



## ประกาศ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

เรื่อง นโยบายในการให้บริการของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นหน่วยงานให้บริการ ประสานงาน และการบริหารงานของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยมีนโยบายในการส่งเสริมและพัฒนาระบบ การบริหารจัดการให้มีคุณภาพ เพื่อเป็นเครื่องมือและกลไกในการพัฒนาและบริหารคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งเป็นการตอบสนองนโยบายการพัฒนาของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในการนี้ เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีคุณภาพและประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ จึงกำหนดนโยบายในด้านการให้บริการของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยให้ทุกกลุ่มงานมุ่งพัฒนาระบบการให้บริการของหน่วยงานให้มีคุณภาพ คำนึงถึงความพึงพอใจและประทับใจของผู้มาใช้บริการของหน่วยงานเป็นหลัก ทั้งนี้ ขอให้ทุกกลุ่มงานเอาใจใส่ด้านการให้บริการอย่างน้อย 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ ผู้ให้บริการควรปฏิบัติ ดังนี้
  - 1) แจ้งข้อมูลให้ทราบเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ เช่น การติดป้ายประกาศ เผยแพร่ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ เป็นต้น
  - 2) ให้บริการตามลำดับขั้นตอนการขอรับบริการก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม
  - 3) ให้บริการด้วยระยะเวลาที่เหมาะสมกับสภาพงานบริการหรือตามประกาศกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานที่แต่ละหน่วยงานกำหนดไว้
  - 4) ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้องและลดขั้นตอนบริการ
  - 5) มีระบบหรือช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ และให้มีการประเมินผล การสรุปผลแบบทันทีทันที เพื่อนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น
2. ด้านการให้บริการด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ให้บริการควรปฏิบัติ ดังนี้
  - 1) มีจุดให้บริการอย่างเพียงพอต่อผู้รับบริการ
  - 2) มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่พร้อมสำหรับให้บริการ
  - 3) มีเคาน์เตอร์หรือสถานที่สำหรับกรอกเอกสารให้กับผู้รับบริการ
  - 4) มีที่นั่งรอสำหรับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ
  - 5) มีบอร์ดแสดงแผนผังรายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เปิดเผยให้กับผู้รับบริการทราบ
  - 6) สถานที่ให้บริการในภาพรวมมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย

7) มีป้ายประกาศบอกขั้นตอนการให้บริการ ป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ป้ายแสดงกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ป้ายแสดงรายละเอียดเอกสาร หลักฐานที่จะต้องนำมาติดต่อขอรับบริการ

### 3. ด้านการต้อนรับการให้บริการ ผู้ให้บริการต้อนรับควรปฏิบัติ ดังนี้

- 1) เตรียมพร้อมสำหรับวัสดุ อุปกรณ์/ เครื่องมือที่จะให้บริการ
- 2) กล่าวคำทักทายด้วยภาษาที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร และสอบถามความต้องการจะใช้บริการ โดยใช้คำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ” “ต้องการติดต่อเรื่องอะไรคะ/ครับ” เป็นต้น
- 3) ให้ข้อมูล/คำแนะนำ ด้วยความรวดเร็วและเต็มใจ ด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง
- 4) ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง
- 5) หากมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก เกิดการให้บริการที่ล่าช้า ต้องกล่าวคำว่า “ขอโทษ/ขออภัยค่ะ/ครับ ทุกครั้ง” และแจ้งสาเหตุที่เกิดการให้บริการล่าช้ากว่าที่กำหนด ด้วยถ้อยคำที่สุภาพอ่อนโยน
- 6) ให้บริการภายในเวลาที่กำหนด หากดำเนินการไม่ได้ ต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้ใช้บริการทราบ
- 7) กล่าวคำลาหลังให้บริการ “ขอบคุณที่ใช้บริการค่ะ/ครับ” เป็นต้น

### 4. ด้านการให้บริการในการรับโทรศัพท์ ผู้ให้บริการควรปฏิบัติ ดังนี้

- 1) จะต้องรับทันทีที่เสียงโทรศัพท์ดังขึ้น ไม่ควรทิ้งให้กริ่งเรียกเกิน 3 ครั้ง
- 2) ยิ้มก่อนพูด (Put smile in your voice) และใช้คำว่า “สวัสดี” แทนฮัลโล ทุกครั้งที่รับโทรศัพท์พูดว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ” (ระบุหน่วยงานและชื่อผู้รับสาย)
- 3) ในกรณีที่ปลายสายรอ นานเกินไป เมื่อครบ 60 วินาที ให้ยุติการติดต่อโดยให้ปลายสายเลือกเอาว่า จะให้คนที่ต้องการพูดด้วยโทรกลับไปหมายเลขอะไร หรือจะโทรมาใหม่ หรือฝากข้อความไว้
- 4) ใช้โทรศัพท์พร้อมด้วยสำนึกแห่งบริการ คือ พร้อมด้วยความร่วมมือ ช่วยเหลือให้บริการเท่าที่จะทำได้ เช่น กรณีที่ต่อมาผิดเบอร์ ถ้าจำเป็นต้องโอนสายก็โอนให้
- 5) เมื่อต้องการถามชื่อ ต้องถามว่า “ไม่ทราบว่าให้เรียนว่าใครจะเรียนสายด้วยคะ/ครับ” หรือ “จากที่ไหนคะ /ครับ” เป็นต้น
- 6) ไม่ควรใช้โทรศัพท์ทางราชการสนทนาเรื่องส่วนตัว
- 7) ให้ใช้คำว่า
  - “สวัสดี” เมื่อเริ่มและจบการสนทนา
  - “ขอโทษ” / “ขอประทานโทษ” เมื่อทำให้อีกฝ่ายรอหรือต่อสายผิดเมื่อผู้รับสายผิดคน เสียงไม่ชัด หรือเมื่อต้องการสรุปการสนทนา ยุติการสนทนา หรือทำอะไรที่คิดว่าจะมีผลกระทบต่อผู้สนทนา
  - “กรุณา” เมื่อต้องการให้คู่สนทนาทำตามเงื่อนไขที่ตั้งไว้

#### 5. ด้านการแต่งกายของบุคลากร

1) ให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ตามประเพณีนิยม กล่าวคือ สุภาพสตรีสวมเสื้อกระโปรง/กางเกง สีสุภาพ สวมรองเท้าหุ้มส้น (ไม่ควรสวมเสืวยืดคอกกลม รองเท้าแตะ) สุภาพบุรุษสวมเสื้อเชิ้ตหรือเสื้อมีปกและกางเกงขายาวสีสุภาพ (ไม่ควรสวมกางเกงยีนส์) โดยสอดชายเสื้อไว้ในกางเกง สวมรองเท้าหุ้มส้น เป็นต้น

2) นอกจากข้อ 1) ให้บุคลากรแต่งกายตามนโยบายของรัฐบาล/มหาวิทยาลัย หรือหน่วยงานกำหนด

ประกาศ ณ วันที่ 18 กรกฎาคม พ.ศ. 2565

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมจิต แदनสีแก้ว)

คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์