



คู่มือ มาตรฐานการให้บริการประชาชน

จัดทำโดย

สำนักประกันคุณภาพการศึกษา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

39 หมู่ 1 ถนนรังสิต-นครนายก ต.คลองหก อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี 12110

โทร. 0 2549 3502-3

อีเมล: qa@rmutt.ac.th เว็บไซต์: <https://www.eqa.rmutt.ac.th/>

คำนำ

คู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชน จัดทำเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านบริการ ของสำนักประกันคุณภาพ การศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อให้บุคลากรทำงานให้ถูกต้อง เหมาะสม และมีประสิทธิภาพการทำงาน อีกทั้งเป็นการไม่เลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการทุกคน ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจที่ดี และทำให้บุคลากรทราบขั้นตอนการให้บริการที่ เหมาะสม สุภาพ เรียบร้อย และสร้างความประทับใจให้กับประชาชนผู้มาติดต่องานต่อไป

สำนักประกันคุณภาพการศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
13 เมษายน 2563

สารบัญ

	หน้า
บทนำ	4
วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	5
คำจำกัดความ	6
การพัฒนาคุณภาพการให้บริการแบบ Face to Face	6
ขั้นตอนการปรับปรุงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ	7
1. กำหนดและวิเคราะห์ลักษณะพื้นฐาน	7
2. ปรับปรุงกระบวนการให้บริการ	7
3. ด้านกระบวนการให้บริการ	10
- ขั้นตอนการรับโทรศัพท์ที่เป็นมาตรฐาน	11
- คุณภาพของการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-service)	11
4. การติดตามประเมินผลการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการ	12
5. แนวทางการพัฒนากระบวนการดำเนินงานในอนาคต	13
6. ปัจจัยที่ทำให้สำนักประกันคุณภาพการศึกษา สามารถปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานได้สำเร็จอย่างต่อเนื่อง	13
ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน	13
เอกสารอ้างอิง	14
ภาคผนวก QR Code แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ	15

บทนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ซึ่งในหมวด 1 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี กล่าวไว้ว่า มาตรา 6 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ดังต่อไปนี้

1. เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
3. มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
4. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
5. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
6. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ
7. มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

หมวด 2 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน มาตรา 7 การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หมายถึง การปฏิบัติราชการที่มีเป้าหมาย เพื่อให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบและปลอดภัยของสังคมส่วนรวม ตลอดจนประโยชน์สูงสุดของประเทศ มาตรา 8 ในการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ส่วนราชการจะต้องดำเนินการ โดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการจากรัฐ และจะต้องมีแนวทางการบริหารราชการดังต่อไปนี้

1. การกำหนดภารกิจของรัฐและส่วนราชการต้องเป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์ตาม มาตรา 7 และสอดคล้องกับแนวนโยบายแห่งรัฐและนโยบายของ คณะรัฐมนตรีที่แถลงต่อรัฐสภา
2. การปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการต้องเป็นไปโดยซื่อสัตย์สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนทั้งในระดับประเทศและท้องถิ่น
3. ก่อนเริ่มดำเนินการส่วนราชการต้องจัดให้มีการศึกษาวิเคราะห์ผลดีและผลเสียให้ครบถ้วนทุกด้าน กำหนดขั้นตอนการดำเนินการที่โปร่งใส มีกลไกตรวจสอบการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน ในกรณีที่ภารกิจใดจะมีผลกระทบต่อประชาชน ส่วนราชการต้องดำเนินการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน หรือชี้แจงทำความเข้าใจ เพื่อให้ประชาชนได้ตระหนักถึงประโยชน์ที่ส่วนรวมจะได้รับจากภารกิจนั้น
4. ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็น และความพึงพอใจของสังคม โดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม
5. ในกรณีที่เกิดปัญหาและอุปสรรคจากการดำเนินการ ให้ส่วนราชการดำเนินการ แก้ไขปัญหาและอุปสรรคนั้นโดยเร็ว ในกรณีที่ปัญหาหรืออุปสรรคนั้นเกิดขึ้นจากส่วนราชการอื่น หรือระเบียบข้อบังคับที่ออกโดยส่วนราชการอื่น ให้ส่วนราชการแจ้งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงโดยเร็วต่อไป และให้แจ้ง ก.พ.ร. ทราบด้วย

การดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ให้ส่วนราชการกำหนดวิธีปฏิบัติให้เหมาะสมกับภารกิจแต่ละเรื่อง ทั้งนี้ ก.พ.ร. จะกำหนดแนวทางการดำเนินการทั่วไปให้ส่วนราชการปฏิบัติให้เป็นไปตามมาตรานี้ด้วยก็ได้ ฯลฯ

