

## คำนำ

ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล ได้จัดทำการจัดการความรู้ ซึ่งเป็นตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยฝ่ายงานทะเบียนและวัดผลได้จัดทำแผนการจัดการความรู้ ในประเด็นความรู้ : เทคนิคการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ เพื่อนำมาพัฒนาและปลูกจิตสำนึกการให้บริการที่ดี และเพื่อสร้างความพึงพอใจ ความประทับใจ ให้ผู้รับบริการ ในปีการศึกษา 2556 ได้มีหน่วยงานจากศูนย์กลางมหาวิทยาลัย วิทยาเขตสุรินทร์ วิทยาเขตขอนแก่น วิทยาเขตกาฬสินธุ์ วิทยาเขตสกลนคร เข้าร่วมในโครงการเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ รวมทั้งมีวิทยากรที่มีความรู้ และประสบการณ์ให้การบริการมาร่วมในการจัดการความรู้ ซึ่งฝ่ายงานทะเบียนและวัดผลได้มีการดำเนินการตามแผน เพื่อให้เกิดความรู้ใหม่ๆ และจัดเก็บองค์ความรู้ที่ได้เป็นคลังความรู้ เพื่อนำไปเผยแพร่หรือใช้ในการปฏิบัติตามภารกิจของหน่วยงานต่อไป

คณะกรรมการจัดการความรู้  
ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล  
ประจำปีการศึกษา 2556

# สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
กิจกรรม	1
หน่วยงาน	1
คณะทำงาน	1
หลักการและเหตุผล	4
วัตถุประสงค์	1
งบประมาณ	2
คณะกรรมการจัดการความรู้	2
กระบวนการจัดการความรู้	2
ผลการดำเนินงาน	3
Mind Maps เทคนิคการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ ปีการศึกษา 2555	4
แนวปฏิบัติที่ดีในการให้บริการงานทะเบียน ปีการศึกษา 2555	8
Mind Maps เทคนิคการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ ปีการศึกษา 2556	10
แนวปฏิบัติที่ดีในการให้บริการงานทะเบียน ปีการศึกษา 2556	13
แนวปฏิบัติที่ดีในการให้บริการงานทะเบียน	15
ปัจจัยแห่งความสำเร็จ	18
บทสรุป	18
ภาคผนวก	19

## 1. กิจกรรม

เทคนิคการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ

## 2. หน่วยงาน

ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

## 3. คณะทำงาน

ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล

## 4. หลักการและเหตุผล

ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล ได้นำการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) ในหัวข้อเทคนิคการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ จากปีการศึกษา 2555 นำมาต่อยอดและจัดทำเป็นแผนการจัดการความรู้ในปีการศึกษา 2556 ซึ่งฝ่ายงานทะเบียนและวัดผลยังเห็นความจำเป็น และความสำคัญในการจัดการความรู้ในหัวข้อเทคนิคการให้บริการสู่ความเป็นเลิศอยู่ โดยนำมาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคน พัฒนางาน และพัฒนาองค์กร และได้กำหนดให้บุคลากรในฝ่ายทุกคนมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ร่วมกันแสวงหาความรู้ ร่วมกันสร้างสรรค์กิจกรรมที่มีคุณค่า และสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล เพื่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น สร้างความเชื่อมั่นด้านการบริการ และสามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีเป้าหมายร้อยละ 80 ของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้เสีย

## 5. วัตถุประสงค์

1. เพื่อใช้กระบวนการบริหารจัดการความรู้พัฒนางานของฝ่ายงานทะเบียนและวัดผลให้เป็นองค์กรเรียนรู้
2. เพื่อสร้างองค์ความรู้ให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพ
3. เพื่อเน้นกระบวนการให้ทุกคนมีโอกาสแสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล โดยผ่านกระบวนการบริหารจัดการความรู้

## 6. งบประมาณปี 2556

จำนวนเงิน 40,000 บาท

## 7. คณะกรรมการการจัดความรู้ ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

1. นางเกตุกาญจน์	ไชยจันทร์	ประธานกรรมการ
2. นางสาวระวิสุตา	นารี	กรรมการ
3. นางสาววรรณมณี	บุญฟู	กรรมการ
4. นางถนอมศรี	สุทธิจันทร์	กรรมการ
5. นางสาวฐาณิญา	ทองประसार	กรรมการ
6. นางสาวเรมิดา	เหล็กลอย	กรรมการ
7. นางเอมอัจฉริยา	พีรทัตสุวรรณ	กรรมการ
8. นางสาวปิยนุช	แดงชัยภูมิ	กรรมการ
9. นางสาวพนิดา	กาจกระโทก	กรรมการ
10. นางสาวรุ่งฉัตร	สอสูงเนิน	กรรมการ
11. นางสาวจิราพร	วรทองกลาง	กรรมการ
12. นางสาวน้ำผึ้ง	ขอเชิญกลาง	กรรมการ
13. นางสาวพรชลิศา	ยะจะนะ	กรรมการ
14. นางสาวภัณฑิรา	สุขนา	กรรมการและเลขานุการ
15. นางสาวพรรณณาภรณ์	พิบเกาะ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

## 8. กระบวนการจัดการความรู้

ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผลมีการดำเนินงานการจัดการความรู้ดังนี้

1. จัดทำคำสั่ง เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการ การจัดการความรู้ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล ประจำปีการศึกษา 2556
2. มีการประชุมหารือ และกำหนดหัวข้อในการจัดทำแผนการจัดการความรู้ประจำปี 2556
3. เสนอแผนการจัดการความรู้ประจำปีการศึกษา 2556 ให้ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนรับทราบ และอนุมัติแผน
4. นำแผนการจัดการความรู้ปีการศึกษา 2556 ประชุมเพื่อชี้แจงทำความเข้าใจ และเห็นความสำคัญเกี่ยวกับเป้าหมาย แนวทางและแผนการจัดการความรู้ โดยมีการประชุมในฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล
5. รวบรวมความรู้ที่ได้จากการค้นหา แลกเปลี่ยนและสรุปองค์ความรู้โดยสร้างช่องทางในการเข้าถึงคลังความรู้ ได้แก่
  - 5.1 จัดทำเอกสารเผยแพร่
  - 5.2 เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้

5.3 จัดเก็บความรู้เผยแพร่ใน <http://www.regis.rmuti.ac.th> ของฝ่ายงานทะเบียน และวัดผล และ <http://www.oapr.rmuti.ac.th> ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และที่ <http://www.gotoknow.org>

5.4 หนังสือเวียน

## 9. ผลการดำเนินงาน

### 1. การกำหนดหัวข้อความรู้

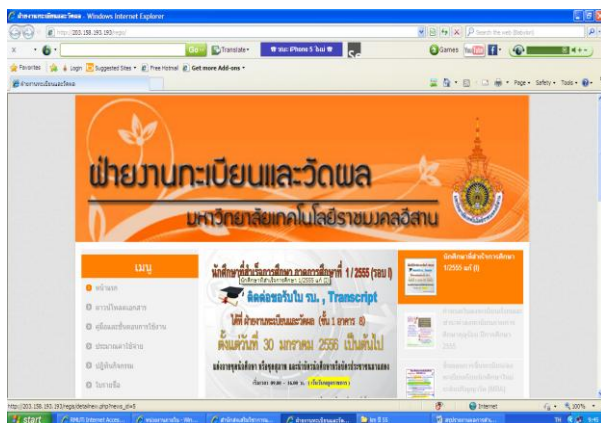
โดยการระดมความคิดเห็นจากบุคลากรในฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล ในการกำหนดหัวข้อในการทำการจัดการความรู้ เพื่อมาจัดทำแผน

### 2. ผลการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล ได้จัดทำโครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสำหรับบุคลากร ด้านงานทะเบียนและวัดผล เป้าหมาย : บุคลากรในฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล และผู้เข้าร่วมโครงการได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่องการบริการสู่ความเป็นเลิศโดยมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในวันที่ 1 – 2 สิงหาคม 2556

### 3. การจัดการคลังความรู้

คณะทำงานการจัดการความรู้ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล ได้ออกแบบคลังความรู้ที่ใช้ในงาน เพื่อความสะดวกในการเข้าถึงและค้นหาข้อมูล โดยจัดเก็บความรู้ใน <http://www.regis.rmuti.ac.th> ของฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล , <http://www.oapr.rmuti.ac.th> ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และที่ <http://www.gotoknow.org>

