



## แนวปฏิบัติการเพิ่มประสิทธิภาพ ด้านการให้บริการของกองคลัง



จัดทำโดย

นางกชพรรณ ผลศรีธธา ผู้รับผิดชอบโครงการ

โครงการนี้ได้รับการสนับสนุนจากทุนพัฒนาบุคลากรเพื่อการศึกษาทางไกล

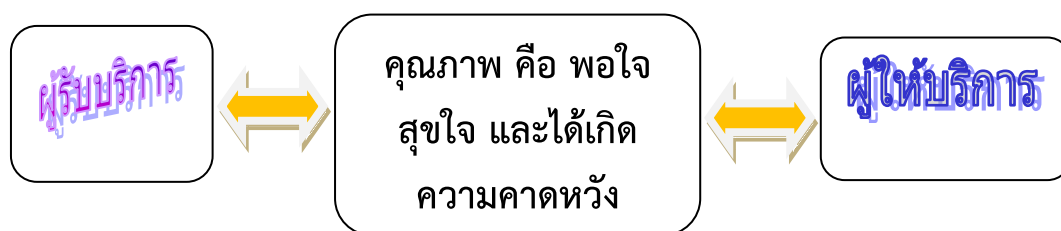
ประจำปีงบประมาณ 2566

## ความสำคัญการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการกองคลัง

การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร มีความจำเป็นยิ่งต่อมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช และกองคลังได้ตระหนักถึงการพัฒนากการให้บริการของบุคลากรเพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพขั้นพื้นฐานในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากรภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยในด้านต่าง ๆ โดยมุ่งเน้นการให้บริการและการบริหารจัดการที่ดี และการพัฒนาภาพลักษณ์ของกองคลัง เพื่อให้สอดคล้องกับพันธกิจและแนวทางการปฏิบัติงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรในด้านต่าง ๆ และแนวนโยบายการปรับปรุงระบบการให้บริการ พัฒนาภาพลักษณ์ของกองคลัง อันจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการที่ดี

การเพิ่มประสิทธิภาพด้านการให้บริการกองคลัง ถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างหนึ่ง ซึ่งช่วยในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การได้รับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ จึงมีผลกระทบต่อหน่วยงาน หน่วยงานจึงให้ความสำคัญในการพัฒนาวิธีการให้บริการอย่างเต็มที่ต่อผู้รับบริการในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ การให้บริการจึงนับว่าเป็นหัวใจของการดำเนินงานในปัจจุบันในทุกหน่วยงาน

ดังนั้น เพื่อให้บุคลากรกองคลังได้มีความกระตือรือร้นต่องานให้บริการ และนำกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อการพัฒนาบริการอย่างต่อเนื่อง โดยถือเป็นปัจจัยหลักของงานบริการที่ดีต่อผู้รับบริการ โดยปลูกฝังให้บุคลากรมีหัวใจบริการ เป็นหลักยึดสำหรับสร้างความตระหนักให้เกิดขึ้นในจิตใจของบุคลากรกองคลัง



## วัตถุประสงค์

❁ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจในด้านการให้บริการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อหน่วยงาน และยังส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่เห็นความกระตือรือร้นในการให้บริการของบุคลากร

❁ เพื่อกำหนดแนวปฏิบัติเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจในด้านการให้บริการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย และเกิดภาพสะท้อนที่ดีต่อบุคคลและหน่วยงานที่เรียกว่า ภาพลักษณ์ การให้บริการที่ดีจะสะท้อนเป็นภาพความสำเร็จ ความพึงพอใจ และเกิดความประทับใจ

## ขอบเขตการพัฒนางานบริการ

- ❁ การปรับปรุงสถานที่ให้บริการ
- ❁ การพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานในการให้บริการ (Service Mind)
- ❁ คุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality)
- ❁ ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency)
- ❁ การปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure improvement)
- ❁ เพิ่มช่องทางการสื่อสารกับผู้รับบริการมากขึ้นเพื่อสร้างความเข้าใจและความประทับใจ



**ความหมายของการเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร** เป็นกระบวนการวางแผนที่มุ่งพัฒนาศักยภาพของหน่วยงาน เพื่อให้สามารถที่จะบรรลุและดำรงไว้ซึ่งระดับการปฏิบัติงานที่สร้างความพึงพอใจที่สุด ซึ่งสามารถวัดได้ในแง่ของประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความเจริญเติบโตของหน่วยงาน จึงสรุปได้ว่า องค์กรที่มีความต้องการที่จะให้องค์กรมีการเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ก้าวหน้าขึ้นในอนาคต โดยใช้ความรู้ทางด้านการบริหาร และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ประยุกต์เป็นหลักและทิศทางที่ก้าวหน้าขององค์กรในอนาคต เป็นระบบที่องค์กรได้จัดรูปแบบให้เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และสร้างกลุ่มทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้กับหน่วยงาน

## **ความหมายและความสำคัญการบริการ**

### **ความหมายของการบริการ**

การบริการ (Service) หมายถึง การกระทำกิจกรรมใด ๆ ด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก ความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ ซึ่งการกระทำด้วยร่างกายคือการแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการ กิริยา ท่าทางและวิธีการ พุดจา ซึ่งการบริการสามารถแสดงออกได้ ดังนี้

1. ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการปฏิบัติตามขั้นตอนและเทคนิคของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์ ตรงตามความต้องการมากที่สุด
2. พฤติกรรมการบริการ เป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยา ท่าทาง และการพุดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดีย่อมสร้างความสุขให้เกิดขึ้นกับบริการได้อย่างดี ได้แก่ การแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส กิริยาท่าทางที่สุภาพ อ่อนน้อม การพุดจาด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจนให้เกียรติผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ

### **ความสำคัญของการบริการ**

#### **ความสำคัญของการบริการ**

1. บริการที่ดี ส่งผลให้ผู้บริการมีความรู้สึกพึงพอใจ ในบุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการและหน่วยงาน มีความชื่นชมต่อผู้ให้บริการ มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น มีความจงรักภักดีต่อหน่วยบริการที่ให้บริการ และพุดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

2. บริการที่ไม่ดี ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่พึงพอใจ ในบุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการ มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานบริการ มีความผิดหวังและไม่ใช้บริการอีก มีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการบริการของหน่วยงานไปอีกนาน มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำไม่ให้มาใช้บริการและพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

### องค์ประกอบของระบบบริการ

#### องค์ประกอบของระบบบริการมีดังนี้

1. ผู้รับบริการ คือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการและแจ้งความจำนงในเรื่องบริการต่าง ๆ
2. ผู้ปฏิบัติงานบริการ คือ ผู้ที่ให้บริการ/ผู้ที่รับความจำนนนั้น ๆ ไปปฏิบัติให้ตรงความต้องการมากที่สุด
3. องค์การบริการ คือ หน่วยงาน ส่วนงานที่ให้บริการ
4. ผลิตภัณฑ์บริการ คือ สิ่งที่ต้องได้และเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้
5. สภาพแวดล้อมของการบริการ คือ องค์ประกอบด้านต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการ

### ลักษณะของการบริการ

#### สามารถให้การบริการแก่ลูกค้า ผู้มาใช้บริการโดยอาศัยวิธีการ/เครื่องมือต่าง ๆ ดังนี้

1. การให้บริการโดยอาศัยคนเป็นหลัก เป็นวิธีการใช้คนในการบริการสามารถปรับเปลี่ยน การให้บริการให้เหมาะสมกับลูกค้าหรือผู้รับบริการแต่ละรายได้และลักษณะของการบริการจะเป็นแบบใกล้ชิด แต่วิธีการนี้มีข้อจำกัดในเรื่องของความแตกต่างในการให้บริการ มาตรฐานการให้บริการในแต่ละครั้งไม่เท่ากัน
2. การให้บริการด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งปัจจุบันมีความสำคัญมากเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีต่าง ๆ มีการพัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการให้ลูกค้าผู้รับบริการสามารถบริการได้ด้วยตนเอง และมีต้นทุนการให้บริการต่ำกว่าการใช้คนให้บริการซึ่งการให้บริการแต่ละครั้งจะมีมาตรฐานเท่ากัน แต่การให้บริการด้วยวิธีนี้มีข้อจำกัดในเรื่องการปรับรูปแบบการให้บริการตามความต้องการของลูกค้าแต่ละรายได้ยาก

## เทคนิคการให้บริการ ความประทับใจในงานบริการ

### เทคนิคการให้บริการที่ดี ผู้บริการควรทราบถึงเทคนิค ดังนี้

1. การต้อนรับ ต้องยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาทักทาย แสดงถึงความเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ คือ ให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการเป็นสำคัญก่อนเสมอ ลดประเด็นการโต้แย้งและพร้อมให้คำแนะนำและช่วยหาแนวทางการปฏิบัติงานที่เหมาะสมและรวดเร็ว
2. การค้นหาความต้องการ ผู้ให้บริการต้องรู้จักสอบถามความต้องการของผู้รับบริการ และต้องบริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้สึกอบอุ่น สบายใจ
3. การเสนอความช่วยเหลือ ด้วยการให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่ถูกต้องชัดเจน เพื่อมุ่งหวังให้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่สุด โดยปฏิบัติด้วยความเต็มใจ ด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง อย่างเท่าเทียมกัน และเกิดความประทับใจ
4. การประเมิน เพื่อนำผลจากการประเมินไปปรับปรุง แก้ไข

## มาตรฐานการบริการ

1. **การให้ความสนใจ** คือ การต้อนรับอย่างอบอุ่น การให้เกียรติประชาชน ประชาชนมีความสำคัญ และฟังประชาชนพูดและสนับนุนตาด้วย
2. **การให้ความใส่ใจ** คือ การเอาใจใส่ในการให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่แสดงออกอย่างเหน้อยหน่ายเย็นชา และติดตามเรื่องของผู้ใช้บริการจนสำเร็จลุล่วง
3. **การบริการอย่างตั้งใจ** คือ การมั่นใจในความถูกต้องสมบูรณ์ การจัดบริการให้ตรงเวลา และบริการให้ประชาชนรู้สึกคุ้มค่า
4. **การบริการอย่างเต็มใจ** คือ การสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการว่าจะเป็นการที่ ได้รับประโยชน์สูงสุด และต้องให้ความร่วมมือในการตอบสนองความต้องการ
5. **การบริการอย่างจริงใจ** คือ การแสดงออกถึงบริการที่น่าเชื่อถือ เชื่อใจได้ มีความรับผิดชอบในงานบริการ และให้บริการอย่างซื่อตรงและเป็นธรรม
6. **การบริการอย่างเข้าใจ** คือ มีความรู้ในการให้บริการอย่างแท้จริง มุ่งถึงบริการที่มีคุณภาพสูง และต้องให้บริการอย่างถูกต้อง
7. **การบริการอย่างรู้ใจ** คือ ต้องสนองความต้องการของประชาชนได้ถูกต้องและ ดำเนินการอย่างรวดเร็ว
8. **การบริการอย่างมีน้ำใจ** คือ การให้ความช่วยเหลืออย่างเอื้ออาทร ให้ประชาชนได้รับ คำแนะนำอย่างถูกต้องเพื่อประกันไม่ให้เกิดความยุ่งยาก เสียหายและให้ผู้ใช้บริการได้รับ ประโยชน์ทั้งด้านคุณภาพและปริมาณอย่างครบถ้วน

### ปรัชญาแห่งการบริการ

1. ผู้รับบริการ คือ พระเจ้า
2. ผู้รับบริการ ไม่มีวันผิด ผู้ใช้บริการหรือลูกค้าถูกเสมอ
3. เสียงผู้รับบริการ คือ เสียงสวรรค์

หากพบว่าผู้รับบริการผิด ให้ดูข้อ 1 หรือผิดอีกดูข้อ 2 หากโวยวายอีกให้ดูข้อ 2

### การสร้างความประทับใจในการบริการ

การบริการโดยทั่วไปผู้รับบริการต้องการการต้อนรับแบบอบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พุดจาสุภาพไพเราะ เพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจ พฤติกรรมการให้บริการควรมี ดังนี้

