บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ภายใน ๑๒๑๖,๑๒๑๗
ที่ อว ๐๖๐๕.๓๓/ ๗๒๒ **วันที่** ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๔
เรื่อง ขอเผยแพร่แนวปฏิบัติที่ดีจากการจัดการความรู้ ประเด็นที่ ๑ คุณภาพการให้บริการ

เรียน ผู้รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ

ตามที่ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้จัดทำการจัดการความรู้ เรื่อง ประเด็นที่ ๑ คุณภาพการให้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรของสำนักบริการวิชาการได้แลกเปลี่ยนข้อมูล ความรู้ ประสบการณ์ ในการให้บริการด้านการจัดฝึกอบรม ในประเด็นคุณภาพการให้บริการ และการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการให้กับผู้เข้ารับบริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาการปฏิบัติงาน

ในการนี้ จึงใคร่ขอประชาสัมพันธ์และแจ้งเวียนแนวปฏิบัติที่ดี ที่ได้จากการจัดการเรียนรู้มายังท่านและแจ้งเวียนบุคลากรทุกคนในหน่วยงานเพื่อทราบโดยทั่วกัน และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานและการพัฒนาการให้บริการต่อไป (ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นางสาวเยาวลักษณ์ แถมศิริ)
หัวหน้าฝ่ายวิจัยและพัฒนา

- ทราบ / เผยแพร่ตามเสนอ
- มอบไปปฏิบัติ และกลับมารายงานในที่ประชุม คณะกรรมการบริหาร

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธีรยุทธ ชาติชนะยืนยง)
ผู้รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ
10 มิ.ย. 64

การจัดการความรู้ (Knowledge Management) ประจำปีงบประมาณ 2564
ประเด็นที่ 1 คุณภาพการให้บริการ

ครั้งที่ 1 วันที่ 27 เดือน มกราคม พ.ศ.2564
ประเด็นคุณภาพการให้บริการ มี 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ครั้งที่ 2 วันที่ 10 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.2564
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

1. จัดทำผังขั้นตอนการให้บริการแต่ละฝ่าย
2. กำหนดระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจน **เช่น กำหนดเป็นนาที ชั่งโมง วัน**
3. **การลงทะเบียนอบรม** จัดทำผังการลงทะเบียนที่ชัดเจนเข้าใจง่าย **(ผังการลงทะเบียน)**
4. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง
5. ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ คือถูกต้องตามหลักการ เหตุผล และความถูกต้องตามความต้องการของผู้รับบริการ เช่น การทวนคำถาม สอบถามความถูกต้อง

ครั้งที่ 3 วันที่ 10 เดือน มีนาคม พ.ศ.2564
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

1. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก หนังสือประชาสัมพันธ์ แอปพลิเคชันไลน์
2. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น เว็บไซต์ การประเมินโครงการ
3. มีช่องทางการให้บริการนอกสถานที่
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น อบรมออนไลน์ เป็นที่ปรึกษา
5. จัดให้มีสายตรงผู้บริหาร

ครั้งที่ 4 วันที่ 24 เดือน มีนาคม พ.ศ.2564
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1. ให้คำแนะนำ อธิบาย และตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนและตรงประเด็น
2. มีความสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้
3. พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง (คำพูดต้องลงท้ายด้วยครับ/คะ/ค่ะ)
4. แต่งกายสุภาพและเหมาะสมกับกาลเทศะ (ถือปฏิบัติตามระเบียบการแต่งกายของ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ล่าสุดเป็นสำคัญ)
5. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง รอบคอบในอันที่จะทำให้ผลการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือ
6. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและมีความพร้อมในการดำเนินงาน
7. มีความรู้ความสามารถในการดำเนินงาน

ครั้งที่ 5 วันที่ 12 เดือน พฤษภาคม พ.ศ.2564

ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

1. **สถานที่จัดฝึกอบรม**

   1.1 โรงแรมหรือสถานที่จัดฝึกอบรมอย่างน้อยไม่ต่ำกว่าระดับ 3 ดาว

   1.2 ที่ตั้งของโรงแรมหรือสถานที่จัดฝึกอบรม เดินทางสะดวก มีที่จอดรถเพียงพอ

   1.3 ห้องประชุมเหมาะสมกับจำนวนผู้เข้าอบรม (ตรม./คน)

   1.4 มีห้องน้ำอยู่ชั้นเดียวกับห้องประชุม และอยู่ในระยะไม่เกิน 20 เมตร

2. **อาหารและเครื่องดื่ม**

   2.1 **แบบไทยเซต** (ลงโต๊ะ) จัดให้นั่งโต๊ะละไม่เกิน 8 คน อาหาร 5 อย่าง + ของหวาน 1

   2.2 **บุฟเฟย์** อาหารอย่างน้อย 5 อย่าง จุดตั้งอาหาร 1 จุด/ 100 คน

3. **ระบบโสตทัศนูปกรณ์**

   3.1 มีช่างเทคนิคประจำห้องประชุม

   3.2 ระบบฉายภาพต้องมีขนาดและจำนวนเหมาะสมกับขนาดห้อง

4. **การรับลงทะเบียน**

   4.1 จัดเตรียมบอร์ดเพื่อแจ้งขั้นตอนการลงทะเบียน

   4.2 จัดทำรายชื่อลงทะเบียนการอบรม โดยการเรียงลำดับตามพยัญชนะเพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมตรวจสอบ และลงชื่อในวันลงทะเบียน

   4.3 จัดทำรายชื่อเพื่อให้ผู้เข้าอบรมลงชื่อ และชำระค่าลงทะเบียน ให้คูปองสำหรับรับเอกสารและใบเสร็จรับเงินค่าลงทะเบียน

   4.4 จัดเตรียมกระเป๋าและเอกสารไว้ให้กับผู้เข้าอบรมตามจำนวน

   4.5 แจ้งรายละเอียดวัน เวลาในการรับใบเสร็จค่าลงทะเบียนให้ชัดเจน เช่น วันที่.....เวลา 13.00 น. เป็นต้นไป

5. **เอกสารประกอบการฝึกอบรม**

   5.1 จัดเป็นรูปเล่มสวยงามและชัดเจน

   5.2 กระเป๋าใส่เอกสารหรือเสื้อ ต้องมีตราสัญลักษณ์ของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามที่มองเห็นได้ชัดเจน

6. **การดำเนินการเบิกจ่ายเงินโครงการ**

   การดำเนินการเบิกจ่ายเงินโครงการ ภายใน 14 วัน นับจากวันที่ได้รับเอกสารโครงการครบถ้วนจากผู้ที่เกี่ยวข้อง

คุณภาพการให้บริการ

- **ด้านขั้นตอนการให้บริการ**
- **ด้านช่องทางการให้บริการ**
- **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**
- **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

- จัดทำผังขั้นตอนการให้บริการแต่ละฝ่าย
- กำหนดระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจน เช่น กำหนดเป็นนาที ชั่งโมง วัน
- **การลงทะเบียนอบรม** จัดทำผังการลงทะเบียนที่ชัดเจนเข้าใจง่าย (ผังการลงทะเบียน)
- ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ คือถูกต้องตามหลักการ เหตุผล และความถูกต้องตามความต้องการของผู้รับบริการ เช่น การทวนคำถาม สอบถามความถูกต้อง

ด้านช่องทางการบริการ

- มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก หนังสือประชาสัมพันธ์ แอปพลิเคชันไลน์
- มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น เว็บไซต์ การประเมินโครงการ
- มีช่องทางการให้บริการนอกสถานที่
- มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น อบรมออนไลน์ เป็นที่ปรึกษา
- จัดให้มีสายตรงผู้บริการ

