

ขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติการที่ดีในการให้บริการ
จุดบริการเบ็ดเสร็จ (one stop service)

(สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม)

รายละเอียดผลงานการปฏิบัติที่ดี (Good Practices)

ชื่อกระบวนการ : ขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติการที่ดีในการให้บริการจุดบริการเบ็ดเสร็จ (one stop service)

คณะ/หน่วยงาน : สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ผู้ที่เกี่ยวข้อง / ผู้รับผิดชอบหลัก

นายจตุพล ไชยโสคา นายประยุทธ์ จ้อยนุแสง

นางสิริวรรณ ตติยรัตน์

โทรศัพท์/โทรสาร 0-4375-4350 , เบอร์โทรภายใน 2455

ความเป็นมา สภาพปัญหา และลักษณะของงาน

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการ เพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและชื่นชมหน่วยงาน ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับหน่วยงานของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่ามีงานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานการให้บริการจุดบริการเบ็ดเสร็จ งานซ่อมบำรุง งานสื่อการเรียนการสอน งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เป็นต้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาของหน่วยงาน ภาพลักษณ์ของหน่วยงานก็จะดีไปด้วยนั่นเอง สำนักคอมพิวเตอร์ เป็นอีกหน่วยงานหนึ่งที่สนับสนุนมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนมหาวิทยาลัยฯ ในด้านการจัดการเรียนการสอนเน้นการให้บริการที่สร้างความประทับใจแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการและมีการพัฒนาระบบการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักคอมพิวเตอร์ เป็นหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนการเรียนการสอนและให้การบริการทุกส่วนงานที่ประสานงานเข้ามาขอความร่วมมือในด้านต่างๆ ทั้งส่วนงานภายในและภายนอก ดังนั้น การบริการจึงเป็นหัวใจสำคัญของสำนักคอมพิวเตอร์ แต่เนื่องจากการให้บริการในด้านต่างๆ บางครั้งไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ทุกอย่างเสมอไป จึงจะต้องมีการชี้แจงเหตุผลที่ไม่สามารถตอบสนองทุกอย่างและทุกระดับได้ ซึ่งอาจมาจากหลายปัจจัย จึงควรศึกษาความหมายของการให้บริการก่อนนำแนวทางไปยึดถือปฏิบัติรวมทั้งหลักการต่างๆ ที่สามารถนำมาใช้เพื่อสร้างความประทับใจในการให้บริการแก่นิสิตและบุคลากรของมหาวิทยาลัย เนื่องจากผู้ใช้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์ มีทั้ง อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นิสิตหรือผู้ที่มาติดต่องาน ทั้งภายในภายนอกและแขกของผู้บริหารเป็นต้น การสร้างความประทับใจครั้งแรก เมื่อพบจะทำให้ภาพลักษณ์ของหน่วยงานเป็นที่น่าจดจำและระลึกถึงอยู่เสมอ

การบริการ หมายถึง การกระทำกิจกรรมใดๆ ด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก ความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ ซึ่งการกระทำ

ด้วยร่างกาย : คือการแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการ กิริยา ท่าทาง และวิธีการพูดจา ซึ่งการบริการสามารถแสดงออกเป็น 2 แบบ คือ

1. ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการปฏิบัติตามขั้นตอนและเทคนิคของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้อง เหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้ประโยชน์ ตรงตามความต้องการมากที่สุด

2. พฤติกรรมการบริการ เป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยา ท่าทางและการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดี ย่อมสร้างความสุข ให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ได้แก่ การแต่งกายที่ สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส อ่อนโยน กิริยาท่าทางที่ สุภาพ อ่อนน้อม การพูดจาด้วย น้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจน ให้เกียรติ มีหางเสียง

การให้บริการที่เป็นเลิศนั้น สำนักคอมพิวเตอร์ ก็ยังมีข้อบกพร่องในบางเรื่อง จึงได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการสำนักคอมพิวเตอร์ เพื่อให้ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนิสิตที่เข้ามาใช้บริการ กรอกเพื่อจะได้รับการถึงข้อบกพร่องของการให้บริการ โดยได้ประเมินปีการศึกษาละ 1 ครั้ง ซึ่งปีล่าสุดคือ เทอม /2556 โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ย 4.45 จากคะแนนเต็ม 5 ซึ่งแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินการให้บริการ มี 3 ด้าน ดังนี้ 1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3. ด้านผลการบริการ

