



รายงานการปฏิบัติงานตามโครงการ “เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ”

อบรมเชิงปฏิบัติการด้านจิตบริการและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการบริการ
วันที่ 11 - 13 กุมภาพันธ์ 2556

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

รายงานผลดำเนินงาน
โครงการอบรมจิตบริการกับงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ปีการงบประมาณ 2556

ลักษณะโครงการ อบรมเชิงปฏิบัติการ

กลุ่มงานที่รับผิดชอบ กลุ่มงานบริหารสำนักงานผู้อำนวยการ

ผู้รับผิดชอบ นางสาวสุทธิลักษณ์ ศรีสวัสดิ์

สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์สำนักฯ

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ

สอดคล้องกับมาตรฐานการประกันคุณภาพ

มาตรฐานคุณภาพการศึกษา สมศ.

มาตรฐานคุณภาพการศึกษา สกอ..

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ

ตัวบ่งชี้ที่ 7.1 ภาวะผู้นำของสถานสถาบันและผู้บริหารฯ

ตัวบ่งชี้ที่ 7.2 การพัฒนาสถาบันสู่การเรียนรู้

องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

ตัวบ่งชี้ที่ 9.2 อัตลักษณ์ของหน่วยงาน(เพิ่มเติมตามเกณฑ์ข้อที่ 3 ของตัวบ่งชี้ที่ 9.1)

หลักการและเหตุผล

การเปลี่ยนแปลงทางการศึกษาไทยได้มีการพัฒนาการจัดการเรียนการสอน และการให้บริการกับนักศึกษาในระดับอุดมศึกษามากขึ้น มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้กับงานบริการต่าง ๆ ในสถาบันอุดมศึกษา เพื่อให้งานบริการมีความสะดวก รวดเร็ว ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของภาวะเศรษฐกิจ ในขณะเดียวกันงานบริการยังคงต้องใช้บุคลากรเป็นผู้ประสานงาน รับเรื่องจากนักศึกษา และผู้มาติดต่อเพื่อนำเอกสารมาดำเนินการตามขั้นตอนอย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ซึ่งมีภารกิจหลักในการให้บริการด้านข้อมูล ข่าวสาร และสารสนเทศต่าง ๆ ให้แก่นักศึกษา คณาจารย์ โดยตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนางานด้านการบริการ และพัฒนาบุคลิกภาพของบุคลากรให้เหมาะสมกับงานบริการ จากการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการของสำนักฯ พบว่าผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จากข้อเสนอแนะดังกล่าวกลุ่มงานบริหารสำนักงานผู้อำนวยการ จึงได้จัดทำโครงการอบรมบุคลากรสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนภายใต้หัวข้อ จิตบริการกับงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เพื่อเป็นการพัฒนาจิตพร้อมทั้งหาแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ในด้านนวัตกรรม สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้
2. เพื่อให้สร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านการให้บริการและการดำเนินงานคุณภาพ

เป้าหมาย

บุคลากรภายในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวน 23 คน

นักศึกษาทุน ตามโครงการสนับสนุนทุนการศึกษาต่อระดับปริญญาตรี จำนวน 8 คน

ตัวบ่งชี้ความสำเร็จ

เชิงปริมาณ

- จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ 31 คน
- รายงานผลการดำเนินโครงการ 1 เล่ม

เชิงคุณภาพ

- ความพึงพอใจของบุคลากรผู้เข้าร่วมต่อการจัดโครงการ
ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80

ระยะเวลาดำเนินงาน

วันที่ 11 – 13 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2556

สถานที่ดำเนินโครงการ

สถานีเกษตรหลวงอ่างขาง จ.เชียงใหม่

ศูนย์ one stop service ศาลากลางจังหวัดลำพูน

งบประมาณ

ตามแผนปฏิบัติราชการ 80,000 บาท

จากผู้เข้าร่วมโครงการ 8,382 บาท

เพียงพอ ไม่เพียงพอ

ผลการดำเนินโครงการ

1.การเตรียมการ

- กลุ่มงานบริหารสำนักงานผู้อำนวยการฯ ดำเนินการสำรวจความต้องการของบุคลากรภายในหน่วยงาน
- ศึกษาหัวข้อ / กิจกรรมและความเป็นไปได้พร้อมกำหนดผู้รับผิดชอบจัดทำโครงการเสนอเพื่อขออนุมัติงบประมาณ

