รายงานผลการดำเนินงาน

การจัดการความรู้ สำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ปีงบประมาณ พ.ศ.2558

1. ชื่อโครงการ การจัดการความรู้ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ในประเด็น "เทคนิคการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ"

1.1 งบประมาณโครงการจัดการความรู้ ของสำนักงานอธิการบดี บกศ. งวดที่ 1/2558 กองทุนพัฒนาบุคลากร

1.2 ความสอดคล้องกับการประกันคุณภาพภายใน อ้างตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา ในคู่มือ พ.ศ.2553 ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา องค์ประกอบที่ 7 ตัวบ่งชี้ที่ 7.2

1.3 จำนวนงบประมาณที่ใช้ดำเนินกิจกรรม 158,800 บาท (หนึ่งแสนห้าหมื่นแปดพันแปดร้อยบาทถ้วน)

2. ผลการดำเนินกิจกรรม

2.1 ตามแผนการจัดการความรู้สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2558 เรื่องเทคนิคการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ (รายละเอียดดังแนบในภาคผนวก)

2.2 สถานที่ในการจัดกิจกรรม

2.2.1 กิจกรรมประชุม ปรึกษา หารือ และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรภายในหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

2.2.2 โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และศึกษาดูงาน ณ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

2.3 วันที่จัดกิจกรรม

2.3.1 กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ระหว่าง มิถุนายน – สิงหาคม 2558

2.3.2 กิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการฯ ระหว่างวันที่ 3 – 4 กันยายน 2558

2.4 ภาพถ่ายการดำเนินกิจกรรม (รายละเอียดดังแนบในภาคผนวก)

2.5 สรุปผลจากแบบประเมินโครงการ (รายละเอียดดังแนบในภาคผนวก)

2.6 ใบลงทะเบียนผู้เข้าร่วมอบรม (รายละเอียดดังแนบในภาคผนวก)

2.7 คำสั่งต่างๆ (รายละเอียดดังแนบในภาคผนวก)

2.8 สำเนาโครงการที่ได้รับอนุมัติ (รายละเอียดดังแนบในภาคผนวก)

3. การประเมินความสำเร็จของการดำเนินโครงการ/กิจกรรม

เชิงปริมาณ เป้าหมายผู้เข้าร่วมโครงการ จำนวน 36 คน มีผู้เข้าร่วมโครงการ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 บรรลุเป้าหมาย

เชิงคุณภาพ กำหนดเป้าหมายความพึงพอใจ/ความคิดเห็นของโครงการในระดับ 4 ผลการประเมินโครงการจากแบบสอบถาม โดยภาพรวมระดับความร่วมมือและความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.07 คิดเป็นร้อยละ 81.40 ผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย

4. การดำเนินการ

คณะกรรมการการจัดการความรู้ (KM) ของสำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2558 ได้รับการแต่งตั้งเมื่อ 19 มิถุนายน พ.ศ.2558 ตามคำสั่งที่ 3107/2558 คณะกรรมการประกอบด้วยตัวแทนบุคลากรของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี หน้าที่หลัก คือ ร่วมกันคิดระดมสมอง กำหนดแนวทางการดำเนินการการจัดการความรู้ ของสำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2558 นำข้อมูลต่างๆ จากที่ประชุมคณะกรรมการฯ ถ่ายทอดสู่บุคลากรของหน่วยงาน แล้วคอยกระตุ้น ส่งเสริม และสนับสนุนให้เกิดกิจกรรมของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ กระทั่งได้ข้อมูลแนวปฏิบัติที่ดีของแต่ละหน่วยงานจากกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดีระหว่างเดือนมิถุนายน – กรกฎาคม 2558 และองค์ความรู้จากโครงการอบรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และศึกษาดูงานการจัดการความรู้ (KM) สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ระหว่างวันที่ 3 – 4 กันยายน 2558 ณ วิลล่าพาราดี เขาใหญ่ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา และฟาร์มโชคชัย อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา มีรายละเอียดดังนี้

องค์ความรู้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี

จากแนวทางการจัดการความรู้ของคณะกรรมการการจัดการความรู้ (KM) สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2558 ที่ได้รวมกันกำหนดประเด็นหลัก “เทคนิคการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ” ทั้งนี้เพื่อเป็นประเด็นให้บุคลากรในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี ได้ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และกลั่นกรองเพื่อให้ได้องค์ความรู้ หรือแนวปฏิบัติที่ดีจากการแลกเปลี่ยนรู้เรียน ซึ่งระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องระหว่างเดือน มิถุนายน – กรกฎาคม 2558 สามารถสรุปข้อมูลองค์ความรู้ หรือแนวปฏิบัติที่ดีของหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2558 ได้ดังนี้

กองกลาง

บุคลากรของกองกลางโดยงานเลขา และงานประชาสัมพันธ์ ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ใน 3 หัวข้อ ได้แก่ เรื่อง **1) การรับเอกสารเสนอเรื่องเข้าที่ประชุมกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย** 2) **การแจ้งภารกิจผู้บริหาร** และ **3) ปฏิทินงานประชาสัมพันธ์** จากการแลกเปลี่ยนได้แนวปฏิบัติซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การรับเอกสารเสนอเรื่องเข้าที่ประชุมกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย

1.1 หากหน่วยงานมีความประสงค์จะเสนอระเบียบวาระการประชุม จะต้องนำเสนอเรื่องต่ออธิการบดี เพื่อพิจารณาอนุญาต โดยใช้แบบฟอร์มการเสนอเรื่องตามที่หน่วยงานเลขานุการและประชุมได้แจ้งไว้แล้ว

1.2 เมื่อแฟ้มออกจากห้องอธิการบดี เลขานุการจัดทำการคัดแยกแฟ้ม

กรณีเป็นเรื่องแจ้งเพื่อทราบ อธิการบดีจะเกษียณในเอกสารฉบับนั้นว่า “แจ้ง กบ.” จากนั้น งานเลขานุการและประชุม จะถ่ายเอกสารเก็บเรื่องไว้เพื่อบรรจุในระเบียบวาระการประชุม และส่งต้นฉบับคืนหน่วยงานเจ้าของเรื่อง พร้อมทั้งเกษียณในเอกสารฉบับนั้นว่า “สำเนาแจ้ง กบ. แล้ว” เมื่อหน่วยงานได้รับเอกสารคืนก็จะทราบว่าเอกสารนั้นได้ถูกนำมาบรรจุในระเบียบวาระการประชุม กบ. เรียบร้อยแล้ว

กรณีเป็นเรื่องนำเสนอเพื่อพิจารณา อธิการบดีจะเกษียณในเอกสารฉบับนั้นว่า “นำเสนอ กบ.” จากนั้น งานเลขานุการและประชุม จะถ่ายสำเนาคืนให้กับหน่วยงานเจ้าของเรื่อง โดยเกษียณในเอกสารฉบับนั้นว่า “ต้นฉบับอยู่ที่งานประชุม” เมื่อหน่วยงานได้รับเอกสารคืนก็จะทราบว่าเอกสารนั้นได้ถูกนำมาบรรจุในระเบียบวาระการประชุม กบ. เรียบร้อยแล้ว โดยงานเลขานุการและประชุมจะเก็บต้นฉบับเอกสาร เรื่องนั้นไว้และจะคืนต้นฉบับเอกสารเรื่องนั้น ๆ ไปพร้อมกับมติการประชุมในแต่ละครั้ง

1.3 หากได้รับเอกสารการเสนอเรื่องคืนไปยังหน่วยงานเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำส่งเอกสารประกอบการประชุมให้กับหน่วยงานเลขานุการและประชุมตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อจัดระบบเอกสารให้พร้อมสำหรับการประชุมต่อไป

2. การแจ้งภารกิจผู้บริหาร

2.1 บุคลากรงานเลขานุการและประชุม แบ่งหน้าที่รับผิดชอบภารกิจผู้บริหาร

2.2 จัดทำบอร์ดภารกิจผู้บริหาร เพื่อประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานอื่น ๆ ทราบ

2.3 บุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลภารกิจผู้บริหาร จัดทำภารกิจลงในบอร์ดภารกิจ

3. ปฏิทินงานประชาสัมพันธ์ เป็นนวัตกรรมในรูปแบบของโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่มีประโยชน์ในการช่วยให้การปฏิบัติงานของบุคลากรงานประชาสัมพันธ์มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รู้หน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน ไม่เกิดความซ้ำซ้อนของงาน และยังส่งผลดีต่อการบริหารจัดการงานที่เป็นระบบ ทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานและให้บริการด้านประชาสัมพันธ์ได้มากขึ้นอีกด้วย

กองคลัง

บุคลากรของกองคลังร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหัวข้อเรื่อง **“กองคลังไม่มีจุดส่งเอกสารที่ชัดเจน”** และได้แนวปฏิบัติในเรื่องดังกล่าว คือ ปรับปรุงจุดส่งเอกสารการเบิกค่ารักษาพยาบาล และค่าเล่าเรียน เดิมอยู่ที่ด้านหน้าเคาน์เตอร์สำนักงานให้บริการ ได้จัดสรรพื้นที่ใหม่ให้เหมาะสม เป็นระเบียบ มีอุปกรณ์สำนักงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ และผู้มาติดต่อขอรับบริการเรื่องการเบิกค่า

รักษาพยาบาล การเบิกค่าเล่าเรียนบุตร การส่งเรื่องเงินยืม การส่งเรื่องเบิก-จ่ายงบประมาณทั้ง 4 งบ และส่งใบเสร็จรับเงินประจำวันจากบุคลากร

กองนโยบายและแผน

บุคลากรของกองนโยบายและแผนร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหัวข้อเรื่อง **"งานเดินแฟ้มเอกสาร"** และได้แนวปฏิบัติในเรื่องดังกล่าวดังนี้

1. ให้บุคลากรภายในกองนโยบายและแผนลงลำดับเลขเอกสารบันทึกข้อความที่จะนำเสนอเพื่อขออนุมัติต่างๆ ลงเล่มทะเบียนเพื่อให้ง่ายต่อการติดตามและทราบว่าในหน่วยงานนั้นมีบันทึกหรือหนังสืออะไรบ้างออกไปจากหน่วยงานและนำเสนอต่อผู้บริหารท่านใด

2. ดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่มาติดต่อให้ทราบถึงลำดับขั้นของการเดินแฟ้มเอกสารว่ามีลำดับขั้นตอนอย่างไร เมื่อเสนอผ่านกองนโยบายและแผนแล้วแฟ้มดังกล่าวต้องมีการนำเสนอไปยังส่วนไหนต่อเพื่อเป็นการทำความเข้าใจ

กองประกันคุณภาพการศึกษา

บุคลากรของกองประกันคุณภาพการศึกษาร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหัวข้อเรื่อง **"การบริการที่เป็นเลิศ เริ่มต้นที่ตัวเราเอง"** สิ่งที่สำคัญที่สุด คือ เอาชนะตนเองให้ได้ ศักดิ์ศรีและความสำเร็จของมนุษย์นั้น ไม่ได้อยู่ที่การอยู่เหนือหรือเอาชนะผู้อื่น แต่อยู่ที่เราสามารถเอาชนะใจตนเองให้ได้ การจะทำงานบริการให้มีคุณภาพนั้นต้องเริ่มที่ใจของตนเองก่อน การพัฒนาคุณลักษณะทั้งทางกาย วาจา และใจของผู้ให้บริการเป็นสิ่งที่จำเป็น เพราะ***พื้นฐานของการเป็นผู้ให้บริการที่ดีมาจากทัศนคติของบุคคลนั้น*** และการนำพฤติกรรมบริการที่กล่าวมาแล้วข้างต้นไปปฏิบัติจะทำให้ตัวเรามีความสุขที่แท้จริงในการทำงานได้ด้วย

และได้แนวปฏิบัติโดยการเริ่มต้นที่ตัวเอง ดังนี้

1. ดูแล หน้าตา ทรงผม เล็บมือ ให้สะอาดอยู่เสมอ
2. ขณะให้บริการ อย่ารับประทานอาหาร หรือของขบเคี้ยวต่างๆ
3. อย่าท้าวเอว เกาหัว หาวนอน หยอกล้อเล่นกันขณะให้บริการ
4. อย่าเสริมสวย ล้วง แคะ แกะ เกา ขณะให้บริการ
5. ห้ามพูดจา หรือหยิบของข้ามหน้าข้ามตาผู้อื่น
6. แต่งกายสุภาพเรียบร้อยถูกระเบียบ
7. ใช้กิริยาวาจาที่สุภาพต่อผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอเมื่อมีผู้รับบริการ
8. ประสานงาน และติดตามงานกับหน่วยงานอื่นๆ ด้วยท่าทีที่เป็นมิตร
9. มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ
10. การให้บริการต้องมีความพร้อม มีความกระตือรือร้น มีความอดทนอดกลั้น และให้เกียรติทั้งผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ

กองพัฒนานักศึกษา

บุคลากรของกองพัฒนานักศึกษาร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหัวข้อเรื่อง **“การสื่อสารภายในหน่วยงาน”** และได้แนวปฏิบัติในเรื่องดังกล่าวดังนี้

1. ประชุม พูดคุย ถ่ายทอด ก่อนการดำเนินงาน
2. จัดหาบอร์ด เขียนตารางการจัดกิจกรรมประจำวัน
3. จัดทำสำเนารายละเอียด กำหนดการแจกให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานได้รับทราบ

กองกิจการพิเศษ

บุคลากรของกองกิจการพิเศษร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 2 เรื่อง ได้แก่ 1) **การให้คำปรึกษา ช่วยเหลือและการปฏิบัติงานแทนกันได้** และ 2) Flow chart **ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน** จากการแลกเปลี่ยนได้แนวปฏิบัติในเรื่องดังกล่าวดังนี้

1. การให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ และการปฏิบัติงานแทนกันได้

1.1 สร้างมนุษย์สัมพันธ์ และบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ของความสัมพันธ์ในทุกรูปแบบ ทั้งผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อร่วมงานกับเพื่อร่วมงาน และผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ

1.2 สร้างบรรยากาศ และวัฒนธรรมของการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ ช่วยเหลือให้คำปรึกษาระหว่างบุคลากรของหน่วยงานในสังกัดกองกิจการพิเศษ

2. Flow chart ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน

2.1 จัดทำขั้นตอนการให้บริการ (Flow chart) ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน ไว้ที่หน้าโต๊ะทำงานของเจ้าหน้าที่ พร้อมทั้งระบุหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่แต่ละคนเพื่อการติดต่อประสานงานที่ถูกต้อง

2.2 ติด Flow chat ไว้ที่หน่วยงานบริเวณที่ผู้ใช้บริการสามารถเห็นได้สะดวก

2.3 นำข้อมูลขั้นตอนการให้บริการ (Flow chart) ลงเว็บไซต์ของหน่วยงาน

กองวิเทศสัมพันธ์

บุคลากรของกองวิเทศสัมพันธ์ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหัวข้อเรื่อง **“การให้บริการด้านการจัดทำเอกสารประกอบการขอต่ออายุวีซ่าสำหรับนักศึกษาชาวต่างชาติ”** และได้แนวปฏิบัติในเรื่องดังกล่าวดังนี้

1. จัดทำแผนผังการดำเนินงาน (Flow chart) และขั้นตอนการให้บริการ โดยระบุขั้นตอนการดำเนินงานให้บริการของหน่วยงานในเรื่องดังกล่าว และเผยแพร่ให้กับนักศึกต่างชาติทุกคน พร้อมทั้งระบุชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเพื่อการติดต่อประสานงานที่ถูกต้อง
2. นำแผนผังการดำเนินงาน (Flow chart) และขั้นตอนการให้บริการ เผยแพร่ลงเว็บไซต์ของหน่วยงาน

กองบริหารงานบุคคล

บุคลากรของกองบริหารงานบุคคลได้ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหัวข้อ **"การพิจารณาประเด็นการจัดการความรู้ของกองบริหารงานบุคคล 58"** และได้ข้อมูลจากการแลกเปลี่ยน ดังนี้

1. การบ่งชี้ความรู้

1.1 ดำเนินการสนทนากลุ่มของแต่ละงานในกองบริหารงานบุคคล

1.2 รับฟังปัญหาจากการปฏิบัติงานของแต่ละงานในกองบริหารงานบุคคล

1.3 นำมาเลือกปัญหาที่สำคัญและจำเป็นต้องรีบแก้ไขก่อน

2. การสร้างและแสวงหาองค์ความรู้

แต่ละงานรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาพูดคุยให้เพื่อนร่วมงานฟัง โดยนัดหมายในโอกาสต่อไป

3. การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ

3.1 แต่ละงานนำเสนอสิ่งที่ได้แสวงหามาแสดงและอธิบายวิธีการ ขั้นตอนของงานให้เพื่อนร่วมงานในกองของตนเองทราบ

3.2 ผู้เข้าร่วมสนทนาได้ช่วยกันเลือกประเด็น เพื่อเป็นประเด็นสำหรับการจัดการความรู้ของกองบริหารงานบุคคล ประจำปีการศึกษา 2558

4. การเข้าถึงความรู้

4.1 จัดทำแผ่นป้ายอธิบายขั้นตอนและวงจรการปฏิบัติงานของงานที่ได้คัดเลือก ในห้องกองบริหารงานบุคคล ชั้น 5 อาคาร 9

4.2 จัดทำเป็นเอกสารเผยแพร่ส่งให้ผู้เกี่ยวข้องเมื่อมารับบริการ

4.3 นำข้อมูลขั้นตอนการปฏิบัติงานลงเว็บไซต์ Facebook ของกอง

5. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้

5.1 จัดทำเป็นเอกสาร เก็บฐานความรู้ ด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

6. การเรียนรู้

6.1 ทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงานที่ปฏิบัติอยู่

6.2 การนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์

6.3 เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ๆ จากเพื่อนร่วมงาน

สำนักงานสภามหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

บุคลากรของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยได้ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ใน 2 หัวข้อ ได้แก่ **1) งานการบริการด้านการสืบค้นข้อมูล** และ **2) งานการจัดเก็บเอกสาร** และได้แนวปฏิบัติในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับภาระกิจของหน่วยงาน ดังนี้

1. งานการบริการด้านการสืบค้นข้อมูล

1.1 มีการว่างระบบข้อมูลสารสนเทศของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย

1.2 จัดหมวดหมู่ข้อมูลสารสนเทศของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย

1.3 มอบหมายผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลสารสนเทศแต่ละหมวดหมู่

1.4 วางแนวปฏิบัติในการให้บริการสืบค้นข้อมูล

1.5 จัดอบรมให้ความรู้ในการดูแลและพัฒนาเว็บไซต์

1.6 แบ่งความรับผิดชอบและมอบหมาย กำหนดตารางเวลาในการพัฒนาข้อมูลบนเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

1.7 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนอัพโหลด

1.8 ตรวจการเชื่อมต่อของข้อมูลบนเว็บไซต์

1.9 ตรวจสอบการอัพโหลดข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน (ประจำทุกเดือน)

2. งานการจัดเก็บเอกสาร

2.1 ต้องมีการวางระบบการจัดเก็บเอกสารให้เป็นหมวดหมู่

2.2 มอบหมายผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูล

2.3 Print เอกสารจากคอมพิวเตอร์แล้วนำมาจัดเก็บให้เป็นหมวดหมู่

2.4 จัดระบบสืบค้นข้อมูลในคอมพิวเตอร์ โดยมีคอมพิวเตอร์ที่เป็นส่วนกลาง และมอบผู้ดูแล

2.5 เอกสารที่จัดหมวดหมู่ไว้ที่ไม่เป็นปีปัจจุบันสามารถแยกเก็บใส่กล่องไว้ได้

2.6 จัดเก็บเอกสารที่จัดหมวดหมู่เฉพาะปีปัจจุบัน

โครงการจัดตั้งกองอาคารสถานที่และบริการ

บุคลากรของโครงการจัดตั้งกองอาคารสถานที่และบริการได้ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหัวข้อเรื่อง **“งานด้านการบริการ และเทคนิคการบริการ”** และได้แนวปฏิบัติในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับภาระกิจของหน่วยงานดังนี้