และ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 กำหนดให้คณะรัฐมนตรีและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดให้มีแผนการบริหารราชการแผ่นดินและแผนนิติบัญญัติขึ้น เพื่อเป็นกรอบในการบริหารราชการแผ่นดินให้มีความชัดเจน แต่เนื่องจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้กำหนดให้รัฐจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน และต่อมา ได้มีการตราพระราชบัญญัติการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2560 และพระราชบัญญัติแผนและขั้นตอนการ ดำเนินการปฏิรูปประเทศ พ.ศ. 2560 ขึ้น ซึ่งกฎหมายดังกล่าวได้กำหนดให้มีการจัดทำกรอบในการพัฒนาประเทศ อย่างยั่งยืนไว้ในรูปยุทธศาสตร์ชาติซึ่งทุกหน่วยงานต้องปฏิบัติตาม ประกอบกับได้มีการจัดทำแผนการปฏิรูป ประเทศเพื่อเป็นกลไกวิธีการ และขั้นตอนการดำเนินการปฏิรูปประเทศในด้านต่างๆ ขึ้นแล้ว จึงไม่มีความจำเป็นที่ จะต้องจัดทำแผนการบริหารราชการแผ่นดินและแผนนิติบัญญัติให้ซ้ำซ้อนกันอีก สมควรยกเลิกการจัดทำแผนการ บริหารราชการแผ่นดินและแผนนิติบัญญัติ และปรับปรุงการจัดทำแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บท แผนการปฏิรูปประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายของคณะรัฐมนตรีที่แถลงต่อรัฐสภา และแผนอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสมควรกำหนดให้การปฏิบัติงานที่ เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนและการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกันต้องกระทำโดยใช้ แพลตฟอร์มดิจิทัลกลางเพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิรูปประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการและการบริหารราชการ แผ่นดินตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย จึงจำเป็นต้องตราพระราชกฤษฎีกานี้

ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น เพื่อให้ทำให้เกิดแนวปฏิบัติราชการที่มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึด ประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ ประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงาน เกินความจำเป็น มีการประเมิน ให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับความอำนวยความสะดวกและได้รับการ ตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ สำนักประกันคุณภาพการศึกษา จึง ต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐาน อันจะนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดี ประชาชนเกิด ความพึงพอใจเป็นการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงาน เมื่อบุคลากรสามารถปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม จึง เห็นสมควรถ่ายทอดวิธีปฏิบัติงาน ที่มีประสิทธิภาพไปยังบุคลากรทุกคน เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนา การบริการที่ดี ที่สุดและปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน ส่งผลทั้งผู้รับบริการได้รับบริการที่รวดเร็วตามกำหนดเวลาปฏิบัติและมีความ เป็นธรรมได้รับการตอบสนองความต้องการเกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

1. เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรนำไปใช้พัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานบริการ
2. เพื่อพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพการบริการให้มีมาตรฐาน ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพงาน บริการของสำนักประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อสร้างความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ การพัฒนาคุณภาพงานบริการ ให้เป็นไปตามมาตรฐานหรือมีมาตรฐานคุณภาพเพิ่มขึ้น เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน การให้บริการของบุคลากรด้วยมาตรฐานเดียวกันและมีประสิทธิภาพเท่าเทียมกัน

คำจำกัดความ

การบริการ หมายถึง ความพยายามในการใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และความกระตือรือร้นของ ผู้ให้บริการนำเสนอการบริการให้แก่ผู้บริการด้วยความเต็มใจ จริงใจ และให้เกียรติ เพื่อให้สามารถตอบสนอง ความต้องการและความคาดหวัง รวมทั้งเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้บริการ

คุณภาพงานบริการ หมายถึง ประสิทธิภาพโดยรวมของกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐานและมีความ สม่่าเสมอ ในการตอบสนองตามความต้องการ ตามความจำเป็น และความคาดหวังของผู้รับบริการ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มาติดต่อกับสำนักประกันคุณภาพ การศึกษา ต่อกิจกรรมหนึ่ง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ ระดับความพึงพอใจของบุคคลม ชอบใจ พอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนองอย่างไร

ผู้รับบริการ หมายถึง บุคลากรของหน่วยงานอื่นๆ ภายใน/ภายนอกมหาวิทยาลัย และประชาชนทั่วไป

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการแบบ Face to Face

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นการมุ่งไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดการบริหาร คุณภาพโดยรวม (TQM) มีหลักการดังนี้

1. ผู้รับบริการสำคัญที่สุด (customer focus)