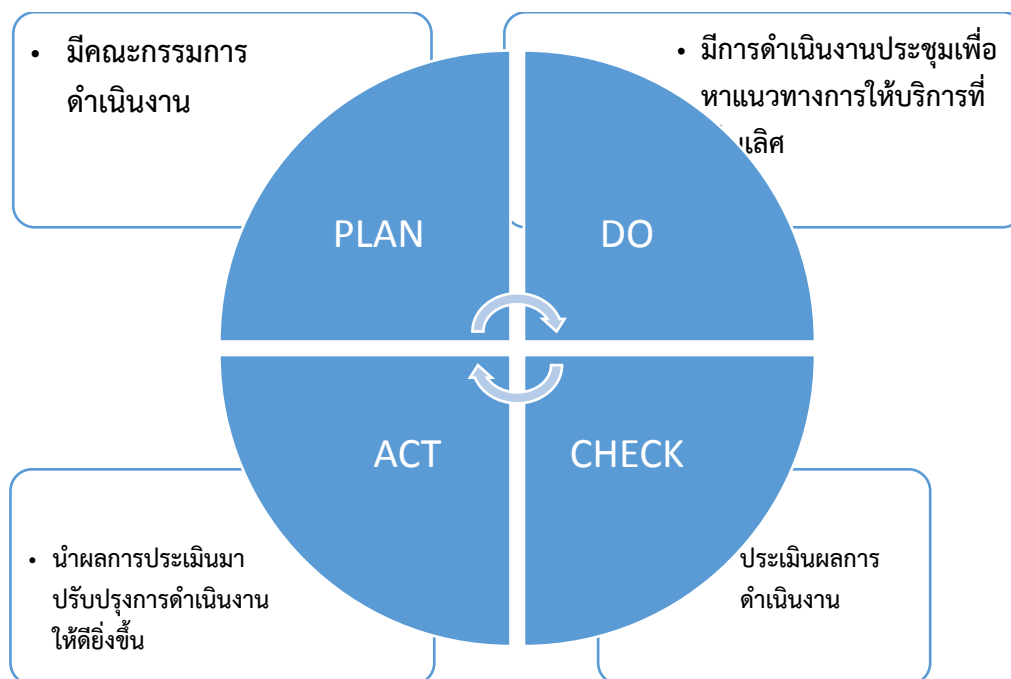
ปีที่เริ่มการดำเนินงาน

เริ่มปีงบประมาณ 2555 – 2556

วัตถุประสงค์และเป้าหมายของการดำเนินงาน

เพื่อกระตุ้น ส่งเสริม ให้เป็นการเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศในองค์กร

กระบวนการดำเนินงาน



ผลลัพธ์ และตัวชี้วัดความสำเร็จที่สำคัญ

1.ลักษณะการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์ มี 2 แบบ คือ

1.1 การให้บริการที่พบหน้ากัน ในการบริการเช่นนี้ ก็จะเป็นการบริการโดย พูดคุย สอบถาม รายละเอียดเกี่ยวกับการขอรับบริการคืออะไร จากนั้นก็จะรีบดำเนินการตามที่ขอรับบริการ หรือ ดำเนินการให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องหรือรับผิดชอบให้ดำเนินการนั้นในทันที ผู้ให้บริการจึงควรทราบถึงเทคนิคของการให้บริการที่ดี ดังนี้

การต้อนรับ ผู้ให้การต้อนรับต้องยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาทักทาย แสดงออกถึงความเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ

การค้นหาความต้องการ ผู้ให้บริการต้องรู้จักสอบถามความต้องการของผู้มารับบริการและเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของผู้มารับบริการ

การเสนอความช่วยเหลือ ผู้ให้บริการต้องตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ด้วยการให้ข้อมูลต่างๆ ที่ถูกต้องชัดเจนหรือความช่วยเหลืออื่นๆ ที่สามารถดำเนินการได้โดยมุ่งให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด

การประเมินผล ผู้ให้บริการต้องทำการประเมินผลการให้บริการและสรุปผลการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อจะได้นำผลจากการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

1.2 การให้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น โทรศัพท์ แจ้งซ่อม Online Facebook หรือ E-mail เป็นต้น

2. รูปแบบ ศิลปะการให้บริการสู่การบริการที่เป็นเลิศที่สำนักคอมพิวเตอร์ ยึดถือปฏิบัติ ดังนี้



3.เทคนิคการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนทนาเพราะการสนทนาเป็นสื่อกลางระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ การสนทนาให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ มีวิธีการง่ายๆ ดังนี้

