

การให้บริการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศในการบริการของสายสนับสนุนวิชาการในสถาบันอุดมศึกษา
Providing services that aim for excellence in the services of the Academic Support Line
in higher education institutions

เสถียร คามีสักดิ์*

Sathien Kameesak*

บทคัดย่อ

หลักของการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการคือการบริการมุ่งความเป็นเลิศ เพราะบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการเน้นที่การบริการเป็นหลัก ส่วนบุคลากรสายวิชาการจะเน้นด้านการเรียนการสอนโดยมีวัตถุประสงค์หลักคือสร้างความเป็นเลิศทางวิชาการ การจะสร้างความเป็นเลิศด้านการให้บริการ หรือการบริการมุ่งความเป็นเลิศ เป็นสมรรถนะตัวหนึ่งของพฤติกรรมที่จะพยายามหรือตั้งใจแสดงออกของบุคคลนั้น ๆ ความเป็นเลิศต้องวัดได้และเชื่อถือได้มีความเป็นรูปธรรม พร้อมหลักฐานอ้างอิงว่าผลงานที่ส่งมอบนั้นมีคุณภาพสูง ยอดเยี่ยม เหนือชั้น สมบูรณ์แบบ สิ่งทีบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการต้องปฏิบัติคือแสดงพฤติกรรมที่พยายามหรือตั้งใจให้บริการที่ดีตามแนวทางการกำหนดสมรรถนะ ความรู้ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน สำหรับข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษาและเทคนิคที่สำคัญของการบริการมุ่งความเป็นเลิศดังกล่าวข้างต้น จึงถือได้ว่ามีการบริการมุ่งความเป็นเลิศ

คำสำคัญ : การบริการ , ความเป็นเลิศ

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
Office of the President, Srinakharinwirot University
E-mail: sathienkameesak@hotmail.com

Abstract

Excellence Service in their work is also the main goal of Supporting Staff. Because the supporting staff focuses primarily on service. Whereas academic excellence could be concentrate on the quality of teaching or research work, excellence of supporting role is mainly the behavior that show the attempts or intents, Excellence service is competency of supporting staff. In many cases, excellence must be reliably measurable, with enough credentials that the work is of highest quality, superior, or perfect. Supporting Staff must exhibit their willingness to provide their service according to their roles, knowledge, performance and skills of civil servants in higher education institutions, in conjunction with the important technique to achieve excellence in supporting roles, only then the Excellence of Service could be attained.

Keyword : SERVICE MIND , EXCELLENCE

บทนำ

ผู้อ่านจะเคยได้ยินและคุ้นเคยกับคำว่า มุ่งสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการของสายวิชาการมาบ้าง แต่บทความทางวิชาการฉบับนี้ต้องการให้เป็นแนวคิดของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่จะต้องมีความรับผิดชอบต่อและลักษณะงาน ที่สำคัญยิ่งคือการบริการที่ดี ฉะนั้นการทำข้อตกลงก่อนการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ราชการประจำปี ต้องทำความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้ประเมินและผู้ขอรับการประเมินว่าจะกำหนดกิจกรรม/งาน/โครงการที่สามารถวัดพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักของการประเมินเป็นตามช่วงระยะเวลาการประเมินเพื่อการบริการมุ่งความเป็นเลิศ หรือมุ่งความเป็นเลิศในการให้บริการ โดยทำประกาศเรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินให้ทราบ

คำจำกัดความ

การบริการที่ดี หมายถึง ความตั้งใจและความพยายามของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการ

ล่วงหน้าก่อนการประเมินผลการปฏิบัติงานทุกช่วงระยะเวลาการประเมินทุกครั้ง

วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นแนวคิดในการแสดงพฤติกรรมที่แสดงในการให้บริการที่ดีมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการของสายสนับสนุนวิชาการในสถาบันอุดมศึกษา

