หลักการให้บริการที่ดีของบุคลากร
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

ผลสัมฤทธิ์กิจกรรมการจัดการความรู้ (KM)
ประจำปีการศึกษา 2561

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
จังหวัดชลบุรี

คำนำ

หลักการให้บริการที่ดีของบุคลากรสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก จังหวัดชลบุรี จัดทำขึ้นจากผลสัมฤทธิ์การจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ของสำนักฯ ประจำปีการศึกษา 2561 เพื่อรวบรวมความรู้จากประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงาน วิธีการ และหลักการให้บริการ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน การสร้างความประทับใจและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่หน่วยงาน เพื่อพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานความรู้และความชำนาญ โดยเน้นเรื่อง “การให้บริการของบุคลากรสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก” ตามวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน “ส่งเสริมวิชาการ บริการข้อมูลเพิ่มพูนความประทับใจ ฉับไวด้วยเทคโนโลยี” ปัจจัยความสำเร็จในการจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ คือความพึงพอใจการให้บริการมีผลประเมินอยู่ในระดับดี โดยสอบถามจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน หวังเป็นอย่างยิ่งว่า “การให้บริการของบุคลากรสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก” จะเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานแก่ผู้ที่สนใจทั่วไป

คณะกรรมการการจัดการความรู้
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

สารบัญ

หน้า

การให้บริการของบุคลากรสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน. 1
ความเป็นมาและความสำคัญ 1
วัตถุประสงค์ 1
เป้าหมายการจัดการความรู้ 1
ตัวชี้วัด/ปัจจัยความสำเร็จ 1
หัวข้อประเด็นแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 1
กระบวนการดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ 2
ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการของบุคลากร สวท. 3
1. การสร้างความประทับใจครั้งแรก 3
2. การใช้ภาษาในการให้บริการ 4
3. วิธีการหลีกเลี่ยงปัญหาในการให้บริการ 5
4. การสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับการให้บริการ 7
5. การใช้ภาษาในการสื่อสารทางโทรศัพท์ 8
การประมวลและกลั่นกรองความรู้ 9
6. หลักการให้บริการที่ดีของบุคลากร สวท. 12
ผลสัมฤทธิ์การจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ (KM) สวท. ประจำปีการศึกษา 2561 15
ภาพกิจกรรมระดมความคิดการจัดการความรู้ สวท. ประจำปีการศึกษา 2561 16
เอกสารอ้างอิง 17

การให้บริการของบุคลากรสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ความเป็นมาและความสำคัญ

การจัดการความรู้ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นการกำหนดแนวทางสำหรับดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา 2561 โดยกำหนดไว้ในเกณฑ์การประกันคุณภาพระดับพื้นฐานของหน่วยงาน ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 การจัดการความรู้ เพื่อให้หน่วยงานกำหนดเป็นเกณฑ์มาตรฐานกลาง และใช้ในการกำหนดเป็นนโยบาย เพื่อให้รวบรวมและจัดเก็บความรู้ที่มีของแต่ละหน่วยงานให้เป็นระบบ และสามารถเผยแพร่เพื่อนำความรู้ที่ผ่านการประมวลและกลั่นกรองจากบุคลากรภายในหน่วยงาน ทำให้เกิดประโยชน์แก่ตัวบุคลากรภายในสำนักฯ และบุคคลที่สนใจทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

วัตถุประสงค์

<u>เป้าหมายการจัดการความรู้</u>

เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงาน ให้มีความรู้และความชำนาญ มีคุณภาพในการปฏิบัติงาน โดยเน้นการให้บริการงานทะเบียนกับนักศึกษา อาจารย์ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

<u>ตัวชี้วัด / ปัจจัยความสำเร็จ</u>

เพื่อให้บริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน รับบริการบนพื้นฐานความพึงพอใจการให้บริการในระดับคะแนน 3.01 คะแนนขึ้นไป จากคะแนนเต็ม 5.00 โดยได้รับความร่วมมือจากบุคลากรภายในหน่วยงาน

หัวข้อประเด็นแลกเปลี่ยนเรียนรู้

1. การสร้างความประทับใจครั้งแรก
2. การใช้ภาษาในการให้บริการ
3. วิธีการหลีกเลี่ยงปัญหาในการให้บริการ
4. การสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับการให้บริการ
5. การใช้ภาษาในการสื่อสารทางโทรศัพท์
6. หลักการให้บริการที่ดีของบุคลากร สวท.

กระบวนการดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้

กระบวนการ/ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. กำหนดกลุ่มเป้าหมายและแต่งตั้งคณะกรรมการ เป็นคณะกรรมการการจัดการความรู้ (KM) ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยบุคลากรทุกคนในสำนักฯ มีส่วนร่วมทุกส่วนงาน

2. กำหนดหัวข้อการจัดการความรู้ โดยดำเนินกิจกรรมภายใต้พันธกิจของสำนักฯ เป็นสำคัญ และกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้บุคลากรรับทราบหน้าที่และวิธีการดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ มีการกำหนดประเด็นความรู้ที่เป็นเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน 1 ประเด็น

3. จัดประชุมเพื่อจัดทำแผนการจัดการความรู้ สวท. โดยบุคลากรทุกคน ซึ่งกำหนดให้ผู้อำนวยการเป็นประธานกรรมการ รองผู้อำนวยการเป็นรองประธานกรรมการ เป็นผู้กำหนดให้กิจกรรมการจัดการความรู้ดำเนินไปตามวัน-เวลา ที่กำหนดไว้ในแผน และจัดทำปฏิทินการดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ประจำปีการศึกษา 2561 และผู้รับผิดชอบ ซึ่งกำหนดระยะเวลาในการระดมความคิดแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เดือนละ 1 ครั้ง ตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน ถึง เดือน พฤษภาคม

4. ส่งแผนการจัดการความรู้ สวท. และคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการความรู้ ให้กองบริหารงานบุคคล รวบรวมในภาพรวมมหาวิทยาลัย

ขั้นตอนการจัดกิจกรรมตามแผนการจัดการความรู้

1. การค้นหาความรู้

แต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการความรู้และจัดประชุมคณะกรรมการฯ เพื่อดำเนินกิจกรรม กำหนดวัน-เวลาในการจัดกิจกรรม ระดมความรู้ ความคิดและคัดเลือกองค์ความรู้

2. การสร้างและการแสวงหาความรู้

สร้างบรรยากาศของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการทำงาน และเปิดโอกาสให้บุคลากรแต่ละคนได้พูดคุย แลกเปลี่ยนความรู้ในการให้บริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

3. การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ

นำความรู้ที่ได้ในการระดมความรู้ แลกเปลี่ยนเรียนรู้มาจัดประเภทความรู้ตามความเชี่ยวชาญแต่ละบุคคล หรือองค์ความรู้ เช่น การสร้างความประทับใจครั้งแรก การใช้ภาษาในการให้บริการ วิธีการหลีกเลี่ยงปัญหาในการให้บริการ การสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับการให้บริการ การใช้ภาษาในการสื่อสารทางโทรศัพท์ นำความรู้ที่ได้จดบันทึกและหาข้อสรุปเกี่ยวกับการให้บริการแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากบุคลากรผู้มีประสบการณ์ตรงทุกส่วนงาน และจากผู้ปฏิบัติหน้าที่การให้บริการส่วนหน้าของสำนักฯ ซึ่งในแต่ละหัวข้อให้ข้อสรุปที่ดีและเข้าใจร่วมกัน ยึดการปฏิบัติงานตามระเบียบและข้อบังคับที่มหาวิทยาลัยกำหนดทุกครั้ง และบุคลากรทุกคนได้แลกเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติ ประสบการณ์ตรงที่พบและได้ปฏิบัติจริง

4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้

การประมวลและกลั่นกรองความรู้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ นำมาจัดทำเป็นเอกสาร เพื่อให้เข้าใจตรงกันและเข้าถึงข้อมูลง่ายขึ้น จัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรแจ้งเวียนให้บุคลากรทั้งภายในและผู้สนใจภายนอกรับทราบ โดยแจ้งเป็นหนังสือเวียนภายในหน่วยงาน และนำไปเผยแพร่ในเว็บไซต์ของสำนัก

ส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน หัวข้อการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา 2561 ในแต่ละหัวข้อ ซึ่งในการแลกเปลี่ยนความรู้แต่ละหัวข้อนั้น ได้ให้บุคลากร สวท. ไปทดลองและปรับเปลี่ยนวิธีการของตนตามสถานการณ์ต่าง ๆ แล้วร่วมกันประมวลและกลั่นกรองความรู้จากการสรุปอาจมีมากกว่า 2 ครั้ง ก็ได้ และพิจารณาให้ความเห็นชอบจากบุคลากร สวท. เพื่อยึดเป็นแนวปฏิบัติที่ดีในการจัดกิจกรรมการจัดการความรู้

