



**MAHASARAKHAM**  
UNIVERSITY

# คู่มือ การให้บริการ

กองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

## คำนำ

คู่มือการให้บริการ ฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยวัตถุประสงค์ เพื่อรวบรวมวิธีและหลักการให้บริการที่ดี น่าประทับใจเพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ กองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานที่จะต้องทำงานประสานทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกเป็นงานที่ต้องให้บริการเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้น การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในด้านการบริการถือว่าเป็นหัวใจสำคัญ ซึ่งผลตอบรับในด้านการให้บริการที่ดีไม่เพียงแต่การได้รับคำชื่นชมในการให้บริการของกองบริการการศึกษาเท่านั้น แต่ยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของสำนักงานอธิการบดี และมหาวิทยาลัยด้วย

การให้บริการและการประสานงานในแต่ละฝ่ายนั้น เมื่อปฏิบัติแล้วควรทำการประเมินผลด้วยการประเมินผลนั้นทำได้อย่างไร นั่นก็คือประเมินผลจากการที่ผู้ใช้บริการกล่าวชื่นชมและขอบคุณ และยินดีกลับมาใช้บริการอีกครั้ง หรือเรียกใช้บริการในครั้งต่อไปซึ่งผลที่ได้ก็คือ กองบริการการศึกษาสามารถตอบสนองความต้องการและยินดีให้บริการทุกหน่วยงานทุกฝ่ายจนต้องกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

กองบริการการศึกษา หวังเป็นอย่างยิ่งที่จะได้รับใช้และให้บริการทุกหน่วยงานทุกฝ่าย และหวังว่า “คู่มือการให้บริการ” ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งและเป็นแนวทางในการยึดถือปฏิบัติ และมีประโยชน์สำหรับผู้สนใจและสามารถนำไปปฏิบัติได้

กองบริการการศึกษา

กุมภาพันธ์ 2566

## สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ .....	1
ความเป็นมา .....	1
วัตถุประสงค์ .....	1
ขอบเขต .....	2
คำจำกัดความ .....	2
วิสัยทัศน์ .....	2
พันธกิจ .....	2
ค่านิยมองค์กร .....	3
โครงสร้างการบริหารงาน .....	3
2 การบริการ และเทคนิคในการให้บริการ .....	8
คำจำกัดความ งานบริการ (Service) .....	8
ความหมายของการบริการ .....	8
ความสำคัญของการบริการ .....	11
องค์ประกอบของระบบบริการ .....	12
ลักษณะของการบริการ .....	12
ศิลปะการให้บริการ .....	12
เทคนิคการให้บริการ .....	13
แผนการให้บริการ .....	13
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน .....	15
คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดทำแผนการดำเนินงานคัดเลือก บุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี .....	17
คำอธิบายขั้นตอนการประชุมคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี .....	19
คำอธิบายขั้นตอนการสำรวจข้อมูลคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี ...	21

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
คำอธิบายขั้นตอนการจัดทำระเบียบการรับสมัครคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษา ในระดับปริญญาตรี .....	23
คำอธิบายขั้นตอนการรับสมัครคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษา ในระดับปริญญาตรี (สำหรับผู้สมัคร) .....	25
คำอธิบายขั้นตอนการรับสมัครคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษา ในระดับปริญญาตรี (สำหรับเจ้าหน้าที่) .....	27
คำอธิบายขั้นตอนการสอบสัมภาษณ์คัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี ...	29
คำอธิบายขั้นตอนการประกาศรายชื่อผู้สมัคร ผู้มีสิทธิ์สอบสัมภาษณ์ และผู้มีสิทธิ์เข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี .....	31
วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน .....	32
ข้อควรระวังสำหรับการปฏิบัติงาน .....	32
จรรยาบรรณ คุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงาน .....	32
3 ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไขและพัฒนาการให้บริการ .....	35
ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน .....	35
แนวทางแก้ไขและพัฒนางาน .....	36
ข้อเสนอแนะ .....	37
บรรณานุกรม .....	38

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	
1 จำแนกบุคลากรตามโครงสร้างการบริหารงานของกองบริการการศึกษา และวุฒิการศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 .....	4
2	
2 จำแนกบุคลากรตามตำแหน่ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 .....	4
3	
3 กิจกรรมและแผนการปฏิบัติงาน ประจำปีการศึกษา .....	14

## สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1 แผนภูมิโครงสร้างการบริหารงานกองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม .....	5
2 แผนภูมิโครงสร้างการบริหารงานกองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม .....	6
3 แผนภูมิโครงสร้างการบริหารงานกองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม .....	7
4 ขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดทำแผนการดำเนินงานคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษา ในระดับปริญญาตรี .....	16
5 ขั้นตอนการปฏิบัติงานการประชุมคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี .....	18
6 ขั้นตอนการปฏิบัติงานการสำรวจข้อมูลคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี ...	20
7 ขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดทำระเบียบการรับสมัครคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษา ในระดับปริญญาตรี .....	22
8 ขั้นตอนการปฏิบัติงานการรับสมัครคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษา ในระดับปริญญาตรี (สำหรับผู้สมัคร) .....	24
9 ขั้นตอนการปฏิบัติงานการรับสมัครคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษา ในระดับปริญญาตรี (สำหรับเจ้าหน้าที่) .....	26
10 ขั้นตอนการปฏิบัติงานการสอบสัมภาษณ์คัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี ..	28
11 ขั้นตอนการปฏิบัติงานการประกาศรายชื่อผู้สมัคร ผู้มีสิทธิ์สอบสัมภาษณ์ และผู้มีสิทธิ์เข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี .....	30

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมา

การบริการที่มีคุณภาพให้ผู้รับบริการเป็นหน้าที่ที่กองบริการการศึกษา ต้องดำเนินการให้กับผู้รับบริการทุกคน เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่รวดเร็ว ตามกำหนดเวลา เสนอภาค และมีความเป็นธรรม ได้รับการตอบสนองความต้องการเกิดความพึงพอใจสูงสุดมีความสุข ในการให้บริการที่มีคุณภาพ ต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพ การบริการให้มีมาตรฐาน อันจะนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดี ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ เป็นการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานในการให้บริการของบุคลากรกองบริการการศึกษา สามารถปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม จึงเห็นสมควรที่จะถ่ายทอดวิธีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพไปยังบุคลากรทุกคน เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาการบริการให้ได้สิ่งที่ดีที่สุด และปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน และการให้บริการที่ตื่น่าประทับใจเพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ

กองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานที่จะต้องทำงานประสานทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกเป็นงานที่ต้องให้การบริการเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้น การสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ในด้านการบริการถือว่าเป็นหัวใจสำคัญ ซึ่งผลตอบรับในด้านการให้บริการที่ดีไม่เพียงแค่การได้รับคำชื่นชมในการให้บริการของกองบริการการศึกษา เท่านั้น แต่ยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของสำนักงานอธิการบดีและมหาวิทยาลัยด้วย

การให้บริการและการประสานงานในแต่ละฝ่ายนั้น เมื่อปฏิบัติแล้วควรทำการประเมินผลด้วยการประเมินผลนั้นทำได้อย่างไร นั่นก็คือ ประเมินผลจากการที่ผู้ใช้บริการกล่าวชื่นชมและของคุณและยินดีกลับมาใช้บริการอีกครั้ง หรือเรียกใช้บริการในครั้งต่อไปซึ่งผลที่ได้ก็คือ กองบริการการศึกษาสามารถตอบสนองความต้องการและยินดีให้บริการทุกหน่วยงานทุกฝ่ายจนต้องกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

#### วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากร นำไปใช้พัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ
2. เพื่อพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพการบริการให้มีมาตรฐาน

## ขอบเขต

คู่มือการให้บริการ ฉบับนี้ครอบคลุมถึงกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการในการรับสมัครบุคคลคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

## คำจำกัดความ

การรับสมัครคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หมายถึง การคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี หลักสูตร 4 ปี หลักสูตร 5 ปี และหลักสูตร 6 ปี ในหลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิต การแพทย์แผนไทยประยุกต์บัณฑิต เกษษศาสตร์บัณฑิต พยาบาลศาสตรบัณฑิต การแพทย์แผนไทยประยุกต์บัณฑิต เกษษศาสตร์บัณฑิต พยาบาลศาสตรบัณฑิต สาธารณสุขศาสตรบัณฑิต วิทยาศาสตร์บัณฑิต สัตวแพทยศาสตรบัณฑิต ศิลปศาสตรบัณฑิต นิเทศศาสตรบัณฑิต วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สถาปัตยกรรมศาสตรบัณฑิต ภูมิสถาปัตยกรรมศาสตรบัณฑิต บัณฑิต ดุริยางคศาสตรบัณฑิต และนิติศาสตรบัณฑิต ได้มีการปรับการรับสมัครคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 4 รอบ ดังนี้

- รอบที่ 1 การรับด้วย Portfolio โดยไม่มีการสอบข้อเขียน
- รอบที่ 2 การรับแบบโควตาที่มีการสอบข้อเขียนหรือปฏิบัติ
- รอบที่ 3 การรับแบบ Admissions
- รอบที่ 4 การรับตรงอิสระ

## วิสัยทัศน์

เป็นหน่วยงานกลางการประชาสัมพันธ์และคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี ทั้งในและต่างประเทศ

## พันธกิจ

ประชาสัมพันธ์แนะแนวการศึกษา การคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษา ดำเนินงานสหกิจศึกษา ส่งเสริมสนับสนุนบัณฑิตได้งานทำ และพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยมีกระบวนการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล



## ค่านิยม

### SERVICE

S = Service mind (บริการด้วยใจ)

E = Early Response (ตอบสนองผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว)

R = Respectful (ให้เกียรติผู้รับบริการ)

V = Value (พัฒนางานอย่างมีคุณค่า)

I = Innovative (พัฒนานวัตกรรม)

C = Courtesy (สุภาพอ่อนโยน)

E = Excellence (พัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ)

## ยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาระบบบริหารจัดการ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาบุคลากร

## 3. โครงสร้างการบริหารงาน

ปัจจุบันกองบริการการศึกษา มีโครงสร้างการบริหารหน่วยงาน 1 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานคัดเลือกนิสิตและสหกิจศึกษา มีอัตราบุคลากรทั้งสิ้น 19 อัตรา จำแนกเป็นข้าราชการ 3 อัตรา พนักงานมหาวิทยาลัย 13 อัตรา และลูกจ้างชั่วคราว 3 อัตรา และจำแนกเป็นบุคลากรที่มีวุฒิปริญญาโท 11 อัตรา และวุฒิปริญญาตรี 8 อัตรา

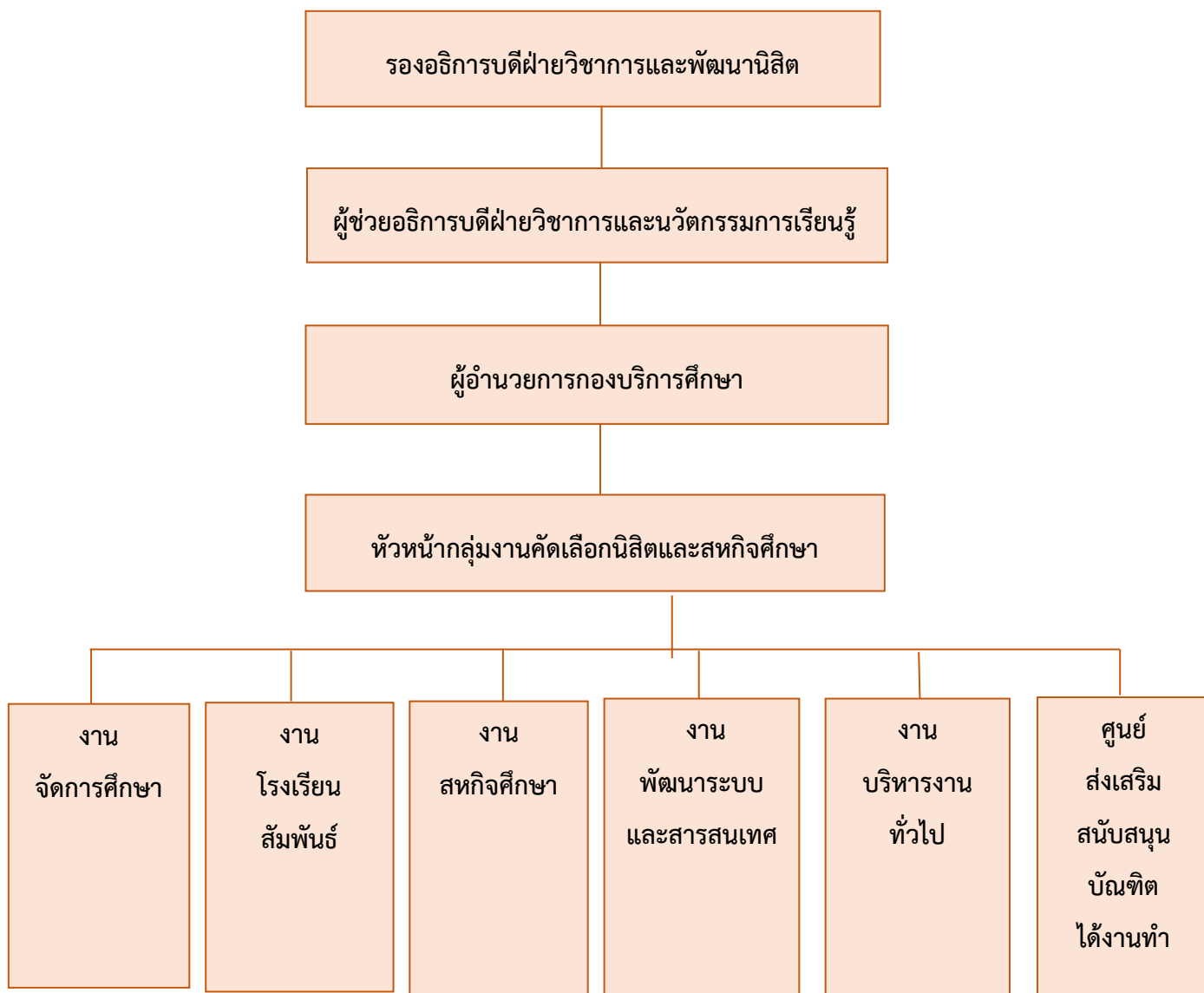
ตารางที่ 1 จำแนกบุคลากรตามโครงสร้างการบริหารงานของกองบริการการศึกษา และวุฒิการศึกษา  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ที่	กลุ่มงาน	จำนวน (คน)						รวม
		ข้าราชการ		พนักงานปฏิบัติการ		ลูกจ้างชั่วคราว		
		ป.ตรี	ป.โท	ป.ตรี	ป.โท	ป.ตรี	ป.โท	
1	ผู้อำนวยการ	-	1	-	-	-	-	1
2	หัวหน้ากลุ่มงาน	-	1	-	-	-	-	1
3	งานจัดการศึกษา	-	-	2	1	-	-	3
4	งานโรงเรียนสัมพันธ์	-	-	2	3	-	-	5
5	งานสหกิจศึกษา	-	-	-	1	1	-	2
6	งานพัฒนาระบบและสารสนเทศ	-	-	-	1	1	-	2
7	งานบริหารงานทั่วไป	-	1	1	1	-	-	3
8	ศูนย์ส่งเสริม สนับสนุน บัณฑิตได้งานทำ	-	-	-	1	1	-	2
รวม		-	3	5	8	3	-	19

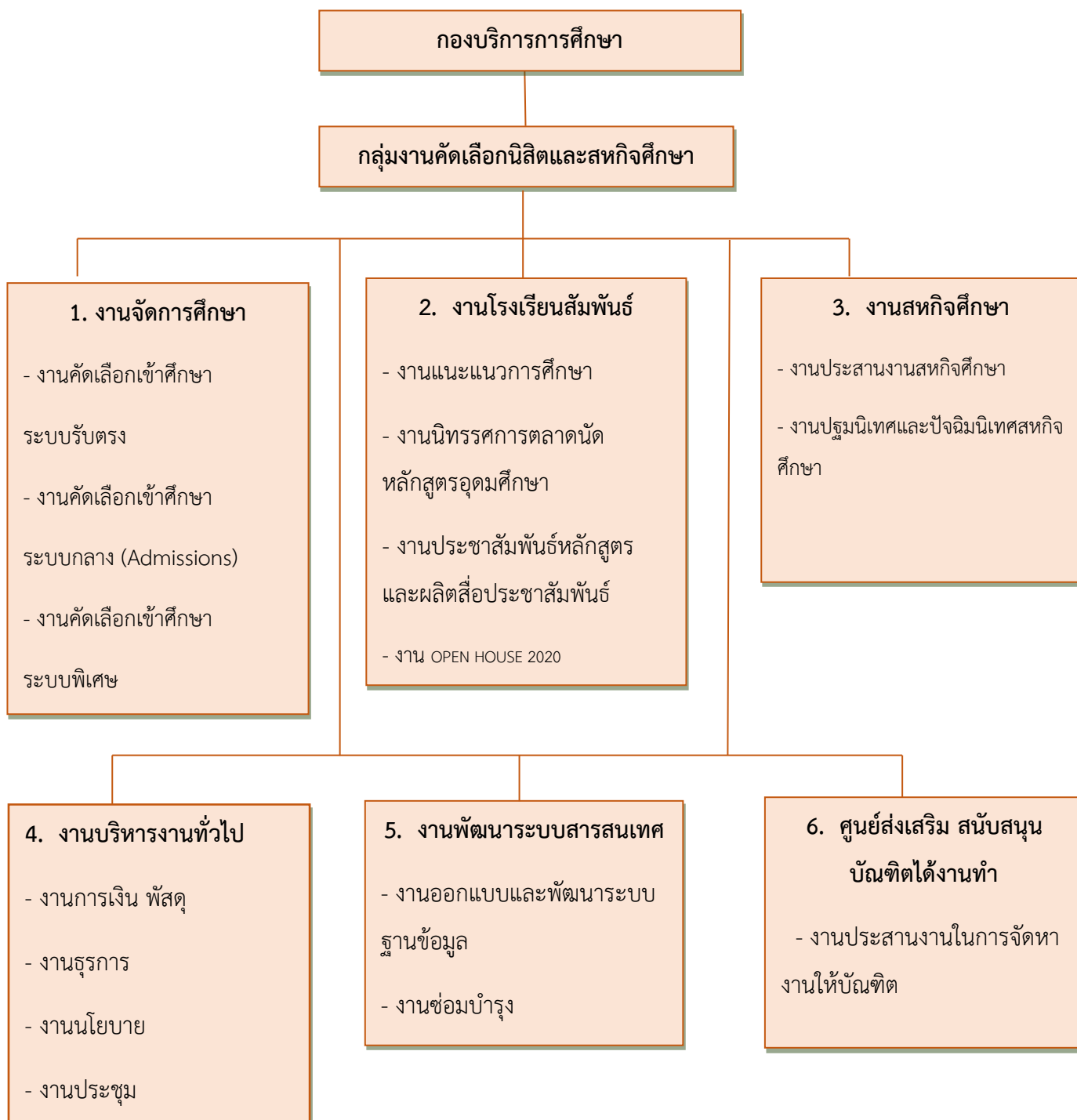
ตารางที่ 2 จำแนกบุคลากรตามตำแหน่ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ที่	ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	หมายเหตุ
1	ผู้อำนวยการ	1	ข้าราชการ
2	นักวิชาการศึกษา ชำนาญการพิเศษ	1	ข้าราชการ
3	นักวิชาการศึกษา ชำนาญการ	10	พนักงานปฏิบัติการ 10 คน
4	นักวิชาการศึกษา	3	ลูกจ้างชั่วคราว 4 คน
5	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	1	พนักงานปฏิบัติการ
6	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ชำนาญการพิเศษ	1	ข้าราชการ
7	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ชำนาญการ	2	พนักงานปฏิบัติการ
รวมทั้งสิ้น		19	

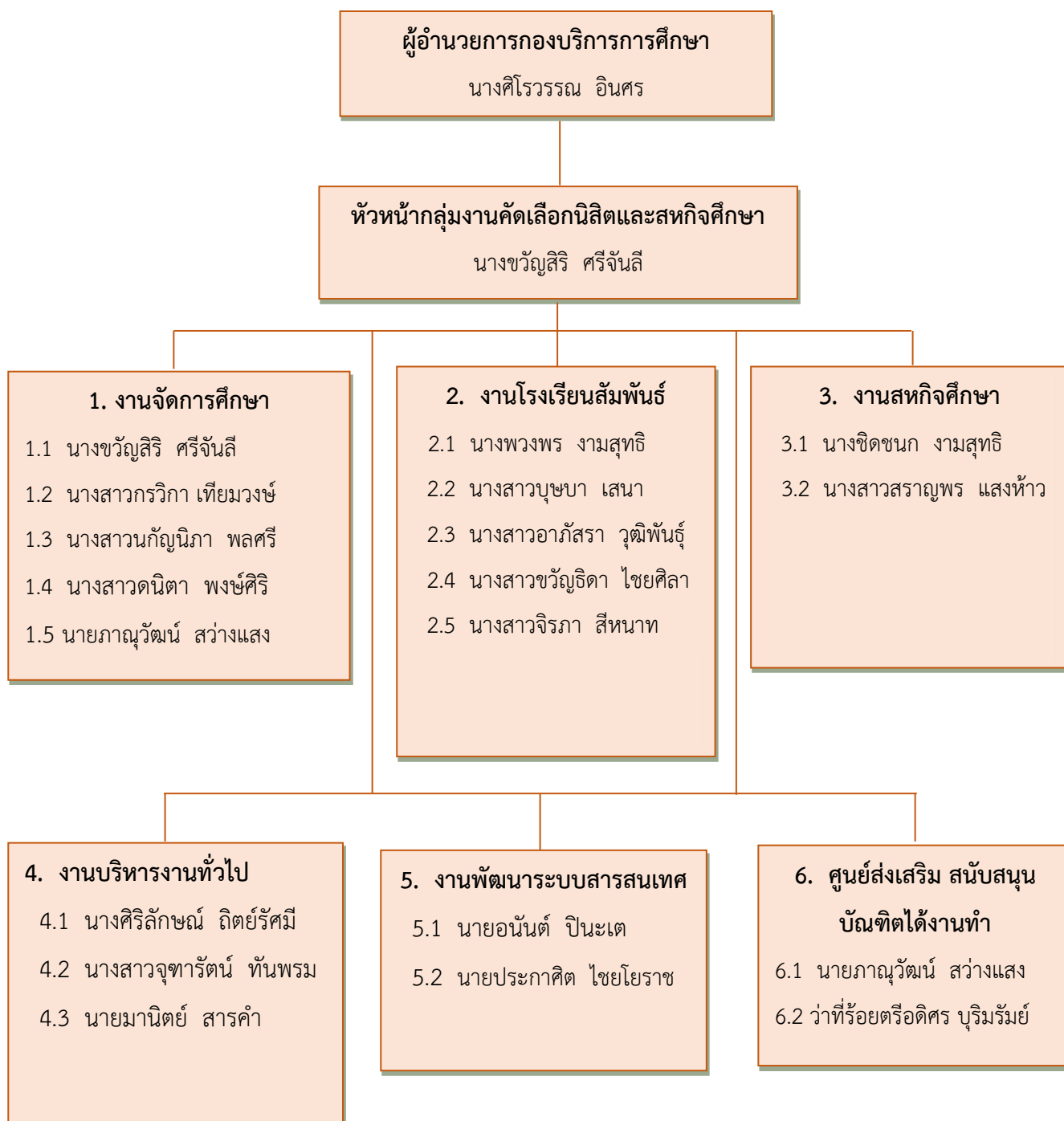
ข้อมูล ณ วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2566



ภาพประกอบ 1 แผนภูมิโครงสร้างการบริหารงานกองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม



ภาพประกอบ 2 แผนภูมิโครงสร้างการบริหารงานกองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม



ภาพประกอบ 3 แผนภูมิโครงสร้างการบริหารงานกองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

## บทที่ 2

### การบริการ และเทคนิคในการให้บริการ

#### คำจำกัดความ งานบริการ (Service)

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

#### ความหมายของการบริการ

การบริการ (Service) หมายถึง การกระทำกิจกรรมใดๆ ด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก ความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ ซึ่งการกระทำด้วยร่างกาย คือ การแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการ กิริยา ท่าทาง และวิธีการพูดจา ซึ่งการบริการสามารถแสดงออกเป็น 2 แบบ คือ

1. ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการปฏิบัติตามขั้นตอน และเทคนิค ของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้ประโยชน์ ตรงตามความต้องการมากที่สุด
2. พฤติกรรมการบริการ เป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยา ท่าทาง และการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดี ย่อมสร้างความสุข ให้เกิดขึ้นกับผู้บริการได้เป็นอย่างดี ได้แก่ การแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส อ่อนโยน กิริยาท่าทางที่สุภาพ อ่อนน้อมการพูดจาดูด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจน ให้เกียรติ มีหางเสียง จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่าการบริการจะเกี่ยวข้องกับบุคคล 2 ฝ่าย คือ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ

2.1 ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลอื่นที่ร้องขอความช่วยเหลือ หรือแสดงความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง

2.2 ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่แจ้งความประสงค์ หรือ ความต้องการเพื่อให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งตอบสนองความต้องการของตนเองและตนเองรู้สึกพอใจ

3. การบริการ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมาย ดังนี้  
 การ หมายถึง งาน ส่ง หรือเรื่องที่ทำ  
 บริการ หมายถึง ปฏิบัติรับใช้ หรือให้ความสะดวกต่างๆ  
 ดังนั้น การบริการ จึงหมายถึง งานที่ปฏิบัติรับใช้ หรือ งานที่ให้ความสะดวกต่างๆ

(ราชบัณฑิตยสถาน, 2539)

การบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ให้ความหมายที่ว่าเป็นการกระทำที่เปี่ยม  
 ไปด้วยความช่วยเหลือ การใช้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์

(จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2540. หน้า 6)

การบริการ หมายถึง สิ่งจับต้องสัมผัสและต้องอาศัยได้ยาก และเสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย  
 บริการจะเกิดขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันที ดังนั้น การบริการ จึงไปได้ง่าย  
 บริการจะเกิดขึ้นทันทีและส่งมอบบริการจากผู้ให้ไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้  
 ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตใจ ทำให้เกิด  
 ความพึงพอใจ (จินตนา บุญบงการ, 2539. หน้า 15) คำว่าการบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE  
 ซึ่งถ้าหากหาความหมายดีๆ ให้กับภาษาอังกฤษ ทั้ง 7 ตัวนี้ คือ

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความ  
 ลำบาก ยุ่งยากของผู้มารับการบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

V = Voluntariness Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจทำ ไม่ใช่ทำงาน  
 อย่างเสียไม่ได้

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ของ  
 องค์กรด้วย

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สภาพมีมารยาทดี

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น ขณะให้บริการและให้บริการ  
 มากกว่าผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

การบริการ เป็นสิ่งที่จับ สัมผัส และต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย  
 บริการจะได้รับการทำ (โดยจากบริกร) และส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ โดย  
 ทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น (วิระพงษ์ เฉลิมวิระรัตน์, 2542. หน้า 7)

การบริการ ไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับบริการ) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจมุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2549 หน้า 7)

การบริการ หมายถึง กิจกรรมประโยชน์หรือความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า (สุมนา อยู่โพธิ์, 2544. หน้า 6)

คริสโตเฟอร์ เอช เลิฟล๊อค และลอเรนไรท์ (2546. หน้า 4) ได้ให้ความหมายการบริการไว้ 2 อย่าง ดังนี้

1. บริการ เป็นปฏิกริยาหรือการปฏิบัติงานที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายอื่น แม้ว่ากระบวนการ (Process) อาจผูกพันกับตัวสินค้าก็ตาม แต่ปฏิบัติการก็เป็นสิ่งที่มองไม่เห็น จับต้องไม่ได้ และไม่สามารถครอบครองได้
2. บริการเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สร้างคุณค่าและจัดหา คุณประโยชน์ (Benefits) ให้แก่ลูกค้าในเวลาและสถานที่เฉพาะแห่ง อันเป็นผลมาจากการที่ ผู้รับบริการหรือผู้แทนนำเอาความเปลี่ยนแปลงมาให้

การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดขึ้นเพื่อให้แก่สมาชิกตามความสามารถและหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน โดยอาศัยความต้องการของสมาชิกที่ได้รับบริการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางในการเงินโครงการในระยะต่อไป พร้อมทั้งให้เกิดความพอใจแก่สมาชิก (วัชรภรณ์ สุริยาภิวัฒน์, 2564. หน้า 15)

การบริการ หมายถึง การกระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้น (วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์, 2548. หน้า 14)

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือ ชุดของกิจกรรมหลายอย่าง ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจการบริการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ (อเนก สุวรรณบัณฑิต, 2548. หน้า 18)



การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการโดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2549. หน้า 18)

จากความหมายของการบริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการ เป็นการกระทำกิจกรรมใดๆ เพื่อตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด ลักษณะของการบริการมีทั้งไม่มีรูปร่างหรือตัวตน ไม่สามารถสัมผัสหรือจับแต่ต้องได้และเป็นสิ่งที่สูญสลายได้ง่าย

### ความสำคัญของการบริการ

1. การบริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้
  - 1.1 มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
  - 1.2 มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
  - 1.3 มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
  - 1.4 มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน
  - 1.5 มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
  - 1.6 มีความภักดีต่อหน่วยบริการให้บริการ
  - 1.7 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี
2. การบริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้
  - 2.1 มีความรังเกียจต่อตัวผู้ให้บริการ
  - 2.2 มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
  - 2.3 มีความผิดหวังและไม่มาใช้บริการอีก
  - 2.4 มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการ
  - 2.5 มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำไม่ให้ผู้อื่นมาใช้บริการ
  - 2.6 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี ดังที่กล่าวมาข้างต้นเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเสื่อมอันเป็นผลมาจากการให้บริการดีและไม่ดี ซึ่งเป็นความสำคัญอย่างมากต่อการให้บริการ

### องค์ประกอบของระบบบริการ

1. ผู้รับบริการ คือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการและแจ้งความจำเป็นในเรื่องบริการต่างๆ
2. ผู้ปฏิบัติงานบริการ คือ ผู้ที่ให้บริการ หรือผู้ที่มีความจำเป็นๆไปปฏิบัติให้ตรง
3. องค์การบริการ คือ หน่วยงาน ส่วนงานที่ให้บริการ
4. ผลิตภัณฑ์บริการ คือ สิ่งที่ต้องได้และเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้
5. สภาพแวดล้อมของการบริการ คือ องค์ประกอบด้านต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการ

### ลักษณะของการบริการ

1. สาระสำคัญของความไว้วางใจ (trust)
2. สิ่งที่ต้องจับต้องไม่ได้ (intangibility)
3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (inseparability)
4. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (heterogeneity)
5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (perish ability)
6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (non-ownership)

### ศิลปะการให้บริการ

ควรยึดถือปฏิบัติคือ “SERVICE MIND” สู่การบริการที่เป็นเลิศ ดังต่อไปนี้

SERVICE MIND ตรงกับภาษาอังกฤษสื่อความหมายได้ดังนี้

S = Smile	ยิ้มแย้ม
E = Enthusiasm	ความกระตือรือร้น
R = Rapidness	ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ
V = Value	มีคุณค่า
I = Impression	ความประทับใจ
C = Courtesy	มีความสุภาพอ่อนโยน
E = Endurance	ความอดทน เก็บอารมณ์

MIND ก็ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

M = Make	มีความเชื่อ
I = Insist	ยืนยัน/ยอมรับ
N = Necessitate	การให้ความสำคัญ
D = Devote	อุทิศตน

### เทคนิคการให้บริการ

การให้บริการในการรับสมัครคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีเนื้อหาตามลำดับหัวข้อ ดังนี้

1. แผนการให้บริการ
2. ขั้นตอนการให้บริการ
3. วิธีการติดตามและประเมินผลการให้บริการ
4. จรรยาบรรณและคุณธรรมในการให้บริการ

### แผนการให้บริการ

กองบริการการศึกษา มีภารกิจหลักในการให้บริการด้านการรับสมัครคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี มีการดำเนินงานภายใต้แผนปฏิบัติการ และการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลมีการดำเนินงานตามแผนการให้บริการ ดังนี้



## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ผู้ปฏิบัติงานมีการดำเนินงานการรับสมัครคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี ดังนี้

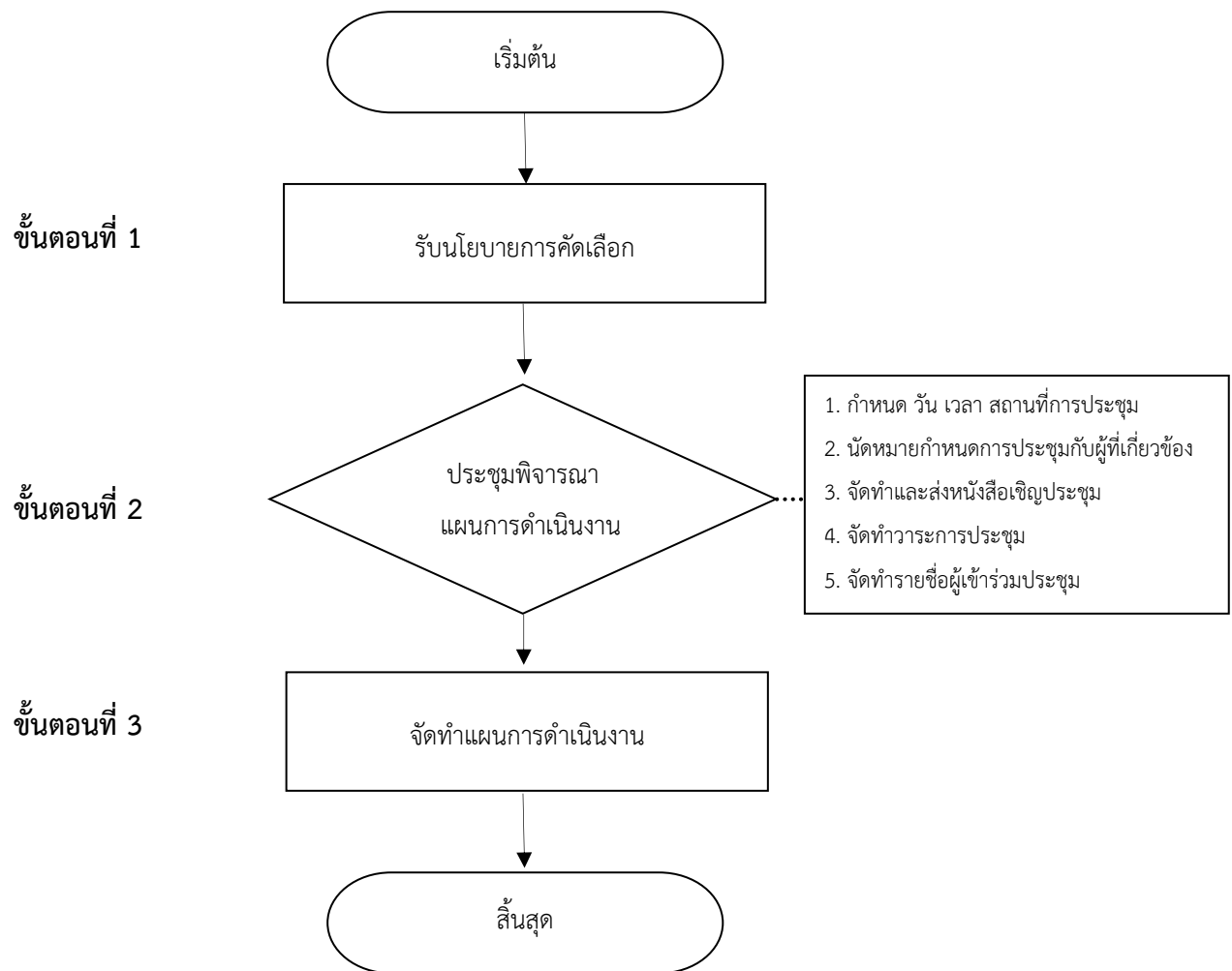
1. การจัดทำแผนการดำเนินงานคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี
2. การประชุมการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี
3. การสำรวจข้อมูลการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี
4. การจัดทำระเบียบการรับสมัครคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี

ระบบรับตรง

5. การรับสมัครคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี
6. การสอบสัมภาษณ์คัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี
7. การประกาศรายชื่อผู้สมัคร ผู้มีสิทธิ์สอบสัมภาษณ์ และผู้มีสิทธิ์เข้าศึกษาในระดับ

ปริญญาตรี

### 1. การจัดทำแผนการดำเนินงานคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี



ภาพประกอบ 4 ขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดทำแผนการดำเนินงานคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษา  
ในระดับปริญญาตรี

## คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ขั้นตอนที่ 1 รับนโยบายการคัดเลือก

อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประชุมรับนโยบายการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี ร่วมกับสมาคมอธิการบดีแห่งประเทศไทย (สอท.) แล้วดำเนินการปรึกษาหารือระหว่างรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ และผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา แล้วนำมาถ่ายทอดนโยบายการคัดเลือก และแผนการดำเนินงานให้กับบุคลากรกองบริการการศึกษา ผู้ปฏิบัติงานนำการศึกษาและวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค ของการดำเนินการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรีของปีที่ผ่านมา เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการร่างแผนการดำเนินงาน

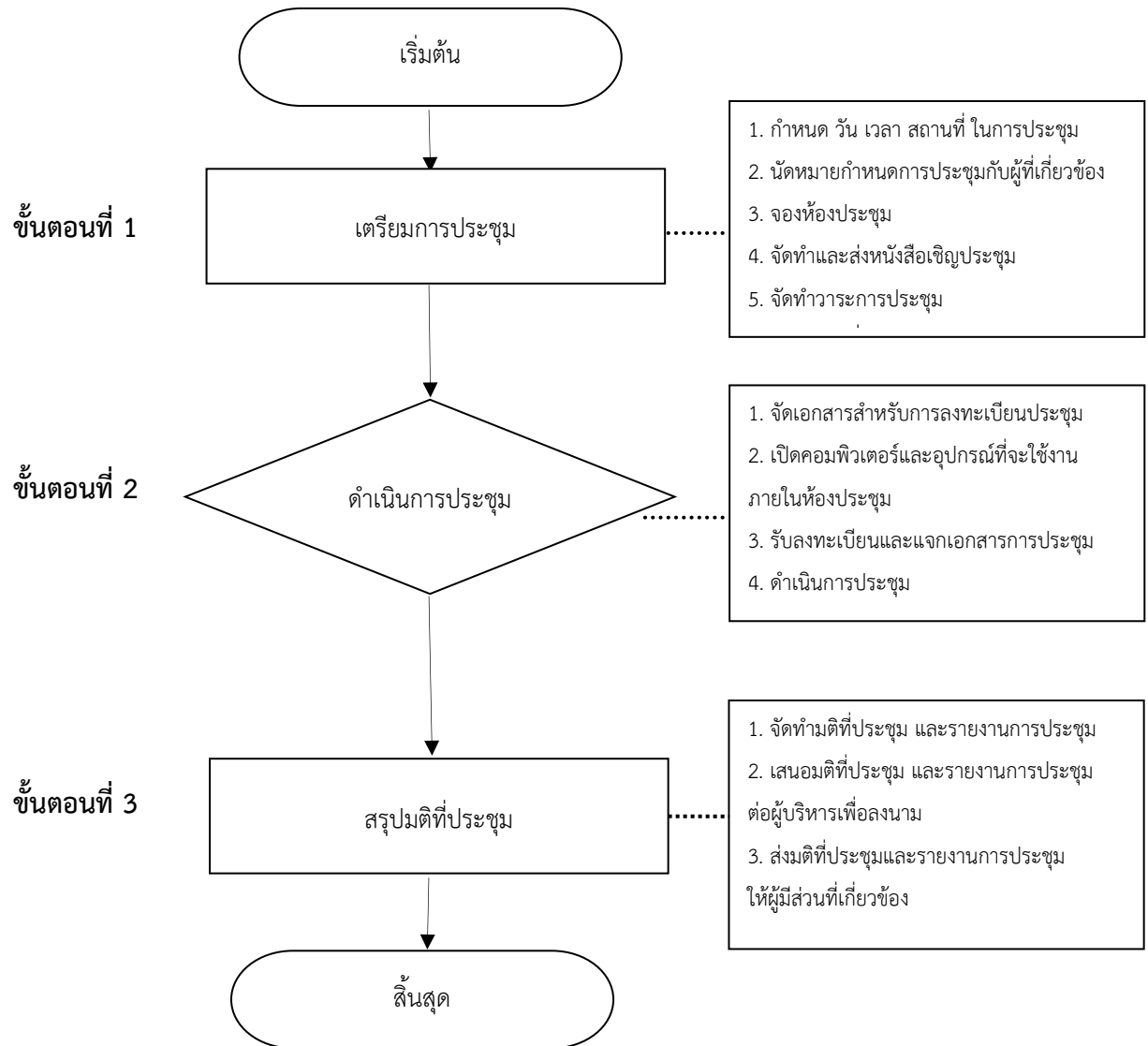
### ขั้นตอนที่ 2 ประชุมพิจารณาแผนการดำเนินงาน

เมื่อจัดทำร่างแผนการดำเนินงานการคัดเลือก แล้วจึงดำเนินการประชุมพิจารณาแผนการดำเนินงาน ผู้ปฏิบัติงานทำหน้าที่สื่อสารเชิญประชุมโดยมีผู้เข้าร่วมประชุม คือบุคลากรกองบริการการศึกษา และผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา เป็นประธานที่ประชุม

### ขั้นตอนที่ 3 จัดทำแผนการดำเนินงาน

เมื่อได้มติที่ประชุมเกี่ยวกับแผนการดำเนินการแล้ว ผู้ปฏิบัติงานจัดทำแผนการดำเนินงานการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี เสนอแผนการดำเนินงานต่อผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา เพื่ออนุมัติ และจัดทำสำเนาเผยแพร่ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องต่อไป

## 2. การประชุมการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี



ภาพประกอบ 5 ขั้นตอนการปฏิบัติงานการประชุมการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี



### คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ในการดำเนินงานการประชุมการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี มีการดำเนินการประชุมระหว่างคณะ/วิทยาลัย ผู้บริหารมหาวิทยาลัย 2 ครั้ง คือ การประชุมแนวทางการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี ระบบปรับตรง และการประชุมพิจารณาจำนวนการรับบุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี ซึ่งมีขั้นตอน ดังนี้

#### ขั้นตอนที่ 1 เตรียมการประชุม

เมื่อผู้ปฏิบัติงานกำหนด วัน เวลา สถานที่ ในการประชุมแล้ว ให้ติดต่อประสานงานนัดหมายกำหนดการประชุมกับเลขานุการประธานการประชุม และผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น รองอธิการบดี ฝ่ายวิชาการ ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา และคณบดีหรือผู้แทนที่มีอำนาจตัดสินใจของแต่ละคณะ/วิทยาลัยติดต่อประสานงานจองห้องประชุมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทำหนังสือเชิญประชุมพร้อมแบบตอบรับในการเข้าประชุมไปยัง คณะ/วิทยาลัย และผู้ที่เกี่ยวข้อง ลงนามโดยรองอธิการบดี ฝ่ายวิชาการและพัฒนานิสิต จัดทำวาระการประชุมและเอกสารประกอบการประชุม และรายชื่อผู้เข้าร่วมประชุมทำสำเนาวาระการประชุมตามจำนวนผู้ที่เข้าประชุม

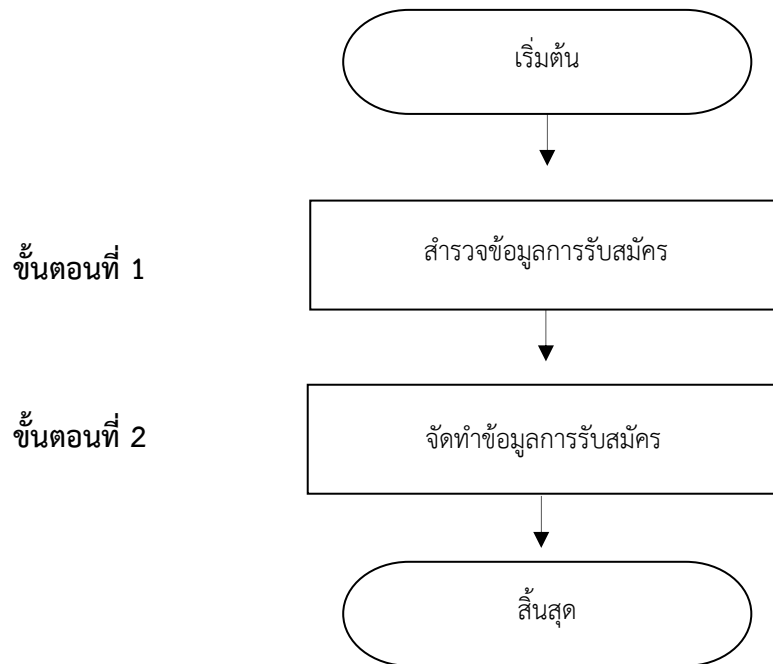
#### ขั้นตอนที่ 2 ดำเนินการประชุม

ก่อนเริ่มการประชุมประมาณ 30 นาที ผู้ปฏิบัติงานต้องจัดเตรียมเอกสารเพื่อให้กับผู้เข้าร่วมประชุม ตรวจสอบความพร้อม เช่น ห้องประชุม อุปกรณ์โสตฯ อาหารและเครื่องดื่ม รับลงทะเบียน และแจกเอกสารประกอบวาระการประชุม เมื่อเริ่มการประชุมตามวาระ ผู้ปฏิบัติงานบันทึกการประชุมตามประเด็น และเนื้อหา เสร็จสิ้นการประชุม ให้จัดเก็บอุปกรณ์ เอกสารต่าง ๆ ปิดอุปกรณ์ไฟฟ้า ให้เรียบร้อยก่อนออกจากห้องประชุม

#### ขั้นตอนที่ 3 สรุปมติการประชุม

เมื่อเสร็จสิ้นการประชุม ผู้ปฏิบัติงานจัดทำรายงานการประชุม และสรุปมติที่ประชุมให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

### 3. การสำรวจข้อมูลการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี



ภาพประกอบ 6 ขั้นตอนการปฏิบัติงานการสำรวจข้อมูลการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษา  
ในระดับปริญญาตรี

## คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ขั้นตอนที่ 1 สํารวจข้อมูลการรับสมัคร

ผู้ปฏิบัติงานจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- ข้อมูลแผนการรับเข้าศึกษา จากกองแผนงาน
- ข้อมูลหลักสูตรที่จะเปิดรับ ค่าหน่วยกิต และค่าธรรมเนียมการศึกษา

จากกองทะเบียนและประมวลผล

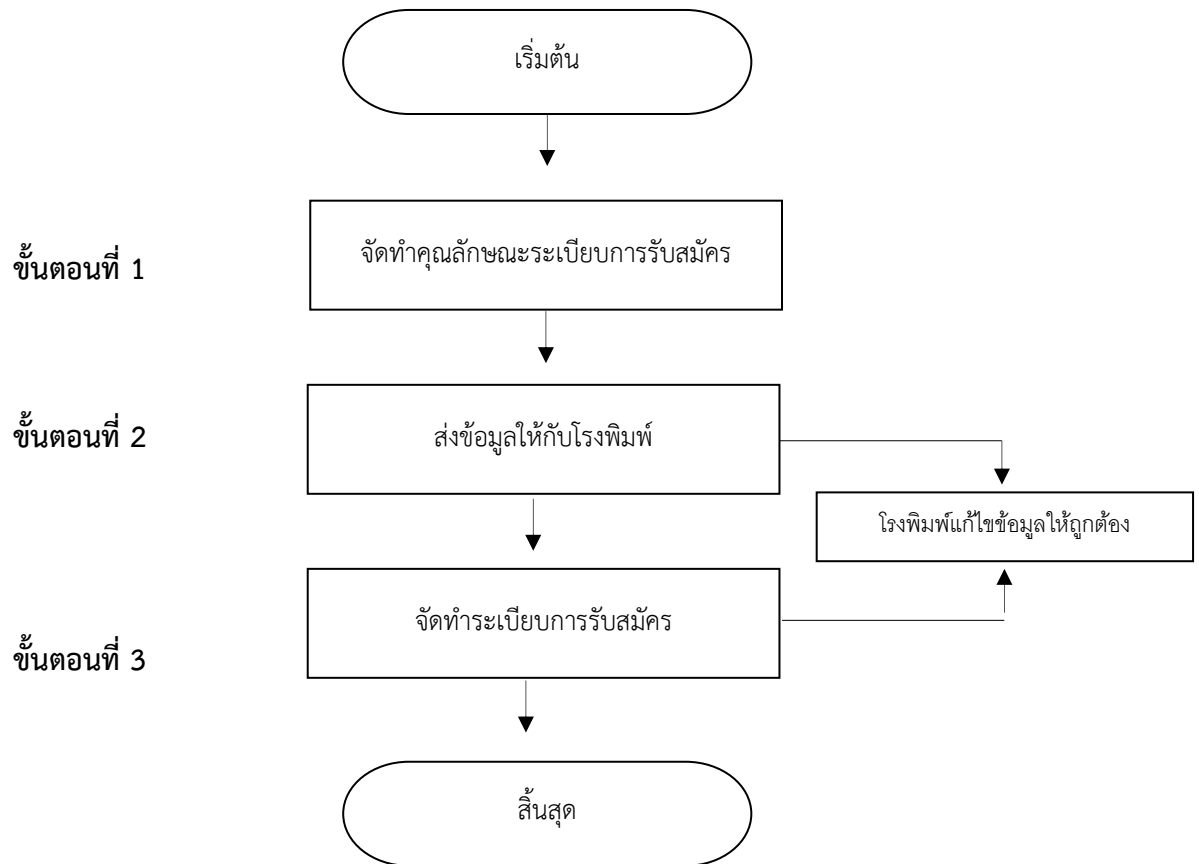
- ข้อมูลคุณสมบัติผู้สมัคร เกณฑ์การคัดเลือก และแผนการรับเข้าศึกษา จากคณะ/

วิทยาลัย

### ขั้นตอนที่ 2 จัดทำข้อมูลการรับสมัคร

ผู้ปฏิบัติงานรวบรวมและจัดทำข้อมูลการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรีที่ได้รับจากคณะ/วิทยาลัย และหน่วยงานต่าง ๆ แล้วตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้องครบถ้วน เพื่อดำเนินการจัดทำระเบียบการรับสมัครต่อไป

#### 4. การจัดทำระเบียบการรับสมัครคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี



ภาพประกอบ 7 ขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดทำระเบียบการรับสมัครคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษา  
ในระดับปริญญาตรี

## คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ขั้นตอนที่ 1 จัดทำคุณลักษณะระเบียบการรับสมัคร

ผู้ปฏิบัติงานประมาณการจำนวนหน้าของระเบียบการรับสมัครบุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จัดทำร่างคุณลักษณะระเบียบการรับสมัคร ให้ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษาพิจารณาและจัดทำคุณลักษณะระเบียบการรับสมัครคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี เพื่อให้ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษาลงนาม

### ขั้นตอนที่ 2 ส่งข้อมูลให้กับโรงพิมพ์

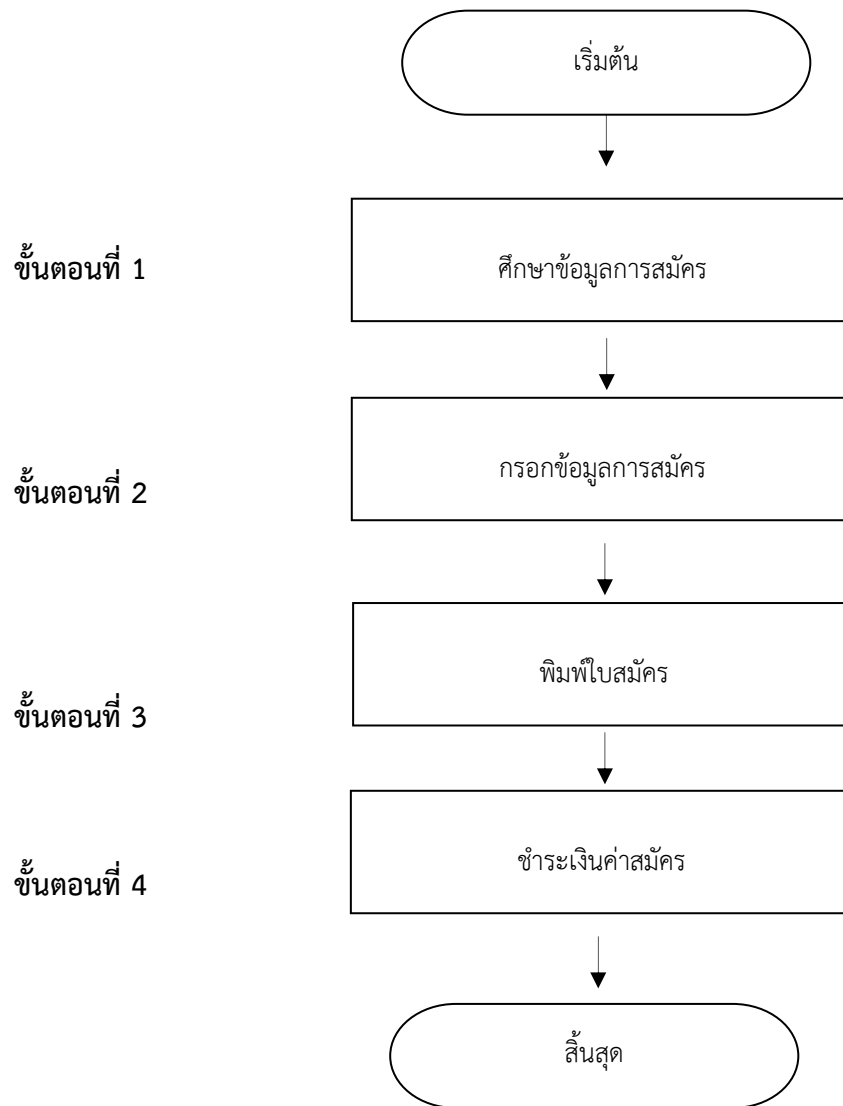
ผู้ปฏิบัติงานนำส่งข้อมูลการรับสมัครให้กับโรงพิมพ์ทางอีเมล เพื่อให้โรงพิมพ์ออกแบบและจัดรูปเล่ม ตลอดจนตรวจสอบข้อมูล ข้อความ อักษร ตัวเลข รูปภาพต่าง ๆ จนได้ต้นฉบับที่ถูกต้องแล้วจัดทำหนังสือเชิญตัวแทนจากคณะ/วิทยาลัย และหน่วยงานเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในระเบียบการ

### ขั้นตอนที่ 3 จัดทำระเบียบการรับสมัคร

เมื่อตรวจสอบข้อมูลถูกต้องแล้วผู้ปฏิบัติงานดำเนินการขออนุมัติพิมพ์ โดยจะต้องมีลายมือชื่อผู้อำนวยการกองบริการการศึกษาเป็นผู้อนุมัติพิมพ์ เมื่อโรงพิมพ์จัดส่งระเบียบการให้ตรวจรับระเบียบการรับสมัครคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตามวันและจำนวนที่สั่งพิมพ์ และจัดเก็บไว้ในสถานที่ที่สามารถขนย้ายสะดวกและปลอดภัย

## 5. การรับสมัครคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี

สำหรับผู้สมัคร



ภาพประกอบ 8 ขั้นตอนการปฏิบัติงานการรับสมัครคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี  
(สำหรับผู้สมัคร)

## คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### สำหรับผู้สมัคร

#### ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาข้อมูลการสมัคร

ผู้สมัครเข้าสู่ระบบรับสมัครผ่านอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ <http://www.msu.ac.th> หรือ <http://acad.msu.ac.th> แล้วศึกษาขั้นตอนการสมัคร ข้อมูลการคัดเลือก และต้องปฏิบัติตามขั้นตอนคำแนะนำในการใช้ระบบรับสมัคร ทุกขั้นตอน

#### ขั้นตอนที่ 2 กรอกข้อมูลการสมัคร

เมื่อผู้สมัครศึกษาข้อมูลการสมัครคัดเลือกฯ แล้วกรอกข้อมูลในระบบการรับสมัคร ให้ครบถ้วนแล้วตรวจสอบความถูกต้อง จากนั้นกด “บันทึกข้อมูลการสมัคร”

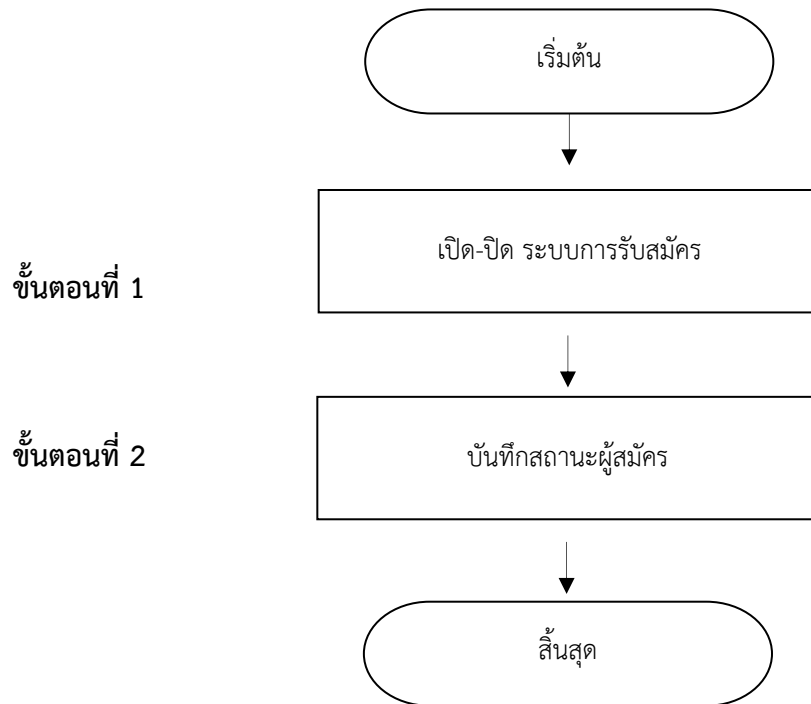
#### ขั้นตอนที่ 3 พิมพ์ใบสมัคร

เมื่อผู้สมัครบันทึกข้อมูลการสมัครเรียบร้อยแล้ว ให้ผู้สมัครเลือกเมนู “พิมพ์ใบสมัคร” โดยกรอกเลขประจำตัวประชาชนของผู้สมัคร

#### ขั้นตอนที่ 4 ชำระเงินค่าสมัคร

ชำระเงินค่าสมัคร จำนวน 500 บาท (ไม่รวมค่าธรรมเนียมการชำระเงินผ่านธนาคาร) ผ่านธนาคารที่กำหนดในใบสมัครคัดเลือก คือ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) หรือ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) หรือ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) หากผู้สมัครไม่สามารถชำระเงิน ค่าสมัครตามระยะเวลาที่ระบุไว้ในใบสมัคร สามารถโทรศัพท์ติดต่อที่กองบริการการศึกษา เพื่อทำการขอขยายวันในการชำระเงินค่าสมัครได้

สำหรับเจ้าหน้าที่



ภาพประกอบ 9 ขั้นตอนการปฏิบัติงานการรับสมัครคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี  
(สำหรับเจ้าหน้าที่)



## สำหรับเจ้าหน้าที่

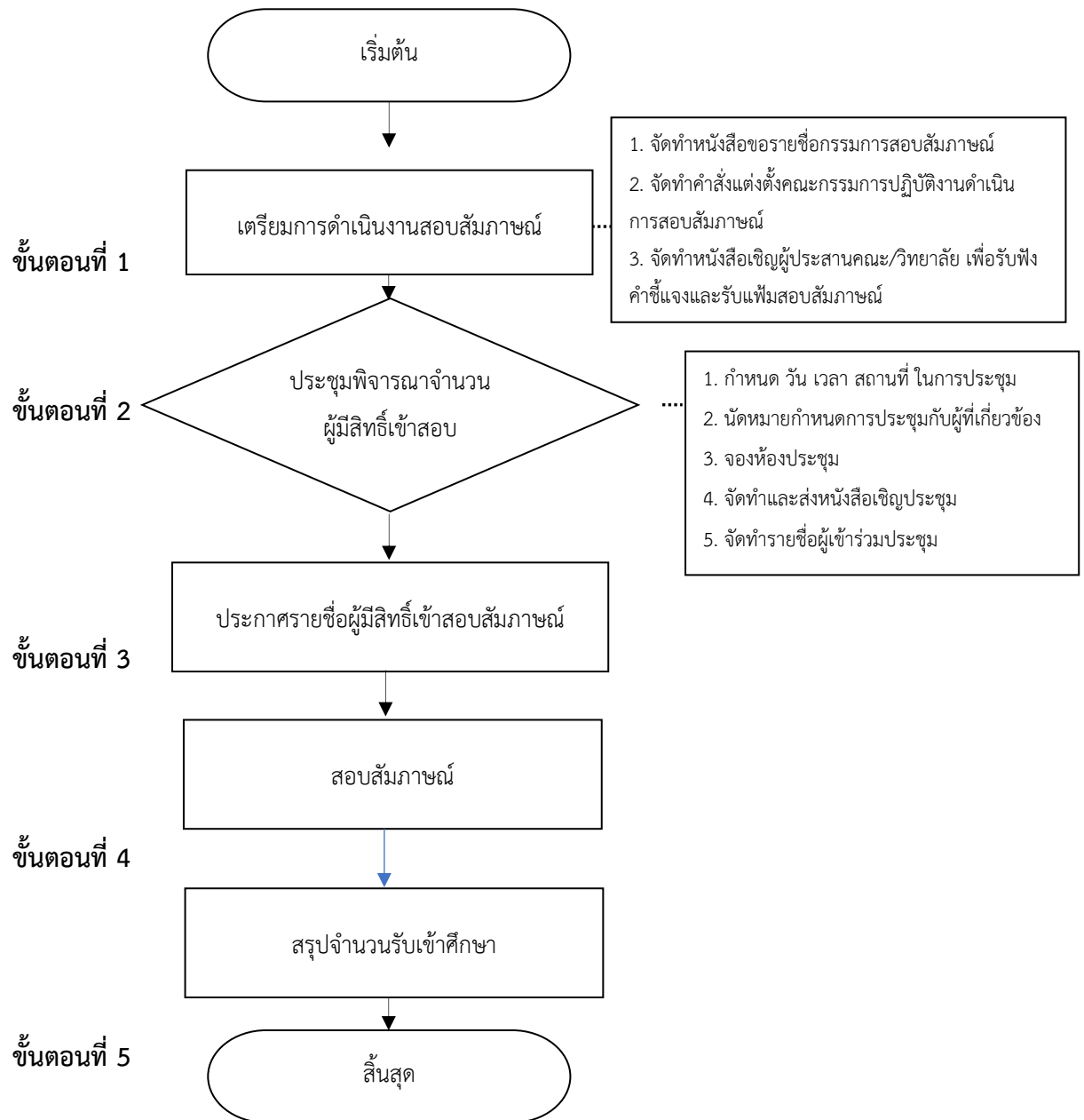
### ขั้นตอนที่ 1 การเปิด-ปิด ระบบการรับสมัคร

ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการเปิด-ปิดระบบการรับสมัครคัดเลือกฯ ตามวัน เวลาที่แจ้งไว้ตามปฏิทินการดำเนินงานการสมัครคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

### ขั้นตอนที่ 2 บันทึกสถานะผู้สมัคร

เมื่อผู้สมัครดำเนินการตามขั้นตอนการสมัครเสร็จสิ้นแล้ว ผู้ปฏิบัติงาน ทำการบันทึกสถานะการชำระเงินค่าสมัครของผู้สมัครเพื่อให้ผู้สมัครตรวจสอบสถานะการสมัครของตนเอง

## 6. การสอบสัมภาษณ์คัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี ระบบรับตรง



ภาพประกอบ 10 ขั้นตอนการปฏิบัติงานการสอบสัมภาษณ์คัดเลือกบุคคลเข้าศึกษา  
ในระดับปริญญาตรี

## คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ขั้นตอนที่ 1 เตรียมการดำเนินงานสอบสัมภาษณ์

ผู้ปฏิบัติงานจัดทำหนังสือขอรายชื่อกรรมการสอบสัมภาษณ์ และทำหนังสือขอรายชื่อกรรมการจ่ายค่าตอบแทนจากกองคลังและพัสดุ เมื่อได้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการปฏิบัติงานดำเนินการสอบสัมภาษณ์คัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี เสนอผู้บริหารลงนาม

### ขั้นตอนที่ 2 ประชุมพิจารณาจำนวนผู้มีสิทธิ์เข้าสอบสัมภาษณ์

เมื่อดำเนินการประมวลผลคะแนนของผู้สมัครตามเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกตามที่คณะ/วิทยาลัยกำหนดเสร็จสิ้นแล้ว ต้องดำเนินการประชุมพิจารณาจำนวนผู้มีสิทธิ์เข้าสัมภาษณ์เข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี โดยมีผู้เข้าร่วมประชุมคือ คณบดีหรือผู้มีอำนาจตัดสินใจจากคณะ/วิทยาลัย และบุคลากรกองบริการการศึกษา โดยมีรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการและพัฒนานิสิต เป็นประธานการประชุม เพื่อพิจารณาจำนวนผู้มีสิทธิ์เข้าสัมภาษณ์ของแต่ละคณะ/วิทยาลัย

### ขั้นตอนที่ 3 ประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์เข้าสอบสัมภาษณ์

เมื่อจำนวนผู้มีสิทธิ์เข้าสอบสัมภาษณ์ของแต่ละคณะ/วิทยาลัยแล้ว ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบความถูกต้องและจัดทำประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์เข้าสอบสัมภาษณ์ในระดับปริญญาตรี เสนอผู้บริหารลงนาม และดำเนินการประกาศผ่านอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ <http://www.msu.ac.th> หรือ <http://acad.msu.ac.th>

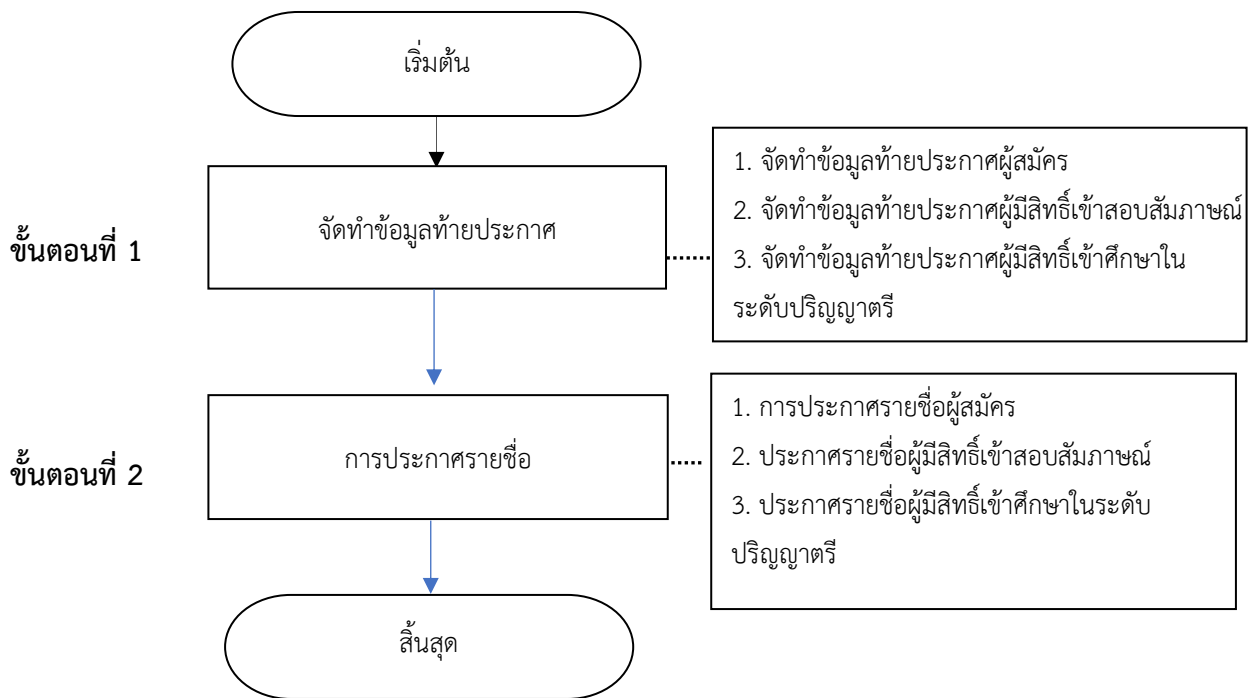
### ขั้นตอนที่ 4 สอบสัมภาษณ์

ดำเนินการสอบสัมภาษณ์ ตามวัน เวลาและสถานที่ที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยผู้ปฏิบัติงาน มีหน้าที่ติดต่อประสานงานเกี่ยวกับข้อมูลผู้เข้าสอบสัมภาษณ์ ตลอดจนอำนวยความสะดวกในด้านข้อมูล ต่าง ๆ ให้กับกรรมการในแต่ละคณะ/วิทยาลัย

### ขั้นตอนที่ 5 สรุปจำนวนรับเข้าศึกษา

เมื่อสอบสัมภาษณ์เสร็จสิ้นแล้ว ผู้ปฏิบัติงานสรุปจำนวนผู้มีสิทธิ์เข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และรายงานให้ผู้บริหารรับทราบ

7. การประกาศรายชื่อผู้สมัคร ผู้มีสิทธิ์สอบสัมภาษณ์ และผู้มีสิทธิ์เข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี ระบบปรับตรง



ภาพประกอบ 11 ขั้นตอนการปฏิบัติงานการประกาศรายชื่อผู้สมัคร ผู้มีสิทธิ์สอบสัมภาษณ์ และผู้มีสิทธิ์เข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี

## คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ขั้นตอนที่ 1 จัดทำข้อมูลท้ายประกาศ

ผู้ปฏิบัติงานจัดทำหนังสือขอข้อมูลรายละเอียดส่วนท้ายประกาศ ดังนี้

- ข้อมูลการรายงานตัวเข้าศึกษา จากกองทะเบียนและประมวลผล
- ข้อมูลการโอนย้ายทะเบียนบ้าน จากกองอาคารและสถานที่

รวบรวมและตรวจสอบรายละเอียดข้อมูลให้ถูกต้อง เพื่อจัดทำข้อมูลส่วนท้ายประกาศ

### ขั้นตอนที่ 2 การประกาศรายชื่อ

ผู้ปฏิบัติงานส่งข้อมูลการประกาศให้ฝ่ายพัฒนาระบบและสารสนเทศ เพื่อประกาศรายชื่อผ่านอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ <http://www.msu.ac.th> และ <http://acad.msu.ac.th> คือ

1. การประกาศรายชื่อผู้สมัครคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี
2. การประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์เข้าสัมภาษณ์เข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี
3. การประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์เข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี

## วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

กลยุทธ์การในการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานคือ การนำกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา โดยประยุกต์ใช้ระบบ PDCA มาใช้ในการติดตามและประเมินผล มีการจัดทำแผนการปฏิบัติราชการรายบุคคล จัดติดตามให้เป็นไปตามแผนการปฏิบัติงานรายปีที่กำหนดไว้ โดยจะมีการประชุม

และติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำทุกเดือน ซึ่งใช้การประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน การคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นกระบวนการกำกับติดตาม รวมถึงให้คำแนะนำในการปฏิบัติงาน อีกทั้งให้ข้อเสนอแนะและแนวทางการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น โดยคณะกรรมการจะมีการระดมความคิดและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ รวมไปถึงการสะท้อนปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อให้มีความสอดคล้องกับนโยบายและแผนกลยุทธ์ของกองบริการการศึกษา

## ข้อควรระวังสำหรับการปฏิบัติงาน

บุคลากรที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานการรับสมัครคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี ต้องมีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน โปรงใส โดยมุ่งเน้นด้านความเป็นมืออาชีพ ทั้งนี้ต้องอาศัยทักษะในด้านต่าง ๆ และมีบุคลิกลักษณะที่เหมาะสม พร้อมสำหรับการให้บริการ มีความรู้ความชำนาญ มีไหวพริบในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และสามารถบริหารจัดการให้ปัญหาต่าง ๆ ลุล่วงด้วยดี ปัจจัยที่มีความจำเป็นอีกประการหนึ่งคือต้องมีทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ที่ดีด้วย

## จรรยาบรรณ คุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงาน

จรรยาบรรณ หมายถึง ประมวลความประพฤติที่ผู้ประกอบอาชีพการงานแต่ละอย่างกำหนดขึ้นเพื่อรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณชื่อเสียงและฐานะของสมาชิก อาจเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้

คุณธรรม หมายถึง สภาพของคุณงามความดี สิ่งที่ต้องตั้งงามหรือสิ่งที่มีประโยชน์มาก เป็นสิ่งกำกับจิตใจมีผลถึงพฤติกรรม และสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินชีวิตและการทำงาน

จริยธรรมในการปฏิบัติงาน หมายถึง ธรรมที่เป็นข้อประพฤติปฏิบัติ ศีลธรรม กฎของศีลธรรม หรือระบบการทำความดี ละเว้นความชั่ว

พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ เคยมีพระราชดำรัสเกี่ยวกับ จรรยาบรรณ เมื่อครั้งพระราชทานปริญญาบัตร มหาวิทยาลัยมหิดล เมื่อวันที่ 9 กรกฎาคม พุทธศักราช 2540 ความสำคัญตอนหนึ่งว่า “...การทำงานทุกอย่างทุกอาชีพ ย่อมมีจรรยาบรรณของตน จรรยาบรรณนั้นจะบัญญัติเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ตาม แต่เป็นสิ่งที่ยึดถือกันว่าเป็นความดีงามที่คนในอาชีพนั้นพึงประพฤติปฏิบัติ หากผู้ใดล่วงละเมิดก็อาจจะก่อให้เกิดความเสียหาย ทั้งแก่บุคคล หมู่คณะและส่วนรวมได้...”

ผู้ปฏิบัติงานได้น้อมนำพระราชดำรัสดังกล่าว มาใช้เป็นหลักยึดถือในการปฏิบัติงาน และนอกจากนี้ ยังคงยึดถือหลักจรรยาบรรณบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พ.ศ. 2554 ได้กำหนดไว้ดังนี้

บุคลากรต้องมีจรรยาบรรณตามลักษณะงาน ลักษณะวิชาชีพ และลักษณะวิชาการ ตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับนี้โดยเคร่งครัด

1. บุคลากรต้องมีจรรยาบรรณต่อตนเอง ดังนี้

1) พึงเป็นผู้มีศีลธรรมอันดีและประพฤติตนให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ  
2) พึงใช้วิชาชีพในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และไม่แสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ ในกรณีทีวิชาชีพใดมีจรรยาบรรณวิชาชีพกำหนดไว้ ก็พึงปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพนั้นด้วย

3) พึงมีทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน และพัฒนาตนเองให้มีคุณธรรม จริยธรรม รวมทั้งเพิ่มพูนความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงาน เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

2. บุคลากรต้องมีจรรยาบรรณต่อการปฏิบัติงานและหน่วยงาน ดังนี้

1) พึงปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต เสมอภาค และปราศจากอคติ  
2) พึงปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ รอบคอบ รวดเร็ว ขยันหมั่นเพียร ถูกต้อง สมเหตุสมผล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของทางราชการและประชาชนเป็นสำคัญ  
3) พึงประพฤติตนเป็นผู้ตรงต่อเวลา และใช้เวลาราชการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นประโยชน์ต่อทางราชการอย่างเต็มที่

4) พึงดูแลรักษาและใช้ทรัพย์สินของทางราชการและมหาวิทยาลัยอย่างประหยัดคุ้มค่า โดยระมัดระวังมิให้เสียหายหรือสิ้นเปลืองเสียวงเงินจะพึงปฏิบัติต่อทรัพย์สินของตนเอง

3. บุคลากรต้องมีจรรยาบรรณต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน ดังนี้

1) ผู้บังคับบัญชาพึงดูแลเอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชาทั้งในด้านการปฏิบัติงาน ขวัญกำลังใจ สวัสดิการ และยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนปกครองผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยหลักธรรมาภิบาล

2) ผู้บังคับบัญชาพึงปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน ตลอดจนผู้เกี่ยวข้อง ด้วยความสุภาพ มีน้ำใจไมตรี เอื้ออาทร และมนุษยสัมพันธ์อันดี

3) ผู้ใต้บังคับบัญชาพึงปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน ตลอดจนผู้เกี่ยวข้อง ด้วยความสุภาพ มีน้ำใจไมตรี เอื้ออาทร และมนุษยสัมพันธ์อันดี

4) พึงมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน การให้ความร่วมมือช่วยเหลือกลุ่มงานของตนและส่วนรวม ทั้งในด้านการให้ความคิดเห็น การช่วยทำงานและแก้ปัญหาาร่วมกัน รวมทั้งการเสนอแนะในสิ่งที่เห็นว่าจะมีประโยชน์ต่อการพัฒนางานในความรับผิดชอบด้วย

- 5) พึงช่วยเหลือเกื้อกูลกันในทางที่ชอบ รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดความสามัคคีร่วมแรงร่วมใจในบรรดาผู้ร่วมงานในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์ส่วนรวม
  - 6) พึงละเว้นจากการนำผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตน
4. บุคลากรต้องมีจรรยาบรรณต่อนักเรียน นิสิต และผู้รับบริการ ดังนี้
- 1) พึงใช้ภาษา ถ้อยคำ สำนวนที่ชัดเจน สุภาพ เหมาะสม และเข้าใจง่ายในการสื่อความหมายต่อนักเรียน นิสิต และผู้รับบริการ ที่มาติดต่อราชการ
  - 2) พึงละเว้นการใช้อำนาจหน้าที่ในการแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบจากนักเรียน นิสิต และผู้รับบริการ
  - 3) พึงให้ข้อมูลข่าวสารที่เปิดเผยต่อนักเรียน นิสิต และผู้มารับบริการ ด้วยความเต็มใจ และรวดเร็วทันเวลา
  - 4) พึงให้บริการต่อนักเรียน นิสิต และผู้รับบริการ ด้วยจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี มีความเสมอภาค รวดเร็ว ประหยัด ถูกต้อง และปราศจากอคติ
  - 5) พึงละเว้นการแนะนำนักเรียน นิสิต และผู้รับบริการ ให้ดำเนินการใด ๆ อันเป็นการหลีกเลี่ยงต่อกฎหมายและระเบียบของทางราชการที่เกี่ยวข้อง
5. บุคลากรต้องมีจรรยาบรรณต่อประชาชนและสังคม ดังนี้
- 1) พึงให้บริการผู้มาติดต่องานอย่างเต็มกำลังความสามารถ ด้วยความเสมอภาค โปร่งใสและเป็นธรรม
  - 2) พึงปฏิบัติต่อผู้มาใช้บริการด้วยความเอื้อเฟื้อ มีน้ำใจ ใช้กิริยาวาจาสื่อภาพอ่อนโยน และปฏิบัติตนให้เป็นที่เชื่อถือของบุคคลทั่วไป
  - 3) พึงละเว้นการรับทรัพย์สินในมูลค่าเกินปกติวิสัย และการแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น ทั้งทางตรงและทางอ้อม ในกรณีที่ทรัพย์สินมีมูลค่าเกินปกติวิสัยให้รายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว
6. บุคลากรต้องมีจรรยาบรรณต่อวิชาชีพ ดังนี้
- 1) พึงปฏิบัติตามจรรยาบรรณขององค์กรวิชาชีพที่ตนเป็นสมาชิกหรือสังกัดอยู่
  - 2) พึงปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพอื่นตามที่สภามหาวิทยาลัยกำหนด



### บทที่ 3

## ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไขและพัฒนาการให้บริการ

กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม บริหารจัดการองค์การภายใต้นโยบาย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตามบทบาทภารกิจหลัก คือ การคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี ดังนั้น ในการปฏิบัติงานจะมีปัญหาอุปสรรคเกิดขึ้น และมีแนวทางในการแก้ไขและพัฒนางาน ดังนี้

### ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

#### 1. ปัญหาอุปสรรคจากหลักเกณฑ์ วิธีการ และระเบียบการปฏิบัติงาน

การคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี มีหลักเกณฑ์และเกณฑ์การพิจารณา คัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี ตามที่คณะ/วิทยาลัยกำหนด ผู้ปฏิบัติงานได้รับผิดชอบ ในการตรวจสอบข้อมูลผู้สมัครให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกที่คณะ/วิทยาลัย กำหนด ในการดำเนินงานในการตรวจสอบข้อมูลผู้สมัครมีข้อมูลบางส่วนที่ไม่ถูกต้อง และไม่ครบถ้วน ส่งผลกระทบให้ไม่สามารถประมวลผลคะแนนผู้สมัครได้ หรืออาจประมวลผลคะแนนได้ล่าช้ากว่า กำหนด

#### 2. ปัญหาอุปสรรคจากขั้นตอนการปฏิบัติงาน

##### 2.1 การจัดทำแผนการดำเนินงานการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี

การดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนการดำเนินงานการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในระดับ ปริญญาตรี อาจเกิดปัญหาอุปสรรคต่อคนส่วนใหญ่ เช่น ปัญหาโรคระบาด ซึ่งเป็นสาเหตุที่หลีกเลี่ยง ไม่ได้ จะมีผลกระทบต่อแผนการดำเนินงานการจัดทำระเบียบการรับสมัครคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาใน ระดับปริญญาตรี และปฏิทินการดำเนินการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี

##### 2.2 การประชุมการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี

ในการดำเนินงานมีบางคณะ/วิทยาลัย หรือผู้แทนที่มีอำนาจตัดสินใจ ไม่เข้าร่วมการ ประชุม

##### 2.3 การสำรวจข้อมูลการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี

ในการดำเนินงานมีบางคณะ/วิทยาลัย ส่งข้อมูลเกี่ยวกับการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษา ในระดับปริญญาตรี ล่าช้า และได้รับข้อมูลไม่ถูกต้อง

##### 2.4 การจัดทำระเบียบการรับสมัครคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี

ในการดำเนินงานมีข้อมูลและเนื้อหาบางส่วนไม่ครบถ้วน และมีข้อมูลบางส่วนผิด หรือข้อมูลตกหล่น

## 2.5 การรับสมัครคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี

ในการดำเนินงานมีผู้สมัครไม่ชำระเงินค่าสมัครตามวันที่มหาวิทยาลัยกำหนด

## 2.6 การสอบสัมภาษณ์บุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี

การดำเนินงานมีบางคณะ/วิทยาลัยส่งแฟ้มพิจารณาผู้มีสิทธิ์เข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี ระบบปรับตรง ล่าช้า หรือเกินกว่าวันที่กำหนด

2.7 การประกาศรายชื่อผู้สมัคร ผู้มีสิทธิ์สอบสัมภาษณ์ และผู้มีสิทธิ์เข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี การดำเนินงานมีข้อมูลในส่วนท้ายประกาศไม่ถูกต้อง ครบถ้วน

## แนวทางแก้ไขและพัฒนาางาน

1. แนวทางแก้ไขและพัฒนาางานจากหลักเกณฑ์ วิธีการ และระเบียบการปฏิบัติงานในการดำเนินงานการตรวจสอบข้อมูลผู้สมัครให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ และเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกที่คณะ/วิทยาลัยกำหนด ผู้ปฏิบัติงานได้นำกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา โดยประยุกต์ใช้ระบบ PDCA มาใช้ในการตรวจสอบข้อมูล และมีคณะกรรมการในการตรวจสอบข้อมูลอย่างเป็นระบบ โดยเริ่มวางแผนการตรวจสอบข้อมูล มีการประชุมและแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับหลักเกณฑ์ และเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรีตามที่คณะ/วิทยาลัยกำหนด มีการตรวจสอบข้อมูลอย่างเป็นระบบเพื่อให้ข้อมูลผู้สมัครถูกต้อง ครบถ้วน ตลอดจนการรายงานความก้าวหน้าในการดำเนินงานให้ผู้บริหารรับทราบ

## 2. แนวทางแก้ไขและพัฒนาางานจากขั้นตอนการปฏิบัติงาน

2.1 ปรับปรุงแผนการดำเนินงาน และปฏิทินการดำเนินงานคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ให้เป็นปัจจุบัน

2.2 จัดทำหนังสือเชิญประชุมและระบุให้ทราบว่าต้องให้ผู้แทนที่มีอำนาจตัดสินใจได้เข้าประชุม หากคณะ/วิทยาลัย ไม่ส่งรายชื่อผู้เข้าประชุม ต้องรีบโทรศัพท์ติดตามก่อนมีการประชุม

2.3 ติดตามข้อมูลเกี่ยวกับการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี ทางโทรศัพท์ โดยเร็ว

2.4 ตรวจสอบพิสูจน์อักษรและความถูกต้องของระเบียบการรับสมัครคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี จนมั่นใจว่าถูกต้องแล้ว และเชิญตัวแทนจากคณะ/วิทยาลัย ตรวจสอบข้อมูล ก่อนอนุมัติพิมพ์

2.5 ขยายวันชำระเงินให้กับผู้สมัครที่ต้องการชำระเงินค่าสมัครในกรณี que ผู้สมัครชำระเงินไม่ทันตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด และต้องดำเนินการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว เนื่องจากมีผู้ที่ต้องการขยายวันชำระเงินเป็นจำนวนมาก

2.6 มีการประชุมชี้แจง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และนำแนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับการสอบสัมภาษณ์ให้กับผู้แทนคณะ/วิทยาลัย ที่ปฏิบัติงานด้านการประสานงานการสอบสัมภาษณ์

2.7 ข้อมูลในส่วนท้ายประกาศต้องตรวจสอบ ให้ถูกต้องครบถ้วนตามต้นฉบับ และต้องตรวจสอบข้อมูลที่จะประกาศให้ถูกต้อง เช่น วัน เวลา สถานที่ เป็นต้น

### ข้อเสนอแนะ

ควรมีการถ่ายทอดความรู้ด้านกระบวนการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี ที่ถูกต้อง ชัดเจน เพื่อให้บุคลากรได้เพิ่มพูนความรู้ สมรรถนะ และศักยภาพของตนอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นการเรียนรู้ร่วมกันและส่งเสริมสนับสนุนแนวคิดใหม่ ๆ ที่เกิดจากการเรียนรู้ เพื่อนำความรู้มาประยุกต์ใช้อย่างสร้างสรรค์ เป็นการสร้างเครือข่ายในการปฏิบัติงานก่อให้เกิดการพัฒนางานอยู่เสมอ จะทำให้การปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามกำหนด บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย ก่อให้เกิดผลดีแก่ส่วนรวมและประเทศชาติต่อไป

## บรรณานุกรม

- \_\_\_\_\_ . การมีจิตใจในการบริการที่ดี (ออนไลน์), เข้าถึงข้อมูลเมื่อ 22 กรกฎาคม 2564 จาก [www.ccd.go.th/j4607181.htm](http://www.ccd.go.th/j4607181.htm)
- คริสโตเฟอร์ เอช เลิฟล็อก และ ลอเรนไรท์. การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินไดโซน่า, 2546.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการเล่มที่1 หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี : สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2540.
- จินตนา บุญบงการ. การสร้างจิตสำนึกการให้บริการปรับปรุงการบริการภาครัฐ พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: พอร์แมทพริ้นติ้ง , 2539.
- เจริญ โสภา, แรงจูงใจในการเข้าศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษาของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์สาขาวิชาการจัดการทั่วไป บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 2551.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. การจัดการและการบริการ กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2547.
- ชูศักดิ์ เดชเกรียงไกรกุล, นิทัศน์ คณะวรรณ, อีรพล แซ่ตั้ง. การตลาดรุ่ง มุ่งสัมพันธ์, กรุงเทพฯ : บริษัทซีเอ็ด ยูเคชั่น จำกัด (มหาชน), 2546.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, การตลาดบริการ, กรุงเทพมหานคร: บริษัท ส.เอเชียเพรส จำกัด, 2547.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, การตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพฯ : บริษัท ส.เอเชียเพรส จำกัด, 2549.
- ธวัลนุช อุทยาน, ศิลปะการต้อนรับและการบริการ, เอกสารประกอบการบรรยายสาขาวิชาการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล : กรุงเทพฯ 2547
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, การตลาดสำหรับการบริการแนวคิดและกลยุทธ์, พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547.
- ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : อักษร เจริญทัศน์, 2539.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: ซี เอ็ด ยูเคชั่น, 2548.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย ญี่ปุ่น), 2542.

วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์, คุณภาพในงานบริการ 1. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี(ไทย-ญี่ปุ่น), 2543.

วัชรภรณ์ สุริยาภรณ์ วิจัยธุรกิจยุคใหม่, กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : ซีระพิมพ์ และไซเท็กซ์, 2541.

สมิต สัจฉกร. ศิลปะการให้บริการ. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2548.

สุพรรณิ อินทร์แก้ว. การตลาดธุรกิจบริการเฉพาะอย่าง. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : ธนเพส, 2549.

สุนนา อยู่โพธิ์. ตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544

เอนก สุวรรณบัณฑิต, ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ : เพรส แอนด์ ดีไซน์, 2548.

## ผู้จัดทำ

### ที่ปรึกษา

นางศิริวรรณ อินทร

ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา

นางขวัญสิริ ศรีจันลี

หัวหน้ากลุ่มงานคัดเลือกนิสิตและสหกิจศึกษา

นางศิริลักษณ์ ติตย์รัมย์

หัวหน้างานบริหารงานทั่วไป

### ผู้ให้ข้อมูล

นางสาวนิตา พงษ์ศิริ

นักวิชาการศึกษา ชำนาญการ

### ผู้วิเคราะห์ข้อมูล/จัดทำรูปเล่ม

นางสาวจุฑารัตน์ ทันทพร

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ชำนาญการ