



โครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศ สำหรับบุคลากรด้านงานทะเบียนและประมวลผล ประจำปีการศึกษา 2558



สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน งานทะเบียนและประมวลผล
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

คำนำ

รายงานฉบับนี้รวบรวมผลการดำเนินงาน โครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศสำหรับบุคลากรด้านงานทะเบียนและประมวลผล ของงานทะเบียนและประมวลผล ประจำปีการศึกษา 2558 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและปลูกจิตสำนึกด้านการให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพแก่บุคลากรด้านงานทะเบียน และเพื่อให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญของการบริการสร้างความเข้าใจถึงวิธีการและแนวทางการให้บริการที่ได้มาตรฐาน ด้วยหัวใจบริการ “บริการด้วยหัวใจ” สามารถสร้างความพึงพอใจ ความประทับใจ และครองใจผู้รับบริการได้อย่างยั่งยืน

งานทะเบียนและประมวลผล หวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานผลการดำเนินงาน โครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศสำหรับบุคลากรด้านงานทะเบียนและประมวลผล ฉบับนี้ จะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง สามารถนำความรู้ เทคนิค วิธีการมาปรับใช้ในงานบริการได้อย่างถูกต้องและมีมาตรฐานสากล

คณะกรรมการจัดการความรู้
งานทะเบียนและประมวลผล
กันยายน 2559

สารบัญ

หน้า

รายงานสรุปโครงการ.....	1
1. กิจกรรม	1
2. หน่วยงาน.....	1
3. คณะทำงาน.....	1
4. หลักการและเหตุผล	1
5. วัตถุประสงค์.....	2
6. กลุ่มเป้าหมายผู้เข้าร่วมโครงการ	2
7. วัน เวลา และสถานที่ดำเนินโครงการ	2
8. งบประมาณปี 2559.....	2
9. คณะกรรมการการจัดความรู้ งานทะเบียนและประมวลผล	3
10. กระบวนการหรือขั้นตอนการจัดการความรู้.....	3
11. ผลลัพธ์ที่ได้.....	5
12. การนำไปใช้ประโยชน์	5
บทสรุปการจัดการความรู้ (KM)	6
บทสรุป	6
องค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์.....	6
1. งานบริการ.....	6
2. บุคลิกภาพภายนอก บุคลิกภาพภายใน มารยาทสังคม.....	9
สรุปผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด และผลการประเมินความพึงพอใจผู้เข้าร่วมโครงการ.....	30
ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด.....	30
ผลการประเมินความพึงพอใจผู้เข้าร่วมโครงการ.....	31
ประมวลภาพกิจกรรม.....	38
บรรณานุกรม.....	46

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1	ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด	30
ตารางที่ 2	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามและค่าร้อยละแยกตามเพศ.....	31
ตารางที่ 3	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินแยกตามตำแหน่ง	32
ตารางที่ 4	ค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินแยกตามหน่วยงาน	33
ตารางที่ 5	ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมสัมมนา โครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ที่เป็นเลิศสำหรับบุคลากรด้านงานทะเบียนและประมวลผล	34

สารบัญรูป

หน้า

รูปที่ 1	แหล่งจัดเก็บและเผยแพร่องค์ความรู้ http://www.regis.rmuti.ac.th/regis/	4
รูปที่ 2	แหล่งจัดเก็บและเผยแพร่องค์ความรู้ http://www.oapr.rmuti.ac.th	5
รูปที่ 3	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามเพศ.....	31
รูปที่ 4	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามตำแหน่ง	32
รูปที่ 5	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามหน่วยงาน	33

รายงานสรุปโครงการ

1. กิจกรรม

โครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศสำหรับบุคลากรด้านงานทะเบียนและประมวลผล

2. หน่วยงาน

งานทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

3. คณะทำงาน

แผนงานตรวจสอบและรับรองผลการศึกษา งานทะเบียนและประมวลผล
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

4. หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันได้มีการปรับปรุงพัฒนางานด้านการบริการเป็นอย่างมากทั้งในภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และภาคเอกชน เพราะการให้บริการที่มีคุณภาพจะให้ผลทั้งในระยะสั้นและยังประโยชน์ในระยะยาว ดังนั้นจึงเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ให้บริการหรือพนักงานควรมีหัวใจบริการ เพราะการสื่อสารกับผู้รับบริการด้วยการแสดงออกอย่างเต็มใจ หรือการแสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการสัมผัสได้โดยตรง และมีผลต่อความรู้สึกของผู้รับบริการโดยทันที เนื่องด้วยการแข่งขันในยุคนี้ นอกจากแข่งขันกันที่ภาพลักษณ์ คุณภาพสินค้า ความสามารถ และคุณภาพการให้บริการเป็นอีกหนึ่งปัจจัยหนึ่งในการเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้แก่องค์กร

ดังนั้นงานทะเบียนและประมวลผล จึงได้จัดทำโครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศสำหรับบุคลากรงานทะเบียนและประมวลผลขึ้นมา เพื่อให้บุคลากรของงานทะเบียนและประมวลผล และเจ้าหน้าที่ทะเบียนคณะ ที่จะต้องให้บริการแก่ผู้มารับบริการ มีจิตสำนึกในการใส่ใจและดูแลผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ การจัดโครงการในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรด้านงานทะเบียนและประมวลผลได้มีจิตสำนึกในการให้บริการ โดยอยู่บนพื้นฐานของกฎระเบียบและข้อบังคับของทางมหาวิทยาลัย และอยู่บนความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปัจจัยที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อการรับบริการในมุมมองของผู้รับบริการในปัจจุบันคือ คุณภาพการบริการ (Service Quality) ที่ผู้ให้บริการหยิบยื่นให้ และส่งมอบความประทับใจของการบริการที่เป็นเลิศแก่ผู้รับบริการ เพื่อสร้างผลลัพธ์จากการส่งมอบบริการที่ดีให้แก่ผู้รับบริการ “การบริการด้วยหัวใจ” ให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและความพึงพอใจ และก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีแก่กัน ซึ่งจะส่งผลในระยะยาว ทำให้หน่วยงานได้รับการประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการอยู่ในเกณฑ์ที่ดี

5. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อพัฒนาและปลูกจิตสำนึกการให้บริการที่ดี และมีประสิทธิภาพแก่บุคลากรด้านงานทะเบียนและประมวลผล
- 2) เพื่อให้บุคลากรด้านงานทะเบียนและประมวลผลมีความเข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญของการบริการ ทราบความหมายและแนวคิดของการให้บริการที่ถูกต้อง
- 3) บุคลากรด้านงานทะเบียนและประมวลผลได้รู้วิธีการและแนวทางการให้บริการที่ได้มาตรฐาน สามารถสร้างความพึงพอใจ ความประทับใจ และครองใจผู้รับบริการได้อย่างยั่งยืน
- 4) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการอย่างเต็มที่และเต็มประสิทธิภาพ เป็นผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของบุคลากรด้านงานทะเบียนและประมวลผลอยู่ในเกณฑ์ที่ดี

6. กลุ่มเป้าหมายผู้เข้าร่วมโครงการ

จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการทั้งสิ้น 33 คน ประกอบด้วย

1) บุคลากรจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา	21	คน
▪ ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	1	คน
▪ รองผู้อำนวยการงานทะเบียนและประมวลผล	1	คน
▪ หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ	1	คน
▪ หัวหน้างานทะเบียนและประมวลผล	1	คน
▪ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนและประมวลผล	13	คน
▪ เจ้าหน้าที่คณะ	4	คน
2) บุคลากรจากวิทยาเขต (ทั้ง 3 วิทยาเขต)	12	คน
▪ หัวหน้าแผนกงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	3	คน
▪ เจ้าหน้าที่แผนกงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	9	คน

7. วัน เวลา และสถานที่ดำเนินโครงการ

ระหว่างวันที่ 11 – 12 กรกฎาคม 2559 ณ ห้องประชุมสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ชั้น 2 อาคาร 35 (สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

8. งบประมาณปี 2559

1) ค่าตอบแทนวิทยากร	14,400 บาท
2) ค่าใช้สอย	17,600 บาท
3) ค่าวัสดุ	<u>18,000</u> บาท
รวมค่าใช้จ่ายทั้งสิ้น	<u>50,000</u> บาท

9. คณะกรรมการการจัดความรู้ งานทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

1) นางสาวสมพินิจ	เหมืองทอง	ประธานกรรมการ
2) นางสาวระวิสุตา	นารี	กรรมการ
3) นางณอมศรี	สุทธิจันทร์	กรรมการ
4) นางเอมอัจฉริยา	พีรทัตสุวรรณ	กรรมการ
5) นางสาวฐานิญา	ทองประसार	กรรมการ
6) นางสาวพนิดา	กาจกระโทก	กรรมการ
7) นางสาวน้ำผึ้ง	ขอเชิญกลาง	กรรมการ
8) นางสาวจิราพร	วรทองกลาง	กรรมการ
9) นางสาวณัฏฐนันท์	ไชยรัตน์	กรรมการ
10) นางสาวปิยะรัตน์	วงศ์ชาลี	กรรมการ
11) นางสาวชุลีพร	หิงไธสง	กรรมการ
12) นางสาวสุจิตรา	ประพติเป็น	กรรมการ
13) นางสาววรรณมณี	บุญฟู	กรรมการ
14) นางสาวกณทิรา	สุขนา	กรรมการและเลขานุการ
15) นางสาวพรรณภรณ์	พับเกาะ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

10. กระบวนการหรือขั้นตอนการจัดการความรู้

งานทะเบียนและประมวลผลมีการดำเนินงานการจัดการความรู้ดังนี้

1) ประชุมคณะกรรมการการจัดการความรู้ เพื่อกำหนดแผนและการกำหนดหัวข้อในการจัดการความรู้ และเสนออนุมัติแผน ประจำปีการศึกษา 2558

2) จัดทำคำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานโครงการฯ และเรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน “โครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศสำหรับบุคลากรด้านงานทะเบียนและประมวลผล”

3) จัดทำคำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน เรื่อง แต่งตั้งวิทยากรและผู้เข้าร่วมโครงการ “โครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศสำหรับบุคลากรด้านงานทะเบียนและประมวลผล”

4) ดำเนินโครงการ และจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ โดยมีวิทยากรที่มีความรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ในศาสตร์การบริการเป็นอย่างดี มาให้ความรู้ เทคนิค วิธีการ การให้บริการด้วยหัวใจ เพื่อครองใจผู้รับบริการ ก่อให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาด้านบุคลิกภาพ

5) รวบรวมองค์ความรู้ที่ได้จากการจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ และสรุปองค์ความรู้โดยสร้างช่องทางในการเข้าถึงคลังความรู้ ได้แก่

- 5.1 จัดทำเอกสารเผยแพร่
- 5.2 เว็บไซต์แลกเปลี่ยนเรียนรู้
- 5.3 หนังสือแจ้งเวียนไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง
- 5.4 จัดเก็บความรู้และเผยแพร่ใน เว็บไซต์ของงานทะเบียนและประมวลผล

<http://www.regis.rmuti.ac.th/regis/> และ เว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน <http://www.oapr.rmuti.ac.th> ดังแสดงในรูปที่ 1 -2



รูปที่ 1 แหล่งจัดเก็บและเผยแพร่องค์ความรู้ <http://www.regis.rmuti.ac.th/regis/>



รูปที่ 2 แหล่งจัดเก็บและเผยแพร่องค์ความรู้ <http://www.oapr.muti.ac.th>

11. ผลลัพธ์ที่ได้

- 1) บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจถึงเทคนิค วิธีการและแนวทางการให้บริการที่ได้มาตรฐาน
- 2) บุคลากรได้รับความรู้ในเรื่องเริ่มคลึกที่ความคิด พลิกชีวิตได้ทันที มาดติมีเสน่ห์ บุคลิกภาพภายใน ที่ดีมีผลต่อบุคลิกภาพภายนอก ประตุสุ่มตรี ระยะของบุคคล มารยาทสังคม การมีทัศนคติที่ดี (คิดบวก) การพูดโทรศัพท์ มารยาทการรับประทานอาหาร
- 3) บุคลากรมีการพัฒนาปรับปรุงบุคลิกภาพ ในเรื่องการแต่งกายให้ดูดี การพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ และให้บริการด้วยความเต็มใจแก่ผู้มารับบริการ
- 4) บุคลากรมีหัวใจบริการ คือ การบริการด้วยหัวใจ สามารถสร้างความพึงพอใจ ความประทับใจ และครองใจผู้รับบริการได้อย่างยั่งยืน

