

แบบติดตามและรายงานความก้าวหน้าการดำเนินงาน
กิจกรรมตามประเด็นการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา 2561
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

1. ข้อมูลโครงการ/กิจกรรม
เรื่อง

.....การให้บริการของบุคลากรสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ตะวันออก.....

2. ข้อมูลผู้รับผิดชอบโครงการ/กิจกรรม

ชื่อ-สกุล.....นางสาวเปรมยุภา สุขเจริญ.....

ตำแหน่ง.....นักวิชาการศึกษา.....สังกัด.....งานบริหารงานทั่วไป.....

อีเมล.....pattanintorn_so@rmutto.ac.th.....โทรศัพท์ (มือถือ) 0889 297 289.....

3. การจัดการ โครงการ/กิจกรรม สอดคล้องกับ

3.1 ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย ยุทธศาสตร์ที่5.....

3.2 ด้านประเด็นความรู้

[] 3.2.1 ด้านการเรียนการสอน

ประเด็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

[] 1. การสร้างบัณฑิตนักปฏิบัติ

[] 2. สหกิจศึกษา

[] 3. การพัฒนาหลักสูตรศึกษาทั่วไป

[] 4. การผลิตบัณฑิตเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพื้นที่ภาคตะวันออก (EEC)

[] 5. อื่น ๆ (ระบุ)

[] 3.2.2 ด้านการวิจัย

ประเด็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

[] 1. การตีพิมพ์/เผยแพร่ผลงานวิจัยระดับชาติ และ/หรือ ระดับนานาชาติ

[] 2. การบูรณาการงานวิจัยกับการเรียนการสอน

[] 3. การวิจัยเพื่อชุมชน

[] 4. การพัฒนาชุดโครงการวิจัย

[] 5. อื่น ๆ (ระบุ)

[✓] 3.2.3 ด้านบริหารจัดการ

ประเด็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

[✓] 1. (ระบุ) ..การให้บริการของบุคลากร สวท. มทร.ตอ.....

4. ข้อมูลโครงการ/กิจกรรมกลุ่มเป้าหมาย

4.1 กลุ่มเป้าหมาย

.....บุคลากรทุกคนในสังกัดสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน.....

4.2 เป้าหมาย

.....เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงาน ให้มีความรู้และความชำนาญ มีคุณภาพในการปฏิบัติงาน.....
.....โดยเน้นการให้บริการงานทะเบียนกับนักศึกษา อาจารย์ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....

4.3 ระยะเวลาที่จัด

.....เดือนละ 1-2 ครั้งตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2561 ถึง เดือนมิถุนายน 2562.....

4.4 สถานที่จัด

.....ห้องสำนักงานผู้อำนวยการ / ห้องงานทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน.....
.....มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก จังหวัดชลบุรี.....

4.5 สถานะการดำเนินการ

[] ยังไม่ได้ดำเนินการ เนื่องจาก

[] อยู่ระหว่างดำเนินการ (ดำเนินการแล้ว ร้อยละ))

[✓] ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว ร้อยละ 100

4.6 จำนวนผู้เข้าร่วม

4.6.1 เป้าหมาย20..... คน

4.6.2 สาขาวิชา หรือหน่วยงานในสังกัด ส่งรายชื่อเข้าร่วม คน

4.6.3 เข้าร่วมจริง17..... คน

4.6.4 ร้อยละของคนเข้าร่วมเทียบกับเป้าหมาย85.00.....

4.7 งบประมาณที่ใช้ปีงบประมาณ 2561

4.7.1 งบประมาณตามโครงการที่ได้รับการอนุมัติ

[] แผ่นดิน

[] รายได้

[] อื่น ๆ (ระบุ)

4.7.2 ผลการเบิกจ่ายงบประมาณ (ใช้จริง)

4.7.3 งบประมาณคงเหลือ

5. การรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 3.2 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร

.....หลักการให้บริการที่ดีของบุคลากร สวท. มทร.ตอ.....

