



# คู่มือเทคนิคการให้บริการที่เป็นเลิศ

การจัดการองค์ความรู้ ประจำปีการศึกษา 2563



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

## คำนำ

คู่มือเทคนิคการให้บริการที่เป็นเลิศ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกันของบุคลากรภายในหน่วยงาน เป็นการนำองค์ความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคลมาร่วมแชร์ประสบการณ์การทำงานทางด้านงานบริการในรูปแบบชุมชนนักปฏิบัติการความรู้ของกลุ่มคนที่ปฏิบัติงานประเภทเดียวกัน มาพบปะพูดคุยเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับการให้บริการ การแก้ไขปัญหา รวมถึงข้อเสนอแนะจากการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ระหว่างกัน

การถ่ายทอดองค์ความรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงาน หากมีการจัดการความรู้ที่ดีและเหมาะสม จะส่งผลให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานในการนำองค์ความรู้ที่ได้มาเป็นแนวทางการบูรณาการให้บริการที่มีคุณภาพ เพื่อให้สามารถนำไปปรับใช้กับงานบริการได้จริง และสามารถก้าวไปสู่บริการแห่งความเป็นเลิศได้

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

2563

## สารบัญ

หน้า

เกริ่นนำ .....	1
ปัจจัยสู่ความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ .....	2
1. ทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ .....	2
2. ทักษะการแก้ปัญหาและตัดสินใจ .....	3
4. ทักษะการให้บริการ .....	5
แนวทางการเสริมสร้างคุณภาพของการบริการ .....	6
แนวทางการเสริมสร้างการรับรู้สำหรับผู้ให้บริการ .....	7
แนวทางการเสริมสร้างการรับรู้สำหรับผู้รับบริการ .....	7
แนวทางการดำเนินงานบริการที่ดี .....	8
การดำเนินงานการจัดการองค์ความรู้ .....	10
บรรณานุกรม .....	19
ภาคผนวก .....	20
ภาคผนวกที่ 1 .....	21
หนังสือแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ และแบบรายงานการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา 2563 .....	21
ภาคผนวกที่ 2 .....	43
ภาพการประชุมปรึกษาหารือและการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ .....	43
ภาคผนวกที่ 3 .....	48
ภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการนำองค์ความรู้มาพัฒนางานบริการ .....	48
ภาคผนวกที่ 4 .....	50
ภาพหลักสูตรการอบรมออนไลน์ .....	50
ภาคผนวกที่ 5 .....	62
แบบฟอร์มการให้บริการออนไลน์ .....	62
ภาคผนวกที่ 6 .....	67
การบริการแจ้งเตือน และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ .....	67

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวกที่ 7.....	74
การบริการตอบคำถามและให้คำปรึกษาออนไลน์.....	74



# คู่มือเทคนิคการให้บริการที่เป็นเลิศ

## เกริ่นนำ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นศูนย์กลางการให้การศึกษา ค้นคว้า การวิจัย และการเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับนักศึกษา คณาจารย์ ผู้บริหาร และบุคคลภายนอก เกี่ยวกับการให้บริการด้านระบบเครือข่ายที่สามารถเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อใช้สนับสนุนด้านการเรียนการสอนและการบริหารงานของมหาวิทยาลัยฯ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาดำเนินงานเพื่อส่งเสริมระบบการจัดการและเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงแหล่งทรัพยากรสารสนเทศอย่างสะดวกและรวดเร็ว และการให้บริการข้อมูลพื้นฐานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำนักฯ จึงมีบทบาทสำคัญต่อการให้บริการที่เหมาะสมต่อผู้รับบริการ ทั้งด้านบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ การบริการแหล่งการเรียนรู้ การบริหารจัดการ และการประสานงาน แต่ด้วยการให้บริการในบางครั้ง อาจไม่ตรงต่อความคาดหวังของผู้รับบริการจึงทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในบริการที่ได้รับ เช่น ผู้ให้บริการให้บริการล่าช้า, ผู้ให้บริการไม่มีความกระตือรือร้นต่อการให้บริการ, ผู้ให้บริการพูดจาไม่สุภาพ, ผู้ให้บริการไม่สามารถแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการได้, ผู้ให้บริการและผู้รับบริการได้รับสื่อสารที่ไม่ตรงกัน, ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้ให้บริการ, ผู้รับบริการมีนิสัยส่วนตัวที่ขบถร้องเรียน เป็นต้น ซึ่งปัญหาเหล่านี้ ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ และอาจทำให้ผู้รับบริการไม่กลับมาใช้บริการอีก

บุคลากรที่ปฏิบัติงานทางด้านการให้บริการจึงจำเป็นต้องมีใจรักในงานบริการ และมีความเข้าใจต่องานที่ตนเองรับผิดชอบ เพื่อให้งานบริการมีมาตรฐานที่ดี และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ สำนักฯ จึงได้ดำเนินการจัดทำองค์ความรู้ภายในหน่วยงานเกี่ยวกับหัวข้อเรื่อง “เทคนิคการให้บริการที่เป็นเลิศ” เพื่อนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาและเพิ่มทักษะของบุคลากรภายในหน่วยงาน ให้สามารถก้าวไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ร่วมกัน

การให้บริการที่ดีย่อมสร้างประสบการณ์ที่ทรงคุณค่าให้แก่ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจึงควรมีองค์ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับหลักการและทักษะการให้บริการที่ดี ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของทักษะการสื่อสาร ซึ่งเป็นผู้ที่สามารถเข้าใจถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้ ทักษะการแก้ปัญหาและตัดสินใจ เป็นผู้ที่สามารถจัดการกับข้อคำถามและการร้องเรียนจากผู้รับบริการได้ รวมถึงหลักการสำคัญที่จะช่วยการรับมือกับผู้รับบริการเจ้าปัญหา และเทคนิคการปฏิเสธเพื่อให้ได้ใจของผู้รับบริการ ทักษะการทำงานเป็นทีม เป็นผู้ที่สามารถวิเคราะห์ความคาดหวังสภาพแวดล้อมของผู้รับบริการแต่ละรายบุคคล และสามารถร่วมกันตัดสินใจก่อนให้บริการแก่ผู้รับบริการได้ ทักษะการให้บริการ เป็นผู้ที่มีมารยาทที่ดี มีพฤติกรรมการแสดงออกทางสีหน้าและท่าทางที่บ่งบอกถึงความต้องการที่จะให้บริการด้วยใจปรารถนาจริง

## ปัจจัยสู่ความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ

ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการบูรณาการดำเนินงานบริการที่สำคัญ ที่จะช่วยให้การขับเคลื่อนบุคลากรภายในหน่วยงานนั้นสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมีหลายปัจจัย ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการสร้างความร่วมมือระหว่างกัน การสร้างรูปแบบและความเข้าใจในการทำงาน ความสามารถในการสื่อสารระหว่างกันได้อย่างทั่วถึง และการมีเป้าหมายเดียวกันต่อการให้บริการของคนภายในหน่วยงาน การให้บริการจึงเป็นทักษะที่ทุกหน่วยงานทุกองค์กรต้องตระหนักและให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก ซึ่งประกอบด้วยทักษะ ดังต่อไปนี้

### 1. ทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

**การติดต่อสื่อสาร (Communication)** คือ การที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลหนึ่งต้องการติดต่อเพื่อส่งข่าวสารไปยังอีกบุคคลหรือกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วย ผู้ส่งสาร (Sender) ข่าวสาร (Message) และ ผู้รับสาร (Receiver) การสื่อสารหรือสื่อข้อความจึงเป็นกระบวนการสร้างความเข้าใจที่สามารถหลีกเลี่ยงความขัดแย้งได้ การติดต่อสื่อสารจะมีความสมบูรณ์เพียงใดขึ้นอยู่กับผู้ส่งสารและผู้รับสารว่ามีความเข้าใจเพียงใด ดังนั้นการติดต่อสื่อสารที่ดีควรมีการโต้ตอบกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจในสารที่ชัดเจนจึงใช้วิธีการติดต่อสื่อสาร 2 ทาง (Two Way Communication)

ผู้ส่งสารและผู้รับสารจะต้องมีความรู้และทักษะเป็นอย่างดี เช่น มีทักษะในเรื่องของเทคโนโลยี สื่ออิเล็กทรอนิกส์การแปลผล การแปลความหมายของข่าวสารคำพูด สีหน้า หรือท่าทาง เป็นต้น นอกจากนี้ในการใช้ภาษาเขียนก็จะต้องมีความสามารถในการใช้ภาษา เช่น ความสละสลวยไพเราะ ถ้อยคำสำนวน การกระชับ การใช้คำที่เหมาะสมในที่เหมาะสม และการถ่ายทอดได้เป็นอย่างดี (เมตต์ เมตต์การุณจิต, 2559, หน้า 67, 73)

**อุปสรรคที่ทำให้การสื่อสารล้มเหลว มีดังนี้** (สมชาติ กิจยรรยง, 2544, หน้า 86-87)

1. ได้ข่าวสารไม่ครบถ้วนสมบูรณ์
2. ทักท้วงว่าที่ตนเห็นคือความจริง
3. ด่วนสรุปข่าวสารเร็วเกินไป
4. ใช้ภาษาที่เข้าใจยาก
5. ใช้ประสบการณ์ ค่านิยม และความลำเอียงของตน
6. ไม่เป็นผู้ฟังที่ดี

**บัญญัติ 10 ประการในการสื่อสารที่ดี มีดังนี้**

1. เข้าใจข่าวสารอย่างแจ่มชัด
2. ตรวจสอบความมุ่งหมายของข่าวสาร
3. พิจารณาสถานการณ์ต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นในขณะที่สื่อข้อความ
4. ปรีกษาหาหรือคนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
5. ระวังน้ำเสียงและสีหน้า

6. พยายามทุกทางที่จะทำให้ผู้รับเข้าใจข่าวสาร
7. ติดตามผลของการสื่อข้อความ
8. ทบทวนการสื่อข้อความให้รอบคอบ รัดกุม
9. ใช้กิริยาท่าทางประกอบการพูด
10. พยายามทำความเข้าใจด้วยการฟัง

## 2. ทักษะการแก้ปัญหาและตัดสินใจ

ความขัดแย้ง หมายถึง ความแตกต่างในความเห็น ความเชื่อ ความเข้าใจ ทศนคติ ซึ่งนำไปสู่ความไม่ลงรอยกัน ที่ไม่สามารถตกลงหรือทำความเข้าใจกันได้ จำเป็นต้องตัดสินใจเลือกกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งจากหลายแนวทาง หากไม่สามารถตกลงกันได้ก็ต้องมีคนกลางเข้ามาไกล่เกลี่ยเพื่อหาข้อยุติและปรองดอง (เมตต์ เมตต์การุณจิต, 2559, หน้า 86)

แนวทางการแก้ไขปัญหาในงานบริการที่ผู้ให้บริการ หัวหน้า หรือผู้นำต้องทำหน้าที่สำหรับแก้ไข ปัญหาที่พบเห็นได้นั้น ในการเป็นผู้แก้ไขปัญหาที่ดีต้องเป็นผู้ที่มีศักยภาพ คือ มีความเชื่อมั่นในตนเองและกล้าตัดสินใจ มีความสุขุมรอบคอบและยุติธรรม สามารถใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ได้ สามารถเอาประสบการณ์จากงานเดิมมาแก้ไขได้ สามารถใช้ไหวพริบและเขวมนปัญญาได้ และสามารถปรึกษาผู้รู้ผู้มีประสบการณ์ได้ รวมถึงหลักการที่ควรรู้ในการแก้ไขในงานบริการ ซึ่งมีทั้งหมด 5 ขั้นตอน ในการฝ่าฟันกับปัญหาต่าง ๆ ได้แก่ (สมชาติ กิจยรรยง, 2544, หน้า 120-124)

1. ให้รู้ว่าปัญหาที่แท้จริงคืออะไร ปัญหาเกิดจากหรือโครงสร้าง ระบบงานหรือสไตล์การจัดการของผู้บริหาร
2. หาข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้น คำตอบที่ต้องการค้นในปัญหาที่พบ
3. นำข้อมูลมาวิเคราะห์ปัญหา ให้หัวหน้ามองถึงปัญหาที่พบนั้นบอกหรือสื่อถึงข้อเท็จจริงอะไร
4. หาทางเลือกแก้ไขปัญหา จากข้อเสนอแนะในการกำหนดทางเลือก การให้ความรู้ความเข้าใจ การปรับเปลี่ยนโครงสร้างของงาน การโยกย้ายงาน การฝึกฝนพัฒนาความสามารถใหม่ เป็นต้น
5. นำทางเลือกนั้นมาใช้ แนวทางในการเลือกอาจกระทำได้โดยการกำหนดเป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่ต้องการ การจัดลำดับความสำคัญของเป้าหมาย การวิเคราะห์เปรียบเทียบกับผลประโยชน์และค่าใช้จ่าย เป็นต้น

### การหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดปัญหา มีดังนี้

1. ทำให้บุคลากรรู้บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบงานของตน
2. มีเทคนิค และวิธีการทำงานที่ดี
3. เลือกหรือใช้คนที่มีคุณสมบัติ หรือความสามารถเหมาะสมกับงาน
4. รู้จักปรับปรุงตัวเองให้เข้ากับสภาพแวดล้อมได้ดี
5. รู้จักพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

### การแก้ไขปัญหาคือขัดแย้ง มีดังนี้

1. มองความขัดแย้งนั้นเป็นปัญหาที่จะต้องร่วมกันหาแนวทางแก้ไข ไม่ใช่เป็นเรื่องที่จะต้องเอาแพ้เอาชนะ
2. พยายามให้ทั้งสองฝ่ายอยู่ในฐานเท่าเทียมกัน
3. หาประเด็นของความขัดแย้ง โดยไม่กล่าวโจมตีว่าใครผิดใครถูก
4. จริงใจและเปิดเผยในการแสดงจุดยืนของตน
5. มุ่งหาข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องให้มากที่สุด
6. อาศัยบุคคลที่ 3 เข้ามาช่วยตัดสินถ้าเห็นว่าเป็นประโยชน์
7. อย่ายึดมั่นในอุดมการณ์และความคิดของตนแต่ฝ่ายเดียว

### 3. ทักษะการทำงานเป็นทีม

**การรวมกลุ่มหรือทีม** คือ การที่มีคนมารวมกันเป็นกลุ่มหรือมีการสร้างสร้างทีมขึ้นมาสืบเนื่องจากเหตุผลต่างๆ ของบรรดาสมาชิกที่มีความต้องการร่วมกัน รวมถึงบริบทของสังคมที่เป็นตัวเร่งอย่างเกื้อหนุนให้เกิดการรวมกลุ่มหรือทีม การรวมคนเป็นกลุ่มที่เรียกว่าเป็นทีม จะต้องประกอบด้วยปัจจัยและองค์ประกอบหลักที่สำคัญ ได้แก่ 1. กลุ่มคน 2. กิจกรรม 3. เป้าประสงค์ หรือเป้าหมาย 4. ความร่วมมือ และ 5. การประสานงาน

ทีมที่มีประสิทธิภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับกลุ่มปัจจัยนำเข้าที่มีความทุ่มเทต่อการทำงานสูง ในด้านกระบวนการกลุ่มขึ้นอยู่กับการประสานงาน การติดต่อสื่อสาร การตัดสินใจร่วมกัน ตลอดจนการปราศจากความขัดแย้งใดๆ ซึ่งทีมจะต้องมีคุณภาพ ปัจจัยเหล่านี้จะเป็นตัวเร่งให้การขับเคลื่อนภารกิจไปสู่จุดหมาย (เมตต์ เมตต์ การรู้ใจ, 2559, หน้า 8-9, 147)

### แนวทางการสร้างทีมงานบริการที่ดี มีดังนี้ (สมชาติ กิจยรรยง, 2544, หน้า 49-50)

1. ผู้ให้บริการทุกคนขององค์กรจะต้องทราบวัตถุประสงค์ร่วมกัน
2. มีการจัดแบ่งกิจกรรมให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
3. มีวิธีการปฏิบัติงานที่เหมาะสมและทันสมัย
4. ผู้ให้บริการต้องทราบบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ
5. มีกฎเกณฑ์ วินัย ที่มีคุณค่าและผู้ให้บริการยอมรับ
6. มีการส่งเสริมและควบคุม ให้ปฏิบัติตามระเบียบวินัย
7. ผู้ให้บริการเข้าใจและยอมรับในความแตกต่างซึ่งกันและกัน
8. มีการติดต่อกันภายในทีมที่สร้างสรรค์
9. ผู้ให้บริการทุกคนจะต้องมีความร่วมมือซึ่งกันและกัน
10. มีการจัดข้อแย้งที่เหมาะสม

การทำงานเป็นทีมที่สร้างความสำเร็จ มีดังนี้ (เมตต์ เมตต์การ์ณจิต, 2559, หน้า 160)

1. ความรับผิดชอบร่วมกัน
2. ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน
3. ความโปร่งใสและเปิดเผย
4. การสนับสนุนส่งเสริมซึ่งกันและกัน
5. การจัดการความขัดแย้ง
6. ผู้นำทีมจะต้องเป็นบุคคลที่ได้รับการยอมรับและศรัทธา

#### 4. ทักษะการให้บริการ

**การบริการ (Service)** คือ การกระทำใด ๆ เพื่อช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (Hospitality) โดยเป็นการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่อย่างมีเมตตริจิต เมื่อบวกกับ **จิตใจ (Mind)** ซึ่งเป็นองค์ประกอบหลักสำคัญของคำว่า Service Mind จึงมีความหมายว่า **จิตใจของการเป็นผู้ให้บริการที่ดี** ผู้ให้บริการจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ โดยการให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการก่อนเสมอ มีมาตรฐานและเต็มใจบริการ เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจในการรับบริการ (อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒนากิจ, 2548, หน้า 18, 287)

##### องค์ประกอบของการบริการ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริการ มีทั้งหมด 3 ปัจจัย คือ 1. ผู้ให้บริการ 2. ผู้รับบริการ และ 3. บริการ ดังต่อไปนี้ (อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒนากิจ, 2548, หน้า 28-31, 38-39, 41)

1. **ผู้ให้บริการ** คือ ผู้ปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลอื่นที่ร้องขอความช่วยเหลือหรือแสดงความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง มีเป้าหมายในการจัดระบบการบริการให้ตอบสนองความต้องการและเกิดความพึงพอใจสูงสุด

2. **ผู้รับบริการ** คือ องค์กร หรือบุคคลที่แจ้งความประสงค์ หรือความต้องการ มีเป้าหมายในการขอรับบริการเพื่อตอบสนองตามความต้องการและความพึงพอใจ

3. **บริการ** คือ สิ่งใดก็ตามที่ผู้รับบริการสามารถเห็นเป็นรูปธรรมหรือสามารถตอบสนองความต้องการของตนได้ โดยมีระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในสิ่งนั้น ๆ แตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล มีเป้าหมายในการจัดหาและตอบสนองความต้องการบริการของผู้รับบริการ

##### คุณสมบัติของผู้ให้บริการ มี 2 ประการ ได้แก่

1. บุคลิกภาพที่เหมาะสม แบ่งเป็น
  - สุขภาพสมบูรณ์แข็งแรง
  - อัจฉริยะดี

- มีจิตสำนึกของการบริการ
  - มีความสามารถในการปรับตัว
2. ความรู้ความสามารถที่เหมาะสม
- มีความสามารถตามระดับการศึกษา
  - มีความรู้จากประสบการณ์ในการทำงานที่ผ่านมา
  - มีทักษะทางมนุษยสัมพันธ์
  - มีทักษะเฉพาะทางของการบริการนั้น ๆ

### การพัฒนาผู้ให้บริการด้านการบริการ

การพัฒนาผู้ให้บริการด้านการบริการด้วยการเพิ่มทักษะด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. การพัฒนาความรู้ (Knowledge) เพื่อให้เกิดความรู้ในระดับต่าง ๆ ได้แก่ ความรู้ในงาน ความรู้ในองค์กร ความรู้ในการพัฒนาตนเอง เพื่อให้เข้าใจในการทำงานในหน่วยงานและสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. การพัฒนาทักษะ (Skill) เพื่อให้เกิดความชำนาญทักษะทางเทคนิค ทักษะทางพฤติกรรม และทักษะทางความคิด
3. การพัฒนาเจตคติ (Attitudes) เพื่อเป็นส่วนเสริมผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ เจตคติต่อตนเอง เจตคติต่องานบริการ และเจตคติต่ออาชีพบริการ
4. การพัฒนาบุคลิกภาพ (Personality) เพื่อเป็นสิ่งส่งเสริมบุคลิกภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การพัฒนาบุคลิกภาพภายในและภายนอกที่ดี เป็นการสร้างจิตสำนึกในการควบคุมอารมณ์และมีกิริยามารยาทที่เหมาะสม

### แนวทางการเสริมสร้างคุณภาพของการบริการ

องค์กรหรือหน่วยงานต้องตระหนักถึงการสร้างคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมการแสดงออกจากทุกส่วนของกระบวนการจัดการระบบการบริการ ได้แก่ การบริหาร การบริการ การปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ การรับรู้ความคาดหวังของผู้รับบริการ ดังนี้

1. การบริหารการบริการของหน่วยงานให้มีคุณภาพ ด้วยการนำความรู้ด้านความต้องการของผู้รับบริการหรือความต้องการของหน่วยงานมากำหนดมาตรฐานการทำงานบริการ
2. การปฏิบัติงานบริการของผู้ให้บริการที่มีคุณภาพ ด้วยการส่งเสริมการแสดงออกของพฤติกรรมบริการที่มีคุณภาพ
3. การรับรู้คุณภาพของการบริการของผู้รับบริการ ด้วยการนำความคาดหวังจากความต้องการของผู้รับบริการมาเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานที่ให้บริการ

## แนวทางการเสริมสร้างการรับรู้สำหรับผู้ให้บริการ

องค์กรหรือหน่วยงานจะสามารถสื่อถึงคุณภาพการให้บริการที่ได้รับและกระบวนการสู่การรับรู้ของผู้รับบริการได้มาขนาดไหน ไม่ได้เกิดจากเพียงแค่การส่งข้อมูลการบริการออกไปเท่านั้น แต่ต้องมีการดำเนินการผ่านขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการรับรู้ที่ถูกต้อง ได้แก่

1. การสร้างให้เกิดพฤติกรรมพึงประสงค์ในการให้บริการแก่ผู้ให้บริการและชี้นำสนับสนุนให้มีการปฏิบัติตนตามนั้น ด้วยความจริงใจ ทุ่มเทและมุ่งมั่นเพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพ
2. การสร้างความตระหนักถึงคุณภาพการบริการและการรักษาภาพลักษณ์ของหน่วยงานโดยถือเป็นหัวใจขององค์กร ผ่านรูปแบบการให้บริการที่ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีคุณภาพ
3. การปรับแนวการบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยไม่ยึดติดกับกระบวนการและลำดับขั้นตอนเพื่อให้ทันต่อการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
4. รับฟังคำติชม เพื่อนำข้อมูลป้อนกลับให้แก่ผู้ให้บริการในการนำไปหาหนทางแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาให้เกิดบริการที่ดีขึ้นกว่าเดิม
5. การกำหนดคุณภาพการบริการจากความคาดหวังของผู้รับบริการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ผู้ให้บริการเพื่อให้เกิดรูปแบบการบริการที่เข้าถึงผู้รับบริการได้มากขึ้น
6. การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์ในการช่วยให้การบริการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
7. การพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์ให้บุคลากรทุกฝ่ายมีทักษะในการทำงาน และสามารถประสานการทำงานเพื่อให้การให้บริการเป็นไปอย่างมีระบบและเกิดคุณภาพในทุกระดับการบริการ
8. การสร้างกฎสำหรับการบริการให้เกิดการยอมรับและปฏิบัติตาม พร้อมทั้งนำเสนออย่างเป็นรูปธรรมต่อผู้รับบริการให้รับรู้อย่างทั่วถึง
9. การปรับปรุงวิธีการทำงานใหม่ ๆ ที่เน้นการบริการที่มีคุณภาพ โดยนำกลยุทธ์ในการจัดการระบบต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดการจัดการระบบต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ
10. กำหนดรางวัลแก่ผู้ให้บริการที่มีคุณภาพ เพื่อตอบแทนความเพียรพยายาม ความตั้งใจ และสร้างให้เกิดขวัญกำลังใจในการทำงาน

## แนวทางการเสริมสร้างการรับรู้สำหรับผู้รับบริการ

องค์กรหรือหน่วยงานจะต้องนำเสนอและสร้างให้เกิดบริการที่มีคุณภาพและสร้างการรับรู้แก่ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง โดยผ่านกระบวนการต่าง ๆ ได้แก่

1. การบริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยค้นหา และจัดให้มีการบริการในรูปแบบที่ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง
2. การให้บริการโดยไม่แบ่งแยกแต่สร้างให้เกิดความรู้สึกถึงการเอาใจใส่ต่อความเป็นตัวตนของผู้รับบริการแต่ละราย

3. การให้บริการโดยใช้เครื่องมือที่ง่าย เหมาะสมกับผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม เช่น การให้บริการอินเทอร์เน็ตสำหรับกลุ่มคนที่มีอายุแตกต่างกัน