1. การบริการที่มีไม่ตรีจิต ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น
2. การยิ้ม เป็นสิ่งแรกที่สำคัญเพราะจะทำให้ผู้บริการรู้สึกอบอุ่นใจ
3. คำพูด คือ การใช้คำพูดเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้มารับบริการ เช่น ขอบคุณค่ะ, ขอโทษค่ะ, เป็นต้น

### หลักการปฏิบัติตนการให้บริการ

#### 1. การปฏิบัติตนในการให้บริการ

ทางกาย ดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงให้สดชื่น มีลักษณะทมะมัดทะแมง กระจกั้บกระฉอง ทางวาจา ใช้คำพูดให้สุภาพอ่อนหวาน น้ำเสียงไพเราะดูน่าฟัง พุดจามีหางเสียง ทางใจ ทำจิตใจให้เบิกบาน ยินดีที่จะต้อนรับอยู่ตลอดเวลา

#### 2. ข้อควรคำนึงเกี่ยวกับการใช้บริการ

การให้บริการจะทำให้ผู้รับบริการพอใจ หากการปฏิบัติด้วย กาย วาจา ใจ ต่อคนต่าง ๆ ให้สนองความต้องการของผู้รับบริการแต่ละประเภทและมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ ข้อควรระมัดระวังในการให้บริการมี ดังนี้

1. การไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ
2. การให้บริการขาดตกบกพร่อง
3. การดำเนินการล่าช้า
4. การใช้กิริยา วาจา ที่ไม่เหมาะสม
5. การทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง

### 3. การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้วยหลักการ 10S

- S-Smooth หมายถึง อารมณ์ของผู้ให้บริการ
- S-Smile หมายถึง การบริการด้วยรอยยิ้ม
- S-Speak หมายถึง การพูดจาดี น้ำเสียงการพูดไพเราะ
- S-Small หมายถึง ผู้บริการต้องปฏิบัติตนด้วยความอ่อนน้อมถ่อมตน
- S-Smart หมายถึง ผู้บริการที่มีบุคลิกภาพที่ดีและสง่างาม
- S-Special หมายถึง ผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ
- S-Spirit หมายถึง ผู้บริการต้องยอมรับด้วยความรวดเร็ว
- S-Speed หมายถึง การให้บริการด้วยความรวดเร็ว
- S-Super หมายถึง การให้บริการที่มากกว่าสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง
- S-Save หมายถึง การประหยัดเวลาในการดำเนินการให้บริการ

### 4. หลักการบริการ 4S คือ

- S-Smile (ยิ้มแย้มแจ่มใส)
- S-Soft (อ่อนโยน อ่อนน้อมถ่อมตน)
- S-Sincere (จริงใจ ไม่เสแสร้งแก้งทำ)
- S-Superb (ดีเลิศ การให้บริการที่ประทับใจเหนือความคาดหวัง)

### ประโยชน์ของการบริการ

การให้บริการที่ดีมีความจำเป็นและสำคัญเนื่องจากมีส่วนสำคัญที่จะช่วยพัฒนางานด้านบริการเป็นอย่างมากเพราะถือเป็นแกนหลักในการกำหนดแนวทางการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการและเทคนิคการพัฒนาระบบงานของหน่วยงานให้เกิดความสะดวกสบาย ผู้ให้บริการประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการ มีดังนี้

1. เป็นการเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการ
2. เป็นการรักษาลูกค้าไว้เพิ่มภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร
3. เป็นการเพิ่มความรู้และทักษะในการให้บริการด้านใหม่ ๆ
4. เป็นการเพิ่มความมั่นใจในตนเองเมื่อต้องดำเนินการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ จากผู้รับบริการ
5. เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการแก้ปัญหา

ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์จากการบริการซึ่งเป็นการเพิ่มความพึงพอใจในการได้รับบริการและได้รับการบริการที่สร้างความประทับใจแก่ตัวผู้ใช้บริการเอง



ดังนั้น ผู้ให้บริการ อาจจะต้องใช้จิตวิทยาในการทำความเข้าใจและรับรู้ถึงความต้องการของผู้รับบริการจะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการสำหรับผู้รับบริการที่มีลักษณะหลายรูปแบบ นอกจากนี้ยังช่วยให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจและประทับใจในการให้บริการเป็นอย่างดีและยินดีกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

### ประโยชน์ที่ได้รับ

ประโยชน์ที่ได้รับ และนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน คือ ทำให้ทราบหลักการบริการที่ถูกต้องเพื่อนำมาปรับใช้ในพฤติกรรมของตนเอง เพื่อที่จะสร้างความประทับใจให้กับผู้มารับบริการทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

### การประเมินผลการให้บริการ

การประเมินผลการให้บริการเกิดจากการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยตรง กระทำได้ยาก จึงต้องใช้การประเมินผลการให้บริการมาช่วยซึ่งคำตอบที่ได้จะเป็นเครื่องบ่งบอกความพอใจของผู้ใช้บริการได้ใกล้เคียง การประเมินผลการให้บริการต้องการให้รู้ถึงผลของการปฏิบัติงานในการให้บริการ

การกำหนดแนวทางในการประเมินผลการให้บริการจะเป็นไปในเชิงปริมาณด้วยการเก็บข้อมูลสถิติ การให้บริการนำมาวิเคราะห์ด้วยการสอบถามความพอใจของผู้ใช้บริการด้วยแบบสอบถามหรือแบบสำรวจความคิดเห็น

การเก็บข้อมูลเพื่อมาใช้ประเมินผลการให้บริการ เพื่อการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพของหน่วยงาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. สิ่งที่สร้างความพึงพอใจให้แก่หน่วยงาน
2. สิ่งที่ทำให้ผู้ใช้บริการไม่พอใจ
3. สิ่งที่เป็นบริการของคู่แข่ง

หัวข้อการประเมินผลการให้บริการควรเป็นการนำความต้องการของผู้ใช้บริการในแต่ละบริการมาพิจารณาร่วมหรือในหน่วยงานเพื่อกำหนดเป็นแนวทางพิจารณาประเมินการให้บริการ ดังตัวอย่างในตารางที่

1 ดังนี้

ตารางที่ 1 ผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน : กองคลัง ประจำปีงบประมาณ 2566

### ผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ

ของหน่วยงาน : กองคลัง

#### 1. บุคลากรภายในที่ใช้บริการ

**ผู้ตอบแบบสอบถาม : บุคลากรภายใน จำนวน 99 ราย**

ตารางที่ 1 สายงานของผู้ใช้บริการ

สายงาน	จำนวน	ร้อยละ
บุคลากรสายวิชาการ	3	3
บุคลากรสายสนับสนุน	96	97
รวม	99	100

ตารางที่ 2 ประเภทบุคลากรของผู้ใช้บริการ

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	21	21.2
พนักงานมหาวิทยาลัย	55	55.6
ลูกจ้างประจำงบประมาณแผ่นดิน	-	-
ลูกจ้างประจำเงินรายได้	9	9.1
ลูกจ้างประจำลักษณะพิเศษ	3	3
ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน	11	11.1
รวม	99	100

ตารางที่ 3 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานใน มสธ. ของผู้ใช้บริการ

ระยะเวลา	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	9	9.1
5 – 10 ปี	26	26.3
11 – 15 ปี	10	10.1
มากกว่า 15 ปี	54	54.5
รวม	99	100

1) ความพึงพอใจของการให้บริการ

ตารางที่ 4 ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการ

ความพึงพอใจของการให้บริการ	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
<b>ด้านกระบวนการการให้บริการ</b>	<b>3.70</b>	<b>0.822</b>	<b>4</b>	<b>มาก</b>
ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	3.68	0.802	4	มาก
ได้รับการบริการที่รวดเร็วภายในเวลาที่กำหนด	3.72	0.841	4	มาก
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ</b>	<b>3.83</b>	<b>0.819</b>	<b>4</b>	<b>มาก</b>
มีความเข้าใจในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี	3.83	0.792	4	มาก
มีความเต็มใจ กระตือรือร้นในการให้บริการ	3.86	0.817	4	มาก
มีความสุภาพในการให้บริการ	3.87	0.761	4	มาก
ความสามารถในการให้คำแนะนำ/การช่วยแก้ไขปัญหา	3.77	0.897	4	มาก
<b>ด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ</b>	<b>3.78</b>	<b>0.751</b>	<b>4</b>	<b>มาก</b>
มีความสะดวกในการติดต่อ	3.85	0.687	4	มาก
ช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย	3.72	0.805	4	มาก
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>	<b>3.86</b>	<b>0.745</b>	<b>4</b>	<b>มาก</b>
ได้รับบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน	3.87	0.734	4	มาก
ข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ	3.85	0.757	4	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.80</b>	<b>0.794</b>	<b>4</b>	<b>มาก</b>

ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นบุคลากรภายใน จำนวน 99 ราย ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานโดยภาพรวมที่ระดับ มาก ( $\bar{X}$ = 3.80)

2) ความไม่พึงพอใจของการให้บริการ

จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 99 ราย ได้แสดงความคิดเห็น ดังนี้

ความไม่พึงพอใจ	จำนวนผู้แสดงความคิดเห็น	ร้อยละ
การให้บริการไม่รวดเร็ว ลำช้า	9	9.09
ความใส่ใจในการให้บริการ	6	6.06
มาตรฐานหรือแนวปฏิบัติของบุคลากรแตกต่างกัน	4	4.04
เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลไม่แม่นยำ ไม่ถูกต้อง	4	4.04
ช่องทางการให้บริการไม่หลากหลาย	3	3.03
ไม่มีการแจ้งเตือนเกี่ยวกับการยืม/คืนเงิน	2	2.02
ขั้นตอนการทำงานมากเกินไป	2	2.02

ความไม่พึงพอใจ	จำนวนผู้แสดงความคิดเห็น	ร้อยละ
ติดต่อประสานงานยาก	1	2.02
รวม	31	31.3

### 3) ความต้องการและคาดหวังต่อการให้บริการ

จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 99 ราย ได้แสดงความคิดเห็น ดังนี้

ความต้องการและคาดหวัง	จำนวนผู้แสดงความคิดเห็น	ร้อยละ
ปรับปรุงระบบให้ทันสมัยมากยิ่งขึ้น	15	15.15
มีความรวดเร็วในการทำงานมากขึ้น	10	10.10
เผยแพร่ข้อมูลที่สำคัญอย่างครอบคลุมและทั่วถึง	4	4.04
ใส่ใจในงานด้านการบริการ	4	4.04
เจ้าหน้าที่ตอบคำถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน	5	5.05
รวม	38	38.38

## 2. บุคคลภายนอกที่ใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถาม : ไม่มีบุคคลภายนอกตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 5 สถานภาพของผู้ใช้บริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษาระดับปริญญาตรี		
นักศึกษาระดับปริญญาโท		
นักศึกษาระดับปริญญาเอก		
นักศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี		
ผู้เรียนสัมฤทธิ์บัตร		
อื่นๆ		
รวม		

1) ความพึงพอใจของการให้บริการ

ตารางที่ 6 ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการ

ความพึงพอใจของการให้บริการ	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปล ความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
<b>ด้านกระบวนการการให้บริการ</b>				
ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน ได้รับการบริการที่รวดเร็วภายในเวลาที่กำหนด				
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ</b>				
มีความเข้าใจในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี มีความเต็มใจ กระตือรือร้นในการให้บริการ มีความสุภาพในการให้บริการ ความสามารถในการให้คำแนะนำ/การช่วยแก้ไขปัญหา				
<b>ด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ</b>				
มีความสะดวกในการติดต่อ ช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย				
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>				
ได้รับบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน ข้อมูลที่ให้บริการตรงตามความต้องการ				
<b>รวม</b>				

2) ความไม่พึงพอใจของการให้บริการ

- ไม่มี -

3) ความต้องการและคาดหวังต่อการให้บริการ

- ไม่มี -



## 5 เคล็ดลับ ประทับใจลูกค้า

- 😊 ฟังให้เยอะ
- 😊 หยุครอให้เป็น
- 😊 ไม่ยึดติดความสำเร็จ
- 😊 อย่าวางตัวเป็นผู้เชี่ยวชาญ
- 😊 จริงใจ

