

การพัฒนาคู่มือวิธีปฏิบัติในการให้บริการที่เป็นเลิศ
ของส่วนงานสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยคริสเตียน*

The Development of Handbook for Service Excellence
of Academic Supporting Sectors at Christian University of Thailand

สุภัทสร วิชากุล**
นนทิดา แคน้อย***
อิทธิพร ขำประเสริฐ***
มณีวรรณ แกมตุ***
รัชเกล้า นนทะวงศ์****

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะพัฒนาคู่มือวิธีปฏิบัติในการให้บริการที่เป็นเลิศของบุคลากรส่วนงานสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยคริสเตียน เพื่อให้บุคลากรที่สังกัดส่วนงานสนับสนุนวิชาการใช้เป็นแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการตามภารกิจที่มหาวิทยาลัยฯ กำหนด ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างความพึงพอใจ และความประทับใจให้กับนักศึกษา ประชาชนที่มาใช้บริการ รวมทั้งบุคลากรภายในซึ่งจะช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยฯ

คู่มือวิธีปฏิบัติในการให้บริการที่เป็นเลิศของส่วนงานสนับสนุนวิชาการ พัฒนาขึ้นโดยอาศัยกรอบแนวคิดการบริการที่เป็นเลิศที่พัฒนาขึ้นโดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทร์จิรา วงษ์ชมทอง อธิการบดีมหาวิทยาลัยคริสเตียน การศึกษาเอกสาร แนวคิด

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้งการสำรวจความคิดเห็นจากนักศึกษาทุกระดับทุกชั้นปี และบุคลากรภายใน โดยนำข้อมูลทั้งหมดมาสังเคราะห์พัฒนาเป็นคู่มือวิธีปฏิบัติฯ และได้้นำให้ผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งเป็นผู้บริหารของมหาวิทยาลัยฯ ร่วมกันพิจารณาร่างคู่มือฯ แล้วจึงนำมาปรับปรุงแก้ไขสรุปผล

คู่มือวิธีปฏิบัติในการให้บริการที่เป็นเลิศของส่วนงานสนับสนุนวิชาการเล่มนี้ ประกอบไปด้วย 3 ส่วนที่สำคัญ คือ 1) การเตรียมความพร้อม 2) วิธีปฏิบัติงาน ซึ่งครอบคลุมด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ และ 3) การประเมินผลการให้บริการ โดยมีวิธีปฏิบัติ และแนวทางการดำเนินงาน 97 วิธีปฏิบัติ

*ได้รับทุนสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยคริสเตียน

**ผู้อำนวยการสำนักอธิการบดี มหาวิทยาลัยคริสเตียน

***เจ้าหน้าที่แผนและพัฒนา งานแผนและพัฒนา สำนักอธิการบดี มหาวิทยาลัยคริสเตียน

****เจ้าหน้าที่บริหารทั่วไป งานบริหารทั่วไป สำนักอธิการบดี มหาวิทยาลัยคริสเตียน

Abstract

The purpose of this research was to develop handbook on procedures for service excellence of officers in academic support sections of Christian University of Thailand, in order to apply as guidelines to improve the efficiency of service performance of staff in academic support sections according to their responsibilities assigned by the university. These will lead to the satisfaction and the impression of the students and persons receiving services including university personnels which will create a good image on service excellence of the university as well.

The development of the handbook on procedures for service excellence of staff in academic support sections was based on the service excellence frameworks developed by Assistant Professor Dr.Janjira Wongkhomthong,

President of Christian University of Thailand, literature review on related frameworks and service excellence theories in Thailand and countries including the opinion surveys of the first-year to fourth-year students and CTU staff. Then, all collected data were synthesized and developed to be handbook and such handbook was submitted to the experts who are the university administrators to consider and give suggestion for revision and conclusion.

This handbook consisted of 3 chapters which are as 1)preparation 2) procedures which cover service providers, service facilities, and service process and 3)service evaluation, and the 97 procedures and guidelines for service excellence were included in this handbook.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ในยุคอุตสาหกรรมการจัดการศึกษาโดยเฉพาะระดับอุดมศึกษาที่ภาวะปัจจุบันมีการแข่งขันสูง ปัจจัยที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง ในมุมมองของนักศึกษาและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่างๆในฐานะ “ผู้ใช้บริการ” คือ คุณภาพของการบริการ (Service quality) ที่ “ผู้ให้บริการ” ซึ่งหมายถึง การที่สถาบันอุดมศึกษาได้หยิบยื่นและส่งมอบความประทับใจของการบริการที่เป็นเลิศให้เพื่อสร้างผลลัพธ์จากการส่งมอบบริการที่ดีให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจ (Customer satisfaction) และก่อให้เกิด สัมพันธภาพที่ดีแก่ผู้ให้บริการ (Customer relationship) รวมทั้งเพื่อกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการเหล่านั้นกลับมาใช้บริการกัน

อย่างต่อเนื่อง (Customer retention) ตลอดจนเป็น การสร้างฐานให้ผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์ในระยะยาว และก่อให้เกิดความจงรักภักดีกับการให้บริการของสถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งไปโดยตลอด (Customer loyalty)

การสร้างคุณภาพการบริการที่เป็นเลิศจึงต้องอาศัยความละเอียดอ่อนที่จะส่งมอบความประทับใจจากการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ สถาบันอุดมศึกษาในปัจจุบันจึงตระหนักถึงการส่งมอบบริการที่ดีให้กับนักศึกษาและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอื่นๆ โดยมีการกำหนดเป็นนโยบายให้เห็นเด่นชัด มหาวิทยาลัยคริสเตียน เป็นมหาวิทยาลัยเอกชนในสังกัดมูลนิธิสภาคริสตจักรในประเทศไทยให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการให้มา

วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน

ปีที่ ๑๘ ฉบับที่ ๒ (พฤษภาคม - สิงหาคม) ๒๕๕๕

โดยตลอด ดังจะเห็นได้จากปณิธานในการจัดการศึกษาที่เน้นเรื่องของ “รัก-บริการ” อันมีที่มาจากคำสอนของพระเยซูคริสต์ที่ตรัสว่า “พระเจ้าทรงรักมนุษย์ทุกคน และให้มนุษย์รักและปรนนิบัติรับใช้ซึ่งกันและกัน” โดยปณิธานดังกล่าวถือว่าการปฏิบัติได้นำมาเป็นแนวทางในหลักการบริหารที่เป็นเลิศของมหาวิทยาลัยคริสเตียน (CTU service excellence) ซึ่งเป็นนโยบายที่ถือการปฏิบัติของมหาวิทยาลัยฯ กำหนดไว้เป็นแนวทางให้บุคลากรทุกคนมีหน้าที่ในการบริการที่เป็นเลิศเพื่อจะนำพามหาวิทยาลัยไปสู่การจัดบริการการศึกษาที่เป็นเลิศในทุกด้าน

แม้ว่ามหาวิทยาลัยฯจะมีนโยบายให้ทุกส่วนงานในสังกัดมหาวิทยาลัยฯ นำแนวคิดดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการกลุ่มต่างๆ ได้แก่ นักศึกษา บุคลากรภายในและผู้มาใช้บริการอื่นๆ แต่เนื่องจากมหาวิทยาลัยฯ ยังขาดเครื่องมือที่เป็นรูปธรรมเพื่อให้แต่ละส่วนงานได้ยึดถือและนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง คณะผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการวิจัยจากแนวคิดดังกล่าว รวมทั้งแนวคิดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาเป็นคู่มือวิธีปฏิบัติในการให้บริการที่เป็นเลิศของส่วนงานสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยคริสเตียนขึ้น โดยคาดหวังว่าจะให้ส่วนงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยคริสเตียนใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่นักศึกษาและบุคลากรในสังกัด รวมทั้งผู้มาใช้บริการอื่นๆ อันจะนำไปสู่การสร้าง ความพึงพอใจและประทับใจต่อมหาวิทยาลัยคริสเตียนในระยะยาวมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

พัฒนาคู่มือวิธีปฏิบัติในการให้บริการที่เป็นเลิศของบุคลากรส่วนงานสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยคริสเตียน

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มุ่งสร้างคู่มือในการให้บริการที่เป็นเลิศของส่วนงานสนับสนุนวิชาการ

มหาวิทยาลัยคริสเตียน ซึ่งใช้ปฏิบัติเฉพาะกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในสายสนับสนุนวิชาการ ครอบคลุมการให้บริการ 3 ด้าน คือ 1) ด้านสถานที่ให้บริการ 2) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และ 3) ด้านกระบวนการให้บริการ ประชากร คือ ผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ทั้ง 4 ชั้นปี และระดับบัณฑิตศึกษาโดยมีระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่วันที่เดือนมกราคม-เดือนธันวาคม 2554

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ อาศัยแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการที่เป็นเลิศจากทั้งในประเทศและต่างประเทศมาประยุกต์ในการพัฒนาคู่มือวิธีปฏิบัติในการให้บริการที่เป็นเลิศฯ ซึ่งประกอบด้วย

1. แนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริการที่เป็นเลิศ (CTU service excellence) ของมหาวิทยาลัยคริสเตียน 12 ประการ

