



คู่มือการปฏิบัติงาน
มาตรฐานการให้บริการ

สำนักศิลปะและวัฒนธรรม
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ชื่อหน่วยงาน ที่ตั้ง ประวัติความเป็นมา	๑
ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ	๔
ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์	๕
แผนภูมิโครงสร้างการบริหารงาน	๖
ข้อมูล บุคลากร และเจ้าหน้าที่ สำนักศิลปะและวัฒนธรรม การให้บริการ	๗
วงจรกิจกรรมปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ	๘
วงจรกิจกรรมดำเนินการปรับปรุงการให้บริการ	๑๗
ภาคผนวก	๑๘

ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน

ชื่อหน่วยงาน

สำนักศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ที่ตั้ง

ที่ตั้ง

สำนักศิลปะและวัฒนธรรม
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
เลขที่ ๓๙๘ หมู่ ๙ ถนนสวรรคตวิถี
ตำบลนครสวรรค์ตก อำเภอเมืองนครสวรรค์
จังหวัดนครสวรรค์

โทรศัพท์

๐-๕๖๒๑-๙๑๐๐ – ๒๙ ต่อ ๑๑๓๕ / ๐๘-๒๑๓๕-๒๕๕๕

โฮมเพจ

<http://ac.nsruc.ac.th/>

อีเมลล์

artculture_nsruc@hotmail.com

ประวัติความเป็นมา

สำนักศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ เป็นหน่วยงาน ตามโครงสร้างการบริหารงานของ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ มีประวัติความเป็นมา ดังนี้

พ.ศ.๒๕๐๑ กระทรวงวัฒนธรรมและสภาวัฒนธรรมกฤษฎีกา กองวัฒนธรรมโอนไปสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ต่อมาในปี พ.ศ.๒๕๑๕ กองวัฒนธรรมได้โอนไปสังกัดกรมการศาสนา กรมการศาสนาจึงได้จัดสรรงบประมาณสนับสนุนให้แก่สถาบันการศึกษาต่าง ๆ ที่ดำเนินกิจกรรมด้านวัฒนธรรมไทย ในนามหน่วยประเคราะห์ศูนย์ชุมชนส่งเสริมวัฒนธรรมไทย ซึ่งวิทยาลัยครูนครสวรรค์ได้รับงบประมาณส่วนนี้ด้วย และได้ตั้งคณะกรรมการหน่วยประเคราะห์ศูนย์ชุมชนส่งเสริมวัฒนธรรมไทย วิทยาลัยครูนครสวรรค์ขึ้น มีอธิการวิทยาลัยครูนครสวรรค์เป็นประธาน ดำเนินงานจัดกิจกรรมส่งเสริมวัฒนธรรมวัฒนธรรมไทย ตั้งแต่ปี พ.ศ.๒๕๒๐ เป็นต้นมา ปรากฏความตามคำนำหนังสือรายงานกิจกรรมของหน่วยประเคราะห์ฯ ๒๕๒๐ ว่า

“หน่วยประเคราะห์ศูนย์ชุมชนส่งเสริมวัฒนธรรมไทย วิทยาลัยครูนครสวรรค์ ได้รับเงินอุดหนุนจากกองวัฒนธรรม กรมการศาสนา กระทรวงศึกษาธิการ ได้จัดทำโครงการต่าง ๆ ขึ้นเพื่อศึกษาค้นคว้า ส่งเสริมและเผยแพร่วัฒนธรรมของชาติ ตลอดจนขนบธรรมเนียมประเพณีประจำท้องถิ่นของจังหวัดนครสวรรค์ และจังหวัดใกล้เคียง เป็นการรักษาศิลปวัฒนธรรมอันเป็นมรดกที่มีค่าของไทยไว้ให้สืบทอดถึงอนุชนรุ่นหลังต่อไป”

พ.ศ.๒๕๒๒ พระราชบัญญัติสำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ มีฐานะเทียบเท่ากรม สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ส่งผลให้มีคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ ศูนย์วัฒนธรรมและศูนย์วัฒนธรรมพื้นบ้านแห่งชาติเกิดขึ้น

พ.ศ.๒๕๒๓ มีการประกาศใช้ระเบียบกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาวัฒนธรรม ออกตามพระราชบัญญัติสำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ ๒๕๒๒ หน่วยประเคราะห์ศูนย์ชุมชน ส่งเสริมวัฒนธรรมไทย วิทยาลัยครูนครสวรรค์จึงเปลี่ยนเป็นศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาวัฒนธรรมจังหวัดนครสวรรค์

พ.ศ.๒๕๒๔ ได้มีการเปลี่ยนชื่อจากเดิม ศูนย์วัฒนธรรมจังหวัดนครสวรรค์ เป็นศูนย์ศิลปวัฒนธรรมจังหวัดนครสวรรค์

พ.ศ.๒๕๒๗ มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติวิทยาลัยครู ฉบับที่ ๒ พ.ศ.๒๕๒๗ ในประกาศฉบับนี้ กำหนดให้มีการแบ่งส่วนราชการในวิทยาลัยครูชัดเจนขึ้น ซึ่งประกอบด้วย คณะวิชา ศูนย์ และสำนัก มีฐานะเทียบเท่ากัน ได้แก่ สำนักกิจการนักศึกษา สำนักวางแผนและพัฒนา ศูนย์วิจัยและบริการ และศูนย์ศิลปวัฒนธรรม

เนื่องจากในมาตรา ๕ แห่ง พ.ร.บ. วิทยาลัยครู ๒๕๑๖ ได้กำหนดบทบาทและภาระหน้าที่ของวิทยาลัยครูไว้ว่า “วิทยาลัยครูมีหน้าที่สอน และผลิตครูถึงระดับปริญญาตรี ทำการวิจัย ส่งเสริมวิชาชีพและวิทยฐานะครู ทำนุบำรุงวัฒนธรรม และให้บริการวิชาการแก่สังคม” ดังนั้น ศูนย์ศิลปวัฒนธรรม จังหวัดนครสวรรค์ (หรือศูนย์ศิลปวัฒนธรรม วิทยาลัยครูนครสวรรค์) จึงได้ปฏิบัติหน้าที่ให้ครอบคลุมตามภาระงานดังกล่าว

พ.ศ.๒๕๓๔ ได้มีการเปลี่ยนชื่อเรียกตำแหน่งของผู้บริหารในระดับศูนย์จากคำว่า “หัวหน้าศูนย์” เป็น “ผู้อำนวยการศูนย์”

วันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๓๕ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้เปลี่ยนชื่อ “วิทยาลัยครู” เป็น “สถาบันราชภัฏ” เพื่อให้สอดคล้องกับภาระงานที่ขยายตัวกว้างขึ้น และมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ.๒๕๓๘ วิทยาลัยครูนครสวรรค์ จึงได้รับการยกฐานะเป็น “สถาบันราชภัฏนครสวรรค์”

พ.ศ.๒๕๔๒ ปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารงานของสถาบันราชภัฏนครสวรรค์ เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ.๒๕๓๘ “ศูนย์ศิลปวัฒนธรรม” จึงเปลี่ยนเป็น “สำนักศิลปวัฒนธรรม” และเรียกตำแหน่งผู้บริหารว่า “ผู้อำนวยการสำนักศิลปวัฒนธรรม”

พ.ศ.๒๕๔๘ เปลี่ยนชื่อเรียกจาก “สำนักศิลปวัฒนธรรม” เป็น “สำนักศิลปะและวัฒนธรรม” ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการแบ่งส่วนราชการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ พ.ศ.๒๕๔๘

ปัจจุบัน สำนักศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ มีภาระหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติจำแนกตามงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร ดังนี้

๑. ปฏิบัติหน้าที่ในฐานะเป็น “สำนักศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์” ได้รับความจัดสรรงบประมาณแผ่นดิน และงบเงินบำรุงการศึกษา แผนงาน ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม มีภาระงานหลัก ๕ กิจกรรม ได้แก่ งานพัฒนาบุคลากร งานอนุรักษ์ส่งเสริมเผยแพร่และนิทรรศการทางวัฒนธรรม งานศึกษาค้นคว้าและวิจัยงานทางด้านวัฒนธรรม ส่งเสริมงานประเพณีท้องถิ่น จัดดำเนินการหอวัฒนธรรม

