



รายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการความรู้

กลุ่มความรู้

กลุ่มพัฒนาคุณภาพการให้บริการ วิทยาเขตนครปฐม

องค์ความรู้เรื่อง

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม

ประจำปีงบประมาณ 2566

คำนำ

กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้ดำเนินโครงการจัดการความรู้ (KM) ในแผนการจัดการความรู้ แผนที่ 1 ด้านการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 เพื่อจัดทำคู่มือกระบวนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ วิทยาเขตนครปฐม โดยมีเนื้อหาที่ครอบคลุมถึงให้บริการด้านงานวิชาการ ของฝ่ายทะเบียนและประมวลผล สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม

ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองการศึกษาหรือสังกัดฝ่ายวิชาการ ของวิทยาลัย/ศูนย์การศึกษา ภายใต้วิทยาเขตนครปฐม ใช้เป็นแนวทางในการให้บริการด้านงานวิชาการแบบมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มความรู้.....	4
ความเป็นมาของกลุ่มความรู้.....	4
สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติและบทบาทหน้าที่ของสมาชิก.....	5
ส่วนที่ 2 การดำเนินงานจัดการความรู้.....	7
การกำหนดองค์ความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของหน่วยงาน และกำหนด	7
เป้าหมายของการจัดการความรู้.....	
การแสวงหาความรู้ที่ต้องการ.....	8
การปรับปรุง ดัดแปลง ความรู้บางส่วนให้เหมาะสมต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน.....	13
การนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง.....	16
การนำประสบการณ์จากการทำงาน และการประยุกต์ใช้ความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสกัด	17
ออกมาเป็นขุมความรู้.....	
การรวบรวมความรู้และจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร.....	18
ส่วนที่ 3 ผลผลิตและผลลัพธ์.....	20
ความรู้ที่ได้และการกั่นกรองความรู้.....	20
การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนางาน.....	20
สรุปผลการดำเนินการจัดการความรู้.....	27
การต่อยอดองค์ความรู้หรือนวัตกรรมที่เกิดขึ้น.....	27
ภาคผนวก	
เอกสารที่เกี่ยวข้อง	

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มความรู้

1. ความเป็นมาของชุมชนนักปฏิบัติ (กลุ่มความรู้) ดังนี้

สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา แบ่งการบริหารงานออกเป็น 4 กอง ได้แก่ กองกลางกองคลัง กองการศึกษา และกองนโยบายและแผน ทั้งนี้ สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม มีการแบ่งส่วนงานอย่างเป็นระบบและแยกงานชัดเจน มีการจัดลำดับการบริหารและการดำเนินงานการกำหนดผู้รับผิดชอบและกรอบภาระงานให้สอดคล้องเชื่อมประสานกันทั้งภายในและภายนอกองค์กร กองบริการ การศึกษา มีภารกิจหลักในการบริการวิชาการเพื่อสนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาของของวิทยาลัยในสังกัดวิทยาเขตนครปฐม ประกอบด้วย 2 ฝ่ายงาน ได้แก่ ฝ่ายทะเบียน และประมวลผล และฝ่ายพัฒนานักศึกษา

กองการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตนครปฐม เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่สนับสนุนงานวิชาการ ติดต่อประสานงานและให้บริการการจัดการศึกษา การประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งทำหน้าที่เป็นส่วนกลางของระบบการออกเอกสารสำคัญทางการศึกษาให้หน่วยงานและนักศึกษา เป็นศูนย์ข้อมูลหลักสูตรและรายวิชาการระดับปริญญาตรีและปริญญาโทของวิทยาลัยในสังกัด มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตนครปฐม อีกทั้งเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ประสานการดำเนินงานด้านวิชาการภายในวิทยาเขตนครปฐมอย่างเป็นระบบ

วิทยาลัย/ศูนย์การศึกษา ที่อยู่ในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตนครปฐม มีจำนวน 5 หน่วยงาน ได้แก่

- 1) วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน
- 2) วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง
- 3) วิทยาลัยนิเทศศาสตร์
- 4) วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ
- 5) ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 กองการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตนครปฐม ได้รวบรวมสมาชิกบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ที่อยู่ในสังกัดฝ่ายวิชาการของวิทยาลัยในสังกัดวิทยาเขตนครปฐม ได้แก่ วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง วิทยาลัยนิเทศศาสตร์ และวิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ เพื่อดำเนินงานจัดการความรู้ ภายใต้ **ชื่อกลุ่มความรู้ : กลุ่มพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566** ซึ่งสมาชิกกลุ่มความรู้ได้ร่วมกันระดมสมองสรุปประเด็นปัญหาในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานด้านวิชาการ โดยใช้วิธีการถอดบทเรียน ระหว่างสมาชิกที่มีประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญจนได้องค์ความรู้ที่จำเป็นในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ คือ การพัฒนาระบบการให้บริการด้านงานวิชาการ ของกองการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตนครปฐม ให้มีประสิทธิภาพ โดยการจัดทำคู่มือกระบวนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ วิทยาเขตนครปฐม ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินดำเนินงานด้านวิชาการให้เป็น

มาตรฐานในรูปแบบเดียวกัน ทั้งนี้เพื่อความรวดเร็วในการดำเนินการและก่อให้เกิดการผิดพลาดในการทำงานให้น้อยลง

พัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ได้ดำเนินการจัดการจัดการความรู้ตามแนวทางที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยมีแผนการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทบทวนกระบวนการทำงานของฝ่ายวิชาการ การสกัดองค์ความรู้ การแสวงหาความรู้ที่ต้องการจากเว็บไซต์หน่วยงานภายใน/ภายนอก และการนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้สมาชิกกลุ่มพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ร่วมกันกำหนดร่วมกันกำหนดองค์ความรู้และเป้าหมายหลักที่มีความสำคัญต่อหน่วยงาน และพัฒนากระบวนการให้บริการด้านงานวิชาการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นต่อไป

2. สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติและบทบาทหน้าที่ของสมาชิก

ลำดับ	ชื่อ-นามสกุล	หน่วยงานที่สังกัด	บทบาทหน้าที่
1.	นางสาวแคชชินทร์ ทับทิมเทศ	กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม	คุณเอื้อ
2.	นายอำนาจ บุญถนอม	กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม	คุณอำนวย
3.	นางสาวนริสา รวดเร็ว	กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม	คุณประสาน
4.	นางทีฆัมพร อิศริยอนันต์	กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม	คุณลิขิต
5.	นายอดิศักดิ์ ชูชาติ	กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม	คุณวิศาสตร์
6.	นางสาวกัญญาพัชญ์ คงสอน	กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม	คุณกิจ
7.	ว่าที่ ร.ต.อรรถพล เทิดขวัญชัย	กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม	คุณกิจ
8.	นางสาวกังสดาร แดงน้อย	กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม	คุณกิจ
9.	นางสาวพัชรินทร์ เจริญพร	กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม	คุณกิจ
10.	นายรัชตะสรณ์ จันทรวรศิษฐ์	วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ	คุณกิจ
11.	นายมานิตย์ ศรีวัง	วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ	คุณกิจ
12.	นางสาวโยษิตา สมเจริญ	วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ	คุณกิจ
13.	นางสาวเกศินี นิธิสิริประไพ	วิทยาลัยนิเทศศาสตร์	คุณกิจ
14.	นางสาวธิดารัตน์ โชคนาคะวโร	วิทยาลัยนิเทศศาสตร์	คุณกิจ
15.	นางสาวปิยะกาญจน์ อภิชัยกุล	วิทยาลัยนิเทศศาสตร์	คุณกิจ
16.	นายภูมินันท์ ภูมิ	วิทยาลัยนิเทศศาสตร์	คุณกิจ
17.	นายลิขิต เกิดมงคล	วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง	คุณกิจ
18.	นางสาวบุรฉกร แจ่มเมธีกุล	วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง	คุณกิจ
19.	นางสาวรุจิรา เนียมหอม	วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง	คุณกิจ
20.	นางสาวณัฐกฤตา ทองซัด	วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง	คุณกิจ
21.	นางสาวกัณฐมณี อ่างทอง	วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง (ระนอง)	คุณกิจ

ลำดับ	ชื่อ-นามสกุล	หน่วยงานที่สังกัด	บทบาทหน้าที่
22.	นายพงศ์ศักดิ์ รุ่งสง	วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง (ระนอง)	คุณกิจ
23.	นางสาวนุชรี ทองคำ	วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน	คุณกิจ
24.	นางสาวณัฐธิดา แซ่ด่าน	วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน	คุณกิจ
25.	นางสาววันทนีย์ เมฆวิไล	วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน	คุณกิจ
26.	นายปกรณ์ยศ วิทยานันทนารมณ	วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน	คุณกิจ
27.	นางสาวศรีไพร ศรีพนมวรรณ	วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน	คุณกิจ
28.	นางสาวชลธิชา จันทร์แสง	วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน	คุณกิจ

ส่วนที่ 2 การดำเนินงานจัดการความรู้

1. การกำหนดองค์ความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของหน่วยงาน และกำหนดเป้าหมายของการจัดการความรู้

1.1 รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

กลุ่มความรู้ : กลุ่มพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ซึ่งสมาชิกกลุ่มความรู้ได้ร่วมกันระดมสมองสรุปประเด็นปัญหาในการพัฒนากระบวนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยใช้วิธีการถอดบทเรียน ระหว่างสมาชิกที่มีประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญจนได้องค์ความรู้ที่จำเป็นในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ คือ กระบวนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม ให้มีประสิทธิภาพ โดยการจัดทำคู่มือแนวทางการจัดทำขั้นตอนกระบวนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม เพื่อให้วิทยาลัยในสังกัดวิทยาเขตนครปฐม ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านการบริการงานด้านวิชาการ ได้แก่

- 1) งานแผนการเรียน
- 2) งานตารางเรียนตารางสอน
- 3) งานพัฒนาหลักสูตรและส่งเสริมวิชาการ
- 4) งานแผนรับรับสมัครนักศึกษา
- 5) งานรับสมัคร และสอบคัดเลือกนักศึกษา
- 6) งานฐานข้อมูลและประวัตินักศึกษา
- 7) งานลงทะเบียนและประเมินผล
- 8) งานสถิตินักศึกษา
- 9) งานบริการ One Stop Service

กลุ่มความรู้ : กลุ่มพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ดำเนินการปรับกระบวนการให้บริการด้านงานวิชาการใหม่ให้เป็นมาตรฐานในรูปแบบเดียวกัน ทั้งนี้เพื่อความรวดเร็วในการดำเนินการและก่อให้เกิดการผิดพลาดในให้บริการงานด้านวิชาการน้อยลง

สมาชิกกลุ่มพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ได้จัดประชุมกลุ่มย่อย เพื่อทบทวนกระบวนการทำงานของฝ่ายวิชาการ ด้านการกลุ่มพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม ในวันที่ 16 พฤศจิกายน พ.ศ. 2565 เวลา 15.00 – 16.30 น. ณ ห้องประชุมสำนักงานวิทยาเขตนครปฐม และออนไลน์ ทั้งนี้ เพื่อให้สมาชิกกลุ่มฯ ร่วมกันกำหนดองค์ความรู้และเป้าหมายหลักที่มีความสำคัญต่อหน่วยงาน

1.2 เอกสารหลักฐานอ้างอิง :

- 1) รายงานการประชุมกลุ่มความรู้ : กลุ่มพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ครั้งที่ 1/2566 (16 พฤศจิกายน พ.ศ. 2565)
- 2) ใบงานที่ 1 กลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ

3) แผนการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566

2. การแสวงหาความรู้ที่ต้องการ

2.1 รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

สมาชิกกลุ่มความรู้ได้มีการแสวงหาความรู้ในเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม จากเว็บไซต์หน่วยงานภายนอก และได้ร่วมกันถอดบทเรียน เทคนิค/วิธีปฏิบัติในเรื่องพัฒนากระบวนการรับรายงานตัวนักศึกษา โดยมีใบงานถอดบทเรียนการปฏิบัติงาน จากนั้นจัดประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับสมาชิกภายในกลุ่มสรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการสร้างและแสวงหาความรู้ ของสมาชิกกลุ่ม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.1.1 กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม แสวงหาความรู้จากบทความวิจัย Kasem Bundit Journal Vloum 18 No.1 January – June 2017 โดย มณฑกานต์ ฉิมเกิด และสุธรรม พงศ์สราญ เรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ การดำเนินงานด้านการบริการที่มีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะ ดังนี้

1) ความพึงพอใจในการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในสถานการณ์บริการ บุคคลจะรับรู้สิ่งต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพการบริการได้จากประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสกับบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจ

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ความคาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการ ถ้าผู้รับบริการได้รับในสิ่งที่คาดหวังผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจ

3) ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับ ความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามความคาดหวังไว้ แต่อีกช่วงเวลาหนึ่งหากได้รับการตอบสนองในสิ่งที่คาดหวังไว้บุคคลอาจเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นในทางบวกได้ทันที

4) การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้ให้บริการในด้านคุณภาพ การให้บริการ ภาพลักษณ์ของการบริการ ผ่านทางสื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้ให้บริการนำข้อมูลเหล่านั้นไปใช้ได้

5) ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้ใช้บริการ โดยการกำหนดกระบวนการจัดการหรือรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้ให้บริการเป็นสำคัญ ทั้งการแสดงพฤติกรรมบริการ และการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการด้วยความเอาใจใส่ด้วยจิตสำนึกของ การบริการ

5) สภาพแวดล้อมของการบริการ ควรสร้างความสวยงามของอาคารสถานที่ การแบ่งพื้นที่ใช้สอยที่เหมาะสม ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในการบริการ

6) กระบวนการบริการ ควรจัดระบบการบริการที่มีความคล่องตัวและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องและมีคุณภาพ โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

2.1.2 กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม แสวงหาความรู้จากวิทยานิพนธ์ เรื่อง คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ โดย ชูติกาญจน์ ใจมา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ <http://202.29.52.112/dspace/bitstream/123456789/147/1/61553490201.pdf>

คุณภาพบริการอย่างน้อยหนึ่งตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านการให้ความมั่นใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของพาราสุรามาน และคณะ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 2013) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ มีการพัฒนาและสร้างเครื่องมือในการประเมินคุณภาพบริการที่เรียกว่า “SERVQUA” ซึ่งสามารถนำไปวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ในการประเมินคุณภาพบริการจำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย

- 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ คือ เป็นสิ่งที่สัมผัสได้ มีลักษณะกายภาพที่ปรากฏให้เห็นเด่นชัด
- 2) ด้านความน่าเชื่อถือ คือ ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสม
- 3) ด้านการตอบสนอง คือ ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ
- 4) ด้านการให้ความมั่นใจ คือ ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ
- 5) ด้านการเอาใจใส่ คือการให้บริการของพนักงานที่มีความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการของผู้รับบริการที่แตกต่างกันละคน

2.1.3 วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน แสวงหาความรู้จากคู่มือการพัฒนาคุณภาพการบริการ โดยคณะกรรมการจัดการความรู้สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ประจำปี 2562 <https://www.aru.ac.th/ops/images/km/service.pdf>

การบริการ (Service) หมายถึง กระบวนการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ตอบสนองความต้องการของผู้อื่น เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจ และชื่นชมผู้รับบริการ รวมทั้งชื่นชมองค์กร ส่งผลกระทบที่ดีต่อองค์กร การประสบความสำเร็จในการดำเนินงานเกือบทุกอย่างพบว่าการบริการเป็นเครื่องมือที่สำคัญ

- 1) การติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการต้องสื่อสารกันให้ชัดเจน หากผู้ให้บริการไม่เข้าใจให้ถามกลับ และทวนคำตอบ
- 2) การทำงานเป็นทีม ทุกคนทำงานแทนกันได้ในหน่วยงาน ประสานงานติดต่องานร่วมกันได้ หน่วยงานเดียวกันจำเป็นจะต้องทำงานทดแทนกันได้ เช่น เวลาพักกลางวันเจ้าหน้าที่อีกคนไปพัก

รับประทานอาหารกลางวัน จะต้องมีการทำงานแทนคนที่ไปพักช่วงเวลานั้น และการรับโทรศัพท์เพื่อตอบปัญหาผู้รับบริการ

3) ผู้ให้บริการ ให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเสมอภาค มีจิตบริการ ทำด้วยใจของการบริการ ไม่เกี่ยงว่าเป็นงานคนอื่น แก้ไขปัญหาของผู้รับบริการได้

4) การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจและกลับมาใช้บริการอีกครั้งหรือการบอกต่อต้องมาจากจิตใจและทัศนคติของผู้ให้บริการที่ต้องรับรู้ว่า ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด จะต้องอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือให้เต็มที่ตามกำลังความสามารถ รวมทั้งให้บริการตรงตามความต้องการและบรรลุวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการ

5) มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการบริการของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ และนำผลการประเมินมาปรับปรุงแนวทางการให้บริการ

2.1.4 วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง แสวงหาความรู้จากการค้นคว้าอิสระ เรื่อง คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โรงพยาบาลเปาโลรังสิต <http://www.repository.mutt.ac.th/dspace/bitstream/123456789/3508/1/RMUTT-161651.pdf> ลักษณะการบริการที่สำคัญมี 4 ประการ ซึ่งมีผลต่อการออกแบบการดำเนินงานทางธุรกิจ มีดังต่อไปนี้

1) ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) หมายความว่า การบริการไม่สามารถมองเห็นหรือรู้สึกได้ก่อนการซื้อ และไม่สามารถคาดเดาผลที่จะเกิดขึ้นได้ ดังนั้น เพื่อลดความเสี่ยง ผู้ขอรับบริการจะมองหาสัญญาณที่บ่งบอกถึงคุณภาพ ของการบริการโดยจะพิจารณาจากสถานที่ ตัวบุคคล เวลา เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องสร้างสิ่งเหล่านี้ให้เกิดขึ้น เพื่อเป็นหลักประกันให้กับผู้ใช้บริการ

2) ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) หมายความว่า การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน ไม่มีตัวสินค้าที่สามารถเก็บรักษาหรือทำการจำหน่ายและบริโภคที่หลัง ควรมีการกำหนดมาตรฐานเวลาการให้บริการเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว จะมีผลทำให้สามารถบริการลูกค้าได้มากขึ้น

3) ไม่แน่นอน (Variability) หมายความว่า ลักษณะของการให้บริการมีความไม่แน่นอนสูง เนื่องจากการบริการขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย ตัวอย่างเช่น ผู้ให้บริการ ช่วงเวลาที่ให้บริการสถานที่ที่ให้ บริการ ดังนั้น ธุรกิจที่เป็นผู้ให้บริการ จึงจำเป็นต้องควบคุมคุณภาพของการบริการ ซึ่งสามารถทำได้ 3 ขั้นตอน ดังนี้

3.1 การคัดเลือกและการอบรมการให้บริการแก่พนักงาน

3.2 กำหนดขั้นตอนในการให้บริการเพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งระบบของธุรกิจ

3.3 มีการตรวจสอบความพึงพอใจของลูกค้า จากการสอบถามความคิดเห็นหรือจากเครื่องมืออื่นๆ

4) ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) หมายความว่า การให้บริการนั้นๆ ไม่สามารถเก็บได้เหมือนกับสินค้าอื่นๆ ซึ่งเมื่อความต้องการไม่แน่นอนก็จะทำให้เกิดปัญหาขึ้น ทำให้เกิดเหตุการณ์

ให้บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้าเกิดขึ้น ดังนั้น ธุรกิจที่จะให้บริการจะต้องใช้กลยุทธ์ในการปรับความต้องการซื้อ และการให้บริการให้มีความสอดคล้อง เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว

2.1.5 วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ แสวงหาความรู้จากบทความวิจัย เรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริการการศึกษาและประสิทธิผลการจัดการศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏเขต ภูมิภาคสตรภาคกลาง <https://ph02.tci-thaijo.org/index.php/gskku/article/view/22637/19372>

ผู้บริหารองค์กรในปัจจุบันต้องตระหนักอยู่เสมอว่าองค์กรของตนกำลังเผชิญกับภัยคุกคามหรืออุปสรรคที่หลากหลายซับซ้อนรุนแรงและแตกต่างไปจากเดิมต้องเผชิญกับการแข่งขันซึ่งเป็นเรื่องที่ทำนายต่อผู้บริหารว่าจะทำอย่างไรให้องค์กรอยู่รอดและยั่งยืน ดังนั้นองค์กรต้องปรับโครงสร้างการดำเนินงานและรูปแบบการบริหารเพื่อความอยู่รอดตามทฤษฎีวิวัฒนาการของ ชาลส์ (วอร์เรนพร, 2548) โดยที่ผู้เข้มแข็งและเหมาะสมเท่านั้นที่จะอยู่รอดได้ในอนาคตโดยจะต้องปรับตัวใน 2 มิติคือโครงสร้างและวัฒนธรรมองค์กร ไม่เพียงแต่พิจารณาโครงสร้างที่เป็นทางกายภาพเท่านั้นผู้บริหารจะต้องถ่วงดุลระหว่างโครงสร้างรูปแบบ กระบวนการจัดการ ระบบสารสนเทศ ระบบรางวัล ทรัพยากรมนุษย์และกลยุทธ์ของพันธกิจโดยรูปแบบองค์กรในอนาคตจะมีลักษณะแบนราบ มีการทำงานเป็นทีม เชื่อมโยงแบบเครือข่ายองค์กรในอนาคตจะให้ความหลากหลายกับการเรียนรู้การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และให้ความสำคัญกับบุคลากรที่มีทักษะความรู้ คุณธรรมจริยธรรม โดยการจัดการเชิงกลยุทธ์เป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับการบริหารองค์กรในปัจจุบัน เนื่องจากการกำหนดเป้าหมาย ทิศทาง ภารกิจ กลยุทธ์การพัฒนาองค์กรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม พัฒนาปรับปรุงทุกส่วนขององค์กรให้นำกลยุทธ์ไปสู่ภาคปฏิบัติ ตลอดจนการติดตามกำกับควบคุมและประเมินผลการดำเนินงานตามกลยุทธ์โดยประโยชน์ของการจัดการเชิงกลยุทธ์ คือ

- 1) องค์กรปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมได้ดียิ่งขึ้น
- 2) การจัดสรรทรัพยากรในองค์กรสอดคล้องและสมเหตุสมผล
- 3) การปรับตัว การขยายตัวขององค์กรมีการอบทิศทางที่ชัดเจน
- 4) กระตุ้นให้บุคลากรมองเห็นโอกาสภัยคุกคาม จุดแข็ง จุดอ่อน และทิศทางการ

ดำเนินงาน

- 5) เปิดโอกาสให้บุคลากรมีความคิดใช้ทรัพยากรร่วมกัน

2.1.6 วิทยาลัยนิเทศศาสตร์ แสวงหาความรู้จาก บทความเรื่องการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้วยระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ของ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัย กำแพงเพชร โดย อรุณลักษณ์ รัตนพันธ์, รุ่งรุจี ศรีดาเดช

<https://pulinet.oas.psu.ac.th/index.php/journal/article/viewFile/358/358>

สภาพและปัญหาการให้บริการมีประเด็นหลักที่สำคัญ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ให้บริการด้านการปฏิบัติงาน ด้านกิจกรรมและบริการ และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งนี้อาจเนื่องจาก ลักษณะของงานบริการของห้องสมุดส่วนใหญ่มีเป้าหมายหลักที่คล้ายคลึงกัน คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จากประเด็นปัญหาที่พบคือ การจัดระบบและการควบคุมเอกสารของงานบริการยังไม่ดีเท่าที่ควร มีคู่มือการปฏิบัติงานไม่ครบทุกงานบริการและรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานยังไม่ชัดเจนและเป็นปัจจุบัน

และบุคลากรมีความต้องการพัฒนางานที่เพิ่มคุณภาพ เป็นระบบควบคุมคุณภาพที่บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการให้บริการ

ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการดำเนินงานด้านการให้บริการบุคลากรที่ผ่านมายังไม่ได้ให้บุคลากรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ทำให้เห็นกระบวนการที่แต่ละคนรับผิดชอบอย่างชัดเจนทุกงาน และเอกสารส่วนใหญ่มีการจัดเก็บเป็น แฟ้มงานที่ยังไม่มีระบบการจัดการที่ดีทำให้ยากต่อการตรวจสอบความถูกต้องข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน ซึ่งจะมีเพียงบางส่วนงานที่จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานตามคาร์รับรองการปฏิบัติงานตามรูปแบบของมหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนาสมรรถนะทางวิชาชีพเมื่อเทียบแล้วคิดเป็นร้อยละ 3 ของบุคลากรงานบริการทั้งหมด และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการไม่ใช่บรรณารักษ์หรือเป็นผู้เชี่ยวชาญ ด้านการให้บริการส่วนใหญ่เป็นพนักงานปฏิบัติการจึงไม่ได้จัดทำเอกสารการปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรม ซึ่งส่งผลให้กระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการยังไม่เป็นระบบเท่าที่ควร จำเป็นต้องมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรในการเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงานเช่นกัน

2.1.7 วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ แสวงหาความรู้จาก บทความเรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริการการศึกษาและประสิทธิผลการจัดการศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏ เขตภูมิภาคกลาง <https://ph02.tci-thaijo.org/index.php/gskku/article/view/22637/19372>

ผู้บริหารองค์กรในปัจจุบันต้องตระหนักอยู่เสมอว่าองค์กรของตนกำลังเผชิญกับภัยคุกคามหรืออุปสรรคที่หลากหลายซับซ้อนรุนแรงและแตกต่างไปจากเดิมต้องเผชิญกับการแข่งขันซึ่งเป็นเรื่องที่ทำนายต่อผู้บริหารว่าจะทำอย่างไรให้องค์กรอยู่รอดและยั่งยืน ดังนั้นองค์กรต้องปรับโครงสร้างการดำเนินงานและรูปแบบการบริหารเพื่อความอยู่รอดตามทฤษฎีวิวัฒนาการของ ชาลส์ (วอร์ธพอร์, 2548) โดยที่ผู้เข้มแข็งและเหมาะสมเท่านั้นที่จะอยู่รอดได้ในอนาคตโดยจะต้องปรับตัวใน 2 มิติคือ

โครงสร้างและวัฒนธรรมองค์กร ไม่เพียงแต่พิจารณาโครงสร้างที่เป็นทางกายภาพเท่านั้นผู้บริหารจะต้องถ่วงดุลระหว่างโครงสร้าง รูปแบบ กระบวนการจัดการ ระบบสารสนเทศ ระบบรางวัล ทรัพยากรมนุษย์และกลยุทธ์ของพันธกิจโดยรูปแบบขององค์กรในอนาคตจะมีลักษณะแบนราบ มีการทำงานเป็นทีม เชื่อมโยงแบบเครือข่ายองค์กรในอนาคตจะให้ความหลากหลายกับการเรียนรู้การพัฒนาอย่างต่อเนื่องและให้ความสำคัญกับบุคลากรที่มีทักษะ ความรู้ คุณธรรมจริยธรรม

โดยการจัดการเชิงกลยุทธ์เป็นสิ่งสำคัญสำหรับการบริหารองค์กรในปัจจุบัน เนื่องจากมีการกำหนดเป้าหมาย ทิศทาง ภารกิจ กลยุทธ์การพัฒนาองค์กรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม พัฒนาปรับปรุงทุกส่วนขององค์กรให้นำกลยุทธ์ไปสู่ภาคปฏิบัติ ตลอดจนการติดตามกำกับควบคุมและประเมินผลการดำเนินงานตามกลยุทธ์โดยประโยชน์ของการจัดการเชิงกลยุทธ์ คือ

- 1) องค์กรปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมได้ดียิ่งขึ้น
- 2) การจัดสรรทรัพยากรในองค์กรสอดคล้องและสมเหตุสมผล
- 3) การปรับตัว การขยายตัวขององค์กรมีกรอบทิศทางที่ชัดเจน
- 4) กระตุ้นให้บุคลากรมองเห็นโอกาสภัยคุกคาม จุดแข็ง จุดอ่อน และทิศทางการดำเนินงาน

ดำเนินงาน

5. เปิดโอกาสให้บุคลากรมีความคิดใช้ทรัพยากรร่วมกัน

2.2 เอกสารหลักฐานอ้างอิง :

ใบงานที่ 2 ถอดบทเรียนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม

3. การปรับปรุง ดัดแปลง ความรู้บางส่วนให้เหมาะสมต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน

3.1 รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

กลุ่มพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ได้ประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ครั้งที่ 2 โดยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันระหว่างสมาชิกกลุ่ม เรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม ในวันพฤหัสบดีที่ 20 เมษายน 2566 เวลา 13.30 – 16.30 น. และนำความรู้ที่ได้จากการสกัดความรู้รายบุคคล มาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกัน ปรับปรุงดัดแปลงความรู้ให้เหมาะสมกับการนำไปปฏิบัติ สกัดองค์ความรู้ สู่เทคนิคการปรับปรุงพัฒนา ดังนี้

ความรู้ที่ได้จากการแสวงหาความรู้	ความรู้ที่ปรับปรุงให้เหมาะสมต่อการนำไปปฏิบัติ
<p>ความรู้ที่ได้จากการแสวงหาความรู้ สมาชิกกลุ่มได้ร่วมกันสรุปและจัดลำดับความสำคัญของกระบวนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม ได้ 3 หัวข้อ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การจัดทำแผนการดำเนินงานของกองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม 2. Flowchart แสดงขั้นตอนการดำเนินงานของกองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม 3. คำอธิบายขั้นตอนการดำเนินงานด้านวิชาการของกองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม <p>ประกอบด้วย</p> <ul style="list-style-type: none"> - กิจกรรม - ระยะเวลาดำเนินการ - ผู้รับผิดชอบ 	<p>การปรับปรุงดัดแปลงความรู้ให้เหมาะสมกับการนำไปปฏิบัติ เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. จัดทำแผนการดำเนินงานของกองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 2. จัดทำ Flowchart ขั้นตอนการดำเนินงานของกองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม 3. จัดทำเล่มคู่มือแนวปฏิบัติในการดำเนินงานของกองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม 4. วิทยาลัย ในสังกัดวิทยาเขตนครปฐม สามารถนำเล่มคู่มือแนวปฏิบัติในการดำเนินงานด้านวิชาการของกองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม ไปใช้ปฏิบัติงานได้จริง



คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านงานวิชาการ
พัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม

จัดทำโดย
กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
วิทยาเขตนครปฐม พ.ศ.2566

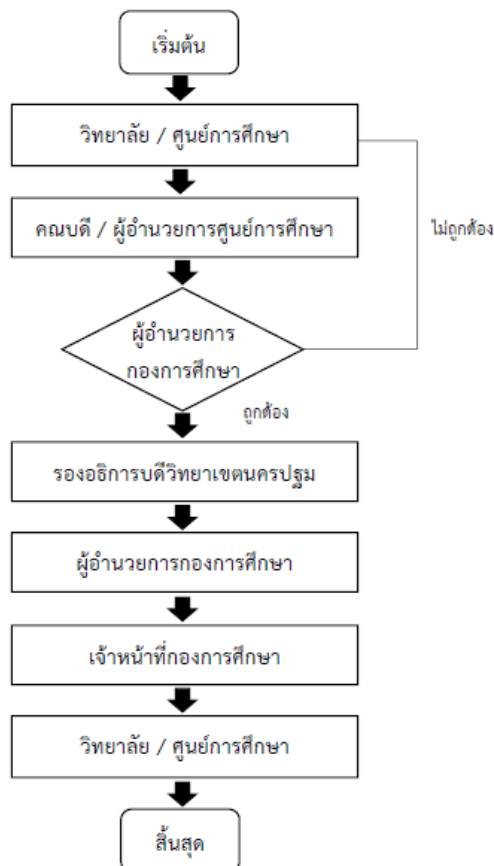
การดำเนินงานของกองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม
และกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ลำดับที่	เรื่อง	กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม	กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
1	งานการพัฒนา/ปรับปรุงหลักสูตร	✓	
2	งานแผนการเรียน	✓	
3	งานตารางเรียนตารางสอน	✓	
4	การขอหรืออาจารย์ผู้สอน (อาจารย์พิเศษ)		✓
5	กำหนดชื่ออาคารเรียน / ห้องเรียน		✓
6	การเขียนโอนผลการเรียน	✓	
7	การจัดทำฐานข้อมูลและรับรายงานตัวนักศึกษาใหม่	✓	
8	การลงทะเบียนล่าช้า	✓	
9	งานผลการเรียน	✓	
10	งานขอสำเร็จการศึกษา		✓
11	การรายงานข้อมูลผู้สอบผ่านเกณฑ์มาตรฐานบัณฑิต ก่อนสำเร็จการศึกษา		✓

หมายเหตุ เรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการได้ภายใต้กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม ขอความอนุเคราะห์ให้ทำบันทึกเรียนรองอธิการบดี
ฝ่ายวิชาการ (ผ่านรองอธิการบดีวิทยาเขตนครปฐม) เส้นทางสิ้นสุดที่ นางสาวแคชรินทร์ ทับทิมเทศ รักษาการแทนผู้อำนวยการ
กองการศึกษา

แผนการดำเนินงาน
กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม

เส้นทางการส่งบันทึกข้อความมายังกองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม



หมายเหตุ บันทึกข้อความ “เรียน รองอธิการบดีวิทยาเขตนครปฐม” เส้นทางสิ้นสุดที่ นางสาวแคชรินทร์ ทับทิมเทศ รักษา
ราชการแทนผู้อำนวยการกองการศึกษา เพื่อตรวจสอบข้อมูลตาม กฎ ระเบียบ ประกาศ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัย เพื่อ
ประกอบการพิจารณาเสนอรองอธิการบดีวิทยาเขตนครปฐมพิจารณาอนุมัติ/อนุญาต หากข้อมูลไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน
จะดำเนินการส่งกลับวิทยาลัย/ศูนย์การศึกษา เพื่อตรวจสอบข้อมูลหรือแนบเอกสารประกอบการพิจารณาเพิ่มเติม

การเขียนบรรณานุกรมแบบผลงานวิจัยและผลงานทางวิชาการ

ชื่อผู้แต่ง, ชื่อเรื่อง, ปีที่เผยแพร่, ชื่อวารสาร, ที่อยู่ของวารสาร, ฉบับปี, เดือน, หน้า..... ถึง.....

การเขียนบรรณานุกรมแบบตำรา

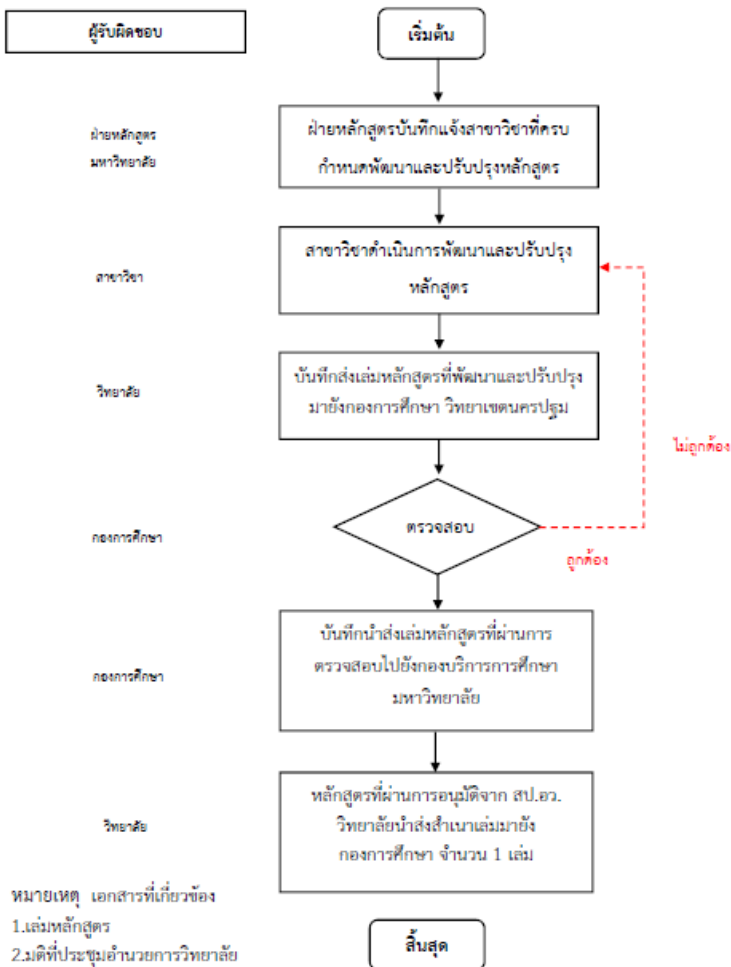
ชื่อผู้แต่ง, ชื่อเรื่อง, ชื่อหนังสือ, โรงพิมพ์, จังหวัด, จำนวนหน้าทั้งหมด

ระดับปริญญาตรี อย่างน้อย 1 เรื่อง
ระดับบัณฑิตศึกษา อย่างน้อย 3 เรื่อง 1 ใน 3 ต้องเป็นงานวิจัย

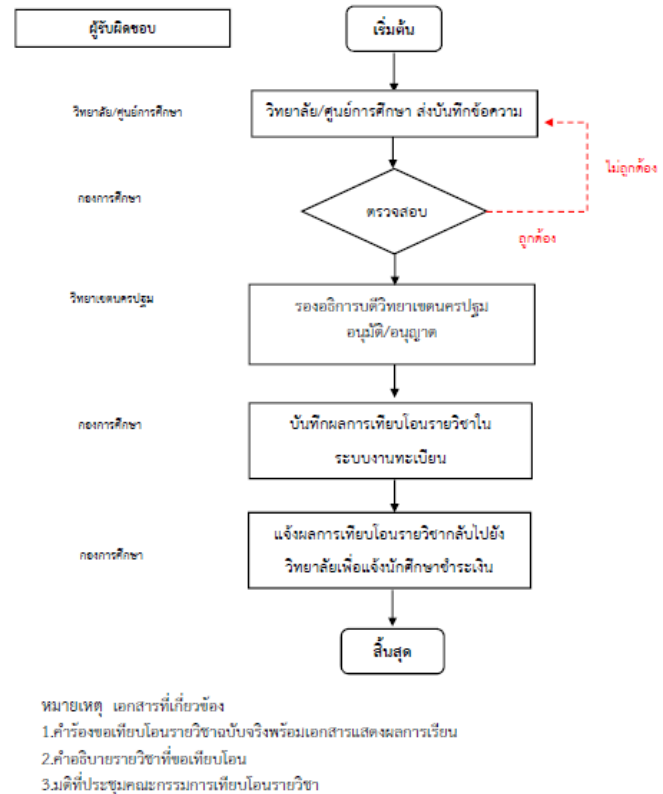
ชื่อผู้แต่งบทความหรือบท.(/ปีพิมพ์)/ชื่อบทความหรือบท./ใน หรือ ใน/ชื่อบรรณาธิการ/(บ.ก. หรือ Ed. หรือ Eds.),
///////ชื่อหนังสือ/(น. หรือ p. หรือ pp. เลขหน้า)/สถานที่พิมพ์/สำนักพิมพ์.

วัลลภ สุขสวัสดิ์. (2561). แนวความคิดเรื่องชนชั้นนำทางการเมืองของกิตาโน มอลกา กับชนชั้นนำทางการเมืองไทยในยุคมาลามาไทย. ใน วัชรพล สุขจักรวัฒนา และวัชรพล พุทธิวิชา (บ.ก.), *ว่าด้วยทฤษฎีรัฐศาสตร์ และรัฐประศาสนศาสตร์ร่วมสมัย* (พิมพ์ครั้งที่ 2). (น. 47-68). พิษณุโลก: สำนักพิมพ์ /มหาวิทยาลัยนครสวรรค์.

**ขั้นตอนการปฏิบัติงานการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตร
กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม**



**ขั้นตอนการปฏิบัติงานขอเทียบโอนรายวิชา
กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม**



ตัวอย่าง แสดงขั้นตอนการดำเนินงานด้านวิชาการของกองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม

3.2 เอกสารหลักฐานอ้างอิง :

รายงานประชุมการพัฒนากระบวนการรับรายงานตัวนักศึกษา วิทยาเขตนครปฐม ในวันพฤหัสบดีที่ 20 เมษายน 2566 เวลา 13.30 – 16.30 น.

4. การนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

4.1 รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

เมื่อได้องค์ความรู้แล้ว กลุ่มพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ได้สร้างความรู้ความเข้าใจแก่สมาชิกในแต่ละหน่วยงาน ให้ทราบถึงการเข้าใช้งานระบบผ่านการประชุม และการจัดทำเล่มคู่มือแนวปฏิบัติในการพัฒนากระบวนการรับรายงานตัวนักศึกษา วิทยาเขตนครปฐม

กระบวนการเดิม	กระบวนการใหม่
<p>กระบวนการ การให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม</p> <p><u>กระบวนการเดิม</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม จะให้บริการด้านวิชาการ แก่วิทยาลัยสังกัดวิทยาเขตนครปฐม แบบไม่มีระบบ ไม่มีขั้นตอน และไม่มีเอกสารหลักฐานอ้างอิงหรือแนวทางการดำเนินงานเพื่อที่วิทยาลัยสังกัดวิทยาเขตนครปฐม จะนำไปปฏิบัติในส่วนของงานด้านวิชาการต่ออย่างถูกต้อง 2. กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม จะรับทราบถึงประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับงานด้านวิชาการวิทยาลัยสังกัดวิทยาเขตนครปฐม ก็ต่อเมื่อได้รับแจ้งจากวิทยาลัยเท่านั้น 3. กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม มีแบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงานด้านวิชาการรูปแบบเก่า 4. กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม ไม่มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการดำเนินงานด้านงานวิชาการที่ชัดเจน ทำให้หน่วยงานในสังกัดวิทยาเขตนครปฐม ที่มาติดต่อไม่รับทราบถึงข้อมูลที่ Update ปัญหาที่พบ 	<p>การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม ประจำปีงบประมาณ 2566</p> <p><u>กระบวนการใหม่</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. จัดทำแผนการดำเนินงานด้านวิชาการของกองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม 2. จัดทำขั้นตอนการดำเนินงานด้านงานวิชาการ เพื่อแจ้งให้วิทยาลัยในสังกัดวิทยาเขตนครปฐม ทราบ 3. จัดทำคำอธิบายวิธี/ขั้นตอนการดำเนินงานด้านวิชาการ เพื่อแจกแจงรายละเอียดการดำเนินงานที่เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน 4. ปรับปรุงและพัฒนาเอกสารสำคัญที่ใช้ในงานด้านวิชาการ ให้ทันสมัย เข้าใจง่าย ลดความซ้ำซ้อน 5. จัดทำตัวอย่างการกรอกเอกสารสำคัญที่ใช้ในงานด้านวิชาการ เพื่อแจ้งให้วิทยาลัยสังกัดวิทยาเขตนครปฐม รับทราบและนำไปใช้ได้ถูกต้อง 6. จัดทำคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านงานวิชาการ เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม

กระบวนการเดิม	กระบวนการใหม่
<p>1. ผู้ประสานงานด้านวิชาการของวิทยาลัยสังกัดวิทยาเขตนครปฐม ไม่เข้าใจถึงขั้นตอนการทำงานด้านวิชาการได้อย่างถูกต้อง</p> <p>2. ผู้ประสานงานด้านวิชาการของวิทยาลัยสังกัดวิทยาเขตนครปฐม จัดส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานด้านวิชาการไม่ครบถ้วนสมบูรณ์</p> <p>3. ผู้ประสานงานด้านวิชาการของวิทยาลัยสังกัดวิทยาเขตนครปฐม จัดทำบันทึกข้อความในระบบ E-office เรื่องงานด้านวิชาการต่างๆ ผิดเส้นทางการลงนาม ทำให้เกิดความล่าช้าของบันทึกข้อความ</p>	

4.2 เอกสารหลักฐานอ้างอิง :

1. แผนการดำเนินงานด้านวิชาการของกองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม
2. ตัวอย่างขั้นตอนการดำเนินงานด้านงานวิชาการ
3. ตัวอย่างคำอธิบายวิธี/ขั้นตอนการดำเนินงานด้านวิชาการ
4. ตัวอย่างการปรับปรุงเอกสารสำคัญที่ใช้ในงานด้านวิชาการ
5. ตัวอย่างการกรอกเอกสารสำคัญที่ใช้ในงานด้านวิชาการ

5. การนำประสบการณ์จากการทำงาน และการประยุกต์ใช้ความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสกัดออกมาเป็นขุมความรู้

5.1 รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

กลุ่มพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ได้ประชุมกลุ่มย่อยเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์จากการทำงานนำกระบวนการ/วิธีปฏิบัติงานที่ปรับปรุง ไปปฏิบัติ โดยสมาชิก KM ได้ร่วมกันแลกเปลี่ยนความรู้ ดังนี้

สมาชิกกลุ่มพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ได้จัดประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่องการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม ทำให้พบว่ากระบวนการให้บริการงานด้านวิชาการแก่วิทยาลัยในสังกัดวิทยาเขตนครปฐม รูปแบบเดิม ทำให้พบปัญหาในการให้บริการงานด้านวิชาการกับนักศึกษา และกับบุคลากรที่ต้องการติดต่อประสานงานเกี่ยวกับงานด้านวิชาการทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็น รูปแบบเอกสารสำคัญที่ใช้ในงานวิชาการ ขั้นตอนการจัดทำเอกสารสำคัญที่ใช้ในงานวิชาการ และการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตรงตามขั้นตอนเพื่อลดปัญหาการทำงานล่าช้า จากเหตุผลที่กล่าวมานี้ทำให้เห็นถึงปัญหาที่ทำให้เกิดผลกระทบในวงกว้างตามมา

จากกรณีดังกล่าว จึงทำให้สมาชิกกลุ่มพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ได้ร่วมกันวิเคราะห์ สังเคราะห์ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ได้จากการประชุมมาพัฒนาปรับปรุงกระบวนการที่ทำให้เกิดประเด็นปัญหาต่างๆ ในการปฏิบัติงานมาจัดทำเล่มคู่มือแนวปฏิบัติในการกลุ่มพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม ทำให้การปฏิบัติงานด้านวิชาการของวิทยาลัยสังกัดวิทยาเขตนครปฐม ทำงานได้มีความรวดเร็วและเกิดข้อผิดพลาดน้อยลง

5.2 เอกสารหลักฐานอ้างอิง :

รายงานการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม พ.ศ. 2566

6. การรวบรวมความรู้และจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร

6.1 รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

กลุ่มพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ได้นำข้อเสนอแนะจากผู้อำนวยการกองการศึกษา มาปรับกระบวนการ/ วิธีการปฏิบัติงาน เรื่องการจัดทำเล่มคู่มือแนวปฏิบัติในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม โดยมีกระบวนการ/วิธีการปฏิบัติงาน ดังนี้

กระบวนการ/แนวทาง/วิธีการเดิม	กระบวนการ/แนวทาง/วิธีการใหม่	สิ่งที่ได้ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ
<p>การให้บริการงานด้านวิชาการ ของ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม</p> <p><u>กระบวนการเดิม</u></p> <p>1. กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม จะให้บริการด้านวิชาการ แก่วิทยาลัยสังกัดวิทยาเขตนครปฐม แบบไม่มีระบบ ไม่มีขั้นตอน และไม่มีเอกสารหลักฐานอ้างอิงหรือแนวทางการดำเนินงานเพื่อที่วิทยาลัยสังกัดวิทยาเขตนครปฐม จะนำไปปฏิบัติในส่วนของงานด้านวิชาการต่ออย่างถูกต้อง</p> <p>2. กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม จะรับทราบถึงประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับงานด้านวิชาการวิทยาลัยสังกัดวิทยาเขต</p>	<p>ปรับปรุงกระบวนการ การให้บริการงานด้านวิชาการ ของกองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม</p> <p><u>กระบวนการใหม่</u></p> <p>1. จัดทำแผนการดำเนินงานด้านวิชาการของกองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม</p> <p>2. จัดทำขั้นตอนการดำเนินงานด้านงานวิชาการ เพื่อแจ้งให้วิทยาลัยในสังกัดวิทยาเขตนครปฐม ทราบ</p> <p>3. จัดทำคำอธิบายวิธี/ขั้นตอนการดำเนินงานด้านวิชาการ เพื่อแจกแจงรายละเอียดการดำเนินงานที่เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน</p>	<p>นำข้อเสนอแนะจากผู้อำนวยการกองการศึกษา</p> <p>1. การประชาสัมพันธ์ให้กับวิทยาลัยในสังกัดวิทยาเขตนครปฐม รับทราบ</p> <p>2. การประชาสัมพันธ์ให้กับนักศึกษา รับทราบถึงตัวอย่างเอกสารสำคัญที่นักศึกษาใช้ยื่นขอเอกสารจุดบริการ One Stop ผ่านช่องทางออนไลน์ต่างๆ เช่น Page Facebook / Application Line</p>

กระบวนการ/แนวทาง/วิธีการเดิม	กระบวนการ/แนวทาง/วิธีการใหม่	สิ่งที่ได้ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ
<p>นครปฐม ก็ต่อเมื่อได้รับแจ้งจากวิทยาลัยเท่านั้น</p> <p><u>ปัญหาที่พบ</u></p> <p>1. ผู้ประสานงานด้านวิชาการของวิทยาลัยสังกัดวิทยาเขตนครปฐม ไม่เข้าใจถึงขั้นตอนการทำงานด้านวิชาการได้อย่างถูกต้อง</p> <p>2. ผู้ประสานงานด้านวิชาการของวิทยาลัยสังกัดวิทยาเขตนครปฐม จัดส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานด้านวิชาการไม่ครบถ้วนสมบูรณ์</p> <p>3. ผู้ประสานงานด้านวิชาการของวิทยาลัยสังกัดวิทยาเขตนครปฐม จัดทำบันทึกข้อความในระบบ E-office เรื่องงานด้านวิชาการต่างๆ ผิดเส้นทางการลงนาม ทำให้เกิดความล่าช้าของบันทึกข้อความ</p>	<p>4. ปรับปรุงและพัฒนาเอกสารสำคัญที่ใช้ในงานด้านวิชาการ ให้ทันสมัย เข้าใจง่าย ลดความซ้ำซ้อน</p> <p>5. จัดทำตัวอย่างการกรอกเอกสารสำคัญที่ใช้ในงานด้านวิชาการ เพื่อแจ้งให้วิทยาลัยสังกัดวิทยาเขตนครปฐม รับทราบและนำไปใช้ได้ถูกต้อง</p> <p>6. จัดทำคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านงานวิชาการ เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม</p>	

6.2 เอกสารหลักฐานอ้างอิง :

กระบวนการวิธีการปฏิบัติงาน เรื่องกลุ่มการให้บริการงานด้านวิชาการ ของกองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม ประจำปีงบประมาณ 2566

ส่วนที่ 3 ผลผลิตและผลลัพธ์

1. ความรู้ที่ได้และการกั่นกรองความรู้

ความรู้ที่ได้จากการดำเนินการจัดการความรู้ นั้น เริ่มจากการประชุมชี้แจงแนวทางในการดำเนินงาน โดยกองนโยบายและแผน สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม จากนั้นมีการประชุมเพื่อแบ่งกลุ่มตามชุมชนนักปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นความร่วมมือกันของสมาชิกที่ปฏิบัติงานด้านวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตนครปฐม ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร ได้ดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ และได้นำความรู้ที่ได้ให้ผู้อำนวยการกองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม กั่นกรองตามที่กองนโยบายและแผนกำหนด เพื่อฟังก้อนเสนอแนะเพิ่มเติม ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ในการกั่นกรองความรู้ โดยได้รับข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. จัดทำแผนการดำเนินงานด้านวิชาการของกองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม
2. จัดทำขั้นตอนการดำเนินงานด้านงานวิชาการ
3. จัดทำคำอธิบายวิธี/ขั้นตอนการดำเนินงานด้านวิชาการ
4. ปรับปรุงและพัฒนาเอกสารสำคัญที่ใช้ในงานด้านวิชาการ
5. จัดทำตัวอย่างการกรอกเอกสารสำคัญที่ใช้ในงานด้านวิชาการ
6. จัดทำคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านงานวิชาการ

2. การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนางาน

2.1 ประโยชน์ขององค์ความรู้ (อธิบายรายละเอียดประโยชน์ขององค์ความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของกลุ่มความรู้)

สมาชิกกลุ่มพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 นำความรู้ที่ได้จากการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาวิเคราะห์ถึงประเด็นปัญหาของคุณภาพการให้บริการงานด้านวิชาการของกองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม ที่ถ่ายทอดลงสู่วิทยาลัยในสังกัดวิทยาเขตนครปฐม สมาชิกกลุ่มได้ดำเนินการกั่นกรองข้อมูลที่ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ สกัดออกมาเป็นองค์ความรู้ ซึ่งองค์ความรู้ที่ได้นี้ทำให้สมาชิกกลุ่มทราบถึงประเด็นปัญหาที่ควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างเป็นระบบมากยิ่งขึ้น และสมาชิกกลุ่มได้นำองค์ความรู้ดังกล่าวมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนางาน ได้แก่ การจัดทำแผนการดำเนินงานด้านวิชาการของกองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม การจัดทำขั้นตอนการดำเนินงานด้านงานวิชาการ การปรับปรุงและพัฒนาเอกสารสำคัญที่ใช้ในงานด้านวิชาการ การจัดทำตัวอย่างการกรอกเอกสารสำคัญที่ใช้ในงานด้านวิชาการ การจัดทำคำอธิบายวิธี/ขั้นตอนการดำเนินงานด้านวิชาการ และจัดทำคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านงานวิชาการ

2.2 การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนางาน

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ให้เกิดความถูกต้องและตรงตามเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติงานด้านงานวิชาการ เพื่อลดความล่าช้าของการปฏิบัติงาน โดยมีการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. จัดทำแผนการดำเนินงานด้านวิชาการของกองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม

2. จัดทำขั้นตอนการดำเนินงานด้านงานวิชาการ เพื่อแจ้งให้วิทยาลัยในสังกัดวิทยาเขต นครปฐม ทราบ
3. ปรับปรุงและพัฒนาเอกสารสำคัญที่ใช้ในงานด้านวิชาการ ให้ทันสมัย เข้าใจง่าย ลดความซ้ำซ้อน
4. จัดทำตัวอย่างการกรอกเอกสารสำคัญที่ใช้ในงานด้านวิชาการ เพื่อแจ้งให้วิทยาลัยสังกัด วิทยาเขตนครปฐม รับทราบและนำไปใช้ได้ถูกต้อง
5. จัดทำคำอธิบายวิธี/ขั้นตอนการดำเนินงานด้านวิชาการ เพื่อแจกแจงรายละเอียดการดำเนินงานที่เข้าใจง่ายไม่ซ้ำซ้อน
6. จัดทำคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านงานวิชาการ เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กอง การศึกษา วิทยาเขตนครปฐม

การดำเนินงานของกองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม
และกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ลำดับที่	เรื่อง	กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม	กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
1	งานการพัฒนา/ปรับปรุงหลักสูตร	✓	
2	งานแผนการเรียน	✓	
3	งานตารางเรียนตารางสอน	✓	
4	การขอรหัสอาจารย์ผู้สอน (อาจารย์พิเศษ)		✓
5	กำหนดชื่ออาคารเรียน / ห้องเรียน		✓
6	การเทียบโอนผลการเรียน	✓	
7	การจัดทำฐานข้อมูลและรับรายงานตัวนักศึกษาใหม่	✓	
8	การลงทะเบียนล่าช้า	✓	
9	งานผลการเรียน	✓	
10	งานขอสำเร็จการศึกษา		✓
11	การรายงานข้อมูลผู้สอบผ่านเกณฑ์มาตรฐานบัณฑิต ก่อนสำเร็จการศึกษา		✓

หมายเหตุ เรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการได้ภายใต้กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม ขอความอนุเคราะห์ให้ทำบันทึกเรียนรองอธิการบดี ฝ่ายวิชาการ (ผ่านรองอธิการบดีวิทยาเขตนครปฐม) เส้นทางสิ้นสุดที่ นางสาวแคชรินทร์ ทับทิมเทศ รักษาการแทนผู้อำนวยการกองการศึกษา



คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านงานวิชาการ

พัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม

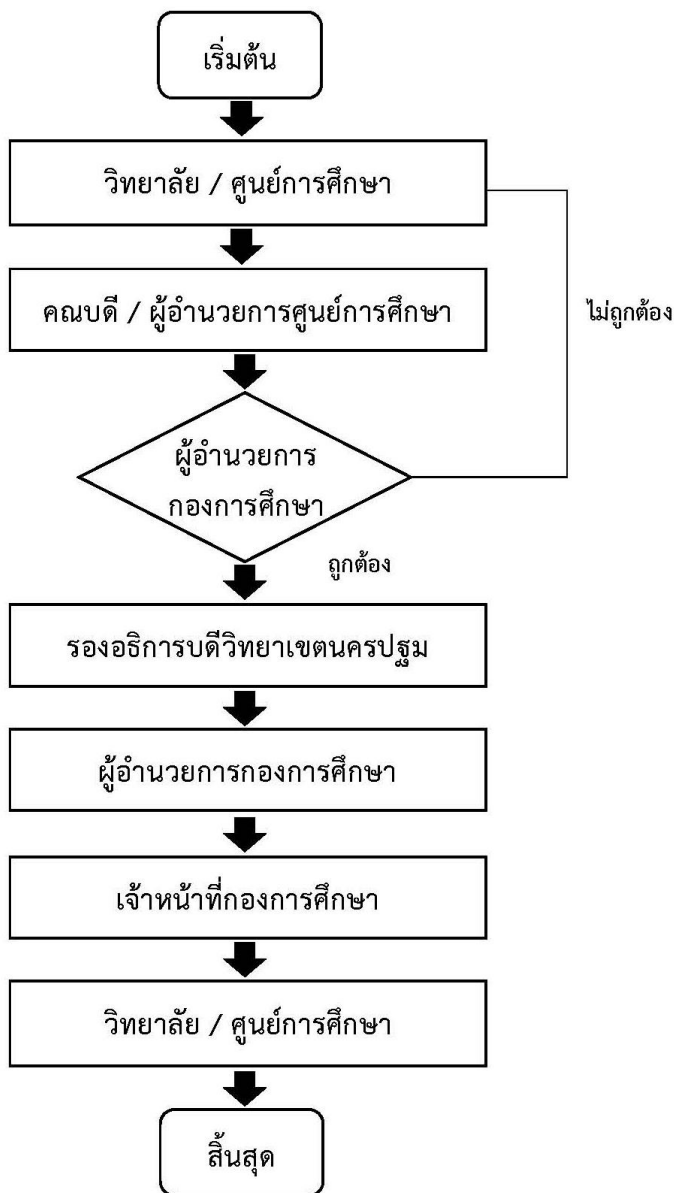
จัดทำโดย

กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

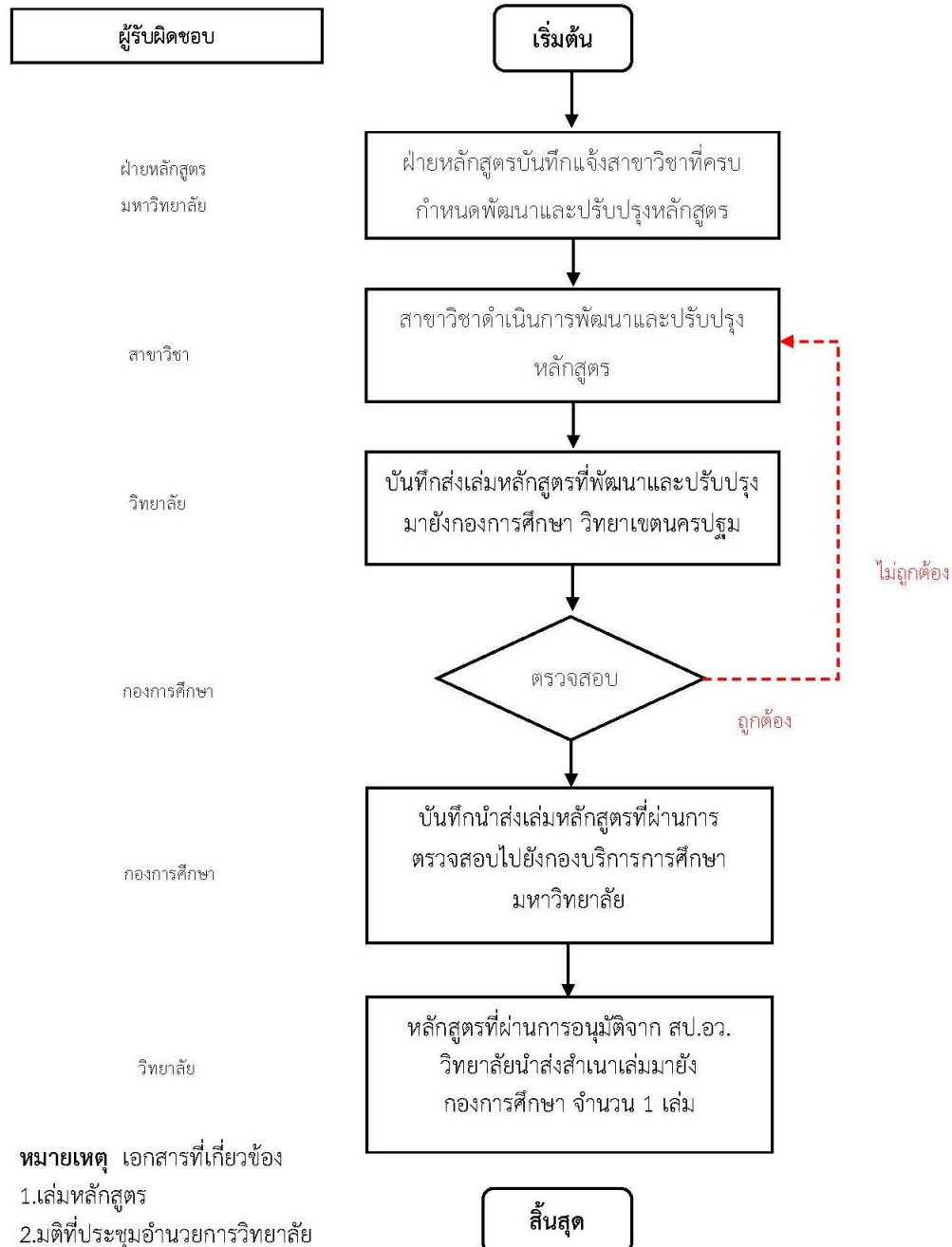
วิทยาเขตนครปฐม พ.ศ.2566

เส้นทางการส่งบันทึกข้อความมายังกองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม

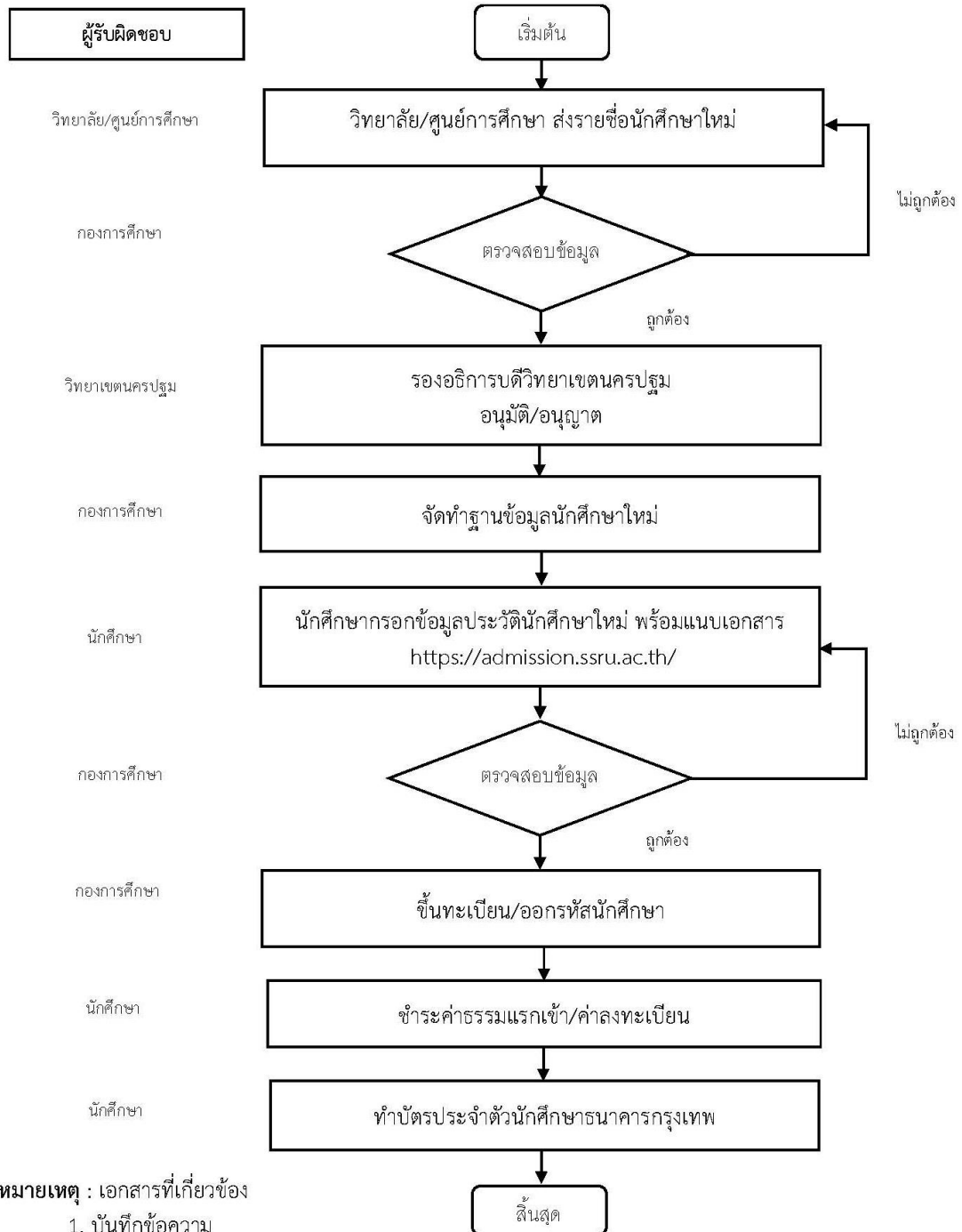


หมายเหตุ บันทึกข้อความ “เรียน รองอธิการบดีวิทยาเขตนครปฐม” เส้นทางการสิ้นสุดที่ นางสาวแคชรินทร์ ทับทิมเทศ รักษา
ราชการแทนผู้อำนวยการกองการศึกษา เพื่อตรวจสอบข้อมูลตาม กฎ ระเบียบ ประกาศ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัย เพื่อ
ประกอบการพิจารณาเสนอรองอธิการบดีวิทยาเขตนครปฐมพิจารณาอนุมัติ/อนุญาต หากข้อมูลไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน
จะดำเนินการส่งกลับวิทยาลัย/ศูนย์การศึกษา เพื่อตรวจสอบข้อมูลหรือแนบเอกสารประกอบการพิจารณาเพิ่มเติม

ขั้นตอนการปฏิบัติงานการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตร
กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม



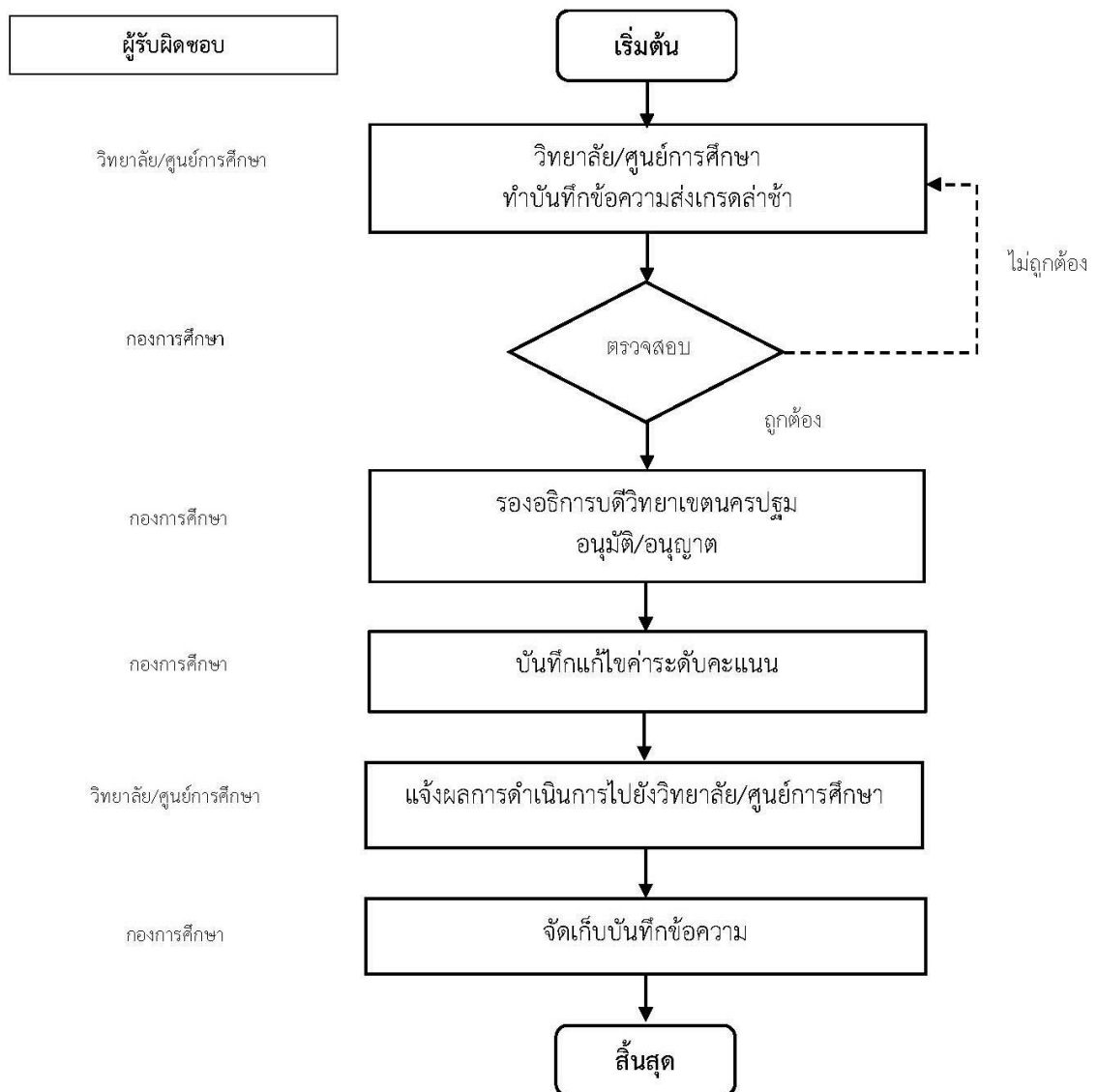
ขั้นตอนการส่งรายชื่อนักศึกษา เพื่อจัดทำฐานข้อมูลผู้ผ่านการสอบคัดเลือกและมีสิทธิ์เข้าศึกษา
(กรณี วิทยาลัย/ศูนย์การศึกษา ดำเนินการรับสมัครนักศึกษาเอง)



หมายเหตุ : เอกสารที่เกี่ยวข้อง

1. บันทึกรายชื่อข้อมูล
2. แบบฟอร์มส่งรายชื่อนักศึกษาใหม่ เพื่อจัดทำฐานข้อมูลกรอกประวัตินักศึกษา พร้อมไฟล์เอกสาร

ขั้นตอนการขอเปลี่ยนแปลงผลการเรียน/แก้ไขผลการเรียน
กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม



หมายเหตุ : เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- 1.ใบรายการรับ-ส่งผลการเรียน
- 2.มติที่ประชุมจากคณะกรรมการประจำวิทยาลัย

3. สรุปการดำเนินการจัดการความรู้ของกลุ่มความรู้

3.1 ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

1. การสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ และเปิดโอกาสให้บุคลากรของหน่วยงานแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้
2. สมาชิกในกลุ่มให้ความร่วมมือในการสร้างองค์ความรู้ใหม่ แบ่งปันความรู้ และนำความรู้ที่อยู่มาพื้นฐานในการต่อยอดความรู้ของสมาชิกใหม่ต่อไป
3. สมาชิกในกลุ่มให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์ข้อมูลของปัญหาที่เกิดขึ้น นำมาสู่การสกัดออกมาเป็นองค์ความรู้ใหม่ ทำให้เกิดการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนางานได้จริง
4. ภายในในกลุ่มสมาชิก มีการมอบหมายงานที่ชัดเจน ทำให้สมาชิกเข้าใจวัตถุประสงค์เป้าหมาย และยอมรับภารกิจหลักของกลุ่มความรู้

3.2 ปัญหาและอุปสรรค

บุคลากรไม่เห็นประโยชน์โดยตรงที่จะเกิดกับตัวเอง บุคลากรนำความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนไปใช้ในการปฏิบัติงานได้น้อย ขาดความต่อเนื่องในความมุ่งมั่นที่จะให้การสนับสนุนและเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือโครงการ ทั้งในระดับผู้บริหารและปฏิบัติปฏิบัติงาน ซึ่งอาจเกิดจากการไม่เชิงงานประจำที่ต้องรับผิดชอบ ผู้รับผิดชอบมีงานประจำที่ต้องรับผิดชอบ ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานและติดตามผลการดำเนินงาน การจัดการความรู้ซึ่งอาจไม่ได้มีการสำรวจความต้องการของบุคลากรก่อน จึงเป็นสาเหตุให้บุคลากรในองค์กรไม่มีความรู้ลึกซึ้งผูกพันที่จะเข้ามามีส่วนร่วม ความแตกต่างของคนในองค์กร การสื่อสารในองค์กร

4. การต่อยอดองค์ความรู้หรือนวัตกรรมที่เกิดขึ้น

4.1 งานวิจัย (อธิบายรายละเอียดของงานวิจัยที่มีการต่อยอดจากองค์ความรู้ที่ได้)

กลุ่มพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ได้มีการประชุมสมาชิกกลุ่มเพื่อทำการวิเคราะห์ สังเคราะห์ ถึงปัญหาการให้บริการด้านงานวิชาการ ทำให้เห็นว่าผู้ประสานงานด้านวิชาการของวิทยาลัยสังกัดวิทยาเขตนครปฐม ไม่เข้าใจถึงขั้นตอนการทำงานด้านวิชาการได้อย่างถูกต้องจนทำให้เกิดปัญหาในการจัดส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานด้านวิชาการไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ รวมถึงการจัดทำบันทึกข้อความในระบบ E-office เรื่องงานด้านวิชาการต่างๆ ผิดเส้นทางการลงนาม ทำให้เกิดความล่าช้าของบันทึกข้อความ จึงส่งผลให้กลุ่มพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม ได้ดำเนินการพัฒนาคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านงานวิชาการ พัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม ขึ้น เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานด้านวิชาการ ของวิทยาลัยสังกัดวิทยาเขตนครปฐม นำไปปฏิบัติให้ถูกต้องต่อไป

4.2 นวัตกรรม (อธิบายรายละเอียดผลงานนวัตกรรมที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นอย่างก้าวกระโดด)

การพัฒนาคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านงานวิชาการ พัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม ขึ้น เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานด้านวิชาการ ของวิทยาลัยสังกัดวิทยาเขตนครปฐม

ซึ่งเป็นนวัตกรรมใหม่ที่ได้พัฒนาขึ้น สมาชิกกลุ่มได้มีแนวคิดต่อยอดองค์ความรู้ที่ได้โดยการจัดทำเล่มคู่มือแนวปฏิบัติในการพัฒนาคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านงานวิชาการ พัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม ขึ้น เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานด้านวิชาการ ของวิทยาลัยสังกัดวิทยาเขตนครปฐม เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานด้านวิชาการ สังกัดวิทยาเขตนครปฐม นำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเกิดข้อผิดพลาดน้อยลง

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

รายงานการประชุม

กลุ่มความรู้ : กลุ่มพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

วันพุธที่ 16 พฤศจิกายน พ.ศ. 2565 เวลา 15.00 – 16.30 น.

ณ ห้องประชุมสำนักงานวิทยาเขตนครปฐม ผ่านระบบออนไลน์

ผู้มาประชุม

1. นางสาวแคชรินทร์ ทับทิมเทศ	กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม
2. นายอำนาจ บุญถนอม	กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม
3. นางสาวนริสา รวดเร็ว	กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม
4. นางทิฆัมพร อีสริยอนันต์	กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม
5. นายอดิศักดิ์ ชูชาติ	กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม
6. นางสาวภิญญาพัชญ์ คงสอน	กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม
7. ว่าที่ ร.ต.อรรถพล เทิดขวัญชัย	กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม
8. นางสาวกังสดาร แดงน้อย	กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม
9. นางสาวพัชรินทร์ เจริญพร	กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม
10. นายรัชตะสรณ์ จันทรวรศิษฐ์	วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ
11. นายมานิตย์ ศรีวัง	วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ
12. นางสาวโยษิตา สมเจริญ	วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ
13. นางสาวเกศิณี นิธิสิริประไพ	วิทยาลัยนิเทศศาสตร์
14. นางสาวธิดารัตน์ โขคนาคะวโร	วิทยาลัยนิเทศศาสตร์
15. นางสาวปิยะกาญจน์ อภิชัยกุล	วิทยาลัยนิเทศศาสตร์
16. นายภูมินันท์ ภูมิ	วิทยาลัยนิเทศศาสตร์
17. นายลิขิต เกิดมงคล	วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง
18. นางสาวบุรฉกร แจ่มเมธีกุล	วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง
19. นางสาวรุจิรา เนียมหอม	วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง
20. นางสาวณัฐกฤตา ทองซัด	วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง
21. นางสาวกัญฐมณี อ่างทอง	วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง (ระนอง)
22. นายพงศ์ศักดิ์ รุ่งสง	วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง (ระนอง)
23. นางสาวนุชรี ทองคำ	วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน
24. นางสาวณัฐธิดา แซ่ด่าน	วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน
25. นางสาววันทนี เมฆวิไล	วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน
26. นายปกรณ์ยศ วิทยานันตนารมณ	วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน
27. นางสาวศรีไพร ศรีพนมวรรณ	วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน
28. นางสาวชลธิชา จันทร์แสง	วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน

เริ่มประชุมเวลา : 15.00 น.

ประธานที่ประชุม : นางสาวแคชรินทร์ ทับทิมเทศ ผู้อำนวยการกองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม

ระเบียบวาระที่ 1 : เรื่องประธานแจ้งที่ประชุมทราบ

- ไม่มี

ระเบียบวาระที่ 2 : เรื่องรับรองรายงานการประชุม

- ไม่มี

ระเบียบวาระที่ 3 : เรื่องสืบเนื่อง

- ไม่มี

ระเบียบวาระที่ 4 : เรื่องเสนอเพื่อทราบ

4.1 กรอบภาระงานของกองการศึกษา

นายอำนาจ บุญถนอม ได้ทำการสรุปให้สมาชิกกลุ่มความรู้ : พัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 รับทราบถึงกรอบภาระงานฝ่าย ทะเบียนและประมวลผล โดยมีรายละเอียดดังนี้

กรอบภาระงานฝ่ายทะเบียนและประมวลผล โดยภาระงานตามโครงสร้างฝ่ายทะเบียน และประมวลผล กองการศึกษา มีทั้งหมด 9 งาน โดยมีรายละเอียดของกิจกรรมในแต่ละงานดังต่อไปนี้ ดังนี้

1. งานแผนการเรียน

- การตรวจสอบแผนการศึกษาทั่วไป (GE) ภาคปกติประจำปีการศึกษา
- การตรวจสอบแผนการเรียนตลอดหลักสูตร
- การแก้ไขแผนการเรียน

2. งานตารางเรียนตารางสอน

- ตรวจสอบตารางเรียนรายวิชาการศึกษาทั่วไป (GE)
- ตรวจสอบตารางเรียน
- การแก้ไขตารางเรียน
- ขอเปิดรายวิชากรณีนักศึกษาตกค้าง
- ตรวจสอบการเปลี่ยนรหัสวิชาชื่อวิชา
- การเทียบโอนผลการเรียน
- การตรวจสอบคุณสมบัติอาจารย์พิเศษ

3. งานพัฒนาหลักสูตรและส่งเสริมวิชาการ

- การพัฒนา/ปรับปรุงหลักสูตร

- การตรวจสอบคุณสมบัติของอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรและอาจารย์ประจำหลักสูตร
- การตรวจสอบการขอแก้ไขข้อมูลหลักสูตร

4. งานแผนรับรับสมัครนักศึกษา

- การจัดทำแผนการรับนักศึกษา 5 ปี
- การจัดทำแผนการรับนักศึกษาประจำปี

5. งานรับสมัคร และสอบคัดเลือกนักศึกษา

- การจัดทำฐานข้อมูลการรับสมัคร
- จัดทำรายงานสรุปสถิติข้อมูลการรับสมัคร
- จัดสอบสัมภาษณ์คัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคปกติ ภาคพิเศษ
- จัดทำฐานข้อมูลผู้ผ่านการสอบคัดเลือกและมีสิทธิ์เข้าศึกษา
- รับรายงานตัวนักศึกษาใหม่ ภาคปกติ ภาคพิเศษ

6. งานฐานข้อมูลและประวัตินักศึกษา

- การตรวจสอบข้อมูลระเบียบประวัตินักศึกษาใหม่
- การบันทึกพันสภาพนักศึกษาที่ส่งเอกสารแนบระเบียบประวัตินักศึกษาไม่ครบ
- การบันทึกแก้ไขระเบียบประวัติและการจัดเก็บเอกสาร/คำร้องต่างๆ
- การจัดทำหนังสือขอย้ายสถานศึกษา
- การจัดทำหนังสือส่งตัวนักศึกษาขอย้ายสถานศึกษา
- การบันทึกฐานข้อมูลประวัตินักศึกษาโอนย้ายสถานศึกษา
- การบันทึกรายชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา
- การบันทึกเปลี่ยนแปลงข้อมูลประวัตินักศึกษา
- การบันทึกข้อมูลนักศึกษากู้ยืมทุนเพื่อการศึกษา (กยศ. และกรอ.)

7. งานลงทะเบียนและประเมินผล

- การลงทะเบียนแบบสำเร็จวิชา นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
- การลงทะเบียนเรียนและการเพิ่ม-ถอนรายวิชาล่าช้า
- การยกเลิกรายวิชา (W) ล่าช้า
- การส่งผลการเรียนผ่านอินเทอร์เน็ตตามเวลาที่กำหนด/ล่าช้า
- การรายงานการติดตามการส่งผลการเรียนประจำภาคเรียน
- การรายงานการติดตามค่าระดับคะแนน “I” และ “ว่าง”
- การส่งค่าระดับคะแนน I ผ่านอินเทอร์เน็ต
- การโอนค่าระดับคะแนนกรณีนักศึกษาชำระเงินค่าลงทะเบียนล่าช้า
- การขอเปลี่ยนแปลงผลการเรียน/ขอแก้ไขผลการเรียน
- บันทึกค่าระดับคะแนนนักศึกษา มรภ.ราชภัฏสวนสุนันทาเรียนสมทบต่างมหาวิทยาลัย

- การแจ้งค่าระดับคะแนนนักศึกษามหาวิทยาลัยอื่นมาเรียนสมทบที่ มรภ.ราชภัฏสวนสุนันทา
- การเปลี่ยนรหัสวิชาเรียน

8. งานสถิตินักศึกษา

- รายงานสรุปจำนวนผู้สมัคร และรายงานตัวเข้าศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคปกติ ภาคพิเศษ ประจำปีการศึกษา
- รายงานสรุปจำนวนนักศึกษาลงทะเบียนเรียน ประจำปีภาคเรียน
- รายงานสรุปจำนวนนักศึกษา ประจำปีการศึกษา

9. งานบริการ One Stop Service

- การขอรักษาสภาพการเป็นนักศึกษา
- การขอลาออกจากการเป็นนักศึกษา
- การขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลนักศึกษา
- การขอย้ายสถานศึกษาไปมหาวิทยาลัยอื่น
- การขอใบแทนบัตรประจำตัวนักศึกษากรณีชำรุด/สูญหาย
- การรับ-ส่ง เอกสาร/คำร้องเพิ่มเติม
- การออกเอกสารสำคัญทางการศึกษา (กรณีนักศึกษาที่ยังไม่สำเร็จการศึกษา)
- รายงานข้อมูลและสถิติการให้บริการ One Stop Service
- สถิติการให้บริการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านจุด One Stop Service และทางโทรศัพท์

มติที่ประชุม : รับทราบ

4.2 ใบงานที่ 2 ถอดบทเรียนการปฏิบัติงาน (กลุ่มความรู้ : พัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566)

นายอำนาจ บุญถนอม แจ้งให้สมาชิกในกลุ่มสรุปใบงานที่ 2 ถอดบทเรียนการปฏิบัติงาน (พัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม) และนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ และถอดบทเรียนเพื่อนำมาสรุปและสังเคราะห์ถึงพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานด้านวิชาการ กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม ดังนี้

1. กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม แสวงหาความรู้จากบทความวิจัย Kasem Bundit Journal Vol.18 No.1 January – June 2017 โดย มณฑกานต์ ฉิมเกิด และสุธรรม พงศ์สาราญ เรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การดำเนินงานด้านการบริการที่มีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะ ดังนี้

1.1 ความพึงพอใจในการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในสถานการณ์บริการ บุคคลจะรับรู้สิ่งต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพการบริการได้จากประสบการณ์ที่ได้รับจากการ

สัมผัสกับบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจ

1.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ความคาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการ ถ้าผู้รับบริการได้รับในสิ่งที่คาดหวังผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจ

1.3 ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความต้องการของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามความคาดหวังไว้ แต่อีกช่วงเวลาหนึ่งหากได้รับการตอบสนองในสิ่งที่คาดหวังไว้บุคคลอาจเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นในทางบวกได้ทันที

1.4 การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้ใช้บริการในด้านคุณภาพ การให้บริการ ภาวลักษณะของการบริการ ผ่านทางสื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการนำข้อมูลเหล่านั้นไปใช้ได้

1.5 ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้ใช้บริการ โดยการกำหนดกระบวนการจัดการหรือรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ ทั้งการแสดงพฤติกรรมการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการด้วยความเอาใจใส่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

1.6 สภาพแวดล้อมของการบริการ ควรสร้างความสวยงามของอาคารสถานที่ การแบ่งพื้นที่ใช้สอยที่เหมาะสม ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในการบริการ

1.7 กระบวนการบริการ ควรจัดระบบการบริการที่มีความคล่องตัวและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องและมีคุณภาพ โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาร่วมในการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

2. กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม แสวงหาความรู้จากวิทยานิพนธ์ เรื่อง คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ โดย ชุตติกาญจน์ ไจมา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

<http://202.29.52.112/dspace/bitstream/123456789/147/1/61553490201.pdf>

คุณภาพบริการอย่างน้อยหนึ่งตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านการให้ความมั่นใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของพาราสุรามาน และคณะ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 2013) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง กับการรับรู้ มีการพัฒนาและสร้างเครื่องมือในการประเมินคุณภาพบริการที่เรียกว่า “SERVQUA” ซึ่งสามารถนำไปวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในการประเมินคุณภาพบริการจำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย

2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ คือ เป็นสิ่งที่สัมผัสได้ มีลักษณะกายภาพที่ปรากฏให้เห็นเด่นชัด

2.2 ด้านความน่าเชื่อถือ คือ ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสม

2.3 ด้านการตอบสนอง คือ ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ

2.4 ด้านการให้ความมั่นใจ คือ ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ

2.5 ด้านการเอาใจใส่ คือ การให้บริการของพนักงานที่มีความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการของผู้รับบริการที่แตกต่างกันละคน

3. วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน แสวงหาความรู้จากคู่มือการพัฒนาคุณภาพการบริการ โดยคณะกรรมการจัดการความรู้สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ประจำปี 2562 <https://www.aru.ac.th/ops/images/km/service.pdf>

การบริการ (Service) หมายถึง กระบวนการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ตอบสนองความต้องการของผู้อื่น เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจ และชื่นชมผู้รับบริการ รวมทั้งชื่นชมองค์กร ส่งผลกระทบที่ดีต่อองค์กร การประสบความสำเร็จในการดำเนินงานเกือบทุกอย่าง พบว่าการบริการเป็นเครื่องมือที่สำคัญ

1. การติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการต้องสื่อสารกันให้ชัดเจน หากผู้ให้บริการไม่เข้าใจให้ถามกลับ และทวนคำตอบ

2. การทำงานเป็นทีม ทุกคนทำงานแทนกันได้ในหน่วยงาน ประสานงานติดต่องานร่วมกันได้ หน่วยงานเดียวกันจำเป็นต้องทำงานทดแทนกันได้ เช่น เวลาพักกลางวันเจ้าหน้าที่อีกคนไปพักรับประทานอาหารกลางวัน จะต้องมีการทำงานแทนคนที่ไปพักช่วงเวลานั้น และการรับโทรศัพท์เพื่อตอบปัญหาผู้รับบริการ

3. ผู้ให้บริการ ให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเสมอภาค มีจิตบริการ ทำด้วยใจของการบริการ ไม่เกี่ยงว่าเป็นงานคนอื่น แก้ไขปัญหาของผู้รับบริการได้

4. การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจและกลับมาใช้บริการอีกครั้งหรือการบอกต่อ ต้องมาจากจิตใจและทัศนคติของผู้ให้บริการที่ต้องรับรู้ว่า ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด จะต้องอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือให้เต็มที่ตามกำลังความสามารถ รวมทั้งให้บริการตรงตามความต้องการและบรรลู่วัตถุประสงค์ของผู้รับบริการ

5. มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการบริการของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ และนำผลการประเมินมาปรับปรุงแนวทางการให้บริการ

4. วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง แสวงหาความรู้จากการค้นคว้าอิสระ เรื่องคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โรงพยาบาลเปาโล

รังสิต <http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/bitstream/123456789/3508/1/RMUTT-161651.pdf>

ลักษณะการบริการที่สำคัญมี 4 ประการ ซึ่งมีผลต่อการออกแบบการดำเนินงานทางธุรกิจ มีดังต่อไปนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) หมายความว่า การบริการไม่สามารถมองเห็นหรือรู้สึกได้ก่อนการซื้อ และไม่สามารถคาดเดาผลที่จะเกิดขึ้นได้ ดังนั้น เพื่อลดความเสี่ยง ผู้ขอรับบริการจะมองหาสัญญาณที่บ่งบอกถึงคุณภาพ ของการบริการโดยจะพิจารณาจากสถานที่ ตัวบุคคล เวลา เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องสร้างสิ่งเหล่านี้ให้เกิดขึ้น เพื่อเป็นหลักประกันให้กับผู้ใช้บริการ

2. ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) หมายความว่า การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน ไม่มีตัวสินค้าที่สามารถเก็บรักษาหรือทำการจำหน่ายและบริโภคที่หลัง ควรมีการกำหนดมาตรฐานเวลาการให้บริการเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว จะมีผลทำให้สามารถบริการลูกค้าได้มากขึ้น

3. ไม่แน่นอน (Variability) หมายความว่า ลักษณะของการให้บริการมีความไม่แน่นอนสูง เนื่องจากการบริการขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย ตัวอย่างเช่น ผู้ให้บริการ ช่วงเวลาที่ให้บริการสถานที่ที่ให้บริการ ดังนั้นธุรกิจที่เป็นผู้ให้บริการ จึงจำเป็นต้องควบคุมคุณภาพของการบริการ ซึ่งสามารถทำได้ 3 ขั้นตอน ดังนี้

3.1 การคัดเลือกและการอบรมการให้บริการแก่พนักงาน

3.2 กำหนดขั้นตอนในการให้บริการเพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งระบบของธุรกิจ

3.3 มีการตรวจสอบความพึงพอใจของลูกค้า จากการสอบถามความคิดเห็น หรือจากเครื่องมืออื่นๆ

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) หมายความว่า การให้บริการนั้นๆ ไม่สามารถเก็บไว้ได้ เหมือนกับสินค้าอื่นๆ ซึ่งเมื่อความต้องการไม่แน่นอนก็จะทำให้เกิดปัญหาขึ้น ทำให้เกิดเหตุการณ์ให้บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้าเกิดขึ้น ดังนั้น ธุรกิจที่จะให้บริการจะต้องใช้กลยุทธ์ในการปรับความต้องการซื้อและการให้บริการให้มีความสอดคล้อง เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว

5. วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ แสวงหาความรู้จากบทความวิจัย เรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริการการศึกษาและประสิทธิผลการจัดการศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภูมิศาสตร์ภาคกลาง <https://ph02.tci-thaijo.org/index.php/gskku/article/view/22637/19372>

ผู้บริหารองค์กรในปัจจุบันต้องตระหนักรู้ว่าองค์กรของตนกำลังเผชิญกับภัยคุกคามหรืออุปสรรคที่หลากหลายซับซ้อนรุนแรงและแตกต่างไปจากเดิมต้องเผชิญกับการแข่งขันซึ่งเป็นเรื่องที่ทำนายต่อผู้บริหารว่าจะทำอย่างไรให้องค์กรอยู่รอดและยั่งยืน ดังนั้นองค์กรต้องปรับโครงสร้างการดำเนินงานและรูปแบบการบริหารเพื่อความอยู่รอดตามทฤษฎีวิวัฒนาการของ ชาลส์ (วอร์เรนพร, 2548) โดยที่ผู้เข้มแข็งและเหมาะสมเท่านั้นที่จะอยู่รอดได้ในอนาคตโดยจะต้องปรับตัวใน 2 มิติคือโครงสร้างและวัฒนธรรมองค์กร ไม่เพียงแต่พิจารณาโครงสร้างที่เป็นทางกายภาพเท่านั้นผู้บริหารจะต้องถ่วงดุลระหว่างโครงสร้าง รูปแบบ กระบวนการจัดการ ระบบสารสนเทศ ระบบรางวัล ทรัพยากรมนุษย์และกลยุทธ์ของพันธกิจโดยรูปแบบองค์กรในอนาคตจะมีลักษณะแบนราบ มีการ

ทำงานเป็นทีม เชื่อมโยงแบบเครือข่ายองค์กรในอนาคตจะให้ความหลากหลายกับการเรียนรู้การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และให้ความสำคัญกับบุคลากรที่มีทักษะ ความรู้ คุณธรรมจริยธรรม โดยการจัดการเชิงกลยุทธ์เป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับการบริหารองค์กรในปัจจุบันเนื่องจากการกำหนดเป้าหมาย ทิศทาง ภารกิจ กลยุทธ์การพัฒนาองค์กรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม พัฒนาปรับปรุงทุกส่วนขององค์กรให้นำกลยุทธ์ไปสู่ภาคปฏิบัติ ตลอดจนการติดตามกำกับควบคุมและประเมินผลการดำเนินงานตามกลยุทธ์โดยประโยชน์ของการจัดการเชิงกลยุทธ์ คือ

1. องค์กรปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมได้ดียิ่งขึ้น
2. การจัดสรรทรัพยากรในองค์กรสอดคล้องและสมเหตุสมผล
3. การปรับตัว การขยายตัวขององค์กรมีกรอบทิศทางที่ชัดเจน
4. กระตุ้นให้บุคลากรมองเห็นโอกาสภัยคุกคาม จุดแข็ง จุดอ่อน และทิศทางการดำเนินงาน
5. เปิดโอกาสให้บุคลากรมีความคิดใช้ทรัพยากรร่วมกัน

6. วิทยาลัยนิเทศศาสตร์ แสวงหาความรู้จาก บทความเรื่องการพัฒนาคูณภาพการให้บริการ ด้วยระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ของ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยกำแพงเพชร โดย อรุณลักษณ์ รัตนพันธ์, รุ่งรุจี ศรีดาเดช

<https://pulinet.oas.psu.ac.th/index.php/journal/article/viewFile/358/358>

สภาพและปัญหาการให้บริการมีประเด็นหลักที่สำคัญ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ให้บริการด้านการปฏิบัติงาน ด้านกิจกรรมและบริการ และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งนี้อาจเนื่องจากลักษณะของงานบริการของห้องสมุดส่วนใหญ่มีเป้าหมายหลักที่คล้ายคลึงกัน คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จากประเด็นปัญหาที่พบคือ การจัดระบบและการควบคุมเอกสารของงานบริการยังไม่ดีเท่าที่ควร มีคู่มือการปฏิบัติงานไม่ครบทุกงานบริการและรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานยังไม่ชัดเจนและเป็นปัจจุบัน และบุคลากรมีความต้องการพัฒนาที่เพิ่มคุณภาพ เป็นระบบควบคุมคุณภาพที่บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการให้บริการ

ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการดำเนินงานด้านการให้บริการบุคลากรที่ผ่านมายังไม่ได้ให้บุคลากรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ทำให้เห็นกระบวนการงานที่แต่ละคนรับผิดชอบอย่างชัดเจนทุกงาน และเอกสารส่วนใหญ่มีการจัดเก็บเป็น แฟ้มงานที่ยังไม่มีระบบการจัดการที่ดีทำให้ยากต่อการตรวจสอบความถูกต้องข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน ซึ่งจะมีเพียงบางส่วนงานที่จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานตามคาร์บรองการปฏิบัติงานตามรูปแบบของมหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนาสมรรถนะทางวิชาชีพเมื่อเทียบแล้วคิดเป็นร้อยละ 3 ของบุคลากรงานบริการทั้งหมด และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการไม่ใช่บรรณารักษ์หรือเป็นผู้เชี่ยวชาญ ด้านการให้บริการส่วนใหญ่เป็นพนักงานปฏิบัติการจึงไม่ได้จัดทำเอกสารการปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรม ซึ่งส่งผลให้กระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการยังไม่เป็นระบบเท่าที่ควร จำเป็นต้องมีการพัฒนาคูณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรในการเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงานเช่นกัน

7. วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ แสวงหาความรู้จาก บทความเรื่องการพัฒนา
คุณภาพการบริการการศึกษาและประสิทธิผลการจัดการศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏ
เขตภูมิศาสตร์ภาคกลาง <https://ph02.tci-thaijo.org/index.php/gskku/article/view/22637/19372>

ผู้บริหารองค์กรในปัจจุบันต้องตระหนักอยู่เสมอว่าองค์กรของตนกำลังเผชิญกับภัย
คุกคามหรืออุปสรรคที่หลากหลายซับซ้อนรุนแรงและแตกต่างไปจากเดิมต้องเผชิญกับการแข่งขันซึ่งเป็น
เรื่องที่ทำนายต่อผู้บริหารว่าจะทำอย่างไรให้องค์กรอยู่รอดและยั่งยืน ดังนั้นองค์กรต้องปรับโครงสร้างการ
ดำเนินงานและรูปแบบการบริหารเพื่อความอยู่รอดตามทฤษฎีวิวัฒนาการของ ชาลส์ (วอร์เรนพร, 2548)
โดยที่ผู้เข้มแข็งและเหมาะสมเท่านั้นที่จะอยู่รอดได้ในอนาคตโดยจะต้องปรับตัวใน 2 มิติคือ

โครงสร้างและวัฒนธรรมองค์กร ไม่เพียงแต่พิจารณาโครงสร้างที่เป็นทางกายภาพ
เท่านั้นผู้บริหารจะต้องถ่วงดุลระหว่างโครงสร้าง รูปแบบ กระบวนการจัดการ ระบบสารสนเทศ ระบบรางวัล
ทรัพยากรมนุษย์และกลยุทธ์ของพันธกิจโดยรูปแบบองค์กรในอนาคตจะมีลักษณะแบนราบ มีการทำงานเป็น
ทีม เชื่อมโยงแบบเครือข่ายองค์กรในอนาคตจะให้ความหลากหลายกับการเรียนรู้การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
และให้ความสำคัญกับบุคลากรที่มีทักษะ ความรู้ คุณธรรมจริยธรรม

โดยการจัดการเชิงกลยุทธ์เป็นสิ่งสำคัญสำหรับการบริหารองค์กรในปัจจุบัน
เนื่องจากการกำหนดเป้าหมาย ทิศทาง ภารกิจ กลยุทธ์การพัฒนาองค์กรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง
ของสภาพแวดล้อม พัฒนาปรับปรุงทุกส่วนขององค์กรให้นำกลยุทธ์ไปสู่ภาคปฏิบัติ ตลอดจนการติดตาม
กำกับควบคุมและประเมินผลการดำเนินงานตามกลยุทธ์โดยประโยชน์ของการจัดการเชิงกลยุทธ์ คือ

1. องค์กรปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมได้ดียิ่งขึ้น
2. การจัดสรรทรัพยากรในองค์กรสอดคล้องและสมเหตุสมผล
3. การปรับตัว การขยายตัวขององค์กรมีกรอบทิศทางที่ชัดเจน
4. กระตุ้นให้บุคลากรมองเห็นโอกาสภัยคุกคาม จุดแข็ง จุดอ่อน และทิศทางการดำเนินงาน
5. เปิดโอกาสให้บุคลากรมีความคิดใช้ทรัพยากรร่วมกัน

มติที่ประชุม : รับทราบ

ระเบียบวาระที่ 5 : เรื่องเสนอเพื่อพิจารณา

- ไม่มี

ระเบียบวาระที่ 6 : เรื่องอื่นๆ

- ไม่มี

เลิกประชุมเวลา : 16.30 น.

ทิพย์พร

.....
(นางทิพย์พร อีสริยอนันต์)
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
ผู้สรุปรายงานการประชุม



.....
(นางสาวแคชรินทร์ ทับทิมเทศ)
รักษาราชการแทนผู้อำนวยการกองการศึกษา

ใบงานที่ 1 รายชื่อสมาชิกกลุ่ม KM
(ส่งให้กองนโยบายและแผนภายในวันที่ 15 พฤศจิกายน 2565)

1. ผู้ทรงคุณวุฒิ : -
2. ชื่อกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice : CoP) พัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม

ชื่อ-สกุล ประธานประจำกลุ่ม นางสาวแคชรินทร์ ทับทิมเทศ **หน่วยงาน** ผู้อำนวยการกองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม

รายชื่อสมาชิกกลุ่มความรู้

ชื่อ-สกุล สมาชิกกลุ่ม	ตำแหน่ง	หน่วยงาน
1. นางสาวแคชรินทร์ ทับทิมเทศ	คุณเอื้อ	กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม
2. นายอำนาจ บุญถนอม	คุณอำนวย	กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม
3. นางสาวนริสา รวดเร็ว	คุณประสาน	กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม
4. นางทีฆัมพร อิศริยอนันต์	คุณลิขิต	กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม
5. นายอดิศักดิ์ ชูชาติ	คุณวิศาสตร์	กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม
6. นางสาวภิญญาพัชญ์ คงสอน	คุณกิจ	กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม
7. ว่าที่ ร.ต.อรรถพล เทิดขวัญชัย	คุณกิจ	กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม
8. นางสาวกังสดาร แดงน้อย	คุณกิจ	กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม
9. นางสาวพัชรินทร์ เจริญพร	คุณกิจ	กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม
10. นายรัชตะสรณ์ จันทรวรดิษฐ์	คุณกิจ	วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ

ชื่อ-สกุล สมาชิกกลุ่ม	ตำแหน่ง	หน่วยงาน
11. นายมานิตย์ ศรีวัง	คุณกิจ	วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ
12. นางสาวโยษิตา สมเจริญ	คุณกิจ	วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ
13. นางสาวเกศิณี นิธิสิริประไพ	คุณกิจ	วิทยาลัยนิเทศศาสตร์
14. นางสาวธิดารัตน์ โชคนาคะวโร	คุณกิจ	วิทยาลัยนิเทศศาสตร์
15. นางสาวปิยะกาญจน์ อภิชัยกุล	คุณกิจ	วิทยาลัยนิเทศศาสตร์
16. นายภูมินันท์ ภูมี	คุณกิจ	วิทยาลัยนิเทศศาสตร์
17. นายลิขิต เกิดมงคล	คุณกิจ	วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง
18. นางสาวบุรฉกร แจ่มเมธีกุล	คุณกิจ	วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง
19. นางสาวรุจิรา เนียมหอม	คุณกิจ	วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง
20. นางสาวณัฐกฤตา ทองซัด	คุณกิจ	วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง
21. นางสาวกัญฐมณี อ่างทอง	คุณกิจ	วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง (ระนอง)
22. นายพงศ์ดี รุ่งสง	คุณกิจ	วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง (ระนอง)
23. นางสาวนุชรี ทองคำ	คุณกิจ	วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน
24. นางสาวณัฐธิดา แซ่ด่าน	คุณกิจ	วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน
25. นางสาววันทนีย์ เมฆวิไล	คุณกิจ	วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน
26. นายปกรณ์ยศ วิทยานันตนารมณ	คุณกิจ	วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน
27. นางสาวศรีไพร ศรีพนมวรรณ	คุณกิจ	วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน
28. นางสาวชลธิชา จันทรแสง	คุณกิจ	วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน



แบบฟอร์มที่ 2 : แผนการจัดการความรู้แผนที่ 3
ชื่อหน่วยงาน : กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม
ประเด็นยุทธศาสตร์ : การจัดระบบบริหารจัดการ การให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกของวิทยาเขตนครปฐม
องค์ความรู้ที่จำเป็น (K) : พัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม

ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ผลลัพธ์ที่ได้	ผู้รับผิดชอบ
1	การกำหนดองค์ความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของหน่วยงาน และกำหนดเป้าหมายของการจัดการความรู้	<p>1.1 กำหนดกลุ่มเป้าหมายในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม ได้จัดประชุมกลุ่มย่อยเพื่อทบทวนการทำงานของการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม (การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ) ในปีที่ผ่านมา และร่วมกันกำหนดองค์ความรู้และเป้าหมายหลักที่จำเป็นและมีความสำคัญต่อหน่วยงาน โดยมีบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ภายในวิทยาเขตนครปฐม ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) บุคลากรกองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม 2) บุคลากรฝ่ายวิชาการ วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน 3) บุคลากรฝ่ายวิชาการ วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ 4) บุคลากรฝ่ายวิชาการ วิทยาลัยนิเทศศาสตร์ 	ส.ค.-ธ.ค.65	<ol style="list-style-type: none"> 1. สมาชิกกลุ่มมีหัวข้อที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของสมาชิก กลุ่มพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม 2. มีขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจนในการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 3. มีแผนการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 	สมาชิกกลุ่มพัฒนากระบวนการรับรายงานตัวนักศึกษา วิทยาเขตนครปฐม

ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ผลลัพธ์ที่ได้	ผู้รับผิดชอบ
		<p>5) บุคลากรฝ่ายวิชาการ ศูนย์การศึกษา จังหวัดอุดรธานี</p> <p>1.2 จัดตั้งกลุ่มแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) และ กำหนดคุณอำนวยของกลุ่ม (ประธานกลุ่ม)</p> <p>1.3 กำหนดองค์ความรู้ที่จำเป็นในการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องการพัฒนาคุณภาพการ ให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม</p>			
2	การเสาะแสวงหาความรู้ที่ต้องการ	<p>2.1 ถอดบทเรียนจากบุคลากรสายสนับสนุนที่มี ประสบการณ์ด้านการรับรายงานตัวนักศึกษา โดยประชุมกลุ่มย่อยและถอดบทเรียนวิธีปฏิบัติ รายบุคคลจากสมาชิกภายในกลุ่ม</p> <p>1) สมาชิกกลุ่มความรู้ร่วมกันแสวงหาความรู้ ที่ต้องการจากเว็บไซต์หน่วยงานภายใน/ ภายนอกมหาวิทยาลัย</p> <p>2) สัมภาษณ์/แลกเปลี่ยนเรียนรู้จากผู้มี ประสบการณ์ด้านการรับรายงานตัวนักศึกษา โดยใช้เครื่องมือการให้คำปรึกษาหรือพี่เลี้ยง</p> <p>3) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของสมาชิกจากการ เล่าเรื่อง Story telling</p> <p>4) สมาชิกกลุ่มจัดประชุมสรุปถอดบทเรียน การปฏิบัติงาน (รายบุคคล) โดยใช้เทคนิคการ ระดมสมอง</p> <p>5) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับเทคนิคการ พัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม</p>	ม.ค. 66	<p>1. วิธีปฏิบัติเรื่องการพัฒนากระบวนการรับ รายงานตัวนักศึกษา วิทยาเขตนครปฐม</p> <p>2. องค์ความรู้ที่ได้จากการสร้างและแสวงหา ความรู้</p> <p>3. เว็บไซต์ที่แสดงให้เห็นถึงการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการ งานด้านวิชาการ</p>	<p>สมาชิกกลุ่ม พัฒนา กระบวนการรับ รายงานตัว นักศึกษา วิทยา เขตนครปฐม</p>

ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ผลลัพธ์ที่ได้	ผู้รับผิดชอบ
3	การปรับปรุง ดัดแปลง ความรู้บางส่วนให้เหมาะสมต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน	<p>3.1 สกัดความรู้ที่ได้จากการถอดบทเรียนวิธีปฏิบัติรายบุคคล โดยประชุมกลุ่มย่อยเพื่อสกัดองค์ความรู้จากการถอดบทเรียนวิธีปฏิบัติรายบุคคล</p> <p>3.2 การปรับปรุง ดัดแปลง ความรู้บางส่วนให้เหมาะสมต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยนำองค์ความรู้จากข้อ 3.1 มาปรับปรุง ดัดแปลงให้เหมาะสมต่อการนำไปปฏิบัติ</p> <p>3.3 การตรวจสอบคุณภาพของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขต นครปฐม และคู่มือการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขต นครปฐม</p> <p>3.4 รายงานสรุปผลความพึงพอใจ จากการทดลองปฏิบัติตามแนวทางในคู่มือการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขต นครปฐม</p> <p>3.5 พบผู้ทรงคุณวุฒิ</p>	ก.พ.65	<p>1. องค์ความรู้เรื่องการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขต นครปฐม ที่ผ่านการสกัดความรู้จากกลุ่มความรู้</p> <p>2. องค์ความรู้เรื่องการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขต นครปฐม ที่สามารถนำไปปฏิบัติได้</p> <p>3. (ร่าง) คู่มือการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขต นครปฐม</p>	<p>สมาชิกกลุ่มพัฒนา</p> <p>กระบวนการรับรายงานตัว</p> <p>นักศึกษา วิทยาเขต นครปฐม</p>
4	การนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง	4.1 สมาชิกกลุ่มนำองค์ความรู้เรื่องการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขต นครปฐม ไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขต นครปฐม ให้มีประสิทธิภาพ	เม.ย.-พ.ค. 66	<p>1. มีกระบวนการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขต นครปฐม ที่เป็นระบบและขั้นตอน เพื่อลดข้อผิดพลาดในเรื่องการรับรายงานตัวนักศึกษา</p> <p>2. นำข้อเสนอแนะจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จาก</p>	<p>สมาชิกกลุ่มพัฒนา</p> <p>กระบวนการรับรายงานตัว</p> <p>นักศึกษา วิทยา</p>

ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ผลลัพธ์ที่ได้	ผู้รับผิดชอบ
		4.2 รวบรวมและผลงานที่ได้จากการนำองค์ความรู้ไปปฏิบัติให้กับกองนโยบายและแผน		ผู้มีประสบการณ์มาปรับปรุงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 3. มีคู่มือการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม	เขตนครปฐม
		4.3 สมาชิกกลุ่มนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง			
		4.4 จัดทำคู่มือกระบวนการรับรายงานตัวนักศึกษา วิทยาเขตนครปฐม			
		4.5 สร้างความรู้ความเข้าใจ แลกเปลี่ยนกับสมาชิกกลุ่มในเรื่องของการเข้าใช้ระบบ			
		4.6 ประเมินผลการเข้าใช้งานระบบ โดยการจัดทำแบบสอบถามประเมินผลแบบออนไลน์			
5	การนำประสบการณ์จากการทำงาน และการประยุกต์ใช้ความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสกัดออกมาเป็นขุมความรู้	5.1 ประชุมกลุ่มย่อยแลกเปลี่ยนความรู้หลังจากที่นำองค์ความรู้ด้านการรับรายงานตัวนักศึกษาไปปฏิบัติ โดยสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้หลังจากที่นำองค์ความรู้ไปปฏิบัติ และสกัดเป็นองค์ความรู้เรื่องการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม	มิ.ย.66	1. องค์ความรู้เรื่องการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม ที่ปรับปรุงหลังจากที่นำไปปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	สมาชิกกลุ่มพัฒนากระบวนการรับรายงานตัวนักศึกษา วิทยาเขตนครปฐม
		5.2 ผู้ทรงคุณวุฒิให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคู่มือการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม			
6	การรวบรวมความรู้และจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร	6.1 จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานของกลุ่มพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม	ก.ค.66	1. เล่มสรุปผลการดำเนินงานการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม	สมาชิกกลุ่มพัฒนากระบวนการรับรายงานตัวนักศึกษา วิทยาเขตนครปฐม
		6.2 จัดทำรายงานสรุปองค์ความรู้เรื่องการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม		2. เล่มสรุปองค์ความรู้เรื่องการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม	

ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ผลลัพธ์ที่ได้	ผู้รับผิดชอบ
		6.3 ส่งผลงานเข้าร่วมกิจกรรมสรรหาแนวปฏิบัติที่ดี 6.4 เข้าร่วมกิจกรรม SHARE & LEARN แลกเปลี่ยนเรียนรู้ 6.5 เผยแพร่องค์ความรู้ให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องและที่สนใจทั้งในหน่วยงานและนอกหน่วยงานนำไปปฏิบัติ			
<p>ผู้ทบทวน : </p> <p>(นางสาวแคชรินทร์ ทับทิมเทศ)</p> <p>ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม</p> <p>ผู้บริหารสูงสุดด้านการจัดการความรู้ (CKO)</p>				<p>ผู้อนุมัติ : </p> <p>(นางสาวเสาวณีย์ กำเนิดรัตน์)</p> <p>ตำแหน่ง รักษาการผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตนครปฐม</p> <p>ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน (CEO)</p>	

ใบงานที่ 2 ถอดบทเรียนการปฏิบัติงาน (รายบุคคล)
(พัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม)

1. ชื่อ – นามสกุล นางทิฆัมพร อิศริยอนันต์ หน่วยงาน กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

2. ชื่อกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice : CoP) พัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม

3. การแสวงหาความรู้จากเว็บไซต์ภายนอกมหาวิทยาลัย (ได้องค์ความรู้อะไรอธิบายขั้นตอน)

แสวงหาความรู้จากบทความวิจัย Kasem Bundit Journal Vloum 18 No.1 January – June 2017 โดย มณฑกานต์ นิมเกิด และสุธรรม พงศ์สารานู เรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญในการดำเนินงานด้านการบริการที่มีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะ ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในสถานการณ์บริการ บุคคลจะรับรู้สิ่งต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพการบริการได้จากประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสกับบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ความคาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการ ถ้าผู้รับบริการได้รับในสิ่งที่คาดหวังผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจ

3. ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความต้องการของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามความคาดหวังไว้ แต่อีกช่วงเวลาหนึ่งหากได้รับการตอบสนองในสิ่งที่คาดหวังไว้บุคคลอาจเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นในทางบวกได้ทันที

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้ใช้บริการในด้านคุณภาพ การให้บริการ ภาพลักษณ์ของการบริการ ผ่านทางสื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการนำข้อมูลเหล่านั้นไปใช้ได้

5. ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้ใช้บริการ โดยการกำหนดกระบวนการจัดการหรือรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ ทั้งการแสดงพฤติกรรมการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการด้วยความเอาใจใส่ด้วยจิตสำนึกของ การบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ควรสร้างความสวยงามของอาคารสถานที่ การแบ่งพื้นที่ใช้สอยที่เหมาะสม ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในการบริการ

7. กระบวนการบริการ ควรจัดระบบการบริการที่มีความคล่องตัวและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องและมีคุณภาพ โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาร่วมในการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

4. สรุปถอดบทเรียนที่ได้จากการแสวงหาความรู้ (รายบุคคล) สรุปแนวทางที่สามารถนำมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้

ประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนที่ชัดเจน เนื่องจากการบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับคน หรือแผนในการให้บริการและพัฒนากลยุทธ์การบริการเพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริการซึ่งเริ่มต้นจาก การวิเคราะห์วิจัยความต้องการปฏิกิริยาตอบสนองและความประทับใจของผู้รับบริการ นำมากำหนดเป้าหมายของการบริการรวมทั้งรูปแบบและปัจจัยพื้นฐานของการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการโดยให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่ายซึ่งมีบทบาทรับผิดชอบงานบริการที่ตนเองถนัดและมีอำนาจในการตัดสินใจขณะปฏิบัติงาน การตรวจสอบและปรับปรุงการดำเนินงานบริการอย่างสม่ำเสมอให้เป็นไปตามเกณฑ์และความคาดหวังของ ผู้รับบริการ ตลอดจนการฝึกอบรมบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มาตรฐานคุณภาพของงานบริการอย่างสม่ำเสมอ

5. การเล่าเรื่อง Story telling (สรุปองค์ความรู้ที่ได้จากเว็บไซต์ภายนอกมหาวิทยาลัย)

องค์ความรู้ที่ได้จากเว็บไซต์ภายนอกมหาวิทยาลัย

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลักสำคัญโดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุด เท่าที่จะทำได้เพราะผู้ใช้บริการจะต้องมีจุดมุ่งหมายของการมารับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น หากผู้ให้บริการ (ผู้บริหารการบริการและผู้ที่ปฏิบัติงานบริการ) สามารถรู้เท่าทันหรือรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการและสามารถแสดงพฤติกรรมที่สนองการบริการได้ตรงกันพอดี ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

2. การให้บริการที่ดีแสดงถึงอรรถยาศัยของความเป็นมิตรและบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นและเป็นกันเอง จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อการบริการที่ได้รับ คุณสมบัติของผู้ให้บริการและพฤติกรรมบริการที่ดีจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการให้บริการที่มีคุณภาพ

3. ความพร้อมในการบริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการบริการย่อมขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการภายในเวลาและด้วยรูปแบบที่ต้องการ ความต้องการของบุคคล เป็นเรื่องที่ซับซ้อนและไม่อาจกำหนดตายตัวได้เพราะความต้องการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกัน

กันตามธรรมชาติที่ยังแปรเปลี่ยนไปได้ทุกขณะตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น หน่วยบริหารหรือธุรกิจบริการจำเป็นต้องตรวจสอบดูแลให้บุคลากรรวมทั้งอุปกรณ์ เครื่องใช้ต่าง ๆ ใหมมีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาในอันที่จะสนองบริการได้อย่างฉับพลันและทันใจก็จะทำให้ผู้รับบริการพอใจและรู้สึกประทับใจ ผู้ให้บริการจึง จำเป็นต้องมั่นใจว่าได้เตรียมทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการบริการไว้พร้อมสรรพที่จะให้บริการได้ทันทีเมื่อมีผู้มารับบริการ

6. เทคนิคการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

การกำหนดคุณภาพการให้บริการประกอบด้วยความพึงพอใจของผู้รับบริการ 5 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านลักษณะภายนอกที่ปรากฏให้เห็นหรือสิ่งที่จับต้องได้
- 2) ด้านความเชื่อถือได้ความสามารถที่จะแสดงผลงานและให้บริการอย่างมีคุณภาพและถูกต้องแม่นยำ
- 3) ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการผู้ใช้หรือลูกค้าอย่างทันท่วงที
- 4) ด้านความมั่นใจได้ผู้ให้บริการที่แสดงออกทำให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ
- 5) ด้านการเข้าถึงจิตใจการดูแลเอาใจใส่และความสนใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้รับบริการ

7. สัมภาษณ์/แลกเปลี่ยนเรียนรู้จากผู้เชี่ยวชาญ (ถ้ามี)

-

ใบงานที่ 2 ถอดบทเรียนการปฏิบัติงาน (รายบุคคล)
(พัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม)

1. ชื่อ – นามสกุล นางสาวนริสา รวดเร็ว หน่วยงาน กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

2. ชื่อกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice : CoP) พัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม

3. การแสวงหาความรู้จากเว็บไซต์ภายนอกมหาวิทยาลัย (ได้อิงค์ความรู้อะไรอธิบายขั้นตอน)

แสวงหาความรู้จากวิทยานิพนธ์ เรื่องคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ โดย ชูติกาญจน์ ใจมา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

<http://202.29.52.112/dspace/bitstream/123456789/147/1/61553490201.pdf>

ผลจากการวิจัย พบว่า การทดสอบสมมติฐาน คุณภาพบริการอย่างน้อยหนึ่งตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านการให้ความมั่นใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของพาราสุรามาน และคณะ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 2013) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง กับการรับรู้ มีการพัฒนาและสร้างเครื่องมือในการประเมินคุณภาพบริการที่เรียกว่า “SERVQUA” ซึ่งสามารถนำไปวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ในการประเมินคุณภาพบริการจำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ คือ เป็นสิ่งที่สัมผัสได้ มีลักษณะกายภาพที่ปรากฏให้เห็นเด่นชัด
2. ด้านความน่าเชื่อถือ คือ ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสม
3. ด้านการตอบสนอง คือ ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ
4. ด้านการให้ความมั่นใจ คือ ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ
5. ด้านการเอาใจใส่ คือการให้บริการของพนักงานที่มีความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการของผู้รับบริการที่

แตกต่างกันละคน

5. การเล่าเรื่อง Story telling (สรุปองค์ความรู้ที่ได้จากเว็บไซต์ภายนอกมหาวิทยาลัย)

องค์ความรู้ที่ได้จากเว็บไซต์ภายนอกมหาวิทยาลัย

คุณภาพการให้บริการหรือ “service quality” นั้น เป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่องและตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบของต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ และไวท์ และเอเบล (White and Abel, 1995, p.37 cited in Lovelock, 1996) ได้ให้นิยามคำดังกล่าวว่าเป็นการวินิจฉัยของผู้รับบริการเกี่ยวกับความสามารถในการเต็มเต็มงานการให้บริการของหน่วยงานที่ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากกองพัฒนานักศึกษา ทำหน้าที่ให้บริการ การดูแลรับผิดชอบประสานและส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมนักศึกษา ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการคือ เพื่อให้เกิดคุณภาพด้านการบริการจึงจัดทำขั้นตอนการให้บริการ (Flow-chart) ในแต่ละฝ่ายงานอย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความเข้าใจและสามารถลดระยะเวลาการให้บริการให้สั้นลง ทำให้นักศึกษาสามารถเข้าถึงง่าย และมีความสะดวกในการเข้าใช้บริการ ด้วยวิธีการให้บริการที่สุภาพและเป็นมิตร อีกทั้งมีการสื่อสารที่เข้าใจง่าย

6. เทคนิคการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

ผลการดำเนินดังกล่าว ส่งผลต่อการสร้างความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตต์ ยังสอดคล้องกับ มิลเล็ท (Millet, 1954) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการให้กับผู้มาใช้บริการติดต่อสอบถาม ประกอบด้วย

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน หมายถึง การบริหารงานที่มีฐานที่ว่า ทุกคนเกิดมาล้วนเท่าเทียมกันไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน ในการให้บริการผู้มาใช้บริการติดต่อสอบถาม
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา หมายถึง การให้บริการที่ต้องคำนึงถึงความตรงเวลาและรวดเร็วต่อเหตุการณ์ ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการติดต่อสอบถาม
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะจำนวนการให้บริการสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีการให้บริการให้มี ความเหมาะสมกระชับ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำช่วยสร้างคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการ

7. สัมภาษณ์/แลกเปลี่ยนเรียนรู้จากผู้เชี่ยวชาญ (ถ้ามี)

ใบงานที่ 2 ถอดบทเรียนการปฏิบัติงาน (รายบุคคล)
(พัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม)

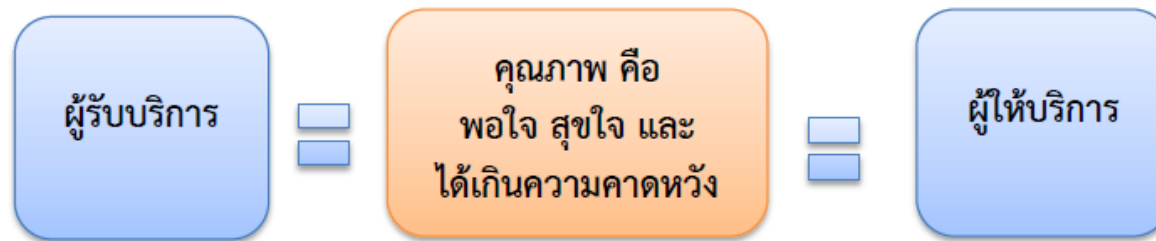
1. ชื่อ-สกุล : วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน

2. ชื่อกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice : CoP) พัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม

3. การแสวงหาความรู้จากเว็บไซต์ภายนอกมหาวิทยาลัย (ได้องค์ความรู้อะไรอธิบายขั้นตอน)

แสวงหาความรู้จากคู่มือการพัฒนาคุณภาพการบริการ โดยคณะกรรมการจัดการความรู้ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ประจำปี 2562 <https://www.aru.ac.th/ops/images/km/service.pdf>

การบริการ (Service) หมายถึง กระบวนการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ตอบสนองความต้องการของผู้อื่น เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจ และชื่นชมผู้รับบริการ รวมทั้งชื่นชมองค์กร ส่งผลกระทบที่ดีต่อองค์กร การประสบความสำเร็จในการดำเนินงานเกือบทุกอย่าง พบว่าการบริการเป็นเครื่องมือที่สำคัญ





4. สรุปถอดบทเรียนที่ได้จากการแสวงหาความรู้ (รายบุคคล) สรุปแนวทางที่สามารถนำมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้

1. การติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการต้องสื่อสารกันให้ชัดเจน หากผู้ให้บริการไม่เข้าใจให้ถามกลับ และทวนคำตอบ
2. การทำงานเป็นทีม ทุกคนทำงานแทนกันได้ในหน่วยงาน ประสานงานติดต่อกันร่วมกันได้ หน่วยงานเดียวกันจำเป็นต้องทำงานทดแทนกันได้ เช่น เวลาพักกลางวันเจ้าหน้าที่อีกคนไปพักรับประทานอาหารกลางวัน จะต้องมีการทำงานแทนคนที่ไปพักช่วงเวลานั้น และการรับโทรศัพท์เพื่อตอบปัญหาผู้รับบริการ
3. ผู้ให้บริการ ให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเสมอภาค มีจิตบริการ ทำด้วยใจของการบริการ ไม่เกี่ยงว่าเป็นงานคนอื่น แก้ไขปัญหาของผู้รับบริการได้
4. การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจและกลับมาใช้บริการอีกครั้งหรือการบอกต่อต้องมาจากจิตใจและทัศนคติของผู้ให้บริการที่ต้องรู้ว่า ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด จะต้องอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือให้เต็มที่ตามกำลังความสามารถ รวมทั้งให้บริการตรงตามความต้องการและบรรลุวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการ

5. มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการบริการของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ และนำผลการประเมินมาปรับปรุงแนวทางการให้บริการ

5. การเล่าเรื่อง Story telling (สรุปองค์ความรู้ที่ได้จากเว็บไซต์ภายนอกมหาวิทยาลัย)

องค์ความรู้ที่ได้จากเว็บไซต์ภายนอกมหาวิทยาลัย

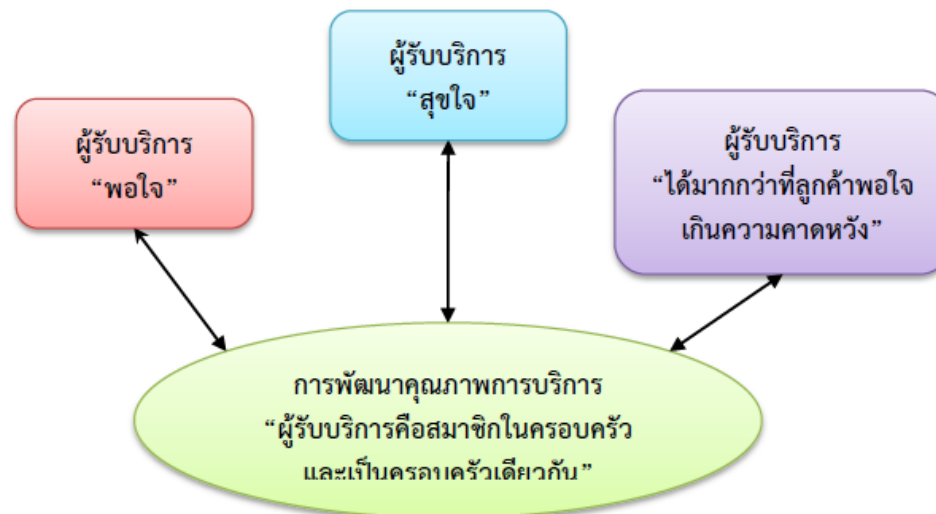
ผู้ให้บริการจะต้องมีทัศนคติ “ผู้รับบริการคือสมาชิกในครอบครัว/เป็นครอบครัวเดียวกัน” จะต้องหวังดีกับผู้มาขอรับบริการทุกคน ไม่เกี่ยงงาน อำนวยความสะดวก ไม่แบ่งสถานะ เช่น การอำนวยความสะดวกนักศึกษาที่พิการที่ชั้น 1 ทั้งที่ส่วนงานตัวเองดำเนินการที่ชั้น 2 รวมถึงการอำนวยความสะดวก เช่น การบริการช่องใส่เอกสาร/รูปต่างๆ แก่นักศึกษา เป็นต้น