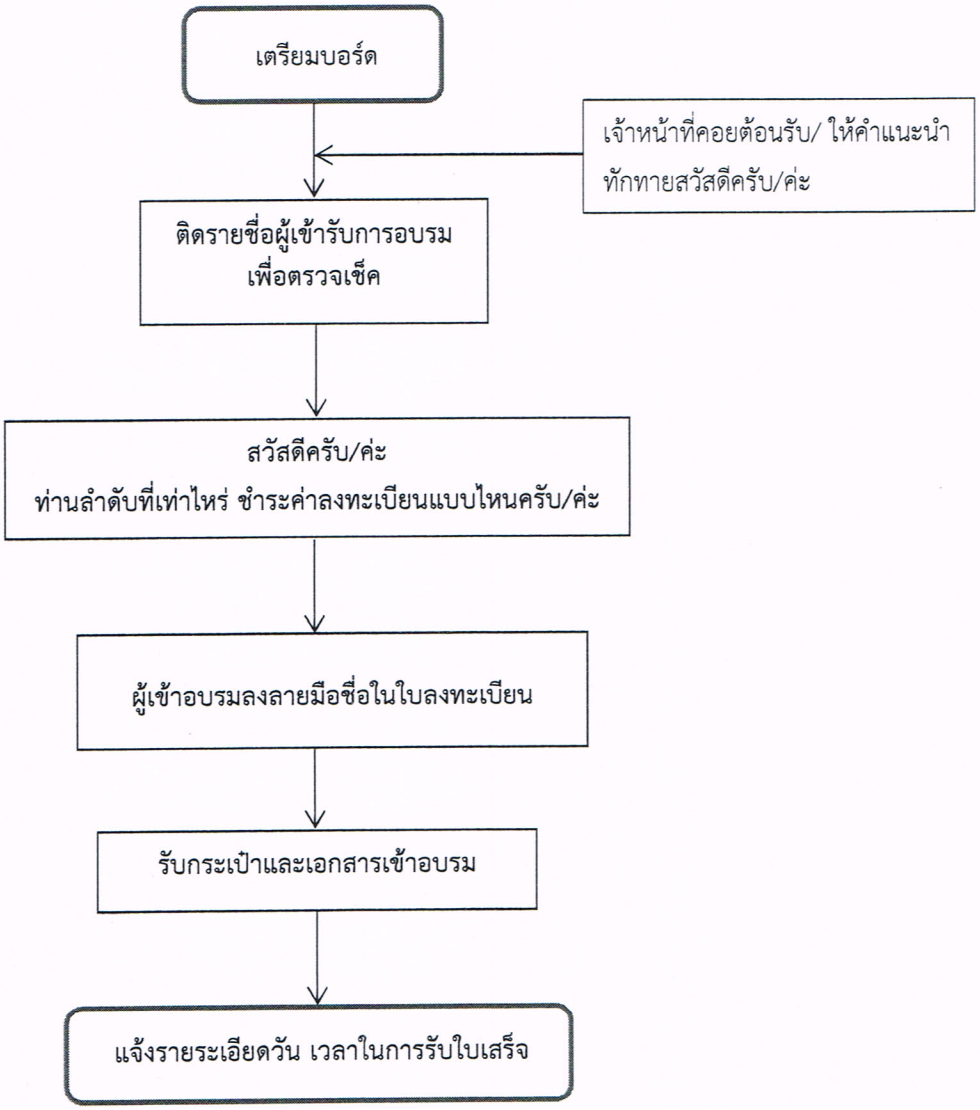
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ให้คำแนะนำ อธิบาย และตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนและตรงประเด็น
- มีความสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้
- พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง (คำพูดต้องลงท้ายด้วยครับ/คะ/ค่ะ)
- แต่งกายสุภาพและเหมาะสมกับกาลเทศะ (ถือปฏิบัติตามระเบียบการแต่งกายของ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ล่าสุดเป็นสำคัญ)
- ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง รอบคอบในอันที่จะทำให้ผลการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือ
- มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและมีความพร้อมในการดำเนินงาน
- มีความรู้ความสามารถในการดำเนินงาน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- สถานที่จัดฝึกอบรม
- อาหารและเครื่องดื่ม
- ระบบโสตทัศนูปกรณ์
- การรับลงทะเบียน
- เอกสารประกอบการฝึกอบรม
- การดำเนินการเบิกจ่ายเงินโครงการ

เอกสารแนบท้าย

มาตรฐานการลงทะเบียนอบรม (ผังการลงทะเบียน)

1. จำเตรียมบอร์ดเพื่อแจ้งขั้นตอนการลงทะเบียน
2. จัดทำรายชื่อลงทะเบียนการอบรม โดยการเรียงลำดับตามพยัญชนะเพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมตรวจสอบ และลงชื่อในวันลงทะเบียน
3. จัดทำรายชื่อเพื่อให้ผู้เข้าอบรมลงชื่อ และชำระค่าลงทะเบียน ให้คูปองสำหรับรับเอกสารและใบเสร็จรับเงินค่าลงทะเบียน
4. จัดเตรียมกระเป๋าและเอกสารไว้ให้กับผู้เข้าอบรมตามจำนวน
5. แจ้งรายละเอียดวัน เวลาในการรับใบเสร็จค่าลงทะเบียนให้ชัดเจน เช่น วันที่.....เวลา 13.00 น. เป็นต้นไป