๒. ปฏิบัติหน้าที่ในฐานะเป็น “ศูนย์วัฒนธรรมจังหวัด” ได้รับความจัดสรรงบประมาณแผ่นดินจากสำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ (สวช.) แผนงานส่งเสริม เผยแพร่ และพัฒนาศิลปะและวัฒนธรรม โดยจัดสรรผ่านสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด ประมาณปีละ ๒๐,๐๐๐ บาท โดยสำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติเป็นผู้กำหนดภาระงาน และ กิจกรรมให้เป็นรายปี

๓. ปฏิบัติหน้าที่ในฐานะเป็น “หน่วยอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมธรรมชาติและศิลปกรรมท้องถิ่น จังหวัดนครสวรรค์” ได้รับความจัดสรรงบประมาณแผ่นดิน จัดสรรโดยสำนักงานนโยบายและแผนสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีภาระงานทั้งสิ้น ๔ แผนงาน ได้แก่

แผนงานที่ ๑ : การจัดตั้งหน่วยอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมศิลปกรรมท้องถิ่น

แผนงานที่ ๒ : การประกาศเขตอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมศิลปกรรม

แผนงานที่ ๓ : การอบรมสัมมนา เผยแพร่ความรู้เรื่องการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมศิลปกรรม

แผนงานที่ ๔ : การจัดตั้งศูนย์รวบรวมข้อมูลเพื่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมศิลปกรรมและแหล่งชุมชนโบราณ

หอวัฒนธรรม จังหวัดนครสวรรค์

จังหวัดนครสวรรค์มีบทบาทและความสำคัญ ทั้งในฐานะที่เป็นแหล่งชุมชนโบราณแหล่งวัฒนธรรม การละเล่นพื้นบ้าน แหล่งศิลปหัตถกรรม และแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ แต่ยังคงขาดศูนย์กลางที่จะประชาสัมพันธ์ เรื่องราวและบอกเล่าถึงความสำคัญเหล่านั้นให้เป็นที่แพร่หลายแม้แต่ชาวจังหวัดนครสวรรค์เองให้ได้รับรู้ ด้วยเหตุนี้ คณะอนุกรรมการวัฒนธรรมจังหวัดนครสวรรค์จึงมีมติให้จัดตั้งหอวัฒนธรรมจังหวัดนครสวรรค์ขึ้นในบริเวณเนื้อที่ ประมาณ ๕ ไร่ ด้านหน้าสถาบันราชภัฏนครสวรรค์โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

๑. เพื่อเป็นศูนย์ข้อมูลด้านประวัติศาสตร์ โบราณคดีและศิลปวัฒนธรรมของจังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งสามารถให้บริการการศึกษา ค้นคว้า วิจัย เรื่องราวของจังหวัดนครสวรรค์ ในด้านต่างๆ ได้เป็นอย่างดีอันจะเป็นการอนุรักษ์และเผยแพร่เรื่องราวของท้องถิ่น

๒. เพื่อเป็นศูนย์ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดนครสวรรค์ ทำหน้าที่ในการประชาสัมพันธ์ แหล่งท่องเที่ยวและสถานที่สำคัญของจังหวัดนครสวรรค์แก่นักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการ

๓. เพื่อเป็นสถานที่จัดแสดงนิทรรศการ การแสดงและกิจกรรมทางด้านศิลปวัฒนธรรม ซึ่งนอกจากจะเป็นการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่นแล้วยังเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของจังหวัดนครสวรรค์อีกแห่งหนึ่งด้วย สถาบันราชภัฏนครสวรรค์ในขณะนั้น ได้รับงบประมาณ ๘ ล้านบาท จากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เพื่อจัดสร้างหอวัฒนธรรมจังหวัดนครสวรรค์ เพื่อเป็นอาคารเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ เนื่องในวโรกาสที่ทรงเจริญพระชนมายุครบ ๕ รอบ ในวันที่ ๑๒ สิงหาคม ๒๕๓๕ อาคารนี้จึงเป็นศูนย์รวมจิตใจของพสกนิกรชาวนครสวรรค์ด้วย พร้อมกันนี้ได้ขอพระราชทานกราบบังคมทูลอัญเชิญเสด็จสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เสด็จพระราชดำเนินเป็นองค์ประธานในพิธีเปิดหอวัฒนธรรมจังหวัดนครสวรรค์ และทอดพระเนตรการจัดนิทรรศการพัฒนาการ ของวัฒนธรรมจังหวัดนครสวรรค์ ในวันที่ ๑๗ สิงหาคม ๒๕๓๕ หอวัฒนธรรมประกอบด้วยห้องต่างๆ ดังนี้

๑. ห้องโสตฯ ใช้จัดนิทรรศการด้านศิลปวัฒนธรรมระยะยาวหมุนเวียนไปตามเนื้อหาและวัตถุประสงค์ ในรูปของศิลปวัตถุ ชิ้นส่วนโบราณสถาน เครื่องมือเครื่องใช้สมัยโบราณ ฯลฯ ทั้งที่พบในจังหวัดนครสวรรค์และส่วนอื่นๆ ของประเทศไทย

๒. ห้องนิมมานนรดี ใช้จัดนิทรรศการชั่วคราวเป็นระยะๆ เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมต่างๆ และด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดนครสวรรค์

๓. ห้องประชุมบุญชู โรจนเสถียร ใช้สำหรับจัดการแสดงการละเล่นพื้นบ้านฉายสไลด์ทางด้านศิลปวัฒนธรรมและการท่องเที่ยว ตลอดจนการประกวดกิจกรรม ด้านศิลปวัฒนธรรมและการอบรมสัมมนา

๔. ห้องศูนย์ข้อมูลท้องถิ่น สำหรับให้บริการการศึกษา ค้นคว้า วิจัยเรื่องราว ของจังหวัดนครสวรรค์ ในด้านต่างๆ ตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบันในรูปของ เอกสารตำรา งานวิจัย สมุดข่อย ใบลาน จดหมายเหตุ แผนที่ ภาพถ่าย สไลด์ เทปบันทึกเสียง และวีดีโอเทป

๕. ห้องดุสิตา เป็นห้องที่ใช้เป็นที่ประทับของ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เมื่อครั้งเสด็จพระราชดำเนินประกอบพิธีเปิดหอวัฒนธรรม

ส่วนภายนอกอาคารประกอบด้วย ลานแสดงกลางแจ้งทางด้านหน้าของอาคารสำหรับจัดกิจกรรมหรือ มหกรรมต่างๆ ทางด้านวัฒนธรรม เช่น การแสดงดนตรี การละเล่นพื้นบ้าน เป็นต้น

ปรัชญา

อนุรักษ์ ฟื้นฟู พัฒนา และเผยแพร่ ความหลากหลายทางวัฒนธรรมของชุมชนต้นแม่น้ำเจ้าพระยา

วิสัยทัศน์

เป็นหน่วยงานในการแสวงหาและพัฒนาองค์ความรู้ทางวัฒนธรรมอย่างมีส่วนร่วม เพื่อให้ได้มาซึ่งอัตลักษณ์ และนำไปสู่การพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

พันธกิจ

๑. บริการวิชาการที่ตอบสนองความต้องการแก้ท้องถิ่นและสังคมด้านศิลปะและวัฒนธรรม
๒. ทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น และพัฒนาเทคโนโลยีทางวัฒนธรรม
๓. สืบสานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ และฟื้นฟู อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมธรรมชาติและศิลปกรรมท้องถิ่นของจังหวัดนครสวรรค์
๔. พัฒนาแนวทางการบริหารจัดการให้มีคุณภาพและได้มาตรฐานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา

ประเด็นยุทธศาสตร์

๑. ให้บริการวิชาการ ถ่ายทอดเทคโนโลยีทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพแก้ท้องถิ่นและสังคม
๒. อนุรักษ์ ฟื้นฟู พัฒนา ส่งเสริมและเผยแพร่ศิลปะและวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น
๓. สืบสานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ และฟื้นฟู อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมธรรมชาติและศิลปกรรมท้องถิ่นของจังหวัดนครสวรรค์ให้มีความเหมาะสม
๔. กำหนดแนวทางการบริหารจัดการที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน โปร่งใส ด้วยหลักธรรมาภิบาล

เป้าประสงค์

๑. หน่วยงานและบุคคลภายนอกได้รับการบริการวิชาการทางด้านศิลปะและวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ สอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่นและสังคม
๒. มีการอนุรักษ์ ฟื้นฟู พัฒนา ส่งเสริมและเผยแพร่ศิลปะและวัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้าน เพื่อการเรียนรู้ และสร้างสรรค์
๓. มีการสืบสานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ และสิ่งแวดล้อมธรรมชาติและศิลปกรรมท้องถิ่นของจังหวัดนครสวรรค์ ได้รับการอนุรักษ์ ฟื้นฟู ให้มีความเหมาะสมกับลักษณะทางกายภาพ
๔. มีระบบบริหารจัดการที่ดีมีคุณภาพได้มาตรฐานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา ยึดหลักธรรมาภิบาล

