รายงานโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อส่งเสริมและพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ประจำปี 2553

วันที่ 15 กันยายน 2553 ณ ห้องเอื้องมัจฉา อาคารยุพราชวิทยมงคล มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย



จัดโดย

กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

บทนำ

ในการบริหารงานองค์การให้ประสบความสำเร็จ ทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่มีส่วนเกื้อหนุน แม้ว่าองค์กรจะมีแผนงานและนโยบายที่ดี มีเงินทุนเพียงพอ หากบุคลากรขององค์การขาดความรู้และทักษะที่จำเป็น ตลอดจนแนวปฏิบัติที่ดีในการทำงานแล้ว เป็นการยากที่จะทำให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมายได้

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย เล็งเห็นความสำคัญเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลโดยใช้วิธีการจัดการความรู้ จึงจัดโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อส่งเสริมและพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ประจำปี 2553 ขึ้น เพื่อเป็นเวทีที่ให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยฯ ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันผ่านนิทรรศการแสดงผลการดำเนินการจัดการความรู้ของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยฯ รวมถึงการนำเสนอแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อหน่วยงานได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดีระหว่างกัน และใช้เป็นตัวแบบในการพัฒนาการปฏิบัติงาน และดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ของหน่วยงานต่อไป

กองบริหารงานบุคคล

ตุลาคม 2553

สารบัญ

หน้า

บทนำ ก

สารบัญ ข

บทที่ 1 บทสรุป โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อส่งเสริมและพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ประจำปี 2553 1

บทที่ 2 สรุปประเด็นปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะจากการจัดอบรม 2

บทที่ 3 การประเมินผล

ตาราง 1.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้เข้าร่วมโครงการ 3

ตาราง 1.2 แสดงจำนวนและร้อยละของภาพรวมในการจัดโครงการ 3

ตาราง 1.3 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความรู้และประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน .. 4

บทที่ 4 หัวข้อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของแต่ละหน่วยงาน 5

บทที่ 5 ภาพบรรยากาศ 17

บทที่ 6 ภาคผนวก

6.1 ประวัติวิทยากร 23

6.2 โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อส่งเสริมและพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ประจำปี 2553 26

6.3 คำสั่งให้บุคลากรเข้ารับการอบรม 31

6.4 แจ้งเลื่อนการอบรม 40

6.5 ขอเชิญประชุม 41

6.6 ขอเชิญร่วมโครงการ 42

6.7 หนังสือเชิญวิทยากร 43

6.8 เอกสารประกอบการอบรม 45

บทที่ 1
บทสรุป โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อส่งเสริมและพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ประจำปี 2553

โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อส่งเสริมและพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ประจำปี 2553 ได้เริ่มวางแผนโครงการเมื่อเดือนสิงหาคม 2553 รับผิดชอบโดยกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย และมีกำหนดจัดโครงการ ในวันที่ 15 กันยายน 2553 เวลา 08.30 – 16.30 น. ณ ห้องเอื้องมัจฉา อาคารยุพราชวิทยมงคล มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย การดำเนินการแต่ละขั้นตอนได้รับความร่วมมือจากทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี โครงการนี้มีหน่วยงานส่งหัวข้อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จำนวนทั้งสิ้น 29 หัวข้อ และมีผู้เข้าร่วมโครงการ จำนวน 163 คน จาก 29 หน่วยงาน

กำหนดการในวันที่ 15 กันยายน 2553 มีวิทยากร จำนวน 3 ท่าน บรรยายให้ความรู้ ได้แก่

1. รองศาสตราจารย์ ดร.ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล ผู้อำนวยการโครงการ วท.ม.(การจัดการความรู้) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต บรรยายในหัวข้อ **“การบริหารจัดการความรู้”**

2. อาจารย์ ดร.เสงี่ยม บุญพัฒน์ และอาจารย์ปทุมพร แก้วคำ โปรแกรมวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย บรรยายในหัวข้อ **“การสร้างมาตรฐานการให้บริการ”**

บัดนี้ การดำเนินโครงการได้เสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว โดยมีผู้เข้าร่วมโครงการทั้งสิ้น 163 คน คิดเป็นร้อยละ 89.56 ของผู้เข้าร่วมโครงการทั้งหมด(182 คน) ถือว่าผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัดผลสำเร็จของโครงการ และได้รับแบบประเมินคืน จำนวน 42 ชุด

การประเมินผล

การประเมินผลโครงการ ประเมินโดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows โดยผลการประเมิน มีดังนี้

ด้านประสิทธิภาพของโครงการ

ที่	ประเด็น	ผลการประเมิน
1	จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ	163 คน คิดเป็นร้อยละ 89.56
2	ภาพรวมของโครงการ	มีประสิทธิภาพในระดับ มาก
3	ผู้เข้าร่วมโครงการได้รับความรู้และมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	ได้รับความรู้ในระดับ มาก

บทที่ 2

สรุปประเด็น ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะจากการจัดอบรม

โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อส่งเสริมและพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ประจำปี 2553 คณะผู้จัดโครงการ พบปัญหาที่เป็นอุปสรรคในการดำเนินโครงการซึ่งมีอยู่หลายปัจจัย สามารถสรุปได้ ดังนี้

ปัญหา	รายละเอียด	แนวทางปรับปรุงแก้ไขครั้งต่อไป
1. การจัดทำโครงการ	-	-
2. ด้านการประสานงาน	หน่วยงานต่าง ๆ ไม่ส่งหัวข้อตามกำหนด และยังไม่เข้าใจเกี่ยวกับหลักสูตรที่จัด	ประสานหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งให้ข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรที่จัด
3. อุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดโครงการ	-	-
4. ด้านเอกสารประกอบโครงการ	ได้รับเอกสารและข้อมูลจากวิทยากรล่าช้า	ติดต่อประสานงานกับวิทยากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อเตรียมเอกสารให้พร้อมก่อนจัดโครงการ 3 วัน
5. ด้านสถานที่	มีหน่วยงานเข้าร่วมจำนวนมาก ทำให้สถานที่ไม่เพียงพอ	เปลี่ยนสถานที่ใหม่ ให้พอเหมาะกับจำนวนหน่วยงานที่เข้าร่วม

บทที่ 3
การประเมินผล

การประเมินผลโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อส่งเสริมและพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ประจำปี 2553 ใช้โปรแกรม SPSS for Windows เพื่อวัดประสิทธิภาพในการจัดโครงการ

การแปลค่า

4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

<u>การประเมินประสิทธิภาพของโครงการ</u>

ตาราง 1.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้เข้าร่วมโครงการ

บุคลากร	จำนวน	ร้อยละ
บุคลากรเข้าร่วมโครงการ	163	89.56
บุคลากรที่ไม่ได้เข้าร่วม	19	10.44
รวม	**45**	**100.0**

จากตาราง 1.1 พบว่า บุคลากรเข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ฯ จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 89.56 และไม่ได้เข้าร่วม จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 10.44

ตาราง 1.2 แสดงจำนวนและร้อยละของประสิทธิภาพในการจัดโครงการ

ประเด็นในการพิจารณา	สายสนับสนุน		
	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
การลงทะเบียน	42	4.05	มาก
เอกสารประกอบการบรรยาย	42	3.52	มาก
สถานที่จัดอบรม	42	4.38	มากที่สุด
โสตทัศนูปกรณ์	42	4.31	มากที่สุด

ประเด็นในการพิจารณา	สายสนับสนุน		
	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
อาหาร/เครื่องดื่ม/ของว่าง	42	4.45	มากที่สุด
ภาพรวมในการจัดโครงการ	42	4.10	มาก

จากตาราง 1.2 พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการจัดโครงการในภาพรวม อยู่ในระดับ **มาก** โดยพึงพอใจในด้านอาหาร/เครื่องดื่ม/ของว่าง ,สถานที่จัดอบรม ,โสตทัศนูปกรณ์ ในระดับ **มากที่สุด** ตามลำดับ

ตาราง 1.3 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความรู้และประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

ประเด็นในการพิจารณา	สายสนับสนุน		
	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
ความรู้เกี่ยวกับการจัดการความรู้ ที่เพิ่มขึ้นหลังจากเข้าร่วมโครงการ	42	3.90	มาก
ประโยชน์ที่มีต่อการปฏิบัติงาน	42	4.05	มาก

จากตาราง 1.3 พบว่า บุคลากรได้ความรู้เกี่ยวกับการจัดการความรู้เพิ่มขึ้น และความรู้ที่ได้รับมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งมีเจตคติที่ดีต่อมหาวิทยาลัย ในระดับ **มาก**

บทที่ 4
หัวข้อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของแต่ละหน่วยงาน

1. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เสนอหัวข้อ “วิทยาศาสตร์เพื่อชุมชน”



2. คณะครุศาสตร์ เสนอหัวข้อ “โครงการสวนพฤกษศาสตร์ในโรงเรียน”



3. คณะมนุษยศาสตร์ เสนอหัวข้อ “พัฒนาภาษาอังกฤษด้วย Ellis”



4. คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม เสนอหัวข้อ “การจัดการองค์ความรู้ระบบการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคณบดี คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม”



5. คณะวิทยาการจัดการ เสนอหัวข้อ “การสร้างองค์กรแห่งความสุขด้วย Happy Work Place”



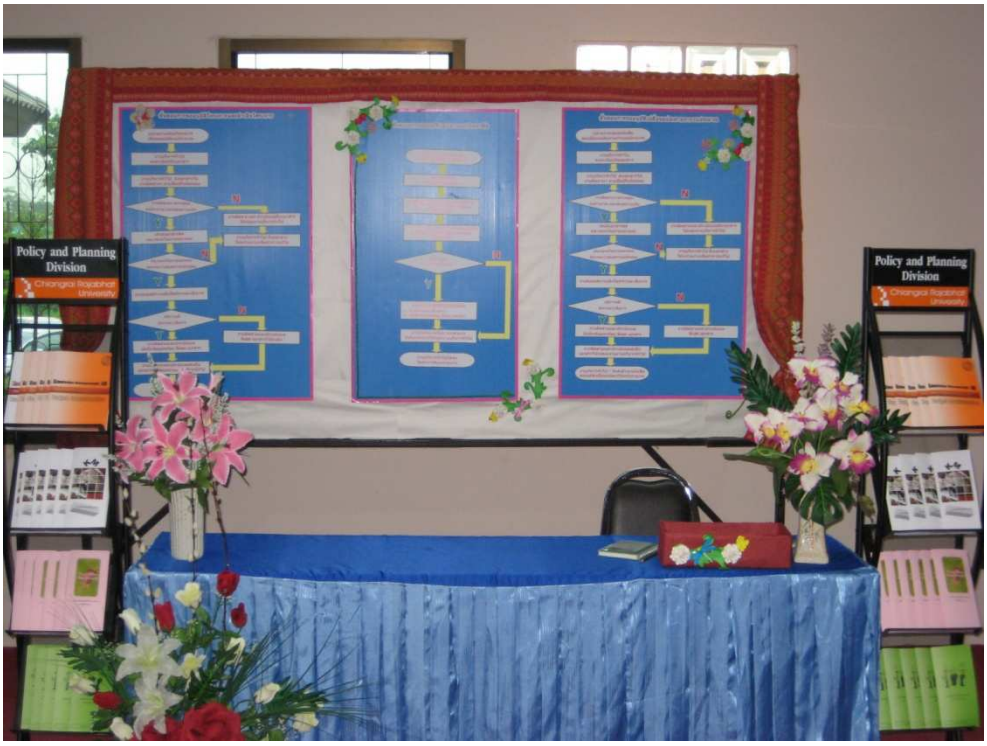
6. วิทยาลัยการแพทย์พื้นบ้านและการแพทย์ทางเลือก เสนอหัวข้อ “การบริหารจัดการบุคลากรด้านวิชาชีพทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ”



7. กองกลาง เสนอหัวข้อ “การรับ-ส่งเอกสารด้วยระบบ E-Service”



8. กองนโยบายและแผน เสนอหัวข้อ “ขั้นตอนการขออนุมัติโครงการ”



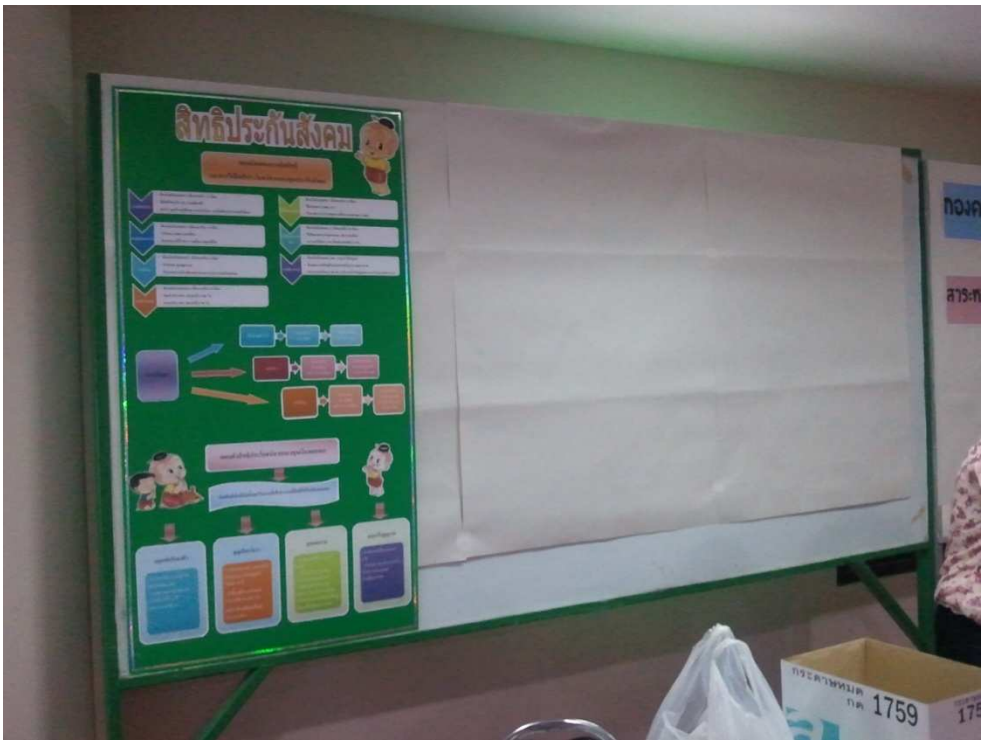
9. กองคลัง เสนอหัวข้อ “ระเบียบวิธีการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ”



10. กองพัฒนานักศึกษา เสนอหัวข้อ “การให้บริการตรวจรักษาเบื้องต้นและการขอเรียกรถพยาบาล”



11. กองบริหารงานบุคคล เสนอหัวข้อ “สวัสดิการประกันสังคม”



12. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เสนอหัวข้อ “การใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์” และ “E – Service”



13. ศูนย์ความหลากหลายทางชีวภาพ เสนอหัวข้อ “การจัดการความรู้ของกระบวนการวิจัยของศูนย์ความหลากหลายทางชีวภาพ”



14. ศูนย์วิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น เสนอหัวข้อ “นิทรรศการอาหารปลอดภัย”



15. สำนักการศึกษาต่อเนื่องและฝึกอบรม เสนอหัวข้อ “นวัตกรรมกับการพัฒนาองค์ความรู้ด้านการใช้ภาษาในโลก Globalization”



16. ศูนย์ส่งเสริมการเพิ่มมูลค่าและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร เสนอหัวข้อ “กระบวนการผลิตสาหร่ายไก่แผ่นกรอบ”



17. สำนักประสานงานโครงการส่งเสริมคุณภาพการศึกษาในโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน เสนอหัวข้อ “การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาองค์กร สำนักประสานงานโครงการส่งเสริมคุณภาพการศึกษาในโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน”



18. สำนักศิลปะและวัฒนธรรม เสนอหัวข้อ “นิทรรศการเผยแพร่โครงการศึกษาแนวอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมศิลปกรรมท้องถิ่นจังหวัดเชียงราย เวียงหนองหล่ม อ.แม่จัน จ.เชียงราย”



19. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เสนอหัวข้อ “ระบบการรับ-ส่งเกรด”



20. หน่วยรับนักศึกษา เสนอหัวข้อ “กิจกรรมการรับนักศึกษา”



21. ศูนย์เพาะเลี้ยงเนื้อเยื่อ เสนอหัวข้อ “การอนุบาลกล้วยไม้อย่างง่าย”



22. ศูนย์สิ่งทอล้านนา เสนอหัวข้อ “การจัดทำระบบฐานข้อมูลแบบลวดลายที่เป็นเอกลักษณ์ในผ้าทอพื้นบ้านภาคเหนือด้วยระบบคอมพิวเตอร์”



23. ศูนย์ผลิตผลิตภัณฑ์เซรามิกส์ เสนอหัวข้อ “การปรับปรุงและแก้ปัญหาการเคลือบ”



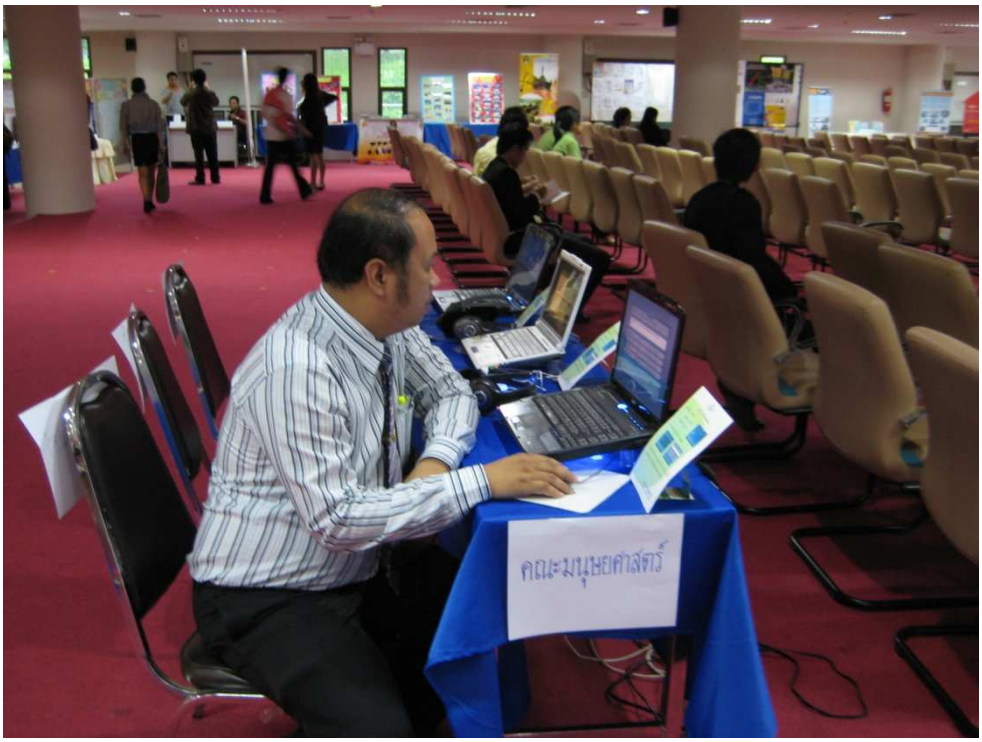
24. คณะสังคมศาสตร์ เสนอหัวข้อ “การจัดการความรู้ในรายวิชาพื้นฐาน”
25. กองอาคารสถานที่ เสนอหัวข้อ “มาตรการประหยัดพลังงาน”
26. กองวิเทศสัมพันธ์ เสนอหัวข้อ “การต่อวีซ่า การขอใบอนุญาตทำงาน และการชำระภาษีของชาวต่างประเทศ”
27. กองมาตรฐานวิชาการและประกันคุณภาพ เสนอหัวข้อ “การระบวนการประกันคุณภาพโดยใช้ระบบฐานข้อมูล QAS”
28. สถาบันวิจัยและพัฒนา เสนอหัวข้อ “เส้นทาง...การวิจัย”
29. กิจกรรมสหกรณ์ร้านค้า มรช. เสนอหัวข้อ “การจัดซื้อและการจัดส่ง”

บทที่ 5

ภาพบรรยากาศ






คณะมนุษยศาสตร์



















บทที่ 6

ภาคผนวก

1. ประวัติวิทยากร

ประวัติผู้ทรงคุณวุฒิ

1. **ข้าพเจ้า** (ชื่อ) นายธำรงค์ (สกุล) อุดมไพจิตรกุล
2. **ข้อมูลทั่วไป**
   - 2.1 ตำแหน่ง หรือหน้าที่การงาน ผู้อำนวยการโครงการ วท.ม. (การจัดการความรู้)
   - 2.2 ตำแหน่งทางวิชาการ รองศาสตราจารย์
   - 2.3 สถานที่ทำงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
     โทรศัพท์ 02-224-5869 โทรสาร 02-244-5869
   - 2.4 ที่อยู่ปัจจุบัน บ้านเลขที่ 60/98 หมู่ 12 ถนนรามอินทรา
     แขวงคลองกุ่ม เขตบึงกุ่ม กรุงเทพฯ 10230
     โทรศัพท์ 02-519-4581 โทรศัพท์มือถือ 081-988-9931
3. **วุฒิการศึกษา**
   - 3.1 ปริญญาตรี ศส.บ. สาขา เศรษฐศาสตร์
     จากสถาบันการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตร
     ปริญญาโท พบ.ม. (เกียรตินิยมดี) สาขาพัฒนาเศรษฐกิจ
     จากสถาบันการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (NIDA)
   - 3.2 ปริญญาเอก Ph.D. สาขา Economic Education
     จากสถาบันการศึกษา Oregon State University
   - 3.3 คุณวุฒิการศึกษาอื่นๆ Cert. In General Management
4. **ประสบการณ์การทำงาน, ประสบการณ์ด้านการสอน, และผลงานทางวิชาการ**
   - 4.1 ประสบการณ์ทำงาน (จากอดีตถึงปัจจุบัน)
     1) ตำแหน่ง รองศาสตราจารย์ ระยะเวลาดำรงตำแหน่ง 2528 – ปัจจุบัน
     2) ตำแหน่ง หัวหน้าภาควิชาเศรษฐศาสตร์ ระยะเวลาดำรงตำแหน่ง 2518 – 2530
     3) ตำแหน่ง คณบดีคณะสังคมศาสตร์ ระยะเวลาดำรงตำแห่ง 2530 – 2533, 2539 – 2543
     4) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโครงการ ระยะเวลาดำรงตำแหน่ง 2549 – ปัจจุบัน
     5) ตำแหน่ง กรรมการสภา มศว ระยะเวลาดำรงตำแหน่ง 2530 – 2534, 2539 – 2543
     6) ตำแหน่ง อกพ (บริหาร) กพ. ระยะเวลาดำรงตำแหน่ง 2531 – 2538
     7) ตำแหน่ง อกพ (วิชาการ) กต. ระยะเวลาดำรงตำแหน่ง 2537 – 2547
     8) ตำแหน่ง กรรมการสภาวิชาการ สมศ. ระยะเวลาดำรงตำแหน่ง 2548 – 2550

9)	ตำแหน่ง	กรรมการสภาวิทยาลัยกรุงเทพ-ธนบุรี	ระยะเวลาดำรงตำแหน่ง	2545 – ปัจจุบัน
10)	ตำแหน่ง	ประธานสภาคณาจารย์ มศว	ระยะเวลาดำรงตำแหน่ง	- 2530
11)	ตำแหน่ง	รองประธานสภาคณาจารย์ มหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย	ระยะเวลาดำรงตำแหน่ง	- 2530
12)	ตำแหน่ง	คณะกรรมการดำเนินงานสันนิบาติสหกรณ์แห่งประเทศไทย ชุดที่ 10	ระยะเวลาดำรงตำแหน่ง	2530 - 2534
13)	ตำแหน่ง	ประธานคณะทำงานรวมสถาบันฝึกอบรมสหกรณ์การเกษตรแห่งชาติเข้ากับสันนิบาติสหกรณ์แห่งประเทศไทย	ระยะเวลาดำรงตำแหน่ง	2530 - 2534

4.2 ประสบการณ์ด้านการสอน

1) ปริญญาตรี
   - ภาษาอังกฤษสำหรับนักเศรษฐศาสตร์

2) ปริญญาโท
   - เศรษฐศาสตร์การจัดการ
   - สังคมศาสตร์พื้นฐานการศึกษา
   - เศรษฐศาสตร์การศึกษา
   - จิตวิทยาสำหรับนักเศรษฐศาสตร์
   - การวิจัยสำหรับนักเศรษฐศาสตร์

3) ปริญญาเอก
   สาขาเทคโนโลยีทางการศึกษา
   - การสัมมนาทางสังคมศาสตร์

   สาขาพัฒนศึกษาศาสตร์
   - เศรษฐศาสตร์กับการพัฒนาประเทศ

   สาขาการบริหารการศึกษา
   - เศรษฐศาสตร์กับการพัฒนาประเทศ

   สาขาวิจัยและพัฒนาหลักสูตร
   - การเปลี่ยนแปลงและการวางแผนทางสังคม

ประวัติวิทยากร

1. ชื่อ	นายเสงี่ยม บุญพัฒน์
การศึกษา	ศศ.บ. (การท่องเที่ยวและโรงแรม)
	พบ.ม. (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์)
	Ph.D. (Tourism Mangement)
ตำแหน่ง	อาจารย์ ระดับ 7 คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
2. ชื่อ	นางสาวปทุมพร แก้วคำ
การศึกษา	ศศ.บ. (อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว)
	ศศ.ม. (การจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว)
ตำแหน่ง	อาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

2. โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อส่งเสริมและพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ประจำปี 2553

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย สำนักงานอธิการบดี กองบริหารงานบุคคล
ที่ - **วันที่** ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๓
เรื่อง ขออนุมัติโครงการและดำเนินงานตามโครงการ

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

ตามที่ มหาวิทยาลัยฯ มีนโยบายจะจัดโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อส่งเสริมและพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ประจำปี ๒๕๕๓ ในวันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๕๓ ตั้งแต่เวลา ๐๙.๐๐ – ๑๖.๐๐ น. ณ ห้องเอื้องมัจฉา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย นั้น

บัดนี้ กองบริหารงานบุคคล ได้จัดทำโครงการเรียบร้อยแล้ว ตามรายละเอียดดังแนบ และเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ กองบริหารงานบุคคล จึงขออนุมัติโครงการและดำเนินงานตามโครงการดังกล่าว โดยขออนุมัติงบประมาณในการดำเนินงานจากเงินกองทุนพัฒนาบุคลากร กิจกรรมพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน เป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น ๑๐๘,๐๐๐.-บาท (หนึ่งแสนแปดพันบาทถ้วน)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นางสาวปราณี ทาสีลา)
ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล

อนุมัติ ดำเนินการตามระเบียบ

โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อส่งเสริมและพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ประจำปี 2553

หลักการและเหตุผล

ในการบริหารงานองค์การให้ประสบความสำเร็จ ทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่มีส่วนเกื้อหนุน แม้ว่าองค์การจะมีแผนงาน และนโยบายที่ดี มีเงินทุนเพียงพอ หากบุคลากรขององค์การขาดความรู้ ทักษะที่จำเป็น ตลอดจนแนวปฏิบัติที่ดีในการทำงานแล้ว เป็นการยากที่จะทำให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมายได้

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย เล็งเห็นความสำคัญเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลโดยใช้วิธีการจัดการความรู้ จึงจัดโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อส่งเสริมและพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ประจำปี 2553 เพื่อเป็นเวทีที่ให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยฯ ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันผ่านนิทรรศการแสดงผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ของหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยฯ รวมถึงการนำเสนอแนวปฏิบัติที่ดีเพื่อหน่วยงานได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดีระหว่างกัน และใช้เป็นตัวแบบในการพัฒนาการปฏิบัติงาน และดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ของหน่วยงานต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยฯ มีส่วนร่วมในกิจกรรมการจัดการความรู้โดยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านการนำเสนอแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงการทำงานของตนและหน่วยงาน
2. เพื่อให้หน่วยงานและผู้ร่วมกิจกรรมได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านบอร์ดแสดงผลการดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยฯ เพื่อใช้เป็นตัวแบบนำไปปรับประยุกต์ในบริบทของตน
3. เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจแก่บุคลากร และผู้ร่วมกิจกรรมในความรู้ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และการจัดการความรู้