4. การสร้างกระบวนการพัฒนาการรับรู้ในขั้นตอนการบริการ เพื่อให้ได้รับข้อมูลแต่ละจุดบริการจากผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำมาสร้างพฤติกรรมบริการอันพึงประสงค์ให้เกิดขึ้น ได้แก่ การคาดการณ์ในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากผู้ให้บริการ และการนำประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเคยได้รับมาทำการเปรียบเทียบกับบริการอื่น ๆ

5. การปรับสภาพความคาดหวังของผู้รับบริการแบบเชิงรุก โดยสังเกตความคาดหวังหรือสร้างความคาดหวังในการบริการแบบใหม่แก่ผู้รับบริการโดยผ่านขั้นตอนของการสื่อสารกับผู้รับบริการ เช่น การส่งจดหมายข่าวการบริการเป็นระยะให้แก่ผู้รับบริการ, การโฆษณานโยบายการบริการแก่ผู้รับบริการผ่านสื่อโซเชียลต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง, การพัฒนาคู่มือการให้บริการเพื่อให้เกิดบริการในรูปแบบเดียวกัน เป็นต้น

## แนวทางการดำเนินงานบริการที่ดี

แนวทางในการดำเนินการที่ดีหน่วยงานต้องมีการบริหารจัดการในการดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยทุกฝ่ายงานต้องมุ่งสร้างมาตรฐานและควบคุมกระบวนการทำงานให้มีลักษณะที่สามารถยืดหยุ่นเพื่อลดข้อผิดพลาดในระบบงานและการให้บริการ ดังแนวทางต่อไปนี้ (สำนักหอสมุด กำแพงแสน, 2559)

### 1. หลักในการให้บริการที่ดี

- การให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้
- การให้บริการที่ดีต้องมาจากการสื่อสารที่ดี
- การให้บริการที่ดีเกิดขึ้นจากการที่ทุกคนในหน่วยงานร่วมมือกันและปฏิบัติตามแนวทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ
- การให้บริการที่ดีผู้ให้บริการต้องรู้สึกเต็มใจที่จะได้รับโอกาสในการให้บริการ และรู้สึกภูมิใจที่ได้ให้บริการ
- การให้บริการที่ดีวัดจากความพึงพอใจของผู้รับบริการ

### 2. กลยุทธ์การให้บริการที่ประทับใจ

- ผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการก่อนสิ่งอื่นใดเสมอ
- ผู้ให้บริการควรให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นสบายใจ
- ผู้ให้บริการต้องควบคุมอารมณ์ให้ได้ ไม่ว่าผู้รับบริการจะพูดหรือแสดงกิริยาอย่างไร หลีกเลี่ยงไม่ได้แย้งเพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกผิด เพราะผู้รับบริการถูกเสมอ

### 3. มาตรฐานการให้บริการ

- ผู้ให้บริการมีการพัฒนาทางบุคลิกภาพอยู่เสมอ
- ผู้ให้บริการให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี และอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ
- ผู้ให้บริการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน
- ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความรวดเร็ว หากเกิดการล่าช้าหรือมีข้อผิดพลาดใด ๆ ต้องกล่าวคำว่า “ขอโทษ”
- ผู้ให้บริการให้บริการภายในเวลาที่กำหนด หากดำเนินการไม่ได้ต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการทราบด้วยวาจาที่สุภาพ
- ผู้ให้บริการทางโทรศัพท์ไม่ควรปล่อยให้เสียงกริ่งดังเกิน 3 ครั้ง
- ผู้รับโทรศัพท์เมื่อได้รับแจ้งความต้องการจากผู้ขอรับบริการแล้ว ต้องรีบแจ้งผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องมารับสายหรือติดต่อกลับโดยเร็ว
- ผู้รับโทรศัพท์เมื่อรับสายแทนผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องไม่สามารถให้ข้อมูลแทนได้ ให้สอบถามข้อมูลเบื้องต้น ชื่อ และเบอร์โทร เพื่อแจ้งให้ผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องทราบและติดต่อกลับ

### 4. คุณสมบัติ/คุณลักษณะของผู้ให้บริการ

- ผู้ให้บริการมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ
- ผู้ให้บริการการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย
- ผู้ให้บริการมีจิตใจที่พร้อมให้บริการ มีความกระตือรือร้น ให้เกียรติผู้ร่วมงานและผู้รับบริการ และมีความปรารถนาดี ยินดีบริการโดยไม่ต้องร้องขอ
- ผู้ให้บริการมีศิลปะในการสื่อสาร ประสานงาน และติดตามงานกับหน่วยงานอื่นๆ ด้วยท่าทีที่เป็นมิตร รู้จักใช้คำพูดที่ตีร่วมกับท่าทางและรอยยิ้มควบคู่กันได้
- ผู้ให้บริการมีไหวพริบดีในการแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ เข้าใจและเปิดใจให้กับปัญหาของผู้รับบริการ
- ผู้ให้บริการใช้กิริยาวาจาที่สุภาพต่อผู้ร่วมงานและผู้รับบริการ มีความยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความอดทนอดกลั้นต่อการให้บริการ
- ผู้ให้บริการต้องเป็นผู้รู้จักสังเกตและมีความแม่นยำในข้อมูลที่ให้บริการ

## การดำเนินงานการจัดการองค์ความรู้

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ โดยได้จัดการประชุมเพื่อปรึกษาหารือในการดำเนินงานการจัดทำองค์ความรู้ภายในหน่วยงาน เกี่ยวกับการเสนอและคัดเลือกหัวข้อองค์ความรู้ที่ต้องการ เพื่อนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาหน่วยงานไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ จึงได้ทำการประชุมเพื่อคัดเลือกหัวข้อเรื่ององค์ความรู้ที่จะนำมาใช้ในการแลกเปลี่ยนความรู้นั้น ทางคณะกรรมการได้เสนอหัวข้อเรื่องทั้งหมด 4 เรื่อง ดังนี้ (ดังรายละเอียดภาคผนวกที่ 1 หนังสือแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ และแบบรายงานการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา 2563)

1. เทคนิคการให้บริการที่เป็นเลิศ คะแนน 7 เสียง
2. เทคนิคการวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ คะแนน 3 เสียง
3. การใช้งานโปรแกรม EndNote อย่างมีประสิทธิภาพ คะแนน 1 เสียง
4. การใช้ฐานข้อมูล Turnitin ในการป้องกันการละเมิดลิขสิทธิ์ คะแนน 1 เสียง

จากมติที่ประชุมของคณะกรรมการ ทั้งหมด 12 ท่านที่เข้าร่วม มีคณะกรรมการทั้งหมด 7 ท่าน ได้เลือกหัวข้อองค์ความรู้เรื่อง “เทคนิคการให้บริการที่เป็นเลิศ” สำหรับนำมาใช้เป็นหัวข้อองค์ความรู้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน เพื่อหาวิธีการหลักการ แนวทางการปฏิบัติ กลยุทธ์การให้บริการให้ได้มาซึ่งมาตรฐานให้บริการที่เป็นเลิศและสามารถนำไปปรับใช้กับงานบริการของหน่วยงานได้จริง โดยมีบุคลากรกลุ่มเป้าหมายหลัก คือ กลุ่มตัวแทนผู้ให้บริการของแต่ละกลุ่มงานบริการในการเข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และตัวแทนกลุ่มในกลุ่มเป้าหมาย รวมถึงบุคลากรผู้ให้บริการทุกคนต้องเข้ารับการอบรมพัฒนาความรู้ในหัวข้อ หลักสูตรการสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย ซึ่งมีบุคลากรที่ผ่านการอบรมของสำนักฯ จำนวน 82 คน ประกอบด้วยกลุ่มงาน ดังนี้ (ดังรายละเอียดภาคผนวกที่ 4 ภาพประกอบหลักสูตรการอบรมออนไลน์)

1. บุคลากรดำเนินงานบริการสำนักงาน จำนวน 25 คน
2. บุคลากรดำเนินงานบริการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 18 คน
3. บุคลากรดำเนินงานบริการสารสนเทศ จำนวน 14 คน
4. บุคลากรดำเนินงานบริการเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศ จำนวน 14 คน
5. บุคลากรดำเนินงานบริการนวัตกรรมสื่อการศึกษา จำนวน 6 คน
6. บุคลากรดำเนินงานบริการศูนย์นวัตกรรมและความรู้ จำนวน 5 คน

คณะกรรมการจัดการความรู้ดำเนินการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อรวบรวมองค์ความรู้และการถ่ายทอดประสบการณ์จริงจากตัวแทนของกลุ่มเป้าหมาย และเพื่อนำองค์ความรู้ที่ได้มาจัดทำเป็นแนวปฏิบัติที่ดี โดยได้ดำเนินกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทั้งหมด 4 ครั้ง มีผู้ร่วมกิจกรรมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ดังนี้

### คณะกรรมการจัดการความรู้ที่เข้าร่วมดำเนินการ

- |                                    |                               |
|------------------------------------|-------------------------------|
| 1. ผศ.ดร.บุญธิดา เอื้อพิพัฒน์นากุล | กรรมการ                       |
| 2. ดร.วิเชษฐ์ โพธิ์หิรัญ           | กรรมการ                       |
| 3. นางเยาวลักษณ์ แสงสว่าง          | กรรมการและเลขานุการ           |
| 4. นางสาวจิรภา เขียวหวาน           | กรรมการและและผู้ช่วยเลขานุการ |
| 5. นางสมใจ วงศ์บุญรอด              | กรรมการและและผู้ช่วยเลขานุการ |
| 6. นางสาววิริยา สมบูรณ์ผล          | กรรมการและและผู้ช่วยเลขานุการ |

รายชื่อตัวแทนกลุ่มผู้ให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เข้าร่วมในการให้ข้อมูลแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการให้บริการ การแก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะแนวทางการทำงาน

- |                                   |                                   |
|-----------------------------------|-----------------------------------|
| 1. นางสาวสาวิตรี ท่วมลี           | ฝ่าย บริการวิชาการและฝึกอบรม      |
| 2. นางสาวนภาพันท์ ศรีปราชญ์       | ฝ่าย บริการทรัพยากรสารสนเทศ       |
| 3. นายณัฐชฎานันท์ ทองเนียม        | ฝ่าย นวัตกรรมสื่อการศึกษา         |
| 4. นางสาวลัดดา วีระเบญจพล         | ฝ่าย บริหารงานทั่วไป              |
| 5. นางบังเอิญ ดีบุก               | ฝ่าย บริหารงานทั่วไป              |
| 6. นายบัณฑิต ห่วงศรี              | ฝ่าย โครงการพิเศษ                 |
| 7. นางสาวเบญสิริยา ปานบุญญเดช     | ฝ่าย พัฒนาและเผยแพร่เว็บไซต์      |
| 8. นางสาววรรณวิสาข์ โพธิ์มณี      | ฝ่าย พัฒนาและเผยแพร่เว็บไซต์      |
| 9. นางสาวพัชรา คงเหมาะ            | ฝ่าย ผลิตสื่ออิเล็กทรอนิกส์       |
| 10. นางสาวปาริชาติ ศรียานนท์พินิจ | ฝ่าย บริการอุปกรณ์และบำรุงรักษา   |
| 11. นางสาวปิยนุช เจียงแจ่มจิต     | ฝ่าย บริการศูนย์ข้อมูลและสารสนเทศ |

กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ครั้งที่ 1 กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ บุคลากรด้านบริการวิชาการและฝึกอบรม ด้านพัฒนาและเผยแพร่เว็บไซต์ และบุคลากรด้านงานบริการศูนย์ข้อมูลและสารสนเทศ

### ปัญหา / วิธีการหรือแนวทางการปฏิบัติที่ดำเนินการอยู่

ผู้แลกเปลี่ยนข้อมูล นางสาวสาวิตรี ท่วมลี ฝ่าย บริการวิชาการและฝึกอบรม

### ปัญหาที่พบ : การบริการข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร

ปัญหาในการขาดการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ไม่ทั่วถึงกัน เช่น มีการจัดงานฝึกอบรมแต่ไม่มีการบันทึกตารางการจัดอบรมลงปฏิทิน ทำให้ผู้เข้าอบรมสอบถามข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ตึกอื่น ๆ แล้วไม่ทราบข้อมูล จึงทำให้ไม่สามารถตอบกลับข้อมูลให้กับผู้สอบถามได้

การแก้ไขปัญหา : การจัดอบรมจากสำนักฯ หรือหน่วยงานอื่น ๆ อาจยากที่จะมีการกำหนดลงปฏิทินเบื้องต้นสามารถแก้ไขโดยการโทรไปยังหน่วยงานผู้จัดอบรมโดยตรงเพื่อสอบถามข้อมูล

**ข้อเสนอแนะจากการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ :** 1. จัดให้มีตารางปฏิทินของการจัดอบรมของ  
ทั้งมหาวิทยาลัย เพื่อให้ทราบในแต่ละวันว่าหน่วยงานไหนมีจัดอบรมเรื่องอะไรบ้าง

2. เสนอให้ฝ่ายงาน Software พัฒนาระบบการจัดทำปฏิทินออนไลน์ เพื่อให้หน่วยงาน  
อื่นๆ สามารถใช้งานปฏิทินกลางรวมกันได้ โดยให้สำนักฯ นำร่องในการนำปฏิทินมาใช้งานก่อน

**ผู้แลกเปลี่ยนข้อมูล** นางสาวเบญจสิริยา ปานบุญญเดช และนางสาววรรณวิสาข์ โพธิ์มณี ฝ่าย พัฒนา  
และเผยแพร่เว็บไซต์

**ปัญหาที่พบ :** การให้บริการงานเว็บไซต์

1. ปัญหาความเข้าใจและความต้องการไม่ตรงกันในการใช้งานเว็บไซต์ กรณีมีการปรับ  
เว็บไซต์ให้กับหน่วยงานอื่นๆ เพื่อให้มีรูปแบบการใช้งานเว็บที่เหมือนกันทำให้ต้องสอนทำเว็บหลายรอบ

2. ปัญหาการใช้งานเว็บไซต์ไม่สามารถเข้าใช้งานได้ จากกลุ่มประสานงานแอดมินเว็บไซต์  
ของมหาวิทยาลัยฯ มีการแจ้งปัญหาการทำงานเว็บไซต์บ่อยครั้งโดยเกิดจากปัญหาเดิม

3. ปัญหาผู้ใช้โทรมาสอบถามการใช้งานเว็บไซต์และไว้อย่างที่ไม่สามารถเข้าใช้งานเว็บไซต์  
ได้ ทางผู้ดูแลชี้แจงสาเหตุ ตรวจสอบ ซึ่งพบว่าผู้ใช้เปิดหน้าจอไม่ถูกต้อง

**การแก้ไขปัญหา :** 1. การจัดทำคู่มือการสอน วิธีการแก้ไขปัญหา สำหรับนำมาใช้งานร่วมกันภายในกลุ่ม  
ใหญ่ของทั้งมหาวิทยาลัยฯ เพื่อให้เป็นแนวทางเดียวกันในการให้บริการและให้คำปรึกษาในการทำงานเว็บไซต์

2. มีการจัดตั้งกลุ่ม Line ผู้ดูแลเว็บไซต์ เวลาพบปัญหาการใช้งานสามารถจับภาพ  
หน้าจอ และส่งรูปให้ผู้ดูแลทราบถึงปัญหาว่าเกิดจากอะไร และสามารถส่งต่อปัญหาให้กับหน่วยงานอื่น ๆ ที่  
เกี่ยวข้องได้ได้ทราบประเด็นปัญหารวมกันได้

3. เมื่อได้รับแจ้งปัญหาผู้ดูแลจะทำการทดสอบการใช้งานเว็บไซต์เพื่อหาสาเหตุ หรือ  
โทรสอบถามเพิ่มเติม กรณีไม่พบข้อผิดพลาดหรือปัญหาการใช้งาน จะทำการติดต่อกลับเพื่ออธิบายสาเหตุของ  
ปัญหาแก่ผู้ใช้บริการทราบ

**ข้อเสนอแนะจากการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ :** -

**ผู้แลกเปลี่ยนข้อมูล** นางสาวปิยนุช เจียงแจ่มจิต ฝ่าย บริการศูนย์ข้อมูลและสารสนเทศ

**ปัญหาที่พบ :** การให้บริการด้านระบบข้อมูลบุคลากรภายในองค์กร

1. ปัญหาขั้นตอนการดำเนินงานที่ไม่ชัดเจนระหว่างหน่วยงานที่ต้องทำงานร่วมกัน ทำให้  
ผู้รับบริการพบปัญหาในเรื่องขั้นตอนของการที่ต้องมาติดต่อขอใช้บริการที่ข้ามขั้นตอนไป ทำให้ผู้ให้บริการ  
ปลายทางไม่สามารถให้บริการแก่ผู้ขอใช้งานระบบได้ เช่น พนักงานใหม่ขอเปิดสิทธิ์ใช้งานระบบ HR, ERP, WIFI,  
e-Office เป็นต้น

2. ปัญหาความเข้าใจผิดในการเข้าใช้งานระบบของผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการหลายคนเข้า  
ใช้งานระบบผิดแล้วแจ้งผู้ให้บริการว่าไม่สามารถเข้าใช้งานระบบได้

**การแก้ไขปัญหา :** รับฟังความต้องการของผู้รับบริการ พร้อมอธิบายและชี้แจงขั้นตอนและกระบวนการ  
ขอใช้งานระบบให้รับบริการทราบ และดำเนินการแก้ไขปัญหาตามขั้นตอนงาน

**ข้อเสนอแนะจากการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ :** 1. ให้นำหน่วยงานที่รับผิดชอบระบบต่าง ๆ โดยตรง จัดทำระเบียบ กระบวนการ และประกาศ เพื่อให้หน่วยงานอื่น ๆ สามารถดำเนินงานร่วมกันได้ตามขั้นตอนการให้บริการระบบงานได้

2. แจ้งให้ทางกองบริหารงานบุคคล จัดทำ Data Flow Diagram เป็นแผนภาพขั้นตอนการทำงานของกระบวนการต่าง ๆ ในแต่ละระบบงาน พร้อมทำประกาศกระบวนการขั้นตอนตาม Data Flow เพื่อให้ผู้รับบริการ เช่น พนักงานใหม่ทราบถึงขั้นตอนและวิธีการต่าง ๆ ก่อนมาติดต่อขอรับบริการกับทางฝ่ายบริการข้อมูลและสารสนเทศ

3. จัดทำแบบฟอร์มขอใช้งานระบบเพื่อใช้เก็บเป็นหลักฐานการให้บริการ

**กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ครั้งที่ 2** กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ บุคลากรด้านบริหารงานทั่วไป และด้านบริการการเรียนของฝ่ายโครงการพิเศษ

**ปัญหา / วิธีการหรือแนวทางการปฏิบัติที่ดำเนินการอยู่**

**ผู้แลกเปลี่ยนข้อมูล** นางสาวลัดดา วีระเบญจพล และนางบังเอิญ ดีบุก ฝ่าย บริหารงานทั่วไป

**ปัญหาที่พบ :** การบริการข้อมูลและการสื่อสาร

1. ปัญหาเรื่องการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้สื่อสารและผู้รับสาร ในการบริการข้อมูลเรื่องการสื่อสารต่าง ๆ ที่ผู้สื่อสารและผู้รับสารเข้าใจไม่ตรงกันทำให้การสื่อสารที่ต้องการจะสื่อถึงออกมาคนละทิศทาง จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเข้าใจผิดในเรื่องที่ต้องการจะทราบ เช่น ฝ่าย Helpdesk ไม่ต้องการขออนุมัติการทำงานไอที ในรูปแบบเดียวกันกับอาคารวิทยบริการ เพราะจะทำให้ไม่สามารถเบิกไอทีได้ เป็นต้น

2. ปัญหาการบริการเอกสาร ในการส่งเอกสารล่าช้าที่มีสาเหตุมาจากขั้นตอนของการส่งเอกสาร

**การแก้ไขปัญหา :** 1. ใช้วิธีการอธิบายขั้นตอนกระบวนการทำงานเมื่อมีคนภายในองค์กรสอบถามหรือต้องการให้จัดทำเอกสารเบิกจ่าย หรือช่วยดำเนินการเรื่องเอกสารต่างๆ ในแต่ละประเภท

2. ใช้วิธีการอธิบายถึงสาเหตุ และยกตัวอย่างรูปแบบเอกสารให้ดูเป็นตัวอย่าง

**ข้อเสนอแนะจากการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ :** 1. จัดทำแนวปฏิบัติการให้บริการข้อมูลภายในองค์กร ระเบียบการให้บริการ คำสั่ง ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงานที่ให้บริการ และนำเข้าสู่เสนอต่อคณะกรรมการสำนักฯ เพื่อจัดทำเป็นขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติ

2. จัดอบรมสำหรับผู้ใช้งานเอกสารในแต่ละประเภท ด้วยวิธีการถ่ายทอดความรู้ การอธิบาย พร้อมแจ้งวัตถุประสงค์และจัดทำเป็นคู่มือแนวปฏิบัติของแต่ละงานที่ให้บริการ

3. เปรียบเทียบงานแต่ละงานที่มีการสอบถามข้อมูลบ่อย ๆ หรือเป็นปัญหาบ่อย ๆ ในการให้บริการข้อมูล จากนั้นนำมารวบรวม วิเคราะห์เป็นแนวความรู้เพื่อจัดทำ FAQ

**ผู้แลกเปลี่ยนข้อมูล** นายบัณฑิต ห่วงศรี ฝ่าย โครงการพิเศษ

**ปัญหาที่พบ** : การให้บริการห้องเรียน

ปัญหาการให้บริการห้องเรียน อาคาร 13 ชั้น จากผู้ใช้บริการที่มาติดต่อขอจองใช้ห้องและต้องการที่จะเลือกห้องเพื่อใช้สำหรับการเรียนการสอนเอง ไม่อยากให้ผู้ให้บริการเป็นผู้จัดการจองห้องให้

**การแก้ไขปัญหา** : ให้บริการในรูปแบบยืดหยุ่น และมีการชี้แจงกรณีที่ไม่สามารถเลือกห้องได้เพราะสาเหตุอะไร ซึ่งมีผลเกี่ยวข้องในเรื่องของการบริหารจัดการ การประหยัดพลังงาน เป็นต้น

**ข้อเสนอแนะจากการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้** : -

**กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ครั้งที่ 3** กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ บุคลากรด้านนวัตกรรมสื่อการศึกษา ด้านผลิตสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และด้านบริการอุปกรณ์และบำรุงรักษา

**ปัญหา / วิธีการหรือแนวทางการปฏิบัติที่ดำเนินการอยู่**

**ผู้แลกเปลี่ยนข้อมูล** นายณัฐชฎานันท์ ทองเนียม ฝ่าย นวัตกรรมสื่อการศึกษา

**ปัญหาที่พบ** : การให้บริการสถานที่ผลิตสื่อไม่เพียงพอ

1. ปัญหาการขอใช้สถานที่ในสตูดิโอเพื่อใช้ในการจัดทำสื่อออนไลน์ ซึ่งผู้ขอรับบริการส่วนใหญ่คือนักศึกษา และทุกกลุ่มจะขอเข้าใช้งานสถานที่พร้อมกันบ่อยครั้ง และบางกลุ่มทำเรื่องจองคิวขอใช้สถานที่ แต่พอถึงกำหนดวันไม่มาใช้บริการทำให้ผู้ขอรับบริการท่านอื่นเสียสิทธิ์

2. ปัญหาในการจัดการสถานที่และจัดเตรียมอุปกรณ์ ในการเข้าใช้งานสตูดิโอทุกครั้ง อย่างน้อย 1-2 วัน ผู้ให้บริการต้องมีการจัดเตรียมสถานที่ การทดสอบอุปกรณ์ ก่อนใช้บริการในวันถ่ายทำจริงจึงทำให้ช่วงเวลา สถานที่ให้บริการไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ขอรับ

3. ยังไม่มีระบบเข้ามาใช้ในการจัดการตารางเวลาการจอง ผู้ขอรับบริการส่วนใหญ่ใช้วิธีการโทรจองคิว ซึ่งใครติดต่อมาก่อนได้ก่อน และให้ทำหนังสือขอใช้สถานที่จากคณะมายื่นในวันเข้าใช้สถานที่

**การแก้ไขปัญหา** : ผู้ขอรับบริการที่นัดจองคิวไว้และไม่มาตามตารางนัด จะถูกตัดสิทธิ์การขอใช้บริการสตูดิโอหนึ่งเทอม

**ข้อเสนอแนะจากการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้** : ให้นำระบบจองห้องออนไลน์มาปรับใช้ในการจองคิวออนไลน์ เพื่อให้ผู้ขอรับบริการที่ต้องการจองคิวขอใช้สถานที่ได้ทราบว่ามีใครขอใช้แล้วในช่วงเวลาไหนบ้าง และมีช่วงเวลาไหนที่ยังว่างสามารถที่จะจองคิวได้

