แผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ประจำปีงบประมาณ 2558

สำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

คำนำ

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ได้จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการประจำปีงบประมาณ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารและพัฒนาการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี 2558 ซึ่งการจัดทำแผนดังกล่าวเป็นการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ระยะ ปี 5 .ศ.พ)2558 –2562 6 ภายใต้ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ (“พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการในทุกมิติให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีขีดสมรรถนะสูง โดยนำหลักธรรมาภิบาล และเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ)Education Criteria for Performance : EdPEx) มาประยุกต์ใช้เป็นเครื่องมือในการบริหาร” และตามพระราชบัญญัติระเบียบการบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2554 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของภาครัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน” โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงานที่เกิดขึ้น

ดังนั้น การพัฒนาการให้บริการจะประสบความสำเร็จได้ เกิดจากระบบการทำงานและพฤติกรรมการให้บริการของบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ และได้กำหนดให้การบริการที่ดีเป็นสมรรถนะหลักของบุคลากร เพื่อให้การดำเนินงานให้บริการของบุคลากรภายในสำนักงานอธิการบดี มีพฤติกรรมการให้บริการที่มีความเป็นเลิศ สำนักงานอธิการบดีจึงได้จัดทำแผนพัฒนาการให้บริการสำนักงานอธิการบดี เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของบุคลากรภายในสำนักงานอธิการบดี ให้มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลสูงสุดในการให้บริการโดยมีผู้ที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

สำนักงานอธิการบดี

ตุลาคม 2557

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
ส่วนที่ 1 สำนักงานอธิการบดี	1
ข้อมูลเบื้องต้นของสำนักงานอธิการบดี	1
โครงสร้างการบริหารของ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี	3
ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ อัตลักษณ์ เอกลักษณ์	5
แผนที่ยุทธศาสตร์สำนักงานอธิการบดี Strategies Map	7
ส่วนที่ 2 ขั้นตอนการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี	8
ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพงานบริการของสำนักงานอธิการบดี	8
ระบบและกลไกการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ	8
ความหมายคุณภาพการให้บริการ	9
การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ	9
ส่วนที่ 3 แผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการสำนักงานอธิการบดี ปีงบประมาณ 2558	13
ภาคผนวก	14

ส่วนที่ 1 สำนักงานอธิการบดี

ข้อมูลเบื้องต้นของสำนักงานอธิการบดี

ประวัติความเป็นมา

สำนักงานอธิการบดีเป็นหน่วยงานที่เป็นศูนย์กลางการบริหารและบริการของมหาวิทยาลัย เป็นหน่วยงานที่จำเป็นต้องมีการประสานงานกับบุคลากรในทุกหน่วยงานของมหาวิทยาลัย ได้แก่ ผู้บริหาร คณาจารย์ พนักงาน คนงาน นักศึกษา และผู้มาติดต่อจากภายนอก จึงเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นควบคู่กับสถาบันมาโดยตลอด ตั้งแต่มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรียังเป็นโรงเรียนฝึกหัดครูและยกฐานะเป็นวิทยาลัยครู สถาบันราชภัฏเพชรบุรี และมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ตามลำดับ

แต่เดิมสำนักงานอธิการบดี เป็นเพียง "ฝ่ายธุรการ" ของโรงเรียนฝึกหัดครูเพชรบุรี ต่อมาปี พ.ศ. 2502 โรงเรียนฝึกหัดครูเพชรบุรีได้ยกฐานะเป็นวิทยาลัยครูเพชรบุรี "ฝ่ายธุรการ" จึงเปลี่ยนเป็น "สำนักงานอธิการ"

ในปี พ.ศ. 2538 มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538 วิทยาลัยครูเพชรบุรีได้รับการยกฐานะเป็นสถาบันราชภัฏเพชรบุรี สำนักงานอธิการจึงเปลี่ยนเป็น "สำนักงานอธิการบดี" และ พ.ศ. 2542 กระทรวงศึกษาธิการได้ออกประกาศการแบ่งส่วนราชการในสถาบันราชภัฏฉบับใหม่ ทำให้สำนักงานอธิการบดีมีภาระหน้าที่และแบ่งงานออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มอำนวยการ กลุ่มการเงินและพัสดุ กลุ่มงานบริการ และกลุ่มอาคารสถานที่และรักษาความปลอดภัย

จากนั้นเมื่อวันที่ 14 มิถุนายน พ.ศ. 2547 ได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัย ราชภัฏ พ.ศ. 2547 มีผลทำให้สถาบันราชภัฏเพชรบุรี ยกฐานะเป็น "มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี"

วันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2548 มีกฎกระทรวง จัดตั้งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2548 ให้จัดตั้งสำนักงานอธิการบดีเป็นส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีและประกาศในราชกิจจานุเบกษา หน้า 39 เล่ม 122 ตอนที่ 20ก ลงวันที่ 8 มีนาคม 2548

