

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน

การจัดการความรู้

ประจำปีการศึกษา 2555

เทคนิคการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ



ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

คำนำ

ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล ได้จัดทำการจัดการความรู้ ซึ่งเป็นตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยฝ่ายงานทะเบียนและวัดผลได้จัดทำแผนการจัดการความรู้ ใน ประเด็นความรู้ : เทคนิคการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ โดยมีการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล ฝ่ายงานบริหารงานทั่วไป สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน กองพัฒนานักศึกษา และสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน และรวบรวมองค์ความรู้จากผู้มีประสบการณ์ด้านงานบริการ โดยมีการดำเนินการตามแผนเพื่อให้เกิดความรู้ใหม่ๆ มีการรวบรวมจัดเก็บองค์ความรู้ที่ได้เป็นคลังความรู้ เพื่อนำไปเผยแพร่หรือใช้ในการปฏิบัติตามภารกิจของหน่วยงาน

คณะทำงานการจัดการความรู้ของฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล ได้รวบรวม และสรุปผล และประเด็นต่างๆ ในการดำเนินการจัดความรู้ปีการศึกษา 2555 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และเผยแพร่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงาน และองค์กร

คณะทำงานการจัดการความรู้

ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
กิจกรรม	1
หน่วยงาน	1
คณะทำงาน	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	1
งบประมาณ	2
กระบวนการจัดการความรู้	3
ผลการดำเนินงาน	4
ผลสำเร็จของการทำงาน	7
บทสรุป	9
ภาคผนวก	10

1. กิจกรรม

เทคนิคการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ

2. หน่วยงาน

ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

3. คณะทำงาน

ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล

4. หลักการและเหตุผล

ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล ได้นำการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคน พัฒนางาน และพัฒนาองค์กร โดยกำหนดให้บุคลากรในฝ่ายทุกคนมีส่วนร่วมได้มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนการจัดการความรู้ เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้สามารถบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยมุ่งเน้นอัตลักษณ์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในการให้บริการทางการศึกษา มีแนวปฏิบัติในการให้บริการ เพื่อเผยแพร่ไปยังบุคลากรในมหาวิทยาลัย หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ชุมชน ตลอดจนผู้สนใจทั่วไปนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ โดยได้กำหนดแผนการจัดการความรู้ในปีการศึกษา 2555 ในประเด็นความรู้ : **เทคนิคการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ** เพื่อตอบสนองความคาดหวัง ความต้องการของผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนได้เสีย และสร้างความเชื่อมั่นด้านบริการที่ตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีเป้าหมายร้อยละ 80 ของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้เสีย

ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล ได้ให้ความสำคัญเรื่องการจัดองค์ความรู้มาใช้เป็นเครื่องมือในการทำงาน โดยตระหนักว่าการพัฒนาคนเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดจะทำให้องค์กรขับเคลื่อน หากคนได้มีการเรียนรู้ และแลกเปลี่ยนความรู้ในองค์กร จะทำให้เพิ่มประสิทธิภาพ เพิ่มประสิทธิผล และเพิ่มคุณค่าในองค์กร

5. วัตถุประสงค์

1. เพื่อใช้กระบวนการบริหารจัดการความรู้พัฒนางานของฝ่ายงานทะเบียนและวัดผลให้เป็นองค์กรเรียนรู้
2. เพื่อสร้างองค์ความรู้ให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพ
3. เพื่อเน้นกระบวนการให้ทุกคนมีโอกาสดแสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล โดยผ่านกระบวนการบริหารจัดการความรู้

6. งบประมาณ

-

7. กระบวนการจัดการความรู้

ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผลมีการดำเนินงานการจัดการความรู้ดังนี้

1. รับมอบหมายคำสั่ง เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการ การจัดการความรู้จากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2555
2. มีการประชุมหารือ และกำหนดหัวข้อในการจัดทำแผนการจัดการความรู้ประจำปี 2555
3. เสนอแผนการจัดการความรู้ประจำปีการศึกษา 2555 ให้ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนรับทราบ และอนุมัติแผน
4. นำแผนการจัดการความรู้ปีการศึกษา 2555 ประชุมเพื่อชี้แจงทำความเข้าใจ และเห็นความสำคัญเกี่ยวกับเป้าหมาย แนวทางและแผนการจัดการความรู้ โดยมีการประชุมในฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล
5. รวบรวมความรู้ที่ได้จากการค้นหา แลกเปลี่ยนและสรุปองค์ความรู้โดยสร้างช่องทางในการเข้าถึงคลังความรู้ ได้แก่
 - 5.1 จัดทำเอกสารเผยแพร่
 - 5.2 เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้
 - 5.3 จัดเก็บความรู้เผยแพร่ใน <http://www.regis.rmuti.ac.th> ของฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล และ <http://www.oapr.rmuti.ac.th> ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และที่ <http://www.KM9rmut.rmutsb.ac.th>, <http://www.gotoknow.org>
 - 5.4 หนังสือเวียน

8. ผลการดำเนินงาน

1. การกำหนดหัวข้อความรู้

โดยการระดมความคิดเห็นจากผู้บริหารของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน กำหนดหัวข้อในการทำการจัดการความรู้ เพื่อมาจัดทำแผน

2. ผลการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้

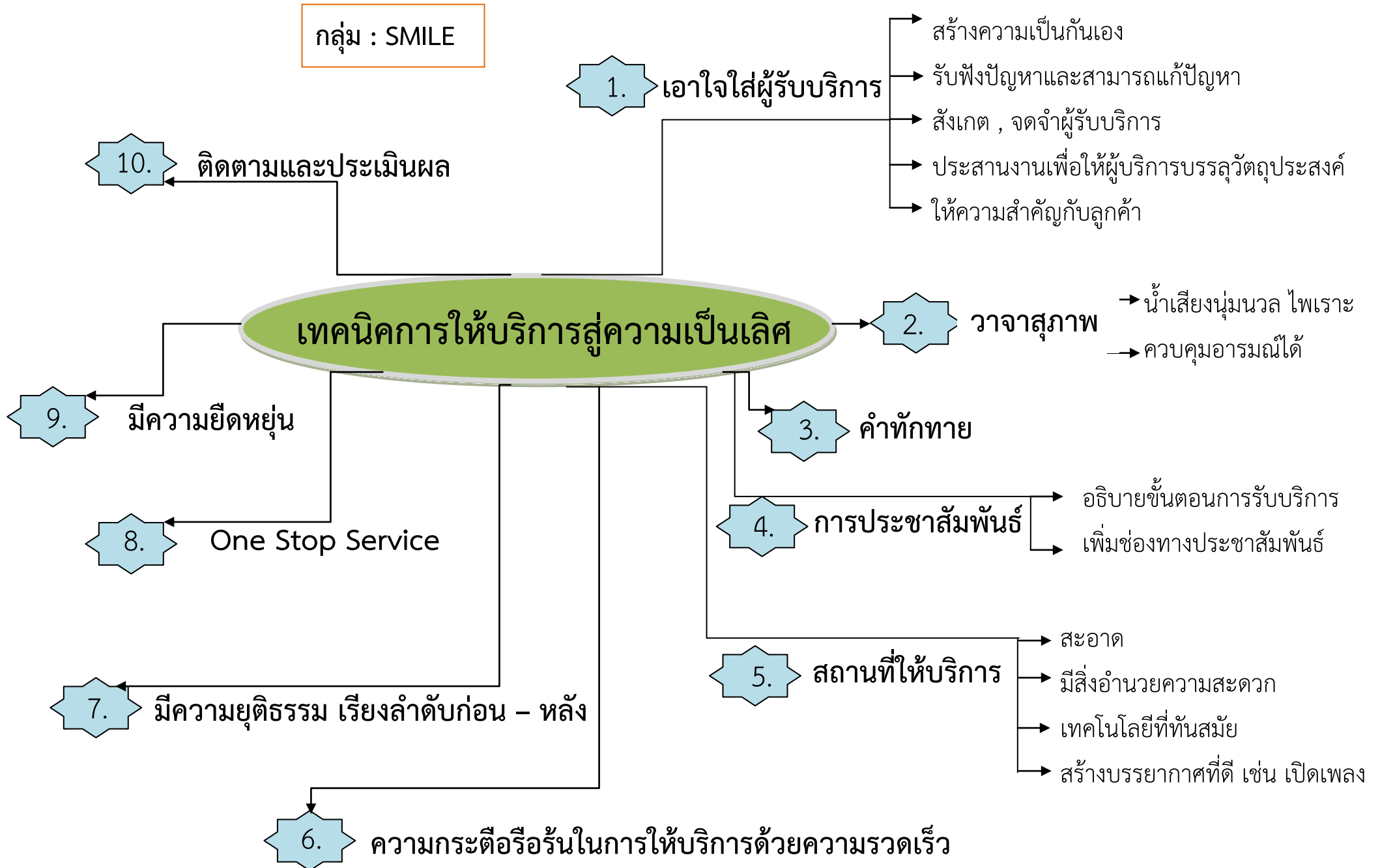
หัวข้อเทคนิคการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ เป้าหมาย : บุคลากรในฝ่ายงานทะเบียนและวัดผลได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่องการบริการสู่ความเป็นเลิศโดยมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

- | | | | |
|------------|-------------|---------------|------|
| ครั้งที่ 1 | เมื่อวันที่ | 3 มกราคม | 2556 |
| ครั้งที่ 2 | เมื่อวันที่ | 10 มกราคม | 2556 |
| ครั้งที่ 3 | เมื่อวันที่ | 30 มกราคม | 2556 |
| ครั้งที่ 4 | เมื่อวันที่ | 6 กุมภาพันธ์ | 2556 |
| ครั้งที่ 5 | เมื่อวันที่ | 20 กุมภาพันธ์ | 2556 |

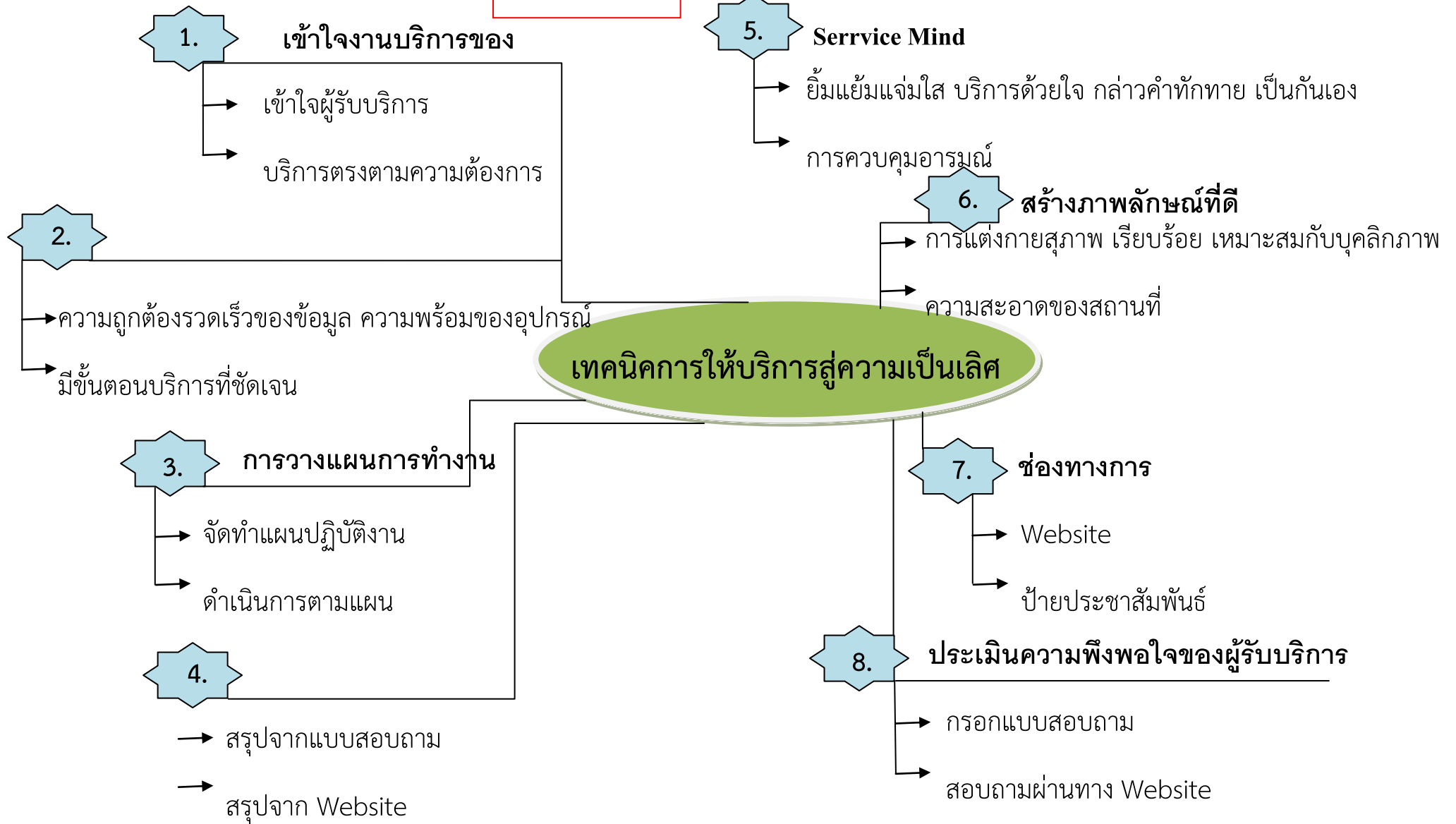
3. การจัดการคลังความรู้

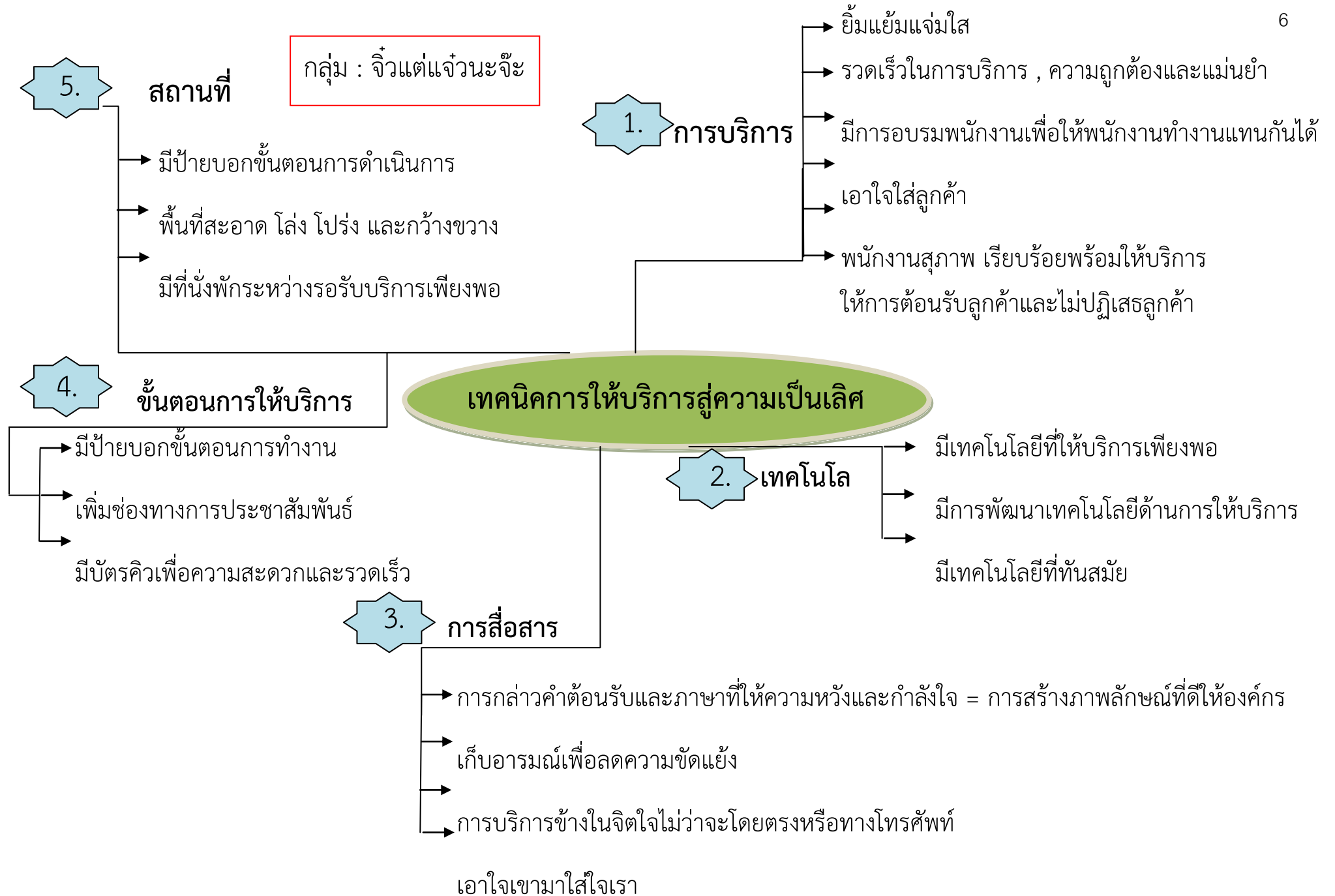
คณะกรรมการจัดการความรู้ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล ได้ออกแบบคลังความรู้ที่ใช้ในงานเพื่อความสะดวกในการเข้าถึงและค้นหาข้อมูล โดยจัดเก็บความรู้ใน <http://www.regis.rmuti.ac.th> ของฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล , <http://www.oapr.rmuti.ac.th> ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน





Service Plus+++





9. ผลสำเร็จของการทำงาน

ปัจจัยที่ส่งผลให้บุคลากรในฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล มีการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งจะให้บริการ และสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบอย่างมีศักยภาพ โดยบุคลากรพร้อมที่จะเรียนรู้ พัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา จากการจัดความรู้ได้แนวปฏิบัติที่ดีในการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล ดังต่อไปนี้

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” , “มีอะไรจะช่วยให้ช่วยไหมคะ”

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

●การยิ้ม และทักทายด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล ไพเราะและพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือผู้มารับบริการ

●ภาษาที่ใช้ควรให้ความหวัง และกำลังใจ

●ภาษาที่ใช้ควรเปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร

●ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการให้บริการโดยตรง หรือทางโทรศัพท์ ควรจะบ่งบอกถึงน้ำใจการบริการข้างในจิตใจ

4. การประชาสัมพันธ์ ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผลควรมีการประชาสัมพันธ์ หลากหลายรูปแบบ

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

10. บทสรุป

ในการให้บริการที่ดีนั้น ต้องมีหัวใจในการให้บริการ การประชาสัมพันธ์ การให้ข้อมูล ข่าวสารต่างๆ เป็นเรื่องสำคัญ และคนหรือบุคลากร เป็นส่วนสำคัญที่สุดในการให้บริการ การที่องค์กรจะได้ บุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้ามาทำงานในองค์กร และทำประโยชน์ให้องค์กร คนเหล่านี้จะต้องผ่าน กระบวนการตั้งแต่ การคัดเลือก ฝึกอบรม และปฐมนิเทศก่อนที่จะเข้ามางาน และเมื่อรับบุคลากรเข้ามา ทำงานแล้วองค์กรจะต้องรักษาบุคลากรไว้ โดยสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน นอกเหนือจากนั้นองค์กร จะต้องให้ความรู้ พัฒนาและฝึกอบรม เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้มีทัศนคติที่ดี พร้อมทั้ง จะพัฒนาตนเองอยู่เสมอเรียนรู้ สร้างความเข้าใจในเรื่องใหม่ๆ และนำมาประยุกต์ใช้กับงาน ปัจจัยที่จะ ส่งเสริมให้บุคลากรเป็นคนดี เก่ง มีความสามารถ องค์กรจะต้องให้ความสำคัญต่อการจัดสภาพแวดล้อมของ องค์กร ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และส่งเสริมให้บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพ สามารถปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ได้อย่างเต็มศักยภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

ภาคผนวก



คำสั่งสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ที่ ๐๐๐๑ / ๒๕๕๖

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการความรู้ (KM) สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๕

ด้วยสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน กำหนดให้มีการจัดการความรู้ (KM) ประจำปีการศึกษา เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ความรู้ ประสบการณ์ต่าง ๆ ให้นำผลการภายในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีวิสัยทัศน์และทักษะ นำมาใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และบรรลุวัตถุประสงค์ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จึงแต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการความรู้ (KM) สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๕ ดังนี้

๑. คณะกรรมการอำนวยการ มีหน้าที่กำหนดนโยบายการจัดการความรู้ที่สนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานและของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ให้คำปรึกษา สนับสนุน กำกับติดตามดูแลคณะกรรมการดำเนินงานในด้านการจัดทำแผนการจัดการความรู้เพื่อสนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ ประเมินผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ภายในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ชี้ขาดปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่คณะกรรมการไม่สามารถดำเนินการได้ และเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุนทร	ส่งตรง	ประธานกรรมการ
๒. ดร.เมธา	สุธีรโรจน์	กรรมการ
๓. นางจุฑาภัก	เดชพันธ์	กรรมการ
๔. นางเกตุกาญจน์	ไชยจันทร์	กรรมการ
๕. นางสาวภัทรานุช	บุญเรือง	กรรมการและเลขานุการ

๒. คณะกรรมการบริหารการจัดการความรู้ (KM) มีหน้าที่นำนโยบายด้านการจัดการความรู้ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เพื่อจัดทำแผนการจัดการความรู้ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ดำเนินการและสนับสนุนให้มีกิจกรรมเกี่ยวกับการจัดการความรู้ตามขั้นตอนการดำเนินงานของการจัดการความรู้ จัดทำข้อมูลและสารสนเทศของผลการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ และจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการความรู้ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนดังนี้

๑. นางสาวภัทรานุช	บุญเรือง	ประธานกรรมการ
๒. นางจุฑาภัก	เดชพันธ์	รองประธานกรรมการ

- ๒ -

๓. นางสาวกษิฑิรา	สุขนา	กรรมการ
๔. นางสาวมนต์ธิณี	ดุลย์เกร์	กรรมการ
๕. นางสาวอาทิตย์ยา	เจ้มแก้ว	กรรมการ
๖. นางนัชชา	สุวรรณวงศ์	กรรมการและเลขานุการ
๗. นางสาวดวงกมล	ยังให้ผล	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

๓. คณะกรรมการการจัดการความรู้ (KM) มีหน้าที่ดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จัดให้มีกิจกรรมเกี่ยวกับการจัดการความรู้ตามขั้นตอนการดำเนินงานของการจัดการความรู้ จัดทำข้อมูลและสารสนเทศของผลการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ และจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการความรู้โดยแบ่งเป็นระดับฝ่ายงาน ดังนี้

๓.๑ คณะกรรมการการจัดการความรู้ (KM) ฝ่ายพัฒนาวิชาการและส่งเสริมการศึกษา

๑. นางสาวอาทิตย์ยา	เจ้มแก้ว	ประธานกรรมการ
๒. นางสาวพกุลดิษฐ์	พุททมงคล	กรรมการ
๓. นางดลวัลย์	พือสันเทียะ	กรรมการ
๔. นางสาวปาริชาติ	มณีรัตน์	กรรมการ
๕. นางสาวพัชรี	สุราช	กรรมการ
๖. นางวาสนา	น้อยหมื่นไวย	กรรมการ
๗. นางสาววิภากรณ์	คำกิ่ง	กรรมการและเลขานุการ
๘. นายศตวรรษ	ศรีชาติ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

๓.๒ คณะกรรมการการจัดการความรู้ (KM) ฝ่ายประกันคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา

๑. นางสาวมนต์ธิณี	ดุลย์เกร์	ประธานกรรมการ
๒. นายนิกร	ศรีนวล	กรรมการ
๓. นางสาวศิริพร	ปภาวดีกิตติพร	กรรมการ
๔. นางสาวปิยธิดา	ปัญหาราช	กรรมการ
๕. นายทวีรัตน์	แดงงาม	กรรมการและเลขานุการ
๖. นางสาวณภัทร	สุชชาติตะ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

๓.๓ คณะกรรมการการจัดการความรู้ (KM) ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล

๑. นางเกตุกาญจน์	ไชยจันทร์	ประธานกรรมการ
๒. นางสาวระวิสุตา	นารี	กรรมการ
๓. นางสาววรรณมณี	บุญฟู	กรรมการ

- ๓ -

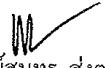
๔. นางถนอมศรี	สุทธิจันทร์	กรรมการ
๕. นางสาวฐานิญา	ทองประสาร	กรรมการ
๖. นางสาวเมริดา	เหล็กลอย	กรรมการ
๗. นางเอ็มอริยา	พีรทัตสุวรรณ	กรรมการ
๘. นางสาวปิยบุษ	แดงชัยภูมิ	กรรมการ
๙. นางสาวพนิดา	กาจกระโทก	กรรมการ
๑๐. นางสาวน้ำผึ้ง	ขอเชิญกลาง	กรรมการ
๑๑. นางสาวรุ่งฉัตร	สอสูงเนิน	กรรมการ
๑๒. นางสาวจิราพร	วรทองกลาง	กรรมการ
๑๓. นางสาวพรชลิศา	ยะจะนะ	กรรมการ
๑๔. นางสาวกณิชา	สุขนา	กรรมการและเลขานุการ
๑๕. นางสาวพรรณารณ์	พิบเกาะ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

๓.๔ คณะกรรมการการจัดการความรู้ (KM) ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

๑. นางณัฏฐา	สุวรรณวงศ์	ประธานกรรมการ
๒. นายนรินทร์	แจ้งไทร	กรรมการ
๓. นางสาวดวงกมล	ยังให้ผล	กรรมการ
๔. นางสาวพัชราภรณ์	พยุวงค์	กรรมการ
๕. นางสาวปีพมา	ศรีสุรมณี	กรรมการ
๖. นางสาวสุภาพร	บุญวิเวง	กรรมการ
๗. นางสาวกัญญ์พัฏ	พร้อมขุนทด	กรรมการและเลขานุการ
๘. นางสาววรัญญา	สายสุรินทร์	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ทั้งนี้ ให้คณะกรรมการที่ได้รับแต่งตั้ง ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ เสียสละ ตรงต่อเวลา ซื่อสัตย์ ยุติธรรม เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์และเกิดประโยชน์สูงสุด ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ตั้ง ณ วันที่ ๗ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๖


 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุนทร ส่งศรีธ)
 ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

สำนักงานผู้อำนวยการ โทร. ๐ ๔๔๒๓ ๓๐๐๐ ต่อ ๒๗๒๐ โทรสาร ๐ ๔๔๒๓ ๓๐๖๘

ที่ ทบ ๘๑๒/๒๕๕๕

วันที่ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอส่งการจัดการความรู้ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๕

เรียน ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ด้วยฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล ได้จัดทำแผนการจัดการความรู้ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๕ และเพื่อให้การดำเนินการด้านประกันคุณภาพในฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล ดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสอดคล้องกับนโยบายของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จึงขอส่ง แผนการจัดการความรู้ ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๕ จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางเกตุกาญจน์ ไชยชินธุ์)

รองผู้อำนวยการฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล

.....

 ทว. 812/55.....



แผนการจัดการความรู้
ประจำปีการศึกษา 2555

ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา
ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ
ยุทธศาสตร์ วัตถุประสงค์และมาตรการ
การจัดการความรู้ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ปีการศึกษา 2555

-
- วิสัยทัศน์ : บริการด้วยใจ ก้าวไกลด้วยเทคโนโลยี มีมาตรฐานด้านคุณภาพ
- พันธกิจ : 1. สนับสนุนงานบริการการศึกษาและการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย
2. ส่งเสริมการจัดการศึกษาและพัฒนาทางด้านวิชาการของมหาวิทยาลัย
3. พัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย
4. เป็นแหล่งข้อมูลสารสนเทศด้านวิชาการเพื่อสนับสนุนการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย
5. ส่งเสริมและมีส่วนร่วมการดำเนินงานบำรุงศาสนา อนุรักษ์ ศิลปวัฒนธรรม และรักษาสิ่งแวดล้อม
- เป้าประสงค์ : 1. มุ่งเน้นพัฒนาทรัพยากรและองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน
2. ให้เป็นแหล่งการศึกษาด้านการปฏิบัติงานและเทคโนโลยีเชิงบูรณาการที่มีความเข้มแข็งด้านการจัดการ การให้บริการตามมาตรฐานสากลเป็นที่พึงของสังคมที่สามารถเรียนรู้ได้ตลอดชีวิต
- นโยบาย : 1. เร่งรัดให้ทุกฝ่ายนำการบริหารจัดการความรู้ไปใช้ทุกแผนงานของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
2. นำการจัดการความรู้มาพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการบริหารจัดการศึกษาทุกฝ่ายทุกแผนงาน

3. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากรทางการศึกษาในการจัดการบริหารการศึกษา เพื่อพัฒนาสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
- เป้าหมาย :** ให้ทุกฝ่ายจัดทำการบริหารจัดการความรู้ในการพัฒนาบุคลากรเรื่ององค์ความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน
- ยุทธศาสตร์ :**
1. จัดโครงสร้างการดำเนินงานบริหารจัดการความรู้
 2. เสริมสร้างความรู้สำหรับผู้ปฏิบัติงานในทุกภารกิจ
 3. จัดทำ Web KM เพื่อเผยแพร่ความรู้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร
 4. ติดตามประเมินผล และจัดทำแผนปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
- วัตถุประสงค์ :**
1. เพื่อใช้กระบวนการบริหารจัดการความรู้พัฒนางานของสำนักส่งเสริมวิชาการให้เป็นองค์กรเรียนรู้
 2. เพื่อสร้างองค์ความรู้ให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพ
 3. เพื่อเน้นกระบวนการให้ทุกคนมีโอกาสแสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการสำนักฯ โดยผ่านกระบวนการบริหารจัดการความรู้
 4. เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนในการพัฒนาและยกมาตรฐานสู่ระดับสากล
- มาตรการ :**
1. ทบทวนกลยุทธ์ในแผนยุทธศาสตร์ที่มีความสำคัญมาดำเนินการ
 2. ทบทวนมาตรการของแต่ละกลยุทธ์มาจัดทำแผนดำเนินการ/ปฏิบัติการ
 3. กำหนดนโยบายการบริหารจัดการความรู้อย่างต่อเนื่อง และนำไปเผยแพร่สู่การปฏิบัติจริง
 4. จัดตั้งคณะกรรมการยุทธศาสตร์การจัดการความรู้และคณะกรรมการดำเนินงานของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนและกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ
 5. จัดทำแผนงาน/แผนปฏิบัติการ ประเมินผล และรายงาน
 6. จัดทำผลการจัดการความรู้เผยแพร่ใน www.basr.rmuti.ac.th

แบบฟอร์มที่ 1 : การจำแนกองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการผลักดันตามประเด็นยุทธศาสตร์				
ชื่อส่วนราชการ : ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน				
ประเด็นยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	องค์ความรู้ที่จำเป็น
1. สร้างความเชื่อมั่นด้านบริการที่ตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการ	1. ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผลยกระดับการให้บริการและการทำงาน เพื่อตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	80	1. เทคนิคการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ

องค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติราชการตามประเด็นยุทธศาสตร์ประเด็นยุทธศาสตร์ที่เลือกมาจัดทำแผนการจัดการความรู้คือ	
แผนการจัดการความรู้ ความรู้แผนที่ 1	ประเด็นยุทธศาสตร์ 1 : สร้างความเชื่อมั่นด้านบริการที่ตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการ
	องค์ความรู้ที่จำเป็น (ประเด็นองค์ความรู้)
	เทคนิคการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ
เหตุผลที่เลือกองค์ความรู้ : เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้สามารถบรรลุเป้าหมายด้วยชีวิตของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยมุ่งเน้นอัตลักษณ์ของสำนักฯ ในการให้บริการทางการศึกษา มีแนวปฏิบัติที่ดีในการให้บริการ เพื่อเผยแพร่ไปยังบุคลากรในมหาวิทยาลัย หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ชุมชน ตลอดจนผู้สนใจทั่วไป นำความรู้ไปใช้ประโยชน์	
ผู้บทวน :	ผู้อนุมัติ :
อัมรินทร์ (นางสาวกัญติรา สุขนา) หัวหน้าฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	 (นางเกตุกาญจน์ ไชยชนธ์) รองผู้อำนวยการฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

แบบฟอร์มที่ 2 : แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan)									
ชื่อหน่วยงาน : ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี									
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1: สร้างความเชื่อมั่นด้านบริการที่ตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการ									
องค์ความรู้ที่จำเป็น : เทคนิคการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ									
ลำดับ	กิจกรรม	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ	หมายเหตุ	
1	การปฐมนิเทศความรู้ - การจัดประชุมคณะกรรมการจัดการความรู้ ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล	ธ.ค. 55	จำนวนประเด็นความรู้	อย่างน้อยครอบคลุมประเด็นความรู้ด้านภารกิจของหน่วยงาน	บุคลากรในฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล	คณะกรรมการบริหารจัดการความรู้			
2	การสร้างและแสวงหาความรู้ - ภายในหน่วยงาน - ภายนอกหน่วยงาน	ม.ค. – มี.ค. 56	ร้อยละของบุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรม	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของบุคลากรในฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล	บุคลากรในฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล	คณะทำงาน			
3	การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ - วิเคราะห์ สังเคราะห์ความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคล	ม.ค. – มี.ค. 56	จำนวนองค์ความรู้	ไม่น้อยกว่า 2 ประเด็น	บุคลากรในฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล	คณะทำงาน			
4	การประมวลผลและกลั่นกรองความรู้ - การสกัดความรู้/แก่นความรู้	มี.ค. – พ.ค. 56	จำนวนองค์ความรู้	ไม่น้อยกว่า 2 ประเด็น	บุคลากรในฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล	คณะทำงาน			
5	การเข้าถึงความรู้ - นำองค์ความรู้เผยแพร่ใน website - จัดทำเอกสารเผยแพร่ - หนังสือเวียน	เม.ย. เป็นต้นไป	จำนวนช่องทางที่เข้าถึงองค์ความรู้	ไม่น้อยกว่า 2 ช่องทาง	บุคลากรในฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล	คณะทำงาน			

แบบฟอร์มที่ 2 : แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan)									
ชื่อหน่วยงาน : ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี									
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1: สร้างความเชื่อมั่นด้านบริการที่ตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการ									
องค์ความรู้ที่จำเป็น : เทคนิคการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ									
ลำดับ	กิจกรรม	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ	หมายเหตุ	
6	การแบ่งปัน แลกเปลี่ยนความรู้ - สร้าง web Blog ใน website - กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ - ชุมชนนักปฏิบัติ (Cops)	เม.ย. เป็น ต้นไป	-web Blog - มีกิจกรรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ - มีชุมชนนัก ปฏิบัติ (Cops)	- Blog ใน Website - กิจกรรมแลกเปลี่ยน เรียนรู้อย่างน้อย 1 ครั้ง - ชุมชนนักปฏิบัติอย่าง น้อย 1 Cops		คณะทำงาน			
7	การเรียนรู้ - บุคลากรมีการนำความรู้ที่ได้จากการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ไปปฏิบัติ งานมีการพัฒนาที่ ดีขึ้น	เม.ย. เป็น ต้นไป	เอกสาร/คู่มือการ ปฏิบัติงาน	อย่างน้อย 1 เรื่อง		คณะทำงาน			

ขั้นตอนการจัดกิจกรรม KM

กิจกรรม

1. BAR (Before Action Review)

- 1.1. ทำความรู้จัก คู่กันเคยกันของผู้เข้าร่วมสัมมนาทั้งหมดหรือในกลุ่ม
 - แนะนำตนเอง
 - ชื่อ – สกุล /หน่วยงาน /หน้าที่/ ความคาดหวังอะไรจากการร่วมสัมมนาครั้งนี้
- 1.2. ได้แสดงความคาดหวัง ของการเข้าร่วมกิจกรรมครั้งนี้ (ข้อนี้พยายามให้ทุกคนพูดให้ได้)
- 1.3. กระตุ้นความมุ่งมั่นในการที่จะรับรู้ความรู้สึกและความคิดผู้อื่น (วิทยากรสรุปจากกิจกรรม)
- 1.4. สร้างความเข้าใจในวัตถุประสงค์โครงการ (วิทยากรสรุปจากกิจกรรมคือ การพูดและฟังเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและเข้าใจกัน)

2. เล่าเรื่องความสำเร็จ

- 2.1. แบ่งคณะกลุ่ม กลุ่มละไม่เกิน 10 คน
- 2.2. เล่าเรื่อง
- 2.3. สรุป บันทึกความสำเร็จแต่ละคน แต่ละเรื่อง (ประเด็นความสำเร็จ)รวมทั้งเรื่องของตนเองด้วย ทำอย่างไร ปัจจัยทำให้สำเร็จตามความเห็นของแต่ละคน)
- 2.4. เขียนปัจจัยทำให้สำเร็จ สรุปจากความเห็นทุกคน ทีละเรื่อง จนครบทุกเรื่อง เรียกว่า การสกัดได้ขุมความรู้ แต่ละเรื่อง (แต่ละคนได้สรุปเรื่องของคน)

3. หาแก่นความรู้

- แจกกระดาษเศษ (ไม่ต้องขึ้นบอร์ด)
- 3.1. ให้ทุกคนช่วยกันลอกขุมความรู้ที่ได้ประเด็นละ 1 แผ่น (ปัจจัยแห่งความสำเร็จ)
 - 3.2. ช่วยกันวางเรื่องเพื่อจัดหมวดหมู่ จัดกลุ่ม
 - 3.3. ช่วยกันสรุปตั้งชื่อหมวดหมู่ที่จัดใหม่ให้อ่านแล้วเข้าใจทุกคน เรียกว่าสกัดหาแก่นความรู้
 - 3.4. แจกกระดาษที่จัดหมวดหมู่แล้ว ตามชื่อเรื่องหรือชื่อหมวด ให้แยกมัดไว้ให้ชัดเจน อย่าทิ้งเพราะต้องใช้อีก

4. เล่นกิจกรรมกลุ่ม (ถ้ามีเวลา)ที่แสดงให้เห็นว่าทุกคนต้องร่วมมือ ร่วมใจกัน จึงจะประสบผลสำเร็จ/หรืออื่น ๆ

5. Strategy Mapping

1. ลองให้แต่ละกลุ่ม ลงแผนผังกลยุทธ์
3. คณะกรรมการเก็บเอกสารที่แต่ละกลุ่มนำเสนอทั้งหมด

6. AAR กิจกรรม (After Action Review)

- เล่าความรู้สึก ผลที่ได้จากการสัมมนา
- บันทึกจะกลับไปทำอะไร พัฒนาอะไร (เพื่อให้หน่วยงานพัฒนาขึ้น)



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล โทร. ๒๗๕๐-๕๕

ที่ ทบ ๐๓๐ /๒๕๕๖

วันที่ ๑๑ มกราคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขอเชิญเข้าร่วมกิจกรรมการจัดการความรู้ (KM)

เรียน หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

เนื่องด้วยฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้จัดทำแผนการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๕ ประเด็นความรู้ เทคนิคการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ ในการนี้ฝ่ายงานทะเบียนจึงขอเชิญบุคลากรของฝ่ายบริหารงานทั่วไป จำนวน ๒ - ๓ คน เพื่อเข้าร่วมกิจกรรมการจัดการความรู้ (KM) และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อหาแนวปฏิบัติที่ดีในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ ในวันที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๕๖ เวลา ๑๕.๐๐ - ๑๖.๓๐ น.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(นางเกตุกาญจน์ ไชยจันทร์)

รองผู้อำนวยการฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล

ภรณ์ทิรา พิมพ์

ตรวจทาน

ทง. ๐๖๐ / ๖๕



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล โทร. ๒๗๕๐ - ๕๕

ที่ ศธ ๐๕๘๖ (สวท) / ๙๐ ๗๖

วันที่ ๑๕ มกราคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขอเชิญเข้าร่วมกิจกรรมการจัดการความรู้ (KM)

เรียน ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

เนื่องด้วยฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้จัดทำแผนการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๕ ประเด็นความรู้ เทคนิคการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ ในการนี้ฝ่ายงานทะเบียนจึงขอเชิญบุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน ๒-๓ คน เพื่อเข้าร่วมกิจกรรมการจัดการความรู้ (KM) และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อหาแนวปฏิบัติที่ดีในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ ในวันที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๕๖ เวลา ๑๕.๐๐ - ๑๖.๓๐ น.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุนทร ส่งตรัส)

ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

กณทิรา พิมพ์

กณทิรา

ตรวจทาน

ทว.๐๒๘/๕๖



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล โทร. ๒๗๕๐-๕๕

ที่ ศธ ๐๕๘๖ (สวท) / ๐๐๗๖

วันที่ ๑๔ มกราคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขอเชิญเข้าร่วมกิจกรรมการจัดการความรู้ (KM)

เรียน ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา

เนื่องด้วยฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้จัดทำแผนการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๕ ประเด็นความรู้ เทคนิคการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ ในการนี้ฝ่ายงานทะเบียนจึงขอเชิญบุคลากรของกองพัฒนานักศึกษา จำนวน ๒ – ๓ คน เพื่อเข้าร่วมกิจกรรมการจัดการความรู้ (KM) และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อหาแนวปฏิบัติที่ดีในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ ในวันที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๕๖ เวลา ๑๕.๐๐ – ๑๖.๓๐ น.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุนทร ส่งดรัส)

ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

กณทิรา พิมพ์

.....ตรวจทาน

.....

รายนามผู้เข้าร่วมประชุม KM

ครั้งที่ 2/2556

ณ ห้องประชุม ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล อาคาร 8 ชั้น 2

วันพุธที่ 30 มกราคม 2556

ที่	ชื่อ-สกุล	ลายมือชื่อ	เวลา	หมายเหตุ
1	น.ส. ศิลาทิพย์ คุณา	ศิลาทิพย์	15.00	
2	น.ส. อรุณพร แสงเรือง	อรุณพร	15.00	
3	น.ส. อรุณพร วงทอง	อรุณพร	15.00	
4	น.ส. เจริญพร เนติกุล	เจริญพร	15.00	
5	น.ส. นันทิยา ขอบเขตกลาง	นันทิยา	15.00	
6	น.ส. พนิดา กาจกรวัชร	พนิดา	15.00	
7	น.ส. อรุณพร อรุณพร	อรุณพร	15.00	
8	น.ส. อรุณพร อรุณพร	อรุณพร	15.00	
9	น.ส. อรุณพร อรุณพร	อรุณพร	15.00	
10	น.ส. อรุณพร อรุณพร	อรุณพร	15.00	
11	น.ส. อรุณพร อรุณพร	อรุณพร	15.00	
12	น.ส. อรุณพร อรุณพร	อรุณพร	15.00	
13	น.ส. อรุณพร อรุณพร	อรุณพร	15.00	
14	น.ส. อรุณพร อรุณพร	อรุณพร	15.00	
15	น.ส. อรุณพร อรุณพร	อรุณพร	15.00	
16	น.ส. อรุณพร อรุณพร	อรุณพร	15.00	
17	น.ส. อรุณพร อรุณพร	อรุณพร	15.00	
18	น.ส. อรุณพร อรุณพร	อรุณพร	15.00	
19	น.ส. อรุณพร อรุณพร	อรุณพร	15.00	
20	น.ส. อรุณพร อรุณพร	อรุณพร	15.00	
21	น.ส. อรุณพร อรุณพร	อรุณพร	15.00	
22	น.ส. อรุณพร อรุณพร	อรุณพร	15.00	
23	น.ส. อรุณพร อรุณพร	อรุณพร	15.00	
24	น.ส. อรุณพร อรุณพร	อรุณพร	15.00	
25	น.ส. อรุณพร อรุณพร	อรุณพร	15.00	
26	น.ส. อรุณพร อรุณพร	อรุณพร	15.00	



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล โทร. ๐ ๔๔๒๓ ๓๐๐๐ ต่อ ๒๕๗๕๐-๕๕

ที่ ศธ ๐๕๔๖ (สวท)/ ๐๙๔๔

วันที่ ๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖

เรื่อง ขอเชิญอาจารย์ในสังกัดเป็นวิทยากร

เรียน คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

ด้วยฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้กำหนดการจัดทำการจัดการความรู้ ในประเด็นความรู้ : เทคนิคการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการที่ประทับใจ และมีทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงานบริการ โดยมีผู้เข้าอบรม จำนวน ๑๘ คน ในวันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖ เวลา ๑๔.๐๐ น. ณ ห้องประชุมสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ชั้น ๒

ในการนี้ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล ได้พิจารณาเห็นว่า อาจารย์ศิรินารถ ธงฉิมพลี เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และมีประสบการณ์สูงเหมาะสมอย่างยิ่งในการเป็นวิทยากรอบรม จึงขอเชิญอาจารย์ศิรินารถ ธงฉิมพลี เป็นวิทยากรตามวัน เวลา และสถานที่ดังกล่าวข้างต้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวภัทรานุช บุญเรือง)

หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

รักษาราชการแทนผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ภัณฑิรา พิมพ์

..... ตรวจ/ทาน

.....

รายนามผู้เข้าร่วมกิจกรรมการจัดการความรู้ (KM)

ประเด็นความรู้ : เทคนิคการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ

ครั้งที่ 5/2556

ณ ห้องประชุม ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล อาคาร 8 ชั้น 2

วันพุธที่ 20 กุมภาพันธ์ 2556 เวลา 14.00 - 16.30 น.

ที่	ชื่อ-สกุล	ลายมือชื่อ	เวลา	หมายเหตุ
1	ดร.เมธา สุธีโรจน์		14.00 น.	
2	นางสาวภัทรา นุชเรือง		14.00 น.	
3	นางชุดาภักดิ์ เดชพันธ์		14.00 น.	
4	นางเกตุกาญจน์ ไชยจันทร์		14.00 น.	
5	นางสาวอาทิตย์ยา เข้มแก้ว		14.00	
6	นางสาวปาริชาติ มณีรัตน์		14.00	
7	นางสาวพัชรี สุราช		14.00	
8	นางวาสนา น้อยหมื่นไวย		14.00	
9	นางลดาวัลย์ พือสันเทียะ			
10	นางสาววิภากรณ์ คำกิ่ง		14.00	
11	นายศตวรรษ ศรีชาติ		14.00 น.	
12	นางสาวมนต์ธินี ดุลย์เกร์		14.00 น.	
13	นางสาวณภัทร สุขชาติ		14.00 น.	
14	นางสาวปิยธิดา ปัญหาราช		14.00 น.	
15	นางสาวศิริพร ปภาวดีกิตติพร		14.00 น.	
16	นายนิกร ศรีนวล			
17	นายทวีรัตน์ แดงงาม		14.00 น.	
18	นางสาวกณทิรา สุขนา		14.00 น.	
19	นางสาววรรณมณี บุญฟู		14.00 น.	
20	นางสาวระวีสุดา นารี		14.00 น.	
21	นางณอมศรี สุทธิจันทร์		14.00 น.	
22	นางสาวพรรณภากรณ์ พับเกาะ		14.00 น.	
23	นางสาวฐานัญญา ทองประสาร		14.00 น.	
24	นางเอมอัจฉริยา พื้ทศสุวรรณ		14.00 น.	
25	นางสาวพนิดา กาจกระโทก		14.00 น.	
26	นางสาวปิยนุช แดงชัยภูมิ		14.00 น.	
27	นางสาวรุ่งฉัตร สอสูงเนิน			
28	นางสาวจิราพร วรทองกลาง		14.00 น.	
29	นางสาวน้ำผึ้ง ขอเชิญกลาง			
30	นางสาวเรมิตา เหล็กกลอย		14.00 น.	

KM, IIR, KPI, 5 ร.



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล โทร. ๒๗๕๐ - ๕๕

ที่ ศธ ๐๕๘๖ (สวท) / ๐๕๐๘

วันที่ ๗ มีนาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขอเชิญร่วมแสดงความคิดเห็นกิจกรรมการจัดการความรู้ (KM) ในเว็บไซต์

เรียน รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาวิชาการและส่งเสริมการศึกษา,ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาและ
มาตรฐานการศึกษา ,หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

ด้วยฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้จัดทำแผนการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๕ ประเด็นความรู้ เทคนิคการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ ในการนี้ ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล ได้ดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ตามแผนงาน ซึ่งทำให้ได้แนวปฏิบัติในการบริการงานทะเบียน จึงขอเชิญบุคลากรในสังกัดของท่านร่วมแสดงความคิดเห็นกิจกรรมการจัดการความรู้ (KM) ได้ที่ <http://www.gotoknow.org> และที่ <http://www.km9rmut.rmutsb.ac.th> หัวข้อแนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียน เพื่อที่จะได้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ และเพิ่มองค์ความรู้ใหม่ๆ โดยฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล จะนำความรู้ที่ได้ไปใช้ให้เป็นประโยชน์ และตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(นางเกตกาญจน์ ไชยชันธุ์)

รองผู้อำนวยการฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ภณติรา พิมพ์

.....ตรวจทาน

ทบ.154/56

ฝ่ายพัฒนาวิชาการ ๙ ๑๑ มี.ค.๕๖

ฝ่ายประกันคุณภาพ ๑๑ มี.ค.๕๖

ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ๑๑ มี.ค.๕๖

ISO, SAR, 55, Km



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล โทร. ๒๗๕๐-๕๕

ที่ ทม ๑๕๕ / ๒๕๕๖

วันที่ ๗ มีนาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขอเชิญร่วมแสดงความคิดเห็นกิจกรรมการจัดการความรู้ (KM) ในเว็บไซต์

เรียน บุคลากรในฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล

ด้วยฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้จัดทำแผนการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๕ ประเด็นความรู้ เทคนิคการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ ในการนี้ ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล ได้ดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ตามแผนงาน ซึ่งทำให้ได้แนวปฏิบัติในการบริการงานทะเบียน จึงขอความร่วมมือบุคลากรในฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล ร่วมแสดงความคิดเห็น กิจกรรมการจัดการความรู้ (KM) ได้ที่ <http://www.gotoknow.org> และที่ <http://www.km9rmut.rmutsb.ac.th> หัวข้อแนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียน เพื่อที่จะได้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ และเพิ่มองค์ความรู้ใหม่ๆ โดยฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล จะได้นำความรู้ที่ได้ไปใช้ให้เป็นประโยชน์ และตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(นางเกตุกาญจน์ ไชยจันทร์)

รองผู้อำนวยการฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

รับทราบ

- 1 คุณเกตุกาญจน์
- 2 คุณกณทิรา
- 3 คุณรุ่งฉัตร
- 4 คุณพรรณภรณ์
- 5 คุณวรรณโมทย์
- 6 คุณณอมศรี
- 7 คุณเรวิสุตา
- 8 คุณแอมอัจฉริยา
- 9 คุณธราณีญา
- 10 คุณพนิดา
- 11 คุณจิราพร
- 12 คุณปิ่นนุช
- 13 คุณเพชรลิตา
- 14 คุณน้ำผึ้ง
- 15 คุณเรณิดา

กณทิรา พิมพ์
ตรวจทาน

KM, 150



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล โทร. ๒๗๕๐-๕๕

ที่ ศธ ๐๕๘๖ (สวท) / ๐๕๔๔

วันที่ ๗ มีนาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขอเชิญร่วมแสดงความคิดเห็นกิจกรรมการจัดการความรู้ (KM) ในเว็บไซต์

เรียน หัวหน้างานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน วิทยาเขตสกลนคร, วิทยาเขตกาฬสินธุ์
วิทยาเขตสุรินทร์, วิทยาเขตระยอง

ด้วยฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้จัดทำแผนการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๕ ประเด็นความรู้ เทคนิคการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ ในการนี้ ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล ได้ดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ตามแผนงาน ซึ่งทำให้ได้แนวปฏิบัติในการบริการงานทะเบียน จึงขอเชิญบุคลากรในสังกัดของท่านร่วมแสดงความคิดเห็นกิจกรรมการจัดการความรู้ (KM) ได้ที่ <http://www.gotoknow.org> และที่ <http://www.km9rmut.rmutsb.ac.th> หัวข้อแนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียน เพื่อที่จะได้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ และเพิ่มองค์ความรู้ใหม่ๆ โดยฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล จะนำความรู้ที่ได้ไปใช้ให้เป็นประโยชน์ และตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุนทร ส่งตรัส)

ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ภณทิรา พิมพ์

.....ตรวจทาน
ทว. 153/56

KM,159



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล โทร. ๒๗๕๐-๕๕

ที่ ศธ ๐๕๘๖ (สวท) / ๐๕๕๖

วันที่ ๗ มีนาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขอเชิญร่วมแสดงความคิดเห็นกิจกรรมการจัดการความรู้ (KM) ในเว็บไซต์

เรียน ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ, ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา

ด้วยฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้จัดทำแผนการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๕ ประเด็นความรู้ เทคนิคการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ ในการนี้ ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล ได้ดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ตามแผนงาน ซึ่งทำให้ได้แนวปฏิบัติในการบริการงานทะเบียน จึงขอเชิญบุคลากรในสังกัดของท่านร่วมแสดงความคิดเห็นกิจกรรมการจัดการความรู้ (KM) ได้ที่ <http://www.gotoknow.org> และที่ <http://www.km9rmut.rmutsb.ac.th> หัวข้อแนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียน เพื่อที่จะได้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ และเพิ่มองค์ความรู้ใหม่ๆ โดยฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล จะนำความรู้ที่ได้ไปใช้ให้เป็นประโยชน์ และตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุนทร ส่งตรัส)

ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

กณทิรา พิมพ์

.....ตรวจทาน

ทว.154/56



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล โทร. ๒๗๕๐ - ๕๕

ที่ ทบ ๑๗๐/๒๕๕๖

วันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๕๖

เรื่อง แนวปฏิบัติที่ดีในการให้บริการงานทะเบียน

เรียน บุคลากรในฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล

ตามที่ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้จัดทำแผนการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๕ ประเด็นความรู้เทคนิคการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ ในงานนี้ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล ได้ดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ตามแผนงาน ซึ่งทำให้ได้แนวปฏิบัติที่ดีในการให้บริการงานทะเบียน จึงขอความร่วมมือบุคลากรในฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล ถือปฏิบัติตามแนวปฏิบัตินี้ เพื่อพัฒนาให้หน่วยงานมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจและประทับใจต่อผู้มารับบริการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และถือปฏิบัติ

(นางเกตกาญจน์ ไชยชันธุ์)

รองผู้อำนวยการฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

แนวปฏิบัติที่ดีในการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล

1. ด้านบุคลากร โดยฝ่ายงานทะเบียนและวัดผลจะให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคน 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” , “มีอะไรจะให้ช่วยไหมคะ”

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

● การยิ้ม และทักทายด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล ไพเราะและพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือผู้มารับบริการ

● ภาษาที่ใช้ควรให้ความหวัง และกำลังใจ

● ภาษาที่ใช้ควรเปี่ยมไปด้วยเมตตา มีใจเอื้ออาทร

● ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการให้บริการโดยตรง หรือทางโทรศัพท์ ควรจะบ่งบอกถึงน้ำใจบริการข้างในจิตใจ

4. การประชาสัมพันธ์ ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผลควรมีการประชาสัมพันธ์ หลากหลาย

รูปแบบ

แนวปฏิบัติ

- มีป้ายประชาสัมพันธ์
- มีอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
- มีการประชาสัมพันธ์ผ่าน Website
- มีการประชาสัมพันธ์ผ่าน SMS

5. ด้านสถานที่ และการจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวก เมื่อผู้รับบริการ มาใช้บริการซึ่งบางครั้งใช้ระยะเวลา การจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม จึงเป็นปัจจัยสำคัญ ประการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย

แนวปฏิบัติ

- มีที่นั่งพักรออย่างเพียงพอ
- สถานที่สะอาด และมีสิ่งอำนวยความสะดวก
- ขั้นตอนการให้บริการ

6. การติดตามและประเมินผล ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผลควรมีการติดตาม เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดที่ต้องปรับปรุงแก้ไข

แนวปฏิบัติ

- มีการออกแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจในด้านต่างๆ
- มีข้อร้องเรียนของผู้รับบริการลดลง

ภาพกิจกรรมการจัดการความรู้



ภาพกิจกรรมการจัดการความรู้



ภาพกิจกรรมการจัดการความรู้



ภาพกิจกรรมการจัดการความรู้ จากผู้มีประสบการณ์ด้านงาน
บริการมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยอาจารย์ศิรินารถ ธงฉิมพลี