มหาวิทยาลัยคริสเตียนได้ประกาศนโยบายการบริหารงานคุณภาพ มาตั้งแต่ พ.ศ.2540 มุ่งเน้นการพัฒนาระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ใช้บริการและผู้มาติดต่อเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ มหาวิทยาลัยจึงกำหนดวิธีการบริการที่เป็นเลิศของมหาวิทยาลัยคริสเตียน (CTU service excellence) ให้เป็นวัฒนธรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรและนักศึกษาในสังกัดมหาวิทยาลัยคริสเตียน ประกอบด้วยหลัก 12 ประการ ได้แก่ 1) บริการด้วยรอยยิ้ม 2) บริการด้วยท่าทีกระตือรือร้น 3) บริการมากกว่าเดิม 100 เท่า 4) บริการอย่างถูกต้อง 5) บริการนักศึกษา/ผู้มาติดต่อก่อนงานประจำ 6) บริการด้วยความรู้สึกเป็นเจ้าของมหาวิทยาลัยฯ 7) บริการด้วยหัวใจ 8) บริการอย่างมีนวัตกรรม (อย่างสร้างสรรค์) 9) บริการเป็นทีม 10) บริการอย่างมีวินัย 11) บริการอย่างมีส่วนร่วมทุกด้าน 12) บริการให้นักศึกษาประทับใจ

2. แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.) เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการ

ภาครัฐ พ.ศ. 2550 หมวด 3 การให้ความสำคัญกับ ผู้มาใช้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ได้กล่าวถึงปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ และนำไปสู่การกล่าวถึงส่วนราชการในทางที่ดี ประกอบด้วย 2 ส่วน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2549: 55-62) ได้แก่ 1) ความรู้เกี่ยวกับผู้มาใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งต้องอธิบายว่าส่วนราชการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบของผู้มาใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้การบริการตอบสนองผู้มาใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น วิธีการกำหนดหรือจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การรับฟังและเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังต่างๆ การทบทวนและปรับปรุงการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการ และความคาดหวัง 2) ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งต้องอธิบายว่าส่วนราชการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ และนำไปสู่การกล่าวถึงส่วนราชการในทางที่ดี โดยอธิบายด้วยว่าส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการหาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อตอบสนองความคาดหวังและสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การสามารถติดต่อขอข้อมูลขอรับบริการ หรือร้องเรียนต่อส่วนราชการกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน วิธีการติดต่อเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ การวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม การติดตามในเรื่องคุณภาพการบริการเพื่อให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างทันที่ และนำไปใช้ดำเนินการต่อไปได้ การหาข้อมูลและใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบในด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3. แนวคิดการให้บริการที่เป็นเลิศของ

ผศ.ดร.จันทร์จิรา วงษ์ชมทอง และคณะ

ผศ.ดร.จันทร์จิรา วงษ์ชมทอง และคณะ (2552) ได้ทำการวิจัยปฏิบัติการเพื่อพัฒนารูปแบบและศักยภาพในการให้บริการที่เป็นเลิศของอำเภอในสังกัดกรมการปกครอง โดยสังเคราะห์แนวคิดการบริการที่เป็นเลิศในการให้บริการประชาชนของอำเภอ รวมทั้งได้ศึกษาข้อมูลแนวคิดเกี่ยวกับการบริการที่เป็นเลิศที่เกี่ยวข้อง โดยกล่าวว่า การบริการที่เป็นเลิศเป็นการให้บริการที่ยึดผู้มาใช้บริการเป็นศูนย์กลาง (People-serving-people) เป็นการให้เกียรติผู้มาใช้บริการ การสร้างวัฒนธรรมในการบริการที่เป็นเลิศต้องอาศัยการส่งเสริมบุคลากรให้ได้รับการฝึกอบรม การมีความคิดสร้างสรรค์ และมีภาวะผู้นำ มาตรฐานที่สำคัญในการให้บริการที่เป็นเลิศ ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ 1) การพัฒนานุคลากรผู้ให้บริการ 2) การพัฒนากระบวนการให้บริการ และ 3) การพัฒนาสถานที่ให้บริการ รวมทั้งกล่าวถึง โดยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการ สถานที่ให้บริการ การจัดเทคโนโลยีสารสนเทศ วัสดุอุปกรณ์ และงบประมาณ

4. แนวคิดการให้บริการที่เป็นเลิศในประเทศ

จากการศึกษาแนวคิดการให้บริการที่เป็นเลิศในประเทศขององค์กรภาคเอกชนของไทย 2 แห่ง ได้แก่ ธนาคารกสิกรไทย เสนอแนวคิดในการให้บริการว่า ควรมุ่งเน้นให้บริการทางการเงินอย่างครบวงจรแก่ลูกค้าทุกระดับและทุกความต้องการ โดยเตรียมความพร้อมในการสร้างความสามารถหลัก 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการรู้จักลูกค้า 2) ด้านช่องทางการขายและการให้บริการ 3) ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และ 4) ด้านระบบบัญชีการเงินสารสนเทศ ส่วนบริษัทการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย จำกัด (มหาชน) เสนอแนวคิดในการให้บริการว่า ควรมุ่งเน้นการให้บริการลูกค้าด้วยการสร้างความสัมพันธ์ การตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าอย่างตรงประเด็น โดยการดำเนินการ 4 วิธี ได้แก่ 1) ช่องทางการสร้างความสัมพันธ์ลูกค้า 2) การตอบสนองความคาดหวัง

วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน

ปีที่ ๑๘ ฉบับที่ ๒ (พฤษภาคม - สิงหาคม) ๒๕๕๕

และเหนือความคาดหวัง 3) การสร้างความจงรักภักดีต่อตราสินค้าให้กับพนักงาน และ 4) การมุ่งมั่นในการให้บริการและให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นอันดับหนึ่ง

5. แนวคิดการให้บริการที่เป็นเลิศในต่างประเทศ

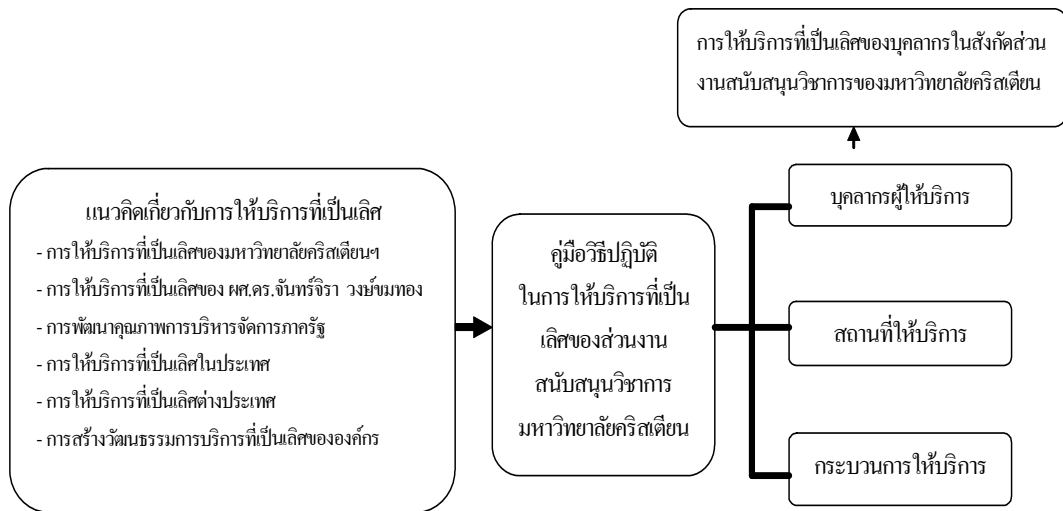
จากการศึกษาแนวคิดการให้บริการที่เป็นเลิศใน 4 ประเทศได้แก่ ประเทศออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ สหราชอาณาจักรอังกฤษ และแคนาดา ซึ่งมีการบริหารราชการแบบส่วนกลางและท้องถิ่น พบว่า การบริการที่เป็นเลิศของประเทศนิวซีแลนด์ได้ให้ความสำคัญกับการเข้าใจในผู้มาใช้บริการ การมีพันธกิจร่วมกันในการให้บริการผู้ให้บริการ การจัดช่องทางในการเข้าถึงบริการที่หลากหลาย การส่งมอบบริการที่รวดเร็ว ความสามารถในการจัดการส่งมอบบริการ การประเมินผลการดำเนินงานบริการ และการรายงานผลการบริการ ส่วนการบริการที่เป็นเลิศของประเทศออสเตรเลียได้ให้ความสำคัญกับการเน้นผู้ให้บริการเป็นสำคัญ การอธิบายให้ผู้ให้บริการทราบเกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ มีการเรียนรู้วัฒนธรรมการให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้เกียรติและเข้าใจในความแตกต่างของผู้มาใช้บริการ การทำงานด้วยความร่วมมือกัน การตัดสินใจเชิงหลักฐาน และความรับผิดชอบต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต่อหลักจริยธรรมและสังคม ส่วนการบริการที่เป็นเลิศของสหราชอาณาจักรอังกฤษได้ให้ความสำคัญกับการเข้าใจในผู้มาใช้บริการ การสร้างวัฒนธรรมการบริการขององค์กร ข้อมูลสารสนเทศและการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ การจัดส่งบริการ และการ

