



รายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการความรู้

กลุ่มความรู้
การให้บริการ กองกลาง

องค์ความรู้เรื่อง
การให้บริการ กองกลาง จัดให้บริการอย่างมืออาชีพ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

คำนำ

การรวมกลุ่มเพื่อทำกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นกิจกรรมสำคัญกิจกรรมหนึ่งที่ใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น กลุ่มองค์ความรู้การให้บริการ กองกลาง จัดให้บริการอย่างมืออาชีพ สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม มีแนวคิดเช่นเดียวกันโดยมุ่งหวังในกลุ่มการให้บริการ กองกลาง เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีการให้บริการที่ดี เพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน คณะทำงานจัดการความรู้ (KM) กลุ่มความรู้ การให้บริการ กองกลาง (จัดให้บริการอย่างมืออาชีพ) กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม จึงได้จัดทำ “คู่มือการให้บริการที่ดี” เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ที่มาขอรับบริการ โดยเนื้อหาส่วนใหญ่ จะมีสาระสำคัญประกอบการให้บริการที่ดี ซึ่งสามารถนำไปปรับใช้ได้ตามความเหมาะสมกับสภาพการให้บริการในปัจจุบัน เพื่อให้สามารถดำเนินการให้บริการตรงตามมาตรฐานที่กำหนดและการพัฒนาปรับปรุงการบริการได้อย่างต่อเนื่องสามารถทำงานได้เร็วขึ้นและมีความผิดพลาดน้อยลงเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ให้บุคลากรสามารถสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

การดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ของกลุ่ม KM กลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice : CoP) กลุ่มความรู้ การให้บริการ กองกลาง (จัดให้บริการอย่างมืออาชีพ) สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม ได้ดำเนินไปตามแผนการจัดการความรู้ โดยได้ดำเนินการกิจกรรมทั้ง ๖ กิจกรรม ได้แก่ การกำหนดองค์ความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของหน่วยงาน และกำหนดเป้าหมายของการจัดการความรู้ การเสาะแสวงหาความรู้ที่ต้องการ การปรับปรุง ดัดแปลงความรู้บางส่วนให้เหมาะสมต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน การนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง การนำประสบการณ์จากการทำงาน และการประยุกต์ใช้ความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสกัดออกมาเป็นชุดความรู้ การรวบรวมความรู้และจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร สมาชิกทุกคนได้ร่วมกันดำเนินกิจกรรมจนได้องค์ความรู้ที่จำเป็นซึ่งเป็นประโยชน์แก่กลุ่มย่อยในครั้งนี้

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ข
สารบัญ	ค
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐานของ	๑
กลุ่มความรู้การให้บริการ กองกลาง	๑
ความเป็นมาของกลุ่มความรู้การให้บริการกองกลาง (จิตให้บริการอย่างมืออาชีพ)	๑
สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติและบทบาทหน้าที่ของสมาชิกกลุ่มความรู้การให้บริการกองกลาง (จิตให้บริการอย่างมืออาชีพ)	๒
ส่วนที่ ๒ การดำเนินงานจัดการความรู้การให้บริการ กองกลาง	๓
การกำหนดองค์ความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของหน่วยงาน และกำหนดเป้าหมายของการจัดการความรู้กลุ่มความรู้การให้บริการกองกลาง (จิตให้บริการอย่างมืออาชีพ)	๓
การเสาะแสวงหาความรู้ที่ต้องการ	๓
การปรับปรุง ดัดแปลง ความรู้บางส่วนให้เหมาะสมต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน	๔
การนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง	๔
การนำประสบการณ์จากการทำงาน และการประยุกต์ใช้ความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสกัดออกมาเป็นชุมชนความรู้ กลุ่มความรู้การให้บริการกองกลาง (จิตให้บริการอย่างมืออาชีพ)	๖
การรวบรวมความรู้และจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร	๙
ส่วนที่ ๓ ผลผลิตและผลลัพธ์	๑๐
ความรู้ที่ได้และการกลั่นกรองความรู้	๑๒
การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์	๑๒
สรุปผลการดำเนินการจัดการความรู้	๑๓
การต่อยอดองค์ความรู้หรือนวัตกรรมที่เกิดขึ้น	๑๓
ภาคผนวก	๑๔
เอกสารที่เกี่ยวข้อง	๑๕

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มความรู้

1. ความเป็นมาของชุมชนนักปฏิบัติ (กลุ่มความรู้) ดังนี้

ปัจจุบันบุคลากรในหน่วยงานไม่ว่าของรัฐหรือเอกชน ได้มีการตื่นตัวในการให้บริการ กันอย่างกว้างขวาง และได้ค้นหากลยุทธ์ต่าง ๆ มาให้บริการ ลูกค้า หรือผู้บริการ และถือหลักการการให้บริการที่ดีต่อผู้ที่มาใช้บริการทุกคน โดยปลูกฝังให้ทุกคนภายในหน่วยงาน มีหัวใจบริการ (Service Mind) เป็นหลักยึดสำหรับสร้างความตระหนักให้ เกิดขึ้นในจิตใจของผู้ให้บริการทุกคน ดังนั้น เพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน คณะทำงานจัดการความรู้ (KM) กลุ่มความรู้ การให้บริการ กองกลาง (จิตให้บริการอย่างมืออาชีพ) กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม จึงได้จัดทำ “คู่มือการให้บริการที่ดี” เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ที่มาขอรับบริการโดยเนื้อหาส่วนใหญ่ จะมีสาระสำคัญประกอบด้วยการให้บริการที่ดี ซึ่งสามารถนำไปปรับใช้ได้ตามความเหมาะสมกับสภาพการให้บริการในปัจจุบัน เพื่อให้สามารถดำเนินงานให้การบริการตรงตามมาตรฐานที่กำหนดและการพัฒนาปรับปรุงการบริการได้อย่างต่อเนื่องสามารถทำงานได้เร็วขึ้นและมีความผิดพลาดน้อยลงเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของกองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม หวังเป็นอย่างยิ่งว่า “คู่มือการให้บริการที่ดี” จะเป็นประโยชน์แก่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายของกองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม ในการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนผู้ที่สนใจนำไปใช้ปรับปรุงคุณภาพการบริการ ให้เป็นมาตรฐานและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการให้บริการสูงสุด เกิดความพึงพอใจแก่บุคคลที่มาใช้บริการ **การบริการ** คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กรเบื้องหลังความ สำเร็จของทุกงานมักจะมียานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงานด้านการประชาสัมพันธ์ บริการวิชาการต่างๆ ตลอดจนทั้งความร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็น **“การบริการที่ดี”**

2. สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติและบทบาทหน้าที่ของสมาชิก

ลำดับ	ชื่อ-นามสกุล	หน่วยงานที่สังกัด	บทบาทหน้าที่
๑.	นางสาวเสาวณีย์ กำเนิดรัตน์	กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม	คุณเอื้อ
๒.	นายสุทธา เกื่อนเกิดพันธุ์	กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม	คุณอำนวย
๓.	นางสาวนิชาภา อธิธิประเสริฐ	กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม	คุณประสาน
๔.	นางสาวนฤมล ศรีเจริญ	กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม	คุณลิขิต
๕.	นางสาวปิยะรัตน์ เศวตะดุล	กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม	คุณวิศาสตร์
๖.	นางสาวนิศาชล นันทญาณกุล	กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม	คุณกิจ
๗.	นางสาวธัญลักษณ์ สุภาเนตร	กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม	คุณกิจ
๘.	นายนริศ ศรีพูนพันธ์	กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม	คุณกิจ
๙.	นายชาคริต นราประเสริฐวงศ์	กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม	คุณกิจ
๑๐.	นางสาวผกาดี ตรีระศรี	กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม	คุณกิจ
๑๑.	นางสาวอรุณรัตน์ เขมณการไถ	กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม	คุณกิจ
๑๒.	นายชีวิน ชินดิลกวนิช	กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม	คุณกิจ
๑๓.	นางสาวปนิดา คงเจริญ	กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม	คุณกิจ
๑๔.	นายสุจิตร์ พุมนิล	กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม	คุณกิจ
๑๕.	นางสาวยุพดี ฆอนเที่ยงธรรม	กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม	คุณกิจ
๑๖.	นายศิวพงษ์ ออพงษ์	กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม	คุณกิจ
๑๗.	นางสาวธวัลรัตน์ หลิวทอง	กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม	คุณกิจ
๑๘.	นายเสกฐกรรณ์ สวัสดิ์ภัทรสกุล	กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม	คุณกิจ
๑๙.	นายณัฐเมธิน อึ้งเจริญ	กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม	คุณกิจ
๒๐.	นายภูษงค์ คงเจริญ	กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม	คุณกิจ
๒๑.	นางสาวทิพย์พร ไกรจันทร์	กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม	คุณกิจ
๒๒.	นายชาตรี สีผาง	กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม	คุณกิจ
๒๓.	นายสุรชาติ ดิดวงษา	กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม	คุณกิจ
๒๔.	นายชัชชาญ เมืองรามัญ	กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม	คุณกิจ
๒๕.	นางอภัยรินทร์ พลมา	กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม	คุณกิจ
๒๖.	นายพิทักษ์ ไชยวงศ์	กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม	คุณกิจ
๒๗.	นายอำคา วงศ์จันทร์	กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม	คุณกิจ
๒๘.	นางจันทิมา วงศ์จันทร์	กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม	คุณกิจ
๒๙.	นายถวัลย์ สังขสุจิต	กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม	คุณกิจ

* บทบาทหน้าที่ ระบุตำแหน่ง : คุณอำนวย คุณลิขิต คุณกิจ คุณประสาน คุณวิศาสตร์

ส่วนที่ ๒ การดำเนินงานจัดการความรู้

๑. การกำหนดองค์ความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของหน่วยงาน และกำหนดเป้าหมายของการจัดการความรู้

๑.๑ รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

ตามที่ กองนโยบายและแผน วิทยาเขตนครปฐม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้จัดประชุมคณะกรรมการจัดการความรู้เพื่อกำหนดกรอบองค์ความรู้หลักที่จำเป็นในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่สอดคล้องประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย และได้ชี้แจงให้หน่วยงานนำไปสู่การกำหนดองค์ความรู้หลักที่จำเป็นในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยองค์ความรู้หลักที่จำเป็นในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ที่มหาวิทยาลัยกำหนดตามลักษณะงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

ดังนั้น กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จึงได้ดำเนินการในเรื่องการจัดการความรู้เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ โดยได้กำหนดองค์ความรู้ที่จำเป็นแบ่งกลุ่มย่อย กลุ่มความรู้ การให้บริการ กองกลาง (จิตให้บริการอย่างมืออาชีพ) โดยได้กำหนดองค์ความรู้ที่จำเป็นในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ คือ วิธีการกำหนดวัตถุประสงค์และตัวชี้วัดการดำเนินงานจัดการความรู้ตามแนวทางที่มหาวิทยาลัยกำหนด มีการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้สกัดองค์ความรู้และนำองค์ความรู้ที่ได้ไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงได้

๑.๒ เอกสารหลักฐานอ้างอิง :

๑) ใบบางที่ ๑ กลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ

๒) ใบบางที่ ๒ แผนการดำเนินงานของกลุ่มความรู้

๒. การแสวงหาความรู้ที่ต้องการ

๒.๑รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

กลุ่มความรู้ได้มีการแสวงหาความรู้ ถอดบทเรียนจากดำเนินการจัดประชุมกลุ่มย่อยเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในบุคลากร กลุ่มการให้บริการกองกลาง (จิตให้บริการอย่างมืออาชีพ) การประชุมครั้งที่ ๑/๒๕๖๖ บุคลากร จำนวน ๒๓ คน ประชุมเมื่อวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๕ โดยแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการให้บริการทุกส่วนงาน กองกลาง จำนวน ๔ ฝ่ายงาน ซึ่งได้แก่ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป, ฝ่ายทรัพย์สินและรายได้, ฝ่ายอาคารและสถานที่ และ ฝ่ายธุรกิจโรงแรม ของสำนักงานวิทยาเขตนครปฐม

๒.๒ เอกสารหลักฐานอ้างอิง :

๑) รายงานการประชุม ครั้งที่ ๑/ ๒๕๖๖ เมื่อวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๕

๓. การปรับปรุง ดัดแปลง ความรู้บางส่วนให้เหมาะสมต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน

๓.๑ รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

หลังจากสมาชิกได้สกัดความรู้ เพื่อปรับปรุง ดัดแปลง ความรู้ บางส่วน ให้เหมาะสมต่อการดำเนินงานของกลุ่มย่อย กลุ่มการให้บริการกองกลาง (จิตให้บริการอย่างมืออาชีพ) จึงได้สรุปบันทึกข้อมูลจากสมาชิกภายในกลุ่ม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ดังตารางข้างล่างนี้

ความรู้ที่ได้จากการแสวงหาความรู้	ความรู้ที่ปรับปรุงให้เหมาะสมต่อการนำไปปฏิบัติ
การศึกษาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ของทุกฝ่ายงาน กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ	นำข้อมูลมาพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานด้านการให้บริการที่ดีขึ้น

๓.๒ เอกสารหลักฐานอ้างอิง :

๑) รายงานการประชุม ครั้งที่ ๑/ ๒๕๖๖ เมื่อวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๕

๔. การนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

๔.๑ รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

สมาชิกกลุ่มความรู้ ได้นำความรู้เรื่อง การให้บริการ กองกลาง (จิตให้บริการอย่างมืออาชีพ) ไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ/วิธีการปฏิบัติงาน ดังนี้

กระบวนการที่มาขององค์ความรู้

๑. ผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการมีการให้บริการที่ดี ด้วยจิตบริการที่เต็มใจ เป็นมิตร ยิ้มแย้ม แจ่มใสเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

๒. มีการนำเสนอแนะจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากผู้มีประสบการณ์เพื่อมาปรับปรุงงานการให้บริการส่วนงานต่างๆ ของกองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๓. การจัดทำคู่มือ เรื่อง การให้บริการที่ดี ของกองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เพื่อเป็นแนวปฏิบัติการให้บริการอย่างมืออาชีพ

กระบวนการ/แนวทาง/วิธีการเดิม	กระบวนการ/แนวทาง/วิธีการใหม่	สิ่งที่ปรับปรุง
๑. การให้บริการ งานบุคคล รูปแบบการให้บริการแบบเดิมๆ เช่น การรับสมัครงาน ผ่าน E – mail เป็นต้น	มีวิธีการพัฒนาการทำงาน การให้บริการที่ตอบโจทย์ผู้รับบริการเพิ่มมากยิ่งขึ้น เพิ่มวิธีการ รูปแบบใหม่ๆ เช่น เพิ่มช่องทางการติดต่อ งานบุคคล โดยการใช้ Line OA เพื่อการติดต่อสอบถามข้อมูลโดยตรงจากผู้รับบริการ หรือผู้มาสมัครงาน เพื่อป้องกันการตกหล่นของการสมัครงาน	- เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ใน www.jobbbkk.com - เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ Line OA : @hrmpt.ssru - เพิ่มช่องทางการส่งเอกสารทั้งใน Email : hrssru.nkpt@ssru.ac.th และ Line OA
๒. การให้บริการ งานหอพักนักศึกษา	- มีการเรียกพบนักศึกษา การตักเตือน ปรับความเข้าใจเกี่ยวกับกฎระเบียบการพักอาศัยในหอพัก - มีการแจ้งระเบียบการพักอาศัยในหอพักให้นักศึกษาทราบ - มีการรายงานความเสียหายและเร่งประสานงานซ่อมแซมเข้าสำรวจความเสียหายที่เกิดขึ้นภายในหอพักทั้งหมด	- ดำเนินการจัดทำประกาศระเบียบการพักอาศัยในหอพักและติดประกาศ ให้นักศึกษาทราบ - จัดทำรายงานสรุปความเสียหายให้กับผู้บริหารทราบเพื่อดำเนินการแก้ไขซ่อมแซมห้องพักที่ชำรุด - มีดำเนินการซ่อมแซมและเพิ่มจำนวนหลังจากที่รับแจ้งจากนักศึกษาถึงปัญหาเกี่ยวกับเครื่องซักผ้า จึงเร่งดำเนินการแจ้งช่างเทคนิคเข้าตรวจสอบและซ่อมแซม รวมไปถึงการสรรหาผู้ลงทุน เพื่อเพิ่มจำนวนเครื่องซักผ้าให้มากขึ้นและเพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา - เสนอการมีเครื่องแลกเปลี่ยนอัตโนมัติ รายงานปัญหาเกี่ยวกับเครื่องแลกเปลี่ยนอัตโนมัติที่เกิดขึ้น รวมถึงความ

		ต้องการของนักศึกษาที่อยากมี เครื่องแลกรหัสยนต์โนมัติ เพื่ออำนวยความสะดวกในการ ใช้บริการ เครื่องซักผ้าหยอด เหรียญ ตู้กดน้ำดื่มหยอด เหรียญ ตู้เติมน้ำมัน และตู้เติม ลม
๓. การให้บริการลูกค้า งานโรงแรม ๓.๑ ลูกค้า/ผู้ใช้บริการยังเข้าใจ เกี่ยวกับสถานที่ตั้งของโรงแรมแก้ว เจ้าจอม ซึ่งยังมีความเข้าใจผิด คิดว่า เป็นโรงแรมวังสวนสุนันทา ที่ตั้งอยู่ ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา กรุงเทพมหานคร ๓.๒ ขั้นตอนในการต้อนรับยังไม่ เป็นระเบียบวิธีในการต้อนรับ	- มีการให้บริการสอบถาม ข้อมูลแก่ลูกค้า เพื่อการรับ-รู้ ข้อมูลของพนักงานต้อนรับ ส่วนหน้าในการให้บริการยังไม่ ครบถ้วน - มีกระบวนการขั้นตอนใน การให้บริการของพนักงาน ต้อนรับส่วนหน้าที่เป็นขั้นเป็น ตอน - มีการประชาสัมพันธ์ให้ ข้อมูลเพื่อสร้างการรับรู้	- มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน เพื่อจะได้มีคู่มือในการทำงาน และขั้นตอนการปฏิบัติงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน - เพิ่มช่องทางในการ ประชาสัมพันธ์ (Facebook) / ใน การรับสายโทรศัพท์ให้แจ้ง สถานที่ตั้ง เช่น โรงแรมแก้วเจ้า จอม วิทยาเขตนครปฐม

ผลที่เกิดจากการนำกระบวนการ/วิธีปฏิบัติงานที่ปรับปรุง ไปปฏิบัติ คือ การจัดทำคู่มือ เรื่อง การ
ให้บริการที่ดี ของกองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เพื่อเป็นแนว
ปฏิบัติในการให้บริการอย่างมืออาชีพ

๔.๒ เอกสารหลักฐานอ้างอิง :

- ๑) คู่มือ เรื่อง “การให้บริการที่ดี” ของกองกลางสำนักงานวิทยาเขตนครปฐม

๕. การนำประสบการณ์จากการทำงาน และการประยุกต์ใช้ความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และ สกัดออกมาเป็นชุดความรู้

๕.๑ รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

กลุ่มความรู้ การให้บริการ กองกลาง (จิตให้บริการอย่างมืออาชีพ) ได้ประชุมกลุ่มย่อยเพื่อ
แลกเปลี่ยนประสบการณ์จากการทำงานนำกระบวนการ/วิธีปฏิบัติงานที่ปรับปรุง ไปปฏิบัติ โดยสมาชิก KM ได้
ร่วมกันแลกเปลี่ยนความรู้ ดังนี้

๑. การให้บริการ (การรับ-ส่งพัสดุไปรษณีย์)

**ปัญหาที่พบ ได้แก่

๑. ชื่อและที่อยู่ของผู้รับไม่ชัดเจน

จนเป็นสาเหตุที่ทำให้พัสดุถูกตีกลับ หรือถูกจัดส่งผิดที่ ส่วนใหญ่เป็นเพราะเจ้าหน้าที่ของชื่อที่อยู่ของผู้รับไม่ชัดเจน ซึ่งอาจเกิดได้จากการที่ผู้ส่งแจ้งชื่อที่อยู่ไม่ถูกต้อง บ้านเลขที่ผิด หมู่ผิด ซอยผิด จนทำให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง หรืออาจตกหล่นที่อยู่ส่วนที่สำคัญไป

วิธีแก้ไขและปรับปรุงงาน

๑. ตรวจสอบชื่อที่อยู่ของลูกค้าให้ถี่ถ้วน

เนื่องจากบางคนไม่ได้แจ้งบ้านเลขที่ หรือไม่ได้แจ้งชื่อตำบล ทำให้ขนส่งไม่สามารถระบุได้ชัดเจนว่าที่อยู่ของผู้รับคือที่ไหนกันแน่ ซึ่งเมื่อเห็นความผิดพลาด เราจะต้องแจ้งผู้ส่งหรือผู้รับเพื่อให้ช่วยตรวจสอบที่อยู่อีกครั้ง เพื่อให้การรับ-ส่งพัสดุดังกล่าวไม่เกิดปัญหาขึ้นอีก

๒. การให้บริการ (งานบุคคล)

การสมัครงานของหน่วยงาน เดิมมีการประชาสัมพันธ์แค่ในช่องทางเว็บไซต์และ Facebook ของหน่วยงานเท่านั้น การรับสมัครงานแต่จะรอบ ผู้ที่มาสมัครงานจึงเป็นผู้สมัครรายเดิมที่เคยสมัครงานมาในครั้งก่อนหน้า แต่ไม่ได้รับคัดเลือก ทำให้หน่วยงานไม่มีโอกาสเลือกผู้สมัครที่มีความสามารถหลากหลาย อีกทั้งการสมัครงานในหน่วยงานราชการยังมีขั้นตอนและที่ยุ่งยาก และหากผู้สมัครงานไม่มีประสบการณ์ในการสมัครงานราชการมาก่อน จะไม่ดำเนินการตามขั้นตอนการสมัครให้แล้วเสร็จ และยังเข้าหาช่องทางสอบถามงานบุคคลได้ยาก หากหน่วยงานมีช่องทางการสื่อสารที่เข้าถึงบุคคลภายนอกได้มากขึ้น จะทำให้เพิ่มโอกาสการคัดเลือกผู้สมัครที่มีความสามารถหลากหลายมากขึ้น งานบุคคลจึงได้ดำเนินการเพิ่มช่องทางการให้บริการดังนี้

๑. เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ใน www.jobbk.com

๒. เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ใน Line OA : @hrnpt.ssru

๓. เพิ่มช่องทางการส่งเอกสารทั้งใน Email : hrssru.nkpt@ssru.ac.th และ Line OA

๓. การให้บริการ (งานพื้นที่เช่า)

ปัญหาที่พบ

๑. นักศึกษาไม่เข้าศูนย์อาหาร

เนื่องด้วยร้านค้ามีจำนวนจำกัด และรายการอาหารไม่หลากหลาย ส่งผลทำให้นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่ทราบถึงการมีร้านค้าเพิ่มขึ้นภายในอาคารศูนย์อาหาร จึงออกไปใช้บริการร้านค้าบริเวณรอบมหาวิทยาลัย

วิธีแก้ไขและปรับปรุงงาน

๑. การประชาสัมพันธ์ศูนย์อาหาร

เป็นการประชาสัมพันธ์ในส่วนที่เกี่ยวข้อง ทั้ง ๔ วิทยาลัย และ สำนักงานวิทยาเขต นครปฐมให้ทราบถึงการเปิดให้บริการอาคารศูนย์อาหาร ประชาสัมพันธ์รายการเมนูอาหารแนะนำประจำแต่ละวันค่ำ เพื่อเป็นแรงจูงใจในการเข้าใช้บริการ

๔. การให้บริการ (งานหอพักนักศึกษา)

ปัญหาที่พบ

๑. นักศึกษาเสี่ยงอันตรายบวกร่วมห้อง

เนื่องจากนักศึกษาใหม่ยังปรับตัวในการใช้ชีวิตหอพักยังไม่ถูกต้อง จึงมีเสี่ยงบวกร่วมห้อง การสนทนาเสียงดัง เล่นดนตรีเสียงดัง เล่นเกมเสียงดัง

๒. จำนวนห้องพักไม่เพียงพอสำหรับนักศึกษาที่ต้องการพัก

เนื่องด้วยห้องพักนักศึกษามีการชำรุด สาเหตุเกิดจากฝนตกหนักทำให้ฝ้าเพดาน ผนัง กำแพง หน้าต่าง มีรอยแตกร้าวและรื้อซึม ส่งผลให้น้ำฝนไหลเข้ามาที่ห้องพัก และส่งผลให้พื้นที่เป็นลามีเนตบวมน้ำและเสียหาย จึงไม่สามารถเข้าพักอาศัยได้

๓. สิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ

จนเป็นสาเหตุทำให้นักศึกษาหอพักร้องเรียน เรื่องเครื่องซักผ้ามีจำนวนไม่เพียงพอและมีปัญหาบ่อยครั้ง จำนวนเครื่องซักผ้าไม่เพียงพอต่อการใช้บริการ ทำให้รอคิวเป็นเวลานาน

๔. ขาดเครื่องแลกเปลี่ยนอัตโนมัติ

เหรียญมีความจำเป็นต่อการใช้บริการหลายๆ ส่วนในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ ตู้กดน้ำดื่มหยอดเหรียญ ตู้เติมน้ำมัน และตู้เติมลม นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่มีเหรียญเพียงพอและไม่มีแหล่งแลกเหรียญ จึงทำให้นักศึกษาร้องเรียนถึงเรื่องให้มีเครื่องแลกเหรียญอัตโนมัติ

วิธีแก้ไขและปรับปรุงงาน

๑. แจ้งระเบียบการพักอาศัยในหอพักให้นักศึกษาทราบ

มีการเรียกพบนักศึกษา การตักเตือน ปรับความเข้าใจเกี่ยวกับกฎระเบียบการพักอาศัยในหอพัก

๒. รายงานความเสียหายและเร่งประสานงานซ่อมแซม

เข้าสำรวจความเสียหายที่เกิดขึ้นภายในหอพักทั้งหมด และจัดทำรายงานสรุปความเสียหายให้กับผู้บริหารทราบ เพื่อดำเนินการแก้ไขซ่อมแซมห้องพักที่ชำรุด

๓. ดำเนินการซ่อมแซมและเพิ่มจำนวน

หลังจากที่รับแจ้งจากนักศึกษาถึงปัญหาเกี่ยวกับเครื่องซักผ้า จึงเร่งดำเนินการแจ้งช่างเทคนิคเข้าตรวจสอบและซ่อมแซม รวมไปถึงการสรรหาผู้ลงทุน เพื่อเพิ่มจำนวนเครื่องซักผ้าให้มากขึ้น และเพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา

๔. เสนอการมีเครื่องแลกเปลี่ยนอัตโนมัติ

รายงานปัญหาเกี่ยวกับเครื่องแลกเปลี่ยนอัตโนมัติที่เกิดขึ้น รวมถึงความต้องการของนักศึกษาที่อยากมีเครื่องแลกเปลี่ยนอัตโนมัติ เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการ เครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ ตู้กดน้ำดื่มหยอดเหรียญ ตู้เติมน้ำมัน และตู้เติมลม

๕. การให้บริการลูกค้า (งานโรงแรม)

ปัญหาที่พบ

๑. การให้บริการสอบถามข้อมูลแก่ลูกค้า ยังให้ข้อมูลที่ไม่ตรงกันและการรับ-รู้ ข้อมูลของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในการให้บริการยังไม่ครบถ้วน
๒. ขั้นตอนในการต้อนรับยังไม่เป็นระเบียบวิธีในการต้อนรับ
๓. ทางลูกค้ายังเข้าใจเกี่ยวกับสถานที่ตั้งของโรงแรมแก้วเจ้าจอมผิด คิดว่าเป็นโรงแรมวังสวนสุนันทา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา กรุงเทพมหานคร

วิธีแก้ไขและปรับปรุงงาน

๑. มีการทำคู่มือปฏิบัติงาน เพื่อจะได้มีคู่มือในการทำงานและขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
๒. เพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ (Facebook) / ในการรับสายโทรศัพท์ให้แจ้งสถานที่ตั้ง เช่น โรงแรมแก้วเจ้าจอม วิทยาเขตนครปฐม

๖. การให้บริการ (งานด้านยานพาหนะ)

ปัญหาที่พบ

๑. รถตู้

จำนวนรถตู้ไม่เพียงพอต่อการให้บริการบุคคลภายในหน่วยงานสำนักงานวิทยาเขตนครปฐม และหน่วยงานในกำกับ โดยการจองรถผ่านระบบ e-Office บางหน่วยงาน จองผ่านบันทึกข้อความมาที่เดียว ทั้งสัปดาห์ ซึ่งจะทำให้จำนวนรถไม่สามารถให้บริการกับส่วนงานอื่นได้ และในกรณีที่ยกเลิก หรือการเลื่อนเวลาการใช้รถ ไม่แจ้งกลับมายังผู้รับผิดชอบ ทำให้ขาดความคล่องตัวในการให้บริการ

๒. รถราง

นักศึกษาการออรรถรางเป็นเวลานาน เนื่องจากจำนวนคนขับรถบางวันไม่เพียงพอต่อการให้บริการ และบางครั้งที่คนขับรถติดงานราชการภายนอก จึงเกิดความล่าช้าในการให้บริการ

วิธีแก้ไขและปรับปรุงงาน

๑. รถตุ้

ทำความเข้าใจกับหน่วยงานที่เข้ามาติดต่อขอใช้บริการ กรณีหากต้องการยกเลิกการใช้รถ ต้องประสานงานติดต่อผู้รับผิดชอบให้ทราบทันที เพื่อยกเลิกการขอใช้รถในระบบ ซึ่งจะทำให้หน่วยงานอื่นสามารถขอใช้รถในระบบได้ โดยที่ไม่ทำให้เสียเวลาราชการ

๒. รถราง

ติดป้ายเพื่อประชาสัมพันธ์ตามจุดรถขึ้นรถ กำหนดเวลาเดินรถโดยแบ่งเป็นสามช่วงเวลา โดยช่วงเวลาเร่งด่วน ๗.๓๐-๙.๐๐ และ ๑๑.๓๐-๑๓.๐๐ ซึ่งจำนวนที่นั่งเต็มจะออกวิ่งทันที ส่วนช่วงเวลากลางวันจะออกทุกๆ ๓๐ นาที ในช่วงเช้า และช่วงบ่าย โดยยังมีให้บริการพิเศษช่วงนอกเวลา ๑๖.๓๐ - ๑๗.๓๐ ในทุกวันทำการ

กลุ่มความรู้ได้นำกระบวนการ/วิธีปฏิบัติงาน ในเรื่อง การให้บริการ กองกลาง (จิตให้บริการอย่างมืออาชีพ) เสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาให้ข้อเสนอแนะ และร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น โดยสมาชิกกลุ่มนำความรู้ เรื่อง การให้บริการ กองกลาง (จิตให้บริการอย่างมืออาชีพ) เพื่อไปปรับใช้ในการพัฒนางานด้านการให้บริการกับลูกค้า หรือผู้รับบริการ ให้มีประสิทธิภาพ มีความเป็นมืออาชีพ และบริการด้วยใจ เพื่อสร้างความประทับใจ จนเกิดเป็น “การบริการที่ดี” และการนำข้อเสนอแนะจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากผู้มีประสบการณ์เพื่อมาปรับปรุงงานการให้บริการส่วนงานต่างๆ ของกองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จากการประชุม เมื่อวันพฤหัสบดีที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๖ เวลา ๐๙.๓๐ - ๑๒.๐๐ น. ณ ห้องประชุมแก้วเจ้าจอม อาคารวิทยาลัยนิเทศศาสตร์ ชั้น ๔

๕.๒ เอกสารหลักฐานอ้างอิง :

- ๑) รายงานการประชุม ครั้งที่ ๒ / ๒๕๖๖ เมื่อวันพฤหัสบดีที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๖ เวลา ๐๙.๓๐ - ๑๒.๐๐ น. ณ ห้องประชุมแก้วเจ้าจอม อาคารวิทยาลัยนิเทศศาสตร์

๖. การรวบรวมความรู้และจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร

๖.๑รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

กลุ่มความรู้การให้บริการ กองกลาง (จิตให้บริการอย่างมืออาชีพ) ได้นำข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิ มาปรับกระบวนการ/วิธีการปฏิบัติงาน เรื่อง และสรุปองค์ความรู้เรื่องการให้บริการที่ดี จัดทำเป็นกระบวนการ/วิธีปฏิบัติงานเรื่องการให้บริการที่ดี ที่พร้อมเผยแพร่ให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องนำสู่การปฏิบัติ โดยมีกระบวนการ/วิธีการปฏิบัติงาน ดังนี้

กระบวนการ/แนวทาง/วิธีการเดิม	กระบวนการ/แนวทาง/วิธีการใหม่	สิ่งที่ได้ปรับปรุง
การจัดประชุมกลุ่มย่อย การแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้ที่ปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ของ กองกลาง	การนำข้อมูลจากการประชุมกลุ่มย่อย ที่ได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการให้บริการและปัญหามาพัฒนาปรับปรุงงานบริการให้ดียิ่งขึ้น	เล่มคู่มือการให้บริการที่ดี กองกลาง สำนักงานวิทยาเขต นครปฐม

๖.๒ เอกสารหลักฐานอ้างอิง :

- ๑) เล่มคู่มือการให้บริการที่ดี กองกลาง สำนักงานวิทยาเขต นครปฐม

ส่วนที่ ๓ ผลผลิตและผลลัพธ์

๑. ความรู้ที่ได้และการถ่วงรอนความรู้

ความรู้ที่ได้ (อธิบายรายละเอียดความรู้เป็นลายลักษณ์อักษร)

สมาชิกกลุ่มการให้บริการ กองกลาง (จิตให้บริการอย่างมืออาชีพ) สมาชิกได้แสวงหาความรู้ โดยการให้สมาชิกในกลุ่มได้เล่าถึงวิธีการทำงาน ประสบการณ์ทำงาน การให้บริการ เทคนิค และวิธีการแก้ไขปัญหาของตนเองในเรื่องของงานด้านการให้บริการ กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม

๒. ประโยชน์ขององค์ความรู้และการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนางาน

๒.๑ ประโยชน์ขององค์ความรู้ (อธิบายรายละเอียดประโยชน์ขององค์ความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของกลุ่มความรู้)

สมาชิกกลุ่มการให้บริการ กองกลาง (จิตให้บริการอย่างมืออาชีพ) ได้รับประโยชน์ ขององค์ความรู้ในเรื่อง การให้บริการที่ดี การใช้ Service mind การบริการด้วยใจในการให้บริการโดยรูปแบบการปฏิบัติงานที่เต็มไปด้วยรอยยิ้ม ยิ้มแย้มแจ่มใส เสมอเมื่อมีผู้มารับบริการ และการพูดจาไพเราะ อ่อนหวานที่ดี ด้วยความเป็นมิตร มีอัธยาศัยดี การบริการด้วยใจ รวมไปถึงการแต่งกายที่ดี สุภาพเรียบร้อยถูกระเบียบ เพื่อสร้างความประทับใจ ของผู้รับบริการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการ/ลูกค้า มีพึงพอใจในการให้บริการที่ดี ของกองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม

๒.๒ การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนางาน (อธิบายรายละเอียดวิธีการนำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนางาน และแสดงให้เห็นถึงผลการปฏิบัติที่ดีขึ้น พร้อมทั้งมีหลักฐานประกอบ)

สมาชิกกลุ่มการให้บริการ กองกลาง (จิตให้บริการอย่างมืออาชีพ) โดยการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ ในกระบวนการปฏิบัติงานของตนเองปัจจุบันเพื่อให้มีประสิทธิภาพและเป็นที่พึงพอใจกับผู้รับบริการในด้านต่างๆ

เอกสารหลักฐานอ้างอิง

๑. เล่มคู่มือการให้บริการที่ดี กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม

๓. สรุปการดำเนินการจัดการความรู้ของกลุ่มความรู้

๓.๑ ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

สมาชิกกลุ่มการให้บริการ กองกลาง (จิตให้บริการอย่างมีอาชีพ) มีความตั้งใจแสวงหาความรู้ โดยการ ให้สมาชิกภายในกลุ่มได้เล่าถึง วิธีการทำงานประสบการณ์ เทคนิค วิธีการแก้ปัญหา อุปสรรค ในการปฏิบัติของตนเองที่ผ่านมา ในเรื่องการปฏิบัติงานด้านการให้บริการต่างๆ ของกองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม และได้เพื่อนำไปสู่เล่มคู่มือการให้บริการที่ดี กองกลาง

๓.๒ ปัญหาและอุปสรรค

-ไม่มี -

๔. การต่อยอดองค์ความรู้หรือนวัตกรรมที่เกิดขึ้น

๔.๑ งานวิจัย (อธิบายรายละเอียดของงานวิจัยที่มีการต่อยอดจากองค์ความรู้ที่ได้)

-ไม่มี -

๔.๒ นวัตกรรม (อธิบายรายละเอียดผลงานนวัตกรรมที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นอย่างก้าวกระโดด)

นวัตกรรมของกลุ่มการให้บริการ กองกลาง (จิตให้บริการอย่างมีอาชีพ) คือการได้เล่มคู่มือ “การให้บริการที่ดี” กองกลาง ในระดับหน่วยงาน

ภาคผนวก

ภาพประกอบการจัดประชุมหารือแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การจัดการความรู้ (KM)





เอกสารที่เกี่ยวข้อง



คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตนครปฐม

ที่ ๑๑๖/๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการความรู้ (KM)

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ตามที่พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๑๑ ว่า "ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ อย่างสม่ำเสมอ" รวมทั้งมหาวิทยาลัยที่กำหนดให้ทุกหน่วยงานมีการดำเนินการจัดการความรู้ โดยเน้นให้เป็น เครื่องมือในการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้การดำเนินการจัดการความรู้ของวิทยาเขตนครปฐมเป็นไปด้วยความ เหมาะสม สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาและนโยบายของมหาวิทยาลัย วิทยาเขตนครปฐมจึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการความรู้ (KM) วิทยาเขตนครปฐม ดังนี้

ที่ปรึกษาคณะกรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คมสัน โสมณวัตร รองอธิการบดีวิทยาเขตนครปฐม

หน้าที่ที่ปรึกษาคณะกรรมการ

ให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการดำเนินงานจัดการความรู้ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตนครปฐม เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามแผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๗๔ ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การพัฒนาศักยภาพคนทุกช่วงวัย และการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้

คณะกรรมการ

๑. นางสาวเสาวณีย์	กำเนิดรัตน์	ประธานกรรมการ
๒. นางศรีณ	ชินแสงทิพย์	กรรมการ
๓. นางสาวแคชรินทร์	ทับทิมเทศ	กรรมการ
๔. นางสาวนิชาภา	อิทธิประเสริฐ	กรรมการ
๕. นางสาวปิยะรัตน์	เศวตะตุล	กรรมการ
๖. นายสุทธา	เถื่อนเกิดพันธุ์	กรรมการ
๗. นางสาวจุไรรัตน์	บริบาล	กรรมการ
๘. นางสาวสุภาวดี	สมุดไทย	กรรมการ