1) การให้ความสำคัญในการ “สื่อสาร” เช่น การสื่อสารที่ผิดไปจากความเป็นจริงทำให้การทำงานและกระทบภาพลักษณ์คนทำงาน หรือหน่วยงานเสียหาย

2) การรักษาความลับ การเป็นผู้ให้บริการในเรื่องบางเรื่องที่เป็นก็ต้องเป็นความลับ ไม่เปิดเผยการเก็บความลับสำคัญอย่างยิ่งหากเราเป็นหน่วยงานให้บริการหรือผู้ให้บริการ

3) ฝึกอบรม/เพิ่มศักยภาพ ด้านการให้บริการ และฝึกอบรมให้กับบุคลากรใหม่เป็นประจำและต่อเนื่อง

4) ประเมินตนเองตลอดเวลาหลังการให้บริการหาจุดบกพร่อง วิเคราะห์ตนเองเป็นยอมรับความผิดพลาด เพื่อแก้ปัญหา และพรุ่งนี้ต้องทำให้ดีกว่าวันนี้



6. เทคนิคการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

สรุปเทคนิคการพัฒนาคุณภาพการบริการ

สำนักงานอธิการบดีได้จัดกิจกรรมถอดองค์ความรู้ ตั้งแต่เดือนมกราคม-มีนาคม พ.ศ. 2562 ประเด็น "การพัฒนาคุณภาพการบริการ" จำนวน 8 ครั้งที่ผ่านมา สรุปได้ดังนี้

แนวทางและขั้นตอนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

กำหนดจุดบกพร่องที่ควรแก้ไข

- 1) บุคลากร ต้องได้รับการอบรมทักษะด้านการให้บริการและความสำคัญของลูกค้าเพื่อการยกระดับการให้บริการที่ดี และปรับทัศนคติด้านการบริการ มีกิจกรรมละลายพฤติกรรม สันทนาการร่วมกันภายในสำนักงานอธิการบดีอย่างต่อเนื่อง
- 2) การประชุมในสำนักงานอธิการบดี (ทุกงาน ทุกกอง) เพื่อร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ปัญหาแนวทางแก้ไข อย่างน้อย 1 ครั้ง/ไตรมาส
- 3) หน่วยงานต่างๆ ควรมีการประชุมเพื่อค้นหาปัญหาและหาแนวทางแก้ไขปัญหาจากการทำงาน นำเสนอปัญหาพร้อมวิธีแก้ไขปัญหา ซึ่งทำให้ทุกคนสามารถทราบและรู้งานของเพื่อนร่วมงานได้ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องงานในฝ่ายงานนั้น
- 4) ใช้เครื่องมือค้นหาจุดบกพร่องของบุคคล เช่น มีการตรวจสอบงานตนเอง การใช้แบบสอบถามจากงานประชุมต่างๆ หลังจากได้ปัญหาและจุดบกพร่องควรปรับปรุงตัวเอง บริหารจัดการตัวเอง รวมถึงพัฒนาศักยภาพตัวเองให้สูงขึ้น
- 5) จัดให้มีพี่เลี้ยงในการสอนงานกับเจ้าหน้าที่ใหม่หรือบูรณาการงานร่วมกันได้ และการทำงานทดแทนกันได้ในส่วนงานที่ไม่ซับซ้อน เช่น งานบริหารงานทั่วไป งานรับบริการหน้าเคาน์เตอร์ เป็นต้น
- 6) สถานที่และสิ่งแวดล้อม ต้องปรับปรุงและจัดให้น่าอยู่ สะอาดเรียบร้อย เหมาะสำหรับเป็นสถานที่ต้อนรับ ให้บริการ

7. สัมภาษณ์/แลกเปลี่ยนเรียนรู้จากผู้เชี่ยวชาญ (ถ้ามี)

ใบงานที่ 2 ถอดบทเรียนการปฏิบัติงาน (รายบุคคล)
(พัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม)

1. ชื่อ - นามสกุล : วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง

2. ชื่อกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice : CoP) พัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม

3. การแสวงหาความรู้จากเว็บไซต์ภายนอกมหาวิทยาลัย (ได้องค์ความรู้อะไรอธิบายขั้นตอน)

แสวงหาความรู้จากการค้นคว้าอิสระ เรื่องคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ
โรงพยาบาลเปาโลรังสิต <http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/bitstream/123456789/3508/1/RMUTT-161651.pdf>

ลักษณะการบริการที่สำคัญมี 4 ประการ ซึ่งมีผลต่อการออกแบบการดำเนินงานทางธุรกิจ มีดังต่อไปนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) หมายความว่า การบริการไม่สามารถมองเห็นหรือรู้สึกได้ก่อนการซื้อ และไม่สามารถคาดเดาผลที่จะเกิดขึ้นได้ ดังนั้น เพื่อลดความเสี่ยง ผู้ขอรับบริการจะมองหาสัญญาณที่บ่งบอกถึงคุณภาพ ของการบริการโดยจะพิจารณาจากสถานที่ ตัวบุคคล เวลา เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องสร้างสิ่งเหล่านี้ให้เกิดขึ้น เพื่อเป็นหลักประกันให้กับผู้ใช้บริการ

2. ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) หมายความว่า การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน ไม่มีตัวสินค้าที่สามารถเก็บรักษาหรือทำการจำหน่ายและบริโภคที่หลัง ควรมีการกำหนดมาตรฐานเวลาการให้บริการเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว จะมีผลทำให้สามารถบริการลูกค้าได้มากขึ้น

3. ไม่แน่นอน (Variability) หมายความว่า ลักษณะของการให้บริการมีความไม่แน่นอนสูง เนื่องจากการบริการขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย ตัวอย่างเช่น ผู้ให้บริการ ช่วงเวลาที่ให้บริการสถานที่ที่ให้บริการ ดังนั้น ธุรกิจที่เป็นผู้ให้บริการ จึงจำเป็นต้องควบคุมคุณภาพของการบริการ ซึ่งสามารถทำได้ 3 ขั้นตอน ดังนี้

3.1 การคัดเลือกและการอบรมการให้บริการแก่พนักงาน

3.2 กำหนดขั้นตอนในการให้บริการเพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งระบบของธุรกิจ

3.3 มีการตรวจสอบความพึงพอใจของลูกค้า จากการสอบถามความคิดเห็น หรือจากเครื่องมืออื่นๆ

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) หมายความว่า การให้บริการนั้นๆ ไม่สามารถเก็บไว้เหมือนสินค้าอื่นๆ ซึ่งเมื่อความต้องการไม่แน่นอน ก็จะทำให้เกิดปัญหาขึ้น ทำให้เกิดเหตุการณ์ให้บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้าเกิดขึ้น ดังนั้น ธุรกิจที่จะให้บริการจะต้องใช้กลยุทธ์ในการปรับความต้องการซื้อและการให้บริการให้มีความสอดคล้อง เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว

5. การเล่าเรื่อง Story telling (สรุปองค์ความรู้ที่ได้จากเว็บไซต์ภายนอกมหาวิทยาลัย)

องค์ความรู้ที่ได้จากเว็บไซต์ภายนอกมหาวิทยาลัย

ผู้ให้บริการควรมีพื้นฐานความรู้และทักษะ ดังนี้

1. มีความรู้จากประสบการณ์ในการทำงานที่ผ่านมา
2. มีทักษะทางมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสามารถในการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. มีทักษะเฉพาะทาง มีความสามารถเฉพาะด้านที่ตรงกับลักษณะงานเพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงไปตามกระบวนการ

ทักษะพื้นฐานเหล่านี้จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองในปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ ดังนั้น การตอบสนองต่อความต้องการบริการก็คือ การมีจิตใจในการให้บริการ ยิ้มแย้ม กระตือรือร้น ในการแก้ปัญหา และมีความเข้าใจในความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล เพื่อที่จะได้สนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้ตรงตามความต้องการ

6. เทคนิคการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความแตกต่างของการบริการ โดยมีเกณฑ์บ่งชี้คุณภาพการบริการ ดังนี้

1. ความเชื่อมั่นไว้วางใจ บริการที่ให้นั้นจะต้องมีความถูกต้องแม่นยำและเหมาะสม
2. ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ
3. สมรรถภาพในการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีทักษะและมีความรู้ความสามารถในการบริการ
4. การเข้าถึงบริการ ผู้ใช้บริการจะต้องเข้าถึงบริการที่ให้ได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ
5. ความสุภาพอ่อนโยน มีอัธยาศัยไมตรี
6. การสื่อสารมีความสำคัญมากต่อคุณภาพบริการ
7. ความน่าเชื่อถือ
8. ความปลอดภัยมั่นคง ทำให้ผู้บริโภครู้สึกมั่นใจว่าปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
9. ความเข้าใจและรู้จักผู้ให้บริการ
10. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ทำให้ผู้บริโภครู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจน

7. สัมภาษณ์/แลกเปลี่ยนเรียนรู้จากผู้เชี่ยวชาญ (ถ้ามี)

ใบงานที่ 2 ถอดบทเรียนการปฏิบัติงาน (รายบุคคล)
(พัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม)

1. ชื่อ – นามสกุล : วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ

2. ชื่อกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice : CoP) พัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม

3. การแสวงหาความรู้จากเว็บไซต์ภายนอกมหาวิทยาลัย (ได้องค์ความรู้อะไรอธิบายขั้นตอน)

แสวงหาความรู้จากบทความวิจัย เรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริการการศึกษาและประสิทธิผลการจัดการศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏเขต
ภูมิภาคสตรีกภาคกลาง <https://ph02.tci-thaijo.org/index.php/gskku/article/view/22637/19372>

ผู้บริหารองค์กรในปัจจุบันต้องตระหนักอยู่เสมอว่าองค์กรของตนกำลังเผชิญกับภัยคุกคามหรืออุปสรรคที่หลากหลายซับซ้อนรุนแรงและ
แตกต่างกันไปจากเดิมต้องเผชิญกับการแข่งขันซึ่งเป็นเรื่องที่ทำนายต่อผู้บริหารว่าจะทำอย่างไรให้องค์กรอยู่รอดและยั่งยืน ดังนั้นองค์กรต้องปรับโครงสร้างการ
ดำเนินงานและรูปแบบการบริหารเพื่อความอยู่รอดตามทฤษฎีวิวัฒนาการของ ชาลส์ (วอร์เรนพร, 2548) โดยที่ผู้เข้มแข็งและเหมาะสมเท่านั้นที่จะอยู่รอดได้ใน
อนาคตโดยจะต้องปรับตัวใน 2 มิติคือโครงสร้างและวัฒนธรรมองค์กร ไม่เพียงแต่พิจารณาโครงสร้างที่เป็นทางกายภาพเท่านั้นผู้บริหารจะต้องถ่วงดุลระหว่าง
โครงสร้าง รูปแบบ กระบวนการจัดการ ระบบสารสนเทศ ระบบรางวัล ทรัพยากรมนุษย์และกลยุทธ์ของพันธกิจโดยรูปแบบองค์กรในอนาคตจะมีลักษณะแบน
ราบ มีการทำงานเป็นทีม เชื่อมโยงแบบเครือข่ายองค์กรในอนาคตจะให้ความหลากหลายกับการเรียนรู้การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และให้ความสำคัญกับบุคลากร
ที่มีทักษะ ความรู้ คุณธรรมจริยธรรม โดยการจัดการเชิงกลยุทธ์เป็นสิ่งสำคัญสำหรับการบริหารองค์กรในปัจจุบันเนื่องจากมีการกำหนดเป้าหมาย ทิศทาง
ภารกิจ กลยุทธ์การพัฒนาองค์กรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม พัฒนาปรับปรุงทุกส่วนขององค์กรให้นำกลยุทธ์ไปสู่ภาคปฏิบัติ
ตลอดจนการติดตามกำกับควบคุมและประเมินผลการดำเนินงานตามกลยุทธ์โดยประโยชน์ของการจัดการเชิงกลยุทธ์ คือ

1. องค์กรปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมได้ดียิ่งขึ้น
2. การจัดสรรทรัพยากรในองค์กรสอดคล้องและสมเหตุสมผล
3. การปรับตัว การขยายตัวขององค์กรมีกรอบทิศทางที่ชัดเจน
4. กระตุ้นให้บุคลากรมองเห็นโอกาสภัยคุกคาม จุดแข็ง จุดอ่อน และทิศทางการดำเนินงาน

5. เปิดโอกาสให้บุคลากรมีความคิดใช้ทรัพยากรร่วมกัน

4. สรุปถอดบทเรียนที่ได้จากการแสวงหาความรู้ (รายบุคคล) สรุปแนวทางที่สามารถนำมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้

สถานศึกษาซึ่งเป็นองค์กรที่ทำหน้าที่การให้บริการประเภทหนึ่งจึงมีความจำเป็นต้องปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการเช่นเดียวกับองค์กรประเภทอื่นๆ เนื่องจากการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพแก่ประชาชนจึงถือได้ว่าเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์และจะส่งผลต่อการพัฒนาประเทศ และจากการที่สถาบันราชภัฏได้ยกฐานะเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.2547

การตอบสนองและแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมซึ่งถือเป็นบทบาทของสถาบันอุดมศึกษาตามหลักการสากลของการอุดมศึกษาการตอบสนองดังกล่าวจะมีคุณภาพมากขึ้นเพียงใดสามารถสะท้อนได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งประชาชนผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจโดยทั่วไปจะพิจารณา 7 ประเด็นสำคัญ คือ

- (1) กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- (2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- (3) สิ่งอำนวยความสะดวก
- (4) คุณภาพการให้บริการ
- (5) การขึ้นาสังคม
- (6) การเตือนสติสังคม
- (7) การตอบสนองความต้องการของสังคม

5. การเล่าเรื่อง Story telling (สรุปองค์ความรู้ที่ได้จากเว็บไซต์ภายนอกมหาวิทยาลัย)

องค์ความรู้ที่ได้จากเว็บไซต์ภายนอกมหาวิทยาลัย

การศึกษาของศตวรรษที่ 21 ประกอบการพัฒนาคุณภาพการบริการ การศึกษาด้านการตอบสนองความต้องการของสังคมจากการศึกษาพบว่า การตอบสนองความต้องการของสังคม เป็นองค์ประกอบหนึ่งของการบริการการศึกษาสอดคล้องกับผลที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบนอกจากนี้ยังพบว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการจัดการศึกษา ด้านการบริการวิชาการและวิจัย การส่งเสริมวัฒนธรรมและภูมิปัญญา การบริหารจัดการและระบบสารสนเทศและการผลิตบัณฑิตอาจเป็นเพราะภารกิจหลักประการแรกของสถาบันอุดมศึกษา คือ การผลิตบัณฑิต รวมทั้งคุณภาพของบัณฑิต การบริการวิชาการซึ่งสอดคล้องกับองค์ประกอบที่ 5 การบริการวิชาการแก่สังคมตัวบ่งชี้ที่ 5.4 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาเป็นผู้

กำหนดไว้โดยการบริการทางวิชาการแก่สังคม เป็นการตอบสนองและแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมซึ่งถือเป็นบทบาทของสถาบันอุดมศึกษา ตามหลักการสากลของการอุดมศึกษา การตอบสนองดังกล่าวจะมีคุณภาพมากขึ้นเพียงใด สามารถสะท้อนได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้งประชาชนผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจโดยทั่วไปจะพิจารณา 4 ประเด็นสำคัญคือ

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

6. เทคนิคการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

1. มหาวิทยาลัยควรแสดงบทบาทเป็นปากเป็นเสียงให้ชุมชน/สังคม
2. มหาวิทยาลัยควรมีการศึกษาปัญหาหรือตรวจสอบว่ามีการปฏิบัติงานในส่วนใดที่ไม่สร้างคุณค่าให้กับผู้เรียนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
3. มหาวิทยาลัยควรสร้างวัฒนธรรมและจริยธรรมของการประเมินคุณภาพการศึกษาให้กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
4. มหาวิทยาลัยควรแสดงบทบาทในการเป็นผู้ชี้แนะแนวทางกับสังคม
5. มหาวิทยาลัยควรมีโปรแกรมการฝึกอบรมและการศึกษาต่อให้เป็นไปตามความต้องการของบุคลากรและหน่วยงาน
6. มหาวิทยาลัยควรจัดโครงสร้างหน่วยงานและกำหนดตัวบุคคลากรให้ชัดเจนและมีระบบการคัดเลือกบุคคลากรที่เหมาะสม
7. มหาวิทยาลัยควรจัดทำเป้าหมายแผนงานและโครงการเพื่อพัฒนาปรับปรุงระบบงานอย่างต่อเนื่อง
8. มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมและเสริมสร้างบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการสร้างผลงานวิจัย
9. มหาวิทยาลัยควรมีการส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันของหน่วยงานภายในและภายนอก
10. มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมการจัดหลักสูตรรวมหลาย ๆ ศาสตร์เป็นสหวิทยาการ มีการใช้ทรัพยากรร่วมกันโดยสับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับ

ความต้องการของสังคม

11. มหาวิทยาลัยควรจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ พัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม

7. สัมภาษณ์/แลกเปลี่ยนเรียนรู้จากผู้เชี่ยวชาญ (ถ้ามี)

ใบงานที่ 2 ถอดบทเรียนการปฏิบัติงาน (รายบุคคล)
(พัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม)

1. ชื่อ – นามสกุล : วิทยาลัยนิเทศศาสตร์

2. ชื่อกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice : CoP) พัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม

3. การแสวงหาความรู้จากเว็บไซต์ภายนอกมหาวิทยาลัย (ได้องค์ความรู้อะไรอธิบายขั้นตอน)

แสวงหาความรู้จาก บทความเรื่องการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้วยระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ของ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยกำแพงเพชร โดย อรุณลักษณ์ รัตนพันธุ์, รุ่งรุจี ศรีดาเดช <https://pulinet.oas.psu.ac.th/index.php/journal/article/viewFile/358/358>

สภาพและปัญหาการให้บริการมีประเด็นหลักที่สำคัญ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากรให้บริการด้านการปฏิบัติงาน ด้านกิจกรรมและบริการ และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งนี้อาจเนื่องจากลักษณะของงานบริการของห้องสมุดส่วนใหญ่มีเป้าหมายหลักที่คล้ายคลึงกัน คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จากประเด็นปัญหาที่พบคือ การจัดระบบและการควบคุมเอกสารของงานบริการยังไม่ดีเท่าที่ควร มีคู่มือการปฏิบัติงานไม่ครบทุกงานบริการและรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานยังไม่ชัดเจนและเป็นปัจจุบัน และบุคลากรมีความต้องการพัฒนางานที่เพิ่มคุณภาพ เป็นระบบควบคุมคุณภาพที่บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการให้บริการ

ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการดำเนินงานด้านการให้บริการบุคลากรที่ผ่านมายังไม่ได้ให้บุคลากรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ทำให้เห็นกระบวนการงานที่แต่ละคนรับผิดชอบอย่างชัดเจนทุกงาน และเอกสารส่วนใหญ่มีการจัดเก็บเป็น แฟ้มงานที่ยังไม่มีระบบการจัดการที่ดีทำให้ยากต่อการตรวจสอบความถูกต้อง ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน ซึ่งจะมีเพียงบางส่วนงานที่จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานตามคาร์บรองการปฏิบัติงานตามรูปแบบของมหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนาสมรรถนะทางวิชาชีพ เมื่อเทียบแล้วคิดเป็นร้อยละ 3 ของบุคลากรงานบริการทั้งหมด และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการไม่ใช่บรรณารักษ์หรือเป็นผู้เชี่ยวชาญ ด้านการให้บริการส่วนใหญ่เป็นพนักงานปฏิบัติการจึงไม่ได้จัดทำเอกสารการปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรม ซึ่งส่งผลให้กระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการยังไม่เป็นระบบเท่าที่ควร จำเป็นต้องมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการซึ่งสอดคล้องกับ ความต้องการของบุคลากรในการเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงานเช่นกัน

4. สรุปถอดบทเรียนที่ได้จากการแสวงหาความรู้ (รายบุคคล) สรุปแนวทางที่สามารถนำมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้

การดำเนินงานด้านการให้บริการด้วยระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001: 2015 มีการดำเนินงาน 5 ขั้นตอน ได้แก่

1) อบรมบุคลากรงานบริการสารสนเทศ

2) กำหนดนโยบายและขอบเขตของระบบการบริหารคุณภาพตามมาตรฐานสากล

3) กำหนดตัวชี้วัดเพื่อการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน

4) จัดทาระบบเอกสารและวางกลไกให้การดำเนินงานบริการสารสนเทศ ได้แก่ บริการยืม-คืน บริการสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการสื่อโสตทัศนวัสดุ บริการข้อมูลท้องถิ่น บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และบริการวิชาการและฝึกอบรม และกระบวนการบริหาร

5) ตรวจสอบประเมินภายในเพื่อกำกับ ติดตามการดำเนินงานตามระบบคุณภาพมาตรฐานสากล

ซึ่งการดำเนินงานดังกล่าวเป็นไปตามข้อกำหนดระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001: 2015 เพื่อให้การดำเนินงานและการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

5. การเล่าเรื่อง Story telling (สรุปองค์ความรู้ที่ได้จากเว็บไซต์ภายนอกมหาวิทยาลัย)

องค์ความรู้ที่ได้จากเว็บไซต์ภายนอกมหาวิทยาลัย

ในการบริหารองค์กรนั้น การสร้างความเข้าใจในระบบมาตรฐาน การรับรู้ การฝึกอบรมและการศึกษาอย่างต่อเนื่องรวมทั้งความมุ่งมั่นในการจัดการจะทำให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จและต้องมีกระบวนการจัดการคุณภาพและการตรวจสอบของงาน ที่ชัดเจนซึ่งการจัดทำเอกสาร และสร้างแบบฟอร์มการทำงานในการปฏิบัติงานของฝ่าย โดยพัฒนาระบบคุณภาพได้แก่ การจัดทำผังกระบวนการธุรกิจ การจัดทำนโยบายคุณภาพ จัดทำคู่มือคุณภาพ จัดทาระเบียบการปฏิบัติงาน จัดทำวิธีการปฏิบัติงาน และจัดทำแบบฟอร์มการทำงานมีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ประโยชน์ต่อการพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์กร ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการดำเนินงานด้วยระบบคุณภาพมาตรฐานสากลจะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพอยู่ตลอดเวลาที่บุคลากรทุกคนต้องมีส่วนร่วมในการปฏิบัติทุกขั้นตอน มีการติดตามมาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องให้เป็นปัจจุบัน เพื่อการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ ซึ่งศักยภาพของระบบงานและความพร้อมของบุคลากรก็มีผลต่อการพัฒนาระบบงานเช่นกัน

ระบบงานและวัฒนธรรมขององค์กรจะส่งผลต่อการนำระบบบริหารงานคุณภาพมาใช้ในการพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นและสามารถวัดคุณภาพของผลการดำเนินงานได้ เครื่องมือในการวัดคุณภาพบริการและปรับปรุงคุณภาพบริการได้แก่ ด้านการจัดการระบบงานที่ดี ทั้งระบบบริการ ระบบสนับสนุนบริการ ระบบพัฒนาบริการ และระบบบริหารจัดการ ด้านกระบวนการทำงานตามระบบที่วางไว้ และคุณภาพ ด้านผลลัพธ์ ได้แก่ ประเมินสิ่งที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการที่เกิดในขณะให้บริการคือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั่นเอง ซึ่งคุณภาพงานที่ดี มีประสิทธิภาพของการผลิตหรือการ

ดำเนินงานต้องมีการควบคุมคุณภาพให้อยู่ในมาตรฐานโดยเฉพาะการพัฒนาความชำนาญของบุคลากร การพัฒนาเครื่องมือช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และการปรับเปลี่ยนขั้นตอนการทำงาน

6. เทคนิคการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

1. ควรนำระบบการบริหารงานคุณภาพมาใช้ในการดำเนินงานให้ครอบคลุมทุกงาน
2. ควรให้บุคลากรทุกส่วนงานได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานที่เป็นระบบเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน
3. มีการนำกระบวนการจัดการความรู้มาใช้เป็นส่วนหนึ่งของงานประจำทุกงานเพื่อให้เห็นกระบวนการทำงานที่ชัดเจน เป็นปัจจุบันสามารถนำไปปรับใช้เพื่อพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ
4. ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรทุกส่วนงานได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานและตระหนักถึงคุณภาพของการปฏิบัติงาน
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการจะต้องศึกษาหาความรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาคุณภาพของการให้บริการและสร้างภาพลักษณ์ที่ดี

7. สัมภาษณ์/แลกเปลี่ยนเรียนรู้จากผู้เชี่ยวชาญ (ถ้ามี)

-

รายงานการประชุม

กลุ่มความรู้ : กลุ่มพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

วันที่ 20 เมษายน พ.ศ. 2565 เวลา 15.00 – 16.30 น.