เพราะผู้รับบริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญของงานบริการของสำนักประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งคุณภาพงาน บริการอยู่ที่ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้บริการ

2. มีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (common vision)

เป็นการรวมพลังเพื่อการสร้างสรรค์ให้ผู้รับบริการและผู้บริการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน และมีส่วนในการปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมายดังกล่าว

3. ทีมงานสัมพันธ์ (teamwork and empowerment)

ทุกคนต้องทำงานเป็นทีม ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการเสริมพลังด้วยการฝึกอบรมและโอกาสข้อมูล เพื่อให้ นำศักยภาพของตนมาใช้ได้อย่างเต็มที่

4. มุ่งมั่นกระบวนการ (process focus)

เป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้กระชับ ง่าย ในการปฏิบัติ เป็นการสร้างระบบเพื่อปกป้องคุ้มครอง ให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีที่สุด

5. มีกระบวนการแก้ปัญหา (problem solving process)

เป็นการนำกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ มาใช้ปรับปรุงกระบวนการ เริ่มด้วยการวิเคราะห์สภาพปัญหา การทดสอบ ทางเลือก และนำมาปฏิบัติเป็นมาตรฐาน

6. ผู้นำให้การสนับสนุน (leadership support)

ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง และผู้นำทุกระดับเปลี่ยนบทบาทจากผู้ควบคุมและ สั่งการเป็นโค้ชแทนคนสั่งงานเท่านั้น

7. พัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง (continuous improvement)

โดยการใช้หลักการของวงจร PDCA (Plan Do Check Act) เพื่อการพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง หากมีปัญหาช่วยกันแก้ไข และปรับปรุง มิให้เกิดเหตุการณ์นั้นซ้ำอีก การทำงานแบบใดที่ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจควรดำเนินการต่อไป และหากสามารถกระทำได้ ควรทำให้เหนือความคาดหวังของผู้รับบริการอีกด้วย

8. มองหาโอกาสพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาคุณภาพ

การบริการของสำนักประกันคุณภาพการศึกษา จึงเป็นสิ่งสำคัญที่เป็นตัวแปรตามกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ถ้าสำนักประกันคุณภาพการศึกษา ได้มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มี ด้วยกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ขั้นตอนการทำงานลดลงสามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น และลดค่าใช้จ่ายเมื่อปฏิบัติ แล้วมีประสิทธิภาพจนเกิดเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานและมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากความต้องการของผู้รับบริการมีการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกก็เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์

ขั้นตอนการปรับปรุงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. กำหนดและวิเคราะห์ลักษณะพื้นฐาน เพื่อให้ทราบทิศทางและเป้าหมายมีองค์ประกอบดังนี้

วิสัยทัศน์

“องค์กรคุณภาพที่เป็นคลังข้อมูลในการพัฒนาให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นมหาวิทยาลัยนักปฏิบัติมีอาชีพระดับสากล”

พันธกิจ

1. วิเคราะห์ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาทั้งภายในและภายนอก เพื่อนำผลมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพองค์กร
2. พัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง
3. พัฒนาระบบฐานข้อมูลสารสนเทศเพื่อรองรับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาทั้งภายในและภายนอก
4. สร้างองค์ความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาให้กับบุคลากรทุกระดับ

วัฒนธรรมองค์กร

1. วัฒนธรรมมุ่งผลงาน (Result based Culture)
2. วัฒนธรรมทีมงาน (Team Culture)
3. วัฒนธรรมสมรรถนะ (Competency Culture)
4. วัฒนธรรมองค์กรแห่งความสุข (Happiness Culture)

2. ปรับปรุงกระบวนการให้บริการ ดังนี้

จากการวิเคราะห์กระบวนการให้บริการข้อมูล ส่วนใหญ่มักเป็นการจัดโครงการฝึกอบรม การเชิญประชุม และการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน และการเชิญผู้ตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา สถาบันการศึกษาอื่นๆ มาเป็นคณะกรรมการตรวจประเมิน ซึ่งควรมีการพิจารณาตลอดขั้นตอนดังนี้

2.1 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ลดขั้นตอนการลงทะเบียนเข้างาน ลดขั้นตอนการกล่าวเปิดงาน ลดการแจกเอกสารประกอบการสัมมนา ลดขั้นตอนการประชุมให้เหลือไม่เกิน 2 ชั่วโมงต่อครั้ง โดยการจัดทำวาระการประชุมให้ละเอียด พร้อมแนบเอกสารประกอบวาระการประชุมที่เหมาะสม การประชุมสั้นกระชับ ไม่เปิดโอกาสให้อภิปรายอย่างกว้างขวางเกินไป เป็นต้น