- ๒ -

๙. นายอำนาจ	บุญถนอม	กรรมการ
๑๐. นายกลย์พรรณ	ญาณัฐวัฒนา	กรรมการ
๑๑. นางสาวณัฐชา	ลีปัญญาพร	กรรมการ
๑๒. นางสาวนิศาชล	นันทญาณกุล	กรรมการ
๑๓. นายวิรุยุทธ	คาราชาติ	กรรมการ
๑๔. นางสาวเนตรดาว	อยู่ยง	กรรมการ
๑๕. นายภูซงค์	คงเจริญ	กรรมการ
๑๖. นางสาวยุพดี	ฉื่อนเที่ยงธรรม	กรรมการ
๑๗. นางสาวนฤมล	ศรีเจริญ	กรรมการ
๑๘. นางสาวธัญลักษณ์	สุภาเนตร	กรรมการ
๑๙. นายศิวพงษ์	อ้อพงษ์	กรรมการ
๒๐. นายนริศ	ศรีพูนพันธ์	กรรมการ
๒๑. นายชัยชาญ	เมืองรามัญ	กรรมการ
๒๒. นายสุวิจิตร	พุ่มนิล	กรรมการ
๒๓. นายสุรชาติ	ติตวงษา	กรรมการ
๒๔. นางสาวชลธิชา	แก้วคง	กรรมการ
๒๕. นางสาวนภียา	ตุลานนท์	กรรมการ
๒๖. ว่าที่ ร.ต.สิทธิชัย	ฤกษ์จำนงค์	กรรมการ
๒๗. นางสาวพัชรินทร์	เจริญพร	กรรมการ
๒๘. นางสาวภิญญาพัชญ์	คงสอน	กรรมการ
๒๙. นางสาวนริสา	รวดเร็ว	กรรมการ
๓๐. นางทิพย์พร	อิสริยอนันต์	กรรมการ
๓๑. นายอดิศักดิ์	ชูชาติ	กรรมการ
๓๒. นางสาวกัสดาร	แตงน้อย	กรรมการ
๓๓. ว่าที่ ร.ต.หญิงวิไลภรณ์	บุญกล่อม	กรรมการ
๓๔. นางสาวผกาหวดี	ตรีระศรี	กรรมการ
๓๕. นางสาวสุเมษา	บุญเรือง	กรรมการ
๓๖. นางสาวภาณิน	ทองสมัคร	กรรมการ

- ๓ -

๓๗. นายวรภัทร	ทองอร่าม	กรรมการ
๓๘. นางสาวภรภัทร	ศิริกายะ	กรรมการ
๓๙. นางสาววิภาดา	ติตวงษา	กรรมการ
๔๐. นายชาคริต	นราประเสริฐวงศ์	กรรมการ
๔๑. นางสาวปรางทิพย์	เกตุกลิ่น	กรรมการและเลขานุการ
๔๒. นางสาวกัญญาภัทร	ทับทิม	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

คณะกรรมการมีหน้าที่ ดังนี้

๑. ทบทวน/กำหนดแนวทางการจัดการความรู้ของวิทยาเขตนครปฐม
๒. จัดทำแผนการจัดการความรู้
๓. ส่งเสริม สนับสนุนทรัพยากรในการดำเนินงาน กำกับ ติดตามเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามนโยบายและแผนการจัดการความรู้ที่กำหนด
๔. ดำเนินการจัดกิจกรรมการจัดการความรู้
๕. ติดตามผลการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้
๖. รวบรวมและรายงานผลความก้าวหน้าการจัดการความรู้เพื่อเสนอต่อผู้บริหารได้รับทราบ
๗. ประเมินผลการดำเนินงานจัดการความรู้
๘. รวบรวมและเผยแพร่องค์ความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้

สั่ง ณ วันที่ ๑๑ สิงหาคม ๒๕๖๕



(ผศ.ดร.คมสัน โสมณวัตร)

รองอธิการบดีวิทยาเขตนครปฐม มหาวิทยาลัยราชภัฏ

สวนสุนันทา วิทยาเขตนครปฐม

118.8.65 เวลา 13:02:01 Non-PK Server Sign

Signature Code : QGBEA-DYAQC-8DADk-AQAAz

รายงานการประชุมคณะทำงานกลุ่มสมาชิก KM การให้บริการที่ดี กองกลาง
(จัดให้บริการอย่างมืออาชีพ) ครั้งที่ ๑/๒๕๖๖

วันอังคารที่ ๒๓/ ธันวาคม ๒๕๖๕ เวลา ๐๙.๐๐- ๑๒.๐๐ น.

ณ ห้องประชุมสำนักงานวิทยาเขตนครปฐม ชั้น ๑

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตนครปฐม

ผู้มาประชุม

๑. นางสาวเสาวณีย์	กำเนิดรัตน์
๒. นายสุทธา	เถื่อนเกิดพันธุ์
๓. นางสาวนิชาภา	อิทธิประเสริฐ
๔. นางสาวนฤมล	ศรีเจริญ
๕. นางสาวปิยะรัตน์	เศวตคุณ
๖. นางสาวนิศาชล	นันทญาณกุล
๗. นางสาวธัญลักษณ์	สุภาเนตร
๘. นายนริศ	ศรีพูนพันธ์
๙. นายชาคริต	นราประเสริฐวงศ์
๑๐. นางสาวผกาดี	ตรีระศรี
๑๑. นางสาวอรุณรัตน์	เขม่นการไถ
๑๒. นายชีวิน	ชินติลภาณิช
๑๓. นายปนิตา	คงเจริญ
๑๔. นายสุวิจิตร	พุ่มนิล
๑๕. นางสาวยุพดี	ซอนเที่ยงธรรม
๑๖. นายคิวงพงษ์	อ้อพงษ์
๑๗. นางสาวธวัลรัตน์	หลิวทอง
๑๘. นายเสกสรรค์	สวัสดิ์ภัทรสกุล
๑๙. นายณัฐเมธี	อึ้งเจริญ
๒๐. นายภูษงค์	คงเจริญ
๒๑. นางสาวทิฆัมพร	ไกรจันทร์
๒๒. นายชาตรี	สีผาง
๒๓. นายสุรชาติ	ติตวงษา
๒๔. นายชัชชาญ	เมืองรามัญ

๒๕. นางอภัยรินทร์	พลมา
๒๖. นายพิทักษ์	ไชยวงศ์
๒๗. นายอำคา	วงศ์จันทร์
๒๘. นางจันทิมา	วงศ์จันทร์
๒๙. นายถวัลย์	สังขสุจิต

ผู้ไม่มาประชุม

-

เริ่มประชุมเวลา ๐๙.๐๐ น.

ประธานที่ประชุม นางสาวเสาวณีย์ กำเนิดรัตน์

ระเบียบวาระที่ ๑ เรื่องประธานแจ้งที่ประชุมทราบ

นางสาวเสาวณีย์ กำเนิดรัตน์ ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตนครปฐม ประธานประธาน ได้กล่าวเปิดประชุมครั้งที่ ๑/๒๕๖๖ ตามระเบียบวาระการประชุม ดังนี้

ประธาน กล่าวว่า ตามที่ทางกองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม รับผิดชอบในการดำเนินการจัดทำแผนการจัดการความรู้ KM กลุ่มความรู้งานการให้บริการ กองกลาง (จัดให้บริการอย่างมืออาชีพ) พร้อมทั้งและนำเสนอชักภายในกลุ่ม และคำสั่งคณะกรรมการฯ ประกอบด้วยบุคคลที่ดำเนินการจัดการความรู้ และอธิการถึงกำหนดการรายละเอียดต่างๆ ในการดำเนินการจัดทำแผนการจัดการความรู้ (KM) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

มติคณะกรรมการฯ รับทราบ

ระเบียบวาระที่ ๒ : เรื่องรับรองรายงานการประชุม

-ไม่มี-

ระเบียบวาระที่ ๓ : เรื่องสืบเนื่อง

-ไม่มี-

ระเบียบวาระที่ ๔ : เรื่องเสนอเพื่อทราบ

๔.๑ คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการความรู้ (KM) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
วิทยาเขตนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖



คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตนครปฐม

ที่ ๑๑๖/๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการความรู้ (KM)

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ตามที่พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๑๑ ว่า "ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ อย่างสม่ำเสมอ" รวมทั้งมหาวิทยาลัยที่กำหนดให้ทุกหน่วยงานมีการดำเนินการจัดการความรู้ โดยเน้นให้เป็น เครื่องมือในการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้การดำเนินการจัดการความรู้ของวิทยาเขตนครปฐมเป็นไปด้วยความ เหมาะสม สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาและนโยบายของมหาวิทยาลัย วิทยาเขตนครปฐมจึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการความรู้ (KM) วิทยาเขตนครปฐม ดังนี้

ที่ปรึกษาคณะกรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คมสัน

โสณวัตร

รองอธิการบดีวิทยาเขตนครปฐม

หน้าที่ที่ปรึกษาคณะกรรมการ

ให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการดำเนินงานจัดการความรู้ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตนครปฐม เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามแผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๗๔ ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การพัฒนาศักยภาพคนทุกช่วงวัย และการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้

คณะกรรมการ

๑. นางสาวเสาวณีย์	กำเนิดรัตน์	ประธานกรรมการ
๒. นางศรินทร์	ชินแสงทิพย์	กรรมการ
๓. นางสาวแคชรินทร์	หับหิมเทศ	กรรมการ
๔. นางสาวนิชาภา	อิทธิประเสริฐ	กรรมการ
๕. นางสาวปิยะรัตน์	เศวตะกุล	กรรมการ
๖. นายสุทธา	เถื่อนเกิดพันธุ์	กรรมการ
๗. นางสาวจุไรรัตน์	บริบาล	กรรมการ
๘. นางสาวสุภาวดี	สมุดไทย	กรรมการ

- ๒ -

๙. นายอำนาจ	บุญถนอม	กรรมการ
๑๐. นายกลัษรเศรษฐ์	ญาณฐิตวัฒนา	กรรมการ
๑๑. นางสาวณัฐชา	ลีปัญญาพร	กรรมการ
๑๒. นางสาวนิศาชล	นันทญาณกุล	กรรมการ
๑๓. นายวีรยุทธ	คาราชาติ	กรรมการ
๑๔. นางสาวเนตรดาว	อยู่ยง	กรรมการ
๑๕. นายภูซงค์	คงเจริญ	กรรมการ
๑๖. นางสาวยุพดี	ฉื่อนเที่ยงธรรม	กรรมการ
๑๗. นางสาวนฤมล	ศรีเจริญ	กรรมการ
๑๘. นางสาวธัญลักษณ์	สุภาเนตร	กรรมการ
๑๙. นายศิวพงษ์	อ้อพงษ์	กรรมการ
๒๐. นายนิรศ	ศรีพูนพันธ์	กรรมการ
๒๑. นายชัชชาญ	เมืองรามัญ	กรรมการ
๒๒. นายสุวิจิตร	พุ่มนิล	กรรมการ
๒๓. นายสุรชาติ	ติตวงษา	กรรมการ
๒๔. นางสาวชลธิชา	แก้วคง	กรรมการ
๒๕. นางสาวนริยา	ตุลานนท์	กรรมการ
๒๖. ว่าที่ ร.ต.สิทธิชัย	ฤกษ์จำนงค์	กรรมการ
๒๗. นางสาวพัชรินทร์	เจริญพร	กรรมการ
๒๘. นางสาวภิญญาพัชญ์	คงสอน	กรรมการ
๒๙. นางสาวนริสา	รวดเร็ว	กรรมการ
๓๐. นางหิรัญพร	อิสริยอนันต์	กรรมการ
๓๑. นายอดิศักดิ์	ชูชาติ	กรรมการ
๓๒. นางสาวกัษตาร	แตงน้อย	กรรมการ
๓๓. ว่าที่ ร.ต.หญิงวิไลภรณ์	บุญกล่อม	กรรมการ
๓๔. นางสาวผกาวัลย์	ตรีระศรี	กรรมการ
๓๕. นางสาวสุเมษา	บุญเรือง	กรรมการ
๓๖. นางสาวญาณิน	ทองสมัคร	กรรมการ

- ๓ -

๓๗. นายวรภัทร	ทองอร่าม	กรรมการ
๓๘. นางสาวภรภัทร	ศิริกายะ	กรรมการ
๓๙. นางสาววิภาดา	ติตวงษา	กรรมการ
๔๐. นายชาคริต	นราประเสริฐวงศ์	กรรมการ
๔๑. นางสาวปรางทิพย์	เกตุกลิ่น	กรรมการและเลขานุการ
๔๒. นางสาวกัญญาภัทร	ทับทิม	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

คณะกรรมการมีหน้าที่ ดังนี้

๑. ทบทวน/กำหนดแนวทางการจัดการความรู้ของวิทยาเขตนครปฐม
๒. จัดทำแผนการจัดการความรู้
๓. ส่งเสริม สนับสนุนทรัพยากรในการดำเนินงาน กำกับ ติดตามเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามนโยบายและแผนการจัดการความรู้ที่กำหนด
๔. ดำเนินการจัดกิจกรรมการจัดการความรู้
๕. ติดตามผลการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้
๖. รวบรวมและรายงานผลความก้าวหน้าการจัดการความรู้เพื่อเสนอต่อผู้บริหารได้รับทราบ
๗. ประเมินผลการดำเนินงานจัดการความรู้
๘. รวบรวมและเผยแพร่องค์ความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้

สั่ง ณ วันที่ ๑๑ สิงหาคม ๒๕๖๕



(ผศ.ดร.คมสัน โสมณวัตร)

รองอธิการบดีวิทยาเขตนครปฐม มหาวิทยาลัยราชภัฏ

สวนสุนันทา วิทยาเขตนครปฐม

118.8.65 เวลา 13:02:01 Non-PKI Server Sign

Signature Code : 00BEA-DYAGU-BDADk-A0AAz

มติคณะกรรมการฯ รับทราบ คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการความรู้ (KM) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๔.๒ สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติและบทบาทหน้าที่ของสมาชิกกลุ่มความรู้ การให้บริการ กองกลาง (จิตให้บริการอย่างมืออาชีพ)

นางสาวเสาวณีย์ กำเนิดรัตน์ (คุณเอื้อ) และ นายสุทธา เกื้อนเกิดพันธุ์ (คุณอำนวย) อธิบาย
จำนวนสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติและบทบาทหน้าที่ของสมาชิกกลุ่มความรู้ การให้บริการ กองกลาง
(จิตให้บริการอย่างมืออาชีพ) จำนวนสมาชิก ทั้งหมด จำนวน ๒๙ คน และบทบาทหน้าที่แต่ละรายบุคคล
ตามรายชื่อดังนี้

