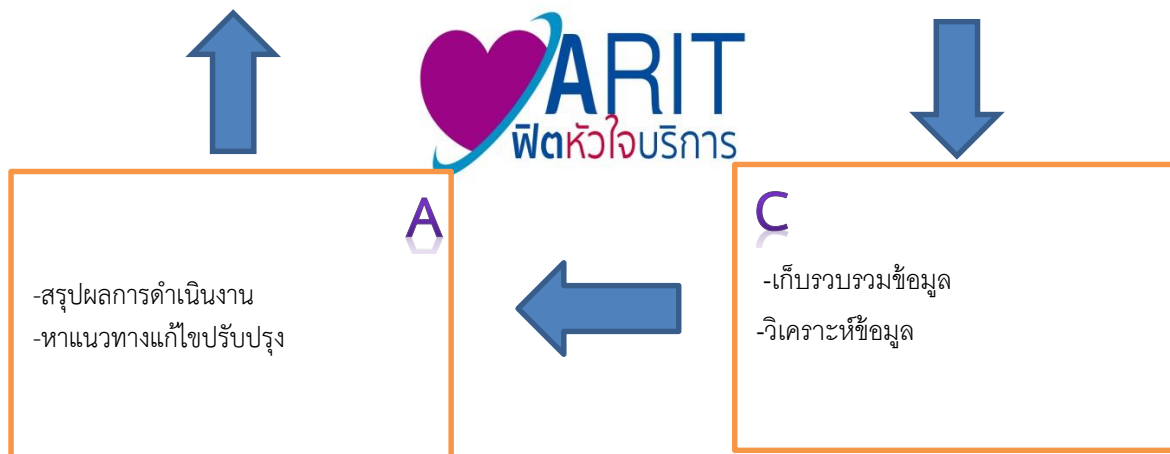
ตารางที่ 1 แผนการดำเนินงาน ARIT พิตหัวใจบริการ

ขั้นตอน ที่	การดำเนินงาน	2559			2560	
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.
1	ประชุมบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศเพื่อวางแผนการดำเนินงาน	↔				
2	ดำเนินงาน		←	→		
3	เก็บรวบรวมข้อมูล					↔
4	วิเคราะห์ข้อมูล					↔
5	สรุปผลการดำเนินงาน					↔

5.3 การดำเนินงาน (DO)

กิจกรรม ARIT พิตหัวใจบริการ ได้ดำเนินการโดยใช้หลักการของการประกันคุณภาพในการพัฒนาการบริการให้มีมาตรฐานเดียวกัน โดยใช้กระบวนการการประกันคุณภาพ PDCA





ภาพที่ 1 กิจกรรม ARIT พิตหัวใจบริการ โดยใช้กระบวนการประกันคุณภาพ PDCA

กิจกรรม ARIT พิตหัวใจบริการ มีการดำเนินงานตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

5.3.1 ประชุมบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อวางแผนงานตามนโยบายของสำนักวิทยบริการฯ เพื่อหาแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการ โดยมุ่งประเด็นไปที่การบริการที่มีมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งในที่ประชุมได้มติให้พัฒนาการบริการด้านบุคลิกภาพและการรับโทรศัพท์ และได้มาตรฐานการให้บริการดังนี้

บุคลิกภาพขณะนั่งบริการเคาน์เตอร์

1. การแต่งกาย

- แต่งกายสุภาพเรียบร้อย แขนงบัตร์เจ้าหน้าที่ หรือสวมสูท
- ไม่สวมเสื้อยืดคอกกลม, เสื้อแขนกุด
- เจ้าหน้าที่ผู้ชาย ห้ามไว้หนวด ไว้เครา
- แต่งหน้า ทำผมแต่พองามให้สวยงาม นั่งตัวตรง ไม่นั่งหลังงอ

2. การกล่าวทักทายผู้รับบริการ ด้วยคำสุภาพ

- สวัสดีครับ/ค่ะ ติดต่อสอบถามเกี่ยวกับเรื่องอะไรครับ/ค่ะ

3. ถ้ามีผู้ใช้บริการมาติดต่อเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ผู้นั้นไม่อยู่ ห้ามตอบปฏิเสธว่า 'ไม่รู้', 'ไม่ทราบ'

ให้รับเรื่องไว้ แล้วขอเบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ และผู้ที่รับเรื่องไว้ประสานงานต่อ

- รับเรื่องไว้ และขอเบอร์โทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับ

สิ่งที่ไม่ควรทำขณะนั่งบริการเคาน์เตอร์

1. ห้ามนำอาหารเข้ามารับประทาน (ยกเว้นน้ำดื่ม)
2. ห้ามนั่งแต่งหน้า ทำผม
3. ห้ามเล่นเครื่องมือสื่อสาร
4. ห้ามนำบุคคลภายนอกที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่เข้ามาบริเวณเคาน์เตอร์
5. ห้ามพูดคุยนั่งเสียงดัง และคำหยาบ

การรับโทรศัพท์

1. ยกหูโทรศัพท์ กล่าวคำทักทาย

“สวัสดิ์ค่ะ/ครับ สำนักวิทยบริการฯ งานวิทยบริการ ชื่อ.....รับสายค่ะ/ครับ”

2. กรณีที่ให้คำตอบไม่ได้

“กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ” โอนสายให้ผู้เกี่ยวข้อง และต้องแจ้งปลายสายให้ทราบโดยไม่ต้องเริ่มต้นใหม่ว่า “อาจารย์/นักศึกษา/บุคคลภายนอก ต้องการทราบเกี่ยวกับเรื่อง.....” แล้วให้ผู้ให้บริการ หรือผู้ติดต่อกาน สันทนาการ

3. กรณีต้องการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ผู้นั้นไม่อยู่ ให้รับเรื่องไว้และประสานเรื่องต่อ ห้ามตอบว่า ไม่รู้, ไม่อยู่

“ต้องการติดต่อเรื่องอะไรค่ะ/ครับ” หรือ ขอเบอร์โทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับ

4. กรณีขอสายเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ผู้นั้นอยู่ไกลโทรศัพท์

“กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ” และให้เดินไปเรียกใกล้ ๆ ห้ามตะโกนเรียกในขณะที่ผู้ติดต่อรอสายอยู่

ยึดหลักบริการ 4s

S1 = ยิ้มแย้มแจ่มใส

S2 = อ่อนโยน อ่อนน้อมถ่อมตน

S3 = จริงใจ ไม่เสแสร้งแก้งทำ

S4 = ตีเลิศ เป็นการให้บริการที่ประทับใจเหนือความคาดหวัง

5.3.2 ดำเนินการการพัฒนาบริการภายใต้กิจกรรม ARIT พิตหัวใจบริการ โดยการให้บริการของบุคลากรที่มีมาตรฐานเดียวกันในเรื่องบุคลิกภาพขณะนั่งบริการที่เคาน์เตอร์และการรับโทรศัพท์ ที่เคาน์เตอร์บริการ ชั้น 1 ชั้น 3 ชั้น 6 ชั้น7 และชั้น 8 อาคารสำนักวิทยบริการฯ และเคาน์เตอร์บริการ ชั้น 2 และชั้น5 งานเทคโนโลยีสารสนเทศ อาคาร 29

5.3.3 กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการคือบุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

5.4 การติดตาม ตรวจสอบ/ประเมินผล (CHECK)

5.4.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลได้แก่แบบประเมินคุณภาพการให้บริการ

5.4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการนำแบบประเมินความพึงพอใจมาหาค่าร้อยละ

5.4.3 ผลของการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละของความพึงพอใจ ร้อยละ 85

5.5 การนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงพัฒนา (ACT)

จากข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม เจ้าหน้าที่บางส่วนในการให้บริการด้านบุคลิกภาพ ต้องปรับปรุงพัฒนาการบริการให้ตรงตามมาตรฐานที่วางไว้ เพื่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้น

6. ผลกระทบที่เป็นประโยชน์หรือสร้างคุณค่า

ผลกระทบจากการให้บริการด้านบุคลิกภาพและการรับโทรศัพท์ ในระยะแรกบุคลากรมีการปฏิบัติที่ตึงเครียดให้บริการไม่ครบตามมาตรฐานที่กำหนด

7. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ คือ ความร่วมมือ ร่วมใจ ความสามัคคี ของบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการร่วมกันบริการแก่ผู้มารับบริการ ที่มีมาตรฐานเดียวกัน รวมทั้งการสนับสนุนของผู้บริหารในการจัดทำกิจกรรมในครั้งนี้

8. ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข

8.1 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ได้แก่ เวลาในการจัดกิจกรรม ซึ่งกระชั้นชิด ส่งผลให้ไม่สามารถนำผลมาปรับปรุงงานให้เป็นรูปธรรมได้ และความร่วมมือของบุคลากรบางส่วน ยังไม่สามารถพัฒนาการบริการด้านบุคลิกภาพและการรับโทรศัพท์ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันได้

8.2 แนวทางการแก้ไข คือ ควรกำหนดระยะเวลาในการจัดกิจกรรมให้เหมาะสม และมีมาตรการในการพัฒนาบุคลากรบางส่วนที่ไม่ให้ความร่วมมือในการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

9. แนวทางการนำไปสู่แนวปฏิบัติที่ดี

การบริการด้านบุคลิกภาพในการให้บริการและการรับโทรศัพท์ที่มีมาตรฐานเดียวกัน เพื่อความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ สามารถนำไปใช้ในหน่วยงานอื่นภายในมหาวิทยาลัยได้ เพื่อเป็นการบริการในภาพรวมของมหาวิทยาลัย

10. แนวทางพัฒนาสู่ความยั่งยืน

กิจกรรม ARIT พิตหัวใจบริการ เป็นการให้บริการที่มีมาตรฐานเดียวกัน ที่เกิดจากความร่วมมือของบุคลากรทุกคน เพื่อการบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งส่งผลทำให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการที่สุด และเป็นมาตรฐานการให้บริการที่ต่อเนื่องยั่งยืน

11. ภาคผนวก ประกอบด้วยร่องรอยหลักฐาน ข้อมูล รูปภาพต่างๆ

