

คู่มือมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

จัดทำโดย

หัวหน้าสำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

คำนำ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นหน่วยงานสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนนิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีฐานะเทียบเท่าคณะ โดยมีพันธกิจ ดังนี้ 1) ส่งเสริมและสนับสนุนการผลิตบัณฑิตในระดับบัณฑิตศึกษาอย่างมีคุณภาพโดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม 2) รักษาและยกระดับมาตรฐานการจัดการศึกษาและหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา 3) บริหารจัดการบัณฑิตวิทยาลัยตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ โดยมุ่งเน้นด้านการให้บริการสำหรับ นิสิต บุคลากร และบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย ที่มารับบริการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

ดังนั้น บัณฑิตวิทยาลัย จึงได้จัดทำคู่มือมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงาน ซึ่งจะช่วยให้ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อสำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

บัณฑิตวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือเล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานให้ได้มาตรฐาน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

มกราคม 2566

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทที่ 1	1
บทนำ	1
หลักบริการที่ดี	1
การสร้างความประทับใจในงานบริการ	1
หลักในการให้บริการ	2
หัวใจในการให้บริการ	2
คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี	3
บทที่ 2	4
บทบาทและหน้าที่ในการให้บริการ	4
โครงสร้างบัณฑิตวิทยาลัย	4
โครงสร้างองค์กร	4
โครงสร้างการบริหารสำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย	5

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
ภาพประกอบ 1 โครงสร้างองค์กร บัณฑิตวิทยาลัย	4
ภาพประกอบ 2 โครงสร้างการบริหารสำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย	5
ภาพประกอบ 3 ขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย	6
ภาพประกอบ 4 ขั้นตอนการให้บริการ การรับส่งหนังสือและคำร้องต่างๆ	7
ภาพประกอบ 5 ขั้นตอนการส่งแบบฟอร์มขออนุมัติที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	8

และรายงานผลการสอบวิทยานิพนธ์แบบออนไลน์ (TS IS)

บทที่ 1

บทนำ

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีนโยบายจัดการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาให้มีคุณภาพ และมีมาตรฐาน เป็นที่ยอมรับทั้งในระดับชาติ และระดับนานาชาติ บัณฑิตวิทยาลัย เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีหน้าที่ขับเคลื่อนนโยบายของมหาวิทยาลัยไปถึงจุดมุ่งหมาย โดยทำหน้าที่สนับสนุนส่งเสริมการจัดการเรียนการสอนระดับ บัณฑิตศึกษาให้เกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุด รวมทั้งขบวนการรับนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ขบวนการกำกับ ควบคุมหัวข้อวิจัย ตลอดจน การนำเสนอผลงานตีพิมพ์ของนิสิตให้อยู่ระดับมาตรฐานสากล ดังนั้นงานบริการ จึงเป็นงานที่สำคัญในการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อให้ผู้มารับบริการมีความ พึงพอใจตลอดจนมีทัศนคติที่ดีต่อบัณฑิตวิทยาลัย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ
2. เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ

หลักการบริการที่ดี

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของ ทุกงานมักจะมีงานบริการเป็นเครื่องสนับสนุน เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการข้อมูลต่างๆ ตลอดทั้งความ ร่วมมือร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพจนเกิด เป็น “การบริการที่ดี”

การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พุดจาสุภาพไพเราะ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ เป็นผลให้เกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิด ความประทับใจได้นั้น ต้องทำให้การบริการบรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไป และความ ประทับใจจากการต้อนรับ ย่อมจะเป็นผลให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีก ผู้ให้บริการสามารถเติมไมตรีเข้าไป ในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่ความรัก การมีไมตรีจิตต่อผู้รับบริการ ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา และให้บริการตรงตาม ความต้องการทุกวัน เป็นการแสดงความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างตั้งใจ ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่ง ในการให้บริการเพราะความมีอัธยาศัยจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ

หลักในการให้บริการ

1. การให้บริการอย่างมีคุณภาพนั้น ต้องทำทุกครั้งไม่ใช่ทำเฉพาะการบริการครั้งแรกเท่านั้น
2. คุณภาพของการบริการวัดจากความพอใจของผู้รับบริการ ไม่ใช่วัดจากความพอใจของผู้ให้บริการ
3. การบริการที่มีคุณภาพเกิดขึ้นจากการที่ทุกคนในองค์กรร่วมมือกัน และลงมือปฏิบัติอย่างจริงจังและจริงใจ
4. การบริการที่มีคุณภาพต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้
5. การบริการที่ดีย่อมเกิดจากการสื่อสารที่ดีต่อกัน
6. ผู้ให้บริการต้องรู้สึกภาคภูมิใจและเป็นสุขที่มีโอกาสทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ
7. ต้องมีกลยุทธ์การให้บริการที่ประทับใจ

หัวใจการบริการ

1. บริการที่มีเมตริจิต การให้บริการที่ดี การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย
2. ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา ความรวดเร็วของการปฏิบัติงานความรวดเร็วของการให้บริการ
3. การสื่อสารที่ดี จะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียง และภาษาที่ให้ความหวัง ให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการภายในจิตใจ
4. การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน ต้องจัดสถานที่ทำงาน หรือจุดบริเวณสถานที่ให้บริการ และจุดพักคอยของผู้รับบริการให้สะอาดเรียบร้อย มีจุดบริการน้ำดื่ม และมีป้ายบอกสถานที่ หรือขั้นตอนการบริการอย่างชัดเจน
5. การยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นหน้าตาต่างบานแรกของหัวใจการให้บริการ การยิ้มคือการเปิดหัวใจ และการให้บริการที่ดี คือ ความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ
6. ต้องมีความถูกต้องชัดเจน งานบริการไม่ว่าจะเป็นการให้ข้อมูลข่าวสารหรือ การดำเนินงานต่างๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนและทันสมัย
7. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา ควรคำนึงถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ มุ่งหวังให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้องการแสดงออกด้วยเมตริจิตจากผู้ให้บริการจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ
8. การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการ ที่ดีและรวดเร็ว ในด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่างๆ จะเป็นการเสริมสร้างการให้บริการที่อีกทางหนึ่ง เช่น website Facebook

9. การติดตามและประเมินผล การบริการที่ดีควรมีการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วงๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาต่อไป

คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี ประกอบด้วย 3 คุณลักษณะ

1. คุณลักษณะทางกาย หรือ บุคลิกภาพ คือ ลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล แต่สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสิ่งแวดล้อมที่พบเจอ บุคลิกที่ดีนั้น ต้องดีทั้งภายนอกและภายในซึ่งทั้ง 2 ประการมีสาระที่น่าสใจ ดังนี้

1.1 บุคลิกภายนอก หมายถึง สิ่งที่สามารถมองเห็นได้เด่นชัด เป็นลักษณะทางกายภาพของบุคคล ท่าทาง และการแสดงออกต่างๆ บุคลิกภาพภายนอก ได้แก่ ร่างกายสะอาด แต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะ ยิ้มแย้มแจ่มใส กริยาอ่อนน้อม การจัดระเบียบร่างกาย (การยืน เดิน หรือนั่ง การเคลื่อนไหวต่างๆ ควรกระทำอย่างเหมาะสม และแสดงออกอย่างสุภาพ ระมัดระวังไม่ให้เกิดพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมออกสู่สาธารณชน เช่นการแคะจมูก นั่งกระดิกเท้า)

1.2 บุคลิกภายใน หมายถึง สิ่งที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถจับต้องได้ แต่มองเห็นผ่านการกระทำ เช่น ทศนคติ วิสัยทัศน์ เจตคติต่างๆ ผู้ให้บริการที่ดีควรมีลักษณะบุคลิกภาพภายในที่ดี ได้แก่ มนุษยสัมพันธ์ดี ช่างสังเกต (การช่างสังเกตเป็นอีกหนึ่งวิธีในการเรียนรู้ ผู้ที่ช่างสังเกตมักจะมองเห็นปฏิกิริยาของผู้ที่มารับบริการได้ว่าผู้รับบริการมีความต้องการหรือรู้สึกอย่างไร) มีความอ่อนน้อม มีความกระตือรือร้น ความจำดี มีปฏิภาณไหวพริบ มีอารมณ์มั่นคง

2. คุณลักษณะทางวาจา นับเป็นคุณลักษณะที่มีความจำเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพราะปัญหาของให้บริการส่วนใหญ่จะเกิดจากการสื่อสารระหว่างผู้ให้กับผู้รับบริการ ดังนั้นหากสามารถนำคุณลักษณะทางวาจาที่ดีมาใช้มากปัญหาการบริการก็จะลดลง ซึ่งคุณลักษณะทางวาจาที่เหมาะสม ได้แก่ พูดจาไพเราะอ่อนหวาน รู้จักให้คำชมตามโอกาสอันสมควร ใช้ถ้อยคำภาษาให้ถูกต้อง ใช้น้ำเสียงให้เหมาะสมกับผู้ฟังและสถานการณ์ พูดชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย หลีกเลี่ยงการตำหนะและนินทา รู้จักทักทายผู้อื่นก่อน อย่าลืมใช้คำว่า สวัสดี ขอโทษ ขอบคุณ