วันที่ 22 พฤษภาคม พ.ศ. 2549 ได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องการแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี พ.ศ. 2549 ให้แบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานอธิการบดี ดังนี้ (1) กองกลาง (2) กองนโยบายและแผน (3) กองพัฒนานักศึกษา และประกาศในราชกิจจานุเบกษา หน้า 24 เล่ม 123 ตอนที่ 62ง ลงวันที่ 29 มิถุนายน 2549 ส่งผลให้สำนักงานอธิการบดีเป็นหน่วยงานกลางในการบริหารจัดการและบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ซึ่งมีสถานภาพเป็นองค์กรที่มีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้นและสภามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีได้แบ่งส่วนราชการในสำนักงานอธิการบดี ดังนี้

กองกลาง ประกอบด้วย งานบริหารทั่วไป งานบริหารงานบุคคล งานบริหารคลังและทรัพย์สิน งานบริหารพัสดุ อาคารสถานที่และสาธารณูปโภค งานประชุมและการประชาสัมพันธ์

กองนโยบายและแผน ประกอบด้วย งานบริหารทั่วไป งานนโยบายและยุทธศาสตร์ งานวิเทศสัมพันธ์

กองพัฒนานักศึกษา ประกอบด้วย งานบริหารทั่วไป งานกิจกรรมนักศึกษา งานบริการและสวัสดิการ

ถึงแม้ว่าสำนักงานอธิการบดี จะมีการเปลี่ยนชื่อและจัดระบบโครงสร้างหน่วยงานให้ดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็วขึ้นก็ตาม สำนักงานอธิการบดีก็ยังคงเป็นหน่วยงานกลางในการทำหน้าที่บริหารจัดการ ประสานงาน ให้การสนับสนุนงานบริหารจัดการด้านผลิตบัณฑิต การบริการวิชาการ งานวิจัย งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การให้ความสะดวกในด้านต่างๆตามนโยบายของมหาวิทยาลัย ให้มีคุณภาพเพื่อความก้าวหน้าของมหาวิทยาลัยสืบไป

ทำเนียบผู้บริหารสำนักงานอธิการบดี

นับตั้งแต่มีการเปิดเป็นโรงเรียนฝึกหัดครูเป็นต้นมาจนถึงเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏในปัจจุบันสรุปข้อมูลของผู้ดำรงตำแหน่ง หัวหน้างานธุรการ หัวหน้าสำนักงานอธิการ ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการ และผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันได้ดังนี้

ทำเนียบหัวหน้างานธุรการ วิทยาลัยครูเพชรบุรี

นายเสยย์	เกิดเจริญ
นายล้อม	เพ็งแก้ว

ทำเนียบหัวหน้าสำนักงานอธิการ วิทยาลัยครูเพชรบุรี พ.ศ. 2518 – 2537

นายพิทยา	รุ่งราตรี	ปี พ.ศ. 2518 – 2520
นายวินิต	คริสตไทย	ปี พ.ศ. 2521 – 2524
นายเอกศักดิ์	บุตรลับ	ปี พ.ศ. 2525 – 2526
นายมนู	อุดมเวช	ปี พ.ศ. 2527 – 2535
นายสุรินทร์	สายกฤษณะ	ปี พ.ศ. 2536
ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรัณย์ ปัญญาวัฒชิโล		ปี พ.ศ. 2537

ทำเนียบผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี สถาบันราชภัฏเพชรบุรี พ.ศ. 2538 – 2547

ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรัณย์ ปัญญาวัฒชิโล	ปี พ.ศ. 2538
ผู้ช่วยศาสตราจารย์อำนาจ แก้วกังวาน	ปี พ.ศ. 2539 – 2542
นางรพีพรรณ เทียมเดช	ปี พ.ศ. 2543 – 2547

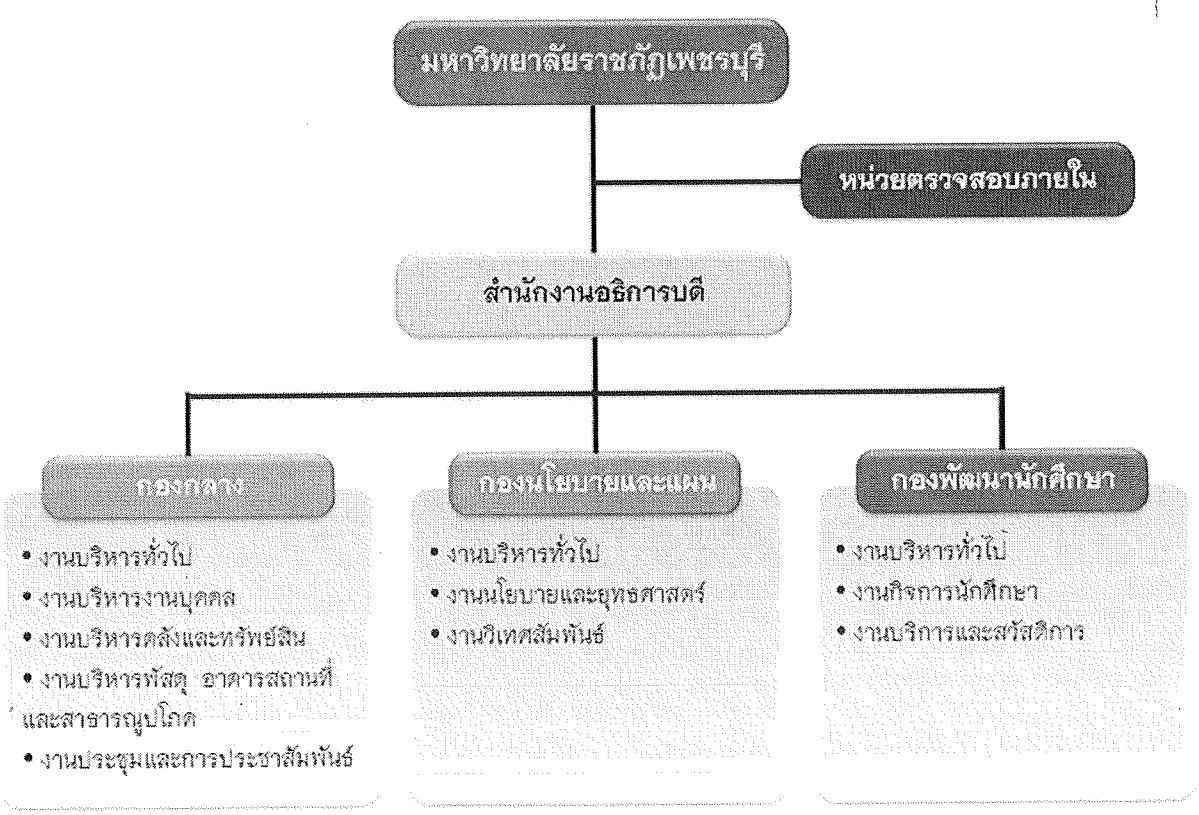
ทำเนียบผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี พ.ศ. 2548 – ปัจจุบัน

รองศาสตราจารย์ชัยยศ ธีระเดชพงศ์	ปี พ.ศ. 2548 – 2551
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชำนาญ งามสมบัติ	ปี พ.ศ. 2552 – 2553
รองศาสตราจารย์ยศ ธีระเดชพงศ์	ปี พ.ศ. 2553 – ปัจจุบัน

ทำเนียบผู้อำนวยการกอง สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

นางสมพร พิริยะสุขถาวร	ผู้อำนวยการกองกลาง
นายสะอาด เข็มสีดา	ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน
นางนับวรรณ เอมนุกูลกิจ	ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา

โครงสร้างการบริหารของ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี



บุคลากรของสำนักงานอธิการบดี

ที่	ประเภท	จำนวน (คน)
1	อาจารย์	2
2	ข้าราชการพลเรือน	8
3	ลูกจ้างประจำ	12
4	พนักงานมหาวิทยาลัย	53
5	พนักงานราชการ	7
6	พนักงานประจำโครงการ	19
7	พนักงานชั่วคราว	1
รวม		**102**

สิ่งอำนวยความสะดวกสนับสนุนการเรียนรู้

ยานพาหนะ

รายการ	**ยี่ห้อ**	**จำนวน (คัน)**	**ทะเบียนรถ**
1. รถยนต์นั่ง ประตู 4	โตโยต้า	1	กข พบ 8413.
2. รถบัสโดยสาร)28 ที่นั่ง(	เบนซ์	1	40- .พบ 0100
3. รถกระบะ	อีซูซุ	1	บต 3200พบ.
4. รถบรรทุก	ฮีโน่	1	40- .พบ 0077
5. รถยนต์โดยสาร (รถตู้)	โตโยต้า	6	นข -2152 พบ.
			นข -2173 พบ.
			นข -642 พบ.
			นข -864 พบ.
			นข -104 พบ.
			นข –2630 พบ.
รวม		**10**	

(ข้อมูล ณ วันที่ 20 พฤษภาคม 2557)

อาคารสถานที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบ	จำนวน (หลัง)
1. อาคารเรียนและอาคารปฏิบัติการ	22
2. หอประชุม	7
3. สระว่ายน้ำ	1
4. สนามกีฬา	1
5. โรงอาหาร	2
6. บ้านพักบุคลากรของมหาวิทยาลัย	98
7. บ้านพักรับรอง	1
8. แฟลตอาจารย์	3
9. ห้องน้ำนอกอาคาร	2
10. ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (อาคารเพชรน้ำหนึ่ง)	1
11. หอพักนักศึกษา	10
12. โรงรถ	1
รวม	**149**

(ข้อมูล ณ วันที่ 20 พฤษภาคม 2557)

ปรัชญา

"สนับสนุนการศึกษา พัฒนางานบริการ ประสานนโยบาย"

วิสัยทัศน์

"อาชีพตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการบริการอย่างมือ"

พันธกิจ

1. ส่งเสริมกิจกรรมเพื่อพัฒนานักศึกษาให้มีคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ และจัดบริการสวัสดิการแก่นักศึกษาอย่างมีคุณภาพ
2. พัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการภายใต้หลักธรรมาภิบาลและหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง มุ่งสู่การเป็น Green & Clean University และนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษามาประยุกต์ใช้เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ
3. พัฒนาระบบการให้บริการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว
4. พัฒนาบุคลากรด้วยการจัดการความรู้ สู่องค์กรเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพสูง

ประเด็นยุทธศาสตร์

1. ยกระดับคุณภาพบัณฑิต
2. พัฒนาระบบการบริหารจัดการสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้
3. พัฒนาระบบการบริการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. พัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้วยการจัดการความรู้

เป้าประสงค์

1. นักศึกษามีคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ มีการบริการ และสวัสดิการแก่นักศึกษาอย่างมีคุณภาพ
2. หน่วยงานมีการพัฒนาระบบบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพภายใต้หลักธรรมาภิบาลและหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง พัฒนามหาวิทยาลัยให้น่าอยู่ มุ่งสู่การเป็น Green & Clean University โดยนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ มาประยุกต์ใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารให้ได้ตามเกณฑ์มาตรฐานอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ
3. หน่วยงานมีการพัฒนาระบบการให้บริการโดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ มุ่งสู่สังคมดิจิทัล (Digital Economy) และ E-University ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการบริการด้านต่างๆ ของหน่วยงาน
4. พัฒนาบุคลากรด้วยการจัดการความรู้ บุคลากรสามารถบริหารจัดการและให้การบริการที่เป็นเลิศ มีความรู้ความสามารถ มีทักษะในการปฏิบัติงาน มีความก้าวหน้าในวิชาชีพ และมีจิตบริการที่ดี

อัตลักษณ์

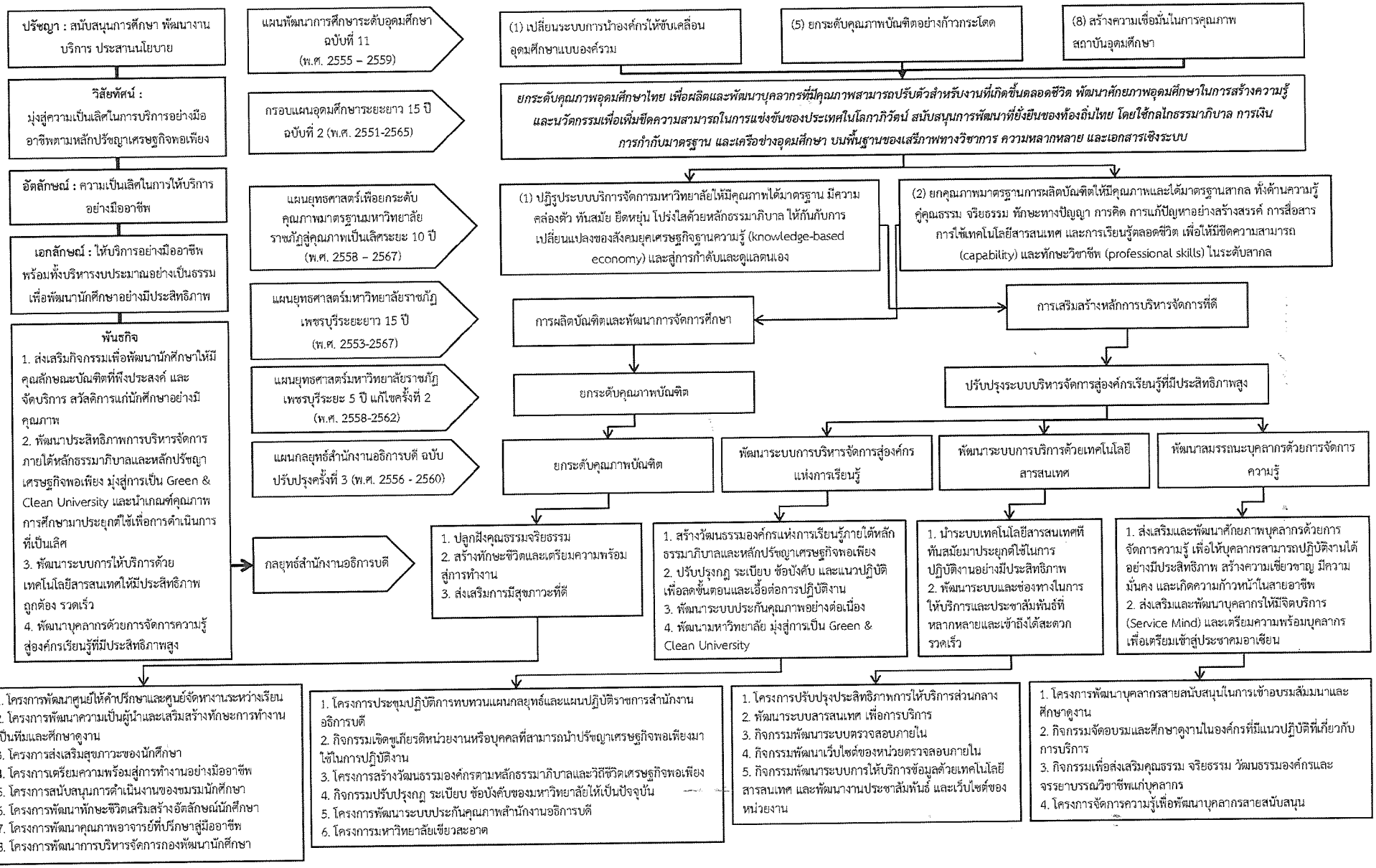
"ความเป็นเลิศในการให้บริการอย่างมืออาชีพ"

สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนและให้การบริการทุกส่วนงานที่ประสานงานเข้ามาขอความร่วมมือในด้านต่างๆ ทั้งส่วนงานภายในและภายนอก ดังนั้น การบริการจึงเป็นหัวใจสำคัญของสำนักงานอธิการบดี ทั้งนี้ ผู้รับบริการของสำนักงานอธิการบดีมีทั้ง บุคคลทั่วไป เจ้าหน้าที่ บุคลากร นักเรียน นิสิต นักศึกษาหรือผู้ที่มาติดต่องานทั้งภายในภายนอกและแขกของผู้บริหาร เป็นต้น การสร้างความประทับใจครั้งแรกเมื่อพบจะทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรเป็นที่น่าจดจำและระลึกถึงอยู่เสมอ

เอกลักษณ์

ให้บริการอย่างมืออาชีพ พร้อมทั้งบริหารงบประมาณอย่างเป็นธรรม" เพื่อพัฒนานักศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ"

แผนที่กลยุทธ์แสดงความสอดคล้องระหว่างกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 ยุทธศาสตร์การพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 10 ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี กับ ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ แผนปฏิบัติราชการและโครงการประจำปีงบประมาณ 2558 - 2560 ของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี (Strategies Map)

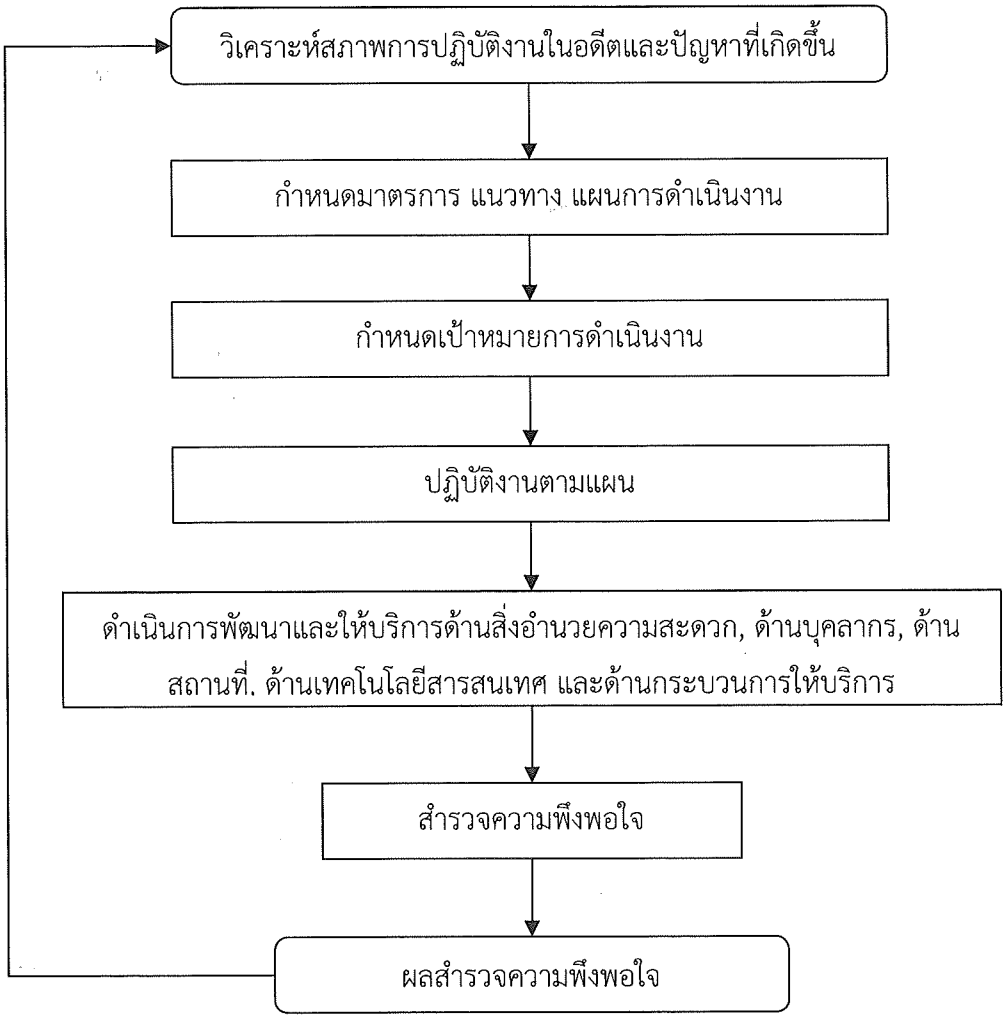


ส่วนที่ 2 ขั้นตอนการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี

ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพงานบริการของสำนักงานอธิการบดี

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานอธิการบดีให้เป็นไปตามมาตรฐาน หรือมีมาตรฐานคุณภาพ นับได้ว่าเป็นเรื่องสำคัญที่สำนักงานอธิการบดี ควรมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นการยกระดับคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้นกว่าที่มาตรฐานกำหนด เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากการปฏิบัติงาน การให้บริการของบุคลากรด้วยมาตรฐานเดียวกันและมีประสิทธิภาพเท่าเทียมกัน

ระบบและกลไกการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ



ความหมายคุณภาพการให้บริการ

การบริการ หมายถึง ความพยายามในการใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และ ความ กระตือรือร้นของผู้ให้บริการในการนำเสนอการบริการให้แก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ จริงใจ และให้ เกียรติ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวัง รวมทั้งเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ

คุณภาพงานบริการ หมายถึง ประสิทธิผลโดยรวมของกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐาน และมีความสม่ำเสมอ ในการตอบสนองตามความต้องการจำเป็น และความคาดหวังของผู้รับบริการ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มาติดต่อกั บสำนักงานอธิการบดีต่อกิจกรรมหนึ่ง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ ระดับความพึงพอใจของบุคคลมีความสุข ชอบใจ พอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง

ผู้รับบริการ หมายถึง นักศึกษา อาจารย์ บุคลากร หรือบุคคลทั่วไปอื่นๆ

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นการมุ่งไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการ ตามแนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM) มีหลักการดังนี้

1. ผู้รับบริการสำคัญที่สุด (customer focus) เพราะผู้รับบริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญของงานบริการของสำนักงานอธิการบดี ซึ่งคุณภาพงานบริการอยู่ที่ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

2. มีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (common vision) เป็นการรวมพลังเพื่อการสร้างสรรค์ให้ผู้รับบริการและผู้บริการ มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน และมีส่วนในการปรับเปลี่ยนไปสู่ เป้าหมายดังกล่าว

3. ทีมงานสัมพันธ์ (teamwork & empowerment) ทุกคนต้องทำงานเป็นทีม ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการเสริมพลังด้วยการฝึกอบรม ข้อมูลและโอกาส เพื่อให้นำศักยภาพของตนมาใช้อย่างเต็มที่

4. มุ่งมั่นกระบวนการ (process focus) เป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้กระชับ ง่ายในการปฏิบัติ เป็นการสร้างระบบเพื่อปกป้องคุ้มครองให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีที่สุด

5. มีกระบวนการแก้ปัญหา (problem solving process) เป็นการนำกระบวนการทางวิทยาศาสตร์มาใช้ปรับปรุงกระบวนการ เริ่มด้วยการวิเคราะห์สภาพปัญหา การทดสอบ ทางเลือก และนำมาปฏิบัติเป็นมาตรฐาน

6. ผู้นำให้การสนับสนุน (leadership support) ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ผู้นำทุกระดับเปลี่ยนบทบาทจากผู้ควบคุมและสั่งการเป็นโค้ช

7. พัฒนาไม่หยุดยั้ง (continuous improvement) มองหาโอกาสพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักงานอธิการบดี จึงเป็นสิ่งสำคัญที่เป็นตัวแปรตามกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ถ้าสำนักงานอธิการบดีได้มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีคุณภาพด้วยกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ขั้นตอนการทำงานลดลง สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น และลดค่าใช้จ่าย เมื่อปฏิบัติแล้วมีประสิทธิภาพจนเกิดเป็นมาตรฐาน ในการปฏิบัติงานและมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

เนื่องจากความต้องการของผู้รับบริการมีการเปลี่ยนแปลง สิ่งแวดล้อมต่างๆ ทั้งภายใน และภายนอกก็เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ปัจจุบัน ฉะนั้นควรมีการปรับปรุงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. กำหนดและวิเคราะห์ลักษณะพื้นฐานของสำนักงานอธิการบดี เพื่อให้ทราบ ทิศทางและเป้าหมายของสำนักงานอธิการบดี มีองค์ประกอบดังนี้

1.1 ประวัติ

1.2 วิสัยทัศน์

1.3 พันธกิจ

1.4 โครงสร้างการบริหารงานและอัตรากำลัง

2. ปรับปรุงกระบวนการให้บริการ ดังนี้

2.1 วิเคราะห์กระบวนการให้บริการ ข้อมูล เพื่อนำมาพิจารณาจัดทำข้อเสนอในการลดขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

2.2 จัดทำมาตรการที่จะนำไปสู่การปฏิบัติให้ได้มาตรฐานที่กำหนด

2.3 รับฟังความคิดเห็น / ระดมสมองจากผู้ที่เกี่ยวข้อง

2.4 ผลักดันการพัฒนางานบริการสู่ความสำเร็จ

2.5 พิจารณาปรับปรุงแก้ไขงานบริการให้เหมาะสม

3. ศึกษาวิเคราะห์สภาพการปฏิบัติงานในอดีตและปัญหาที่เกิดขึ้น

ศึกษาวิเคราะห์กระบวนการที่ได้คัดเลือก ว่ามีการปฏิบัติงานหรือการให้บริการผู้รับบริการเป็นอย่างไร เพื่อปรับปรุง และพัฒนาการบริการซึ่งมีแนวทางในการดำเนินการ

4. การดำเนินการปรับปรุงบริการ

การได้มาซึ่งมาตรฐานการปฏิบัติงานของสำนักงานอธิการบดี สิ่งหนึ่งที่ต้องดำเนินการก่อน คือ การปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารสำนักงานอธิการบดีต้องเห็นถึงความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องสนับสนุน และส่งเสริมให้มีการปรับปรุงงานอย่างจริงจัง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ภารกิจในการให้บริการ ทั้งนี้ เพื่อวัตถุประสงค์ให้การดำเนินงานของสำนักงานอธิการบดีมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล สร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้น

แก่ผู้รับบริการ โดยใช้วงจร PDCA ในการวางแผนรวมถึงออกแบบกระบวนการดำเนินงาน และเทคนิคการตั้งคำถาม 5 W – 1H (What ?, Why ?, Where ?, When?, Who ?, How ?) ซึ่งเทคนิคนี้สามารถนำไปใช้เพื่อวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานในสภาพปัจจุบัน และ หาวิธีการปรับปรุงที่ทำให้กระบวนการปฏิบัติงานเหลือแต่ขั้นตอนที่เกิดมูลค่าเพิ่ม สามารถทำงานได้เสร็จทันเวลาและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกได้ และตั้งค่าเป้าหมายการปรับปรุงงาน (KPI) เพื่อให้การพัฒนางานมีประสิทธิภาพและวัดผลการดำเนินงานได้

5. วิธีการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจ

การให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจนั้น จำเป็นต้องมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ประกอบด้วยองประกอบหลัก 3 ด้าน ดังนี้

5.1 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการ เพราะผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการโดยตรง ดังนั้น สำนักงานอธิการบดีควรให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีลักษณะที่เหมาะสมในการให้บริการ ดังนี้

1. ทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ
2. ความมีมิตรไมตรี
3. ความรู้
4. ความสุภาพ
5. ความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ
6. ความเสมอภาคในการให้บริการ

5.2 ด้านสถานที่ การจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวก

การจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม

เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย จัดสถานที่ ภูมิทัศน์และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก จัดภูมิทัศน์ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม จัดให้มีที่นั่งอย่างเพียงพอมี แผนผังจุดบริการตามลำดับขั้นตอน / ป้ายชื่อห้อง จัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็น

จัดทำศูนย์ความรู้และคลังข้อมูล

รวมเอกสารที่เป็นข้อมูลและองค์ความรู้ต่าง ๆ ให้เป็นระเบียบสะดวกแก่การค้นหาเพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว จัดระเบียบให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ต่าง ๆ ได้ง่ายและเอกสารไม่สูญหาย

5.3 ด้านกระบวนการให้บริการ

กระบวนการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการของสำนักงานอธิการบดี และการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้นกระบวนการในการให้บริการจะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำ รวดเร็ว ทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการที่สื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบ มีการติดตามผลการปฏิบัติงานและมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่างๆ เพื่อปรับปรุงบริการอย่างเหมาะสม ดังนี้

1. ความรวดเร็วในการให้บริการ
2. ความถูกต้องแม่นยำ
3. ความสามารถเข้าถึงได้ง่าย
4. ความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ ณ จุดบริการ
5. การให้บริการตลอดเวลา มีการจัดเวรระหว่างพักเที่ยง
6. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น Website , E-mail , Social Network และกล่องรับข้อคิดเห็น
7. การติดตามผล เมื่อให้บริการไปแล้ว ในกรณีที่ภารกิจยังไม่เสร็จสิ้น ควรที่จะติดตามผลเป็นระยะ ๆ เพื่อแสดงถึงความเอาใจใส่ และให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ เป็นการสร้างความประทับใจอีกทางหนึ่ง

6. การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ

สำนักงานอธิการบดี ควรทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อที่จะได้ทราบว่าจะต้องปรับปรุงการดำเนินงานในจุดใดบ้าง เพื่อให้มีการพัฒนาคุณภาพของบริการ อย่างต่อเนื่อง

7. การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน

เมื่อดำเนินการปรับปรุงงานจนได้ผลลัพธ์สอดคล้องตามเป้าหมายให้เปรียบเทียบผลการ ปฏิบัติงานก่อนและหลังการปรับปรุงงาน เช่น การเปรียบเทียบด้านระยะเวลา ด้านขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพการให้บริการหรือด้านต้นทุนค่าใช้จ่าย โดยจะต้องสามารถชี้ให้เห็นได้ว่าการปรับปรุงงานนั้น เกิดประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่า และเมื่อเชื่อมั่นได้ว่างานที่ได้ดำเนินการปรับปรุงแล้วเป็นสิ่งดีก็ให้กำหนดเป็นมาตรฐานที่เป็นลายลักษณ์อักษรและประกาศใช้ รวมทั้งดำเนินการขยายผลไปยังกระบวนงานอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน ทั้งนี้ จะต้องรักษาและปรับปรุงมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง

ส่วนที่ 3 แผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการสำนักงานอธิการบดี ปีงบประมาณ 2558

สำนักงานอธิการบดี ได้จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการให้บริหารและผลการสำรวจความพึงใจผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มาจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2558 เพื่อให้การบริการของบุคลากรในสำนักงานอธิการบดีเป็นการปฏิบัติงานสู่ความเป็นเลิศ มีผลการสำรวจความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ดียิ่งขึ้น สำนักงานอธิการบดี จึงได้จัดทำแผนพัฒนาการให้บริการของบุคลากรให้มีความชัดเจนและพัฒนาเป็นแนวทางในการให้บริการที่มีมาตรฐานต่อไป

ประเด็นในการพัฒนา	โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	เป้าหมาย	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
กระบวนการ/ขั้นตอน	1. จัดทำแผนผังกระบวนการให้บริการของแต่ละงานที่ชัดเจนเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติของ บุคลากร	กระบวนการการให้บริการ/แนวทางการดำเนินงานการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ	3	1 ต.ค. 57 – 30 ก.ย. 58	กองต่างๆ, บุคลากรสำนักฯ ทุกคน
บุคลากร	2. ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรปฏิบัติให้อบรม /สัมมนาเพื่อพัฒนาศักยภาพ	จำนวนบุคลากรได้เข้ารับการอบรม/สัมมนาเพื่อพัฒนาศักยภาพการให้บริการ	5	1 ต.ค. 57 – 30 ก.ย. 58	กองต่างๆ, บุคลากรสำนักฯ ทุกคน
ระบบสารสนเทศ	3. พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน	จำนวนระบบสารสนเทศที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน	1	1 ต.ค. 57 – 30 ก.ย. 58	กองต่างๆ, บุคลากรสำนักฯ ทุกคน
คุณภาพการให้บริการ	4. โครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	> 3.51	ปีงบประมาณ 2558	บุคลากรสำนักฯ ทุกคน

ภาคผนวก

คำสั่งสำนักงานอธิการบดี

ที่ 010/2557

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาการให้บริการ สำนักงานอธิการบดี

เพื่อให้การพัฒนาการให้บริการของสำนักงานอธิการบดีเกิดการพัฒนาและมีคุณภาพ จึงแต่งตั้งคณะทำงานจัดทำแผนพัฒนาการให้บริการ ทบทวน พัฒนา ปรับปรุงแผนการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ดำเนินงานและติดตามประเมินผลการพัฒนาการให้บริการ มีรายชื่อดังต่อไปนี้

1. อาจารย์ณรงค์ วงษ์พานิช	ประธานคณะทำงาน
2. นายสะอาด เข็มสีดา	รองประธานคณะทำงาน
3. นางนับวรรณ เอมนุกูลกิจ	คณะทำงาน
4. นางสาวทิพย์วรรณ ทองสัมฤทธิ์	คณะทำงาน
5. นางสาวสีนวล ไทยานนท์	คณะทำงาน
6. นางภควัน จันทนเสวี	คณะทำงาน
7. นางอารีย์ เสริมทรัพย์	คณะทำงาน
8. นางกอบกาญจน์ ศิริธนาวงศ์	คณะทำงาน
9. นายเสรี ถาวรเวช	คณะทำงาน
10. นางสมพร พิริยะสุขถาวร	คณะทำงานและเลขานุการ
11. นางสาวธนพร เกษศรี	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
12. นางชุติมา แฉ่งฉายา	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
13. นางนภัสภรณ์ นามสละ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

สั่ง ณ วันที่ 14 ตุลาคม พ.ศ. 2557

(อาจารย์ณรงค์ วงษ์พานิช)

ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี