

แบบบันทึกเสนอผลงานเรื่องเล่า

ประเด็นความรู้ : “แนวทางการบริการสู่ความเป็นเลิศ” และ “รูปแบบการบริการสู่ความเป็นเลิศ”

คณะ/หน่วยงาน : ศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park สำนักวิทยบริการ

คำชี้แจง ให้ท่านเขียนบอกเล่าประสบการณ์เกี่ยวกับการบริการของหน่วยงาน โดยถ่ายทอดเรื่องราว ประสบการณ์จากการทำงานด้วยการเขียนบอกเล่าด้วยภาษาและสไตลการเขียนของตน ด้วยภาษาที่ง่ายต่อการอ่าน ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 สภาพการบริการขององค์กรในปัจจุบัน

ศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park : DLP สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นแหล่งเรียนรู้สำหรับคนรุ่นใหม่ จัดสิ่งอำนวยความสะดวกหลากหลาย เพียบพร้อมด้วยสื่อดิจิทัลเพื่อการเรียนรู้ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยภายใต้บรรยากาศสวยงาม เปิดบริการทุกวัน ตั้งแต่เวลา 8.00-20.00 น. เว้นวันเสาร์ เปิดบริการเวลา 08.00-18.00 น. มีผู้ใช้บริการโดยเฉลี่ย ประมาณ 800 คน/วัน ในเฉพาะช่วงใกล้สอบ มีผู้ใช้บริการประมาณ 1,200 คน/วัน ตลอดระยะเวลา 3 ปี ที่เปิดบริการมานั้นทำให้เราทราบว่า การจัดแหล่งเรียนรู้ที่เหมาะสมกับยุคปัจจุบันนั้นต้องคำนึงถึงความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปตามความสนใจของผู้ใช้บริการในห้วงเวลานั้น ๆ

ดังนั้น การบริหารจัดการจึงต้องมีการวางแผน ดำเนินการ เพื่อนำไปใช้อย่างเป็นระบบให้เหมาะสม ภายใต้ข้อจำกัดด้านงบประมาณ ระเบียบ และแนวปฏิบัติ โดยคำนึงถึงความพึงพอใจผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ จากการบริการในอดีตจนถึงปัจจุบันการจัดบริการนั้น แม้นว่ามีอุปสรรคหลายอย่างที่ส่งผลกระทบต่อบริการก็ตาม สิ่งที่สำคัญ คือ ต้องเข้าใจตนเองและทำความเข้าใจผู้ใช้บริการทันที เมื่อพบปัญหาที่จะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบและพึงพอใจเป็นอันดับแรก จึงทำให้ผลการประเมินการบริการ ศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park : DLP โดยรวมในด้านการบริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านทรัพยากร และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนในแต่ละปีเพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับ และ ไม่มีข้อร้องเรียนใดใด

ส่วนที่ 2 ปัญหาในการบริการ

1. ผู้ใช้บริการใหม่ไม่เข้าใจระเบียบ ขั้นตอนการขอใช้บริการ
2. ครุภัณฑ์บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีจำนวนจำกัดไม่เพียงพอต่อการให้บริการ
3. ระบบสาธารณูปโภคประกอบอาคาร เช่น ระบบปรับอากาศ ระบบน้ำประปาชำรุดบ่อย ส่งผลกระทบต่อ การให้บริการ

4. การเปลี่ยนผ่านของเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลกระทบต่อการใช้งานของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 3 แนวทางการพัฒนาด้านการบริการ

1. ต้องเรียนรู้ ศึกษา ติดตาม ค้นหาสิ่งใหม่ ๆ ให้เหมาะสมกับสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องการตามภารกิจของหน่วยงาน วิธีที่ง่ายที่สุด คือ การเก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการโดยตรง การพูดคุย การสอบถาม การสัมภาษณ์ หรือการช่วยให้คำแนะนำทันที หรือในทุกครั้งเมื่อมีโอกาสโดยไม่ต้องให้ร้องขอ หรือรอการสอบถาม หรือรอข้อเสนอแนะจากการตอบแบบสอบถามจากผู้ให้บริการ

2. หากได้รับปัญหา หรือแนวทางที่สามารถได้...ก็ให้แก้ไข หรือดำเนินการทันที

3. ปัญหาความต้องการใดที่มีความเกี่ยวข้องกับฝ่าย/งานอื่นๆ หรืออยากที่จะแก้ไขให้รับดำเนินการแจ้งผ่านผู้บังคับบัญชา หรือคณะกรรมการ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ทราบ เพื่อหาทางแก้ไข ดำเนินการ โดยด่วน ภายใต้ขอบเขตการบริการตามนโยบายของมหาวิทยาลัย

4. สุดท้าย **สำคัญต้องแจ้งผู้ให้บริการ**ให้ทราบถึงความคืบหน้าของการดำเนินการเป็นระยะ ๆ

สำหรับ ข้อ 2- ข้อ 4 นั้น ถือเป็นแนวปฏิบัติที่ต้องปฏิบัติอยู่แล้ว...เพียงแต่อยากจะบอกว่า..เรามาปิดจุดอ่อนกันก่อนที่จะให้ผู้ให้บริการได้ร้องเรียนปัญหาการบริการนั้น ๆ ดีมั๊ย ? โดยให้พยายาม..หาจุดอ่อนของการบริการของตน หากทราบจุดอ่อนหรือปัญหาดังกล่าว..ให้แก้ไข หรือแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องให้แก้ไขทันที จากนั้นต้องแจ้งหรือทำความเข้าใจผู้ให้บริการก่อนจะได้รับผลกระทบต่อการใช้งานและบริการ และ เมื่อการแก้ปัญหาได้ดำเนินการ คืบหน้าอย่างไร ? ให้แจ้งผู้ให้บริการอย่างเป็นระบบต่อไป เท่านั้นก็ทำให้ ผู้ใช้บริการพึงพอใจ...ใช่มั๊ย ?

“ผู้ให้บริการ คือ กระเจกเงา ที่สะท้อนถึงการบริการของเรา”

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ประเด็นความรู้ที่ 1 “แนวทางการบริการสู่ความเป็นเลิศ”

1. การบริการที่ดีอย่างสร้างสรรค์ ซึ่งต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบโดยเริ่มจากการศึกษา วิเคราะห์ ปฏิบัติ ประเมินผล และ นำมาปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงผู้ให้บริการเป็นสำคัญ อีกทั้งต้องได้รับการสนับสนุนในเรื่อง บุคลากร สิ่งอำนวยความสะดวก การจัดการที่ดี และงบประมาณ ซึ่งต้องดำเนินการให้สอดคล้องกันอย่างที่ประสิทธิภาพ ภายใต้ความคุ้มค่า คุ่มทุนเป็นสำคัญ

2. **“ผู้ให้บริการ นำสู่ความเป็นเลิศในการพัฒนาการบริการ และชื่อเสียงของของหน่วยงาน”** ถือเป็นหัวใจของการพัฒนาการบริการ จะทำให้ผู้ให้บริการได้มีส่วนร่วมเกิดความรู้สึกต่อการเป็นเจ้าขององค์กร นำสู่ความเป็นเลิศในการบริการ เมื่อผู้ใช้ประทับใจแล้วมักจะนำไปบอกต่อ ซึ่งเป็นการประชาสัมพันธ์ที่น่าเชื่อถือมากที่สุด ถือเป็นสร้างแบรนด์ที่ลงทุนได้คุ้มค่า เสมือนทำดีตั้งแต่ต้นน้ำจะส่งผลถึงปลายน้ำที่ดี

3. การบริการที่ดีต้องมาจาก**ผู้ให้บริการที่ดี** ต้องมีจิตบริการ โดยคำนึงถึงผู้ให้บริการเป็นสำคัญ

4. ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้ใช้และผู้ให้บริการ

จากความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวนี้..จะอย่างไร? ที่จะให้ผู้ให้บริการได้มีโอกาสศึกษา เรียนรู้ หาวิธีการบริการที่เหมาะสมต่อการบริการอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ดังนั้น การสร้างเสริมโลกทัศน์ หรือ เปิดโลกทัศน์ เช่น การอบรม การดูงาน การสาธิต และ อื่นๆ จึงมีความจำเป็นต่อผู้ให้บริการต้องได้รับในการพัฒนาตนเอง เพื่อเกิดการเรียนรู้ด้านทักษะ วิธีการ เพื่อปรับใช้ให้เหมาะสม เกิดประสิทธิภาพ คุ่มค่า คุ่มทุนสูงสุดในการบริการ

5. การจัดระบบการบริการแบบลดขั้นตอน ประกอบด้วยบุคลากรที่เหมาะสม มีความรู้ความสามารถ และมีจิตบริการ ระดับมืออาชีพ เพื่อประสิทธิผลการบริการและเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กร รวมทั้งคัดสรรเทคโนโลยีที่เหมาะสม จัดสิ่งอำนวยความสะดวก และเลือกวิธีการที่ดี เน้นความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ได้ประโยชน์ ประหยัด สร้างประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ

ประเด็นความรู้ที่ 2 “รูปแบบการบริการสู่ความเป็นเลิศ”

1. รู้เรา.. รู้เขา.. ทำความเข้าใจเพื่อลดปัญหา..
2. ศึกษา เรียนรู้ ก้าวทันบริการ สร้างสรรค์บริการใหม่ ให้โดนใจผู้ใช้บริการ ภายใต้ขอบเขตและภารกิจของหน่วยงาน
3. มีการส่งเสริมและสนับสนุนที่ดี อย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

คณะหรือสาขาควรจัดแหล่งบริการสารสนเทศ เพื่อสนองต่อความต้องการการใช้บริการสำหรับคนรุ่นใหม่

นายอารยะ เสนาคูณ

นักวิชาการโสตทัศนศึกษาชำนาญการพิเศษ

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม