

Knowledge Management



เทคนิคการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ



ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
ประจำปีการศึกษา 2556

คำนำ

ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล ได้จัดทำการจัดการความรู้ ซึ่งเป็นตัวชี้วัดของ แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยฝ่ายงานทะเบียนและ วัดผลได้จัดทำแผนการจัดการความรู้ ในประเด็นความรู้ : เทคนิคการให้บริการสู่ความเป็น เลิศ เพื่อนำมาพัฒนาและปลูกจิตสำนึกการให้บริการที่ดี และเพื่อสร้างความพึงพอใจ ความ ประทับใจ ให้ผู้รับบริการ ในปีการศึกษา 2556 ได้มีหน่วยงานจากศูนย์กลางมหาวิทยาลัย วิทยาเขตสุรินทร์ วิทยาเขตขอนแก่น วิทยาเขตกาฬสินธุ์ วิทยาเขตสกลนคร เข้าร่วมใน โครงการเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ รวมทั้งมีวิทยากรที่มีความรู้ และประสบการณ์ให้การบริการ มาร่วมในการจัดการความรู้ ซึ่งฝ่ายงานทะเบียนและวัดผลได้มีการดำเนินการตามแผน เพื่อให้เกิดความรู้ใหม่ๆ และจัดเก็บองค์ความรู้ที่ได้เป็นคลังความรู้ เพื่อนำไปเผยแพร่หรือ ใช้ในการปฏิบัติตามภารกิจของหน่วยงานต่อไป

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. เพื่อเน้นกระบวนการให้ทุกคนมีโอกาสดแสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล โดยผ่านกระบวนการบริหารจัดการความรู้

6. งบประมาณปี 2556

จำนวนเงิน 40,000 บาท

7. คณะกรรมการการจัดการความรู้ ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

1. นางเกตุกาญจน์	ไชยจันทร์	ประธานกรรมการ
2. นางสาวระวิสุตา	นารี	กรรมการ
3. นางสาววรรณมณี	บุญฟู	กรรมการ
4. นางณอมศรี	สุทธิจันทร์	กรรมการ
5. นางสาวฐาณิญา	ทองประसार	กรรมการ
6. นางสาวเรมิดา	เหล็กลอย	กรรมการ
7. นางเอมอัจฉริยา	พิรทัตสุวรรณ	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. นางสาวภณทิรา	สุขนา	กรรมการและเลขานุการ
15. นางสาวพรรณณาภรณ์	พับเกาะ	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

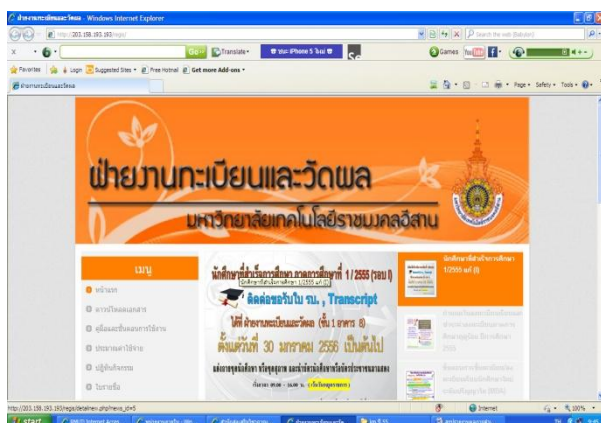
โดยการระดมความคิดเห็นจากบุคลากรในฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล ในการกำหนดหัวข้อในการจัดการความรู้ เพื่อมาจัดทำแผน

2. ผลการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้

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

3. การจัดการคลังความรู้

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

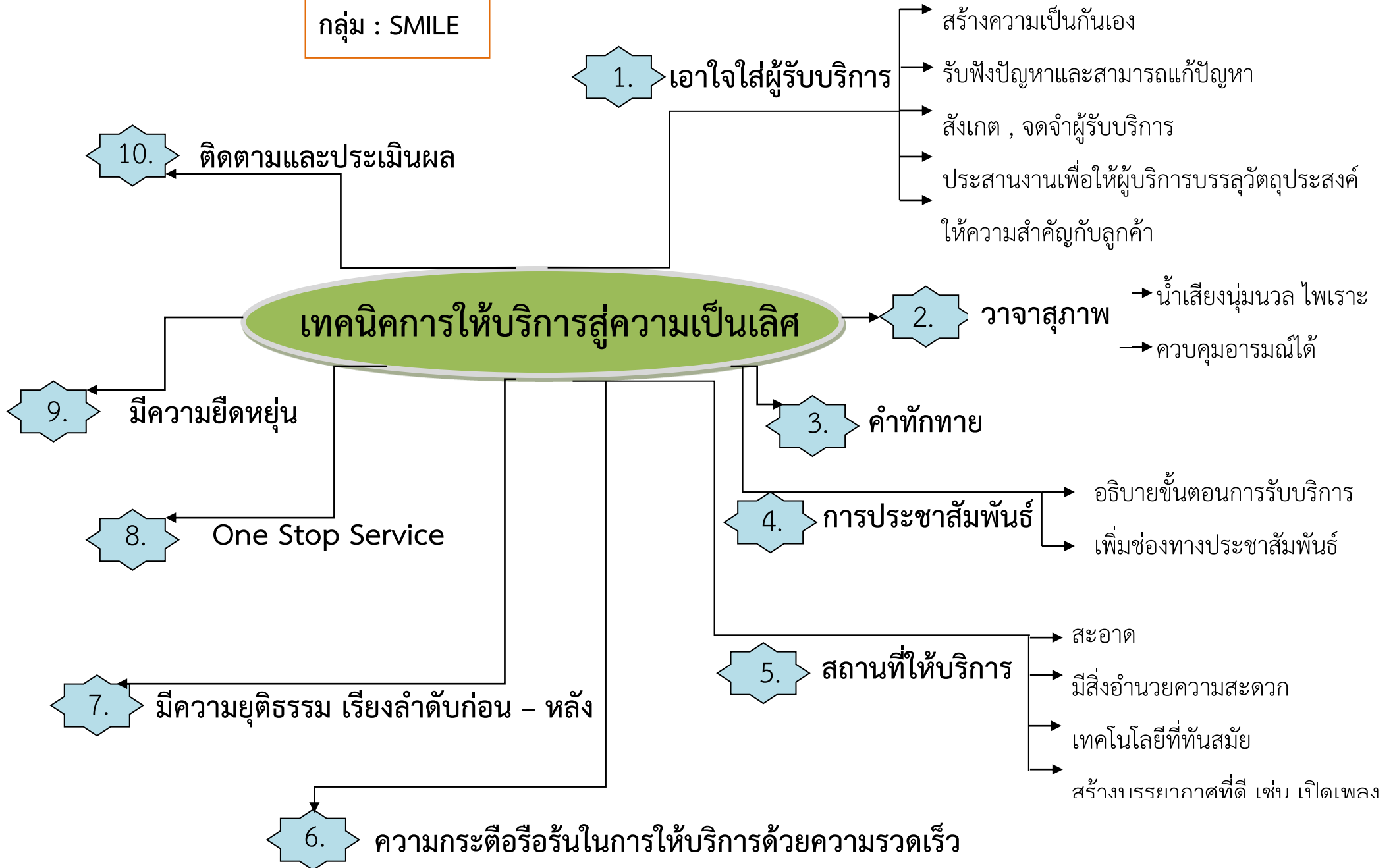


Mind Maps

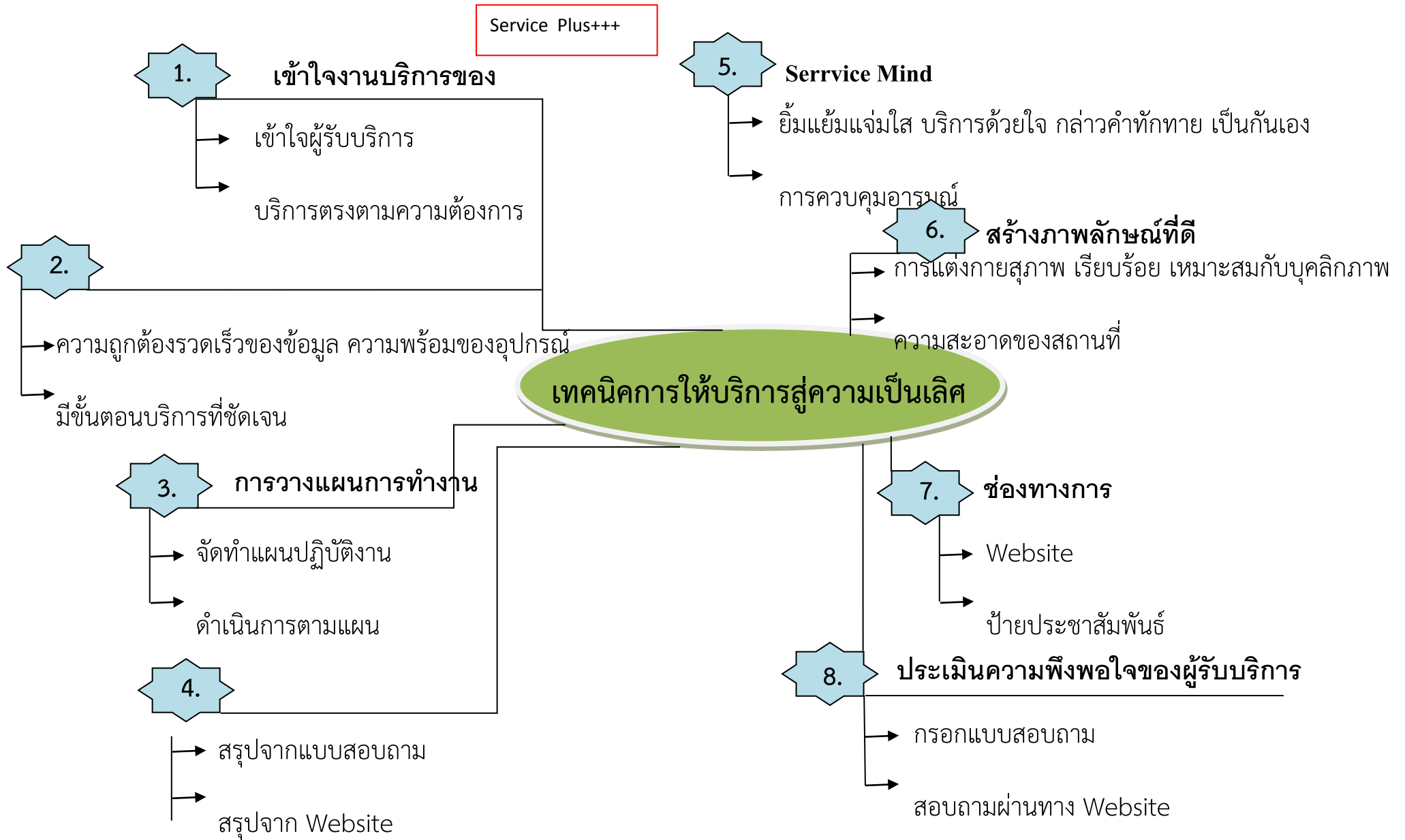
เทคนิคการให้บริการสู่ความเป็น
เลิศ

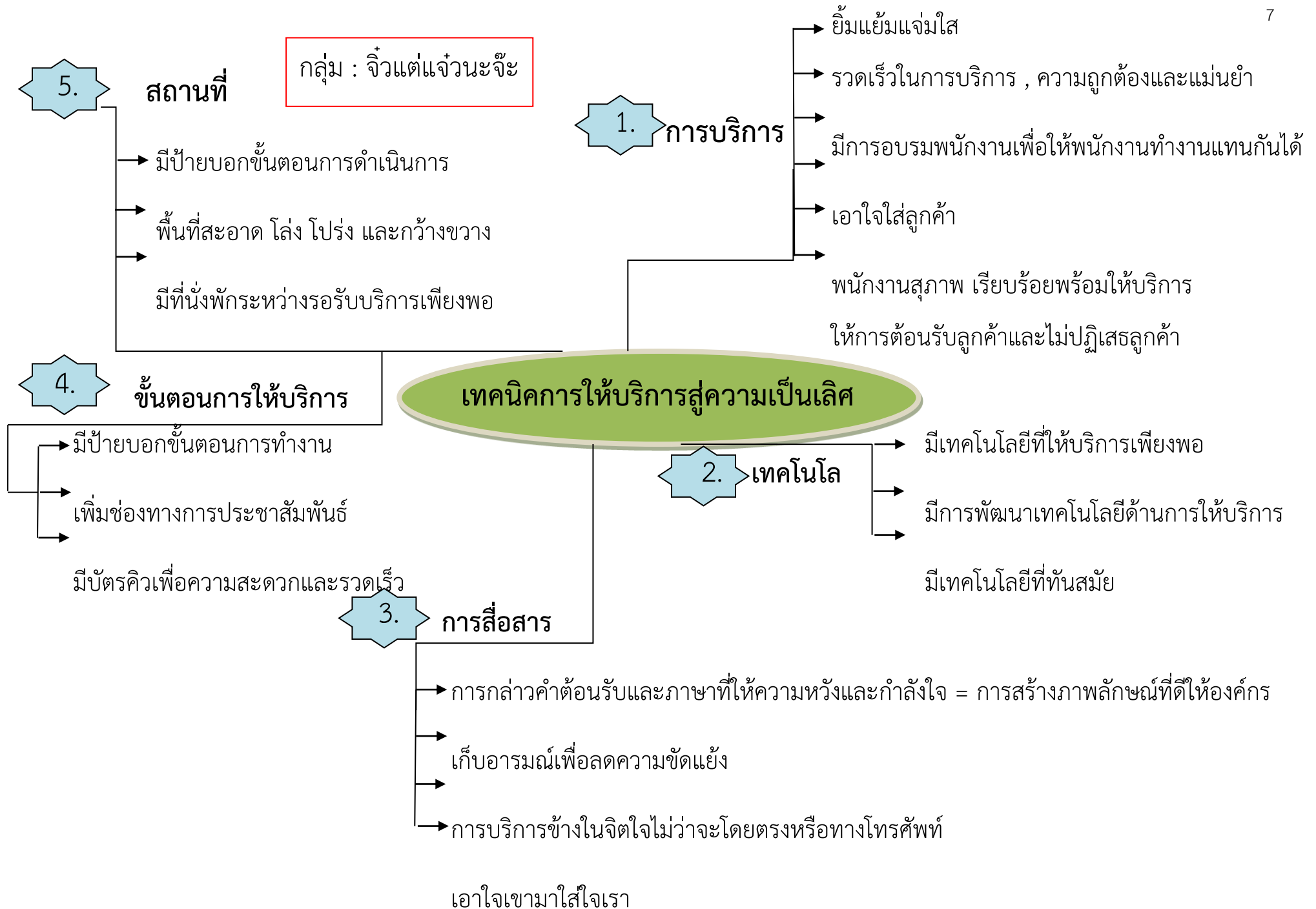
ปีการศึกษา 2555

กลุ่ม : SMILE



Service Plus+++





10. แนวปฏิบัติที่ดีในการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล ปีการศึกษา 2555

ปัจจัยที่ส่งให้บุคลากรในฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล มีการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งจะให้บริการ และสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ โดยบุคลากรพร้อมที่จะเรียนรู้ พัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา จากการจัดความรู้ได้แนวปฏิบัติที่ดีในการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล ดังต่อไปนี้

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 ไพเราะและพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือผู้มา
รับบริการ

- ภาษาที่ใช้ควรให้ความหวัง และกำลังใจ
- ภาษาที่ใช้ควรเปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร
- ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการให้บริการโดยตรง หรือทางโทรศัพท์ ควรจะบ่งบอกถึง
น้ำใจการบริการข้างในจิตใจ

4. การประชาสัมพันธ์ ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผลควรมีการประชาสัมพันธ์ หลากหลาย
รูปแบบ

แนวปฏิบัติ

- มีป้ายประชาสัมพันธ์
- มีอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
- มีการประชาสัมพันธ์ผ่าน Website
- มีการประชาสัมพันธ์ผ่าน SMS

5. ด้านสถานที่ และการจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวก เมื่อผู้รับบริการ มา
ใช้บริการซึ่งบางครั้งใช้ระยะเวลา การจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม จึงเป็นปัจจัยสำคัญ
ประการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย

แนวปฏิบัติ

- มีที่นั่งพักรออย่างเพียงพอ
- สถานที่สะอาด และมีสิ่งอำนวยความสะดวก
- ขั้นตอนการให้บริการ

6. การติดตามและประเมินผล ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผลควรมีการติดตาม เพื่อรับฟัง
ความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดที่ต้องปรับปรุงแก้ไข

แนวปฏิบัติ

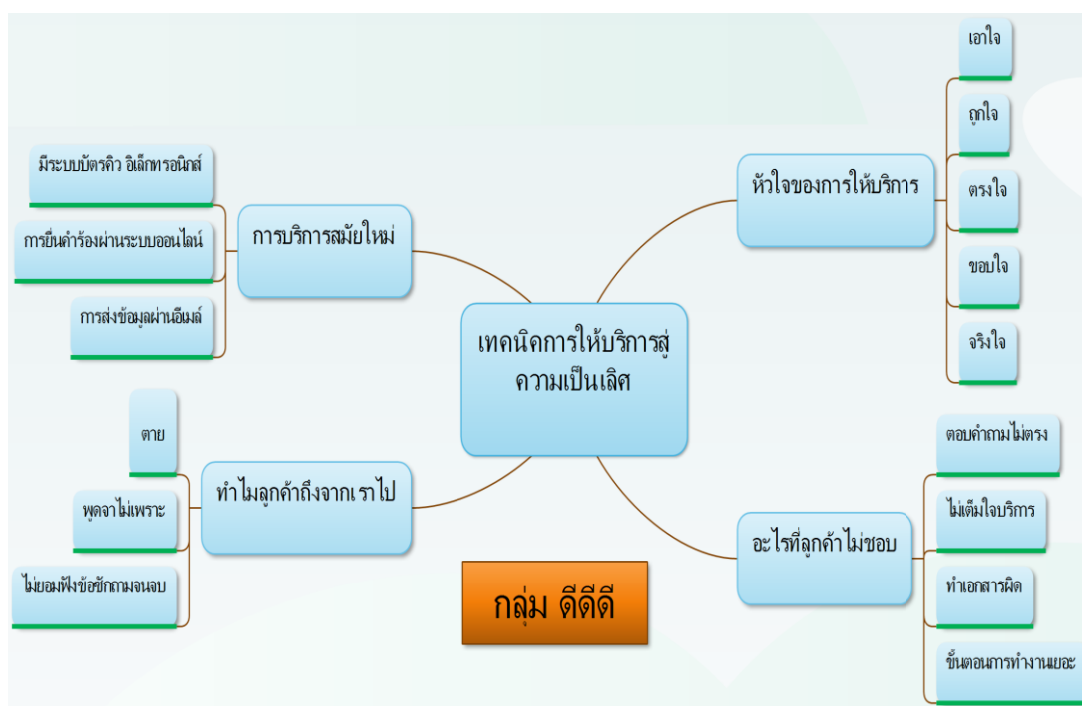
- มีการออกแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจในด้านต่างๆ
- มีข้อร้องเรียนของผู้รับบริการลดลง

Mind Maps

เทคนิคการให้บริการสู่ความเป็น

เลิศ

ปีการศึกษา 2556





11. แนวปฏิบัติที่ดีในการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล ปีการศึกษา 2556

1. ความต้องการของผู้มารับบริการ ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผลต้องให้บริการดังนี้

แนวปฏิบัติ

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

2. ขั้นตอนในการให้บริการ เมื่อผู้รับบริการมาใช้บริการควรปฏิบัติดังนี้

แนวปฏิบัติ

- ยิ้มและทักทายผู้มารับบริการ
- สอบถามถึงความต้องการของผู้มารับบริการ
- 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
- รับผิดชอบต่อบริการ
- เต็มใจช่วยเหลือ
- ฟังความครบถ้วน
- ตามงานฉบับไว

● ด้วยใจเสมอภาค

5. สิ่งที่ควรหลีกเลี่ยงในการพูดโทรศัพท์

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

6. สิ่งที่ควรปฏิบัติในการพูดโทรศัพท์

- 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 “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

7. ความต้องการของผู้มารับบริการ ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผลต้องให้บริการดังนี้

แนวปฏิบัติ

- บริการที่รวดเร็ว
 - บริการที่สุภาพ
 - บริการที่เสมอต้นเสมอปลาย
 - รับฟังปัญหา
 - ให้คำแนะนำด้วยความรู้ และความชำนาญ
 - คำมั่นสัญญา (เมื่อรับงาน บอกผู้รับบริการว่าจะได้รับเอกสารเมื่อไร)
8. ขั้นตอนในการให้บริการ เมื่อผู้รับบริการมาใช้บริการควรปฏิบัติดังนี้

แนวปฏิบัติ

- ยิ้มและทักทายผู้มารับบริการ
 - สอบถามถึงความต้องการของผู้มารับบริการ
 - ฟังอย่างตั้งใจ
 - จัดการตามความต้องการของผู้มารับบริการ
 - กล่าวขอบคุณผู้มารับบริการอย่างจริงใจ
9. มาตรฐานในการให้บริการ เพื่อให้การบริการได้มาตรฐานและเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการควรปฏิบัติดังนี้

แนวปฏิบัติ

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

10. จิตสำนึกในการให้บริการที่ดี เพื่อให้การบริการที่ดีบุคลากรในฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล ควรมีจิตสำนึกในการให้บริการดังนี้

แนวปฏิบัติ

- | | |
|-------------------|-------------------|
| ● ยิ้มแย้มแจ่มใส | ● เต็มใจช่วยเหลือ |
| ● ไม่เบื่อคำถาม | ● ฟังความครบถ้วน |
| ● รับผิดชอบบริการ | ● ตามงานฉบับไว |

● ด้วยใจเสมอภาค

11. สิ่งที่ควรหลีกเลี่ยงในการพูดโทรศัพท์

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

12. สิ่งที่ควรปฏิบัติในการพูดโทรศัพท์

- ยิ้มแย้มแจ่มใส
- รับสายทันที (2 ครั้ง) เมื่อมีสายเรียก พร้อมกล่าวคำว่า “สวัสดี”
- ขอโทษ/ขอบคุณ 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 ซึ่งถ้าบุคลากรมี คุณลักษณะทั้ง 3 นี้และตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการ มีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ มีความเข้าใจ ให้ความสำคัญในงาน นำมาประยุกต์ใช้ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่าง สม่ำเสมอ ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจในองค์กร จะทำให้เป็นองค์กรมีประสิทธิภาพและ บุคลากรสามารถปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และเกิดประโยชน์สูงสุด

ภาคผนวก

ภาพกิจกรรมการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา 2556

“เทคนิคการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ”

ระหว่างวันที่ 1 – 2 สิงหาคม 2556

ณ ห้องประชุมเนกประสงค์ชั้น 2 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ศูนย์กลางมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน



จุดรับลงทะเบียน ผู้เข้าร่วมโครงการ



บรรยากาศในห้องประชุม ก่อนการเปิดโครงการ



กล่าวรายงานการจัดโครงการ โดย อาจารย์เกตุกาญจน์ ไชยพันธุ์



พิธีเปิดโครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสำหรับบุคลากรด้านงานทะเบียนและวัดผล



บรรยายภาคการอบรม และแบ่งกลุ่มกิจกรรม (Work Shop) -- > 1



บรรยากาศการอบรม และแบ่งกลุ่มกิจกรรม (Work Shop) -- > 2



บรรยากาศการอบรม และแบ่งกลุ่มกิจกรรม (Work Shop) - - > 3



บรรยากาศการอบรม และแบ่งกลุ่มกิจกรรม (Work Shop) -- > 4



บรรยากาศการอบรม และแบ่งกลุ่มกิจกรรม (Work Shop) -- > 5



บรรยากาศการอบรม และแบ่งกลุ่มกิจกรรม (Work Shop) --> 6



ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มอบของที่ระลึก และมอบรางวัล



รองผู้อำนวยการฝ่ายงานทะเบียนฯ มอบของที่ระลึกแด่ตัวแทนแต่ละวิทยาเขต



ถ่ายภาพหมู่เป็นที่ระลึก



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

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

ที่ ทบ ๒๒๖ /๒๕๕๖

วันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขอส่งแผนการจัดการความรู้ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๖

เรียน ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ด้วยฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล ได้จัดทำแผนการจัดการความรู้ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๖ และเพื่อให้การดำเนินการด้านประกันคุณภาพในฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล ดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสอดคล้องกับนโยบายของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จึงขอส่งแผนการจัดการความรู้ ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๖ จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางเกตัญญณ์ ไชยจันทร์)

รองผู้อำนวยการฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน



แผนการจัดการความรู้
ประจำปีการศึกษา 2556

ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา

ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ
 ยุทธศาสตร์ วัตถุประสงค์และมาตรการ
 การจัดการความรู้ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ปีการศึกษา 2556

-
- วิสัยทัศน์** : บริการด้วยใจ ก้าวไกลด้วยเทคโนโลยี มีมาตรฐานด้านคุณภาพ
- พันธกิจ** :
1. สนับสนุนงานบริการการศึกษาและการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย
 2. ส่งเสริมการจัดการศึกษาและพัฒนางานด้านวิชาการของมหาวิทยาลัย
 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

องค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติราชการตามประเด็นยุทธศาสตร์ที่เลือกมาจัดทำแผนการจัดการความรู้คือ		
แผนการจัดการ ความรู้แผนที่ 1	ประเด็นยุทธศาสตร์ 1 : สร้างความเชื่อมั่นด้านบริการที่ตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการ	
	องค์ความรู้ที่จำเป็น (ประเด็นองค์ความรู้)	เทคนิคการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ
	เหตุผลที่เลือกองค์ความรู้ : เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้สามารถบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยมุ่งเน้นอัตลักษณ์ของสำนักฯ ในการให้บริการทางการศึกษา มีแนวปฏิบัติที่ดีในการให้บริการ เพื่อเผยแพร่ไปยังบุคลากรในมหาวิทยาลัย หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ชุมชน ตลอดจนผู้สนใจทั่วไป นำความรู้ไปใช้ประโยชน์	
ผู้ทบทวน :		ผู้อนุมัติ :
 (นางสาวภณจิรา สุขนา) หัวหน้าฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน		 (นางเกตกาญจน์ ไชยชันธุ์) รองผู้อำนวยการฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

แบบฟอร์มที่ 2 : แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan)								
ชื่อหน่วยงาน : ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน								
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1: สร้างความเชื่อมั่นด้านบริการที่ตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการ								
องค์ความรู้ที่จำเป็น : เทคนิคการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ								
ลำดับ	กิจกรรม	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ	หมายเหตุ
1	การบ่งชี้ความรู้ - การจัดประชุมคณะกรรมการการจัดการความรู้ ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล	มิ.ย. 56	จำนวนประเด็นความรู้	อย่างน้อยครอบคลุมประเด็นความรู้ด้านภารกิจของหน่วยงาน	บุคลากรในฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล	คณะกรรมการบริหารจัดการความรู้		
2	การสร้างและแสวงหาความรู้ - ภายในหน่วยงาน - ภายนอกหน่วยงาน	ส.ค. 56	ร้อยละของบุคลากรที่เข้าโครงการ	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของบุคลากรที่เข้าร่วมโครงการ	จำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมโครงการ	คณะทำงาน		
3	การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ - วิเคราะห์ สังเคราะห์ความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคล	ส.ค. 56	จำนวนองค์ความรู้	ไม่น้อยกว่า 2 ประเด็น	จำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมโครงการ	คณะทำงาน		
4	การประมวลผลและกลั่นกรองความรู้ - การสกัดความรู้/แก่นความรู้	ส.ค. – ก.ย. 56	จำนวนองค์ความรู้	ไม่น้อยกว่า 2 ประเด็น	จำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมโครงการ	คณะทำงาน		
5	การเข้าถึงความรู้ - นำองค์ความรู้เผยแพร่ใน website - จัดทำเอกสารเผยแพร่ - หนังสือเวียน	ต.ค. –ธ.ค. 56 เป็นต้นไป	จำนวนช่องทางที่เข้าถึงองค์ความรู้	ไม่น้อยกว่า 2 ช่องทาง	จำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมโครงการและบุคคลภายนอก	คณะทำงาน		

แบบฟอร์มที่ 2 : แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan)								
ชื่อหน่วยงาน : ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน								
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)	ต.ค. 56 เป็นต้นไป	-web Blog - มีกิจกรรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ - มีชุมชนนัก ปฏิบัติ (Cops)	- Blog ใน Website - กิจกรรมแลกเปลี่ยน เรียนรู้อย่างน้อย 1 ครั้ง -ชุมชนนักปฏิบัติอย่าง น้อย 1 Cops	จำนวนบุคลากร ที่เข้าร่วม โครงการและ บุคคลภายนอก	คณะทำงาน		
7	การเรียนรู้ - บุคลากรมีการนำความรู้ที่ได้จากการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ไปปฏิบัติ งานมีการพัฒนาที่ ดีขึ้น	ต.ค. 56 เป็นต้นไป	เอกสาร/คู่มือการ ปฏิบัติงาน	อย่างน้อย 1 เรื่อง	จำนวนบุคลากร ที่เข้าร่วม โครงการและ บุคคลภายนอก	คณะทำงาน		



คำสั่งสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

ที่ ๑๖ / ๒๕๕๖

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM)
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๖

ด้วยสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน กำหนดให้มีการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๖ เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประสบการณ์ต่าง ๆ ให้บุคลากรภายในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีวิสัยทัศน์และทักษะ นำมาใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และบรรลุวัตถุประสงค์

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๐ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. ๒๕๔๘ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการความรู้ (KM) สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๖ ดังต่อไปนี้

๑. คณะกรรมการอำนวยการ มีหน้าที่กำหนดนโยบายการจัดการความรู้ที่สนับสนุน ประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานและของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ให้คำปรึกษา สนับสนุน กำกับติดตามดูแลคณะกรรมการดำเนินงานในด้านการจัดทำแผนการจัดการความรู้เพื่อสนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ ประเมินผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ภายในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ชี้ขาดปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่คณะกรรมการไม่สามารถดำเนินการได้ และเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุนทร	สงัดศรี	ประธานกรรมการ
๒. ดร.เมธา	สุธีโรจน์	กรรมการ
๓. นางชุดากัก	เดชพันธ์	กรรมการ
๔. นางเกตุกาญจน์	ไชยจันทร์	กรรมการ
๕. นางสาวภัทรานุช	บุญเรือง	กรรมการและเลขานุการ

๒. คณะกรรมการบริหารการจัดการความรู้ (KM) มีหน้าที่นํานโยบายด้านการจัดการความรู้ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เพื่อจัดทำแผนการจัดการความรู้ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ดำเนินการและสนับสนุนให้มีกิจกรรมเกี่ยวกับการจัดการความรู้ตามขั้นตอนการดำเนินงานของการจัดการความรู้ จัดทำข้อมูลและสารสนเทศของผลการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ และจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการความรู้ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนดังนี้

๑. นางสาวภัทรานุช	บุญเรือง	ประธานกรรมการ
๒. นางชุดากัก	เดชพันธ์	รองประธานกรรมการ
๓. นางสาวภัณทิรา	สุขนา	กรรมการ

- ๒ -

๔. นางสาวนตธิณี	ดุลย์เกร์	กรรมการ
๕. นางอาทิตย์	รุ่งพิมาย	กรรมการ
๖. นางณัชชา	สุวรรณวงศ์	กรรมการและเลขานุการ
๗. นางสาวดวงกมล	ยังให้ผล	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

๓. คณะกรรมการการจัดการความรู้ (KM) มีหน้าที่ดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จัดให้มีกิจกรรมเกี่ยวกับการจัดการความรู้ตามขั้นตอนการดำเนินงานของการจัดการความรู้ จัดทำข้อมูลและสารสนเทศของผลการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้และจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการความรู้โดยแบ่งเป็นระดับฝ่ายงาน ดังนี้

๓.๑ คณะกรรมการการจัดการความรู้ (KM) ฝ่ายพัฒนาวิชาการและส่งเสริมการศึกษา

๑. นางอาทิตย์	รุ่งพิมาย	ประธานกรรมการ
๒. นางสาวพุกวลัย	พุทธมงคล	กรรมการ
๓. นางลดาวัลย์	พื้อสันเทียะ	กรรมการ
๔. นางสาวปาริชาติ	มนิรัตน์	กรรมการ
๕. นางสาวพัชรี	สุราช	กรรมการ
๖. นางวาสนา	น้อยหมื่นไวย	กรรมการ
๗. นางสาววิภาภรณ์	คำกิ่ง	กรรมการและเลขานุการ
๘. นายศตวรรษ	ศรีชาติ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

๓.๒ คณะกรรมการการจัดการความรู้ (KM) ฝ่ายประกันคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา

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

๓.๓ คณะกรรมการการจัดการความรู้ (KM) ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล

๑. นางเกตุกาญจน์	ไชยขันธุ์	ประธานกรรมการ
๒. นางสาวระวิสุตา	นารี	กรรมการ
๓. นางสาววรรณมณี	บุญฟู	กรรมการ
๔. นางณอมศรี	สุทธิจันทร์	กรรมการ
๕. นางสาวฐานิญา	ทองประสาร	กรรมการ
๖. นางสาวเมธิดา	เหล็กกลอย	กรรมการ
๗. นางเอ็มจรรย์ยา	พีรทัตสุวรรณ	กรรมการ
๘. นางสาวปิยนุช	แดงชัยภูมิ	กรรมการ
๙. นางสาวพนิดา	กาจกระโทก	กรรมการ
๑๐. นางสาวน้ำผึ้ง	ขอเชิญกลาง	กรรมการ
๑๑. นางสาวรุ่งฉัตร	สอสูงเนิน	กรรมการ

- ๓ -

๑๒. นางสาวจิราพร	วรทองกลาง	กรรมการ
๑๓. นางสาวพรชลิศา	ยะจะนะ	กรรมการ
๑๔. นางสาวภัณฑิรา	สุขนา	กรรมการและเลขานุการ
๑๕. นางสาวพรรณภรณ์	พิบเกาะ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

๓.๔ คณะกรรมการการจัดการความรู้ (KM) ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

๑. นางณัชชา	สุวรรณวงศ์	ประธานกรรมการ
๒. นายนรินทร์	แจ้งไพร	กรรมการ
๓. นางสาวดวงกมล	ยังให้ผล	กรรมการ
๔. นางสาวพัชราภรณ์	พยุวงค์	กรรมการ
๕. นางสาวปัทมา	ศรีสุรมณี	กรรมการ
๖. นางสาวสุภาพร	บุญวิเวง	กรรมการ
๗. นางสาวกัญญ์ภาณุ	พร้อมขุนทด	กรรมการและเลขานุการ
๘. นางสาววรัญญา	สายสุรินทร์	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ทั้งนี้ ให้คณะกรรมการที่ได้รับแต่งตั้ง ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ เสียสละ ตรงต่อเวลา ซื่อสัตย์ ยุติธรรม เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์และเกิดประโยชน์สูงสุด ตั้งแต่นั้นเป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๖ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๖


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุนทร ส่งตรัส)
ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

จดหมายประชาสัมพันธ์ถึงหน่วยงาน
เพื่อเข้าร่วมแสดงความคิดเห็น



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล โทร. ๒๓๕๐ - ๕๕

ที่ ศธ ๐๕๘๖ (สวท) /๒๔๔๓

วันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขอเชิญร่วมแสดงความคิดเห็นกิจกรรมการจัดการความรู้ (KM) ในเว็บไซต์

เรียน หัวหน้างานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน วิทยาเขตสกลนคร, วิทยาเขตขอนแก่น,
วิทยาเขตกาฬสินธุ์, วิทยาเขตสุรินทร์

ด้วยฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้จัดทำแผนการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๖ ประเด็นความรู้ เทคนิคการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ ในการนี้ ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล ได้ดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ตามแผนงาน ซึ่งทำให้ได้แนวปฏิบัติที่ดีในการบริการงานทะเบียน จึงขอเชิญบุคลากรในสังกัดของท่านร่วมแสดงความคิดเห็นกิจกรรมการจัดการความรู้ (KM) ได้ที่ <http://www.gotoknow.org> หัวข้อเทคนิคการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ เพื่อที่จะได้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ และเพิ่มองค์ความรู้ใหม่ๆ โดยฝ่ายงานทะเบียนและวัดผลจะนำความรู้ที่ได้ไปใช้ให้เป็นประโยชน์ และตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(นางสาวภัทรานุช นุญ)

เรื่อง)

หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

รักษาราชการแทน

ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล โทร. ๒๓๕๐ - ๕๕

ที่ ศธ ๐๕๘๖ (สวท) / ๒๔๔๔

วันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขอเชิญร่วมแสดงความคิดเห็นกิจกรรมการจัดการความรู้ (KM) ในเว็บไซต์

เรียน คณบดีคณะทรัพยากรธรรมชาติ, คณบดีคณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี

ด้วยฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้จัดทำแผนการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๖ ประเด็นความรู้ เทคนิคการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ ในการนี้ ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล ได้ดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ตามแผนงาน ซึ่งทำให้ได้แนวปฏิบัติที่ดีในการบริการงานทะเบียน จึงขอเชิญบุคลากรในสังกัดของท่านร่วมแสดงความคิดเห็นกิจกรรมการจัดการความรู้ (KM) ได้ที่ <http://www.gotoknow.org> หัวข้อเทคนิคการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ เพื่อที่จะได้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ และเพิ่มองค์ความรู้ใหม่ๆ โดยฝ่ายงานทะเบียนและวัดผลจะนำความรู้ที่ได้ไปใช้ให้เป็นประโยชน์ และตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(นางสาวภัทรานุช บุญ)

เรื่อง)

หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

รักษาราชการแทน

ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล โทร. ๒๓๕๐ - ๕๕

ที่ ศธ ๐๕๘๖ (สวท) / ๒๔๔๕

วันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขอเชิญร่วมแสดงความคิดเห็นกิจกรรมการจัดการความรู้ (KM) ในเว็บไซต์

เรียน คณบดีคณะเทคโนโลยีสังคม, คณบดีคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมเกษตร

ด้วยฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้จัดทำแผนการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๖ ประเด็นความรู้ เทคนิคการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ ในการนี้ ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล ได้ดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ตามแผนงาน ซึ่งทำให้ได้แนวปฏิบัติที่ดีในการบริการงานทะเบียน จึงขอเชิญบุคลากรในสังกัดของท่านร่วมแสดงความคิดเห็นกิจกรรมการจัดการความรู้ (KM) ได้ที่ <http://www.gotoknow.org> หัวข้อเทคนิคการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ เพื่อที่จะได้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ และเพิ่มองค์ความรู้ใหม่ๆ โดยฝ่ายงานทะเบียนและวัดผลจะนำความรู้ที่ได้ไปใช้ให้เป็นประโยชน์ และตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(นางสาวภัทรานุช บุญ)

เรื่อง)

หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

รักษาราชการแทน

ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล โทร. ๒๓๕๐ - ๕๕

ที่ ศธ ๐๕๘๖ (สวท) / ๒๔๔๖

วันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขอเชิญร่วมแสดงความคิดเห็นกิจกรรมการจัดการความรู้ (KM) ในเว็บไซต์

เรียน คณบดีคณะเทคโนโลยีการจัดการ, คณบดีคณะเกษตรศาสตร์และเทคโนโลยี

ด้วยฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้จัดทำแผนการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๖ ประเด็นความรู้ เทคนิคการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ ในการนี้ ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล ได้ดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ตามแผนงาน ซึ่งทำให้ได้แนวปฏิบัติที่ดีในการบริการงานทะเบียน จึงขอเชิญบุคลากรในสังกัดของท่านร่วมแสดงความคิดเห็นกิจกรรมการจัดการความรู้ (KM) ได้ที่ <http://www.gotoknow.org> หัวข้อเทคนิคการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ เพื่อที่จะได้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ และเพิ่มองค์ความรู้ใหม่ๆ โดยฝ่ายงานทะเบียนและวัดผลจะนำความรู้ที่ได้ไปใช้ให้เป็นประโยชน์ และตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(นางสาวภัทรานุช บุญ)

เรื่อง)

หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

รักษาราชการแทน

ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล โทร. ๒๓๕๐ - ๕๕

ที่ ศธ ๐๕๘๖ (สวท) / ๒๔๔๓

วันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขอเชิญร่วมแสดงความคิดเห็นกิจกรรมการจัดการความรู้ (KM) ในเว็บไซต์

เรียน คณบดีคณะเทคโนโลยีการจัดการ, คณบดีคณะเกษตรศาสตร์และเทคโนโลยี

ด้วยฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้จัดทำแผนการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๖ ประเด็นความรู้ เทคนิคการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ ในการนี้ ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล ได้ดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ตามแผนงาน ซึ่งทำให้ได้แนวปฏิบัติที่ดีในการบริการงานทะเบียน จึงขอเชิญบุคลากรในสังกัดของท่านร่วมแสดงความคิดเห็นกิจกรรมการจัดการความรู้ (KM) ได้ที่ <http://www.gotoknow.org> หัวข้อเทคนิคการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ เพื่อที่จะได้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ และเพิ่มองค์ความรู้ใหม่ๆ โดยฝ่ายงานทะเบียนและวัดผลจะนำความรู้ที่ได้ไปใช้ให้เป็นประโยชน์ และตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(นางสาวภัทรานุช บุญ)

เรื่อง)

หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

รักษาราชการแทน

ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล โทร. ๒๓๕๐ - ๕๕

ที่ ศธ ๐๕๘๖ (สวท) / ๒๔๔๘

วันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขอเชิญร่วมแสดงความคิดเห็นกิจกรรมการจัดการความรู้ (KM) ในเว็บไซต์

เรียน คณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์, คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

คณบดีคณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์, คณบดีคณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม

ด้วยฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้จัดทำแผนการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๖ ประเด็นความรู้ เทคนิคการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ ในการนี้ ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล ได้ดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ตามแผนงาน ซึ่งทำให้ได้แนวปฏิบัติที่ดีในการบริการงานทะเบียน จึงขอเชิญบุคลากรในสังกัดของท่านร่วมแสดงความคิดเห็นกิจกรรมการจัดการความรู้ (KM) ได้ที่ <http://www.gotoknow.org> หัวข้อเทคนิคการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ เพื่อที่จะได้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ และเพิ่มองค์ความรู้ใหม่ๆ โดยฝ่ายงานทะเบียนและวัดผลจะนำความรู้ที่ได้ไปใช้ให้เป็นประโยชน์ และตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(นางสาวภัทรานุช บุญ)

เรื่อง)

หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

รักษาราชการแทน

ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล โทร. ๒๓๕๐ - ๕๕

ที่ ทบ ๓๓๓ / ๒๕๕๖

วันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขอเชิญร่วมแสดงความคิดเห็นกิจกรรมการจัดการความรู้ (KM) ในเว็บไซต์

เรียน รองผู้อำนวยการฝ่ายประกันคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา, หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาวิชาการและส่งเสริมการศึกษา

ด้วยฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้จัดทำแผนการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๖ ประเด็นความรู้ เทคนิคการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ ในการนี้ ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล ได้ดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ตามแผนงาน ซึ่งทำให้ได้แนวปฏิบัติที่ดีในการบริการงานทะเบียน จึงขอเชิญบุคลากรในสังกัดของท่านร่วมแสดงความคิดเห็นกิจกรรมการจัดการความรู้ (KM) ได้ที่ <http://www.gotoknow.org> หัวข้อเทคนิคการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ เพื่อที่จะได้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ และเพิ่มองค์ความรู้ใหม่ๆ โดยฝ่ายงานทะเบียนและวัดผลจะนำความรู้ที่ได้ไปใช้ให้เป็นประโยชน์ และตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(นางเกตุกาญจน์

ไชยจันทร์)

รองผู้อำนวยการฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล โทร. ๒๓๕๐ - ๕๕

ที่ ทบ ๓๗๕ /๒๕๕๖

วันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขอเชิญร่วมแสดงความคิดเห็นกิจกรรมการจัดการความรู้ (KM) ในเว็บไซต์

เรียน บุคลากรฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล

ด้วยฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้จัดทำแผนการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๖ ประเด็นความรู้ เทคนิคการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ ในการนี้ ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล ได้ดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ตามแผนงาน ซึ่งทำให้ได้แนวปฏิบัติที่ดีในการบริการงานทะเบียน จึงขอเชิญบุคลากรในฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล ร่วมแสดงความคิดเห็นกิจกรรมการจัดการความรู้ (KM) ได้ที่ <http://www.gotoknow.org> หัวข้อเทคนิคการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ เพื่อที่จะได้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ และเพิ่มองค์ความรู้ใหม่ๆ โดยฝ่ายงานทะเบียนและวัดผลจะนำความรู้ที่ได้ไปใช้ให้เป็นประโยชน์ และตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(นางเกตุกาญจน์ ไชย

จันทร์)

รองผู้อำนวยการฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล โทร. ๒๓๕๐ - ๕๕

ที่ ทบ ๓๘๒ /๒๕๕๖

วันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๕๖

เรื่อง แนวปฏิบัติที่ดีในการให้บริการงานทะเบียน

เรียน บุคลากรในฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล

ตามที่ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้จัดทำแผนการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๖ ประเด็นความรู้เทคนิคการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ ในการนี้ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล ได้ดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ตามแผนงาน ซึ่งทำให้ได้แนวปฏิบัติที่ดีในการให้บริการงานทะเบียน จึงขอความร่วมมือบุคลากรในฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล ถือปฏิบัติตามแนวปฏิบัตินี้ เพื่อพัฒนาให้หน่วยงานมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจและประทับใจต่อผู้มารับบริการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และถือปฏิบัติ

(นางเกตุกาญจน์ ไชย

ชั้นจ้)

รองผู้อำนวยการฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน



ฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
744 ถ.สุรนารายณ์ ต.ในเมือง อ.เมือง จ.นครราชสีมา 30000
โทรศัพท์ 044-233000 ต่อ 2751-2755