2.การดำเนินงานตามกิจกรรม

กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการให้บริการ ศูนย์ one stop service ศาลากลางจังหวัดลำพูน

ในวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2556 กลุ่มงานบริหารสำนักงานผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านการให้บริการ กับหน่วยงานที่มีแบบอย่างที่ดีด้านการให้บริการ และได้รับการยกย่องในระดับชาติ ในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1.การสร้างรูปแบบ/ขั้นตอนการบริการ ให้มีความกระชับ รวดเร็ว และสร้างความสะดวกสบายให้แก่ผู้มาติดต่อ หรือผู้รับบริการ

2.การพัฒนาตนเองเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกแห่งการบริการและจิตสาธารณะ

3.ความเป็นเลิศของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ตามหลัก

คำว่า “Service” แยกอักษรออกเป็นความหมายดังนี้

S = Smile (อ่านว่า สมาย) แปลว่า ยิ้มแย้ม

E = enthusiasm (อ่านว่า เอนทูซิแอสซึม) แปลว่า ความกระตือรือร้น

R = rapidness (อ่านว่า เรปิดเนส) แปลว่า ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ

V = value (อ่านว่า วาลู) แปลว่า มีคุณค่า

I = impression (อ่านว่า อิมเพรสชัน) แปลว่า ความประทับใจ

C = courtesy (อ่านว่า เคอติซี) แปลว่า มีความสุภาพอ่อนโยน

E = endurance (อ่านว่า เอนดูเรน) แปลว่า ความอดทน เก็บอารมณ์

การบริการที่ดีต้องเกิดขึ้นจากใจ เพราะการบริการเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว สบายใจและพอใจ คนส่วนใหญ่คิดว่า งานบริการเป็นเรื่องของบริการ เป็นเรื่องของการรับใช้ แท้ที่จริงไม่ใช่งานบริการคืองานใด ๆ ก็ได้ที่เกิดจากมีผู้ให้และมีผู้รับอย่างมีเงื่อนไขกล่าวคือ เป็นบริการที่ดีแล้วผู้รับต้องพึงพอใจต้องให้บริการ

การปฏิบัติในการให้บริการ

ทางกาย ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่นด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่ม่วงเหงาหาวนอน เชื่องซึม มีลักษณะทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หัวใจผมเรียบริ้ว ไม่ปล่อยผมรุงรัง หรือหัวยุ่งเป็นกระเซิง การแต่งกายเรียบริ้ว ยิ้ม ไหว้ หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ เป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน นอกจากนั้นต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริงใจ สมองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ

ทางวาจา ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจน พูดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พูดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ อาจพูดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พูดมากจนเกินจริง พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการ และใช้ถ้อยคำเหมาะสม

ทางใจ ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้า หรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน แต่มาเรียกร้องต้องการนั้น ต้องการนี้ ไม่ปล่อยให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอยขาดสมาธิในการทำงาน เศร้าซึม เบื่อหน่ายหรือเซ็ง

ข้อควรคำนึงเกี่ยวกับการบริการ

การให้บริการเป็นงานที่ล่อแหลม ทำดีก็เสมอตัวผิดพลาดก็ได้รับคำตำหนิจึงเป็นงานที่ต้องการความรับผิดชอบสูง และมีจิตใจหนักแน่น ผู้ซึ่งทำงานบริการแล้วเกิดผิดพลาด บางคนก็เสียอกเสียใจ แต่ในทางกลับกัน ผู้ซึ่งไม่มีความรับผิดชอบมักกล่าวโทษผู้อื่นป้ายความผิดให้คนต่าง ๆ แม้แต่ผู้มารับบริการ เป็นเรื่องการหาแพะรับบาปหรือหาเหตุผลมากล่าวอ้างต่าง ๆ นานาให้พ้นไปจากความรับผิดชอบของตน วิธีการ