3. คุณลักษณะภายในใจ ได้แก่ รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา กล่าวคือ เมื่อเราต้องการสิ่งดีๆ เราก็ควรจะมอบสิ่งดีๆ นั้นให้แก่ผู้อื่นด้วยในทางกลับกันถ้าเราไม่ต้องการสิ่งที่ไม่ดีเราก็ไม่ควรปฏิบัติเช่นนั้น ให้บริการผู้อื่นประดุจคนรักของตน ถ้าเรานึกถึงได้ว่าเมื่อเรามีคนรักและอยู่ในห้วงแห่งความรักนั้นเราปฏิบัติต่อคนรักเราฉันใดเราก็ควรปฏิบัติต่อผู้อื่นฉันนั้น สร้างความรักและสิ่งดีงามในหัวใจ มีผู้รู้หลายท่านได้กล่าวไว้ตรงกันว่าคนเรามีหัวใจเป็นอย่างไร การแสดงออกก็จะเป็นอย่างนั้น

(4)

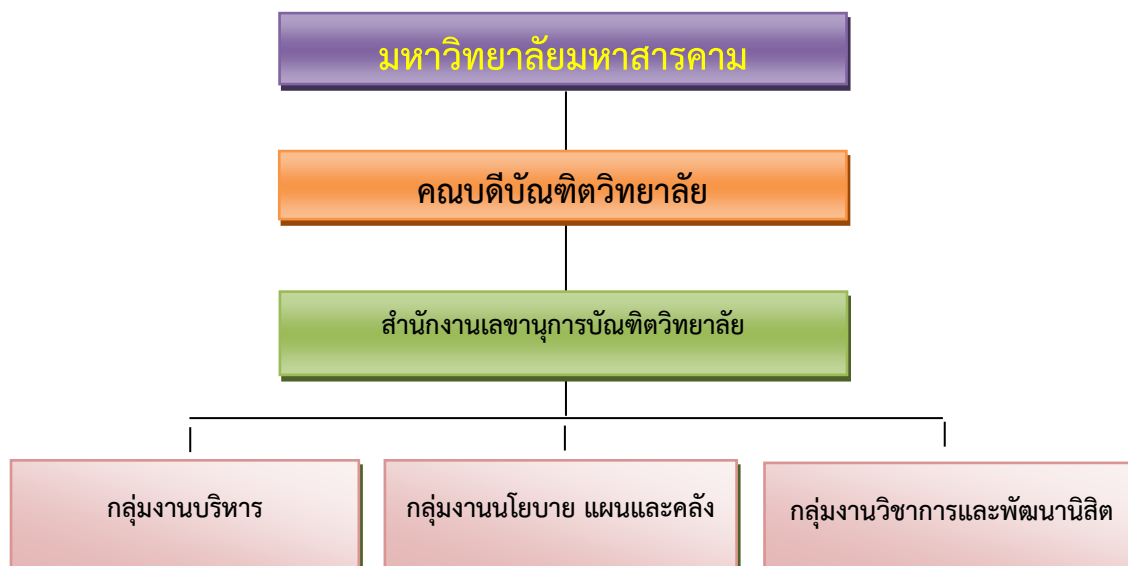
บทที่ 2

บทบาทและหน้าที่ในการปฏิบัติงาน

บัณฑิตวิทยาลัย ได้จัดตั้งขึ้นเป็นหน่วยงานภายในของมหาวิทยาลัยมหาสารคามตามมติที่ประชุม สภามหาวิทยาลัยมหาสารคามในคราวประชุมครั้งที่ 8/2556 เมื่อวันที่ 30 สิงหาคม พ.ศ. 2556 โดยให้มี สำนักงานเลขานุการ และให้มีหัวหน้าสำนักงานเลขานุการเป็นผู้บังคับบัญชา ทั้งนี้เพื่อให้การบริหารงานใน สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย เป็นไปด้วยความเรียบร้อย สำนักงานเลขานุการฯ จึงได้แบ่งกลุ่มงานออกเป็น 3 กลุ่ม ตามประกาศมหาวิทยาลัยมหาสารคามปี พ.ศ. 2563 ดังนี้ คือ 1) กลุ่มงานบริหาร 2) กลุ่มงานนโยบาย แผน และคลัง 3) กลุ่มงานวิชาการและพัฒนานิสิต ตามภาพประกอบ

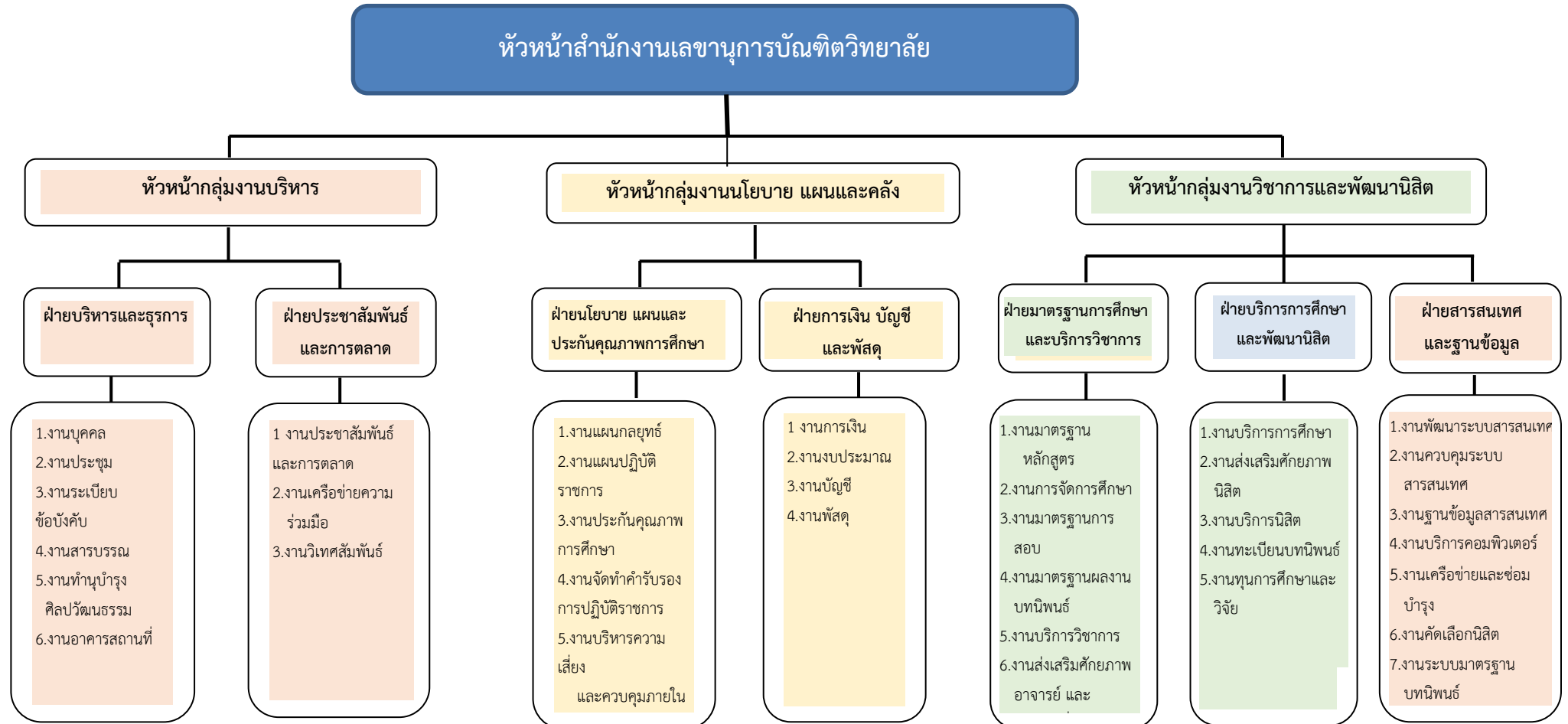
โครงสร้างบัณฑิตวิทยาลัย

1. โครงสร้างองค์กร (Organization Chart)



ภาพประกอบ 1 โครงสร้างองค์กร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

โครงสร้างการบริหารสำนักงานเลขาธิการบัณฑิตวิทยาลัย



ภาพประกอบ 2 โครงสร้างการบริหารจัดการสำนักงานเลขาธิการบัณฑิตวิทยาลัย

(6)

ขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย



GRADUATE SCHOOL
MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหาสารคาม Graduate School Secretariat Services 研究生院秘书处的服务流程玛哈沙拉堪大学

- 1 公关部
ประชาสัมพันธ์
information 
- 2 公文信函
งานสารบรรณ
Documentation Service 
- 3 论文申请
การรับคำร้องนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา
TS1/IS1, TS2/IS2, TS3/IS3 



เวลาทำการ

จันทร์ - ศุกร์ 08.30-16.30 น.

Office Hours

Mon. - Fri. 8.30 a.m.-4.30 p.m.

办公时间

星期一至星期五 08:30至16:30

 graduate@msu.ac.th  <http://grad.msu.ac.th/>

 Graduate School MSU  Tell: +66 3750 9194








MSU

ขั้นตอนการรับส่งหนังสือและคำร้องต่างๆ

GRADUATE SCHOOL
MAHACHULALONGKORNAJAVIDYALAYA UNIVERSITY

ขั้นตอนงานบริการนิสิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

-  1 นิสิต/อาจารย์/
บุคลากรคณะ/บุคคล
ทั่วไป
-  2 ยื่นเอกสารด้วยตัวเอง
หรือผ่านช่องทาง
Online
-  3 เจ้าหน้าที่
ตรวจสอบ
น้อยกว่า 2
นาที
-  4 ลงรับเอกสาร
น้อยกว่า 3 นาที
-  5 เสนอผู้บริหารลงนาม
1-2 วัน
-  6 ดำเนินการส่งเอกสาร
ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
น้อยกว่า 1 วัน

งานคำร้องนิสิต : 043 754 412 ต่อ 1658

ขั้นตอนการส่งแบบฟอร์มขออนุมัติที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และรายงานผลการสอบวิทยานิพนธ์แบบออนไลน์

ขั้นตอนการส่ง TS/IS 1-2 **ONLINE** ณ บัณฑิตวิทยาลัย

คำชี้แจง : ตามนโยบายการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID-19 กำหนดให้มีการให้บริการออนไลน์จึงกำหนดให้งานวิชาการนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาประจำคณะส่ง TS/IS 1-2 ณ บัณฑิตวิทยาลัย ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไปจนกว่าสถานการณ์จะเปลี่ยนไป โดยมีขั้นตอนการส่ง ดังนี้

1



TS/IS 1-2

คณะกรรมการ TS/IS 1-2 ผ่านระบบประมวลผล MIS หลังจากคณะกรรมการประจำคณะที่ปรึกษาและกรรมการสอบ ผ่านระบบเรียบร้อยแล้ว

2



การลงนามในแบบฟอร์ม TS/IS 1-2

กรณี นิสิต / ADV / CO-ADV (ถ้ามี) กรรมการสอบ / ประธานหลักสูตร / คณะกรรมการประจำคณะ

- สามารถใช้ลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์
- หรือ ใช้หลักฐานการตอบรับความเห็นชอบ / อนุมัติผ่าน E-Mail ได้

3



การส่ง TS/IS 1-2 ONLINE ณ บัณฑิตวิทยาลัย

โทนิสิต / เจ้าหน้าที่ประจำคณะ SCAN เอกสารทั้งหมด เป็นไฟล์ PDF จำนวน 1 ไฟล์ โดยให้ตั้งชื่อไฟล์ ดังนี้

- TS/IS 1-2_ชื่อ นามสกุล รหัสนิสิต
- ตัวอย่างชื่อไฟล์ : T1_วิลาภา โขบัณฑิต 51010911261

4



SCAN ME

การส่ง TS/IS 1-2 ONLINE ช่องทางที่ 1

ส่งเอกสารในขั้นตอนที่ 3 ผ่าน

- ระบบสารบรรณบัณฑิตวิทยาลัย

ผ่าน URL : <https://grad.msu.ac.th/archive/index.php>

5



การส่ง TS/IS 1-2 ONLINE ช่องทางที่ 2

ส่งเอกสารในขั้นตอนที่ 3 ผ่าน

- e-mail : vanlapa.c@msu.ac.th

นิสิต / เจ้าหน้าที่สามารถติดตามผลการอนุมัติ TS/IS 1-2 ผ่านระบบสารสนเทศวิทยานิพนธ์/การศึกษาค้นคว้าอิสระ เมนูสำหรับนิสิต ผ่าน URL:<https://202.28.32.211/gsmis/index.php> (ระยะเวลาอนุมัติ 4 วันทำการนับจากวันที่ส่งผ่านระบบ หรือ e-mail)



ติดต่อสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ : นางสาววิภา โขบัณฑิต
โทรศัพท์ 0-43754-4412 หรือ 0-43754-4333 ต่อ 1635