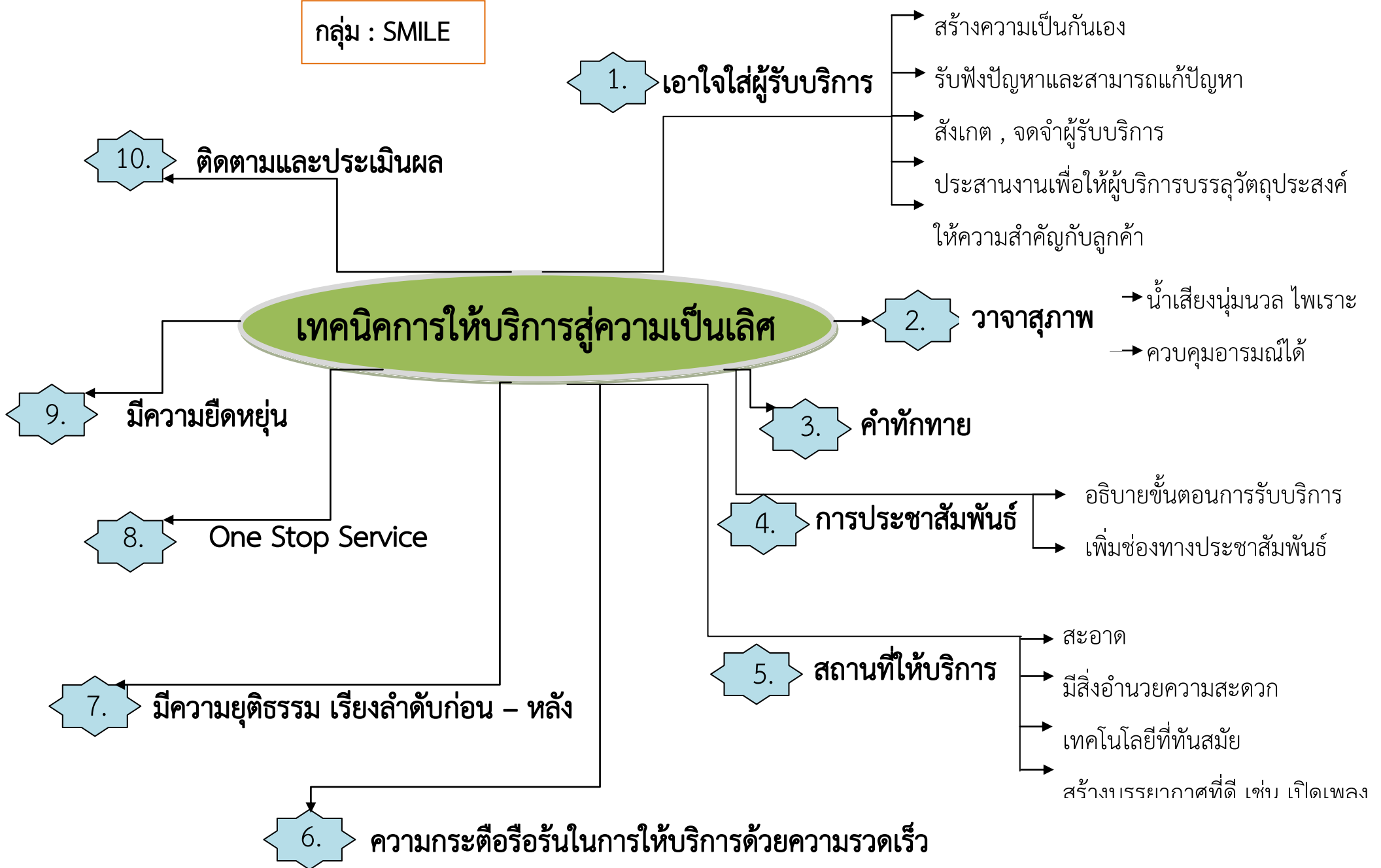


# Mind Maps

เทคนิคการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ

ปีการศึกษา 2555

กลุ่ม : SMILE



เทคนิคการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ

1. เข้าใจงานบริการของตนเอง

- เข้าใจผู้รับบริการ
- บริการตรงตามความต้องการ

5. Service Mind

- ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการด้วยใจ กล่าวคำทักทาย เป็นกันเอง
- การควบคุมอารมณ์

2.

- ความถูกต้องรวดเร็วของข้อมูล ความพร้อมของอุปกรณ์
- มีขั้นตอนบริการที่ชัดเจน

6. สร้างภาพลักษณ์ที่ดี

- การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมกับบุคลิกภาพ
- ความสะอาดของสถานที่

3. การวางแผนการทำงาน

- จัดทำแผนปฏิบัติงาน
- ดำเนินการตามแผน

7. ช่องทางการประชาสัมพันธ์

- Website
- ป้ายประชาสัมพันธ์

4.

- สรุปลจากแบบสอบถาม
- สรุปลจาก Website

8. ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- กรอกแบบสอบถาม
- สอบถามผ่านทาง Website

**เทคนิคการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ**

กลุ่ม : จิวแต่แจ้วนะจ๊ะ

5.

**สถานที่**

- มีป้ายบอกขั้นตอนการดำเนินการ
- พื้นที่สะอาด โล่ง โปร่ง และกว้างขวาง
- มีที่นั่งพักระหว่างรอรับบริการเพียงพอ

4.

**ขั้นตอนการให้บริการ**

- มีป้ายบอกขั้นตอนการทำงาน
- เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์
- มีบัตรคิวเพื่อความสะดวกและรวดเร็ว

1.

**การบริการ**

- ยิ้มแย้มแจ่มใส
- รวดเร็วในการบริการ , ความถูกต้องและแม่นยำ
- มีการอบรมพนักงานเพื่อให้พนักงานทำงานแทนกันได้
- เอาใจใส่ลูกค้า
- พนักงานสุภาพ เรียบร้อยพร้อมให้บริการ
- ให้การต้อนรับลูกค้าและไม่ปฏิเสธลูกค้า

2.

**เทคโนโลยี**

- มีเทคโนโลยีที่ให้บริการเพียงพอ
- มีการพัฒนาเทคโนโลยีด้านการให้บริการ
- มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย

3.

**การสื่อสาร**

- การกล่าวคำต้อนรับและภาษาที่ให้ความหวังและกำลังใจ = การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้องค์กร
- เก็บอารมณ์เพื่อลดความขัดแย้ง
- การบริการข้างในจิตใจไม่ว่าจะโดยตรงหรือทางโทรศัพท์
- เอาใจเขามาใส่ใจเรา

## 10. แนวปฏิบัติที่ดีในการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล ปีการศึกษา 2555

ปัจจัยที่ส่งให้บุคลากรในฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล มีการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งจะให้บริการ และสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ โดยบุคลากรพร้อมที่จะเรียนรู้ พัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา จากการจัดความรู้ได้แนวปฏิบัติที่ดีในการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล ดังต่อไปนี้

1. **ด้านบุคลากร** โดยฝ่ายงานทะเบียนและวัดผลจะให้ความสำคัญที่การพัฒนาคน หากบุคลากรมีความรู้ความสามารถ มีการพัฒนางาน และมีการจัดการความรู้ ก็จะทำให้มีความสามารถในการให้บริการและปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการโดยตรง ดังนั้นฝ่ายงานทะเบียนและวัดผลจึงให้บุคลากรได้ปฏิบัติในการให้บริการดังนี้

### แนวปฏิบัติ

- ส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
- บุคลากรฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล ควรแต่งกายให้สุภาพ พร้อมให้บริการ
- บุคลากรในฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล สามารถทำงานแทนกันได้
- ประสานงานเพื่อให้ผู้ใช้บริการบรรลุวัตถุประสงค์

2. **ด้านความถูกต้องและรวดเร็ว** การให้บริการด้วยความถูกต้อง และรวดเร็วจะทำให้เป็นที่ประทับใจโดยไม่ต้องเสียเวลา

### แนวปฏิบัติ

- มีการให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง
- มีขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน
- มีการบันทึก วัน เวลา ที่รับคำร้อง
- มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยพร้อมให้บริการ
- ข้อมูลถูกต้องรวดเร็ว

3. **ด้านการสื่อสาร** เพื่อสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรโดยเริ่มตั้งแต่การต้อนรับ น้ำเสียง นุ่มนวล ไพเราะ

### แนวปฏิบัติ

● ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล ควรมีคำทักทายผู้มารับบริการอย่างสุภาพ เช่น “สวัสดีค่ะ” “ติดต่อเรื่องอะไรคะ” , “ขอบคุณค่ะ” , “มีอะไรจะให้ช่วยเหลือไหมคะ”

● หลีกเลี่ยงการใช้คำว่า ไม่ได้ ไม่มี ไม่ให้ แต่ควรบอกเหตุผล แล้วชี้แจงแทนการปฏิเสธ เช่น “ขอภัยที่ไม่สามารถ.....เนื่องจาก.....”