1. การจัดตารางให้บริการยานพาหนะ ให้มีการนำระเบียบ ขั้นตอน การขอใช้รถที่ชัดเจน ประชาสัมพันธ์ให้ทุกหน่วยงานรับทราบ เพื่อให้ดำเนินการเป็นไปตามระเบียบ และขั้นตอน โดยต้องผ่านงานทรัพย์สินและรายได้ก่อนทุกครั้ง และอาจจะมีการนำตารางการขอใช้บริการยานพาหนะ จัดทำเป็นระบบที่สามารถดำเนินการได้ทางเว็บไซต์ โดยการจองออนไลน์เพื่อให้มีความชัดเจน และสะดวกมากยิ่งขึ้น และจัดอบรมเกี่ยวกับกฎหมายการจราจร และบุคลิกภาพ การให้บริการ

2. การซ่อมบำรุงเครื่องปรับอากาศ ให้มีการเพิ่มในแบบฟอร์มการซ่อมบำรุงเครื่องปรับอากาศเพื่อให้ชัดเจนในขั้นตอนการดำเนินงาน ในกรณีเร่งด่วนอาจจะชี้แจงเพื่อให้หน่วยงานดำเนินการจัดซื้อวัสดุในการซ่อมบำรุงเอง เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว

3. งานการเงินและพัสดุ ให้มีการสำรวจสถิติการสั่งซื้อ และดำเนินการสั่งซื้อวัสดุ อุปกรณ์ ที่ใช้งานประจำ และสั่งซื้อยาก เพื่อดำเนินการจัดสรรงบประมาณในปีต่อไปเพื่อสั่งซื้อของให้สามารถให้บริการได้ด้วยความรวดเร็ว ไม่เกิดผลกระทบต่อการปฏิบัติงานด้านอื่นๆ ของมหาวิทยาลัย

4. งานธุรการประสานงาน ที่เกี่ยวกับงานจัดสถานที่และการให้บริการยืมวัสดุ-อุปกรณ์ ถ้ามีคำสั่งหรือบันทึกขอใช้บริการล่วงหน้า จะมีการดำเนินการเชิญประชุมบุคลากรผู้เกี่ยวข้องในการจัดสถานที่ เพื่อ

ประชุมวางแผนการดำเนินงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และงานบรรลุเป้าหมายโดยมีผลกระทบต่อผู้ขอรับบริการน้อยที่สุด

5. งานโยธาและสถาปัตย์ ได้มีระเบียบใหม่ โดยให้หน่วยงานที่ต้องการปรับปรุง ดำเนินการบันทึกผ่าน หัวหน้าสำนักงาน คณบดี และอธิการบดีอนุมัติ และมอบหมายให้งานโยธาฯ ดำเนินเท่านั้น งานโยธาฯ จึงจะดำเนินการออกแบบ แต่การออกแบบก็ยังไม่มีปัญญาเกี่ยวกับการแก้ไขแบบ เนื่องจากหน่วยงานมีการปรับเปลี่ยนตามความต้องการของหน่วยงาน ซึ่งบางครั้งมีผลกระทบต่อบริษัทผู้รับจ้าง

6. งานไฟฟ้า มีแนวทางในการขอให้มีการจัดสรรงบประมาณเพิ่มเติมในการจัดซื้อ วัสดุ-อุปกรณ์ และเครื่องมือ ในการซ่อมบำรุง

7. งานประปา งานซ่อมบำรุงระบบประปาภายในมหาวิทยาลัย มีการปฏิบัติงานเชิงรุก หากมีการแจ้งซ่อมทางโทรศัพท์หรือมีการแจ้งทางวาจาเกี่ยวกับการซ่อมบำรุงประปา จะดำเนินการซ่อมบำรุงโดยไม่ต้องรอแบบฟอร์มขอรับบริการ

8. การจัดทำสติ๊กเกอร์สายด่วนสำหรับรับเรื่องการแจ้งซ่อมบำรุง

หน่วยตรวจสอบภายใน

บุคลากรของหน่วยตรวจสอบภายในได้ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหัวข้อเรื่อง **“การประเมินความเสี่ยงเพื่อวางแผนการตรวจสอบภายในประจำปี”** และได้แนวปฏิบัติในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับภาระกิจของหน่วยงานดังนี้

1. ผู้ตรวจสอบภายในไม่เข้าใจกระบวนการในการประเมินความเสี่ยง

1.1 ศึกษาแนวทางการประเมินความเสี่ยงเพื่อวางแผนการตรวจสอบภายในจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง

1.2 ร่วมอบรมสัมมนาด้านการประเมินความเสี่ยงเพื่อวางแผนการตรวจสอบภายใน

1.3 แลกเปลี่ยนความรู้จากผู้มีประสบการณ์ด้านการประเมินความเสี่ยง จากหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก

2. หน่วยรับตรวจไม่เข้าใจแบบสอบถามเพื่อประเมินความเสี่ยง

2.1 ชี้แจงวิธีการตอบแบบสอบถามเป็นรายหน่วยงาน

2.2 จัดประชุมชี้แจงแนวทางการตอบแบบสอบถามให้กับทุกหน่วยรับตรวจ

3. เกณฑ์การประเมินความเสี่ยงมีการเปลี่ยนแปลงเป็นประจำทุกปี

3.1 หลังจากรับทราบเกณฑ์การประเมินความเสี่ยงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะต้องวางแผนและเร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด

3.2 ให้ความรู้ผ่านช่องทางต่างๆ กับหน่วยรับตรวจถึงเกณฑ์การประเมินความเสี่ยงที่มีการเปลี่ยนแปลง

4. หนังสือสั่งการ และนโยบายจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4.1 หนังสือสั่งการและนโยบายมาถึงก่อนแผนการตรวจสอบภายในอนุมัติ หน่วยตรวจสอบภายในดำเนินการปรับแผนเพื่อรับกับหนังสือสั่งการและนโยบาย

4.2 หนังสือสั่งการและนโยบายมาถึงหนังแผนการตรวจสอบภายในอนุมัติ หน่วยตรวจสอบภายในขออนุมัติปรับแผน และแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ

องค์ความรู้จากบุคลากรของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดีจากการเข้าร่วมโครงการอบรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และศึกษาดูงานการจัดการความรู้ (KM) สำนักงานอธิการบดี ในหัวข้อ “เทคนิคการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ” ระหว่างวันที่ 3 – 4 กันยายน 2558 ณ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

จากกิจกรรมในโครงการอบรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และศึกษาดูงานการจัดการความรู้ (KM) สำนักงานอธิการบดี ในหัวข้อ “เทคนิคการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ” ระหว่างวันที่ 3 – 4 กันยายน 2558 ณ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา กรรมการจัดการความรู้ฯ ได้มีแบบบันทึกการเรียนรู้ให้กับผู้เข้าร่วมโครงการได้บันทึกข้อมูล โดยมีหัวข้อหลักในการแลกเปลี่ยนและเรียนรู้ 3 เรื่อง ได้แก่ 1) เทคนิคการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ วิทยากรผู้ให้ความรู้และร่วมแลกเปลี่ยน ได้แก่ ทีมผู้เชี่ยวชาญจากโรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชนครินทร์ ประกอบด้วย คุณจุฑามณี ดุษฎีประเสริฐ คุณประณีต ชุ่มพุทรา และคุณณภัทร วรากรอมรเดช 2) องค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ วิทยากรผู้ให้ความรู้และร่วมแลกเปลี่ยน ได้แก่ ดร.ณัฏฐินี ทองดี และ 3) ศึกษาดูงานการให้บริการของฟาร์มโชคชัย ซึ่งผู้เข้าร่วมโครงการฯ ทุกคนได้ดำเนินการจดบันทึกการเรียนรู้ สามารถสรุปข้อมูลองค์ความรู้ต่างๆ ตามหัวข้อดังกล่าวข้างต้น แยกตามหน่วยงานได้ดังนี้

กองกลาง

1. เทคนิคการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ

1.1 การปรับทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน รักงานที่ทำจะทำให้มีความสุขกับงาน

1.2 ยึดผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลางการบริการ

1.3 ใจเขา ใจเรา

1.4 รับรู้การมีตัวตน เพื่อสร้างความพึงพอใจ รอไม่นาน งานต้องถูกต้อง

1.5 มีความกระตือรือร้น

1.6 การประหยัดทรัพยากร

1.7 การลดความซ้ำซ้อนของงาน มีกระบวนการทำงานที่สั้นกระชับรวดเร็ว

1.8 มีกระบวนการพัฒนาระบบงาน เช่น E-meeting สำหรับการประชุมเป็นการลดค่าใช้จ่ายลงได้

2. องค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ

2.1 เรียนรู้และยอมรับในความเป็นจริง

2.2 การมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้วยวิธีการคิดอย่างเป็นระบบ และมุมมองที่เปิดกว้าง

2.3 สร้างวิสัยทัศน์ร่วมกันที่ชัดเจน

2.4 ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมและเกี่ยวข้องกับผลสำเร็จในการสานวิสัยทัศน์ขององค์กรให้เป็นจริง

2.5 มีความเป็นทีมที่แข็งแรง

2.6 เห็นคุณค่าของงานที่ทำ

2.7 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของหน่วยงานต่างๆ เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้กันและกันในขั้นตอนการทำงานที่เกิดประสิทธิภาพ

3. ศึกษาดูงานการให้บริการของฟาร์มโชคชัย

3.1 มีความกระตือรือร้น

3.2 ยิ้มแย้ม ทักทาย

3.3 ทำงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ดี

3.4 การให้บริการของผู้นำชมที่ใส่ใจลูกค้า และให้บริการด้วยใบหน้าอันสดใส

3.5 การทำงานที่ประสาน เชื่อมโยง และลงตัวในช่วงเวลา

3.6 มีการสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากร เช่น มอบทุนการศึกษาให้กับบุตรหลานของบุคลากร

กองคลัง

1. เทคนิคการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ

1.1 เป็นคนคิดบวก มองโลกในแง่ดี ทุกอย่างเริ่มต้นที่ความคิด ปรับแนวคิด ปรับใจ มองเห็นโอกาสในอุปสรรคที่เจอ

1.2 มีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายหรือผู้รับบริการที่ชัดเจน

1.3 ต้องมีการบูรณาการ สร้างกลุ่มพันธมิตรที่เกี่ยวข้อง หรือผู้ที่ทำงานคล้ายๆ กัน เพื่อปรึกษาและหาวิธีการทำงาน และบริการที่มีประสิทธิภาพ

1.4 ทบทวนการทำงานทุกวัน และสรุปปัญหาที่เกิดขึ้น

1.5 การลดการสูญเสียทุกขั้นตอนเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น เช่น ลดขั้นตอนการทำงาน ลดระยะเวลา ลดการใช้ทรัพยากรต่างๆ

1.6 มีการติดตามผลการให้บริการว่ามีประสิทธิภาพเพียงใด

2. องค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ

2.1 การมีเป้าหมายที่ชัดเจนขององค์กร มีการกำหนดแผนงานที่ชัดเจน

2.2 การพัฒนาตนเอง และตั้งเป้าหมายในชีวิต

2.3 การเอาใจเขามาใส่ใจเรา ร่วมกันคิดร่วมกันทำ พัฒนาองค์กร

2.4 การเรียนรู้ เข้าใจ นำไปสู่การแก้ปัญหาอย่างมีระบบ

2.5 การสนับสนุนจากผู้บริหาร เป็นสิ่งสำคัญ และแรงเสริมสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย

2.6 การมีเครือข่ายการเรียนรู้

3. ศึกษาดูงานการให้บริการของฟาร์มโชคชัย

3.1 องค์กรต้องมีเป้าหมายที่ชัดเจน และให้ทุกหน่วยงานปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน

3.2 รู้หน้าที่ตนเองและรู้บทบาทขององค์กร

3.3 ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม สู่การเรียนรู้และทำการปรับเปลี่ยนทัศนคติการทำงาน

3.4 ความพร้อมเพรียง ในการให้บริการ

3.5 มีกระบวนการการทำงานของแต่ละงานที่ชัดเจน ส่งผลทำให้มีความพร้อมในการให้บริการในทุกสถานการณ์

3.6 การทำงานที่เชื่อมโยง สัมพันธ์ และลงตัวกันของงานแต่ละงาน

3.7 มีรอยยิ้มที่สดใสต่อผู้มารับบริการเสมอ

3.8 ให้การต้อนรับและใส่ใจต่อผู้รับบริการ

กองนโยบายและแผน

1. เทคนิคการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ

1.1 การจะทำการบริการได้ดีต้องรู้ว่าลูกค้าที่มารับบริการมีใครบ้าง และต้องกำหนดตัวชี้วัดของผลที่คาดว่าจะได้จากการบริการให้ชัดเจน

1.2 การตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าพอใจมากที่สุด

1.3 การทำการบริการที่ดีต้องมีความคิดริเริ่มหรือมีนวัตกรรมใหม่ๆ

1.4 การทำการบริการที่ดีต้องมีการต่อยอดและทำอย่างสม่ำเสมอ

1.5 สามารถใช้กระบวนการวิจัยมาปรับปรุงและร่วมการจัดทำเพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริง

1.6 ต้องคิดบวกกับการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความสุขกับการดำเนินงาน

1.7 หลักการทำงานให้ได้คุณภาพควรต้องทราบกระบวนงานของหน่วยงานอื่นๆ ที่ทำงานติดต่อประสานกันด้วย

1.8 หลักการพัฒนาคุณภาพเกิดจากปัญหาที่ต้องเกิดขึ้นเป็นประจำ

1.9 มีการรายงานผลการดำเนินงานในระยะเวลาที่เหมาะสม เป็นวงรอบ

2. องค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ

2.1 ต้องมีความเข้าใจธรรมชาติขององค์กร รวมทั้งทราบถึงอุปสรรคต่อการเรียนรู้ขององค์กร

2.2 ส่งเสริมให้มีความยึดมั่น ผูกพัน และสร้างให้บุคคลในหน่วยงานเห็นความสำคัญต่อการเรียนรู้ทุกระดับ

2.3 ส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน การคิดอย่างเป็นระบบและการมองโลกแบบบูรณาการ

2.4 ส่งเสริมให้บุคลากรของหน่วยงานสามารถควบคุมจิตใจ และพฤติกรรมของตัวเอง

3. ศึกษาดูงานการให้บริการของฟาร์มโชคชัย

3.1 การต้อนรับที่มีระบบขั้นตอนการบริการที่ดี เช่น การแต่งกายที่มีเอกลักษณ์ประจำฟาร์มโชคชัย การยิ้ม การพูด ท่าทาง วาจาที่เต็มใจซึ่งดูจากใบหน้า

3.2 การยกมือไหว้ตั้งแต่เดินเข้า – เดินออกจากฟาร์ม

3.3 พนักงานมีการเตรียมพร้อมในการแนะนำฟาร์ม ข้อมูลครบถ้วน

3.4 ได้เห็นถึงผู้นำทัวร์ในฟาร์มสามารถดึงความสนใจของผู้เดินทางได้ดี

3.5 มีการจัดการในแต่ละจุดที่ให้ดูงานได้ดีไม่ต้องรอนาน

3.6 พนักงานมีความเป็นมิตร

กองประกันคุณภาพการศึกษา

1. เทคนิคการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ

1.1 ต้องรู้ว่าผู้รับบริการคือใคร จะตอบสนองผู้รับบริการให้พอใจได้อย่างไร

1.2 รอไม่นาน บริการต้องดีถูกใจผู้รับบริการ

1.3 เก็บข้อมูล ความผิดพลาด เพื่อหาวิธีแก้ปัญหา

1.4 ใจเขาใจเรา การให้ใจมากเท่าไหร่ สิ่งที่ได้รับกลับมากกว่านั้น

1.5 กระตือรือร้นในการให้บริการ

1.6 One Stop Service พยายามให้จบการบริการที่ตัวเรา

1.7 การเจรจาที่ win-win

2. องค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ

2.1 ต้องมี Core Value ขององค์กร

2.2 บุคลากรทุกคนต้องมี Core Value ของตนเอง ที่ควรต้องสัมพันธ์และสอดคล้องกับองค์กร

2.3 การรู้จักตัวตนของเราเอง รู้จักองค์กร การปรับเพื่อให้เกิดสมดุลในการทำงาน

2.4 องค์กรมี Commitment ให้กับคนในองค์กร เพื่อเสริมความรัก ความผูกพันของคนกับองค์กร นำมาซึ่งการอุทิศตนทำงานให้กับองค์กร และความสำเร็จของทั้งส่วนบุคคลและความสำเร็จขององค์กร

2.5 ให้ความสำคัญกับคน มีความคิดที่เปิดกว้าง ยอมรับในการคิดต่างเพื่อความสร้างสรรค์

2.6 ส่งเสริมให้มีการทำงานเป็นทีม เรียนรู้ที่จะมี “ความเชื่อใจ”

3. ศึกษาดูงานการให้บริการของฟาร์มโชคชัย

3.1 องค์กรที่ประสบความสำเร็จ และเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไปนั้นต้องอาศัยปัจจัยหลายๆ อย่าง ทั้งความทุ่มเท อดทน เวลา ความคิดเชิงพัฒนา การให้ความสำคัญกับทุกอย่างทั้งคนขององค์กร สังคม สิ่งแวดล้อม คือเมื่อองค์กรประสบความสำเร็จแล้วต้องคืนสู่สังคม ต้องให้

3.2 ผู้นำองค์กรเป็นส่วนสำคัญที่สุดในการอยู่รอดและเจริญก้าวหน้าขององค์กร

กองพัฒนานักศึกษา

1. เทคนิคการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ

1.1 ต้องทราบว่าลูกค้าคือใครต้องวิเคราะห์ลูกค้าว่าต้องการอะไร

1.2 การตอบสนองความต้องการของลูกค้า

1.3 รับรู้การมีตัวตนและผลการบริการ ใจเขาใจเรา

1.4 ทำงานร่วมกันเป็นทีม การมีส่วนร่วม

1.5 ปรับกระบวนงานเพื่อลดความสูญเสีย ลดเวลา

1.6 ต้องมีตัวชี้วัดในการทำงาน เพื่อดูความสำเร็จของการทำงาน

1.7 การใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการทำงาน เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย เป็นต้น

1.8 มีการสร้างเครือข่ายระหว่างหน่วยงานที่ทำหน้าที่คล้ายๆ กัน และมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และกระจายความรู้สู่เครือข่าย

2. องค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ

2.1 ทุกคนที่อยู่ในองค์กรต้องเรียนรู้ที่จะอยู่ร่วมกัน

2.2 ทุกคนต้องมีศักยภาพของตนเอง สามารถถ่ายโอนความรู้ได้

2.3 มีแนวปฏิบัติ มีคู่มือที่เอื้อต่อการเรียนรู้

2.4 มีแนวคิดและเรียนรู้เทคโนโลยีให้มากขึ้น

2.5 สร้างความยึดมั่นและผูกพัน ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม

2.6 คิดและทำอย่างเป็นระบบ และมีวินัยในการทำงาน

3. ศึกษาดูงานการให้บริการของฟาร์มโชคชัย

3.1 ฟาร์มโชคชัยเป็นองค์กรที่สามารถดำเนินกิจกรรมได้ครบวงจร

3.2 มีนวัตกรรมในการรักษ์โลก Live the green trend

3.3 หลักปฏิบัติ 4R Reuse คือ หลักการนำสิ่งที่ผ่านการใช้งานแล้ว กลับมาใช้ใหม่อีกครั้ง Recycle คือ หลักการนำสิ่งที่ใช้แล้วมาแปรสภาพเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ Reduce คือ หลักการลดปริมาณการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ Replace คือ หลักการรับผิดชอบและชดเชยในสิ่งที่ได้ลงมือกระทำ

3.4 พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจบริการ ให้ความสำคัญกับลูกค้า

กองกิจการพิเศษ

1. เทคนิคการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ

1.1 ผู้รับบริการของเราเป็นใครเราต้องระบุให้ได้

1.2 ใจรักในงานบริการ โดยต้องเริ่มจากใจของเราก่อนเป็นอันดับแรก ประกอบกับการทำงานเป็นทีม ยึดหลักใจเขาใจเรา กระตือรือร้นในการทำงาน สร้างศรัทธาให้เกิด

1.3 การพัฒนางานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีเครื่องมือ นวัตกรรมใหม่ๆ ที่จะใช้สำหรับการบริการ

1.4 การเชื่อมโยงหน่วยงานต่างๆ เข้าด้วยกันเพื่อการประสานงานที่มีประสิทธิภาพจากผู้บริหาร สู่หน่วยงาน สู่ผู้รับบริการ การมีเครือข่าย จะช่วยทำให้เราทำงานได้อย่างครอบคลุมและต่อเนื่อง

1.5 การจดบันทึกปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อนำมาวิเคราะห์ แก้ไข การติดตามและประเมินผลการบริการเพื่อนำไปปรับปรุง

2. องค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ

2.1 การสร้างค่านิยม วัฒนธรรม ขององค์กร

2.2 ทุกคนในองค์กรสามารถขยายศักยภาพของตนเองได้อย่างต่อเนื่อง สามารถสร้างผลงานได้ตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ มีกระบวนการคิดวิเคราะห์ การพัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถของคนทำงานบนพื้นฐานของการเรียนรู้

2.3 การเรียนรู้ร่วมกันอย่างเป็นทีม การคิดอย่างเป็นระบบ

3. ศึกษาดูงานการให้บริการของฟาร์มโชคชัย

3.1 การมีจิตใจที่แน่วแน่ที่จะพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศของประธานกรรมการ

3.2 ความพร้อมเพรียงทุกด้านของสถานที่บริการไม่ว่าจะด้านต่างๆ เช่น คน สถานที่ ความพร้อมของเครื่องมือ เครื่องจักร กระบวนการพัฒนาบริหารจัดการ เป็นแบบผสมผสานสอดคล้องไปอย่างครบวงจร

3.3 การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า การลดของเสีย รักษาสิ่งแวดล้อม และช่วยเหลือสังคม

3.4 การรู้หน้าที่ของตนเอง หน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง

3.5 การทำงานเป็นทีม การให้บริการอย่างเป็นมิตร มีกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงกัน การประสานงานกันที่ดี

3.6 บุคลิกภาพ การแต่งกาย การพูดจาที่น่าฟัง ไพเราะ ชัดถ้อยชัดคำ

กองวิเทศสัมพันธ์

1. เทคนิคการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ

1.1 จะต้องปรับแนวคิด และปรับทัศนคติที่ตนเองก่อน

1.2 ต้องทราบความต้องการของผู้รับบริการ

1.3 ผู้บริหารมอบนโยบายลงสู่ผู้ปฏิบัติ และติดตาม กำกับ ดูแล

1.4 การบริการที่เป็นเลิศมีที่มาจากปัญหา และอุปสรรคที่พบจากการดำเนินงาน

1.5 การคิดวิธีแก้ไขและปรับปรุงการทำงาน ลดขั้นตอนการทำงาน ได้การบริการที่ดี ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

1.6 ทำงานประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ สามารถให้และรับความช่วยเหลือจากเครือข่ายและหน่วยงานอื่นๆ

2. องค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ

2.1 มีการวางเป้าหมายในการทำงานขององค์กร

2.2 ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดจิตสำนึกรักที่จะทำงานบริการ

2.3 สร้างการมีส่วนร่วม ให้มีความรู้สึกของการเป็นส่วนหนึ่งที่มีส่วนได้ส่วนเสียในองค์กร

3. ศึกษาดูงานการให้บริการของฟาร์มโชคชัย

3.1 พนักงานทุกคนยิ้มแย้ม แจ่มใส ซึ่งการปฏิบัติตัวของพนักงานสามารถทำให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจ

3.2 ผู้รับบริการสัมผัสได้ถึงการมีใจรักในการบริการ และรักในงานที่ทำของผู้บริการ

3.3 สถานที่ต่างๆ เช่น ห้องน้ำ ร้านขายของ ฯลฯ มีความสะอาด ทำให้รู้สึกผ่อนคลาย แสดงออกถึงความใส่ใจผู้บริโภคทั้งด้านการบริการ และสถานที่

3.4 การต่อยอดการบริการ การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า เช่น นำน้ำมันที่ใช้แล้วมาผลิตเป็นไบโอดีเซล เพื่อใช้กับยานพาหนะในฟาร์ม ฯลฯ

กองบริหารงานบุคคล

1. เทคนิคการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ

1.1 การพัฒนาและนำระบบสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ

1.2 พยายามลดภาระงานที่ซ้ำซ้อน

1.3 ปัจจัยในการสร้างทีมงาน คือ การมอบหมายและนโยบายจากผู้บริหาร และขั้นตอนและเกณฑ์การคัดเลือกทีมงาน เลือกทีมงานจาก Connection และปฏิสัมพันธ์

1.4 ตัวชี้วัดความสำเร็จของงานบริการ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวมถึงการแก้ปัญหาในการให้บริการ

1.5 มีวิธีการบริหารทีมงานเมื่อเกิดสถานการณ์ความเห็นไม่ตรงกัน

2. องค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ

2.1 การกำหนดแผน/มาตรการ ควรร่วมกันกำหนดจากระดับผู้ปฏิบัติจริง

2.2 SWOT หน่วยงาน เพื่อสร้างจุดเด่นและวิเคราะห์

2.3 การเรียนรู้แบบเป็นทีม คือ การเรียนรู้ร่วมกันของสมาชิกในองค์กรโดยผ่านการแลกเปลี่ยนของแต่ละคน และต้องพึ่งพาการปฏิบัติงานของกันและกัน

2.4 การสร้างทัศนคติที่ดีต่อตนเองและเพื่อนร่วมงาน

3. ศึกษาดูงานการให้บริการของฟาร์มโชคชัย

3.1 นโยบายขององค์กรที่มุ่งเน้นการพัฒนาพนักงานให้มีใจรักบริการและภาคภูมิใจในตำแหน่งงาน

3.2 ให้ความสำคัญต่อสิ่งแวดล้อม โดยมีรูปแบบการดำเนินกิจการที่เป็นมิตร และรักษาสิ่งแวดล้อม

3.3 เผยแพร่กฎ/ระเบียบในการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างทั่วถึง

สำนักงานสภามหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

1. เทคนิคการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ

1.1 มีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน

1..2 บุคลากรในหน่วยงานสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้

2. องค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ

2.1 ความสามัคคีในหน่วยงานทำให้งานสัมฤทธิ์ผล นำไปสู่ความสำเร็จ

3. ศึกษาดูงานการให้บริการของฟาร์มโชคชัย

3.1 การทำงานเป็นขั้นตอน ภายใต้เงื่อนไขของกำหนดเวลา

3.2 การบริการที่ดี พูดเพราะ ยิ้มแย้ม แจ่มใส

3.3 การทำงานเป็นทีม

โครงการจัดตั้งกองอาคารสถานที่และบริการ

1. เทคนิคการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ

1.1 การจะพัฒนาการให้บริการนั้น จะต้องรู้งานที่ทำก่อน ว่าเราทำงานอะไร มีผู้รับบริการเป็นใคร และจะตอบสนองความพึงพอใจให้ผู้รับบริการได้อย่างไร

1.2 การปรับแนวคิดทัศนคติ และทำความเข้าใจถึงรายละเอียดความต้องการของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

1.3 การวางแผนกลยุทธ์ ที่เหมาะสมในการพัฒนางาน

1.4 ต้องรู้ปัญหาและสภาพการปฏิบัติงานเดิมก่อนที่จะเริ่มการปรับปรุง และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

1.5 การศึกษาเรียนรู้และแลกเปลี่ยนระหว่างบุคลากรภายในหน่วยงาน เพื่อการทำงานที่สัมพันธ์ เชื่อมโยงกันอย่างมีประสิทธิภาพ และผู้บริการเกิดความประทับใจ

1.6 มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ การประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ที่มีความเกี่ยวเนื่องกันในการปฏิบัติงาน จำเป็นที่จะต้องให้ผู้บริหารหรือผู้มีอำนาจเป็นผู้สั่งการ ซึ่งอาจจะกำหนดในลักษณะของนโยบาย เพื่อที่ผู้ปฏิบัติงานไม่สับสน ปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน นำไปสู่การพัฒนางานอย่างแท้จริง

2. องค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ

2.1 รับรู้ถึงเป้าหมายขององค์กร ค่านิยมขององค์กร และพิจารณาค่านิยมส่วนบุคคลว่าจะสนับสนุนการพัฒนางาน ปรับปรุงเพื่อบรรลุเป้าหมาย สู่ความสำเร็จขององค์กรได้อย่าง

2.2 วินัย 5 ประการ คือ มุ่งสู่ความเป็นเลิศ วิธีการคิดและมุมมองเปิดกว้าง การสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม และการคิดเป็นระบบครบวงจร

2.3 มีการรับฟังแนวคิดการพัฒนาจากระดับผู้ปฏิบัติการ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างตรงประเด็น และเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อมหาวิทยาลัย

3. ศึกษาดูงานการให้บริการของฟาร์มโชคชัย

3.1 ควรมีการคิดแบบเชื่อมโยงในการนำสิ่งที่มีอยู่ภายในองค์กร มาบูรณาให้เกิดความเชื่อมโยงในการสร้างนวัตกรรมใหม่ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดกับทรัพยากรที่มีอยู่

3.2 การจัดเตรียมความพร้อมข้อมูลและการให้ข้อมูลที่ถูกต้องเพื่อที่จะตอบข้อซักถามแก่ผู้เข้ามาขอรับบริการ

3.3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานระหว่างหน่วยงานอื่นๆ เพื่อมาปรับกระบวนการทำงานเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการทำงานและองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพ

หน่วยตรวจสอบภายใน

1. เทคนิคการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ

1.1 ต้องคิดบวก

1.2 ต้องรู้จักผู้รับบริการ ต้องมีความชัดเจน ต้องมีขั้นตอนที่มีประสิทธิภาพ มีกระบวนการให้บริการอย่างมีประสิทธิผล

1.3 “ใจเขาใจเรา .. คือสิ่งที่เราเชื่อมั่น” โดยยึดหลักของความต้องการพื้นฐานทางด้านจิตใจต้องซื้อใจผู้รับบริการให้ได้ ต้องทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ

1.4 ความสะดวกในการรับบริการและความสะดวกในการเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการ

2. องค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ

2.1 ระดมสมองเพื่อดึงจุดเด่นของงานบริการที่มีอยู่ในหน่วยงานออกมา

2.2 รวบรวมองค์ความรู้ ข้อมูลและเสวนาเกี่ยวกับการพัฒนางานด้านการให้บริการร่วมกัน

2.3 ต้องทำให้ลูกค้าประทับใจ (มาใช้แล้วเกิดอาการ ว๊าวว .. ใช้บริการแล้วติดใจ

2.4 ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการเป็นหลัก รวมถึงจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ให้เพียงพอต่อการบริการ

2.5 มีการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของตนเองอย่างสม่ำเสมอ

3. ศึกษาดูงานการให้บริการของฟาร์มโชคชัย

3.1 การเข้าถึงลูกค้าด้วยการสร้างมิตรภาพและการสร้างความสัมพันธ์ฉันท์เพื่อน โดยจะทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกเหมือนว่าเป็นครอบครัวเดียวกัน

3.2 ความนอบน้อมถ่อมตน การยกมือไหว้คือหัวใจหลักของการแสดงความอ่อนน้อมและการต้อนรับลูกค้าผู้เข้ามาใช้บริการ

3.3 การบริการด้วยใจและรอยยิ้ม “ยิ้มแย้มแจ่มใส”

และจากแบบประเมินโครงการสามารถสรุปรายละเอียดได้ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน

ผู้ร่วมโครงการศึกษาดูงานรวมทั้งสิ้น 40 คน ตอบแบบประเมินความคิดเห็นต่อการฝึกอบรม จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 92.50 จากแบบประเมิน ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ร่วมโครงการแยกตามเพศ

สังกัด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	6	16.70
หญิง	30	83.30
รวม	**36**	**100.00**

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้เข้าร่วมโครงการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 30 คน คิดเป็น ร้อยละ 83.30 เพศชายจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ร่วมโครงการแยกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ	0	0.00
พนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสอน	1	2.80
พนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน	35	97.20
พนักงานราชการ	0	0.00
ลูกจ้างชั่วคราว	0	0.00
อื่นๆ	0	0.00
รวม	**36**	**100.00**

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้เข้าร่วมโครงการส่วนใหญ่สถานภาพเป็นพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา (สายสนับสนุน) จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 97.20

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ร่วมโครงการแยกตามประสบการณ์ทำงาน

ประสบการณ์ทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	9	25.00
5 – 10 ปี	19	52.80
11 – 15 ปี	5	13.90
16 – 20 ปี	1	2.80
20 ปี ขึ้นไป	2	5.60
รวม	**36**	**100.0**

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานส่วนมากอยู่ระหว่าง 5 – 10 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 52.80 รองลงมาคือ 5 -10 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

ตอนที่ 2 ประเมินความพึงพอใจ/ความรู้ความเข้าใจ/การนำไปใช้ประโยชน์/กระบวนการทำงาน

ตารางที่ 4 ประเมินผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้านความรู้ความเข้าใจ

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ					$\overline{X}$	SD
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหา<u>**ก่อน**</u> การเข้าร่วมโครงการ	2 (5.6%)	3 (8.3%)	26 (72.2%)	5 (13.9%)	-	3.05 (ปานกลาง)	.67
2. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหา<u>**หลัง**</u> การเข้าร่วมโครงการ	6 (16.7%)	27 (75.0%)	2 (5.6%)	1 (2.8%)	-	4.05 (มาก)	.58

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้านความรู้ความเข้าใจ <u>**ก่อน**</u> การเข้าร่วมโครงการ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.05 <u>**หลัง**</u> การเข้าร่วมการฝึกอบรมผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ความเข้าใจ <u>**เพิ่มขึ้น**</u> อยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ย 4.05

ตารางที่ 5 ประเมินเนื้อหา และการนำไปใช้ประโยชน์

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ					$\overline{X}$	SD
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. เนื้อหามีความสอดคล้องกับหัวข้อในการบรรยาย	8 (22.2%)	26 (72.2%)	1 (2.8%)	1 (2.8%)	-	4.13 (มาก)	.59
2. ความละเอียดชัดเจนของเนื้อหา	7 (19.4%)	24 (75.0%)	1 (2.8%)	1 (2.8%)	-	4.11 (มาก)	.57
3. เนื้อหาสามารถนำไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน	8 (22.2%)	25 (69.4%)	3 (8.3%)	-	-	4.13 (มาก)	.54
ค่าเฉลี่ย						**4.12 (มาก)**	

จากตารางที่ 5 พบว่า ภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมการอบรม ประเมินเนื้อหา และการนำไปใช้ประโยชน์ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.12

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านผู้เข้าร่วมการอบรมประเมิน ด้านเนื้อหามีความสอดคล้องกับหัวข้อในการบรรยาย และเนื้อหาสามารถนำไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน เท่ากัน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.13 รองลงมาคือ ความละเอียดชัดเจนของเนื้อหา อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.11

ตารางที่ 6 ประเมินวิทยากร

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. ความรู้ความเข้าใจ และประสบการณ์เกี่ยวข้องกับเนื้อหา	11 (30.6%)	23 (63.9%)	2 (5.6%)	-	-	4.25 (มาก)	.55
2. ความสามารถในการถ่ายถอดให้ผู้เข้าร่วมโครงการเข้าใจ	14 (38.9%)	21 (58.3%)	-	1 (2.8%)	-	4.33 (มาก)	.63
3. ความสามารถจัดสรรและบริหารเวลาในการบรรยายได้เหมาะสม	10 (27.8%)	24 (66.7%)	2 (5.6%)	-	-	4.22 (มาก)	.54
ค่าเฉลี่ย						**4.27 (มาก)**	

จากตารางที่ 6 พบว่า ภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมการอบรม ประเมินวิทยากร อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.27

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่าผู้ตอบแบบประเมิน ให้ประเด็นความคิดเห็นมีค่าสูงสุด ได้แก่ ความสามารถในการถ่ายถอดให้ผู้เข้าร่วมโครงการเข้าใจ ค่าเฉลี่ย 4.33 ระดับมาก รองลงมาคือ ความรู้ความเข้าใจ และประสบการณ์เกี่ยวข้องกับเนื้อหา อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.25

ตารางที่ 7 ประเมินรูปแบบและกระบวนการจัดโครงการ

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. รูปแบบการจัดโครงการ	8 (22.2%)	23 (63.9%)	5 (13.9%)	-	-	4.08 (มาก)	.60
2. ระยะเวลาการจัดโครงการ	8 (22.2%)	19 (52.8%)	8 (22.2%)	1 (2.8%)	-	3.94 (มาก)	.75
3. เอกสารประกอบ	9 (25.0%)	23 (63.9%)	4 (11.1%)	-	-	4.13 (มาก)	.75
4. สถานที่การจัดโครงการ	22 (25.0%)	3 (61.1%)	1 (2.8%)	1 (2.8%)	-	4.02 (มาก)	.84
5. คุณภาพและปริมาณอาหารและเครื่องดื่ม	10 (27.3%)	23 (63.9%)	3 (8.3%)	-	-	4.19 (มาก)	.57
ค่าเฉลี่ย							4.07 (มาก)

จากตารางที่ 7 พบว่า ภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการอบรมประเมินรูปแบบและกระบวนการจัดโครงการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.07

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่ามีค่าสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ คุณภาพและประมาณอาหารและเครื่องดื่ม ค่าเฉลี่ย 4.19 รองลงมือ คือ เอกสารประกอบ ค่าเฉลี่ย 4.13

ตารางที่ 8 วิเคราะห์แบบประเมินในภาพรวม 4 ด้าน

ประเด็นความคิดเห็น	$\overline{X}$	**ร้อยละ**
1. ประเมินผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้านความรู้ความเข้าใจ	4.05 (มาก)	81.00
2. ประเมินเนื้อหา และการนำไปใช้ประโยชน์	4.12 (มาก)	82.40
3. ประเมินวิทยากร	4.27 (มาก)	85.40
4. ประเมินรูปแบบและกระบวนการจัดโครงการ	4.07 (มาก)	81.40
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.13 (มาก)**	**82.60**

จากตารางที่ 8 พบว่าความพึงพอใจ/ความคิดเห็นมีต่อการดำเนินการโครงการทั้ง 4 ด้าน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.13 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่ามีค่าสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ประเมินวิทยากร ค่าเฉลี่ย 4.27 รองลงมา คือ ประเมินเนื้อหา และการนำใช้ประโยชน์ ค่าเฉลี่ย 4.12 ระดับมาก

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

- ควรมีแบบประเมินวิทยากรแยกเพราะความน่าสนใจของเนื้อหาต่างกัน สถานที่บริการไม่ประทับใจ (ซึ่งไม่เกี่ยวกับผู้จัดงาน)
- วิทยากรช่วงเช้าพูดถึงแต่เรื่องรางวัลจนดูเหมือนห่างไกลกับองค์กรของเรา วิทยากรช่วงบ่ายถ่ายทอดความรู้ได้เป็นอย่างดีและสามารถนำความรู้ที่ได้ใช้งานได้จริง
- สร้างนโยบายหรือแนวปฏิบัติที่ดีในการบริหารเพื่อให้ทุกคนยึดเป็นแนวปฏิบัติ
- สัญญาณทีวีในห้องพักไม่ค่อยดี เครื่องเสียงในการอบรมไม่ดี ห้องประชุมแคบ เป็นการจัดที่ได้รับความรู้มากจากเดิมหากเป็นไปได้ อยากให้เพิ่มการสรุปประเด็นความรู้ให้มากขึ้น (กำหนดเวลาในการสรุปสั้นเกินไป)
- เห็นควรให้ยึดการบริการเป็นนโยบายและหน้าที่ที่พนักงานทุกคนต้องปฏิบัติ
- อยากให้มหาวิทยาลัยให้ความสำคัญกับคำว่า บริการ เพราะในทุกวันนี้คนทำงานคิดว่าหน้าที่ของตนคืองานไม่ใช่ทำให้ใครพอใจ จึงทำให้องค์กรไม่อบอุ่นถ้าทุกคนมีใจที่รักบริการมหาวิทยาลัยจะน่าอยู่ทุกคนช่วยเหลือกัน

ภาคผนวก

คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
ที่ 3107 / 2558
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการความรู้ (KM) ของสำนักงานอธิการบดี
ประจำปีงบประมาณ 2558

ด้วยสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้ดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ ตามมาตรฐานการอุดมศึกษาข้อที่ 3 กำหนดให้สถาบันมีการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ ตามการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ ตัวบ่งชี้ที่ 7.2 การพัฒนาสถาบันสู่การเรียนรู้ เพื่อให้งานสำนักงานอธิการบดีเป็นไปอย่างต่อเนื่องและบรรลุเป้าหมาย จึงแต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการความรู้ (KM) ของสำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ 2558 ดังต่อไปนี้

1. ดร.ณัฏฐินี	ทองดี	ที่ปรึกษา
2. นางศิริวรรณ	อินทเตียร	ประธาน
3. นางมุกดา	วรแสน	รองประธาน
กองกลาง		
4. นางสาวประภาพร	บัวงาม	กรรมการ
5. นางชุติมา	แก้วอำไพ	กรรมการ
6. นางนิภาเพ็ญ	เสาวพันธ์	กรรมการ
7. นางสาววนิย์รัตน์	อินทรปัญญา	กรรมการ
8. นางสาวดวงใจ	ปานสันเทียะ	กรรมการ
9. นางสาวณัฎยา	สกุลศิริทรัพย์	กรรมการ
10. นางศิรัญญา	พีระนวโชติ	กรรมการ
11. นางนิรดา	เหลืองศิริเจริญ	กรรมการ
กองคลัง		
12. นางอารีรัตน์	แก่นกลาง	กรรมการ
13. นางเพ็ญศรี	พุ่มพฤกษ์	กรรมการ
14. นางนิษฐา	ท่วมประจักษ์	กรรมการ
15. นางสาวยุภาวรรณ	ไกรสูงเนิน	กรรมการ
16. นางสาวจริยา	ประภาพร	กรรมการ
17. นางสาวรัมย์ประภา	บุญทะระ	กรรมการ
กองพัฒนานักศึกษา		
18. นางบุญญิสา	พันสุภาดี	กรรมการ
19. นางสาววิชุดา	ผ่านอ้น	กรรมการ

-2-

กองกิจการพิเศษ

20. นางสาววิภารัตน์	วีรชัยนุสนธิ์กิจ	กรรมการ
21. นางสาวสายฝน	วิลัย	กรรมการ
22. นางสาวทรัพย์มณี	บุญญโก	กรรมการ
23. นายพงษ์ศรี	ศรีพรหม	กรรมการ
24. นางสาวนฤพร	พร่องครบุรี	กรรมการ
กองนโยบายและแผน		
25. นางสาวกฤตยา	พันธ์งาม	กรรมการ
26. นางสาวกาญจนา	เหลืองศิริเจริญ	กรรมการ
กองบริหารงานบุคคล		
27. นายมานัด	รัตนแนบ์	กรรมการ
28. นายสโรชา	ศรีอภัย	กรรมการ
29. นางสาวจิตราภรณ์	สนจุมภะ	กรรมการ
กองวิเทศสัมพันธ์		
30. นางสาวขนานาถ	ธนะกุลภาคิน	กรรมการ
31. นางสาววรรณศิริ	หอมเกาะ	กรรมการ
กองประกันคุณภาพการศึกษา		
32. นางสาวสายฝน	ไชยมาตร	กรรมการ
33. นางสาวสุภาพร	คำภา	กรรมการ
สำนักงานสภามหาวิทยาลัย		
34. นางสาวศรัญญา	ชูสกุล	กรรมการ
35. นางสาวภิญญดา	ปูนขุนทด	กรรมการ
โครงการจัดตั้งกองอาคารสถานที่และบริการ		
36. นางสาวจุรีพร	แสงเดือน	กรรมการ
37. นางเมธินี	แนบสูงเนิน	กรรมการ
38. นางสาวสุภารัตน์	ชัยมีแรง	กรรมการและเลขานุการ
39 นางสาวภาณิชา	อ่อนท้าว	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
40. นางสาววราภรณ์	ศรีโพธิ์วัง	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ให้คณะกรรมการดังกล่าวดำเนินงาน ตามแผนการจัดการความรู้ ของสำนักงานอธิการบดี ปีงบประมาณ 2558 เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์

สั่ง ณ วันที่ 19 มิถุนายน พ.ศ. 2558

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิเชียร ฝอยพิกุล)
อธิการบดี

แผนการจัดการความรู้สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2558

เรื่อง เทคนิคการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ

ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	งบประมาณ (บาท)	ผู้รับผิดชอบ
1.	การกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายการจัดการความรู้	- ประชุมสรุปบทเรียน KM ปี 57 และจัดทำแผน KM ด้านการบริการ ปี 58 - กำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมาย ประเด็น KM เทคนิคการบริการอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ เป้าหมาย KM : ให้ตัวแทนบุคลากรแต่ละหน่วยงานนำการจัดการความรู้ไปสู่งานประจำ สามารถพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศและเกิดแนวปฏิบัติที่ดี - ถ่ายทอดสู่หน่วยงาน	มิถุนายน 2558	แผนการจัดการความรู้งานบริการของสำนักงานอธิการบดี	1 แผน		คณะกรรมการจัดการความรู้สำนักงานอธิการบดี
2.	การกำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมาย	- มีการกำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายตามประเด็นการจัดการความรู้ในสำนักงานอธิการบดี เกี่ยวกับเทคนิคการบริการของแต่ละงาน ในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี	มิถุนายน 2558	จำนวนบุคลากรกลุ่มเป้าหมายในหน่วยงาน			
3.	การรวบรวมองค์ความรู้ตามประเด็นความรู้ มาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบ	- ประชุมระดมสมองหารูปแบบเทคนิคการบริการอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ - จัดทำคู่มือเทคนิคการบริการอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ	กรกฎาคม 2558	คู่มือเทคนิคการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ	1 เล่ม		

ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	งบประมาณ (บาท)	ผู้รับผิดชอบ
4.	การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้	- มีการจัดประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ตามความเหมาะสมกับประเด็น KM เช่น การอบรม การประชุม จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จัดมุม KM จัดศึกษาดูงาน เป็นต้น	สิงหาคม 2558	จำนวนกิจกรรมและบุคลากรที่ร่วมกิจกรรม	1 กิจกรรม จำนวน คน		
5.	การนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง	- จัดประชุมนำเสนอผลการเรียนรู้จาก KM เทคนิคการบริการอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ - จัดทำแผนปรับปรุงการบริการ	กันยายน 2558	จำนวนครั้งและจำนวนบุคลากรที่ร่วมประชุม แผนปรับปรุงการบริการ	1 ครั้ง/ คน หน่วยงานและ 1 แผน		

ภาพกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรของหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี

งานเลขานุการและงานประชุม กรกฎาคม 2558 แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในประเด็น “การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ” และ งานประชาสัมพันธ์ กรกฎาคม 2558 แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในประเด็น “พัฒนาการให้บริการ ด้วยปฏิทินงานออนไลน์”

กองคลัง กรกฎาคม 2558 แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในประเด็น “กองคลังไม่มีจุดส่งเอกสารที่ชัดเจน”

กองนโยบายและแผน กรกฎาคม 2558 แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในประเด็น “งานเดินแฟ้มเอกสาร”

กองพัฒนานักศึกษา กรกฎาคม 2558 แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในประเด็น “การสื่อสารภายในหน่วยงาน”

กองกิจการพิเศษ กรกฎาคม 2558 แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในประเด็น “การให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ และการปฏิบัติงานแทนกันได้”

กองวิเทศสัมพันธ์ กรกฎาคม 2558 แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในประเด็น “การให้บริการด้านการจัดทำเอกสารประกอบการขอต่ออายุวีซ่าสำหรับนักศึกษาชาวต่างชาติ”

โครงการจัดตั้งกองอาคารสถานที่และบริการ กรกฎาคม 2558 แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในประเด็น “งานด้านการบริการ และเทคนิคการบริการ”

กองประกันคุณภาพการศึกษา กรกฎาคม 2558 แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในประเด็น “การบริการที่เป็นเลิศ เริ่มต้นที่ตัวเราเอง”

สำนักงานสภามหาวิทยาลัย กรกฎาคม 2558 แลกเปลี่ยนเรียนรู้ใน 2 ประเด็น ได้แก่ 1) งานการบริการด้านการสืบค้นข้อมูล และ 2) งานการจัดเก็บเอกสาร

กองบริหารบุคคล กรกฎาคม 2558 แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในประเด็น “การพิจารณาประเด็นการจัดการความรู้ของกองบริหารงานบุคคล 58”

โครงการอบรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และศึกษาดูงานการจัดการความรู้ (KM)
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

๑. หลักการและเหตุผล

ด้วย ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ สำนักงานอธิการบดีมีการกำหนดประเด็นการจัดการความรู้ในหัวข้อ "เทคนิคการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ" โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรของกองต่าง ๆ ในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ได้มีเทคนิคการบริการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งจะส่งผลให้คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอธิการบดีมีประสิทธิภาพมากขึ้น และเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น ทั้งนี้ สำนักงานอธิการบดีได้วางแผนการดำเนินกิจกรรมไว้โดยคร่าว คือ จะมีการจัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้เรื่อง เทคนิคการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ ในวันที่ ๓ กันยายน ๒๕๕๘ หลังจากนั้น จะมีการศึกษาดูงานในองค์กรภาคเอกชนที่เป็นผู้ให้บริการแก่บุคคลทั่วไป โดยเป็นองค์กรที่ได้รับการยอมรับเรื่องการบริการที่ดี ในวันที่ ๔ กันยายน ๒๕๕๘

ในการนี้ เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ของสำนักงานอธิการบดีบรรลุผลสำเร็จตามแผนที่วางไว้ สำนักงานอธิการบดีจึงได้จัดโครงการอบรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และศึกษาดูงานการจัดการความรู้ (KM) ขึ้น เพื่อเป็นการเปิดโลกทัศน์ของบุคลากรที่เข้าร่วมโครงการให้มีโอกาสได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์จากองค์กรภาคเอกชนที่มีชื่อเสียงในเรื่องการบริการ เพื่อนำเทคนิคด้านการบริการมาปรับใช้และพัฒนางานของตนให้ดียิ่งขึ้นไป

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ด้านการจัดการความรู้ ในหัวข้อ "เทคนิคการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ"

๒.๒ เพื่อให้บุคลากรได้นำเทคนิคด้านการบริการมาปรับใช้ในหน่วยงานของตนเอง

๓. กลุ่มเป้าหมาย

ผู้บริหารและบุคลากรในสังกัดสำนักงานอธิการบดี จำนวน ๔๐ คน

๔. วิธีดำเนินการ

- จัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้เรื่อง เทคนิคการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ โดยวิทยากรจากโรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมา ณ เขาใหญ่ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา
- ศึกษาดูงานด้านการบริการ ณ ฟาร์มโชคชัย อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

๕. ระยะเวลาและสถานที่

ดำเนินการในช่วงวันที่ ๓ - ๔ กันยายน ๒๕๕๘ ณ เขาใหญ่ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา และฟาร์มโชคชัย อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

๖. งบประมาณ

๖.๑ ค่าใช้สอย

- ค่าตอบแทนวิทยากร จำนวน ๓ คน ๆ ละ ๖ ชั่วโมง ๆ ละ ๖๐๐ บาท เป็นเงิน ๑๐,๘๐๐ บาท
- ค่าที่พัก ๒๐ ห้องๆ ละ ๑,๖๐๐ บาท ๑ คืน เป็นเงิน ๓๒,๐๐๐ บาท
- ค่าเบี้ยเลี้ยง ๔๐ คน ๆ ละ ๒๔๐ บาท ๒ วัน เป็นเงิน ๑๙,๒๐๐ บาท
- ค่าอาหาร จำนวน ๔๐ คน ๒ มื้อ มื้อๆ ละ ๓๕๐ บาท เป็นเงิน ๒๘,๐๐๐ บาท
- ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม จำนวน ๔๐ คน ๒ มื้อๆ ละ ๖๐ บาท เป็นเงิน ๔,๘๐๐ บาท
- ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง เป็นเงิน ๒๕,๐๐๐ บาท
- ค่าประกันอุบัติเหตุหมู่ เป็นเงิน ๔,๐๐๐ บาท

/๖.๒ ค่าวัสดุ ...

๖.๒ ค่าวัสดุ

- ค่าวัสดุ เป็นเงิน ๔๐,๐๐๐ บาท

รวมเป็นเงินทั้งสิ้น จำนวน ๑๕๘,๘๐๐ บาท (หนึ่งแสนห้าหมื่นแปดพันแปดร้อยบาทถ้วน)

หมายเหตุ ขอถัวจ่ายทุกรายการ โดยเบิกจ่ายจากงบประมาณโครงการจัดการความรู้ ของสำนักงานอธิการบดี บกศ.งวดที่ ๑/๒๕๕๘ กองทุนพัฒนาบุคลากร

๗. ผู้รับผิดชอบโครงการ

คณะกรรมการการจัดการความรู้ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

๘. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๘.๑ ผู้เข้าร่วมโครงการได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ด้านการจัดการความรู้ ในหัวข้อ "เทคนิคการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ" จากหน่วยงานที่ได้รับรางวัล "พัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง"

๘.๒ ผู้เข้าร่วมโครงการได้นำเทคนิคด้านการบริการมาปรับใช้ในหน่วยงานของตนเอง

๙. การประเมินโครงการ

๙.๑ สังเกตจากการความร่วมมือในการเข้าร่วมกิจกรรม

๙.๒ ประเมินความพึงพอใจโดยใช้แบบประเมิน

ลงชื่อ..ผู้เสนอโครงการ

(นางศิริวรรณ อินทเคียร)

ประธานคณะกรรมการการจัดการความรู้ สำนักงานอธิการบดี ปี ๒๕๕๘

ลงชื่อ..ผู้เห็นชอบโครงการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สิงห์โต เพ็ชรไพโรจน์)

ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี

ลงชื่อ..ผู้อนุมัติโครงการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิเชียร ฝอยพิกุล)

อธิการบดี

ที่ ศธ ๐๕๔๔/๓๐๗๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
ถนนสุรนารายณ์ อำเภอเมือง
จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๐๐๐

๑๑ สิงหาคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์บุคลากรเป็นวิทยากร และแลกเปลี่ยนเรียนรู้

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชนครินทร์

ด้วยในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ นี้ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา จัดให้มีโครงการ และกิจกรรมเพื่อสนับสนุนการจัดการความรู้ในประเด็น "เทคนิคการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ" ที่จะมีขึ้นในวันพฤหัสบดีที่ ๓ กันยายน ๒๕๕๘ ณ เขาใหญ่ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา มหาวิทยาลัยจึงขอความอนุเคราะห์บุคลากรในสังกัดของท่าน ประกอบด้วย

๑. คุณณภัทร วรากรอมรเดช
๒. คุณประณีต ชุ่มพุทรา
๓. คุณจุฑามณี ดุษฎีประเสริฐ

ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ในการจัดการความรู้ และการดำเนินการเกี่ยวกับ "รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ" เป็นวิทยากร และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ตามวัน เวลา และสถานที่ดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา มหาวิทยาลัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน หากมีข้อสงสัยประการใด กรุณาสอบถามที่ คุณศิริวรรณ อินทเศียร รองผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๙-๗๒๐๙๙๗๑ และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิเชียร ฝอยพิกุล)
อธิการบดี

สำนักงานอธิการบดี
โทร. ๐-๔๔๐๐-๙๐๐๙

คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
ที่ ๔๒๘๐/๒๕๕๘
เรื่อง ให้บุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเข้าร่วมโครงการ
"อบรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และศึกษาดูงานการจัดการความรู้ (KM)
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา"

ด้วยสำนักงานอธิการบดี โดยคณะกรรมการจัดการความรู้ สำนักงานอธิการบดี กำหนดจัดโครงการ "อบรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และศึกษาดูงานการจัดการความรู้ (KM) สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา" ระหว่างวันที่ ๓-๔ กันยายน ๒๕๕๘ ณ วิลล่าพาราดี เขาใหญ่ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา และฟาร์มโชคชัย อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ จึงให้บุคลากรดังรายชื่อต่อไปนี้เข้าร่วมโครงการ

๑.	ดร.ณัฏฐินี	ทองดี	๒.	นางศิริวรรณ	อินทเศียร
๓.	นางมุกดา	วรแสน	๔.	นางสาวประภาพร	บัวงาม
๕.	นางนิภาเพ็ญ	เสาวพันธ์	๖.	นางสาววนีย์รัตน์	อินทรปัญญา
๗.	นางสาวดวงใจ	ปานสันเทียะ	๘.	นางสาวณัฏยา	สกุลศิริทรัพย์
๙.	นางศิรัญญา	พีระนวโชติ	๑๐.	นางนิรดา	เหลืองศิริเจริญ
๑๑.	นางเพ็ญศรี	พุ่มพฤกษ์	๑๒.	นางสาวจริยา	ประภาพร
๑๓.	นางสาวรัมย์ประภา	บุญทะระ	๑๔.	นางบุญญิสา	พันสุเภาดี
๑๕.	นางสาววิชุดา	ผ่านอ้น	๑๖.	นางสาวสายฝน	วิลัย
๑๗.	นายพงษ์ตรี	ศรีพรหม	๑๘.	นางสาวนฤพร	พร่องครบุรี
๑๙.	นางสาววิภารัตน์	วีรชัยนุสนธิ์กิจ	๒๐.	นางสาวกฤตยา	พันธ์งาม
๒๑.	นางสาวกาญจนา	เหลืองศิริเจริญ	๒๒.	นายมังคลารัตน์	สำเนากลาง
๒๓.	นายมานัต	รัตนเนนย์	๒๔.	นายสโรชา	ศรีอภัย
๒๕.	นายเรืองยศ	ชนไธสง	๒๖.	นางสาวศุภาวีร์	แก้วกูร
๒๗.	อาจารย์ปิยะฉัตร	เทพหัสดิน ณ อยุธยา	๒๘.	นางสาวชนานาถ	ธนะกุลภาคิน
๒๙.	นางสาววรรณศิริ	ทอนเกาะ	๓๐.	นางสาวดลยา	เพ็ชรดี
๓๑.	นางสาวศรัญญา	ชูสกุล	๓๒.	นางสาวภิญญดา	ปูนขุนทด
๓๓.	นางเมธินี	แนบสูงเนิน	๓๔.	นางสาวภาณิชา	อ่อนท้าว
๓๕.	นางสาวจุรีพร	แสงเดือน	๓๖.	นางสาววราภรณ์	ศรีโพธิ์วัง
๓๗.	นางสาวสุภารัตน์	ชัยมีแรง	๓๘.	นายนเรศ	สุริยันต์
๓๙.	นายยงยุทธ	กระจ่างโพธิ์			

-๒-

ทั้งนี้ ให้ผู้มีรายชื่อข้างต้นเข้าร่วมโครงการในวัน เวลา และสถานที่ดังกล่าว เพื่อให้เกิดผลดีต่อตนเองและมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา โดยสามารถเบิกค่าใช้จ่ายจากงบประมาณของสำนักงานอธิการบดี กองทุนพัฒนาบุคลากร (บ.กศ. อนุมัติครั้งที่ ๑) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

สั่ง ณ วันที่ ๒๓ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๘

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิเชียร ฝอยพิกุล)
อธิการบดี

ภาพกิจกรรมอบรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และศึกษาดูงาน ระหว่างวันที่ 3 – 4 กันยายน 2558
ณ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

อธิการบดีกล่าวเปิดโครงการอบรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ คณะกรรมการการจัดการความรู้ (KM) ของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ระหว่างวันที่ 3 – 4 กันยายน 2558
ณ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

คณะกรรมการการจัดการความรู้ (KM) ของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ร่วมอบรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในประเด็น “เทคนิคการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ”

วิทยากรผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์จากโรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชนครินทร์ บรรยายให้ความรู้ และร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

วิทยากรผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์จากโรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชนครินทร์ บรรยายให้ความรู้ และร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ตัวแทนคณะกรรมการการจัดการความรู้ สำนักงานอธิการบดี กล่าวแสดงความขอบคุณคณะวิทยากรจาก
โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชนครินทร์

ดร.ณัฏฐินี ทองดี วิทยากรผู้มีความรู้ความชำนาญในเรื่องการจัดการความรู้ บรรยายให้ความรู้ และร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในประเด็น “องค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ”

แบ่งกลุ่มปฏิบัติการ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในประเด็น “องค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ”

แบ่งกลุ่มปฏิบัติการ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในประเด็น “องค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ”

แบ่งกลุ่มปฏิบัติการ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในประเด็น “องค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ”