

# มาตรฐานการให้บริการ



สถาบันวิจัยและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม

## คำนำ

สถาบันวิจัยและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ในฐานะหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการวิจัยและพัฒนาในวัฒนธรรม การพัฒนาท้องถิ่นและบริการวิชาการ การส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม นอกจากการบริหารจัดการในแต่ละด้านตามพันธกิจ สถาบันวิจัยและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมต้องดำเนินการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรในสังกัด เพื่อนำความรู้สู่การพัฒนามหาวิทยาลัยและท้องถิ่น ตามวิสัยทัศน์ “ภายในปี 2564 จะเป็น องค์กรแห่งการเรียนรู้ ที่มีการบูรณาการพันธกิจโดยใช้วัฒนธรรมและชุมชนเป็นรากฐานแห่งการพัฒนาองค์ความรู้สู่นวัตกรรมที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์” ซึ่งการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายการพัฒนามหาวิทยาลัย ปัจจัยสำคัญคือ บุคลากร ซึ่งจะต้องมีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร เพื่อเป็นกรอบแนวทางการพัฒนาบุคลากรให้บรรลุเป้าหมายในสายงานที่มีความเชื่อมโยงและตอบสนองความต้องการของมหาวิทยาลัย

สถาบันวิจัยและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จึงจัดทำมาตรฐานการให้บริการขึ้น เพื่อออกแบบสิ่งที่เจ้าหน้าที่ในองค์กร และระบบงานในองค์กร ควรจะปฏิบัติให้ผู้รับบริการ เพื่อให้พนักงานทุกคนเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ และวิธีปฏิบัติต่อผู้รับบริการ ที่เป็นแนวทางขององค์กร รวมทั้งพฤติกรรมที่ควรปฏิบัติต่อผู้รับบริการ



(อาจารย์แสนประเสริฐ ปานเนียม)

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	1
สารบัญ	2
มาตรฐานการให้บริการ ของสถาบันวิจัยและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม	3
การสร้างมาตรฐานการให้บริการ (Service Standard)	3
ผลที่ได้รับ	3
กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (Service process)	4
มาตรฐานการให้บริการ ด้านวิจัยและพัฒนานวัตกรรม	4
มาตรฐานการให้บริการ ด้านพัฒนาท้องถิ่นและบริการวิชาการ	15
มาตรฐานการให้บริการ ด้านส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม	17
พฤติกรรมบริการ (Service process)	18
มาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities standard)	23

## มาตรฐานการให้บริการ ของสถาบันวิจัยและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม

### การสร้างมาตรฐานการบริการ (Service Standard)

สิ่งจำเป็นที่ทำให้องค์กร มีการให้บริการที่เป็นมาตรฐานดังเช่นองค์กรชั้นนำในสากล นั้นคือ **มาตรฐานบริการ** ซึ่งมาตรฐานการบริการ เป็นการจัดทำเพื่อออกแบบสิ่งที่เจ้าหน้าที่ในองค์กร และระบบงานในองค์กร ควรจะปฏิบัติให้ผู้รับบริการ เพื่อให้พนักงานทุกคนเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ และวิธีปฏิบัติต่อผู้รับบริการ ที่เป็นแนวทางขององค์กร รวมทั้งพฤติกรรมที่ควรปฏิบัติต่อผู้รับบริการ โดยมาตรฐานบริการประกอบด้วย

- กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (Service process)
- พฤติกรรมการให้บริการ (Service Guideline)
- มาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities standard)

### ผลที่ได้รับ

1. องค์กรมีรูปแบบที่เป็นมาตรฐานในการให้ผู้มารับบริการ
2. บุคลากรทุกคนทราบถึงสิ่งที่ควรปฏิบัติต่อผู้มารับบริการอย่างเป็นรูปธรรม
3. เป็นพื้นฐานในการอบรมบุคลากรบรรจุใหม่
4. องค์กรสามารถยกระดับบริการให้สูงขึ้นโดยการปรับปรุงมาตรฐานบริการฉบับใหม่

# กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (Service process)

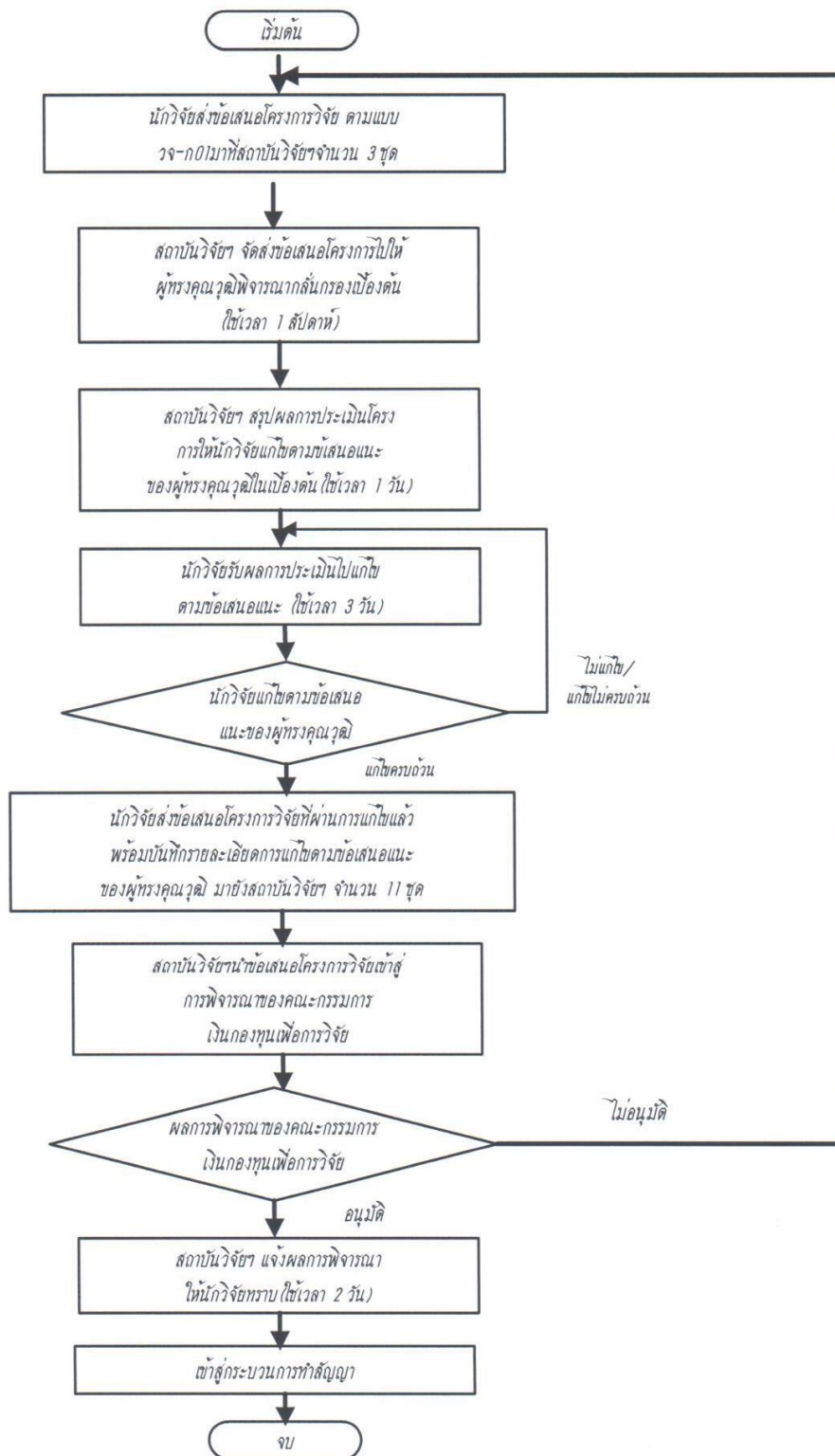
## มาตรฐานการให้บริการ ด้านวิจัยและพัฒนานวัตกรรม