**ผู้แลกเปลี่ยนข้อมูล** นางสาวพัชรา คงเหมาะ ฝ่าย ผลิตสื่ออิเล็กทรอนิกส์

**ปัญหาที่พบ** : การให้บริการระบบการเรียนออนไลน์ (e - Learning)

ไม่เกิดปัญหาในการให้บริการ

**การแก้ไขปัญหา** : ให้บริการแบบถามมาตอบไป

**ข้อเสนอแนะจากการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้** : -

**ผู้แลกเปลี่ยนข้อมูล** นางสาวปาริชาติ ศรียานนท์พินิจ ฝ่าย บริการอุปกรณ์และบำรุงรักษา

**ปัญหาที่พบ :** การให้บริการผู้ใช้งานด้านไอที

ปัญหาผู้ขอรับบริการมีเหตุใส่อารมณ์หรืออารมณ์เสียกับผู้ให้บริการ เพื่อขอรับบริการ การติดต่อสอบถามข้อมูล การให้บริการทางด้านไอที และการขอใช้ห้องปฏิบัติการในการเรียนการสอน

**การแก้ไขปัญหา :** ลดการปะทะ ลดการโต้แย้ง และรับฟังสาเหตุ เมื่อผู้ขอรับบริการพูดจบ จึงอธิบายและชี้แจงถึงเหตุผล ปัญหา พร้อมเสนอแนะแนวทางการแก้ไขให้ผู้ขอรับบริการทราบ

**ข้อเสนอแนะจากการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ :** -

**กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ครั้งที่ 4** กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ บุคลากรด้านบริการทรัพยากรสารสนเทศ

**ปัญหา / วิธีการหรือแนวทางการปฏิบัติที่ดำเนินการอยู่**

**ผู้แลกเปลี่ยนข้อมูล** นางนภาพันท์ ศรีปราษฎ์ ฝ่าย บริการทรัพยากรสารสนเทศ

**ปัญหาที่พบ :** การบริการหน้าเคาน์เตอร์และการรับชำระค่าปรับหนังสือ

1. ปัญหาในการรับชำระค่าปรับหนังสือของผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการยืมหนังสือเกินกำหนดส่งทำให้รายการยืมมีค่าปรับ แต่ผู้รับบริการไม่ยอมเสียค่าปรับเพราะคิดว่าการยืมหนังสือเพื่อนำไปใช้ในการเรียนการสอนทำไมถึงจะต้องชำระค่าปรับด้วย กรณีนี้เกิดขึ้นกับสมาชิกประเภทอาจารย์ ส่วนสมาชิกประเภทนักศึกษาไม่มีเช่นกันแต่ไม่บ่อยครั้ง

2. ปัญหาการรับชำระเงินค่าปรับผ่าน Mobile Banking กรณีคนที่ไม่มี Mobile Banking จะต้องทำอย่างไร

**การแก้ไขปัญหา :** ในกรณีหนังสือที่ยืมเกินกำหนดส่งระบบห้องสมุดอัตโนมัติจะมีระบบการแจ้งเตือนทาง SMS และ e-Mail เพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบวันกำหนดส่งคืนหนังสือ ซึ่งผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่ทราบ และไม่ได้เปิดอ่านการแจ้งเตือนดังกล่าว จึงทำให้พลาดการแจ้งค่าปรับ ซึ่งจากปัญหาดังกล่าวเราได้รวบรวมแนวการไข ดังนี้

1. กรณีอาจารย์ไม่ต้องการเสียค่าปรับให้อาจารย์กรอกข้อมูลในบันทึกข้อความที่เคาน์เตอร์บริการยืม-คืน เพื่อเสนอให้อำนวยความสะดวกสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศพิจารณาอนุมัติ

2. การชำระเงินค่าปรับผ่าน Mobile Banking หากผู้ใช้บริการที่ไม่มี Mobile Banking สามารถให้เพื่อนชำระให้แทนได้ หรือหากไม่มีเพื่อนมาด้วยให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการช่วยทำการชำระให้แทน

**ข้อเสนอแนะจากการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ :** 1. ให้เพิ่มการยืดหยุ่นในการแก้ไขปัญหา เช่น ลดหย่อนค่าปรับ หรือยกเลิกค่าปรับ รวมถึงกรณีที่ทำหนังสือหายไม่มีเงินชำระหรือไม่ยอมชำระเงิน

2. การให้บริการยืมหนังสือกับสมาชิกประเภทอาจารย์ให้ระบุวันที่ต้องส่งคืนเลยโดยไม่ต้องแจ้งสมาชิกว่าสามารถยืมหนังสือได้หนึ่งเทอมหรือยืมเป็นรายเทอม แต่ให้บอกระบุวันที่ให้ผู้ใช้บริการรู้สึกเข้าใจง่ายขึ้นว่าต้องส่งคืนภายในวันดังกล่าว

3. จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ให้ทราบกำหนดวันส่งคืนหนังสือ ก่อนกำหนดส่งประมาณ 10 วัน โดยการประชาสัมพันธ์ผ่านทุกช่องทาง เช่น e-Mail, Facebook, LINE, Website เป็นต้น

ทั้งนี้ คณะกรรมการจัดการความรู้ ได้นำองค์ความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนในกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มารวบรวมและวิเคราะห์ให้เป็นกลุ่มหรือประเด็นของความรู้ เพื่อจัดทำเป็นแนวปฏิบัติที่ดีในหัวข้อเรื่อง “เทคนิค การให้บริการที่เป็นเลิศ” โดยมีแนวทางในการบูรณาการกับงานที่รับผิดชอบ ดังนี้

## แนวทางการบูรณาการกับงานที่รับผิดชอบ

การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง เทคนิคการให้บริการที่เป็นเลิศ เพื่อให้สามารถดำเนินงานบริการที่มีคุณภาพได้นั้น สำนักฯ จะต้องมีการบริหารจัดการเพื่อมุ่งเน้นพัฒนาระบบการบริการให้มีประสิทธิภาพ โดยมีเป้าหมายจากความพึงพอใจของผู้มารับบริการเป็นหลัก ซึ่งทุกฝ่ายงานถือเป็นหัวใจหลักของสำนักฯ ที่ต้องให้ความร่วมมือกันสร้างมาตรฐานการให้บริการที่เป็นเลิศ และสามารถควบคุมกระบวนการปฏิบัติงานที่มีความยืดหยุ่นได้ เพื่อช่วยลดข้อผิดพลาดในระบบงานบริการและการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในสำนักฯ จากข้อเสนอแนะการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ จึงได้นำประเด็นข้อเสนอแนะมาปรับใช้เป็นแนวทางในการบูรณาการงานบริการกับงานที่รับผิดชอบ 4 ด้าน คือ

### 1. ด้านการสร้างมาตรฐานการบริการ

1.1 การให้บริการแบบยืดหยุ่นในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า กรณีตัวอย่างมีผู้ใช้ปฏิเสธการชำระค่าปรับ เช่น ลดหย่อนค่าปรับ หรือยกเลิกค่าปรับ รวมถึงกรณีที่ทำหนังสือหายไม่มีเงินชำระหรือไม่ยอมชำระเงิน

1.2 การให้บริการด้วยใจบริการ โดยการไม่โต้แย้ง ไม่โต้เถียง รับฟังสาเหตุ เมื่อรับฟังผู้ขอรับบริการพูดจนจบจึงค่อย ๆ อธิบายและชี้แจงถึงเหตุผล ปัญหา พร้อมเสนอแนวทางการแก้ไขให้ผู้รับบริการทราบ เพื่อลดการปะทะกับผู้รับบริการ

### 2. ด้านการกำหนดเกณฑ์การให้บริการ

2.1. การจัดทำป้ายประกาศวันสิ้นสุดการส่งคืนหนังสือประจำภาคการศึกษา เพื่อลดข้อขัดแย้งกับผู้รับบริการ กรณีตัวอย่าง : เมื่อครบกำหนดในวันสิ้นสุดการยืมหนังสือของแต่ละภาคการศึกษา ทางห้องสมุดจัดทำประกาศวันสิ้นสุดการส่งคืนหนังสือก่อนกำหนดวันส่งคืนประมาณ 10 วัน พร้อมประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโซเชียลมีเดียต่าง ๆ ของห้องสมุด เช่น Website, e-Mail, Facebook, LINE เป็นต้น

2.2. การจัดทำแนวปฏิบัติการให้บริการข้อมูลภายในองค์กร เช่น ระเบียบการให้บริการ คำสั่ง ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงานที่ให้บริการ เพื่อจัดทำเป็นขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติร่วมกัน รวมถึงแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่มีหน้าที่รับผิดชอบระบบต่าง ๆ ร่วมกัน จัดทำระเบียบ กระบวนการ และประกาศ ให้หน่วยงานอื่น ๆ ทราบและสามารถดำเนินงานร่วมกันได้ตามขั้นตอนการให้บริการระบบงานได้

2.3. การจัดทำ Data Flow Diagram คือ การทำแผนภาพขั้นตอนการทำงานของกระบวนการบริการต่าง ๆ ในแต่ละระบบงานบริการ พร้อมทำประกาศกระบวนการขั้นตอนตาม Data Flow เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจถึงขั้นตอนในการให้บริการในแต่ละงาน กรณีตัวอย่าง : พนักงานใหม่ที่ต้องร้องขอเพิ่มสิทธิ์ในการใช้งานระบบต่าง ๆ เมื่อทราบขั้นตอนและวิธีการต่าง ๆ ตาม Data Flow ก็จะสามารถมาติดต่อขอใช้บริการกับฝ่ายงานที่รับผิดชอบโดยตรงได้

### 3. ด้านการพัฒนาเสริมสร้างองค์ความรู้

3.1.การจัดอบรมถ่ายทอดองค์ความรู้ภายในองค์กร เช่น การจัดทำเอกสารโครงการอบรม การเขียนหนังสือราชการต่าง ๆ เป็นต้น สำหรับผู้ที่ต้องการจัดทำเอกสารในแต่ละประเภท ด้วยวิธีการถ่ายทอดความรู้ การอธิบาย พร้อมแจ้งวัตถุประสงค์และจัดทำเป็นคู่มือแนวปฏิบัติของแต่ละงานที่ให้บริการ

3.2. การจัดทำคู่มือการสอน วิธีการแก้ไขปัญหา สำหรับงานบริการที่ต้องใช้งานร่วมกันทั้งมหาวิทยาลัยฯ เพื่อให้การทำงานเป็นแนวทางเดียวกัน เช่น การให้บริการและให้คำปรึกษาการทำงานเว็บไซต์ การให้บริการระบบฐานข้อมูลออนไลน์ เป็นต้น

3.3. การจัดคอร์สอบรมออนไลน์ เรื่อง การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย ให้กับบุคลากรของสำนักฯ เพื่อเพิ่มทักษะงานด้านบริการ (ดังรายละเอียดภาคผนวกที่ 4 ภาพประกอบหลักสูตรการอบรมออนไลน์)

### 4. ด้านการพัฒนาระบบและรูปแบบการบริการ

4.1. การจัดทำระบบปฏิทินออนไลน์ สำหรับการลงตารางการจัดอบรมจากทุกหน่วยงานภายในของมหาวิทยาลัยฯ เพื่อให้แต่ละหน่วยงานทราบกำหนดการจัดอบรมในแต่ละวันว่ามีการจัดอบรมเรื่องอะไรบ้าง และเพื่อให้หน่วยงานอื่น ๆ สามารถใช้งานปฏิทินกลางรวมกันได้ โดยมีการเสนอให้ฝ่ายบริการฐานข้อมูลพัฒนาระบบปฏิทินออนไลน์ และให้สำนักฯ นำปฏิทินออนไลน์มาทดลองใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ

4.2. การนำระบบที่มีอยู่มาปรับใช้ในการแก้ไขปัญหาการให้บริการ กรณีตัวอย่าง : การนำระบบจองห้องออนไลน์มาปรับใช้ในการจองคิวห้องสตูดิโอในรูปแบบออนไลน์ เพื่อให้ผู้รับบริการที่ต้องการจองคิวขอใช้สถานที่ได้ทราบว่ามีห้องไหนที่ผู้รับบริการท่านใดจองคิวช่วงเวลาไหนบ้าง และมีช่วงเวลาไหนที่ยังว่างสามารถที่จะจองคิวได้ เป็นต้น

4.3. การจัดทำแบบฟอร์มขอใช้งานระบบเพื่อใช้เก็บเป็นหลักฐานการให้บริการ (ดังรายละเอียดภาคผนวกที่ 5 แบบฟอร์มการให้บริการออนไลน์)

4.4. การจัดตั้งกลุ่ม Line ผู้ดูแลเว็บไซต์, ผู้ดูแลระบบฐานข้อมูล, ผู้ดูแลงานบริการห้องสมุด เป็นต้น เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการ การบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การบริการคำแนะนำและให้คำปรึกษาด้านการใช้งานเว็บไซต์ รวมถึงการแจ้งปัญหาการใช้งานบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง (ดังรายละเอียดภาคผนวกที่ 7 ภาพประกอบบริการตอบคำถามและให้คำปรึกษาออนไลน์)

4.5. การจัดทำระบบ FAQ ให้ผู้รับบริการสามารถศึกษาข้อมูลการให้บริการ ปัญหาการใช้งาน และบริการอื่น ๆ ได้ด้วยตนเอง ด้วยวิธีการนำข้อมูลที่มีมาเปรียบเทียบกับงานแต่ละงานที่มีการสอบถามข้อมูลบ่อย ๆ หรือเป็นปัญหาบ่อย ๆ ในการให้บริการข้อมูล แล้วนำมารวบรวมวิเคราะห์เป็นแนวความรู้และขั้นตอนการให้บริการ

### สรุปผลการดำเนินการจัดการองค์ความรู้

การจัดการองค์ความรู้เรื่อง “เทคนิคการให้บริการที่เป็นเลิศ” ได้มีการนำองค์ความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริงกับกลุ่มเป้าหมายที่ให้บริการ ดังนี้

1. จากการนำแนวทางปฏิบัติงานสู่ความบริการที่เป็นเลิศ ได้ผลการประเมินงานบริการผ่านการทำแบบสอบถามวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผลอยู่ในเกณฑ์มากกว่าร้อยละ 85

2. การนำระบบจองห้องออนไลน์มาปรับใช้ในการแก้ไขปัญหาการจองคิวห้องสตูดิโอในรูปแบบออนไลน์ของงานบริการนวัตกรรมการศึกษา เพื่อให้ผู้รับบริการที่ต้องการจองสตูดิโอ ได้ทราบคิวการจองในช่วงเวลาการใช้งาน ทำให้ช่วยลดปัญหาการเดินทาง การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ

3. มีการจัดตั้งกลุ่ม Line : Admin Website RMUTT รับผิดชอบโดยงานบริการสารสนเทศ และกลุ่ม Line : WALAI@RMUTT รับผิดชอบโดยงานบริการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อใช้ในการให้บริการและการแก้ไขปัญหาส่วนร่วมกัน

4. มีการรวบรวมองค์ความรู้ตามประเด็นที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge) จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยกลุ่มเป้าหมายผู้มีประสบการณ์จริง มาสรุปและจัดทำเป็นคู่มือเทคนิคการให้บริการที่เป็นเลิศ และได้เผยแพร่บนเว็บไซต์ [www.blog.rmutt.ac.th](http://www.blog.rmutt.ac.th) เพื่อเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางให้กับผู้ปฏิบัติงานด้านงานบริการท่านอื่น ๆ ให้สามารถนำเทคนิคการให้บริการที่เป็นเลิศมาปรับใช้ในงานบริการของตนเองได้

## บรรณานุกรม

- เมตต์ เมตต์การุณจิต. (2559). **ทีมงาน (Teamwork) : พลังที่สร้างความสำเร็จ**. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2544). **การพัฒนาทีมงานบริการ**. กรุงเทพฯ : ธีระป๋อมวรรณกรรม.
- สำนักหอสมุด กำแพงแสน. (2559). **องค์ความรู้ “การให้บริการที่เป็นเลิศ”**. สืบค้นจาก [https://www.lib.kps.ku.ac.th/g4/documents/KM/2558/director\\_manual.pdf](https://www.lib.kps.ku.ac.th/g4/documents/KM/2558/director_manual.pdf)
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). **จิตวิทยาบริการ**. กรุงเทพฯ : อุดลพัฒน์กิจ.



## ภาคผนวก



# ภาคผนวกที่ 1

หนังสือแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ และแบบรายงานการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา 2563



# หนังสือแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้



คำสั่งสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ที่ ๑๕ / ๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ (Knowledge Management, KM)

ด้วย สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้นำ (Knowledge Management, KM) มาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยให้ความรู้แก่บุคลากรทุกระดับ มาใช้อย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้กระบวนการนั้น ๆ เกิดขึ้นได้อย่างต่อเนื่อง ทั้งในระดับองค์กร เพื่อนร่วมงานและในตัวบุคคล จนบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเจตนารมณ์ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุวัตถุประสงค์ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ ดังนี้

๑. นายนิติ	วิทยาวโรจน์	ประธานกรรมการ
๒. ผศ.ดร.บุญธิดา	เอื้อพิพัฒนากุล	กรรมการ
๓. ดร.วิเชษฐ์	พลายมาศ	กรรมการ
๔. นางสาวเบญสิริยา	ปานบุญญเดช	กรรมการ
๕. นางสาวมัทธนา	ก้อนสันทัด	กรรมการ
๖. นางสาวปิยนุช	เจียงแจ่มจิต	กรรมการ
๗. นางสาวลลิตา	ศรีแสงอ่อน	กรรมการ
๘. นางสาวลลิตา	วีระเบญจพล	กรรมการ
๙. นายเยาวลักษณ์	แสงสว่าง	กรรมการและเลขานุการ
๑๐. นางสมใจ	วงศ์บุญรอด	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๑๑. นางสาวจิรภา	เขี้ยวหวาน	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๑๒. นางสาววิริยา	สมบุญผล	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

โดยมีหน้าที่ ดังนี้

๑. กำหนดนโยบาย และแนวทางในการดำเนินงานจัดทำแผนงานจัดการความรู้
๒. ประเมินผล และอำนวยความสะดวก ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๓. จัดทำแผนการจัดการความรู้ในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
๔. ดำเนินการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
๕. ดำเนินการค้นหา รวบรวมองค์ความรู้ วิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ บทเรียนต่าง ๆ ในการทำงาน

/๖.รายงานผล.....

- ๖. รายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหาร
- ๗. เผยแพร่องค์ความรู้ต่อกลุ่มเป้าหมายและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร

ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๓

สั่ง ณ วันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๓

*นวิน*

(นายนิติ วิทยาวโรจน์)

ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ



## แบบรายงานการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา 2563

### ประชุมคัดเลือกหัวข้อเรื่องการแลกเปลี่ยนความรู้

ชื่อหน่วยงาน : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

วันที่ดำเนินการ : 2 มีนาคม 2563 (KM ครั้งที่ 1)

#### คณะกรรมการจัดการความรู้ที่เข้าร่วมประชุม

1. นายนิติ วิทยาวิโรจน์	ประธานกรรมการ
2. ผศ.ดร.บุญธิดา เอื้อพิพัฒน์กุล	กรรมการ
3. ดร.วิเชษฐ์ โพธิ์หิรัญ	กรรมการ
4. นางสาวลลิตา ศรีแสงอ่อน	กรรมการ
5. นางสาวลัดดา วีระเบญจพล	กรรมการ
6. นางสาวปิยนุช เจียงแจ่มจิต	กรรมการ
7. นางสาวเบญสิริยา ปานบุญญเดช	กรรมการ
8. นางสาวมัทธนา ก้อนสันทัด	กรรมการ
9. นางเยาวลักษณ์ แสงสว่าง	กรรมการและเลขานุการ
10. นางสาวจิรภา เขียวหวาน	กรรมการและและผู้ช่วยเลขานุการ
11. นางสมใจ วงศ์บุญรอด	กรรมการและและผู้ช่วยเลขานุการ
12. นางสาววิริยา สมบูรณ์ผล	กรรมการและและผู้ช่วยเลขานุการ

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 : การบริหารจัดการและการบริการ.....

หัวข้อองค์ความรู้ที่ต้องการ : เทคนิคการให้บริการที่เป็นเลิศ.....

ผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : (ตามบัญชีรายชื่อที่แนบ).....

วันเดือนปีที่ดำเนินการ : 2 มีนาคม 2563.....

#### สรุปองค์ความรู้ที่ได้รับ

จากที่คณะกรรมการจัดการความรู้ ได้จัดการประชุมเพื่อปรึกษาหารือในการดำเนินงานการจัดทำองค์ความรู้ภายในหน่วยงาน เกี่ยวกับการเสนอและคัดเลือกหัวข้อองค์ความรู้ที่ต้องการ เพื่อนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาหน่วยงานไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ จึงได้มีการจัดประชุมเพื่อคัดเลือกหัวข้อเรื่ององค์ความรู้ที่จะนำมาใช้ในการแลกเปลี่ยนรู้นั้น ทางคณะกรรมการได้เสนอหัวข้อเรื่องทั้งหมด 4 เรื่อง ดังนี้

## มติที่ประชุมคัดเลือกหัวข้อเรื่องที่จะแลกเปลี่ยนความรู้

หัวข้อที่ 1	เทคนิคการให้บริการที่เป็นเลิศ	คะแนน 7 เสียง
หัวข้อที่ 2	เทคนิคการวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ	คะแนน 3 เสียง
หัวข้อที่ 3	การใช้งานโปรแกรม EndNote อย่างมีประสิทธิภาพ	คะแนน 1 เสียง
หัวข้อที่ 4	การใช้ฐานข้อมูล Turnitin ในการป้องกันการละเมิดลิขสิทธิ์	คะแนน 1 เสียง

มติที่ประชุม จากคณะกรรมการ ทั้งหมด 12 ท่าน มีคณะกรรมการทั้งหมด 7 ท่าน ได้เลือกหัวข้อองค์ความรู้ เรื่อง เทคนิคการให้บริการที่เป็นเลิศ สำหรับนำมาใช้เป็นหัวข้อองค์ความรู้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน เพื่อหาวิธีการ หลักการ แนวทางการปฏิบัติ กลยุทธ์การให้บริการ ให้ได้มาซึ่งมาตรฐานการให้บริการที่เป็นเลิศ และสามารถนำไปปรับใช้กับงานบริการของหน่วยงานได้จริง โดยมีบุคลากรกลุ่มเป้าหมายหลัก คือ กลุ่มตัวแทนผู้ให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการเข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในครั้งนี้ถัดไป



## กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 1

หัวข้อองค์ความรู้ : เทคนิคการให้บริการที่เป็นเลิศ

วันที่ดำเนินการ : 16 มีนาคม 2563 (KM ครั้งที่ 2)

### คณะกรรมการจัดการความรู้ที่เข้าร่วมดำเนินการ

- |                                    |                                 |
|------------------------------------|---------------------------------|
| 1. ผศ.ดร.บุญธิดา เอื้อพิพัฒนานุกุล | ประธานกลุ่มการจัดการองค์ความรู้ |
| 2. ดร.วิเชษฐ์ โพธิ์หิรัญ           | กรรมการ                         |
| 3. นางเยาวลักษณ์ แสงสว่าง          | กรรมการและเลขานุการ             |
| 4. นางสาวจิรภา เขียวหวาน           | กรรมการและและผู้ช่วยเลขานุการ   |
| 5. นางสมใจ วงศ์บุญรอด              | กรรมการและและผู้ช่วยเลขานุการ   |
| 6. นางสาววิริยา สมบูรณ์ผล          | กรรมการและและผู้ช่วยเลขานุการ   |

### 1. รายชื่อตัวแทนกลุ่มผู้ให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เข้าร่วมในการให้ข้อมูลแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการให้บริการ การแก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะแนวทางการทำงาน

- |                                   |                                   |
|-----------------------------------|-----------------------------------|
| 1. นางสาวสาวิตรี ท้วมลี           | ฝ่าย บริการวิชาการและฝึกอบรม      |
| 2. นางสาวณภาพันท์ ศรีปราชญ์       | ฝ่าย บริการทรัพยากรสารสนเทศ       |
| 3. นายณัฐชยานันท์ ทองเนียม        | ฝ่าย นวัตกรรมสื่อการศึกษา         |
| 4. นางสาวลัดดา วีระเบญจพล         | ฝ่าย บริหารงานทั่วไป              |
| 5. นางบังเอิญ ดีบุก               | ฝ่าย บริหารงานทั่วไป              |
| 6. นายบัณฑิต ห่วงศรี              | ฝ่าย โครงการพิเศษ                 |
| 7. นางสาวเบญสิริยา ปานบุญญเดช     | ฝ่าย พัฒนาและเผยแพร่เว็บไซต์      |
| 8. นางสาววรรณวิสาข์ โพธิ์มณี      | ฝ่าย พัฒนาและเผยแพร่เว็บไซต์      |
| 9. นางสาวพัชรา คงเหมาะ            | ฝ่าย ผลิตสื่ออิเล็กทรอนิกส์       |
| 10. นางสาวปาริชาติ ศรียานนท์พินิจ | ฝ่าย บริการอุปกรณ์และบำรุงรักษา   |
| 11. นางสาวปิยนุช เจียงแจ่มจิต     | ฝ่าย บริการศูนย์ข้อมูลและสารสนเทศ |

## 2. เริ่มการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (ชื่อสมาชิกที่ให้ความรู้ และวิธีการ/แนวทางการปฏิบัติที่ดำเนินการอยู่)