2.2 จัดทำมาตรการที่จะนำไปสู่การปฏิบัติให้ได้มาตรฐานที่กำหนด จากการระดมสมองของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และช่วยพิจารณาปรับปรุงแก้ไขงานบริหารให้เหมาะสม

- ลดขั้นตอนการลงทะเบียนเข้างาน โดยจัดทำเอกสารการลงทะเบียนเป็นหมวดหมู่ ง่ายต่อการค้นหา ใช้เวลาไม่เกิน 60 วินาทีในการค้นหารายชื่อ

- ลดขั้นตอนการกล่าวเปิดงาน ลดเวลาการอ่านคำกล่าวให้เหลือกระดาษ A4 1 หน้า ถึง 1 หน้าครึ่ง

- ลดการแจกเอกสารประกอบการสัมมนา ในกรณีที่เป็นเอกสารจำนวนมาก ใช้ QR code เพื่อดาวน์โหลดเอกสารแทน

- ลดขั้นตอนการประชุมให้เหลือไม่เกิน 2 ชั่วโมงต่อครั้ง โดยการจัดทำวาระการประชุมให้ละเอียด พร้อมแนบเอกสารประกอบวาระการประชุมที่เหมาะสม โดยสรุปใจความสำคัญย่อๆ แทนการให้อ่านเอกสารเป็นปีๆ

- เพิ่มบริการออนไลน์ ทางเว็บไซต์ <https://www.eqa.rmutt.ac.th/> เช่น แบบฟอร์ม SAR กฎระเบียบต่างๆ คู่มือ กฎหมาย และเอกสารที่เกี่ยวข้องในงานประกันคุณภาพการศึกษา เป็นต้น เพื่อสะดวกในการดาวน์โหลดเอกสาร และลดค่าน้ำมันเชื้อเพลิง และลดเวลาในการเดินทางมารับบริการเองที่สำนักประกันคุณภาพการศึกษา

2.3 วิธีการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจ

การให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจนั้น จำเป็นต้องมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกผู้รับบริการประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก คือ

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการเพราะผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการโดยตรง ดังนั้นหน่วยงานจึงให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากรให้เป็นผู้เหมาะสมในการให้บริการดังนี้

1. ทักษะที่ถูกต้องในการให้บริการ

การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจนั้น ต้องมาจากจิตใจและทัศนคติของผู้ให้บริการที่ต้องรู้ว่าผู้รับบริการคือจุดมุ่งหมายของการทำงานของตน ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดต้องการความช่วยเหลือให้เต็มกำลังความสามารถ

แนวทางปฏิบัติ

ปลูกฝังวัฒนธรรมในสำนักงาน ให้ตระหนักว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด หัวหน้างานมีการตรวจการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างเข้มงวด ผู้รับบริการประเมิน การทำงานของเจ้าหน้าที่ และผลของการประเมินเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาความดีความชอบ

2. ความมีมิตรไมตรี

การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการนั้นจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส มีจิตใจในการให้บริการ เมื่อมีผู้รับบริการโทรศัพท์ หรือมาติดต่อด้วยตนเอง จะต้องเชิญให้นั่งเก้าอี้รับแขกก่อน

แนวทางปฏิบัติ

จัดให้มีพนักงานต้อนรับ คือบุคลากรในฝ่ายบริหารงานทั่วไป ต้อนรับเมื่อผู้รับบริการมายังสำนักงาน บุคลากรจะเดินมาถามถึงจุดประสงค์ และความต้องการอธิบายถึงขั้นตอนการดำเนินงานให้เกิดความเข้าใจ หรือพาผู้รับบริการไปยังพบผู้รับผิดชอบหน้าที่นั้นๆ ตามกรณี สำหรับผู้รับบริการที่โทรศัพท์มาสอบถาม จะต้องสอบถามข้อมูล แล้วโอนสายให้กับผู้รับผิดชอบหน้าที่นั้นๆ ทันที โดยไม่ให้รอนานเกินไป

3. ความรู้

ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ในงานของตนอย่างถ่องแท้ เพื่อที่จะให้บริการได้ถูกต้อง สามารถใช้ความรู้ที่มีช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้

แนวทางปฏิบัติ

สำนักประกันคุณภาพการศึกษา มีการจัดอบรมโครงการต่างๆ ดังนั้นเป็นนโยบายให้บุคลากรทุกคน เข้าร่วมโครงการ เพื่อให้สามารถตอบคำถามได้อย่างถูกต้อง และมีการวัดผลความรู้โดยผู้อำนวยการ จะซักถามเป็นระยะๆ เพื่อทดสอบความรู้ และความเข้าใจถูกต้องหรือไม่ หากไม่ถูกต้องจะแจ้งให้ทราบทันที และสื่อสารให้บุคลากรทุกคนทราบ เพื่อให้เข้าใจตรงกันทุกคน

4. ความสุภาพเรียบร้อย

ผู้ให้บริการ ควรมีกรียามารยาท มีความสุภาพอ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติ ผู้รับบริการ การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในด้านนี้ ทำได้โดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการที่เน้นให้เกิดความสุข (กองบริหารงานบุคคล) และเน้นการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น

5. ความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ

การมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Mind) จำเป็นต้องมีการเน้นย้ำด้วยการกระทำอยู่บ่อยๆ โดยผู้อำนวยการ และผู้บริหาร จะต้องแสดงให้เห็นว่าเต็มอกเต็มใจให้บริการเป็นจิตวิญญาณของผู้ให้บริการที่ช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจเมื่อมารับบริการ

6. ความเสมอภาคในการให้บริการ

ผู้ให้บริการต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าผู้นั้นจะมีฐานะ ชาติตระกูล การศึกษา เป็นผู้ที่ตนเองรู้จัก หรือไม่ก็ตาม หรือมีสถานะทางสังคมในระดับใดก็ตาม บุคลากรในหน่วยงานควรให้บริการในมาตรฐานเดียวกันโดยไม่มี ความเหลื่อมล้ำกัน เพื่อสร้างความโปร่งใสในการทำงาน และการบริการ

แนวทางปฏิบัติ

สร้างมาตรฐานของกระบวนการให้บริการ เช่น ถ้อยคำที่ใช้พูดกับผู้รับบริการ ให้ทุกคนถือปฏิบัติ ผู้รับบริการทุกคนเหมือนๆ กัน

3. ด้านกระบวนการให้บริการ

กระบวนการให้บริการเป็นสิ่งส่งผลต่อคุณภาพบริการของสำนักประกันคุณภาพการศึกษาและการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้นกระบวนการในการให้บริการจะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำให้ผู้รับบริการ สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการที่ควรรับทราบ มีการติดตามผล การปฏิบัติงานและมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่างๆ และปรับปรุงบริการอย่างเหมาะสม ดังนี้

1. ความรวดเร็วในการให้บริการ สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการเมื่อมารับบริการ คือ การได้รับบริการที่รวดเร็ว ตรงเวลา ดังนั้น จึงควรคิดค้นวิธีการลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อสามารถให้บริการได้รวดเร็วที่สุด แนวทางปฏิบัติ ลดขั้นตอนการให้บริการจัดให้มีผู้ให้บริการอย่างเพียงพอ วางผังการไหลของงานให้ง่าย งานไหลเวียนเร็วไม่มีจุดที่เป็นคอขวด

2. ความถูกต้องแม่นยำ การอำนวยความสะดวกและแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ นอกจากจะต้องทำด้วยความรวดเร็วแล้วยังต้องมีความถูกต้อง แม่นยำไม่ผิดพลาด แนวทางปฏิบัติ การปฏิบัติงานมีขั้นตอนเป็นข้อกำหนดที่ชัดเจน การดำเนินงานมีขั้นตอนเป็นลำดับอย่างไร มีกระบวนการกลั่นกรอง ตรวจสอบ เพื่อให้เกิดความถูกต้อง และรับเรื่องทุกขั้นตอน มีใบขอรับบริการ หรือหนังสือยืนยันให้กับผู้ยื่นคำขอและเวลาแล้วเสร็จ มีการโทรศัพท์ติดต่อให้มารับเอกสาร (ถ้ามี)

3. ความสามารถเข้าถึงได้ง่าย ความสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่ายเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ดังนั้น จุดที่ให้บริการควรจะมีการกระจายให้ทั่วถึงหรือให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้

4. ความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ ณ จุดบริการ ดังนั้น การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลที่ชัดเจนจึงเป็นปัจจัยหนึ่งซึ่งช่วยให้ผู้รับบริการได้ แนวทางปฏิบัติ ติดประกาศตามที่ต่างๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการหรือหมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อสอบถาม จัดทำข้อมูลการผู้รับผิดชอบ ใช้สื่อต่างๆ เช่น ป้าย แผ่นพับ และรูปภาพในการประชาสัมพันธ์ เป็นต้น การใช้บริการให้ทราบทั่วกัน และมีการจัดเตรียมแบบฟอร์มต่างๆ ไว้ให้พร้อมเพรียง

5. การให้บริการตลอดเวลา ควรจัดให้มีการบริการตลอดเวลาระหว่างการเปิดให้บริการ ไม่มีการหยุดพักเที่ยง เพื่อสามารถให้บริการ ได้อย่างต่อเนื่อง

6. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับสำนักประกันคุณภาพการศึกษา ได้โดยง่าย เช่น Website ให้ข้อมูลอีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา มีสายตรงผู้อำนวยการ พร้อมกล่องรับข้อเสนอแนะทางอีเมล และไลน์กลุ่ม

7. การติดตามผล เมื่อให้บริการไปแล้วในกรณีที่ภารกิจยังไม่เสร็จสิ้น ควรที่จะติดตามผลเป็นระยะๆ เพื่อแสดงถึงความใส่ใจ และให้ความสำคัญกับผู้บริการ เป็นการสร้างความประทับใจอีกทางหนึ่ง นอกจากนี้ในการติดตามผลว่าได้รับข้อมูลเรียบร้อยแล้วหรือไม่ (ถ้าแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ไว้)

8. การประเมินความพึงพอใจด้วยแบบสำรวจความพึงพอใจ แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ จะอยู่ในภาคผนวกท้ายเล่ม เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ แล้วนำข้อมูลไปปรับปรุงแก้ไขให้ทันสมัย และพัฒนางานอย่างต่อเนื่องต่อไป ทั้งแบบ Face to Face และแบบออนไลน์

ขั้นตอนการรับโทรศัพท์ที่เป็นมาตรฐาน

1. พยายามรับโทรศัพท์ให้ได้เมื่อโทรศัพท์ดังครั้งที่สอง การรับโทรศัพท์เร็วเกินไปอาจทำให้อีกฝ่ายตั้งตัวไม่ทัน ส่วนการรับโทรศัพท์ช้าเกินไป อาจทำให้อีกฝ่ายหงุดหงิดได้เช่นกัน
2. รับสายโดยกล่าวคำว่า “สวัสดีครับ/สวัสดีค่ะ สำนักประกันคุณภาพการศึกษา ครับ/ค่ะ” ด้วยน้ำเสียงและถ้อยคำที่เป็นมิตร น่าฟัง อย่าลืมนยิ้ม (ถึงแม้ว่าอีกฝ่ายจะไม่เห็นหน้าคุณก็ตาม)
3. สอบถามชื่อคู่สนทนา เพื่อแสดงถึงความเอาใจใส่ที่คุณมีให้กับเขา และอย่าลืมนว่า เมื่อทราบชื่อคู่สนทนาแล้ว ควรเรียกชื่อเขาเวลาที่สนทนาด้วย
4. พูดอย่างช้าๆ (แต่ไม่ลากเสียงยาวเกินไป) และชัดเจน จะป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการสื่อสารจากการจับประเด็นไม่ได้ หรือไม่ครบถ้วน (หมายเหตุ ไม่ควรเคี้ยวหรืออมสิ่งใด ๆ ในปากขณะสนทนา)
5. ถ้าปกติคุณเป็นคนเสียงดัง ควรลดเสียงลงขณะสนทนาทางโทรศัพท์
6. ถือโทรศัพท์ให้ห่างจากปากประมาณ 2 นิ้วมือนัก
7. เมื่อต้องการให้คู่สนทนารอสาย ควรขออนุญาตเสมอ และควรเตรียมคำตอบเอาไว้ด้วย หากอีกฝ่ายถามเหตุผล เมื่อสิ้นสุดการพักสาย ควรกล่าวขอบคุณเขาด้วยที่กรุณารอสาย
8. เมื่อคุณโอนสาย และไม่มีผู้รับ ควรบอกให้คู่สนทนาทราบ และถามว่าเขาต้องการฝากข้อความหรือไม่ ไม่ควรปล่อยให้รอนาน
9. หากคู่สนทนาต้องการฝากข้อความ ควรจดบันทึกชื่อและหน่วยงานของเขา วันเวลาที่โทรเข้ามา หัวข้อที่ต้องการสนทนา หากเขาต้องการให้โทรกลับ ควรจดหมายเลขโทรศัพท์ของเขาไว้ด้วย
10. ก่อนวางสาย คุณต้องมั่นใจว่า คุณได้ตอบคำถามของเขาครบถ้วนแล้ว
11. ควรจบบทสนทนาให้น่าประทับใจเช่นกัน เช่น ยินดีรับใช้ครับ/ค่ะ
12. สุดท้ายควรให้อีกฝ่ายเป็นฝ่ายวางหูก่อน เพื่อแสดงให้เห็นว่า คุณไม่ได้อยากรีบวางสายของเขา (หมายเหตุ ไม่ควรกระแทกหูโทรศัพท์ เนื่องจากอาจทำให้สื่อถึงว่าเราไม่พอใจจะพูดคุยกับเขา)

ที่มาจาก <https://www.workmate.asia/th/blog/> เทคนิครับโทรศัพท์ให้ลูกค้าพอใจ

คุณภาพของการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-service)*

1. **ความน่าเชื่อถือ (Reliability)** ข้อมูล/รูปภาพ เกี่ยวกับการให้บริการบนเว็บไซต์มีความครบถ้วน และมีข้อมูลที่ทันสมัย หรือมีการเชื่อมโยงกับเว็บไซต์ของหน่วยงานต้นสังกัด และกระทรวง อว. หรือไม่
2. **การตอบสนอง (Responsiveness)** ให้บริการตอบคำถามของผู้ใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ต่างๆ อย่างรวดเร็วในเวลาทำการ
3. **การเข้าถึง (Accessibility)** ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับบนเว็บไซต์ เช่น อีเมลล์ เฟซบุ๊ก โทรศัพท์ ไลน์ กลุ่ม เป็นต้น และมีระบบการให้บริการที่ใช้ได้ตลอดเวลา มีช่องทางออนไลน์อื่นในการประชาสัมพันธ์และติดต่อกับผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง

4. **ความยืดหยุ่น (Flexibility)** เว็บไซต์ถูกออกแบบให้ใช้งานง่ายกับอุปกรณ์ดิจิทัล Notebook Smartphone และ PC Computer

5) **ความง่ายในการเลือกชมหน้าเว็บเพจที่ต้องการ (Ease of navigation)** ออกแบบเว็บไซต์ให้ง่ายต่อการค้นหา และมีภาพสไลด์สำหรับเชื่อมโยงหัวข้อใหม่ล่าสุด

6) **ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency)** สามารถตอบปัญหาให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างน้อยไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 หากมีปัญหาสามารถติดต่อ Admin ได้ เมื่อ Admin ทราบ จะนำข้อมูลที่สอบถามขึ้นไว้ เพื่อให้สืบค้นข้อมูลได้โดยไม่ต้องเสียเวลา

7) **ความมั่นใจและความไว้วางใจ (Assurance/ trust)** สามารถให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์หลายช่องทาง ได้อย่างน่าเชื่อถือ

8) **ความปลอดภัยและการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล (Security/ privacy)** มีความปลอดภัยในการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล และไม่มีไวรัสแอบแฝงในระบบ

9) **ความสวยงาม (Site aesthetics)** มีความสวยงาม ออกแบบให้ง่ายต่อการใช้งาน

***ที่มา** ดัดแปลงมาจาก กมลชนก แซ่สวัสดิ์ ปิยะนุช ปรีชานนท์ แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการออนไลน์ของธุรกิจที่จำหน่ายแพคเกจทัวร์ วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทรวิโรฒ ปีที่ 9 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม 2561

ศิริลักษณ์ โรจนกิจอำนวย คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ของการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ไทย วารสารบริหารธุรกิจนิด้า ที่มาจาก <http://mba.nida.ac.th/en/books/read/827f2220-09a2-11e9-9b4c-a723cdb3a759>

4. การติดตามประเมินผลการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการ

ผู้อำนวยการสำนักประกันคุณภาพการศึกษา ติดตามผลการปฏิบัติงานแล้วนำมาเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งอาจดำเนินการได้ดังต่อไปนี้

4.1 กำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

4.2 กำหนดแบบการรายงานดำเนินงานตามมาตรฐานของหน่วยงาน แล้วจัดส่งผลการปฏิบัติงาน ดังกล่าวให้รองอธิการบดีที่ดูแลด้านประกันคุณภาพการศึกษา ทราบเป็นระยะๆ เช่น ทุกๆ 3 เดือน หรือ ทุกๆ 6 เดือน หรือแล้วแต่ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการเก็บข้อมูล

5. แนวทางการพัฒนากระบวนการทำงานในอนาคต

ควรพิจารณาปรับปรุงหรือแก้ไขมาตรฐานที่กำหนดไว้ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น โดยควรมีการปรับปรุงทุกๆ 5-6 ปี เพราะรูปแบบความต้องการของผู้รับบริการจะเปลี่ยนแปลงไป ดังนั้น จึงควรเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานเพื่อให้สามารถตอบสนองได้ทันที่กับความต้องการของประชาชนด้วย

6. ปัจจัยที่ทำให้สำนักประกันคุณภาพการศึกษา สามารถปรับปรุงกระบวนการทำงานได้สำเร็จอย่างต่อเนื่อง

วิเคราะห์จากการดำเนินการปรับปรุงที่ผ่านมาว่าความสำเร็จเกิดมาจากปัจจัยต่างๆ มีอะไรบ้าง เช่น เครื่องมือในการให้บริการ ระบบสารสนเทศ คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย คุณภาพของบุคลากร การลดขั้นตอนการทำงาน ผู้บริหารให้ความสำคัญ เป็นต้น

ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

1. รับข้อร้องเรียน (ช่องทางการร้องเรียน ผ่านการแจ้งโดยตรงด้วยวาจา หรืออีเมล en@mutt.ac.th สายตรง ผอ.สพศ. หรือโทร. 0 2549 3505) และ ผอ.สพศ.รวบรวมข้อมูล
2. จำแนกข้อร้องเรียน กลุ่มร้องเรียน ประเมินระดับการแก้ไขปัญหา/ความรุนแรงของข้อร้องเรียน
ระดับที่ 1 สามารถแก้ไขได้ และยุติปัญหาได้
ระดับที่ 2 สามารถแก้ไขปัญหภายใน 24 ชม.
ระดับที่ 3 สามารถแก้ไขปัญหภายใน 7 วัน
ระดับที่ 4 สามารถแก้ไขปัญหภายใน 15 วัน
ระดับที่ 5 สามารถแก้ไขปัญหามากกว่า 15 วัน
3. กลับกรองเบื้องต้น และตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมจากผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียน
4. จัดการข้อร้องเรียน โดยผู้อำนวยการ และหัวหน้าฝ่าย วิเคราะห์ตัดสิน หากเป็นกรณีเร่งด่วนให้รีบส่งเรื่องให้ผู้ช่วยอธิการบดี และรองอธิการบดีที่ได้รับมอบหมายด้านประกันคุณภาพการศึกษาทันที
5. สรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน และบันทึกเก็บไว้แจ้งให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบต่อไป และพยายามป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำอีก

เอกสารอ้างอิง

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560

คู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชน สำนักงานเทศบาลเมืองเดชอุดม อำเภอดેชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี

กมลชนก แซ่สวัสดี ปิยะนุช ปรีชานนท์ แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการออนไลน์ของธุรกิจที่
จำหน่ายแพคเกจทัวร์ วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทรวิโรฒ ปีที่ 9 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม 2561

ศิริลักษณ์ วิจารณ์กิจอำนวย คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ของการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ไทย วารสาร
บริหารธุรกิจนิด้า ที่มาจาก <http://mba.nida.ac.th/en/books/read/827f2220-09a2-11e9-9b4c-a723cdb3a759>

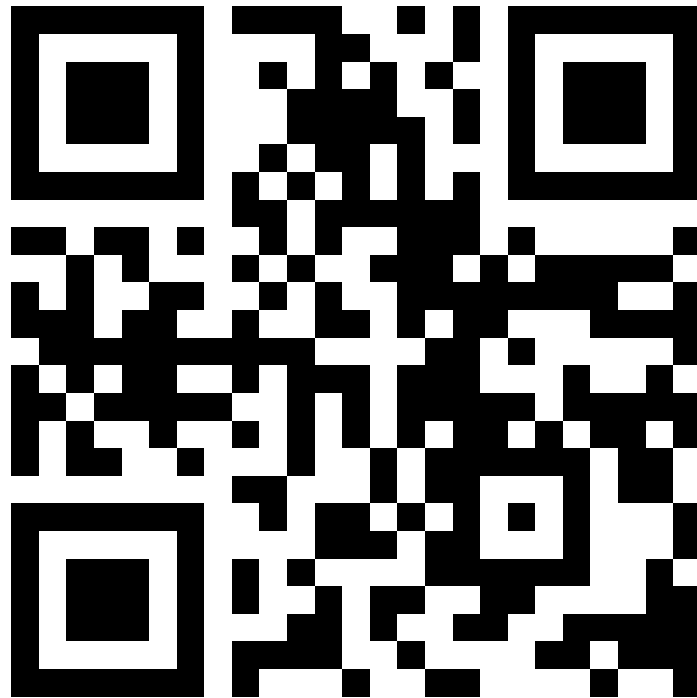
รายงานการประเมินตนเอง ประจำปีงบประมาณ 2558 ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็น
เลิศ (EdPEX) คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

<https://www.workmate.asia/th/blog/> เทคนิครับโทรศัพท์ให้ลูกค้าพอใจ

ภาคผนวก

QR Code แบบสอบถาม
ความพึงพอใจในการให้บริการ

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักประกันคุณภาพการศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 (1 ต.ค. 2562 - 30 ก.ย. 2563)



<https://qr.go.page.link/mrx9Z>