



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม วิทยาลัยการเมืองการปกครอง โทร. 3716

ที่ อว 0605.19/๑๕๖๖

วันที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง แนวปฏิบัติในการให้บริการของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง

เรียน รองคณบดีฯ ทุกฝ่าย/ผู้ช่วยคณบดีฯ/หัวหน้าสำนักงานฯ /หัวหน้ากลุ่มงานทุกกลุ่มงาน  
และบุคลากรสายสนับสนุนทุกท่าน

เพื่อให้การให้บริการการประสานงาน และการบริหารงานของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเกิดประโยชน์สูงสุด จึงกำหนดด้านการให้บริการของหน่วยงานให้มุ่งพัฒนาระบบการให้บริการให้มีคุณภาพ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจ และเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงานมักจะมียานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็งานสังกัดกลุ่มงานบริหาร กลุ่มงานวิชาการและพัฒนานิสิต และกลุ่มงานนโยบาย แผนและคลัง ตลอดทั้งความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจจากบุคลากรทุกระดับซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็น “การบริการที่ดี” โดยคำนึงถึงความพึงพอใจและประทับใจของผู้มาใช้บริการ ดังนั้น วิทยาลัยฯ จึงได้จัดทำแนวปฏิบัติในการให้บริการของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง โดยผ่านความเห็นชอบจากที่ประชุมคณะกรรมการบริหารวิทยาลัยฯ ครั้งที่ 2/2565 เมื่อวันที่ 16 มีนาคม 2565 โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

### 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ ผู้ให้บริการควรปฏิบัติ ดังนี้

1.1 แจ้งข้อมูลให้ทราบเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการของทุกงานในกลุ่มงานเกี่ยวกับระยะเวลาในการให้บริการต่าง ๆ เช่น การเสนอหนังสือราชการ การให้บริการตอบคำถามนิสิต การส่งเรื่องเบิก-จ่ายเงิน การจัดซื้อจัดจ้าง การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

1.2 ให้บริการตามลำดับขั้นตอนการขอรับบริการก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม เช่น การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการลงทะเบียน มีระบบบัตรคิว เป็นต้น

1.3 ให้บริการด้วยระยะเวลาที่เหมาะสมกับสภาพงานบริการหรือตามประกาศกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานที่แต่ละหน่วยงานกำหนดไว้

1.4 ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้อง และลดขั้นตอนบริการ เช่น ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว ( One Stop Service) เป็นต้น

1.5 มีระบบหรือช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้มาใช้บริการทุกกลุ่มงาน ผ่านเพจเว็บไซต์ของหน่วยงาน เช่น เฟสบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น และให้มีการประเมินผล เพื่อนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

2. ด้านการให้บริการด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ให้บริการควรปฏิบัติ ดังนี้

2.1 มีเคาน์เตอร์หรือจุดให้บริการอย่างเพียงพอต่อผู้รับบริการ

2.2 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยพร้อมสำหรับให้บริการ

2.3 มีเคาน์เตอร์หรือสถานที่สำหรับกรอกเอกสารให้กับผู้รับบริการ

2.4 มีป้ายชื่อและตำแหน่งของบุคลากรทุกคนเปิดเผยให้กับผู้รับบริการทราบ

2.5 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวกต่อผู้มารับบริการ

2.6 โต๊ะเก้าอี้ทำงาน ไม่มีสิ่งของ/อุปกรณ์ที่ไม่จำเป็นหรือไม่เกี่ยวข้องวางปะปนอยู่กับวัสดุอุปกรณ์

หลังเลิกงานให้จัดเก็บอุปกรณ์วัสดุใส่กล่อง/ถาดที่วางอุปกรณ์เครื่องเขียนให้เรียบร้อยและจัดวางให้เป็นระเบียบในพื้นที่สำหรับจัดวาง บนโต๊ะ ไม่มีคราบสกปรก ไม่มีฝุ่นผง มีที่นั่งรอสำหรับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ

3. ด้านการต้อนรับการให้บริการ ผู้ให้การต้อนรับควรปฏิบัติ ดังนี้

3.1 เตรียมพร้อมสำหรับวัสดุ อุปกรณ์/ เครื่องมือที่จะให้บริการ

3.2 กล่าวคำทักทายด้วยภาษาที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร และสอบถามความต้องการจะใช้บริการ โดยใช้คำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ” “ต้องการติดต่อเรื่องอะไรค่ะ/ครับ” เป็นต้น

3.3 ให้ข้อมูล/คำแนะนำ ด้วยความรวดเร็วและเต็มใจ ด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง

3.4 ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง

3.5 หากมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก เกิดการให้บริการที่ล่าช้า ต้องกล่าวคำว่า “ขอโทษ/ขออภัยค่ะ/ครับ ทุกครั้ง” และแจ้งสาเหตุที่เกิดการให้บริการล่าช้ากว่าที่กำหนด ด้วยถ้อยคำที่สุภาพอ่อนโยน

3.6 ให้บริการภายในเวลาที่กำหนด หากดำเนินการไม่ได้ ต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้ใช้บริการทราบ

3.7 กล่าวคำลาหลังให้บริการ “ขอบคุณที่ใช้บริการค่ะ/ครับ” เป็นต้น

4. ด้านการให้บริการในการรับโทรศัพท์ ผู้ให้บริการควรปฏิบัติ ดังนี้

4.1 จะต้องรับทันทีที่เสียงโทรศัพท์ดังขึ้น ไม่ควรทิ้งให้กริ่งเรียกเกิน 3 ครั้ง

4.2 ใช้คำว่า “สวัสดี” แทนฮัลโล ทุกครั้งที่รับโทรศัพท์พูดว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ” (ระบุหน่วยงานและชื่อผู้รับสาย) และเมื่อผู้รับบริการแจ้งความต้องการแล้ว ให้ผู้รับโทรศัพท์แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมารับสายโดยเร็ว

4.3 ใช้โทรศัพท์พร้อมด้วยสำนึกแห่งบริการ คือ พร้อมด้วยความร่วมมือ ช่วยเหลือให้บริการเท่าที่จะทำได้ เช่น กรณีที่ต่อมาผิดเบอร์ ถ้าจำเป็นต้องโอนสายก็โอนให้

4.4 เมื่อต้องการถามชื่อ ต้องถามว่า “ไม่ทราบว่าให้เรียนว่าใครจะเรียนสายด้วยค่ะ/ครับ” หรือ “จากที่ไหนค่ะ /ครับ” เป็นต้น

4.5 ไม่ควรใช้โทรศัพท์ทางราชการสนทนาเรื่องส่วนตัว

4.6 ให้ใช้คำว่า “สวัสดี” เมื่อเริ่มและจบการสนทนา “ขอโทษ” / “ขอประทานโทษ” เมื่อทำให้อีกฝ่ายรอหรือต่อสายผิดเมื่อผู้รับสายผิดคน เสียงไม่ชัด หรือเมื่อต้องการสรุปการสนทนา ยุติการสนทนา หรือทำอะไรที่คิดว่าจะมีผลกระทบต่อผู้สนทนา “กรุณา” เมื่อต้องการให้คู่สนทนาทำตามเงื่อนไขที่ตั้งไว้

4.7 กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถามรายละเอียดต่างๆ จากผู้ที่โทรเข้ามา เช่น ชื่อผู้โทร เบอร์ติดต่อกลับ เรื่องที่ต้องการจะติดต่อเพื่อแจ้ง ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

## 5. ด้านการแต่งกายของบุคลากร

### 5.1 ให้บุคลากรแต่งกายในการปฏิบัติงาน ดังนี้

5.1.1 บุคลากรชาย แต่งกายด้วยเสื้อแขนยาวหรือแขนสั้น แบบและสีสุภาพ กางเกงขายาวสุภาพ โดยสอดชายเสื้อไว้ในกางเกง (ไม่ควรใส่กางเกงรัดรูป หรือกางเกงยีนส์) รองเท้าหุ้มส้น แบบสุภาพ กรณีใส่เสื้อยืดคอปกให้สวมสูททับในขณะปฏิบัติหน้าที่

5.1.2 บุคลากรหญิง แต่งกายด้วยเสื้อแขนยาวหรือแขนสั้น แบบและสีสุภาพ สวมชุดกระโปรง หรือกางเกงขายาวสุภาพ โดยสอดชายเสื้อไว้ในกระโปรงหรือกางเกง (ไม่ควรใส่กางเกงรัดรูป หรือกระโปรงสั้นจนเกินงาม) รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ กรณีใส่เสื้อยืดคอปกให้สวมสูททับในขณะปฏิบัติหน้าที่

5.2 ขอความร่วมมือบุคลากรแต่งกายด้วยผ้าไทย หรือผ้าพื้นเมือง เพื่อเป็นเอกลักษณ์ของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง สำหรับการปฏิบัติราชการ ทุกวันอังคารและวันศุกร์ และให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ตามประเพณีนิยมต่าง ๆ และตามนโยบายของรัฐบาล จังหวัด หรือมหาวิทยาลัยที่กำหนด

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และถือปฏิบัติโดยทั่วกัน

น. 5

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กันตา วิลาชัย)

คณบดีวิทยาลัยการเมืองการปกครอง