หลักในการให้บริการ

1. การให้บริการอย่างมีคุณภาพทุกครั้งที่ให้บริการ : เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องให้บริการผู้อื่นประดุจคนรักของตน รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา และมีจิตใจที่เต็มเปี่ยมด้วยความรัก ความเมตตา กิริยาท่าทางที่ออกมา ก็จะมีแต่รอยยิ้ม ความเอื้ออาทร ความเห็นอกเห็นใจ และความจริงใจ.....

2. การบริการที่มีคุณภาพต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ : ผู้รับบริการมีความต้องการความช่วยเหลือ มาขอรับบริการ มีความคาดหวังในทางบวกเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตอบสนองความต้องการเพื่อบรรลุความพึงพอใจสูงสุด.....
3. การบริการที่ดีย่อมเกิดจากการสื่อสารที่ดีต่อกัน : การสื่อสารที่ดีมีทั้งทางวาจาและทางกาย ดังนั้นการสื่อสารที่ดีมีความสำคัญมากระหว่างผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่งานทะเบียน.....
4. ผู้ให้บริการต้องรู้สึกภาคภูมิใจและเป็นสุขที่มีโอกาสทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ : เจ้าหน้าที่ที่มีใจบริการที่ดี มีความเต็มใจในการให้บริการ และคำนึงถึงถึงภาพรวมขององค์กร.....

การบริการ

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นการบริการที่ดี ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร งานสนับสนุนด้านวิชาการต่างๆ ทั้งความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ

ลักษณะของ “การบริการที่ดี” ประกอบด้วย

1. ผู้รับบริการต้องมาก่อนเสมอ หมายถึง คำนึงถึงผู้รับบริการก่อนสิ่งอื่นใด
2. ผู้รับบริการถูกเสมอไม่ว่าผู้รับบริการจะพูดจะทำอย่างไรต้องไม่ได้แย้งเพื่อยืนยันว่าผู้รับบริการผิด
3. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นสบายใจ

กลยุทธ์การให้บริการที่ประทับใจ

1. ผู้รับบริการพอใจ เราพอใจ
2. รอยยิ้มพิมพ์ใจย่อมติดใจในผู้รับบริการ
3. บริการผู้อื่นให้เสมือนญาติหรือบุคคลอันเป็นที่รัก

จิตบริการ

1. เวลาทุกนาทีมีค่าสำหรับผู้รับบริการ
2. การให้บริการที่ดี เริ่มจากการให้บริการที่ดีกับคนในองค์กรก่อน
3. การให้บริการที่ดีส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

หลักการรับฟังด้วยใจ

1. เปิดใจที่จะรับฟัง โดยรับรู้สาระสำคัญได้อย่างถูกต้องตรงตามที่ต้องการสื่อสาร
2. ให้เกียรติผู้พูด รับฟังโดยไม่ตัดบทในขณะที่ผู้พูดกำลังพูด เพราะเป็นมารยาทในการสื่อสาร
3. ตระหนักถึงความสำคัญของผู้พูด ด้วยความใส่ใจและอย่างจริงจัง
4. ฟังอย่างมีสติ โดยปราศจากอคติ ฟังโดยรับรู้ถึงอารมณ์และความรู้สึกของผู้พูดอย่างถูกต้องตรงกับสภาพความเป็นจริง
5. มีคุณธรรมและจริยธรรมในการรับฟัง

คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี

การให้บริการนั้นเป็นหน้าที่ในชีวิตประจำวันที่ทุกคนต้องปฏิบัติ เราจะต้องปรับปรุงและเสริมสร้างคุณลักษณะของเราให้เป็นที่ถูกอกถูกใจผู้อื่นและที่สำคัญคือต้องถูกใจตนเองด้วย คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีควรประกอบไปด้วยคุณลักษณะทางกาย คือ เป็นประการด่านแรกของการให้บริการเพราะผู้มาใช้บริการจะ

