



รายงานผลกิจกรรม

กิจกรรมเปิดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้การจัดการความความรู้ KM เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดี
ด้านการพัฒนาคุณภาพการบริการ

วันจันทร์ที่ ๒๙ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๒ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๓.๐๐ น.
ณ ห้องประชุมศูนย์การศึกษาพิเศษ ชั้น ๒ อาคารศูนย์การศึกษาพิเศษ
คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา



โดย

คณะกรรมการการจัดการความรู้
สำนักงานอธิการบดี

คณะกรรมการการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

E-mail : QAARU@hotmail.com และ Facebook : ARU KM

รายงานกิจกรรม
กิจกรรมเปิดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้การจัดการความรู้ KM เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดี
ด้านการพัฒนาคุณภาพการบริการ
วันจันทร์ที่ ๒๙ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๒ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๓.๐๐ น.
ณ ห้องประชุมศูนย์การศึกษาพิเศษ ชั้น ๒ อาคารศูนย์การศึกษาพิเศษ
คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

หลักการและเหตุผล

เพื่อให้เป็นไปตามภารกิจของสำนักงานอธิการบดี และสนับสนุนพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยที่เป็นสถาบันที่แสวงหาความรู้เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นความดีเลิศทางวิชาการและคุณธรรม มีการพัฒนาตนเองมีความรู้ มีความคิดสร้างสรรค์ มีความสามารถในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้น สำนักงานอธิการบดีจึงกำหนดนโยบายการจัดการความรู้ เพื่อเป็นทิศทางในการดำเนินการจัดการความรู้ขององค์กร อย่างมีประสิทธิภาพ มีการรวบรวมความรู้ที่มีอยู่อย่างเป็นระบบ ให้ทุกคนสามารถเข้าถึงความรู้ แลกเปลี่ยนความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้ที่มีความสามารถในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพตามภารกิจของสำนักงานอธิการบดี อันจะส่งผลให้สำนักงานอธิการบดี และมหาวิทยาลัยมีความสามารถในการแข่งขัน และพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

ดังนั้น สำนักงานอธิการบดี จึงได้กำหนดจัดกิจกรรมเปิดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การจัดการความรู้ KM เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดี พัฒนาคุณภาพการบริการ ในวันจันทร์ที่ ๒๙ เดือนเมษายน พ.ศ. ๒๕๖๒ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๒.๓๐ น. ณ ห้องประชุมศูนย์การศึกษาพิเศษ ชั้น ๒ อาคารศูนย์การศึกษาพิเศษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา โดยให้หน่วยงานระดับสำนัก/สถาบันต่างๆ ในมหาวิทยาลัยเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการจัดการความรู้ KM สู่องค์ความรู้ด้านการพัฒนาคุณภาพการบริการ ซึ่งกิจกรรมประกอบด้วย การเสวนา การพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ KM สู่องค์ความรู้ การพัฒนาคุณภาพการบริการ และกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้องค์ความรู้จากผู้เข้าร่วมกิจกรรม เพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดีในการยกระดับการบริการของสำนักงานอธิการบดีต่อไป

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความรู้การพัฒนาคุณภาพการบริการ
๒. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีแนวทางการพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ KM สู่องค์ความรู้ด้านการพัฒนาคุณภาพการบริการ
๓. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้เกิดการเรียนรู้ด้านเทคนิคการประสานงานที่ดี จากประสบการณ์จริง และนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

เป้าหมาย

เชิงปริมาณ

มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมประกอบด้วย ผู้บริหาร บุคลากร และเจ้าหน้าที่ ของคณะ สำนัก/สถาบัน จำนวน ๖๐ คน

เชิงคุณภาพ

๑. บุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรม มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความรู้ตามกระบวนการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบร้อยละ ๑๐๐

๒. สำนัก/สถาบัน มีแนวปฏิบัติที่ดีและมีคู่มือเทคนิคการประสานงานที่ดี

ระยะเวลาและสถานที่ในการดำเนินการ

วันจันทร์ที่ ๒๙ เดือนเมษายน พ.ศ. ๒๕๖๒ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๒.๓๐ น. ณ ห้องประชุมศูนย์การศึกษาพิเศษ ชั้น ๒ อาคารศูนย์การศึกษาพิเศษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

วิธีการดำเนินงาน

๑. วางแผนการดำเนินงาน
๒. เสนอโครงการเพื่อขออนุมัติ
๓. ติดต่อวิทยากรและประสานงานด้านเอกสารประกอบการบรรยายพิเศษ
๔. บันทึกข้อความแจ้งเวียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในมหาวิทยาลัยเพื่อเข้าร่วมโครงการและใบตอบรับการเข้าร่วมกิจกรรม
๕. ดำเนินการจัดกิจกรรม
๖. ประเมินและติดตามผล

รูปแบบการสัมมนาทางวิชาการ

๑. การบรรยายพิเศษ
๒. กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และเสวนา
๓. การตอบข้อซักถาม

ปฏิทินการปฏิบัติงาน

ลำดับ	ขั้นตอน / กิจกรรม	พ.ศ. ๒๕๖๑			พ.ศ. ๒๕๖๒									
		ไตรมาส ๑			ไตรมาส ๒			ไตรมาส ๓		ไตรมาส ๔				
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
๑	วางแผนการดำเนินงาน													
๒	เสนอโครงการเพื่อขออนุมัติ													
๓	ติดต่อวิทยากรและประสานงานด้านเอกสารประกอบการบรรยายพิเศษ													
๔	บันทึกข้อความแจ้งเวียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในมหาวิทยาลัย และใบตอบรับการเข้าร่วมกิจกรรม													
๕	ดำเนินการจัดกิจกรรม													
๖	ประเมินและติดตามผล													

งบประมาณในการดำเนินงาน

- | | | |
|---|---------------|------------|
| ๑. ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่มผู้เข้าอบรม ๖๐ คน*๓๕บาท*๑ มื้อ | ๒,๑๐๐ | บาท |
| ๒. ค่าอาหารกลางวัน ๖๐ คน จำนวน ๖๐*๑๐๐ บาท | ๖,๐๐๐ | บาท |
| ๓. ค่าจัดทำเอกสารประกอบการอบรม จำนวน ๖๐ ชุด*๓๕ บาท | ๒,๑๐๐ | บาท |
| งบประมาณสำหรับการดำเนินการทั้งสิ้น | ๑๐,๒๐๐ | บาท |

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความรู้เรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริการ
๒. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีแนวทางการพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ KM สู่องค์ความรู้ ด้านการพัฒนาคุณภาพการบริการ
๓. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้เกิดการเรียนรู้ด้านการพัฒนาคุณภาพการบริการจากประสบการณ์จริง และนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน



กำหนดการ

กิจกรรมเปิดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้การจัดการความรู้ KM เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดี
ด้านการพัฒนาคุณภาพการบริการ

วันจันทร์ที่ ๒๙ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๒ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๓.๐๐ น.

ณ ห้องประชุมศูนย์การศึกษาพิเศษ ชั้น ๒ อาคารศูนย์การศึกษาพิเศษ
คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

เวลา	กิจกรรม
๐๘.๓๐ - ๐๙.๐๐ น.	ลงทะเบียนพร้อมรับประทานอาหารว่าง
๐๙.๐๐ - ๐๙.๑๕ น.	กล่าวรายงานวัตถุประสงค์ โดย นางลักขณา เตชวงษ์ ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี
๐๙.๑๕ - ๐๙.๓๐ น.	กล่าวเปิดกิจกรรม โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์บุญไท เจริญผล ผู้ช่วยอธิการบดีบดีฝ่ายงานประกันคุณภาพ
๐๙.๓๐ - ๑๐.๕๐ น.	เสวนาการพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ KM สู่องค์ความรู้ ด้านการพัฒนาคุณภาพการบริการ ผู้ร่วมเสวนา : - นายพัทธ์ แดงพันธ์ ตำแหน่ง นักวิชาการการศึกษา สถาบันอยุธยาศึกษา - นายภาณุพันธ์ พันธุ์รัมย์ ตำแหน่ง นักวิชาการการศึกษา คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี - นางอมรรัตน์ อมรนาถ ตำแหน่ง นักวิชาการสถิติ สำนักงานอธิการบดี พิธีกรดำเนินการเสวนา โดย นายเกียรติศักดิ์ เจริญใจ ตำแหน่ง หัวหน้างานประชาสัมพันธ์
๑๐.๕๐ - ๑๒.๐๐ น.	ผู้เข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้องค์ความรู้ด้านการพัฒนาคุณภาพการ บริการ
๑๒.๐๐ - ๑๒.๓๐ น.	ตอบข้อซักถาม ถ่ายภาพร่วมกัน และกล่าวปิดกิจกรรม
๑๒.๓๐ - ๑๓.๐๐ น.	รับประทานอาหารกลางวัน

จัดโดย : สำนักงานอธิการบดี

ผู้ประสานงาน : นางสาวนันทนา ศรีชัยมูล โทร ๐๙๘-๒๗๕-๙๔๙๓ ภายใน ๑๕๕๓

สรุปสาระสำคัญ

กิจกรรมเปิดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้การจัดการความรู้ KM เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดี
ด้านการพัฒนาคุณภาพการบริการ

วันจันทร์ที่ ๒๙ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๒ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๓.๐๐ น.

ณ ห้องประชุมศูนย์การศึกษาพิเศษ ชั้น ๒ อาคารศูนย์การศึกษาพิเศษ

คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

.....

ประธานกล่าวเปิดงาน โดย อาจารย์จิรศักดิ์ ชูวรานนท์ รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร
กล่าวรายงานวัตถุประสงค์ โดย นายพรทิวา สันทัด ประธานคณะกรรมการการจัดการความรู้
กิจกรรมเปิดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การจัดการความรู้ KM เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดี
ด้านการพัฒนาคุณภาพการบริการ โดยมีตัวแทนบุคลากรที่ได้การยอมรับเป็นผู้ให้บริการที่มีคุณภาพและเป็น
บุคลากรดีเด่นของหน่วยงานระดับสำนัก/สถาบัน ได้แก่

- 1) นายพัทธ์ แดงพันธ์ ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา สถาบันอยุธยาศึกษา
- 2) นายภาณุพันธ์ พันธุ์รัมย์ ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- 3) นางอมรรัตน์ อมรนาถ ตำแหน่ง นักวิชาการสถิติ สำนักงานอธิการบดี

พิธีกรดำเนินการเสวนา โดย นายเกียรติศักดิ์ เจริญใจ ตำแหน่ง รักษาการหัวหน้างานสื่อสารองค์กร
พิธีกรดำเนินการเสวนาตั้งกรอบคำถามตามประเด็น การพัฒนาคุณภาพการบริการ

1. เทคนิคการพัฒนาคุณภาพการบริการ
2. แนวทางและขั้นตอนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
 - 2.1 กำหนดจุดบกพร่องที่ควรแก้ไข
 - 2.2 การตั้งเป้าหมายร่วมกัน
3. ทำให้ผู้รับบริการพอ
4. ทำให้ผู้รับบริการสุขใจ
5. ทำให้ผู้รับบริการได้มากกว่าหรือเกินความคาดหวัง

จากการเปิดประเด็นข้างต้น สามารถสรุปสาระสำคัญในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้ดังนี้

1. ด้านบุคคลผู้ให้บริการ

1.1 มีทัศนคติที่ดีและใจรักบริการ

การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจและกลับมาใช้บริการอีกครั้งหรือการบอกต่อ ต้องมาจากจิตใจและทัศนคติของผู้ให้บริการที่ต้องรับรู้ว่า ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด จะต้องอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือให้เต็มที่ตามกำลังความสามารถ รวมทั้งให้บริการตรงตามความต้องการและบรรลุวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการ

แนวปฏิบัติ

- 1) ปลูกฝังวัฒนธรรมในหน่วยงานทั้งในระดับคณะ สำนัก/สถาบัน และกอง ให้บุคลากรทั้งสายสนับสนุนและสายวิชาการ ให้ตระหนักว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด
- 2) มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการบริการของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ และนำผลการประเมินมาปรับปรุงแนวทางการให้บริการ
- 3) อบรมพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านการบริการให้สูงขึ้น และหากไม่สามารถให้บริการหรือปรับปรุงตนเองได้ควรพิจารณาย้ายไปทำงานในส่วนสนับสนุนที่ไม่ต้องติดต่อกับผู้รับบริการ

1.2 รู้เขา-รู้เรา

ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ในงานของตนเองอย่างถ่องแท้ รวมทั้งกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ให้บริการได้ถูกต้อง สามารถใช้ความรู้ที่มีแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้ และหากผู้ให้บริการมีความรู้ที่ถูกต้องจะสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี

แนวปฏิบัติ

- 1) พัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านบริการ ใช้ระบบพี่เลี้ยง พี่สอนน้อง ถ่ายทอดประสบการณ์ทำงานจริง โดยรุ่นพี่ต้นแบบที่ให้บริการเป็นที่ยอมรับ
- 2) มีนโยบายให้รางวัลและเชิดชูเกียรติแก่บุคลากรที่ให้บริการดีเพื่อเป็นต้นแบบ

1.3 อ่อนน้อม มีความอดทน

ผู้ให้บริการควรมีกริยามารยาทสุภาพอ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติผู้รับบริการ ซึ่งการพัฒนาบุคลิกภาพสามารถอบรมเชิงปฏิบัติการที่เน้นให้เกิดความสุภาพมีมนุษยสัมพันธ์ และสามารถทำงานอย่างมีความสุข

1.4 ให้บริการด้วยความเสมอภาค

ผู้ให้บริการต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน เนื่องจากหน่วยงานเป็นสถาบันทางการศึกษาให้ความรู้ทางวิชาการ ผู้รับบริการมีทั้งนักศึกษา ประชาชน ผู้รับเหมาซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการบริการ “บริการเหมือนครอบครัวเดียวกัน” และคำนี้ที่ใช้ได้มายาวนาน คือ “สวัสดิ์ ขอโทษ รับฟัง”

แนวปฏิบัติ

ควรสร้างมาตรฐานของกระบวนการให้บริการ เช่น ถ้อยคำที่ใช้พูดกับผู้รับบริการให้ทุกคนถือปฏิบัติร่วมกัน เช่น สวัสดิ์คะ ติดต่อเรื่องอะไรครับ/ค่ะ” เป็นต้น

1.5 มีเป้าหมายและอุดมการณ์

หากการทำงานที่มีเป้าหมายและอุดมการณ์ จะส่งผลให้บุคลากรทำงานอย่างมีความสุข

2. ด้านนโยบาย

- 1) ผู้บริหารให้ความสำคัญและจริงจังกับการยกระดับคุณภาพการให้บริการ
- 2) ผู้บริหารมีแนวทางและนโยบาย โดยให้บริการเหมือนเป็นครอบครัวเดียวกัน

3. ด้านสถานที่สภาพแวดล้อม

- 1) สถานที่และภูมิทัศน์ควรสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม

- 2) จัดให้มีที่นั่งอย่างเพียงพอ
- 3) มีแผนผังจุดบริการตามลำดับขั้นตอน มีป้ายชี้บ่งบอกสถานที่รับบริการต่างๆ
- 4) จัดเตรียมวัสดุสำนักงานบริการตามจุดอย่างเหมาะสม เช่น กองบริการการศึกษาบริการ
ปากกาแก่นักเรียนที่มาสัครเรียน เป็นต้น
- 5) จัดมีมุมบริการเครื่องดื่มเนื่องจากอากาศประเทศไทยร้อน หรือมุมสารความรู้ หนังสือ เป็นต้น

การพัฒนาคุณภาพการบริการ

ทุกเป้าหมายภารกิจพิชิตผ่าน
 เก่งเนื่องงานเชี่ยวชาญจริงยิ่งใหญ่
 งานสำเร็จโดดเด่นนั้นมันประจักษ์
 ต้องตระหนักอีกสิ่งหนึ่งซึ่งแต่งเติม

“บริการ” คือหัวใจยิ่งใหญ่กว่า
 พัฒนาทุกแนวทางหมั่นสร้างเสริม
 ยกระดับให้สูงค่ามากกว่าเดิม
 โดยต้องเริ่มจากเราในที่ตั้งใจ

ขอขอบคุณทุกคน ส่ง-รับต่อ
 ไม่ย่อท้อร่วมมือกันงานยิ่งใหญ่
 คุณค่าที่ได้รับ “ประทับใจ”
 ปรบมือให้พลังสำคัญทุกท่านเออ.

เพลินตา โมสกุล
 ผู้อำนวยการกองกลาง สำนักงานอธิการบดี
 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
 ผู้ประพันธ์
 29 เมษายน 2562

ประมวลภาพกิจกรรม



ประมวลภาพกิจกรรม (ต่อ)



ประมวลภาพกิจกรรม (ต่อ)



ประมวลภาพกิจกรรม (ต่อ)