3.1 สร้างความเป็นกันเอง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความอุ่นใจ แสดงความเป็นมิตรโดยอาจแสดงออกทางสีหน้า แววตา กิริยาท่าทางหรือน้ำเสียงที่สุภาพ มีหางเสียง อาทิเช่น ขอประทานโทษ ครับ(ค่ะ) มีอะไรให้ผม(ดิฉัน) ช่วยประสานงานได้บ้างครับ(ค่ะ) กรุณารอสักครู่ นะครับ(ค่ะ) เป็นต้น การพูดจาต้องชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจและไม่เร็วหรือเร็วจนผู้รับบริการไม่รู้เรื่อง

3.2 เน้นการฟังเป็นหลัก คือ ผู้ให้บริการควรตั้งใจฟังด้วยความอดทนขณะที่ผู้รับบริการพูดไม่ควรแสดงอาการที่ไม่พอใจออกมา ควรสบตากับผู้รับบริการเป็นระยะๆ พร้อมแสดงกิริยาตอบรับ เช่น การพยักหน้ารับทราบหรือยิ้มให้

3.3 ทวนคำพูด เพื่อแสดงให้เห็นให้ผู้รับบริการทราบว่าผู้ให้บริการกำลังตั้งใจฟังในเรื่องที่ผู้รับบริการพูดอยู่

การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศ จะต้องทำดังนี้

😊 ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบที่สามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ในเรื่องของเนื้อหาของงานที่ตนเองรับผิดชอบ เพื่อมิให้เกิดความผิดพลาดเสียหายและต้องชวนช่วยหาความรู้จากเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

😊 มีความช่างสังเกต ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้บริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ ให้เกิดบริการ ที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ มากยิ่งขึ้น

😊 ต้องมีความกระตือรือร้น พฤติกรรมความกระตือรือร้น จะแสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับ ให้ความช่วยเหลือแสดงความห่วงใย จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี ในการช่วยเหลือผู้รับบริการ

😊 ต้องมีกิริยา วาจา สุภาพ กิริยา วาจา เป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิด ความรู้สึก และส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี ดังนั้น เพื่อให้ผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ

😊 ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผู้ให้บริการควรมีความคิดใหม่ ๆ ไม่ควรยึดติดกับประสบการณ์ หรือบริการที่ทำอยู่เคยปฏิบัติมาอย่างไรก็ทำไปอย่างนั้น ไม่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการจึงควรมีความคิดใหม่ ๆ ในการปฏิรูประบบงานบริการได้ดี

😊 ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ งานบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือจากผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนมากมายหลายชนชั้นมีการศึกษาที่ต่างกัน ดังนั้น กิริยามารยาทจากผู้รับบริการจะแตกต่างกัน เมื่อผู้รับบริการไม่ได้ตั้งใจ อาจจะถูกตำหนิ พุดจา ก้าวร้าว กิริยามารยาทไม่ดี ซึ่งผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้เป็นอย่างดี

😊 ต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะติดต่อขอความช่วยเหลือตามปกติ แต่บางกรณีผู้ขอรับบริการที่มีปัญหาเร่งด่วน ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหาอย่างมีสติ อาจจะเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลายทางเลือกในการให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการ

😊 มีทัศนคติต่องานบริการดี การบริการเป็นการช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้จึงต้องมีความคิด ความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบและเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิด ความรู้สึก ไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่น ก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดี ก็จะทำให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

ปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จ

1. การประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อให้ทราบจุดบกพร่องในการให้บริการ
2. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อหาแนวปฏิบัติที่ดีในการให้บริการ
3. นโยบาย แนวปฏิบัติ และการจัดการที่มีความเข้มแข็งชัดเจน

แนวทางในการดำเนินการต่อไป

1. จัดทำ Workshop ในการหาแนวปฏิบัติที่ดีที่สุดในการให้บริการ เพื่อยกระดับการบริการ
2. ปรับรูปแบบการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. ศึกษาเรียนรู้อยู่เสมอเพื่อเพิ่มทักษะในด้านต่างๆ

4. ประเมินตนเองตลอดเวลา ว่าวันนี้เราดีกว่าเมื่อวาน พรุ่งนี้เราจะดีกว่าวันนี้เป็นต้น
5. วิเคราะห์ตนเอง อะไรบ้างที่เป็นจุดแข็ง พิจารณาตนเอง เพิ่มจุดแข็ง วิเคราะห์ตนเอง อะไรที่เป็นจุดอ่อน พิจารณาตนเอง ลดจุดอ่อน สิ่งที่ต้องมี และปรับปรุงอยู่เสมอ

ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินการ

1. ข้อจำกัดด้านเวลา ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เนื่องจากเป็นงานให้บริการที่จะต้องมีคนอยู่ให้บริการตลอดเวลา จึงทำให้การดำเนินการอย่างเร่งรีบ