ขอบเขตของเรื่อง

บทความทางวิชาการนี้มุ่งเน้นการนำเสนอเทคนิคการให้บริการที่เป็นเลิศของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนวิชาการในสังกัดสถาบันอุดมศึกษาที่ต้องทำข้อตกลงระหว่างผู้ประเมินกับผู้รับการประเมินก่อนการประเมินที่เป็นรูปธรรมและมีหลักฐานที่อ้างอิงได้

ให้บริการต่อผู้รับบริการหรือลูกค้าที่เกี่ยวข้องโดยสามารถวัดได้ประเมินได้จะอยู่ในเกณฑ์ระดับดีถึงดีมาก

ความเป็นเลิศ หมายถึง เมื่อตั้งใจทำและพยายามแล้วคุณภาพต้องสูง ต้องยอดเยี่ยม ต้องเหนือชั้น สมบูรณ์แบบกว่าคนบริการอื่น โดดเด่นกว่าคนอื่นโดยสามารถวัดได้ประเมินได้จะอยู่ในเกณฑ์ระดับดีเด่น

เนื้อเรื่อง

การบริการที่ดี หมายถึง ความตั้งใจและความพยายามของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการให้บริการต่อผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง(หนังสือที่ ศธ 0509(2)/2 ว 2 เรื่องแนวทางการกำหนดสมรรถนะความรู้ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน สำหรับข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา. วันที่ 24มกราคม 2554) ส่วนเสถียร คามีสักดิ์ (2556: 25-33) กล่าวไว้ในบทเทคนิคการเขียนคู่มือการปฏิบัติงานว่า วิธีการให้บริการกับผู้รับบริการ มีความพึงพอใจถือเป็นเทคนิคการปฏิบัติงานอย่างหนึ่งที่แสดงถึงความเป็นผู้ชำนาญการ ผู้เชี่ยวชาญในงานอาชีพที่ปฏิบัติและผู้มีประสบการณ์ ผู้ปฏิบัติงานนี้มีวิธีการอะไร อย่างไรบ้าง ที่จะให้บริการกับผู้รับบริการ เกิดความพึงพอใจกับงานที่ปฏิบัติงานนี้ ตั้งแต่เริ่มต้นจนได้รับมอบงานไป สิ่งสำคัญคือต้องวิเคราะห์ให้ดีกว่าผู้รับบริการ

1. ผู้เรียนชื่นชอบ มุ่งมั่นในการเรียน ศึกษาและค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง
2. พัฒนาความรู้ ผักฝนทักษะในสาขาวิชาชีพของตน
3. มีสไตล์ในการเขียน การพูด ได้อย่างคล่องแคล่ว
4. แก้ปัญหาโดยใช้เหตุและผล มีข้อมูลหลักฐานอธิบายได้
5. ตระหนักรู้ในหลักวิชา ด้วยการตรวจสอบความน่าเชื่อถือ เนื้อหาของหลักวิชานั้น
6. เห็นคุณค่าของระเบียบวินัยที่เป็นสากลของสังคม
7. แสวงหาความรู้ที่หลากหลายและใช้วิธีการเหล่านั้นให้เป็นประโยชน์
8. วิเคราะห์ วิพากษ์ทฤษฎี แนวคิด หรือแนวทางที่มีอยู่ในปัจจุบัน พร้อมทั้งนำเสนอแนวคิดใหม่ ๆ