รายละเอียดกิจกรรม

กิจกรรมส่วนที่ 1 กิจกรรมการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และเผยแพร่องค์ความรู้ด้วยวิธีการจัดนิทรรศการ มุ่งเน้นให้บุคลากรได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน อย่างสร้างสรรค์ผ่านประสบการณ์ ระหว่างหน่วยงาน ประกอบการจัดนิทรรศการให้ความรู้ของหน่วยงาน โดยให้นำเสนอองค์ความรู้อย่างอิสระ เสนอความรู้ที่สำคัญโดดเด่น ภายใต้กรอบอันเป็นผลผลิตจากกระบวนการจัดการ

ความรู้ (Knowledge Management Process) ในหน่วยงานของตน โดยเน้นองค์ความรู้ฝังลึกในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) กำหนดให้มีวิทยากรประจำกลุ่ม นำเสนอบรรยายความรู้ และตอบข้อซักถามแก่ผู้สนใจ

กิจกรรมส่วนที่ 2 กิจกรรมการบรรยาย และการเสวนาเชิงวิชาการ เพื่อทบทวนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความรู้ และร่วมแลกเปลี่ยนความรู้ ถ่ายทอดประสบการณ์ในการจัดการความรู้ขององค์กร เพื่อนำไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างยั่งยืน ซึ่งมีหัวข้อ ดังนี้

1. การสร้างมาตรฐานการให้บริการ
2. การบริหารจัดการความรู้

ผู้เข้าร่วมโครงการ

บุคลากรสังกัดหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ประมาณ 150 คน

วัน เวลา และสถานที่ดำเนินการ

วันพุธที่ 15 กันยายน 2553 เวลา 09.00 – 16.00 น. ณ ห้องเอื้องมัจฉา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

ที่ปรึกษาโครงการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์กลชาญ อนันตสมบูรณ์ รองอธิการบดีรับผิดชอบงานพัฒนาบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

ผู้รับผิดชอบโครงการ

1. ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล	ประธานคณะทำงาน
2. นางสาวพัชรินทร์ แซ่แต้	คณะทำงาน
3. นางสาวปินฑิรา จันหลวง	คณะทำงาน
4. นางสาวสุดารัตน์ สมปาน	คณะทำงาน
5. นายธนธร ทาคำฟู	คณะทำงาน
6. นายมณฑล จิโนคุณ	คณะทำงาน
7. นายสาธิต ธรรมขันทา	คณะทำงาน
8. นายคณิศร อมรเมธีกุล	คณะทำงานและเลขานุการ

งบประมาณ

จากเงินกองทุนพัฒนาบุคลากร โครงการพัฒนาศักยบุคลากร กิจกรรม พัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 108,000 บาท เพื่อเป็นค่าใช้จ่าย ดังนี้

1. ค่าตอบแทนวิทยากร	เป็นเงิน	30,000.-บาท
2. ค่าอาหารกลางวันและอาหารว่าง	เป็นเงิน	20,000.-บาท
3. ค่าที่พักวิทยากร	เป็นเงิน	3,000.-บาท



4. ค่าพาหนะ เป็นเงิน 35,000.-บาท

5. ค่าวัสดุ เป็นเงิน 20,000.-บาท

รวมทั้งสิ้น เป็นเงิน 108,000.-บาท

ผลที่คาดจะได้รับ

1. มหาวิทยาลัย มีแนวปฏิบัติที่ดีประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2553 เพื่อนำมาขยายผลสู่การปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย

2. บุคลากรได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้จากหน่วยงานอื่นๆ ภายในมหาวิทยาลัย เพื่อนำมาพัฒนาประยุกต์ใช้ในบริบทของตน

3. บุคลากร และผู้ร่วมงานมีความเข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลโดยการจัดการความรู้

4. เสริมสร้างบรรยากาศแห่งการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้

5. เสริมสร้างความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรมระหว่างหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย

(นางสาวปราณี ทาสีลา)

ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล

ผู้เสนอโครงการ

กำหนดการ

โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อส่งเสริมและพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร

ประจำปี 2553

วันที่ 15 กันยายน 2553 เวลา 09.00 – 16.00 น.

ณ ห้องเอื้องมัจฉา อาคารยุพราชวิทยมงคล มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

08.30 – 09.00 น.	- ลงทะเบียน
09.00 – 09.15 น.	- พิธีเปิด โดยผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มาณพ ภาษิตวิไลธรรม อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
09.15 – 10.30 น.	- การบรรยาย เรื่อง การสร้างมาตรฐานการให้บริการ โดยอาจารย์ ดร.เสงี่ยม บุญพัฒน์ และอาจารย์ปทุมพร แก้วคำ โปรแกรมวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ
10.30 – 10.45 น.	- พักรับประทานอาหารว่าง
10.45 – 12.00 น.	- การบรรยาย เรื่อง การสร้างมาตรฐานการให้บริการ (ต่อ) โดยอาจารย์ ดร.เสงี่ยม บุญพัฒน์ และอาจารย์ปทุมพร แก้วคำ โปรแกรมวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ
12.00 – 13.00 น.	- พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00 – 14.30 น.	- การบรรยาย เรื่อง การบริหารจัดการความรู้ โดย รองศาสตราจารย์ ดร.ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล ผู้อำนวยการโครงการวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
14.30 – 14.45 น.	- พักรับประทานอาหารว่าง
14.45 – 16.00 น.	- การบรรยาย เรื่อง การบริหารจัดการความรู้ (ต่อ) โดย รองศาสตราจารย์ ดร.ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล ผู้อำนวยการโครงการวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
16.00 – 16.15 น.	- พิธีปิด โดยผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มาณพ ภาษิตวิไลธรรม อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆

3. คำสั่งให้บุคลากรเข้ารับการอบรม



คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

ที่ 2453/2553

เรื่อง ให้บุคลากรเข้ารับการอบรมโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อส่งเสริมและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ประจำปี 2553

ด้วย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย กำหนดจัดอบรมโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อส่งเสริมและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ประจำปี 253 ในวันที่ 15 กันยายน 2553 ณ ห้องเอื้องมัจฉา อาคารยุพราชวิทยมงคล มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 31 (2) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 จึงให้บุคลากรตามบัญชีรายชื่อแนบท้ายคำสั่งนี้เข้ารับการอบรม ในวันที่ 15 กันยายน 2553 ตั้งแต่เวลา 09.00 – 16.00 น. ณ ห้องเอื้องมัจฉา อาคารยุพราชวิทยมงคล มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

สั่ง ณ วันที่ 13 กันยายน พ.ศ. 2553

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มาณพ ภาษิตวิไลธรรม)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

บัญชีรายชื่อแนบท้ายคำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ที่ 2453/ 2553

เรื่อง ให้บุคลากรเข้ารับการอบรมโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อส่งเสริมและเพิ่มประสิทธิภาพ

การปฏิบัติงานของบุคลากร ประจำปี 2553

ลงวันที่ 13 กันยายน พ.ศ. 2553

ที่	ชื่อ - สกุล			หน่วยงาน
1	นาง	ผ่องศรี	ธนกุลพรรณ	กองกลาง
2	นาง	อริสรา	โสมภีร์	กองกลาง
3	นางสาว	ลมัยญา	มะณีศรี	กองกลาง
4	นางสาว	เพ็ญพรรณ์	กุลนอก	กองกลาง
5	Miss	Min	Mei	กองกลาง
6	นางสาว	พรรณี	ศรีสงคราม	กองคลัง
7	นาง	วรรณนิภา	อ่อนละออ	กองคลัง
8	นาย	ภัคพงษ์	แสวงกิจ	กองคลัง
9	นางสาว	อรทัย	มณีจันทร์สุข	กองคลัง
10	นาย	จิระพงษ์	ใจยา	กองคลัง
11	นาย	ณัฐพล	คำน้อย	กองคลัง
12	นางสาว	โชติกา	ปัญญาวงค์	กองคลัง
13	นางสาว	วิไลลักษณ์	วงค์ชัย	กองคลัง
14	นางสาว	ณัฐรินีย์	วงศ์หงษ์	กองคลัง
15	นางสาว	พจมาลย์	วรรณคำ	กองคลัง
16	นางสาว	ณหทัย	พลรัฐ	กองคลัง
17	นาย	ภัทราวุธ	โพธิ์แก้ว	กองคลัง
18	นาง	สุภัคสมร	สำนัก	กองคลัง
19	นางสาว	เสาวนีย์	สุกใส	กองคลัง
20	นาย	สำราญ	ไชยคำวัง	กองคลัง
21	นาย	ปารเมศวร์	วิศวเรืองตระกูล	กองคลัง

ที่	ชื่อ - สกุล			หน่วยงาน
22	นาง	กัญญาภัทร	กิติยศ	กองคลัง
23	นาง	ดรุณี	พิมสาร	กองคลัง
24	นาง	สมร	โพธิจิตร	กองคลัง
25	นาง	ฤทัยรัตน์	สุริยะ	กองคลัง
26	นาง	นิตยา	ยืนยง	กองนโยบายและแผน
27	นาง	เกสกานดา	เชื้อสะอาด	กองนโยบายและแผน
28	นางสาว	ทัศนีย์	ชัยสุภาพ	กองนโยบายและแผน
29	นางสาว	พิกุลชร	หัตถะผะสุ	กองนโยบายและแผน
30	นางสาว	ชมนพร	กาวิชา	กองนโยบายและแผน
31	นางสาว	คารารัตน์	ทิพย์แก้ว	กองนโยบายและแผน
32	นางสาว	ปราณี	ทาสีลา	กองบริหารงานบุคคล
33	นางสาว	พัชรินทร์	แซ่แต้	กองบริหารงานบุคคล
34	นางสาว	สุดารัตน์	สมปาน	กองบริหารงานบุคคล
35	นางสาว	ปินฑิรา	จันหลวง	กองบริหารงานบุคคล
36	นาย	คณิศร	อมรเมธีกุล	กองบริหารงานบุคคล
37	นาย	มณฑล	จิโนคุณ	กองบริหารงานบุคคล
38	นาย	ธนธร	ทาคำฟู	กองบริหารงานบุคคล
39	นาย	สาธิต	ธรรมขันทา	กองบริหารงานบุคคล
40	นางสาว	เกสร	งามตา	กองพัฒนานักศึกษา
41	นางสาว	สุจิตรา	สมวาส	กองพัฒนานักศึกษา
42	นางสาว	มณีรัตน์	คะชา	กองพัฒนานักศึกษา
43	นาย	เทอดพิทักษ์	ธรรมจักร	กองพัฒนานักศึกษา
44	นางสาว	จำปา	บุญวรรณา	กองพัฒนานักศึกษา
45	นางสาว	สายพิน	วัฒนา	กองพัฒนานักศึกษา
46	นางสาว	หทัยชนก	ปิงเมือง	กองพัฒนานักศึกษา
47	นางสาว	สุภาวรรณ	วิสาพล	กองพัฒนานักศึกษา

ที่	ชื่อ - สกุล			หน่วยงาน
48	นาย	ชิตตวัฒน์	อัตโสภณ	กองพัฒนานักศึกษา
49	นาย	ราวิน	ยี่ภิญโญ	กองพัฒนานักศึกษา
50	นางสาว	ศิริพร	ธนะชัยขันธ์	กองพัฒนานักศึกษา
51	นาย	ณรงค์เดช	นันทชัย	กองพัฒนานักศึกษา
52	นาย	จักรพันธ์	ทิพย์สุภา	กองพัฒนานักศึกษา
53	นาย	กวินทร์	วิชาลัย	กองมาตรฐานวิชาการและประกันคุณภาพ
54	นางสาว	ชาริสา	เบก่ากู่	กองมาตรฐานวิชาการและประกันคุณภาพ
55	นาย	สมฤทธิ์	ถมหนวด	กองมาตรฐานวิชาการและประกันคุณภาพ
56	นางสาว	ปราณีต	ปงกันคำ	กองมาตรฐานวิชาการและประกันคุณภาพ
57	นางสาว	ญานิชา	จรุงจิตต์	กองมาตรฐานวิชาการและประกันคุณภาพ
58	นาย	ธีรวัฒน์	วังมณี	กองวิเทศสัมพันธ์
59	นางสาว	ลัดดาวัลย์	อะทะผะสุ	กองวิเทศสัมพันธ์
60	Mr.	Dong	Gang	กองวิเทศสัมพันธ์
61	Miss	Lan	Xiaoxia	กองวิเทศสัมพันธ์
62	นางสาว	เดือนฉาย	ปาโท้	กองอาคารสถานที่
63	นางสาว	พรรณิกา	นามวงค์	กิจกรรมสหกรณ์ร้านค้า มรช.
64	นาง	ปิยนาฎ	ทิพย์พิงค์	คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
65	นาย	วรากร	โสธรา	คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
66	นางสาว	ประกายเพชร	วิศิษยศ์วรกุล	คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
67	นาง	จิรัชยา	ชำนาญยา	คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
68	นางสาว	สมพร	นันทจันทร์	คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
69	นาย	เอกนรินทร์	สุรินทอง	คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
70	นาย	สยาม	สันกว๊าน	คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
71	นาง	สมใจ	หล้านามวงค์	คณะครุศาสตร์
72	นาง	อารีย์	อินนันชัย	คณะครุศาสตร์
73	นาย	อำนาจ	สักลอ	คณะครุศาสตร์

ที่	ชื่อ - สกุล			หน่วยงาน
74	นางสาว	สุกัลยา	ริยะเทน	คณะครุศาสตร์
75	นางสาว	เจนจิรา	ชัยทอง	คณะครุศาสตร์
76	นางสาว	รจนา	กิติมา	คณะครุศาสตร์
77	นาย	เกรียงไกร	กันทะนะ	คณะครุศาสตร์
78	นาย	กรภัทร์	สินธุวงศ์	คณะครุศาสตร์
79	นาย	กวินท์	พุ่มวิเชียร	คณะครุศาสตร์
80	ผศ.	จำเริญ	ฐานันดร	คณะมนุษยศาสตร์
81	อาจารย์	สุทัศน์	คล้ายสุวรรณ์	คณะมนุษยศาสตร์
82	นาง	บี	แจ้ป้อม	คณะมนุษยศาสตร์
83	นาง	ธัญทิพ	บ้านสระ	คณะมนุษยศาสตร์
84	นาย	คมสันต์	มาฟู	คณะมนุษยศาสตร์
85	รศ.	สมเดช	มุงเมือง	คณะวิทยาการจัดการ
86	รศ.ดร.	จิรภา	ศักดิ์กิตติมาลัย	คณะวิทยาการจัดการ
87	ผศ.	นงนุช	กันธะชัย	คณะวิทยาการจัดการ
88	ผศ.	เฉลิมชัย	คำแสน	คณะวิทยาการจัดการ
89	อาจารย์	จิราพร	ขุนศรี	คณะวิทยาการจัดการ
90	อาจารย์	เบญจวรรณ	เบญจกรณ์	คณะวิทยาการจัดการ
91	รศ.	ฑวัต	ชีวะเกตุ	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
92	ผศ.	จำรัส	กลิ่นหนู	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
93	อาจารย์	สุพรรณ	วนิชปริญญากุล	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
94	อาจารย์	ธนูศักดิ์	ธนะสาร	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
95	อาจารย์	วรลักษณ์	ขยันการ	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
96	นาง	สนธยา	เขื่อนเพชร	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
97	นางสาว	วิรัลพัชร	ใจแซ่	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
98	นางสาว	นวพรรณ	วงค์คำมูล	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
99	นางสาว	ปิยากร	จันทร์เทพ	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ที่	ชื่อ - สกุล			หน่วยงาน
100	นาย	พิชัย	แสงบุญเรือง	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
101	นางสาว	ศิวพร	พลอยเพ็ชร	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
102	นางสาว	พัชรินทร์	ทิพย์เมืองพรม	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
103	อาจารย์	ภัทรีพันธุ์	พันธุ	คณะสังคมศาสตร์
104	อาจารย์	ศรีวรรณ	ไชยสุข	ศูนย์ความหลากหลายทางชีวภาพ
105	อาจารย์	วิชร	นันต๊ะยานา	ศูนย์ความหลากหลายทางชีวภาพ
106	ผศ.	รณิดา	ปิงเมือง	ศูนย์ความหลากหลายทางชีวภาพ
107	นางสาว	เพ็ญศรี	ม้าแก้ว	ศูนย์ความหลากหลายทางชีวภาพ
108	นางสาว	จินดาพร	นัยติ๊บ	ศูนย์ความหลากหลายทางชีวภาพ
109	นางสาว	สาวิตรี	เขื่อนเพ็ชร์	ศูนย์ความหลากหลายทางชีวภาพ
110	นางสาว	เครือมาศ	ภักดีไพบูลย์	ศูนย์ความหลากหลายทางชีวภาพ
111	นางสาว	นันทนิช	อินเกตุ	ศูนย์ความหลากหลายทางชีวภาพ
112	นาย	สุทธิ	มลิทอง	ศูนย์ความหลากหลายทางชีวภาพ
113	นาย	บุญทับ	กันทะเตียน	ศูนย์ความหลากหลายทางชีวภาพ
114	นาย	เศรษฐศักดิ์	สมุดความ	ศูนย์ความหลากหลายทางชีวภาพ
115	นาย	ชัยนาท	มะลิป่า	ศูนย์ผลิตผลิตภัณฑ์เซรามิกส์
116	นาง	มัทนีย์	วงศ์ภูริวัฒน์	ศูนย์ผลิตผลิตภัณฑ์เซรามิกส์
117	นาย	นิรุทธิ์	ต๊ะแก้ว	ศูนย์ผลิตผลิตภัณฑ์เซรามิกส์
118	นาย	ภาคิน	ขุนนิรงค์	ศูนย์ผลิตผลิตภัณฑ์เซรามิกส์
119	นาย	กรัณย์	กำสมุทร	ศูนย์ผลิตผลิตภัณฑ์เซรามิกส์
120	นาย	นิยม	ติยานนท์	ศูนย์ผลิตผลิตภัณฑ์เซรามิกส์
121	ผศ.	มาลี	หมวกกุล	ศูนย์วิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น
122	ผศ.	ศรีสมร	คุณากรบดินทร์	ศูนย์วิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น
123	นางสาว	จิราพร	มะโนวัง	ศูนย์วิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น
124	นางสาว	กนกวรรณ	ปลาศิลา	ศูนย์วิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น
125	นางสาว	วาสนา	เสภา	ศูนย์วิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น

ที่	ชื่อ - สกุล			หน่วยงาน
126	นาย	นิกร	ทองสุข	ศูนย์วิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น
127	นางสาว	จันทราวรรณ	พ่อนาแสนธง	ศูนย์ส่งเสริมการเพิ่มมูลค่าและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร
128	นางสาว	สร้อยฤทัย	สารเงิน	ศูนย์ส่งเสริมการเพิ่มมูลค่าและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร
129	นางสาว	กัลยา	อินต๊ะสิน	ศูนย์ส่งเสริมการเพิ่มมูลค่าและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร
130	นางสาว	ศุภลักษณ์	ปะภูสะโร	ศูนย์สิ่งทอล้านนา
131	นาง	ศรี	ธรรมวงศ์	ศูนย์สิ่งทอล้านนา
132	นาง	แสงยอด	ธรรมวงศ์	ศูนย์สิ่งทอล้านนา
133	นาง	จันทร์สม	อุดมพันธ์	ศูนย์สิ่งทอล้านนา
134	นาง	จำเนียร	นามวงค์	ศูนย์สิ่งทอล้านนา
135	ผศ.	พงศักดิ์	ศิริพงษ์	ส.ต.พ.
136	นาง	สหพร	สุวรรณหิตาทร	ส.ต.พ.
137	นาย	จิรพันธ์	เครือสาร	ส.ต.พ.
138	นาย	ภูบดินทร์	รำไพ	ส.ต.พ.
139	นาย	นรินทร์	สุภาถา	ส.ต.พ.
140	นางสาว	สิรินทรา	หมั่นไร่	ส.ต.พ.
141	นาย	ยุทธศิลป์	ชูมณี	สถาบันวิจัยและพัฒนา
142	อาจารย์	บุญทิวา	สิริชยานุกุล	สำนักการศึกษาต่อเนื่องและฝึกอบรม
143	อาจารย์	สุกัญญา	ขลิบเงิน	สำนักการศึกษาต่อเนื่องและฝึกอบรม
144	อาจารย์	พวงผกา	หลักเมือง	สำนักการศึกษาต่อเนื่องและฝึกอบรม
145	อาจารย์	สุทธิมั่น	ปิยะโกศล	สำนักการศึกษาต่อเนื่องและฝึกอบรม
146	อาจารย์	เบญจมาภรณ์	สุริยาวงศ์	สำนักการศึกษาต่อเนื่องและฝึกอบรม
147	อาจารย์	บุษราคัม	คำน้อย	สำนักการศึกษาต่อเนื่องและฝึกอบรม
148	อาจารย์	อรทัย	ขันโท	สำนักการศึกษาต่อเนื่องและฝึกอบรม
149	อาจารย์	DANIEL	JUDE BASSETT	สำนักการศึกษาต่อเนื่องและฝึกอบรม
150	อาจารย์	Shi	Yun	สำนักการศึกษาต่อเนื่องและฝึกอบรม
151	อาจารย์	หยก	นาปรัง	สำนักการศึกษาต่อเนื่องและฝึกอบรม

ที่	ชื่อ - สกุล			หน่วยงาน
152	อาจารย์	ปฏิพันธ์	อุทยานุกูล	สำนักการศึกษาต่อเนื่องและฝึกอบรม
153	อาจารย์	วาสนา	หว่างสกุล	สำนักการศึกษาต่อเนื่องและฝึกอบรม
154	อาจารย์	วันชนะ	จิตอารีย์	สำนักการศึกษาต่อเนื่องและฝึกอบรม
155	อาจารย์	MONIQUE	LILAH NAVARRO	สำนักการศึกษาต่อเนื่องและฝึกอบรม
156	อาจารย์	วรพล	ธูปมงคล	สำนักการศึกษาต่อเนื่องและฝึกอบรม
157	นางสาว	ช่อแก้ว	ทองใบใหญ่	สำนักการศึกษาต่อเนื่องและฝึกอบรม
158	นางสาว	ช่อผกา	ไชยเลิศ	สำนักการศึกษาต่อเนื่องและฝึกอบรม
159	นาย	รัชภูมิ	พิมพา	สำนักการศึกษาต่อเนื่องและฝึกอบรม
160	นาย	กฤษณะ	สมควร	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ไอที)
161	นาย	ยอดชัย	คำปัน	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ไอที)
162	นาย	ปรัชญา	บรมพิชัยชาติกุล	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ไอที)
163	นาย	อภิสิทธิ์	ใจกล้า	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ไอที)
164	นาย	ชัชพล	ตันต้าว	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ไอที)
165	นาย	สมชาย	กันทวี	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ไอที)
166	นางสาว	อัญชลี	ทิพย์โยธิน	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ไอที)
167	นาง	อรวรรณ	คุ้มถนอม	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ไอที)
168	นาง	สมพร	เขื่อนเพชร	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ไอที)
169	นางสาว	สพัชญ์สนันท์	เทพนัน	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ไอที)
170	นาง	เบญจมาส	ฟองอินตา	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (หอสมุด)
171	นาง	จันทร์ศรี	คำเปียน	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (หอสมุด)
172	นาง	วิไลวรรณ	ชุมแปง	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (หอสมุด)
173	นางสาว	แสงเดือน	อภิธนัง	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (หอสมุด)
174	นางสาว	นฤมล	เกรียงเกษม	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (หอสมุด)
175	นาง	กาญจนา	นันตรัตน์	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (หอสมุด)
176	นาย	ศักกพรรณ	ปัสสาจันทร์	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (หอสมุด)
177	นางสาว	วรลักษณ์	โมสิกรัตน์	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (หอสมุด)

ที่	ชื่อ - สกุล		หน่วยงาน
178	นางสาว กัญญารัตน์	ใจจินา	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (หอสมุด)
179	นาง อารีวรรณ	แก้วศรี	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (หอสมุด)
180	นางสาว วัลทนา	ภู่มา	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (หอสมุด)
181	นางสาว ศิรนันท์	กันติสินธุ์	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (หอสมุด)
182	นางสาว พรพิมล	ปาละอิน	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (หอสมุด)
183	นาง โสภา	กายสิทธิ์	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (หอสมุด)
184	นางสาว นัยนา	มามงคล	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (หอสมุด)
185	นาง ละไม	ใจมีสุขยิ่งนัก	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (หอสมุด)
186	ผศ. นฤมล	เรืองรังษี	สำนักศิลปะและวัฒนธรรม
187	นาย จักรพันธ์	ม่วงคร้าม	สำนักศิลปะและวัฒนธรรม
188	นางสาว วิภาพร	อินต๊ะรักษา	สำนักศิลปะและวัฒนธรรม
189	นาย เจษฎา	สอนบาลี	สำนักศิลปะและวัฒนธรรม
190	นางสาว สมลักษณ์	ยาเจริญ	สำนักศิลปะและวัฒนธรรม
191	นาง สุรีย์	ใจดี	สำนักศิลปะและวัฒนธรรม
192	นาย นริศ	แสงทอง	สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
193	นาย ชัยธวัช	บุญยัง	สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
194	นาย ณรงค์	เมืองมูล	สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
195	นางสาว ดวงใจ	บุญโยง	หน่วยรับนักศึกษา
196	นาย นพพล	โตสงัด	หน่วยรับนักศึกษา

4. แจ้งเลื่อนการอบรม

ที่ ศธ. 356/19 กย.53

ด่วนที่สุด

สำเนาคู่ฉบับ

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย สำนักงานอธิการบดี กองบริหารงานบุคคล

ที่ - **วันที่** ๒๓ สิงหาคม ๒๕๕๓

เรื่อง แจ้งเลื่อนวันอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การดำเนินงานทางปกครองในมหาวิทยาลัยให้เป็นไปตาม พ.ร.บ.วิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙

เรียน «ชื่อ_สกุล»

ตามที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ได้แจ้งเลื่อนวันอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การดำเนินงานทางปกครองในมหาวิทยาลัยให้เป็นไปตาม พ.ร.บ.วิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙ ให้แก่ผู้บริหาร หัวหน้าหน่วยงาน และผู้ปฏิบัติงานด้านกฎหมายของมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ จากวันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๕๓ เป็นวันที่ ๘ กันยายน ๒๕๕๓ ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

เนื่องจาก ได้รับแจ้งจากวิทยากรที่เชิญมาบรรยายว่าติดภารกิจเร่งด่วนในวันดังกล่าว มหาวิทยาลัยฯ จึงขอเลื่อนวันอบรมออกไปเป็นวันที่ ๘ กันยายน ๒๕๕๓ และขออภัยมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายวรสฤษฎ์ ปิงเมือง)
รองอธิการบดี รักษาราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

.....ร่าง
.....พิมพ์
.....ทาน
.....ตรวจ

5. ขอเชิญประชุม

กม. 354
13 ก.ย. 53

ด่วนที่สุด

สำเนาคู่ฉบับ
บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย สำนักงานอธิการบดี กองบริหารงานบุคคล
ที่ - **วันที่** ๒๓ สิงหาคม ๒๕๕๓
เรื่อง ขอเชิญประชุมเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

เรียน «ชื่อ__สกุล»

ตามที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย กำหนดจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อส่งเสริมและพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ประจำปี ๒๕๕๓ ในวันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๕๓ ตั้งแต่เวลา ๐๙.๐๐ – ๑๖.๐๐ น. ณ ห้องเอื้องมัจฉา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย และได้เชิญหน่วยงานของท่านส่งกิจกรรมและบุคลากรในสังกัดเข้ากิจกรรมในวันดังกล่าวนั้น

เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมในวันดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุตามวัตถุประสงค์ **จึงขอเรียนเชิญท่านหรือผู้แทนเข้าร่วมประชุมเพื่อเตรียมความพร้อมในวันที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๕๓ เวลา ๐๙.๐๐ น ณ ห้องประชุม ชั้น ๒ อาคาร Visitor Center มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย**

ทั้งนี้ ขอให้หน่วยงานเตรียมข้อมูลและรูปแบบกิจกรรมที่หน่วยงานจะนำเสนอในวันงานมาในวันประชุมด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กลชาญ อนันตสมบูรณ์)
รองอธิการบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

.....ร่าง
.....พิมพ์
.....ทาน
.....ตรวจ

6. ขอเชิญร่วมโครงการ

กช.318/10 ส.ค.53

สำเนาคู่ฉบับ

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย สำนักงานอธิการบดี กองบริหารงานบุคคล

ที่ - **วันที่** ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๓

เรื่อง ขอเชิญร่วมโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อส่งเสริมและพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ประจำปี ๒๕๕๓

เรียน «ชื่อ__สกุล»

ด้วย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย จะจัดโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อส่งเสริมและพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ประจำปี ๒๕๕๓ ในวันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๕๓ ตั้งแต่เวลา ๐๙.๐๐ – ๑๖.๐๐ น. ณ ห้องเอื้องมัจฉา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

๑. เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยฯ มีส่วนร่วมในกิจกรรมการจัดการความรู้โดยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านการนำเสนอแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงการทำงานของตนและหน่วยงาน

๒. เพื่อให้หน่วยงานและผู้ร่วมกิจกรรมได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านบอร์ดแสดงผลการดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยฯ เพื่อใช้เป็นตัวแบบนำไปปรับประยุกต์ในบริบทของตน

๓. เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจแก่บุคลากร และผู้ร่วมกิจกรรมในความรู้ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และการจัดการความรู้

เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ของโครงการ จึงขอเชิญท่านและบุคลากรในสังกัดหน่วยงานของท่านเข้าร่วมกิจกรรม และส่งกิจกรรมการจัดการความรู้ในหน่วยงานของท่าน จำนวน ๑ กิจกรรม เพื่อร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย โดยขอให้แจ้งชื่อผู้เข้าร่วมโครงการและชื่อกิจกรรมที่จะเสนอ ให้กองบริหารงานบุคคล **ภายในวันที่ ๕ สิงหาคม ๒๕๕๓**

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มาณพ ภาษิตวิไลธรรม)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

.....ร่าง
.....พิมพ์
.....ทาน
.....ตรวจ

7. หนังสือเชิญวิทยากร

สำเนาคู่ฉบับ

ที่ ศธ ๐๕๓๒.๐๑/ ๑๔๓๔

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
ถนนพหลโยธิน อำเภอเมือง
จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๐๐

๓๑ สิงหาคม ๒๕๕๓

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นวิทยากร

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล

สิ่งที่ส่งมาด้วย โครงการฯ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย กำหนดจัดโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อส่งเสริมและพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ประจำปี ๒๕๕๓ ให้แก่บุคลากรสังกัดหน่วยงานต่าง ๆ จำนวน ๑๕๐ คน ในวันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๕๓ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๐๐ – ๑๖.๐๐ น. ณ ห้องเอื้องมัจฉา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

เพื่อให้การดำเนินโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นวิทยากรบรรยายในหัวข้อ การบริหารจัดการความรู้ ในวันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๕๓ ตั้งแต่เวลา ๑๓.๐๐ – ๑๖.๐๐ น. ณ ห้องเอื้องมัจฉา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เฉลียว ประสิทธิ์วิเศษ)
รองอธิการบดี รักษาราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

สำนักงานอธิการบดี
กองบริหารงานบุคคล
โทร. ๐-๕๓๗๗-๖๐๐๐ ต่อ ๑๑๐๖
โทรสาร ๐-๕๓๗๗-๖๐๐๑

สำเนาคู่ฉบับ

กป. 358/19 กย.59

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย สำนักงานอธิการบดี กองบริหารงานบุคคล

ที่ - **วันที่** ๖ กันยายน ๒๕๕๓

เรื่อง ขออนุเคราะห์วิทยากร

เรียน คณบดีคณะวิทยาการจัดการ

ด้วย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย กำหนดจัดโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อส่งเสริมและพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ประจำปี ๒๕๕๓ ให้แก่บุคลากรสังกัดหน่วยงานต่าง ๆ จำนวน ๑๕๐ คน ในวันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๕๓ ตั้งแต่เวลา ๐๙.๐๐ – ๑๖.๐๐ น. ณ ห้องเอื้องมัจฉา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

เพื่อให้การดำเนินโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย จึงขออนุเคราะห์เรียนเชิญบุคลากรในสังกัดหน่วยงานของท่าน จำนวน ๒ คน ได้แก่

๑. อาจารย์ ดร.เสงี่ยม บุญพัฒน์

๒. อาจารย์ปทุมพร แก้วคำ

เป็นวิทยากรบรรยายในหัวข้อ การสร้างมาตรฐานการให้บริการ ในวันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๕๓ ตั้งแต่เวลา ๐๙.๐๐ – ๑๒.๐๐ น. ณ ห้องเอื้องมัจฉา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบคุณยิ่ง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เฉลียว ประสิทธิ์วิเศษ)
รองอธิการบดี รักษาราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

6/9/59

.....ร่าง
.....พิมพ์
.....ทาน
.....ตรวจ

8. เอกสารประกอบการอบรม

ถามเร็ว / ตอบเร็ว

เมื่อท่านได้อ่านคำถามที่จัดให้ ขอความอนุเคราะห์ท่านได้ตอบคำถามที่สั้นที่สุด แต่สื่อความหมายได้โดยไม่ต้องขยายความ คำตอบของท่านไม่ใช่เรื่องถูก- ผิด แต่เป็นเรื่องคุณค่าที่เกิดจากประสบการณ์ของท่านและเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ต่อไปนี้คือข้อคำถาม

1.การจัดการความรู้ (KM) คือ .....

2.องค์กรแห่งการเรียนรู้ (LO) คือ .....

3. ปัจจัยที่ทำให้ KM ประสพความสำเร็จ (ขอความอนุเคราะห์ตอบ 2 ข้อ) คือ

3.1 .....

3.2 .....

4. ปัจจัยเป็นปัญหา / อุปสรรคทำให้ KM ไม่ประสพความสำเร็จ (ขอความอนุเคราะห์ตอบ2 ข้อ) คือ

4.1.....

4.2 .....

5. งานอะไรในหน้าที่ของท่านที่อยากจะพัฒนาเป็นอันดับแรก

5.1 .....

5.2 .....

6. การพัฒนางานในหน้าที่ตามข้อ 5 ให้มีประสิทธิภาพจะต้องใช้ความรู้ความสามารถอะไร (ขอความอนุเคราะห์ตอบ 2 ข้อ)

6.1 .....

6.2 .....

ขอบคุณ

รศ.ดร. ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล

สรุปแบบสอบถาม “ถามเร็ว / ตอบเร็ว

1. การจัดการความรู้ คือ

- การบริหารองค์ความรู้อย่างมีประสิทธิภาพ
- กระบวนการนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์
- การนำความรู้ที่มีมาถ่ายทอดให้กับผู้อื่น
- การพัฒนาองค์ความรู้ในองค์กร
- การรวบรวมความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร พัฒนาให้มีความทันสมัย
- การจัดระบบความรู้และข้อมูล เป็นกระบวนการในการจำแนกเพื่อช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ
- การรวบรวมความรู้ในองค์กรที่กระจัดกระจายในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ
- การจัดกระบวนการเรียนรู้ให้ออกมาในรูปแบบที่เป็นระบบ ชัดเจน
- การใช้ความรู้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- การบริหารจัดการความรู้
- การรวมรวบความรู้
- การถ่ายทอดความรู้ให้ผู้อื่น ให้มีความรู้เพิ่มมากขึ้น
- การรวบรวมแหล่งความรู้ให้เป็นระบบ
- การนำความรู้ที่มีอยู่ นำมาพัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้น
- การรวบรวมความรู้ นำมาจัดให้เป็นระบบ และถ่ายทอดความรู้เพื่อให้ผู้อื่นสามารถนำไปประยุกต์ใช้
- ความคิดรวบยอดในความรู้ด้านต่าง ๆ
- การจัดองค์ความรู้มาพัฒนาให้เป็นระบบ
- การพัฒนาตนเอง และองค์กรเพื่อไปสู่เป้าหมาย
- การรวบรวมความรู้ที่มีอยู่มาพัฒนาให้เป็นระบบ
- เครื่องมือที่ใช้ในการจัดการงานให้บรรลุเป้าหมาย

การจัดการความรู้

เป้าประสงค์ (Purpose)

- ประสิทธิภาพ
- ประโยชน์
- ความสำเร็จ
- พัฒนาองค์กรไปสู่เป้าหมาย

พนักงาน (People)

- การพัฒนาตนเอง
- พัฒนาองค์ความรู้ในองค์กร
- คู่ครองความรู้

กระบวนการ (Process)

- รวบรวมความรู้ที่มีในองค์กร พัฒนาให้มีความทันสมัย
- การจัดระบบความรู้และข้อมูลเพื่อให้องค์กรนำไปใช้เพื่อความสำเร็จ
- การใช้ความรู้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- การบริหารและรวบรวมความรู้
- การถ่ายทอดความรู้เพื่อให้ผู้อื่นมีความรู้เพิ่มขึ้น
- การรวบรวมความรู้ที่มีอยู่ มาพัฒนาให้เป็นระบบเพื่อนำไปใช้พัฒนางาน

เทคโนโลยี

- เครื่องมือที่ใช้ในการจัดงานให้บรรลุเป้าหมาย
- การรวบรวมความรู้ให้เป็นระบบ
- เครื่องมือการจัดการความรู้

ความหมาย

การพัฒนาตนเองและองค์กร โดยรวบรวมความรู้ที่กระจายในตัวบุคคลหรือเอกสาร โดยใช้เครื่องมือในการจัดการความรู้ให้ออกมาในรูปแบบที่เป็นระบบที่มีความทันสมัย เพื่อใช้งานให้เกิดประโยชน์สู่ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และถ่ายทอดความรู้เพื่อให้ผู้อื่นสามารถนำไปประยุกต์ใช้

2. องค์กรแห่งการเรียนรู้ คือ

- ความรู้ที่เกิดขึ้นในองค์กร
- องค์กรที่รวบรวมความรู้อย่างเป็นระบบ
- องค์กรที่มีการเรียนรู้
- สถานที่ที่มีแหล่งเรียนรู้
- หน่วยงานที่ให้ความรู้
- องค์กรที่สามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ออกสู่ภายนอกได้
- การสร้าง แสวงหา การเปลี่ยนแปลง
- องค์กรที่สามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองโดยการนำความรู้มาใช้ประโยชน์สูงสุด
- องค์กรที่ผลิตผลงานไปพร้อมๆ กับเกิดการเรียนรู้ สร้างความรู้ พัฒนาระบบงานขององค์กรไปพร้อมๆ กัน
- การพัฒนาข้อมูลในองค์กรให้ดีขึ้น
- การพัฒนาบุคลากรให้เกิดความรู้ใหม่ๆ
- องค์กรที่มีการจัดการความรู้
- แนวคิดในการพัฒนาองค์กร
- องค์กรที่ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความรู้ใหม่ๆ
- การแลกเปลี่ยนความรู้ภายในหน่วยงานเพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากร
- องค์กรที่มีบุคลากรที่มีความสามารถในการจัดการความรู้ และสร้างบรรยากาศในองค์กรที่เอื้อต่อการเรียนรู้ทำให้องค์กรเป็นองค์ที่มีคุณภาพ
- การพัฒนาความคิดรวบยอดในด้านต่าง ๆ ของบุคลากรในองค์กร
- เป็นแนวคิดในการพัฒนาองค์การ โดยเน้นการพัฒนาการเรียนรู้สภาวะของการเป็นผู้นำในองค์การและการเรียนรู้ร่วมกันของคนในองค์กร
- ความรู้ในองค์กรที่เรียนรู้จากงานที่ทำ
- องค์กรที่มีการพัฒนาขีดความสามารถอย่างต่อเนื่อง
- หน่วยงานที่บุคลากรสามารถถ่ายทอดความรู้สู่ผู้อื่นได้

องค์กรแห่งการเรียนรู้

1. บุคคลแห่งการเรียนรู้

- มีการพัฒนาขีดความสามารถอย่างต่อเนื่อง
- บุคลากรสามารถถ่ายทอดความรู้สู่ผู้อื่นได้
- ความสามารถเรียนรู้จากงานที่ทำ
- สร้างความรู้ใหม่ๆ ที่นำไปใช้งานได้
- ผู้นำมีความสามารถในการพัฒนาการเรียนรู้ของบุคลากร

2. แหล่งเรียนรู้

- การจัดเก็บความรู้ เพื่อการเรียนรู้
- คลังความรู้
- มีกลไกในการถ่ายทอดความรู้
- คู่มือการปฏิบัติงาน

3. การจัดการความรู้

- เข้าถึงความรู้ สร้าง และเปลี่ยนแปลงไปสู่การปฏิบัติที่ทำให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- ผลิตผลงานไปพร้อมๆกับการเรียนรู้ สร้างความรู้ และพัฒนาองค์กรไปพร้อมๆกัน

ความหมาย

ผู้นำองค์กรสามารถส่งเสริมการเรียนรู้และการจัดการความรู้ โดยส่งเสริมให้เป็นแหล่งเรียนรู้ที่จะพัฒนาพนักงานให้เป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้

3. ปัจจัยที่ทำให้ KM ประสบความสำเร็จ

- นโยบายขององค์กร
- ความร่วมมือของบุคลากร
- วัฒนธรรมและพฤติกรรมของบุคลากร
- ผู้นำ และกลยุทธ์ขององค์กร
- การจัดการที่เป็นระบบ
- การนำไปใช้
- ภาวะผู้นำของผู้บริหาร
- การทำงานเป็นทีม
- ประสิทธิภาพของบุคลากร
- กรสร้างบรรยากาศในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
- การมีส่วนร่วมของบุคลากร
- การดำเนิน KM อย่างต่อเนื่อง
- การจัดรูปแบบที่เป็นเอกลักษณ์ ชัดเจน
- มีการบริหารจัดการที่เป็นระบบ
- ความเข้าใจของบุคลากรแต่ละคน
- ประสบการณ์
- การสื่อสารในองค์กร
- ความเข้าใจและการร่วมมือ
- ความสามัคคี
- ความรู้ความเข้าใจในการทำ KM
- บุคลากรในการจัดการความรู้
- ความรู้ความเข้าใจในเรื่อง KM ของบุคลากร
- ความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน
- การให้ความร่วมมือ
- การแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน

ปัจจัยที่ทำให้ KM ประสบความสำเร็จ

1. ระบบบริหารจัดการ
    1. ผู้นำและกลยุทธ์ขององค์กร
    2. นโยบายขององค์กร
    3. การจัดการที่เป็นระบบ
    4. การนำไปใช้
    5. ภาวะผู้นำของผู้บริหาร
    6. การสร้างบรรยากาศในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
    7. สร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน
    8. แผนปฏิบัติขององค์กรตอบรับถึง KM
2. บุคลากร
    1. ประสิทธิภาพของบุคลากร
    2. ความร่วมมือของบุคลากร
    3. การทำงานเป็นทีม และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน
    4. ความเข้าใจและความร่วมมือ
    5. ความสามัคคี
    6. ความรู้ความเข้าใจและความสามารถใช้ KM
    7. ส่งเสริมให้มีการรวมกลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้
3. วัฒนธรรมองค์กร
    1. วัฒนธรรมและพฤติกรรมของบุคลากร
    2. การจัดรูปแบบที่เป็นเอกลักษณ์ ชัดเจน
4. เทคโนโลยี และการสื่อสาร
    1. การสื่อสารในองค์กร
    2. เทคโนโลยี

- การจัดการความรู้ที่มีระบบและมีประสิทธิภาพ
- ความร่วมมือของบุคลากรในองค์กร
- ความร่วมมือของบุคลากร
- ความรู้ที่นำมาพัฒนามีความน่าสนใจ
- วัตถุประสงค์ที่สอดคล้องกับเป้าหมายหรือผลที่คาดว่าจะได้รับ
- แผนปฏิบัติราชการของหน่วยงานที่ตรงกับแผน KM
- ความร่วมมือภายในองค์กร
- สภาพแวดล้อม
- เทคโนโลยี
- ผู้บริหาร และคนในองค์กร
- บุคคลต่าง ๆ ต้องให้ความสำคัญและเอาใจใส่
- ส่งเสริมให้มีการรวมกลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้

4. ปัจจัยที่เป็นปัญหา / อุปสรรค ที่ทำให้ KM ไม่ประสบความสำเร็จ

- การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานระหว่างหน่วยงาน
- ความรู้ด้าน KM
- เรื่องที่ดำเนินการ KM ไม่น่าสนใจ
- บุคลากรไม่มีความรู้ความเข้าใจในการทำ KM
- บุคลากรไม่ให้ความร่วมมือ
- ขาดความรู้ความเข้าใจ
- ขาดความร่วมมือ
- ความคิดของบุคลากรแต่ละคน
- อคติ
- ขาดความรู้ความเข้าใจในระบบ KM
- ไม่เข้าใจเทคนิค วิธีการทำ KM
- ไม่เข้าใจในเนื้อหาที่ศึกษา
- ขาดความสามัคคีในองค์กร
- องค์ความรู้ที่ได้ ไม่ได้นำไปสู่การปฏิบัติในองค์กร
- ขาดการติดตามและประเมินผลการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่อง
- การปกปิดความรู้
- การไม่เปิดใจให้กันของบุคลากร
- บุคลากรแต่ละคน
- ความคิดเห็นไม่ตรงกัน
- การปฏิบัติงานหลายด้าน
- ความยุ่งยากของการทำ KM
- การจัดการที่ไม่เป็นระบบ
- บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจ
- การดำเนินงานที่ไม่ต่อเนื่อง
- ไม่สนใจงาน

* หากจัดให้ปัจจัยที่ทำให้ KM ประสบความสำเร็จตามที่กล่าวมาแล้ว ปัญหาส่วนนี้ก็หมดไป

- ไม่รับผิดชอบในงาน
- การขาดความร่วมมือของบุคลากรในองค์กร
- การสนับสนุนจากผู้บริหาร
- ขาดความร่วมมือของบุคลากร
- ขาดความต่อเนื่องในการจัดการองค์ความรู้
- วัตถุประสงค์ไม่สอดคล้องกับผลลัพธ์หรือเป้าหมาย
- การให้ความร่วมมือของคณาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา
- สภาพแวดล้อม
- ความรู้ที่ได้รับจากองค์กร
- ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับบุคคล
- ขาดความรู้ ความสามารถ
- งานประจำมีจำนวนมาก ซึ่งไม่สามารถแบ่งเวลาไปทำ KM ได้อย่างเต็มที่
- บุคลากรไม่มีความรู้

5. งานอะไรในหน้าที่ของท่านที่อยากจะพัฒนาเป็นอันดับแรก

- การจัดหลักสูตรอบรม
- เทคนิคการเป็นวิทยากร
- การบริหารจัดการด้านเอกสาร
- การบริหารจัดการด้านบุคลากร
- งานสารบรรณ / การเงิน
- ระบบการจัดเก็บเอกสาร ข้อมูลให้เป็นระบบ
- สร้างเครือข่ายความรู้ระหว่างองค์กร
- การรับ-ส่งเอกสาร
- การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
- การพัฒนาองค์กร
- สารสนเทศในสำนักงาน
- งานธุรการ
- ระบบการจัดการ
- ภาษาต่างประเทศ
- ทักษะการพิมพ์เอกสาร
- การพัฒนาผลิตภัณฑ์
- ระบบสารสนเทศ
- ระบบงานพัสดุและธุรการ
- ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ความสามารถและความรอบรู้ด้านเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน
- การวิเคราะห์ภาระงานในแต่ละฝ่ายให้ชัดเจนแน่นอน
- การสร้างองค์ความรู้ในแต่ละฝ่ายให้เป็นรูปธรรม
- ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- กระบวนการพัฒนาความรู้

- การวางแผนการทำงาน และดำเนินการตามแผนที่วางไว้อย่างเป็นระบบ
- การบริการ
- หลักการร่างหนังสือ
- การบริการผู้มาติดต่อประสานงาน
- งานที่มีความซับซ้อน ยุ่งยาก
- งานที่เกี่ยวข้องกับบุคคลส่วนใหญ่

6. การพัฒนางานในหน้าที่ (ตามข้อ 5) ให้มีประสิทธิภาพจะต้องใช้ความรู้ความสามารถอะไร

- ความรู้ด้านระบบสารสนเทศ
- จัดระบบให้มีความคล่องตัว รวดเร็ว
- การออกแบบ
- ภาษาต่างประเทศ
- การฝึกฝน
- ระบบอิเล็กทรอนิกส์
- ประสบการณ์
- การบริหารจัดการทรัพยากรในสำนักงาน
- การอบรม การจัดการระบบการทำงาน
- การจัดทำแผนในองค์กร
- นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้
- การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน
- การพบปะหรือการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน
- ความรู้ความเข้าใจ
- การทำงานอย่างเป็นระบบ
- การเข้ารับการอบรม
- ความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยี
- ความรู้ในด้านการจัดการเอกสาร
- ความเข้าใจในระบบการทำงาน
- เทคนิคการจัดหลักสูตรอบรมด้านต่างๆ
- ทักษะการพูด
- ความรู้ด้านพัสดุและธุรการ
- ความรู้ด้านคอมพิวเตอร์
- ความรู้ด้านเทคโนโลยี

- การค้นคว้าแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง
- Job Description ของแต่ละฝ่าย
- ปัญหาในการปฏิบัติงานแต่ละฝ่ายเพื่อหาแนวทางการแก้ไข (สร้างคู่มือปฏิบัติงาน)
- การศึกษาขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงาน
- วางแผนกระบวนการและพัฒนาความรู้ให้เป็นระดับชั้น
- ทักษะ และการฝึกฝนอบรมจากผู้เชี่ยวชาญ
- ความแม่นยำและถูกต้องของข้อมูลแบบฟอร์มและรูปแบบของหนังสือ
- ความมีมนุษยสัมพันธ์ดี ไม่เลือกปฏิบัติ ให้คำแนะนำที่ถูกต้อง
- ความเชี่ยวชาญ
- ความคิดริเริ่ม

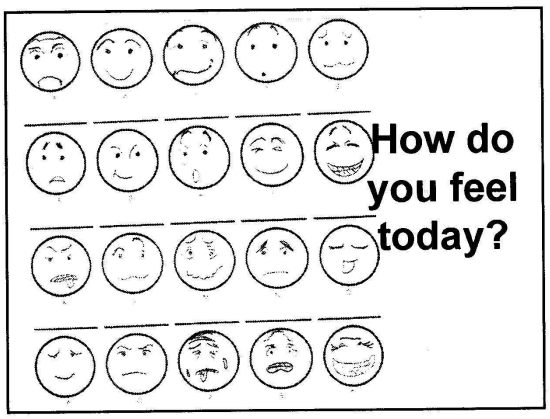
เทคโนโลยีสารสนเทศ

1. ความรู้ด้านการใช้ระบบเทคโนโลยี
2. จัดระบบให้มีความคล่องตัว รวดเร็ว
3. ระบบสารสนเทศ

9. เอกสาร อาจารย์ ดร.เสงี่ยม บุญพัฒน์ และ อาจารย์ปทุมพร แก้วคำ

การสร้างมาตรฐานการให้บริการ

ปทุมพร แก้วคำ และ เสงี่ยม บุญพัฒน์
โปรแกรมวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการโรงแรม
คณะวิทยาการจัดการ
15 กันยายน 2553



การสร้างมาตรฐานการให้บริการ

บันไดขั้นที่ 1: วิเคราะห์ตัวเองและองค์กร
บันไดขั้นที่ 2: ก้าวที่กล้า - กล้าที่จะก้าว เพื่อพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศและมีมาตรฐาน
บันไดขั้นที่ 3: มาตรฐานการบริการ: สร้างได้ถ้าเข้าใจและเข้าถึงองค์ประกอบ
บันไดขั้นที่ 4: ตัวอย่างองค์กรมีมาตรฐานและความเป็นเลิศในการให้บริการ: วันหนึ่งในอนาคตอันใกล้เราจะไปให้ถึง?
บันไดขั้นที่ 5: ก้าวไปข้างหน้าร่วมกันพัฒนาและสร้างมาตรฐานการบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายให้เป็นเลิศ (Becoming a Service Excellence Organizations)
บทส่งท้าย

บันไดขั้นที่ 1: วิเคราะห์ตัวเองและองค์กร (1)

1. เมื่อนึกถึงองค์กรที่ท่านทำงานปัจจุบัน ท่านนึกถึงอะไร
2. เมื่อนึกถึงคำว่า "ราชภัฏเชียงราย" ท่านนึกถึงอะไร
3. นึกถึงงานที่ทำและรับผิดชอบ ณ ปัจจุบัน ในหน่วยงานปัจจุบัน
4. ลึกๆ แล้ว เกี่ยวกับงานที่ทำในปัจจุบัน และองค์กรที่สังกัด (ท่านคิดว่า)
   - 4.1 สิ่งที่ภูมิใจที่สุดสำหรับองค์กรและงาน
   - 4.2 สิ่งที่คิดว่าเป็นวิกฤติขององค์กร (มี/ไม่มี)
   - 4.3 สิ่งที่คิดว่าเป็นวิกฤติเกี่ยวกับงานที่ทำ (มี/ไม่มี)

บันไดขั้นที่ 1: วิเคราะห์ตัวเองและองค์กร (2)

5. ประโยคเหล่านี้ ได้พูดบ่อยไหม (ในแต่ละวัน/สัปดาห์)
   - สวัสดี
   - ขอบคุณ
   - ขอโทษ
   - ไม่เป็นไร / ด้วยความยินดี
6. นัยยะของแต่ละประโยค (ขึ้นอยู่กับความถี่และความเต็มใจในการพูดด้วย)
7. แล้วจำได้ไหม ประโยคไหนที่ท่านพูดบ่อยที่สุดในแต่ละวัน

บันไดขั้นที่ 1: วิเคราะห์ตัวเองและองค์กร (3)

8. ประสบการณ์ส่วนตัวในการไปใช้บริการ ณ สถานที่ต่างๆ
   - 8.1 ความคาดหวังก่อนใช้บริการ
   - 8.2 สิ่งที่ได้รับจริง (ตรงตามที่คาดหวัง/ไม่ตรง)
   - 8.3 ความรู้สึกในฐานะผู้ใช้บริการ และ การเป็นผู้ให้บริการ
   - 8.4 ทุกวันนี้ คนที่ท่านให้บริการมีใครบ้าง

บันไดขั้นที่ 1: วิเคราะห์ตัวเองและองค์กร (4)

9. สำหรับท่าน ประโยคต่อไปนี้มีความหมายอย่างไร

9.1 ความประทับใจ

9.2 บริการที่เป็นเลิศและมีมาตรฐาน

9.3 ผู้รับบริการถูกเสมอ

10. คิดว่าตนเองจะเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศและมี มาตรฐานได้หรือไม่

ตารางที่ 1: แบบวิเคราะห์ตนเอง (1)

ใช่	ไม่ใช่	ข้อความ
		1. ท่านชอบงานที่มีความท้าทาย
		2. ท่านชอบงานที่มีความแปลกใหม่
		3. ท่านหมุดหมิดเมื่อมีการผิดนัด ผิดเวลา
		4. ท่านชอบพบปะผู้คน
		5. ท่านชอบโต้เถียงจนกว่าจะชนะ
		6. ท่านถือคติ "ยอมงอดีกว่ายอมหัก"

ตารางที่ 1: แบบวิเคราะห์ตนเอง (2)

ใช่	ไม่ใช่	ข้อความ
		7. ท่านชอบพูดคำว่า "ฉันว่าแล้ว...."
		8. สำหรับท่าน การให้อภัยคือการให้ที่ยิ่งใหญ่ที่สุด
		9. ท่านคิดว่าคนเราชอบให้คนอื่นบริการมากกว่าการบริการคนอื่น
		10. ท่านเป็นคนชอบทำงานแบบ "ปิดทองหลังพระ"
		11. ท่านไม่ชอบให้ใครเด่นเกิน
		12. ท่านชอบถอนหายใจเมื่อพบปัญหา

ตารางที่ 1: แบบวิเคราะห์ตนเอง (3)

ใช่	ไม่ใช่	ข้อความ
		13. ท่านชอบให้คำแนะนำเพื่อนร่วมงาน
		14. ท่านเป็นคนที่ไม่มีความอดทน อดกลั้นต่อความโกรธ
		15. สำหรับท่าน การทำงานหนัก ทำให้มีความสุข

ข้อความเชิงบวก จำนวน 7 ข้อ (1,2,4,8,10,13,15) และ

ข้อความเชิงลบ จำนวน 8 ข้อ (3,5,6,7,9,11,12,14)

บันไดขั้นที่ 2: ก้าวที่กล้า - กล้าที่จะก้าว เพื่อพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศและมีมาตรฐาน (1)

ทำไมคนส่วนใหญ่จึงต้องการ "การบริการ"

ความหมายของการบริการ

"ความพยายามในการใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการหรือพนักงานในการนำเสนอสินค้าและบริการให้แก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ จริงใจ และให้เกียรติ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวัง รวมทั้งเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ"

บันไดขั้นที่ 2: ความสำคัญของการบริการ

1. การบริการที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร
2. การบริการที่มีคุณภาพและมาตรฐานช่วยขยายฐานกลุ่มผู้มารับบริการ (ลูกค้า)
3. การบริการที่มีคุณภาพและมาตรฐานช่วยสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี
4. การบริการที่มีคุณภาพและมาตรฐานนำไปสู่ผลประกอบการที่ดี และลดความสูญเสียที่ไม่จำเป็น
5. การบริการที่มีคุณภาพและมาตรฐานช่วยเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขันขององค์กร

บันไดขั้นที่ 2: ทำไมการบริการที่ได้คุณภาพและมีมาตรฐานจึงเป็นสิ่งจำเป็นและได้รับความสนใจเพิ่มมากขึ้นในปัจจุบัน

1. ปรัชญาการบริหารจัดการขององค์กรเปลี่ยน เช่น การเปลี่ยนแปลงแนวคิดจาก Passive Organizations เป็น Proactive Organizations
2. ความต้องการในการการปรับตัวขององค์กรไปสู่การเป็นองค์กรแห่ง การเรียนรู้ (Learning Organizations) และการปรับรื้อระบบองค์กร (Re-engineering)
3. ความต้องการในการปรับตัวไปสู่การเป็นองค์กรที่ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการหรือลูกค้า (Customer-Focused Organizations)

บันไดขั้นที่ 2:ทำไมการบริการที่ได้คุณภาพและมีมาตรฐานจึงเป็นสิ่งจำเป็นและได้รับความสนใจเพิ่มมากขึ้นในปัจจุบัน

4. การแข่งขันและคู่แข่งขันเพิ่มมากขึ้น
5. ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี (Ex: Auto-service / Self-service)
6. ผู้รับบริการ หรือ ลูกค้า มีศักยภาพสูงขึ้น

บันไดขั้นที่ 2 ลักษณะของการบริการที่มีมาตรฐานและเป็นเลิศ

1. การบริการนั้นมีความเป็นเลิศทุกด้าน (รวดเร็ว ถูกต้อง ประทับใจ: หน้าไม่งอ รอไม่นาน บริการประทับใจ)
2. ได้มาตรฐานตามเกณฑ์ที่กำหนดโดยหน่วยงานหรือองค์กรที่เป็นที่ยอมรับ
3. สามารถสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ ตอบสนองความคาดหวังได้ชัดเจน

บันไดขั้นที่ 2: องค์ประกอบในการเป็นองค์กรแห่งความเป็นเลิศในการบริการ

1. การตระหนักและใส่ใจต่อผู้บริการการ หรือ ลูกค้า
2. มีวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็งและมีเอกลักษณ์เฉพาะ
3. มีระบบการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ
4. สินค้าและบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทั้งในด้านคุณภาพและปริมาณ
5. รูปแบบและวิธีในการส่งมอบบริการและสินค้าที่มีคุณภาพ
6. การใส่ใจและให้ความสำคัญกับผู้รับบริการที่สามารถสัมผัสได้

บันไดขั้นที่ 2:การสร้างความประทับใจและความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยผู้ให้บริการ

1. ความรู้ ความสามารถ และทักษะของผู้ให้บริการ
2. การใส่ใจ ให้ความสำคัญ และรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ
3. ทักษะในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพกับผู้รับบริการ
4. ความสะดวก สบายและรวดเร็ว ในการบริการ
5. สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ (การตกแต่ง ความสะอาด อุณหภูมิ แสงสว่าง ฯลฯ)
6. บุคลิกภาพและการปรากฏกายของผู้ให้บริการ

บันไดขั้นที่ 2: การสร้างความประทับใจและความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยผู้ให้บริการ

7. การแสดงออก เช่น กิริยา ท่าทางขณะให้บริการ สีหน้า สายตา ระยะห่างการยืนกับผู้รับบริการ
8. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ

บันไดขั้นที่ 2: เทคนิคและรูปแบบการบริการที่จะนำไปสู่การสร้างความประทับใจและความพึงพอใจ

1. การสื่อสารกับผู้รับบริการ หรือ ลูกค้า

1.1 การสื่อสารโดยการยิ้ม

- ความสำคัญในการยิ้ม
- การยิ้มทำให้เกิดความประทับใจ
- การยิ้มทำให้เกิดมิตรภาพ
- การยิ้มทำให้เกิดความรู้สึกผ่อนคลาย

บันไดขั้นที่ 2: เทคนิคและรูปแบบการบริการที่จะนำไปสู่การสร้างความประทับใจและความพึงพอใจ

1.2. การสื่อสารด้วยสายตา

- แสดงให้เห็นถึงการยอมรับ
- แสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญกับคนที่คุยด้วย
- แสดงให้เห็นถึงการเอาใจใส่ (เป็นคนสำคัญ)

บันไดขั้นที่ 2: เทคนิคและรูปแบบการบริการที่จะนำไปสู่การสร้างความประทับใจและความพึงพอใจ

1.3 การสื่อสารด้วยท่าทาง

- เป็นการเพิ่มความชัดเจนในการสื่อสาร (โดยวิธีสื่อสารหลัก เช่น การพูด)
- แสดงให้เห็นความชัดเจน และถูกต้อง
- ใช้เป็นส่วนประกอบในการสื่อสารโดยวิธีอื่นๆ

บันไดขั้นที่ 2:เทคนิคและรูปแบบการบริการที่จะนำไปสู่การสร้างความประทับใจและความพึงพอใจ

1.4 การสื่อสารโดยการพูด

- ถูกกาลเทศะ
- น้ำเสียงชัดเจน แต่นุ่มนวล สุภาพ และเป็นมิตร
- น้ำเสียง สีหน้าและท่าทางการพูดมีความสัมพันธ์กัน
- ระมัดระวังการให้คำมั่นสัญญากับผู้รับบริการ

บันไดขั้นที่ 2:เทคนิคและรูปแบบการบริการที่จะนำไปสู่การสร้างความประทับใจและความพึงพอใจ

เน้นการสื่อสารเชิงบวก เช่น

- ยินดีต้อนรับ
- ขอบคุณที่ให้เกียรติเรามีโอกาสในการเสนอบริการ
- ขออภัยที่ทำให้ต้องรอ / รอนาน
- ขออนุญาตเรียนให้ทราบสิทธิพิเศษสำหรับท่าน
- เราขอเสนออีกทางเลือกในการดำเนินการเรื่องดังกล่าว...

บันไดขั้นที่ 2:เทคนิคและรูปแบบการบริการที่จะนำไปสู่การสร้างความประทับใจและความพึงพอใจ

หลีกเลี่ยงการสื่อสารเชิงลบ เช่น

- ตามนโยบายของเรา.....
- องค์กรเราไม่มีระเบียบอย่างนี้...
- ผู้รับบริการ (หรือลูกค้า) ไม่ได้รับอนุญาตให้ทำสิ่งนี้...
- คุณจะต้องทำตามระเบียบ
- เป็นหน้าที่ของคุณที่จะต้องจ่าย.....
- เป็นความผิดของคุณ ไม่ใช่ความผิดของเรา
- ไม่ใช่หน้าที่ (ความรับผิดชอบ) ของผม/ดิฉัน

บันไดขั้นที่ 2: ปัจจัยอื่นๆ อาทิ องค์ประกอบ อุปกรณ์และท่าทาง ประกอบการสื่อสาร

1. การปรากฏกาย (ยูนิฟอร์ม, เครื่องประดับ, บุคลิกภาพทั่วไป - **show and represent organization images)**
2. การใช้อุปกรณ์ในการทำงานต่างๆ **(Professional and productivity)**
3. โทรศัพท์ **(Put a smile in your voice)**
4. คอมพิวเตอร์ (เฟซบุ๊ค, อีเมลล์, เอ็มเอสเอ็น, ฯลฯ - **Represent of your work and organizations)**
5. สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ (ผู้มารับบริการ : **Well decoration, good looking & professional)**

บันไดขั้นที่ 2:การสร้างและกระตุ้นให้ผู้รับบริการมีความจงรักภักดีต่อองค์กร: วิเคราะห์เขาและเรา

1. ตัวท่านกับความจงรักภักดีในการใช้บริการ (ประสบการณ์และความรู้สึกส่วนตัว)
   - นึกถึงสายการบินนึกถึงสายการบินอะไร (+/-)
   - สายการบินที่อยากใช้บริการ (เพราะ)
   - ถ้าจะใช้บริการจริงๆ จะเลือกสายการบินใด

บันไดขั้นที่ 2: การสร้างและกระตุ้นให้ผู้รับบริการมีความจงรักภักดีต่อองค์กร: วิเคราะห์เขาและเรา

2. เหตุผลที่ผู้ใช้บริการเลือกมาใช้บริการขององค์กรท่าน
3. เหตุผลที่ผู้ใช้บริการเลิกใช้บริการขององค์กรและไปใช้บริการองค์กรอื่น
4. วิธีสร้างความผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์กรให้แก่ผู้ใช้บริการ
   - สร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้น
   - ทำให้ผู้รับบริการสัมผัสได้ถึงการใส่ใจและการให้ความสำคัญต่อพวกเขา
   - รักษาสัญญาหรือคำพูดที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ (ทำให้ได้ตามคำสัญญา)
   - ตอบสนองความต้องการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว
   - มีนวัตกรรมใหม่ๆ เสมอ

บันไดขั้นที่ 2: สร้างความประทับใจแรกพบ (ความประทับใจในการใช้บริการครั้งแรก)

1. ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นในการต้อนรับ
2. ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้รับความสะดวกสบาย
3. ทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกผ่อนคลาย
4. ทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกมั่นใจ ปลอดภัย
5. ทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกว่าได้รับการใส่ใจเรื่องวัฒนธรรมที่แตกต่าง
6. ระมัดระวังและหลีกเลี่ยงสิ่งที่จะทำให้เกิดความเข้าใจผิด

บันไดขั้นที่ 2: จะเป็นเลิศในการบริการและมาตรฐานการบริการได้อย่างไร

1. จำผู้รับบริการด้วยการเรียกชื่อให้ถูกต้อง
2. พักทายให้เหมาะสมกับกาลเทศะและใช้สรรพนาม ยศ ฯลฯ ให้ถูกต้อง
3. ประสานสายตา หน้ายิ้ม ตายิ้ม ใจยิ้ม
4. ฟังอย่างตั้งใจ และฟังให้จบ ไม่ควรเดาสุ่มหรือด่วนสรุปสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการจะสื่อให้ทราบ
5. แสดงความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจแต่พอดี **(Put your heart in the customer's shoes)**
6. แสดงความขอบคุณและซาบซึ้งใจเมื่อได้รับคำแนะนำที่จะช่วยให้ปรับปรุงการบริการที่ดีขึ้น
7. ปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียม มาตรฐานเดียวกัน ไม่เลือกปฏิบัติ

บันไดขั้นที่ 2: จะเป็นเลิศในการบริการและมาตรฐานการบริการได้อย่างไร

8. พูดชัดถ้อยชัดคำ โดยใช้น้ำเสียงสุภาพและนุ่มนวล
9. หลีกเลี่ยงการรับปากโดยไม่มีข้อมูลหรือไม่รู้ข้อเท็จจริง
10. มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน
11. ปฏิบัติงานให้เกินร้อย **(Give one hundred and ten percent)**
12. มองโลกในแง่ดี
13. มีปฏิภาณ ไหวพริบ แก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ดี
14. การหมั่นฝึกฝน ฝึกปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน **(It does matter how good you are, practice makes perfect)**

ตารางที่ 2 ลักษณะบุคลิกพิเศษของผู้รับบริการและเทคนิค-วิธีการให้บริการที่เหมาะสม (1)

ประเภท	ลักษณะบุคลิก	แนวทางการจัดการการให้บริการ
ชอบพูด	พูดไม่หยุด มีความสุขกับการพูด	ปล่อยให้พูด ตั้งใจฟัง ไม่แสดงอาการรำคาญ เชื่อมโยงเข้าสู่ประเด็นว่าบริการที่ผู้พูดต้องการคืออะไร
ชอบโอ้อวด	ยกตัวเองเป็นผู้มีชื่อเสียง มีความสามารถ มีประสบการณ์มาก อ้างบุคคลที่รู้จักในองค์กรและนอกองค์กร	ปล่อยให้พูด ไม่ควรขัดจังหวะ ไม่แสดงอาการรำคาญหรือเบื่อหน่าย แสดงให้เห็นว่าผู้พูดเป็นคนสำคัญ อาจชื่นชมและเรียนรู้จากเขา แล้วเชื่อมโยงเข้าสู่ประเด็นว่าสิ่งที่เขาต้องการได้รับการบริการคืออะไร

ประเภท	ลักษณะบุคลิก	แนวทางการจัดการการให้บริการ
ขี้สงสัย เชื่อใครยาก	ไม่เชื่ออะไรใครง่ายๆ ชอบซักชอบถาม	ให้บริการอย่างใจเย็น อธิบายและให้ข้อมูลโดยมีจุดยืนเป็นของตนเอง มั่งคงแต่สุภาพ พยายามอย่าให้สิ่งที่เขาพูดมามีอิทธิพลเหนือหน้าที่และความรับผิดชอบ
ไม่ค่อยอดทน	ใจร้อน ขี้รำคาญ มีเวลาน้อย ขี้เกียจรอ	เสนอบริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง หลีกเลี่ยงการให้รอ
ชอบร้องเรียน	ได้รับบริการที่ไม่ตรงตามที่คาดหวังหรือที่ต้องการ หรือต้องการแสดงอำนาจ	ตั้งใจฟัง และขอโทษ โดยรีบเสนอวิธีการจัดการ แก้ไขให้ผู้รับบริการได้ทราบและสัมผัสได้อย่างทันท่วงที

บันไดขั้นที่ 3: มาตรฐานการบริการ: สร้างได้ถ้าเข้าใจและเข้าถึงองค์ประกอบ (1)

1. ทีมสปิริต: พลังใจเป็นหนึ่ง
   1.1สร้างความจงรักภักดี และสร้างความผูกพันต่อองค์กรสำหรับบุคลากรในองค์กร
   - รวมกันเป็นหนึ่ง "ทีมราชภัฏเชียงราย" (Team Rajabhat)
   - Shared goal value (Single goal & direction)

'Becoming a service excellence organizations'

บันไดขั้นที่ 3: มาตรฐานการบริการ: สร้างได้ถ้าเข้าใจและเข้าถึงองค์ประกอบ (2)

1.2 ปรับทัศนคติ
   1.2.1 Service person not Servant
   1.2.2 The 5S's
   - ใจรักการให้บริการ (Service Mind)
   - ยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอ (Smile)
   - รอบรู้ เฉลียวฉลาด คล่องแคล่ว ปฏิภาณและไหวพริบดี (Smart)
   - ทำงานรวดเร็ว กระตือรือร้น (Speed)
   - ทำงานถูกต้อง แม่นยำ ประณีต เรียบร้อย (Smooth)
   1.2.3 อาจของดีไม่มีราคาถูก หรือ ของถูกคุณภาพไม่ดี เป็น เพิ่มมูลค่าและคุณค่าในราคาที่จับต้องได้
   1.2.4 Up selling oriented

บันไดขั้นที่ 3: มาตรฐานการบริการ: สร้างได้ถ้าเข้าใจและเข้าถึงองค์ประกอบ (3)

1.3 เพื่อนร่วมงานคือกัลยาณมิตร: ร่วมกันเพื่อความเป็นเลิศและมีมาตรฐาน
   1.3.1 ใจกว้าง ยอมรับคำพิพากษ์วิจารณ์ของเพื่อนร่วมงาน
   1.3.2 ยกย่อง ชมเชยเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถและมีผลงานที่ดี
   1.3.3 ไม่ควรคาดหวังว่าเพื่อนร่วมงานจะต้องทำให้ได้อย่างที่เราคิด เต่ทำหน้าที่เราให้ดีที่สุด
   1.3.4 รักษาสัมพันธภาพระหว่างกันให้เหนียวแน่น
   1.3.5 ให้เพื่อนร่วมงานโดยการให้เกียรติและเกรงใจด้วยผลงานที่เป็นที่ยอมรับ
   1.3.6 ไม่ซ้ำเติมความผิดพลาดของเพื่อนร่วมงาน
   1.3.7 ปฏิบัติกับเพื่อนร่วมงานอย่างมืออาชีพ
   1.3.8 สร้างความมั่นใจในตนเองด้วยผลงานที่โดดเด่น
   1.3.9 นึกถึงคนอื่น (เพื่อนร่วมงาน) ก่อนเสมอ

บันไดขั้นที่ 3: มาตรฐานการบริการ: สร้างได้ถ้าเข้าใจและเข้าถึงองค์ประกอบ (4)

2. วิธีการ "กระชับ" การเป็นองค์กรแห่งความเป็นเลิศในการบริการ
   2.1 เน้นความเป็นระเบียบเรียบร้อย และประณีต
   2.2 เน้นการทำงานเป็นทีม
   2.3 เน้นการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง และบริหารเวลาให้มีประสิทธิภาพ
   2.4 ให้ความสำคัญกับการดำเนินกิจกรรมต่างๆ อย่างเป็นระบบและกระบวนการ
   2.5 ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมด้านการศึกษา การพัฒนาและการฝึกอบรมแก่บุคลากรโดยบรรจุเป็นนโยบายและมีแผนปฏิบัติที่ชัดเจนทั้งระยะสั้นและระยะยาว

บันไดขั้นที่ 3: มาตรฐานการบริการ: สร้างได้ถ้าเข้าใจและเข้าถึงองค์ประกอบ (5)

2.6 เน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรในกระบวนการบริหารจัดการต่างๆ ขององค์กร

2.7 ให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพ โดยการนำมาประยุกต์ใช้อย่างจริงจัง

2.8 พยายามลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็นและจะส่งผลต่อวงจรของงานโดยรวม

2.9 เน้นความรวดเร็ว และถูกต้องในการปฏิบัติ

2.10 ลดความผิดพลาดให้เป็นศูนย์

บันไดขั้นที่ 3: มาตรฐานการบริการ: สร้างได้ถ้าเข้าใจและเข้าถึงองค์ประกอบ (6)

3. มาตรวัด มาตรฐาน และ ดัชนีบ่งชี้การบริการที่เป็นเลิศและมีมาตรฐาน

3.1 ปริมาณคำร้องเรียน / คำชม

3.2 ความผิดพลาดเป็นศูนย์

3.3 ให้บริการสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ

3.4 ให้บริการเกินความคาดหวังของผู้รับบริการ

3.5 TIPS

- T : To
- I : In sure
- P : Prompt
- S : Service

ท่านทราบหรือไม่

1. ผู้ใช้บริการที่พึงพอใจในบริการที่ได้รับ นอกจากจะกลับมาใช้บริการอีก ยังบอกต่อไปยังคนรู้จักทุกคน **(Word of Mouth)**
2. ร้อยละ **95** ของผู้ใช้บริการที่ไม่พึงพอใจในบริการที่ได้รับ นอกจากจะไม่กลับมาใช้บริการอีก ยังจะบอก (ประจาน) ความไม่พึงพอใจของตนเองให้คนอื่นๆ อีกอย่างน้อยกว่า **9** คน และ **9** คนที่ถูกบอกต่อก็จะบอกต่อๆ ไปอีกจำนวนพอๆ กัน

บันไดขั้นที่ 4: ตัวอย่างองค์กรมีมาตรฐานและความเป็นเลิศในการให้บริการ: วันหนึ่งในอนาคตอันใกล้ เราจะไปให้ถึง? (1)

1. ตัวอย่างหน่วยงานเอกชนในประเทศที่ได้รับการยอมรับด้านความเป็นเลิศในการบริการ[1]

Product/Service Excellence Organization: บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) จากการประกวด Thailand Corporate Excellence Awards 2009 โดยพิจารณาจากคุณภาพและมาตรฐานของสินค้าและการให้บริการ ซึ่งมีองค์กรที่ได้รับคัดเลือกเข้าแข่งในรอบสุดท้ายจำนวน 5 องค์กร ประกอบด้วย

1. ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
2. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
3. บริษัท เครือเจริญโภคภัณฑ์ จำกัด
4. บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด
5. บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน)

[1] ยกตัวอย่างโรงแรมแมนดาริน โอเรียลต้อล กรุงเทพ

บันไดขั้นที่ 4: ตัวอย่างองค์กรมีมาตรฐานและความเป็นเลิศในการให้บริการ: วันหนึ่งในอนาคตอันใกล้ เราจะไปให้ถึง? (2)

2. ตัวอย่างหน่วยงานเอกชนต่างประเทศ / ระหว่างประเทศที่ได้รับการยอมรับด้านความเป็นเลิศในการบริการ

THE SKYTRAX 2010 WORLD AIRLINE AWARDS:

'The top 10 places in the 2010 Airline of the Year'

1.	Asiana Airlines	(S Korea)
2.	Singapore Airlines	(Singapore)
3.	Qatar Airways	(Qatar)
4.	Cathay Pacific	(Hong Kong)
5.	Air New Zealand	(New Zealand)
6.	Etihad Airways	(UAE – Abu Dabi)
7.	Qantas Airways	(Australia)
8.	Emirates	(UAE – Dubai)
9.	Thai Airways	(Thailand)[1]
10.	Malaysia Airlines	(Malaysia)

[1] ได้รับรางวัลชนะเลิศในด้านการมีห้องรับรองผู้โดยสารชั้นหนึ่งที่ดีที่สุด

บันไดขั้นที่ 5: ก้าวไปข้างหน้าร่วมกันพัฒนาและสร้างมาตรฐานการบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายให้เป็นเลิศ (1)

"Becoming a Service Excellence Organizations"

ฝันร่วมกัน และทำให้สำเร็จ

Can we win/change?

1. อนาคตของ มรช (ขึ้นอยู่กับเราทุกคน)
2. สิ่งที่ท่านมั่นใจว่าเริ่มได้ที่ตัวท่าน
3. สิ่งที่ท่านคิดว่า ควรจะริเริ่มโดยฝ่ายบริหาร
4. ลักษณะการบริการที่ท่านอยากเห็นในหน่วยงานต่างๆภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
5. ความคาดหวังในภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
   - 5.1 ในช่วง 1 ปีต่อจากนี้
   - 5.2 ในช่วง 2-3 ปีต่อจากนี้
   - 5.3 ในช่วง 5 ปีต่อจากนี้และหลังจากนั้น

บทส่งท้าย (1)

การสร้างมาตรฐานการบริการ

1. เป็นพื้นฐานสู่การเป็นเป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศทางวิชาการ
2. เป็นก้าวแรกก้าวสำคัญในการปฏิวัติวัฒนธรรมขององค์กรและระบบวิธีคิดของบุคลากรในองค์กรในทุกระดับ
3. การปรับเปลี่ยนวิธีคิดของบุคคลจากสิ่งที่คุ้นเคยเป็นสิ่งใหม่ถือว่าเป็นสิ่งที่ดูเหมือนยาก แต่ท้าทายและต้องการได้รับการพิสูจน์ในฐานะ **People and service Organizations** สู่การเป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศทางวิชาการ

บทส่งท้าย (2)

4. การสร้างมาตรฐานการบริการต้องทำต่อเนื่อง เป็นระบบและการมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย
5. การสร้างมาตรฐานการบริการ ต้องได้รับความสำคัญโดยบรรจุในแผนและนโยบายการพัฒนาองค์กร
6. การสร้างมาตรฐานการบริการ ต้องให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ
7. การบริการที่มีมาตรฐานและเป็นเลิศ คือหนึ่งในองค์ประกอบที่สำคัญในการพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการ

ตารางที่ 2 ลักษณะความคาดหวัง ความต้องการของผู้ใช้บริการและวิธีการตอบสนอง (1)

ความต้องการของผู้รับบริการ	กลยุทธ์ในการตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจ
ความต้องการได้รับการต้อนรับที่อบอุ่น	การให้การต้อนรับอย่างกระตือรือร้น เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส เรียกชื่อผู้รับบริการ ขอบคุณที่มาใช้บริการ มองโลกในแง่ดี
ความต้องการได้รับความเห็นใจและเข้าใจ (เห็นอก เห็นใจ)	รับฟังด้วยความตั้งใจ แสดงความเห็นอกเห็นใจ เข้าใจ ทบทวนคำถามเพื่อความมั่นใจว่าเข้าใจถูกต้องในสิ่งที่ถูกถามโดยหลีกเลี่ยงคำพูดที่มีลักษณะที่จะเป็นการย้อนถาม ให้ข้อมูลหรือรายละเอียดที่เป็นเชิงบวก

ตารางที่ 2 ลักษณะความต้องการของผู้ใช้บริการและวิธีการตอบสนอง (2)

ความต้องการของผู้รับบริการ	กลยุทธ์ในการตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจ
ความต้องการได้รับบริการที่สะดวกสบาย	ให้การต้อนรับด้วยความกระตือรือร้น ให้ความเป็นมิตรและเป็นกันเอง(เพื่อลดความประหม่าหรือไม่มั่นใจ) แสดงท่าทางเป็นมิตรและผ่อนคลายไม่รีบเร่งจนเกินไป และจัดสภาพแวดล้อม เช่น เก้าอี้หรือที่นั่งรอให้ดูดี
ความต้องการได้รับการยอมรับในฐานะผู้มีเกียรติ	ขอบคุณผู้มาใช้บริการ ติดตามการให้บริการให้บริการเหนือความคาดหวังของผู้มาใช้บริการ จัดเตรียม นำเสนอบริการแบบพิเศษให้ (จดจำวันเดือนปีเกิด สีที่ชอบ ฯลฯ)

ตารางที่ 2 ลักษณะความต้องการของผู้ใช้บริการและวิธีการตอบสนอง (3)

ความต้องการของผู้รับบริการ	กลยุทธ์ในการตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจ
ความต้องการได้รับการปฏิบัติในฐานะบุคคลสำคัญ	เรียกชื่อผู้มาใช้บริการให้ถูกต้อง จัดเตรียมบริการพิเศษเฉพาะตัวบุคคล จดบันทึกความชื่นชอบพิเศษต่างๆ ให้ครบถ้วนเพื่อประโยชน์ในการให้บริการครั้งต่อไป
ความต้องการได้รับการเคารพและเป็นที่ยอมรับ	ตั้งใจฟัง ไม่ขัดจังหวะ เข้าใจความรู้สึกและอารมณ์ของผู้ใช้บริการ ใส่ใจในการให้การบริการ (ให้เวลาเป็นพิเศษ) ขอคำแนะนำในการปรับปรุงการบริการ ฯลฯ

สิ่งที่ต้องตระหนักสำหรับการบริการ (1)

(Final Thoughts)

1. The customer is the most important person in any business
2. The customer is not dependent on us- we are dependent on the customer
3. The customer is not an interruption of our work – the customer is the reason for our work
4. The customer does us a favor when he or she calls- we are not doing the customer a favor by serving
5. The customer is part of our business- not an outsider

สิ่งที่ต้องตระหนักสำหรับการบริการ (2)

(Final Thoughts)

6. The customer is not a cold statistic- he or she is a flesh – and – blood human being with feelings and emotions like our own
7. The customer is not someone to argue with or match wits with
8. The customer is a person who brings us his or her wants- it is our job to fill those wants
9. The customer is deserving of the most courteous and attentive treatment we can provide
10. The customer is the lifeblood of every business

การสร้างมาตรฐานการให้บริการ

บันไดขั้นที่ **1:** วิเคราะห์ตัวเองและองค์กร
บันไดขั้นที่ **2:** ก้าวที่กล้า - กล้าที่จะก้าว เพื่อพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศและมีมาตรฐาน
บันไดขั้นที่ **3:** มาตรฐานการบริการ: สร้างได้ถ้าเข้าใจและเข้าถึงองค์ประกอบ
บันไดขั้นที่ **4:** ตัวอย่างองค์กรมีมาตรฐานและความเป็นเลิศในการให้บริการ: วันหนึ่งในอนาคตอันใกล้เราจะไปให้ถึง?
บันไดขั้นที่ **5:** ก้าวไปข้างหน้าร่วมกันพัฒนาและสร้างมาตรฐานการบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายให้เป็นเลิศ **(Becoming a Service Excellence Organizations)**
บทส่งท้าย

How do you feel today?

