

## บันทึกแนวทางการปฏิบัติที่ดี

ชื่อผลงาน เทคนิคและวิธีการสร้างความเข้าใจให้กับผู้รับบริการให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร

1. เจ้าของผลงาน กองบริหารทรัพยากร ร่วมกับ กองการศึกษา
2. สังกัด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พิษณุโลก
3. ชุมชนนักปฏิบัติ  ด้านการผลิตบัณฑิต  
 ด้านการวิจัย  
 ด้านการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน
4. ประเด็นความรู้ (สรุปลักษณะผลงานที่ประสบความสำเร็จ)

### 4.1 ด้านเทคนิคในการสร้างความเข้าใจให้กับผู้รับบริการ

#### 4.1.1 การเรียนรู้ธรรมชาติของผู้มารับบริการ

- ผู้ให้บริการเรียนรู้และทำความเข้าใจในความเป็นตัวตนของผู้มารับบริการ เช่น บุคลิก พฤติกรรม การแสดงออก อารมณ์ความรู้สึก ณ ตอนมาขอรับบริการ ว่าเป็นอย่างไร เพื่อจะได้ตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้อย่างเหมาะสมมีประสิทธิภาพ

#### 4.1.2 การทำความเข้าใจในความต้องการของผู้มารับบริการ

- ทำความเข้าใจในความต้องการของผู้มารับบริการจะช่วยให้สามารถส่งมอบบริการได้ตรงกับความ ต้องการได้มากยิ่งขึ้น เช่น การตั้งคำถามโดยเลือกใช้คำพูดที่เหมาะสม ซึ่งผู้ให้บริการควรมีความสนใจ และใส่ใจผู้มารับบริการ ไม่ควรแสดงอาการปฏิกิริยาที่ไม่พอใจออกมา ควรรับฟังความต้องการและปัญหาของผู้มารับบริการ

#### 4.1.3 การมีมนุษยสัมพันธ์ และการมีความสัมพันธ์ที่ดีแก่ผู้รับบริการ

- การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้รับบริการเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ก่อให้เกิดความร่วมมือใน การทำงาน สร้างความพึงพอใจให้กับทั้งสองฝ่าย ดังนั้น พฤติกรรม การแสดงออกของผู้ให้บริการต้องมีความเหมาะสม ถูกกาลเทศะ

- การให้บริการเหนือความคาดหวังของผู้รับบริการ จะเป็นกลยุทธ์ที่ดีที่สุดในการสร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

#### 4.1.4 การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ

- การนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้เป็นเครื่องมือในการให้บริการ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดี อีกทางหนึ่ง ทำให้การทำงานเกิดความรวดเร็วโดยเฉพาะด้านประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ เช่น Website Facebook Line และการสร้าง QR Code ซึ่งการเลือกใช้ application ต่าง ๆ มาทำงานร่วมกันได้ อย่างมีประสิทธิภาพนั้น เป็นอีกเทคนิคหนึ่งที่ต้องอาศัยการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และนำแนวปฏิบัติที่ดีมา ประมวลเพื่อการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

### 4.2 ด้านวิธีการสร้างความเข้าใจให้กับผู้รับบริการ

#### 4.2.1 การให้บริการที่เหมาะสมกับผู้มารับบริการ

- กระบวนการให้บริการมุ่งเน้นที่ความคล่องตัวในการทำงาน สามารถปรับเปลี่ยนหรือยืดหยุ่น ได้ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว เช่น การนำเทคโนโลยี แบบฟอร์ม และ ตัวอย่าง เพื่อให้ง่ายต่อการรับบริการ

- นำความคิด ความต้องการของผู้รับบริการมาพิจารณาเพื่อนำไปสู่การออกแบบการให้บริการที่เหมาะสมที่ผู้รับบริการต้องการ