งานชิ้นนี้ของเราเป็นใครบ้าง บุคคลภายนอก เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ข้าราชการบำนาญ ศิษย์เก่า ผู้ปกครอง เป็นต้น และค่านึงว่าเขาต้องการอะไรกับงานชิ้นนี้ เมื่อทราบแล้วก็หาวิธีการให้บริการกับเขา จนเกิดความประทับใจหรือพึงพอใจ สำหรับ DePoter (2000) อ้างอิงจากสมาน อัครภูมิ กล่าวไว้ว่า ความเป็นเลิศ หมายถึง การทำงานทุกอย่างที่มุ่งถึงคุณภาพสูงสุด ยอดเยี่ยม เหนือชั้น สมบูรณ์แบบ เมื่อมุ่งความเป็นเลิศ เราจะทำได้ยอดเยี่ยม (Extremely Well) โชติช่วง (Shine) และโดดเด่น (Stand Out) สอดคล้องกับWikipedia (Wikipedia.org.2014) ที่กล่าวว่า Excellence หมายถึง ความสามารถหรือความดีที่มีมากกว่าคนธรรมดาทั่วไป ความสามารถที่จะทำตัวชีวิตที่ขยับขึ้นหรือมากขึ้นตลอดเวลาไม่ว่าจะเป็นผลงานที่ปฏิบัติหรือความพึงพอใจการให้บริการ

ส่วนความเป็นเลิศทางวิชาการ มหาวิทยาลัยเซทฮิลล์ (www.setohill.edu.2014) อธิบายความเป็นเลิศทางวิชาการว่าคุณลักษณะของผลผลิตความเป็นเลิศทางวิชาการ ที่เกิดจากจากเรียนรู้ของสถาบันที่มีความรู้ ความสามารถ และคุณสมบัติที่พึงประสงค์ตามเป้าหมาย วัดประเมินผลได้จาก

9. ประเมินทฤษฎี แนวคิด หรือแนวทางที่มีอยู่ในปัจจุบัน และเสนอทางเลือกใหม่บนพื้นฐานข้อมูลที่เป็นจริงที่เป็นหลักฐานประกอบได้
10. พัฒนาข้อโต้แย้ง บนฐานข้อมูลที่มีแหล่งอ้างอิงและเสนอความคิดที่สร้างสรรค์
11. ประยุกต์ใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม ประเทศชาติ และโลก

ความเป็นเลิศทางวิชาการ ของสถานศึกษามลรัฐชิคาโก (www.pv62.com 2014) ประเมินความเป็นเลิศทางวิชาการจากสิ่งดังต่อไปนี้คือ

1. การจัดการเรียนการสอน(Instruction) มีประสิทธิผลและร่วมกันเรียนรู้ และให้การสนับสนุนการเรียนรู้แก่ทุกคน
2. ภาวะผู้นำทางวิชาการ(Instructional Leadership) ผู้บริหารยอดเยี่ยม และใช้ภาวะผู้นำแบบร่วมกันรับผิดชอบ
3. ความสามารถทางวิชาชีพ(Professional Capacity) ส่งเสริมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและส่งเสริมความก้าวหน้าของบุคลากรทุกคน
4. บรรยากาศการเรียนรู้(Learning Climate) มีความปลอดภัย บริการต่อสังคมและชุมชน
5. มีส่วนร่วมของครอบครัวและชุมชน(Family andcommunity Involvement) สร้างและรักษาความสัมพันธ์ต่อครอบครัวและชุมชน

สำหรับการบริการมุ่งความเป็นเลิศ เสถียร คามัคคี (2559 :43) กล่าวไว้ในหนังสือการทำงานเชิงวิเคราะห์ว่า วิธีการประยุกต์หลักการของ Six Sigma มาใช้ในการทำงานให้มีคุณภาพการมุ่งความเป็นเลิศ ไม่เกรงกลัวต่อความเปลี่ยนแปลงและอดทนต่อความล้มเหลว คือ การเปรียบเทียบผลงานที่ไม่มีข้อบกพร่อง ต้องมีความมุ่งมั่นพัฒนาแบบไม่หยุดยั้ง โดยมุ่งผลลัพธ์หรือผลงานเป็นเลิศ อาจจะต้องมีการเปลี่ยนแปลง อาจต้องลองผิดลองถูก อาจต้องล้มเหลว ต้องอดทนมุ่งมั่นพัฒนาตนเองอย่างไม่ท้อถอย หรือหมดกำลังใจ และสร้างผลงานให้ดีที่สุดภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่

การบริการมุ่งความเป็นเลิศ เป็นความตั้งใจและความพยายามหรือพฤติกรรมที่แสดงออกของเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานในการให้บริการต่อผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องด้วยผลงานและทุกสิ่งทุกอย่างที่มีคุณภาพสูง ยอดเยี่ยม เหนือชั้น สมบูรณ์แบบโดดเด่น โชติช่วง

การบริการที่ดี ตามแนวทางการกำหนดสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน สำหรับข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา.(หนังสือที่ ศธ 0509(2)/2 ว 2 เรื่อง แนวทางการกำหนดสมรรถนะ ความรู้ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน สำหรับข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา. วันที่ 24มกราคม 2554) ส่วนใหญ่แล้วเป็นนามธรรมที่ไม่สามารถวัดได้ ประเมินได้มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้ ด้วยความเต็มใจ
2. ให้บริการที่เป็นมิตร และสุภาพ
3. ให้ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้อง ชัดเจนแก่ผู้รับบริการ
4. แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่อง หรือขั้นตอนงานต่าง ๆ ที่ให้บริการอยู่
5. ประสานภายในหน่วยงานและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว
6. ช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ
7. รับเป็นธุระ ช่วยแก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัว หรือปิดการะ
8. ดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ และนำข้อขัดข้องใด ๆ ในการให้บริการไปพัฒนาบริการให้ดีขึ้น
9. ให้บริการที่เกินความคาดหวัง แม้ต้องใช้เวลาหรือความพยายามอย่างมาก
10. ให้เวลาแก่ผู้รับบริการเป็นพิเศษ เพื่อช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ
11. ให้ข้อมูล ข่าวสาร ที่เกี่ยวข้องกับงานที่กำลังบริการอยู่ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ แม้ว่าผู้รับบริการจะไม่ถามถึง หรือไม่ทราบมาก่อน
12. นำเสนอวิธีการในการให้บริการที่ผู้รับบริการจะได้ประโยชน์สูงสุด
13. ให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ
14. เข้าใจ หรือพยายามทำความเข้าใจด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้บริการได้ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ
15. ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ
16. ให้บริการที่เป็นประโยชน์ที่แท้จริงให้แก่ผู้รับบริการ
17. คิดถึงประโยชน์ของผู้รับบริการในระยะยาว และพร้อมที่จะเปลี่ยนวิธีหรือขั้นตอนการให้บริการ เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ
18. เป็นที่ปรึกษาที่มีส่วนช่วยในการตัดสินใจที่ผู้รับบริการไว้วางใจ
19. สามารถให้ความเห็นที่แตกต่างจากวิธีหรือขั้นตอนที่ผู้รับบริการต้องการให้สอดคล้องกับความจำเป็น ปัญหา โอกาส เพื่อเป็นประโยชน์อย่างแท้จริงของผู้รับบริการ

ถ้าผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนวิชาการในสถาบันอุดมศึกษา ที่เกี่ยวข้องต้องนำมาตกลงร่วมกันระหว่างผู้ประเมินและผู้รับการประเมิน(ผู้บริการ) กำหนดให้เป็นรูปธรรมที่ SMRAT (S=Specific เฉพาะเจาะจง M=Measurable สามารถวัดได้ A=Achievable สามารถบรรลุได้ R=Realistic สอดคล้องกับความเป็นจริง เก็บข้อมูลได้ T=Timely วัดได้เหมาะสมกับช่วงเวลาที่กำหนด) แสดงพฤติกรรมดังกล่าวถือว่าเป็นบริการมุ่งความเป็นเลิศ วิธีการหนึ่ง

ทวิวรรณ กมลบุตร (2559 : สารบัญ) กล่าวว่า 20 เคล็ดลับก้าวสู่ศูนย์บริการมืออาชีพ มีดังต่อไปนี้

