



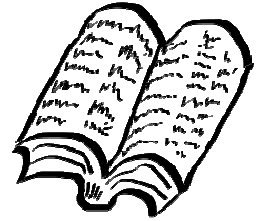
คู่มือการปฏิบัติงาน  
ของบุคลากรสำนักงานประเมินและประกันคุณภาพ  
ในการตรวจประเมินคุณภาพภายใน

การประสานงานกับคณะกรรมการตรวจประเมิน



- ✔ การประสานงานทางโทรศัพท์ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องแนะนำชื่อตนเอง หน่วยงาน และบอกวัตถุประสงค์ในการประสานงาน
- ✔ การประสานงานด้วยตนเอง ต้องมีการนัดหมายกับคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายในไว้ล่วงหน้า แจ้งวัตถุประสงค์ในการประสานงาน

การประสานงานกับคณะและหน่วยงานผู้รับการตรวจประเมิน



- ✔ การประสานงานทางโทรศัพท์ จะต้องระบุชื่อบุคลากร หน่วยงานที่ต้องการประสานงานให้ถูกต้องชัดเจน แนะนำชื่อตนเอง วัตถุประสงค์ในการประสานงาน
- ✔ การประสานงานด้วยตนเอง ต้องมีการนัดหมายกับผู้ประสานงานของคณะและหน่วยงานไว้ล่วงหน้า แจ้งวัตถุประสงค์ในการประสานงาน

การกล่าวทักทาย

- ✔ กล่าวคำว่าสวัสดี และทำความเคารพด้วยหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ

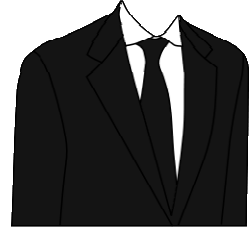




## การแต่งกาย



- ✔ บุคลากรสตรี แต่งกายสุภาพ ไม่ใส่รองเท้าแตะ ไม่เดินเสียงดัง กรณีใส่กระโปรง ควรมีความยาวคลุมหัวเข่า
- ✔ กรณีใส่กางเกงให้ใส่กางเกงสีดำหรือสีเทา
- ✔ บุคลากรชาย เอาชายเสื้อใส่ในกางเกง



## การแก้ไขปัญหาและสถานการณ์ฉุกเฉิน



- ✔ รับฟังปัญหาจากผู้ร้องเรียน ผู้ให้ข้อมูลอย่างตั้งใจและจดบันทึก
- ✔ ชี้แจงข้อมูลเบื้องต้น กรณีที่บุคลากรสามารถชี้แจงได้ครบถ้วน
- ✔ กรณีที่ไม่สามารถชี้แจงข้อมูลได้ถูกต้อง ครบถ้วน จะต้องแจ้งผู้บังคับบัญชาให้รับทราบโดยทันที

