

การแลกเปลี่ยนรู้ (Knowledge Sharing)

เรื่อง

การให้บริการที่ดี (Service mind)



วันที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๓.๓๐ น.
ณ ห้องประชุมแพงพนม สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยนครพนม

คำนำ

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing) คือ ขั้นตอนประกอบหนึ่งของการจัดการความรู้ โดยกำหนดให้การที่กลุ่มคนมารวมตัวกันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยความสมัครใจ เพื่อร่วมสร้างความเข้าใจหรือพัฒนาแนวปฏิบัติในเรื่องนั้นๆ นอกจากนี้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นกระบวนการรวบรวม วิเคราะห์ สังเคราะห์ จัดระบบ จัดเก็บ เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยน ตรวจสอบ ต่อยอดความรู้สำหรับนำไปเผยแพร่และใช้งานต่อไป

คณะกรรมการจัดการความรู้ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนครพนม ได้กำหนดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง การให้บริการที่ดี ในวันที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๖๗ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดเวทีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านการให้บริการที่ดี ซึ่งเป็นการนำผลการปฏิบัติอันที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เมื่อวันที่ ๘-๙ พฤษภาคม ๒๕๖๖ มานำเสนอรวมทั้งแนวทางการพัฒนาในการให้บริการ และเพื่อวิเคราะห์ สังเคราะห์ จัดเก็บความรู้ที่เกิดจากการปฏิบัติงานจริงของแต่ละคนในเรื่องการให้บริการที่ดี

คณะกรรมการจัดการความรู้ สำนักงานอธิการบดี หวังเป็นอย่างยิ่งว่าองค์ความรู้ที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ในการศึกษาและนำไปปฏิบัติในด้านการให้บริการที่ดีตามบทบาทหน้าที่ของแต่ละคน และขอบคุณผู้บริหาร ผู้แทนเจ้าหน้าที่ที่ได้นำเสนอการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในจนสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ ในครั้งนี้

คณะกรรมการจัดการความรู้
สำนักงานอธิการบดี
พฤษภาคม ๒๕๖๗

สารบัญ

| เรื่อง | หน้า |
|---|------|
| บทนำ | ๑ |
| หลักการให้บริการที่ดี | ๓ |
| องค์ประกอบของการให้บริการที่ดี | ๔ |
| ตัวบ่งชี้พฤติกรรมกรรมการให้บริการที่ดี | ๕ |
| แนวปฏิบัติในการให้บริการที่ดี | ๖ |
| สรุปผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ “การให้บริการที่ดี” | ๗ |
| อ้างอิง | |

บทนำ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๑๑ กำหนดให้ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมา ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติ ราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเหมาะสมต่อสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและ พัฒนาความรู้ ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรในสังกัด ให้เป็นบุคลากรที่มี ประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ ร่วมกัน ตลอดจนเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA ๔.๐) หมวด ๔ การวัด วิเคราะห์ และการจัดการ ความรู้ ที่มุ่งเน้นกระบวนการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการจัดการความรู้ ถือเป็นหัวใจสำคัญ ที่จะทำให้เกิดการพัฒนา ไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ยั่งยืนที่จะส่งผลไปยังหมวดต่าง ๆ เพื่อสร้างผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่องค์กรต้องการ ต่อไป

การจัดการความรู้ หมายถึง การรวบรวมองค์ความรู้ ที่มีอยู่ในส่วนราชการ ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ ในตัวบุคคล หรือเอกสาร มาพัฒนาให้ เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กร สามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ นำความรู้ ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กร มีความสามารถในการแข่งขัน สูงสุด (ก.พ.ร.,น.๑๕๐)

ขั้นตอนการจัดทำแผนการจัดการความรู้ประกอบด้วย ๗ ขั้นตอน

๑) การบ่งชี้ความรู้ คือการพิจารณา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายขององค์กรเป็นอย่างไร เพื่อให้ บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ เราจำเป็นต้องรู้อะไร ขณะนี้เรามีความรู้อะไรบ้าง อยู่ในรูปแบบใด อยู่ที่ใครหรือ ความรู้ อะไรบ้างที่องค์กรจำเป็นต้องมี

๒) การสร้างและแสวงหาความรู้ คือการทำให้เกิดความรู้ใหม่ อาจจะเป็นการแสวงหาความรู้ จากภายนอก การรักษาความรู้เก่า

๓) การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ คือการวางโครงสร้างความรู้เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บ ความรู้อย่างเป็นระบบในอนาคต

๔) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ คือการปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทัว ทั่วองค์กร ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและสะดวกต่อการใช้

๕) การเข้าถึงความรู้ คือการทำให้ผู้ที่ต้องการใช้ความรู้ สามารถเข้าถึงความรู้ได้ง่ายและสะดวก เช่น การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การส่งหนังสือแจ้งเวียน เป็นต้น

๖) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ คือการนำความรู้มาแบ่งปัน แลกเปลี่ยน ซึ่งถ้าเป็นความรู้แบบชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) อาจจะทำเป็นเอกสารหรืออยู่ในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือถ้าเป็นความรู้ ฝังลึก (Tacit Knowledge) อาจจะใช้เครื่องมือการจัดการความรู้มาช่วยให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การตั้งชุมชนนักปฏิบัติ การจัดพี่เลี้ยง การจัดเพื่อนช่วยเพื่อน เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นต้น

๗) การเรียนรู้ (Learning) คือการทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงานที่ทำและมีการทำให้วงจร การจัดการความรู้หมุนต่อเนื่องไป ขยายไปสู่ทุกหน่วยในองค์กร และในกระบวนการทำงานทุกอย่างของ องค์กร

แนวคิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing) คือ ชั้นองค์ประกอบหนึ่งของการจัดการความรู้ โดยกำหนดให้การทำกลุ่มคนมารวมตัวกันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยความสมัครใจ เพื่อร่วมสร้างความเข้าใจหรือพัฒนาแนวปฏิบัติในเรื่องนั้นๆ นอกจากนี้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นกระบวนการรวบรวม วิเคราะห์ สังเคราะห์ จัดระบบ จัดเก็บ เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยน ตรวจสอบ ต่อยอดความรู้สำหรับนำไปเผยแพร่และใช้งานต่อไป

คณะกรรมการจัดการความรู้ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนครพนม ได้กำหนดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง การให้บริการที่ดี ในวันที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๖๗ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดเวทีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านการให้บริการที่ดี ซึ่งเป็นการนำผลการปฏิบัติอันที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เมื่อวันที่ ๘-๙ พฤษภาคม ๒๕๖๖ มานำเสนอรวมทั้งแนวทางการพัฒนาในการให้บริการ โดยมีคุณอำนวย (Facilitator) คือ นางศุภวาริ วงศ์ปทุม และนายพาทิศ คงโสมมา และนางศิริภรณ์ นราหนองแขง ผู้บันทึกผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และก่อนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ได้มีการนำเสนอประเด็นเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ดังนี้

- หลักการให้บริการที่ดี
- องค์ประกอบของการให้บริการที่ดี
- ตัวบ่งชี้พฤติกรรมการบริการที่ดี
- แนวปฏิบัติเพื่อการให้บริการที่ดี



หลักในการให้บริการที่ดี

๑. ความรวดเร็ว ในการการปฏิบัติงานการให้บริการ นั้น การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจ เพราะจะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า ในช่วงเวลาสั้น ๆ สามารถทำงานได้หลายอย่าง ทำให้สามารถเพิ่มปริมาณและคุณภาพของงานได้

๒. ประหยัดเงินและเวลา การให้บริการที่รวดเร็ว ช่วยให้ประหยัดเงิน เช่น แทนที่จะ ใช้เงินจ้างบุคคลทำงาน ๓ วัน ก็เหลือ ๒ วัน เนื่องจากผู้ให้บริการทำงานด้วยน้ำใจ ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ รวดเร็ว ทำให้การใช้จ่ายเงินน้อยลง เพราะงานเสร็จเร็วกว่าปกติทำให้ทุกฝ่ายประหยัดทั้งเงินและเวลาอีกทั้งยัง ทำให้ผู้มารับบริการสามารถปฏิบัติงานอื่นได้อีก

๓. เกิดความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการ ผู้มาติดต่อขอรับบริการ เมื่อผลลัพธ์เกิดขึ้นเร็วและด้วยน้ำใจ บริการที่ดี จะสร้างสัมพันธ์ที่ดีซึ่งกันและกัน ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผู้รับบริการเกิดความ ประทับใจและยินดีที่จะกลับมาติดต่อและมารับบริการอีกในครั้งต่อ ๆ ไป และยังสามารถนำผลที่เกิดขึ้นหรือความ ประทับใจที่มีไปบอกต่อเป็นการช่วยประชาสัมพันธ์อีกทางหนึ่ง



องค์ประกอบบริการที่ดี

๑. การจัดบรรยากาศ สถานที่ทำงาน หมายถึง การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาด เรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือที่พักรอ

๒. การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าตาขานแรกของหัวใจในการให้บริการคือ ความรู้สึก ความเต็มใจและ ความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ “เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลที่เราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้เกิดความประทับใจต่อผู้รับบริการกลับไป” ความรู้สึกนี้จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้า และกิริยา ท่าทางของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือว่าเป็นบันไดขั้น สำคัญที่จะนำไปสู่ผลความสำเร็จขององค์กร อย่างลึ้มว่า “การยิ้ม คือ การเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี”

๓. ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็ว และเต็มใจ ด้วยการเริ่มต้นทักทายผู้มาติดต่อด้วย การซักถามด้วยภาษาที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร เช่น จะให้ช่วยอะไรไหม(ค่ะ) ต้องการ ติดต่อเรื่องอะไรครับ (ค่ะ) เป็นต้น **อย่าปล่อยให้ผู้มาติดต่อถามก่อน** เมื่อรับงานแล้วต้องทำให้สำเร็จโดยเร็ว และเกิดความสะดวก **เมื่อผู้มาติดต่อมาที่เดียวหรือแห่งเดียวสามารถประสานได้ทุกจุดการประสานการ ช่วยเหลือจึงต้องรวดเร็ว** บางเรื่องควรวันเดียวทำงานเสร็จ หรือ ๕ นาทีเสร็จ เป็นต้น ความรวดเร็วและความ เต็มใจถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ ถ้าหากไม่สามารถทำได้รวดเร็วด้วยข้อระเบียบ หรือขั้นตอนใดก็ ตาม ก็ต้องชี้แจงด้วยถ้อยคำ หรือภาษาที่แสดงถึงความกังวล ความตั้งใจจะช่วยเหลือจริง ๆ แต่ไม่สามารถทำ ได้ เพราะมีข้อขัดข้อง หรือความจำเป็นตามระเบียบ

๔. การสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับ หรือการรับ โทรศัพท์ ด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวัง ให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไปไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์ โดยตรง หรือการโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการบริการข้างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมา ก่อน แล้วแสดงออกทาง วาจา

๕. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของคนมาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังที่จะได้รับ ความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับ บริการอย่างเต็มที่

๖. การพัฒนาเทคโนโลยี หมายถึง เครื่องมือ และเทคนิควิธีการให้บริการ เช่น การติดประกาศที่ ชัดเจน การประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนในองค์กรทราบเพื่อช่วยให้บริการ คือ การสร้างน้ำใจให้บริการให้เกิดขึ้นกับ ทุกคนในองค์กร ไม่ใช่เฉพาะผู้ที่มีหน้าที่โดยตรงแต่เป็นเรื่องของทุกคนต้องช่วยกันทำหน้าที่ให้บริการ นอกจากนี้ การใช้เทคโนโลยี เช่น Web site ต่าง ๆ ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในด้านข้อมูลข่าวสารจะช่วย เสริมให้บริการเป็นไปด้วยดี

๗. การติดตามประเมินผล และมาตรการประกันคุณภาพการให้บริการ การบริการควรมีการ ติดตาม และ ประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วงๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามี ข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข ส่วนมาตรการประกันคุณภาพ คือ การกำหนดมาตรฐานการให้บริการว่าจะ ปรับปรุงการให้บริการอย่างไร เช่น งานจะเสร็จภายใน ๓ ชั่วโมง หรือภายใน ๑ วัน เป็นต้นดังนั้น ผู้ที่จะ ทำงานด้านบริการได้ดี ต้องมีหัวใจ การให้บริการ เพราะทำให้ผู้อื่นมีสุขและตนเองก็เกิดสุขด้วย ทั้งนี้เพื่อ ประโยชน์ของอาชีพของท่าน รวมถึงองค์กร ภาพลักษณ์รวมของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้พฤติกรรมการบริการที่ดี (Service Mind)

๑. ให้บริการที่ผู้รับบริการ ต้องการได้ด้วยความเต็มใจ มีดังนี้

- ๑) ให้การบริการที่เป็นมิตร สุภาพ
- ๒) ให้ข้อมูล ข่าวสาร ที่ถูกต้องชัดเจนแก่ผู้รับบริการ
- ๓) แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่องหรือขั้นตอนงานต่างๆ ที่ให้บริการ อยู่
- ๔) ประสานงานภายในหน่วยงานและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการ ที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว

๒. ช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ มีดังนี้

- ๑) รับผิดชอบ ช่วยแก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่าง รวดเร็ว ไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัว หรือปิดกั้น
- ๒) ดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ และนำข้อขัดข้องใดๆ ในการให้บริการไป พัฒนาการ ให้บริการให้ดียิ่งขึ้น



๓. ให้บริการที่เกินความคาดหวัง แม้ต้องใช้เวลาหรือความพยายามอย่างมาก

- ๑) ให้เวลาแก่ผู้รับบริการเป็นพิเศษ เพื่อช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ
- ๒) ให้ข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับงานที่กำลังให้บริการอยู่ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ แม้ว่าผู้รับบริการจะไม่ได้ถามถึง หรือไม่ทราบมาก่อน
- ๓) นำเสนอวิธีการในการให้บริการที่ผู้รับบริการจะได้รับประโยชน์สูงสุด

๔. เข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้

- ๑) เข้าใจ หรือพยายามทำความเข้าใจด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อให้บริการได้ตรงตาม ความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ
- ๒) ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการ ที่แท้จริงของผู้รับบริการ

๕. ให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริงให้แก่ผู้รับบริการ

- ๑) คิดถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการในระยะยาว และพร้อมที่จะเปลี่ยนวิธีหรือขั้นตอน การ

ให้บริการเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ

๒) เป็นที่ปรึกษาที่มีส่วนช่วยในการตัดสินใจที่ผู้รับบริการไว้วางใจ

๓) สามารถให้ความเห็นที่แตกต่างจากวิธีการหรือขั้นตอนที่ผู้รับบริการต้องการ ให้สอดคล้องกับความจำเป็น ปัญหา โอกาสเพื่อเป็นประโยชน์อย่างแท้จริงของผู้รับบริการ



แนวปฏิบัติในการให้บริการที่ดี มีดังนี้

๑. กล่าวทักทายต้อนรับ ได้แก่ การกล่าวต้อนรับและทักทายผู้มารับบริการ สร้าง ความสัมพันธ์อันดีกับผู้รับบริการ และยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ

๒. ปรับใช้เทคโนโลยี ได้แก่ การปรับปรุงหรือนำเทคโนโลยีมาช่วยบริการเพื่อให้เกิดความ รวดเร็ว และลดขั้นตอนการให้บริการ

๓. มีเครือข่ายประสานงาน ได้แก่ การจัดตั้งกลุ่มงาน หรือเครือข่ายงานเพื่อให้การบริการเกิดความรวดเร็ว สอดคล้องกันในการให้บริการ และช่วยแนะนำแก้ไขในการบริการได้ถูกต้องรวดเร็ว

๔. บริการทุกระดับประทับใจ ได้แก่ ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และยินดี รับเรื่องเพื่อดำเนินการแจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการ

๕. ว่องไวและถูกต้อง ได้แก่ การให้บริการโดยไม่ผิดวันประกันพรั่ง และถูกต้องตามระเบียบข้อบังคับ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

สรุปผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ “การให้บริการที่ดี”

จากการนำเสนอผลการดำเนินการตามแนวปฏิบัติเพื่อการให้บริการที่ดี เมื่อวันที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๖๗ ประกอบกับการประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการประจำปี การศึกษา ๒๕๖๕ (ระหว่างวันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๕ ถึง ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๖) สรุปผลได้ดังนี้

๑. มีการกล่าวต้อนรับและทักทายผู้มารับบริการ สร้าง ความสัมพันธ์อันดีกับผู้รับบริการ และยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ โดยไม่รอให้ผู้รับบริการต้องเอ่ยคำขอก่อน สอบถามความต้องการของผู้บริการ และจากประเมินความพึงพอใจ พบว่า เต็มใจให้บริการ มีอัธยาศัย ที่ดี และเป็นกันเอง มีความตั้งใจในการปฏิบัติ หน้าที่ และมีความพร้อมในการ ให้บริการ **อยู่ในระดับมาก**

๒. มีการปรับปรุงหรือนำเทคโนโลยีมาช่วยบริการเพื่อให้เกิดความ รวดเร็ว และลดขั้นตอนการ ให้บริการ เช่น ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบสั่งจองรถยนต์ มีช่องทางการให้บริการ เช่น เฟสบุ๊ก กลุ่มไลน์ อีเมล เป็นต้น มีการจัดเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการสมัครงานออนไลน์สำหรับผู้รับบริการ และจากประเมินความพึงพอใจ พบว่า ความเพียงพอของอุปกรณ์ สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสาร คำขอ ปากกา เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น **อยู่ในระดับมาก**

๓. มีการจัดตั้งเครือข่ายประสานงาน ได้แก่ กลุ่มงานสารบรรณ กลุ่มบริหารงานบุคคล กลุ่มงานพัสดุ กลุ่มงานนโยบายและแผน เพื่อให้การบริการเกิด ความรวดเร็ว สอดคล้องกันในการให้บริการ และช่วยแนะนำแก้ไข ในการบริการได้ถูกต้องรวดเร็ว และจากประเมินความพึงพอใจ พบว่า การให้บริการได้รับตรงตาม ความต้องการ ความครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว **อยู่ในระดับมาก**



๔. มีการให้บริการทุกระดับประทับใจ ด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และยินดี รับเรื่องเพื่อ ดำเนินการแจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการ โทรประสานและรายงานความคืบหน้าผลการดำเนินงานให้ผู้รับบริการทราบ และจากประเมินความพึงพอใจ พบว่า มีขั้นตอนการให้บริการ ที่ชัดเจน การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด **สถานที่ให้บริการ มีระเบียบ เรียบร้อย สะดวก มีระบบพร้อม ให้บริการอยู่ในระดับมาก**

๕. บริการรวดเร็วและถูกต้อง โดยไม่ผิดวันประกันพ รุง และถูกต้องตามระเบียบ ข้อบังคับ หรือ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง หากไม่สามารถดำเนินการหรือมีอุปสรรคปัญหา จะนำเสนอข้อมูลเพื่อให้ผู้บริหารพิจารณา โดยเร็ว ตามข้อกฎหมายที่ถูกต้อง และจากประเมินความพึงพอใจ พบว่า การให้บริการได้รับตรงตาม ความต้องการ การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด **อยู่ในระดับมาก**



อย่างไรก็ตาม แม้ผลการประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการประจำปี การศึกษา ๒๕๖๕ จะอยู่ในระดับมาก แต่ก็มีข้อเสนอแนะในการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ดังนี้

๑. การประสานนักศึกษาเรื่องการกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา อยากให้แสดงความชัดเจนพร้อมแจ้งเรื่องต่าง ๆ เพื่อลดข้อผิดพลาดต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นได้
๒. ควรปรับปรุงเรื่องระยะเวลาการดำเนินงานให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น
๓. ควรจัดทำป้ายแนะนำไว้ในที่สังเกตได้ง่ายอย่างชัดเจนยิ่งขึ้น
๔. ควรแจ้งรายละเอียดของงานให้มีความรวดเร็วและให้ชัดเจน ไม่ควรกะทันหันจนเกินไป และสามารถสอบถามได้
๕. ควรใช้เทคโนโลยีที่มีความทันสมัยในการบริการให้มีความสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น ผ่านรูปแบบ Application บนมือถือ
๗. ควรพัฒนาระบบการให้บริการสืบค้นและรายงานข้อมูล
๘. ควรมีหน่วยเคลื่อนที่ ที่สามารถให้บริการหน่วยงานห่างไกลได้อย่างรวดเร็ว

อ้างอิง

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนครพนม. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง การให้บริการที่ดี ระหว่างวันที่ ๘-๙ พฤษภาคม ๒๕๖๗

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ. การจัดการความรู้. กรุงเทพฯ, ๒๕๕๒