1. โชคดีการให้บริการ มาจากลูกค้าเสมอ
2. ทำให้ลูกค้าได้รับของขวัญพิเศษจากเราเสมอ
3. จัดทำคู่มือ เรียนรู้ หยิบใช้
4. สร้างสรรค์งานบริการดี ๆ ด้วย GATE
5. สื่อสารกับลูกค้าแบบ ABCDE
6. มีมนุษยสัมพันธ์ ทำให้การบริการง่ายขึ้น
7. ใช้กระแสวิเศษ...ให้เป็นประโยชน์
8. สร้างปฏิทินแผนการปฏิบัติงาน และทำให้สำเร็จ
9. อวยอ้อมแพ้แก้ปัญหาใด ๆ
10. ความสุขของผู้ให้บริการคือจุดเริ่มต้นที่แข็งแกร่งของการบริการที่ดี
11. บรรยากาศที่ดีในการทำงาน สร้างคุณภาพการบริการได้
12. ความสำเร็จสร้างได้ ด้วยพลังของทีม
13. เปิดลิ้นชักด้านบวก มองเห็นกันและกัน
14. เต็มน้ำใจให้กันและกันทุก ๆ วัน
15. Customer Engagement
16. 7 อุปนิสัยสร้างการบริการให้เป็นเลิศ
17. สร้างเสน่ห์บริการสื่อสารทางโทรศัพท์ให้ประทับใจ
18. ใช้หัวใจทำงาน หรือบริการแบบหุ่นยนต์
19. 8 ขั้นตอน สร้างเสน่ห์การรับข้อร้องเรียนจากลูกค้าให้ประทับใจมากขึ้น
20. 7S for Service Excellence ทักษะบริการที่สำคัญ เพื่อสร้างโอกาสในหน้าที่การงานให้เติบโต ชีวิตดี
งานดี

บริการมุ่งความเป็นเลิศต้องมีเทคนิคที่สำคัญในทางปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

1. มุ่งค้นหาโอกาสให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการทุกครั้งที่เราสามารถทำได้
2. หาหนทางให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์ รับคุณค่าที่ดีจากเราเสมอ
3. สร้างสรรค์หาวิธีการใหม่ ๆ สร้างรอยยิ้ม ทำให้ผู้รับบริการประทับใจมากขึ้น
4. ส่งมอบมิตรภาพที่ดีให้กับผู้รับบริการเสมอ
5. มองปัญหาเป็นโอกาสที่จะทำให้เราได้ช่วยเหลือได้มากขึ้น

6. พัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้นอยู่เสมอ
7. กล้าคิดกล้าทำในสิ่งที่ดี เพื่อนำเสนอแนวทางในการดูแลปัญหาให้ผู้รับบริการดีขึ้น
8. ใช้ศิลปะในการสื่อสารกับผู้รับบริการในด้านบวกเสมอ
9. สร้างอารมณ์ขัน มีรอยยิ้ม ต้อนรับลูกค้าทุกครั้งที่เดินเข้ามาใช้บริการ
10. กล่าวทักทาย”สวัสดี” ด้วยเสียงแจ่มใสทุกครั้ง
11. สนทนา ถามความต้องการ เพื่อดูแลปัญหาและให้บริการ
12. เรียนรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ควรรับผิดชอบและงานภายในหน่วยงานและองค์กร
13. สร้างสรรค์งานให้บริการด้วย GATE
 - 13.1 Goal ต้องตั้งเป้าหมายเป็นรายสัปดาห์ รายเดือน รายไตรมาส รายปี และวัดความสำเร็จทุกระยะ
 - 13.2 Art ต้องมีศิลปะในการสื่อสาร “คำพูดชื่นใจ น้ำใจชื่นฉ่ำ หัวใจน้อมนำ บริการสุดใจ”
 - 13.3 Time การบริหารเวลาเป็นสิ่งสำคัญ การส่งมอบการบริการภายในกำหนดเวลา ก่อนเวลา ภายในเวลาถือว่าสำคัญ
 - 13.4 Empathy การมีน้ำใจจริง เข้าใจลูกค้า เข้าใจความรู้สึก เข้าใจในตัวตนลูกค้าชอบหรือไม่ชอบ ความแตกต่างกันไปของผู้รับบริการแต่ละคน
14. การสื่อสารกับผู้รับบริการแบบ ABCDE
 - 14.1 Ask รู้จักใช้คำถาม ดึงความต้องการของผู้รับบริการออกมา
 - 14.2 Benefit แจ้งผลประโยชน์หรือผลงานที่ลูกค้าจะได้รับ
 - 14.3 Contact ความแม่นยำในการติดต่อกับผู้รับบริการ เช่นเบอร์โทรศัพท์ ที่อยู่
 - 14.4 Delivery ส่งมอบผลงานที่น่าประทับใจ
 - 14.5 Eye Contact การสบตาด้วยความอ่อนโยน ปราศจากดี มุ่งมั่น ต่อผู้รับบริการ “สายตา คือ หน้าต่างของภาษาใจ”
15. การสร้างมนุษยสัมพันธ์
 - 15.1 ส่งยิ้ม สร้างมิตร เพิ่มความสุขทางใจ
 - 15.2 ทักทายด้วยน้ำเสียงสดใส พร้อมด้วยรอยยิ้ม
 - 15.3 ยินดีช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ
 - 15.4 มีทัศนคติด้านบวก
 - 15.5 ยินดีเสียสละเพื่อส่วนรวม
 - 15.6 มอบความห่วงใย ดูแล
 - 15.7 ชื่นชม ขอบคุณจนเป็นนิสัย
 - 15.8 ไม่ละเลยสิ่งเล็กน้อย จะต้องนำมาปรับปรุงแก้ไข

- 15.9 มีน้ำใจเปี่ยมล้น ช่วยเหลือเต็มที่
- 15.10 กล่าวคำสวัสดิ์หรือไหว้ก่อนเสมอ
16. การบริหารเวลาในการปฏิบัติงาน เมื่อพบปัญหาทางงานที่ต้องเสร็จในเวลาจำกัด งานที่ต้องทำมีมากกว่าเวลาที่ได้รับ ไม่รู้จะจัดเวลาอะไรก่อนหลัง งานอะไรสำคัญกว่าอะไร มีประชุมซ้ำซ้อน 2-3 แห่ง ฯลฯ สิ่งสำคัญอย่ายอมแพ้ปัญหา ต้องคิดสร้างความคิดเด็ด ๆ ปัญหาไว้ให้แก้ไขคิดบวกกับปัญหา ต้องประสานงานให้สำเร็จ แล้วเติมพลังให้ชีวิตด้วยการออกกำลังกาย ชมธรรมชาติ อ่านหนังสือ ตอบอีเมล ใช้อินเทอร์เน็ต
17. สร้างความเชื่อมั่น ผูกพันและสร้างความประทับใจกับผู้รับบริการ
18. สร้างอุปนิสัยบริการมุ่งความเป็นเลิศด้วยการ คิดบวก เรียนรู้ดี สร้างสรรค์ดี พัฒนาดี สื่อสารดี ช่วยเหลือดี และประสานดี
19. สร้างเสน่ห์ในการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ ฟังปัญหาผู้รับบริการให้จบ กล่าวคำขอโทษให้เป็น แสดงความเข้าใจ หาข้อมูลเพิ่มเติม วิเคราะห์ปัญหา ประสานงาน ความรวดเร็วของเวลาจะสร้างความประทับใจ รักษาความมั่นใจสัญญาต้องตรงต่อเวลา
20. 7S for Service Excellence (SMILE/SMART/SMOOTH/SIGNAL/SINCERE/SPEED/SUCCESS)
 - 20.1 สร้างรอยยิ้ม
 - 20.2 ต้องแต่งกายสุภาพเรียบร้อย
 - 20.3 มีขั้นตอนการให้บริการต้องราบรื่น
 - 20.4 สังเกตสัญญาณ อากัปกิริยา อารมณ์ พฤติกรรมของผู้รับบริการให้ได้
 - 20.5 แสดงออกถึงความจริงใจ
 - 20.6 ให้บริการด้วยความรวดเร็ว
 - 20.7 ความสำเร็จของผลงานต้องสร้างความประทับใจ

แผนกลยุทธ์ของสถาบันหรือหน่วยงาน ต้องกำหนดตัวชี้วัด (KPI) ที่สามารถวัดพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักของการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการด้านการบริการมุ่งความเป็นเลิศ เพราะสายสนับสนุนวิชาการเน้นที่การบริการเป็นหลัก ส่วนสายวิชาการจะเน้นด้านการเรียนการสอนมีวัตถุประสงค์หลักคือสร้างความเป็นเลิศทางวิชาการที่จะสร้างความเป็นเลิศด้านการ

ให้บริการ หรือการบริการมุ่งความเป็นเลิศ เป็นพฤติกรรมที่จะพยายามหรือตั้งใจแสดงออกของบุคคลนั้น ๆ ความเป็นเลิศจะวัดได้และเชื่อถือได้ต้องเป็น รู ป ธ ร ร ม หรือ (SMART S=Specific เฉพาะเจาะจง M=Measurable สามารถวัดได้ A=Achievable สามารถบรรลุได้ R=Realistic สอดคล้องกับความเป็นจริง เก็บ ข้อมูลได้ T=Timely วัดได้เหมาะสมกับช่วงเวลาที่กำหนด) การแสดงพฤติกรรมดังกล่าวข้างต้นทั้งหมดนั้น ถือว่าเป็นการ

บริการที่ดี และยังถือว่าบริการมุ่งความเป็นเลิศ หากกำหนดเป็น KPI บริการที่ดีจะอยู่ในเกณฑ์ระดับดีถึงดีมาก ส่วนการบริการมุ่งความเป็นเลิศจะอยู่ในเกณฑ์ระดับดีเด่น ผู้บริการสายสนับสนุนวิชาการต้องมีหลักฐานอ้างอิงว่าผลงานที่ส่งมอบนั้นคุณภาพสูง ยอดเยี่ยม เหนือชั้น สมบูรณ์แบบ โดดเด่นกว่าบุคคลอื่น

เอกสารอ้างอิง

ทวีวรรณ กมลบุตร(2559) 20 เคล็ดลับก้าวสู่นักบริการมืออาชีพ. นนทบุรี.อิงค์ บียอนด์ บู้ส์ค์.

สมาน อัครภูมิ (2559) ความเป็นเลิศและการจัดการความเป็นเลิศ, วารสารบริหารการศึกษา บัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.ปีที่ 16 ฉบับที่ 1(มกราคม-เมษายน)

เสถียร คามีสักดิ์ (2559) การทำงานเชิงวิเคราะห์ (ฉบับปรับปรุง มกราคม 2559).สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

Excellence. Available online

www.en.m.wikipedia.org. Retrieved in January 2014.

Pleasant Valley School District. School Handbook. Available online www.pv62.com Retrieved in January 2014.

Seton Hill University. What is Academic Excellence. Available on line www.setohill.edu. Retrieved in January 2014

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2554)

หนังสือที่ ศธ 0509(2)/ ว 2เรื่องแนวทางการกำหนดสมรรถนะ ความรู้ ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน สำหรับข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา. วันที่ 24มกราคม 2554)

เสถียร คามีสักดิ์ (2556) การเขียนคู่มือการ

ปฏิบัติงาน ข้าราชการตำแหน่งประเภททั่วไป วิชาชีพเฉพาะ เชี่ยวชาญเฉพาะ และพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ (ฉบับปรับปรุง)กันยายน 2556. สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ISBN 974-8182-11-8