

# นโยบายการให้บริการสำนักงานเลขานุการคณะวิทยาการสารสนเทศ

## 1.ความเป็นมา หลักการ และเหตุผล

ตามที่พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 11 ว่า “ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่ง การเรียนรู้อย่าง สม่่าเสมอ” สำนักงานเลขานุการคณะวิทยาการสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เล็งเห็นความสำคัญของ การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึง ความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กร มีความสามารถในเชิงแข่งขัน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่สำนักงาน เลขานุการคณะวิทยาการสนเทศ และมหาวิทยาลัย ในการ ดำเนินงานการจัดการความรู้ให้ต่อเนื่อง และยั่งยืน

## 2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานและยกระดับคุณภาพการให้บริการ
- 2.2 เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ที่ได้จากกิจกรรมถอดองค์ความรู้ “การพัฒนาคุณภาพการบริการ”

## 3. นิยามศัพท์

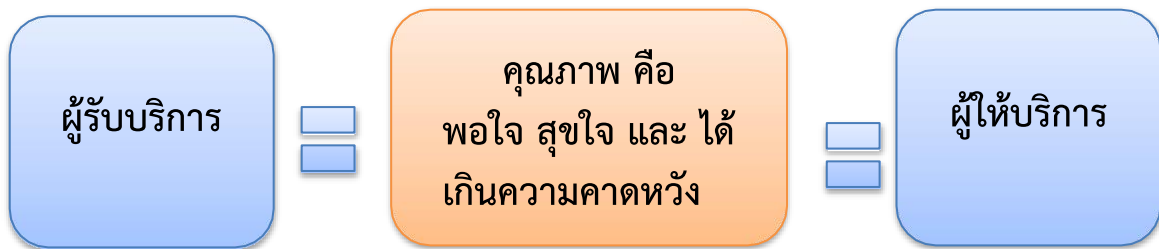
3.1 การบริการ (Service) บุขยมาศ แสงเงิน (2552, เว็บไซต์) กล่าวว่า การบริการ (Service) หมายถึง กระบวนการของ การปฏิบัติเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสุข ความสะดวก ความสบาย ความพึง พอใจอันเป็นการกระทำที่ เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี การช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ความเอื้อ ออาทร ความมีน้ำใจไมตรี การให้ความเป็นธรรมเสมอภาค อาจรวมไปถึงการไม่เลือกปฏิบัติ ตรีเพ็ชร อ่าเมือง (2562, หน้า 4) กล่าวว่า การบริการ คือ การให้การให้ความช่วยเหลือ หรือ การดำเนินการเพื่อประโยชน์ของ ผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชม 2 องค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดี กับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างาน บริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้าน ต่างๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ของ องค์กรก็จะดีไปด้วย

การบริการ (Service) หมายถึง กระบวนการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ ตอบสนองความต้องการของผู้อื่น เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจ และชื่นชมผู้รับบริการ รวมทั้ง ชื่น ชมองค์กร ส่งผลกระทบที่ดีต่อองค์กร การประสบความสำเร็จในการดำเนินงานเกือบทุกอย่าง พบว่า การ บริการเป็นเครื่องมือที่สำคัญ

3.2 ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรของสำนักงานเลขานุการคณะวิทยาการสารสนเทศที่ให้ความ ช่วยเหลือ ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้รับบริการทั้งจากภายในและภายนอกที่มาติดต่อประสานงานด้วยตนเอง หรือ ทางโทรศัพท์กับสำนักงานเลขานุการคณะวิทยาการสนเทศ

3.3 ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้รับบริการทั้งจากภายในและภายนอกที่มาติดต่อ ประสานงานด้วยตนเองหรือทางโทรศัพท์กับสำนักงานเลขานุการคณะวิทยาการสนเทศ

3.4 คุณภาพ หมายถึง การดำเนินการหรือการให้บริการของบุคคลหรือหน่วยงานแก่ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างตรงไปตรงมา ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล เท่าเทียมกัน ปฏิบัติงาน อย่างมีคุณธรรม เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจ และชื่นชมผู้ให้บริการ รวมทั้งชื่นชมองค์กร ส่งผล กระทบที่ดีต่อองค์กร



#### 4. สรุปเทคนิคการพัฒนาคุณภาพการบริการ

##### 4.1 แนวทางและขั้นตอน

###### 4.1.1 กำหนดจุดบกพร่องที่ควรปรับปรุง

1) บุคลากร ต้องได้รับการอบรมทักษะด้านการให้บริการ ปรับทัศนคติด้านการบริการ มีกิจกรรม ละครพฤติกรรม สันทนาการร่วมกันภายในสำนักงานเลขานุการอย่างต่อเนื่อง