สัมผัสเราโดยการมองเห็นก่อน ฉะนั้น การมีบุคลิกภาพที่ดีมีการแสดงออกที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งที่ต้องกระทำก่อน...การมีบุคลิกภาพที่ดีนั้น ต้องดีทั้งภายนอกและภายใน ดังนี้

บุคลิกภาพภายนอก

- แต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะ...ร่างกายสะอาด
- ยิ้มแย้มแจ่มใส
- กิริยาอ่อนน้อม รู้จักที่จะไหว้ให้เป็นและสวย

บุคลิกภาพภายใน

- กระตือรือร้น...เต็มใจและจริงใจ
- รอบรู้...มีความจำดี
- มีปฏิภาณไหวพริบ
- มีความรับผิดชอบ
- มีอารมณ์มั่นคง

คุณลักษณะทางวาจา คุณลักษณะทางวาจาที่ดีมาใช้ได้มากปัญหาการบริการก็จะลดลง มีดังนี้

- พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
- ใช้ถ้อยคำภาษาให้ถูกต้อง ชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย
- ใช้น้ำเสียงให้เหมาะสมกับผู้ฟังและสถานการณ์
- หลีกเลี่ยงการตำหนิและนินทา
- รู้จักทักทายผู้อื่นก่อน
- อย่าลืมใช้คำว่า “สวัสดี” “ขอโทษ” “ขอบคุณ”

คุณลักษณะภายในใจ

- รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา กล่าวคือเมื่อเราต้องการแต่สิ่งดี ๆ เราก็ควรจะมอบสิ่งดีนั้นให้แก่ผู้อื่นด้วย ในทางกลับกันถ้าเราไม่ต้องการสิ่งที่ไม่ดีเราก็ไม่ควรปฏิบัติเช่นนั้น
- ให้บริการผู้อื่นประดุจคนรักของตน ถ้าเรานึกถึงได้ว่าเมื่อเรามีคนรักและอยู่ในห่วงแห่งความรักนั้น เราปฏิบัติต่อคนรักเราฉันใด เราก็ควรปฏิบัติต่อผู้อื่นฉันนั้น
- มีจิตใจที่เต็มเปี่ยมด้วยความรัก ความเมตตา กิริยาท่าทางที่ออกมาจะมีแต่รอยยิ้ม ความเอื้ออาทร ความเห็นอกเห็นใจ และความจริงใจ

การรับโทรศัพท์

1. รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อได้ยินเสียงเรียก หากมีเหตุผลจำเป็นต้องรับโทรศัพท์ช้าไม่ควร ให้เสียงกริ่งดังเกิน 3 ครั้ง
2. กล่าวคำทักทาย โดยพูดว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ. (ชื่อหน่วยงาน). (ชื่อผู้รับโทรศัพท์). รับสายครับ/ค่ะ”
3. เมื่อผู้รับบริการแจ้งความต้องการแล้ว ให้ผู้รับโทรศัพท์แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมารับสายโดยเร็ว
4. กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ ให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถาม รายละเอียดจากผู้ที่โทรเข้ามา เช่น ชื่อผู้โทร เบอร์ติดต่อกลับ เรื่องที่ต้องการจะติดต่อเพื่อ แจ้ง ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

6. ปัญหาและอุปสรรคในการโครงการ/กิจกรรม (ถ้ามี)

.....บุคลากรทุกคนร่วมกิจกรรมตามวันที่กำหนดไว้ตามปฏิทินการดำเนินการจัดการความรู้ (KM) ไม่ได้
.....ตรงตามกำหนด เนื่องจากได้รับมอบหมายงานเพิ่มเติมตามวาระ บางครั้งต้องเลื่อนวันที่ และบางครั้งมี
.....จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้.....
.....
.....
.....

ลงชื่อ.....ผู้รายงาน
(นางสาวเปรมยุภา สุขเจริญ)
นักวิชาการศึกษา