



คู่มือ การพัฒนาคุณภาพการบริการ

โดย

คณะกรรมการการจัดการความรู้

สำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562



คำนำ

คู่มือ “การพัฒนาคุณภาพการบริการ” สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อรวบรวมวิธีและหลักการการพัฒนาคุณภาพการบริการ สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานที่มีภาระหน้าที่สนับสนุนทุกพันธกิจของมหาวิทยาลัย จะต้องให้บริการเป็นส่วนใหญ่ ทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก ดังนั้นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในด้านการบริการถือเป็นหัวใจสำคัญ ดังคำที่ได้จากกิจกรรมการถอดองค์ความรู้ของสำนักงานอธิการบดี คือ **“ผู้รับบริการคือสมาชิกในครอบครัว และเป็นครอบครัวเดียวกัน”** ซึ่งผลตอบรับในด้านการให้บริการที่ดีไม่เพียงแค่การได้รับคำชื่นชมเท่านั้น แต่ยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของสำนักงานอธิการบดี และมหาวิทยาลัยที่ได้รับการยอมรับสู่สาธารณชน การให้บริการแต่ละฝ่ายของหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี เมื่อปฏิบัติแล้วเราจะทำการประเมินผล โดยการประเมินผลนั้นทำได้ คือ ประเมินผลจากการที่ผู้รับบริการกล่าว ชื่นชม ขอบคุณ และยินดีกลับมาใช้บริการอีกครั้ง หรือเรียกใช้บริการในครั้งต่อไป นั่นคือ สำนักงานอธิการบดี สามารถตอบสนองความต้องการ และยินดีให้บริการทุกหน่วยงานทุกฝ่ายตลอดจนบุคคลภายนอกกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

สำนักงานอธิการบดี หวังเป็นอย่างยิ่งที่จะได้รับใช้และให้บริการทุกหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือ “การพัฒนาคุณภาพการบริการ” ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการยึดถือปฏิบัติไม่แค่เพียงเจ้าหน้าที่ของสำนักงานอธิการบดีเท่านั้น แต่จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้อง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริง หากคู่มือฯ ฉบับนี้มีความผิดพลาดประการใดขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

คณะกรรมการการจัดการความรู้
สำนักงานอธิการบดี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
การพัฒนาคุณภาพการบริการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา	
ความเป็นมา หลักการ และเหตุผล.....	1
วัตถุประสงค์	1
คำจำกัดความ.....	1
สรุปเทคนิคการพัฒนาคุณภาพการบริการ.....	2
แนวทางและขั้นตอนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ	2
กำหนดจุดบกพร่องที่ควรแก้ไข.....	2
ตั้งเป้าหมายร่วมกัน.....	3
การทำให้ผู้รับบริการพอใจ.....	5
การทำให้ผู้รับบริการสุขใจ.....	8
การทำให้ผู้รับบริการได้มากกว่าหรือเกินความคาดหวัง.....	9

การพัฒนาคุณภาพการบริการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

1. ความเป็นมา หลักการ และเหตุผล

ตามที่พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 11 ว่า “ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ” สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา และคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับสำนัก/สถาบัน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา องค์กรประกอบที่ 1 ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 ข้อ 4 ค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีจากความรู้ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคล ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง และแหล่งเรียนรู้ อื่นๆ อย่างน้อย 1 ด้าน และจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรและนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง นั้น

สำนักงานอธิการบดี จึงได้เล็งเห็นความสำคัญของการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึง ความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กร มีความสามารถในเชิงแข่งขัน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่สำนักงานอธิการบดี และมหาวิทยาลัย ในการ ดำเนินงานการจัดการความรู้ให้ต่อเนื่องและยั่งยืน ดังนั้นจึงมีมติเห็นชอบองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อ การปฏิบัติงานตามประเด็นยุทธศาสตร์ คือ การพัฒนาคุณภาพการบริการ ในคราวการประชุม คณะกรรมการประจำสำนักงานอธิการบดี และคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานอธิการบดี ครั้งที่ 5/2561 เมื่อวันที่ 20 เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2561 หลังจากนั้น คณะกรรมการการจัดการความรู้ได้จัดกิจกรรมถอดองค์ความรู้ จำนวน 8 ครั้ง เมื่อช่วงเดือนมกราคม ถึง มีนาคม พ.ศ. 2562

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานและยกระดับคุณภาพการให้บริการ
- 2.2 เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ที่ได้จากกิจกรรมถอดองค์ความรู้ “การพัฒนาคุณภาพการบริการ”

3. คำจำกัดความ

3.1 การบริการ (Service)

บุษยามาศ แสงเงิน (2552, เว็บไซต์) กล่าวว่า การบริการ (Service) หมายถึง กระบวนการของ การปฏิบัติเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสุข ความสะดวก ความสบาย ความพึงพอใจอันเป็นการกระทำที่ เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี การช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ความเอื้ออาทร ความมีน้ำใจไมตรี การให้ความเป็นธรรมเสมอภาค อาจรวมไปถึงการไม่เลือกปฏิบัติ

ตรีเพ็ชร อำเมือง (2562, หน้า 4) กล่าวว่า การบริการ คือ การให้การให้ความช่วยเหลือ หรือ การดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชม

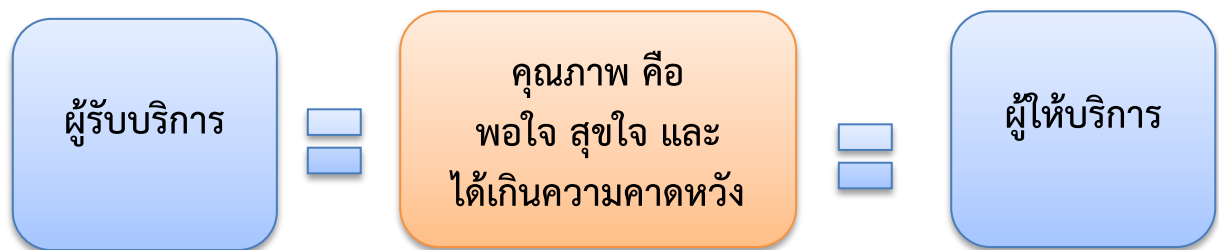
องค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

การบริการ (Service) หมายถึง กระบวนการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ตอบสนองความต้องการของผู้อื่น เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจ และชื่นชมผู้รับบริการ รวมทั้งชื่นชมองค์กร ส่งผลกระทบที่ดีต่อองค์กร การประสบความสำเร็จในการดำเนินงานเกือบทุกอย่าง พบว่าการบริการเป็นเครื่องมือที่สำคัญ

3.2 ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาที่ให้ความช่วยเหลือต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้รับบริการทั้งจากภายในและภายนอกที่มาติดต่อประสานงานด้วยตนเองหรือทางโทรศัพท์กับมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

3.3 ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้รับบริการทั้งจากภายในและภายนอกที่มาติดต่อประสานงานด้วยตนเองหรือทางโทรศัพท์กับมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

3.4 คุณภาพ หมายถึง การดำเนินการหรือการให้บริการของบุคคลหรือหน่วยงานแก่ผู้รับบริการผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างตรงไปตรงมา ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล เท่าเทียมกัน ปฏิบัติงานอย่างมีคุณธรรม เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจ และชื่นชมผู้ให้บริการ รวมทั้งชื่นชมองค์กร ส่งผลกระทบที่ดีต่อองค์กร



4. สรุปเทคนิคการพัฒนาคุณภาพการบริการ

สำนักงานอธิการบดีได้จัดกิจกรรมถอดองค์ความรู้ ตั้งแต่เดือนมกราคม-มีนาคม พ.ศ. 2562 ประเด็น "การพัฒนาคุณภาพการบริการ" จำนวน 8 ครั้งที่ผ่านมา สรุปได้ดังนี้

4.1 แนวทางและขั้นตอนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

4.1.1 กำหนดจุดบกพร่องที่ควรแก้ไข

1) บุคลากร ต้องได้รับการอบรมทักษะด้านการให้บริการและความสำคัญของลูกค้า เพื่อการยกระดับการให้บริการที่ดี และปรับทัศนคติด้านการบริการ มีกิจกรรมละลายพฤติกรรม สันทนาการร่วมกันภายในสำนักงานอธิการบดีอย่างต่อเนื่อง

2) การประชุมในสำนักงานอธิการบดี (ทุกงาน ทุกกอง) เพื่อร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ปัญหาแนวทางแก้ไข อย่างน้อย 1 ครั้ง/ไตรมาส

3) หน่วยงานต่างๆ ควรมีการประชุมเพื่อค้นหาปัญหาและหาแนวทางแก้ไขปัญหาจากการทำงาน นำเสนอปัญหาพร้อมวิธีแก้ไขปัญหา ซึ่งทำให้ทุกคนสามารถทราบและรู้งานของเพื่อนร่วมงานได้ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เนื้องานในฝ่ายงานนั้น

4) ใช้เครื่องมือค้นหาจุดบกพร่องของบุคคล เช่น มีการตรวจสอบงานตนเอง การใช้แบบสอบถามจากงานประชุมต่างๆ หลังจากได้ปัญหาและจุดบกพร่องควรปรับปรุงตัวเอง บริหารจัดการตัวเอง รวมถึงพัฒนาศักยภาพตัวเองให้สูงขึ้น

5) จัดให้มีพี่เลี้ยงในการสอนงานกับเจ้าหน้าที่ใหม่หรือบูรณาการงานร่วมกันได้ และการทำงานทดแทนกันได้ในส่วนงานที่ไม่ซับซ้อน เช่น งานบริหารงานทั่วไป งานรับบริการหน้าเคาน์เตอร์ เป็นต้น

6) สถานที่และสิ่งแวดล้อม ต้องปรับปรุงและจัดให้น่าอยู่ สะอาดสะอ้าน เหมาะสมสำหรับเป็นสถานที่ต้อนรับ เช่น ส่วนหน้ากองบริการการศึกษา เปิดแอร์เย็นๆ ช่วงที่นักศึกษามารับบริการ ส่วนเคาน์เตอร์กองพัฒนานักศึกษา เป็นต้น



4.1.2 การตั้งเป้าหมายร่วมกัน จะต้องพูดคุยปรึกษาหารือวางแผนการทำงานร่วมกันของหน่วยงาน โดยมีขั้นตอนดังนี้

4.1.2.1 วางแผนปรับปรุงการปฏิบัติงานตามจุดบกพร่อง

- 1) จัดระเบียบกระบวนการทำงานแต่ละงานให้สอดคล้องกับความเป็นจริง
- 2) ใช้ทรัพยากรเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการยกระดับคุณภาพการให้บริการ เช่น การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์กลุ่ม เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ เป็นต้น
- 3) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้การทำงานรวดเร็วขึ้น แต่ไม่ได้ข้ามระเบียบที่สำคัญ
- 4) หน่วยงานจัดประชุมไม่ควรใช้ทรัพยากรสิ้นเปลือง เช่น กระดาษ การทำเอกสาร เป็นต้น
- 5) แนวทางแก้ไขต้องสแกนไฟล์ส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิและกรรมการ เป็นต้น

4.1.2.2 ดำเนินการตามแผน

- 1) ผู้บริหารทุกระดับจะต้องจริงจังและให้ความสำคัญ และมีนโยบายด้านการยกระดับคุณภาพการให้บริการอย่างจริงจัง

2) ผู้ให้บริการปรับทัศนคติและบุคลิกภาพทั้งภายในและภายนอก โดยมีลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ ดังนี้

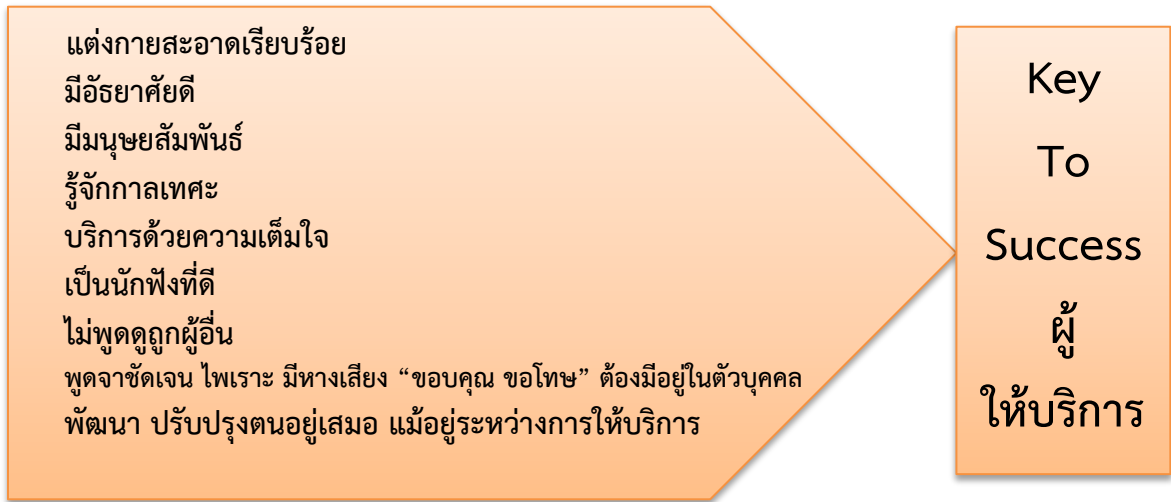


การติดตามและประเมินผล

- 1) การตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ ให้บุคคลภายนอกองค์กรหรือหน่วยงานเข้าตรวจสอบการให้บริการ และให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง
- 2) นำข้อเสนอแนะจากผู้ตรวจติดตามหรือผู้รับบริการมาปรับปรุงเพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการที่ได้มาตรฐาน
- 3) การติดตามผลการดำเนินงานแม้เป็นงานประจำหรืองานที่นอกเหนือจากความรับผิดชอบหลัก เช่น การส่งเรื่องเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลกรณีพิเศษของข้าราชการบำนาญไปยังกรมบัญชีกลางและรายงานผลให้กับผู้มาขอรับบริการจากเรา แม้งานนั้นจะนอกเหนือจากหน้าที่หรือความรับผิดชอบของเรา จำเป็นจะต้องติดตามผลแล้วแจ้งไปยังผู้มาขอรับบริการ เป็นต้น
- 4) หลังให้บริการจะต้องมีการติดตามผลการให้บริการ เช่น นักศึกษาผู้ยื่นเพื่อการศึกษา (กยศ.) จะต้องดูแลตลอดจนจบการศึกษา เป็นต้น
- 5) การปรับปรุงการปฏิบัติงานตามจุดบกพร่อง โดยการวัดผลงานที่ชัดเจน (KPI) หน่วยงานต้องกำหนดตัวชี้วัดรายบุคคล เพื่อกำกับให้บุคลากรมีการพัฒนาการให้บริการที่ดี ให้รางวัลยกย่องเชิดชูเกียรติ หน่วยงานให้รางวัลยกย่องเชิดชูเกียรติผู้ที่ได้รับการยอมรับด้านการให้บริการ เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีต่อบุคลากรอื่น

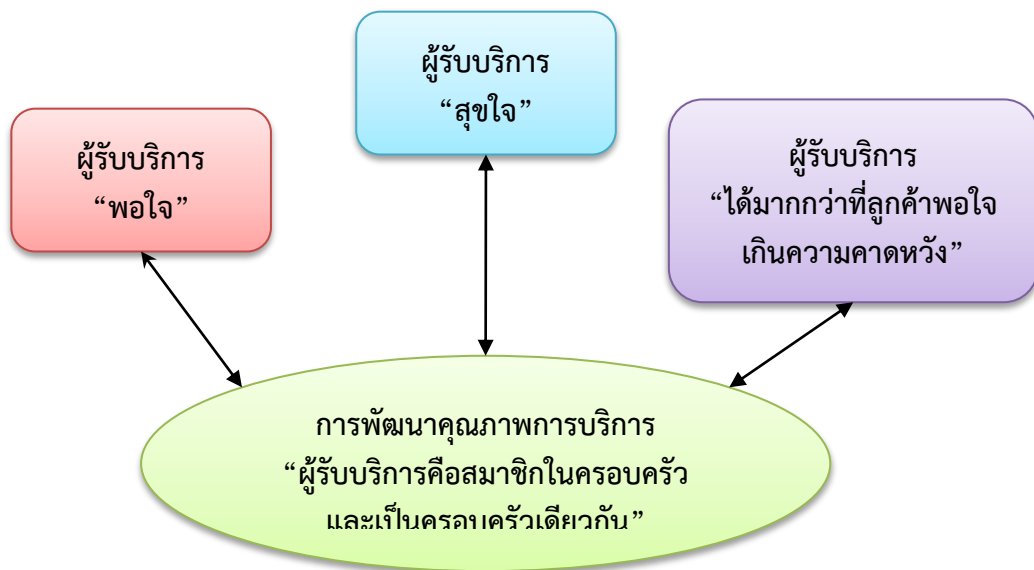
ข้อสังเกตเพิ่มเติม

- 1) การให้ความสำคัญในการ “สื่อสาร” เช่น การสื่อสารที่ผิดไปจากความเป็นจริงทำให้การทำงานและกระทบภาพลักษณ์คนทำงานหรือหน่วยงานเสียหาย เช่น ข้าราชการไม่รับพัสดุจากไปรษณีย์ซึ่งยังไม่แนชต์ว่าจะปรับกระบวนการอย่างไร แต่มีการสื่อสารไปทั้งองค์กรแล้วว่างานบริหารงานทั่วไปจะไม่รับพัสดุจากไปรษณีย์ให้แก่บุคลากรนั้น สร้างความเสียหายต่อภาพลักษณ์ต่องานมาก ซึ่งจะมีการรับและแยกพัสดุไว้ให้ แต่พัสดुरาชการจะเซ็นรับและใส่ชื่อไว้ให้ ส่วนพัสดส่วนตัวจะรับไว้ให้
- 2) การรักษาความลับ การเป็นผู้ให้บริการในเรื่องบางเรื่องที่เป็นก็ต้องเป็นความลับ ไม่เปิดเผยการเก็บความลับสำคัญอย่างยิ่งหากเราเป็นหน่วยงานให้บริการหรือผู้ให้บริการ



จากกิจกรรมถอดองค์ความรู้ของสำนักงานอธิการบดี ซึ่งเป็นองค์ความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่างๆ เป็นความรู้ที่ถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษร เช่น ทักษะในการทำงาน หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ จึงทำให้กลั่นกรอง “การพัฒนาคุณภาพการบริการ” ออกมาเป็นใจความสำคัญ คือ **ผู้รับบริการคือสมาชิกในครอบครัว และเป็นครอบครัวเดียวกัน**

โดยผู้ให้บริการจะต้องมีทัศนคติ “ผู้รับบริการคือสมาชิกในครอบครัว/เป็นครอบครัวเดียวกัน” จะต้องหวังดีกับผู้มาขอรับบริการทุกคน ไม่เกี่ยงงาน อำนวยความสะดวก ไม่แบ่งสถานะ เช่น การอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาที่พิการที่ชั้น 1 ทั้งที่ส่วนงานตนเองดำเนินการที่ชั้น 2 รวมถึงการอำนวยความสะดวก เช่น การบริการของใส่เอกสาร/รูปต่างๆ แก่นักศึกษา เป็นต้น



4.2 การทำให้ผู้รับบริการพอใจ

4.2.1 ความรวดเร็วและความถูกต้อง

- 1) หากเป็นหน่วยบริการสำหรับให้บริการแก่นักศึกษาต้องบริการแก่นักศึกษาก่อนเป็นอันดับแรก รองลงมาจึงให้บริการกับบุคลากรตามลำดับ
- 2) การให้บริการหลังเวลาราชการ ซึ่งนักศึกษาส่วนใหญ่เลิกเรียนเวลา 16.30 น. จะมาขอรับบริการโดยเฉพาะส่วนงานกองพัฒนานักศึกษา จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้บริการอย่างเต็มที่ เป็นต้น

4.2.2 การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการให้บริการ

- 1) การให้บริการแก่นักศึกษาซึ่งมีจำนวนมากต้องนำเทคโนโลยีที่มีความถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว เข้ามาช่วย เช่น ระบบบริการแก่นักศึกษา ระบบลงทะเบียน การสร้างไลน์กลุ่ม การแจ้งข่าวผ่านเฟซบุ๊ก และกลุ่มไลน์ เป็นต้น
- 2) การให้บริการแก่บุคลากรต้องนำเทคโนโลยีที่มีความถูกต้อง รวดเร็ว ลดการใช้ทรัพยากร ประหยัด เช่น ระบบบริหารงานบุคคล (HR) เป็นต้น
- 3) การเปิดโอกาสให้นักศึกษาหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นผ่านทางโซเชียลหรือช่องทางการรับข้อร้องเรียน จะทำให้ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการทำงานให้ดีขึ้น

4.2.3 ความเชี่ยวชาญในการบริการสู่ความเป็นเลิศ

- 1) ฝึกอบรม/เพิ่มศักยภาพ ด้านการให้บริการ และฝึกอบรมให้กับบุคลากรใหม่เป็นประจำและต่อเนื่อง
- 2) ประเมินตนเองตลอดเวลาหลังการให้บริการหาจุดบกพร่อง วิเคราะห์ตนเองเป็นยอมรับความผิดพลาด เพื่อแก้ปัญหา และพຽນนี้ต้องทำให้ดีกว่าวันนี้
- 3) ปรับบุคลิกภาพพื้นฐานของผู้ให้บริการ
 - 3.1 บุคลิกภาพ คือ ยิ้มแย้ม แจ่มใส หน่วยบริการจะต้องสร้างเอกลักษณ์ในตัวบุคคล เช่น ยิ้ม ไหว้ แจ่มใส เมื่อปฏิบัติหน้าที่หน้าเคาน์เตอร์รับบริการ เช่น งานการเงิน กองบริการ การศึกษา เป็นต้น
 - 3.2 มนุษยสัมพันธ์ คือ บุคลากรต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในตัวบุคคลให้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีจิตรับงานบริการ และตระหนักถึงหน้าที่ รวมทั้งให้ความสำคัญของผู้มารับบริการ ดังคำกล่าวที่ว่า “ผู้รับบริการคือสมาชิกในครอบครัว และเป็นครอบครัวเดียวกัน”

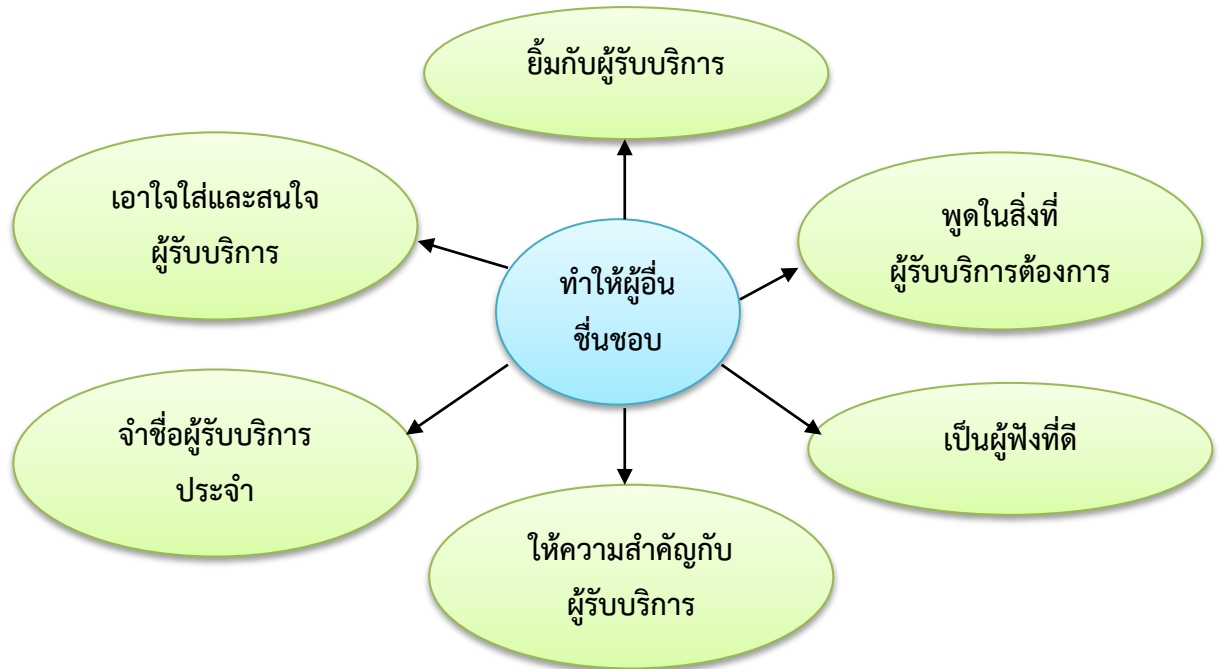


4.2.4 การให้บริการแบบรู้เขารู้เรา

สำนักงานอธิการบดี การให้บริการแก่นักศึกษาจะต้องเข้าใจธรรมชาติของเด็ก คือ ความคิดของนักศึกษาชั้นปี 1 จะเหมือนความคิดของเด็กมัธยมศึกษาปีที่ 6 ให้เอกสารไปก็ไม่อ่าน เจ้าหน้าที่ให้บริการต้องนัดนักศึกษาชี้แจงรายละเอียดพร้อมกัน เช่น นักศึกษาที่จะยื่นกู้ กยศ. ให้มาพร้อมกันและคุยรายละเอียดให้ฟังพร้อมกัน และผู้ให้บริการต้องมีทัศนคติต่อผู้รับบริการว่าผู้รับบริการไม่รู้รายละเอียด ผู้ให้บริการต้องอธิบายซ้ำๆ อย่างละเอียด ให้เข้าใจ และเปิดโอกาสให้ซักถาม

การบริการหน้าเคาน์เตอร์ของงานการเงิน กองบริการการศึกษา ส่วนมากลูกค้าประจำจะเป็นนักศึกษา ต้องเพิ่มทักษะ การจดจำผู้รับบริการให้ได้ การสร้างความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้รับบริการประจำ จะทำให้การทำงานง่าย ราบรื่น

I do not Forget



4.3 การทำให้ผู้รับบริการสุขใจ

4.3.1 การให้บริการแบบ One stop service

เป็นเครื่องมือในการพัฒนาการให้บริการ ซึ่งเราก็ต้องยอมรับว่าเรายังไม่มียางานใดที่ 100 เปอร์เซ็นต์ แต่ทุกหน่วยงานก็พยายามทำให้ได้ พยายามเรียนรู้ทุกงานในหน่วยงานเพื่อทำแทนกันได้ โดยเฉพาะการจับคู่กันทำงาน (Buddy) เพิ่มศักยภาพ ทำให้เสร็จสิ้นเรียบร้อย แบ่งงานกัน ควรจะมีเจ้าหน้าที่อยู่ตลอดโดยเฉพาะหน่วยงานที่ให้บริการนักศึกษา งานพัสดุ เพราะมีบุคคลภายนอกมาติดต่อ ซึ่งคนภายนอกมักจะมาติดต่อช่วงเวลาที่ยุ่งจึงอยากให้มามีบริการตรงนี้ ปัญหา อุปสรรค ควรจะมีการแก้ไข เช่น การเซ็นชื่อทิ้งไว้แต่ก็มีข้อเสีย คือเหมือนเราต้องรับผิดชอบไปด้วย สำนักงานสภามหาวิทยาลัย และ กองพัฒนานักศึกษา ควรให้บริการช่วงพักกลางวัน เนื่องจากมักจะมีคนภายนอกมาติดต่อตลอด ให้ทำงานเหมือนธนาคาร

4.3.2 จุดเน้นการให้บริการแก่นักศึกษา

ต้องยิ้มแย้ม แจ่มใส เอาใจใส่ ไม่ดุ เช่น การยื่นเอกสารต่างๆ ทุนกั๊ยมถ้าผิดก็จะดูนิดหน่อย แต่ก็อธิบายให้นักศึกษาฟังและอธิบายหลายๆ รอบ จนกว่าจะเข้าใจ เจ้าหน้าที่บางคนคุณมาก นักศึกษาจะไม่ไปติดต่อ บางครั้งดูจนร้องไห้ สำหรับนักศึกษาต้องใช้วิธีบอกให้ทำไปก่อนแล้วจะช่วยดูให้ช่วยอธิบาย หากมีการดูก็จะแบบหยอกล้อกันเป็นเทคนิคในการให้บริการให้เด็กไม่กลัว บางคนกลัวจนไม่ยอมมายื่นเรื่องกั๊หรือไม่ยอมมาติดต่อ คือ ต้องปรับคำพูด และสีหน้าที่ไม่ดุ บางครั้งนักศึกษาอาจจะกรอกเอกสารผิด จะมีตัวอย่างให้ดูในทุกครั้ง แต่ก็ยังทำมาผิดเรื่อยๆ แต่ต้องมีเทคนิคในการว่ากล่าวตักเตือน และการพูดคุยเพื่อให้เด็กไม่กลัวและกล้าเข้ามาพบอย่างสบายใจ

4.3.3 ผู้รับบริการ คือ สมาชิกในครอบครัว จะต้องหวังดีและนึกถึงสมัยเราเป็นผู้รับบริการ และมีความคาดหวังอะไรบ้าง ไม่เกี่ยงงานประสานงานที่ผู้ขอรับบริการร้องขอและอำนวยความสะดวก การอำนวยความสะดวกนักศึกษาที่พิการ โดยลงมาดำเนินการให้ที่บ้านได้ชั้นล่าง เช่น การบริการของใส่เอกสาร/รูปต่างๆ

4.3.4 การให้ความช่วยเหลือแม้ไม่ใช่ภาระงานโดยตรงหรือแม้ไม่ใช่เวลาราชการ จะต้องช่วยแก้ไขปัญหาหรือหาทางออกหรือลู่ทางจนสุดความสามารถ

4.3.5 การบริการข้อมูลเพิ่มเติมแก่ผู้รับบริการ เช่น นักศึกษาร้องขอ 1 เรื่อง แต่หากเรื่องนั้นเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการอื่น จำเป็นต้องให้ข้อมูลให้ครบถ้วน เพื่อลดขั้นตอนการทำงาน และทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน จับคู่ทำงาน ให้ข้อมูลกับนักศึกษาให้ครบถ้วน และสามารถให้ข้อมูลที่มากกว่าความคาดหวัง เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนในคราวเดียวกัน

4.3.6 การติดตามผลการให้บริการ เช่น นักศึกษาที่มากั๊ยมเพื่อการศึกษา กยศ. ตลอดจนจบการศึกษา เป็นต้น

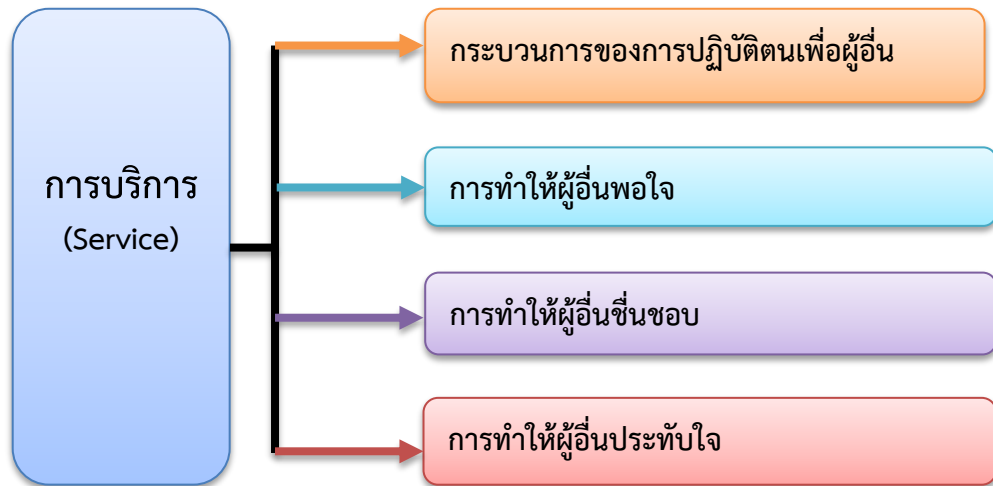


4.3 การทำให้ผู้รับบริการได้มากกว่าหรือเกินความคาดหวัง

4.3.1 การติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการต้องสื่อสารกันให้ชัดเจน หากผู้ให้บริการไม่เข้าใจให้ถามกลับ และทวนคำตอบ

4.3.2 การทำงานเป็นทีม ทุกคนทำงานแทนกันได้ในหน่วยงาน ประสานงานติดต่อกัน ร่วมกันได้ หน่วยงานเดียวกันจำเป็นต้องทำงานทดแทนกันได้ เช่น เวลาพักกลางวันเจ้าหน้าที่อีกคนไปพักรับประทานอาหารกลางวัน จะต้องมีการทำงานแทนคนที่ไปพักช่วงเวลานั้น และการรับโทรศัพท์เพื่อตอบปัญหาผู้รับบริการ เป็นต้น

4.3.3 ผู้ให้บริการ ให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเสมอภาค มีจิตบริการ ทำด้วยใจของการบริการ ไม่เกี่ยงว่าเป็นงานคนอื่น แก้ไขปัญหาของผู้รับบริการได้



เมื่อวันที่ 29 เมษายน 2562 ณ ห้องประชุมศูนย์การศึกษาพิเศษ สำนักงานอธิการบดี ได้จัดกิจกรรมเปิดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ "ด้านการพัฒนาคุณภาพการบริการ" โดยมีตัวแทนทั้งสายสนับสนุนและสายวิชาการเข้าร่วมเปิดเวที ซึ่งสรุปประเด็นสำคัญที่ได้จากการเปิดเวที ดังนี้

1. ด้านบุคคลผู้ให้บริการ

1.1 มีทัศนคติที่ดีและใจรักบริการ

การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจและกลับมาใช้บริการอีกครั้งหรือการบอกต่อต้องมาจากจิตใจและทัศนคติของผู้ให้บริการที่ต้องรับรู้ ว่า ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด จะต้องอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือให้เต็มที่ตามกำลังความสามารถ รวมทั้งให้บริการตรงตามความต้องการและบรรลุวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการ

แนวปฏิบัติ

- 1) ปลูกฝังวัฒนธรรมในหน่วยงานทั้งในระดับคณะ สำนัก/สถาบัน และกอง ให้บุคลากรทั้งสายสนับสนุนและสายวิชาการ ให้ตระหนักว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด
- 2) มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการบริการของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ และนำผลการประเมินมาปรับปรุงแนวทางการให้บริการ
- 3) อบรมพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านการบริการให้สูงขึ้น และหากไม่สามารถให้บริการหรือปรับปรุงตนเองได้ควรพิจารณาย้ายไปทำงานในส่วนสนับสนุนที่ไม่ต้องติดต่อกับผู้รับบริการ

1.2 รู้เขา-รู้เรา

ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ในงานของตนเองอย่างถ่องแท้ รวมทั้งกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง เพื่อที่จะให้บริการได้ถูกต้อง สามารถใช้ความรู้ที่มีแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้ และหากผู้ให้บริการมีความรู้ที่ถูกต้องจะสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี

แนวปฏิบัติ

- 1) พัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านบริการ ใช้ระบบพี่เลี้ยง พี่สอนน้อง ถ่ายทอดประสบการณ์ทำงานจริง โดยรุ่นพี่ต้นแบบที่ให้บริการเป็นที่ยอมรับ
- 2) มีนโยบายให้รางวัลและเชิดชูเกียรติแก่บุคลากรที่ให้บริการดีเพื่อเป็นต้นแบบ

1.3 อ่อนน้อม มีความอดทน

ผู้ให้บริการควรมีกิริยามารยาทสุภาพอ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติผู้รับบริการ ซึ่งการพัฒนาบุคลิกภาพสามารถอบรมเชิงปฏิบัติการที่เน้นให้เกิดความสุภาพมีมนุษยสัมพันธ์ และสามารถทำงานอย่างมีความสุข

1.4 ให้บริการด้วยความเสมอภาค

ผู้ให้บริการต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน เนื่องจากหน่วยงานเป็นสถาบันทางการศึกษาให้ความรู้ทางวิชาการ ผู้รับบริการมีทั้งนักศึกษา ประชาชน ผู้รับเหมาซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการบริการ “บริการเหมือนครอบครัวเดียวกัน” และคำนี้ที่ใช้ได้มายาวนาน คือ “สวัสดี ขอโทษ รับฟัง”

แนวปฏิบัติ

ควรสร้างมาตรฐานของกระบวนการให้บริการ เช่น ถ้อยคำที่ใช้พูดกับผู้รับบริการให้ทุกคนถือปฏิบัติร่วมกัน เช่น สวัสดิ์ค่ะ ติดต่อเรื่องอะไรครับ/ค่ะ” เป็นต้น

1.5 มีเป้าหมายและอุดมการณ์

หากการทำงานที่มีเป้าหมายและอุดมการณ์ จะส่งผลให้บุคลากรทำงานอย่างมีความสุข

2. ด้านนโยบาย

- 1) ผู้บริหารให้ความสำคัญและจริงจังกับการยกระดับคุณภาพการให้บริการ
- 2) ผู้บริหารมีแนวทางและนโยบาย โดยให้บริการเหมือนเป็นครอบครัวเดียวกัน

3. ด้านสถานที่สภาพแวดล้อม

- 1) สถานที่และภูมิทัศน์ควรสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม
- 2) จัดให้มีที่นั่งอย่างเพียงพอ
- 3) มีแผนผังจุดบริการตามลำดับขั้นตอน มีป้ายชี้บ่งบอกสถานที่รับบริการต่างๆ
- 4) จัดเตรียมวัสดุสำนักงานบริการตามจุดอย่างเหมาะสม เช่น กองบริการการศึกษา บริการปากกาแก่นักเรียนที่มาสมัครเรียน เป็นต้น
- 5) จัดมีมุมบริการเครื่องดื่มเนื่องจากอากาศประเทศไทยร้อน หรือมุมสาระนารู้ หนังสือ เป็นต้น

การพัฒนาคุณภาพการบริการ

ทุกเป้าหมายภารกิจพิชิตผ่าน
เก่งเนื้องานเชี่ยวชาญจริงยิ่งใหญ่
งานสำเร็จโดดเด่นนั้นมันประจักษ์
ต้องตระหนักอีกสิ่งหนึ่งซึ่งแต่งเติม

“บริการ” คือหัวใจยิ่งใหญ่กว่า
พัฒนาทุกแนวทางหมั่นสร้างเสริม
ยกระดับให้สูงค่ามากกว่าเดิม
โดยต้องเริ่มจากเราในที่ตั้งใจ

ขอขอบคุณทุกคน ส่ง-รับต่อ
ไม่ย่อท้อร่วมมือกันงานยิ่งใหญ่
คุณค่าที่ได้รับ “ประทับใจ”
ปรบมือให้พลังสำคัญทุกท่านเออ.

เพลินตา โมสกุล

ผู้อำนวยการกองกลาง สำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ผู้ประพันธ์

29 เมษายน 2562

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

คณะกรรมการการจัดการความรู้ สำนักงานอธิการบดี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

บุษยมาศ แสงเงิน. (2552). การบริการ (Service). ค้นเมื่อ 8 มีนาคม 2562,

จาก <https://www.gotoknow.org/posts/493835>.

ตรีเพ็ชร อ่ำเมือง. (2562). คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ “Service Mind”. มหาวิทยาลัยมหิดล.