5. การเข้าถึงความรู้

- จัดทำหนังสือเวียนให้ผู้บริหารรับทราบถึงกระบวนการและเผยแพร่ให้บุคลากรทุกคนภายในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยแจ้งเวียนให้บุคลากรในสำนักฯ รับทราบถึงกระบวนการนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาการให้บริการตลอดจนสามารถตอบข้อสงสัยหรือข้อซักถามแก่ผู้มาติดต่อได้ดีขึ้น สร้างความประทับใจต่อผู้มารับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำไปปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น
- นำขึ้นเว็บไซต์ของสำนักฯ เพื่อเปิดโอกาสให้กลุ่มเป้าหมายเลือกใช้ความรู้จากการจัดการความรู้ได้ อาจมีการแบ่งปันประสบการณ์ตรงจากผู้นำไปใช้ โดยการทำกล่องแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมบนเว็บไซต์ หรือทางอีเมล์ของสำนักฯ

6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้

- จัดทำเอกสารแนวปฏิบัติที่ดี โดยวิธีดาวน์โหลดขึ้นเว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในหัวข้อการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา 2561 จัดทำหนังสือเวียนภายในให้กับบุคลากร สวท. หรือทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ แก่ผู้สนใจทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน
- สรุปข้อมูลจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เสนอผู้บริหาร เพื่อพิจารณาเสนอแนะเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงาน นำเข้าที่ประชุมบุคลากรของสำนักฯ เพื่อมอบนโยบายให้กับบุคลากรใช้เป็นแนวปฏิบัติต่อไป

7. การเรียนรู้

- ผู้บริหารสำนักฯ ให้ความสำคัญกับการกระตุ้นให้บุคลากรภายในหน่วยงานนำองค์ความรู้ตามเทคนิคการให้บริการฯ และนำไปใช้ประโยชน์กับการปฏิบัติงาน โดยติดตามและประเมินผลการนำไปใช้องค์ความรู้อย่างต่อเนื่อง
- สรุปการติดตามและประเมินผลเพื่อการนำไปใช้ประโยชน์ และเสนอผู้บริหารของสำนักฯ รับทราบ
- ผู้บริหารสำนักฯ สามารถกำหนดให้องค์ความรู้ที่ได้จากการกิจกรรมการจัดการความรู้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

ขั้นตอนการจัดกิจกรรมระดมความคิด

1. ระดมความคิดการจัดการความรู้ ประเด็นที่ 1 กำหนดให้ประธานกรรมการอำนวยการ เป็นผู้กำหนดระยะเวลาในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยทุกครั้งที่ระดมความคิดจะมีการจับเวลาคนละ 3 นาที
2. กำหนดให้บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และเป็นที่ยอมรับเกี่ยวกับการให้บริการตามหัวข้อการจัดการความรู้ โดยมีการกำหนดให้มีบุคลากรเป็นผู้ทำหน้าที่ Facilitator เป็นผู้ดำเนินการและประสานงานการจัดการความรู้ และมีการดำเนินการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) มีข้อคำถาม ซักถามให้ได้มาซึ่งองค์ความรู้ที่อยู่ในบุคคลหรือหน่วยงาน เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในแผนการจัดการความรู้

3. รวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ ในรูปแบบของเอกสาร และเผยแพร่สู่สาธารณชน เช่น บันทึกเสียง / ภาพถ่าย / จัดพิมพ์ประเด็นองค์ความรู้และสรุปประเด็นองค์ความรู้ แยกเป็นแต่ละหัวข้อ เผยแพร่บนเว็ปไซต์ของสำนักฯ และนำเสนอในที่ประชุมทางวิชาการระดับมหาวิทยาลัย เช่น นำเสนอในวัน KM DAY' RMUTTO เป็นประจำทุกปี

4. ให้บุคลากรทุกคนนำองค์ความรู้ที่ได้สรุปแต่ละหัวข้อในการจัดการความรู้ในปีการศึกษาปัจจุบัน หรือปีการศึกษาที่ผ่านมา (Explicit Knowledge) ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง ไปประยุกต์ใช้ แล้วนำผลที่นำไปปรับใช้จริง มาร่วมกันสรุปหาประเด็นองค์ความรู้ที่ได้จากการนำไปใช้ และมาปรับเป็นแนวปฏิบัติที่ดี

5. รวบรวมองค์ความรู้แต่ละหัวข้อที่ผ่านการนำไปใช้และปรับเป็นแนวปฏิบัติที่ดีในการให้บริการในรูปแบบของเอกสารเพื่อเผยแพร่สู่สาธารณชนเช่นหน่วยงานที่มีลักษณะงานให้บริการเช่นเดียวกัน ขอความอนุเคราะห์ให้พิจารณาเล่มแนวปฏิบัติที่ดีที่เกิดจากการจัดการความรู้ของสำนักฯ หามีข้อเสนอแนะหรือข้อแก้ไข/ปรับปรุงเพื่อให้ดียิ่งขึ้น สามารถแจ้งกลับมาทางสำนักฯ เพื่อพัฒนาต่อไป

การให้บริการของบุคลากร สวท.

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของคณะกรรมการการจัดการความรู้ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ได้สรุปหัวข้อ “การให้บริการของบุคลากรสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก” เพื่อใช้เป็นแนวทางเกี่ยวกับหลักการให้บริการที่ดีของบุคลากร

ในการจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา 2561 การระดมความรู้จากบุคลากร สวท. ที่มีความคิดเห็นในแนวทางเดียวกัน เรียงลำดับจากความคิดเห็นมากที่สุด ไปหาความคิดเห็นน้อยตามลำดับ จำนวนทั้งหมด 5 หัวข้อ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. การสร้างความประทับใจครั้งแรก

บุคลากรสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้ร่วมกันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหัวข้อการสร้างความประทับใจครั้งแรก เพื่อให้การบริการที่ดีตามเป้าหมายของกิจกรรมนั้น บุคลากรร่วมกันสรุปและได้แนวปฏิบัติที่ดีในหัวข้อ “การสร้างความประทับใจครั้งแรก” ดังนี้

1. ยิ้มแย้มแจ่มใสทุกครั้ง สร้างความประทับใจกับผู้รับบริการ
2. กล่าวคำทักทาย เช่น สวัสดี และมีความเป็นกันเอง และเป็นธรรมชาติ
3. ให้บริการด้วยความเต็มใจ พร้อมให้คำแนะนำและคำปรึกษาในทุกเรื่อง
4. ทำงานด้วยความกระตือรือร้น รวดเร็ว ไม่ช้าจนเกินไป มีความพร้อมในการทำงาน ไม่ทำให้ผู้มาติดต่อต้องรอนาน
5. ต้อนรับด้วยความเสมอภาคและให้บริการเท่าเทียมกัน
6. มีความรอบรู้และเรียนรู้งานอยู่เสมอ เช่น จำชื่อบุคคลหรือเรื่องราวของผู้มารับบริการได้
7. มีความเข้าใจผู้รับบริการ เข้าใจอารมณ์ความรู้สึกของผู้รับบริการในสถานการณ์ต่าง ๆ
8. มีไหวพริบปฏิภาณที่ดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้
9. แต่งกายด้วยชุดสุภาพและเหมาะสม
10. มาก่อนเวลางานเพื่อเตรียมความพร้อมในการทำงานและการให้บริการ

2. การใช้ภาษาในการให้บริการ

การใช้ภาษาในการให้บริการ เป็นส่วนสำคัญในการติดต่อระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งเป็นงานส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน ตรงกับพันธกิจหลักของหน่วยงาน บุคลากรของสำนักฯ จึงควรระมัดระวังและให้ความสำคัญในการใช้ภาษาเพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน ได้รับความประทับใจทุกครั้งที่มารับบริการ

ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หัวข้อ “การใช้ภาษาในการให้บริการ” บุคลากรของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้ร่วมกันสรุปประเด็นเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับการใช้ภาษาในการให้บริการไว้ดังนี้

1. กล่าวทักทายด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ”
2. สอบถามผู้รับบริการด้วยประโยคของความเป็นห่วง ไม่ดุ เช่น “มีอะไรให้ช่วยไหมคะ/ครับ”
3. ให้คำแนะนำด้วยน้ำเสียงที่ฟังชัดเจน แสดงออกถึงความมั่นใจของผู้ให้บริการ
4. เรียบเรียงคำพูดให้เข้าใจง่าย ไม่สลับซับซ้อนและตอบคำถามได้อย่างถูกต้อง

5. สบสายตากับผู้มารับบริการ เพื่อแสดงออกถึงความสนใจในการสนทนา

6. ขณะที่สนทนาควรตรวจสอบข้อมูลของนักศึกษาหรือผู้มาติดต่อขอรับบริการจากระบบฐานข้อมูลทุกครั้งเพื่อความถูกต้อง (ถ้ามี)

7. ควบคุมอารมณ์น้ำเสียง ในการให้บริการได้ไพเราะ น่าฟัง เป็นธรรมชาติ

8. มีจังหวะในการพูด ทำให้อีกฝ่ายสามารถสอบถามขณะสนทนาได้ ผู้ให้บริการเป็นผู้พูดที่ดีแล้ว ยังจะต้องเป็นผู้ฟังที่ดีด้วยเช่นกัน โดยควรตั้งใจฟัง ไม่ควรพูดแทรก

9. ศึกษาระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ให้แม่นยำและควรศึกษาข้อบังคับเกี่ยวกับงานของ สวท. ทั้งหมดเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการให้บริการ

3. วิธีการหลีกเลี่ยงปัญหาในการให้บริการ

ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากร สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ครั้งที่ 3 หัวข้อ “วิธีการหลีกเลี่ยงปัญหาในการให้บริการ” เป็นแนวทางป้อง ปราม หากบุคลากรผู้ให้บริการตกอยู่ในสถานการณ์ที่จะนำไปสู่การเกิดปัญหากับหน่วยงานและตนเอง เพื่อลดหรือป้องกันที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในอนาคต และได้ร่วมกันระดมความคิดในการให้บริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อเข้าใจและรู้วิธีการหลีกเลี่ยงปัญหาในการให้บริการคือ

1. รับฟังอย่างตั้งใจ เมื่อมีการให้บริการทุกครั้งเราควรรับฟัง เก็บข้อมูล จดหรือจำรายละเอียดอย่างตั้งใจ

2. หากเกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการควรกล่าวขอโทษอย่างจริงจัง หรือเมื่อเราไม่สามารถที่จะช่วยเหลือหรือให้บริการในส่วนนั้นได้ และรับเรื่องนั้นไปสอบถามหรือพูดคุยกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

3. สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม ตั้งใจฟังปัญหาของผู้มารับบริการ และทำความเข้าใจปัญหาเพื่อให้คำปรึกษาถ้าไม่สามารถให้คำปรึกษาได้ ให้บอกปฏิเสธแบบนุ่มนวล และให้มาติดต่อในภายหลัง

4. ควรฝึกฝนให้เกิดความชำนาญในการปฏิบัติงาน พร้อมให้บริการ หากเกินความสามารถให้รับเรื่องไว้ และแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบ หาแนวทางแก้ไขปัญหาตามลำดับ

5. จดบันทึกปัญหาที่พบเพื่อวางแผนแก้ไขปัญหามิให้เกิดซ้ำ

6. ไม่ใช้อารมณ์ขณะให้บริการแก้ผู้รับบริการ หากสามารถให้บริการได้ ควรให้เพื่อนร่วมงานช่วยให้บริการแทน

7. หลีกเลี่ยงหากผู้ให้บริการมีภาวะไม่พร้อมให้บริการ โดยเดินเลี่ยงออกมา และให้เจ้าหน้าที่คนอื่นมารับหน้าที่แทน

ความหมายของการบริการ

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นการบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน งานส่งเสริมและสนับสนุนด้านวิชาการต่างๆ ของมหาวิทยาลัย ทั้งความร่วมมือร่วมแรงร่วมใจจากบุคลากรทุกระดับ ช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ

ลักษณะของ “การบริการที่ดี” ประกอบด้วย

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

กลยุทธ์การให้บริการที่ประทับใจ

1. ผู้รับบริการพอใจ เราพอใจ
2. รอยยิ้มพิมพ์ใจย่อมติดใจในผู้รับบริการ
3. บริการผู้อื่นให้เสมือนญาติหรือบุคคลอันเป็นที่รัก

จิตบริการ

1. เวลาทุกนาทีมีค่าสำหรับผู้รับบริการ
2. การให้บริการที่ดี เริ่มจากการให้บริการที่ดีกับคนในองค์กรก่อน
3. การให้บริการที่ดีส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

หลักการรับฟังด้วยใจ

1. เปิดใจที่จะรับฟัง โดยรับรู้สาระสำคัญได้อย่างถูกต้องตรงตามที่ผู้พูดต้องการสื่อสาร
2. ให้เกียรติผู้พูด รับฟังโดยไม่ฆ่าตัดตอนการสื่อสาร
3. ตระหนักถึงความสำคัญของผู้พูด ด้วยความใส่ใจและอย่างจริงใจ
4. ฟังอย่างมีสติ โดยปราศจากอคติ ฟังโดยรับรู้ถึงอารมณ์และความรู้สึกของผู้พูดอย่างถูกต้องตรงกับสภาพความเป็นจริง
5. มีคุณธรรมและจริยธรรมในการรับฟัง

คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี

การให้บริการนั้นเป็นหน้าที่ในชีวิตประจำวันที่ทุกคนต้องปฏิบัติปรับปรุงและเสริมสร้างคุณลักษณะของเราให้ถูกใจผู้อื่นและที่สำคัญคือต้องถูกใจตนเองด้วย คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีควรประกอบไปด้วยคุณลักษณะทางกาย คือ เป็นประการด่านแรกของการให้บริการเพราะผู้มาใช้บริการจะสัมผัสเราโดยการมองเห็นก่อน ฉะนั้น การมีบุคลิกภาพที่ดีมีการแสดงออกที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งที่ต้องกระทำก่อน การมีบุคลิกภาพที่ดีนั้น ต้องดีทั้งภายนอกและภายใน ดังนี้

บุคลิกภาพภายนอก

- แต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะ ร่างกายสะอาด
- ยิ้มแย้มแจ่มใส
- กิริยาอ่อนน้อม รู้จักที่จะไหว้ให้เป็นและสวย

บุคลิกภาพภายใน

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

คุณลักษณะทางวาจา คุณลักษณะทางวาจาที่ดีมาใช้ได้มากปัญหาการบริการก็จะลดลง มีดังนี้

- พูดจาไพเราะอ่อนหวาน ใช้น้ำเสียงให้เหมาะสมกับผู้ฟังและสถานการณ์
- ใช้ถ้อยคำภาษาให้ถูกต้อง ชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย
- หลีกเลี่ยงการตำหนิและนินทา
- รู้จักทักทายผู้อื่นก่อน

- อย่าลืมใช้คำว่า “สวัสดี” “ขอโทษ” ขอบคุณ”

คุณลักษณะภายในใจ

- รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา กล่าวคือเมื่อเราต้องการแต่สิ่งดี ๆ เราก็ควรจะมอบสิ่งดีนั้นให้แก่ผู้อื่นด้วย ในทางกลับกันถ้าเราไม่ต้องการสิ่งที่ไม่ดีเราก็ไม่ควรปฏิบัติเช่นนั้น
- ให้บริการผู้อื่นประดุจคนรักของตน ถ้าเรานึกถึงได้ว่าเมื่อเรามีคนรักและอยู่ในห้วงแห่งความรักนั้น เราปฏิบัติต่อคนรักเราฉันใด เราก็ควรปฏิบัติต่อผู้อื่นฉันนั้น
- มีจิตใจที่เต็มเปี่ยมด้วยความรัก ความเมตตา กิริยาท่าทางที่ออกมาก็จะมีแต่รอยยิ้ม ความเอื้ออาทร ความเห็นอกเห็นใจ และความจริงใจ

4. การสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับการให้บริการ

การสื่อสารกับการให้บริการของบุคลากรสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นหัวข้อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้หัวข้อที่ 4 การสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับการให้บริการ เพื่อให้บุคลากรทุกคนร่วมกันหาแนวทางในการปฏิบัติงานที่ดีและเป็นแนวทางเดียวกัน ตามหลักการที่ตกลงร่วมกัน สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ใช้ภาษาในการสื่อสารที่เหมาะสม ใช้น้ำเสียงในการตอบคำถามมีความนุ่มนวล และกระตือรือร้น
2. ใช้น้ำเสียงที่ไพเราะ สุภาพ อ่อนโยน เป็นมิตร ไม่แสดงความก้าวร้าว หรือไม่พูดคำหยาบสนทนาด้วยความเป็นธรรมชาติ ราบรื่น
3. ผู้ให้บริการควรซักถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องเบื้องต้นของคำถาม เพื่อสามารถตอบคำถามได้ถูกต้อง หากเป็นคำตอบในด้านลบควรเสนอแนะแนวทางให้ผู้รับบริการ เป็นการช่วยแก้ปัญหาไปในทิศทางที่ดี
4. ความชัดเจนในการให้ข้อมูล และความถูกต้องของข้อมูล ควรสื่อสารข้อมูลที่ถูกต้อง และสามารถถ่ายทอดให้ผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง ไม่ผิดพลาด มีความรู้จริงในเรื่องที่ให้บริการ เรียบเรียงคำพูดในการสื่อสารให้เข้าใจง่าย ไม่สลับซับซ้อน
5. ควรศึกษาระเบียบข้อบังคับในงานที่ทำ
6. มีความสามารถในการจัดการอารมณ์ในการสื่อสาร อดทนอดกลั้น เข้าใจ เห็นใจผู้อื่น
7. เป็นผู้มีใจให้บริการ มีปฏิภาณไหวพริบ

ความสำคัญของการสื่อสาร

การสื่อสาร ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Communication หมายถึง กระบวนการส่งข่าวสารข้อมูลจากผู้ส่งข่าวสารไปยังผู้รับข่าวสาร มีวัตถุประสงค์เพื่อชักจูงให้ผู้รับข่าวสารมีปฏิกิริยาตอบสนองกลับมา โดยคาดหวังให้เป็นไปตามที่ผู้ส่งต้องการ

การสื่อสารมีบทบาทสำคัญต่อชีวิตประจำวัน ในวันหนึ่งเราใช้การสื่อสาร ตลอดเวลา ทั้งการสื่อสารกับตนเอง การสื่อสารกับผู้อื่น ตั้งแต่บุคคลในครอบครัว กลุ่มเพื่อน ผู้ร่วมงาน และทุกกิจกรรมในการดำรงชีวิต ก็ต้องใช้การสื่อสารทั้งนั้น

ความสำคัญต่อความเป็นสังคม มนุษย์รวมตัวกันเป็นกลุ่มสังคมได้ตั้งแต่สังคมเล็กระดับครอบครัว จนถึงสังคม ที่ใหญ่ระดับประเทศและระดับโลกได้ ก็เพราะอาศัยการสื่อสารเป็นพื้นฐาน ความสำคัญต่ออุตสาหกรรมและธุรกิจตั้งแต่ขั้นตอนการตลาด การขาย การจัดหา วัตถุดิบ การวางแผนการผลิต การผลิต การเงิน การบัญชี และการบริหารงานบุคคล ต้องใช้ การสื่อสารทุกขั้นตอน

ความสำคัญต่อการปกครอง เนื่องจากผู้ปกครองและผู้ถูกปกครอง จะต้องมีการตกลงร่วมกันในกฎเกณฑ์หรือระเบียบต่าง ๆ ผู้ปกครองต้อง เผยแพร่ข่าวสารเหล่านี้ให้ผู้ถูกปกครองทราบทั้งทางตรงและทางอ้อม

ความสำคัญต่อการเมืองและเศรษฐกิจทุกประเทศมีการติดต่อสื่อสารกันทั้งทางด้านการเมืองและเศรษฐกิจเพื่อการสร้างเครือข่ายหรือพันธมิตร

5. การใช้ภาษาในการสื่อสารทางโทรศัพท์

การให้บริการของบุคลากรสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักฯ นั้น การติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ผู้รับบริการใช้ติดต่อกับบุคลากรโดยตรง ดังนั้น การรับโทรศัพท์หรือการให้บริการทางโทรศัพท์จึงเป็นสิ่งสำคัญ และเป็นหัวข้อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกิจกรรมการจัดการความรู้ โดยบุคลากรทุกคนร่วมกันระดมความคิดเห็นและสามารถสรุปวิธีการปฏิบัติในแนวทางที่ดีไว้ดังนี้

การรับโทรศัพท์

1. รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อได้ยินเสียงเรียก หากมีเหตุผลจำเป็นต้องรับโทรศัพท์ช้าไม่ควร ให้เสียงกริ่งดังเกิน 3 ครั้ง
2. กล่าวคำทักทาย โดยพูดว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ, (ชื่อหน่วยงาน), (ชื่อผู้รับโทรศัพท์), รับสายครับ/ค่ะ” เช่น *“สวัสดีค่ะ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ภัสร์ธณิณธรณ์ รับสายค่ะ”*
3. เมื่อผู้รับบริการแจ้งความต้องการแล้วต้องวิเคราะห์คำถามและตอบคำถามนั้นๆ ให้ถูกต้อง แต่หากไม่เกี่ยวข้องกับคำถามโดยตรงและไม่สามารถตอบคำถามที่ถูกต้องได้ ผู้รับโทรศัพท์จะต้องรีบแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมารับสายโดยเร็ว ซึ่งขั้นตอนนี้จะต้องแจ้งปลายสายให้ทราบถึงการเปลี่ยนผู้รับสาย และจะต้องกล่าวคำว่า “ขอโทษ” เพื่อเป็นวิธีการสร้างความประทับใจและลดความไม่พึงพอใจในการเปลี่ยนผู้รับสายอีกวิธีหนึ่ง
4. กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ ให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถามรายละเอียด จากผู้ที่โทรเข้ามา เช่น ชื่อผู้โทร เบอร์ติดต่อกลับ เรื่องที่ต้องการจะติดต่อเพื่อแจ้ง ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป กรณีเช่นนี้ ผู้รับโทรศัพท์ควรติดตามเรื่องราวจากเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องโดยตรง จนกว่าจะสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือเรื่องราวในการรับโทรศัพท์นั้น ๆ ได้

การประมวลและกลั่นกรองความรู้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
ประจำปีการศึกษา 2561 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

การระดมความรู้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2561 ในองค์ความรู้ : "การให้บริการของบุคลากรสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน" โดยบุคลากรร่วมกันจัดประชุมสรุปประเด็นและกลั่นกรองความรู้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สร้างความเข้าใจที่ตรงกันและเข้าถึงข้อมูลง่ายขึ้น จัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรแจ้งเวียนและเผยแพร่สู่สาธารณชน ให้สามารถนำไปทดลองและปรับเปลี่ยนวิธีการของตนตามสถานการณ์ต่าง ๆ

การประมวลและกลั่นกรองความรู้ องค์ความรู้ : "การให้บริการของบุคลากรสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน" สามารถสรุปประเด็นแยกประเภทแต่ละหัวข้อได้ดังนี้

1. การสร้างความประทับใจครั้งแรก

<u>ด้านบุคลิกภาพภายนอก</u>

1) ยิ้มแย้มแจ่มใสทุกครั้ง สร้างความประทับใจกับผู้รับบริการ
2) กล่าวคำทักทาย เช่น สวัสดี และมีความเป็นกันเอง และเป็นธรรมชาติ
3) มีไหวพริบปฏิภาณที่ดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้
4) แต่งกายด้วยชุดสุภาพและเหมาะสม

<u>ด้านทักษะความรู้ในงาน</u>

1) มีความรอบรู้และเรียนรู้งานอยู่เสมอ เช่น จำชื่อบุคคลหรือเรื่องราวของผู้มารับบริการได้
2) ทำงานด้วยความกระตือรือร้น รวดเร็ว ไม่ช้าจนเกินไป มีความพร้อมในการทำงาน ไม่ทำให้ผู้มาติดต่อต้องรอนาน

<u>ด้านการให้บริการ (Service Mind)</u>

1) ให้บริการด้วยความเต็มใจ พร้อมให้คำแนะนำและคำปรึกษาในทุกเรื่อง
2) ต้อนรับด้วยความเสมอภาคและให้บริการเท่าเทียมกัน
3) มีความเข้าใจผู้รับบริการ เข้าใจอารมณ์ความรู้สึกของผู้รับบริการในสถานการณ์ต่าง ๆ
4) มาก่อนเวลางานเพื่อเตรียมความพร้อมในการทำงานและการให้บริการ

2. การใช้ภาษาในการให้บริการ

<u>ด้านบุคลิกภาพภายนอก</u>

1) กล่าวทักทายด้วยคำว่า "สวัสดีค่ะ/ครับ"
2) สอบถามผู้รับบริการด้วยประโยคของความเป็นห่วง ไม่ดุ เช่น "มีอะไรให้ช่วยไหมคะ/ครับ"
3) ให้คำแนะนำด้วยน้ำเสียงที่ฟังชัดเจน แสดงออกถึงความมั่นใจของผู้ให้บริการ
4) มีจังหวะในการพูด ทำให้อีกฝ่ายสามารถสอบถามขณะสนทนาได้ ผู้ให้บริการเป็นผู้พูดที่ดีแล้ว ยังจะต้องเป็นผู้ฟังที่ดีด้วยเช่นกัน โดยควรตั้งใจฟัง ไม่ควรพูดแทรก

<u>ด้านทักษะความรู้ในงาน</u>

1) ขณะที่สนทนาควรตรวจสอบข้อมูลของนักศึกษาหรือผู้มาติดต่อขอรับบริการจากระบบฐานข้อมูลทุกครั้งเพื่อความถูกต้อง (ถ้ามี)
2) ศึกษาระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ให้แม่นยำและควรศึกษาข้อบังคับเกี่ยวกับงานของ สวท. ทั้งหมดเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการให้บริการ

ด้านการให้บริการ (Service Mind)

1) เรียบเรียงคำพูดให้เข้าใจง่าย ไม่สลับซับซ้อนและตอบคำถามได้อย่างถูกต้อง
2) สบสายตากับผู้มารับบริการ เพื่อแสดงออกถึงความสนใจในการสนทนา
3) ควบคุมอารมณ์น้ำเสียง ในการให้บริการได้ไพเราะ น่าฟัง เป็นธรรมชาติ

3. วิธีการหลีกเลี่ยงปัญหาในการให้บริการ

ด้านบุคลิกภาพภายนอก

1) ไม่ใช้อารมณ์ขณะให้บริการแก้ผู้รับบริการ หากสามารถให้บริการได้ ควรให้เพื่อนร่วมงานช่วยให้บริการแทน

ด้านทักษะความรู้ในงาน

1) ควรฝึกฝนให้เกิดความชำนาญในการปฏิบัติงาน พร้อมให้บริการ หากเกินความสามารถให้รับเรื่องไว้ และแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบ หาแนวทางแก้ไขปัญหาตามลำดับ
2) สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม ตั้งใจฟังปัญหาของผู้มารับบริการ และทำความเข้าใจปัญหา เพื่อให้คำปรึกษาถ้าไม่สามารถให้คำปรึกษาได้ ให้บอกปฏิเสธแบบนุ่มนวล และให้มาติดต่อในภายหลัง

ด้านการให้บริการ (Service Mind)

1) รับฟังอย่างตั้งใจ เมื่อมีการให้บริการทุกครั้งเราควรรับฟัง เก็บข้อมูล จดหรือจำรายละเอียดอย่างตั้งใจ
2) หากเกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการควรกล่าวขอโทษอย่างจริงจัง หรือเมื่อเราไม่สามารถที่จะช่วยเหลือหรือให้บริการในส่วนนั้นได้ และรับเรื่องนั้นไปสอบถามหรือพูดคุยกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
3) จดบันทึกปัญหาที่พบเพื่อวางแผนแก้ไขปัญหามิให้เกิดซ้ำ
4) หลีกเลี่ยงหากผู้ให้บริการมีภาวะไม่พร้อมให้บริการ โดยเดินเลี่ยงออกมา และให้เจ้าหน้าที่คนอื่นมารับหน้าที่แทน

4. การสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับการให้บริการ

ด้านบุคลิกภาพภายนอก

1) ใช้ภาษาในการสื่อสารที่เหมาะสม ใช้น้ำเสียงในการตอบคำถามมีความนุ่มนวล และกระตือรือร้น
2) ใช้น้ำเสียงที่ไพเราะ สุภาพ อ่อนโยน เป็นมิตร ไม่แสดงความก้าวร้าว หรือไม่พูดคำหยาบสนทนาด้วยความเป็นธรรมชาติ ราบรื่น

ด้านทักษะความรู้ในงาน

1) ความชัดเจนในการให้ข้อมูล และความถูกต้องของข้อมูล ควรสื่อสารข้อมูลที่ถูกต้องและสามารถถ่ายทอดให้ผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง ไม่ผิดพลาด มีความรู้จริงในเรื่องที่ให้บริการ เรียบเรียงคำพูดในการสื่อสารให้เข้าใจง่าย ไม่สลับซับซ้อน
2) ควรศึกษาระเบียบข้อบังคับในงานที่ทำ
3) ผู้ให้บริการควรซักถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องเบื้องต้นของคำถาม เพื่อสามารถตอบคำถามได้ถูกต้อง หากเป็นคำตอบในด้านลบควรเสนอแนะแนวทางให้ผู้รับบริการ เป็นการช่วยแก้ปัญหาไปในทิศทางที่ดี

ด้านการให้บริการ (Service Mind)

1) เป็นผู้มีใจให้บริการ มีปฏิภาณไหวพริบ
2) มีความสามารถในการจัดการอารมณ์ในการสื่อสาร อดทนอดกลั้น เข้าใจ เห็นใจผู้อื่น

5. การใช้ภาษาในการสื่อสารทางโทรศัพท์

ด้านทักษะความรู้ในงาน

1) เมื่อผู้รับบริการแจ้งความต้องการแล้วต้องวิเคราะห์คำถามและตอบคำถามนั้นๆ ให้ถูกต้อง แต่หากไม่เกี่ยวข้องกับคำถามโดยตรงและไม่สามารถตอบคำถามที่ถูกต้องได้ ผู้รับโทรศัพท์จะต้องรีบแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมารับสายโดยเร็ว ซึ่งขั้นตอนนี้จะต้องแจ้งปลายสายให้ทราบถึงการเปลี่ยนผู้รับสาย และจะต้องกล่าวคำว่า “ขอโทษ” เพื่อเป็นวิธีการสร้างความประทับใจและลดความไม่พึงพอใจในการเปลี่ยนผู้รับสายอีกวิธีหนึ่ง

ด้านการให้บริการ (Service Mind)

1) รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อได้ยินเสียงเรียก หากมีเหตุผลจำเป็นต้องรับโทรศัพท์ช้าไม่ควร ให้เสียงกริ่งดังเกิน 3 ครั้ง
2) กล่าวคำทักทาย โดยพูดว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ, (ชื่อหน่วยงาน), (ชื่อผู้รับโทรศัพท์), รับสายครับ/ค่ะ” เช่น “สวัสดีค่ะ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ภัสร์ธณิณธรณ์ รับสายค่ะ”
3) กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ ให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถาม รายละเอียด จากผู้ที่โทรเข้ามา เช่น ชื่อผู้โทร เบอร์ติดต่อกลับ เรื่องที่ต้องการจะติดต่อเพื่อ แจ้ง ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป กรณีเช่นนี้ ผู้รับโทรศัพท์ควรติดตามเรื่องราวจากเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องโดยตรง จนกว่าจะสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือเรื่องราวในการรับโทรศัพท์นั้น ๆ ได้

หน่วยงานภายในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้นำวิธีการให้บริการที่ร่วมกันประมวลและกลั่นกรองจากกิจกรรมการจัดการความรู้ไปปรับใช้จริง สามารถประเมินความพึงพอใจการให้บริการแก่ผู้รับบริการที่มีค่าเปลี่ยนแปลงได้จากการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการซ้ำและนำมาเปรียบเทียบผลคะแนนก่อนและหลังการนำแนวปฏิบัติที่ดีฯ มาใช้ในการปฏิบัติงาน ในลักษณะ QR Code หรือ Google Form ก็ได้

6. หลักการให้บริการที่ดีของบุคลากร สวท.

การจัดการความรู้ของบุคลากรสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2561 เพื่อสร้างแนวปฏิบัติที่ดีในการให้บริการของบุคลากร มุ่งเป้าหมายเพื่อสร้างความประทับใจ/ความพึงพอใจในการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักฯ ในหัวข้อ “การให้บริการของบุคลากรสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก” ตามแผนการจัดการความรู้

หลักในการให้บริการที่ดี

1. การให้บริการอย่างมีคุณภาพทุกครั้งที่ให้บริการ
2. การบริการที่มีคุณภาพต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้
3. การบริการที่ดีย่อมเกิดจากการสื่อสารที่ดีต่อกัน
4. ผู้ให้บริการต้องรู้สึกภาคภูมิใจและเป็นสุขที่มีโอกาสทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

1. การให้บริการอย่างมีคุณภาพทุกครั้งที่ให้บริการ : เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องให้บริการผู้อื่นประดุจคนรักของตน รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา และมีจิตใจที่เต็มเปี่ยมด้วยความรัก ความเมตตา กิริยาท่าทางที่ออกมาก็จะมีแต่รอยยิ้ม ความเอื้ออาทร ความเห็นอกเห็นใจ และความจริงใจ

2. การบริการที่มีคุณภาพต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ : ผู้รับบริการมีความต้องการความช่วยเหลือ มาขอรับบริการ มีความคาดหวังในทางบวกเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตอบสนองความต้องการเพื่อบรรลุความพึงพอใจสูงสุด

3. การบริการที่ดีย่อมเกิดจากการสื่อสารที่ดีต่อกัน : การสื่อสารที่ดีมีทั้งทางวาจาและทางกาย ดังนั้นการสื่อสารที่ดีมีความสำคัญมากระหว่างผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่งานทะเบียน

4. ผู้ให้บริการต้องรู้สึกภาคภูมิใจและเป็นสุขที่มีโอกาสทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ : เจ้าหน้าที่มีใจบริการที่ดี มีความเต็มใจในการให้บริการ และคำนึงถึงภาพรวมขององค์กร

- -

ผลสัมฤทธิ์การจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ (KM)
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
ประจำปีการศึกษา 2561

****

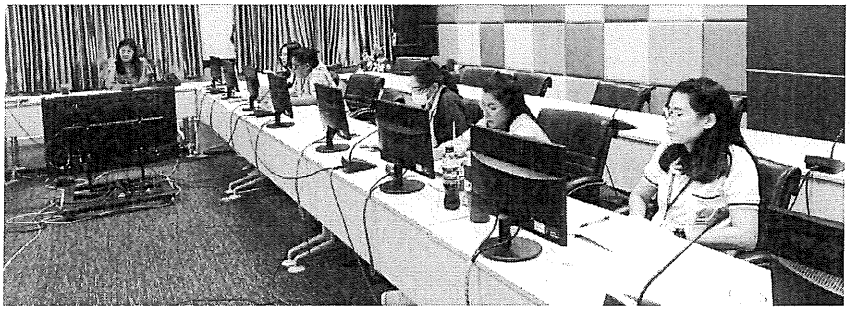
การให้บริการของบุคลากรสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

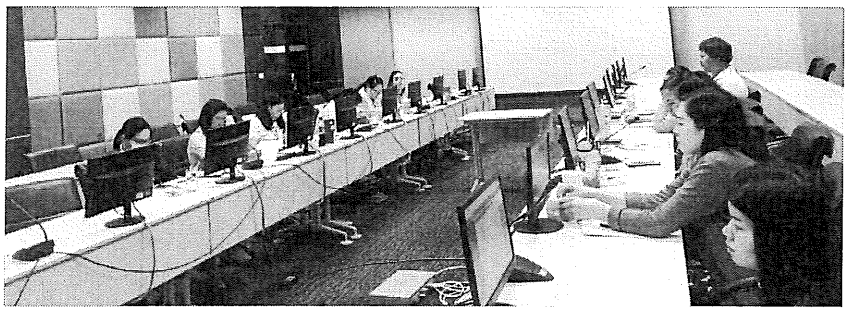
การให้บริการของบุคลากร
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

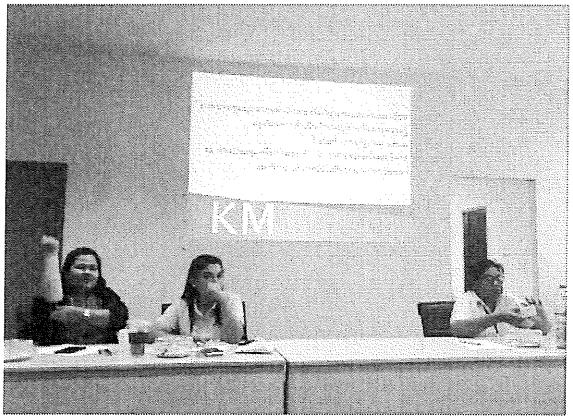
1. การบริการที่ดีย่อมเกิดจากการสื่อสารที่ดีต่อกัน
2. ให้บริการอย่างมีคุณภาพทุกครั้ง
3. ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้
4. สวท. สุขใจและภาคภูมิใจที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

ผลสัมฤทธิ์การจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ (KM)
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
ประจำปีการศึกษา 2561

ภาพกิจกรรมระดมความคิดการจัดการความรู้ สวท. ประจำปีการศึกษา 2561







เอกสารอ้างอิง

ราชบัณฑิตสถาน. 2556. พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2545 เฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในโอกาสพระราชพิธีมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา 7 รอบ 5 ธันวาคม 2554. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพมหานคร. อักษรเจริญทัศน์.

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน. 2558. คู่มือหลักการให้บริการที่ดี ภายใต้กระบวนการจัดการความรู้. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก. ชลบุรี.

ตรีเพ็ชร์ อ่ำเมือง. 2558. คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ. ส่วนงานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์ กองบริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล. เข้าถึงเมื่อวันที่ 23 เมษายน 2558 ได้จาก: http://www.sc.mahidol.ac.th/scad/doc/employeedoc/คู่มือการให้บริการงานบริหารและธุรการ.pdf

เว็บไซต์ lmb market เข้าถึงเมื่อ 1 กรกฎาคม 2562 ได้จาก: https://www.im2market.com/2015/12/24/2254

คำสั่งสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
ที่ ๐๙๕๑ /๒๕๖๑

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการความรู้ของบุคลากรสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๑

.....

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๑ โดยให้ดำเนินการในองค์ความรู้ "การให้บริการของบุคลากรสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก" เพื่อให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพตรงตามวัตถุประสงค์ จึงขอแต่งตั้งผู้มีรายชื่อเป็นกรรมการดำเนินงาน ดังนี้

๑. คณะกรรมการดำเนินงาน

๑.๑ ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	เป็นประธานกรรมการ
๑.๒ รองผู้อำนวยการฝ่ายแผนและกิจการทั่วไป	เป็นรองประธานกรรมการ
๑.๓ รองผู้อำนวยการฝ่ายทะเบียนและสถิตินักศึกษา	เป็นกรรมการ
๑.๔ นางสาวจันทนา กสิวิทย์	เป็นกรรมการ
๑.๕ นางสาวภัสร์ธณิณธรณ์ สุขเจริญ	เป็นกรรมการและเลขานุการ

มีหน้าที่ กำกับติดตามและสนับสนุนกิจกรรมการจัดการความรู้ ให้คำปรึกษา มอบนโยบายการนำองค์ความรู้ตามเทคนิคที่ได้จากกิจกรรมการจัดการความรู้ไปใช้ประโยชน์ให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น

๒. คณะกรรมการสนับสนุนกิจกรรมการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้

๒.๑ รองผู้อำนวยการฝ่ายทะเบียนและสถิตินักศึกษา	เป็นประธานกรรมการ
๒.๒ รองผู้อำนวยการฝ่ายแผนและกิจการทั่วไป	เป็นรองประธานกรรมการ
๒.๓ นางสาวจันทนา กสิวิทย์	เป็นกรรมการ
๒.๔ นางรัตน์ภรณ์ สุขเจียมพะเนา	เป็นกรรมการ
๒.๕ นางสาวเพ็ญธิดา วงศาโรจน์	เป็นกรรมการ
๒.๖ นางเอมอร วงษ์วัฒนะ	เป็นกรรมการ
๒.๗ นางสาวอภิญญา มาลัยวงษ์	เป็นกรรมการ
๒.๘ นางสาวสุภาวรรณ พยนต์	เป็นกรรมการ
๒.๙ นางรัตน์พิมล จันทร์กลม	เป็นกรรมการ
๒.๑๐ นางสาวอรทัย ตรีภัทร์	เป็นกรรมการ
๒.๑๑ นางสาววีรยา ใจกว้าง	เป็นกรรมการ
๒.๑๒ นายอาทิตย์ ฟองฟุ้ง	เป็นกรรมการ
๒.๑๓ นางสาวแรมจันทร์ คำแก้ว	เป็นกรรมการ
๒.๑๔ นางสาวเพ็ญศิริ โฉมกาย	เป็นกรรมการ
๒.๑๕ นางสาวอันธิกา ศักขิณาดี	เป็นกรรมการ
๒.๑๖ นายธนภาค กสิวิทย์	เป็นกรรมการ
๒.๑๗ นายชัยสิทธิ์ สุขศรี	เป็นกรรมการ
๒.๑๘ นางสาวสุรีพร ทำนุ	เป็นกรรมการ

๒.๑๙ นางสาวภัสร์ธณิณธรณ์ /...

๒.๑๙ นางสาวภัสร์ธณิณธรณ์ สุขเจริญ เป็นกรรมการและเลขานุการ

<u>มีหน้าที่</u>

๑. จัดทำหนังสือเชิญกรรมการดำเนินกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง

๒. ร่วมกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบร่วมกัน

๓. เก็บภาพบรรยากาศและสรุปประเด็นและกลั่นกรองความรู้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ รวบรวมองค์ความรู้ในแต่ละครั้ง

๔. จัดทำเอกสารเผยแพร่ความรู้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยให้เข้าถึงความรู้ได้ง่าย เช่น แผ่นพับ เล่มคู่มือการใช้งาน หรือเว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

๓. คณะกรรมการจัดนิทรรศการ งาน KM DAY ของมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุนวิชาการ)

๓.๑ ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	เป็นประธานกรรมการ
๓.๒ รองผู้อำนวยการฝ่ายแผนและกิจการทั่วไป	เป็นรองประธานกรรมการ
๓.๓ รองผู้อำนวยการฝ่ายทะเบียนและสถิตินักศึกษา	เป็นกรรมการ
๓.๔ นางสาวจันทนา กสิวิทย์	เป็นกรรมการ
๓.๕ นางรัตน์ภรณ์ สุขเจียมพะเนา	เป็นกรรมการ
๓.๖ นางสาวเพ็ญธิดา วงศาโรจน์	เป็นกรรมการ
๓.๗ นางเอมอร วงษ์วัฒนะ	เป็นกรรมการ
๓.๘ นางสาวอภิญญา มาลัยวงษ์	เป็นกรรมการ
๓.๙ นางสาวสุภาวรรณ พยนต์	เป็นกรรมการ
๓.๑๐ นางรัตน์พิมล จันทร์กลม	เป็นกรรมการ
๓.๑๑ นางสาวอรทัย ตรีภัทร์	เป็นกรรมการ
๓.๑๒ นางสาววีรยา ใจกว้าง	เป็นกรรมการ
๓.๑๓ นายอาทิตย์ ฟองฟุ้ง	เป็นกรรมการ
๓.๑๔ นางสาวแรมจันทร์ คำแก้ว	เป็นกรรมการ
๓.๑๕ นางสาวสุรีพร ทำนุ	เป็นกรรมการ
๓.๑๖ นายชัยสิทธิ์ สุขศรี	เป็นกรรมการ
๓.๑๗ นายธนภาค กสิวิทย์	เป็นกรรมการ
๓.๑๘ นางสาวเพ็ญศิริ โฉมกาย	เป็นกรรมการ
๓.๑๙ นางสาวอันธิกา ศักขิณาดี	เป็นกรรมการ
๓.๒๐ นางสาวภัสร์ธณิณธรณ์ สุขเจริญ	เป็นกรรมการและเลขานุการ

<u>มีหน้าที่</u>

๑. จัดเตรียมข้อมูล บอร์ดประชาสัมพันธ์การจัดการความรู้ของหน่วยงานเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมมหาวิทยาลัย

๒. จัดเตรียมข้อมูลในการนำเสนอผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ในภาพรวมของหน่วยงาน

๓. เข้าร่วมกิจกรรมวัน KM DAY ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

สั่ง ณ วันที่ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๑

(นายจิรายุ อัครวิบูลย์กิจ)
ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

กำหนดการจัดประชุมระดมความคิด การจัดการความรู้ของ สวท. ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๑
องค์ความรู้ “การให้บริการของบุคลากรสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน”
ณ ห้องทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

ครั้งที่	วัน เดือน ปี	จำนวนหัวข้อ	รายละเอียด
๑	วันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๑	๖ หัวข้อ	- กำหนดหัวข้อการจัดการความรู้ : “การให้บริการของบุคลากรสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก” - จัดทำแผนการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๑
๒	๒๓ มกราคม ๒๕๖๒	๑ ประเด็น	๑. การสร้างความประทับใจครั้งแรก
๓	๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒	๑ ประเด็น	๒. การใช้ภาษาในการให้บริการ
๔	๒๗ มีนาคม ๒๕๖๒	๑ ประเด็น	๓. วิธีการหลีกเลี่ยงปัญหาในการให้บริการ
๕	๒๔ เมษายน ๒๕๖๒	๑ ประเด็น	๔. การสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับการให้บริการ
๖	๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๒	๑ ประเด็น	๕. การใช้ภาษาในการสื่อสารทางโทรศัพท์
๗	๒๖ มิถุนายน ๒๕๖๒	๑ ประเด็น	๖. หลักการให้บริการที่ดีของบุคลากร สวท.
๘	สัปดาห์สุดท้ายของเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๒	-	ร่วมงาน KM DAY มทร.ตะวันออก ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๑ ณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก จังหวัดชลบุรี

หมายเหตุ :-

- ผู้เข้าร่วมกิจกรรมใช้เวลาแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยตัวแทนของหน่วยงาน คนละ ๓ นาที
- ตารางเวลาอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม

****

แผนการจัดการความรู้
ประจำปีการศึกษา 2561
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ประเภทองค์ความรู้ การให้บริการของบุคลากรสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

RT-KM1 การจำแนกองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการผลักดันตามประเด็นยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ				
ชื่อหน่วยงาน สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน				
ประเด็นยุทธศาสตร์	**เป้าประสงค์**	**ตัวชี้วัด (KPI)**	**เป้าหมายของตัวชี้วัด**	**องค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติราชการ**
ประเด็นที่ 2 พัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ	เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงาน ให้มีความรู้และความชำนาญ มีคุณภาพในการปฏิบัติงาน โดยเน้นการให้บริการงานทะเบียนกับนักศึกษา อาจารย์ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	คะแนนมากกว่าหรือเท่ากับ 3.01 จากคะแนนเต็ม 5.00	หลักการให้บริการที่ดีของบุคลากร สวท. 1. การสร้างความประทับใจครั้งแรก 2. การใช้ภาษาในการให้บริการ 3. วิธีการหลีกเลี่ยงปัญหาในการให้บริการ 4. การสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับการให้บริการ 5. ภาษาต่างประเทศในการให้บริการด้านงานทะเบียน

RT-KM2 แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) การจัดการความรู้ด้านการให้บริการที่ดีของบุคลากรสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน								
ชื่อหน่วยงาน	:	**สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก**						
ประเด็นยุทธศาสตร์	:	ประเด็นที่ 2 พัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ						
องค์ความรู้ที่จำเป็น (K)	:	การให้บริการของบุคลากรสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก						
ตัวชี้วัด (KPI)	:	คะแนนความพึงพอใจการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน						
เป้าหมายของตัวชี้วัด	:	คะแนนมากกว่าหรือเท่ากับ 3.01 จากคะแนนเต็ม 5.00						

ลำดับที่	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ	หมายเหตุ
1	**การค้นหาความรู้** - แต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการความรู้เพื่อดำเนินกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่อง “การให้บริการของบุคลากรสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก” - ประชุมคณะกรรมการการจัดการความรู้เพื่อดำเนินกิจกรรมการระดมความคิดและคัดเลือกหัวข้อการจัดการความรู้จากองค์ความรู้เรื่อง “การให้บริการของบุคลากรสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก”	พฤศจิกายน 2561	- คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการความรู้ - จำนวนองค์ความรู้	- 1 คำสั่ง - 1 เรื่อง	บุคลากรสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	คณะกรรมการการจัดการความรู้ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน		

RT-KM2 แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) การจัดการความรู้ด้านการให้บริการที่ดีของบุคลากรสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน								
ชื่อหน่วยงาน : **สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก**								
ประเด็นยุทธศาสตร์ : ประเด็นที่ 2 พัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ								
องค์ความรู้ที่จำเป็น (K) : การให้บริการของบุคลากรสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก								
ตัวชี้วัด (KPI) : คะแนนความพึงพอใจการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน								
เป้าหมายของตัวชี้วัด : คะแนนมากกว่าหรือเท่ากับ 3.01 จากคะแนนเต็ม 5.00								
ลำดับที่	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ	หมายเหตุ
2	**การสร้างและการแสวงหาความรู้** - สร้างบรรยากาศของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการทำงานภายในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนเพื่อให้เกิดความกระตือรือร้นในการให้บริการ โดยนำความรู้ของบุคลากรพูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และนำระบบสารสนเทศมาใช้เพื่อการสื่อสาร สืบค้นและจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ ในการทำงาน	เดือนละ 1-2 ครั้ง ตั้งแต่ ธ.ค. 61 ถึง มิ.ย. 62	ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการจัดการความรู้	คะแนนมากกว่าหรือเท่ากับ 3.01 จากคะแนนเต็ม 5.00	คณะกรรมการการจัดการความรู้ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	คณะกรรมการการจัดการความรู้ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน		
3	**การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ** - จัดประเภทความรู้ตามความเชี่ยวชาญแต่ละบุคคล หรือองค์ความรู้ เช่น การสร้างความประทับใจครั้งแรก การใช้ภาษาในการให้บริการ วิธีการหลีกเลี่ยงปัญหาในการให้บริการ การสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับการให้บริการ และภาษาต่างประเทศในการให้บริการด้านงานทะเบียน - นำความรู้ที่ได้จดบันทึกและสรุปประเด็นองค์ความรู้เผยแพร่ให้บุคลากร สวท. ทราบ	เดือนละ 1-2 ครั้ง ตั้งแต่ ธ.ค. 61 ถึง มิ.ย. 62	- จำนวนประเด็นความรู้ - การเผยแพร่องค์ความรู้ใน Data Center สวท.	- 5 ประเด็น - หัวข้อการจัดการความรู้ใน Data Center ของ สวท.	บุคลากรสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	คณะกรรมการการจัดการความรู้ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน		

RT-KM2 แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) การจัดการความรู้ด้านการให้บริการที่ดีของบุคลากรสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน								
ชื่อหน่วยงาน : สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก								
ประเด็นยุทธศาสตร์ : ประเด็นที่ 2 พัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ								
องค์ความรู้ที่จำเป็น (K) : การให้บริการของบุคลากรสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก								
ตัวชี้วัด (KPI) : คะแนนความพึงพอใจการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน								
เป้าหมายของตัวชี้วัด : คะแนนมากกว่าหรือเท่ากับ 3.01 จากคะแนนเต็ม 5.00								
ลำดับที่	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ	หมายเหตุ
4	**การประมวลและกลั่นกรองความรู้** - สรุปประเด็นและกลั่นกรองความรู้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ นำมาจัดทำเป็นเอกสารให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้บุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนเข้าใจตรงกัน พร้อมทั้งจัดทำเป็นเอกสารให้เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย	ครั้งที่ 1 ม.ค. 62 และครั้งที่ 2 มี.ค. 62	จำนวนครั้งในการจัดการความรู้ให้เป็นระบบในรูปแบบเอกสารและเว็ปไซต์ สวท. - เอกสารสรุปประเด็นจากการจัดการความรู้	- 2 ครั้ง - จำนวนประเด็นความรู้ในการสรุป	บุคลากรสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	คณะกรรมการการจัดการความรู้ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน		

RT-KM2 แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) การจัดการความรู้ด้านการให้บริการที่ดีของบุคลากรสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน								
ชื่อหน่วยงาน : สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก								
ประเด็นยุทธศาสตร์ : ประเด็นที่ 2 พัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ								
องค์ความรู้ที่จำเป็น (K) : การให้บริการของบุคลากรสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก								
ตัวชี้วัด (KPI) : คะแนนความพึงพอใจการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน								
เป้าหมายของตัวชี้วัด : คะแนนมากกว่าหรือเท่ากับ 3.01 จากคะแนนเต็ม 5.00								
ลำดับที่	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ	หมายเหตุ
5	**การเข้าถึงความรู้** - จัดทำหนังสือเวียนให้ผู้บริหารรับทราบถึงกระบวนการและเผยแพร่ให้บุคลากรทุกคนภายในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน รับทราบและนำไปปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น - นำขึ้นเว็บไซต์ของสำนักฯ เพื่อเปิดโอกาสให้กลุ่มเป้าหมายเลือกใช้ความรู้จากการจัดการความรู้ได้	เม.ย. 62 ถึงกลางเดือน พ.ค. 62	- จำนวนช่องทางเกี่ยวกับการเข้าถึงความรู้ - เว็บไซต์ของสำนักฯ	อย่างน้อย 2 ช่องทาง - เว็บไซต์หัวข้อการจัดการความรู้	บุคลากรสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนและผู้ที่เกี่ยวข้อง	คณะกรรมการการจัดการความรู้ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน		
6	**การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้** - สรุปข้อมูลจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เสนอผู้บริหาร โดยนำเข้าที่ประชุมบุคลากรของสำนักฯ เพื่อมอบนโยบายให้กับบุคลากรภายในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนเป็นแนวปฏิบัติต่อไป - จัดทำเอกสารแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ให้กับบุคลากรภายใน สวท. และผู้สนใจทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน	ต้นเดือน มิ.ย. 62	แนวปฏิบัติที่ดีในการให้บริการของบุคลากรสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	1 เล่ม	บุคลากรสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	คณะกรรมการการจัดการความรู้ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน		

RT-KM2 แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) การจัดการความรู้ด้านการให้บริการที่ดีของบุคลากรสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน								
ชื่อหน่วยงาน : สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก								
ประเด็นยุทธศาสตร์ : ประเด็นที่ 2 พัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ								
องค์ความรู้ที่จำเป็น (K) : การให้บริการของบุคลากรสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก								
ตัวชี้วัด (KPI) : คะแนนความพึงพอใจการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน								
เป้าหมายของตัวชี้วัด : คะแนนมากกว่าหรือเท่ากับ 3.01 จากคะแนนเต็ม 5.00								
ลำดับที่	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ	หมายเหตุ
7	การเรียนรู้ - ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการกระตุ้นให้บุคลากรภายในหน่วยงานนำองค์ความรู้ตามเทคนิคการให้บริการฯ และนำไปใช้ประโยชน์กับการปฏิบัติงาน โดยติดตามและประเมินผลการนำไปใช้องค์ความรู้อย่างต่อเนื่อง - สรุปการติดตามและประเมินผลเพื่อการนำไปใช้ประโยชน์ และเสนอผู้บริหารของสำนักฯ ทราบ - ผู้บริหารนำองค์ความรู้ที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายการปฏิบัติงานของหน่วยงาน	มิ.ย. 62	- คะแนนความพึงพอใจในการให้บริการที่เพิ่มขึ้นจากการเปรียบเทียบผลการประเมินฯ ของปีการศึกษาที่ผ่านมา - นโยบายการปฏิบัติงาน	- คะแนนมากกว่าปีการศึกษาที่ผ่านมา - 1 นโยบาย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน		

ผู้ทบทวน : .....
(นางชนธี ชำนาญกิจ)
กรรมการด้านการจัดการความรู้
..... / พฤศจิกายน / 2561

ผู้อนุมัติ : .....
(นายจิรายุ อัครวิบูลย์กิจ)
ประธานกรรมการด้านการจัดการความรู้
..... / พฤศจิกายน / 2561

คณะกรรมการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
จังหวัดชลบุรี

<u>คณะกรรมการดำเนินงาน</u>

1. นายจิรายุ	อัครวิบูลย์กิจ	ประธานกรรมการ
2. นางชนธี	ชำนาญกิจ	กรรมการ
3. นางสาวจันทนา	กสิวิทย์	กรรมการ
4. นางรัตน์พิมล	จันทร์กลม	กรรมการ
5. นางรัตน์ภรณ์	สุขเจียมพะเนา	กรรมการ
6. นางสาวเพ็ญศิริ	โฉมกาย	กรรมการ
7. นางสาววีรยา	ใจกว้าง	กรรมการ
8. นางเอมอร	วงษ์วัฒนะ	กรรมการ
9. นางสาวธันยธร	เทพรักษ์	กรรมการ
10. นายธนภาค	กสิวิทย์	กรรมการ
11. นางสาวแรมจันทร์	คำแก้ว	กรรมการ
12. นางสาวเพ็ญธิดา	วงศาโรจน์	กรรมการ
13. นางสาวอรทัย	ตรีภัทร์	กรรมการ
14. นางสาวสุรีพร	ทำนุ	กรรมการ
15. นางสาวอภิญญา	มาลัยวงษ์	กรรมการ
16. นางสาวอันธิกา	ศักขิณาดี	กรรมการ
17. นางสาวสุภาวรรณ	พยนต์	กรรมการ
19. ผศ.สายใจ	จริยาเอกภาส	กรรมการและเลขานุการ
20. นางสาวภัสร์ธณิณธรณ์	สุขเจริญ	ผู้ช่วยเลขานุการ

เจ้าหน้าที่สนับสนุนการจัดการความรู้

1.	นางสาวภัสร์ธณิณธรณ์	สุขเจริญ	ประธานกรรมการ
2.	นางรัตน์พิมล	จันทร์กลม	กรรมการ
3.	นางสาววีรยา	ใจกว้าง	กรรมการ
4.	นางรัตน์ภรณ์	สุขเจียมพะเนา	กรรมการ
5.	นางสาวเพ็ญธิดา	วงศาโรจน์	กรรมการ
6.	นางสาวแรมจันทร์	คำแก้ว	กรรมการ
7.	นางสาวเพ็ญศิริ	โฉมกาย	กรรมการ
8.	นายธนภาค	กสิวิทย์	กรรมการ
9.	นางสาวอรทัย	ตรีภัทร์	กรรมการ
10.	นางเอมอร	วงษ์วัฒนะ	กรรมการ
11.	นางสาวสุรีพร	ทำนุ	กรรมการ
12.	นางสาวสุภาวรรณ	พยนต์	กรรมการ
13.	นางสาวอันธิกา	ศักขิณาดี	กรรมการ
14.	นางสาวอภิญญา	มาลัยวงษ์	กรรมการ
15.	นางสาวธันยธร	เทพรักษ์	กรรมการ
16.	นางสาวจันทนา	กสิวิทย์	กรรมการและเลขานุการ