กลยุทธ์

๑. หน่วยงานและบุคคลภายนอกได้รับการบริการวิชาการทางด้านศิลปะและวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ สอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่นและสังคม
 - ๑.๑ มีโครงการบริการวิชาการที่มีคุณภาพในรูปแบบที่หลากหลาย เพื่อตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นและสังคม
 - ๑.๒ จัดบริการวิชาการโดยร่วมมือกับหน่วยงานภายในหรือภายนอก
 - ๑.๓ รวบรวมองค์ความรู้จากการบริการวิชาการเพื่อจัดเก็บเป็นฐานข้อมูลความรู้ด้านศิลปะและวัฒนธรรม

๒. มีการอนุรักษ์ ฟื้นฟู พัฒนา ส่งเสริมและเผยแพร่ศิลปะและวัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้าน เพื่อการเรียนรู้ และสร้างสรรค์

๒.๑ จัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง อาทิ

- กิจกรรมวันสำคัญของชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์
- อนุรักษ์การพูด เขียนและใช้ ภาษาไทยให้ถูกต้อง
- อนุรักษ์การใช้เลขไทยในทุกโอกาส
- อนุรักษ์การสวมใส่ชุดผ้าพื้นเมืองสัปดาห์ละ ๑ วัน

๒.๒ ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมการพัฒนา นักศึกษา ที่เน้นคุณธรรม จริยธรรม นำไปสู่การสร้างวัฒนธรรมชีวิตของนักศึกษา

๒.๓ สร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายในและภายนอกในการดำเนินงานด้านศิลปะและวัฒนธรรม

๒.๔ พัฒนาระบบฐานข้อมูลทางวัฒนธรรมให้มีความทันสมัยสามารถเผยแพร่ในระดับชาติ และนานาชาติ

๒.๕ ส่งเสริมให้หอวัฒนธรรม จังหวัดนครสวรรค์ เป็นแหล่งเรียนรู้ และศูนย์กลางข้อมูลด้านศิลปะและวัฒนธรรม

๓. มีการสืบสานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ และสิ่งแวดล้อมธรรมชาติ และศิลปกรรมท้องถิ่นของจังหวัดนครสวรรค์ ได้รับการอนุรักษ์ ฟื้นฟู ให้มีความเหมาะสมกับลักษณะทางกายภาพ

๓.๑ ส่งเสริมการเรียนรู้ตามโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี (อพ.สธ.)

๓.๒ ส่งเสริมโครงการในการอนุรักษ์และฟื้นฟูสิ่งแวดล้อมธรรมชาติ และศิลปกรรมท้องถิ่น จังหวัดนครสวรรค์

๔. มีระบบบริหารจัดการที่ดีมีคุณภาพได้มาตรฐานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา ยอดหลักธรรมาภิบาล

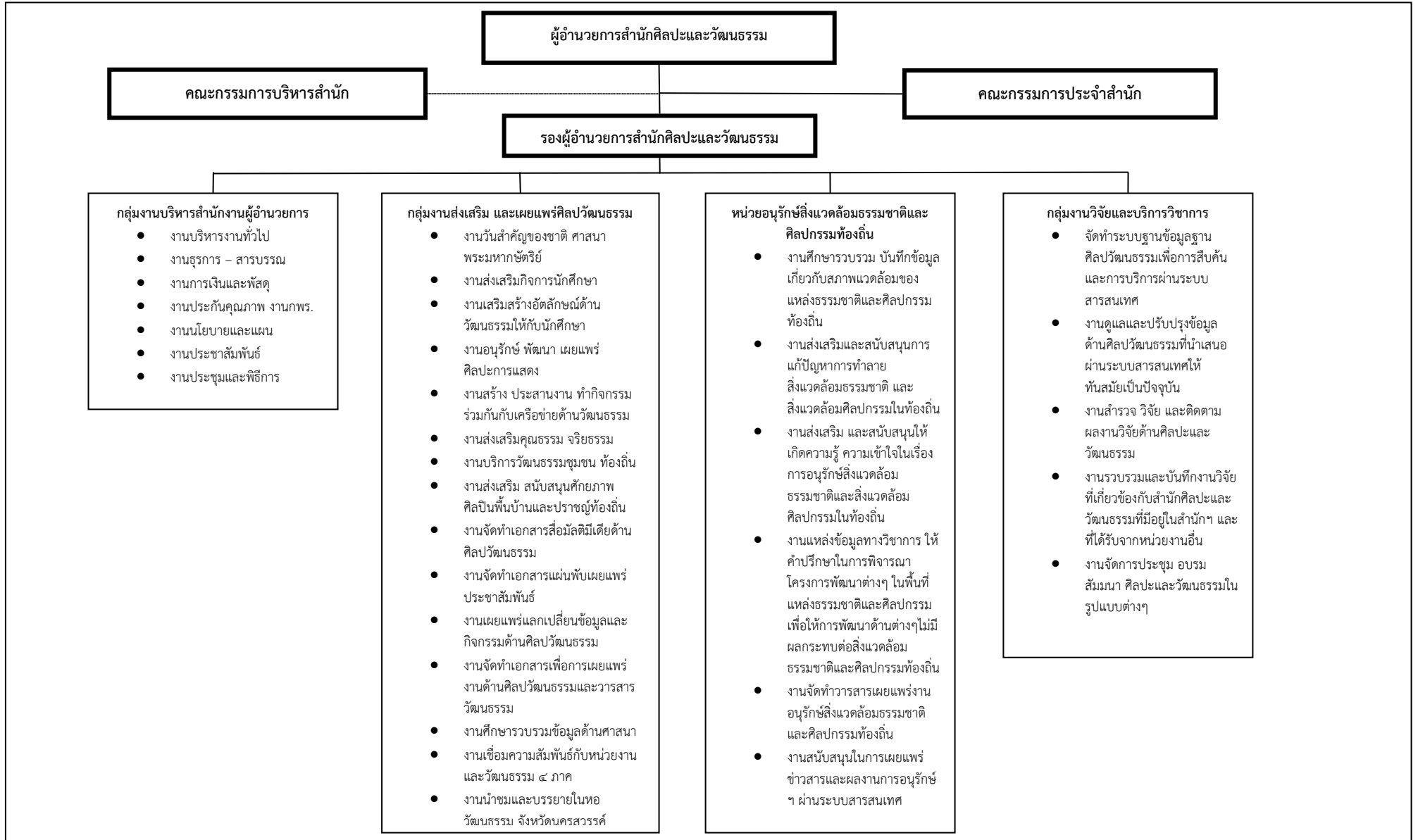
๔.๑ สร้างระบบบริหารการจัดการที่ดี

๔.๒ ส่งเสริมให้บุคลากรแสวงหาความรู้และนวัตกรรมใหม่ที่เอื้อประโยชน์ต่อการทำงาน เพื่อพัฒนาศักยภาพ

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บริการวิชาการที่มีคุณภาพตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นและสังคมในด้านศิลปะและวัฒนธรรม
๒. เพื่ออนุรักษ์ ฟื้นฟู พัฒนา ส่งเสริมและเผยแพร่การดำเนินงานด้านศิลปะและวัฒนธรรม และภูมิปัญญาชาวบ้าน
๓. เพื่อสืบสานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ และโครงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมธรรมชาติและศิลปกรรมในท้องถิ่นของจังหวัดนครสวรรค์
๔. เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

แผนภูมิโครงสร้างการบริหารงาน สำนักศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์



ข้อมูล บุคลากร และเจ้าหน้าที่ สำนักศิลปะและวัฒนธรรม

สำนักศิลปะและวัฒนธรรม มีผู้บริหารทั้งสิ้น ๕ คน หัวหน้างาน ๓ คน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ๖ คน รวมทั้งสิ้น ๑๔ คน โดยจำแนกได้ดังนี้

๑. อาจารย์ ข้าราชการ (สายวิชาการ)	๔	คน
๒. พนักงานมหาวิทยาลัย (สายวิชาการ)	๓	คน
๓. ข้าราชการ (สายสนับสนุน)	๑	คน
๔. พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน)	๔	คน
๕. พนักงานราชการ (สายสนับสนุน)	๑	คน
๖. ลูกจ้างชั่วคราว (สายสนับสนุน)	๑	คน

บุคลากรในสำนักศิลปะและวัฒนธรรม

คณะกรรมการบริหาร

๑. รศ.ดร.สุชาติ แสงทอง	ผู้อำนวยการ
๒. อาจารย์พงษ์ศักดิ์ ศิริโสม	รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร
๓. ผศ.ดร.สุภาวรรณ วงศ์คำจันทร์	รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ
๔. อาจารย์อนุสรณ์ สินสะอาด	รองผู้อำนวยการฝ่ายกิจการนักศึกษา
๕. นางสาวชญกร สาทประสิทธิ์	หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ

หัวหน้ากลุ่มงานสำนักศิลปะและวัฒนธรรม

๑. อาจารย์ทัศนพร วิศาลสุวรรณกร	หัวหน้ากลุ่มงานบริหารสำนักงานผู้อำนวยการ
๒. ดร.รุ่งรัตติกาล ม่วงไหม	หัวหน้ากลุ่มงานวิจัยและบริการวิชาการ
๓. อาจารย์พัทธดนย์ สนธิรักษ์	หัวหน้ากลุ่มงานส่งเสริมและเผยแพร่ศิลปะและ วัฒนธรรม
๔. อาจารย์อนุสรณ์ สินสะอาด	หัวหน้าหน่วยอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมธรรมชาติและ ศิลปกรรม ท้องถิ่น จังหวัดนครสวรรค์

เจ้าหน้าที่ประจำสำนักศิลปะและวัฒนธรรม

๑. นายปริญญา จันเจริญ	นักวิชาการศึกษา
๒. นางสาวศุภรสวรรค์ รอเพชร	นักวิชาการศึกษา
๓. นางช่อลัดดา คันธชิต	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
๔. นางสาวศิรินุช ครุฑทกะ	นักวิจัย
๕. นางสาวธนัชพร ต้วงสุวรรณ	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
๖. นางศุภลักษณ์ ใจเยี่ยม	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

การให้บริการ

ความหมาย

การบริการ หมายถึง ความพยายามในการใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการในการนำเสนอการบริการให้แก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ จริงใจ และให้เกียรติ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวัง รวมทั้งเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ

คุณภาพงานบริการ หมายถึง ประสิทธิภาพโดยรวมของกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐานและมีความสม่ำเสมอ ในการตอบสนองตามความต้องการจำเป็น และความคาดหวังของผู้รับบริการ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาติดต่อกับสำนักงานต่อกิจกรรมหนึ่ง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ ระดับความพึงพอใจของบุคคลมีความสุข ชอบใจ พอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง

ผู้รับบริการ หมายถึง นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่บุคลากร และประชาชนทั่วไป

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นการมุ่งไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM) มีหลักการดังนี้

- ๑) ผู้รับบริการสำคัญที่สุด (customer focus) เพราะผู้รับบริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญของงานบริการของสำนักงาน ซึ่งคุณภาพงานบริการอยู่ที่ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
- ๒) มีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (common vision) เป็นการรวมพลังเพื่อการสร้างสรรคิให้ผู้รับบริการและผู้บริการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน และมีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมายดังกล่าว
- ๓) ทีมงานสัมพันธ์ (teamwork & empowerment) ทุกคนต้องทำงานเป็นทีมผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการเสริมพลังด้วยการฝึกอบรมข้อมูลและโอกาส เพื่อให้นำศักยภาพของตนมาใช้อย่างเต็มที่
- ๔) มุ่งมั่นกระบวนการ (process focus) เป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้กระชับ ง่าย ในการปฏิบัติ เป็นการสร้างระบบเพื่อปกป้องคุ้มครองให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีที่สุด
- ๕) มีกระบวนการแก้ปัญหา (problem solving process) เป็นการนำกระบวนการทางวิทยาศาสตร์มาใช้ปรับปรุงกระบวนการ เริ่มด้วยการวิเคราะห์สภาพปัญหา การทดสอบทางเลือกและนำมาปฏิบัติเป็นมาตรฐาน
- ๖) ผู้นำให้การสนับสนุน (leadership support) ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงผู้นำทุกระดับเปลี่ยนบทบาทจากผู้ควบคุมและสั่งการเป็นโค้ช
- ๗) พัฒนาไม่หยุดยั้ง (continuous improvement) มองหาโอกาสพัฒนาอย่างต่อเนื่องการพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักงาน จึงเป็นสิ่งสำคัญที่เป็นตัวแปรตามระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ถ้าสำนักงานได้มีการปรับปรุง พัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีคุณภาพด้วยกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ขั้นตอนการทำงานลดลง สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้นและลดค่าใช้จ่าย เมื่อปฏิบัติแล้วมีประสิทธิภาพจนเกิดเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานและมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ปรับปรุงกระบวนการให้บริการ ดังนี้

๑. วิเคราะห์กระบวนการให้บริการข้อมูล เพื่อนำมาพิจารณาจัดทำข้อเสนอในการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน
๒. จัดทำมาตรการที่จะนำไปสู่การปฏิบัติให้ได้มาตรฐานที่กำหนด

๓. รับฟังความคิดเห็น/ระดมสมองจากผู้ที่เกี่ยวข้อง
๔. ผลักดันการพัฒนางานบริการสู่ความสำเร็จ
๕. พิจารณาปรับปรุงแก้ไขงานบริการให้เหมาะสม

ศึกษาวิเคราะห์สภาพการปฏิบัติงานในอดีตและปัญหาที่เกิดขึ้น

ศึกษาวิเคราะห์กระบวนการที่ได้คัดเลือกกว่ามีการปฏิบัติงานหรือการให้บริการผู้รับบริการเป็นอย่างไร เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ซึ่งมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

๑. สสำรวจสภาพปัจจุบันของการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์สภาพการทำงานในปัจจุบันของสำนักงานสามารถช่วยค้นหาสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาหรือความล่าช้าในการปฏิบัติงาน รวมทั้งความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการได้รับบริการได้ โดยการเก็บข้อมูลมาวินิจฉัยปัญหา ซึ่งข้อมูลนี้อาจมาจากความต้องการของผู้รับบริการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการหรือจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงาน จากนั้นหาจุดที่ควรปรับปรุงซึ่งสามารถศึกษาได้จากการจัดทำแผนผังการไหลของงานในกระบวนการให้มีการแยกแยะขั้นตอนการทำงานย่อยๆ ที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงาน และสามารถวิเคราะห์หาว่าขั้นตอนใดเป็นขั้นตอนที่ไม่ก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่ม และขั้นตอนใดก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่ม เพื่อนำมากำหนดแนวทางในการปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามมาตรฐานต่อไป

๒. วิเคราะห์หาสาเหตุ เป็นการวิเคราะห์หาเพื่อพิจารณาว่าเมื่อเวลาสูญเสียเกิดขึ้นในขั้นตอนใด ซึ่งอาจจะนำเทคนิคการวิเคราะห์แบบผังก้างปลาวิเคราะห์หาสาเหตุเริ่มต้นของปัญหา ซึ่งผลที่ได้จะเป็นข้อมูลเบื้องต้นที่มีการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาว่ามีความจำเป็นเร่งด่วนหรือมีความเสียหายรุนแรงอย่างไร เพื่อนำมากำหนดขั้นตอนการแก้ปัญหา ตั้งเป้าหมาย และขอบเขตในการปรับปรุงงานให้ได้อย่างชัดเจนต่อไป

การดำเนินการปรับปรุงการบริการ

การได้มาซึ่งมาตรฐานการปฏิบัติงานของสำนักงาน สิ่งหนึ่งที่ต้องดำเนินการก่อน คือ การปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารสำนักงานต้องเห็นถึงความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องสนับสนุนและส่งเสริมให้มีการปรับปรุงอย่างจริงจัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อวัตถุประสงค์ให้การดำเนินงานของสำนักงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการโดยส่วนรวมจากการได้รับบริการ สำหรับการปรับปรุงมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

๑. กำหนดมาตรการ แนวทาง และแผนงานในการปรับปรุงงาน / แก้ไขปัญหาเป็นการกำหนดวิธีการปรับปรุง และเครื่องมือที่ใช้ในการปรับปรุงงาน ซึ่งอาจนาเทคนิคการปรับปรุงงานดังต่อไปนี้มาใช้ คือ

๑.๑ เทคนิค PDCA PLAN การวางแผนรวมถึงการออกแบบกระบวนการ การเลือกตัววัด และการถ่ายทอดเพื่อนำข้อกำหนดไปปฏิบัติ DO ดำเนินการตามแผนที่วางไว้ CHECK การตรวจประเมิน ความก้าวหน้า และการได้มาซึ่งความรู้ใหม่ โดยพิจารณาผลลัพธ์ที่ได้ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร ACT การปรับปรุง โดยอาศัยผลของการตรวจประเมิน การเรียนรู้ ปัจจัยนำเข้าใหม่ๆ ข้อกำหนดใหม่ๆ รวมถึงความต้องการของผู้รับบริการและโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

๑.๒ เทคนิคการตั้งคำถาม ๕ W – ๑H (What ?, Why ?, Where ?, When ?, Who ?, How ?) ซึ่งเทคนิคนี้สามารถนำไปใช้เพื่อวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานในสภาพปัจจุบัน และหาวิธีการปรับปรุงที่ทำให้กระบวนการปฏิบัติงานเหลือแต่ขั้นตอนที่เกิดมูลค่าเพิ่ม สามารถทำงานได้เสร็จทันเวลาและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกได้

๒. ตั้งเป้าหมาย เป็นการกำหนดเป้าหมายการปรับปรุงงานที่ต้องการ ซึ่งอาจกำหนดเป็นค่าดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน (KPI) ว่ามีค่าเท่าไรจึงเหมาะสม พร้อมกับออกแบบฟอร์มเก็บข้อมูล เพื่อเปรียบเทียบประเมินผลตัวชี้วัด

ก่อนดำเนินการและหลังดำเนินการ หรือการเปรียบเทียบ (Benchmark) กับองค์กรอื่นในงานประเภทเดียว และพิจารณาว่าถ้าจะทำให้ดีควรตั้งเป้าหมายไว้ที่ระดับใดจึงจะพอใจ

๓. วางแผนโครงการ และการดำเนินการตามแผนของโครงการที่วางไว้ เมื่อสำรวจสภาพปัจจุบันของปัญหา และตั้งเป้าหมายแล้วจะสามารถวางแผนโครงการในการปรับปรุงงาน ซึ่งอาจจัดทำเป็น Gantt Chart เพื่อให้ทราบถึงกิจกรรมการปรับปรุงงานโดยรวมทั้งหมดว่าจะต้องใช้เวลาในการดำเนินงานนานเท่าใด ซึ่งต้องกำหนดกิจกรรมย่อยและกำหนดระยะเวลาของแต่ละกิจกรรม รวมทั้งผู้รับผิดชอบแต่ละงานให้ชัดเจนด้วย

๔. ลงมือปฏิบัติตามแผน และการตรวจสอบผลการปฏิบัติการ เป็นการดำเนินการเพื่อทดสอบปฏิบัติตามขั้นตอน/วิธีการใหม่ แล้วพิจารณาว่ามีแนวโน้มที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ หากมีแนวโน้มที่จะดำเนินการได้ก็เตรียมการกำหนดเป็นมาตรฐานต่อไป แต่ถ้ามีแนวโน้มว่าจะไม่บรรลุผลตามเป้าหมายก็ต้องกลับไปยังขั้นตอนของการหาวิธีการปรับปรุงงานใหม่ในข้อ (๓) อีกครั้ง

วิธีการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจ

การให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจนั้น จำเป็นต้องมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ประกอบด้วย ๓ องค์ประกอบหลัก คือ

ก. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการ เพราะผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการโดยตรง ดังนั้นสำนักงานควรให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีลักษณะที่เหมาะสมในการให้บริการ ดังนี้

๑. ทักษะที่ต้องต้องการในการให้บริการ

การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจนั้น ต้องมาจากจิตใจและทัศนคติของผู้ให้บริการที่ต้องรับรู้ว่าคุณรับบริการคือจุดมุ่งหมายของการทำงานของตน ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดต้องอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือให้เต็มกำลังความสามารถ

แนวทางปฏิบัติ

ปลูกฝังวัฒนธรรมในสำนักงาน ให้ตระหนักว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด

หัวหน้างาน ต้องตรวจตราการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างเข้มงวด

ผู้รับบริการประเมินการทำงานของเจ้าหน้าที่ และผลของการประเมินเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาความดีความชอบ อบรมพัฒนาผู้ที่ไม่สามารถบริการได้ตามมาตรฐาน และหากไม่สามารถปรับปรุงตนเองได้ให้พิจารณาย้ายไปทำงานในส่วนสนับสนุนที่ไม่ต้องติดต่อกับผู้รับบริการ

๒. ความมีมิตรไมตรี

การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการนั้น จะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส เพราะผู้รับบริการเมื่อเข้ามายังสำนักงาน ย่อมไม่มีความคุ้นเคยหากไม่มีผู้ใดเอาใจใส่ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกแค้นใจว่าตนควรจะติดต่อกับผู้ใด ณ จุดใด ความมีมิตรไมตรีของผู้ให้บริการย่อมทำให้ผู้รับบริการมีความอบอุ่นใจ

แนวทางปฏิบัติ

จัดให้มีพนักงานต้อนรับ เช่น เมื่อผู้รับบริการมายังสำนักงาน บุคลากรจะเดินมาถามถึงปัญหาและความต้องการอธิบายถึงขั้นตอนการดำเนินงานให้เกิดความเข้าใจพาผู้รับบริการไปยังจุดเริ่มต้นให้บริการในแต่ละกรณี

๓. ความรู้

ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ในงานของตนอย่างถ่องแท้ เพื่อที่จะให้บริการได้ถูกต้อง สามารถใช้ความรู้ที่มีช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้

แนวทางปฏิบัติ

พัฒนาความรู้ให้บุคลากร จัดให้มีการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง มีการทดสอบวัดผลว่าบุคคลมีความรู้จริงในศาสตร์ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ มีนโยบายให้การเลื่อนตำแหน่งเป็นไปเฉพาะในสายงานนั้น ๆ ทำให้มีความชำนาญและรู้จักในงาน

๔. ความสุภาพ

ผู้ให้บริการควรมีกิริยามารยาท มีความสุภาพอ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติผู้รับบริการ การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในด้านนี้ อาจทำได้โดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการที่เน้นให้เกิดความสุภาพและมนุษยสัมพันธ์

๕. ความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ

การมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Mind) ที่เต็มอกเต็มใจให้บริการเป็นจิตวิญญาณของผู้ให้บริการที่ดี และช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจเมื่อมารับบริการ

๖. ความเสมอภาคในการให้บริการ

ผู้ให้บริการต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าผู้รับบริการนั้นจะมีฐานะ ชาติตระกูล การศึกษา หรือสถานะทางสังคม ในระดับใด เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานก็ควรที่จะให้บริการในมาตรฐานเดียวกันโดยไม่มีความเหลื่อมล้ำ

แนวทางปฏิบัติ

สร้างมาตรฐานของกระบวนการให้บริการ เช่น ถ้อยคำที่ใช้พูดกับผู้รับบริการ ให้ทุกคนถือปฏิบัติกับผู้รับบริการทุกคนเหมือน ๆ กัน

ข. ด้านสถานที่ การจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวก

การจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย

แนวทางปฏิบัติ

- จัดสถานที่ ภูมิทัศน์และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก

จัดภูมิทัศน์ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม จัดให้มีที่นั่งอย่างเพียงพอมีแผนผังจุดบริการตามลำดับขั้นตอน / ป้ายชื่อห้องจัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็น

- จัดทำศูนย์ความรู้และคลังข้อมูล

รวมเอกสารที่เป็นข้อมูลและองค์ความรู้ต่าง ๆ ให้เป็นระเบียบสะดวกแก่การค้นหาเพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วจัดระเบียบให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ต่าง ๆ ได้ง่ายและเอกสารไม่สูญหาย

- ด้านกระบวนการให้บริการ

กระบวนการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการของสำนักงานและการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้นกระบวนการในการให้บริการจะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำ รวดเร็ว ทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการที่สื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบ มีการติดตามผลการปฏิบัติงานและมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงบริการอย่างเหมาะสม ดังนี้

๑. ความรวดเร็วในการให้บริการ

สิ่ง que ผู้รับบริการต้องการเมื่อมารับบริการคือ การได้รับบริการที่รวดเร็ว ตรงเวลา ดังนั้นสำนักงานจึงควรคิดค้นวิธีการลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อสามารถให้บริการได้รวดเร็วที่สุด

แนวทางปฏิบัติ

ลดขั้นตอนการให้บริการจัดให้มีผู้ให้บริการอย่างเพียงพอวางผังการไหลเวียนของงานให้ง่าย งานไหลเวียนเร็วไม่มีจุดที่เป็นคอขวด

๒. ความถูกต้องแม่นยำ

การอำนวยความสะดวกและแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ นอกจากจะต้องทำด้วยความรวดเร็วแล้วยังต้องมีความถูกต้อง แม่นยำไม่ผิดพลาด

แนวทางปฏิบัติ

การปฏิบัติงานมีขั้นตอนเป็นข้อกำหนดที่ชัดเจน มีคู่มือประกอบว่าการทำงานแต่ละอย่างต้องใช้เอกสารอะไรบ้าง การดำเนินงานมีขั้นตอนเป็นลำดับอย่างไร

มีกระบวนการกลั่นกรอง ตรวจสอบ เพื่อให้เกิดความถูกต้อง

ใช้ระบบสารสนเทศช่วยจัดการข้อมูลและช่วยเตือนเมื่อถึงกำหนดเวลา

มีการบันทึกวันและเวลาการรับคำขอและรับเรื่องทุกขั้นตอน

มีใบแสดงการรับคำขอให้กับผู้ยื่นคำขอและเวลาแล้วเสร็จ(วันรับผลการพิจารณา)

๓. ความสามารถเข้าถึงได้ง่าย

ความสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่ายเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ดังนั้นจุดที่ให้บริการควรจะมีการกระจายให้ทั่วถึงหรือให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้

๔. ความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการ ณ จุดบริการ

ผู้รับบริการจำนวนมากมักจะไม่มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการของสำนักงาน ตลอดจนไม่ทราบว่าต้องจัดเตรียมเอกสารหลักฐานอะไรบ้างในการติดต่อกับสำนักงาน ในกรณีต่าง ๆ ดังนั้นการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลที่ชัดเจนจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกมากขึ้น

แนวทางปฏิบัติ

ติดประกาศตามที่ต่าง ๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการหรือหมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อสอบถาม

จัดทำป้ายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

ใช้สื่อต่าง ๆ เช่น ป้าย แผ่นพับ แถบบันทึกเสียงและรูปภาพในการประชาสัมพันธ์การใช้บริการให้ทราบทั่วกัน

จัดเตรียมแบบฟอร์มต่าง ๆ ไว้ให้พร้อมเพรียง

๕. การให้บริการตลอดเวลา

ควรจัดให้มีการบริการตลอดเวลาระหว่างการเปิดให้บริการ ไม่มีการหยุดพักเที่ยง เพื่อสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

๖. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก

จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับสำนักงานได้โดยง่าย เช่น

*Website ให้ข้อมูล

E-mail เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา

*กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์

๗. การติดตามผล

เมื่อให้บริการไปแล้ว ในกรณีที่ภารกิจยังไม่เสร็จสิ้น ควรที่จะติดตามผลเป็น ระยะ ๆ เพื่อแสดงถึงความเอาใจใส่ และให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ เป็นการสร้างความประทับใจอีกทางหนึ่ง นอกจากนี้ในการติดตามผลก็อาจทำให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินการต่อไปได้ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี ที่เจ้าหน้าที่สำนักงานห่วงใยไม่ทอดทิ้ง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ

สำนักงานควรทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อที่จะได้ทราบว่าจำเป็นต้องปรับปรุงการดำเนินงานในจุดใดบ้าง เพื่อให้มีการพัฒนาคุณภาพของบริการอย่างต่อเนื่อง

* จัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

* ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามในแบบสอบถาม หรือทางอินเทอร์เน็ต และสร้างแรงจูงใจให้ตอบแบบสอบถาม เช่น มีรางวัลให้

* นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผลและสรุป

* หาวิธีการปรับปรุงจุดที่ผู้รับบริการยังไม่ได้รับความพึงพอใจ

การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน

เมื่อดำเนินการปรับปรุงงานจนได้ผลลัพธ์สอดคล้องตามเป้าหมายให้เปรียบเทียบผลการ

ปฏิบัติงานก่อนและหลังการปรับปรุงงาน เช่น การเปรียบเทียบด้านระยะเวลา ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพการให้บริการหรือด้านต้นทุนค่าใช้จ่าย โดยจะต้องสามารถชี้ให้เห็นได้ว่าการปรับปรุงงาน นั้นเกิดประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่า และเมื่อเชื่อมั่นได้ว่างานที่ได้ดำเนินการปรับปรุงแล้วเป็นสิ่งดีก็ให้กำหนดเป็นมาตรฐานที่เป็นลายลักษณ์อักษรและประกาศใช้ รวมทั้งต้องดำเนินการขยายผลไปยังกระบวนการอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน ทั้งนี้ จะต้องรักษาและปรับปรุงมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง

๑. วิธีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน

(๑) การใช้ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา เป็นวิธีการที่อาศัยข้อมูลสถิติการปฏิบัติงาน

ย้อนหลังในช่วงระยะเวลาหนึ่ง นำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยแล้วกำหนดเป็นมาตรฐาน โดยอาจเพิ่มหรือลดให้ต่ำลงให้เหมาะสมกับสภาพหรือสถานการณ์ในช่วงเวลานั้น

(๒) การเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลอื่น เป็นวิธีการเปรียบเทียบผลการ

ปฏิบัติงานของบุคคลหนึ่งกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลอื่น ๆ

(๓) การศึกษาจากการปฏิบัติงาน เป็นวิธีการที่อาศัยหลักเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์หรือการคำนวณมาช่วย เช่น การศึกษาการเคลื่อนไหวและเวลาในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อหาเวลามาตรฐาน

(๔) มาตรฐานแบบอัตวิสัยเป็นวิธีการที่ผู้บริหาร/หัวหน้างานเฝ้าสังเกต การปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา แล้วนำมากำหนดเป็นมาตรฐาน

(๕) ศึกษาเปรียบเทียบผลการให้บริการขององค์กรอื่นที่สามารถให้บริการผู้รับบริการได้เร็วที่สุด ดีที่สุด ผู้รับบริการพึงพอใจต่อการบริการมาก แล้วนำมาเป็นต้นแบบในการศึกษาว่ามีกระบวนการปฏิบัติงานเป็นอย่างไร เพื่อจัดทำเป็นมาตรฐานต่อไป

(๖) ศึกษาการบริการของที่อื่นที่ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้วนำมาวิเคราะห์

หาความแตกต่างหรือหาช่องว่างของการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการจัดทำมาตรฐาน และการปรับปรุงบริการ

๒. เกณฑ์ในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน

การกำหนดเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติงานควรระบุเป็นลักษณะของการปฏิบัติงานทั้งในเชิงปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรม เช่น เกณฑ์ด้านขั้นตอนและระยะเวลาที่ปฏิบัติ คุณภาพของงาน และลักษณะการแสดงผลของปฏิบัติงาน เป็นต้น ซึ่งกล่าวโดยละเอียดได้ ดังนี้

๑. เกณฑ์ด้านขั้นตอนและระยะเวลาที่ปฏิบัติ เป็นการกำหนดว่างานต้องมีขั้นตอนเท่าไร และควรใช้เวลาปฏิบัติมากน้อยเพียงใดงานจึงจะเสร็จ

๒. เกณฑ์ด้านคุณภาพของงาน เป็นการกำหนดว่าผลงานที่ปฏิบัติได้นั้นมีคุณภาพดี มากน้อยเพียงใด โดยสามารถกำหนดว่าคุณภาพของงานจะต้องมีความครบถ้วน ถูกต้อง เชื่อถือได้ ประหยัดทั้งเวลาและทรัพยากร เช่น มีการกำหนดข้อผิดพลาดที่สามารถยอมรับได้ว่าผิดได้ไม่เกินกี่เปอร์เซ็นต์ สูญหายได้ไม่เกินกี่เปอร์เซ็นต์ เป็นต้น หรือเป็นการกำหนดให้ผลการปฏิบัติงานมีความผิดพลาดหรือบกพร่องเป็นศูนย์เท่านั้น

๓. เกณฑ์ด้านลักษณะการแสดงออกขณะปฏิบัติงาน งานบางตำแหน่งไม่สามารถกำหนดมาตรฐานด้วยคุณภาพหรือปริมาณได้ เพราะเป็นงานที่ต้องปฏิบัติ โดยการใช้บุคลิกหรือลักษณะเฉพาะบางอย่างประกอบ เช่น การใช้สีหน้าและน้ำเสียงของเจ้าหน้าที่ การให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการระหว่างการรอคอยรับบริการจากเจ้าหน้าที่ พฤติกรรมและบุคลิกลักษณะที่แสดงออกถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญสำหรับตำแหน่งงานบริการที่ต้องติดต่อกับสาธารณชน ซึ่งถือได้ว่าเป็นตัวแทนของสำนักงาน ดังนั้น การกำหนดลักษณะพฤติกรรมที่ต้องแสดงออกไว้ในมาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าต้องปฏิบัติตนอย่างไร การแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมอาจส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

ข้อเสนอแนะ

การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของสำนักงานต้องมีความเหมาะสมและผู้เกี่ยวข้อง ทุกฝ่ายสามารถยอมรับได้ เห็นพ้องต้องกันว่ามาตรฐานมีความเป็นธรรม ผู้ปฏิบัติงานทุกคนสามารถปฏิบัติได้ตามที่กำหนดไว้ ลักษณะงานที่กำหนดไว้ในมาตรฐานต้องสามารถวัดได้เป็นจำนวนเปอร์เซ็นต์ หรือหน่วยวัดอื่น ๆ ที่สามารถวัดได้ มีการบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษรและเผยแพร่ให้เป็นที่รับรู้และเข้าใจตรงกัน และสุดท้ายมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ต้องสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ทั้งนี้ต้องไม่เป็นการเปลี่ยนแปลงเพราะผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐาน การเปลี่ยนแปลงควรมีสาเหตุ เนื่องมาจากการที่หน่วยงานมีวิธีปฏิบัติงานใหม่ หรือนำอุปกรณ์ เครื่องมือใหม่ ๆ มาใช้ปฏิบัติงาน

ประโยชน์ของการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน

การมีมาตรฐานการปฏิบัติงาน พบว่ามีประโยชน์ต่อสำนักงาน และเจ้าหน้าที่ในสำนักงานหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การสร้างแรงจูงใจ การปรับปรุงงาน การควบคุมงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

(๑) ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง การเปรียบเทียบผลงานที่ทำได้กับที่ควรจะเป็นมีความชัดเจนมองเห็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดผลได้มากขึ้น และช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองให้เข้าสู่มาตรฐานได้

(๒) ด้านการสร้างแรงจูงใจ มาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นสิ่งเร้าให้เกิดความมุ่งมั่นไปสู่มาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถจะเกิดความรู้สึกท้าทาย ผู้ปฏิบัติงานที่มุ่งความสำเร็จจะเกิดความมานะพยายาม ผู้ปฏิบัติงานดีจะเกิดความภาคภูมิใจและสนุกกับงาน

(๓) ด้านการปรับปรุงงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าผลงานที่มีคุณภาพจะต้องปฏิบัติอย่างไร ช่วยให้ไม่ต้องกำหนดรายละเอียดของงานทุกครั้ง ทำให้มองเห็นแนวทางในการปรับปรุงงานและพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน และช่วยให้สามารถพิจารณาถึงความคุ้มค่าและเป็นประโยชน์ต่อการเพิ่มผลผลิต

(๔) ด้านการควบคุมงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือที่ผู้บังคับบัญชาใช้ควบคุมการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาสามารถมอบหมายอำนาจหน้าที่ และส่งผ่านคำสั่งได้ง่ายขึ้น ช่วยให้สามารถดำเนินงานตามแผนงานง่ายขึ้น และควบคุมงานได้ดีขึ้น

(๕) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงาน ช่วยให้การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีหลักเกณฑ์ ป้องกันไม่ให้เกิดการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยความรู้สึก การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่ทำได้กับมาตรฐานการปฏิบัติงานมีความชัดเจนและช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับผลการประเมินได้ดีขึ้น

ชี้แจงและทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ

เกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งจูงใจให้เจ้าหน้าที่ มีส่วนร่วมในการพัฒนาหรือปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเห็นประโยชน์ที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับจากการปรับปรุงกระบวนการ

ผลักดันและส่งเสริมให้บุคลากรทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และถ่ายทอดองค์ความรู้ที่ได้จากการพัฒนากระบวนการไปยังบุคลากรอื่น ๆ

ส่งเสริมให้บุคลากร มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันเพื่อสร้างองค์ความรู้ที่ได้จากการพัฒนากระบวนการ ให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน โดยกำหนดแผนปฏิบัติการ ระยะเวลา และเป้าหมายในการดำเนินงานให้ชัดเจนว่า ต้องการผลงานเป็นลักษณะใด เป็นปริมาณงาน คุณภาพงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เวลาการปฏิบัติงาน หรือวิธีการปฏิบัติงาน ทั้งแผนงาน ระยะเวลาและเป้าหมายที่ตั้งไว้ต้องไม่ขัดกับนโยบาย หลักเกณฑ์ หรือระเบียบข้อบังคับของหน่วยงาน สำหรับวิธีการส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานให้ได้ตามมาตรฐาน สามารถดำเนินการ ได้ดังนี้

- * ออกคำสั่งให้บุคลากรนำไปปฏิบัติ
- * แต่งตั้งให้มีคณะทำงานรับผิดชอบเฉพาะในการดูแลการปรับปรุงบริการ หรือหน้าที่ปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
- * การสร้างแรงจูงใจโดยใช้มาตรการยกย่องให้รางวัลแก่บุคลากรที่ปฏิบัติได้ ตามกรอบมาตรฐานงานบริการ เช่น การยกย่องชมเชย การมอบรางวัล เป็นต้น
- * การศึกษาดูงานจากองค์กรอื่นที่สามารถนำมาเป็นแบบอย่างที่ดีได้ หรือ การให้ที่อื่นมาดูงานของตนเอง ทั้งนี้ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดความต้องการในการเปลี่ยนแปลงตนเอง

การติดตามประเมินผลการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการ

ติดตามผลการปฏิบัติงานแล้วนำมาเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งอาจดำเนินการได้ดังต่อไปนี้

๑. กำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้
๒. กำหนดแบบการรายงานการดำเนินงานตามมาตรฐานของหน่วยงาน แล้วจัดส่งผลการปฏิบัติงานดังกล่าวให้หน่วยงานกลางทราบเป็นระยะ ๆ เช่น ทุก ๆ ๓ เดือน หรือ ทุก ๆ ๖ เดือน หรือแล้วแต่ความเหมาะสมและความเป็นไปได้
๓. ตรวจสอบประเมินผลความสำเร็จของการปฏิบัติงานเพื่อให้ทราบว่าการบริการต่างๆ นั้นสามารถปฏิบัติงานได้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่ โดยกำหนดตัวชี้วัดในการประเมินให้มีความชัดเจน

แนวทางการพัฒนากระบวนการในอนาคต

ควรพิจารณาปรับปรุงหรือแก้ไขมาตรฐานที่กำหนดไว้ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น โดยควรมีการปรับปรุงทุก ๆ ๕-๖ ปี เพราะรูปแบบความต้องการของผู้รับบริการจะเปลี่ยนแปลงไป ดังนั้น จึงควรเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงาน เพื่อให้สามารถตอบสนองได้ทันกับความต้องการของผู้รับบริการด้วย

ปัจจัยที่ทำให้สำนักงานกิจการนักศึกษาสามารถปรับปรุงกระบวนการได้สำเร็จอย่าง ต่อเนื่อง

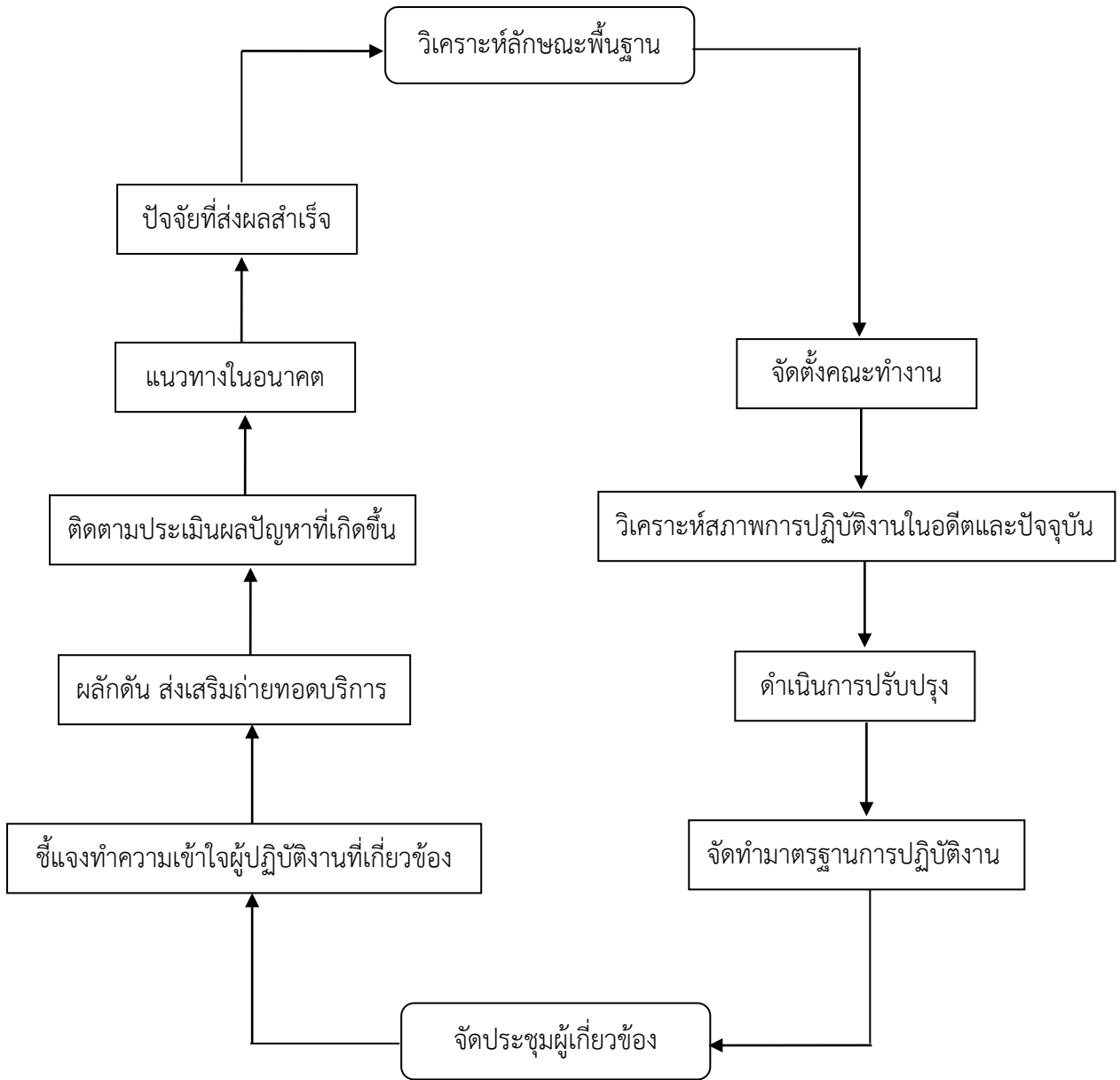
วิเคราะห์จากการดำเนินการปรับปรุงที่ผ่านมาว่าความสำเร็จเกิดมาจากปัจจัยต่างๆ มีอะไรบ้าง เช่น เครื่องมือในการให้บริการ ระบบสารสนเทศ คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย คุณภาพของเจ้าหน้าที่ การปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน ผู้บริหารให้ความสำคัญ เป็นต้น

บทสรุป

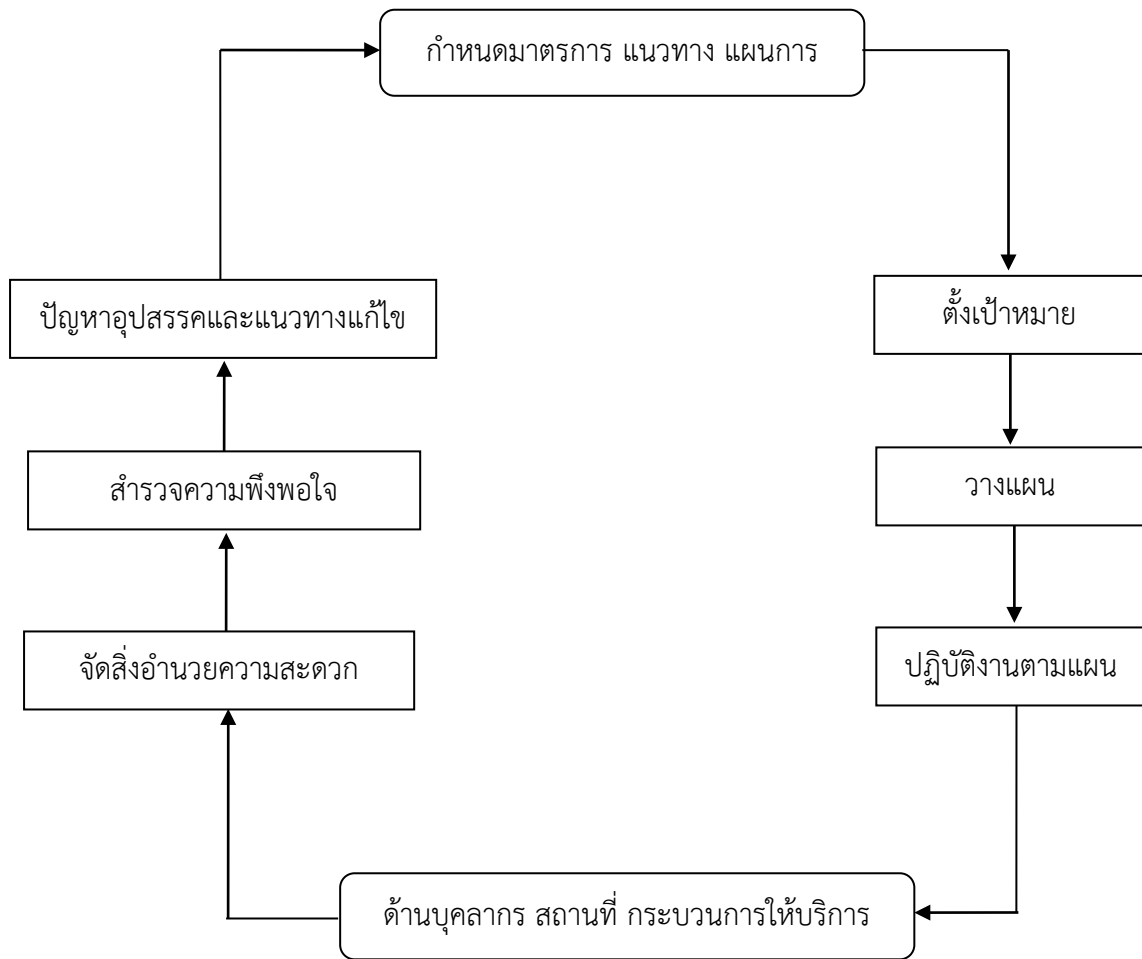
การพัฒนาคุณภาพการบริการ เป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งที่สำนักงานสามารถนำมาใช้ในการบริหารงาน เพื่อควบคุมให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การมอบหมายหน้าที่และการสั่งการสามารถทำได้ โดยสะดวก รวดเร็ว การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เนื่องจากมีทั้งหลักฐานและหลักฐานที่สำนักงานสามารถชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับผลการประเมินได้โดยง่าย

ในส่วนของฝ่ายจัดการผู้ปฏิบัติงาน มาตรฐานที่กำหนดไว้ถือเป็นสิ่งท้าทายที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นที่จะไปให้ถึงเป้าหมายการปฏิบัติงานมีความถูกต้องมากขึ้น เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานมีกรอบหรือแนวทางในการปรับปรุงงานและการพัฒนาศักยภาพ เพื่อไปสู่มาตรฐานการปฏิบัติงาน ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารของสำนักงาน ได้ร่วมกันกำหนดไว้ เพื่อให้การปฏิบัติงานได้คุณภาพ และได้พัฒนาไปสู่องค์กรที่มีประสิทธิภาพสูง

วงจรการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ



วงจรการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการ



ภาคผนวก

**แบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์**

โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หรือที่ตรงกับความคิดเห็นหรือที่ตรงกับความรู้สึกท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๐ - ๓๐ ปี ๓๑ - ๔๐ ปี
 ๔๑ - ๕๐ ปี มากกว่า ๕๐ ปี
๓. สถานะ ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ อาจารย์/นักวิชาการ
 นักเรียน/นักศึกษา ประชาชนทั่วไป อื่นๆ ระบุ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลข่าวสาร

หัวข้อในการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านผู้ให้บริการ					
๑. พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
๒. ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่					
๓. ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
๔. แก้ปัญหา อุปสรรค ได้อย่างเหมาะสม					
๕. ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๖. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม					
๗. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบชัดเจน ไม่ซับซ้อน					
๘. การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความรวดเร็ว					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ					
๙. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๐. การเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ					
๑๑. สถานที่สะอาด ติดต่อสะดวก					
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