12. การนำไปใช้ประโยชน์

- 1) บุคลากรได้ทราบถึงเทคนิคการแต่งกายให้เรียบร้อย และดูดี โดยไม่ฟุ่มเฟือย
- 2) บุคลากรสามารถนำความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่ได้รับการอบรมไปปรับใช้ในชีวิตประจำวันได้
- 3) บุคลากรสามารถถ่ายทอดความรู้ให้แก่บุคลากรในหน่วยงานได้
- 4) ได้พัฒนางานด้านงานบริการให้ดียิ่งขึ้น โดยบุคลากรมีความตระหนักในหัวใจของการบริการว่าคือ “การบริการด้วยหัวใจ”

บทสรุปการจัดการความรู้ (KM)

โครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศสำหรับบุคลากรด้านงานทะเบียนและประมวลผล

บทสรุป

ในการดำเนินการจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ (KM) โดยจัด “โครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศสำหรับบุคลากรด้านงานทะเบียนและประมวลผล” เป็นการดำเนินการเพื่อเพิ่มคุณภาพด้านการให้บริการแก่บุคลากรด้านงานทะเบียนและประมวลผล

ดังนั้น เพื่อตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ คือ สร้างองค์ความรู้ให้มีประสิทธิภาพ เสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงาน และยกมาตรฐานสู่ระดับสากล ทั้งนี้ เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพด้านการให้บริการ ให้สามารถบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพและงานทะเบียน โดยวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในศาสตร์การพัฒนาบุคลากร และงานบริการ ทำให้ได้องค์ความรู้ที่มีประโยชน์ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง

องค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์

1. งานบริการ

“งานบริการ” เป็นกระบวนการที่กระทำการโดยบุคคล เพื่อให้เกิดประโยชน์หรือคุณค่าแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐหรือภาคเอกชนก็ให้ความสำคัญกับงานบริการ เพราะหากบริการดีก็มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กรนั้น ๆ ด้วย ผู้บริหารสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เล็งเห็นความสำคัญของงานให้บริการ จึงได้สนับสนุนให้หน่วยงานจัดโครงการเพื่อเป็นการพัฒนาและเพิ่มศักยภาพให้กับบุคลากร โดยให้ตระหนักถึงหัวใจสำคัญของงานบริการ และเพื่อปลูกฝังให้บุคลากรมีจิตใจรักในงานด้านบริการ หรือ ให้บริการด้วยหัวใจ ดังคำที่ว่า “Service Mind” ซึ่งแยกอักษรโดยมีความหมายดังนี้คือ

S = Smile	อ่านว่า	ส്മาย	แปลว่า	ยิ้มแย้ม
E = enthusiasm	อ่านว่า	เอนทุชีแอ่สซิม	แปลว่า	ความกระตือรือร้น
R = rapidness	อ่านว่า	เร็ปิดเนส	แปลว่า	ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ
V = value	อ่านว่า	วาลู	แปลว่า	มีคุณค่า
I = impression	อ่านว่า	อิมเพร็สเซน	แปลว่า	ความประทับใจ
C = courtesy	อ่านว่า	เค้อติชี	แปลว่า	มีความสุภาพอ่อนโยน
E = endurance	อ่านว่า	เอนดูเรน	แปลว่า	ความอดทน เก็บอารมณ์
M = make believe	อ่านว่า	เมค บิลีฟ	แปลว่า	มีความเชื่อ
I = insist	อ่านว่า	อินซึส	แปลว่า	ยืนยัน/ยอมรับ
N = necessitate	อ่านว่า	เนอะเซ็สเซอะเตท	แปลว่า	การให้ความสำคัญ
D = devote	อ่านว่า	ติโว้ต	แปลว่า	อุทิศตน



คำว่า “หัวใจบริการ” หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การสนับสนุน และความกระตือรือร้นต่องาน รวมถึงการยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ การที่บุคคลมีหัวใจบริการดังกล่าว จะช่วยให้เกิดผลดีทั้งต่อคนอื่น ต่อตนเอง และต่องานที่ทำ

เกิดผลดีต่อคนอื่น

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ในเรื่องของการให้บริการที่รวดเร็ว
2. ประหยัดเงินและเวลา การให้บริการด้วยความจริงใจ ซื่อสัตย์และรวดเร็ว จะช่วยให้ทุกฝ่ายประหยัดทั้งเงิน และเวลา
3. เกิดความรู้ที่ดีต่อผู้ให้บริการ เมื่อผู้มารับบริการได้รับบริการที่ดี รวดเร็ว ประหยัดทั้งเงินและเวลา ก็จะเกิดสัมพันธ์ไมตรี เกิดความประทับใจ ในการให้บริการด้วยน้ำใจ ทำให้ผู้รับบริการอยากกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป

เกิดผลดีต่อตนเอง

1. ความสำเร็จของงาน เมื่อผู้ให้บริการทำงานด้วยความรวดเร็ว และด้วยความเต็มใจงานที่รับผิดชอบจะสำเร็จได้รวดเร็ว ทำให้งานไม่ค้างค้ำ
2. เกิดภาพสะท้อนที่ดีต่อบุคคลและองค์กร หรือที่เรียกว่า “ภาพลักษณ์” การให้บริการที่ดีจะสะท้อนเป็นภาพความสำเร็จ ความพึงพอใจ ผู้มาใช้บริการ
3. มีกำลังใจ การบริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจ ผู้ให้บริการก็เกิดกำลังใจในการปฏิบัติงาน

4. คิดสร้างงานต่อ ผู้ปฏิบัติมีขวัญและกำลังใจที่ดี ทำงานได้มากและมีคุณภาพ ผลตอบแทนจะมากตามไปด้วย ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์งานต่อไป ซึ่งจะเกิดผลดีต่อตนเอง

เกิดผลดีต่องานที่ทำ คือ งานการให้บริการที่ดี

1. งานเป็นที่พึงพอใจ เพราะมาจากความตั้งใจของผู้ให้บริการ งานจึงมีคุณภาพ จะเป็นการเพิ่มคุณค่าของงาน
2. งานเกิดการพัฒนาต่อ หรือเกิดการสานต่อ เพราะมีผู้สนใจนำไปใช้
3. งานช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ เพราะความสำเร็จขององค์กรขึ้นอยู่กับผลงาน

องค์ประกอบที่ทำให้มีหัวใจการบริการ

1. การจัดบรรยากาศสถานที่ทำงาน คือ การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนสบาย ๆ
2. การยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลที่เราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้เกิดความประทับใจต่อผู้ใช้บริการ
3. มีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจ
4. การสื่อสารที่ดี
5. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ เขาหวังจะได้รับ
 - ความสะอาด - ความสบาย
 - ความช่วยเหลือ - ความถูกต้อง
 - ความเอื้ออาทร - มิตรไมตรี
6. การพัฒนาเทคโนโลยี
7. การติดตามและประเมินผล



2. บุคลิกภาพภายนอก บุคลิกภาพภายใน มารยาทสังคม

สิ่งที่จะช่วยเสริมบุคลิกภาพให้คนเราดูดี และมีเสน่ห์ ต้องเริ่มจากการเสริมบุคลิกภาพภายนอกให้ดูดีด้วยการแต่งกาย ท่วงท่า และมารยาท ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. บุคลิกภาพภายนอก

1.1 การยืน การยืนมี 2 แบบ คือ

- (1) การยืนธรรมดา สันเท้าชิด ปลายเท้าแยกเล็กน้อย ปล่อยตัวตามสบายแขนห้อย แขนบลำตัว ตามองตรงไม่กอดอก



- (2) การยืนเฉพาะหน้าผู้ใหญ่ ตัวตรง เท้าชิด แสดงความนอบน้อมด้วยไหล่และศรีษะ ที่ก้มลงเล็กน้อย 2 มือประสานไว้ข้างหน้า



1.2 การเดิน

- (1) การเดินแบบธรรมดา เดินตัวตรง ไม่ลงส้นเท้า ไม่ก้มหน้า ช่วงก้าวไม่ยาวหรือสั้นจนเกินไป ไม่เดินเร็วหรือช้าเกินไป แกว่งแขนแต่พองาม



- (2) การเดินกับผู้ใหญ่ ไม่เดินนำหน้าผู้ใหญ่ ให้เดินเอียงมาด้านหลังประมาณ 1 ก้าว ด้านซ้ายของท่าน หรือแล้วแต่สถานที่ หากต้องเดินนำทางให้เว้นระยะห่างแต่พองาม หากผู้ใหญ่ขึ้นหรือลงบันได เราต้องอยู่ต่ำกว่าท่าน



การเดินผ่านผู้ใหญ่



การเดินนำผู้ใหญ่



การเดินตามผู้ใหญ่

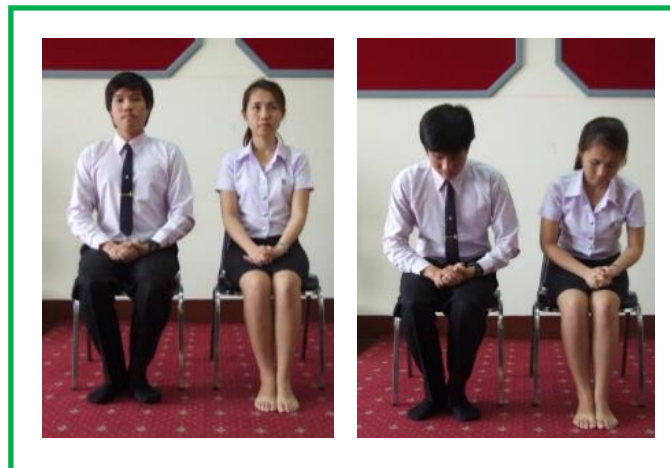
- (3) การเดินสวนทางกับเพื่อน ควรชิดไปด้านใดด้านหนึ่ง ขึ้นอยู่กับสถานที่ หากเดินสวนทางกับผู้ใหญ่ให้เดินก้มหลัง
- (4) การเดินในที่ชุมชน ถ้ามีคนนั่งอยู่ควรเดินค้อมหลัง หากมีผู้ใหญ่นั่งอยู่ควรยกมือไหว้ ถ้ามีประธานนั่งอยู่ต้องทำความเคารพก่อนจะเดินเข้าหรือเดินออกมา

1.3 การนั่ง การนั่งมี 2 แบบ คือ

- (1) การนั่งแบบธรรมดา หรือ การนั่งประชุม ให้เอนหลังพิงพนักพองาม ผู้หญิงนั่งเข้าชิด หรือนั่งไขว่ขาในท่าสุภาพ



- (2) การนั่งเฉพาะหน้าผู้ใหญ่ ให้นั่งตัวตรง ไม่พิงพนัก เข้าชิด ขาชิด หรือนั่งไขว่ขาในท่าสุภาพ น้อมตัวลงเล็กน้อย ตั้งใจฟังผู้ใหญ่วุดแต่ไม่จ้องหน้า



1.4 การแต่งกาย มารยาทในการแต่งกายต้องให้เหมาะสมกับ TOP คือ

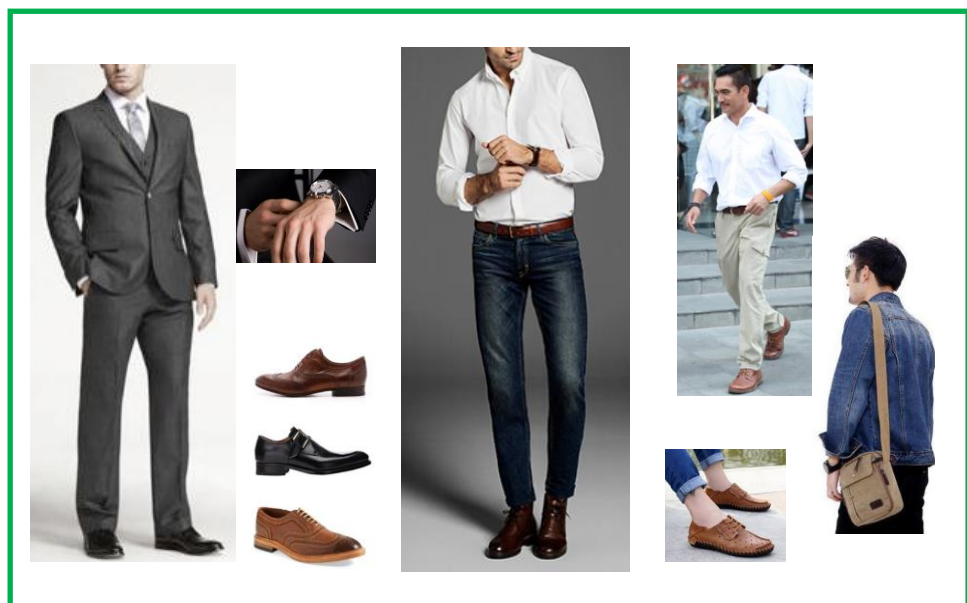
T : Time (เวลา)

O : Occasion (โอกาส)

P : Place (สถานที่)



ตัวอย่างการแต่งกาย - ชาย



ตัวอย่างการแต่งกาย – หญิง



การแต่งกายให้ดูดี มีสไตล์ ถูกกาลเทศะ โดยไม่ฟุ่มเฟือย ประยุกต์ใช้เสื้อผ้าและเครื่องประดับที่มีอยู่ ดังคอนเซ็ปต์ที่ว่า “ไม่เพรียว ไม่รวย ก็สวยได้”



- ชุดเดรส และใช้ผ้าคลุมไหล่ ทำให้ดูเท่ เก๋ มีเสน่ห์



- กระโปรงลายดอกไม้สีชมพูม่วง และเสื้อสูทสีม่วงเข้ม โดยใช้ผ้าพันคอสีดำแต่งให้เก๋แทนเสื้อตัวใน ทำให้เรียบหรูดูดี สุภาพและ สง่างาม



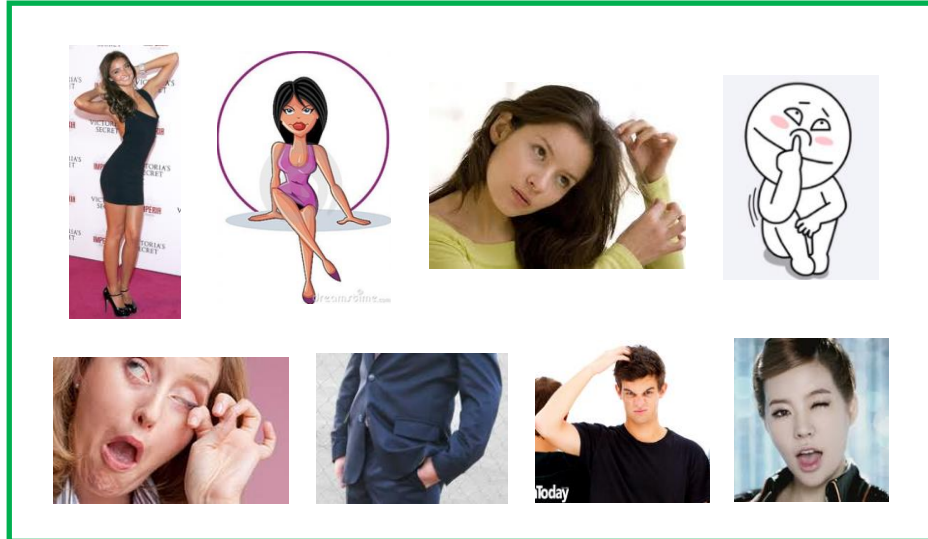
- ชุดเดรสลายดอกไม้เล็ก สีสดใส ประดับด้วยสร้อยมุกสีเทา ทำให้ดูสวยงามขึ้น



- การแต่งกายด้วยเสื้อลายดอกไม้เล็ก และกระโปรงลายดอกไม้ใหญ่ โดยมีหมวกเข็มขัด และสร้อยเป็นเครื่องประดับ ทำให้ดูสวยเก๋ เท่ แบบมีสไตล์

1.5 สิ่งที่ไม่ควรทำ เพราะจะทำให้เสียบุคลิกภาพ ได้แก่

แอน ถ่าง กาง หนีบ ปีบ ทิ้ง ดึง ถอน ค้อน กระพริบ ขยับ ยัก แลบ ชัก พก
ล้วง คู้ย แคะ แกะ เกา เขย่า โยก



2. บุคลิกภาพภายใน (คิดบวก)

บุคลิกภาพภายในที่ดี

- 1) คิดดี
- 2) ทำดี
- 3) มองโลกในแง่ดี
- 4) มีทัศนคติบวก
- 5) มีจิตใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่
- 6) มีความเมตตา กรุณา อยากช่วยเหลือผู้อื่น
- 7) รู้จักให้อภัย และให้ออกาส
- 8) บอกกับตัวเองว่าทุกคนเป็นมิตรกับเรา และเราก็อยากเป็นมิตรกับทุกคน

“มีมิตรเป็นร้อย ยังน้อยกว่ามีศัตรูเพียงหนึ่งคน”



การคิดบวกเป็นส่วนหนึ่งของการทำให้ตัวเองมีความสุข โดยที่การคิดบวกนั้นไม่ใช่การคิดหา คำตอบว่าอะไรถูกหรือผิด แต่เป็นการคิดเพื่อให้เราได้เข้าใจในสิ่งที่กำลังเป็นไป ซึ่งมี 10 วิธีง่าย ๆ สำหรับ ฝึกตัวเองให้เป็นคนคิดบวก ได้แก่

1. **ไม่ทำตัวโลกสวยเกินไป** เป็นการปรับมุมมองไม่คิดลบหรือคิดบวกมากเกินไป
2. **ไม่ตัดสินอะไรง่าย ๆ เพียงแค่ตาเห็น** ควรมีความคิดที่เป็นกลาง หากมีอะไรที่ไม่ถูกใจ อย่า เพิ่งคิดเหมารวมว่าสิ่งนั้นไม่ดี
3. **ผูกมิตรกับเพื่อนที่นิสัยร่าเริง คิดบวกเข้าไว้** ควรหามิตรแท้ที่มีนิสัยร่าเริงไว้สักคน เพื่อ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น
4. **หมั่นคุยกับตัวเอง** พิจารณาข้อเสียของตนเอง หมั่นฝึกพูดประโยคเชิงบวกกับตนเอง เช่น ฉัน สามารถเรียนรู้ได้ ฉันจะต้องลองทำดูก่อน หรือ ฉันคิดว่าปัญหานี้น่าจะมีทางออก
5. **เขียนถึงสิ่งดี ๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน** ควรใช้เวลา 5 นาทีก่อนนอน เพื่อทบทวนถึง เหตุการณ์ที่ตัวเองคิดว่าดีที่สุด และจดบันทึกเพียงสั้น ๆ เช่น วันนี้ได้รับข่าวดีจากทางบ้าน หรือ วันนี้ได้ ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น
6. **หัวเราะ** ในแต่ละวันควรใช้เวลา 20 นาที ให้กับสิ่งบันเทิงเล็ก ๆ น้อย ๆ เช่น การ์ตูน หนังสือ ตลก คุยกับเพื่อนสนิท วาดภาพ ร้องเพลง เป็นต้น เพราะการหัวเราะจะช่วยปรับอารมณ์ และช่วยให้ ห่างไกลจากความเครียดสะสมได้
7. **นั่งสมาธิ** สละเวลาวันละ 5 – 10 นาที นั่งสมาธิเพื่อตามรู้อารมณ์ของตนเอง จะช่วยให้มี ความสุข และจิตใจที่แจ่มใส
8. **เปลี่ยนนิสัยเป็นคนยึดหยุ่น ออมชอมกับผู้อื่นให้มากขึ้น** เริ่มเปลี่ยนจากตัวเอง ที่มีความคิด แบบตึงเป๊ะ ให้มาคิดแบบยึดหยุ่นบ้าง จะได้ไม่รู้สึกเครียด ว่าอะไร ๆ อาจไม่ได้ดั่งใจ
9. **อย่ากังวลกับสิ่งที่ยังไม่เกิด** อย่ายึดติดกับความรู้สึกที่ว่า “กลัวว่าจะ...” เพราะความจริง อาจจะไม่เกิดอย่างที่เราคิดก็ได้ ดังนั้น ควรเปลี่ยนความคิดของตัวเองให้ปล่อยวางกับเรื่องราวต่าง ๆ อะไรจะ เกิดก็ต้องให้เกิด
10. **ฝึกตัวเองให้ยิ้มง่ายขึ้น** การยิ้มเป็นพื้นฐานที่ช่วยให้เรามีความสุข แม้จะมีเรื่องที่ทำให้เรา ยิ้มไม่ออกก็ตาม ขอให้ยิ้มแย้มเอาไว้ก่อน ทุกอย่างจะดีเอง



3. เรียนรู้มารยาทสังคม

1. การทักทาย

1) การยิ้ม เปิดประตูไมตรี (ยิ้มจากใจ ตาใส ๆ)



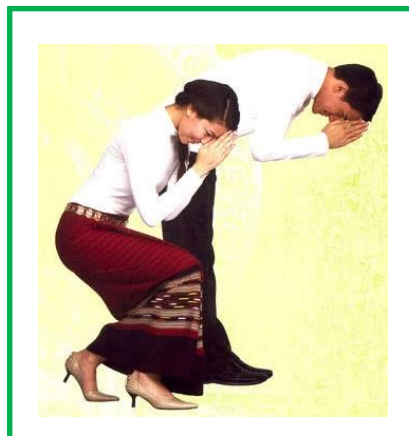
2) การยกมือไหว้ / การจับมือ

■ การไหว้ 3 ระดับ

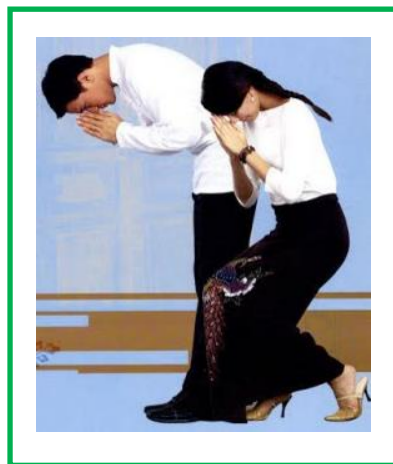
การปฏิบัติในท่าไหว้ประกอบด้วยกิริยา 2 ส่วน คือ การประนมมือและการไหว้
การประนมมือ (อัญชลี) เป็นการแสดงความเคารพ โดยการประนมมือให้นิ้วมือทั้งสองข้างชิดกัน ฝ่ามือทั้งสองประกบเสมอกันแนบหว่างอก ปลายนิ้วเฉียงขึ้นพอประมาณ แขนแนบตัวไม่กางศอก ทั้งชายและหญิงปฏิบัติเหมือนกัน การประนมมือนี้นี้ใช้ในการสวดมนต์ ฟังพระสวดมนต์ ฟังพระธรรมเทศนา ขณะสนทนากับพระสงฆ์ รับพรจากผู้ใหญ่ แสดงความเคารพผู้เสมอกัน และรับความเคารพจากผู้อ่อนอาวุโสกว่า เป็นต้น

การไหว้ (วันทนา) เป็นการแสดงความเคารพ โดยการประนมมือแล้วยกมือทั้งสองขึ้นจรดใบหน้าให้เห็นว่าเป็นการแสดงความเคารพอย่างสูง การไหว้แบบไทย แบ่งออกเป็น 3 แบบตามระดับของบุคคล

ระดับที่ 1 การไหว้พระ ได้แก่ การไหว้พระพุทธรูป พระธรรม พระสงฆ์ รวมทั้งปูชนียวัตถุ ปูชนียสถาน ที่เกี่ยวกับพระพุทธศาสนา ในกรณีที่ไม่สามารถกราบแบบเบญจางคประดิษฐ์ได้ โดยประนมมือแล้วยกขึ้นพร้อมกับค้อมศีรษะลงให้หัวแม่มือจรดระหว่างคิ้ว ปลายนิ้วแนบส่วนบนของหน้าผาก



ระดับที่ 2 การไหว้ผู้มีพระคุณและผู้อาวุโส ได้แก่ ปู่ ย่า ตา ยาย พ่อ แม่ ครู อาจารย์ และผู้ที่เราเคารพนับถือ โดยประนมมือแล้วยกขึ้นพร้อมกับค้อมศีรษะลงให้หัวแม่มือจรดปลายจมูก ปลายนิ้วแนบระหว่างคิ้ว



ระดับที่ 3 การไหว้บุคคลต่างๆ ไป ที่เคารพนับถือหรือผู้มีอาวุโสสูงกว่าเล็กน้อย โดยประนมมือแล้วยกขึ้นพร้อมกับค้อมศีรษะลงให้หัวแม่มือจรดปลายคาง ปลายนิ้วแนบปลายจมูก



■ การจับมือ



2. การแนะนำตัว ขั้นตอนการแนะนำตัว ควรทำดังนี้

- 1) ยิ้มสບตา จริงใจ ไหว้หรือไม่ไหว้ขึ้นอยู่กับอาวุโส หรือตำแหน่ง
- 2) กล่าวสวัสดี
- 3) แนะนำตัวเองสั้น ๆ บอกชื่อ - นามสกุล ตำแหน่ง บริษัท
- 4) ขออนุญาตให้นามบัตร การส่งนามบัตรส่งด้วย 2 มือ หันให้อีกฝ่ายอ่านได้สะดวก ผู้รับรับด้วย 2 มือ กล่าวขอบคุณ อ่านออกเสียงชื่อ - นามสกุล ตำแหน่ง แลกนามบัตร และแนะนำตัวเอง



หลักสำคัญในการแลกนามบัตร

เมื่อเป็นผู้ไปเยือน

เราควรเป็นคนแนะนำตัวและขอแลกนามบัตรก่อน หากไปประชุมร่วมกับผู้ใหญ่ ให้ผู้ใหญ่หรือผู้ที่มีตำแหน่งสูงกว่าแลกนามบัตรก่อน แล้วจึงตามด้วยผู้ที่ตำแหน่งรองลงมาตามลำดับ

การแลกนามบัตรต้องยื่นให้ด้วยตัวเอง

การส่งต่อ หรือส่งผ่านผู้อื่น ถือเป็นมารยาทที่ไม่งาม อาจจะยื่นแลกข้ามโต๊ะได้ (แต่ต้องดูแล้วไม่โน้มน้าวมาก) การเดินอ้อมโต๊ะไปแลกกับมือไม่ใช่เรื่องเสียหาย และระวังอย่าใช้วิธีวางบนโต๊ะแล้วเลื่อนไปให้ เพราะนั่นหมายถึงการไม่ให้เกียรติอีกฝ่าย

3. การแนะนำคนให้รู้จักกัน

การเป็นคนกลางแนะนำคนให้รู้จักกัน วัตถุประสงค์ คือ

- 1) เพื่อลดอาการเกร็งกระดาก หรือ การเป็นส่วนเกิน
- 2) สร้างสัมพันธภาพที่ดีให้เกิดขึ้น



- ชาย - หญิง ให้แนะนำหญิงก่อน
- ผู้เยาว์ - ผู้ใหญ่ ให้แนะนำผู้ใหญ่ก่อน
- อาวุโสเสมอกัน ให้แนะนำหญิงก่อน
- ตำแหน่งต่างกัน ให้แนะนำตำแหน่งสูงก่อน

ในการแนะนำ ให้ฝ่ายมือไปทางผู้ที่เราต้องการแนะนำ และบอกชื่อ นามสกุล ตำแหน่ง ฝ่ายที่ได้รับการแนะนำยิ้มแย้มด้วยท่าที่ผ่อนคลาย เปิดประตูรับไมตรี จะไหว้ หรือ รับไหว้ และค้อมศีรษะ ก็ขึ้นอยู่กับอาวุโส

4. มารยาทในการพูด

- 1) พูดจาไพเราะ
- 2) ไม่แย่งกันพูด
- 3) พูดด้วยคำสุภาพ ไม่หยาบคาย
- 4) พูดด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล
- 5) ไม่พูดแทรกจังหวะผู้อื่น
- 6) พูดด้วยหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส
- 7) ใช้ความดังของเสียงให้พอเหมาะ ไม่เสียงเบาหรือดังเกินไป
- 8) ไม่พูดนินทาว่าร้ายผู้อื่น
- 9) เปิดโอกาสให้ผู้ฟังซักถามหรือแสดงความคิดเห็น

เรื่องที่ควรใช้ชวนพูดชวนคุย (Small Talk)

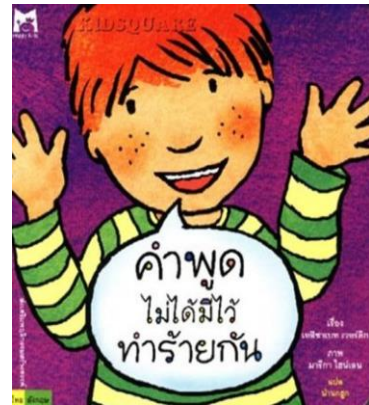
- เรื่องใกล้ตัว
- เชิงสร้างสรรค์
- สิ่งที่ชอบ

เปิดการสนทนา (Ice Breaking)

เช่น เรื่องอาหารการกิน ดินฟ้าอากาศ การท่องเที่ยว กีฬา เป็นต้น



“ควรพูดในสิ่งที่ควรพูด และไม่ควรพูดในสิ่งที่ไม่ควรพูด”

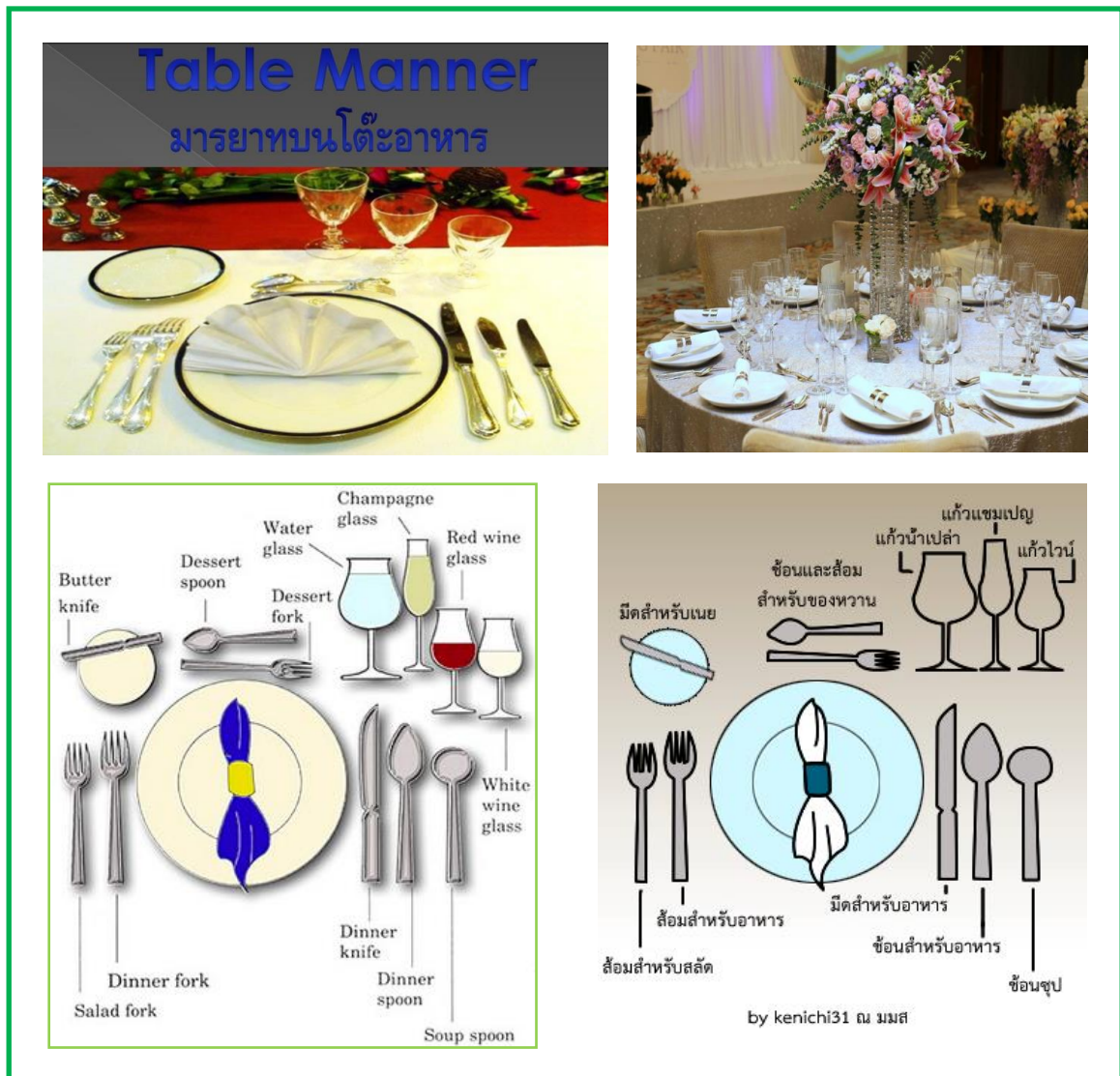


5. มารยาทในการเข้าร่วมประชุม / ฟังการบรรยาย

- 1) ควรนั่งให้เรียบร้อยก่อนประธานเปิดการประชุม เมื่อประธานเข้าห้องประชุม ควรลุกขึ้นยืนเพื่อให้เกียรติแก่ประธาน
- 2) ก่อนจะขอพูด ผู้ร่วมประชุมต้องยกมือขออนุญาตก่อน เมื่อประธานอนุญาตจึงพูดได้
- 3) ไม่พูดแทรกในขณะที่มีผู้อื่นกำลังอภิปรายอยู่
- 4) ไม่พูดคุยกันจนน่าเกลียดหรือไร้มารยาท
- 5) หากมีความจำเป็นจะลุกออกไปนอกห้องประชุม หรือจะเข้ามาในห้องควรยืนตรงโค้งคำนับเพื่อแสดงความเคารพต่อประธานทุกครั้ง
- 6) ควรปิดเครื่องมือสื่อสาร หรือตั้งเป็นระบบสั่นเตือน เพื่อไม่ให้เกิดเสียงดังรบกวน
- 7) ห้ามรับหรือพูดโทรศัพท์มือถือในห้องประชุมที่กำลังดำเนินการประชุมอยู่



6. มารยาทบนโต๊ะอาหาร (Table Manner)



มารยาททั่วไปในการรับประทานอาหารตามหลักสากล

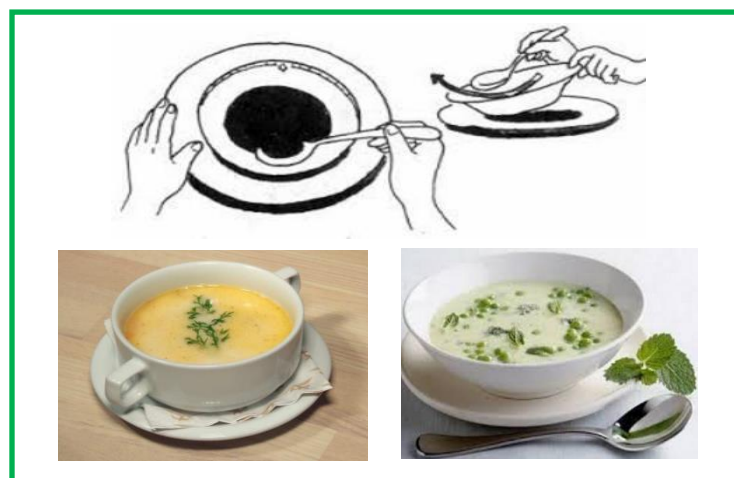
ในการรับประทานอาหารร่วมกับบุคคลอื่น ควรจะปฏิบัติตนดังนี้

- 1) ไม่ส่งเสียงดังขณะรับประทานอาหาร
- 2) ควรตักอาหารคำเล็ก ๆ ไม่เลือกตักเฉพาะอาหารที่ชอบ
- 3) อย่าบ่นเมื่ออาหารไม่ถูกปาก
- 4) ไม่ควรบังคับให้แขกรับประทานอาหารได้อย่างใดอย่างหนึ่ง ตามที่ตัวเองอยากให้รับประทาน
- 5) พยายามพูดคุยกันบนโต๊ะอาหารบ้าง เพื่อไม่ให้โต๊ะอาหารเงียบจนเกินไป
- 6) ไม่ควรว่ากล่าวหรือนินทาใครขณะรับประทานอาหาร
- 7) ควรนั่งรับประทานอาหารด้วยท่าทางที่สง่าผ่าเผย

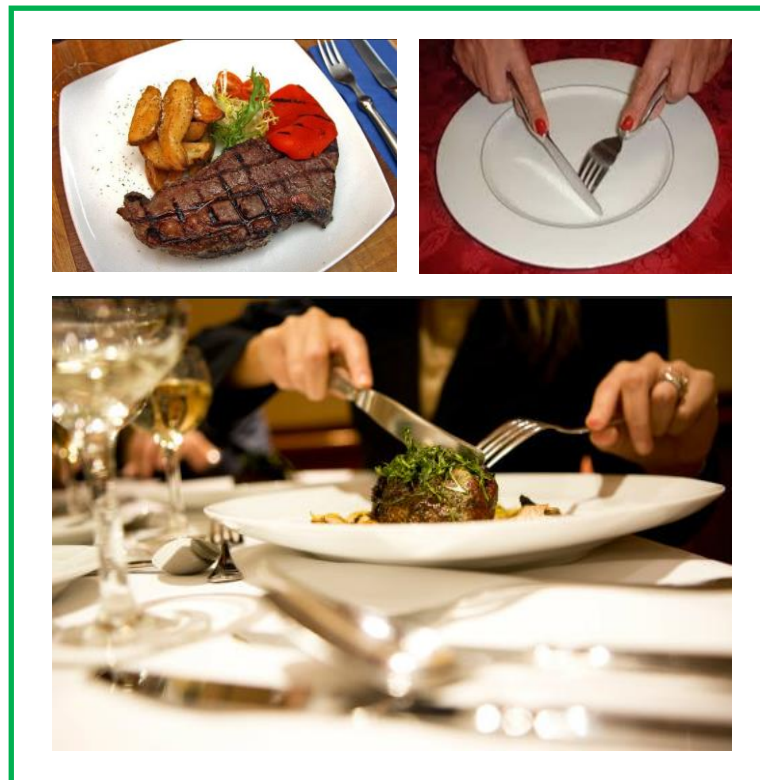
- 8) ไม่กระดิกเท้า หรือเคาะโต๊ะ
- 9) ไม่สูบบุหรี่ หรือเคี้ยวหมากฝรั่ง
- 10) ไม่รับประทานอาหารมูมาม
- 11) เมื่อต้องการรับประทานขนมปัง แต่ถาดขนมปังไม่ได้อยู่ตรงหน้า ให้บอกกล่าวคนที่นั่งอยู่ทางด้านซ้ายมือเป็นผู้หยิบให้ ห้ามเอื้อมหยิบของข้ามหน้าคนอื่นโดยเด็ดขาด
- 12) วิธีรับประทานขนมปังที่ถูกต้อง คือ บีขนมปังด้วยมือ แล้วทานเนยตรงชั้นที่บี (จะไม่ทานเนยบนขนมปังทั้งแผ่น) และเมื่อใช้มีดป้ายขนมปังเสร็จแล้วต้องวางคืนไว้ที่จานขนมปังอย่างเดิม



- 13) การรับประทานซูป ให้ใช้ช้อนซูปตักในลักษณะตักออกจากตัว แล้วทานซูปทางด้านข้างของช้อน การเอียงถ้วยซูปให้เอียงออกจากตัวเช่นกัน



- 14) การรับประทานอาหารที่เป็นเนื้อ ให้จับส้อมด้านซ้ายมือ และถือมีดทางด้านขวามือ หันเป็นขึ้นพอคำ โดยใช้นิ้วชี้และนิ้วโป้งจับไว้ที่คอมีด เพื่อจะได้ออกแรงหั่นได้ดี



- 15) การรับประทานอาหารที่เป็นเส้น ให้ใช้ช้อนส้อมม้วนเส้น แล้วค่อยนำใส่ปาก รับประทาน



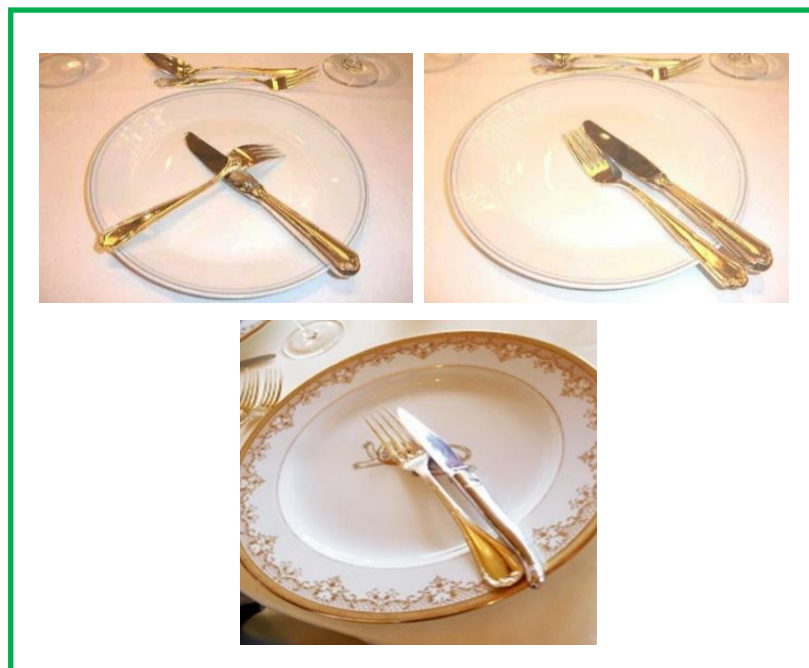
16) Fish Set (สำหรับรับประทานอาหารที่เป็นเนื้อปลา)



17) การรับประทานของหวานให้ใช้ช้อน ส้อม ที่วางอยู่ด้านหน้า



18) เมื่อรับประทานเสร็จให้รวบมิด ช้อนหรือส้อม รวมไว้ตรงกลางตรงหน้าในลักษณะ หาย



- 19) ในกรณีที่มีการเสิร์ฟชาหรือกาแฟ ให้ใช้ช้อนคนในลักษณะคนเป็นเลขแปด (8) ระวังอย่าให้เสียงดัง เมื่อผสมเสร็จให้เอาช้อนวางไว้ที่จานรอง ห้ามปล่อยช้อนไว้ในแก้ว



- 20) การดื่มไวน์ วิธีที่ใช้ปฏิบัติมีดังนี้ คือ

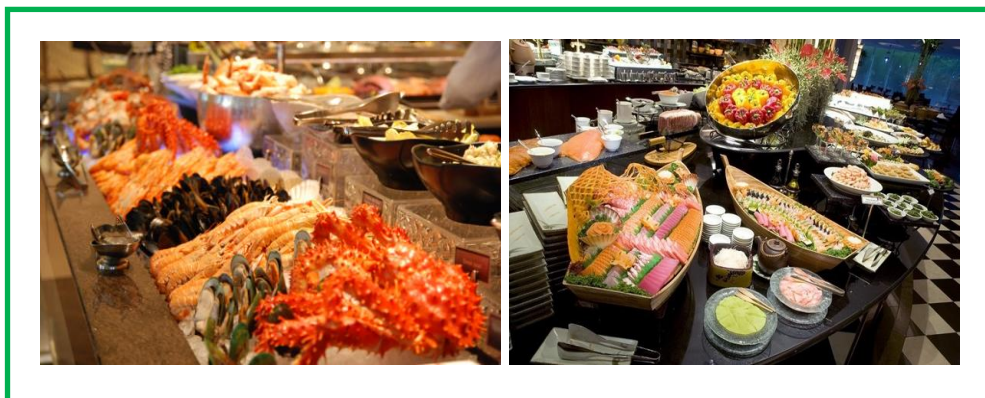
- แก้วไวน์ ให้จับที่ก้านแก้ว เพื่อให้ได้กลิ่นของไวน์ ทำให้ไม่มีรอยนิ้วมือเปื้อนแก้ว
- การจับตัวแก้วโดยตรงอาจมีผลต่อรสชาติของไวน์ เพราะอุณหภูมิจากมือทำให้ไวน์อุ่นขึ้นรสชาติไวน์จะเสียไป



- 21) ซ้อพิงระวัง อย่าให้แก้วมีร่องรอยเปื้อนคราบอาหาร หรือ รอยลิปสติก ดังนั้นก่อนยก แก้วขึ้นดื่มควรซับปากก่อนเสมอ



7. มารยาทในการรับประทานอาหารบุฟเฟต์ (Buffet Manner)



- 1) ไม่พูดคุยกันขณะที่ตักอาหาร รับประทานอาหารเพื่อให้ผู้อื่นได้ตักอาหารบ้าง
- 2) อย่าตักอาหารให้ล้นจาน
- 3) ตักอาหารเป็นอย่าง ๆ อย่าวางสุมทับกัน ถ้าของเป็นชิ้นควรหยิบเพียงหนึ่งชิ้น จะหยิบเกินกว่าหนึ่งก็ต่อเมื่อผู้อื่นได้ครบแล้ว
- 4) อาหารที่ตักมาต้องรับประทานให้หมด ถ้าไม่พอสามารถลุกเติมได้
- 5) เมื่อรับประทานเสร็จต้องเช็ดเศษอาหารในจาน และรวบซ้นส้อมให้เรียบร้อย
- 6) กระดาษเช็ดมือ ไม่ควรใส่ในจานอาหาร เพราะจะทำให้ปลิว เกือบลำบาก ควรใช้จานวางทับไว้
- 7) ถ้ามีการกำหนดให้อาจารย์อาหารวางไว้ที่ใด เมื่อรับประทานเสร็จแล้วควรปฏิบัติตาม

- 8) อย่าตักอาหารเพื่อผู้อื่น
- 9) อาหารหวาน ควรตักเมื่อรับประทานอาหารคาวเสร็จแล้ว
- 10) ไม่เบียดหรือแซงผู้อื่น ไม่ยื่นมือไปตักอาหารข้ามมือหรือแขน ควรคอยจังหวะให้ผู้อื่นตักเสร็จเสียก่อน แม้ว่าจะเป็นอาหารที่ชอบก็ตาม

8. การไปงานแต่งงาน

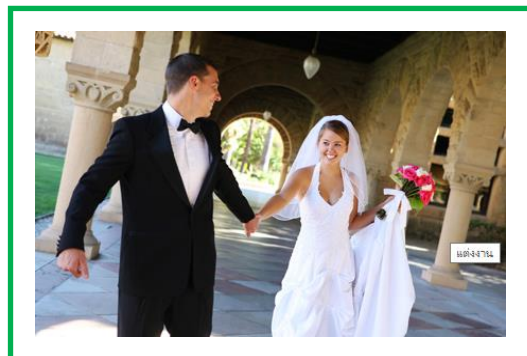
งานแต่งงาน ถือเป็นวันสำคัญอีกวันหนึ่งของเจ้าบ่าว-สาว เพราะถือเป็นความทรงจำที่ดี ๆ ที่จะเก็บเอาไว้ เพราะนั้น ทางที่ดีหากคุณสามารถไปร่วมงานแต่งงาน แล้วได้พบเจอเพื่อนพ้องญาติพี่น้อง ที่ไม่ได้พบปะกันมานานแสนนาน ก็อาจจะมีเรื่องต้องคุยกันเยอะ แต่หากพิธีการบนเวทีเริ่มขึ้น ก็ควรจะหยุดสนทนาและหันไปสนใจกับพิธีการบนเวทีแทน เพื่อเป็นการให้เกียรติเจ้าบ่าว-สาว

อีกสิ่งหนึ่งที่เราควรกระทำก็คือ เรื่องของการดูแลเด็ก ๆ ที่มาร่วมงาน เพราะบางทีเด็ก ๆ อาจไปเล่นชนตามประสา ผู้ปกครองที่พาไปก็ควรดูแลเด็ก ๆ ให้อยู่ในความเรียบร้อย

“สิ่งสำคัญที่สุดคืออย่าใส่ชุดสีขาวเป็นอันขาด เพราะชุดสีขาวควรเป็นของเจ้าสาวเท่านั้น การสวมใส่ชุดสีขาวอาจดึงความสนใจไปจากเจ้าสาวได้ หรือไม่ก็อย่าแต่งตัวให้ไปจนเกินไป”

มารยาทในงานแต่งงาน

- 1) แต่งกายไปให้เกียรติ
- 2) ดอกไม้มีไว้ประดับงาน
- 3) ของชำร่วยหยิบพองาม
- 4) รับประทานอย่างระวัง
- 5) ของขวัญใส่ซอง



9. การไปงานศพ

งานศพเป็นงานที่เต็มไปด้วยความโศกเศร้าของเจ้าภาพ ผู้เข้าร่วมงานจึงควรสำรวมด้วยเช่นกัน มารยาทในการเข้าร่วมงานศพที่ควรปฏิบัติมีดังนี้

- 1) แต่งกายให้เหมาะแก่การเข้าร่วมงานศพ เลือกชุดสีดำหรือขาวที่เรียบร้อย ไม่โป้จนเกินไป และไม่ประโคมเครื่องประดับมากเกินไป
- 2) เมื่อไปถึงงานควรเข้าไปแสดงความเสียใจกับเจ้าภาพเป็นอันดับแรก เวลารดน้ำศพควรให้ผู้ที่มีอาวุโสมากเข้าไปก่อน เมื่อเดินผ่านโต๊ะหมู่ควรกราบหรือไหว้พระ จากนั้นไหว้หรือกราบศพ รับน้ำอบมารดที่มือศพ เสร็จแล้วจึงกราบหรือไหว้ศพอีกครั้ง
- 3) ในคืนสวดพระอภิธรรม ผู้เข้าร่วมฟังพระสวดควรมีพวงหรีดไปแสดงความเคารพศพด้วย อาจเป็นพวงหรีดดอกไม้สดหรือพวงหรีดดอกไม้แห้งตามสะดวก และควรนั่งฟังพระสวดอย่างสงบ ไม่พูดคุยกัน
- 4) ถ้าร่วมเป็นเจ้าภาพสวดพระอภิธรรม ควรไปก่อนเวลาและควรเป็นผู้จัดรูปเทียนบูชาพระรัตนตรัย อาราธนาศีล และเป็นผู้ถวายเครื่องปัจจัยไทยทานและทอดผ้าบังสุกุล รวมถึงกรวดน้ำอุทิศส่วนกุศลให้แก่ผู้ตายด้วย
- 5) ในวันเผาศพควรไปก่อนเวลา เมื่อไปถึงงานหลังจากพบเจ้าภาพแล้วให้ทำความเคารพศพด้วย ผู้ชายให้คำนับ ส่วนผู้หญิงให้ยกมือไหว้ จากนั้นจึงไปหาที่นั่ง การเลือกที่นั่งผู้ที่มีอาวุโสน้อยกว่าควรนั่งด้านหลังผู้อาวุโสมากกว่า
- 6) เมื่อประธานในพิธีจุดเพลิง และวางดอกไม้ที่เชิงตะกอนแล้ว ผู้ร่วมงานทุกคนต้องยืนสงบนิ่งเพื่อเป็นการแสดงความอาลัยต่อผู้เสียชีวิต เมื่อประธานในพิธีลงมาจากเมรุ ผู้ร่วมงานคนอื่นๆ จึงทยอยขึ้นเมรุอย่างเป็นระเบียบเพื่อวางดอกไม้จันทน์ และควรรับของชำร่วยเพียงหนึ่งชิ้นเท่านั้นเมื่อเดินลงมา
- 7) ก่อนกลับควรกล่าวลาเจ้าภาพด้วย

ดังนั้นจึงควรพึงระวังในเรื่อง ดังนี้

1. สีดำ คือ สีสำหรับงานศพ
2. กราบพระ เคารพศพ
3. งานศพไม่ใช่งานเลี้ยงรุ่น
4. ของของใครของคนนั้น
5. ปากพาไป
6. หิวแค่ไหนอดใจไว้หน่อย



สรุปผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด และผลการประเมินความพึงพอใจผู้เข้าร่วมโครงการ

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด

จากการจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ ในครั้งนี้ ถือว่าบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยฯ รายละเอียดได้แสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 1 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด

ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	แผน	ผล	การบรรลุเป้าหมาย	คำชี้แจงเหตุผลกรณีแผนกับผลต่างกัน
เชิงปริมาณ :					
จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ	คน	33	33	บรรลุ	
จำนวนครั้งที่ดำเนินโครงการ	ครั้ง	1	1	บรรลุ	
เชิงคุณภาพ :					
ผู้เข้าร่วมโครงการสัมมนา มีความพึงพอใจในการเข้าร่วมโครงการไม่ต่ำกว่าร้อยละ 75	ร้อยละ	75	84.83	บรรลุ	ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจในการเข้าร่วมโครงการ
เชิงเวลา :					
ดำเนินโครงการแล้วเสร็จภายในวันที่ 12 กรกฎาคม 2559	ร้อยละ	75	100	บรรลุ	ดำเนินการแล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนด
เชิงต้นทุน :					
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินโครงการ	บาท	50,000	50,000	บรรลุ	ค่าใช้จ่ายในการดำเนินโครงการเป็นไปตามความเป็นจริง

ผลการประเมินความพึงพอใจผู้เข้าร่วมโครงการ

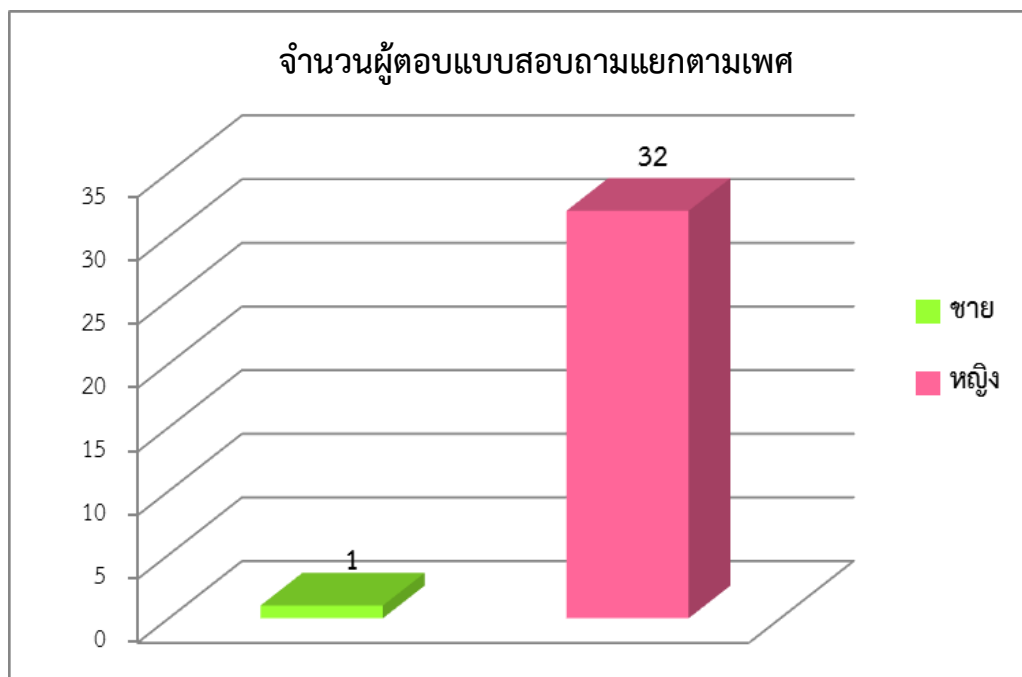
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

จากการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 32 คน คิดเป็น ร้อยละ 96.97 ส่วนเพศชายมีเพียง 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.03 ดังแสดงในตารางที่ 2 และรูปที่ 3

ตารางที่ 2 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามและค่าร้อยละแยกตามเพศ

เพศ	จำนวนคน	ค่าร้อยละ
ชาย	1	3.03
หญิง	32	96.97
รวม	33	100.00



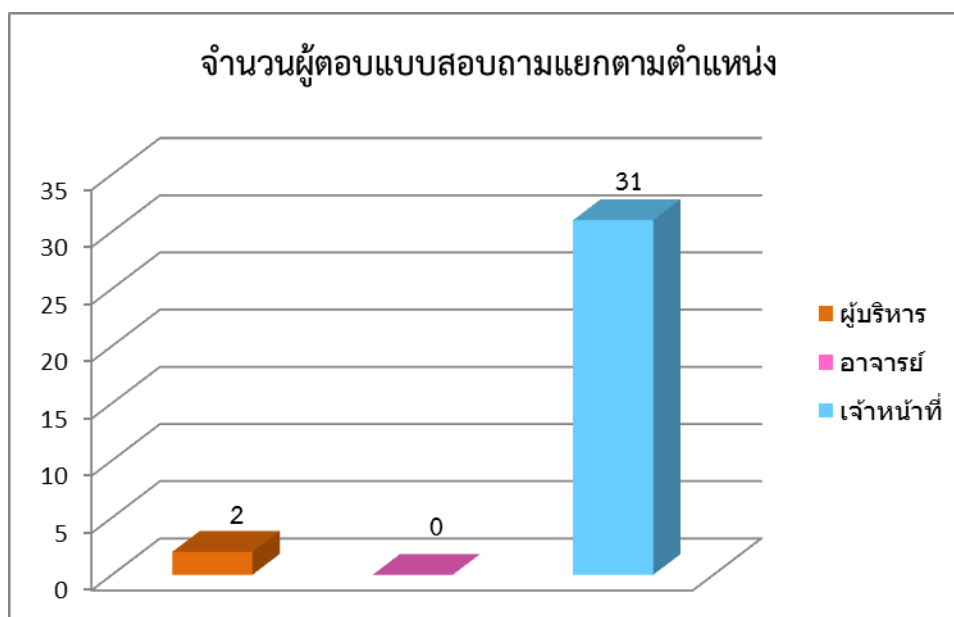
รูปที่ 3 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามเพศ

2. ตำแหน่งของผู้เข้าร่วมโครงการ

จากการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 93.94 และตำแหน่งผู้บริหาร มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.06 ส่วนตำแหน่งอาจารย์ไม่มีผู้เข้าร่วมโครงการในครั้งนี้ ดังแสดงในตารางที่ 3 และรูปที่ 4

ตารางที่ 3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินแยกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวนคน	ค่าร้อยละ
ผู้บริหาร	2	6.06
อาจารย์	0	0
เจ้าหน้าที่	31	93.94
รวม	33	100.00



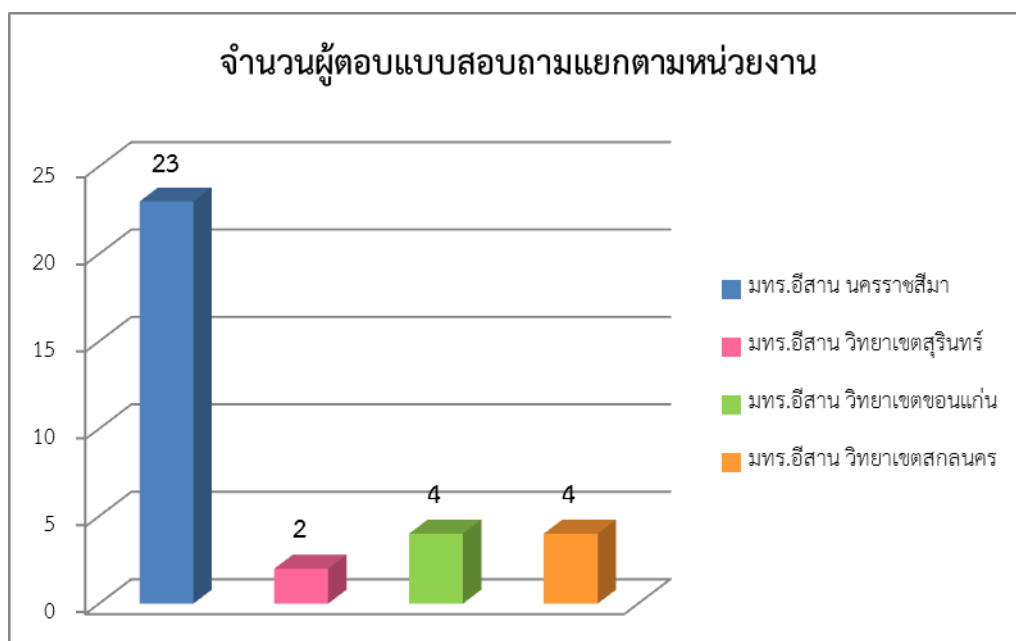
รูปที่ 4 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามตำแหน่ง

3. หน่วยงานของผู้เข้าร่วมโครงการ

จากการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่สังกัดหน่วยงานสำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน มทร.อีสาน นครราชสีมา จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 69.70 ตามด้วยตัวแทนจาก วิทยาเขตแต่ละวิทยาเขตทั้ง 3 แห่ง ได้แก่ วิทยาเขตสุรินทร์ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.06 วิทยาเขต ขอนแก่น จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 12.12 และวิทยาเขตสกลนคร จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 12.12 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4 และรูปที่ 5

ตารางที่ 4 ค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินแยกตามหน่วยงาน

หน่วยงาน	จำนวนคน	ค่าร้อยละ
มทร.อีสาน นครราชสีมา	23	69.70
มทร.อีสาน วิทยาเขตสุรินทร์	2	6.06
มทร.อีสาน วิทยาเขตขอนแก่น	4	12.12
มทร.อีสาน วิทยาเขตสกลนคร	4	12.12
รวม	33	100.00



รูปที่ 5 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามหน่วยงาน

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจ/ความรู้ความเข้าใจ/การนำความรู้ไปใช้ ของผู้เข้าร่วมโครงการกิจกรรม

การจัดการความรู้ (KM) ดังแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมสัมมนา โครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศสำหรับบุคลากรด้านงานทะเบียนและประมวลผล

ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ

“โครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศสำหรับบุคลากรด้านงานทะเบียนและประมวลผล”

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	จำนวนคน / ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ปรับปรุง	($\bar{x}$)	(%)	
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการจัดโครงการ								
1.1 ความเหมาะสมของรูปแบบการจัดโครงการ	(8) 24.24	(21) 63.64	(4) 12.12	(0) 0.00	(0) 0.00	4.12	82.40	มาก
1.2 ความเหมาะสมของกระบวนการจัดโครงการ	(10) 30.30	(21) 63.64	(2) 6.06	(0) 0.00	(0) 0.00	4.24	84.80	มาก
1.3 ความเหมาะสมของลำดับขั้นตอนการจัดโครงการ	(10) 30.30	(21) 63.64	(2) 6.06	(0) 0.00	(0) 0.00	4.24	84.80	มาก
ค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการฯ	28.28	63.64	8.08	0.00	0.00	4.20	84.00	มาก
2. ด้านวิทยากร/เจ้าหน้าที่								
2.1 การใช้ภาษาและการถ่ายทอดความรู้ของวิทยากร	(21) 63.64	(12) 36.36	(0) 0.00	(0) 0.00	(0) 0.00	4.64	92.80	มากที่สุด
2.2 เอกสารประกอบการบรรยาย	(17) 51.52	(16) 48.48	(0) 0.00	(0) 0.00	(0) 0.00	4.52	90.40	มากที่สุด
2.3 การประสานงานของเจ้าหน้าที่	(15) 45.45	(18) 54.55	(0) 0.00	(0) 0.00	(0) 0.00	4.45	89.00	มาก
ค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจต่อด้านวิทยากร/เจ้าหน้าที่	53.54	46.46	0.00	0.00	0.00	4.54	90.73	มากที่สุด
3. ด้านสถานที่/อาหารและเครื่องดื่ม								
3.1 ความเหมาะสมของสถานที่จัดโครงการ	(7) 21.21	(20) 60.61	(6) 18.18	(0) 0.00	(0) 0.00	4.03	80.60	มาก
3.2 ความพร้อมของอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์	(7) 21.21	(21) 63.64	(4) 12.12	(1) 3.03	(0) 0.00	4.03	80.60	มาก
3.3 ความเหมาะสมของอาหารและเครื่องดื่ม	(11) 33.33	(18) 54.55	(4) 12.12	(0) 0.00	(0) 0.00	4.21	84.20	มาก
ค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจต่อด้านสถานที่/อาหารฯ	25.25	59.60	14.14	1.01	0.00	4.09	81.80	มาก
4. ด้านความรู้ความเข้าใจ/การนำความรู้ไปใช้								
4.1 ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนี้ก่อนการเข้าร่วมโครงการ	(5) 15.15	(9) 27.27	(17) 51.52	(2) 6.06	(0) 0.00	3.52	70.40	ปานกลาง
4.2 ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนี้หลังการเข้าร่วมโครงการ	(15) 45.45	(17) 51.52	(1) 3.03	(0) 0.00	(0) 0.00	4.42	88.40	มาก
4.3 ผู้เข้าร่วมโครงการสามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง	(17) 51.52	(15) 45.45	(1) 3.03	(0) 0.00	(0) 0.00	4.48	89.60	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจต่อด้านความรู้ความเข้าใจฯ	37.37	41.41	19.19	2.02	0.00	4.14	82.80	มาก
สรุปค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการฯ	36.11	52.78	10.35	0.76	0.00	4.24	84.83	มาก

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ พิจารณาจากค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ

สรุปผลประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศสำหรับบุคลากรด้านงานทะเบียนและประมวลผล พิจารณาตามรายด้านดังนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการจัดโครงการ จากตารางแสดงให้เห็นว่า ผู้เข้าร่วมโครงการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็น 63.64% รองลงมาคือระดับมากที่สุด คิดเป็น 28.28% และระดับปานกลาง คิดเป็น 8.08% ในเรื่องความเหมาะสมของรูปแบบการจัดโครงการ ความเหมาะสมของกระบวนการจัดโครงการ และความเหมาะสมของลำดับขั้นตอนการจัดโครงการ พิจารณาเป็นรายข้อได้ดังนี้

1.1 ความเหมาะสมของรูปแบบการจัดโครงการ ผู้เข้าร่วมโครงการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 21 คน คิดเป็น 63.64% รองลงมาคือระดับมากที่สุด จำนวน 8 คน คิดเป็น 24.24% ส่วนอีก 4 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็น 12.12%

1.2 ความเหมาะสมของกระบวนการจัดโครงการ ผู้เข้าร่วมโครงการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 21 คน คิดเป็น 63.64% รองลงมาคือระดับมากที่สุด จำนวน 10 คน คิดเป็น 30.30% ส่วนอีก 2 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็น 6.06%

1.3 ความเหมาะสมของลำดับขั้นตอนการจัดโครงการ ผู้เข้าร่วมโครงการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 21 คน คิดเป็น 63.64% รองลงมาคือระดับมากที่สุด จำนวน 10 คน คิดเป็น 30.30% ส่วนอีก 2 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็น 6.06%

เมื่อพิจารณาจากระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการที่มีต่อกระบวนการและขั้นตอนในการจัดโครงการพบว่า มีผู้เข้าร่วมโครงการได้แสดงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับเรื่องความเหมาะสมของระยะเวลาในการจัดโครงการที่น้อยเกินไป จึงอาจส่งผลถึงความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการบางรายที่ให้ค่าระดับความพึงพอใจปานกลาง ทั้งนี้งานทะเบียนและประมวลผลจะได้นำข้อเสนอแนะดังกล่าวไปพิจารณาเพื่อปรับปรุงระยะเวลาการจัดโครงการและงบประมาณที่ได้รับให้เหมาะสมต่อไป

2. ด้านวิทยากรและเจ้าหน้าที่ จากตารางแสดงให้เห็นว่า ผู้เข้าร่วมโครงการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็น 53.54% และในระดับมาก คิดเป็น 46.46% พิจารณาเป็นรายข้อได้ดังนี้

2.1 การใช้ภาษาและการถ่ายทอดความรู้ของวิทยากร ผู้เข้าร่วมโครงการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 21 คน คิดเป็น 63.64% และในระดับมาก จำนวน 12 คน คิดเป็น 36.36% แสดงให้เห็นถึงความรู้ความสามารถของวิทยากรที่ถ่ายทอดความรู้ให้กับผู้เข้าร่วมโครงการได้เป็นอย่างดี

2.2 เอกสารประกอบการบรรยาย ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 17 คน คิดเป็น 51.52% และในระดับมาก จำนวน 16 คน คิดเป็น 48.48%

2.3 การประสานงานของเจ้าหน้าที่ ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 18 คน คิดเป็น 54.55% และในระดับมากที่สุด จำนวน 15 คน คิดเป็น 45.45%

เมื่อพิจารณาจากระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการที่มีต่อวิทยากรและเจ้าหน้าที่ แสดงให้เห็นถึงความรู้ความสามารถและศักยภาพในการถ่ายทอดความรู้ของวิทยากร รวมทั้งเอกสารประกอบการ

บรรยายที่มีทั้งข้อมูลและเนื้อหาที่น่าสนใจ จึงทำให้ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด

3. ด้านสถานที่ อาหารและเครื่องดื่ม จากตารางแสดงให้เห็นว่า ผู้เข้าร่วมโครงการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็น 59.60% รองลงมาคือระดับมากที่สุด คิดเป็น 25.25% ระดับปานกลาง คิดเป็น 14.14% และระดับน้อย คิดเป็น 1.01% พิจารณาเป็นรายข้อได้ดังนี้

3.1 ความเหมาะสมของสถานที่จัดโครงการ ผู้เข้าร่วมโครงการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 20 คน คิดเป็น 60.61% รองลงมาคือระดับมากที่สุด จำนวน 7 คน คิดเป็น 21.21% และระดับปานกลาง จำนวน 6 คน คิดเป็น 18.18%

3.2 ความพร้อมของอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ ผู้เข้าร่วมโครงการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 21 คน คิดเป็น 63.64% รองลงมาคือระดับมากที่สุด จำนวน 7 คน คิดเป็น 21.21% ระดับปานกลาง จำนวน 4 คน คิดเป็น 12.12% และผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน 1 คน คิดเป็น 3.03%

3.3 ความเหมาะสมของอาหารและเครื่องดื่ม ผู้เข้าร่วมโครงการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 18 คน คิดเป็น 54.55% รองลงมาคือระดับมากที่สุด จำนวน 11 คน คิดเป็น 33.33% และระดับปานกลาง จำนวน 4 คน คิดเป็น 12.12%

เมื่อพิจารณาจากระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ ที่มีต่อสถานที่ในการจัดโครงการ อาหารและเครื่องดื่ม พบว่าในเรื่องความพร้อมของอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจในระดับน้อย อาจเนื่องมาจากระบบเครื่องเสียงขัดข้องทำให้มีผลต่อการรับฟังของผู้เข้าร่วมโครงการ และในเรื่องความเหมาะสมของสถานที่จัดโครงการ ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากสถานที่ในการจัดโครงการมีพื้นที่จำกัด ไม่สะดวกในการทำกิจกรรมกลุ่ม ส่วนเรื่องรสชาติของอาหารและเครื่องดื่มนั้น ผู้เข้าร่วมโครงการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

4. ด้านความรู้ความเข้าใจและการนำความรู้ไปใช้ โดยพิจารณาเป็นรายข้อดังนี้

4.1 ความรู้และความเข้าใจในเรื่องการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศก่อนการเข้าร่วมโครงการ ผู้เข้าร่วมโครงการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 17 คน คิดเป็น 51.52% รองลงมาคือระดับมาก จำนวน 9 คน คิดเป็น 27.27% ระดับมากที่สุด จำนวน 5 คน คิดเป็น 15.15% และระดับน้อย จำนวน 2 คน คิดเป็น 6.06%

เมื่อพิจารณาถึงสาเหตุที่คนส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อยถึงปานกลางนั้น ถือว่าเป็นเรื่องปกติ เนื่องจากผู้เข้าร่วมโครงการส่วนใหญ่จะมีความรู้ความเข้าใจน้อยถึงปานกลางในเรื่องที่ยังไม่ได้รับการอบรม

4.2 ความรู้และความเข้าใจในเรื่องการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศหลังการเข้าร่วมโครงการ ผู้เข้าร่วมโครงการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 17 คิดเป็น 51.52% รองลงมาคือระดับมากที่สุด จำนวน 15 คน คิดเป็น 45.45% และระดับปานกลาง จำนวน 1 คน คิดเป็น 3.03%

เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า ภายหลังการเข้าร่วมโครงการแล้ว ทำให้ผู้เข้าร่วมโครงการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเพิ่มขึ้นจากก่อนการเข้าร่วมโครงการ คือ ผู้เข้าร่วมโครงการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 17 คน คิดเป็น 51.52% เพิ่มขึ้น 8 คน คิดเป็น 24.25% รองลงมาคือ ระดับมากที่สุด จำนวน 15 คน คิดเป็น 45.45% เพิ่มขึ้น 10 คน คิดเป็น 30.30% และระดับปานกลาง จำนวน 1 คน คิดเป็น 3.03% ลดลงจากเดิม 16 คน คิดเป็น 48.48% ซึ่งถือว่าเป็นเรื่องที่ดี เพราะแสดงให้เห็นว่า ภายหลังจากการเข้าร่วมโครงการแล้วทำให้ผู้เข้าร่วมโครงการมีความรู้และความเข้าใจ ในเรื่องการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศมากขึ้น

4.3 ผู้เข้าร่วมโครงการสามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง ผู้เข้าร่วมโครงการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 17 คน คิดเป็น 51.52% รองลงมาคือระดับมาก จำนวน 15 คน คิดเป็น 45.45% และระดับปานกลาง จำนวน 1 คน คิดเป็น 3.03%

จากผลการประเมินสรุปได้ว่า ผู้เข้าร่วมโครงการที่มีความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนในการจัดโครงการ วิทยากรและเจ้าหน้าที่ สถานที่ อาหารและเครื่องดื่ม ความรู้ความเข้าใจและการนำความรู้ไปใช้ อยู่ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด นอกจากนี้ผลการประเมินยังแสดงให้เห็นว่า ผู้เข้าร่วมโครงการสามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้จริงกว่า 90% ของผู้เข้าร่วมโครงการ

ประมวลภาพกิจกรรม

โครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศสำหรับบุคลากรด้านงานทะเบียนและประมวลผล
ระหว่างวันที่ 11 – 12 กรกฎาคม 2559

➤ พิธีเปิดโครงการ และการกล่าวรายงานต่อประธานในพิธี

ประธานในพิธี : ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุนทร ส่งตรัส

ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ผู้กล่าวรายงาน : นางสาวภิญทิรา สุขนา

หัวหน้างานทะเบียนและประมวลผล

พิธีกรดำเนินรายการ : นางสาววรรณมณี บุญฟู และ นางสาวชุลีพร หิงไธสง



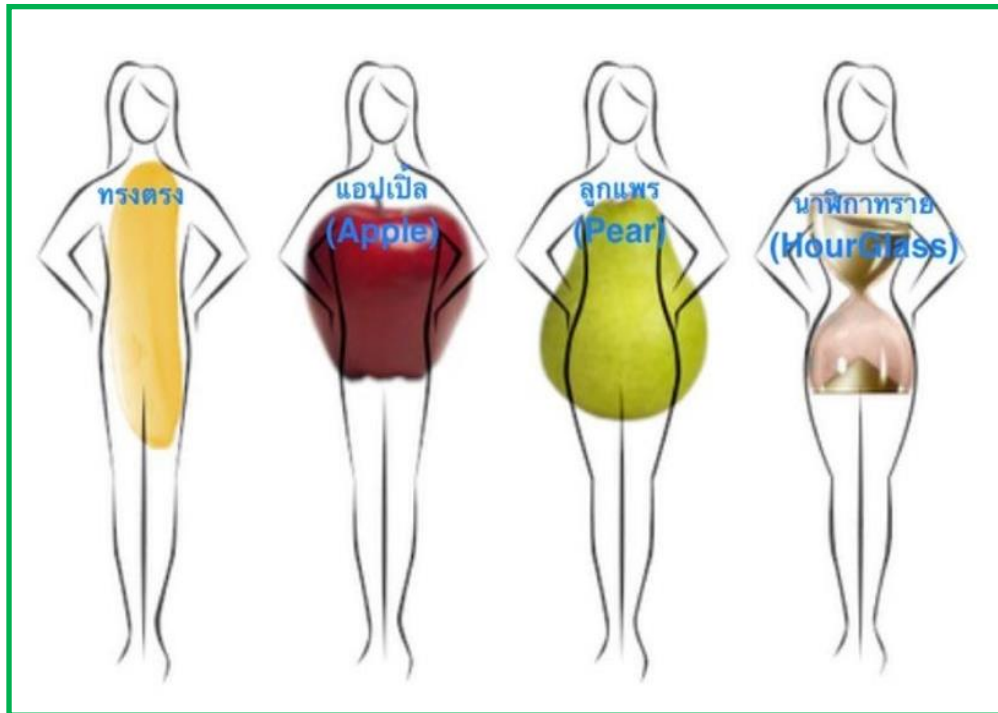


วิทยากร : อาจารย์พนิตตา นียศิริ

➤ ผู้เข้าร่วมอบรม



➤ รูปร่างของแต่ละคน



➤ มารยาทในการแต่งกาย



➤ ฝึกเดินอย่างไรให้ดูสง่างาม เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับตนเอง



➤ การแต่งกายให้เหมาะสมกับรูปร่าง ดูดี เก๋ เท่ อย่างมีสไตล์



➤ การกล่าวคำทักทาย และวิธีการแลกนามบัตรตามหลักสากล

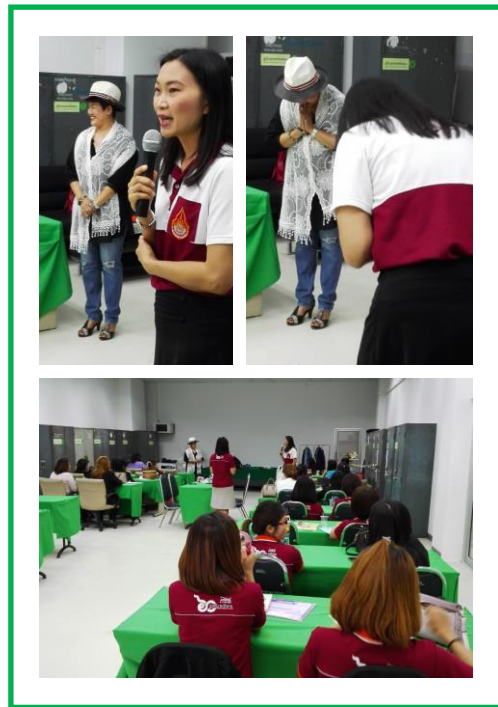


➤ เทคนิคการแต่งหน้าให้ดูสวยสดใส



➤ กล่าวขอบคุณวิทยากร

โดย นางสาวสมพินิจ เหมืองทอง รองผู้อำนวยการงานทะเบียนและประมวลผล



➤ บันทึกภาพหมู่เป็นที่ระลึก



----- The EnD -----

บรรณานุกรม

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. การจัดการองค์ความรู้ ความหมายของ Service Mind.

<http://kmops.moph.go.th/index.php/km-test/2012-12-30-04-59-27/178-mattaree-chubanjong>. สืบค้นเมื่อวันที่ 12 กันยายน 2559

ทิวสน ชลนรา. มารยาทในการแลกเปลี่ยนบัตร. <http://www.oknation.net/blog/tewson/2015/09/09/entry-1> สืบค้นเมื่อวันที่ 12 กันยายน 2559

paunapanoo. มารยาทชาวพุทธ. <https://sites.google.com/site/puanpanoo/home/hnathi-laea-maryath-khxng-chaw-phuthth> สืบค้นเมื่อวันที่ 13 กันยายน 2559

ศิริภัทร นาคเกษม. มารยาทไทย. <https://sites.google.com/site/rasritunn/home/kar-dein-phan-phuhiy> สืบค้นเมื่อวันที่ 13 กันยายน 2559

ศิวากรณ์ บุญนิล. มารยาทไทย. <http://www.slideshare.net/siwakornkai/1-14875934> สืบค้นเมื่อวันที่ 13 กันยายน 2559

Health 4 win. การแสดงออกสำหรับบุคลิกภาพที่ดี. <http://www.health4win.com/index.php?mo=3&art=42127785> สืบค้นเมื่อวันที่ 13 กันยายน 2559

TLC News. ละครรักคุณเท่าฟ้า. <http://news.tlcthai.com/entertainment/48426.html> สืบค้นเมื่อวันที่ 14 กันยายน 2559

Woman Mthai. รวม ชุดไปงานแต่ง สไตล์ดารา เวอร์วัง จากงานแต่ง ชมพู่ นี้อด. <http://women.mthai.com/fashion/star-dress/213662.html>. สืบค้นเมื่อวันที่ 14 กันยายน 2559

lnw.shop. ทริคการแต่งตัวของผู้ชายที่ไม่ควรมองข้าม. <http://เสื้อเชิ้ตหล่อหล่อ.com/article/4/> สืบค้นเมื่อวันที่ 14 กันยายน 2559

Google. ชุดไปทะเลชายและหญิง. <https://www.google.co.th/search?q=ชุดไปเที่ยวชายทะเลชายและหญิง> สืบค้นเมื่อวันที่ 14 กันยายน 2559

Lifehacker. How to Stop Being an Oversensitive Employee and Work with a Boss You Hate. <http://lifehacker.com/5969698/how-to-stop-being-an-oversensitive-employee-and-work-with-a-boss-you-hate> สืบค้นเมื่อวันที่ 14 กันยายน 2559

Na-vigator.com. แหล่งความรู้เท่าที่หามาได้ วิธีฝึกตนเองให้เป็นคนคิดบวก. <http://www.na-vigator.com/Article/Detail/51516> สืบค้นเมื่อวันที่ 14 กันยายน 2559

กัลยาณมิตร เพื่อนแท้สำหรับคุณ. อานุภาพแห่งรอยยิ้ม. http://www.kalyanamitra.org/th/article_detail.php?i=5423 สืบค้นเมื่อวันที่ 14 กันยายน 2559

Google site. มารยาทชาวพุทธ. การไหว้ 3 ระดับ. <https://sites.google.com/site/social023/home/kar-hiw/--kar-hiw-3radab> สืบค้นเมื่อวันที่ 14 กันยายน 2559

Nararat Ngoiputhorn. การแนะนำตนเองและการแนะนำผู้อื่น. <http://sample-english.blogspot.com/2014/09/blog-post.html> สืบค้นเมื่อวันที่ 14 กันยายน 2559

www.kapook.com. WEDDING ทุกเรื่องน่ารู้เกี่ยวกับการแต่งงาน. มารยาทในงานแต่งงาน. <http://wedding.kapook.com/view29102.html> สืบค้นเมื่อวันที่ 14 กันยายน 2559

Puangreed Dotcom. มารยาทในงานศพ กับพวงหรีดช่วยบรรเทาความเศร้าโศก. http://puangreed.blogspot.com/2015/09/blog-post_21.html สืบค้นเมื่อวันที่ 14 กันยายน 2559

Shutter Stock. Seminar Audience ภาพถ่าย ภาพประกอบ และงานศิลปะเวกเตอร์ (30,415) <https://www.shutterstock.com/search/seminar+audience> สืบค้นเมื่อวันที่ 28 กันยายน 2559

OHrami. มารยาทการรับประทานอาหารแบบตะวันตก. <http://ohrami.exteen.com/20070728/entry> สืบค้นเมื่อวันที่ 28 กันยายน 2559

vouchertoday.com. voucher ร้านอาหารในโรงแรม. <http://www.vouchertoday.com/index.php?board=47.0> สืบค้นเมื่อวันที่ 28 กันยายน 2559

พนิตตา นียศิริ. เพิ่มคุณค่างานบริการด้วยหัวใจบริการ “Service Mind”. เอกสารประกอบการอบรม โครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศสำหรับบุคลากรด้านงานทะเบียนและประมวลผล ประจำปีการศึกษา 2558. จำนวน 8 หน้า.

พนิตตา นียศิริ. มาดดี มีมารยาท เสน่ห์เกินคาด แต่คุณสร้างได้. เอกสารประกอบการอบรมโครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศสำหรับบุคลากรด้านงานทะเบียนและประมวลผล ประจำปีการศึกษา 2558. จำนวน 23 หน้า.



RMUTI
ราชมงคลอีสาน

งานทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน



Address : 744 ถ.สุนทรารักษ์ ต.ในเมือง อ.เมือง จ.นครราชสีมา 30000
Tel. : 044-233-000 ต่อ 2751-2758 และ 2790
E-Mail : registerrmuti@gmail.com
Website : www.regis.rmuti.ac.th/regis
Facebook : www.facebook.com/rmuti.regis