#### 4.2.2 การพัฒนาการให้บริการ

- ปรับลดกระบวนการหรือขั้นตอนการบริการที่ไม่จำเป็นออก พึงระลึกเสมอว่า งานที่ดีไม่ควรซับซ้อน

- คำแนะนำจากผู้รับบริการจะนำมาซึ่งการปรับปรุงการให้บริการตามข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

- จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง และเข้าใจง่าย

- จัดทำแบบฟอร์มเอกสารออนไลน์

- นำแบบอย่างการให้บริการที่ดี ที่รู้สึกประทับใจ จากการไปใช้บริการของหน่วยงานภายนอกมาปรับใช้กับการให้บริการของตนเองตามความเหมาะสม

#### 4.2.3 การคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ

- การให้ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดี โดยเฉพาะในเรื่องการมีส่วนได้ส่วนเสีย หรือผลประโยชน์ของผู้รับบริการ การให้ข้อมูลแก่ผู้มารับบริการต้องชัดเจน โปร่งใส ตรวจสอบได้

#### 4.2.4 การรู้จักตนเอง

- การรู้จักตัวเองเป็นเรื่องที่สำคัญในการให้บริการ ควรที่จะต้องรู้จักตนเองให้ถ่องแท้ รู้จักความสามารถ ความพร้อมในการให้บริการ และบุคลิกภาพ เพื่อการปรับปรุงตนเอง

- จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ เพื่อนำผลการประเมินมาพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ

### 5. ความเป็นมา (ปัญหา วัตถุประสงค์ เป้าหมาย)

ในสภาวะเศรษฐกิจที่มีการแข่งขัน การบริการ เป็นงานที่สร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการและผู้มาติดต่อ การให้บริการที่ดีจะส่งผลโดยตรงต่อการปฏิบัติงาน และความล้มเหลวในการบริการจะเป็นผลเสียอย่างร้ายแรงต่อองค์กร เช่น หากเราเข้าใช้บริการในสถานที่ต่าง ๆ เราก็ต้องการการบริการที่ดี พนักงานบริการอย่างสุภาพ ให้คำแนะนำปรึกษาที่ดี เป็นต้น ซึ่งเป็นหนึ่งในความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนั้นแล้วเรื่องของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจึงเป็นเรื่องที่สำคัญสำหรับองค์กรที่เป็นธุรกิจในด้านงานบริการ

สถานศึกษานับเป็นธุรกิจอีกประเภทหนึ่งที่มีการแข่งขันค่อนข้างสูง ในปัจจุบันจะเห็นได้ว่ามีสถานศึกษาต่าง ๆ เกิดขึ้นมากมาย ทั้งสถานศึกษาที่อยู่ในการดูแลกำกับของรัฐ และสถานศึกษาเอกชน เมื่อมีคู่แข่งมากขึ้น การแข่งขันของแต่ละสถาบันก็สูงขึ้น ทำให้ แต่ละสถาบันเร่งพัฒนาตนเองเพื่อให้ทัดเทียมคู่แข่ง ซึ่งแต่ละสถาบันมีการจัดทำกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของสถาบันและสร้างความพึงพอใจให้กับนักศึกษา ผู้ปกครอง และบุคคลภายนอก ซึ่งสถานศึกษานอกจากจะแข่งขันทางการจัดการความรู้ กระบวนการจัดการทางด้านวิชาการแล้ว ในส่วนของการสนับสนุนต่าง ๆ ก็มีส่วนสำคัญไม่แพ้กัน โดยเฉพาะคุณภาพการให้บริการในสถานศึกษานับเป็นอีกกระบวนการหนึ่งที่มีความสำคัญมาก ซึ่งจะเป็นจุดที่สร้างจุดต่างให้สถาบันการศึกษาที่เป็นคู่แข่ง และเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพการดำเนินงาน เพราะนอกจากจะทำให้ นักศึกษา ผู้ปกครอง และบุคคลภายนอกเกิดความพึงพอใจแล้ว ยังเป็นการสร้างความเชื่อมั่นอีกทั้งยังเป็นการสร้างความประทับใจและเป็นการบ่งบอกถึงการบริหารจัดการที่ประสบความสำเร็จของสถาบัน เมื่อนักศึกษา ผู้ปกครอง และบุคคลภายนอก เกิดความประทับใจย่อมนำมาซึ่งชื่อเสียงความต้องการของลูกค้า