ให้บริการอันจะทำให้ผู้รับบริการพอใจ จะต้องรู้ความคาดหวังของเขา และปฏิบัติตามความคาดหวังเท่าที่จะเป็นไปได้ ทั้งนี้ย่อมไม่ใช่เรื่องง่าย ๆ เพราะการปฏิบัติด้วยกาย วาจา ใจ ต่อคนต่าง ๆ ให้สามารถสนองความต้องการของผู้รับบริการแต่ละประเภท ทุกระดับย่อมมีความยากลำบาก การที่จะให้บริการเป็นที่พอใจของทุก ๆ คนดูจะเป็นเรื่องเป็นไปได้ แต่ก็ไม่น่าพิศวงที่จะทำให้คนส่วนใหญ่พึงพอใจ หากเรามีความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ

หัวใจของการให้บริการ

1. ต้องการความรวดเร็ว ยิ่งภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจ เพราะจะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า ในช่วงเวลาสั้น ๆ สามารถทำงานได้หลายอย่าง ทำให้สามารถเพิ่มปริมาณและคุณภาพของงานได้
2. ประหยัดเงินและเวลา การให้บริการที่รวดเร็ว ช่วยให้ประหยัดเงินในการจ้างหรือใช้จ่าย การให้บริการ เช่น แทนที่จะใช้เงินจ้างบุคคลทำงาน 3 วัน แต่ผู้ให้บริการทำงานด้วยน้ำใจ การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์รวดเร็ว ทำให้การใช้จ่ายเงินน้อยลง เพราะงานเสร็จเร็วทำให้ทุกฝ่าย ประหยัดเงินและเวลาและทำให้ผู้มารับบริการสามารถปฏิบัติงานอื่นได้อีก จึงจะสามารถเพิ่มคุณค่าและรายได้ให้กับทุกฝ่าย
3. เกิดความรู้ที่ติดต่อผู้ให้บริการ ผู้มาติดต่อขอรับบริการ เมื่อผลลัพธ์เกิดขึ้นเร็ว และด้วยน้ำใจบริการที่ดี จะสร้างสัมพันธ์ที่ดีซึ่งกันและกัน ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ และยินดีที่จะกลับมาติดต่อและมารับบริการอีก และยังสามารถนำผลที่เกิดขึ้น หรือความประทับใจที่มีไปบอกต่อ เป็นการช่วยประชาสัมพันธ์อีกทางหนึ่ง

จากหลักการและหัวใจของการให้บริการ สามารถนำมาเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน คือ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นองค์กรที่ทันสมัย ให้บริการถูกต้องรวดเร็ว และปรัชญาของหน่วยงาน คือ ส่งเสริมวิชาการ รักษามาตรฐาน บริการด้วยน้ำใจ

3. ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ

กลุ่มงานบริหารสำนักงานผู้อำนวยการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีการติดตามและประเมินผลการจัดโครงการ โดยใช้แบบสอบถาม การแสดงความคิดเห็นจากบุคลากรผู้เข้าร่วมอบรม จำนวน 31 คนได้ผลการประเมินดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้เข้ารับการอบรม ที่มีต่อการจัดกิจกรรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการให้บริการ ศูนย์ one stop service ศาลากลางจังหวัดลำพูน

ข้อที่	รายการ	\bar{X} (N = 31)	S.D.	ระดับ ความเหมาะสม
1	ด้านวิทยากร	4.14	0.52	มาก
2	ด้านสถานที่ / ระยะเวลา	4.11	0.61	มาก
3	ด้านความรู้ความเข้าใจ	3.75	0.52	มาก
4	ด้านการนำความรู้ไปใช้	4.29	0.45	มาก
	เฉลี่ย	4.11	0.51	มาก

จากการประเมินพบว่าผู้เข้ารับการอบรม มีความพึงพอใจในการจัดโครงการสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านการนำความรู้ความเข้าใจในหัวข้อที่อบรม มีระดับการประเมินอยู่ที่ 4.29 จากคะแนนเต็ม 5 รองลงมาคือ ด้านวิทยากร มีระดับการประเมินอยู่ที่ 4.14 จากคะแนนเต็ม 5 และ ด้านสถานที่ / ระยะเวลา การอบรม มีระดับคะแนนอยู่ที่ 4.11 จากคะแนนเต็ม 5 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจในของผู้เข้ารับการอบรมที่มีต่อการจัดกิจกรรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการให้บริการ ศูนย์ one stop service ศาลากลางจังหวัดลำพูน

ข้อที่	รายการ	\bar{X} (N = 31)	S.D.	ระดับ ความเหมาะสม
1	ด้านวิทยากร			
	1. การถ่ายทอดความรู้ของวิทยากรมีความชัดเจน	4.12	0.43	มาก
	2. ความสามารถในการอธิบายเนื้อหา	4.08	0.56	มาก
	3. การเชื่อมโยงเนื้อหาในการฝึกอบรม	4.19	0.57	มาก
	4. มีความครบถ้วนของเนื้อหาในการฝึกอบรม	4.12	0.43	มาก
	5. การใช้เวลาตามที่กำหนดไว้	4.08	0.52	มาก
2	ด้านสถานที่ / ระยะเวลา		0.63	
	1. สถานที่สะอาดและมีความเหมาะสม	4.31	0.47	มาก
	2. ความพร้อมของอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์	3.96	0.77	มาก
	3. ระยะเวลาในการอบรมมีความเหมาะสม	4.00	0.57	มาก
	4. อาหาร มีความเหมาะสม	4.15	0.61	มาก
3	ด้านความรู้ความเข้าใจ			
	1. ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนี้ <u>ก่อน</u> การอบรม	3.23	0.59	ปานกลาง
	2. ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนี้ <u>หลัง</u> การอบรม	4.27	0.45	มาก
4	ด้านการนำความรู้ไปใช้			
	1. สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้	4.31	0.47	มาก
	2. มีความมั่นใจและสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ได้	4.42	0.50	มาก
	3. สามารถนำความรู้ไปเผยแพร่/ถ่ายทอดได้	4.15	0.37	มาก
	เฉลี่ย	4.11	0.51	มาก

จากตารางที่ 2 เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจในของผู้เข้ารับการอบรมที่มีต่อการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการให้บริการ ศูนย์ one stop service ศาลากลางจังหวัดลำพูน พบว่ามีความเหมาะสมมาก ($\bar{X} = 4.11$) บรรลุเป้าหมายของโครงการ

ปัญหาอุปสรรค

1. บุคลากรไม่สามารถเข้าร่วมได้ทั้งหมด เนื่องจากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นหน่วยงานที่ดำเนินงานในรูปของการให้บริการ ทำให้มีผู้มาติดต่อกันอยู่ตลอดเวลา
2. ระยะเวลาของการจัดโครงการ ทำได้ในระยะเวลาจำกัด

ข้อเสนอแนะ

1. ควรเพิ่มระยะเวลาในการฝึกอบรมให้มากขึ้น
2. การเจาะลึกถึงเนื้อหา และการลงมือปฏิบัติ
3. สถานที่ในการอบรมไม่สะดวกเท่าที่ควร
4. อยากให้มีการถาม - ตอบ ให้มากขึ้น

สรุปประโยชน์ที่ได้จากการเข้าร่วมโครงการของบุคลากร

1. สามารถนำความรู้ที่ได้ไปปรับใช้ในการให้บริการแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. สามารถนำเทคนิคที่ได้รับจากการฝึกอบรมมาปรับใช้กับงานในหน้าที่หลักและในชีวิตประจำวัน
3. มีการปรับทัศนคติในเชิงบวกเกี่ยวกับการให้บริการมากยิ่งขึ้น
4. ช่วยให้มีสติ และสามารถให้บริการได้ภายใต้สภาวะกดดัน
5. ช่วยให้มีหลักในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

หัวข้อการฝึกอบรมที่อยากให้จัดในอนาคต

1. โครงการพัฒนาบุคลิกภาพ
2. โครงการอบรมจิตบริการ
3. โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือกิจกรรมคล้าย ๆ กับการระดมสมอง
4. การเตรียมความพร้อมของบุคลากรเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

ประมวลภาพโครงการอบรมจิตบริการกับงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ระหว่างวันที่ 23 - 24 สิงหาคม 2555

กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการให้บริการ ศูนย์ one stop service ศาลากลางจังหวัดลำพูน