ลำดับ	ชื่อ-นามสกุล	หน่วยงานที่สังกัด	บทบาท หน้าที่
๑.	นางสาวเสาวณีย์ กำเนิดรัตน์	กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม	คุณเอื้อ
๒.	นายสุทธา เกื้อนเกิดพันธุ์	กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม	คุณอำนวย
๓.	นางสาวนิชาภา อิทธิประเสริฐ	กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม	คุณประสาน
๔.	นางสาวนฤมล ศรีเจริญ	กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม	คุณลิขิต
๕.	นางสาวปิยะรัตน์ เศวตตะกุล	กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม	คุณวิศาสตร
๖.	นางสาวนิศาชล นันทญาณกุล	กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม	คุณกิจ
๗.	นางสาวธัญลักษณ์ สุกาเนตร	กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม	คุณกิจ
๘.	นายนิรศ ศรีพูนพันธ์	กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม	คุณกิจ
๙.	นายชาคริต นราประเสริฐวงศ์	กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม	คุณกิจ
๑๐.	นางสาวพกาดี ตริระศรี	กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม	คุณกิจ
๑๑.	นางสาวอรุณรัตน์ เข้มการไถ	กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม	คุณกิจ
๑๒.	นายชีวิน ชินดีลภวณิช	กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม	คุณกิจ
๑๓.	นางสาวปณิดา คงเจริญ	กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม	คุณกิจ
๑๔.	นายสุวิจิตร พุ่มนิล	กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม	คุณกิจ
๑๕.	นางสาวยุพดี ฆอนเที่ยงธรรม	กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม	คุณกิจ
๑๖.	นายศิวพงษ์ ออพงษ์	กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม	คุณกิจ
๑๗.	นางสาวธวัลรัตน์ หลิวทอง	กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม	คุณกิจ
๑๘.	นายเสฏฐกรณ สวัสดิ์ภัทรสกุล	กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม	คุณกิจ
๑๙.	นายณัฐเมธี อึ้งเจริญ	กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม	คุณกิจ
๒๐.	นายภูษงค์ คงเจริญ	กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม	คุณกิจ
๒๑.	นางสาวทิพย์พร ไกรจันทร์	กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม	คุณกิจ
๒๒.	นายชาตรี สีผาง	กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม	คุณกิจ
๒๓.	นายสุรชาติ ดิดวงษา	กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม	คุณกิจ
๒๔.	นายชัชชาญ เมืองรามัญ	กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม	คุณกิจ
๒๕.	นางอภัยรินทร์ พลมา	กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม	คุณกิจ
๒๖.	นายพิทักษ์ ไชยวงศ์	กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม	คุณกิจ

ลำดับ	ชื่อ-นามสกุล	หน่วยงานที่สังกัด	บทบาท หน้าที่
๒๓.	นายอำคา วงศ์จันทร์	กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม	คุณกิจ
๒๔.	นางจันทิมา วงศ์จันทร์	กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม	คุณกิจ
๒๕.	นายถวัลย์ สังขสุจิต	กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม	คุณกิจ

มติคณะกรรมการชุมชนนักปฏิบัติ รับทราบ

ระเบียบวาระที่ ๕ : เรื่องเสนอเพื่อพิจารณา

๕.๑ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่ม

จากการที่ได้รับความรู้เกี่ยวกับความสำคัญของการจัดการความรู้ และบทบาทหน้าที่ของผู้ดำเนินการจัดการความรู้ ตลอดจนบทบาทหน้าที่ของชุมชนนักปฏิบัติแล้ว คณะกรรมการชุมชนนักปฏิบัติได้จัดกลุ่มย่อยซึ่งประกอบด้วยหลายหน่วยงาน เช่น สมาชิกกองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม สมาชิกจากวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการให้บริการ กองกลาง (จิตให้บริการอย่างมืออาชีพ) พร้อมทั้งให้สมาชิกสรุปประเด็นสำคัญเพื่อใช้ประกอบการดำเนินการจัดทำคู่มือการให้บริการที่ดี กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม

มติคณะกรรมการฯ เห็นชอบ

๕.๒ การแสวงหาความรู้ที่ต้องการ

กลุ่มความรู้ได้มีการแสวงหาความรู้ ถอดบทเรียนจากดำเนินการจัดประชุมกลุ่มย่อยเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในบุคลากร กลุ่มการให้บริการกองกลาง (จิตให้บริการอย่างมืออาชีพ) การประชุมครั้งที่ ๑/๒๕๖๖ บุคลากร จำนวน ๒๓ คน ประชุมเมื่อวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๕ โดยแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการให้บริการทุกส่วนงาน กองกลาง จำนวน ๔ ฝ่ายงาน ซึ่งได้แก่ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป, ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและรายได้, ฝ่ายอาคารและสถานที่ และ ฝ่ายธุรกิจโรงแรม ของสำนักงานวิทยาเขตนครปฐม

การปรับปรุง ดัดแปลง ความรู้บางส่วนให้เหมาะสมต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน

หลังจากสมาชิกได้สกัดความรู้ เพื่อปรับปรุง ดัดแปลง ความรู้ บางส่วน ให้เหมาะสมต่อการดำเนินงานของกลุ่มย่อย กลุ่มการให้บริการกองกลาง (จิตให้บริการอย่างมืออาชีพ) ได้สรุปบันทึกข้อมูลจากสมาชิกภายในกลุ่ม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ความรู้ที่ได้จากการแสวงหาความรู้	ความรู้ที่ปรับปรุงให้เหมาะสมต่อการนำไปปฏิบัติ
การศึกษาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ของทุกฝ่ายงาน กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ	นำข้อมูลมาพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานด้านการให้บริการที่ดีขึ้น

มติคณะกรรมการฯ เห็นชอบ

ระเบียบวาระที่ ๖ เรื่องอื่นๆ

- ไม่มี-

เลิกประชุมเวลา ๑๒.๐๐ น.

นิชาภา

(นางสาวนิชาภา อธิธิประเสริฐ)

ผู้จดยางานการประชุม

Sanne Kunt

(นางสาวเสาวณีย์ กำเนิดรัตน์)

ผู้ตรวจรายงานการประชุม

รายงานการประชุมคณะกรรมการทำงานกลุ่มสมาชิก KM การให้บริการที่ดี กองกลาง
(จัดให้บริการอย่างมืออาชีพ) ครั้งที่ ๒/๒๕๖๖

วันพฤหัสบดีที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๖ เวลา ๐๙.๓๐ - ๑๒.๐๐ น.
ณ ห้องประชุมแก้วเจ้าจอม อาคารวิทยาลัยนิเทศศาสตร์ ชั้น ๔
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตนครปฐม

ผู้มาประชุม

๑. นางสาวเสาวณีย์	กำเนิดรัตน์
๒. นายสุทธา	เถื่อนเกิดพันธุ์
๓. นางสาวนิชาภา	อิทธิประเสริฐ
๔. นางสาวนฤมล	ศรีเจริญ
๕. นางสาวปิยะรัตน์	เศวตะตุล
๖. นางสาวนิศาชล	นันทญาณกุล
๗. นางสาวธัญลักษณ์	สุภาเนตร
๘. นายนริศ	ศรีพูนพันธ์
๙. นายชาคริต	นราประเสริฐวงศ์
๑๐. นางสาวผกาดี	ตรีระศรี
๑๑. นางสาวอรุณรัตน์	เขม้นการไถ
๑๒. นายชีวิน	ชินติลกวณิช
๑๓. นายปนิตา	คงเจริญ
๑๔. นายสุวิจิตร	พุ่มนิล
๑๕. นางสาวยุพดี	สอนเที่ยงธรรม
๑๖. นายศิวพงษ์	อภพงษ์
๑๗. นางสาวธวัลรัตน์	หลิวห้อง
๑๘. นายเสฏฐกรณ	สวัสดิ์ภัทรสกุล
๑๙. นายณัฐเมธี	อิงเจริญ
๒๐. นายภูษงค์	คงเจริญ
๒๑. นางสาวทิษัมพร	ไกรจันทร์
๒๒. นายชาติรี	สีผาง
๒๓. นายสุรชาติ	ติตวงษา
๒๔. นายชัชชาญ	เมืองรามัญ
๒๕. นางอภัยรินทร์	พลมา
๒๖. นายพิทักษ์	ไชยวงศ์

๒๓. นายอำคา

วงศ์จันทร์

๒๔. นางจันทิมา

วงศ์จันทร์

๒๕. นายถวัลย์

สังขจุติ

เริ่มประชุมเวลา ๑๓.๐๐ น.

ประธานที่ประชุม นางสาวเสาวณีย์ กำเนิดรัตน์

ระเบียบวาระที่ ๑ เรื่องประธานแจ้งที่ประชุมทราบ

นางสาวเสาวณีย์ กำเนิดรัตน์ ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตนครปฐม ประธานประชุม ได้กล่าว เปิดประชุมครั้งที่ ๒/๒๕๖๖ ตามระเบียบวาระการประชุม ดังนี้ ประธาน กล่าวว่า จากการที่สมาชิก แลกเปลี่ยนความรู้เรื่องการให้บริการ ของกองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม ครั้งที่ ๑/๒๕๖๖ เมื่อวันที่ อังคารที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๕ เวลา ๐๙.๐๐- ๑๒.๐๐ น. ณ ห้องประชุมสำนักงานวิทยาเขตนครปฐม ไปแล้วนั้น สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติได้ดำเนินการสรุปการได้รับความรู้และประโยชน์ที่จะนำไปใช้ จากการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และดำเนินการจัดทำคู่มือการให้บริการที่ดีเพื่อนำมาเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานด้าน ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นงานบุคคล งานธุรการ งานหอพักนักศึกษา งานโรงแรม งานยานพาหนะ และงานบริการ อื่นๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการให้บริการดียิ่งขึ้นต่อไป

มติคณะกรรมการฯ รับทราบ**ระเบียบวาระที่ ๒ : เรื่องรับรองรายงานการประชุม**

๒.๑ รายงานการประชุมคณะกรรมการการจัดการความรู้ ชุมชนนักปฏิบัติ กลุ่มย่อย ครั้งที่ ๑ /๒๕๖๖ วันอังคารที่ ๒๓ ธันวาคม พุทธศักราช ๒๕๖๕

ที่ประชุมร่วมกันพิจารณารายงานการประชุมคณะกรรมการการจัดการความรู้ ชุมชนนักปฏิบัติ กลุ่มย่อย ครั้งที่ ๑ /๒๕๖๖ วันอังคารที่ ๒๓ ธันวาคม พุทธศักราช ๒๕๖๕

มติคณะกรรมการฯ รับรองรายงานการประชุมคณะกรรมการการจัดการความรู้ กลุ่มย่อย การให้บริการที่ดี กองกลาง (จัดทำบริการอย่างมืออาชีพ) ครั้งที่ ๑/๒๕๖๖

ระเบียบวาระที่ ๓ : เรื่องสืบเนื่อง

-ไม่มี-

ระเบียบวาระที่ ๔ : เรื่องเสนอเพื่อทราบ

๔.๑ การนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

สมาชิกกลุ่มความรู้ได้นำความรู้เรื่อง การให้บริการ กองกลาง (จัดให้บริการอย่างมืออาชีพ) ไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ/วิธีการปฏิบัติงาน ดังนี้

กระบวนการที่มาขององค์ความรู้

๑. ผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการมีการให้บริการที่ดี ด้วยจิตบริการที่เต็มใจ เป็นมิตร ยิ้มแย้ม แจ่มใสเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

๒. มีการนำข้อเสนอแนะจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากผู้มีประสบการณ์เพื่อมาปรับปรุงงาน การให้บริการส่วนงานต่างๆ ของกองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๓. การจัดทำคู่มือ เรื่อง การให้บริการที่ดี ของกองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการให้บริการอย่างมืออาชีพ

กระบวนการ/แนวทาง/วิธีการเดิม	กระบวนการ/แนวทาง/วิธีการใหม่	สิ่งที่ปรับปรุง
๑. การให้บริการ งานบุคคล รูปแบบ การให้บริการแบบเดิม ๆ เช่น การรับสมัครงาน ผ่าน E – mail เป็นต้น	มีวิธีการพัฒนาการทำงาน การให้บริการที่ตอบโจทย์ ผู้รับบริการเพิ่มมากยิ่งขึ้น เพิ่มวิธีการ รูปแบบใหม่ๆ เช่น เพิ่มช่องทางการติดต่อ งานบุคคล โดยการใช้ Line OA เพื่อการติดต่อสอบถามข้อมูลโดยตรงจากผู้รับบริการ หรือผู้มาสมัครงาน เพื่อป้องกันการตกหล่นของการสมัครงาน	- เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ใน www.jobbkk.com - เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ใน Line OA : @hrnpt.ssru - เพิ่มช่องทางการส่งเอกสารทั้งใน Email : hrssru.nkpt@ssru.ac.th และ Line OA
๒.การให้บริการ งานหอพักนักศึกษา	- มีการเรียกพบนักศึกษา การตักเตือน ปรับความเข้าใจเกี่ยวกับกฎระเบียบการพักอาศัยในหอพัก - มีการแจ้งระเบียบการพักอาศัยในหอพักให้นักศึกษาทราบ - มีการรายงานความเสียหายและเร่งประสานงานซ่อมแซม	- ดำเนินการจัดทำประกาศระเบียบการพักอาศัยในหอพักและติดประกาศให้นักศึกษาทราบ - จัดทำรายงานสรุปความเสียหายให้กับผู้บริหารทราบเพื่อดำเนินการแก้ไขซ่อมแซมห้องพักที่ชำรุด - มีดำเนินการซ่อมแซมและเพิ่มจำนวนหลังจากที่รับแจ้ง

	เข้าสำรวจความเสียหายที่เกิดขึ้นภายในห้องพักทั้งหมด	จากนักศึกษาถึงปัญหาเกี่ยวกับเครื่องซักผ้า จึงเร่งดำเนินการแจ้งช่างเทคนิคเข้าตรวจสอบและซ่อมแซม รวมไปถึงการสรรหาผู้ลงทุน เพื่อเพิ่มจำนวนเครื่องซักผ้าให้มากขึ้นและเพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา - เสนอการมีเครื่องแลกเปลี่ยนอัตโนมัติ รายงานปัญหาเกี่ยวกับเครื่องแลกเปลี่ยนอัตโนมัติที่เกิดขึ้น รวมถึงความต้องการของนักศึกษาที่อยากมีเครื่องแลกเปลี่ยนอัตโนมัติ เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ ตักตักน้ำดื่มหยอดเหรียญ ตู้อุ่นน้ำร้อน และตู้เติมลม
๓. การให้บริการลูกค้า งานโรงแรม ๓.๑ ลูกค้า/ผู้ใช้บริการยังเข้าใจเกี่ยวกับสถานที่ตั้งของโรงแรมแก้วเจ้าจอม ซึ่งยังมีความเข้าใจผิด คิดว่าเป็นโรงแรมวังสวนสุนันทา ที่ตั้งอยู่ ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา กรุงเทพมหานคร ๓.๒ ขั้นตอนในการต้อนรับยังไม่เป็นระเบียบวิธีในการต้อนรับ	- มีการให้บริการสอบถามข้อมูลแก่ลูกค้า เพื่อการรับรู้ข้อมูลของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในการให้บริการยังไม่ครบถ้วน - มีกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่เป็นขั้นเป็นตอน - มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลเพื่อสร้างการรับรู้	- มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน เพื่อจะได้มีคู่มือในการทำงาน และขั้นตอนการปฏิบัติงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน - เพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ (Facebook) / ในการรับสายโทรศัพท์ให้แจ้งสถานที่ตั้ง เช่น โรงแรมแก้วเจ้าจอม วิทยาเขตนครปฐม

ผลที่เกิดจากการนำกระบวนการ/วิธีปฏิบัติงานที่ปรับปรุง ไปปฏิบัติ คือ การจัดทำคู่มือ เรื่อง การให้บริการที่ดี ของกองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการให้บริการอย่างมืออาชีพ

มติคณะกรรมการชุมชนนักปฏิบัติ รับทราบ

ระเบียบวาระที่ ๕ : เรื่องเสนอเพื่อพิจารณา

๕.๑ การนำประสบการณ์จากการทำงาน และการประยุกต์ใช้ความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสกัดออกมาเป็นชุดความรู้

จากการที่ได้รับความรู้เกี่ยวกับความสำคัญของการจัดการความรู้ และบทบาทหน้าที่ของผู้ดำเนินการจัดการความรู้ ตลอดจนบทบาทหน้าที่ของชุมชนนักปฏิบัติแล้ว คณะกรรมการชุมชน นักปฏิบัติได้ดัดแปลงปรับปรุงการทำงาน และมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องการให้บริการ ของแต่ละส่วนงาน พร้อมทั้งให้แต่ละกลุ่มสรุปประเด็นสำคัญ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

กลุ่มความรู้ การให้บริการ กองกลาง (จิตให้บริการอย่างมืออาชีพ) ได้ประชุมกลุ่มย่อยเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์จากการนำกระบวนการ/วิธีปฏิบัติงานที่ปรับปรุง ไปปฏิบัติ โดยสมาชิก KM ได้ร่วมกันแลกเปลี่ยนความรู้ ดังนี้

๒. การให้บริการ (การรับ-ส่งพัสดุไปรษณีย์)

****ปัญหาที่พบ ได้แก่**

๑. ชื่อและที่อยู่ของผู้รับไม่ชัดเจน

จนเป็นสาเหตุที่ทำให้พัสดุถูกตีกลับ หรือถูกจัดส่งผิดที่ ส่วนใหญ่เป็นเพราะเจ้าหน้าที่ของชื่อที่อยู่ของผู้รับไม่ชัดเจน ซึ่งอาจเกิดได้จากการที่ผู้ส่งแจ้งชื่อที่อยู่ไม่ถูกต้อง บ้านเลขที่ผิด หมู่ผิด ซอยผิด จนทำให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง หรืออาจตกหล่นที่อยู่ส่วนที่สำคัญไป

วิธีแก้ไขและปรับปรุงงาน

๑. ตรวจสอบชื่อที่อยู่ของลูกค้าให้ถี่ถ้วน

เนื่องจากบางคนไม่ได้แจ้งบ้านเลขที่ หรือไม่ได้แจ้งชื่อตำบล ทำให้ขนส่งไม่สามารถระบุได้ชัดเจนว่าที่อยู่ของผู้รับคือที่ไหนกันแน่ ซึ่งเมื่อเห็นความผิดพลาด เราจะต้องแจ้งผู้ส่งหรือผู้รับเพื่อให้ช่วยตรวจสอบที่อยู่อีกครั้ง เพื่อให้การรับ-ส่งพัสดุล่วงต่อไปไม่เกิดปัญหาขึ้นอีก

๒. การให้บริการ (งานบุคคล)

การสมัครงานของหน่วยงาน เดิมมีการประชาสัมพันธ์แค่ในช่องทางเว็บไซต์และ Facebook ของหน่วยงานเท่านั้น การรับสมัครงานแต่จะรอบ ผู้ที่มาสมัครงานจึงเป็นผู้สมัครรายเดิมที่เคยสมัครงานมาในครั้งก่อนหน้า แต่ไม่ได้รับคัดเลือก ทำให้หน่วยงานไม่มีโอกาสเลือกผู้สมัครที่มีความสามารถหลากหลาย อีกทั้งการสมัครงานในหน่วยงานราชการยังมีขั้นตอนและที่ยุ่งยาก และหากผู้สมัครงานไม่มีประสบการณ์ในการสมัครงานราชการมาก่อน จะไม่ดำเนินการตามขั้นตอนการสมัครให้แล้วเสร็จ และยังเข้าหาช่องทางสอบถามงานบุคคลได้ยาก หากหน่วยงานมีช่องทางการสื่อสารที่เข้าถึงบุคคลภายนอกได้มากขึ้น จะทำให้

เพิ่มโอกาสการคัดเลือกผู้สมัครที่มีความสามารถหลากหลายมากขึ้น งานบุคคลจึงได้ดำเนินการเพิ่มช่องทางการให้บริการดังนี้

๑. เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ใน www.jobbkk.com
๒. เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ใน Line OA : @hrnpt.ssru
๓. เพิ่มช่องทางการส่งเอกสารทั้งใน Email : hrssru.nkpt@ssru.ac.th และ Line OA

๓. การให้บริการ (งานพื้นที่เช่า)

ปัญหาที่พบ

๑. นักศึกษาไม่เข้าศูนย์อาหาร

เนื่องด้วยร้านค้ามีจำนวนจำกัด และรายการอาหารไม่หลากหลาย ส่งผลให้นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่ทราบถึงการมีร้านค้าเพิ่มขึ้นภายในอาคารศูนย์อาหาร จึงออกไปใช้บริการร้านค้าบริเวณรอบมหาวิทยาลัย

วิธีแก้ไขและปรับปรุงงาน

๑. การประชาสัมพันธ์ศูนย์อาหาร

เป็นการประชาสัมพันธ์ในส่วนที่เกี่ยวข้อง ทั้ง ๔ วิทยาลัย และ สำนักงานวิทยาเขต นครปฐมให้ทราบถึงการเปิดให้บริการอาคารศูนย์อาหาร ประชาสัมพันธ์รายการเมนูอาหารแนะนำประจำแต่ละร้านค้า เพื่อเป็นแรงจูงใจในการเข้าใช้บริการ

๔. การให้บริการ (งานหอพักนักศึกษา)

ปัญหาที่พบ

๑. นักศึกษาเสี่ยงดงรบกวนเพื่อนร่วมห้อง

เนื่องจากนักศึกษาใหม่ยังปรับตัวในการใช้ชีวิตหอพักยังไม่ถูกต้อง จึงมีเสียงรบกวนดังนี้ การสนทนาเสียงดัง เล่นดนตรีเสียงดัง เล่นเกมเสียงดัง

๒. จำนวนห้องพักไม่เพียงพอสำหรับนักศึกษาที่ต้องการพัก

เนื่องด้วยห้องพักนักศึกษามีการชำรุด สาเหตุเกิดจากฝนตกหนักทำให้ฝ้าเพดาน ผนัง กำแพง หน้าต่าง มีรอยแตกร้าวและรื้อซึม ส่งผลให้น้ำฝนไหลเข้ามาที่ห้องพัก และส่งผลให้พื้นที่เป็นลามีเนตบวมน้ำและเสียหาย จึงไม่สามารถเข้าพักอาศัยได้

๓. สิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ

จนเป็นสาเหตุทำให้นักศึกษาหอพักร้องเรียน เรื่องเครื่องซักผ้ามีจำนวนไม่เพียงพอและมีปัญหาบ่อยครั้ง จำนวนเครื่องซักผ้าไม่เพียงพอต่อการใช้บริการ ทำให้รอคิวเป็นเวลานาน

๔.ขาดเครื่องแล็กเหรียญอัตโนมัติ

เหรียญมีความจำเป็นต่อการใช้บริการหลายๆ ส่วนในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ ตู้กดน้ำดื่มหยอดเหรียญ ตู้เติมน้ำมัน และตู้เติมลม นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่มีเหรียญเพียงพอและไม่มีแหล่งแล็กเหรียญ จึงทำให้นักศึกษาร้องเรียนถึงเรื่องให้มีเครื่องแล็กเหรียญอัตโนมัติ

วิธีแก้ไขและปรับปรุงงาน

๑.แจ้งระเบียบการพักอาศัยในหอพักให้นักศึกษาทราบ

มีการเรียกพบนักศึกษา การตักเตือน ปรับความเข้าใจเกี่ยวกับกฎระเบียบการพักอาศัยในหอพัก

๒.รายงานความเสียหายและเร่งประสานงานซ่อมแซม

เข้าสำรวจความเสียหายที่เกิดขึ้นภายในหอพักทั้งหมด และจัดทำรายงานสรุปความเสียหายให้กับผู้บริหารทราบ เพื่อดำเนินการแก้ไขซ่อมแซมห้องพักที่ชำรุด

๓.ดำเนินการซ่อมแซมและเพิ่มจำนวน

หลังจากที่รับแจ้งจากนักศึกษาถึงปัญหาเกี่ยวกับเครื่องซักผ้า จึงเร่งดำเนินการแจ้งช่างเทคนิคเข้าตรวจสอบและซ่อมแซม รวมไปถึงการสรรหาผู้ลงทุน เพื่อเพิ่มจำนวนเครื่องซักผ้าให้มากขึ้น และเพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา

๔.เสนอการมีเครื่องแล็กเหรียญอัตโนมัติ

รายงานปัญหาเกี่ยวกับเครื่องแล็กเหรียญอัตโนมัติที่เกิดขึ้น รวมถึงความต้องการของนักศึกษาที่อยากมีเครื่องแล็กเหรียญอัตโนมัติ เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการ เครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ ตู้กดน้ำดื่มหยอดเหรียญ ตู้เติมน้ำมัน และตู้เติมลม

๕.การให้บริการลูกค้า (งานโรงแรม)

ปัญหาที่พบ

๑. การให้บริการสอบถามข้อมูลแก่ลูกค้า ยังให้ข้อมูลที่ไม่ตรงกันและการรับ-รู้ ข้อมูลของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในการให้บริการยังไม่ครบถ้วน
๒. ขั้นตอนในการต้อนรับยังไม่เป็นระเบียบวิธีในการต้อนรับ
๓. ทางลูกค้ายังเข้าใจเกี่ยวกับสถานที่ตั้งของโรงแรมแก้วเจ้าจอมผิด คิดว่าเป็นโรงแรมวังสวนสุนันทา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา กรุงเทพมหานคร

วิธีแก้ไขและปรับปรุงงาน

๑. มีการทำคู่มือปฏิบัติงาน เพื่อจะได้มีคู่มือในการทำงานและขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
๒. เพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ (Facebook) / ในการรับสายโทรศัพท์ให้แจ้งสถานที่ตั้ง เช่น โรงแรมแก้วเจ้าจอม วิทยาเขตนครปฐม

๖. การให้บริการ (งานด้านยานพาหนะ)

ปัญหาที่พบ

๑. รถตู้

จำนวนรถตู้ไม่เพียงพอต่อการให้บริการบุคคลภายในหน่วยงานสำนักงานวิทยาเขตนครปฐม และหน่วยงานในกำกับ โดยการจองรถผ่านระบบ e-Office บางหน่วยงาน จองผ่านบันทึกข้อความมาทีเดียวทั้งสัปดาห์ ซึ่งจะทำให้จำนวนรถไม่สามารถให้บริการกับส่วนงานอื่นได้ และในกรณีที่ยกเลิก หรือการเลื่อนเวลาการใช้รถ ไม่แจ้งกลับมายังผู้รับผิดชอบ ทำให้ขาดความคล่องตัวในการให้บริการ

๒. รถราง

นักศึกษารถรางเป็นเวลานาน เนื่องจากจำนวนคนขับรถบางวันไม่เพียงพอต่อการให้บริการ และบางครั้งที่คนขับรถติดงานราชการภายนอก จึงเกิดความล่าช้าในการให้บริการ

วิธีแก้ไขและปรับปรุงงาน

๑. รถตู้

ทำความเข้าใจกับหน่วยงานที่เข้ามาติดต่อขอใช้บริการ กรณีหากต้องการยกเลิกการใช้รถ ต้องประสานงานติดต่อผู้รับผิดชอบให้ทราบทันที เพื่อยกเลิกการขอใช้รถในระบบ ซึ่งจะทำให้หน่วยงานอื่นสามารถขอใช้รถในระบบได้ โดยที่จะไม่ทำให้เสียเวลาราชการ

๒. รถราง

ติดป้ายเพื่อประชาสัมพันธ์ตามจุดรถขึ้นรถ กำหนดเวลาเดินรถโดยแบ่งเป็นสามช่วงเวลา โดยช่วงเวลาเร่งด่วน ๗.๓๐-๙.๐๐ และ ๑๑.๓๐-๑๓.๐๐ ซึ่งจำนวนที่นั่งเต็มจะออกวิ่งทันที ส่วนช่วงเวลากลางวันจะออกทุกๆ ๓๐ นาที ในช่วงเช้า และช่วงบ่าย โดยยังมีให้บริการพิเศษช่วงนอกเวลา ๑๖.๓๐ - ๑๗.๓๐ ในทุกวันทำการ

กลุ่มความรู้ได้นำกระบวนการ/วิธีปฏิบัติงาน ในเรื่อง การให้บริการ กองกลาง (จิตให้บริการอย่างมืออาชีพ) เสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาให้ข้อเสนอแนะ และร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น โดยสมาชิกกลุ่มนำความรู้ เรื่อง การให้บริการ กองกลาง (จิตให้บริการอย่างมืออาชีพ) เพื่อไปปรับใช้ในการพัฒนางานด้านการให้บริการกับลูกค้า หรือผู้รับบริการ ให้มีประสิทธิภาพ มีความเป็นมืออาชีพ และบริการด้วยใจ เพื่อสร้างความประทับใจ จนเกิดเป็น “การบริการที่ดี” และการนำข้อเสนอแนะจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากผู้มีประสบการณ์เพื่อมาปรับปรุงงานการให้บริการส่วนงานต่างๆ ของกองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

มติคณะกรรมการชุมชนนักปฏิบัติ เห็นชอบ

๕.๒ สรุปรายงานรวบรวมข้อมูลความรู้

จากการแบ่งกลุ่มย่อยเพื่อนำประสบการณ์จากการทำงาน และการประยุกต์ใช้ความรู้มา แลกเปลี่ยนเรียนรู้และถกแถลงออกมาเป็นความรู้ แต่ละกลุ่มได้สรุปประเด็นสำคัญและรวบรวมทำคู่มือ การให้บริการที่ดี

มติคณะกรรมการชุมชนนักปฏิบัติ เห็นชอบ

ระเบียบวาระที่ ๖ : เรื่องอื่นๆ ถ้ามี

-ไม่มี-

เลิกประชุมเวลา ๑๖.๐๐ น

นิชาภา

(นางสาวนิชาภา อธิธิประเสริฐ)

ผู้จัดรายงานการประชุม

Same Kunt

(นางสาวเสาวณีย์ กำเนิดรัตน์)

ผู้ตรวจรายงานการประชุม



คู่มือการให้บริการที่ดี



SERVICE MIND

กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตนครปฐม

การให้บริการที่ดี

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กรเบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงานด้านการประชาสัมพันธ์ บริการวิชาการต่างๆ ตลอดจนความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนา งานบริการให้มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็น “การบริการที่ดี”

การให้บริการที่ดี

- การให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้
- การให้บริการที่ดีต้องมาจากการสื่อสารที่ดี
- การให้บริการที่ดีเกิดขึ้นจากการที่ทุกคนในหน่วยงานร่วมมือกันและปฏิบัติตามแนวทางการ

ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

- การให้บริการที่ดีผู้ให้บริการต้องรู้สึกเต็มใจที่จะได้รับโอกาสในการให้บริการ และรู้สึกภูมิใจที่ได้ให้บริการ
- การให้บริการที่ดีวัดจากความพึงพอใจของผู้รับบริการ

กลยุทธ์การให้บริการที่ประทับใจ

- ผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการก่อนสิ่งอื่นใดเสมอ
- ผู้ให้บริการควรให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นสบายใจ
- ผู้ให้บริการต้องควบคุมอารมณ์ให้ได้ ไม่ว่าผู้รับบริการจะพูดหรือแสดงกิริยาอย่างไร หลีกเลี่ยงไม่ได้แย่งเพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกผิด เพราะผู้รับบริการถูกเสมอ

มาตรฐานการให้บริการ

- ผู้ให้บริการมีการพัฒนาทางบุคลิกภาพอยู่เสมอ
- ผู้ให้บริการให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี และอำนวยความสะดวก แก่
- ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ
- ผู้ให้บริการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน
- ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความรวดเร็ว หากเกิดการล่าช้าหรือมีข้อผิดพลาดใด ๆ ต้องกล่าวคำว่า"ขอโทษ"

- ผู้ให้บริการให้บริการภายในเวลาที่กำหนด หากดำเนินการไม่ได้ต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการทราบด้วยวาจาที่สุภาพ

- ผู้ให้บริการทางโทรศัพท์ไม่ควรปล่อยให้เสียงกริ่งดังเกิน ๓ ครั้ง
- ผู้รับโทรศัพท์เมื่อได้รับแจ้งความต้องการจากผู้ขอรับบริการแล้ว ต้องรีบแจ้งผู้ให้บริการ

ที่เกี่ยวข้องมารับสายหรือติดต่อกลับโดยเร็ว

- ผู้รับโทรศัพท์เมื่อรับสายแทนผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องไม่สามารถให้ข้อมูลแทนได้ ให้สอบถามข้อมูลเบื้องต้น ชื่อ และเบอร์โทร เพื่อแจ้งให้ผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องทราบและติดต่อกลับ

คุณสมบัติ/คุณลักษณะของผู้ให้บริการ

- ผู้ให้บริการมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ
- ผู้ให้บริการการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย
- ผู้ให้บริการมีจิตใจที่พร้อมให้บริการ มีความกระตือรือร้น ให้เกียรติผู้ร่วมงานและผู้รับบริการ

และมีความปรารถนาดี ยินดีบริการโดยไม่ต้องร้องขอ

- ผู้ให้บริการมีศิลปะในการสื่อสาร ประสานงาน และติดตามงานกับหน่วยงานอื่นๆ ด้วยท่าทีที่เป็นมิตร รู้จักใช้คำพูดที่ดีร่วมกับท่าทางและรอยยิ้มควบคู่กันได้

- ผู้ให้บริการมีไหวพริบดีในการแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ เข้าใจและเปิดใจให้กับปัญหาของผู้รับบริการ
- ผู้ให้บริการใช้กิริยาวาจาที่สุภาพต่อผู้ร่วมงานและผู้รับบริการ มีความยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความอดทนอดกลั้นต่อการให้บริการ
- ผู้ให้บริการต้องเป็นผู้รู้จักสังเกตและมีความแม่นยำในข้อมูลที่ใช้บริการ

จิตบริการ

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี

1. เวลาทุกนาทีมีค่าสำหรับผู้รับบริการ
๒. การให้บริการที่ดี เริ่มจากการให้บริการที่ดีกับคนในองค์กรก่อน
๓. การให้บริการที่เกินความคาดหวังเป็นที่สุดของการบริการ
๔. การให้บริการที่ดีส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

หลักการรับฟัง...ด้วยหัวใจ

๑. เปิดใจที่จะรับฟัง
๒. ให้เกียรติผู้พูด
๓. ตระหนักถึงความสำคัญของผู้พูด
๔. ฟังอย่างมีสติ
๕. ฟังเสียงโดยปราศจากอคติ
๖. ฟังด้วยความใส่ใจและอย่างจริงจัง
๗. ฟังโดยรับรู้สาระได้อย่างถูกต้องตรงตามที่คุณพูดต้องการสื่อสาร
๘. ฟังโดยรับรู้ถึงอารมณ์และความรู้สึกของผู้พูดอย่างถูกต้องตรงสภาพความเป็นจริง
๙. รับฟังโดยไม่ฆ่าตัดตอนการสื่อสาร
๑๐. มีคุณธรรมและจริยธรรมในการรับฟัง

หลักการสื่อความ...ด้วยใจ

๑. เปิดใจที่จะสื่อความ
๒. ให้เกียรติต่อผู้ฟังเสมอ
๓. คิดก่อนพูดเสมอ
๔. ถ่ายทอดด้วยความจริงใจ
๕. มีความสามารถในการจัดการอารมณ์
๖. ใช้ภาษาเป็นและเหมาะสม
๗. สื่อความข้อมูลที่เป็นจริงและมีคุณภาพมีพฤติกรรมการสื่อความ ที่แสดงความเป็นมิตรและเป็นกันเอง
๘. สื่อความโดยไม่ฆ่าตัดตอนการสื่อสารมีคุณธรรมและจริยธรรมในการสื่อความ

คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี

การให้บริการนั้นเป็นหน้าที่ในชีวิตประจำวันที่ทุกคนต้องปฏิบัติฉะนั้นหากเราต้องการให้ผู้อื่นชื่นชมต่อตัวเราตลอดเวลาเราก็จะต้องปรับปรุงและเสริมสร้างคุณลักษณะของเราให้เป็นที่ถูกอกถูกใจผู้อื่นและที่สำคัญคือต้องถูกใจตนเองด้วย คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีควรประกอบไปด้วย

๑. **คุณลักษณะทางกาย** คือ เป็นประการด่านแรกของการให้บริการเพราะลูกค้าจะสัมผัสเรา

โดยการมองเห็นก่อน ฉะนั้น การมีบุคลิกภาพที่ดีมีการแสดงออกที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งที่ต้องกระทำก่อน

การมีบุคลิกภาพที่ดีนั้น ต้องดีทั้งภายนอกและภายใน ซึ่งทั้ง ๒ ประการมีสาระที่น่าสนใจ ดังนี้

ก. บุคลิกภาพภายนอก ได้แก่

- ร่างกายสะอาด
- แต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะ
- ยิ้มแย้มแจ่มใส
- กิริยาอ่อนน้อม รู้จักที่จะไหว้ให้เป็นและสวย

ข. บุคลิกภาพภายใน ได้แก่

- กระตือรือร้น
- รอบรู้
- เต็มใจและจริงใจ
- ความจำดี
- มีปฏิภาณไหวพริบ
- มีความรับผิดชอบ
- มีอารมณ์มั่นคง

๒. คุณลักษณะทางวาจา นับเป็นคุณลักษณะที่มีความจำเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพราะปัญหาของการให้บริการส่วนใหญ่จะเกิดจากการสื่อสารระหว่างผู้ให้กับผู้รับบริการ ดังนั้นหากสามารถนำคุณลักษณะทางวาจาที่ดี มาใช้ได้มากปัญหาการบริการก็จะลดลง ซึ่งคุณลักษณะทางวาจาที่เหมาะสมมีดังนี้

- พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
- รู้จักให้คำชมตามโอกาสอันสมควร
- ใช้ถ้อยคำภาษาให้ถูกต้อง
- ใช้น้ำเสียงให้เหมาะสมกับผู้ฟัง
- พูดชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย
- หลีกเลี่ยงการตำหนิและนินทา
- รู้จักหักทลายผู้อื่นก่อน
- อย่าลืมใช้คำว่า “สวัสดี ขอโทษและขอบคุณ”

นอกจากการใช่วาจาตามที่กล่าวแล้ว เสน่ห์อีกอย่างหนึ่งของผู้ที่ประสบความสำเร็จในงานบริการ ก็คือต้องเป็นผู้ฟังที่ดี ซึ่งมีหลักปฏิบัติดังนี้

- ฟังด้วยความเต็มใจ สนใจและใส่ใจ
- อย่าปล่อยให้ข้อคิดเข้ามารบกวน
- จับความให้ได้และตอบรับอย่างมีจังหวะ
- ถามคำถามและตรวจสอบความเข้าใจ
- อย่าขัดจังหวะ

๓. คุณลักษณะภายในใจ สุดยอดของการให้บริการก็คือบริการด้วยหัวใจ ซึ่งขอหยิบยกคุณลักษณะที่เป็นพื้นฐานในเรื่องนี้ ดังต่อไปนี้

- รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา กล่าวคือเมื่อเราต้องการแต่สิ่งดี ๆ เราก็ควรจะมอบสิ่งดีนั้นให้แก่ผู้อื่นด้วยในทางกลับกันถ้าเราไม่ต้องการสิ่งที่ไม่ดีเราก็ไม่ควรปฏิบัติเช่นนั้น
- ให้บริการผู้อื่นประดุจคนรักของตน ถ้าเรานึกถึงได้ว่าเมื่อเรามีคนรักและอยู่ในห่วงแห่งความรักนั้น เราปฏิบัติต่อคนรักเราเช่นใด เราก็ควรปฏิบัติต่อผู้อื่นเช่นนั้น
- สร้างความรักและสิ่งดีงามในหัวใจ มีพ หุหลายท่านได้กล่าวไว้ตรงกันว่าคนเรามีหัวใจเป็นอย่างไร การแสดงออกก็จะเป็นอย่างนั้น หากเรามีความโกรธในจิตใจการแสดงออกก็จะเต็มไปด้วยความกราดเกรี้ยว ดุดัน คำพูดก้าวร้าว หน้าตาบึ้งตึง แต่ถ้าเรามีจิตใจที่เต็มเปี่ยมด้วยความรัก ความเมตตา กิริยาท่าทางที่ออกมา ก็จะ มีแต่ รอยยิ้มจริงใจความเอื้ออาทร ความเห็นอกเห็นใจ

หลักในการให้บริการ

๑. การให้บริการอย่างมีคุณภาพนั้น ต้องทำทุกครั้งไม่ใช่ทำเฉพาะการบริการครั้งแรกเท่านั้น
๒. คุณภาพของการบริการวัดจากความพอใจของลูกค้าไม่ใช่วัดจากความพอใจของผู้ให้บริการ
๓. การบริการที่คุณภาพเกิดขึ้นจากการที่ทุกคนในองค์กรร่วมมือกันและลงมือกระทำอย่างจริงจังและจริงใจ
๔. การบริการที่มีคุณภาพต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้
๕. การบริการที่ดีย่อมเกิดจากการสื่อสารที่ดีต่อกัน
๖. ผู้ให้บริการต้องรู้สึกภาคภูมิใจและเป็นสุขที่มีโอกาสทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

กลยุทธ์การให้บริการที่ประทับใจ

สุดยอดของการให้บริการก็คือความพึงพอใจและความประทับใจ ดังที่กล่าวแล้วว่า ผู้ให้บริการเป็นกุญแจสำคัญที่จะไขไปสู่เคล็ดลับการบริการที่ประทับใจ ฉะนั้นจึงใคร่ขอสรุปประเด็นกลยุทธ์ที่ได้รวบรวมจากผู้รู้ ผู้เชี่ยวชาญได้นำเสนอไว้ดังนี้

๑. ผู้รับบริการพอใจ เราพอใจ ถือว่าเป็นสมดุลที่ธรรมชาติได้สร้างไว้ ดังพุทธศาสนาได้บัญญัติไว้ว่าความสุขที่แท้คือการให้โดยไม่หวังผลตอบแทน
๒. รอยยิ้มพิมพ์ใจย่อมติดใจในผู้รับบริการ มีนักปราชญ์ท่านหนึ่งกล่าวว่า รอยยิ้มของคนเราสามารถจัดปัญหาทั้งมวล นั้นแปลว่ารอยยิ้มเริ่มเกิดจากจิตใจที่สะอาด สว่าง สงบ อันนำมาซึ่งสติปัญญาของคนเราที่จะพิจารณาไตร่ตรองหาทางออกให้กับปัญหานั้น
๓. ต้องการให้คนอื่นทำอะไรให้กับตัวเรา เราต้องทำสิ่งนั้นให้ผู้อื่นก่อน เราต้องรู้จักอคติในตัวเองเพื่อเปิดใจในการให้และรับความปรารถนาดีจากผู้อื่น
๔. เอาชนะตนเองให้ได้ ศักดิ์ศรีและความสำเร็จของมนุษย์นั้น ไม่ใช่อยู่ที่การอยู่เหนือหรือเอาชนะผู้อื่น แต่อยู่ที่เราสามารถเอาชนะใจตนเองให้ได้ เราจะสามารถทำงานบริการให้ได้มีคุณภาพนั้นต้องเริ่มที่ใจของ ตนเอง ก่อนกล่าวได้ว่าการพัฒนาคุณลักษณะทางกาย วาจา และใจของผู้ให้บริการนั้นจำเป็นที่จะต้องมียุทธวิธีที่ดีมาจากทัศนคติของบุคคลนั้น ด้วยเหตุนี้จึงอยากให้พวกเราได้นำพฤติกรรมบริการที่ได้กล่าวไปแล้วไปปฏิบัติเพื่อให้ตัวเรามีความสุขที่แท้ในการทำงาน

คุณสมบัติ/คุณลักษณะของผู้ให้บริการ

๑. ดูแล หน้าตา ทรงผม เล็บมือ ให้มีความสะอาดอยู่เสมอ
๒. ขณะให้บริการ อย่ารับประทานอาหาร หรือของขบเคี้ยวต่างๆ
๓. อย่าท้าวเอว เกาหัว หาวนอน หยอกล้อเล่นกันขณะให้บริการ
๔. อย่าเสริมสวย ล้าง แคะ แกะ เกา ขณะให้บริการ
๕. ห้ามพูดจา หรือหยิบของข้ามหน้าข้ามตาผู้อื่น
๖. แต่งกายสุภาพเรียบร้อยถูกระเบียบ
๗. ใช้กิริยาจาที่สุภาพต่อผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ
๘. ยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอเมื่อมีผู้มารับบริการ
๙. ประสานงาน และติดตามงานกับหน่วยงานอื่นๆ ด้วยท่าทีที่เป็นมิตร
๑๐. มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ
๑๑. มีความพร้อม และกระตือรือร้นในการให้บริการ
๑๒. ให้เกียรติผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ
๑๓. มีความอดทนอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ
๑๔. มีความเอื้ออาทรต่อผู้ร่วมงาน และไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก
๑๕. ให้ความช่วยเหลือนอกจากภารกิจ เช่น สามารถแนะนำบุคคลที่สามารถให้บริการในเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานของตนได้
๑๖. จงรอบรู้ รอบ ในงานบริการ และร่วมด้วยช่วยกันเป็นทีม
๑๗. ไม่ใช่เสียงรบกวนผู้อื่นระหว่างปฏิบัติงาน
๑๘. เรียนรู้ และพัฒนาตนเองตลอดเวลา

มาตรฐานการให้บริการ

มาตรฐานการต้อนรับผู้รับบริการ

๑. สอบถามความต้องการของผู้รับบริการก่อนเสมอ
๒. สอบถามความต้องการโดยใช้คำพูด “สวัสดีครับ/ค่ะ ต้องการติดต่อเรื่องอะไรครับ/ค่ะ”
๓. อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ
๔. ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี
๕. มองสบตา พายิ้มพมิพใจ ปราศรัยทักทายผู้มารับบริการก่อนเสมอ
๖. ขณะให้บริการ ต้องมีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น เสมอ
๗. ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันตามลำดับ ก่อน-หลัง
๘. ถ้าหากมีผู้รับบริการมาก เกิดการบริการที่ล่าช้าหรือมีขอผิดพลาดใดๆ ต้องกล่าวคำว่า “ขอโทษ” เสมอ
๙. ให้บริการภายในเวลาที่กำหนด หากดำเนินการไม่ได้ ต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการทราบด้วยวาจาที่สุภาพ

มาตรฐานการรับโทรศัพท์

๑. รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อได้ยินเสียงเรียก หากมีเหตุผลจำเป็นต้องรับโทรศัพท์ช้าไม่ควรให้เสียงกริ่งดังเกิน ๓ ครั้ง
๒. กล่าวคำทักทาย โดยพูดว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ, (ชื่อหน่วยงาน), (ชื่อผู้รับโทรศัพท์), รับสายครับ/ค่ะ”
๓. เมื่อผู้รับบริการแจ้งความต้องการแล้ว ให้ผู้รับโทรศัพท์แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมารับสายโดยเร็ว
๔. กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ ให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถามรายละเอียดต่างๆ จากผู้ที่โทรเข้ามา เช่น ชื่อผู้โทร เบอร์ติดต่อกลับ เรื่องที่ต้องการจะติดต่อเพื่อแจ้ง ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

หัวใจบริการ

คำว่า หัวใจบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุนการเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใสให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่นต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้

๑. ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการณ์แข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของบุคลากรทุกฝ่ายงานภายในกองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม ดังนั้นการให้บริการที่มีรวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอยสามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า

๒. ต้องมีความถูกต้องชัดเจนงานบริการที่ไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสาร ข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนเสมอ

๓. การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงานต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่อกัน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใคร ตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับไปจุดการให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียวงานสำเร็จ

๔. การยิ้มแย้มแจ่มใสหน้าตาต่างบานแรกของหัวใจในการให้บริการคือความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุดให้ประทับใจกลับไปความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการคือการยิ้มแย้มแจ่มใสทักทายด้วยไมตรีจิตที่ดี การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

๕. การสื่อสารที่ดีการสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียง และภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการข้างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วแสดงออกทางวาจา

๖. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ

๗. การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้าน

การประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่างๆจะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website

๘. การติดตามและประเมินผลการบริการที่ดี ควรมีการติดตาม และประเมินผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาตนเองต่อไป

๑. S = Smiling and Sympathy (ยิ้มแย้ม และเห็นอกเห็นใจ) ๒. E = Early Response (ตอบสนองอย่างรวดเร็ว)

๓. R = Respectful (แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติ)

๔. V = Voluntariness manner (ให้บริการสมัครใจ)

๕. I = Image Enhancing (รักษาภาพลักษณ์ของตัวเองและองค์กร)

๖. C = Courtesy (อ่อนน้อม สุภาพ)

๗. E = Enthusiasm (กระฉับกระเฉง กระตือรือร้น)

การพัฒนาผู้ให้บริการด้านการบริการ

การพัฒนาผู้ให้บริการด้านการบริการด้วยการเพิ่มทักษะด้านต่าง ๆ ดังนี้

๑. การพัฒนาความรู้ (Knowledge) เพื่อให้เกิดความรู้ในระดับต่าง ๆ ได้แก่ ความรู้ในงาน ความรู้ในองค์กร ความรู้ในการพัฒนาตนเอง เพื่อให้เข้าใจในการทำงานในหน่วยงานและสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. การพัฒนาทักษะ (Skill) เพื่อให้เกิดความชำนาญทักษะทางเทคนิค ทักษะทางพฤติกรรม และทักษะทางความคิด

๓. การพัฒนาเจตคติ (Attitudes) เพื่อเป็นส่วนเสริมผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ เจตคติต่อตนเอง เจตคติต่องานบริการ และเจตคติต่ออาชีพบริการ

๔. การพัฒนาบุคลิกภาพ (Personality) เพื่อเป็นสิ่งส่งเสริมบุคลิกภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การพัฒนาบุคลิกภาพภายในและภายนอกที่ดี เป็นการสร้างจิตสำนึกในการควบคุมอารมณ์และมีกิริยามารยาทที่เหมาะสม

แนวทางการเสริมสร้างคุณภาพของการบริการ

หน่วยงานต้องตระหนักถึงการสร้างคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมการแสดงออกจากทุกส่วนของกระบวนการจัดการระบบการบริการ ได้แก่ การบริหาร การบริการ การปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ

การรับรู้ความคาดหวังของผู้รับบริการ ดังนี้

๑. การบริหารการบริการของหน่วยงานให้มีคุณภาพ ด้วยการนำความรู้ด้านความต้องการของผู้รับบริการหรือความต้องการของหน่วยงานมากำหนดมาตรฐานการทำงานบริการ
๒. การปฏิบัติงานบริการของผู้ให้บริการที่มีคุณภาพ ด้วยการส่งเสริมการแสดงออกของพฤติกรรมบริการที่มีคุณภาพ
๓. การรับรู้คุณภาพของการบริการของผู้รับบริการ ด้วยการนำความคาดหวังจากความต้องการของผู้รับบริการมาเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานที่ให้บริการ

แนวทางการเสริมสร้างการรับรู้สำหรับผู้ให้บริการ

องค์กรหรือหน่วยงานจะสามารถสื่อถึงคุณภาพการให้บริการที่ได้รับและกระบวนการสู่การรับรู้ของผู้รับบริการได้มาขนาดไหน ไม่ได้เกิดจากเพียงแค่การส่งข้อมูลการบริการออกไปเท่านั้น แต่ต้องมีการดำเนินการผ่านขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการรับรู้ที่ถูกต้อง ได้แก่

๑. การสร้างให้เกิดพฤติกรรมพึงประสงค์ในการให้บริการแก่ผู้ให้บริการและชี้นำสนับสนุนให้มีการปฏิบัติตามนั้น ด้วยความจริงใจ พุ昧และมุ่งมั่นเพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพ
๒. การสร้างความตระหนักถึงคุณภาพการบริการและการรักษาภาพลักษณ์ของหน่วยงานโดยถือเป็นหัวใจขององค์กร ผ่านรูปแบบการให้บริการที่ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีคุณภาพ
๓. การปรับแนวการบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยไม่ยึดติดกับกระบวนการและลำดับขั้นตอนเพื่อให้ทันต่อการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
๔. รับฟังคำติชม เพื่อนำข้อมูลป้อนกลับให้แก่ผู้ให้บริการในการนำไปหาหนทางแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาให้เกิดบริการที่ดีขึ้นกว่าเดิม

๕. การกำหนดคุณภาพการบริการจากความคาดหวังของผู้รับบริการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ผู้ให้บริการเพื่อให้เกิดรูปแบบการบริการที่เข้าถึงผู้รับบริการได้มากขึ้น
๖. การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์ในการช่วยให้การบริการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
๗. การพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์ให้บุคลากรทุกฝ่ายมีทักษะในการทำงาน และสามารถประสานการทำงานเพื่อให้การให้บริการเป็นไปอย่างมีระบบและเกิดคุณภาพในทุกระดับการบริการ
๘. การสร้างกฎสำหรับการบริการให้เกิดการยอมรับและปฏิบัติตาม พร้อมทั้งนำเสนออย่างเป็นรูปธรรมต่อผู้รับบริการให้รับรู้อย่างทั่วถึง
๙. การปรับปรุงวิธีการทำงานใหม่ ๆ ที่เน้นการบริการที่มีคุณภาพ โดยนำกลยุทธ์ในการจัดการระบบต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดการจัดการระบบต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ
๑๐. กำหนดรางวัลแก่ผู้ให้บริการที่มีคุณภาพ เพื่อตอบแทนความเพียรพยายาม ความตั้งใจ และสร้างให้เกิดขวัญกำลังใจในการทำงาน