บริการตามกำหนดเวลาและมีคุณภาพ ส่วนการบริการที่เป็นเลิศของประเทศแคนาดาได้ให้ความสำคัญกับผู้มาใช้บริการด้วยการบริการที่เน้นประชาชนเป็นสำคัญ และเน้นการส่งมอบบริการ การบริการผ่านศูนย์บริการเครือข่าย การจัดส่งบริการ และการรายงานผลการบริการ

6. แนวคิดการสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศขององค์กร

ฟิลิธี พัพฒนโกคากุล (2553) เสนอแนวคิดการให้บริการที่เป็นเลิศ (Service excellence) ว่าเป็นการบริการให้ผู้ให้บริการเกิดความประทับใจ เกิดความทรงจำที่ดีกับธุรกิจ อันเป็นผลต่อกิจการในรูปของตัวเงิน มูลค่าหุ้น ผลกำไร และทางจิตใจในความทรงจำของผู้ใช้บริการ การสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศให้กับองค์กร ประกอบด้วยหลักสำคัญ 5 ประการ (DISCS) ได้แก่ 1) Define คือ การกำหนดวัตถุประสงค์ ค่านิยม วัฒนธรรม 2) Identity คือ การระบุพฤติกรรมที่คาดหวัง 3) Symbols คือ การสร้างสัญลักษณ์ กระบวนการ มาตรฐานบริการ พิธีกรรม 4) Communication คือ การสื่อสารฝึกอบรมติดตามผล ให้รางวัล และ 5) Standardize คือ รักษามาตรฐาน

จากแนวคิดข้างต้น คณะผู้วิจัยได้นำมากำหนดเป็นกรอบแนวทางในการวิจัยเพื่อพัฒนาคู่มือวิธีปฏิบัติในการให้บริการที่เป็นเลิศของบุคลากรส่วนงานสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยคริสเตียน ดังรูป



นิยามตัวแปร

การให้บริการ หมายถึง การกระทำหรือกิจกรรมในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยคริสเตียน ตามภารกิจของแต่ละส่วนงานเพื่อส่งมอบการบริการหรือผลผลิตให้แก่ผู้มาใช้บริการ ซึ่งประกอบด้วยนักศึกษา บุคลากรด้วยกันเอง และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอื่นๆ ภายนอกมหาวิทยาลัยฯ

การให้บริการที่เป็นเลิศ หมายถึง การกระทำของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยคริสเตียนในการส่งมอบการบริการหรือผลผลิตให้แก่ผู้มาใช้บริการ เพื่อให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจ ทั้งในดานบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการบริการ และด้านสถานที่ให้บริการ

บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ซึ่งมีภาระงานให้บริการใกล้ชิดกับนักศึกษา บุคลากรภายใน และผู้ให้บริการอื่นๆจากภายนอกมหาวิทยาลัยฯ

ผู้ให้บริการ หมายถึง นักศึกษา บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยคริสเตียนและผู้ให้บริการจากภายนอกมหาวิทยาลัยคริสเตียน

สถานที่ให้บริการ หมายถึง สถานที่อำนวยความสะดวกในการให้บริการของทุกส่วนงานภายใต้

สังกัดมหาวิทยาลัยคริสเตียน ทั้งที่เป็นสำนักบริหารของคณะวิชา และส่วนงานสนับสนุนวิชาการ

กระบวนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงานในรูปแบบต่างๆที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการ ของบุคลากรผู้ให้บริการสายสนับสนุนวิชาการ

ผลผลิตของการให้บริการ หมายความว่า กระบวนการดำเนินการให้บริการและหรือชิ้นงานบริการที่บุคลากรผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ศึกษา บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยคริสเตียน และผู้เข้ามาใช้บริการงานด้านต่างๆซึ่งเป็นบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยฯ (หมายเหตุ บางครั้งให้บริการอย่างเดียวบางครั้งให้บริการและมีชิ้นงานด้วย)

ผลลัพธ์ของการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจและความประทับใจของนักศึกษา บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยคริสเตียน และผู้เข้ามาใช้บริการงานด้านต่างๆ ซึ่งเป็นบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยฯ รวมทั้งประโยชน์ที่ได้จากผลผลิตของการบริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ได้คู่มือวิธีปฏิบัติในการให้บริการที่เป็นเลิศของบุคลากรในสังกัดส่วนงานสนับสนุนวิชาการ

วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน

ปีที่ ๑๘ ฉบับที่ ๒ (พฤษภาคม - สิงหาคม) ๒๕๕๕

มหาวิทยาลัยคริสเตียนเพื่อให้แต่ละส่วนงานใช้เป็นแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการตามภารกิจที่มหาวิทยาลัยฯ กำหนด ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างความพึงพอใจ และความประทับใจให้กับนักศึกษา บุคลากร ภายใน รวมทั้งผู้ให้บริการอื่นๆ ภายนอกมหาวิทยาลัยฯ ต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยฯ ในระยะยาว

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and development) เป็นการพัฒนาคู่มือวิธีปฏิบัติในการให้บริการที่เป็นเลิศ เมื่อผู้วิจัยพัฒนาคู่มือวิธีปฏิบัติในการให้บริการที่เป็นเลิศฯ เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยศึกษาหาความตรงของเนื้อหา และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ของคู่มือวิธีปฏิบัติในการให้บริการที่เป็นเลิศฯ โดยผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งเป็นผู้บริหารมหาวิทยาลัยคริสเตียนเนื่องจากเป็นผู้มีความรู้และเข้าใจบริบทของการให้บริการของหน่วยงานของมหาวิทยาลัยคริสเตียนเป็นอย่างดี ผู้วิจัยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย สรุปดังนี้

1. การพัฒนาคู่มือวิธีปฏิบัติในการให้บริการที่เป็นเลิศของส่วนงานสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยคริสเตียน ดำเนินการ ดังนี้

1.1 การศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่เป็นเลิศทั้งในและต่างประเทศ โดยเฉพาะแนวคิดของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทร์จิรา วงษ์ชมทอง ที่ใช้เป็นหลักในการดำเนินงานวิจัย

1.2 การสำรวจสภาพการให้บริการในปัจจุบันของมหาวิทยาลัยคริสเตียนจากนักศึกษาและบุคลากร โดยกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจประกอบด้วย

1.1 กลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัยคริสเตียนระดับปริญญาตรีทั้ง 4 ชั้นปี ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 2,439 คน (ข้อมูลจากกลุ่มงานทะเบียน สำนักบริการวิชาการ) โดยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามหลักการของเครชชี และ มอร์แกน (Krejcie and Morgan 1970 : 607-610) ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้อย่างน้อย จำนวน 331 คน

1.2 กลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัยคริสเตียนระดับบัณฑิตศึกษา ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 154 คน (ข้อมูลจากกลุ่มงานทะเบียน สำนักบริการวิชาการ) โดยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามหลักการของเครชชี และมอร์แกน (Krejcie and Morgan 1970 : 607-610) ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้อย่างน้อย จำนวน 108 คน

1.3 กลุ่มบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยคริสเตียน ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 263 คน โดยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามหลักการของเครชชี และมอร์แกน (Krejcie and Morgan 1970 : 607-610) ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้อย่างน้อย จำนวน 159 คน

การวิจัยครั้งนี้กำหนดการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (No probability sampling) โดยกำหนดเลือกสุ่มตัวอย่างจากกลุ่มผู้ประเมินสภาพปัญหาการให้บริการงานด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัยฯ แบบบังเอิญ (Accidental sampling)

การสำรวจดังกล่าวใช้แบบประเมินผลการใช้บริการซึ่งประยุกต์จากแบบประเมินผลของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทร์จิรา วงษ์ชมทอง (2552) ที่ศึกษาวิจัยพัฒนารูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของอำเภอในสังกัดกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย และปรับให้เข้ากับบริบทของมหาวิทยาลัยฯ โดยเป็นมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's rating Scale) วิเคราะห์ด้วยการใช้สถิติพรรณนาด้วยค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผู้วิจัยนำผลที่ได้จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่เป็นเลิศ และผลจากการสำรวจการให้บริการจากนักศึกษาและบุคลากรมาสังเคราะห์เป็นร่างคู่มือวิธีปฏิบัติในการให้บริการที่เป็นเลิศฯ

2. การศึกษาหาความเชื่อมั่นของคู่มือวิธีปฏิบัติในการให้บริการที่เป็นเลิศของส่วนงานสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยคริสเตียน

ผู้วิจัยนำร่างคู่มือการให้บริการที่เป็นเลิศฯ ดังกล่าวไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหาร

ส่วนงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยฯ ทั้งหมด 20 ส่วนงาน แยกเป็น 5 คณะวิชา และ 15 ส่วนงาน การวิจัยครั้งนี้กำหนดการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (No probability sampling) โดยกำหนดเลือกกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้บริหารที่กำกับดูแลส่วนงานดังกล่าวอย่างเจาะจง (Purposive sampling) จำนวน 13 คน เป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาคู่มือวิธีปฏิบัติในการให้บริการที่เป็นเลิศฯ ได้แก่ อธิการบดี รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ วิทยาลัยและประกันคุณภาพ การศึกษา รองอธิการบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษาและสื่อสารการตลาด คณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย คณะบดีคณะพยาบาลศาสตร์ คณะบดีคณะสหเวชศาสตร์ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ วิทยาลัยและประกันคุณภาพการศึกษา ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายบริการ พัสดุ และทรัพย์สิน ผู้อำนวยการสำนักพัฒนานักศึกษา ผู้อำนวยการสำนักการเงินและบัญชี ผู้อำนวยการสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ผู้อำนวยการสำนักบริหารบุคลากรและผู้อำนวยการศูนย์วิทยบริการ และหอสมุด ได้พิจารณา 2 ครั้ง ได้แก่