ในส่วนของหน่วยงานสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พิษณุโลก ที่มีการให้บริการแก่ นักศึกษา คณาจารย์ ผู้ปกครองและหน่วยงานภายนอก ได้เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์และพันธกิจ จึงได้กำหนดประเด็นความรู้ที่ต้องการจัดการความรู้ เรื่อง เทคนิคและวิธีการในการสร้างความเข้าใจให้กับผู้รับบริการให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร เพื่อพัฒนากระบวนการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการสร้างความพึงพอใจให้ได้มากที่สุด รวมทั้งมีขั้นตอนการปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ที่มาขอรับบริการ

## 6. แนวทางการปฏิบัติที่ดี (วิธีการ กระบวนการ เครื่องมือการจัดการความรู้ที่ใช้)

### 6.1 ขั้นตอนกระบวนการในการค้นหาแนวปฏิบัติที่ดี

6.1.1 ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการองค์ความรู้ด้านการบริหารจัดการ

6.1.2 จัดประชุมคณะกรรมการจัดการองค์ความรู้ เพื่อกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้อง กับแผนกลยุทธ์ของสถาบัน ที่ครอบคลุมพันธกิจด้านการผลิตบัณฑิต ด้านการวิจัย และด้านการบริหารจัดการ บุคลากรที่เกี่ยวข้องในการกำหนดประเด็นความรู้ ประกอบด้วย ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา, พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา, พนักงานราชการ, ลูกจ้างประจำ และ ลูกจ้างชั่วคราว จากการระดมความคิดสามารถกำหนดประเด็นความรู้ ด้านการบริหารจัดการ คือ เทคนิคและวิธีการสร้างความเข้าใจการให้บริการแก่ผู้รับบริการให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร และร่วมกันจัดทำแผนการจัดการองค์ความรู้ (KM Action Plan)

6.1.3 ดำเนินงานตามแผนงานที่กำหนดไว้ โดยจัดให้มีการประชุมวางแผนการสร้างและแสวงหาความรู้โดยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อัน จำนวน 6 ครั้ง ต่อปี ซึ่งกำหนดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อันร่วมกัน เดือนละ 2 ครั้ง ทุกวันพุธ สัปดาห์ที่ 1 และ 2 ของเดือน เวลา 15.00 – 16.00 น.

6.1.4 กำหนดแนวปฏิบัติในการดำเนินการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อันร่วมกัน ประกอบด้วย คุณอำนวย เป็นผู้คอยอำนวยความสะดวกในการจัดการความรู้ โดยต้องเชื่อมโยงระหว่างผู้ปฏิบัติ (“คุณกิจ”) กับผู้บริหาร (“คุณเอื้อ”) และ “คุณลิขิต” คือผู้ที่ทำหน้าที่จดบันทึก ในกิจกรรมจัดการความรู้ ซึ่งกำหนดระยะเวลาการแลกเปลี่ยนคนละ 2 ครั้ง ครั้งที่ 1 เวลา 3 นาที ครั้งที่ 2 เวลา 1 นาที

6.1.5 ดำเนินการสรุปผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อัน และนำไปลงในเว็บไซต์ go to know KM ของสายสนับสนุน

6.1.6 คณะกรรมการจัดการองค์ความรู้ นำองค์ความรู้ที่ได้จากการระดมความคิดมา ถิ่นกรองให้เป็นหมวดหมู่เดียวกัน ปรับปรุงภาษาหรือการใช้คำพูดให้อยู่ในรูปแบบเดียวกัน เพื่อนำไปวางแผนพัฒนาการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

6.1.7 คณะกรรมการแต่ละงานดำเนินการจัดทำกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เกิด การสื่อสารกับบุคลากรทั้งภายในและภายนอกที่มารับบริการให้มีความเข้าใจง่าย ถูกต้อง และรวดเร็ว เช่น การจัดทำ Flow chart การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เป็นต้น

6.1.8 ดำเนินการทดลองใช้กับบุคลากรภายในหน่วยงาน มทร.ล้านนา พิษณุโลก โดย ประชาสัมพันธ์ทาง Online เช่น ไลน์ข่าวสาร มทร.ล้านนา พิษณุโลก และแจ้งเวียนหนังสือไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

6.1.9 นำข้อเสนอแนะ หรือปัญหาที่ได้รับจากบุคลากรที่ได้ปฏิบัติงานตาม Flow Chart หรือ คู่มือ มาปรับปรุง พัฒนาวิธีการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

## 6.2 แนวทางการปฏิบัติที่ดี (Best Practice)

แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) หมายถึง วิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จหรือนำไปสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับในวงวิชาการหรือวิชาชีพนั้น ๆ และมีหลักฐานของความสำเร็จปรากฏชัดเจน โดยมีการสรุปวิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติ ตลอดจนความรู้และประสบการณ์ ที่ได้บันทึกเป็นเอกสาร และเผยแพร่ให้หน่วยงานภายในหรือภายนอกสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ (นพ.วิจารณ์ พานิช, 2548)

จากขั้นตอนกระบวนการในการค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีในประเด็นการจัดการความรู้เรื่อง “เทคนิคและวิธีการสร้างความเข้าใจให้กับผู้รับบริการให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร” ทำให้เกิดแนวทางปฏิบัติที่ดีที่จะนำไปใช้ดังต่อไปนี้

หัวข้อแนวปฏิบัติ	แนวปฏิบัติที่ดี
1. การรู้จักตนเอง (ผู้ให้บริการ)	<p><b>การสร้างการปฏิสัมพันธ์ที่ผู้ให้บริการควรจะต้องมี โดยกำหนดแนวปฏิบัติในการสร้างเทคนิคของการ SERVICE MIND ในการให้บริการ ดังนี้</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se (smile) ยิ้มแย้มเข้าไว้ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกดี ๆ เวลามารับบริการโดยการฝึกยิ้มบ่อย ๆ เช่น ยิ้มกับกระจก เวลาพูดให้มองกระจกไปด้วยยิ้มไปด้วย เพื่อให้เกิดรอยยิ้มในน้ำเสียง</li> <li>2. R (rapidness) รวดเร็วและมีคุณภาพ โดยให้บริการตามขั้นตอนอย่างใส่ใจและกระตือรือร้น เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ</li> <li>3. V (value) คำนึงถึงมูลค่าเพิ่ม โดยคิดว่าควรทำอะไรให้การบริการเกิดคุณค่าสูงสุด ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด และปรารถนาจะกลับมาใช้บริการเราอีก</li> <li>4. I (impression) ทำเวลาแรกพบให้ประทับใจมากที่สุด ดูแลเรื่องบุคลิก การแต่งกายให้สะอาด สุภาพ ถูกกาลเทศะ ดูดีในภาพรวม</li> <li>5. C (Courtesy) ความสุภาพอ่อนโยน ทำให้ผู้ที่พบเห็นหรือมีปฏิสัมพันธ์ด้วยความรู้สึกประทับใจในความอ่อนน้อมถ่อมตน</li> <li>6. E (Endurance) ความอดทน จำเป็นมากสำหรับงานบริการ เพราะลูกค้ามีหลากหลายรูปแบบ บางคนมาแบบอารมณ์ร้อน เราก็ต้องรู้จักควบคุมอารมณ์ เอน้ำเย็นเข้าลูบ จะช่วยผ่อนหนักให้เป็นเบาได้</li> <li>7. M (make believe) การมีความเชื่อในสิ่งที่ถูกต้อง ดีงาม ทำให้คนเรามีความสุข เชื่อในงานที่ทำ มีความสุขและรักในงานบริการ เพื่อให้เกิดการบริการที่ดีที่สุด ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่ดีที่สุดจากเรา</li> <li>8. I (insist) ยืนหยัดในสิ่งที่ทำ ไม่ว่าจะเจออุปสรรคปัญหาสักกี่ครั้ง ก็ไม่ท้อถอย แม้เจอผู้รับบริการตำหนิ ต่อว่า หรือเอาแต่ใจ ก็ต้องอดทนเพื่อให้งานดำเนินต่อไปได้</li> <li>9. N (necessitate) ให้คำนึงเสมอว่าผู้รับบริการคือคนสำคัญ และต้องการได้รับการดูแลจากเราเป็นอย่างดี ต้องทำให้ผู้รับบริการทุกคนเป็นคนพิเศษ ไม่แบ่งแยกหรือเลือกที่รักมักที่ชัง</li> </ol>

	<p>10. D (devote) อุทิศตนให้กับงานที่ทำ ทุ่มเททำงานด้วยหัวใจบริการอย่างเต็มที่ แสดงให้เห็นความตั้งใจจริงของเราในการให้บริการ</p> <p>โดยจากแนวปฏิบัติดังกล่าวนี้ ได้มีการจัดทำเอกสารเผยแพร่ในรูปแบบอินโฟกราฟฟิก (การอธิบายข้อมูลต่าง ๆ โดยใช้ ‘ภาพ’ ในการสื่อสาร ไม่ว่าจะในรูปแบบของ แผ่นผัง สัญลักษณ์ ทั้งยังมีการออกแบบสี รูปแบบ ลูกเล่น ให้สวยงาม เพื่อดึงดูดความสนใจของผู้รับบริการ และติดตั้งไว้ในสำนักงานในการให้บริการเพื่อเป็นการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการในองค์กร</p>
<p>2. การสร้างความเข้าใจให้กับผู้รับบริการ</p>	<p><b>แนวปฏิบัติที่ดีในการสร้างความเข้าใจในการเข้ารับบริการที่มีการสร้างเทคนิคที่จะนำไปปฏิบัติมีดังนี้</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำคู่มือการให้บริการที่ต้องปฏิบัติงานในแผนกงานต่าง ๆ แจกแก่ผู้ให้บริการทุกคน เพื่อให้ทุกคนได้เข้าใจขั้นตอนในการปฏิบัติที่ถูกต้อง และสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างรวดเร็ว</li> <li>- จัดทำแผ่นผังขั้นตอนการติดต่อของรับบริการที่เข้าใจง่ายในรูปแบบสัญลักษณ์เป็นขั้นตอน ติดตั้งไว้หน้าสำนักงานในการให้บริการในแผนกงานต่าง ๆ ในองค์กร และเผยแพร่ในเว็บไซต์ของหน่วยงาน</li> <li>- ในกรณีมีการขอใช้บริการที่ต้องจัดทำเป็นเอกสาร มีการจัดทำแบบฟอร์มเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ และเผยแพร่ในเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถใช้เอกสารนี้ได้ และมีแบบฟอร์มเอกสารที่จัดพิมพ์ในรูปแบบกระดาษไว้สำรองที่สำนักงานของแผนก/ฝ่ายที่จะให้บริการด้วย และมีตัวอย่างพร้อมการอธิบายการใส่ข้อมูลของแบบฟอร์มเอกสารแสดงให้ดูในสำนักงาน/เว็บไซต์ ด้วย เพื่อให้ผู้รับบริการจะได้จัดทำเอกสารได้อย่างถูกต้องทำให้เกิดความรวดเร็วในการขอใช้บริการ</li> </ul> <p>โดยแนวทางปฏิบัติดังกล่าวได้มีการนำไปใช้ในแผนกทะเบียนและวัดผลดังนี้</p> <p>การขอใบรับรองผลการเรียน ในแผนกทะเบียน ได้มีการจัดทำ <b>ขั้นตอนในรูปแบบผังงาน ตัวอย่างการเขียนเอกสาร และแบบฟอร์มเอกสาร</b> ไว้หน้าห้องทะเบียน เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถนำเอกสารไปจัดทำตามตัวอย่างและติดต่อตามขั้นตอนที่ได้แจ้งไว้ได้อย่างรวดเร็ว และเอกสารดังกล่าวได้มีการเผยแพร่ในเว็บไซต์ เพื่อให้ผู้รับบริการจะได้มีช่องทางในการทำความเข้าใจในการขอใช้บริการได้อีกช่องทางหนึ่งด้วย</p>

7. ผลสัมฤทธิ์ (ผลสัมฤทธิ์ด้านต่าง ๆ ได้แก่ เชิงคุณภาพ เชิงปริมาณ รางวัลที่ได้รับ การเป็นแบบอย่างที่ดี ให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ฯลฯ)

#### เชิงคุณภาพ

7.1 บุคลากรทุกหน่วยงานมีการนำองค์ความรู้ด้านเทคนิคและวิธีการสร้างความเข้าใจให้กับผู้รับบริการให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร

7.2 มีการดำเนินการตามกระบวนการจัดการความรู้ครบ 7 ขั้นตอน (บ่งชี้ความรู้, สร้างแสวงหาความรู้, จัดการให้เป็นระบบ, ประมวลและกลั่นกรองความรู้, การเข้าถึงความรู้, การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้, การเรียนรู้)

7.3 มีการนำแนวปฏิบัติที่ดีไปใช้ประโยชน์

#### เชิงปริมาณ

- ได้แนวปฏิบัติที่ดีด้าน เทคนิคและวิธีการสร้างความเข้าใจให้กับผู้รับบริการให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร จำนวนไม่น้อยกว่า 1 เรื่อง

### 8. ปัจจัยความสำเร็จ

8.1 ผู้ปฏิบัติงานในการให้บริการมีความพร้อมและความตั้งใจที่จะนำประสบการณ์การทำงานมาพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

8.2 การมีส่วนร่วมของบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องในทุกฝ่าย

8.3 ผู้บริหารให้ความสำคัญและสนับสนุนการพัฒนาระบบงานในการให้บริการ

8.4 การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสม

8.5 ผู้เชี่ยวชาญให้ความช่วยเหลือชี้แนะในการจัดทำจัดการความรู้

### 9. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาต่อไป

9.1 ระยะเวลาในการดำเนินการกระบวนการจัดการความรู้ ( กุมภาพันธ์ – พฤษภาคม 2563 ) น้อยเกินไป ทำให้กระบวนการในการสกัดองค์ความรู้ยังไม่สมบูรณ์ครอบคลุมตามประเด็นการจัดการความรู้ที่กำหนดไว้

9.2 ด้วยสถานการณ์การระบาดของไวรัสโคโรน่าสายพันธุ์ใหม่ หรือ โรค “โควิด-19” ทำให้กระบวนการในการจัดการความรู้ต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์นี้

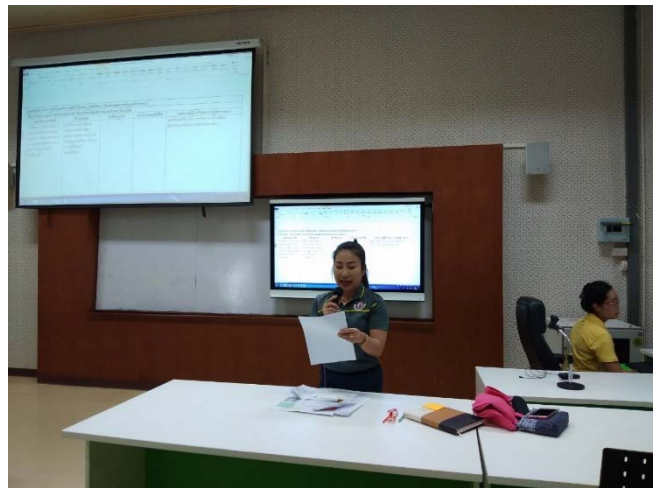
## ภาพประกอบการดำเนินกิจกรรม ครั้งที่ 1

การประชุมคณะกรรมการจัดการองค์ความรู้ เพื่อกำหนดประเด็นองค์ความรู้ โดยเน้นเรื่องการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์และพันธกิจของมหาวิทยาลัย ในการประชุมครั้งที่ 1/2563 วันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2563 ผลจากการประชุมได้กำหนดประเด็นความรู้ที่ต้องการจัดการความรู้ เรื่อง เทคนิคและวิธีการสร้างความเข้าใจการให้บริการแก่ผู้รับบริการให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร



## ภาพประกอบการดำเนินกิจกรรม ครั้งที่ 2

การประชุมเพื่อทำแผนการจัดการองค์ความรู้ประจำปีการศึกษา 2562 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาการบริหารจัดการและการสร้างฐานวัฒนธรรมองค์กร : การพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์และพันธกิจมหาวิทยาลัย เรื่อง เทคนิคและวิธีการการสร้างความเข้าใจการให้บริการแก่ผู้รับบริการให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร ในวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2563





### ภาพประกอบการดำเนินกิจกรรม ครั้งที่ 3

ดำเนินกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : เทคนิคและวิธีการสร้างความเข้าใจการให้บริการ แก่ผู้รับบริการให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร ในวันที่ 18 มีนาคม 2563 โดยผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้ทำการแลกเปลี่ยน เทคนิคและวิธีการสร้างความเข้าใจการให้บริการฯ คนละไม่เกิน 3 นาที



#### ภาพประกอบการดำเนินกิจกรรม ครั้งที่ 4

คณะกรรมการการจัดการความรู้ (KM) ได้ดำเนินการจัดประชุมเพื่อประมวลและกลั่นกรองความรู้ เรื่อง เทคนิคและวิธีการในการสร้างความเข้าใจให้กับผู้รับบริการให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร และนำมาจัดทำเป็นรูปแบบและภาษา ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยการประมวลความรู้ให้อยู่ในรูปแบบและภาษาที่เข้าใจง่าย พร้อมทั้งเรียบเรียงและปรับปรุงเนื้อหาให้ทันสมัยสอดคล้องกับการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ตรงกับความต้องการของบุคลากรภายใน



## ภาพประกอบการดำเนินกิจกรรม ครั้งที่ 5

ดำเนินกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : เทคนิคและวิธีการสร้างความเข้าใจการให้บริการ แก่ผู้รับบริการให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร ในวันที่ 2 มิถุนายน 2563 โดยนำความรู้ที่คณะกรรมการการจัดการองค์ความรู้ได้ประมวลและกลั่นกรองแล้ว และนำไปทดลองใช้กับกลุ่มเป้าหมายที่มีการติดต่อประสานงานและให้บริการแก่ นักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากรภายนอก เช่น สำนักงานคณะฯ งานทะเบียน งานการเงิน งานพัสดุ เพื่อหาแนวปฏิบัติที่ดี จากกระบวนการในการค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีในประเด็นการจัดการความรู้เรื่อง “เทคนิคและวิธีการสร้างความเข้าใจให้กับผู้รับบริการให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร” ทำให้เกิดแนวปฏิบัติที่ดีจากการนำไปทดลองใช้ดังนี้

1. การมีมนุษยสัมพันธ์ และการมีความสัมพันธ์ที่ดีแก่ผู้รับบริการ
2. การทำความเข้าใจในความต้องการของผู้มารับบริการ