2) การประชุมในสำนักงานเลขานุการ (ทุกงาน ทุกกลุ่มงาน) เพื่อร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ปัญหา แนวทางแก้ไข อย่างน้อย 1 ครั้ง/ไตรมาส

3) งานต่างๆ ควรมีการประชุมเพื่อค้นหาปัญหาและหาแนวทางแก้ไขปัญหาจากการทำงาน นำเสนอ ปัญหาพร้อมวิธีแก้ไขปัญหา ซึ่งทำให้ทุกคนสามารถทราบและรู้งานของเพื่อนร่วมงานได้ มีการแลกเปลี่ยน เรียนรู้เนื้องานในฝ่ายงานนั้น

4) ใช้เครื่องมือค้นหาจุดบกพร่องของบุคคล เช่น มีการตรวจสอบงานตนเอง การใช้แบบสอบถามจาก งานประชุมต่างๆ หลังจากได้ปัญหาและจุดบกพร่องควรปรับปรุงตัวเอง บริหารจัดการตัวเอง รวมถึงพัฒนา ศักยภาพตัวเองให้สูงขึ้น

5) จัดให้มีพี่เลี้ยงในการสอนงานกับเจ้าหน้าที่ใหม่หรือบูรณาการงานร่วมกันได้ และการทำงาน ทดแทนกันได้ในส่วนงานที่ไม่ซับซ้อน เช่น งานบริหารงานทั่วไป งานรับบริการหน้าเคาน์เตอร์ เป็นต้น

6) สถานที่และสิ่งแวดล้อม ต้องปรับปรุงและจัดให้น่าอยู่ สะอาดสะอาดเหมาะสม สำหรับ เป็นสถานที่ต้อนรับ เช่น ส่วนหน้างานวิชาการ และพัฒนานิสิต เป็นต้น

4.1.2 การตั้งเป้าหมายร่วมกัน จะต้องพูดคุยปรึกษาหารือวางแผนการทำงานร่วมกันของหน่วยงาน โดยมี ขั้นตอนดังนี้

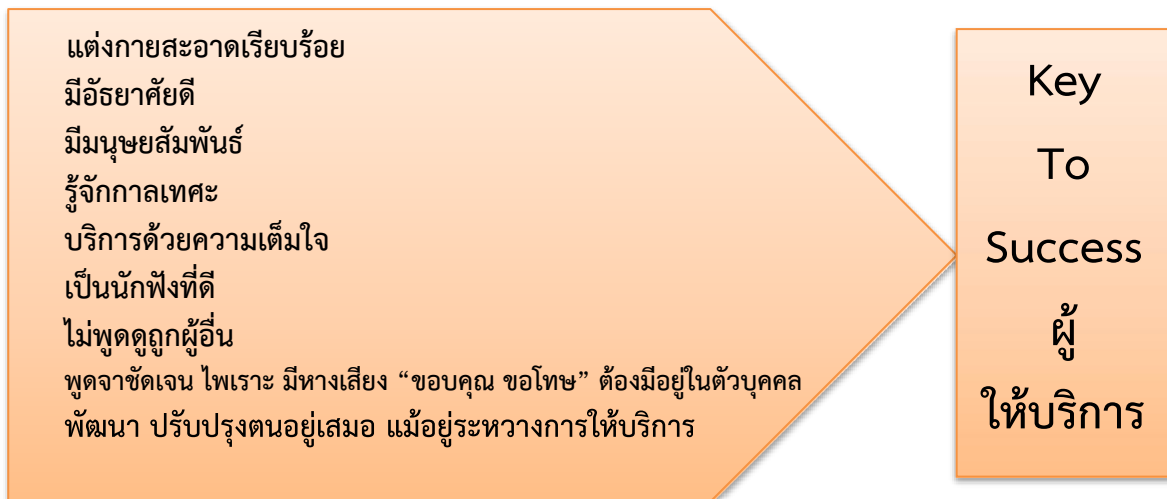
###### 4.1.2.1 วางแผนปรับปรุงการปฏิบัติงานตามจุดบกพร่อง

1) จัดระเบียบกระบวนการทำงานแต่ละงานให้สอดคล้องกับความเป็นจริง

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

#### 4.1.2.2 ดำเนินการตามแผน

- 1) ผู้บริหาร และบุคลากรจะต้องจริงจังและให้ความสำคัญ ด้านการยกระดับคุณภาพการให้บริการอย่างจริงจัง
- 2) ผู้ให้บริการปรับทัศนคติและบุคลิกภาพทั้งภายในและภายนอก โดยมีลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการดังนี้