2.1 การพิจารณาร่างคู่มือวิธีปฏิบัติในการให้บริการที่เป็นเลิศฯ โดยมีแบบประเมินซึ่งเป็นข้อคำถามให้เลือกตอบเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย และแบบสอบถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็นต่อร่างคู่มือวิธีปฏิบัติในการให้บริการที่เป็นเลิศฯ ซึ่งประกอบด้วยหัวข้อ ความถูกต้องตามหลักวิชาการ ความตรงประเด็นชัดเจน ความเป็นไปได้ในการปฏิบัติ และความสอดคล้องกันของเนื้อหาในแต่ละส่วน

2.2 นำร่างคู่มือวิธีปฏิบัติในการให้บริการที่เป็นเลิศฯ มาปรับปรุง ตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งเป็นผู้บริหารภายในมหาวิทยาลัยฯ ได้ร่วมกันพิจารณาร่างคู่มือฯ และได้ให้ข้อเสนอแนะ ความความคิดเห็นต่างๆ โดยนำมาปรับปรุงแก้ไขให้มีความเหมาะสม และจัดส่งแบบประเมินให้ผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งเป็นผู้บริหารพิจารณาอีกครั้ง โดยแบบประเมินดังกล่าวจะเป็นข้อคำถามที่สรุปเนื้อหารายละเอียดในแต่ละขั้นตอนการดำเนินงานในคู่มือวิธีปฏิบัติในการให้บริการที่เป็นเลิศฯ ซึ่งเป็นข้อคำถามให้เลือกตอบเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยต่อขั้นตอนการดำเนินงานหลังจากนั้นจึงนำข้อสรุปทั้งหมดมาปรับปรุงคู่มือวิธี

ปฏิบัติในการให้บริการที่เป็นเลิศฯ และเขียนรายงานผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง การพัฒนาคู่มือวิธีปฏิบัติในการให้บริการที่เป็นเลิศของบุคลากรส่วนงานสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยคริสเตียน มีผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ 1) ผลการศึกษาแนวคิดที่ใช้ศึกษา 2) ผลการสำรวจความคิดเห็นต่อการให้บริการของนักศึกษาทุกชั้นปีทุกระดับการศึกษา และบุคลากรของส่วนงานสนับสนุนวิชาการ 3) ข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิต่อคู่มือวิธีปฏิบัติฯ และ 4) สารสำคัญของคู่มือวิธีปฏิบัติฯ โดยสรุปได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาแนวคิดที่ใช้ศึกษา

จากศึกษาแนวคิดการให้บริการที่เป็นเลิศของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทร์จิรา วงษ์ชมทอง ซึ่งเป็นแนวคิดหลักที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ และแนวคิดที่เกี่ยวข้อง พบว่า การให้บริการนั้นผู้ให้บริการจะต้องยึดผู้มาใช้บริการเป็นศูนย์กลาง (People-serving-people) โดยองค์ประกอบที่สำคัญในการพัฒนาการให้บริการสู่ความเป็นเลิศได้นั้นต้องอาศัยองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ 1) การพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ 2) การพัฒนาระบบการให้บริการ และ 3) การพัฒนาสถานที่ให้บริการ

1.1 การพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ

การพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าต่องานบริการ การสร้างสมรรถนะของผู้ให้บริการที่ครอบคลุมทั้งคุณลักษณะและพฤติกรรม สมรรถนะของผู้ให้บริการ ควรประกอบด้วย การกระตือรือร้น การยิ้มแย้ม การมีวาทะการียมารยาท และแต่งกายสุภาพ การให้คำแนะนำขั้นตอนการให้บริการ การใส่ใจและให้ความช่วยเหลือ การมีความรับผิดชอบ การรับฟังปัญหา การมีความอดทนและอดกลั้น การตรงต่อเวลา มีความซื่อสัตย์สุจริต และการมีความช่างสังเกตและมีความคิดสร้างสรรค์

1.2 การพัฒนากระบวนการให้บริการ

การบริการที่เป็นเลิศควรมีการพัฒนากระบวนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งหมายถึง การปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการซึ่งผู้ให้บริการต้องกระทำการให้บริการตลอดกระบวนการของแต่ละงานตามเงื่อนไขของเวลาที่กำหนดจนกระทั่งส่งมอบชิ้นงานบริการหรือผลผลิตของการบริการให้แก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งประกอบด้วย การจัดป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ การจัดคิวในการให้บริการ การให้บริการตามขั้นตอนการให้บริการอย่างรวดเร็ว การจัดอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ การจัดวัสดุอุปกรณ์สำนักงานให้เพียงพอ การจัดหาเครื่องมืออุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศ ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ การจัดใบคำร้องขอใช้บริการ หรือใบรับแจ้งข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ การประชาสัมพันธ์ และแนะนำขั้นตอนการบริการ การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ คุณภาพของชิ้นงานบริการ ประโยชน์สูงสุดจากชิ้นงานบริการ ความพึงพอใจในการให้บริการและชิ้นงาน ความประทับใจในภาพรวมของการให้บริการ การเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการได้มีการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการ

1.3 การพัฒนาสถานที่ให้บริการ

การพัฒนาสถานที่ให้บริการเพื่อเอื้ออำนวยความสะดวกในการให้บริการให้ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ หมายถึง การจัดพื้นที่ทั้งภายนอกและภายในสถานที่ให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ ควรประกอบด้วย การจัดให้มีช่องทางบริการที่หลากหลาย การจัดบริเวณโดยรอบสถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วนและร่มรื่น การจัดให้มีพื้นที่จอดรถ การจัดจุดประชาสัมพันธ์และเจ้าหน้าที่ต้อนรับ การจัดบริการ น้ำดื่ม การจัดห้องสุขา การตกแต่งภายในที่สถานที่ให้บริการ การจัดให้มีที่วางหนังสือหรือข่าวสารประชาสัมพันธ์ การจัดทำป้ายแสดงอัตราค่าธรรมเนียมและเวลาในการให้บริการแต่ละงาน การจัดช่องทางหรือกล่องรับฟังความคิดเห็นหรือกล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ การจัดเก็บเอกสารทางการเป็นหมวดหมู่ และการจัดเคาน์เตอร์ให้บริการและเก้าอี้รอรับบริการให้เพียงพอ

Christian University of Thailand Journal

Vol.18 No.2 (May – August) 2012

2. ผลการสำรวจความคิดเห็นต่อการให้บริการของนักศึกษาทุกระดับการศึกษาและบุคลากรของส่วนงานสนับสนุนวิชาการ

2.1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาพบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวนเกินครึ่งเป็นเพศหญิง ร้อยละ 85.4 ที่เหลือเป็นเพศชาย ร้อยละ 14.6 นักศึกษาจำนวนมากที่สุดศึกษาอยู่ในระดับชั้น ปีที่ 1 ร้อยละ 30.5 สังกัดคณะพยาบาลศาสตร์ ร้อยละ 43.0

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวนเกินครึ่งเป็นเพศหญิง ร้อยละ 88.8 ที่เหลือเป็นเพศชาย ร้อยละ 11.2 นักศึกษาจำนวนมากที่สุดมีอายุระหว่าง 41–49 ปี ร้อยละ 30.5 นักศึกษาจำนวนเกินครึ่งศึกษาอยู่ในระดับชั้นปริญญาโท ร้อยละ 83.3 หลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต ร้อยละ 69.4 จำนวนเกือบครึ่งมีสถานภาพสมรส ร้อยละ 49.0 และนักศึกษาจำนวนมากที่สุดประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 61.1 มีรายได้ระหว่าง 30,001–45,000 บาท ร้อยละ 59.2

บุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวนเกินครึ่งเป็นเพศหญิง ร้อยละ 65.4 ที่เหลือเป็นเพศชาย ร้อยละ 34.6 บุคลากรจำนวนมากที่สุดมีอายุ ระหว่าง 25–30 ปี ร้อยละ 29 สถานภาพสมรส ร้อยละ 51.5 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 54.9 อยู่ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 44.6 สังกัดส่วนงานสนับสนุนวิชาการ ร้อยละ 61.6 และมีระยะเวลาปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยฯ น้อยกว่า 5 ปี ร้อยละ 66.6

2.2 ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรีระดับบัณฑิตศึกษา และบุคลากรที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยคริสเตียน

นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของส่วนงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัยคริสเตียน ภาพรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับดี ($\bar{x} = 3.52$ $SD = 0.91$) แต่เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างแยกตามเรื่องที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับ

พอใจ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความอดทน อดกลั้นต่อการแสดงอารมณ์ของนักศึกษา ($\bar{X} = 3.35$ $SD=0.94$) มีการจัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการอย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 3.50$ $SD=0.93$) มีการจัดช่องทางหรือกล่องรับฟังความคิดเห็นของนักศึกษาไว้บริการ ($\bar{X} = 3.48$ $SD=0.95$) มีการช่วยจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยและบริการ/เครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ไว้อำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.50$ $SD=1.04$) มีการจัดวัสดุอุปกรณ์สำนักงานไว้พร้อมอำนวยความสะดวกให้แก่นักศึกษาอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.48$ $SD=0.95$) มีการให้บริการตามขั้นตอนอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.44$ $SD=0.93$) มีการประชาสัมพันธ์เป็นระยะอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.41$ $SD=0.95$) และมีการจัดเจ้าหน้าที่จำนวนเหมาะสมกับจำนวนนักศึกษามาให้บริการ ($\bar{X} = 3.34$ $SD=0.96$)

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการของส่วนงานต่างๆของมหาวิทยาลัยคริสเตียน ภาพรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.26$ $SD=0.62$) เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างแยกตามเรื่องพบว่าอยู่ในระดับดีทุกเรื่อง

บุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการของส่วนงานต่างๆของมหาวิทยาลัยคริสเตียน ภาพรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.57$ $SD=0.66$) แต่เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของบุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างแยกตามเรื่องที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใช้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.49$ $SD=0.68$) มีการจัดช่องทางหรือกล่องรับฟังความคิดเห็นให้แก่ผู้ใช้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.44$ $SD=0.78$) มีการจัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ ($\bar{X} = 3.42$ $SD=0.75$) ชิ้นงานบริการที่ได้รับมีความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ตามกำหนดเวลา ($\bar{X} = 3.50$ $SD=0.66$) มีการจัดเจ้าหน้าที่จำนวนเหมาะสมกับจำนวนผู้มาใช้บริการ ($\bar{X} = 3.48$ $SD=0.75$)

มีการประชาสัมพันธ์เป็นระยะอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.47$ $SD=0.66$) มีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างที่มาใช้บริการอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.46$ $SD=0.65$) และมีการชี้แจงขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.40$ $SD=0.72$)

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิต่อคู่มือวิธีปฏิบัติในการให้บริการที่เป็นเลิศของบุคลากรส่วนงานสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยคริสเตียน

ผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งเป็นผู้บริหารมหาวิทยาลัยคริสเตียน จำนวน 12 ท่าน ได้พิจารณาร่างคู่มือวิธีปฏิบัติในการให้บริการที่เป็นเลิศฯ และได้กรอกแบบประเมินผลจำนวน 2 ชุด ซึ่งสรุปผลของความคิดเห็นตามประเด็นต่างๆ พบว่า

3.1 ความคิดเห็นต่อการเตรียมความพร้อมในการให้บริการที่เป็นเลิศซึ่งประกอบด้วยความถูกต้องตามหลักวิชาการ ความตรงประเด็นชัดเจน ความเป็นไปได้ในการปฏิบัติ และความสอดคล้องกันของเนื้อหาในแต่ละส่วน พบว่า การเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยฯ เห็นด้วย ร้อยละ 93.75 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 6.2 การเตรียมความพร้อมด้านการจัดสถานที่ให้บริการ เห็นด้วย ร้อยละ 97.92 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 2.08 การเตรียมความพร้อมด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ เห็นด้วย ร้อยละ 97.92 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 4.17

3.2 ความคิดเห็นต่อวิธีปฏิบัติในการให้บริการที่เป็นเลิศซึ่งประกอบด้วยความถูกต้องตามหลักวิชาการ ความตรงประเด็นชัดเจน ความเป็นไปได้ในการปฏิบัติ และความสอดคล้องกันของเนื้อหาในแต่ละส่วน พบว่า ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยฯ เห็นด้วย ร้อยละ 89.53 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 10.42 ด้านการจัดสถานที่ให้บริการ เห็นด้วย ร้อยละ 91.67 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 8.33 ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ เห็นด้วย ร้อยละ 89.58 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 10.42

วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน

ปีที่ ๑๘ ฉบับที่ ๒ (พฤษภาคม - สิงหาคม) ๒๕๕๕

3.3 ความคิดเห็นต่อการประเมินผลการให้บริการที่เป็นเลิศซึ่งประกอบด้วยความถูกต้องตามหลักวิชาการ ความตรงประเด็นชัดเจน ความเป็นไปได้ในการปฏิบัติ และความสอดคล้องกันของเนื้อหาในแต่ละส่วน พบว่า ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยฯ เห็นด้วย ร้อยละ 87.50 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 12.50

3.4 ความคิดเห็นต่อประเด็นเนื้อหาของการเตรียมความพร้อมในการให้บริการที่เป็นเลิศ พบว่า การเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยฯ เห็นด้วย ร้อยละ 100 การเตรียมความพร้อมด้านการจัดสถานที่ให้บริการ เห็นด้วย ร้อยละ 96.88 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 3.12

การเตรียมความพร้อมด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ เห็นด้วย ร้อยละ 93.75 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 6.25

3.5 ความคิดเห็นต่อประเด็นเนื้อหาของวิธีปฏิบัติในการให้บริการที่เป็นเลิศ พบว่า ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยฯ เห็นด้วย ร้อยละ 90 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 10 ด้านการจัดสถานที่ให้บริการ เห็นด้วย ร้อยละ 96.02 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 3.98 ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ เห็นด้วย ร้อยละ 81.67 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 18.33

3.6 ความคิดเห็นต่อประเด็นเนื้อหาของวิธีปฏิบัติการประเมินผลการให้บริการที่เป็นเลิศ เห็นด้วย ร้อยละ 100

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิต่อร่างคู่มือวิธีปฏิบัติในการให้บริการที่เป็นเลิศฯ เกี่ยวกับการเตรียมความพร้อม วิธีปฏิบัติ และการประเมินผลในการให้บริการที่เป็นเลิศ ของบุคลากรส่วนงานสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยคริสเตียน

หัวข้อ	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
1. การเตรียมความพร้อมในการให้บริการที่เป็นเลิศ			
1.1 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	93.75	6.25	-
1.2 ด้านการจัดสถานที่ให้บริการ	97.92	2.08	-
1.3 ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ	97.92	4.17	-
2. วิธีปฏิบัติในการให้บริการที่เป็นเลิศ			
2.1 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	89.58	10.42	-
2.2 ด้านการจัดสถานที่ให้บริการ	91.67	8.33	-
2.3 ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ	89.58	10.42	-
3.การประเมินผลการให้บริการที่เป็นเลิศ	87.50	12.50	-

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิต่อร่างคู่มือวิธีปฏิบัติในการให้บริการที่เป็นเลิศฯ เกี่ยวกับประเด็นเนื้อหาของการเตรียมความพร้อม วิธีปฏิบัติ และการประเมินผลการให้บริการที่เป็นเลิศของบุคลากรมหาวิทยาลัยคริสเตียน

หัวข้อ	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
1. การเตรียมความพร้อมในการให้บริการที่เป็นเลิศ			
1.1 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	100	-	-
1.2 ด้านการจัดสถานที่ให้บริการ	96.88	3.12	-
1.3 ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ	93.75	6.25	-
2. วิธีปฏิบัติในการให้บริการที่เป็นเลิศ			
2.1 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	90	10	-
2.2 ด้านการจัดสถานที่ให้บริการ	96.02	3.98	-
2.3 ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ	81.67	18.33	-
3. การประเมินผลการให้บริการที่เป็นเลิศ	100	-	-

ผู้ทรงคุณวุฒิยังมีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการปรับการใช้ภาษาที่ปรากฏอยู่ในคู่มือแต่ละส่วนให้สอดคล้องกับบริบทและวัฒนธรรมการทำงานของส่วนงานสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยคริสเตียน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติเกิดความเข้าใจได้ง่ายขึ้น นอกจากนี้ในบางวิธีปฏิบัติยังมีความซ้ำซ้อนกัน ได้แก่ การติดป้ายชื่อของบุคลากรผู้ให้บริการในตำแหน่งที่ให้บริการ การส่งบุคลากรผู้ให้บริการเข้ารับการอบรมพัฒนากายในหรือภายนอก จึงควรกำหนดให้ชัดเจน ควรมีการนำเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการระบบการจัดการคุณภาพ สิ่งแวดล้อมไอเอสโอ 14001:2004 ซึ่งมหาวิทยาลัยคริสเตียนมีประกาศ ข้อบังคับ ระเบียบ และวิธีปฏิบัติงานมาปรับให้สอดคล้องกับเนื้อหาในคู่มือโดยเฉพาะในประเด็นด้านสถานที่ให้บริการภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยฯ การกำหนดอัตราส่วนประเภทต่างๆ ที่ในแนวทางการดำเนินงานตามวิธีปฏิบัติ เช่น บุคลากรผู้ให้บริการต่อจำนวนนักศึกษาที่มาใช้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ จำนวนผู้ดูแลทำความสะอาดอาคาร

ขนาดป้ายประชาสัมพันธ์ การติดตั้งอุปกรณ์ดับเพลิง ห้องกันอัคคีภัย ควรมีสถิติ/ข้อมูลในเชิงวิชาการ แล้วนำมาเป็นมาตรฐานเพื่อให้นำไปสู่การปฏิบัติได้จริง ควรคำนึงถึงความเป็นไปได้ในการจัดส่งบุคลากรผู้ให้บริการไปรับการอบรมที่ส่วนงานภายใน/ภายนอกจัดเกี่ยวกับการให้บริการซึ่งกำหนดไว้อย่างน้อยคนละ 2 ครั้งต่อปีการศึกษา เนื่องจากบุคลากรบางรายอาจติดภาระงานหรือบางส่วนงานมีบุคลากรที่ต้องอยู่ประจำหน่วยงานตลอด ควรจัดให้มีการประเมินการให้บริการที่เป็นเลิศของส่วนงานสนับสนุนวิชาการเป็นประจำทุกภาคการศึกษา และนำผลที่ได้มาเป็นตัวกำหนดทิศทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการซึ่งจะสะท้อนถึงการนำคู่มือฉบับนี้ไปสู่การปฏิบัติอย่างจริงจัง และพัฒนาการของคุณภาพของการให้บริการที่เป็นเลิศของมหาวิทยาลัยฯ นอกจากนี้ยังควรเพิ่มวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารหรือการให้บริการประเภทต่างๆ เพื่อให้นักศึกษา ประชาชน หรือบุคลากรรับทราบ นอกเหนือจากการติดป้ายประกาศไว้ที่ของแต่ละ

วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน

ปีที่ ๑๘ ฉบับที่ ๒ (พฤษภาคม - สิงหาคม) ๒๕๕๕

ส่วนงาน เช่น การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ของแต่ละส่วน เครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นต้น

4. สาระสำคัญของคู่มือวิธีปฏิบัติในการให้บริการที่เป็นเลิศของบุคลากรส่วนงานสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยคริสเตียน

คู่มือวิธีปฏิบัติในการให้บริการที่เป็นเลิศของส่วนงานสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยคริสเตียน ประกอบด้วย 3 ส่วนที่สำคัญ ได้แก่

ส่วนที่ 1 วัฒนธรรมในการให้บริการที่เป็นเลิศของมหาวิทยาลัยคริสเตียน (CTU service excellence culture) ประกอบด้วย 1) นิยามที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่เป็นเลิศ 2) หลักการให้บริการที่เป็นเลิศ (CTU service excellence) ของมหาวิทยาลัยคริสเตียน 12 ประการ 3) คุณค่าร่วม (Core values) ของบุคลากรและนักศึกษา มหาวิทยาลัยคริสเตียน (Christian character) 9 ประการ ได้แก่ รักและสามัคคี อาสาและช่วยเหลือ กล้าหาญและเสียสละ อดทนและอดกลั้น ซื่อสัตย์และสุจริต ให้อภัยและให้อภัยกลับ ใส่ใจและใส่ใจ ไตร่ตรองและรู้จัก มีเป้าหมายและมุ่งความสำเร็จ และ 4) คุณลักษณะและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ในการให้บริการ โดยแยกเป็น คุณลักษณะ 12 ประการ และ พฤติกรรม 11 ประการ ดังนี้ คุณลักษณะ 12 ประการ ได้แก่ มีจิตใจรักงานบริการ มีความรู้ในงานที่จะบริการ มีความรู้ในกระบวนการบริการ มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ มีความรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการ มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ มีจิตใจมุ่งมั่นแน่วแน่ มีความซื่อสัตย์สุจริต มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีวิจรรณญาณไตร่ตรอง และมีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา และพฤติกรรม 11 ประการ ได้แก่ มีความกระตือรือร้น มีอัธยาศัยดี มีมิตรไมตรี มีการเอาใจใส่ในงานบริการ มีบุคลิกภาพที่ดี มีกิริยามารยาทสุภาพ วาจาสุภาพและน้ำเสียงไพเราะ มีการควบคุมอารมณ์ได้ดี รับฟังปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการ มีวินัย และมีความซื่อสัตย์

ส่วนที่ 2 การให้บริการที่เป็นเลิศของส่วนงานสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยคริสเตียน ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ การเตรียมความพร้อมในการให้บริการที่เป็นเลิศ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และวิธีปฏิบัติในการให้บริการที่เป็นเลิศของมหาวิทยาลัยคริสเตียน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ โดยทั้ง 2 ส่วน มีวิธีปฏิบัติ และแนวทางการดำเนินงาน 97 วิธีปฏิบัติ

ส่วนที่ 3 การประเมินผลการให้บริการที่เป็นเลิศในการให้บริการผู้มาใช้บริการ ประกอบด้วย แบบประเมินความคิดเห็นต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยฯ จำนวน 2 ชุด แบ่งเป็นของนักศึกษาและบุคลากร โดยแบบประเมินความคิดเห็นในแต่ละชุดประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 32 แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำนวน 10 ข้อ ด้านสถานที่ให้บริการ จำนวน 10 ข้อ และด้านกระบวนการให้บริการ จำนวน 12 ข้อ รวมทั้งมีข้อเสนอแนะปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยฯ ในแบบประเมินทั้ง 2 ชุด

อภิปรายผล

การศึกษาวิจัย เรื่อง การพัฒนาคู่มือวิธีปฏิบัติการในการให้บริการที่เป็นเลิศของบุคลากรส่วนงานสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยคริสเตียน มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. นักศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับบัณฑิตศึกษา และบุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของส่วนงานต่างๆด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการของมหาวิทยาลัยคริสเตียน ภาพรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับดี ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับข้อค้นพบในงานวิจัยของงานแผนและพัฒนามหาวิทยาลัย (2551) ที่ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ที่มีต่อการให้บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัย

คริสเตียน ซึ่งพบว่า นักศึกษาชั้นปี ที่ 1 มหาวิทยาลัย คริสเตียน มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการการศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากแสดงให้เห็นว่าการให้บริการของส่วนงานต่างๆภาพรวมอยู่ในระดับที่น่า พึงพอใจต่อผู้ใช้บริการประเภทต่างๆ แต่อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาความคิดเห็นต่อการให้บริการในครั้งนี้ยังมีบางประเด็นที่ยังอยู่ในระดับพอใช้ ได้แก่

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า บุคลากรที่มีความอดทน อดกลั้นต่อการแสดงอารมณ์ของนักศึกษา อยู่ในระดับพอใช้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะจำนวนนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมากในแต่ละงาน เช่น งาน ลงทะเบียน งานการเงิน งานกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ซึ่งแต่ละงานล้วนมีความซับซ้อนในรายละเอียด มีระเบียบ กฎเกณฑ์ ประกาศที่บุคลากรผู้ให้บริการ ต้องยึดเป็นหลักในการปฏิบัติงานขณะที่นักศึกษาหรือ ประชาชนซึ่งมีความต้องการที่หลากหลายที่มาใช้บริการ ยังมีความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องที่จะมาใช้บริการไม่ชัดเจน นอกจากนี้ ในเรื่องการจัดบุคลากรผู้ให้บริการจำนวน เหมาะสมกับจำนวนนักศึกษามาใช้บริการยังอยู่ในระดับ พอใช้ แต่ละส่วนงานอาจจะต้องทำการวิเคราะห์จำนวน ข้อมูลผู้มาใช้บริการให้เพียงพอในแต่ละช่วงเวลา และ จัดกำลังบุคลากรเสริมกรณีที่มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวน มาก ซึ่งจะสอดคล้องกับหลักการให้บริการที่นำไปสู่การ สร้างความพึงพอใจตามทัศนะของมิลเลท (Millet 1954:4) ที่ระบุไว้ว่า ความสามารถในการจัดให้บริการ อย่างเพียงพอได้นั้นต้องสามารถที่จะจัดสรรจำนวน บุคลากรให้เพียงพอระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้อ งการให้บริการนั้นด้วย และในเรื่อง การตรงต่อเวลาอย่าง สม่าเสมอในการปฏิบัติงานของบุคลากรยังพบว่าอยู่ใน ระดับพอใช้ มหาวิทยาลัยฯ และผู้บริหารของทุกส่วน งานจึงควรมีมาตรการกำกับ และติดตามเกี่ยวกับการ รักษาเวลาในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ให้บริการ แต่ละส่วนงาน หรืออาจจะสร้างระบบการเหลื่อมเวลาใน การปฏิบัติงานสำหรับส่วนงานที่มีความจำเป็น ซึ่งจะต้อง สามารถตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษา ประชาชน และบุคลากรในการมาใช้บริการทั้งในช่วง

ก่อนเริ่มเวลางานและหลังเลิกเวลาปฏิบัติงานที่ มหาวิทยาลัยฯกำหนด อันจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีใน การให้บริการของมหาวิทยาลัยฯ ด้วย

ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า การจัดทำบอร์ด ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการอย่าง ทัวถึงและการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ ต่อเนื่อง อยู่ในระดับพอใช้ ดังนั้น แต่ละส่วนงานควรเพิ่มการ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการด้วย สื่อประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายนอกจากการติดป้าย ประกาศ เช่น การประชาสัมพันธ์ลงในเครือข่าย ออนไลน์ประเภทต่างๆ ได้แก่ CTUINFO เว็บไซต์ ของแต่ละส่วนงาน Facebook Twitter ชุมชน แห่งการปฏิบัติที่มีอยู่ภายในมหาวิทยาลัยฯ การส่งข้อมูล ผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาฯ จะสามารถ ช่วยเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการได้มาก ยิ่งขึ้นกว่าเดิม ซึ่งจะสอดคล้องกับหลักการให้บริการที่ เป็นเลิศของสำนักตรวจสอบภายในแห่งชาติ ประเทศ นิวยซีแลนด์ (2552) ซึ่งระบุว่าการประชาสัมพันธ์ที่ดีจะ ต้องออกแบบการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้ที่ทำให้ ลูกค้ายได้ตระหนักถึงพันธะในการส่งเสริมความร่วมมือ และการอาสา และในเรื่องการจัดวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน ไว้พร้อมอำนวยความสะดวกให้แก่นักศึกษาอย่าง เพียงพอ และการช่วยจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย และบริการ/เครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ไว้อำนวยความสะดวกพบว่ายังอยู่ในระดับพอใช้ แต่ละส่วนงานจึงควร มีการสำรวจอุปกรณ์ที่มีอยู่และจัดเตรียมอุปกรณ์ ดังกล่าวเพิ่มเติมให้เพียงพอต่อการให้บริการ ดังที่แบร์รี (Barry, 1986) และศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539) กล่าว ไว้ว่าพื้นฐานสำคัญของการให้บริการอย่างหนึ่ง คือ ผู้ให้บริการควรจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ประเภทต่างๆ ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวก (Accommodation) ให้แก่นักศึกษา ประชาชน และบุคลากรที่มาใช้บริการของส่วนงานแต่ละแห่งนั่นเอง นอกจากนี้ในเรื่องการจัดช่องทางหรือ กลองรับฟังความคิดเห็นของนักศึกษาไว้บริการยังพบว่า อยู่ในระดับพอใช้ แต่ละส่วนงานจึงควรเพิ่มช่องทางใน

การรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากการให้บริการนอกเหนือจากตัวรับฟังความคิดเห็น และเว็บไซต์ข้อร้องเรียนที่มหาวิทยาลัยมีอยู่ โดยอาจจะดำเนินการจัดทำตัวรับฟังความคิดเห็นของแต่ละส่วนงานที่ให้บริการ การสอบถามความพึงพอใจจากบุคลากรผู้ให้บริการหลังจากที่นักศึกษาได้รับบริการแล้ว การจัดทำแบบประเมินความคิดเห็นที่เฉพาะเจาะจงให้กรอกข้อมูล การติดตามการแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่องแก่ผู้มาใช้บริการโดยมีเงื่อนไขเวลาเป็นตัวกำหนด เป็นต้น ซึ่งจะนำไปตามหลักการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักตรวจสอบภายในแห่งชาติ ประเทศนิวซีแลนด์ (2552) ที่ระบุว่า ในการให้บริการที่ดีนั้นควรจะต้องให้ความสำคัญเสนอความคิดเห็นและติชมเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการที่ได้รับ และมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศของรัฐบาลอังกฤษ (2552) ที่ระบุว่า ควรมีการจัดระบบรับเรื่องร้องทุกข์ที่ง่ายและมุ่งมั่นที่จะแก้ปัญหอย่างเต็มที่ในสถานที่ที่เป็นไปได้ ภายในเวลาจำกัดที่เหมาะสม

ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า การให้บริการตามขั้นตอนอย่างรวดเร็วยังอยู่ในระดับพอใช้ สอดคล้องกับข้อค้นพบในงานวิจัยของมนู เขมน์ดี (2549) ที่พบว่า ขั้นตอนการให้บริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ยังอยู่ในระดับปานกลาง โดยเสนอแนะว่าควรจัดให้มีบัตรคิว กลยุทธ์ที่เดียวได้บริการครอบคลุมทุกรายการ การกำหนดเวลาการให้บริการอย่างรวดเร็ว และจัดพนักงานคอยให้คำแนะนำ เช่นเดียวกับมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศของรัฐบาลอังกฤษ (2552) ที่ระบุว่า ควรสร้างมาตรฐานเกี่ยวกับเวลาที่เหมาะสมและวัดได้ในทุกรูปแบบของการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ จดหมาย การสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ และรายการโทรศัพท์เป็นรายบุคคล ในเรื่องการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างที่มาให้บริการอย่างเหมาะสมยังอยู่ในระดับพอใช้ แต่ละส่วนงานจึงควรเพิ่มศักยภาพให้แก่บุคลากรผู้ให้บริการของส่วนงานสนับสนุนวิชาการมีความสามารถวิเคราะห์ปัญหาที่แท้จริงให้พบ และคิดหาวิธีการที่หลากหลายในการแก้

ปัญหาและเลือกวิธีที่ดีที่สุดในการแก้ปัญหา ด้วยการฝึกอบรม หรือมีการทดสอบสถานการณ์การแก้ไขปัญหาเฉพาะเป็นรายกรณีหรือส่งเสริมความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาแบบกลุ่ม ซึ่งจะช่วยให้การให้บริการดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง ในเรื่องชิ้นงานบริการที่ได้รับมีความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ ตามกำหนดเวลา ยังอยู่ในระดับพอใช้ แต่ละส่วนงานจึงควรมีมาตรการในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลโดยมีการตรวจทานซ้ำ (Double-checks) ในแต่ละผลผลิตหรือชิ้นงานบริการที่ส่งมอบให้แก่ผู้มาใช้บริการด้วยความรอบครอบ ซึ่งจะสอดคล้องกับมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศของรัฐบาลอังกฤษ (2552) ที่ระบุว่า การให้บริการที่เป็นเลิศนั้นควรแสดงให้เห็นว่าข้อมูลที่ให้ลูกค้าจะต้องมีความถูกต้องและสมบูรณ์ และให้ข้อมูลที่ลูกค้าร้องขอ และในเรื่องการชี้แจงขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างชัดเจน ยังอยู่ในระดับพอใช้ สอดคล้องกับงานวิจัยของอัจฉรา บุญยโกมุต (2550) ที่พบว่า การให้บริการลูกค้าสัมพันธ์ของโรงพยาบาลราชวิถีโดยเฉพาะด้านข้อมูลข่าวสารในการตัดสินใจอยู่ในระดับปานกลาง จึงเสนอแนะว่าควรมีการประชาสัมพันธ์การต้อนรับการให้คำปรึกษา และลดขั้นตอนการเข้ารับบริการที่ซับซ้อน

2. ผลจากการพัฒนาคู่มีวิธีปฏิบัติในการให้บริการที่เป็นเลิศของส่วนงานสนับสนุนวิชาการ พบว่า การพัฒนาคู่มีดังกล่าวยังเป็นไปตามกรอบแนวคิดการให้บริการที่เป็นเลิศของ ศศ.ดร.จันทร์จิรา วงษ์ชมทอง อธิการบดีมหาวิทยาลัยคริสเตียน ซึ่งได้กำหนดกรอบการให้บริการที่เป็นเลิศจะต้องประกอบไปด้วยการเตรียมความพร้อมและมีวิธีปฏิบัติที่ครอบคลุมด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ และการประเมินการให้บริการรวมทั้งยังเป็นไปตามข้อเสนอแนะของนักศึกษาและบุคลากรจากการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับให้บริการอาทิ

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีข้อเสนอแนะในการให้บริการว่า บุคลากรผู้ให้บริการส่วนงานสนับสนุน

วิชาการ ควรยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจให้บริการ และมีกิริยาวาจาสุภาพในการให้บริการ ควรให้ข้อมูลและอธิบายการให้บริการด้วยความชัดเจน ได้นำไปสู่การกำหนดวิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเตรียมบุคลากรผู้ให้บริการส่วนงานสนับสนุนวิชาการให้แสดงออกถึงความมุ่งมั่นเต็มใจและมีจิตใจรักในการให้บริการ เช่น การกำหนดวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับท่าทีในการให้บริการทั้งในด้านการแต่งกาย การสนทนา การทักทาย การต้อนรับ การพูดโทรศัพท์ การมีความรอบรู้สามารถให้คำแนะนำข้อมูลข่าวสารได้ถูกต้องและพร้อมที่จะตอบปัญหาข้อขัดข้องในการให้บริการได้อย่างชัดเจน เป็นต้น

ด้านสถานที่ให้บริการ มีข้อเสนอแนะในการให้บริการว่า สถานที่ให้บริการของบางส่วนงาน เช่น ห้องลงทะเบียนเรียน ห้องชำระเงิน สำนักงานของคณะวิชา มีความคับแคบ ได้นำไปสู่การกำหนดวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดสถานที่ภายในโดยการจัดให้มีพื้นที่บริการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ นักศึกษา และประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเหมาะสม เช่น การจัดสถานที่ทำงานให้สอดคล้องกับกระบวนการทำงานและการให้บริการ และไม่ควรมีการกั้นห้องทำงานของแต่ละงาน ควรเปิดพื้นที่บริการให้โล่งโปร่งเพื่อให้นักศึกษา และประชาชนที่มาใช้บริการสามารถเข้าติดต่อได้สะดวก และรู้สึกสบายเหมือนอยู่บ้าน และจัดให้มีเคาน์เตอร์สำหรับให้บริการ และจัดให้มีช่องบริการที่เพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา เป็นต้น

ด้านกระบวนการให้บริการ มีข้อเสนอแนะในการให้บริการว่า ควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ นำไปสู่การกำหนดวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับระยะเวลาขั้นตอนการปฏิบัติงานให้บริการตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด การจัดระบบคิว และจัดช่องทางการให้บริการอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม และการจัดรูปแบบการให้บริการในลักษณะศูนย์บริการร่วมจุดเดียวเบ็ดเสร็จ เพื่อสนองตอบต่อการใช้บริการที่ของนักศึกษา และบุคลากรที่ต้องการดำเนินการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว เป็นต้น

คณะผู้วิจัยยังได้ปรับปรุงคู่มือวิธีปฏิบัติ ตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งเป็นผู้บริหารของมหาวิทยาลัยฯ ตามข้อเสนอแนะที่ได้สรุปดังกล่าวมาแล้วข้างต้น ซึ่งคู่มือวิธีปฏิบัติฉบับนี้ได้รับการปรับปรุงให้เกิดความถูกต้องตามหลักวิชาการ ความตรงประเด็นชัดเจน ความเป็นไปได้ในการปฏิบัติ และสอดคล้องกันของเนื้อหาในแต่ละส่วน โดยปรากฏให้เห็นเป็นรูปธรรมจากวิธีปฏิบัติ และแนวทางการดำเนินงานที่ทุกส่วนงานสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยฯ จะต้องดำเนินการปฏิบัติตามคู่มือวิธีปฏิบัติ ดังกล่าว

นอกจากนี้ คณะผู้วิจัยยังได้จัดทำตราสัญลักษณ์การให้บริการที่เป็นเลิศของมหาวิทยาลัยคริสเตียนเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อความหมายของวัฒนธรรมการให้บริการแก่บุคลากรส่วนงานสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยฯ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศขององค์กรของฟิลิธี พัพพนโณคากุล (2553) ที่กล่าวว่าหลังจากที่มีตัวอย่างพฤติกรรมที่ชัดเจนแล้วต่อมาองค์กรควรนำเอาข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ในการออกแบบสื่อและมาตรฐานขั้นตอนการทำงานเพื่อให้สอดคล้องกัน เช่น การสร้างสัญลักษณ์หรือโลโก้ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรจดจำสัญลักษณ์ในรูปแบบเดียวกันที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมบริการขององค์กร หรือการปรับปรุงรูปแบบวิธีการทำงานเพื่อให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมใหม่

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการทดลองใช้คู่มือวิธีปฏิบัติในการให้บริการที่เป็นเลิศของส่วนงานสนับสนุนวิชาการ โดยจัดให้มีการประเมินผลการให้บริการจากนักศึกษา ประชาชน และบุคลากรก่อนการทดลองใช้ และประเมินผลหลังการทดลองใช้คู่มือ จากนั้นจึงนำผลที่ได้มาทำการปรับปรุงคู่มือวิธีปฏิบัติให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบผลจากการประเมินการให้บริการที่เป็นเลิศของทุกส่วนงาน

วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน

ปีที่ ๑๘ ฉบับที่ ๒ (พฤษภาคม - สิงหาคม) ๒๕๕๕

สนับสนุนวิชาการภายในมหาวิทยาลัยฯ เพื่อที่จะได้ ค้นหาแนวการปฏิบัติที่ดีซึ่งนำไปสู่ความเป็นเลิศในการ ให้บริการแก่นักศึกษา ประชาชน และบุคลากรภายใน ด้วยกันเอง รวมทั้งเผยแพร่แนวการปฏิบัติดังกล่าวสู่ ส่วนงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยฯ

ข้อเสนอแนะในการใช้ประโยชน์จากการวิจัย

1. มหาวิทยาลัยฯ ควรกำหนดเป็นนโยบาย ให้รองอธิการบดี คณบดี ผู้ช่วยอธิการบดี ผู้อำนวยการและผู้จัดการ เป็นผู้ถ่ายทอดและสร้างความรู้ความ เข้าใจในการปฏิบัติงานตามคู่มือวิธีปฏิบัติในการให้ บริการที่เป็นเลิศของบุคลากรส่วนงานสนับสนุนวิชาการ ดังกล่าวไปสู่บุคลากรส่วนงานสนับสนุนวิชาการภายใต้ สังเกต

2. ผู้บริหารส่วนงานสนับสนุนวิชาการควร กำหนดให้มีการปฏิบัติตามแนวทางการดำเนินงานตาม คู่มือวิธีปฏิบัติ โดยการแปลงไปสู่การจัดทำคู่มือวิธี ปฏิบัติในการให้บริการที่เป็นเลิศของแต่ละส่วนงานที่ เฉพาะเจาะจง โดยการประยุกต์ให้สอดคล้องกับภาระ งานของแต่ละส่วนงานอย่างเป็นรูปธรรม

3. ผู้บริหารส่วนงานสนับสนุนวิชาการควร กำหนดให้มีการติดตามผลจากการนำคู่มือวิธีปฏิบัติ ไปปฏิบัติโดยจัดให้มีการประเมินผลการให้บริการที่เป็น เลิศโดยสำรวจความคิดเห็นจากนักศึกษา ประชาชน และบุคลากรส่วนงานสนับสนุนวิชาการ ต่อการให้บริการ เป็นประจำทุกภาคการศึกษาแล้วนำผลที่ได้มาปรับปรุง การพัฒนาการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม

4. ผู้บริหารส่วนงานสนับสนุนวิชาการควร นำแนวความคิดจากคู่มือวิธีปฏิบัติไปปรับปรุงเอกสาร วิธีปฏิบัติงาน (WI) ในแต่ละวิธีปฏิบัติงานของแต่ละ ส่วนงานโดยสอดคล้องแนวคิดเกี่ยวกับการบริการที่เป็น เลิศลงในขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

5. มหาวิทยาลัยฯควรจัดให้บุคลากรของ มหาวิทยาลัยฯได้เรียนรู้ประสบการณ์การให้บริการที่เป็น เลิศโดยการศึกษาดูงานในหน่วยงานภาครัฐ และเอกชน ที่มีวัฒนธรรมในการให้บริการที่เป็นเลิศและนำมา ประยุกต์ให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้ บริการของมหาวิทยาลัยฯ มากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- งานแผนพัฒนา สำนักอธิการบดี. (2551). รายงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยคริสเตียนที่มีต่อการให้บริการการศึกษา. นครปฐม : มหาวิทยาลัยคริสเตียน.
- จันทร์จิรา วงษ์ชมทอง และคณะ. (2552). โครงการวิจัยปฏิบัติการเพื่อพัฒนารูปแบบและศักยภาพ ในการบริการที่เป็นเลิศของอำเภอในสังกัดกรมการปกครอง. ทูลสนับสนุนจากกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย นครปฐม : มหาวิทยาลัยคริสเตียน.
- (2552). คู่มือหลักปฏิบัติและแนวปฏิบัติในการบริการที่เป็นเลิศของอำเภอ ในสังกัดกรม การปกครอง. นครปฐม : มหาวิทยาลัยคริสเตียน.
- (2552). วิธีปฏิบัติในการบริการที่เป็นเลิศของอำเภอ. นครปฐม : มหาวิทยาลัยคริสเตียน.
- คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, สำนักงาน. (2549). การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- เพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.สถาบัน. (2550). *Thailand quality class 2007* : ระบบทอส่งก๊าซธรรมชาติ. กรุงเทพฯ : บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน).

- ฟิลิธีร์ พิพัฒน์โกคากุล. (2553). *บริการที่เป็นเลิศ : วัฒนธรรมบริการ*. กรุงเทพฯ : ดี อิมเพรสชั่น คอนซัลแทนท์.
- . (2553). *บริการที่เป็นเลิศ : รหัสบริการ*. กรุงเทพฯ : ดีอิมเพรสชั่น คอนซัลแทนท์.
- มนู เขม้นดี. (2549). *การพัฒนากลยุทธ์การให้บริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขากำแพงเพชร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ยุทธศาสตร์การพัฒนา) มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.*
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2539). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ : ชีระฟิล์มและโซเท็กซ์.
- อัจฉรา บุญโยมท. (2550). *การให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ของโรงพยาบาลราชวิถี. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- Barry Vincent. (1986). *Moral issues in business*. Belmont California : Wadsworth.
- Cogan Morris L. (1975). "Studies of teacher behavior". *The Journal of Experimental Education*. 26 : 135-139 .
- Cabinet Office. (2551). *Customer service excellence*. [online]. Available from: <http://www.cse.cabinetoffice.gov.uk/standardRequirementDSE.do>. (วันที่ค้นข้อมูล 21 กันยายน 2551).
- Controller and Auditor-General. (2551). *Service - excellence*. [online]. Available from : <http://www.oag.govt.nz>. (วันที่ค้นข้อมูล 21 กันยายน 2551).
- Government of South Australia. (2551). *Service excellence II*. [online]. Available from : <http://www.familiesandcommunities.sa.gov.au>. (วันที่ค้นข้อมูล 21 กันยายน 2551).
- Millett John D. (1954). *Management in the public service*. New York : Mc graw-Hill.
- Service Canada. (2551). *Service Canada : People serving people*. [online]. Available from : <http://www.servicecanada.gc.ca>. (วันที่ค้นข้อมูล 21 กันยายน 2551).