### ปัญหา / วิธีการหรือแนวทางการปฏิบัติที่ดำเนินการอยู่

**ผู้แลกเปลี่ยนข้อมูล** นางสาวสาวิตรี ท่วมลี ฝ่าย บริการวิชาการและฝึกอบรม

**ปัญหาที่พบ** : การบริการข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร

ปัญหาในการขาดการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ไม่ทั่วถึงกัน เช่น มีการจัดงานฝึกอบรมแต่ไม่มีการบันทึกตารางการจัดอบรมลงปฏิทิน ทำให้ผู้เข้าอบรมสอบถามข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ที่ติดอื่น ๆ แล้วไม่ทราบข้อมูล จึงทำให้ไม่สามารถตอบกลับข้อมูลให้กับผู้สอบถามได้

**การแก้ไขปัญหา** : การจัดอบรมจากสำนักฯ หรือหน่วยงานอื่น ๆ อาจยากที่จะมีการกำหนดลงปฏิทินเบื้องต้นสามารถแก้ไขโดยการโทรไปยังหน่วยงานผู้จัดอบรมโดยตรงเพื่อสอบถามข้อมูล

**ข้อเสนอแนะจากการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้** : 1. จัดให้มีมีตารางปฏิทินของการจัดอบรมของทั้งมหาวิทยาลัย เพื่อให้ทราบในแต่ละวันว่าหน่วยงานไหนมีจัดอบรมเรื่องอะไรบ้าง

2. เสนอให้ฝ่ายงาน Software พัฒนาระบบการจัดทำปฏิทินออนไลน์ เพื่อให้หน่วยงานอื่นๆ สามารถใช้งานปฏิทินกลางรวมกันได้ โดยให้สำนักฯ นำร่องในการนำปฏิทินมาใช้งานก่อน

**ผู้แลกเปลี่ยนข้อมูล** นางสาวเบญจสิริยา ปานบุญญเดช และนางสาววรรณวิสาข์ โพธิ์มณี ฝ่าย พัฒนาและเผยแพร่เว็บไซต์

**ปัญหาที่พบ** : การให้บริการงานเว็บไซต์

1. ปัญหาความเข้าใจและความต้องการไม่ตรงกันในการใช้งานเว็บไซต์ กรณีมีการปรับเว็บไซต์ให้กับหน่วยงานอื่นๆ เพื่อให้มีรูปแบบการใช้งานเว็บที่เหมือนกันทำให้ต้องสอนทำเว็บหลายรอบ

2. ปัญหาการใช้งานเว็บไซต์ไม่สามารถเข้าใช้งานได้ จากกลุ่มประสานงานแอดมินเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยฯ มีการแจ้งปัญหาการทำงานเว็บไซต์บ่อยครั้งโดยเกิดจากปัญหาเดิม

3. ปัญหาผู้ใช้โทรมาสอบถามการใช้งานเว็บไซต์และไว้อย่างที่ไม่สามารถเข้าใช้งานเว็บไซต์ได้ ทางผู้ดูแลชี้แจงสาเหตุ ตรวจสอบ ซึ่งพบว่าผู้ใช้เปิดหน้าจอไม่ถูกต้อง

**การแก้ไขปัญหา** : 1. การจัดทำคู่มือการสอน วิธีการแก้ไขปัญหา สำหรับนำมาใช้งานร่วมกันภายในกลุ่มใหญ่ของทั้งมหาวิทยาลัยฯ เพื่อให้เป็นแนวทางเดียวกันในการให้บริการและให้คำปรึกษาในการทำงานเว็บไซต์

2. มีการจัดตั้งกลุ่ม Line ผู้ดูแลเว็บไซต์ เวลาพบปัญหาการใช้งานสามารถจับภาพหน้าจอ และส่งรูปให้ผู้ดูแลทราบถึงปัญหาว่าเกิดจากอะไร และสามารถส่งต่อปัญหาให้กับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ได้ทราบประเด็นปัญหารวมกันได้

3. เมื่อได้รับแจ้งปัญหาผู้ดูแลจะทำการทดสอบการใช้งานเว็บไซต์เพื่อหาสาเหตุ หรือโทรสอบถามเพิ่มเติม กรณีไม่พบข้อผิดพลาดหรือปัญหาการใช้งาน จะทำการติดต่อกลับเพื่ออธิบายสาเหตุของปัญหาแก่ผู้ใช้บริการทราบ

**ข้อเสนอแนะจากการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้** : -

**ผู้แลกเปลี่ยนข้อมูล** นางสาวปิยนุช เจียงแจ่มจิต ฝ่าย บริการศูนย์ข้อมูลและสารสนเทศ

**ปัญหาที่พบ :** การให้บริการด้านระบบข้อมูลบุคลากรภายในองค์กร

1. ปัญหาขั้นตอนการดำเนินงานที่ไม่ชัดเจนระหว่างหน่วยงานที่ต้องทำงานร่วมกัน ทำให้ผู้รับบริการพบปัญหาในเรื่องขั้นตอนของการที่ต้องมาติดต่อขอใช้บริการที่ข้ามขั้นตอนไป ทำให้ผู้ให้บริการปลายทางไม่สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้งานระบบได้ เช่น พนักงานใหม่ขอเปิดสิทธิ์ใช้งานระบบ HR, ERP, WIFI, e-Office เป็นต้น

2. ปัญหาความเข้าใจผิดในการเข้าใช้งานระบบของผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการหลายคนเข้าใช้งานระบบผิดแล้วแจ้งผู้ให้บริการว่าไม่สามารถเข้าใช้งานระบบได้

**การแก้ไขปัญหา :** รับฟังความต้องการของผู้รับบริการ พร้อมอธิบายและชี้แจงขั้นตอนและกระบวนการขอใช้งานระบบ และดำเนินการแก้ไขปัญหามาตามขั้นตอนงาน

**ข้อเสนอแนะจากการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ :** 1. ให้องค์งานที่รับผิดชอบระบบต่าง ๆ โดยตรง จัดทำระเบียบ กระบวนการ และประกาศ เพื่อให้หน่วยงานอื่น ๆ สามารถดำเนินงานร่วมกันได้ตามขั้นตอนการให้บริการระบบงานได้

2. แจ้งให้ทางกองบริหารงานบุคคล จัดทำ Data Flow Diagram เป็นแผนภาพขั้นตอนการทำงานของกระบวนการต่าง ๆ ในแต่ละระบบงาน พร้อมทำประกาศกระบวนการขั้นตอนตาม Data Flow เพื่อให้พนักงานใหม่ทราบถึงขั้นตอนและวิธีการต่าง ๆ ก่อนมาติดต่อขอรับบริการกับทางฝ่ายบริการข้อมูลและสารสนเทศ

3. จัดทำแบบฟอร์มขอใช้งานระบบเพื่อใช้เก็บเป็นหลักฐานการให้บริการ

## กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 2

หัวข้อองค์ความรู้ : เทคนิคการให้บริการที่เป็นเลิศ

วันที่ดำเนินการ : 22 มีนาคม 2563 (KM ครั้งที่ 3)

### คณะกรรมการจัดการความรู้ที่เข้าร่วมดำเนินการ

- |                                  |                                 |
|----------------------------------|---------------------------------|
| 1. ผศ.ดร.บุญธิดา เอื้อพิพัฒนากุล | ประธานกลุ่มการจัดการองค์ความรู้ |
| 2. ดร.วิเชษฐ์ โพธิ์ศิริ          | กรรมการ                         |
| 3. นางเยาวลักษณ์ แสงสว่าง        | กรรมการและเลขานุการ             |
| 4. นางสาวจิราภา เขียวหวาน        | กรรมการและและผู้ช่วยเลขานุการ   |
| 5. นางสมใจ วงศ์บุญรอด            | กรรมการและและผู้ช่วยเลขานุการ   |
| 6. นางสาววิริยา สมบูรณ์ผล        | กรรมการและและผู้ช่วยเลขานุการ   |

### 1. รายชื่อตัวแทนกลุ่มผู้ให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เข้าร่วมในการให้ข้อมูลแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการให้บริการ การแก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะแนวทางการทำงาน

- |                                   |                                   |
|-----------------------------------|-----------------------------------|
| 1. นางสาวสาวิตรี ท่วมลี           | ฝ่าย บริการวิชาการและฝึกอบรม      |
| 2. นางสาวนภาพันธ์ ศรีปราชน์       | ฝ่าย บริการทรัพยากรสารสนเทศ       |
| 3. นายณัฐชยานันท์ ทองเนียม        | ฝ่าย นวัตกรรมสื่อการศึกษา         |
| 4. นางสาวลัดดา วีระเบญจพล         | ฝ่าย บริหารงานทั่วไป              |
| 5. นางบังเอิญ ดีบุก               | ฝ่าย บริหารงานทั่วไป              |
| 6. นายบัณฑิต ห่วงศรี              | ฝ่าย โครงการพิเศษ                 |
| 7. นางสาวเบญสิริยา ปานบุญเดช      | ฝ่าย พัฒนาและเผยแพร่เว็บไซต์      |
| 8. นางสาววรรณวิสาข์ โพธิ์มณี      | ฝ่าย พัฒนาและเผยแพร่เว็บไซต์      |
| 9. นางสาวพัชรา คงเหมาะ            | ฝ่าย ผลิตสื่ออิเล็กทรอนิกส์       |
| 10. นางสาวปาริชาติ ศรียานนท์พินิจ | ฝ่าย บริการอุปกรณ์และบำรุงรักษา   |
| 11. นางสาวปิยนุช เจียงแจ่มจิต     | ฝ่าย บริการศูนย์ข้อมูลและสารสนเทศ |

## 2. เริ่มการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (ชื่อสมาชิกที่ให้ความรู้ และวิธีการ/แนวทางการปฏิบัติที่ดำเนินการอยู่)

### ปัญหา / วิธีการหรือแนวทางการปฏิบัติที่ดำเนินการอยู่

**ผู้แลกเปลี่ยนข้อมูล** นางสาวลัดดา วีระเบญจผล และนางบังเอิญ ดีบุก **ฝ่าย** บริหารงานทั่วไป

**ปัญหาที่พบ** : การบริการข้อมูลและการสื่อสาร

1. ปัญหาเรื่องการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้สื่อสารและผู้รับสาร ในการบริการข้อมูลเรื่องการสื่อสารต่าง ๆ ที่ผู้สื่อสารและผู้รับสารเข้าใจไม่ตรงกันทำให้การสื่อสารที่ต้องการจะสื่อถึงออกมาคนละทิศทาง จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเข้าใจผิดในเรื่องที่ต้องการจะทราบ เช่น ฝ่าย Helpdesk ไม่ต้องการขออนุมัติการทำงานโอที ในรูปแบบเดียวกันกับอาคารวิทยบริการ เพราะจะทำให้ไม่สามารถเบิกโอทีได้ เป็นต้น

2. ปัญหาการบริการเอกสาร ในการส่งเอกสารล่าช้าที่มีสาเหตุมาจากขั้นตอนของการส่งเอกสาร

**การแก้ไขปัญหา** : 1. ใช้วิธีการอธิบายขั้นตอนกระบวนการทำงานเมื่อมีคนภายในองค์กรสอบถามหรือต้องการให้จัดทำเอกสารเบิกจ่าย หรือช่วยดำเนินการเรื่องเอกสารต่างๆ ในแต่ละประเภท

2. ใช้วิธีการอธิบายถึงสาเหตุ และยกตัวอย่างรูปแบบเอกสารให้ดูเป็นตัวอย่าง

**ข้อเสนอแนะจากการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้** : 1. จัดทำแนวปฏิบัติการให้บริการข้อมูลภายในองค์กร ระเบียบการให้บริการ คำสั่ง ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงานที่ให้บริการ และนำเข้าเสนอต่อคณะกรรมการสำนักฯ เพื่อจัดทำเป็นขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติ

2. จัดอบรมสำหรับผู้ใช้งานเอกสารในแต่ละประเภท ด้วยวิธีการถ่ายทอดความรู้ การอธิบาย พร้อมแจ้งวัตถุประสงค์และจัดทำเป็นคู่มือแนวปฏิบัติของแต่ละงานที่ให้บริการ

3. เปรียบเทียบงานแต่ละงานที่มีการสอบถามข้อมูลบ่อย ๆ หรือเป็นปัญหาบ่อย ๆ ในการให้บริการข้อมูล จากนั้นนำมารวบรวม วิเคราะห์เป็นแนวความรู้เพื่อจัดทำ FAQ

**ผู้แลกเปลี่ยนข้อมูล** นายบัณฑิต ห่วงศรี **ฝ่าย** โครงการพิเศษ

**ปัญหาที่พบ** : การให้บริการห้องเรียน

ปัญหาการให้บริการห้องเรียน อาคาร 13 ชั้น จากผู้ใช้บริการที่มาติดต่อขอจองใช้ห้องและต้องการที่จะเลือกห้องเพื่อใช้สำหรับการเรียนการสอนเอง ไม่อยากให้เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเป็นผู้จัดการห้องให้

**การแก้ไขปัญหา** : ให้บริการในรูปแบบยืดหยุ่น และมีการชี้แจงกรณีที่ไม่สามารถเลือกห้องได้เพราะสาเหตุอะไร ซึ่งมีผลเกี่ยวข้องกับเรื่องของการบริหารจัดการอาคาร การประหยัดพลังงาน เป็นต้น

**ข้อเสนอแนะจากการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้** : -

### กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 3

หัวข้อองค์ความรู้ : เทคนิคการให้บริการที่เป็นเลิศ

วันที่ดำเนินการ : 31 มีนาคม 2563 (KM ครั้งที่ 4)

#### คณะกรรมการจัดการความรู้ที่เข้าร่วมดำเนินการ

- |                                  |                                 |
|----------------------------------|---------------------------------|
| 1. ผศ.ดร.บุญธิดา เอื้อพิพัฒนากุล | ประธานกลุ่มการจัดการองค์ความรู้ |
| 2. ดร.วิเชษฐ์ โพธิ์ศิริ          | กรรมการ                         |
| 3. นางเยาวลักษณ์ แสงสว่าง        | กรรมการและเลขานุการ             |
| 4. นางสาวจิราภา เขียวหวาน        | กรรมการและและผู้ช่วยเลขานุการ   |
| 5. นางสมใจ วงศ์บุญรอด            | กรรมการและและผู้ช่วยเลขานุการ   |
| 6. นางสาววิริยา สมบูรณ์ผล        | กรรมการและและผู้ช่วยเลขานุการ   |

#### 1. รายชื่อตัวแทนกลุ่มผู้ให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เข้าร่วมในการให้ข้อมูลแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการให้บริการ การแก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะแนวทางการทำงาน

- |                                   |                                   |
|-----------------------------------|-----------------------------------|
| 1. นางสาวสาวิตรี ท่วมลี           | ฝ่าย บริการวิชาการและฝึกอบรม      |
| 2. นางสาวนภาพันท์ ศรีปราชนุ       | ฝ่าย บริการทรัพยากรสารสนเทศ       |
| 3. นายณัฐชยานันท์ ทองเนียม        | ฝ่าย นวัตกรรมสื่อการศึกษา         |
| 4. นางสาวลัดดา วีระเบญจพล         | ฝ่าย บริหารงานทั่วไป              |
| 5. นางบังเอิญ ดีบุก               | ฝ่าย บริหารงานทั่วไป              |
| 6. นายบัณฑิต ห่วงศรี              | ฝ่าย โครงการพิเศษ                 |
| 7. นางสาวเบญสิริยา ปานบุญญเดช     | ฝ่าย พัฒนาและเผยแพร่เว็บไซต์      |
| 8. นางสาววรรณวิสาข์ โพธิ์มณี      | ฝ่าย พัฒนาและเผยแพร่เว็บไซต์      |
| 9. นางสาวพัชรา คงเหมาะ            | ฝ่าย ผลิตสื่ออิเล็กทรอนิกส์       |
| 10. นางสาวปาริชาติ ศรียานนท์พินิจ | ฝ่าย บริการอุปกรณ์และบำรุงรักษา   |
| 11. นางสาวปิยนุช เจียงแจ่มจิต     | ฝ่าย บริการศูนย์ข้อมูลและสารสนเทศ |

## 2. เริ่มการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (ชื่อสมาชิกที่ให้ความรู้ และวิธีการ/แนวทางการปฏิบัติที่ดำเนินการอยู่)

### ปัญหา / วิธีการหรือแนวทางการปฏิบัติที่ดำเนินการอยู่

**ผู้แลกเปลี่ยนข้อมูล** นายณัฐชฎานันท์ ทองเนียม ฝ่าย นวัตกรรมสื่อการศึกษา

**ปัญหาที่พบ** : การให้บริการสถานที่ผลิตสื่อไม่เพียงพอ

1. ปัญหาการขอใช้สถานที่ในสตูดิโอเพื่อใช้ในการจัดทำสื่อออนไลน์ ซึ่งผู้ขอรับบริการส่วนใหญ่คือนักศึกษา และทุกกลุ่มจะขอเข้าใช้งานสถานที่พร้อมกันบ่อยครั้ง และบางกลุ่มทำเรื่องจองคิวขอใช้สถานที่แต่พอถึงกำหนดวันไม่มาใช้บริการทำให้ผู้ขอรับบริการท่านอื่นเสียสิทธิ์

2. ปัญหาในการจัดการสถานที่และจัดเตรียมอุปกรณ์ ในการเข้าใช้งานสตูดิโอทุกครั้ง อยู่น้อย 1-2 วัน ผู้ให้บริการต้องมีการจัดเตรียมสถานที่ การทดสอบอุปกรณ์ ก่อนใช้บริการในวันถ่ายทำจริงจึงทำให้ช่วงเวลา สถานที่ให้บริการไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ขอรับ

3. ยังไม่มีระบบเข้ามาใช้ในการจัดการตารางเวลาการจอง ผู้ขอรับบริการส่วนใหญ่ใช้วิธีการโทรจองคิว ซึ่งใครติดต่อมาก่อนได้ก่อน และให้ทำหนังสือขอใช้สถานที่จากคณะมายื่นในวันเข้าใช้สถานที่

**การแก้ไขปัญหา** : ผู้ขอรับบริการที่นัดจองคิวไว้และไม่มาตามตารางนัด จะถูกตัดสิทธิ์การขอใช้บริการสตูดิโอหนึ่งเทอม

**ข้อเสนอแนะจากการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้** : ให้นำระบบจองห้องออนไลน์มาปรับใช้ในการจองคิวออนไลน์ เพื่อให้ผู้ขอรับบริการที่ต้องการจองคิวขอใช้สถานที่ได้ทราบว่ามีใครขอใช้แล้วในช่วงเวลาไหนบ้าง และมีช่วงเวลาไหนที่ยังว่างสามารถที่จะจองคิวได้

**ผู้แลกเปลี่ยนข้อมูล** นางสาวพัชรา คงเหมาะ ฝ่าย ผลิตสื่ออิเล็กทรอนิกส์

**ปัญหาที่พบ** : การให้บริการระบบการเรียนออนไลน์ (e - Learning)

ไม่เกิดปัญหาในการให้บริการ

**การแก้ไขปัญหา** : ให้บริการแบบถามมาตอบไป

**ข้อเสนอแนะจากการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้** : -

**ผู้แลกเปลี่ยนข้อมูล** นางสาวปาริชาติ ศรียานนท์พินิจ ฝ่าย บริการอุปกรณ์และบำรุงรักษา

**ปัญหาที่พบ** : การให้บริการผู้ใช้งานด้านไอที

ปัญหาผู้ขอรับบริการมีพูดใส่อารมณ์หรืออารมณ์เสียกับผู้ให้บริการ เพื่อขอรับบริการ การติดต่อสอบถามข้อมูล การให้บริการทางด้านไอที และการขอใช้ห้องปฏิบัติการในการเรียนการสอน

**การแก้ไขปัญหา** : ลดการปะทะ ลดการโต้แย้ง และรับฟังสาเหตุ เมื่อผู้ขอรับบริการพูดจบ จึงอธิบายและชี้แจงถึงเหตุผล ปัญหา พร้อมเสนอแนะแนวทางการแก้ไขให้ผู้ขอรับบริการทราบ

**ข้อเสนอแนะจากการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้** : -

## กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 4

หัวข้อองค์ความรู้ : เทคนิคการให้บริการที่เป็นเลิศ

วันที่ดำเนินการ : 7 เมษายน 2563 (KM ครั้งที่ 5)

### คณะกรรมการจัดการความรู้ที่เข้าร่วมดำเนินการ

- |                                  |                                 |
|----------------------------------|---------------------------------|
| 1. ผศ.ดร.บุญธิดา เอื้อพิพัฒนากุล | ประธานกลุ่มการจัดการองค์ความรู้ |
| 2. ดร.วิเชษฐ์ โพธิ์ศิริ          | กรรมการ                         |
| 3. นางเยาวลักษณ์ แสงสว่าง        | กรรมการและเลขานุการ             |
| 4. นางสาวจิราภา เขียวหวาน        | กรรมการและและผู้ช่วยเลขานุการ   |
| 5. นางสมใจ วงศ์บุญรอด            | กรรมการและและผู้ช่วยเลขานุการ   |
| 6. นางสาววิริยา สมบูรณ์ผล        | กรรมการและและผู้ช่วยเลขานุการ   |

### 1. รายชื่อตัวแทนกลุ่มผู้ให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เข้าร่วมในการให้ข้อมูลแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการให้บริการ การแก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะแนวทางการทำงาน

- |                                   |                                   |
|-----------------------------------|-----------------------------------|
| 1. นางสาวสาวิตรี ท่วมลี           | ฝ่าย บริการวิชาการและฝึกอบรม      |
| 2. นางสาวนภาพันท์ ศรีปราชญ์       | ฝ่าย บริการทรัพยากรสารสนเทศ       |
| 3. นายณัฐชยานันท์ ทองเนียม        | ฝ่าย นวัตกรรมสื่อการศึกษา         |
| 4. นางสาวลัดดา วีระเบญจพล         | ฝ่าย บริหารงานทั่วไป              |
| 5. นางบังเอิญ ดีบุก               | ฝ่าย บริหารงานทั่วไป              |
| 6. นายบัณฑิต ห่วงศรี              | ฝ่าย โครงการพิเศษ                 |
| 7. นางสาวเบญสิริยา ปานบุญญเดช     | ฝ่าย พัฒนาและเผยแพร่เว็บไซต์      |
| 8. นางสาววรรณวิสาข์ โพธิ์มณี      | ฝ่าย พัฒนาและเผยแพร่เว็บไซต์      |
| 9. นางสาวพัชรา คงเหมาะ            | ฝ่าย ผลิตสื่ออิเล็กทรอนิกส์       |
| 10. นางสาวปาริชาติ ศรียานนท์พินิจ | ฝ่าย บริการอุปกรณ์และบำรุงรักษา   |
| 11. นางสาวปิยนุช เจียงแจ่มจิต     | ฝ่าย บริการศูนย์ข้อมูลและสารสนเทศ |

## 2. เริ่มการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (ชื่อสมาชิกที่ให้ความรู้ และวิธีการ/แนวทางการปฏิบัติที่ดำเนินการอยู่)

### ปัญหา / วิธีการหรือแนวทางการปฏิบัติที่ดำเนินการอยู่

**ผู้แลกเปลี่ยนข้อมูล** นางนภาพันท์ ศรีปราชญ์ ฝ่าย บริการทรัพยากรสารสนเทศ

**ปัญหาที่พบ** : การบริการหน้าเคาน์เตอร์และการรับชำระค่าปรับหนังสือ

1. ปัญหาในการรับชำระค่าปรับหนังสือของผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการยืมหนังสือเกินกำหนดส่งทำให้รายการยืมมีค่าปรับ แต่ผู้รับบริการไม่ยอมเสียค่าปรับเพราะคิดว่าการยืมหนังสือเพื่อนำไปใช้ในการเรียนการสอนทำไมถึงจะต้องชำระค่าปรับด้วย กรณีนี้เกิดขึ้นกับสมาชิกประเภทอาจารย์ ส่วนสมาชิกประเภทนักศึกษาไม่มีเช่นกันแต่ไม่บ่อยครั้ง

2. ปัญหาการรับชำระเงินค่าปรับผ่าน Mobile Banking กรณีคนที่ไม่มี Mobile Banking จะต้องทำอย่างไร

**การแก้ไขปัญหา** : ในกรณีหนังสือที่ยืมเกินกำหนดส่งระบบห้องสมุดอัตโนมัติจะมีระบบการแจ้งเตือนทาง SMS และ e-Mail เพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบวันกำหนดส่งคืนหนังสือ ซึ่งผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่ทราบ และไม่ได้เปิดอ่านการแจ้งเตือนดังกล่าว จึงทำให้พลาดการแจ้งค่าปรับ ซึ่งจากปัญหาดังกล่าวเราได้รวบรวมแนวการไข ดังนี้

1. กรณีอาจารย์ไม่ต้องการเสียค่าปรับให้อาจารย์กรอกข้อมูลในบันทึกข้อความที่เคาน์เตอร์บริการยืม-คืน เพื่อเสนอให้ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศพิจารณาอนุมัติ

2. การชำระเงินค่าปรับผ่าน Mobile Banking หากผู้ใช้บริการที่ไม่มี Mobile Banking สามารถให้เพื่อนชำระให้แทนได้ หรือหากไม่มีเพื่อนมาด้วยให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการช่วยทำการชำระให้แทน

**ข้อเสนอแนะจากการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้** : 1. ให้เพิ่มการยืดหยุ่นในการแก้ไขปัญหา เช่น ลดหย่อนค่าปรับ หรือยกเลิกค่าปรับ รวมถึงกรณีที่ทำหนังสือหายไม่มีเงินชำระหรือไม่ยอมชำระเงิน

2. การให้บริการยืมหนังสือกับสมาชิกประเภทอาจารย์ให้ระบุวันที่ต้องส่งคืนเลยโดยไม่ต้องแจ้งสมาชิกว่าสามารถยืมหนังสือได้หนึ่งเทอมหรือยืมเป็นรายเทอม แต่ให้บอกระบุวันเพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้สึกเข้าใจง่ายขึ้นว่าต้องส่งคืนภายในวันดังกล่าว

3. จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ให้ทราบกำหนดวันส่งคืนหนังสือ ก่อนกำหนดส่งประมาณ 10 วัน โดยการประชาสัมพันธ์ผ่านทุกช่องทาง เช่น e-Mail, Facebook, LINE, Website เป็นต้น

## ประชุมร่วมกันพิจารณาและสรุปกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

หัวข้อองค์ความรู้ : เทคนิคการให้บริการที่เป็นเลิศ  
วันที่ดำเนินการ : 13 พฤษภาคม 2563 (KM ครั้งที่ 6)

### คณะกรรมการจัดการความรู้ที่เข้าร่วมดำเนินการ

- |                                  |                                 |
|----------------------------------|---------------------------------|
| 1. ผศ.ดร.บุญธิดา เอื้อพิพัฒนากุล | ประธานกลุ่มการจัดการองค์ความรู้ |
| 2. ดร.วิเชษฐ์ โพธิ์ศิริ          | กรรมการ                         |
| 3. นางเยาวลักษณ์ แสงสว่าง        | กรรมการและเลขานุการ             |
| 4. นางสาวจิราภา เขียวหวาน        | กรรมการและและผู้ช่วยเลขานุการ   |
| 5. นางสมใจ วงศ์บุญรอด            | กรรมการและและผู้ช่วยเลขานุการ   |
| 6. นางสาววิริยา สมบูรณ์ผล        | กรรมการและและผู้ช่วยเลขานุการ   |

### 1. รายชื่อตัวแทนกลุ่มผู้ให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เข้าร่วมในการให้ข้อมูลแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการให้บริการ การแก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะแนวทางการทำงาน

- |                                   |                                   |
|-----------------------------------|-----------------------------------|
| 1. นางสาวสาวิตรี ท้วมลี           | ฝ่าย บริการวิชาการและฝึกอบรม      |
| 2. นางสาวนภาพันท์ ศรีปราชญ์       | ฝ่าย บริการทรัพยากรสารสนเทศ       |
| 3. นายณัฐชฎานันท์ ทองเนียม        | ฝ่าย นวัตกรรมสื่อการศึกษา         |
| 4. นางสาวลัดดา วีระเบญจพล         | ฝ่าย บริหารงานทั่วไป              |
| 5. นางบังเอิญ ดีบุก               | ฝ่าย บริหารงานทั่วไป              |
| 6. นายบัณฑิต ห่วงศรี              | ฝ่าย โครงการพิเศษ                 |
| 7. นางสาวเบญสิริยา ปานบุญญเดช     | ฝ่าย พัฒนาและเผยแพร่เว็บไซต์      |
| 8. นางสาววรรณวิสาข์ โพธิ์มณี      | ฝ่าย พัฒนาและเผยแพร่เว็บไซต์      |
| 9. นางสาวพัชรา คงเหมาะ            | ฝ่าย ผลิตภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์      |
| 10. นางสาวปาริชาติ ศรียานนท์พินิจ | ฝ่าย บริการอุปกรณ์และบำรุงรักษา   |
| 11. นางสาวปิยนุช เจียงแจ่มจิต     | ฝ่าย บริการศูนย์ข้อมูลและสารสนเทศ |

## 2. ที่ประชุมร่วมกันพิจารณาและสรุป ดังนี้

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้กำหนดหัวข้อองค์ความรู้เรื่อง เทคนิคการให้บริการที่เป็นเลิศ และกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการ ในการจัดทำแผนการจัดการองค์ความรู้เพื่อเป็นแนวทางสนับสนุนพันธกิจวิสัยทัศน์ของสำนักฯ เกี่ยวกับงานด้านการบริการเพื่อให้งานบริการมีมาตรฐานที่ดีและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ และเพื่อนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาบุคลากรภายในสำนักฯ เพื่อก้าวไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ร่วมกัน

### ปัจจัยสู่ความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ

ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการบูรณาการดำเนินงานบริการที่สำคัญ ที่จะช่วยให้การขับเคลื่อนบุคลากรของสำนักฯ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น มีหลายปัจจัยไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการสร้างความร่วมมือระหว่างกัน การสร้างรูปแบบและความเข้าใจในการทำงาน ความสามารถในการติดต่อสื่อสารระหว่างกันได้อย่างทั่วถึง และการมีเป้าหมายเดียวกันต่อการให้บริการและมีความเข้าใจต่องานที่ตนเองรับผิดชอบ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยหลัก ดังนี้

1. ทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
2. ทักษะการแก้ปัญหาและตัดสินใจ
3. ทักษะการทำงานเป็นทีม
4. ทักษะการให้บริการ

### แนวทางการดำเนินงานบริการที่ดี

1. หลักในการให้บริการที่ดี
2. กลยุทธ์การให้บริการที่ประทับใจ
3. มาตรฐานการให้บริการ
4. คุณสมบัติ/คุณลักษณะของผู้ให้บริการ

### แนวทางการบูรณาการกับงานที่รับผิดชอบ

1. จัดทำระบบปฏิทินออนไลน์ สำหรับการลงตารางการจัตอบรมจากทุกหน่วยงานภายในของมหาวิทยาลัยฯ เพื่อให้แต่ละหน่วยงานทราบกำหนดการจัตอบรมในแต่ละวันว่ามีการจัตอบรมเรื่องอะไรบ้าง และเพื่อให้หน่วยงานอื่น ๆ สามารถใช้งานปฏิทินกลางรวมกันได้ โดยเสนอให้ฝ่ายบริการฐานข้อมูลพัฒนาระบบปฏิทินออนไลน์ โดยให้สำนักฯ นำปฏิทินออนไลน์มาทดลองใช้เป็นแนวทาง

2. การให้บริการแบบยืดหยุ่นในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้ากรณีมีผู้ใช้ปฏิเสธการชำระค่าปรับ เช่น การขอลดหย่อนค่าปรับ หรือขอยกเลิกค่าปรับ รวมถึงกรณีที่ทำหนังสือหายไม่มีเงินชำระหรือไม่ยอมชำระเงิน

3. การให้บริการด้วยใจบริการ โดยการไม่โต้แย้ง ไม่โต้เถียง รับฟังสาเหตุ เมื่อรับฟังผู้ใช้บริการพูดจนจบจึงค่อย ๆ อธิบายและชี้แจงถึงเหตุผล ปัญหา พร้อมเสนอแนวทางการแก้ไขให้ผู้ใช้บริการทราบ เพื่อลดการปะทะกับผู้ใช้บริการ

4. การจัดทำป้ายประกาศวันที่สิ้นสุดการส่งคืนหนังสือประจำภาคการศึกษา เพื่อลดข้อขัดแย้งกับผู้ใช้บริการ เมื่อครบกำหนดในวันสิ้นสุดการยืมหนังสือของแต่ละภาคการศึกษา โดยจัดทำประกาศก่อนกำหนดวันส่งคืนประมาณ 10 วัน ด้วยการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโซเชียลมีเดียต่าง ๆ ของห้องสมุด เช่น e-Mail, Facebook, LINE, Website เป็นต้น

5. การนำระบบที่มีอยู่มาปรับใช้ในการแก้ไขปัญหาการให้บริการกับฝ่ายงานอื่น ๆ เช่น การนำระบบจองห้องออนไลน์มาปรับใช้ในการจองคิวห้องสตูดิโอในรูปแบบออนไลน์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการที่ต้องการจองคิวขอใช้สถานที่ได้ทราบว่า มีห้องไหนที่ผู้จองคิวช่วงเวลาไหนบ้าง และมีช่วงเวลาไหนที่ยังว่างสามารถที่จะจองคิวได้ เป็นต้น

6. การจัดทำแนวปฏิบัติการให้บริการข้อมูลภายในสำนักฯ เช่น ระเบียบการให้บริการ คำสั่ง ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงานที่ให้บริการ เพื่อจัดทำเป็นขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติร่วมกัน

7. การจัดอบรมถ่ายทอดองค์ความรู้ภายในสำนักฯ เช่น การจัดทำเอกสารโครงการอบรม การเขียนหนังสือราชการต่าง ๆ เป็นต้น สำหรับผู้ที่ต้องการจัดทำเอกสารในแต่ละประเภท ด้วยวิธีการถ่ายทอดความรู้ การอธิบาย พร้อมแจ้งวัตถุประสงค์และจัดทำเป็นคู่มือแนวปฏิบัติของแต่ละงานที่ให้บริการ

8. การจัดทำ FAQ ให้ผู้ใช้บริการศึกษาได้ด้วยตนเอง ด้วยการเปรียบเทียบงานแต่ละงานที่มีการสอบถามข้อมูลบ่อย ๆ หรือเป็นปัญหาบ่อย ๆ ในการให้บริการข้อมูล แล้วนำมารวบรวม วิเคราะห์เป็นแนวความรู้และขั้นตอนการให้บริการ

9. การจัดทำคู่มือการสอน วิธีการแก้ไขปัญหา สำหรับงานบริการที่ต้องใช้งานร่วมกันทั้งมหาวิทยาลัยฯ เพื่อให้การทำงานเป็นแนวทางเดียวกัน เช่น การให้บริการและให้คำปรึกษาการทำงานเว็บไซต์ การให้บริการระบบฐานข้อมูลออนไลน์ เป็นต้น

10. การจัดตั้งกลุ่ม Line ผู้ดูแลเว็บไซต์, ผู้ดูแลระบบฐานข้อมูล, ผู้ดูแลงานบริการห้องสมุด เป็นต้น เวลาพบปัญหาการใช้งานสามารถจับภาพหน้าจอ และส่งรูปให้ผู้ดูแลทราบถึงปัญหาว่าเกิดจากอะไร และสามารถส่งต่อปัญหาให้กับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ได้ทราบประเด็นปัญหารวมกันได้

11. การจัดทำ Data Flow Diagram เป็นแผนภาพขั้นตอนการทำงานของกระบวนการต่าง ๆ ในแต่ละระบบงาน พร้อมทำประกาศกระบวนการขั้นตอนตาม Data Flow เพื่อให้พนักงานใหม่ทราบถึงขั้นตอนและวิธีการต่าง ๆ ก่อนมาติดต่อขอใช้บริการกับทางฝ่ายบริการข้อมูลและสารสนเทศ และแจ้งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบระบบ

ต่าง ๆ โดยตรง จัดทำระเบียบ กระบวนการ และประกาศ เพื่อให้หน่วยงานอื่น ๆ สามารถดำเนินงานร่วมกันได้ ตามขั้นตอนการให้บริการระบบงานได้

12. การจัดทำแบบฟอร์มขอใช้งานระบบเพื่อใช้เก็บเป็นหลักฐานการให้บริการ

13. การจัดคอร์สอบรมเรื่อง การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย ให้กับบุคลากรของสำนักฯ เพื่อเพิ่มทักษะงานด้านบริการ



## ประชุมร่วมกันเพื่อถ่วงรอกองค์ความรู้ ประจำปีการศึกษา 2563

ชื่อหน่วยงาน : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

วันที่ดำเนินการ : 8 มิถุนายน 2563 (KM ครั้งที่ 7)

### คณะกรรมการจัดการความรู้ที่เข้าร่วมดำเนินการ

1. ผศ.ดร.บุญธิดา เอื้อพิพัฒน์กุล	ประธานกลุ่มการจัดการองค์ความรู้
2. ดร.วิเชษฐ์ โพธิ์หิรัญ	กรรมการ
3. นางสาวลลิตา ศรีแสงอ่อน	กรรมการ
4. นางสาวลลิตา วีระเบญจพล	กรรมการ
5. นางสาวปิยนุช เจียงแจ่มจิต	กรรมการ
6. นางเยาวลักษณ์ แสงสว่าง	กรรมการและเลขานุการ
7. นางสาวจิรภา เขียวหวาน	กรรมการและและผู้ช่วยเลขานุการ
8. นางสมใจ วงศ์บุญรอด	กรรมการและและผู้ช่วยเลขานุการ
9. นางสาววิริยา สมบูรณ์ผล	กรรมการและและผู้ช่วยเลขานุการ

### สรุปมติประชุม

จากที่ได้ประชุมร่วมกันพิจารณาและถ่วงรอกองค์ความรู้ เพื่อให้ได้มาซึ่งองค์ความรู้เรื่อง เทคนิคการให้บริการที่เป็นเลิศ คณะกรรมการจัดการความรู้ได้ร่วมกันเรียบเรียง ปรับปรุงเนื้อหาให้ครบถ้วน เทียงตรง สรุปประเด็นต่าง ๆ ให้เป็นองค์ความรู้ที่เหมาะสมต่อการนำไปใช้เป็นแนวทางในการบูรณาการดำเนินงานบริการ ซึ่งได้แบ่งออกเป็นรายด้าน ดังนี้

#### แนวทางการบูรณาการกับงานที่รับผิดชอบ

##### ด้านการสร้างมาตรฐานการบริการ

1. การให้บริการแบบยืดหยุ่นในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า กรณีตัวอย่างมีผู้ใช้ปฏิเสธการชำระค่าปรับ เช่น ลดหย่อนค่าปรับ หรือยกเลิกค่าปรับ รวมถึงกรณีที่ทำหนังสือหายไม่มีเงินชำระหรือไม่ยอมชำระเงิน
2. การให้บริการด้วยใจบริการ โดยการไม่โต้แย้ง ไม่โต้เถียง รับฟังสาเหตุ เมื่อรับฟังผู้ขอรับบริการพูดจนจบจึงค่อย ๆ อธิบายและชี้แจงถึงเหตุผล ปัญหา พร้อมเสนอแนวทางการแก้ไขให้ผู้รับบริการทราบ เพื่อลดการปะทะกับผู้รับบริการ

## ด้านการกำหนดเกณฑ์การให้บริการ

1. การจัดทำป้ายประกาศวันสิ้นสุดการส่งคืนหนังสือประจำภาคการศึกษา เพื่อลดข้อขัดแย้งกับ ผู้รับบริการ กรณีตัวอย่าง : เมื่อครบกำหนดในวันสิ้นสุดการยืมหนังสือของแต่ละภาคการศึกษา ทางห้องสมุดจัดทำ ประกาศวันสิ้นสุดการส่งคืนหนังสือก่อนกำหนดวันส่งคืนประมาณ 10 วัน พร้อมประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโซเชียล มีเดียต่าง ๆ ของห้องสมุด เช่น Website, e-Mail, Facebook, LINE เป็นต้น

2. การจัดทำแนวปฏิบัติการให้บริการข้อมูลภายในองค์กร เช่น ระเบียบการให้บริการ คำสั่ง ขั้นตอนการ ให้บริการในแต่ละงานที่ให้บริการ เพื่อจัดทำเป็นขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติร่วมกัน รวมถึงแจ้งให้หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องที่มีหน้าที่รับผิดชอบระบบต่าง ๆ รวมกัน จัดทำระเบียบ กระบวนการ และประกาศ ให้หน่วยงานอื่น ๆ ทราบและสามารถดำเนินงานร่วมกันได้ตามขั้นตอนการให้บริการระบบงานได้

3. การจัดทำ Data Flow Diagram คือ การทำแผนภาพขั้นตอนการทำงานของกระบวนการบริการต่าง ๆ ในแต่ละระบบงานบริการ พร้อมทำประกาศกระบวนการขั้นตอนตาม Data Flow เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจถึง ขั้นตอนในการให้บริการในแต่ละงาน กรณีตัวอย่าง : พนักงานใหม่ที่ต้องร้องขอเพิ่มสิทธิ์ในการเข้าใช้งานระบบต่าง เมื่อทราบขั้นตอนและวิธีการต่าง ๆ ตาม Data Flow ก็จะสามารถมาติดต่อขอใช้บริการกับฝ่ายงานที่รับผิดชอบ โดยตรงได้

## ด้านการพัฒนาเสริมสร้างองค์ความรู้

1. การจัดอบรมถ่ายทอดองค์ความรู้ภายในองค์กร เช่น การจัดทำเอกสารโครงการอบรม การเขียนหนังสือ ราชการต่าง ๆ เป็นต้น สำหรับผู้ที่ต้องการจัดทำเอกสารในแต่ละประเภท ด้วยวิธีการถ่ายทอดความรู้ การอธิบาย พร้อมแจ้งวัตถุประสงค์และจัดทำเป็นคู่มือแนวปฏิบัติของแต่ละงานที่ให้บริการ

2. การจัดทำคู่มือการสอน วิธีการแก้ไขปัญหา สำหรับงานบริการที่ต้องใช้งานร่วมกันทั้งมหาวิทยาลัยฯ เพื่อให้การทำงานเป็นแนวทางเดียวกัน เช่น การให้บริการและให้คำปรึกษาการทำงานเว็บไซต์ การให้บริการระบบ ฐานข้อมูลออนไลน์ เป็นต้น

3. การจัดคอร์สอบรมออนไลน์ เรื่อง การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย ให้กับบุคลากรของ สำนักฯ เพื่อเพิ่มทักษะงานด้านบริการ (ตั้งรายละเอียดภาคผนวกที่ 4 ภาพประกอบหลักสูตรการอบรมออนไลน์)

## ด้านการพัฒนาระบบและรูปแบบการบริการ

1. การจัดทำระบบปฏิทินออนไลน์ สำหรับการลงตารางการจัดอบรมจากทุกหน่วยงานภายในของ มหาวิทยาลัยฯ เพื่อให้แต่ละหน่วยงานทราบกำหนดการจัดอบรมในแต่ละวันว่ามีการจัดอบรมเรื่องอะไรบ้าง และ เพื่อให้หน่วยงานอื่น ๆ สามารถใช้งานปฏิทินกลางรวมกันได้ โดยมีการเสนอให้ฝ่ายบริการฐานข้อมูลพัฒนาระบบ ปฏิทินออนไลน์ และให้สำนักฯ นำปฏิทินออนไลน์มาทดลองใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ

2. การนำระบบที่มีอยู่มาปรับใช้ในการแก้ไขปัญหาการให้บริการ กรณีตัวอย่าง : การนำระบบจองห้องออนไลน์มาปรับใช้ในการจองคิวห้องสตูดิโอในรูปแบบออนไลน์ เพื่อให้ผู้รับบริการที่ต้องการจองคิวขอใช้สถานที่ได้ทราบว่า มีห้องไหนที่ผู้รับบริการท่านใดจองคิวช่วงเวลาไหนบ้าง และมีช่วงเวลาไหนที่ยังว่างสามารถที่จะจองคิวได้ เป็นต้น

3. การจัดทำแบบฟอร์มขอใช้งานระบบเพื่อใช้เก็บเป็นหลักฐานการให้บริการ (ดังรายละเอียดภาคผนวกที่ 5 แบบฟอร์มการให้บริการออนไลน์)

4. การจัดตั้งกลุ่ม Line ผู้ดูแลเว็บไซต์, ผู้ดูแลระบบฐานข้อมูล, ผู้ดูแลงานบริการห้องสมุด เป็นต้น เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการ การบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การบริการคำแนะนำและให้คำปรึกษาด้านการใช้งานเว็บไซต์ รวมถึงการแจ้งปัญหาการใช้งานบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง (ดังรายละเอียดภาคผนวกที่ 7 ภาพประกอบการบริการตอบคำถามและให้คำปรึกษาออนไลน์)

5. การจัดทำระบบ FAQ ให้ผู้รับบริการสามารถศึกษาข้อมูลการให้บริการ ปัญหาการใช้งาน และบริการอื่น ๆ ได้ด้วยตนเอง ด้วยวิธีการนำข้อมูลที่มีมาเปรียบเทียบกับงานแต่ละงานที่มีการสอบถามข้อมูลบ่อย ๆ หรือเป็นปัญหาบ่อย ๆ ในการให้บริการข้อมูล แล้วนำมารวบรวมวิเคราะห์เป็นแนวความรู้และขั้นตอนการให้บริการ

## ประชุมทบทวนองค์ความรู้และสรุปผล ประจำปีการศึกษา 2563

ชื่อหน่วยงาน : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

วันที่ดำเนินการ : 3 สิงหาคม 2563 (KM ครั้งที่ 8)

### คณะกรรมการจัดการความรู้ที่เข้าร่วมดำเนินการ

1. ผศ.ดร.บุญธิดา เอื้อพิพัฒนากุล	ประธานกลุ่มการจัดการองค์ความรู้
2. ดร.วิเชษฐ์ โพธิ์หิรัญ	กรรมการ
3. นางสาวลิตา ศรีแสงอ่อน	กรรมการ
4. นางสาวลัดดา วีระเบญจพล	กรรมการ
5. นางสาวปิยนุช เจียงแจ่มจิต	กรรมการ
6. นางเยาวลักษณ์ แสงสว่าง	กรรมการและเลขานุการ
7. นางสาวจิรภา เขียวหวาน	กรรมการและและผู้ช่วยเลขานุการ
8. นางสมใจ วงศ์บุญรอด	กรรมการและและผู้ช่วยเลขานุการ
9. นางสาววิริยา สมบูรณ์ผล	กรรมการและและผู้ช่วยเลขานุการ

### สรุปการจัดการองค์ความรู้

จากการนำคู่มือเรื่อง เทคนิคการให้บริการที่เป็นเลิศ ที่ผ่านการประชุมระดมสมองและกลั่นกรององค์ความรู้ที่ตัวแทนกลุ่มเป้าหมายได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันนั้นมาวิเคราะห์ และสังเคราะห์ เพื่อให้สามารถนำไปปรับใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกันได้นั้น ทางคณะกรรมการจัดการความรู้ได้ร่วมจัดประชุมสรุปผลการจัดการองค์ความรู้ในแต่ละประเด็นเพื่อให้มีความครบถ้วนสมบูรณ์ ก่อนนำคู่มือขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ [www.blog.rmutt.ac.th](http://www.blog.rmutt.ac.th) ให้ผู้ให้บริการสามารถนำไปปฏิบัติและใช้ประโยชน์ได้จริง

## ภาคผนวกที่ 2

ภาพการประชุมปรึกษาหารือและการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้



## ภาพการประชุมปรึกษาหารือเรื่องการจัดการองค์ความรู้



## ภาพการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้



## ภาพการประชุมร่วมกันพิจารณาและสรุปกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้



## ภาพการประชุมร่วมกันเพื่อถกแถลงองค์ความรู้



## ภาคผนวกที่ 3

ภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการนำองค์ความรู้มาพัฒนางานบริการ



## ภาพการเรียนรู้การใช้งานระบบห้องออนไลน์





# ภาคผนวกที่ 4

ภาพหลักสูตรการอบรมออนไลน์

# หลักสูตรการอบรมออนไลน์

The screenshot shows a course page on the RMIT UPskill platform. At the top, there are navigation links for 'หน้าแรก', 'หลักสูตร', 'คลังความรู้', and 'บล็อกของฉัน', along with a search icon and a notification bell. The course is titled 'Service Excellence' and is presented by 'วริยา สมบูรณ์ผล...' with 184 reviews. The main image shows two men in a workshop setting, one holding a tool. Below the image, the course title 'Service Excellence' is displayed in a white box, followed by the subtitle 'มัดใจลูกค้าด้วยบริการเหนือความคาดหมาย'. The course description is in Thai, discussing service excellence and customer lifetime value. On the right side, there is a progress bar showing 100% completion and a list of course modules, including 'แบบทดสอบก่อนเรียน (Pre-Test)' and 'บทที่ 1 หลักเบื้องต้นในการให้บริการ'.