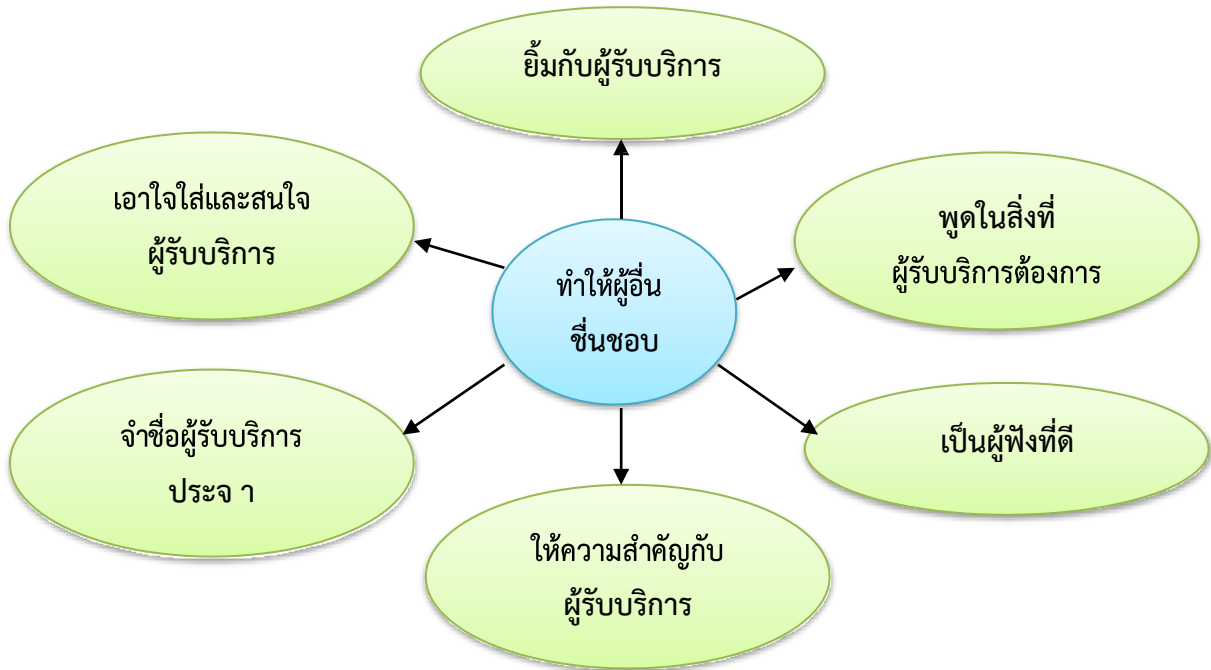
## 4.2 การทำให้ผู้รับบริการพอใจ

- 4.2.1 ความรวดเร็วและความถูกต้อง
- 4.2.2 การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการให้บริการ
- 4.2.3 ปรับบุคลิกภาพพื้นฐานของผู้ให้บริการ
  - บุคลิกภาพ : ยิ้มแย้ม แจ่มใส ไหว้
  - มนุษยสัมพันธ์ : บุคลากรต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในตัวบุคคลให้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีจิตรักงานบริการ และตระหนักถึงหน้าที่ รวมทั้งให้ความสำคัญของปู้มารับบริการ



#### 4.2.4 การให้บริการแบบรู้เขารู้เรา

การบริการนั้นผู้ให้บริการต้องมีทัศนคติต่อผู้รับบริการว่า ผู้รับบริการไม่รู้รายละเอียด ผู้ให้บริการต้องอธิบายชี้แจง อย่างเป็นละเอียด ให้เข้าใจ และเปิดโอกาสให้ซักถาม การจดจำผู้รับบริการให้ได้ การสร้างความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้รับบริการประจำ จะทำให้การทำงานง่าย รวดเร็ว



#### 4.3 การทำให้ผู้รับบริการได้มากกว่าหรือเกินความคาดหวัง

4.3.1 การติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ระหว่างผู้ให้บริการต้องสื่อสารกันให้ชัดเจน หากผู้ให้บริการไม่เข้าใจให้ถามกลับ และทวนคำตอบ

4.3.2 การทำงานเป็นทีม ทุกคนทำงานแทนกันได้ในหน่วยงาน ประสานงานติดต่อกันร่วมกันได้ งานเดียวกันจำเป็นจะต้องทำงานทดแทนกันได้

4.3.3 ผู้ให้บริการ ให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเสมอภาค มีจิตบริการ ทำด้วยใจของการบริการ ไม่เกี่ยงว่าเป็นงานคนอื่น แก้ไขปัญหาของผู้รับบริการได้