● การยิ้ม และทักทายด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล ไพเราะและพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือผู้มารับบริการ

- ภาษาที่ใช้ควรให้ความหวัง และกำลังใจ

- ภาษาที่ใช้ควรเปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร
- ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการให้บริการโดยตรง หรือทางโทรศัพท์ ควรจะบ่งบอกถึง

น้ำใจการบริการข้างในจิตใจ

#### 4. การประชาสัมพันธ์ ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผลควรมีการประชาสัมพันธ์ หลากหลาย

รูปแบบ

##### แนวปฏิบัติ

- มีป้ายประชาสัมพันธ์
- มีอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
- มีการประชาสัมพันธ์ผ่าน Website
- มีการประชาสัมพันธ์ผ่าน SMS

5. ด้านสถานที่ และการจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวก เมื่อผู้รับบริการ มาใช้บริการซึ่งบางครั้งใช้ระยะเวลา การจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม จึงเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย

##### แนวปฏิบัติ

- มีที่นั่งพักรออย่างเพียงพอ
- สถานที่สะอาด และมีสิ่งอำนวยความสะดวก
- ขั้นตอนการให้บริการ

6. การติดตามและประเมินผล ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผลควรมีการติดตาม เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดที่ต้องปรับปรุงแก้ไข

##### แนวปฏิบัติ

- มีการออกแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจในด้านต่างๆ
- มีข้อร้องเรียนของผู้รับบริการลดลง

# Mind Maps

เทคนิคการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ

ปีการศึกษา 2556





## 11. แนวปฏิบัติที่ดีในการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล ปีการศึกษา 2556

### 1. ความต้องการของลูกค้า ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผลต้องให้บริการดังนี้

#### แนวปฏิบัติ

- บริการที่รวดเร็ว
- บริการที่สุภาพ
- บริการที่เสมอต้นเสมอปลาย
- รับฟังปัญหา
- ให้คำแนะนำด้วยความรู้ และความชำนาญ
- คำมั่นสัญญา (เมื่อรับงาน บอกผู้รับบริการว่าจะได้รับเอกสารเมื่อไร)

### 2. ขั้นตอนในการให้บริการ เมื่อผู้รับบริการมาใช้บริการควรปฏิบัติดังนี้

#### แนวปฏิบัติ

- ยิ้มและทักทายผู้มารับบริการ
- สอบถามถึงความต้องการของลูกค้า
- ฟังอย่างตั้งใจ
- จัดการตามความต้องการของผู้มารับบริการ
- กล่าวขอบคุณผู้มารับบริการอย่างจริงใจ

### 3. มาตรฐานในการให้บริการ เพื่อให้การบริการได้มาตรฐานและเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการควรปฏิบัติดังนี้

#### แนวปฏิบัติ

- สร้างความเป็นกันเองกับผู้มารับบริการ อย่างมีกาลเทศะ
- ตั้งใจและมุ่งมั่นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
- ปฏิบัติกับผู้มารับบริการเช่นเดียวกับที่เราต้องการได้รับการปฏิบัติ
- เสนอบริการที่เหนือความคาดหมายของผู้รับบริการ
- รับมือกับคำถาม เรื่องร้องเรียน และร้องทุกข์ อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ
- ช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำให้ลูกค้าพึงพอใจ

### 4. จิตสำนึกในการให้บริการที่ดี เพื่อให้การบริการที่ดีบุคลากรในฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล ควรมีจิตสำนึกในการให้บริการดังนี้

#### แนวปฏิบัติ

- ยิ้มแย้มแจ่มใส
- ไม่เบื่อคำถาม
- รับตัวนบริการ
- เต็มใจช่วยเหลือ
- ฟังความครบถ้วน
- ตามงานฉบับไว

- ด้วยใจเสมอภาค

### 5. สิ่งที่ต้องหลีกเลี่ยงในการพูดโทรศัพท์

- ใช้คำพูด “เท่านี้ใช้ไหม” “มีอะไรอีกไหม”
- การใช้โทรศัพท์พูดเรื่องส่วนตัวนานเกินไป
- การใช้วาจาไม่สุภาพ
- ระหว่างลูกค้ารอสาย อย่าพูดจาคูยกันลับหลัง
- อย่าใช้สายส่วนตัวนานเกินไป
- อย่าหายใจตรงๆ ลงในกระบอกโทรศัพท์
- อย่าขัดจังหวะในขณะที่แขกกำลังพูดอยู่ หรือเร่งให้พูด

### 6. สิ่งควรปฏิบัติในการพูดโทรศัพท์

- ยิ้มแย้มแจ่มใส
- รับสายทันที (2 ครั้ง) เมื่อมีสายเรียก พร้อมกล่าวคำว่า “สวัสดี”
- ขอโทษ/ขอบคุณ เมื่อต้องปล่อยให้ผู้รับคอยนาน
- แจ้งชื่อ / สถานที่นั้นๆ
- ใช้น้ำเสียงอ่อนโยน ไพเราะ
- ให้ความสำคัญ / ยกย่องผู้พูด และตั้งใจฟัง
- มีปากกาหรือดินสอ / กระดาษพร้อมจดบันทึกกรณีที่ต้องฝากข้อความ
- ทบทวนข้อความที่จดก่อนวางสาย
- กล่าวขอบคุณ.. ที่ได้รับการช่วยเหลือใด

จากการทำการจัดการความรู้ในการให้บริการหลายประเด็น รวมทั้งความรู้ที่ได้รับจากวิทยากรผู้มีประสบการณ์ด้านงานบริการ ที่ได้มาให้ความรู้ในงานบริการ ในปีการศึกษา 2555 และ 2556 ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผลได้รวบรวมข้อมูลเพื่อเป็นแนวปฏิบัติดังนี้

### แนวปฏิบัติที่ดีในการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล

1. **ด้านบุคลากร** โดยฝ่ายงานทะเบียนและวัดผลจะให้ความสำคัญที่การพัฒนาคน หากบุคลากรมีความรู้ความสามารถ มีการพัฒนางาน และมีการจัดการความรู้ ก็จะทำให้มีความสามารถในการให้บริการและปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการโดยตรง ดังนั้นฝ่ายงานทะเบียนและวัดผลจึงให้บุคลากรได้ปฏิบัติในการให้บริการดังนี้

#### แนวปฏิบัติ

- ส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
- บุคลากรฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล ควรแต่งกายให้สุภาพ พร้อมให้บริการ
- บุคลากรในฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล สามารถทำงานแทนกันได้
- ประสานงานเพื่อให้ผู้รับบริการบรรลุวัตถุประสงค์

2. **ด้านความถูกต้องและรวดเร็ว** การให้บริการด้วยความถูกต้อง และรวดเร็วจะทำให้เป็นที่ประทับใจโดยไม่ต้องเสียเวลา

#### แนวปฏิบัติ

- มีการให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง
- มีขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน
- มีการบันทึก วัน เวลา ที่รับคำร้อง
- มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยพร้อมให้บริการ
- ข้อมูลถูกต้องรวดเร็ว

3. **ด้านการสื่อสาร** เพื่อสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรโดยเริ่มตั้งแต่การต้อนรับ น้ำเสียง นุ่มนวล ไพเราะ

#### แนวปฏิบัติ

- ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล ควรมีคำทักทายผู้มารับบริการอย่างสุภาพ เช่น “สวัสดีค่ะ” “ติดต่อเรื่องอะไรคะ” , “ขอบคุณค่ะ” , “มีอะไรจะให้ช่วยไหมคะ”
- หลีกเลี่ยงการใช้คำว่า “ไม่ได้” “ไม่มี” “ไม่ให้” แต่ควรบอกเหตุผล แล้วชี้แจงแทนการปฏิเสธ เช่น “ขออภัยที่ไม่สามารถ.....เนื่องจาก.....”

รับบริการ

- การยิ้ม และทักทายด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล ไพเราะและพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือผู้มา

- ภาษาที่ใช้ควรให้ความหวัง และกำลังใจ
- ภาษาที่ใช้ควรเปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร
- ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการให้บริการโดยตรง หรือทางโทรศัพท์ ควรจะบ่งบอกถึง

น้ำใจการบริการข้างในจิตใจ

รูปแบบ

4. การประชาสัมพันธ์ ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผลควรมีการประชาสัมพันธ์ หลากหลาย

#### แนวปฏิบัติ

- มีป้ายประชาสัมพันธ์
- มีอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
- มีการประชาสัมพันธ์ผ่าน Website
- มีการประชาสัมพันธ์ผ่าน SMS

5. ด้านสถานที่ และการจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวก เมื่อผู้รับบริการ มาใช้ บริการซึ่งบางครั้งใช้ระยะเวลา การจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม จึงเป็นปัจจัยสำคัญ ประการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย

#### แนวปฏิบัติ

- มีที่นั่งพักรออย่างเพียงพอ
- สถานที่สะอาด และมีสิ่งอำนวยความสะดวก
- ขั้นตอนการให้บริการ

6. การติดตามและประเมินผล ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผลควรมีการติดตาม เพื่อรับฟัง ความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดที่ต้องปรับปรุงแก้ไข

#### แนวปฏิบัติ

- มีการออกแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจในด้านต่างๆ
- มีข้อร้องเรียนของผู้รับบริการลดลง

7. ความต้องการของผู้มารับบริการ ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผลต้องให้บริการดังนี้

#### แนวปฏิบัติ

- บริการที่รวดเร็ว
- บริการที่สุภาพ
- บริการที่เสมอต้นเสมอปลาย
- รับฟังปัญหา
- ให้คำแนะนำด้วยความรู้ และความชำนาญ

- คำมั่นสัญญา (เมื่อรับงาน บอกผู้รับบริการว่าจะได้รับเอกสารเมื่อไร)
8. **ขั้นตอนในการให้บริการ** เมื่อผู้รับบริการมาใช้บริการควรปฏิบัติดังนี้

#### แนวปฏิบัติ

- ยิ้มและทักทายผู้มารับบริการ
- สอบถามถึงความต้องการของลูกค้า
- ฟังอย่างตั้งใจ
- จัดการตามความต้องการของผู้มารับบริการ
- กล่าวขอบคุณผู้มารับบริการอย่างจริงใจ

9. **มาตรฐานในการให้บริการ** เพื่อให้การบริการได้มาตรฐานและเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการควรปฏิบัติดังนี้

#### แนวปฏิบัติ

- สร้างความเป็นกันเองกับผู้มารับบริการ อย่างมีกาลเทศะ
- ตั้งใจและมุ่งมั่นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
- ปฏิบัติกับผู้มารับบริการเช่นเดียวกับที่เราต้องการได้รับการปฏิบัติ
- เสนอบริการที่เหนือความคาดหมายของผู้รับบริการ
- รับมือกับคำถาม เรื่องร้องเรียน และร้องทุกข์ อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ
- ช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำให้ลูกค้าพึงพอใจ

10. **จิตสำนึกในการให้บริการที่ดี** เพื่อให้การบริการที่ดีบุคลากรในฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล ควรมีจิตสำนึกในการให้บริการดังนี้

#### แนวปฏิบัติ

- ยิ้มแย้มแจ่มใส
- ไม่เบื่อคำถาม
- รับผิดชอบต่อหน้าที่
- เต็มใจช่วยเหลือ
- ฟังความครบถ้วน
- ตามงานฉบับไว

- ด้วยใจเสมอภาค

#### 11. สิ่งที่ควรหลีกเลี่ยงในการพูดโทรศัพท์

- ใช้คำพูด “เท่านี้ใช้ไหม” “มีอะไรอีกไหม”
- การใช้โทรศัพท์พูดเรื่องส่วนตัวนานเกินไป
- การใช้วาจาไม่สุภาพ
- ระวังลูกค้ารอสาย อย่าพูดจาคุยกันลับหลัง
- อย่าใช้สายส่วนตัวนานเกินไป
- อย่าหายใจตรงๆ ลงในกระบอกโทรศัพท์
- อย่าขัดจังหวะในขณะที่แขกกำลังพูดอยู่ หรือเร่งให้พูด

## 12. สิ่งที่ควรปฏิบัติในการพูดโทรศัพท์

- ยิ้มแย้มแจ่มใส
- รับสายทันที (2 ครั้ง) เมื่อมีสายเรียก พร้อมกล่าวคำว่า “สวัสดี”
- ขอโทษ/ขอขอบคุณ เมื่อต้องปล่อยให้ผู้รับคอยนาน
- แจ้งชื่อ / สถานที่นั้นๆ
- ใช้น้ำเสียงอ่อนโยน ไพเราะ
- ให้ความสำคัญ / ยกย่องผู้พูด และตั้งใจฟัง
- มีปากกาหรือดินสอ / กระดาษพร้อมจดบันทึกกรณีที่ต้องฝากข้อความ
- ทบทวนข้อความที่จดก่อนวางสาย
- กล่าวขอบคุณ.. ที่ได้รับการช่วยเหลือใด

## 9. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

1. นโยบายของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ที่ให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง และมีการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมายอย่างชัดเจน
2. ความมุ่งมั่นของผู้บริหาร
3. บุคลากรในมหาวิทยาลัยให้ความร่วมมือ และมีความพร้อมที่จะร่วมโครงการ
4. การสร้างแรงจูงใจ โดยในปีการศึกษา 2556 ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล ได้รับอนุมัติในการจัดโครงการโดยใช้เงินงบประมาณแผ่นดิน

## 10. บทสรุป

ในการให้บริการที่ดีจะต้องมีหลายๆ องค์ประกอบรวมกัน ไม่ว่าจะเป็นคุณลักษณะทางกาย ที่จะเป็นด่านแรกที่จะทำให้ลูกค้าประทับใจ คุณลักษณะทางวาจา คุณลักษณะภายในใจ ซึ่งถ้าบุคลากรมีคุณลักษณะทั้ง 3 นี้และตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการ มีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ มีความเข้าใจให้ความสำคัญในงาน นำมาประยุกต์ใช้ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจในองค์กร จะทำให้เป็นองค์กรมีประสิทธิภาพและบุคลากรสามารถปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และเกิดประโยชน์สูงสุด

## ภาคผนวก

# ภาพกิจกรรมการจัดการความรู้

## การจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา 2556

### “เทคนิคการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ”

ระหว่างวันที่ 1 – 2 สิงหาคม 2556

ณ ห้องประชุมเนกประสงค์ชั้น 2 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ศูนย์กลางมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

\*\*\*\*\*



จุดรับลงทะเบียน ผู้เข้าร่วมโครงการ



บรรยากาศในห้องประชุม ก่อนการเปิดโครงการ



พิธีเปิดโครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสำหรับบุคลากรด้านงานทะเบียนและวัดผล



บรรยากาศการอบรม และแบ่งกลุ่มกิจกรรม (Work Shop) -- > 1



บรรยายภาคการอบรม และแบ่งกลุ่มกิจกรรม (Work Shop) -- > 2



บรรยากาศการอบรม และแบ่งกลุ่มกิจกรรม (Work Shop) -- > 3



บรรยากาศการอบรม และแบ่งกลุ่มกิจกรรม (Work Shop) -- > 4



บรรยายการอบรม และแบ่งกลุ่มกิจกรรม (Work Shop) -- > 5



บรรยากาศการอบรม และแบ่งกลุ่มกิจกรรม (Work Shop) -- > 6



ผอ. สวท. มอบของที่ระลึกแด่วิทยากร



ผอ. สวท. มอบของที่ระลึกแด่ผู้ที่มีอายุงานมากที่สุด (32 ปี)



ผอ. สวท. มอบรางวัลกลุ่มที่ได้คะแนนสูงสุด



อีก 1 แอ็ค ของกลุ่มที่ได้คะแนนสูงสุด



ผอ. สวท. มอบรางวัลพลบใจ กลุ่มที่ได้คะแนนน้อยที่สุด

ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มอบของที่ระลึก และมอบรางวัล



รองผู้อำนวยการฝ่ายงานทะเบียนฯ มอบของที่ระลึกแด่ตัวแทนแต่ละวิทยาเขต



ถ่ายภาพหมู่เป็นที่ระลึก