คำอธิบายของคอร์ส :

หลักการและเหตุผล :

การให้บริการที่ดีย่อมสร้างประสบการณ์ที่ทรงคุณค่าแก่ลูกค้า การแข่งขันกันด้วยคุณภาพสินค้าเพียงอย่างเดียวคงไม่เพียงพอต่อการสร้างความแตกต่างที่ยากจะเลียนแบบได้ ดังนั้นหน้าที่ให้บริการ จึงเปรียบเสมือนกุญแจที่จะส่งเสริมนักค้าให้เข้าไปอยู่ในใจลูกค้า ดังนั้นหลักสูตร "Service Excellence" ถูกออกแบบมาเพื่อผู้ให้พนักงานทุกตำแหน่งงานที่ทำงานใกล้ชิดหรือเกี่ยวข้องกับงานบริการที่ต้องส่งมอบให้กับลูกค้า เพื่อให้พนักงานได้ตระหนักถึงความสำคัญของบริการที่สร้างคุณค่าตลอดช่วงเวลาของการเป็นลูกค้า (Customer Lifetime Value : CLV) พนักงานควรมองค้ความรู้หลักการเบื้องต้นในการให้บริการ การวิเคราะห์ความคาดหวังของลูกค้าก่อนการซื้อสินค้าและบริการ ระหว่างการซื้อสินค้าและบริการ และภายหลังการซื้อสินค้าและบริการ ผู้เข้าอบรมจะได้ฝึกฝนทักษะการสื่อสารสำหรับนักบริการมืออาชีพในด้านการฟังที่มีประสิทธิภาพที่เข้าใจความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า มารยาทที่ดีในการแสดงออกทางสีหน้าและท่าทาง รวมถึงหลักการสำคัญที่จะช่วยการรับมือกับลูกค้าเจ้าปัญหา และเทคนิคการปฏิเสธเพื่อให้ได้ใจของลูกค้า

เนื้อหาบทเรียน รายละเอียดของคอร์ส

100%

แบบทดสอบก่อนเรียน (Pre-Test)  
( คะแนนที่ดีที่สุด: 11/12 ) Pass

บทที่ 1 หลักเบื้องต้นในการให้บริการ

ความหมายและองค์ประกอบของการบริการ  
06:54 นาที

ความสำคัญ ประเภท และ 5 เรื่องสำคัญสำหรับผู้ให้บริการ

หลักสูตร : C0002 การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย

ภาพตัวอย่าง หลักสูตรการสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย  
แหล่งที่มา [https://upskill.rmutt.ac.th/knowledge\\_catalog/course\\_preview/312](https://upskill.rmutt.ac.th/knowledge_catalog/course_preview/312)

## รายชื่อผู้เข้าอบรมหลักสูตรอบรมออนไลน์

สรุปความก้าวหน้าการอบรมการเรียนรู้ออนไลน์ RMUTT UpSkill

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ลำดับที่	ชื่อ - นามสกุล	หัวข้อ	ความคืบหน้า
๑ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป			
1	นางอัญชัญ เกตุทับทิม	2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 4. ก้าวสู่ความสำเร็จด้วยการตัดสินใจอย่างมืออาชีพ (Decision Making and Problem Solving Skill) 7. ภาวะผู้นำ ปลุกความเป็นผู้นำในตัวคุณ (Leadership) 16. เทคนิคการบริหารการประชุมอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Meeting Management)	ผ่าน 100 % ผ่าน 70 % ผ่าน 100 % ผ่าน 96 %
2	นางสาธิตา ศรีแสงอ่อน	2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 12. การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน (Effective Communication) 17. การจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อความสำเร็จ (Effective Action Plan for Success)	ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 %
3	นางสาวแสงดาว สีนานาพันธ์	2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 13. จริยธรรมในการทำงาน สู่ความสำเร็จที่ยั่งยืน (Ethics Virtue to Sustainable Success) 17. การจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อความสำเร็จ (Effective Action Plan for Success)	ยังไม่ได้อบรม ยังไม่ได้อบรม ยังไม่ได้อบรม
4	นางบังเอิญ ตีบุก	2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 12. การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน (Effective Communication) 13. จริยธรรมในการทำงาน สู่ความสำเร็จที่ยั่งยืน (Ethics Virtue to Sustainable Success)	ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 %
5	นางสาวลัดดา วิระเบญจพล	2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 9. เทคนิครับมือความเสี่ยงอย่างชาญฉลาด (Risk Management) 17. การจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อความสำเร็จ (Effective Action Plan for Success)	ยังไม่ได้อบรม ผ่าน 100 % ยังไม่ได้อบรม
6	นางศุภลักษณ์ ลินมา	2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 12. การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน (Effective Communication) 18. การเจรจาต่อรองอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Negotiation Skills)	ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 %
7	นางสาวสุภาพร สุนทรเพราะ	1. ทักษะการนำเสนออย่างมืออาชีพ (Presentation Skills) 2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 3. การบริหารทีมอย่างเข้าใจคน (HR for Non HR)	ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 %
8	นางสาวพรทิพย์ โคโต	2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 9. เทคนิครับมือความเสี่ยงอย่างชาญฉลาด (Risk Management) 11. เทคนิคบริหารโครงการสู่ความสำเร็จ (Project Management)	ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 %
9	นางสาวมนศศกร โอชา	2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 13. จริยธรรมในการทำงาน สู่ความสำเร็จที่ยั่งยืน (Ethics Virtue to Sustainable Success)	ผ่าน 100 % ผ่าน 100 %

ลำดับที่	ชื่อ - นามสกุล	หัวข้อ	ความคืบหน้า
		18. การเจรจาต่อรองอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Negotiation Skill)	ผ่าน 100 %
10	นางสาวปลื้มจิต โสระเวช	2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 15. คิดอย่างสร้างสรรค์ พัฒนานวัตกรรมสู่องค์กร (Innovation Strategy and Process) 17. การจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อความสำเร็จ (Effective Action Plan for Success)	ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 %
11	นายสุวิทย์ จันทร์เจริญ	2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 12. การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน (Effective Communication) 13. จริยธรรมในการทำงาน สู่ความสำเร็จที่ยั่งยืน (Ethics Virtue to Sustainable Success)	ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 %
๒ ฝ่ายอาคารสถานที่			
1	โกวิท สดแสงจันทร์	2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 3. การบริหารทีมอย่างเข้าใจคน 7. ภาวะผู้นำ ปลูกความเป็นผู้นำในตัวคุณ (Leadership)	ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 %
2	เอกชัย แซ่คู	1. สร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย 2. ทักษะการนำเสนออย่างมืออาชีพ 9. เทคนิครับมือความเสี่ยงอย่างชาญฉลาด (Risk Management)	ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 %
3	เพ็ญศรี อวยพร	2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 12. การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน (Effective Communication) 13. จริยธรรมในการทำงาน สู่ความสำเร็จที่ยั่งยืน (Ethics Virtue to Sustainable Success)	ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 %
4	สมชาติ ช่างง่า	2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 12. การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน (Effective Communication) 13. จริยธรรมในการทำงาน สู่ความสำเร็จที่ยั่งยืน (Ethics Virtue to Sustainable Success)	ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 %
5	อนบูรณ์ บุญพระสงฆ์	2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 12. การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน (Effective Communication) 13. จริยธรรมในการทำงาน สู่ความสำเร็จที่ยั่งยืน (Ethics Virtue to Sustainable Success)	ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 %
6	ธนพร สุนทรเพราะ	2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 12. การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน (Effective Communication)	ผ่าน 100 % ผ่าน 100 %
7	มารินทร์ ลิ้มอม	2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 12. การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน (Effective Communication)	ผ่าน 100 % ผ่าน 100 %
8	ยุพิน ปิติไหว	2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 12. การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน (Effective Communication)	ผ่าน 100 % ผ่าน 100 %
9	วีณา แดงสีนวน	2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence)	ผ่าน 100 %

ลำดับที่	ชื่อ - นามสกุล	หัวข้อ	ความคืบหน้า
		12. การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน (Effective Communication)	ผ่าน 100 %
10	สาลินี พุทธิเสน	2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 12. การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน (Effective Communication)	ผ่าน 100 % ผ่าน 100 %
11	สุชาดา สุดมี	2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 12. การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน (Effective Communication)	ผ่าน 100 % ผ่าน 100 %
12	แสงเดือน สุวรรณกลาง	2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 12. การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน (Effective Communication)	ผ่าน 100 % ผ่าน 100 %
3	ฝ่ายโครงการพิเศษ		
1	บัณฑิต ห่วงศรี	2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 3. การบริหารทีมอย่างเข้าใจคน (HR for Non HR) 7. ภาวะผู้นำ ปลุกความเป็นผู้นำในตัวคุณ (Leadership) 12. การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน (Effective Communication) 15. คิดอย่างสร้างสรรค์ พัฒนานวัตกรรมสู่องค์กร (Innovation Strategy and Process) 17. การจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อความสำเร็จ (Effective Action Plan for Success)	ผ่าน 96 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 %
2	นิธิโรจน์ อริยวัฒน์ศิริ	2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 3. การบริหารทีมอย่างเข้าใจคน (HR for Non HR) 7. ภาวะผู้นำ ปลุกความเป็นผู้นำในตัวคุณ (Leadership) 12. การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน (Effective Communication) 15. คิดอย่างสร้างสรรค์ พัฒนานวัตกรรมสู่องค์กร (Innovation Strategy and Process) 16. เทคนิคการบริหารการประชุมอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Meeting Management) 17. การจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อความสำเร็จ (Effective Action Plan for Success)	ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 93 % ผ่าน 70 %
3	ภาวิณี เตชะพิชญ์อนันต์	2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 12. การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน (Effective Communication) 13. จริยธรรมในการทำงาน สู่ความสำเร็จที่ยั่งยืน (Ethics Virtue to Sustainable Success)	ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 %
4	กิตติศักดิ์ งดสันเหิยะ	1. ทักษะการนำเสนออย่างมืออาชีพ (Presentation Skills) 2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 12. การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน (Effective Communication)	ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 %
5	อาม ชำรง่า	1. ทักษะการนำเสนออย่างมืออาชีพ (Presentation Skills) 2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 12. การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน (Effective Communication)	ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 %

ลำดับที่	ชื่อ - นามสกุล	หัวข้อ	ความคืบหน้า
4	ศูนย์นวัตกรรมและความรู้		
1	ณัฐฤติ อินทร์กิจ	2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 7. ภาวะผู้นำ ปลุกความเป็นผู้นำในตัวคุณ (Leadership) 12. การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน (Effective Communication) 17. การจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อความสำเร็จ (Effective Action Plan for Success)	ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 %
2	จตุพร พงกษะศรี	1. ทักษะการนำเสนออย่างมืออาชีพ (Presentation Skills) 2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 18. การเจรจาต่อรองอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Negotiation Skills)	ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % 15%
3	อังจรา สีใส	2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 10. เทคนิคปิดการขายหัวใจ กำไรทะลุเป้า (Selling Techniques) 18. การเจรจาต่อรองอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Negotiation Skills)	ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 %
4	นนธิการ์ บัวขำ	2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 5. บัญชีง่าย ๆ สำหรับผู้บริหาร 1 (Accounting for Non- Accountant) 6. บัญชีง่าย ๆ สำหรับผู้บริหาร 2 (Advanced Accounting for Non- Accountant)	ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % 35%
5	กรรณิกา เทพนวล	2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 8. การเขียนแผนธุรกิจ (Business Plan) 17. การจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อความสำเร็จ (Effective Action Plan for Success)	ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 %
6	นายอภิชาติ โพธิ์รัง	1. ทักษะการนำเสนออย่างมืออาชีพ (Presentation Skills) 2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 9. เทคนิครับมือความเสี่ยงอย่างชาญฉลาด (Risk Management)	ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 %
๕	ฝ่ายพัฒนาสารนิเทศอิเล็กทรอนิกส์		
1.	นางเยาวลักษณ์ แสงสว่าง	2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 7. ภาวะผู้นำ ปลุกความเป็นผู้นำในตัวคุณ (Leadership) 15. คิดอย่างสร้างสรรค์ พัฒนานวัตกรรมสู่องค์กร (Innovation Strategy and Process)	ผ่าน 100 % 5% 16%
2	นางสาวรพีณี แสงแก้ว	2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 3. การบริหารทีมอย่างเข้าใจคน (HR for Non HR) 12. การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน (Effective Communication)	ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 %
3	นางสาววิริยา สมบูรณ์ผล	1. ทักษะการนำเสนออย่างมืออาชีพ (Presentation Skills) 2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 15. คิดอย่างสร้างสรรค์ พัฒนานวัตกรรมสู่องค์กร (Innovation Strategy and Process)	ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 %

ลำดับที่	ชื่อ - นามสกุล	หัวข้อ	ความคืบหน้า
4	นางสาวอัญญลักษณ์ เชื้อไฉว	2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 12. การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน (Effective Communication) 15. คิดอย่างสร้างสรรค์ พัฒนานวัตกรรมสู่องค์กร (Innovation Strategy and Process)	ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 %
5	นางสาวจรินทร์ทิพย์ อิศรางกูร ณ อยุธยา	1. ทักษะการนำเสนออย่างมืออาชีพ (Presentation Skills) 2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 12. การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน (Effective Communication)	ผ่าน 95 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 %
6	นางสาวชลิดา นิเวศเจริญไพศาล	2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 13. จริยธรรมในการทำงาน สู่ความสำเร็จที่ยั่งยืน (Ethics Virtue to Sustainable Success) 15. คิดอย่างสร้างสรรค์ พัฒนานวัตกรรมสู่องค์กร (Innovation Strategy and Process)	ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 %
<b>๖ ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ</b>			
1	จิรภา เขียวหวาน	2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 7. ภาวะผู้นำ ปกป้องความเป็นผู้นำในทีม (Leadership) 12. การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน (Effective Communication) 15. คิดอย่างสร้างสรรค์ พัฒนานวัตกรรมสู่องค์กร (Innovation Strategy and Process)	ผ่าน 100 % ยังไม่ได้อบรม ผ่าน 100 % ผ่าน 100 %
2	ชนิดาพร สวนสีดา	2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 4. ก้าวสู่ความสำเร็จด้วยการตัดสินใจอย่างมืออาชีพ (Decision Making and Problem Solving Skills) 13. จริยธรรมในการทำงาน สู่ความสำเร็จที่ยั่งยืน (Ethics Virtue to Sustainable Success)	ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 %
3	พิสมัย แคนโงสง	2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 12. การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน (Effective Communication) 13. จริยธรรมในการทำงาน สู่ความสำเร็จที่ยั่งยืน (Ethics Virtue to Sustainable Success)	ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 %
4	เบญจมาศ เรืองฉาย	1. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 4. ก้าวสู่ความสำเร็จด้วยการตัดสินใจอย่างมืออาชีพ (Decision Making and Problem Solving Skills) 12. การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน (Effective Communication) 13. จริยธรรมในการทำงาน สู่ความสำเร็จที่ยั่งยืน (Ethics Virtue to Sustainable Success) 15. คิดอย่างสร้างสรรค์ พัฒนานวัตกรรมสู่องค์กร (Innovation Strategy and Process) 18. การเจรจาต่อรองอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Negotiation Skill)	ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 %
5	สุปราณี ใจแก้ว	2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 12. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 13. จริยธรรมในการทำงาน สู่ความสำเร็จที่ยั่งยืน (Ethics Virtue to Sustainable Success)	ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 %

ลำดับที่	ชื่อ - นามสกุล	หัวข้อ	ความสืบหน้า
<b>๗ ฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ</b>			
1	นางสมใจ วงศ์บุญรอด	2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 7. ภาวะผู้นำ ปลุกความเป็นผู้นำในตัวคุณ (Leadership) 12. การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน (Effective Communication)	ผ่าน 100 % ผ่าน 100% ผ่าน 100%
2	นางวันดี เจียมสมบูรณ์	2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 12. การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน (Effective Communication) 13. จริยธรรมในการทำงาน สู่ความสำเร็จที่ยั่งยืน (Ethics Virtue to Sustainable Success)	ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 %
3	นางวิไลพร อู่คชสาร	2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 13. จริยธรรมในการทำงาน สู่ความสำเร็จที่ยั่งยืน (Ethics Virtue to Sustainable Success) 15. คิดอย่างสร้างสรรค์ พัฒนานวัตกรรมสู่องค์กร (Innovation Strategy and Process)	ผ่าน 100 % ผ่าน 87 % ผ่าน 66 %
4	นางสาววิไลวรรณ สิง	2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 13. จริยธรรมในการทำงาน สู่ความสำเร็จที่ยั่งยืน (Ethics Virtue to Sustainable Success) 17. การจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อความสำเร็จ (Effective Action Plan for Success) 18. การเจรจาต่อรองอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Negotiation Skills)	ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 %
5	นางสาวณภาพันธ์ ศรี ปราชญ์	2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 12. การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน (Effective Communication) 13. จริยธรรมในการทำงาน สู่ความสำเร็จที่ยั่งยืน (Ethics Virtue to Sustainable Success) 15. คิดอย่างสร้างสรรค์ พัฒนานวัตกรรมสู่องค์กร (Innovation Strategy and Process)	ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 %
6	นางสาวบุศรินทร์ รักษิต วัฒน์	2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 9. เทคนิครับมือความเสี่ยงอย่างชาญฉลาด (Risk Management) 4. ก้าวสู่ความสำเร็จด้วยการตัดสินใจอย่างมืออาชีพ (Decision Making and Problem Solving)	ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 %
7	นายสนธยา ทองดี	2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 12. การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน (Effective Communication) 15. คิดอย่างสร้างสรรค์ พัฒนานวัตกรรมสู่องค์กร (Innovation Strategy and Process)	ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 %
<b>๘ ฝ่ายพัฒนาและเผยแพร่เว็บไซต์</b>			
1	นางสาวเบญจสิริยา ปานบุญญเดช	2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 7. ภาวะผู้นำ ปลุกความเป็นผู้นำในตัวคุณ (Leadership) 14. การวางแผนธุรกิจด้วยกระดาษแผ่นเดียว (Business Model Canvas)	ผ่าน 90 % ผ่าน 100 % ยังไม่ได้อบรม
2	นางสาววรรณวิสาข์ โพธิ์มณี	2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 12. การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน (Effective Communication)	ผ่าน 100 % ผ่าน 64 %

ลำดับที่	ชื่อ - นามสกุล	หัวข้อ	ความคืบหน้า
		14. การวางแผนธุรกิจด้วยกระดาษแผ่นเดียว (Business Model Canvas)	ยังไม่ได้อบรม
3	นายภัทรียะ ศรีทอง	2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 8. การเขียนแผนธุรกิจ (Business Plan) 14. การวางแผนธุรกิจด้วยกระดาษแผ่นเดียว (Business Model Canvas)	ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 %
4	นางสาวณัฐิกา ชิตวงษ์	2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 3. การบริหารทีมอย่างเข้าใจคน (HR for Non HR) 18. การเจรจาต่อรองอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Negotiation Skill)	ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 %
<b>๙ ฝ่ายบริการศูนย์ข้อมูลและสารสนเทศ</b>			
1	นางสาวปิยนุช เจียงแจ่มจิต	2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 7. ภาวะผู้นำ ปลูกความเป็นผู้นำในตัวคุณ (Leadership) 9. เทคนิครับมือความเสี่ยงอย่างชาญฉลาด (Risk Management)	ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 %
2	นางสาวณัฏฐิภา จันทร์บำรุง	1. ทักษะการนำเสนออย่างมืออาชีพ (Presentation Skills) 2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 4. ก้าวสู่ความสำเร็จด้วยการตัดสินใจอย่างมืออาชีพ (Decision Making and Problem Solving Skills)	ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ยังไม่ได้อบรม
3	นางสาวพรสุภา อ่อนภูมิ	1. ทักษะการนำเสนออย่างมืออาชีพ (Presentation Skills) 2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 18. การเจรจาต่อรองอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Negotiation Skill)	ยังไม่ได้อบรม ผ่าน 100 % ยังไม่ได้อบรม
<b>๑๐ ฝ่ายบริการวิชาการและฝึกอบรม</b>			
1	นางสาวสาริณี จ้างเจริญ	1. ทักษะการนำเสนออย่างมืออาชีพ (Presentation Skills) 2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 11. เทคนิคบริหารโครงการสู่ความสำเร็จ (Project Management)	ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 %
2	นางสาวจันทิมา เจริญผล	1. ทักษะการนำเสนออย่างมืออาชีพ (Presentation Skills) 2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 3. การบริหารทีมอย่างเข้าใจคน (HR for Non HR) 9. เทคนิครับมือความเสี่ยงอย่างชาญฉลาด (Risk Management) 11. เทคนิคบริหารโครงการสู่ความสำเร็จ (Project Management) 12. การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน (Effective Communication) 15. คิดอย่างสร้างสรรค์ พัฒนานวัตกรรมสู่องค์กร (Innovation Strategy and Process)	ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 83 %
3	นางชิตติยาพร สทสุนทร	2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 11. เทคนิคบริหารโครงการสู่ความสำเร็จ (Project Management)	ผ่าน 100 % ผ่าน 100 %

ลำดับที่	ชื่อ - นามสกุล	หัวข้อ	ความคืบหน้า
		17. การจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อความสำเร็จ (Effective Action Plan for Success)	ผ่าน 100 %
4	นางสาวสาวิตรี ท้วมลี	2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 11. เทคนิคบริหารโครงการสู่ความสำเร็จ (Project Management) 15. คิดอย่างสร้างสรรค์ พัฒนานวัตกรรมสู่องค์กร (Innovation Strategy and Process)	ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 %
5	นางจิราภรณ์ ศิริโชติ บัณฑิต	2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 12. การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน (Effective Communication) 15. คิดอย่างสร้างสรรค์ พัฒนานวัตกรรมสู่องค์กร (Innovation Strategy and Process)	ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 %
6	นางสุภาวดี เรียงขันธุ์	1. ทักษะการนำเสนออย่างมืออาชีพ (Presentation Skills) 2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 15. คิดอย่างสร้างสรรค์ พัฒนานวัตกรรมสู่องค์กร (Innovation Strategy and Process) 18. การเจรจาต่อรองอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Negotiation Skill)	ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 %
<b>๑๑ ฝ่ายฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ</b>			
	นางสาวมีทอนา ก้อน สันหัต	2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 7. ภาวะผู้นำ ปลูกความเป็นผู้นำในตัวคุณ (Leadership) 16. เทคนิคการบริหารการประชุมอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Meeting Management)	ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 %
	นายฤทธิชัย บ่อศิล	1. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 17. การจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อความสำเร็จ (Effective Action Plan for Success)	ผ่าน 65 % ผ่าน 75 % ผ่าน 80 %
	นายพีระพงษ์ ทองสุข	1. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 9. เทคนิครับมือความเสี่ยงอย่างชาญฉลาด (Risk Management) 17. การจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อความสำเร็จ (Effective Action Plan for Success)	ผ่าน 65 % ผ่าน 100 % 31% ผ่าน 100 %
	4. นางสาวณัฐวิ เพชร บุญเพ็ญ	2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 14. การวางแผนธุรกิจด้วยกระดาษแผ่นเดียว (Business Model Canvas) 15. คิดอย่างสร้างสรรค์ พัฒนานวัตกรรมสู่องค์กร (Innovation Strategy and Process)	ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 %
<b>๑๒ ฝ่ายเครือข่ายและความปลอดภัยข้อมูล</b>			
1	นายธนทีทัษ ชวนชอบ	2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 7. ภาวะผู้นำ ปลูกความเป็นผู้นำในตัวคุณ (Leadership) 9. เทคนิครับมือความเสี่ยงอย่างชาญฉลาด (Risk Management)	ยังไม่ได้อบรม ยังไม่ได้อบรม 4%

ลำดับที่	ชื่อ - นามสกุล	หัวข้อ	ความคืบหน้า
2	นายนิชกุล กิจชัยปกรณ์	2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 4. ก้าวสู่ความสำเร็จด้วยการตัดสินใจอย่างมืออาชีพ (Decision Making and Problem Solving Skill) 7. ภาวะผู้นำ พลิกความเป็นผู้นำในตัวคุณ (Leadership)	ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 %
3	นายวีระพงษ์ พุทธกาล	2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 9. เทคนิครับมือความเสี่ยงอย่างชาญฉลาด (Risk Management) 15. คิดอย่างสร้างสรรค์ พัฒนานวัตกรรมสู่องค์กร (Innovation Strategy and Process)	ผ่าน 100 % 36% ยังไม่ได้อบรม
4	นายสันต์ชัย ขานสันต์ยะ	2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 4. ก้าวสู่ความสำเร็จด้วยการตัดสินใจอย่างมืออาชีพ (Decision Making and Problem Solving Skill) 7. ภาวะผู้นำ พลิกความเป็นผู้นำในตัวคุณ (Leadership)	ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 %
๑๓ ฝ่ายบริการอุปกรณ์และบำรุงรักษา			
1	นายอาภรณ์ เวียงสงค์	2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 7. ภาวะผู้นำ พลิกความเป็นผู้นำในตัวคุณ (Leadership) 12. การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน (Effective Communication)	ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 %
2	นายยุทธนา นิมนวล	2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 12. การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน (Effective Communication) 13. จริยธรรมในการทำงาน สู่ความสำเร็จที่ยั่งยืน (Ethics Virtue to Sustainable Success)	ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 %
3	นายอรรถพร พุ่มพวง	2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 9. เทคนิครับมือความเสี่ยงอย่างชาญฉลาด (Risk Management) 17. การจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อความสำเร็จ (Effective Action Plan for Success)	ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 %
4	นางสาวปาริชาติ ศรียานนท์พินิจ	2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 12. การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน (Effective Communication) 13. จริยธรรมในการทำงาน สู่ความสำเร็จที่ยั่งยืน (Ethics Virtue to Sustainable Success)	ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 %
5	นายศลาสิน ชังกูรภัทร์	2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 12. การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน (Effective Communication) 13. จริยธรรมในการทำงาน สู่ความสำเร็จที่ยั่งยืน (Ethics Virtue to Sustainable Success)	ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 %
6	นางสาวรัชฎาภรณ์ ปรีชากิจ	2. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 12. การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน (Effective Communication) 13. จริยธรรมในการทำงาน สู่ความสำเร็จที่ยั่งยืน (Ethics Virtue to Sustainable Success)	ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 %

ลำดับที่	ชื่อ - นามสกุล	หัวข้อ	ความคืบหน้า
<b>๑๔ ฝ่ายนวัตกรรมสื่อการศึกษา</b>			
1	นายวันชัย แก้วดี	1. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 2. ภาวะผู้นำ ปลุกความเป็นผู้นำในตัวคุณ (Leadership) 3. การจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อความสำเร็จ (Effective Action Plan for Success)	ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 %
2	นายดำรงศักดิ์ ศรีธนาคม	1. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 2. ทักษะการนำเสนออย่างมืออาชีพ (Presentation Skills) 12. การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน (Effective Communication)	ผ่าน 100 % ยังไม่ได้อบรม ยังไม่ได้อบรม
3	นายณัฐชฎานันท์ ทองนิยม	1. การสร้างสุดยอดบริการเหนือความคาดหมาย (Service Excellence) 2. ทักษะการนำเสนออย่างมืออาชีพ (Presentation Skills) 12. การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน (Effective Communication)	ผ่าน 100 % ยังไม่ได้อบรม ผ่าน 100 %
<b>๑๕ ฝ่ายนวัตกรรมสื่อการศึกษา</b>			
1	นางสุจิตรา ยอดเสนาหา	2. ภาวะผู้นำ ปลุกความเป็นผู้นำในตัวคุณ (Leadership) 7. ภาวะผู้นำ ปลุกความเป็นผู้นำในตัวคุณ (Leadership) 14. การวางแผนธุรกิจด้วยกระดาษแผ่นเดียว (Business Model Canvas)	ผ่าน 100 % ผ่าน 100 % ผ่าน 100 %
2	นางสาวพัชรา คงเหมาะ	2. ภาวะผู้นำ ปลุกความเป็นผู้นำในตัวคุณ (Leadership) 7. ภาวะผู้นำ ปลุกความเป็นผู้นำในตัวคุณ (Leadership) 14. การวางแผนธุรกิจด้วยกระดาษแผ่นเดียว (Business Model Canvas)	ผ่าน 100 % ผ่าน 94 % ผ่าน 85 %



# ภาคผนวกที่ 5

แบบฟอร์มการให้บริการออนไลน์

# แบบฟอร์มการให้บริการออนไลน์

## 1. แบบฟอร์มข้อมูลการยืมและรายการหนังสือผ่านระบบออนไลน์

บริการสืบค้นและยืมหนังสือออนไลน์สำหรับผู้ที่เป็นสมาชิกห้องสมุด ในช่วงสถานการณ์ COVID-19 โดยทางห้องสมุด ได้มีบริการช่วยค้นหาและบริการยืมหนังสือออนไลน์ให้กับผู้รับบริการที่มีความประสงค์ในการขอยืมหนังสือ ซึ่งให้บริการเฉพาะหนังสือที่มี Location สาขาอยู่ที่ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และศูนย์บริการความรู้ CKC@Rangsit เท่านั้น โดยผู้รับบริการสามารถสืบค้นผ่านช่องทาง [www.opac.rmutt.ac.th](http://www.opac.rmutt.ac.th) พร้อมแจ้งชื่อหนังสือ และเลขเรียกหนังสือ แต่ละเล่มที่ต้องการในแบบฟอร์มออนไลน์ และสามารถติดต่อขอรับหนังสือตามวันและเวลาที่ระบุไว้ หรือให้ทางห้องสมุดบริการจัดส่งหนังสือพร้อมเรียกเก็บเงินปลายทางได้ โดยระบุความประสงค์ให้ครบถ้วนตามแบบฟอร์ม <https://forms.office.com/r/VMYeA54eyp>

ข้อมูลการยืมและรายการหนังสือ (ตัวอ / X +

forms.office.com/Pages/DesignPage.aspx?lang=th-TH&origin=OfficeDotCom&route=Start#FormId=uyDOCnWSckG28IK2...

ย้อนกลับ คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ

### ข้อมูลการยืมและรายการหนังสือ

บริการสืบค้นและยืมหนังสือออนไลน์สำหรับผู้ที่เป็นสมาชิกห้องสมุดแล้ว ในช่วงสถานการณ์ COVID-19 อาจารย์วิทยบริการมีบริการค้นหาหนังสือที่ผู้ใช้มีความประสงค์ในการยืม

\*\*\*บริการเฉพาะหนังสือที่ Location สาขา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และศูนย์บริการความรู้ CKC@Rangsit เท่านั้น\*\*

สามารถสืบค้นผ่านช่องทาง [www.opac.rmutt.ac.th](http://www.opac.rmutt.ac.th) และแจ้งชื่อหนังสือ และเลขเรียกหนังสือ แต่ละเล่มที่ต้องการในแบบฟอร์ม และสามารถมารับหนังสือตามวันและเวลาในการติดต่อ หรือให้ทางอาจารย์วิทยบริการจัดส่งเก็บเงินปลายทางได้ โดยระบุความประสงค์ให้ครบถ้วนในแบบฟอร์มต่อไปนี้

\* จำเป็น

กรอกข้อมูลส่วนตัวผู้ยืม

กรุณากรอกข้อมูลของท่านให้สมบูรณ์ตามความจริง เพื่อติดต่อสื่อสารได้อย่างถูกต้องครบถ้วน

1

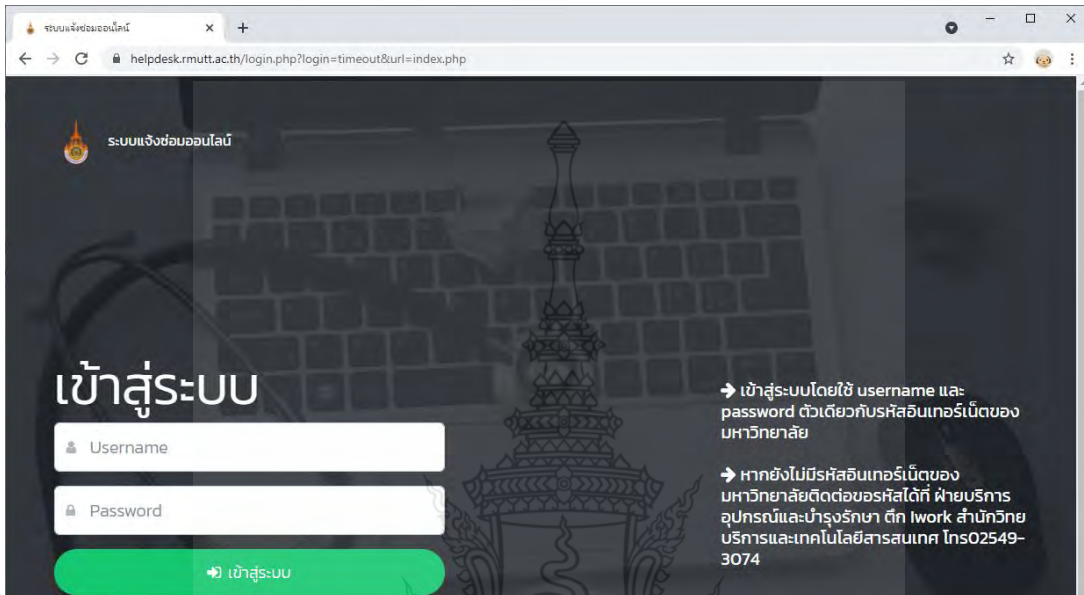
ชื่อ - สกุล \*

ใส่คำตอบ

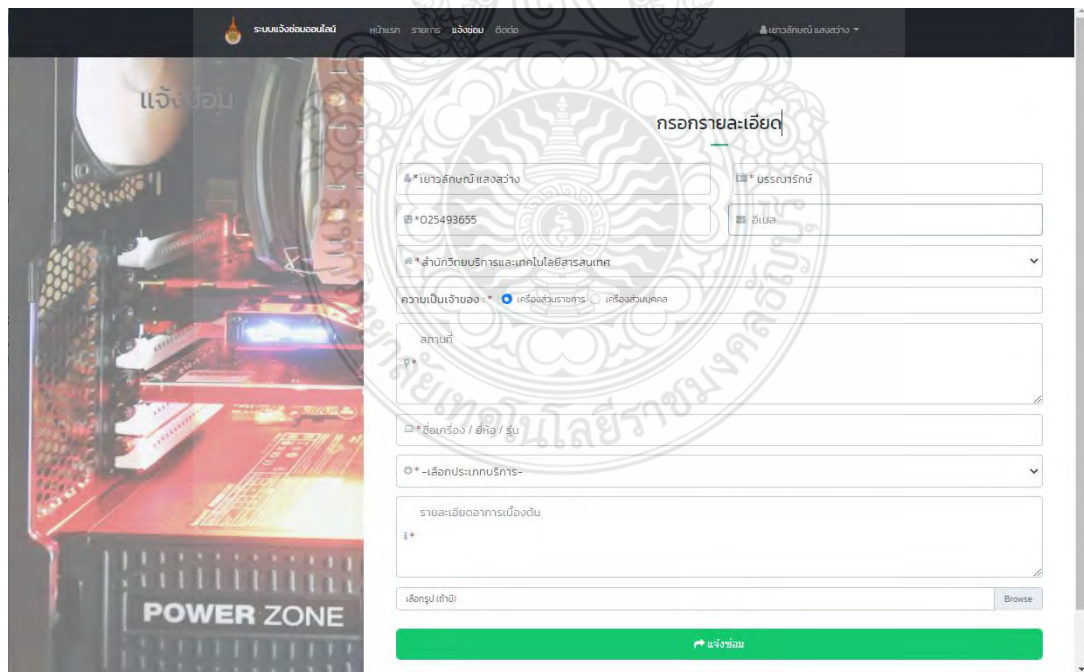


## 2. แบบฟอร์มระบบแจ้งซ่อมออนไลน์

ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ เป็นระบบบริการสำหรับบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยสามารถแจ้งปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์ ผ่านทางระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ได้ทางเว็บไซต์ <https://helpdesk.rmutt.ac.th>



The screenshot shows the login page of the online helpdesk system. The page has a dark background with a white and green color scheme. At the top left, there is a logo and the text "ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์". The main heading is "เข้าสู่ระบบ" (Login). Below it are two input fields: "Username" and "Password". A green button with a white arrow and the text "เข้าสู่ระบบ" is positioned below the password field. To the right of the login fields, there are two lines of text: "→ เข้าสู่ระบบโดยใช้ username และ password ที่เดียวกับรหัสอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย" and "→ หากยังไม่มีรหัสอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยติดต่อขอรหัสได้ที่ ฝ่ายบริการอุปกรณ์และบำรุงรักษา ตึก Iwork สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โทร02549-3074".



The screenshot shows the request form of the online helpdesk system. The page has a white background with a dark header. The main heading is "กรอกรายละเอียด" (Enter details). On the left side, there is a vertical image of a server rack with the text "POWER ZONE" at the bottom. The form contains several fields: "ชื่อสายเคเบิล แสงสว่าง" (Cable name, lighting), "เบอร์โทรศัพท์" (Phone number), "ชื่อเครื่อง" (Device name), "สาขาวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ" (Faculty of Service and Technology), "ความเป็นเจ้าของ" (Ownership) with radio buttons for "เครื่องส่วนราชการ" (Government equipment) and "เครื่องส่วนบุคคล" (Personal equipment), "สถานที่" (Location), "ชื่อเครื่อง / ช่าง / รุ่น" (Device name / Technician / Model), "ประเภทประเภทบริการ" (Service type), "รายละเอียดอาการเบื้องต้น" (Initial symptoms), and "เลือกรูปถ่าย" (Select photo) with a "Browse" button. A green button with a white arrow and the text "แจ้งซ่อม" (Report problem) is at the bottom.

ภาพตัวอย่าง ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์

### 3. ระบบจองห้องออนไลน์

ระบบจองห้องออนไลน์ เป็นระบบบริการเพื่อขอใช้ห้องในทางการศึกษา และกิจกรรมต่าง ๆ สำหรับนักศึกษา และบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยสามารถจองห้องออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์ <https://bookingroom.rmutt.ac.th>

**จองห้องออนไลน์**  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ค้นหาจากชื่อห้อง, อาคาร

อาคาร/ตึก/คณะ: ▼ ประเภทห้อง: ▼

วันเริ่ม: ถึง วันสิ้นสุด: ถึง 8.30 น. ถึง 16.30 น. ▼

ค้นหา ลบ

**ตารางจองห้อง อาคาร/ตึก**

- ตารางจองห้อง อาคารวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตย์
- ตารางจองห้อง อาคารศรศกวดจตุรสาขกรรม
- ตารางจองห้อง อาคารสำนักงานอธิการบดี
- ตารางจองห้อง อาคาร ICT
- ตารางจองห้อง อาคาร I WORK
- ตารางจองห้อง อาคารเรียนรวมและปฏิบัติการ (ตึก B ชั้น 1)
- ตารางจองห้อง อาคารวิทยบริการ

ห้อง/ช่วงเวลา	08:00	08:30	09:00	09:30	10:00	10:30	11:00	11:30	12:00	12:30	13:00	13:30	14:00	14:30	15:00	15:30	16:00	16:30	17:00	17:30	18:00	18:30	19:00	19:30	20:00	20:30	21:00
Discussion 2-1			การประชุมแลกเปลี่ยน																								
Discussion 2-2																											
Discussion 3-1																											
Discussion 3-2																											
Discussion 3-3																											
Discussion 3-4																											
Discussion 3-5																											
Discussion 4-1																											
Discussion 4-2																											
Discussion 4-3																											
Discussion 4-4																											
Garden 1																											
Garden 2																											
Garden 3																											
Seminar																											
ห้องบันทึกเสียง																											
ห้องสตูดิโอ																											
แถว																											

ภาพตัวอย่าง ระบบจองห้องออนไลน์

## ภาคผนวกที่ 6

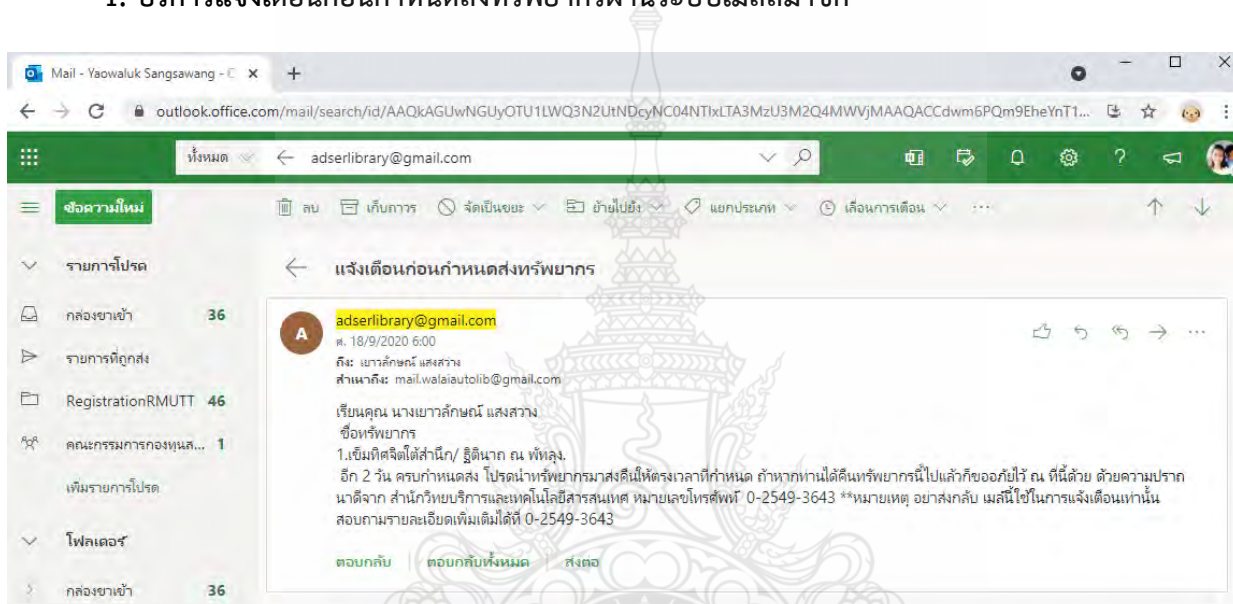
การบริการแจ้งเตือน และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ



## การบริการแจ้งเตือน และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ

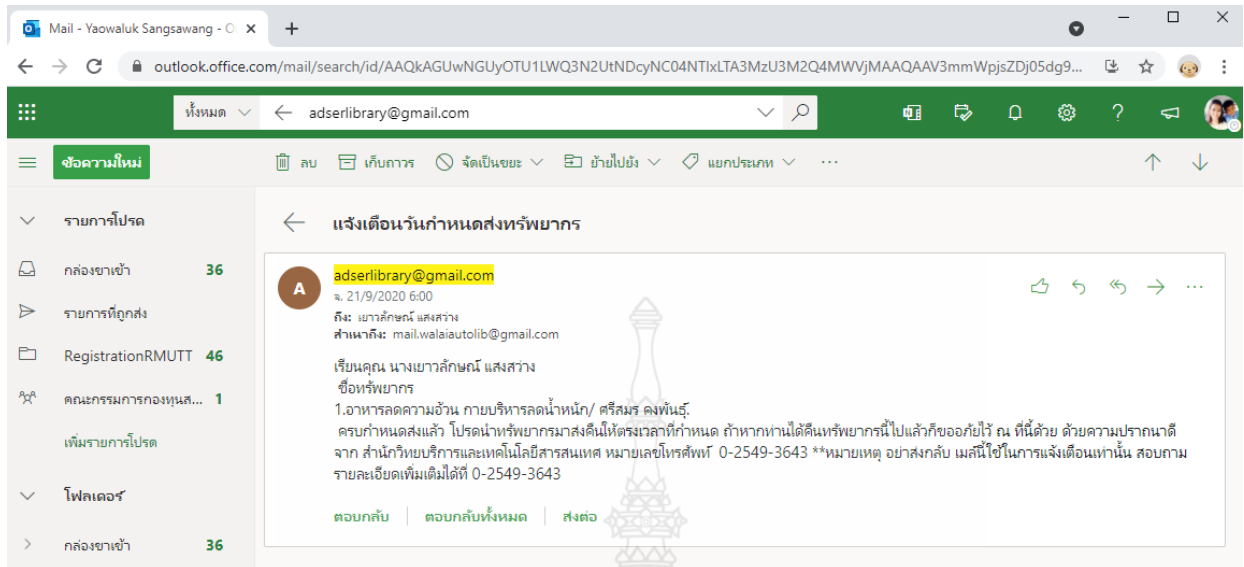
ห้องสมุดได้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการให้บริการผ่านช่องทางการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถทราบและเข้าข้อมูลข่าวสารได้อย่างทั่วถึง อาทิเช่น การบริการแจ้งเตือนผ่าน Website, e-Mail และ SMS ของห้องสมุด, การจัดทำป้ายประกาศวันที่สิ้นสุดการส่งคืนหนังสือประจำภาค การศึกษา, การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโซเชียลมีเดียต่าง ๆ ของห้องสมุด เช่น Facebook, LINE เป็นต้น

### 1. บริการแจ้งเตือนก่อนกำหนดส่งทรัพยากรผ่านระบบเมลส์สมาชิก



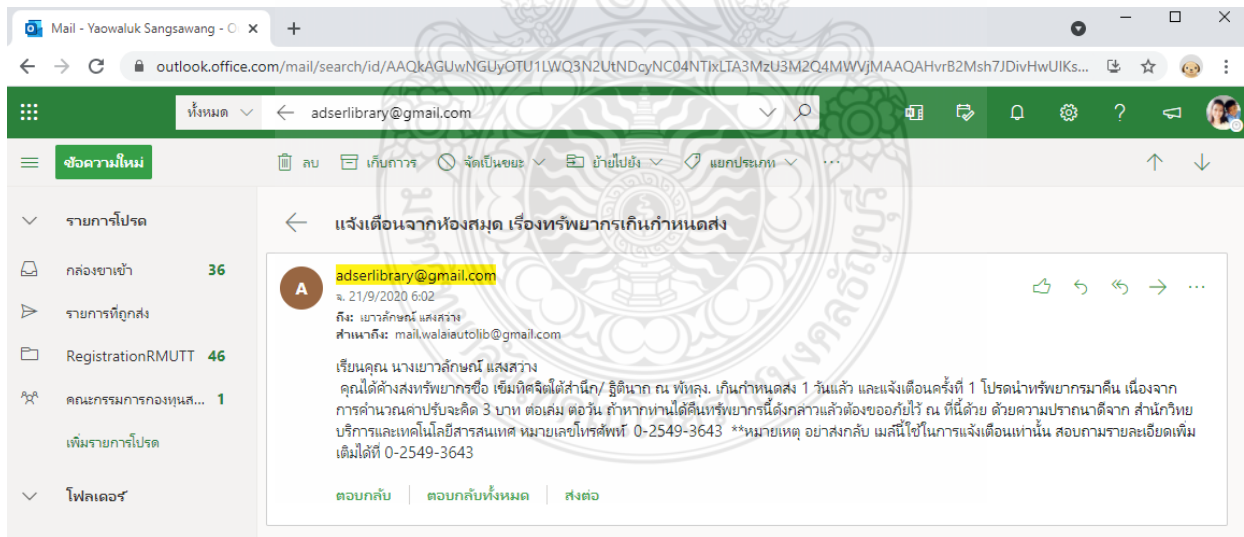
ภาพตัวอย่าง บริการแจ้งเตือนก่อนกำหนดผ่านระบบเมลส์สมาชิก

## 2. บริการแจ้งเตือนเมื่อถึงกำหนดส่งทรัพยากรผ่านระบบเมลล์สมาชิก



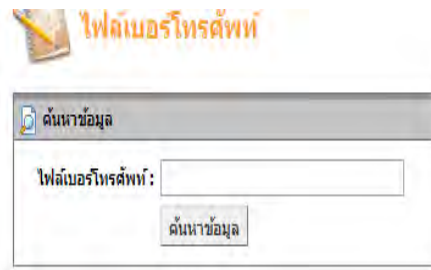
ภาพตัวอย่าง บริการแจ้งเตือนเมื่อถึงกำหนดส่งผ่านระบบเมลล์สมาชิก

## 3. บริการแจ้งเตือนเมื่อเกินกำหนดทรัพยากรและรายการค่าปรับผ่านระบบเมลล์สมาชิก



ภาพตัวอย่าง บริการแจ้งเตือนเมื่อเกินกำหนดผ่านระบบเมลล์สมาชิก

#### 4. บริการส่ง SMS แจ้งเตือนกำหนดส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศ



ภาพตัวอย่าง ระบบบริการการส่ง SMS

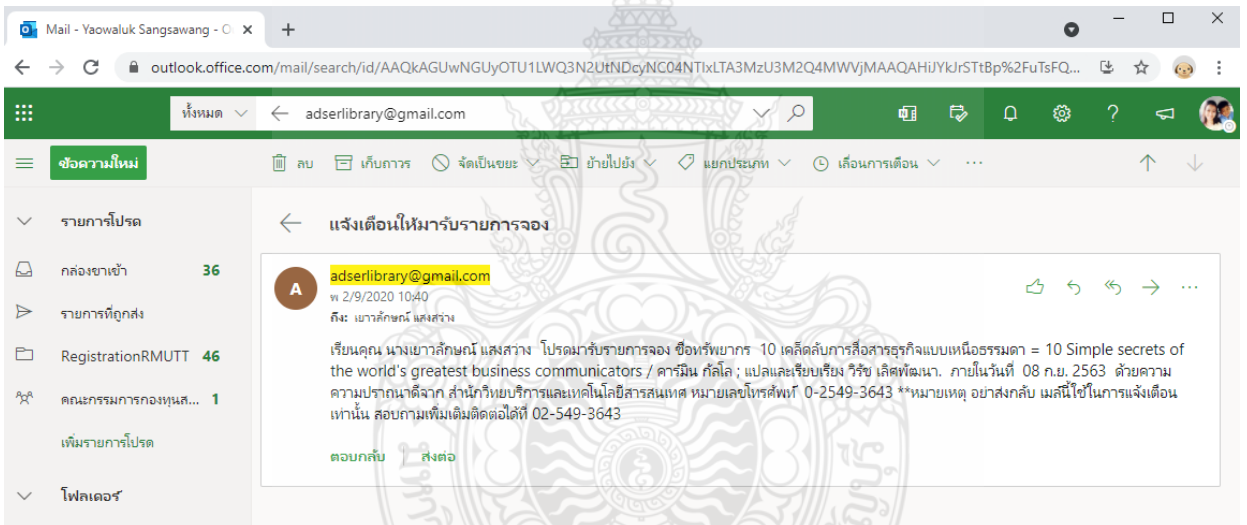
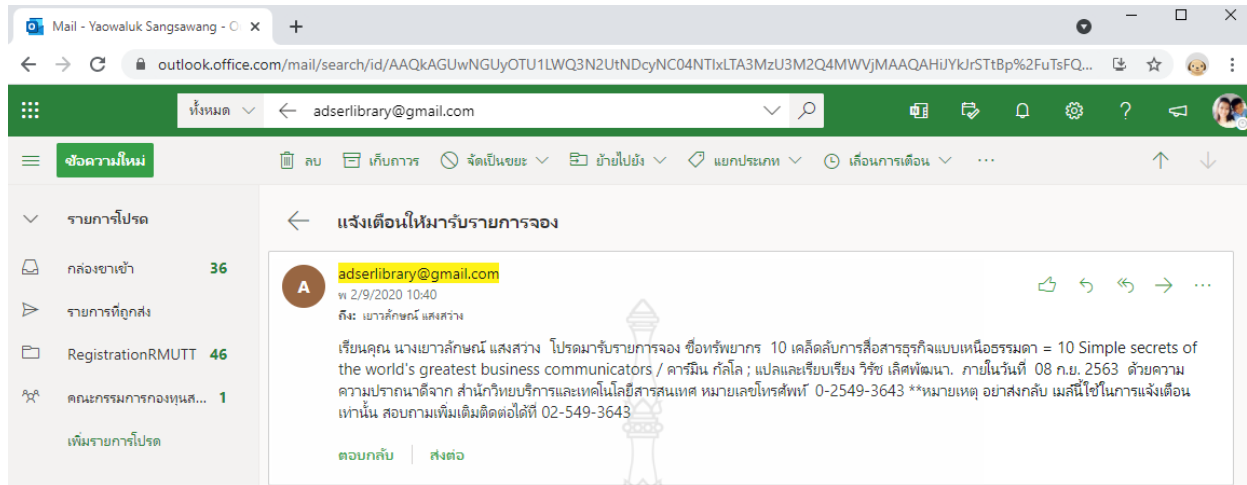
<input type="checkbox"/>	ไฟล์เมอริโทรศัพท์	Download	จำนวนเบอร์	วันที่สร้าง	ลบ
<input type="checkbox"/>	ล่าสุด.xlsx		43	07 ธ.ค. 2563 09:35:55	
<input type="checkbox"/>	ล่าสุด63.xlsx		1	22 ก.ค. 2563 15:11:45	
<input type="checkbox"/>	ล่าสุด CKC.xlsx		1	15 ส.ค. 2562 15:27:41	
<input type="checkbox"/>	ล่าสุดCKC.xlsx		6	13 ส.ค. 2562 10:30:51	
<input type="checkbox"/>	ล่าสุด.xlsx		122	14 ส.ค. 2561 09:34:05	
<input type="checkbox"/>	ล่าสุดจ.xlsx		45	04 มี.ย. 2561 08:57:57	
<input type="checkbox"/>	ล่าสุด 2.xlsx		45	18 เม.ย. 2559 09:56:17	
<input type="checkbox"/>	ล่าสุด1.xlsx		45	28 มี.ค. 2559 11:14:41	
<input type="checkbox"/>	ล่าสุด 12.xlsx		45	07 มี.ค. 2559 09:32:25	
<input type="checkbox"/>	ล่าสุด 1.xlsx		45	08 ก.พ. 2559 09:12:39	
<input type="checkbox"/>	ล่าสุด 12.csv		45	01 ก.พ. 2559 09:38:32	
<input type="checkbox"/>	ล่าสุด12.xlsx		45	25 ม.ค. 2559 09:36:41	
<input type="checkbox"/>	Book1-1.xls		45	27 พ.ย. 2558 13:37:44	
<input type="checkbox"/>	ล่าสุด.xlsx		45	03 พ.ย. 2557 10:24:39	
<input type="checkbox"/>	ล่าสุดยี่สิบเจ็ดตุลา.xlsx		45	27 ต.ค. 2557 11:43:41	
<input type="checkbox"/>	ล่าสุดยี่สิบตุลา.xlsx		45	20 ต.ค. 2557 10:29:40	
<input type="checkbox"/>	ล่าสุด ( เล็ก ).xls		45	14 ต.ค. 2557 11:00:38	
<input type="checkbox"/>	ล่าสุดสิบสามตุลา.xlsx		45	13 ต.ค. 2557 10:59:07	
<input type="checkbox"/>	ล่าสุดหกตุลา.xlsx		45	06 ต.ค. 2557 09:58:57	
<input type="checkbox"/>	ล่าสุดยี่สิบเก้า.xlsx		45	29 ก.ย. 2557 10:24:11	
<input type="checkbox"/>	ล่าสุดยี่สิบสอง.xlsx		45	22 ก.ย. 2557 10:47:54	
<input type="checkbox"/>	ล่าสุดสิบห้า.xlsx		45	15 ก.ย. 2557 09:54:26	

ภาพตัวอย่าง ระบบบริการการส่ง SMS

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
4														
5	วันที่	จำนวนที่ส่งถึง	Incomplete	จำนวนที่ส่ง										
6	01-Mar-2020	0	0	0										
7	02-Mar-2020	112	14	126										
8	03-Mar-2020	0	0	0										
9	04-Mar-2020	0	0	0										
10	05-Mar-2020	0	0	0										
11	06-Mar-2020	0	0	0										
12	07-Mar-2020	0	0	0										
13	08-Mar-2020	0	0	0										
14	09-Mar-2020	93	16	109										
15	10-Mar-2020	0	0	0										
16	11-Mar-2020	0	0	0										
17	12-Mar-2020	0	0	0										
18	13-Mar-2020	0	0	0										
19	14-Mar-2020	0	0	0										
20	15-Mar-2020	0	0	0										
21	16-Mar-2020	107	16	123										
22	17-Mar-2020	0	0	0										
23	18-Mar-2020	0	0	0										
24	19-Mar-2020	0	0	0										
25	20-Mar-2020	0	0	0										
26	21-Mar-2020	0	0	0										
27	22-Mar-2020	0	0	0										
28	23-Mar-2020	0	0	0										
29	24-Mar-2020	0	0	0										
30	25-Mar-2020	0	0	0										
31	26-Mar-2020	0	0	0										
32	27-Mar-2020	0	0	0										
33	28-Mar-2020	0	0	0										
34	29-Mar-2020	0	0	0										
35	30-Mar-2020	0	0	0										
36	31-Mar-2020	0	0	0										
37	ยอดรวมทั้งหมด	312	46	358										
38														

ภาพตัวอย่าง รายการการส่ง SMS แจ้างเดือน

## 5. บริการแจ้งเตือนให้มารับทรัพยากรที่มีรายการจอง



ภาพตัวอย่าง การแจ้งเตือนให้มารับรายการหนังสือจอง

## 6. การประชาสัมพันธ์กำหนดวันสิ้นสุดการยืมคืนทรัพยากร

**แจ้งเตือนสิ้นสุดการยืม-คืนหนังสือ ภาคการศึกษาที่ 2/2562**

**1 เมษายน 63 สิ้นสุดการยืม-คืนหนังสือ**

- ขอให้ส่งคืนหนังสือตามกำหนด
- เก็บกำหนดเสียค่าบริการ 3 บาท/วัน/เล่ม

ติดต่อสอบถามเพิ่มเติมได้ที่ งานบริการยืม-คืน 0 2549 3643  
อาคารวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
หรือ ผ่านทาง LINE ID : @988lcdsb

**2 เมษายน 63 เริ่มยืมหนังสือได้ตามปกติ**

ห้องสมุด มทร.ธัญบุรี  
Published by Pluemchit Sorawech · March 31 ·

แจ้งเตือนสิ้นสุดการยืม-คืนหนังสือ ภาคการศึกษาที่ 2/2562

- 1 เมษายน 2563 สิ้นสุดการยืมคืนหนังสือ ขอให้ส่งคืนหนังสือตามกำหนด
- เก็บกำหนดเสียค่าบริการ 3 บาท/วัน/เล่ม
- 2 เมษายน 2563 เริ่มยืมหนังสือได้ตามปกติ

ติดต่อสอบถามเพิ่มเติมได้ที่  
งานบริการยืม-คืน โทร.0 2549 3643  
ผ่านทาง LINE ID : @988lcdsb

อาคารวิทยบริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มทร.ธัญบุรี

ติดตามข่าวสาร ห้องสมุด มทร.ธัญบุรี

- Website ห้องสมุด : [www.library.rmutt.ac.th](http://www.library.rmutt.ac.th)
- Facebook: ห้องสมุด มทร.ธัญบุรี ห้องสมุด มทร.ธัญบุรี
- ห้องสมุด มทร.ธัญบุรี
- Twitter: [twitter.com/rmutt\\_library](https://twitter.com/rmutt_library)

Email: [library@mail.rmutt.ac.th](mailto:library@mail.rmutt.ac.th)

ภาพตัวอย่าง การประชาสัมพันธ์การกำหนดสิ้นสุดการยืมคืนทรัพยากรทางเฟซบุ๊ก

# ภาคผนวกที่ 7

การบริการตอบคำถามและให้คำปรึกษาออนไลน์



## การบริการตอบคำถามและให้คำปรึกษาออนไลน์ผ่าน Line Official Account

การจัดตั้งกลุ่ม Line ผู้ดูแลเว็บไซต์, ผู้ดูแลระบบฐานข้อมูล, ผู้ดูแลงานบริการห้องสมุด เป็นต้น เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการ การบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การบริการคำแนะนำและให้คำปรึกษาด้านการใช้งานเว็บไซต์ รวมถึงการแจ้งปัญหาการใช้งานบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง การให้บริการในรูปแบบออนไลน์จะช่วยลดปัญหาในเรื่องของการโต้แย้ง การปะทะกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการได้ ดังนี้

### 1. Line Official Account ของผู้ดูแลงานบริการห้องสมุด

ทางห้องสมุดได้เพิ่มช่องทางการให้บริการตอบคำถามผ่านทาง LINE Library เพื่อใช้ในการติดต่อสอบถามข้อมูลและการขอรับบริการประเภทต่าง ๆ และช่วงสถานการณ์ Covid – 19 ทางห้องสมุดได้เพิ่มรูปแบบบริการให้ผู้รับบริการสามารถยืมหนังสือผ่าน LINE Library ได้ ด้วยการกรอกแบบฟอร์มการยืม (ตามแบบฟอร์มการยืมออนไลน์ในภาคผนวกที่ 5) และสามารถกำหนดวันนัดหมายเพื่อมารับหนังสือได้ หรือสามารถสอบถามข้อมูลในการตรวจสอบและชำระค่าปรับผ่านทาง LINE Library ได้ด้วยเช่นกัน

การชำระค่าปรับนั้นจะมีสถานการณ์หลาย ๆ รูปแบบที่เกิดขึ้น ซึ่งผู้ให้บริการจะมีการปรับคำแนะนำตามความเหมาะสม ทั้งในรูปแบบออนไลน์ และการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด



ภาพตัวอย่าง การตรวจสอบเพื่อขอจ่ายค่าปรับด้วยตนเอง

ค้นหา

สุเมธ เทศกุล 25 พ.ค. 2020  
สุเมธ เทศกุล ส่งอ...  
เสร็จสิ้น

Tum 22 พ.ค. 2020  
Tum ส่งสติ๊กเกอร์

Ploy - พลอย ... 22 พ.ค. 2020  
ขอบคุณค่ะ

Ton 20 พ.ค. 2020  
ครับ

Unknown 18 พ.ค. 2020  
ค่ะ

• ColdPloy • 18 พ.ค. 2020  
ได้ค่ะ  
เสร็จสิ้น

Siriluk 18 พ.ค. 2020  
Siriluk ส่งสติ๊กเกอร์  
เสร็จสิ้น

Unknown 18 พ.ค. 2020  
สมัครถ่ายบัตรปช...

Ploy - พลอย ... 22 พ.ค. 2020  
ขอบคุณค่ะ

Ton 20 พ.ค. 2020  
ครับ

Unknown 18 พ.ค. 2020  
ค่ะ

• ColdPloy • 18 พ.ค. 2020  
ได้ค่ะ  
เสร็จสิ้น

Siriluk 18 พ.ค. 2020  
Siriluk ส่งสติ๊กเกอร์  
เสร็จสิ้น

Unknown 18 พ.ค. 2020  
สมัครถ่ายบัตรปช...

Unknown 18 พ.ค. 2020  
กรอกข้อมูลตามลิ...

สุเมธ เทศกุล

สวัสดีครับ, ผมเป็นอาจารย์คณะวิศวกรรมศาสตร์-เรียน ป.เอก ที่ครุฯ, มีเพื่อนร่วมรุ่น ยืมหนังสือไว้ 3 เล่ม, ยังไม่ได้คืน ส่งไปรษณีย์จากตจว. มาฝากส่ง(เลยกำหนดส่ง), จะรบกวนประสานงานแทนเพื่อส่งคืนหนังสือและขออนุเคราะห์ ค่าปรับด้วยครับ

14.28 น.

ตามโหลต

อ่านแล้ว 16.30 น.

รอดตรวจสอบวันจันทร์ค่ะ เพ็งอ่านค่ะขอโทษค่ะ

รับทราบ

16.35 น.

25 พ.ค. 2020

อ่านแล้ว 9.10 น.

มีค่าปรับ 1,917 ค่ะ จีระศักดิ์ หมุนฆ่า

9.11 น.

อ่านแล้ว

ทำบันทึกถึงผอ.เลยค่ะ

อ่านแล้ว

แบบฟอร์มมีที่เคาน์เตอร์

อ่านแล้ว 9.12 น.

ผอ.ต้องเซ็นต์ค่ะ

9.13 น.

ขอบคุณครับ/หรือไม่ก็ต้องให้ อ.จีระศักดิ์ ชื้อหนังสือมาคืนจะถูกกว่าครับ, 555)

9.13 น.

อ่านแล้ว 9.13 น.

ค่ะ

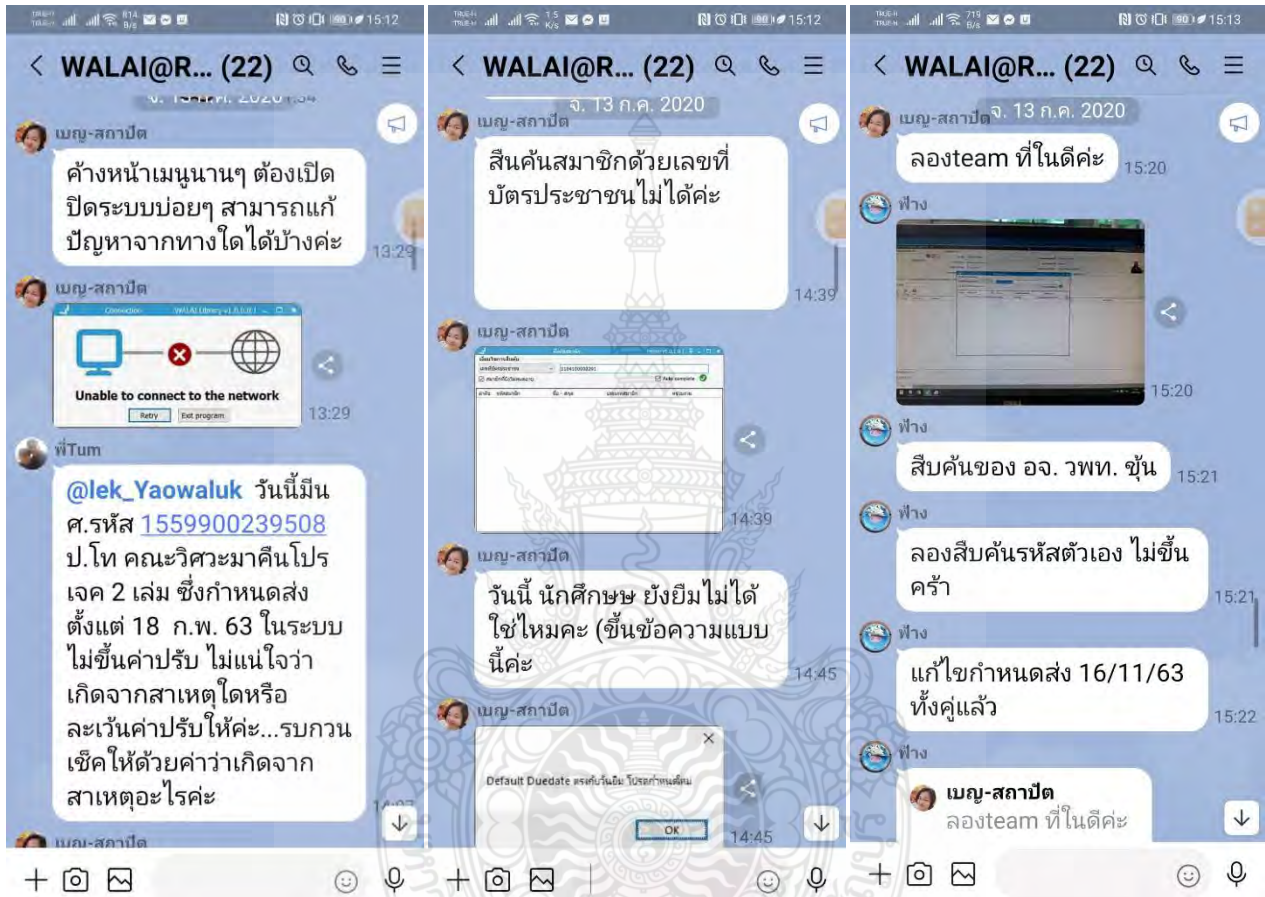
ขอบคุณ

9.13 น.

ภาพตัวอย่าง การขอลดหย่อนค่าปรับ

## 2. Line Official Account ของผู้ดูแลระบบฐานข้อมูล

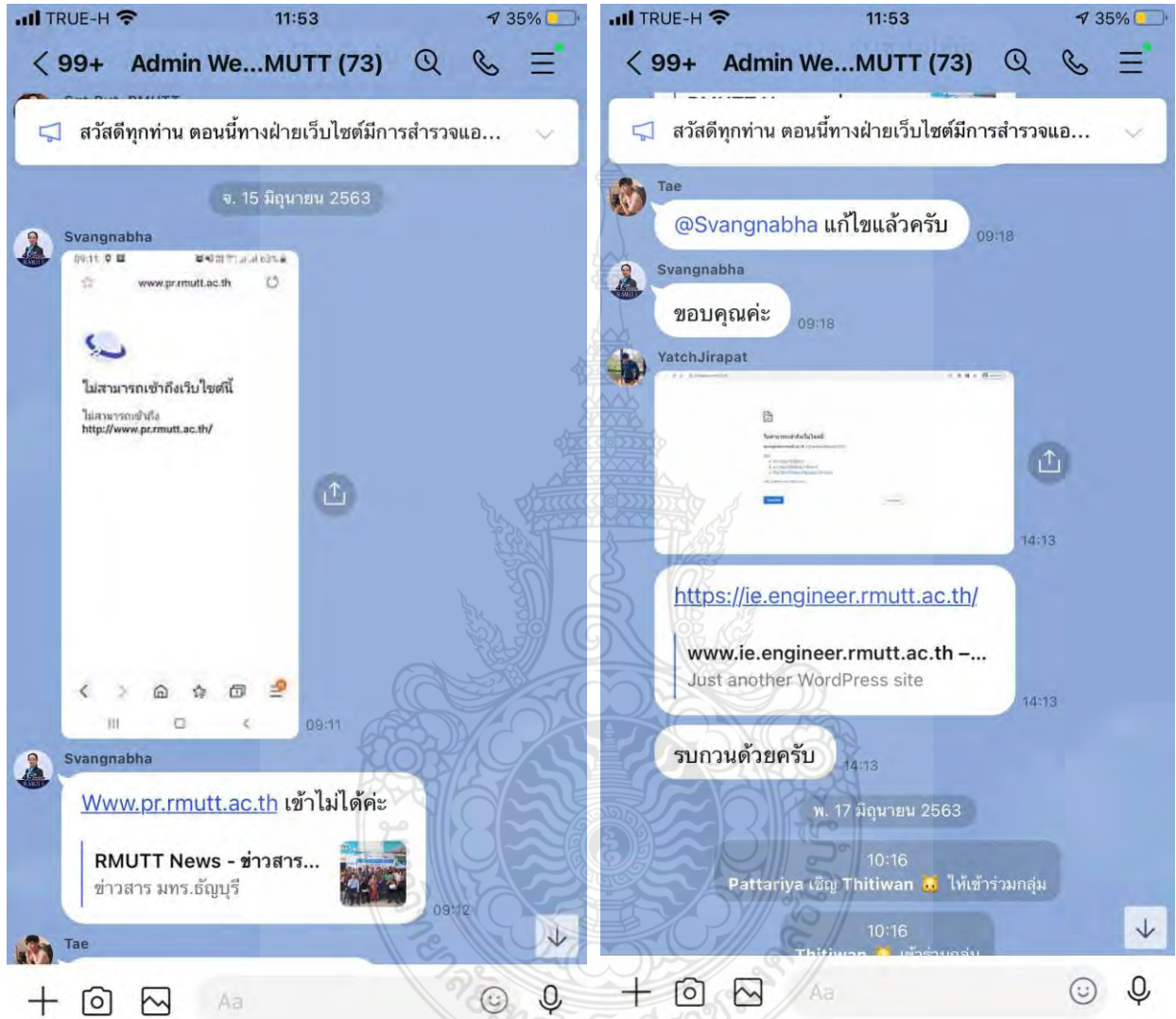
การจัดตั้งกลุ่ม Line ผู้ดูแลระบบฐานข้อมูล เพื่อใช้ในการบริการคำแนะนำและให้คำปรึกษาด้านการใช้งานระบบห้องสมุดอัตโนมัติร่วมกันกับหน่วยอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย รวมถึงการแจ้งปัญหาการใช้งานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ



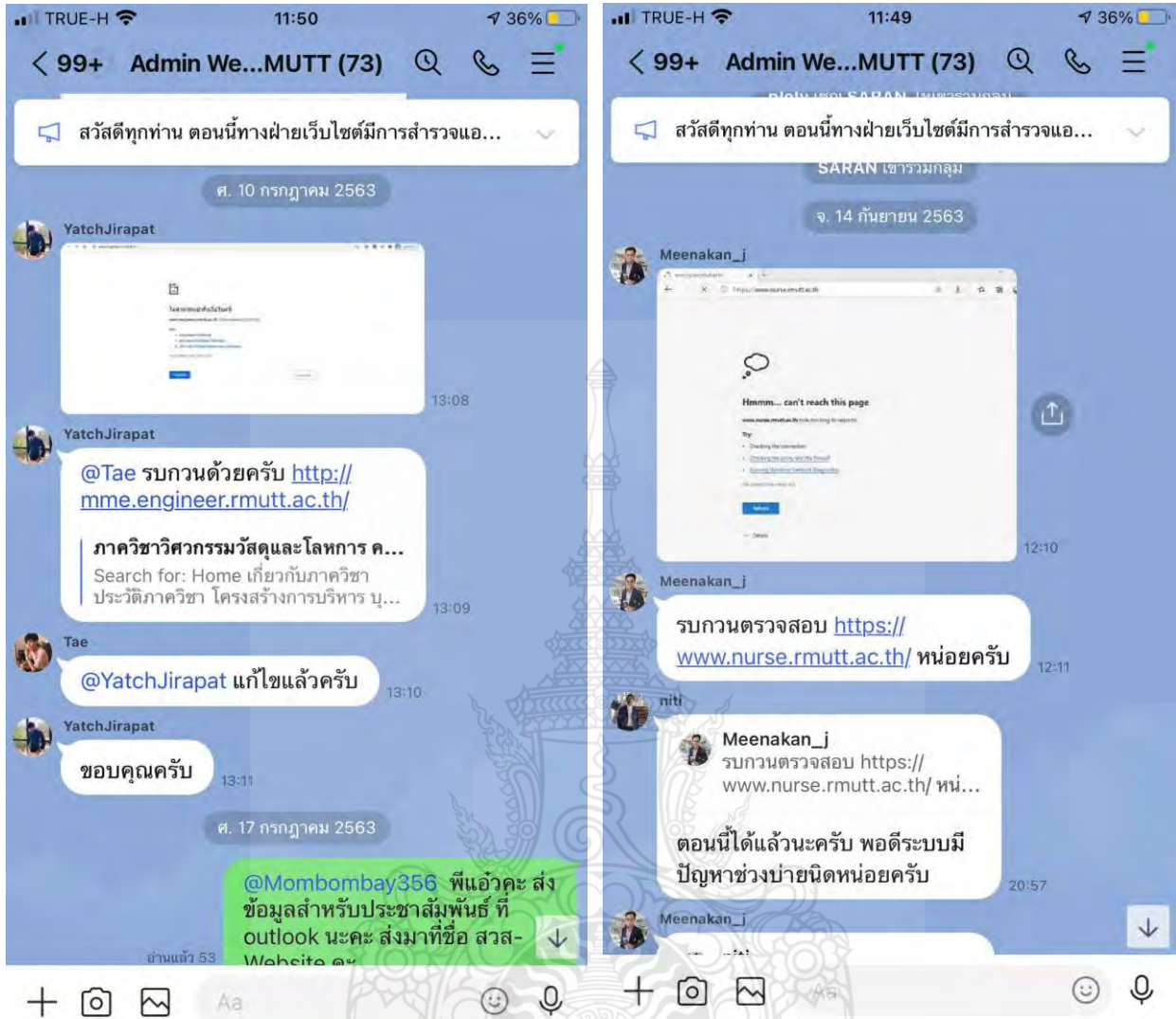
ภาพตัวอย่าง การแจ้งปัญหาการใช้งานระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

### 3. Line Official Account ของผู้ดูแลเว็บไซต์

การจัดตั้งกลุ่ม Line ผู้ดูแลเว็บไซต์ เพื่อใช้ในการบริการคำแนะนำและให้คำปรึกษาด้านการสร้างและใช้งานเว็บไซต์ รวมถึงการแจ้งปัญหาการใช้งานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง



ภาพตัวอย่าง การแจ้งปัญหาการใช้งานเว็บไซต์



ภาพตัวอย่าง การแจ้งปัญหาการใช้งานเว็บไซต์