# แนวปฏิบัติสำหรับการดำเนินงานโครงการวิจัย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

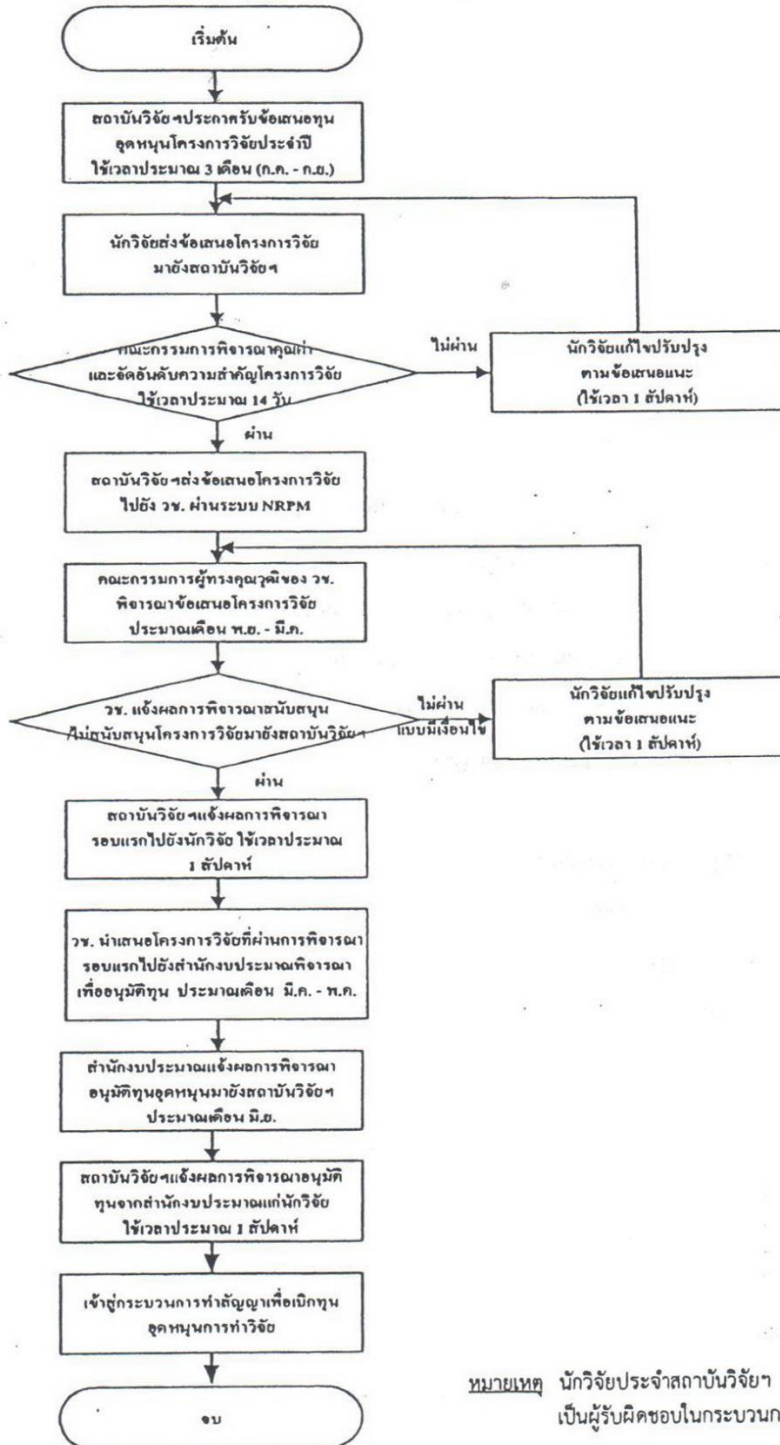


## ขั้นตอนการขอรับทุนอุดหนุนการวิจัยจากเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย



## ขั้นตอนการขอรับทุนอุดหนุนการวิจัยจากแหล่งทุนภายนอก

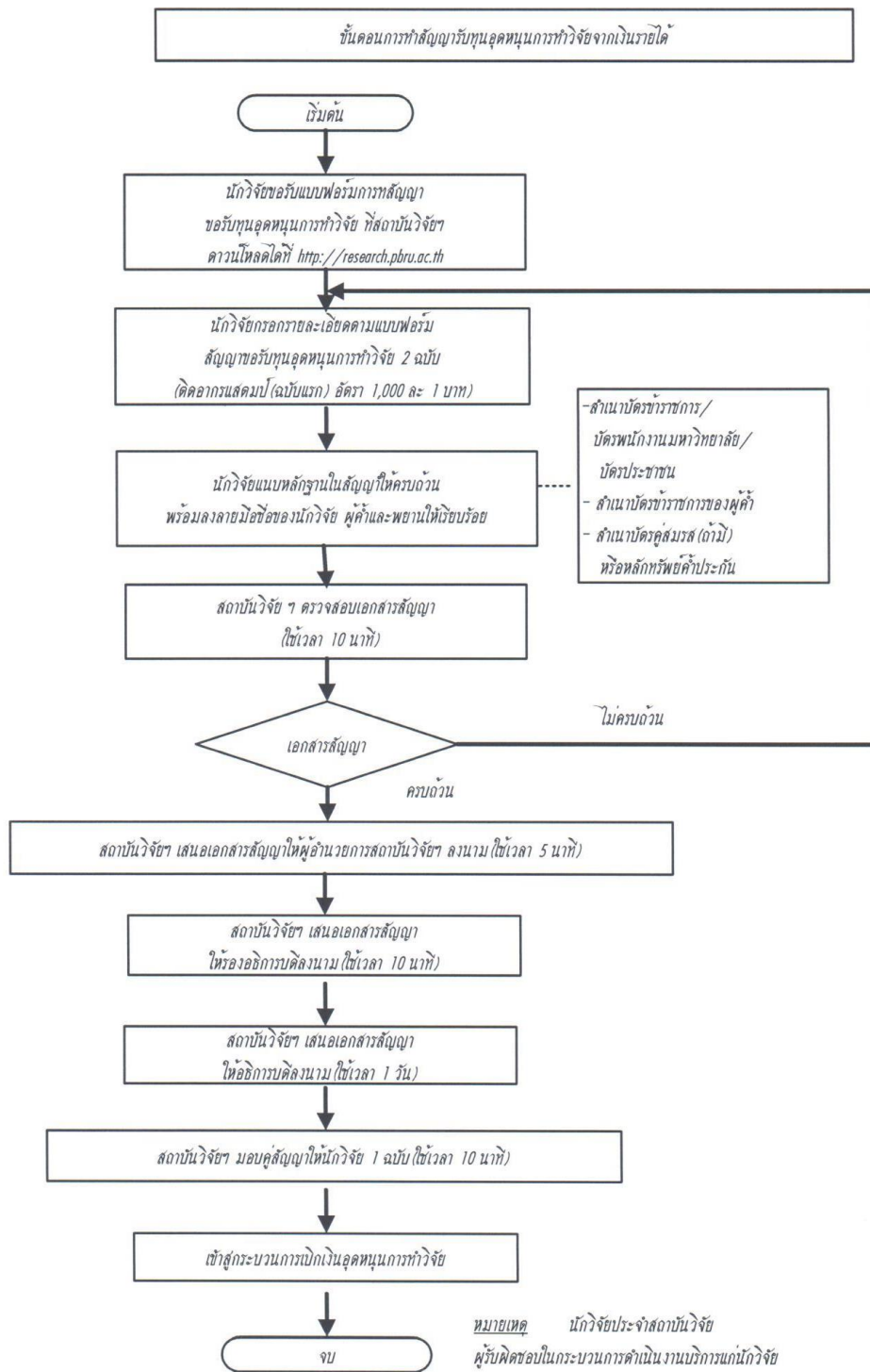
ขั้นตอนและระยะเวลาการเสนอขอทุนอุดหนุนการทำวิจัย  
จากสำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ วช:



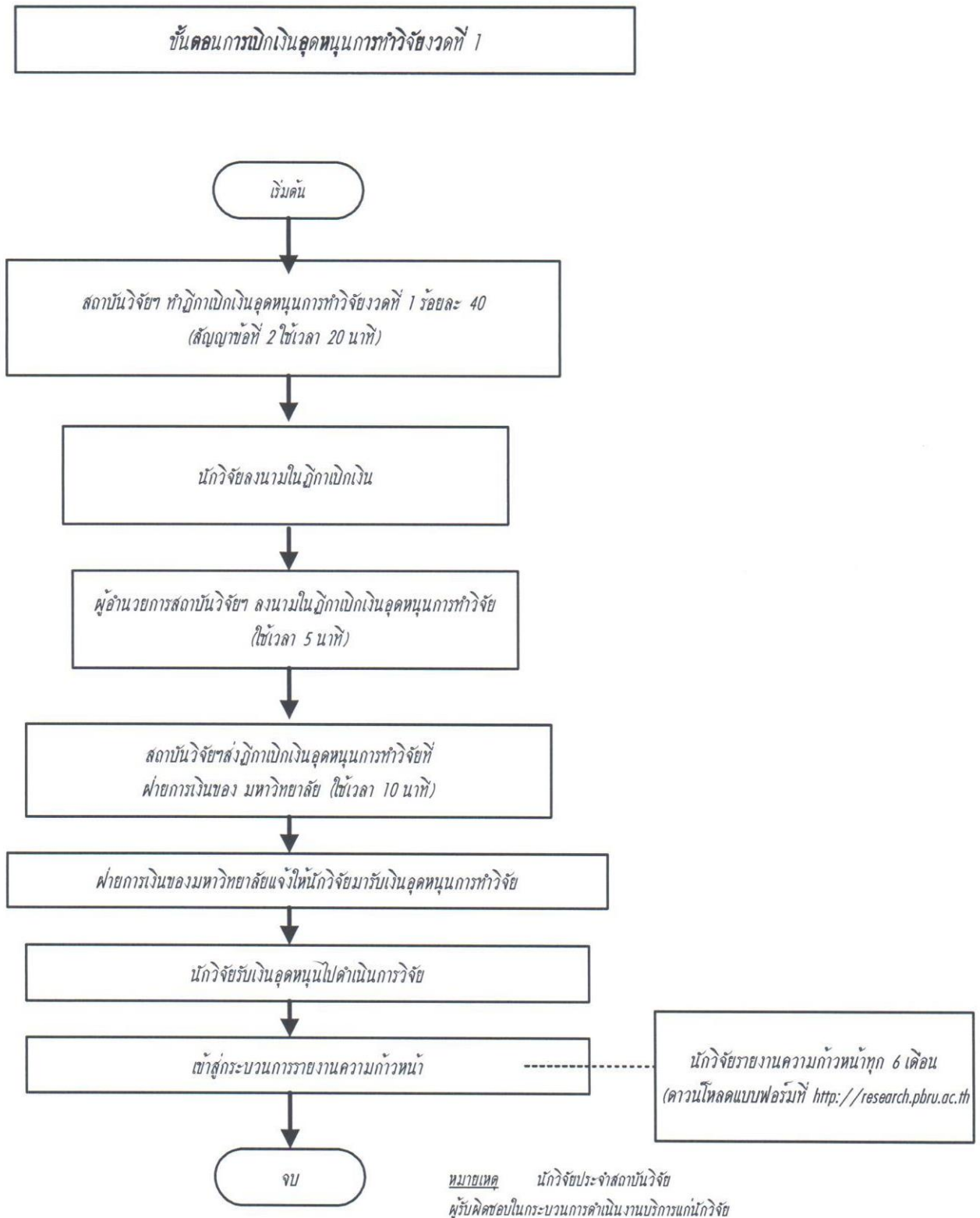
หมายเหตุ นักวิจัยประจำสถาบันวิจัยฯ  
เป็นผู้รับผิดชอบในกระบวนการดำเนินงานบริการแก่นักวิจัย



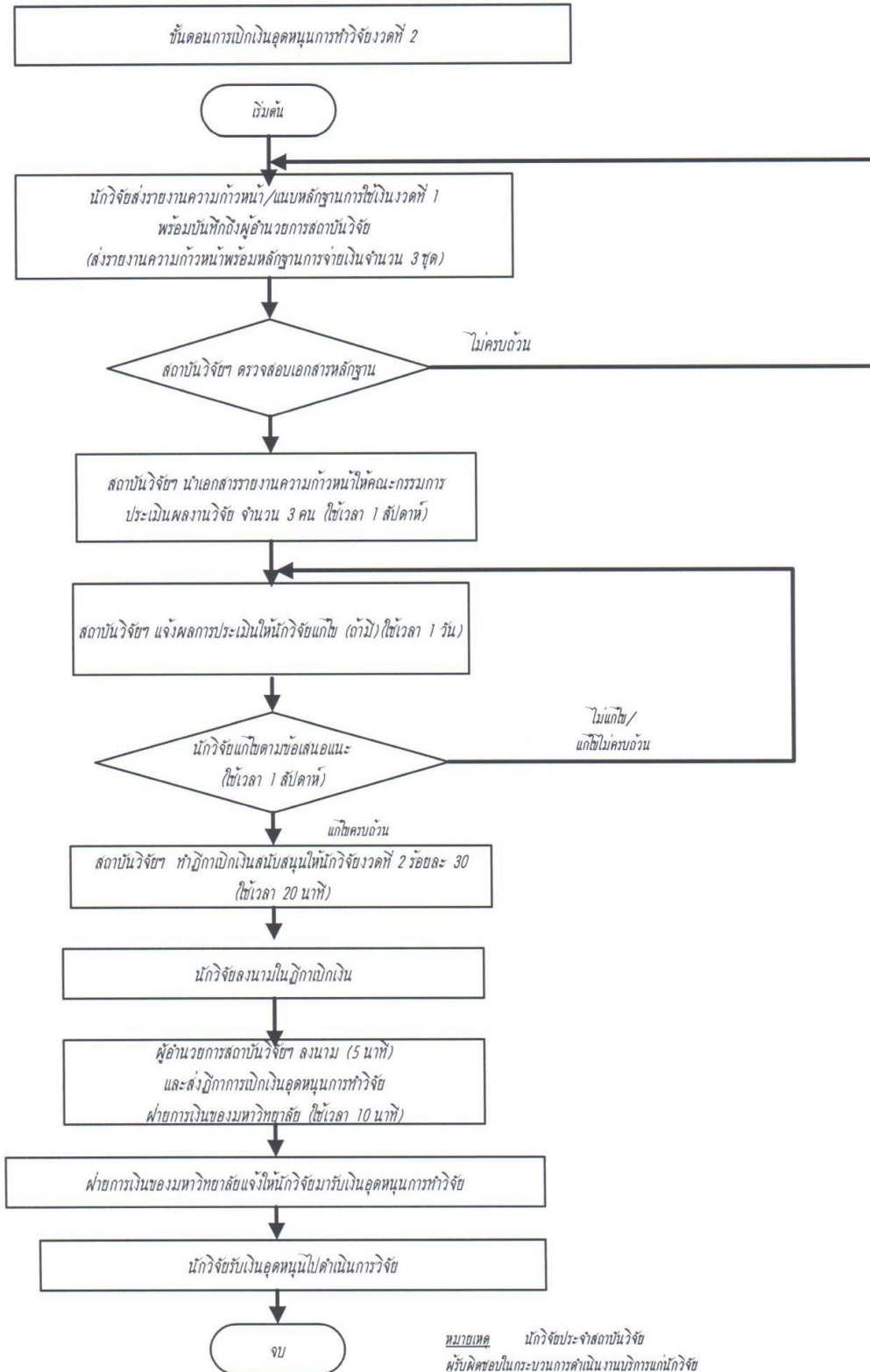
## ขั้นตอนการทำสัญญาเงินทุนอุดหนุนการวิจัย



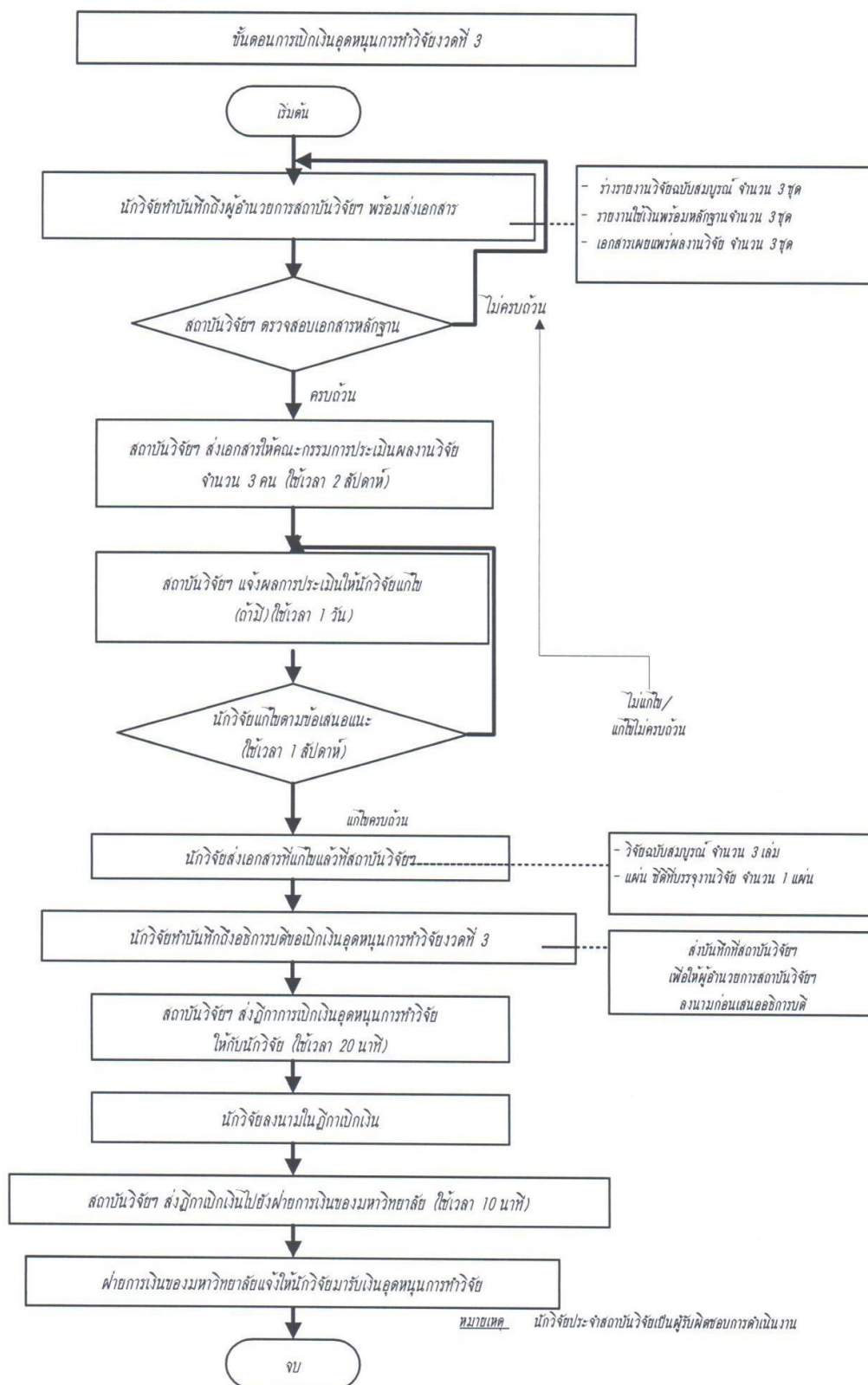
## ขั้นตอนการเบิกเงินอุดหนุนการวิจัย



## ขั้นตอนการเบิกเงินอุดหนุนการวิจัย

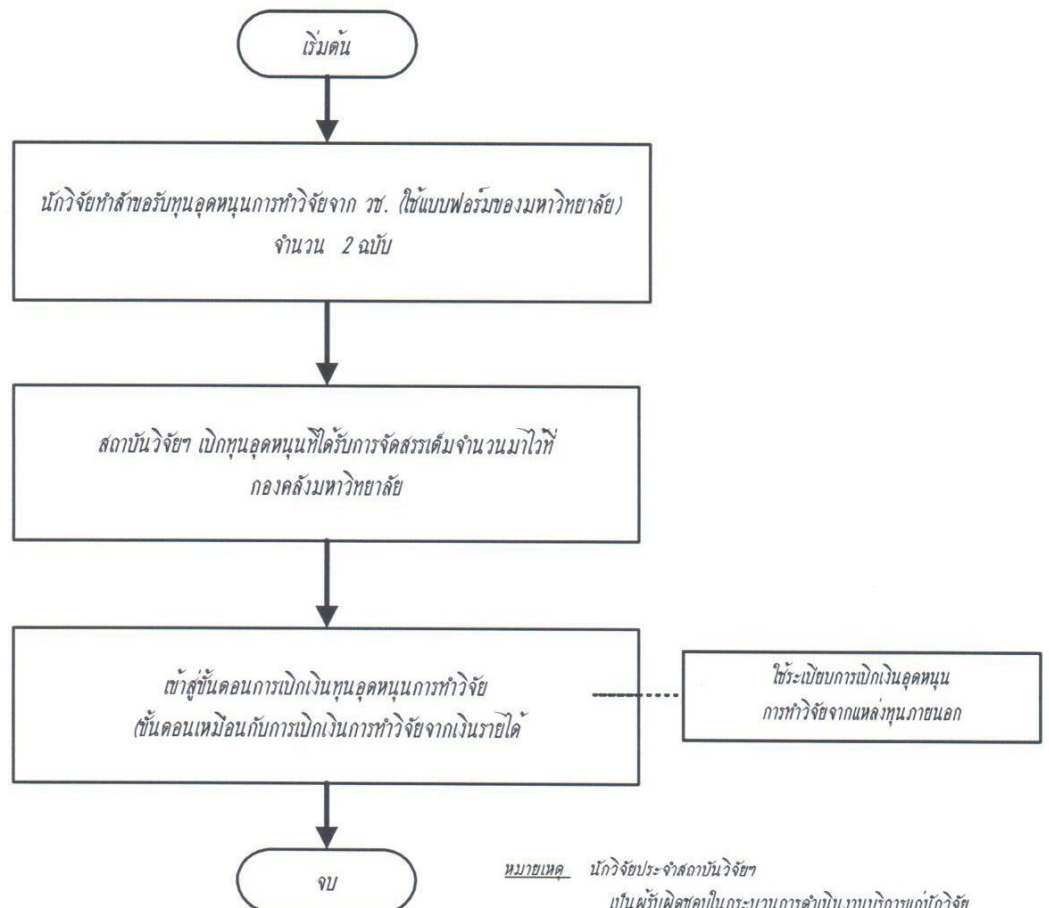


## ขั้นตอนการเบิกเงินอุดหนุนการวิจัย



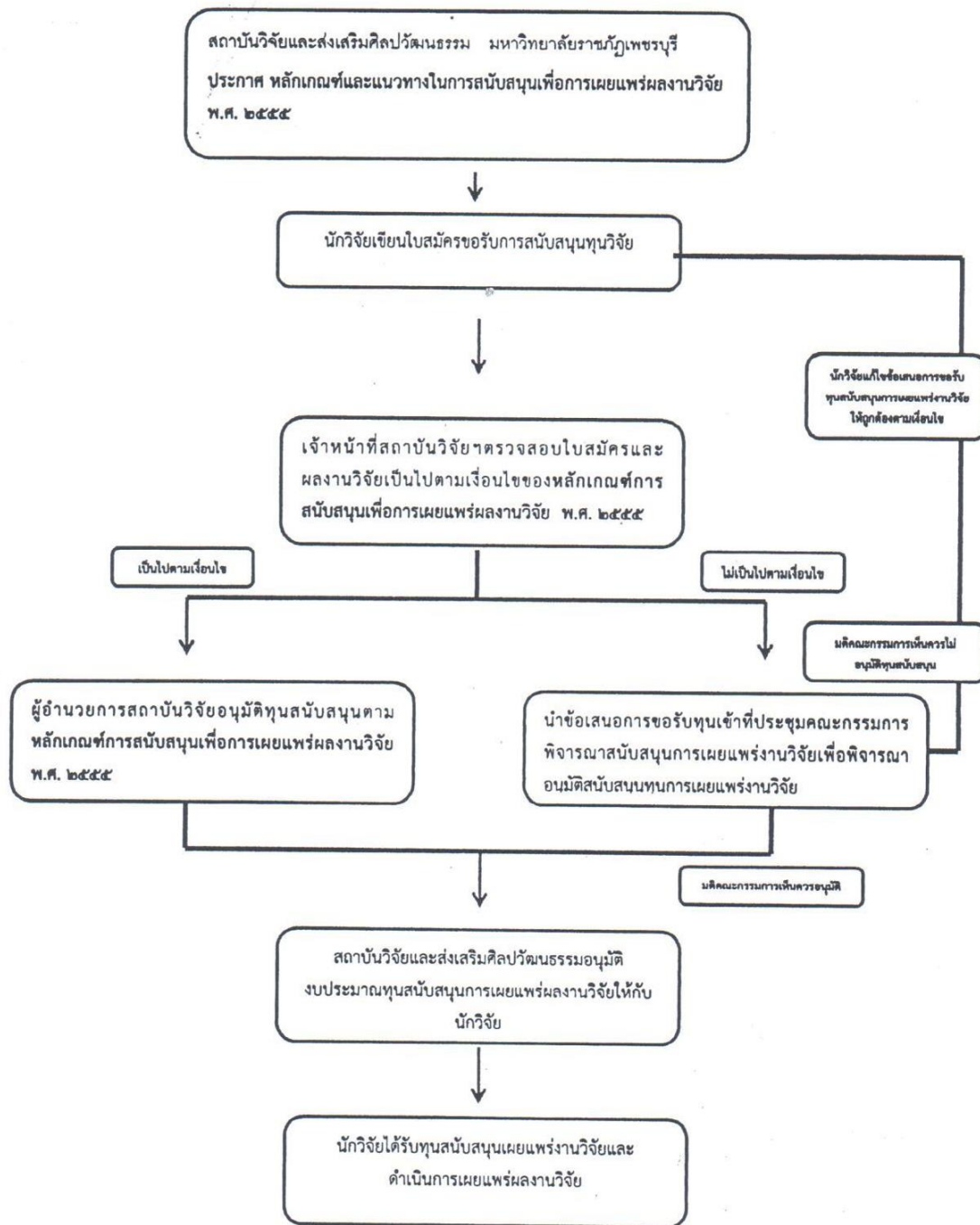
## ขั้นตอนการเบิกเงินอุดหนุนการวิจัย

ขั้นตอนการทำสำเนาเงินอุดหนุนการวิจัยจากสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช)