ณ ห้องประชุมสำนักงานวิทยาเขตนครปฐม ผ่านระบบออนไลน์

ผู้มาประชุม

- | | |
|----------------------------------|--------------------------------------|
| 1. นางสาวแคชรินทร์ ทับทิมเทศ | กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม |
| 2. นายอำนาจ บุญถนอม | กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม |
| 3. นางสาวนริสา รวดเร็ว | กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม |
| 4. นางทิฆัมพร อีสริยอนันต์ | กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม |
| 5. นายอดิศักดิ์ ชูชาติ | กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม |
| 6. นางสาวภิญญาพัชญ์ คงสอน | กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม |
| 7. ว่าที่ ร.ต.อรรถพล เทิดขวัญชัย | กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม |
| 8. นางสาวกังสดาร แดงน้อย | กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม |
| 9. นางสาวพัชรินทร์ เจริญพร | กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม |
| 10. นายรัชตะสรณ์ จันทรวรศิษฐ์ | วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ |
| 11. นายมานิตย์ ศรีวัง | วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ |
| 12. นางสาวโยษิตา สมเจริญ | วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ |
| 13. นางสาวเกศิณี นิธิสิริประไพ | วิทยาลัยนิเทศศาสตร์ |
| 14. นางสาวธิดารัตน์ โขคนาคะวโร | วิทยาลัยนิเทศศาสตร์ |
| 15. นางสาวปิยะกาญจน์ อภิชัยกุล | วิทยาลัยนิเทศศาสตร์ |
| 16. นายภูมินันท์ ภูมิ | วิทยาลัยนิเทศศาสตร์ |
| 17. นายลิขิต เกิดมงคล | วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง |
| 18. นางสาวบุรฉกร แจ่มเมธีกุล | วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง |
| 19. นางสาวรุจิรา เนียมหอม | วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง |
| 20. นางสาวณัฐกฤตา ทองซัด | วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง |
| 21. นางสาวกัญฐมณี อ่างทอง | วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง (ระนอง) |
| 22. นายพงศศักดิ์ รุ่งสง | วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง (ระนอง) |
| 23. นางสาวนุชรี ทองคำ | วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน |
| 24. นางสาวณัฐธิดา แซ่ด่าน | วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน |
| 25. นางสาววันทนี เมฆวิไล | วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน |
| 26. นายปกรณ์ยศ วิทยานันตนารมณ | วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน |
| 27. นางสาวศรีไพร ศรีพนมวรรณ | วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน |
| 28. นางสาวชลธิชา จันทร์แสง | วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน |

เริ่มประชุมเวลา : 15.00 น.

ประธานที่ประชุม : นางสาวแคชรินทร์ ทับทิมเทศ ผู้อำนวยการกองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม

ระเบียบวาระที่ 1 : เรื่องประธานแจ้งที่ประชุมทราบ

- ไม่มี

ระเบียบวาระที่ 2 : เรื่องรับรองรายงานการประชุม

ประธานที่ประชุม นางสาวแคชรินทร์ ทับทิมเทศ ผู้อำนวยการกองการศึกษา เสนอให้ผู้เข้าร่วมประชุม พิจารณารายงานการประชุมกลุ่มพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ครั้งที่ 1/2565 วันพุธที่ 16 พฤศจิกายน พ.ศ. 2565 เวลา 15.00-16.30 น. ณ ห้องประชุมสำนักงานวิทยาเขตนครปฐม และผ่านระบบออนไลน์

มติที่ประชุม : รับรองรายงานการประชุมกลุ่มพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ครั้งที่ 1/2565 วันพุธที่ 16 พฤศจิกายน พ.ศ. 2565 เวลา 15.00-16.30 น. ณ ห้องประชุมสำนักงานวิทยาเขตนครปฐม และผ่านระบบออนไลน์ โดยไม่มีข้อแก้ไข

ระเบียบวาระที่ 3 : เรื่องสืบเนื่อง

3.1 การถอดบทเรียนการปฏิบัติงาน (กลุ่มความรู้ : พัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566)

นายอำนาจ บุญถนอม แจ้งให้สมาชิกในกลุ่มสรุปการ ถอดบทเรียนการปฏิบัติงาน (พัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม) และนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ และถอดบทเรียนเพื่อนำมาสรุปและสังเคราะห์ถึงพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานด้านวิชาการ กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม ดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
2. การทำงานเป็นทีม ทุกคนทำงานแทนกันได้ในหน่วยงาน ประสานงานติดต่องานร่วมกันได้ หน่วยงานเดียวกันจำเป็นต้องทำงานทดแทนกันได้
3. ให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเสมอภาค มีจิตบริการ ทำด้วยใจของการบริการ
4. การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจและกลับมาใช้บริการอีกครั้งหรือการบอกต่อ
5. ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด จะต้องอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือให้เต็มที่
6. มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการบริการของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ และนำผลการประเมินมาปรับปรุงแนวทางการให้บริการ

มติที่ประชุม : เห็นชอบ

ระเบียบวาระที่ 4 : เรื่องเสนอเพื่อทราบ

4.1 ปัญหาที่เกิดจากกระบวนการทำงานเดิม ของการให้บริการด้านงานวิชาการ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม

นายอำนาจ บุญถนอม ได้ทำการสรุปปัญหาที่เกิดจากกระบวนการทำงานเดิม ของการให้บริการด้านงานวิชาการ เพื่อให้สมาชิกกลุ่มความรู้ : พัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา สำนักงาน วิทยาเขตนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ทำการวิเคราะห์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ปัญหาที่พบจากทำงานด้วยกระบวนการเดิม
กระบวนการ การให้บริการด้านงานวิชาการ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม
<u>ปัญหาที่พบ</u>
1. ผู้ประสานงานด้านวิชาการของวิทยาลัยสังกัดวิทยาเขตนครปฐม ไม่เข้าใจถึงขั้นตอนการทำงานด้านวิชาการได้อย่างถูกต้อง
2. ผู้ประสานงานด้านวิชาการของวิทยาลัยสังกัดวิทยาเขตนครปฐม จัดส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานด้านวิชาการไม่ครบถ้วนสมบูรณ์
3. ผู้ประสานงานด้านวิชาการของวิทยาลัยสังกัดวิทยาเขตนครปฐม จัดทำบันทึกข้อความในระบบ E-office เรื่องงานด้านวิชาการต่างๆ ผิดเส้นทางการลงนาม ทำให้เกิดความล่าช้าของบันทึกข้อความ

มติที่ประชุม : เห็นชอบ

4.2 สรุปการทำงานกระบวนการเดิม ของการให้บริการด้านงานวิชาการ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม

นายอำนาจ บุญถนอม แจ้งให้สมาชิกกลุ่มความรู้ : พัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 รับทราบถึงกระบวนการเดิม และให้ที่ประชุมช่วยกันคิดกรอบแนวทางกระบวนการใหม่ ของการให้บริการงานด้านวิชาการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

กระบวนการเดิม
กระบวนการ การให้บริการด้านงานวิชาการ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม
<u>กระบวนการเดิม</u>
1. กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม จะให้บริการด้านวิชาการ แก่วิทยาลัยสังกัดวิทยาเขตนครปฐม แบบไม่มีระบบ ไม่มีขั้นตอน และไม่มีเอกสารหลักฐานอ้างอิงหรือแนวทางการดำเนินงานเพื่อที่วิทยาลัยสังกัดวิทยเขตนครปฐม จะนำไปปฏิบัติในส่วนองงานด้านวิชาการต่ออย่างถูกต้อง
2. กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม จะรับทราบถึงประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับงานด้านวิชาการวิทยาลัยสังกัดวิทยาเขตนครปฐม ก็ต่อเมื่อได้รับแจ้งจากวิทยาลัยเท่านั้น
3. กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม มีแบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงานด้านวิชาการรูปแบบเก่า

กระบวนการเดิม

4. กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม ไม่มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการดำเนินงานด้านงานวิชาการที่ชัดเจน ทำให้หน่วยงานในสังกัดวิทยาเขตนครปฐม ที่มาติดต่อไม่รับทราบถึงข้อมูลที่ Update

สมาชิกกลุ่มความรู้ : พัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ได้เสนอแนวทางการใหม่ ของการให้บริการงานด้านวิชาการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

กระบวนการใหม่

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม ประจำปีงบประมาณ 2566

กระบวนการใหม่

1. จัดทำแผนการดำเนินงานด้านวิชาการของกองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม
2. จัดทำขั้นตอนการดำเนินงานด้านงานวิชาการ เพื่อแจ้งให้วิทยาลัยในสังกัดวิทยาเขตนครปฐม ทราบ
3. ปรับปรุงและพัฒนาเอกสารสำคัญที่ใช้ในงานด้านวิชาการ ให้ทันสมัย เข้าใจง่าย ลดความซ้ำซ้อน
4. จัดทำตัวอย่างการกรอกเอกสารสำคัญที่ใช้ในงานด้านวิชาการ เพื่อแจ้งให้วิทยาลัยสังกัดวิทยาเขตนครปฐม รับทราบและนำไปใช้ได้ถูกต้อง
5. จัดทำคำอธิบายวิธี/ขั้นตอนการดำเนินงานด้านวิชาการ เพื่อแจกแจงรายละเอียดการดำเนินงานที่เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน
6. จัดทำคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านงานวิชาการ เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม

มติที่ประชุม : เห็นชอบ

ระเบียบวาระที่ 5 : เรื่องเสนอเพื่อพิจารณา

- ไม่มี

ระเบียบวาระที่ 6 : เรื่องอื่นๆ

- ไม่มี

เลิกประชุมเวลา : 16.30 น.



(นางทีฆัมพร อีสริยอนันต์)
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
ผู้สรุปรายงานการประชุม



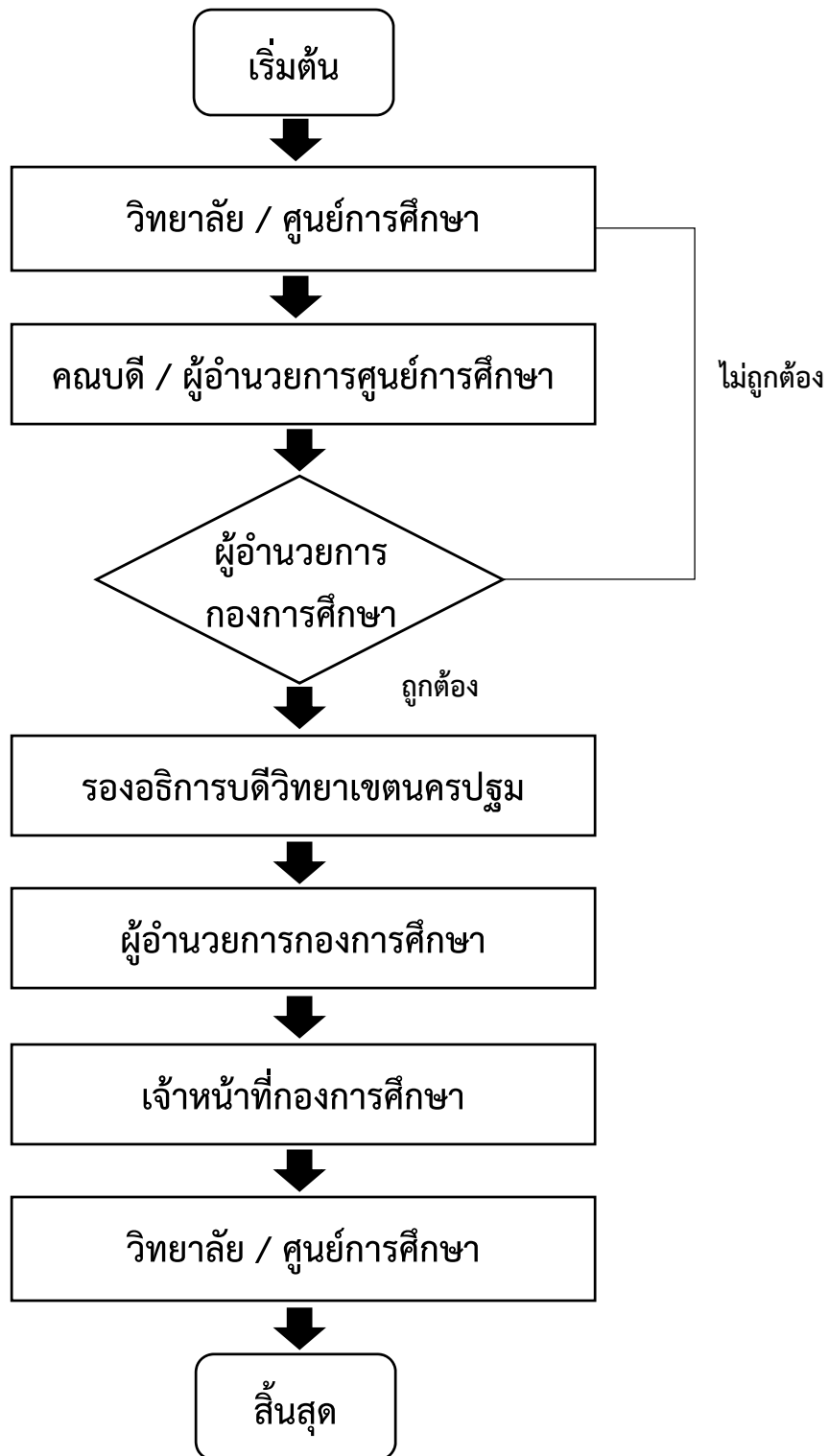
.....
(นางสาวแคชรินทร์ ทับทิมเทศ)
รักษาราชการแทนผู้อำนวยการกองการศึกษา

แผนการดำเนินงานของกองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม
และกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ลำดับที่	เรื่อง	กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม	กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
1	งานการพัฒนา/ปรับปรุงหลักสูตร	✓	
2	งานแผนการเรียน	✓	
3	งานตารางเรียนตารางสอน	✓	
4	การขอรหัสอาจารย์ผู้สอน (อาจารย์พิเศษ)		✓
5	กำหนดชื่ออาคารเรียน / ห้องเรียน		✓
6	การเทียบโอนผลการเรียน	✓	
7	การจัดทำฐานข้อมูลและรับรายงานตัวนักศึกษาใหม่	✓	
8	การลงทะเบียนล่าช้า	✓	
9	งานผลการเรียน	✓	
10	งานขอสำเร็จการศึกษา		✓
11	การรายงานข้อมูลผู้สอบผ่านเกณฑ์มาตรฐานบัณฑิต ก่อนสำเร็จการศึกษา		✓

หมายเหตุ เรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการได้ภายใต้กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม ขอความอนุเคราะห์ให้ทำบันทึกเรียนรองอธิการบดี
ฝ่ายวิชาการ (ผ่านรองอธิการบดีวิทยาเขตนครปฐม) เส้นทางสิ้นสุดที่ นางสาวแคชรินทร์ ทับทิมเทศ รักษาราชการแทนผู้อำนวยการ
กองการศึกษา

เส้นทางการส่งบันทึกข้อความมายังกองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม



หมายเหตุ บันทึกข้อความ “เรียน รองอธิการบดีวิทยาเขตนครปฐม” เส้นทางการส่งที่ นางสาวแคชรินทร์ ทับทิมเทศ รักษา
ราชการแทนผู้อำนวยการกองการศึกษา เพื่อตรวจสอบข้อมูลตาม กฎ ระเบียบ ประกาศ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัย เพื่อ
ประกอบการพิจารณาเสนอรองอธิการบดีวิทยาเขตนครปฐมพิจารณาอนุมัติ/อนุญาต หากข้อมูลไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน
จะดำเนินการส่งกลับวิทยาลัย/ศูนย์การศึกษา เพื่อตรวจสอบข้อมูลหรือแนบเอกสารประกอบการพิจารณาเพิ่มเติม

กรอบระยะเวลาการดำเนินการนำเสนอหลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2566

ลำดับ	กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
1	วิทยาลัยดำเนินการประชุม ทบทวน การปฏิรูปและ ปรับปรุงหลักสูตร วิชา กษ หลักสูตร พร้อมจัดทำรูปเล่ม	เดือนกรกฎาคม 2565 - เดือนตุลาคม 2565	สาขาวิชา/วิทยาลัย
2	ส่งเล่มหลักสูตร ให้กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม ตรวจสอบและ แก้ไข	เดือนกรกฎาคม 2565 - เดือนตุลาคม 2565	สาขาวิชา/วิทยาลัย กองการศึกษา
3	ส่งบันทึกข้อความและเอกสาร หลักสูตรให้กองบริการการศึกษา ตรวจสอบและแก้ไขก่อน นำเสนอสภาวิชาการ	เดือนกรกฎาคม 2565 - เดือนตุลาคม 2565	สาขาวิชา/วิทยาลัย
4	ส่งบันทึกข้อความ และเอกสาร หลักสูตรเพื่อขอเข้าพิจารณาต่อสภา วิชาการ	เดือนพฤศจิกายน - ธันวาคม 2565	สาขาวิชา/วิทยาลัย
5	ส่งเอกสารเข้าวาระสภา มหาวิทยาลัย เพื่อถกแถลง	เดือนมกราคม - มีนาคม 2566	สาขาวิชา/วิทยาลัย
6	นำเสนอหลักสูตรต่อสภา มหาวิทยาลัย	เดือนมกราคม - มีนาคม 2566	สาขาวิชา/วิทยาลัย
7	นำเสนอหลักสูตรเข้าระบบ CHECO	ภายในเดือนมกราคม - เมษายน 2566	สาขาวิชา/วิทยาลัย กองบริการการศึกษา

หมายเหตุ : 1. Power Point สำหรับการนำเสนอ ไม่เกิน 7 แพรม

2. เอกสารส่งกองบริการการศึกษา

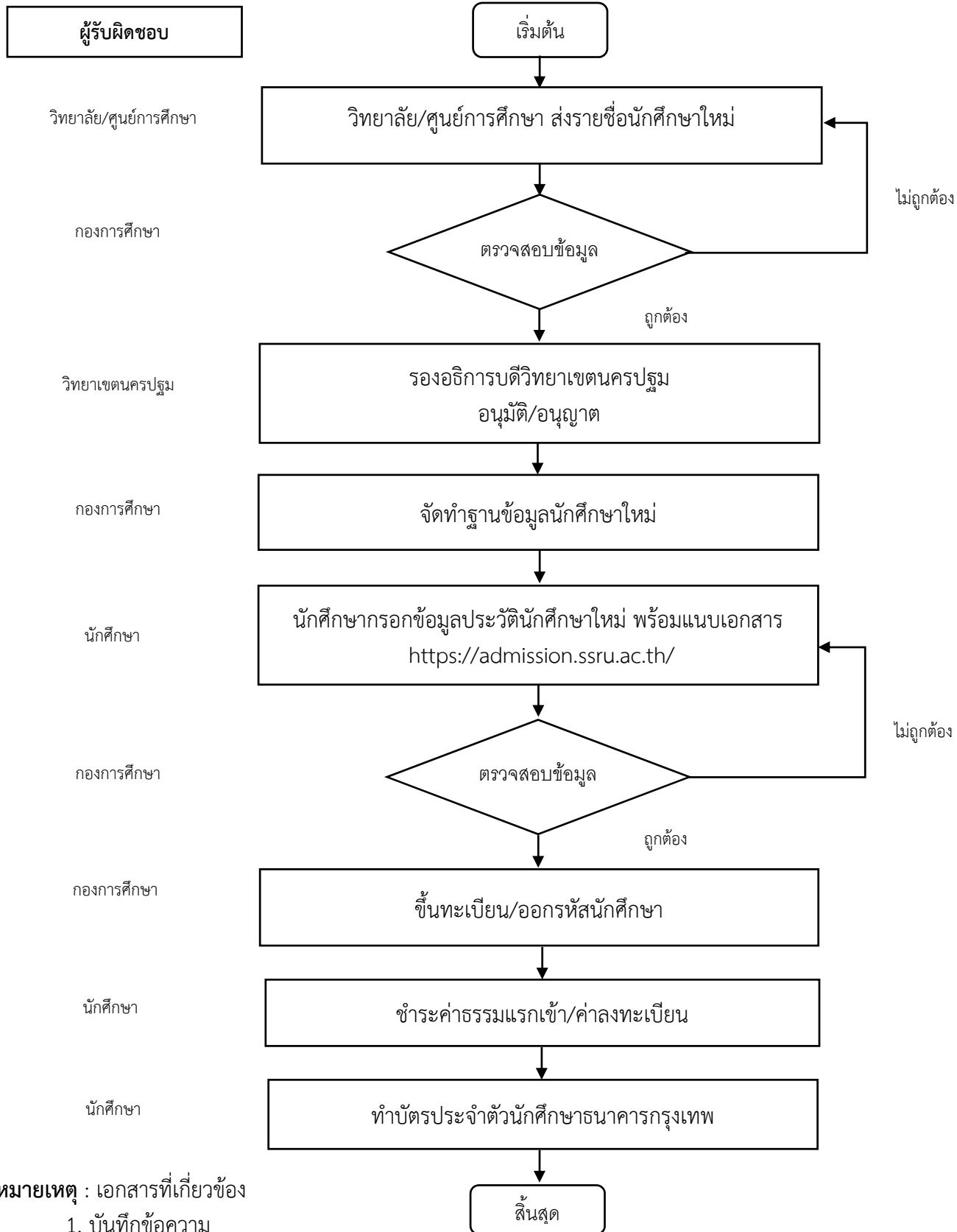
- หลักสูตร จำนวน 2 เล่ม

- แผ่น CD จำนวน 1 แผ่น

(ประกอบด้วย ไฟล์ข้อมูลหลักสูตรแบบ Word and PDF อย่างละ 1 ไฟล์)

3. กรณีเสนอหลักสูตรผ่านสภาวิชาการแล้ว ให้วิทยาลัยดำเนินการปรับแก้ไขตามข้อเสนอแนะ
และนำเสนอต่อสภามหาวิทยาลัยในเดือนต่อไป (ภายใน 30 - 60 วัน)

ขั้นตอนการส่งรายชื่อนักศึกษา เพื่อจัดทำฐานข้อมูลผู้ผ่านการสอบคัดเลือกและมีสิทธิ์เข้าศึกษา
(กรณี วิทยาลัย/ศูนย์การศึกษา ดำเนินการรับสมัครนักศึกษาเอง)



หมายเหตุ : เอกสารที่เกี่ยวข้อง

1. บันทึกข้อความ
2. แบบฟอร์มส่งรายชื่อนักศึกษาใหม่ เพื่อจัดทำฐานข้อมูลกรอกประวัตินักศึกษา พร้อมไฟล์เอกสาร

**ขั้นตอนการส่งรายชื่อนักศึกษา เพื่อจัดทำฐานข้อมูลผู้ผ่านการสอบคัดเลือกและมีสิทธิ์เข้าศึกษา
(กรณี วิทยาลัย/ศูนย์การศึกษา ดำเนินการรับสมัครนักศึกษาเอง)
กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม**

ลำดับ	กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
1.	วิทยาลัย/ศูนย์การศึกษาทำบันทึกข้อความส่งรายชื่อ นักศึกษาใหม่ เพื่อจัดทำฐานข้อมูลกรอกประวัติ นักศึกษาใหม่ ประจำปีการศึกษา	-	
2.	ฝ่ายทะเบียนและประมวลผล วิทยาเขตนครปฐม จัดทำฐานข้อมูลนักศึกษาใหม่	1 วัน	
3.	นักศึกษากรอกข้อมูลประวัตินักศึกษาใหม่ พร้อม แนบเอกสาร ทาง https://admission.ssru.ac.th/	3-5 วัน	
4.1	ฝ่ายทะเบียนและประมวลผล วิทยาเขตนครปฐม ตรวจสอบและออกรหัสนักศึกษา ครั้งที่ 1(กรณี เอกสารครบถ้วน ได้รหัสนักศึกษาแล้ว นักศึกษา สามารถดาวน์โหลดใบแจ้งการชำระเงินทาง https://admission.ssru.ac.th/)		
	- กรณี จำนวนนักศึกษา 1-50 คน	1-2 วัน	
	- กรณี จำนวนนักศึกษา 50-100 คน	3-4 วัน	
	- กรณี จำนวนนักศึกษา 100 คน	4-5 วัน	
4.2	ฝ่ายทะเบียนและประมวลผล วิทยาเขตนครปฐม ส่งข้อมูลในการแก้ไข/แนบเอกสารเพิ่มเติมให้กับ เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานของวิทยาลัย/ศูนย์การศึกษา เพื่อให้นักศึกษาแนบเอกสารเพิ่มเติม	1-3 วัน	
4.3	ฝ่ายทะเบียนและประมวลผล วิทยาเขตนครปฐม ตรวจสอบ กรณีเอกสารไม่ถูกต้อง แจ้งกลับไปทาง เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานของวิทยาลัย/ศูนย์การศึกษา และออกรหัสนักศึกษา ครั้งที่ 2	3 วัน หลังจากตรวจ ครั้งที่ 1	
4.4	ฝ่ายทะเบียนและประมวลผล วิทยาเขตนครปฐม ตรวจสอบ กรณีเอกสารไม่ถูกต้อง แจ้งกลับไปทาง เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานของวิทยาลัย/ศูนย์การศึกษา และออกรหัสนักศึกษา ครั้งที่ 3	3 วัน หลังจากตรวจ ครั้งที่ 2	
4.5	ฝ่ายทะเบียนและประมวลผล วิทยาเขตนครปฐม ตรวจสอบ กรณีเอกสารไม่ถูกต้อง แจ้งกลับไปทาง เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานของวิทยาลัย/ศูนย์การศึกษา และออกรหัสนักศึกษา ครั้งที่ 4	3 วัน หลังจากตรวจ ครั้งที่ 3	

ตัวอย่างบันทึกข้อความ



ด่วนที่สุด

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โทร.๑๕๗๑

ที่ วมป./ ๘๐๓.๐๑

วันที่ ๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอนำส่งรายชื่อนักศึกษาเพื่อกรอกประวัตินักศึกษาใหม่ระดับปริญญาตรี ภาคพิเศษ โครงการกองทัพบก ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๔ (กรณีหน่วยงานดำเนินการรับสมัครเอง)

เรียน รองอธิการบดีวิทยาเขตนครปฐม

ตามที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาแจ้งแนวทางการรับรายงานตัวนักศึกษาใหม่รูปแบบออนไลน์ระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษาประจำปีการศึกษา ๒๕๖๔ (กรณีที่หน่วยงานดำเนินการรับสมัครเอง) ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความส่งรายชื่อเพื่อกรอกประวัตินักศึกษาใหม่ นั้น

ในการนี้ วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง ขอนำส่งรายชื่อนักศึกษาเพื่อกรอกประวัตินักศึกษาใหม่ วิทยาเขตนครปฐม โครงการกองทัพบก ภาคพิเศษ จำนวน ๑๘ คน เมื่อดำเนินการเรียบร้อยแล้วจะได้ดำเนินการแจ้งนักศึกษาให้กรอกประวัติและแนบเอกสารรายงานตัวนักศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ดร.สืบสวัสดิ์ วุฒิวรดิษฐ์)

หัวหน้าสาขาวิชารัฐศาสตร์

23 ส.ค. 64 เวลา 11:33:53 Non-PKI Server Sign

Signature Code : MAAQA-DYANQ-BFADY-ANQAz

ตัวอย่าง เอกสาร รูปถ่าย ที่ใช้ในการรายงานตัวนักศึกษา และการรับรองสำเนาถูกต้อง



ตัวอย่างสำเนาทะเบียนบ้าน

○ สำเนาทะเบียนบ้านทั้ง 2 ด้านหน้าพร้อม
เซ็นรับรองสำเนาถูกต้อง ลงชื่อเจ้าของเอกสาร
ด้วยปากกาสีน้ำเงิน



ตัวอย่างสำเนาบัตรประชาชน

○ สำเนาบัตรประชาชนทั้งด้านหน้าและด้านหลัง
พร้อมเซ็นรับรองสำเนาถูกต้อง ลงชื่อเจ้าของบัตร
ด้วยปากกาสีน้ำเงิน

ตัวอย่างวุฒิการศึกษา

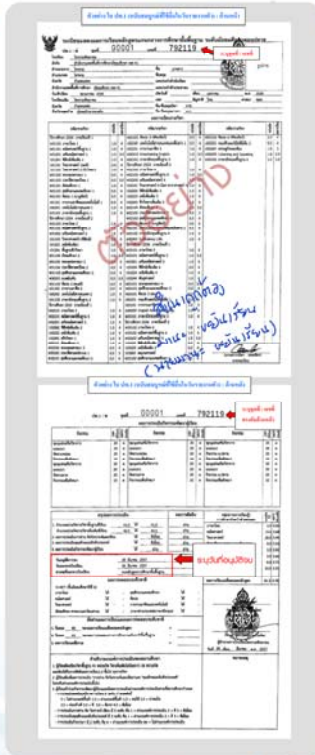
ข้อกำหนดของเอกสาร

- เป็นรับรองสำเนาถูกต้อง ลงชื่อเจ้าของเอกสารด้วยปากกาสีน้ำเงิน
- รายละเอียดเอกสารครบถ้วนชัดเจนด้านหน้าหลัง เช่น เลขที่เอกสาร, ชื่อ-นามสกุล, ระบุวันที่อนุมัติจนกระทั่งสิ้น, รูปถ่าย
- กรณีของไฟล์เอกสาร PDF

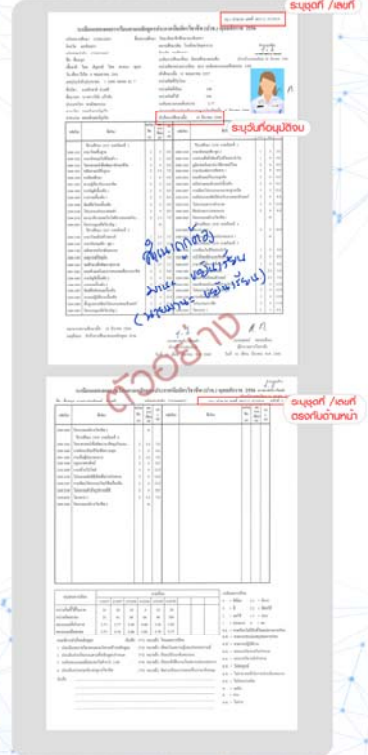
วุฒิการศึกษา (กคณ.)



วุฒิการศึกษา (ม6.)



วุฒิการศึกษา (ปวช.)



ตัวอย่างรูปถ่ายนักศึกษา ภาคปกติ

นักศึกษาชาย

- ✓ รูปถ่ายภาพสี หน้าตรง แต่งกายด้วยเครื่องแบบมหาวิทยาลัยฯ ไม่สวมหมวก ไม่สวมแว่น
- ✓ นักศึกษาชาย ต้องมีเขี้ยวตามมหาวิทยาลัยหมัดตรงเนคไท บริเวณหน้าอก
- ✓ นักศึกษาชาย ควรปรับทรงผมให้เรียบร้อย และไม่ีมีหนวดเครา
- ✓ ขนาดไฟล์ภาพขนาด 1 นิ้ว 2.5x3.25 cm. พื้นหลังสีน้ำเงิน ชนิดไฟล์ภาพ .jpg .png



นักศึกษาหญิง

- ✓ รูปถ่ายภาพสี หน้าตรง แต่งกายด้วยเครื่องแบบมหาวิทยาลัยฯ ไม่สวมหมวก ไม่สวมแว่น
- ✓ นักศึกษาหญิง ติดกระดุม ดึงตั้ง และเขี้ยวตามมหาวิทยาลัยที่เสื้อ บริเวณอกด้านซ้าย และจัดทรงผมให้เรียบร้อย
- ✓ ขนาดไฟล์ภาพขนาด 1 นิ้ว 2.5x3.25 cm. พื้นหลังสีน้ำเงิน ชนิดไฟล์ภาพ .jpg .png



นักศึกษาหญิงมุสลิม

- ✓ รูปถ่ายภาพสี หน้าตรง แต่งกายด้วยเครื่องแบบมหาวิทยาลัยฯ ไม่สวมหมวก ไม่สวมแว่น
- ✓ นักศึกษามุสลิมหญิง ติดเขี้ยวตามมหาวิทยาลัยที่ฟากคลุมศีรษะ บริเวณอกด้านซ้าย ฟากคลุมศีรษะให้ใช้สีขาว และไม่ีมีลวดลาย
- ✓ ขนาดไฟล์ภาพขนาด 1 นิ้ว 2.5x3.25 cm. พื้นหลังสีน้ำเงิน ชนิดไฟล์ภาพ .jpg .png



รายงานการประชุม

กลุ่มความรู้ : กลุ่มพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

วันจันทร์ที่ 15 พฤษภาคม พ.ศ. 2566 เวลา 15.00 – 16.30 น.

ณ ห้องประชุมสำนักงานวิทยาเขตนครปฐม ผ่านระบบออนไลน์

ผู้มาประชุม

- | | |
|----------------------------------|--------------------------------------|
| 1. นางสาวแคชรินทร์ ทับทิมเทศ | กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม |
| 2. นายอำนาจ บุญถนอม | กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม |
| 3. นางสาวนริสา รวดเร็ว | กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม |
| 4. นางทิฆัมพร อีสริยอนันต์ | กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม |
| 5. นายอดิศักดิ์ ชูชาติ | กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม |
| 6. นางสาวภิญญาพัชญ์ คงสอน | กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม |
| 7. ว่าที่ ร.ต.อรรถพล เทิดขวัญชัย | กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม |
| 8. นางสาวกังสดาร แดงน้อย | กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม |
| 9. นางสาวพัชรินทร์ เจริญพร | กองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม |
| 10. นายรัชตะสรณ์ จันทรวรศิษฐ์ | วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ |
| 11. นายมานิตย์ ศรีวัง | วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ |
| 12. นางสาวโยษิตา สมเจริญ | วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ |
| 13. นางสาวเกศิณี นิธิสิริประไพ | วิทยาลัยนิเทศศาสตร์ |
| 14. นางสาวธิดารัตน์ โขคนาคะวโร | วิทยาลัยนิเทศศาสตร์ |
| 15. นางสาวปิยะกาญจน์ อภิชัยกุล | วิทยาลัยนิเทศศาสตร์ |
| 16. นายภูมินันท์ ภูมิ | วิทยาลัยนิเทศศาสตร์ |
| 17. นายลิขิต เกิดมงคล | วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง |
| 18. นางสาวบุรฉกร แจ่มเมธีกุล | วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง |
| 19. นางสาวรุจิรา เนียมหอม | วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง |
| 20. นางสาวณัฐกฤตา ทองซัด | วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง |
| 21. นางสาวกัญฐมณี อ่างทอง | วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง (ระนอง) |
| 22. นายพงศักดิ์ รุ่งสง | วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง (ระนอง) |
| 23. นางสาวนุชรี ทองคำ | วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน |
| 24. นางสาวณัฐธิดา แซ่ด่าน | วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน |
| 25. นางสาววันทนี เมฆวิไล | วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน |
| 26. นายปกรณ์ยศ วิทยานันตนารมณ | วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน |
| 27. นางสาวศรีไพร ศรีพนมวรรณ | วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน |
| 28. นางสาวชลธิชา จันทร์แสง | วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน |

เริ่มประชุมเวลา : 15.00 น.

ประธานที่ประชุม : นางสาวแคชรินทร์ ทับทิมเทศ ผู้อำนวยการกองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม

ระเบียบวาระที่ 1 : เรื่องประธาแจ้งที่ประชุมทราบ

- ไม่มี

ระเบียบวาระที่ 2 : เรื่องรับรองรายงานการประชุม

ประธานที่ประชุม นางสาวแคชรินทร์ ทับทิมเทศ ผู้อำนวยการกองการศึกษา เสนอให้ ผู้เข้าร่วมประชุม พิจารณารายงานการประชุมกลุ่มพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ครั้งที่ 2/2565 วันพุธที่ 20 เมษายน พ.ศ. 2566 เวลา 15.00–16.30 น. ณ ห้องประชุมสำนักงานวิทยาเขตนครปฐม และผ่านระบบออนไลน์

มติที่ประชุม : รับรองรายงานการประชุมกลุ่มพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ครั้งที่ 2/2565 วันพุธที่ 20 เมษายน พ.ศ. 2566 เวลา 15.00–16.30 น. ณ ห้องประชุมสำนักงานวิทยาเขตนครปฐม และผ่านระบบออนไลน์ โดยไม่มีข้อแก้ไข

ระเบียบวาระที่ 3 : เรื่องสืบเนื่อง

- ไม่มี

ระเบียบวาระที่ 4 : เรื่องเสนอเพื่อทราบ

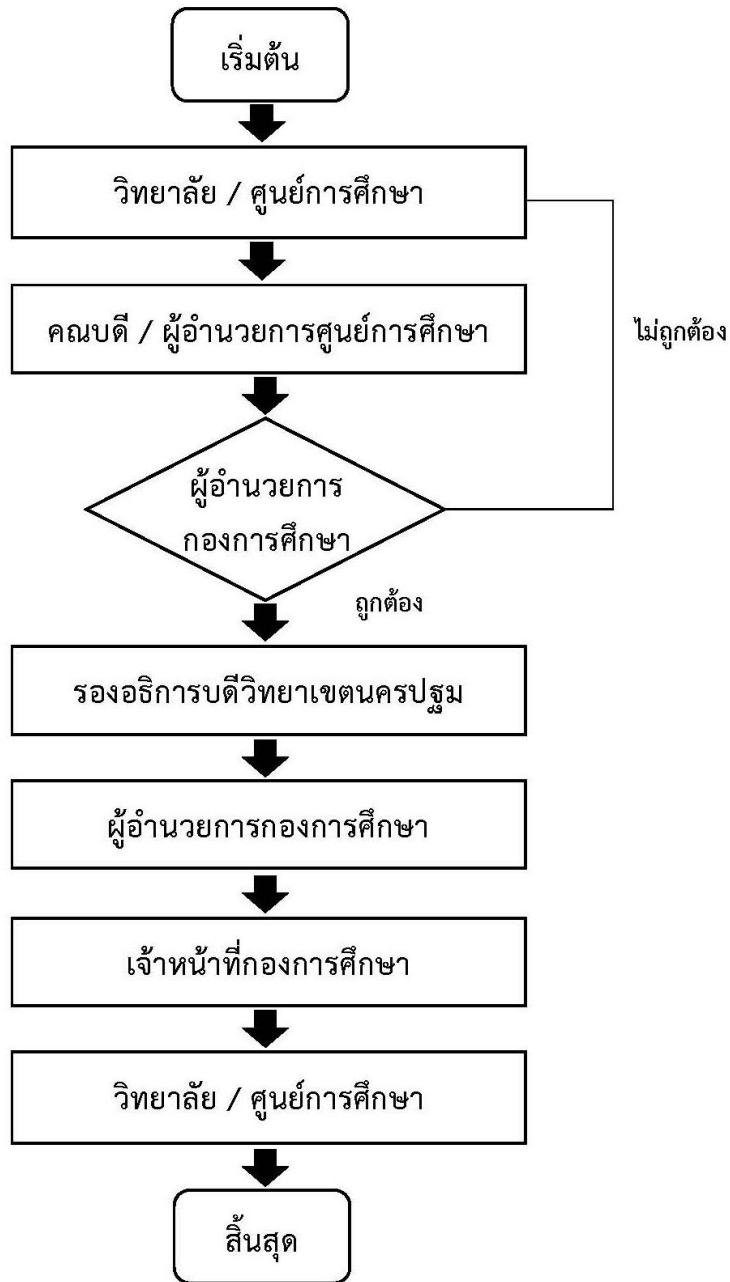
4.1 รายละเอียดคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน “ด้านงานวิชาการ” การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม

นายอำนาจ บุญถนอม แจ้งสรุปรายละเอียดคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน “ด้านงานวิชาการ” การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม เพื่อให้สมาชิกในกลุ่ม พัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ เพื่อจัดทำคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน “ด้านงานวิชาการ” การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การดำเนินงานของกองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม
และกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ลำดับที่	เรื่อง	กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม	กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
1	งานการพัฒนา/ปรับปรุงหลักสูตร	✓	
2	งานแผนการเรียน	✓	
3	งานตารางเรียนตารางสอน	✓	
4	การขอรหัสอาจารย์ผู้สอน (อาจารย์พิเศษ)		✓
5	กำหนดชื่ออาคารเรียน / ห้องเรียน		✓
6	การเทียบโอนผลการเรียน	✓	
7	การจัดทำฐานข้อมูลและรับรายงานตัวนักศึกษาใหม่	✓	
8	การลงทะเบียนล่าช้า	✓	
9	งานผลการเรียน	✓	
10	งานขอสำเร็จการศึกษา		✓
11	การรายงานข้อมูลผู้สอบผ่านเกณฑ์มาตรฐานบัณฑิต ก่อนสำเร็จการศึกษา		✓

เส้นทางการส่งบันทึกข้อความมายังกองการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม



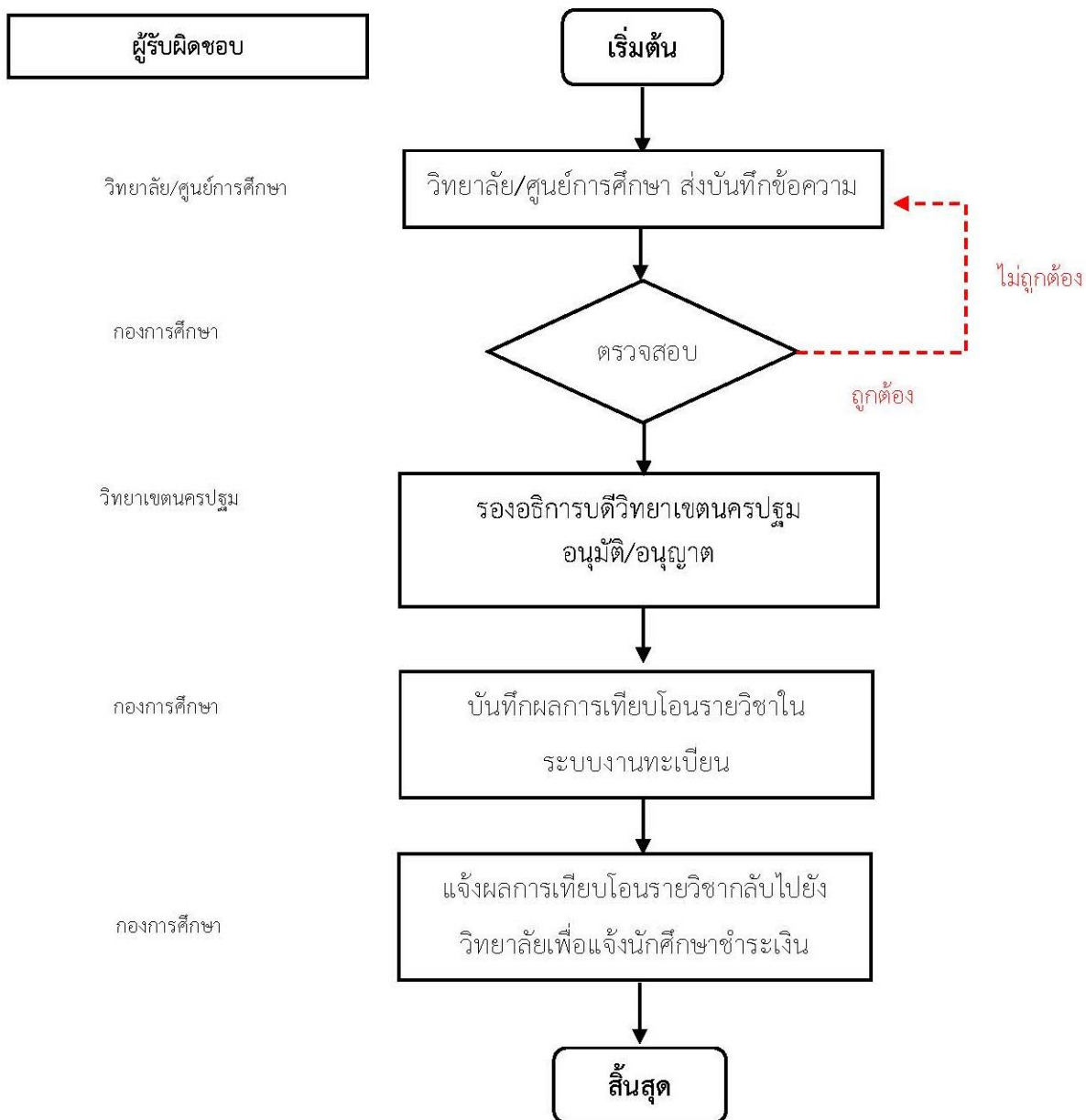
หมายเหตุ บันทึกข้อความ “เรียน รองอธิการบดีวิทยาเขตนครปฐม” เส้นทางการสิ้นสุดที่ นางสาวแคชรินทร์ ทับทิมเทศ รักษา
ราชการแทนผู้อำนวยการกองการศึกษา เพื่อตรวจสอบข้อมูลตาม กฎ ระเบียบ ประกาศ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัย เพื่อ
ประกอบการพิจารณาเสนอรองอธิการบดีวิทยาเขตนครปฐมพิจารณาอนุมัติ/อนุญาต หากข้อมูลไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน
จะดำเนินการส่งกลับวิทยาลัย/ศูนย์การศึกษา เพื่อตรวจสอบข้อมูลหรือแนบเอกสารประกอบการพิจารณาเพิ่มเติม

กรอบระยะเวลาการดำเนินการนำเสนอหลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2566

ลำดับ	กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
1	วิทยาลัยดำเนินการประชุม ทบทวน การปฏิรูปและ ปรับปรุงหลักสูตร วิชา หลักสูตร พร้อมจัดทำรูปเล่ม	เดือนกรกฎาคม 2565 - เดือนตุลาคม 2565	สาขาวิชา/วิทยาลัย
2	ส่งเล่มหลักสูตร ให้กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม ตรวจสอบและ แก้ไข	เดือนกรกฎาคม 2565 - เดือนตุลาคม 2565	สาขาวิชา /วิทยาลัย กองการศึกษา
3	ส่งบันทึกข้อความและเอกสาร หลักสูตรให้กองบริการการศึกษา ตรวจสอบและแก้ไขก่อน นำเสนอสภาวิชาการ	เดือนกรกฎาคม 2565 - เดือนตุลาคม 2565	สาขาวิชา/วิทยาลัย
4	ส่งบันทึกข้อความ และเอกสาร หลักสูตรเพื่อขอเข้าพิจารณาต่อสภา วิชาการ	เดือนพฤศจิกายน – ธันวาคม 2565	สาขาวิชา/วิทยาลัย
5	ส่งเอกสารเข้าวาระสภา มหาวิทยาลัย เพื่อถกแถลง	เดือนมกราคม – มีนาคม 2566	สาขาวิชา/วิทยาลัย
6	นำเสนอหลักสูตรต่อสภา มหาวิทยาลัย	เดือนมกราคม – มีนาคม 2566	สาขาวิชา/วิทยาลัย
7	นำเสนอหลักสูตรเข้าระบบ CHECO	ภายในเดือนมกราคม - เมษายน 2566	สาขาวิชา/วิทยาลัย กองบริการการศึกษา

- หมายเหตุ :
1. Power Point สำหรับการนำเสนอ ไม่เกิน 7 แฟรม
 2. เอกสารส่งกองบริการการศึกษา
 - หลักสูตร จำนวน 2 เล่ม
 - แผ่น CD จำนวน 1 แผ่น
 (ประกอบด้วย ไฟล์ข้อมูลหลักสูตรแบบ Word and PDF อย่างละ 1 ไฟล์)
 3. กรณีเสนอหลักสูตรผ่านสภาวิชาการแล้ว ให้วิทยาลัยดำเนินการปรับแก้ไขตามข้อเสนอแนะ และนำเสนอต่อสภามหาวิทยาลัยในเดือนต่อไป (ภายใน 30 – 60 วัน)

ขั้นตอนการปฏิบัติงานการขอเทียบโอนรายวิชา
กองการศึกษา วิทยาเขตนครปฐม



หมายเหตุ เอกสารที่เกี่ยวข้อง

1. คำร้องขอเทียบโอนรายวิชาฉบับจริงพร้อมเอกสารแสดงผลการเรียน
2. คำอธิบายรายวิชาที่ขอเทียบโอน
3. มติที่ประชุมคณะกรรมการเทียบโอนรายวิชา



มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ฝ่ายทะเบียนและประมวลผล กองบริการการศึกษา
Suan Sunandha Rajabhat University
Registrar's Office, Student Services Division
คำร้องขอทำบัตรประจำตัวนักศึกษา
Request for Student Identification Card

เรื่อง คำร้องขอทำบัตรประจำตัวนักศึกษา

Subject: Request for Student Identification Card

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

To: The President, Suan Sunandha Rajabhat University

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

I, Mr./Mrs./Miss รหัสนักศึกษา Student ID
ระดับการศึกษา ประกาศนียบัตร ปริญญาตรี บัณฑิตศึกษา อื่น ๆ
Education level Certificate Bachelor's Degree Graduate's Degree Other
สาขาวิชา หมายเลขโทรศัพท์
Program Contact no.

มีความประสงค์ขอทำบัตรประจำตัวนักศึกษา เนื่องจาก would like to apply for a student ID Card due to

- () สูญหาย Lost
() ชำรุด Damaged
() อื่น ๆ (ระบุ) Other (Please specify)

นักศึกษาลงชื่อ Student's signature
วันที่ Date/...../.....

ผู้เสนอความเห็นเพื่อพิจารณา For Official Use Only	
<p>1) ฝ่ายทะเบียนและประมวลผล Registrar's Office</p> <p>() สูญหาย Lost () ชำรุด Damaged () อื่น ๆ (ระบุ) Other (Please specify)</p> <p>.....</p> <p>ลงชื่อ Signatureวันที่ Date/...../.....</p>	<p>2) ฝ่ายการเงิน Finance Office</p> <p style="text-align: center;">ประทับตราการเงิน Finance Office Stamp</p> <p>ลงชื่อ Signatureวันที่ Date/...../.....</p>

หมายเหตุ: ค่าธรรมเนียมตามประกาศของมหาวิทยาลัยกำหนด

Notes: Fee is based on the University announcement.

4.2 ตัวอย่างแบบฟอร์มการขอแก้ไขค่าระดับคะแนน

นายอำนาจ บุญถนอม แจ้งแบบฟอร์มการขอแก้ไขค่าระดับคะแนน เพื่อให้วิทยาลัยสังกัด
วิทยาเขต นำแบบฟอร์มการขอแก้ไขค่าระดับคะแนน ไปใช้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ตรงตามขอเสนอเพื่อพิจารณา
อนุมัติแก้ไขค่าระดับคะแนนในระบบ ต่อไป

ตัวอย่างแบบฟอร์มการขอแก้ไขค่าระดับคะแนน

ลำดับ	รหัสนักศึกษา	รายนามนักศึกษา	กลุ่ม เรียน	สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ (ภาคปกติ) รหัส ๖๒				
				รายวิชา/ อาจารย์ผู้สอน	คะแนน เดิม	ผลการ เรียนเดิม	คะแนน ปรับแก้	ผลการเรียน ปรับแก้
๑	๖๒๑๒๗๓๔XXXX	นางสาวแสนดี มีสุข	๐๗๐	CLS๔๔๐๒ การฝึก	-		๘๘	A
๒	๖๒๑๒๗๓๔XXXX	นายเป็นไทย ดียิ่ง	๐๗๐	ประสบการณ์วิชาชีพ	-		๙๑	A
๓	๖๒๑๒๗๓๔XXXX	นางสาวมีสุข สุดใจ	๐๗๐	ต้นโลจิสติก	-		๙๕	A
๔	๖๒๑๒๗๓๔XXXX	นายจริงใจ ใจจริง	๐๗๐	ดร.มยุรา คำเจริญ	-		๙๓	A
๕	๖๒๑๒๗๓๔XXXX	นางสาวสุขใจ ดีใจ	๐๗๐		-		๘๘	A

มติที่ประชุม : รับทราบ

ระเบียบวาระที่ 5 : เรื่องเสนอเพื่อพิจารณา

- ไม่มี

ระเบียบวาระที่ 6 : เรื่องอื่นๆ

- ไม่มี

เลิกประชุมเวลา : 16.30 น.

(นางทิฆัมพร อีสริยอนันต์)
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
ผู้สรุปรายงานการประชุม

(นางสาวแคชรินทร์ ทับทิมเทศ)
รักษาราชการแทนผู้อำนวยการกองการศึกษา

