

การบริการนักศึกษาที่ดี

นักศึกษาเป็นองค์ประกอบหลักในการให้บริการ อุปกรณ์เครื่องเขียน ร้านถ่ายเอกสาร ระบบอินเทอร์เน็ตที่สามารถประยุกต์ใช้ในด้าน สื่อการเรียนการสอน การทำผลงานวิจัย ขอคำปรึกษากับอาจารย์ บริเวณพื้นที่กว้างใน รอบรั้วมหาวิทยาลัยมีตั้งมากมาย ได้ทำกิจกรรมแข่งขันกีฬาภายในมหาวิทยาลัย สร้างความสุขและสามัคคีในหมู่ เพื่อนหมู่คณะที่ได้ศึกษาเล่าเรียนมา สร้างมิตรภาพสร้างรอยยิ้ม ได้แบ่งปันความรู้ ระหว่าง อาจารย์ และ นักศึกษา แลกเปลี่ยนความคิดในเชิงทฤษฎี และ เชิงปฏิบัติ เจ้าหน้าที่บางท่าน มีหน้าที่ให้บริการนักศึกษาการลงทะเบียน ของแต่ละเทอมของปีการศึกษานั้น และ เจ้าหน้าที่การเงิน ได้รับเงินค่าเทอมของนักศึกษามีหน้าที่ คีย์ระบบลงใน โปรแกรม ได้ทำการชำระเงินค่าเทอมเป็นที่เรียบร้อยแล้ว การบริการห้องพักอาจารย์ ช่วงที่อาจารย์ไม่อยู่นั้นได้มี เจ้าหน้าที่บางท่านประจำห้องเพื่อ นักศึกษามาติดต่อส่งงานแล้วไม่เจออาจารย์ อาจจะมี รับงานของนักศึกษา แล้วไป วางไว้ที่โต๊ะของอาจารย์ผู้สอนนั้น

การบริการนักศึกษา เป็นงานที่ผู้ให้บริการจำเป็นต้องใช้ทั้งความรู้ ความสามารถในด้านที่ตนเอง ให้บริการ นอกจากนั้นยังต้องมีบุคลิกภาพทั้งภายในและภายนอกที่ดี มีจิตบริการ และความขยันอดทน เนื่องจาก ในทุก ปีการศึกษา จะมีนักศึกษาสมัครเข้าเรียนใหม่อยู่เสมอ ผู้ให้บริการจึงต้องมีบริการอยู่ตลอดทุกปี หากขาดสิ่ง ใดสิ่งหนึ่งไป นั้นอาจส่งผลเสียต่อชื่อเสียง และภาพลักษณ์กับทางมหาวิทยาลัยได้แต่หากผู้ให้บริการมีความพร้อม เต็มใจในการให้บริการ และยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ ภาพลักษณ์ของบุคลากร และภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย ก็ จะดีขึ้นกว่าเดิม เกิดการบอกต่อของนักศึกษา ส่งผลให้ปริมาณการสมัครเข้าศึกษาต่อของนักศึกษาในรุ่นต่อไปเพิ่ม มากขึ้น เนื่องจากมหาวิทยาลัยมีภาพลักษณ์ที่ดี

เราต้องสอบถามความต้องการของนักศึกษาแต่ละคน ว่านักศึกษาต้องการอะไร เพราะนักศึกษาแต่ละคนมี ความต้องการไม่เหมือนกัน เช่น นักศึกษาคนที่ 1 ต้องการความสะดวกสบายในการจอดรถ หรือ นักศึกษาคนที่ 2 ต้องการพื้นที่เงียบสงบในการอ่านหนังสือเวลาใกล้สอบ การสอบถามทำความเข้าใจในตัวนักศึกษา เป็นทางเลือกที่ ดีที่สุดในการบริการที่ดี เพราะจะได้บริการตรงใจนักศึกษา และต้องรับฟังนักศึกษาถึงความต้องการของนักศึกษา โดยไม่มีความขัดแย้งถึงความต้องการใด จะเป็นการบริการที่ดีเข้าถึงนักศึกษาได้มากที่สุด และยังได้ความประทับใจ จากนักศึกษาด้วย

การบริการก็คือการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการแก่ผู้ขอรับบริการ อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กรในเบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน ดังนั้นการบริการที่ดีจะเกิดได้ก็ต้องให้ผู้ที่ให้บริการ ปฏิบัติดังนี้

การรับฟัง

- ฟังอย่างมีสติ
- ฟังเสียงโดยปราศจากอคติ
- ฟังด้วยความใส่ใจ
- ฟังโดยรับรู้ถึงอารมณ์และความรู้สึกของผู้พูดอย่างถูกต้องตรงสภาพความเป็นจริง

การสื่อสาร

- คิดก่อนพูดเสมอ
- ถ่ายทอดด้วยความจริงใจ
- มีความสามารถในการจัดการอารมณ์
- ใช้ภาษาเป็นและเหมาะสม
- สื่อความข้อมูลที่แท้จริงและมีคุณภาพ

การแสดงบุคลิกภาพที่ดีก็จะเป็นตัวช่วยที่ดี ที่ทำให้เกิดการบริการที่ดีด้วยเช่นกันดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงถึงผู้รับบริการก่อนสิ่งอื่นใด ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นสบายใจ

ส่วนของอาจารย์เป็นผู้ให้บริการแก่นักศึกษา โดยการให้คำปรึกษาในด้านต่างๆ เช่น การให้คำปรึกษาด้านความรู้ที่อยู่นอกเหนือจากการเรียนการสอนภายในวิชา หรือแม้แต่การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการทำโครงการงาน ต้องใช้ทั้งความรู้ ความสามารถของตัวอาจารย์เองแล้ว นอกเหนือจากนั้นแล้ว อาจารย์ยังต้องมีทั้งบุคลิกภาพที่ดี และมีความเต็มใจในการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา ไม่เลือกปฏิบัติ

และส่วนของเจ้าหน้าที่เป็นผู้ให้บริการแก่นักศึกษานั้น ก็ควรจะต้องมีบุคลิกภาพทั้งภายใน และภายนอกที่ดี แต่งกาย
สุภาพเรียบร้อย ใช้ถ้อยคำให้ถูกต้อง หลีกเลี่ยงการตำหนิ นินทา และมีจิตบริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ
หากทั้งอาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ให้บริการนักศึกษาได้ดี ก็จะส่งผลต่อภาพลักษณ์ของทางมหาวิทยาลัยได้โดยไม่ต้อง
มีการโฆษณา เนื่องจากนักศึกษา และผู้ปกครองมีการบอกต่อกับบุคคลที่รู้จัก
เรียบเรียงโดย เจ้าหน้าที่ สำนักนวัตกรรมการด้านซอฟต์แวร์ 8/3/2562

ผู้จัดทำ _____

(.....)

...../...../.....

ผู้อนุมัติ _____

(.....)

...../...../.....