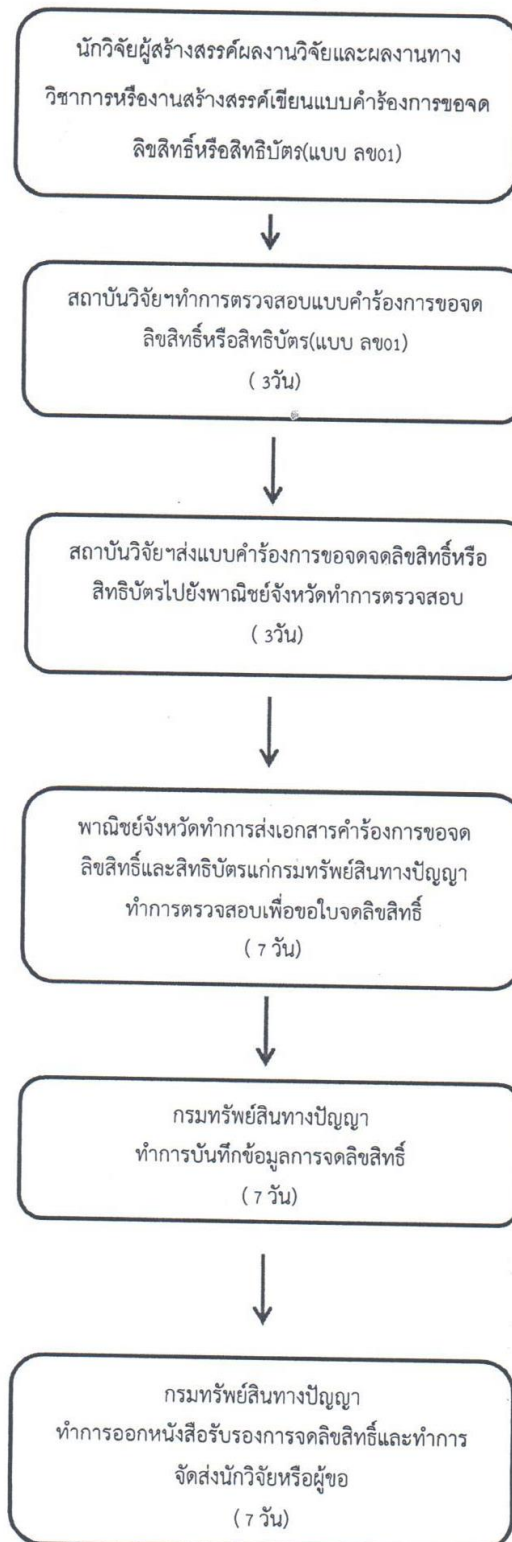


## การขอรับทุนอุดหนุนการเผยแพร่ผลงานวิจัย

### ขั้นตอนการขอทุนสนับสนุนการเผยแพร่ผลงานวิจัย

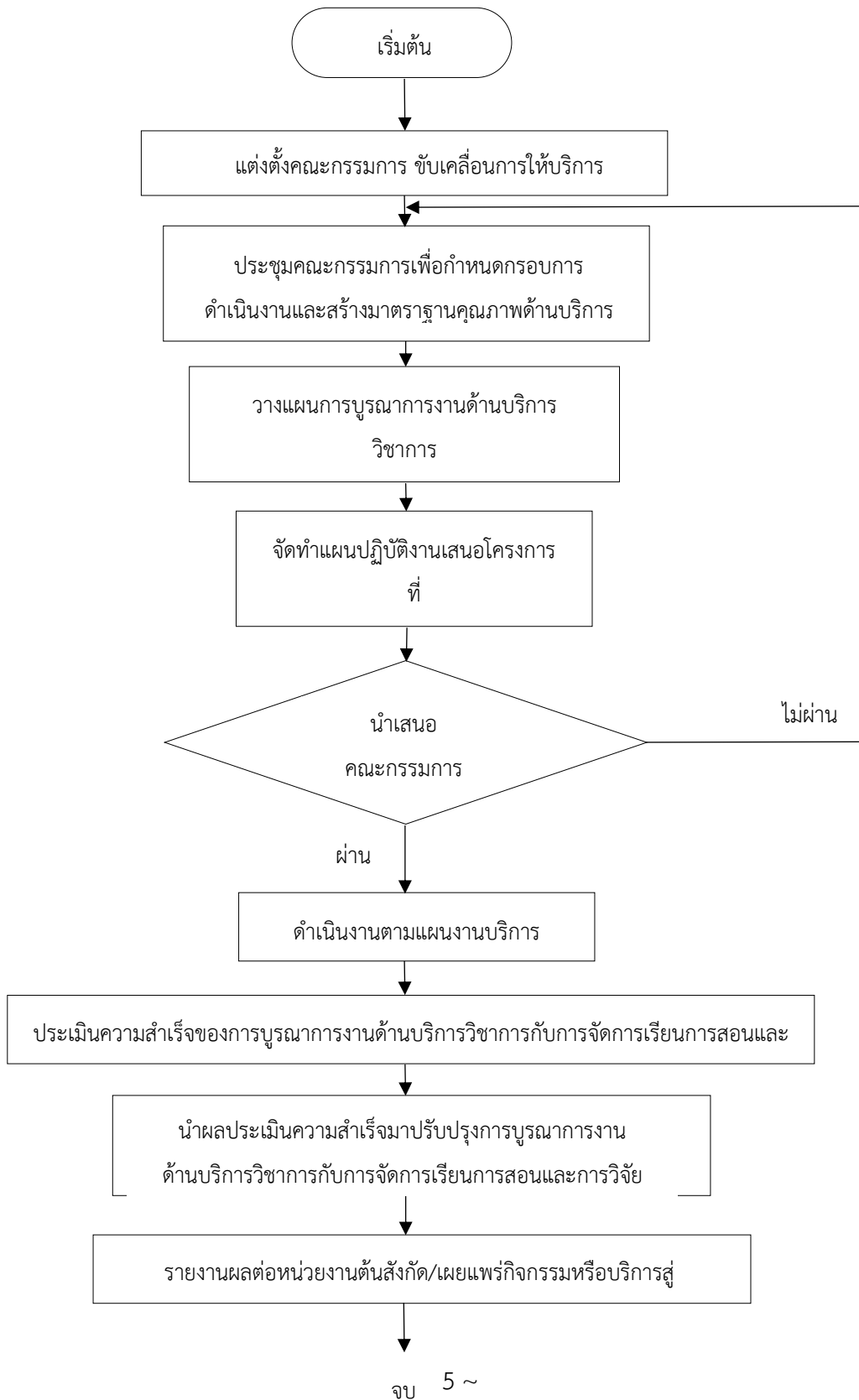


### ขั้นตอนการขอจดลิขสิทธิ์และสิทธิบัตร



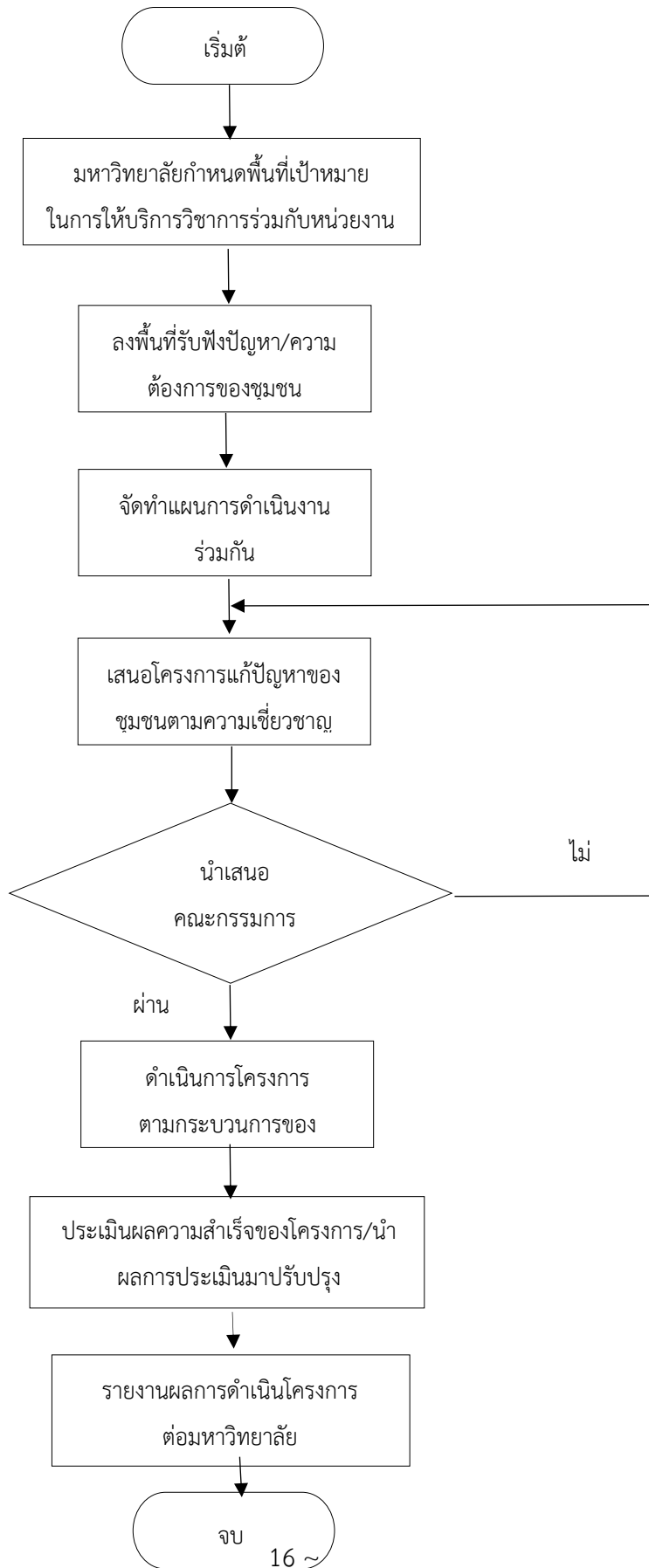
## มาตรฐานการให้บริการ ด้านพัฒนาท้องถิ่นและบริการวิชาการ

### ระบบและกลไกงานบริการวิชาการ

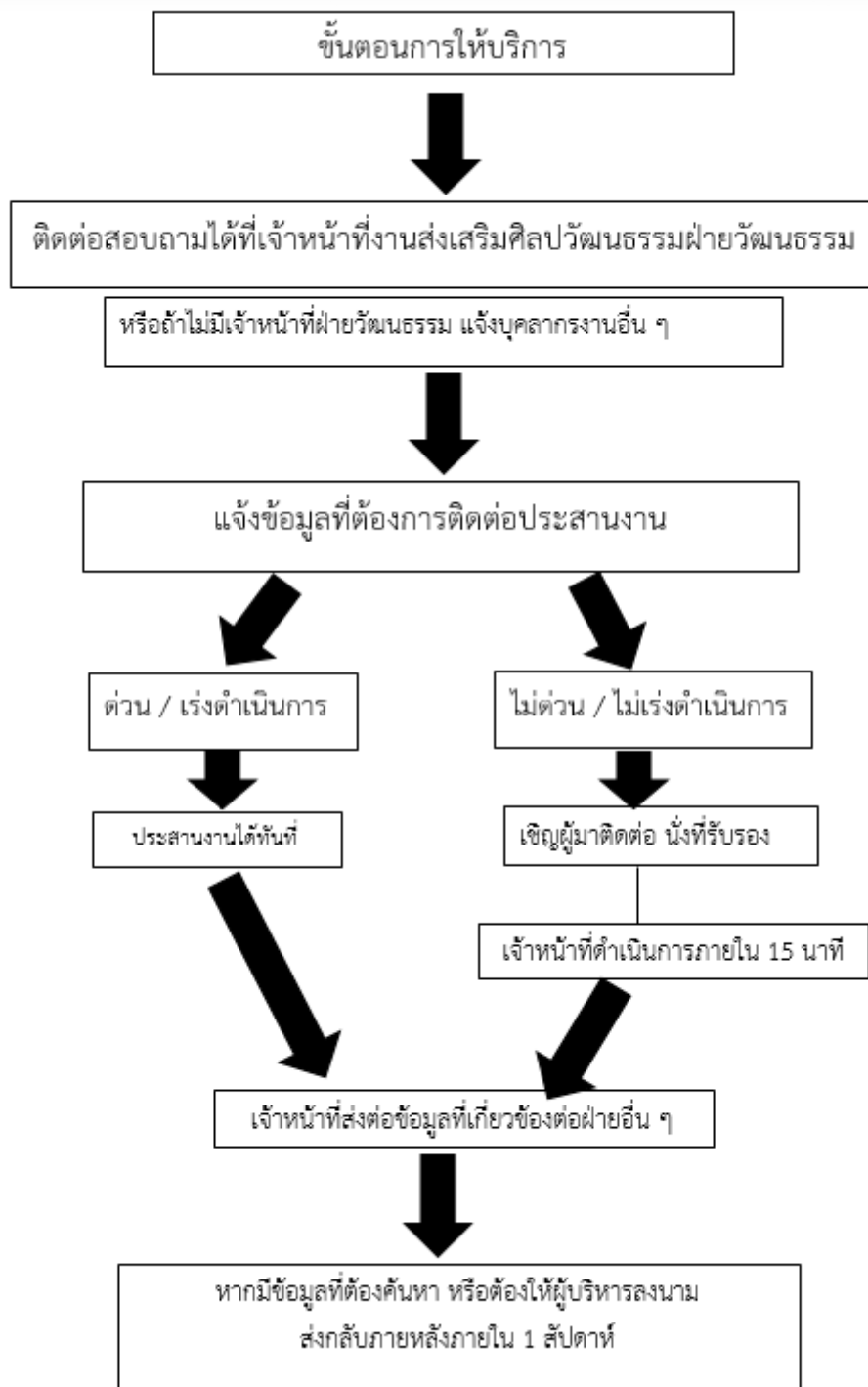




### กระบวนการดำเนินโครงการบริการวิชาการ

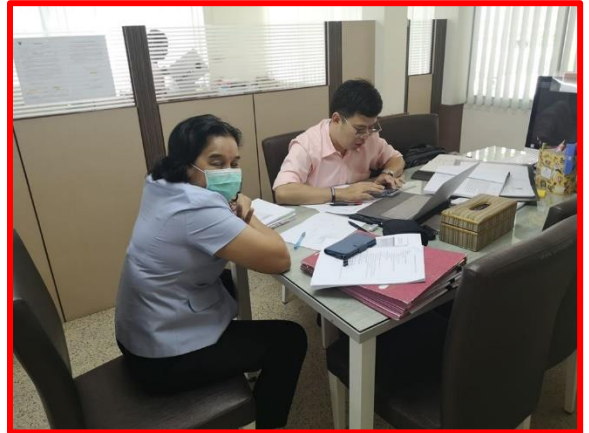


## มาตรฐานการให้บริการ ด้านส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม



## พฤติกรรมบริการ (Service process)

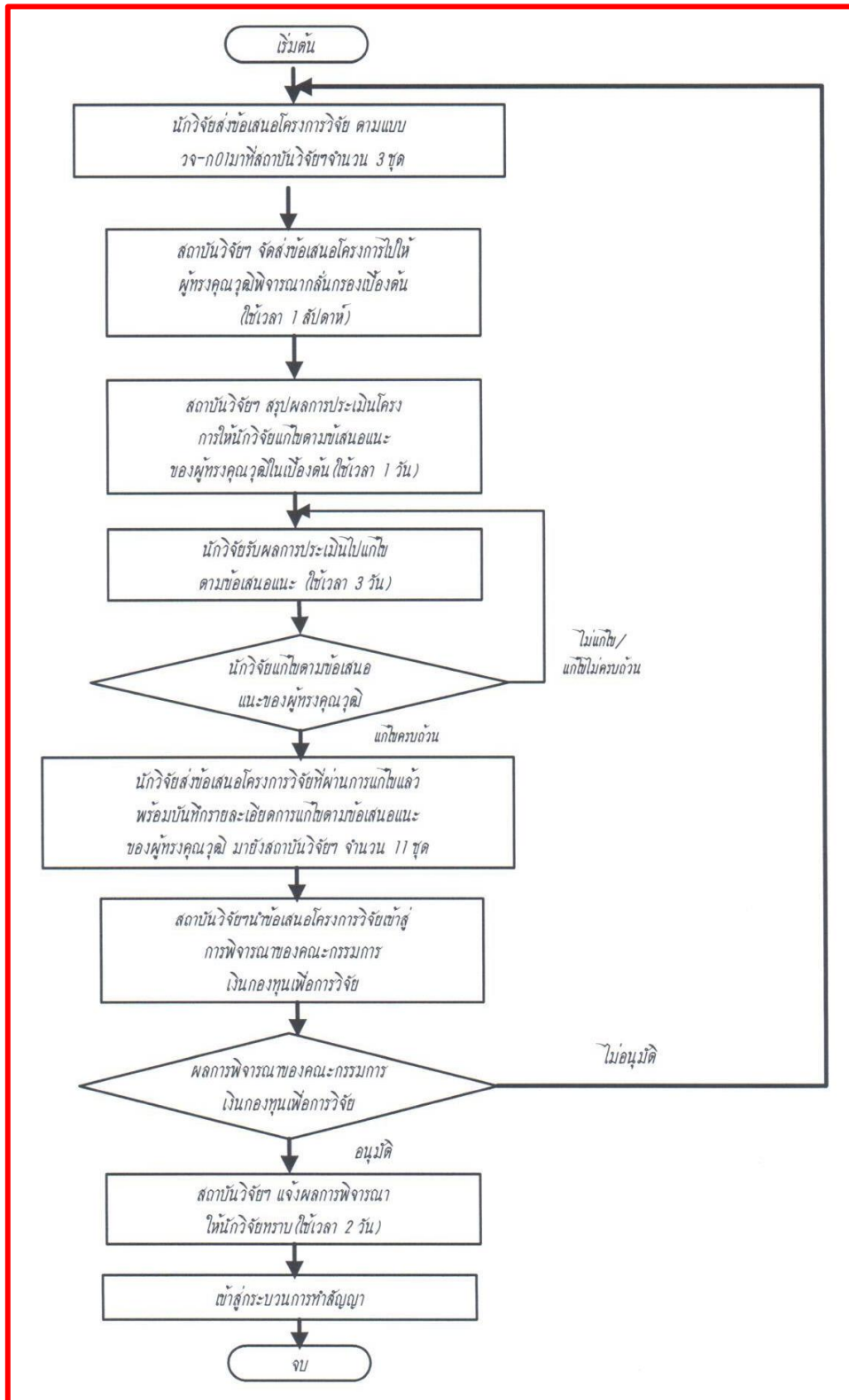
- ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้อง และให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว



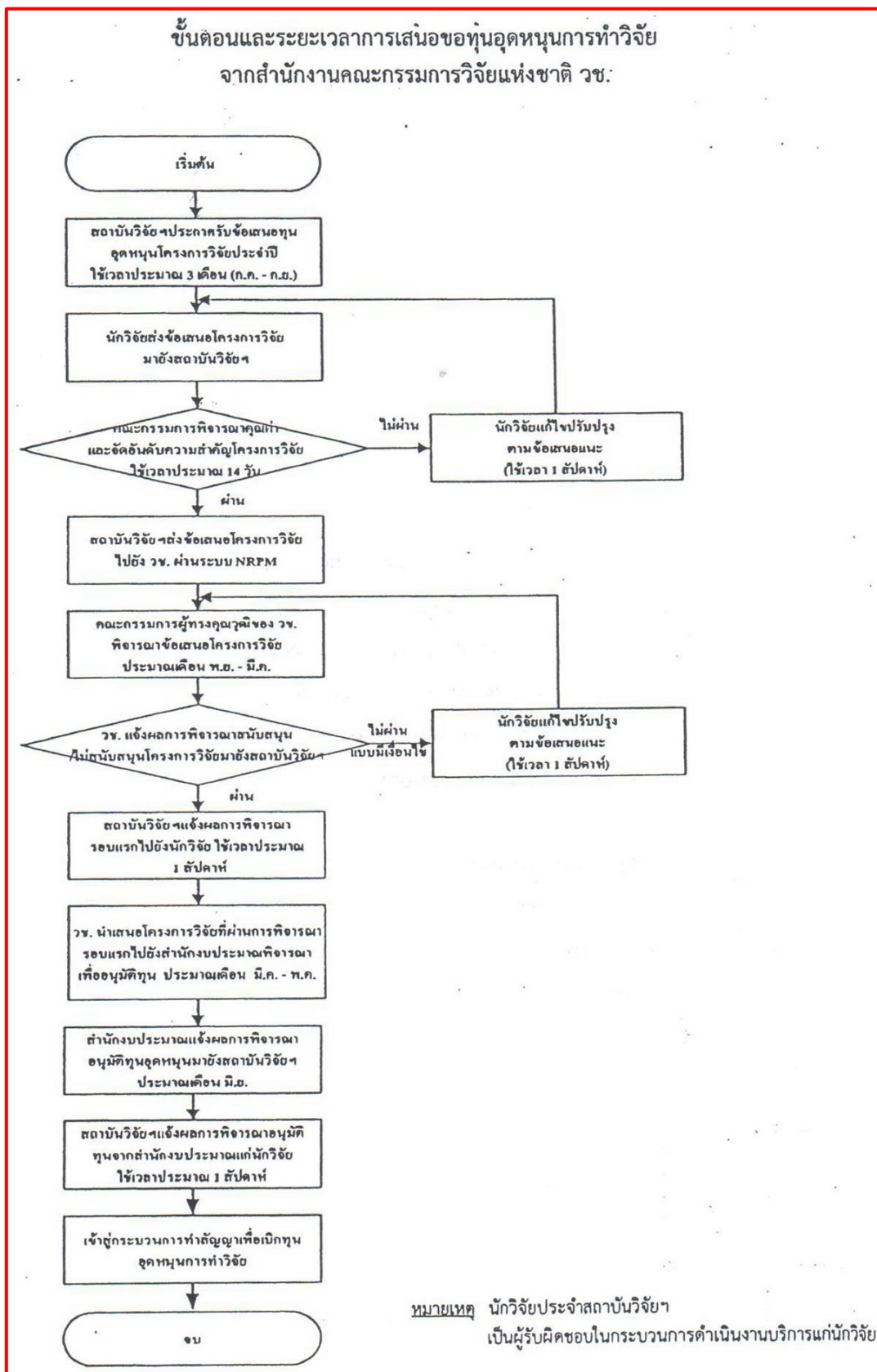
- ให้บริการด้วยระยะเวลาที่เหมาะสมกับสภาพงาน ระยะเวลาให้บริการสามารถดำเนินการภายในเวลาที่กำหนดตามขั้นตอนการให้บริการ



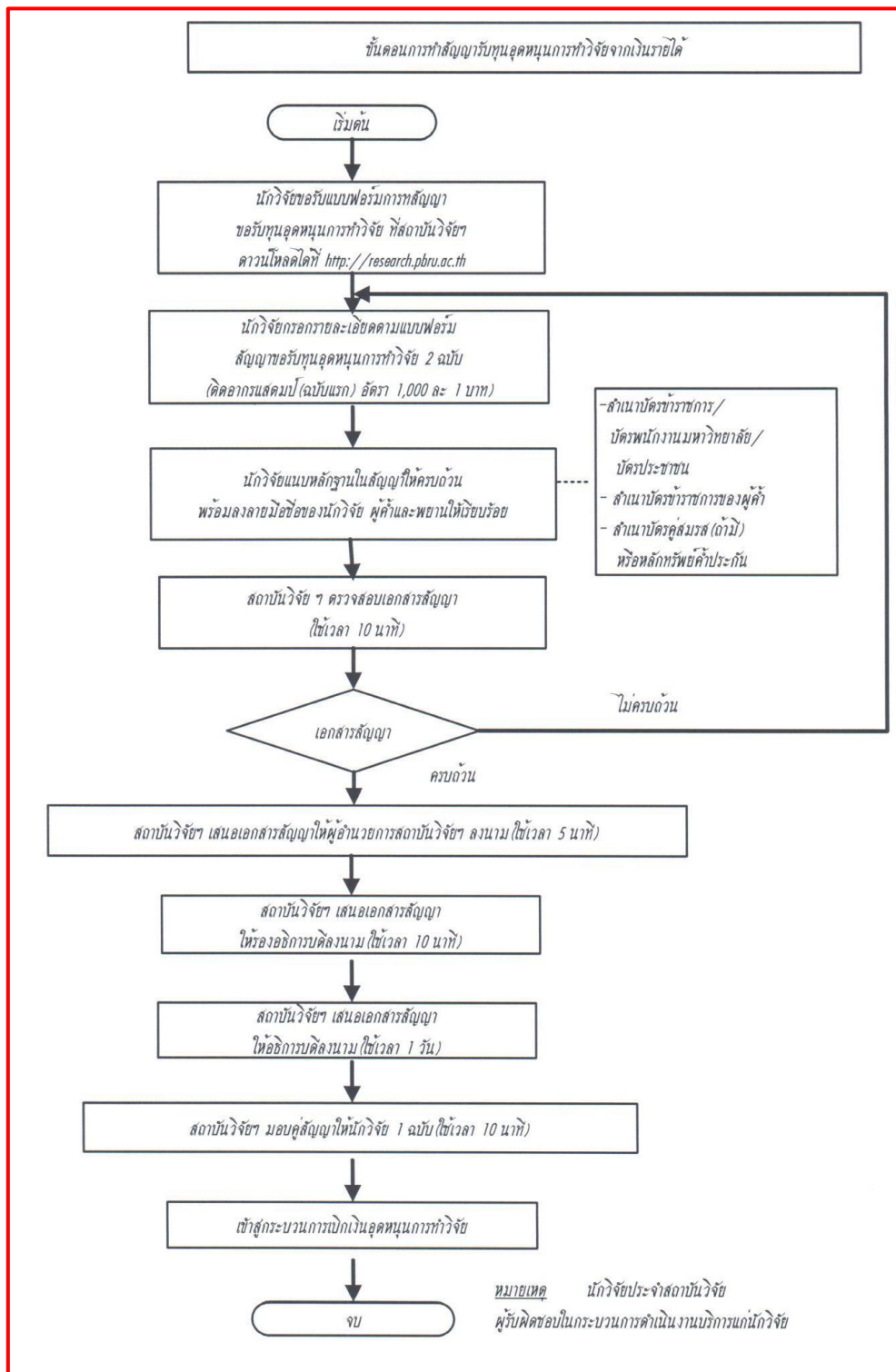
## ขั้นตอนการขอรับทุนอุดหนุนการวิจัยจากเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย



## ขั้นตอนการขอรับทุนอุดหนุนการวิจัยจากแหล่งทุนภายนอก



## ขั้นตอนการทำสัญญารับทุนอุดหนุนการวิจัย



● มีระบบการประเมินผลการให้บริการ

**แบบประเมินความพึงพอใจการสนับสนุนพันธกิจ**  
**สถาบันวิจัยและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี**

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ             ชาย             หญิง

2. สถานภาพ     อาจารย์     นักศึกษา     เจ้าหน้าที่     บุคคลทั่วไป

3. สิ่งกีด.....

ส่วนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ประเด็นคำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. มีการสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ					
2. ขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัว เข้าใจงานไม่ซับซ้อน					
3. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ					
4. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
5. บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
6. บริการด้วยความสุภาพ และด้วยไมตรีจิต					
7. บริการด้วยความกระตือรือร้น รวดเร็ว ฉับไว					
8. สามารถอธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
9. มีสิ่งอำนวยความสะดวก / อุปกรณ์ หรือ เครื่องมือการให้บริการ					
10. มีระบบสารสนเทศเพื่อการให้บริการ					
11. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ					
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>					
12. ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว					
13. ได้รับบริการที่ถูกต้อง แม่นยำ ตรงตามความต้องการ					

3. ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

สถาบันวิจัยและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม

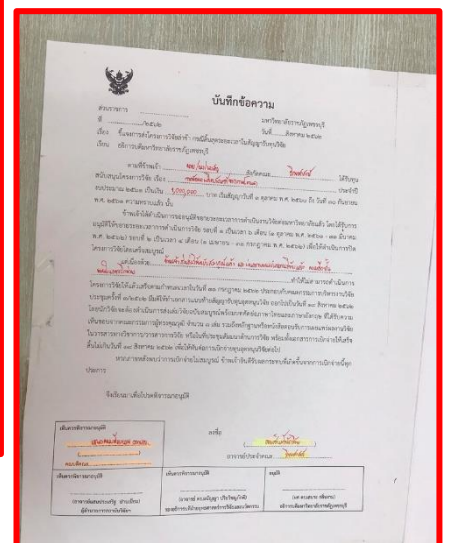
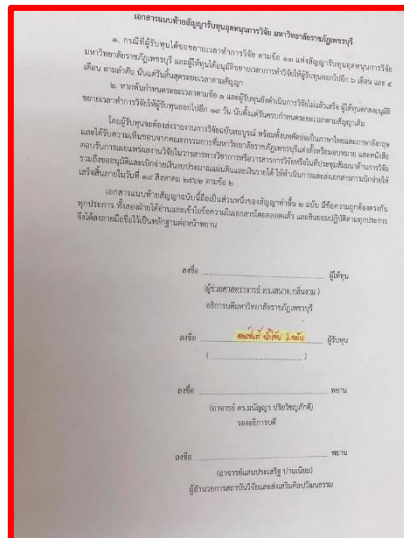
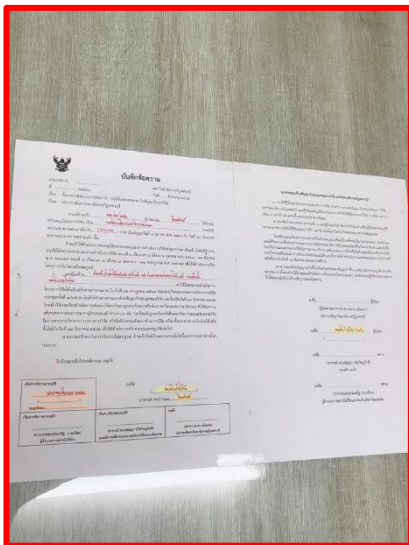
## มาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities standard)

- มีเครื่องคอมพิวเตอร์ และเครื่องถ่ายเอกสาร ไว้บริการผู้มารับบริการ





- มีวัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ไว้บริการ



ตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม

- ให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ

