บทนำ...

โครงการองค์ความรู้ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เน้นมาตรฐานการให้บริการของบุคลากรสำนักฯในการปฏิบัติงานด้านบริการ ความรวดเร็วถูกต้องและผิดพลาดน้อยที่สุด เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลกรในสำนัก โดยในปี 2561 คณะกรรมการจัดโครงการการจัดการองค์ความรู้จะเน้นด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงาน การสร้างนวัตกรรมใหม่ๆในองค์กร เพื่อประโยชน์ต่องานบริการตลอดจนให้บุคลากรได้นำไปใช้ปรับปรุงคุณภาพการบริการ

วัตถุประสงค์ในการจัดโครงการเพื่อพัฒนาความรู้เชิงปฏิบัติการในการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดคุณภาพของงานในด้านการบริการ และสามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ที่ได้รับให้กับบุคลากรภายในและภายนอกของสำนักได้

ในการดำเนินโครงการจะเห็นได้ว่าบุคลากรได้รับกิจกรรมเรียนรู้ในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ทำงาน ความรู้ และทักษะระหว่างบุคคล ทำให้เกิดบูรณาการและสร้างความผูกพันร่วมมือภายในหน่วยงาน รวมถึงการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายและเป็นมาตรฐานในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการก่อให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการอย่างสูงสุดทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนทะเบียน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วรรษชน สีหบุตร

ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ถอดบทเรียน.....

การจัดโครงการจัดการองค์ความรู้ให้กับบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ในหัวข้อ นวัตกรรมการให้บริการที่ในองค์กร ระหว่างวันที่ 15-18 กุมภาพันธ์ 2561 โดยการศึกษาดูงานสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลันราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา และทัศนศึกษาที่หมู่บ้านไร้แผ่นดิน อ.ขลุง จ.จันทบุรี ได้เรียนรู้และได้รับประสบการณ์ที่สามารถนำมาปรับใช้ในการให้บริการในงานของสำนักได้เป็นอย่างดี

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ ได้รับให้การต้อนรับเป็นอย่างดีโดยท่านอธิการบดี **รองศาสตราจารย์ ดร.ดวงพร ภู่ผะกา** และผู้อำนวยการสำสักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน **อาจารย์พิภัทรา สิมะโรจนา** มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ **เดิมเป็น สถาบันราชภัฏฉะเชิงเทราต่อมา เมื่อ พ.ศ.2541** สมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอเจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนากรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ได้ประทานนามสถาบันราชภัฏฉะเชิงเทราว่า“สถาบันราชภัฏราชนครินทร์”และยกฐานะเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ เมื่อปี พ.ศ.2547 มีจำนวนนักศึกษาในปัจจุบัน ราว 8000 คน แบ่งพื้นที่เป็น 2 ส่วน คือพื้นที่ในเขตอำเภอเมือง และพื้นที่อำเภอบางคล้า ทำให้การบริการนักศึกษา ต้องส่งบุคลากรไปบริการที่อำเภอบางคล้าทุกวัน **เพื่อบริการทางการศึกษาในส่วนงานของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน** จุดเด่นของงานในส่วนของสำนัก พบว่า การลงทะเบียนของนักศึกษาที่นี่ สามารถให้นักศึกษาลงทะเบียนได้แล้วเสร็จก่อนเปิดภาคเรียน นั่นหมายถึงการดำเนินการการประสานงานอาจารย์ผู้สอน การจัดแผนการเรียนและตารางสอนต้องดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพและเสร็จสิ้นก่อนที่จะลงทะเบียนเช่นกัน นอกจากนี้ผู้บริหารระดับสูงยังให้ความสำคัญต้องการดำเนินกิจกรรมของสำนักและเป็นกำลังใจให้กับบุคลากรในสำนักเป็นอย่างดี ถือว่าเป็นการสนับสนุนให้ภารกิจของสำนักสำเร็จได้เป็นอย่างดี

ที่หมู่บ้านไร้แผ่นดิน อ.ขลุง จ.จันทบุรี หมู่บ้านไร้แผ่นดิน หรือหมู่บ้านปากน้ำเวฬุ เดิมเคยเรียกกันว่า "บ้านโรงไม้" เป็นชุมชนที่มีความเป็นมายาวนานประมาณ 135 ปีมาแล้ว โดยเริ่มมาตั้งแต่ก่อนปี พ.ศ. 2410 มีชาวจีนที่เดินทางอพยพเข้ามาในไทย ทำการค้าขายติดต่อไปถึงกรุงเทพฯ เมื่อผ่านมาที่จันทบุรีได้นำเรือมาหลบลมในบริเวณลุ่มน้ำเวฬุ และเห็นว่าเป็นบริเวณที่มีความอุดมสมบูรณ์ทางทะเล มีสัตว์น้ำมากมาย จึงได้ทำการประมง จนกลายเป็นอาชีพ หมู่บ้านไร้แผ่นดิน ตั้งอยู่ทางฝั่งซ้ายของแม่น้ำเวฬุ เดิมเป็นพื้นที่ป่าโกงกางหนาแน่น ที่มีอาณาบริเวณกว้างมาก ในอดีตมีชาวบ้านมาตัดไม้โกงกางไปขายเพื่อทำถ่าน กระทั่งต่อมาในปี พ.ศ. 2514 รัฐเปิดสัมปทานให้มีการตัดไม้โกงกางในพื้นที่ลุ่มน้ำเวฬุ จึงมีผู้คนเข้ามาตัดไม้กันเป็นจำนวนมาก เมื่อตัดได้จะนำไม้มากองไว้ในบริเวณนี้เพื่อรอการเข้าเตาเผาถ่าน จนเป็นที่มาของชื่อ“โรงไม้”หลังจากนั้นเมื่อหมดระยะสัมปทานป่าเผาถ่าน ผู้คนที่เคยทำกินอยู่บริเวณนี้จึงได้จับจองพื้นที่เพื่อตั้งรกรากและประกอบอาชีพประมง (ข้อมูลจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน http://www.bangchan.go.th/) ต่อมาได้มีการเปลี่ยนจากเรียกว่าบ้านโรงไม้ เป็น "หมู่บ้านไร้แผ่นดิน" โดยคำว่า "ไร้แผ่นดิน" ในที่นี่ไม่ได้หมายถึงผู้อพยพที่ไร้สัญชาติหรือผู้ที่ไม่มีที่อยู่อาศัย แต่เป็นการเรียกเพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะการอยู่อาศัยของชุมชน ที่ตั้งบ้านเรือนอยู่ในเขตลุ่มน้ำ ที่เป็นส่วนหนึ่งของทะเล มีน้ำล้อมรอบ โดยไม่ได้อยู่บนผืนแผ่นดิน

การเดินทางไปหมู่บ้านไร้แผ่นดินโดยการซื้อแพ็จเก็จโฮมสเตย์ซึ่งมีบริการจำนวนมาก และได้ใช้บริการของบางชันโฮมสเตย์ในอัตรา ค่าบริการคนละ 1800 บาท (วันปกติ จันทร์-ศุกร์ คนละ 1500 บาท) ซึ่งรวมค่าเรือ ค่าที่พัก และค่าอาหาร 3 มื้อ ซึ่งเป็นธุรกิจที่สร้างรายได้ให้กับประชาชนบางคนที่นั่นนอกเหนือจากอาชีพประมงซึ่งเป็นอาชีพหลักของชุมชน ได้แก่ ตกปู หาปลา ยกยอกุ้ง เลี้ยงปลาในกระชัง เลี้ยงหอยนางรม ทำกุ้งแห้ง และทำเคย ดังนั้นผู้ประกอบการจึงให้บริการแก่นักท่องเที่ยวด้วยน้ำจิตน้ำใจไมตรีอย่างดี เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวและเป็นการแข่งขันทางธุรกิจด้านบริการไปในตัว โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านอาหาร มีอาหารทะเล ได้แก่ ปลาหมึกย่าง กุ้งเผา ปูนึ่ง ซึ่งมีบริการอย่างไม่จำกัด แต่ก็จะถูกจำกัดด้วยการอิ่มท้องของนักท่องเที่ยวเอง นอกนี้ยังมีบริการล่องแพเรือไปชมนกเหยี่ยว การชมฝูงเหยี่ยวแดงหัวขาว เป็นกิจกรรมที่น่าตื่นตาตื่นใจ เพราะเหยี่ยวแดงเป็นสัตว์ป่าคุ้มครอง และเป็นสัตว์ที่บ่งบอกถึงความอุดมสมบูรณ์ของป่าชายเลน การที่มีเหยี่ยวแดงในบริเวณลุ่มน้ำนี้ จึงหมายถึงความสมดุลของธรรมชาติของผู้คน สัตว์ และป่าในแถบนี้เหยี่ยวแดงจะอาศัยอยู่บนต้นไม้ในป่าโกงกาง โดยจะทำรังและขยายพันธุ์อยู่บนต้นไม้ในบริเวณนั้นด้วย เหยี่ยวแดงในเขตป่าโกงกางแถบนี้ทั้งหมด มีอยู่ประมาณ 1000 กว่าตัว แยกอาศัยอยู่เป็นกลุ่ม กลุ่มละ 100 - 200 ตัวเหยี่ยวแดงแดง เป็นเหยี่ยวขนาดกลาง อาศัยอยู่ตามปากอ่าว ริมทะเล เป็นสัตว์ป่าคุ้มครอง ตามพระราชบัญญัติสงวนและคุ้มครองสัตว์ป่า พุทธศักราช 2535 มีลักษณะเฉพาะคือ ทั้งตัวจะมีสีน้ำตาลแดง ยกเว้นที่หัวและอกมีสีขาวปลายปีกสีดำขาสีเหลือง ตัวเมียมีขนาดใหญ่กว่าตัวผู้ ความยาวจากปลายปากจรดหางประมาณ 48 - 51 เซนติเมตร ชอบอยู่ตัวเดียว เป็นคู่ หรือเป็นกลุ่มเล็ก เวลาพบอาหารจะบินเป็นวงกลม แล้วดิ่งลงมาโฉบอาหาร ธรรมชาติของเหยี่ยวจะกินปลาตัวเล็กตัวน้อยตอนน้ำลง แต่ผู้ประกอบการมักนำเอาไขมันหมูแข็งมาหั่นแล้วโปรยลงทะเลให้เหยี่ยวบินโฉบลงมาจิกกิน เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้เห็นเหยี่ยวอย่างใกล้ชิด ซึ่งอาจทำให้มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการกินอาหารของเหยี่ยวได้ในอนาคต

...การถอดบทเรียนจากการทัศนศึกษาครั้งนี้ในด้านการให้บริการทั้งในหน่วยงานของราชการและเอกชนต่างมีเทคนิคการให้บริการเพื่อสนองความพึงพอใจให้กับผู้มาใช้บริการไม่ว่าจะเป็นการให้บริการนักศึกษาของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ และการให้บริการนักท่องเที่ยวของบางชันโฮมสเตย์ ต่างก็มีจุดมุ่งหมายเดียวกันคือเป็นการบริการที่ให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งถือว่าเป็นการให้บริการที่มีคุณภาพ นั่นเอง บุคลิกภาพหรือคุณลักษณะของของผู้ให้บริการนับว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความประทับใจและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เริ่มตั้งแต่กายแต่งกายที่สวยงามเหมาะสมกับกาลเทศะ การยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะอ่อนหวาน กิริยาอ่อนน้อม มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ ขณะเดียวกันการติดต่อสื่อสารประสานงานของบุคลากรในหน่วยงานจะต้องให้เกียรติซึ่งกันและกัน ด้วยการทำงานเป็นทีม มีจุดมุ่งหมายเดียวกัน มีความภาคภูมิใจและเป็นสุขทุกครั้งที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ดังนั้นการจัดโครงการจัดการองค์ความรู้ให้กับบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีในครั้งนี้ คงเป็นแนวทางปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์กร เป็นนวัตกรรมการให้บริการที่ในองค์กร เพื่อสนองตอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งก็หมายถึงคุณภาพของการให้บริการนั่นเอง

อาจารย์สมพร แซ่จ้อง

รองผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

นวัตกรรมการบริการที่ดีในองค์กร.....

องค์กรแต่ละองค์กรมีทั้งความเหมือนและความแตกต่างกันถึงแม้จะมีเป้าหมายเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเป้าหมาย ทรัพยากร และสิ่งแวดล้อมที่แตกต่างกัน ดังนั้นในการไปศึกษาดูงานองค์กรอื่น จึงเป็นประโยชน์อย่างยิ่งถ้าได้นำจุดเด่น จุดด้อยมาปรับใช้กับองค์กรของตนเองเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งในการศึกษาดูงานครั้งนี้มีเป้าหมายการจัดการความรู้ด้าน **"นวัตกรรมการบริการที่ดีในองค์กร"** คำว่า**"นวัตกรรม"** คือ สิ่งที่เกิดขึ้นใหม่ตั้งแต่ระดับความคิด การปฏิบัติชิ้นงาน และสิ่งแวดล้อม ซึ่งอาจจะมาจากมูลฐานเดิมเป็นลักษณะต่อยอดผลงานที่ได้จะแตกต่างจากเดิม หรือ เป็นลักษณะคิดใหม่ ทำใหม่ผลงานที่ได้จะแตกต่างจากเดิมโดยสิ้นเชิง และบางครั้งก็ย้อนแย้งกับความรู้เดิม เช่น การโคลนนิ่งในสัตว์ชั้นสูง เทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่ เป็นต้น ส่วน **"การบริการที่ดี"** คือ การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการถึงแม้บางครั้งจะไม่บรรลุจุดประสงค์ของการขอรับบริการก็ตามโดยอยู่ในฐานของความถูกต้องเป็นธรรม ประทับใจ ประหยัดหรือมีประสิทธิภาพซึ่งผู้รับบริการในองค์กรนี้มีความหลากหลาย ดังนั้นจะต้องใช้วิธีการที่ถูกต้องในการให้บริการโดยยึดหลัก **"รู้เขา รู้เรา"** รับฟังความต้องการบริการอย่างมีสติ แล้วใช้ปัญญาพิจารณาการให้บริการ

จุดเด่นของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ คือบุคลากรส่วนใหญ่เป็นนักวิชาการคอมพิวเตอร์ สามารถพัฒนาโปรแกรมใช้งานเองได้ การบริการเป็นแบบ One Stop Service มีหน่วยรับเรื่องที่เดียว (งานส่วนหน้า) มีแบบคำร้องชัดเจนสามารถใช้บริการจากอินเตอร์เน็ตได้บุคลากรมีการแบ่งความรับผิดชอบงานได้ชัดเจน(ถึงแม้จะมีหลายงาน) บุคลากรสามารถหมุนเวียนมาทำหน้าที่ร่วมกันได้ (งานส่วนหน้า)

อาจารย์ปกรณ์ กัลปดี

รองผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ประเด็นที่น่าสนใจจากการศึกษาดูงานครั้งนี้มีดังนี้...

1. มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์มีการปรับตัว ปรับหลักสูตร ให้สอดคล้องกับ สถานะการณ์ สภาพแวดล้อม และความต้องการของผู้ประกอบการในพื้นที่

2. มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์มีการศึกษาถึงแนวโน้มของปริมาณนักเรียนในช่วงชั้นต่าง ๆ ที่จะเข้ามาเป็นนักศึกษาในอนาคตเพื่อนำมาวางแผน

3. บริบทของสำนักส่งเสริมที่เหมือนและแตกต่างกัน เช่น หน้าที่ในการส่งเสริมให้อาจารย์ทำผลงานวิชาการ ปัญหาในการใช้งานระบบไอที ซึ่งพบว่ามีปัญหาคล้ายๆ กัน เช่น Network Jam การมีโปรแกรมเมอร์ประจำอยู่ที่สำนักทำให้การแก้ไขปัญหาต่างทำได้รวดเร็วกว่า แต่ก็ยังพบปัญหาเกี่ยวในการแก้ไขระบบเนื่องจากเป็นการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ทำให้การทำงานของระบบบางอย่างไม่สามารถแก้ไขได้ตลอดจนหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเฉพาะงานของตน ไม่สามารถที่จะมาแทนกันได้

4. การรักษากฎระเบียบที่ค่อนข้างเคร่งครัด ทำให้ปัญหาในการปฏิบัติงานน้อย เช่น การชำระค่าลงทะเบียนตามกำหนด

นางสาวดวงจันทร์ อุตมังค์

หัวหน้าสำนักงาน สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

สิ่งที่ได้รับความรู้จากการเข้าศึกษาดูงาน....

จากการไปศึกษาดูงานสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ ซึ่งได้รับความรู้เรื่องระบบงานการให้บริการระบบการจัดซื้อจัดจ้างซึ่งจะมีปัญหาการใช้ระบบ EGP การเบิกจ่ายงบประมาณ และมีการแลกเปลี่ยนการจัดโครงการพัฒนาอาจารย์ อาจารย์ที่ปรึกษา และอื่น ๆ

สามารถนำความรู้มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานของตนเอง เพื่อให้มีประสิทธิภาพอย่างไร

การทำงานต้องมีการวิเคราะห์วางแผนและปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่บกพร่อง และมีความเอื้ออาทรต่อเพื่อนร่วมงาน มีความรัก และสามัคคีในการทำงาน เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายมีประสิทธิภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

ความรู้ที่ได้รับ คำชี้แจง เพื่อให้สำนักดำเนินการปรับปรุง

ด้านสถานที่ ☛ สำนักควรมีสถานที่ สำหรับให้บริการให้คำปรึกษา

ด้านบุคลากร ☛ สำนักควรจัดกิจกรรมนันทนาการทุกเดือนๆละ 2 ครั้ง เช่น การจัดเรียนลีลาศ กิจกรรมเข้าจังหวะ และอื่น ๆ

นางสาวประภัทร พยุงวงษ์

หัวหน้างานหลักสูตรและแผนการเรียน

ความรู้ที่ได้จากการศึกษาดูงาน.......

มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ เป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏในกลุ่มภาคกลาง ซึ่งเป็นพื้นที่มีสถาบันอุดมศึกษาจำนวนมากที่เป็นตัวเลือกในการศึกษาต่อของนักศึกษาจึงส่งผลให้มหาวิทยาลัยมีนักศึกษาจำนวนน้อยและสถานที่ตั้งในเขตภาคกลาง ยังเป็นพื้นที่ในเขตเศรษฐกิจ มีการลงทุน และมีอุตสาหกรรมจำนวนมา และมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ยังอยู่ใกล้กับวัดโสธรวรารามวรวิหาร ซึ่งเป็นวัดที่สำคัญและเป็นแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดฉะเชิงเทรา

จากสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยดังกล่าวมหาวิทยาลัยจึงผลิตบัณฑิตในสาขาวิชาที่ตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงานในเขตพื้นที่ของจังหวัดฉะเชิงเทรา เช่น หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมเครื่องกลยานยนต์ สาขาวิชาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม และเพื่อให้บัณฑิตมีความสามารถตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานเพิ่มมากขึ้น มหาวิทยาลัยจึงมีโครงการร่วมมือกับ บริษัทเอกชน องค์กรธุรกิจ ในการจัดทำหลักสูตรเพื่อให้หลักสูตรของมหาวิทยาลัยสามารถผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถตรงกับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต

สามารถนำความรู้ที่ได้รับปรับใช้กับการปฏิบัติงาน

หลักสูตรที่เปิดสอนภายในมหาวิทยาลัย ควรเป็นหลักสูตรที่ผลิตบัณฑิตที่มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน

ความรู้ที่ได้รับคำชี้แนะเพื่อให้สำนักดำเนินการปรับปรุง

มหาวิทยาลัยควรพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการให้บริการสืบค้นข้อมูลแก่นักศึกษาและบุคลทั่วไปให้ทันสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

นายเบญจะ ศิริแก้ว

หัวหน้างานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา

“นวัตกรรมการบริการที่ดีในองค์กร”

นวัตกรรมเป็นความคิดหรือการกระทำใหม่ ๆ ซึ่งคนในสังคมแต่ละกลุ่มจะมีการคิดและทำขึ้นมาอยู่เสมอ นวัตกรรมจึงเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นใหม่มาเรื่อย ๆ ตราบใดที่คนยังมีความปรารถนาหรือต้องการคิดค้นหาวิธีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นโดยสิ่งที่คิดและทำงานมานแล้วถือว่าหมดความเป็นนวัตกรรมไป และมักจะมีการคิดหาสิ่งใหม่เกิดขึ้นมาแทน แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. นวัตกรรมต่อยอดหรือนวัตกรรมส่วนเพิ่ม (Incremental Innovation) เป็นการปรับปรุงสิ่งที่มีอยู่แล้วให้ดีขึ้นกว่าเดิม อาจจะเป็นด้านรูปแบบคุณภาพ หรือประสิทธิภาพ ตลอดจนความสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ นวัตกรรมต่อยอดไม่ต้องใช้ทรัพยากรหรือเวลามาก แต่ควรเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องมีขนาดเล็กทำให้ง่ายต่อการดูและจัดการ เมื่อประสบความสำเร็จไปขั้นหนึ่งแล้วจึงขยายไปสู่นวัตกรรมใหม่ต่อไป

2. นวัตกรรมใหม่หรือนวัตกรรมที่สร้างความเปลี่ยนแปลงจากเดิมโดยสิ้นเชิง (Redial Innovation) เป็นสิ่งใหม่ที่แตกต่างจากที่มีอยู่เดิมโดยสิ้นเชิง และไม่เคยมีใครนำเสนอมาก่อน อาจทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ โดยยกเลิกสิ่งที่มีอยู่เดิมหรือสร้างกระแสใหม่

นวัตกรรมการบริการ (Service Innovation) เป็นแนวคิดเชิงกลยุทธ์ที่ได้รับความสนใจด้านธุรกิจ และเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการนำไปสู่การสร้างความได้เปรียบทางการแข็งขัน นวัตกรรมการบริการเป็นการนำนวัตกรรมมาพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบ และขั้นตอนการให้บริการหรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาช่วยเพื่อให้การดำเนินงานลื่นไหลและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและการบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า ซึ่งการบริการจะเข้าถึงผู้รับบริการได้ก็ต่อเมื่อมีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจน โดยเน้นการอำนวยความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ อีกทั้งยังเป็นการยกระดับประสิทธิภาพเพิ่มประสิทธิผลของการบริการและสร้างมูลค่าให้กับงานบริการ

☛ **ความรู้ที่ได้จากการเข้าศึกษาดูงาน** สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา มีนวัตกรรมที่ดีด้านเทคโนโลยีใหม่ๆ มีนักวิชาการคอมพิวเตอร์ซึ่งเป็นบุคลากรตัวหลักที่สามารถพัฒนาโปรแกรมการทำงานของหน่วยงานได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน และยังพัฒนา

ได้อย่างต่อเนื่อง มีระบบการให้บริการที่ดี นักศึกษาจะต้องพิมพ์เอกสารคำร้องต่างๆ ด้วยตนเอง จากอินเตอร์เน็ตเท่านั้น ในการรับเอกสารใบรายงานผลการศึกษา (Transcript) และใบรับรองคุณวุฒิจะมีใบซองสำหรับใส่เอกสารให้กับนักศึกษาทุกคน และทุกคนจะได้กรอกข้อมูลส่วนตัวจ่าหน้าซองจดหมายไว้ให้กับงานทะเบียนฯ เพื่อที่จะนำส่งให้นักศึกษาทราบถึงกำหนดการเข้ารับพระราชทานปริญญาบัตรในครั้งถัดไป

☛ **การนำเอาความรู้มาปรับใช้ในงาน** การพัฒนาโปรแกรมการใช้งานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีนักวิชาการคอมพิวเตอร์ประจำหน่วยงานที่สามารถแก้ไขและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น

☛ **การปรับปรุงด้านนวัตกรรมการบริการ** หน่วยงานจะต้องหมั่นดูแลและทำให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องย่อมจะส่งผล การบริการที่เป็นเลิศ(Service Excellence)มันจะสะท้อนถึงภาพลักษณ์ของหน่วยงานเสียงที่จะบอกว่าหน่วยงานมีการบริการที่เป็นเลิศ มิใช่เป็นเสียงที่พูดกันเองในองค์กร หากแต่ต้องเป็นเสียงจากภายนอกที่จะบอกว่าบริการเป็นเลิศ

นวัตกรรมการบริการในหน่วยงาน ที่นำมาใช้ในหน่วยงาน โปรแกรมซอฟแวร์(Software) เป็นเครื่องมือที่จะช่วยในการทำงานของบุคลากร เช่น การลงทะเบียน การขอสำเร็จการศึกษา การขอใบรับรองการศึกษา การสรุปจำนวนผู้สำเร็จการศึกษา หากมีโปรแกรมที่ดีและสามารถทำงานได้ทุกอย่าง ตามความต้องการของผู้ใช้ก็จะทำให้งานที่ออกมาประสบความสำเร็จ ซึ่งในตอนนี้ **สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ยังมีโปรแกรมการทำงานที่ไม่สมบูรณ์และยังต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ด้านบุคลากร(Personnel) เป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในการที่จะให้บริการมีการแลกเปลี่ยนวิธีการให้บริการในหลายด้าน ควรมีการพัฒนาฝึกฝนในความรับผิดชอบงานในงานที่สูงขึ้น การพัฒนาให้ได้รับความรู้ใหม่ ๆ ให้การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานอย่างต่อเนื่อง การดูแลให้รักองค์กร มีความสุภาพให้ความไว้วางใจในการบริการ ความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำในการบริการ การเอาใจใส่เข้าใจต่อผู้ใช้บริการ**

มาตรฐานการทำงาน(Standard) ทำงานตามขั้นตอน ลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นลง จะช่วยในการลดเวลาการทำงาน ทรัพยากรและค่าใช้จ่ายที่จะต้องสูญเปล่าหรือไม่คุ้มค่าในการทำงานออกไป **มีความเข้าใจในการทำงาน รับติดต่องานในทิศทางเดียวกันมาตรฐานเดียวกันมีหลักการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน การจัดลำดับงานใหม่ให้เหมาะสม** ทำให้เกิดความสอดคล้องกันเกิดความสะดวกคล่องตัวในการทำงาน ปรับปรุงวิธีการทำงานหรือสร้างอุปกรณ์ช่วยให้การทำงานง่ายขึ้น รวดเร็ว สะดวกขึ้นและช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงาน มีการความคุมอารมณ์ ความรู้สึกในการทำงานให้ดี ยิ้มแย้ม ความสุภาพ การแต่งกาย การพูดจา การโต้ตอบผู้มาติดต่ออย่างเป็นธรรมชาติ มีการสร้างผลผลิตหรือสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้พัฒนาดีขึ้น **โดยมีการถ่ายทอดวิธีการทำงานที่เปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ให้กับผู้ร่วมงานและนำเสนอคิดค้นเทคนิคการทำงานต่อเพื่อนร่วมงาน เพื่อนำมาปรับปรุงในงานร่วมกัน สร้างความสามัคคีในการทำงานเป็นกลุ่ม**

นางสาวปัญชลี จันทร์แรม

หัวหน้างานรับเข้าศึกษาและทะเบียนนักศึกษา

"นวัตกรรมการบริการที่ดีในองค์กร"

การได้เข้าไปศึกษาดูงาน และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ครั้งนี้ ได้มองเห็นนวัตกรรมในการบริหารจัดการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนในด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักให้เป็นไปตามอัตลักษณ์ขององค์กร **"สนับสนุนงานวิชาการ บริการด้วยใจ ประยุกต์ใช้เทคโนโลยี"**

สนับสนุนงานวิชาการ ☛ สำนักได้ทำหน้าที่เป็นองค์กรหลักในมหาวิทยาลัยในการสนับสนุนงานด้านวิชาการให้กับบุคลากรในมหาวิทยาลัยอย่างเป็นรูปธรรม และชัดเจน

ด้านหลักสูตร การพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรให้ทันสมัยตอบสนองต่อความต้องการของสังคม, การผลิตหลักสูตรใหม่ที่ตอบโจทย์ตลาดแรงงาน ทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับประเทศ และมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ได้รับเลือกให้เป็นมหาวิทยาลัยเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก โดยทั้งนี้ได้มหาวิทยาลัยฯได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือการขับเคลื่อนและพัฒนาแผนพัฒนากำลังคนด้านโลจิสติกส์รองรับระเบียงเศรษฐกิจพิเศษตะวันออก (EEC) รวมถึงการผลิตบัณฑิตเพื่อรองรับอุตสาหกรรมด้านโลจิสติกส์ ด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม ด้านยานยนต์ ด้านไฟฟ้า **จุดเด่น** มหาวิทยาลัยต้องจัดทำโครงการเพื่อพัฒนาบุคลากรสายวิชาการในการเสริมสร้างความรู้ ความสามารถด้านต่างๆ เพิ่มพูนทักษะความรู้ที่ขาดแคลนเพื่อนำไปถ่ายทอดให้กับนักศึกษาในการฝึกปฏิบัติจริง การทำงานเป็นทีม การคิดสร้างสรรค์ ทักษะการคิดวิเคราะห์ การนำเสนอและการเรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติ โดยสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนเป็นหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนโครงการนี้ทั้งหมด

ด้านกำหนดตำแหน่งวิชาการและพัฒนาอาจารย์_สำนักได้จัดทำตารางสำหรับพนักงานสายวิชาการไว้อย่างชัดเจน แต่ละปีจะมีการยื่นขอตำแหน่งทางวิชาการมีใครบ้าง และเมื่อยื่นมีการติดตามผลอยู่ตลอดเวลา รวมถึงการจัดให้มีการอบรมอาจารย์ผู้สอน เช่น เทคนิควิธีการสอนที่ทันสมัยเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการศึกษาในยุคประเทศไทย 4.0

บริการด้วยใจ ☛ สำนักได้บริหารจัดการในการบริการนักศึกษาและบุคลากรทั้งภายใน ภายนอกที่มาติดต่อ เช่น

- การหมุนเวียนพนักงานในการรับติดต่อเคาน์เตอร์ และมีตู้เอกสารสำหรับจัดเก็บคำร้องเป็นระบบ
- การรับใบรายงานผลการศึกษาที่สำเร็จการศึกษาจะมีแฟ้มเอกสารให้นักศึกษาพร้อมซองน้ำตาลในการตอบรับการเข้ารับพระราชทานปริญญาบัตรในแต่ละปี
- มีคอมพิวเตอร์จัดให้บริการนักศึกษา

ประยุกต์ใช้เทคโนโลยี ☛ สำนักมีนักวิชาการคอมพิวเตอร์ หรือโปรแกรมเมอร์ในการดูแลระบบการทำงานของสำนักเฉพาะ รวมถึงการนำเอาเทคโนโลยีมาปรับปรุงการทำงานให้เป็นรูปธรรมค่อนข้างมากในการค้นหารายวิชาการเทียบโอน การเทียบรายวิชา การจองรายวิชา เป็นต้น

...ทั้งนี้การทำงานของสำนักเป็นในทิศทางเดียวกัน ใช้แนวทางการปฏิบัติงานเดียวกันทั้งสำนัก ถือว่าเป็นนวัตกรรมที่ดีขององค์กร

นางสาวรยาพร สู่สุข

นักวิชาการศึกษา งานหลักสูตรและแผนการเรียน

...นวัตกรรมการบริการที่ดีในองค์กร

☛ **ด้านงานบริการ** มีระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียนจะมีการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียนตั้งแต่เริ่มรายงานตัวเข้าเป็นนักศึกษาใหม่การลงทะเบียนของนักศึกษาทางมหาวิทยาลัยจัดวิชาเรียนให้เลยโดยที่นักศึกษาไม่ต้องมาติดต่อลงทะเบียนเรียนเพิ่มการโอนผลการเรียนรายวิชาเน้นเรื่องการโอนประสบการณ์ของกลุ่มพนักงานของโรงงานเป็นส่วนใหญ่ สามารถทำได้เพราะมีโงงานด้านอุตสาหกรรม มีระบบการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน ปัญหาอาจมีบ้างเล็กน้อย

☛ **ด้านเทคโนโลยี** มีการนำใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยมีโปรแกรมเมอร์คอยดูแลระบบและมีการเอาใจใส่แก้ไขปัญหาได้ทันที เช่น ระบบการลงทะเบียนเรียน การรับสมัครเป็นต้น

☛ **ด้านเอกสารคำร้องต่างๆ** มีข้อความชัดเจนและเข้าใจง่ายตู้เอกสารวางด้านนอกนักศึกษาสามารถหยิบเอกสารได้สะดวกและสามารถดาวน์โหลดได้ในเว็บที่ทางมหาวิทยาลัยกำหนด

☛ **ด้านอาคารสถานที่** ปฏิบัติงานค่อนข้างแคบมีการจัดระบบห้องทำงานได้อย่างมีระบบ เช่น มีเคาเตอร์ให้บริการนักศึกษาโดยไม่ให้นักศึกษาเข้าไปในห้องทำงาน สามารถบริหารจัดการได้ บุคลากรสามารถสลับกันทำงานได้

☛ **ด้านบุคลากร** บุคลากรนั้นมีความรู้ความสามารถ ครบทุกด้านและสามารถทำงานแทนกันได้

สามารถนำความรู้มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานของตนเองเพื่อให้มีประสิทธิภาพอย่างไร

ด้านการบริการข้อมูลต้องมีความรู้ความเข้าใจในบริบทของนักศึกษาที่มาติดต่อ สิ่งที่นักศึกษาต้องการคืออะไร หรือจะต้องรอก่อนการให้ข้อมูลในแต่ละเรื่องที่นักศึกษามาติดต่อจะต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจน เพื่อให้นักศึกษาดำเนินการให้เสร็จวันเดียวดำเนินการให้เรียบร้อยและหาทางออกให้กับนักศึกษาเพื่อให้นักศึกษาเกิดความพึงพอใจ

ความรู้ที่ได้รับคำชี้แนะเพื่อให้สำนักดำเนินการปรับปรุง ด้านสถานที่ควรทำเป็นเคาน์เตอร์ไม่ให้นักศึกษาเข้ามาในห้องเพื่อจะได้พื้นที่ห้องทำงานจะได้กว้างขึ้นและเป็นสัดส่วนในการทำงาน ด้านบุคลากร บุคลากรที่มีปัญหากับนักศึกษาควรหลีกเลี่ยง และควรมีโปรแกรมเมอร์ประจำสำนักงานเพื่อดูแลระบบ ด้านเอกสาร ควรลดกระบวนการเสนออนุมัติให้น้อยลง เรียงลำดับความสำคัญตามเอกสารที่จำเป็นแต่ต้องตรวจสอบให้เรียบร้อยเพื่อไม่ให้ขัดต่อระเบียบข้อบังคับมหาวิทยาลัย

นายชุรนันท์ บุญมาวัด

เจ้าหน้าที่บริหารทั่วไป งานหลักสูตรและแผนการเรียน

ถอดบทเรียนความรู้ที่ได้รับจาก

หัวข้อ "นวัตกรรมการบริการที่ดีในองค์กร"

ข้าพเจ้าได้รับความรู้ด้านการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ โดยมุ่งเน้นด้านการให้บริการนักศึกษาที่สะดวดรวดเร็ว มีประสิทธิภาพพร้อมทั้งด้านเทคโนโลยีที่รองรับการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศอย่างรวดเร็ว มีสถานที่กว้างขวางพอที่จะรับรองการให้บริการต่างๆ ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

สามารถนำความรู้มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานของตนเองเพื่อให้มีประสิทธิภาพอย่างไร

สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการศึกษาดูงานมาปรับใช้ในงานด้านบริการนักศึกษาที่ดีมีจิตอาสา นำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพด้านการค้นหาข้อมูลของนักศึกษาหรือบุคลากรภายนอกที่ค้นหาข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพให้เกิดผลประโยชน์

ความรู้ที่ได้รับ คำชี้แนะเพื่อให้สำนักดำเนินการปรับปรุง

ควรปรับปรุงด้านการทำงานเป็นทีมมีความสามัคคีบุคลากรได้รับการพัฒนาสมรรถนะและความเชี่ยวชาญในสายงานของตนเองเพื่อการให้บริการที่ดีเข้าใจต่อผู้มาติดต่อ

นายวสันต์ ผิวทอง

นักวิชาการศึกษา งานหลักสูตรและแผนการเรียน

ถอดบทเรียนความรู้ที่ได้รับจาก หัวข้อ "นวัตกรรมการบริการที่ดีในองค์กร"

ข้าพเจ้าได้รับความรู้ด้านการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ "โดยมุ่งเน้นด้านการให้บริการนักศึกษาด้วยรอยยิ้มพิมพ์ใจ รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งด้านบุคลากรสามารถรับงานแทนกันได้ในแต่ละกลุ่มงานนั้นๆ และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการและยังมีการบริหารจัดการสถานที่อย่างเป็นระบบระเบียบ ทำให้นักศึกษาสามารถติดต่อสอบถามในการใช้บริการอย่างถูกต้อง"

สามารถนำความรู้มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานของตนเองเพื่อให้มีประสิทธิภาพอย่างไร

สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการศึกษาดูงานมา "ปรับใช้ในงานด้านบริการนักศึกษาที่ดีมีจิตอาสาและกระตุ้นตัวเองในการทำอย่างอยู่เสมอเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี"

ความรู้ที่ได้รับ คำชี้แนะเพื่อให้สำนักดำเนินการปรับปรุง

"ควรปรับปรุงด้านการทำงานเป็นทีมมีความสามัคคี บุคลากรได้รับการพัฒนาสมรรถนะและความเชี่ยวชาญในสายงานของตนเองเพื่อการให้บริการที่ดีเข้าใจต่อผู้มาติดต่อและควรมีการอบรมเข้าค่ายปฏิบัติธรรมอย่างน้อย 2 คืน 3 วัน เพื่อสุขภาพจิตที่ดีในการทำงาน" ขอบคุณครับ

นางสาวพัชรินทร์   ไชยธรรม

นักวิชาการศึกษา งานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา

บุคลากรได้รับความรู้จากการเข้าศึกษาดูงานอย่างไรบ้าง.....

ความรู้ที่ได้รับจากการศึกษาดูงานคือการบริหารงานวิชาการของสำนักฯ ที่มีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร คือ “มุ่งสู่มาตรฐานคุณภาพและความเป็นเลิศด้านส่งเสริมและสนับสนุนงานวิชาการ” โดยงานของสำนักฯ จะครอบคลุมทุกงานที่เกี่ยวข้องกับวิชาการของมหาวิทยาลัยมีการบริการด้านวิชาการ การพัฒนาระบบสารสนเทศงานด้านวิชาการ การส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพอาจารย์ด้านวิชาการ การพัฒนาหลักสูตรให้ทันสมัยตามความต้องการของสังคม และการพัฒนาศักยภาพบุคลากร ซึ่งงานเหล่านี้เป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งที่จะช่วยขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยไปสู่ความเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำ เพราะการที่หน่วยงานทำงานครอบคลุมและเป็นศูนย์กลางในงานด้านวิชาการนั้นแล้วก็จะเกิดความสะดวกในการประสานงานนำข้อมูลส่วนต่าง ๆ ไปพัฒนาต่อไปได้อย่างรวดเร็ว

สามารถนำความรู้มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานของตนเองเพื่อให้มีประสิทธิภาพอย่างไร

ความรู้ที่จะนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานของตนเองนั้น คือ ความเป็นหน่วยงานที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการทำงาน รู้จักแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เนื่องจากการติดต่อบริการจะต้องมีเจ้าหน้าที่หมุนเวียนมาคอยบริการที่หน้าเคาน์เตอร์ ดังนั้นการมีความรู้ในงานทุกด้านจึงจำเป็นอย่างมาก ไม่ได้มีความรู้เฉพาะในงานของตนเท่านั้น

ความรู้ที่ได้รับ คำชี้แนะเพื่อให้สำนักดำเนินการปรับปรุง

สิ่งที่ให้สำนักดำเนินการปรับปรุง คือ

☛ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานภายในสำนัก เพื่อให้บุคลากรมีความรู้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างครอบคลุม เกิดการบริการที่ตอบสนองผู้มาใช้บริการได้อย่างทันท่วงที ไม่ต้องติดต่อหลายที่ รวมทั้งสร้างความเข้าใจกันและมีความสัมพันธ์อันดีในองค์กร เพราะการที่ทุกคนได้ลงมือปฏิบัติในทุกๆงานจะช่วยให้เข้าใจความยากง่ายและมีทัศนคติที่ดีกับผู้รับผิดชอบในงานนั้น

☛ การจัดทำพื้นที่ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของสำนักควรจะมีพื้นที่ที่รวบรวมข่าวสารต่าง ๆของสำนักไว้ในที่เดียวกัน เพราะจะสามารถช่วยลดเวลาในการตอบคำถามจากผู้มาใช้บริการลงได้และผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลจากพื้นที่เดียว

นางสาวสุภัตรา   เสพสวัสดิ์

นักวิชาการศึกษา งานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา

นวัตกรรมการบริการที่ดีในองค์กร

ได้ความรู้ด้านเทคนิคและแนวทางในการให้บริการ เพื่อสร้างความประทับใจของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญในการทำให้ผู้ให้บริการมีมุมมองของความคิดและทักษะพื้นฐานที่ดีต่อการบริการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้มารับบริการภายใต้ระบบการพัฒนาและบริหารจัดการด้วยระบบเทคโนโลยีที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

สามารถนำความรู้มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานของตนเองเพื่อให้มีประสิทธิภาพอย่างไร

สามารถนำความรู้และเทคนิคแนวทางในการให้บริการ **การมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการโดยมีสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงานคือ.......**

1. รู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ
2. ค้นหาความต้องการของผู้มารับบริการ
3. การให้บริการที่สร้างความประทับใจ
4. การแก้ปัญหาให้แก่ผู้มารับบริการ
5. การบริการด้วยจิตอาสาซึ่งทั้งอย่างนี้จะเป็นตัวช่วยในการให้บริการที่ดี

ความรู้ที่ได้รับคำชี้แนะเพื่อให้สำนักดำเนินการปรับปรุง

ควรพัฒนาด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อผู้ใช้งานและผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ด้านสถานที่ ควรทำเป็นเคาน์เตอร์เพื่อไม่ให้นักศึกษาเข้ามาในห้องทำงาน เพื่อจะได้พื้นที่ห้องทำงานได้กว้างขึ้นและเป็นสัดส่วนในการทำงาน

นางสมปอง ธินปาว

นักวิชาการศึกษา งานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา

นวัตกรรมการบริการที่ดีในองค์กร

ด้านงานบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาราชภัฏราชนครินทร์มีระบบการการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ซึ่งจะมีการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียนตั้งแต่เริ่มราย งานตัวเข้าเป็นนักศึกษาใหม่ ความชัดเจนเรื่องรับนักศึกษาค่อนข้างรัดกุม การลงทะเบียนเรียนของนักศึกษาเป็นระบบจัดสรรรายวิชาเรียนให้นักศึกษาโดยที่ไม่ต้องมาติดต่อลงทะเบียนเรียนเพิ่ม การโอนผลการเรียนรายวิชาเน้นเรื่องการโอนประสบการณ์ของกลุ่มพนักงานโรงงานเป็นส่วนใหญ่ในส่วนโอนประสบการสำนักฯ สามารถทำได้เพราะมีโรงงานอุตสาหกรรมมากจะเห็นว่าขั้นตอนการบริการมีระบบการปฏิบัติงานได้ชัดเจน ปัญหาอาจมีบ้างแต่อาจมีส่วนน้อยที่สุด

ด้านเทคโนโลยี มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย และพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยมีโปรแกรมเมอร์คอยดูแลเอาใจใส่ แก้ไขปัญหาได้ทันที เช่น ระบบรับสมัคร ระบบการลงทะเบียนเรียนสิ่งที่อำนวยความสะดวกครบครัน

ด้านเอกสารคำร้อง คำร้องต่างๆ มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ตู้เอกสารวางด้านนอกนักศึกษาสามารถหยิบเอกสารได้สะดวก รวดเร็ว ข้อความชี้แจงนักนักศึกษาในการใช้เอกสารคำร้องชัดเจน

ด้านอาคารสถานที่ สถานที่ปฏิบัติงานค่อนข้างแคบ แต่มีการจัดระบบห้องทำงานได้อย่างมีระบบ เช่น มีเคาน์เตอร์บริการโดยที่ไม่ให้นักศึกษาเข้ามาในห้องทำงาน สามารถบริหารจัดการได้ บุคลากรสามารถสลับกันทำงานเพื่อให้ได้เคลียงานประจำอย่างอื่นได้

ด้านบุคลากร บุคลากรมีความรู้ความความสามารถ ครบทุกส่วนงานและสามารถทำงานแทนกันได้โดยไม่เกิดปัญหา มีโปรแกรมเมอร์คอยดูและระบบเพื่อตอบสนองการให้บริการแก่นักศึกษาได้

สามารถนำความรู้มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานของตนเองเพื่อให้มีประสิทธิภาพอย่างไร

ด้านการบริการข้อมูล จะต้องมีความรู้ความเข้าใจในบริบทของนักศึกษาที่มาติดต่อ หรือใช้จิตวิทยาในการวิเคราะห์ตัวนักศึกษาว่า สิ่งที่นักศึกษาต้องการคืออะไร และสามารถบริการได้เลยหรือไม่ หรือจะต้องรอก่อน สามารถให้ข้อมูลนักศึกษาเข้าใจและพึงพอใจมากที่สุด

ขั้นตอนการให้บริการ การให้ข้อมูลในแต่ละเรื่องที่นักศึกษามาติดต่อ จะต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจน เพื่อให้นักศึกษาดำเนินการให้เสร็จวันเดียว

ขั้นตอนการเตรียมเอกสาร แจ้งรายละเอียดนักศึกษาในการเตรียมเอกสารที่จะดำเนินการในแต่ละเรื่องเพื่อความสะดวกของนักศึกษาและดำเนินการให้เรียบร้อยทันทีหรือหาทางออกให้ นักศึกษา เพื่อให้นักศึกษาเกิดความพอใจ

ความรู้ที่ได้รับคำชี้แนะเพื่อให้สำนักดำเนินการปรับปรุง

ด้านสถานที่ สถานที่ควรทำเป็นเคาน์เตอร์ ไม่ให้นักศึกษาเข้ามาในห้องได้ พื้นที่ห้องทำงานจะได้กว้างขึ้นและเป็นสัดส่วน

ด้านบุคลากร บุคลากรที่มีปัญหากับนักศึกษาควรหลีกเลี่ยงให้เจอนักศึกษาน้อยที่สุดรับงานให้ทำด้านหลังเพื่อ ลดปัญหาในการให้บริการ และควรมีโปรแกรมเมอร์ประจำสำนักงานเพื่อดูและระบบ

ด้านเอกสารคำร้อง ควรลดกระบวนการเสนออนุมัติให้น้อยลง เรียงลำดับความสำคัญตามเอกสารที่จำเป็นแต่จะต้องตรวจสอบให้เรียบร้อยเพื่อไม่ให้ขัดต่อระเบียบข้อบังคับมหาวิทยาลัยฯ

นายศิริรักษ์ รัตนศรี

นักวิชาการศึกษา งานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา

“นวัตกรรมการบริการที่ดีในองค์กร”

ความรู้ที่ได้รับการพัฒนาการค้นหาข้อมูลผ่านแอปพิลเคชั่น (ไลน์) มีเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลโปรแกรมดูแลระบบการใช้งานของสำนักฯ ที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดได้อย่างทันทวงที และสำนักฯ ยังดูแลงานที่เกี่ยวข้องกับงานวิชาการของมหาวิทยาลัยการพัฒนางานหลักสูตรให้น่าสนใจแก่นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาวุฒิ ปวส. เพื่อให้มีตลาดแรงงานรองรับมากยิ่งขึ้นการพัฒนาศักยภาพคุณภาพของอาจารย์และบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

สามารถนำความรู้มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานของตนเองเพื่อให้มีประสิทธิภาพอย่างไร

ความรู้ที่นำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานของตนเอง เช่น การปฏิบัติงานแทนส่วนงานอื่นต้องมีข้อมูลเบื้องต้นที่สามารถให้คำตอบแก่ผู้มาติดต่อได้ เพราะการทำงานนั้นอาจมีการสลับสับเปลี่ยนหมุนเวียนเรียนรู้เรื่องงานอื่นเพื่อเพิ่มศักยภาพให้แก่บุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญและชำนาญการในการทำงาน

ความรู้ที่ได้รับ คำชี้แนะเพื่อให้สำนักดำเนินการปรับปรุง

สิ่งที่ให้สำนักดำเนินการปรับปรุง คือ

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานภายในสำนัก เพื่อให้บุคลากรมีความรู้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างครอบคลุมเกิดการบริการที่ตอบสนองผู้มาใช้บริการได้อย่างทันท่วงที ไม่ต้องติดต่อหลายที่รวมทั้งสร้างความเข้าใจกันและมีความสัมพันธ์อันดีในองค์กรเพราะการที่ทุกคนได้ลงมือปฏิบัติในทุกๆงานจะช่วยให้เข้าใจความยากง่ายและมีทัศนคติที่ดีกับผู้รับผิดชอบในงานนั้น

การจัดทำพื้นที่ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของสำนัก ควรจะมีพื้นที่ที่รวบรวมข่าวสารต่างๆของสำนักไว้ในที่เดียวกันเพราะจะสามารถช่วยลดเวลาในการตอบคำถามจากผู้มาใช้บริการลงได้ และผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลจากพื้นที่เดียว

- การให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่แก่ผู้มาติดต่อใช้บริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง
- การมีผู้ดูแลระบบการทำงาน (โปรแกรมเมอร์) ของสำนักส่งเสริมฯ
- การนำเรื่องงานภายในหน่วยงานไปพูดข้างนอกในทางที่เสียหายและมีผลต่อเพื่อนร่วมงานมาก

นายสุริยา แก้วใส

ผู้ปฏิบัติงาน งานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา

จากสภาพปัญหาปัจจุบันสังคมไทยมีการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีจึงได้ให้ความสำคัญในด้านการให้บริการและพัฒนาองค์กรให้มีความเข็มแข็งและทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงได้กำหนดหัวข้อในการศึกษาดูงานในครั้งนี้ว่า “นวัตกรรมการบริการที่ดีในองค์กร” เนื่องจากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนให้ความสำคัญในด้านการบริการที่ดีและเป็นกัลยาณมิตรที่ดีต่อผู้มาใช้บริการ และได้เข้าศึกษาดูงานที่ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา และสภาพแวดล้อมต่างๆ ของจังหวัดจันทบุรีนั้น

บุคลากรได้รับความรู้จากการเข้าศึกษาดูงานในครั้งนี้ และได้รับการตอนรับจากอธิการบดี ผู้อำนวยการและบุคลากร ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ เป็นอย่างดีและได้รับทราบการทำงานและการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักมีบทบาทหน้าที่อย่างไร รวมไปถึงการแลกเปลี่ยนแนวคิดในการทำงานไม่ว่าจะเป็นเรื่องการโอนผลการเรียน การชำระเงินค่าเทอม การแลกเปลี่ยนกระบวนการแนะแนวการศึกษาต่อ การรับนักศึกษาเข้ามาใหม่ การส่งผลการเรียนของนักศึกษาให้เป็นไปตามแนวปฏิบัติของมหาวิทยาลัย การเข้าดูสถานที่ทำงานของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ มีจุดเด่นอย่างแรกคือมีป้ายไฟขนาดใหญ่ที่สามารรถมองเห็นได้ด้วยระยะไกลๆมีตู้เอกสารคำร้องต่างๆ อยู่ด้านนอกแต่คำร้องส่วนใหญ่ทางมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ ให้นักศึกษาดาวน์โหลดได้ที่เว็บไซต์ ซึ่งจะทำให้ประหยัดกระดาษและลดปริมาณการพิมพ์เอกสาร การบริการเป็นการบริการด้านนอกไม่ให้นักศึกษาเข้าไปในห้องทำงาน ช่วงระหว่างเดินทางเป็นการสัมผัสบรรยากาศใหม่ๆ ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการต่างๆของแต่ละสถานที่การให้บริการของปั้มน้ำมัน การให้บริการของร้านสะดวกซื้อ การให้บริการของร้านอาหาร รวมไปถึงที่พัก

ความรู้ที่สามารถนำมาปฏิบัติใช้ในการปฏิบัติงาน คือ การบริการที่ดีจากที่ได้ไปพบไปเจอสิ่งใหม่ๆ เช่นการบริการของร้านสะดวกซื้อในเวลาที่มีคนเข้ามาเยอะๆ ได้เห็นทักษะการพูดกับลูกค้าเวลาลูกค้ามาซื้อของควรที่จะนำมาปรับใช้อย่างยิ่งคือการควบคุมอารมณ์ให้มีสติอยู่เสมอในการติดต่อของนักศึกษาที่มาติดต่อ การบริการของร้านอาหาร หรือที่พัก คือต้องรู้จักการแก้ไขปัญหาเช่น โทรทัศน์ไม่ติดหรืออะไรต่าง ๆ ที่เกิดปัญหา

พนักงานก็จะรีบมาแก้ปัญหาโดยทันที ต่อมาคือในส่วนของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ ที่ต้องนำมาใช้ปรับปรุงตนเองในการปฏิบัติงาน คือ การพัฒนาตนเองและตื่นตัวอยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการจัดเอกสารเก็บที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยงานต่อการค้นหาเอกสาร โดยเฉพาะคำร้องเรื่องโอนผลการเรียน

ความรู้ที่ได้รับเพื่อนำมาปรับใช้ในสำนักงาน การปรับปรุงสถานที่ทำงานให้เกิดความคล้องตัวในการทำงาน การจัดรูปแบบห้องทำงานให้เข้ากับลักษณะของห้องการนำเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทให้มากขึ้น การมีแอพพลิเคชั่นของมาการวิทยาลัย นอกจากการดูเกรดสารมารถให้นักศึกษาติดตามข่าวสารหรือประกาศต่างๆ ผ่านแอพพลิเคชั่น ควรที่จะมีป้ายของสำนักที่สามารถมองเห็นได้ง่ายหรือสามารถเป็นจุดถ่ายรูปได้หากมาติดต่อที่สำนักส่งเสริมแล้ว ด้านบุคคลากรต้องรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกันไม่ควรนำอารมณ์มาเป็นที่ตั้ง

นายณรงค์ชัย อุณาวงค์

นักวิชาการศึกษา งานรับเข้าศึกษาและทะเบียนนักศึกษา

บุคลากรได้รับความรู้จากการเข้าศึกษาดูงานอย่างไร

จากที่ได้เข้าศึกษาดูงาน ณ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ซึ่งมีระบบการแบ่งหน้าที่การทำงานได้อย่างเหมาะสม ร่วมทั้งมีการจัดการเอกสารได้อย่างเป็นระเบียบ

คำชี้แนะเพื่อให้สำนักดำเนินการปรับปรุง

ด้านสถานที่ ควรมีมีแบ่งสรรพื้นที่อย่างชัดเจน เพื่อให้แต่ละงานบริหารจัดการตัวเองได้และลดการรบกวนการทำงานส่วนงานอื่น

ด้านบุคลากร ควรมีการสนับสนุนให้มีการฝึกอบรมพัฒนาตนเองในด้านต่างๆ

ด้านเอกสาร ควรนำระบบสารสนเทศเข้ามามีบทบาทในการจัดการเอกสาร

นางสาวสดใส ไพฑูรย์

นักวิชาการศึกษา งานรับเข้าศึกษาและทะเบียนนักศึกษา

ถอดบทเรียนความรู้ที่ได้รับจาก หัวข้อ นวัตกรรมการบริการที่ดีในองค์กร

บุคลากรได้รับความรู้จากการเข้าศึกษาดูงานอย่างไร

จากที่ได้เข้าศึกษาดูงาน ณ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ ซึ่งมีระบบการทำงานที่เน้นให้นักศึกษามีความสะดวกรวดเร็ว มีเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย และยังมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้นักศึกษาครบครัน นักศึกษาเองก็สามารถสืบค้นหรือดาวน์โหลดข้อมูลต่างๆได้เอง และบุคลากรมีความรู้สามารถทำงานแทนกันได้ในทุกส่วนงานที่สำคัญ มีโปรแกรมเมอร์ประจำสำนักสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับระบบการทำงานได้ทันที

สามารถนำความรู้มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานของตนเองเพื่อให้มีประสิทธิภาพอย่างไร

ความรู้ที่ได้จากการศึกษาดูงานสามารถนำมาปรับใช้ในการบริการนักศึกษาผู้มาขอใช้บริการไม่ว่าจะเป็นบุคคลภายในหรือภายนอกมหาวิทยาลัยเข้าใจผู้มาขอใช้บริการต้องมีจิตอาสาและทำหน้าที่ที่ของผู้ให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

ความรู้ที่ได้รับคำชี้แนะเพื่อให้สำนักดำเนินการปรับปรุง

ด้านบุคลากร ควรปรับปรุงระบบการทำงานของบุคลากรเพื่อลดการปัญหาในการให้บริการลดการปะทะนักศึกษาให้มากที่สุดและศึกษาหาความรู้อยู่เสมอ เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

นางสาวเกษจิดาภา สินศิริ

ผู้ปฏิบัติงาน งานรับเข้าศึกษาและทะเบียนนักศึกษา

ความรู้ที่ได้รับจาก หัวข้อ นวัตกรรมการบริการที่ดีในองค์กร

บุคลากรได้รับความรู้จากการเข้าศึกษาดูงานอย่างไร

ระบบการทำงานที่เน้นให้นักศึกษามีความสะดวกรวดเร็ว โดยมีเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย รวมถึงการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง ทำให้นักศึกษาสามารถดาวน์โหลดข้อมูล คำร้อง และเอกสารต่าง ๆ ได้เอง ลดการติดต่อโดยตรงกับเจ้าหน้าที่ และบุคลากรของสำนักฯ ยังเป็นผู้ที่มีความรู้สามารถในการปฏิบัติหรือรับงานแทนกันได้เป็นการบริการต่อเนื่อง และทำด้วยจิตอาสา

สามารถนำความรู้มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานของตนเองเพื่อให้มีประสิทธิภาพอย่างไร

- การบริการที่มีประสิทธิภาพ
- การรับงานหรือเอกสารของเจ้าหน้าที่ที่เป็นระบบ มีตู้เอกสาร และโต๊ะสำหรับผู้มารับบริการ

ความรู้ที่ได้รับคำชี้แนะเพื่อให้สำนักดำเนินการปรับปรุง

ด้านสถานที่ หน่วยงานมีเนื้อที่ในการจัดสถานที่สำหรับบุคคลที่เข้ามารับบริการ มีตู้วารสารสำหรับให้บริการมีนิทรรศการประวัติของมหาวิทยาลัยและสำนักในการเข้าเยี่ยมชม

ด้านบุคลากร มีความเป็นกันเอง แบ่งหน้าที่งานอย่างชัดเจนและเป็นระบบ

ด้านเอกสาร มีการจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระเบียบ ทั้งคำร้องที่นักศึกษามายื่นหรือมาติดต่อรับ

นายภาณุวัฒน์ สมภาวะ

ผู้ปฏิบัติงาน งานเลขานุการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ถอดบทเรียนความรู้ที่ได้.... "นวัตกรรมการบริการที่ดีในองค์กร"

บุคลากรได้รับความรู้จากการเข้าศึกษาดูงานอย่างไร

ข้าพเจ้าได้รับความรู้ด้านการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

"โดยมุ่งเน้นด้านการให้บริการนักศึกษาด้วยรอยยิ้มพิมพ์ใจ รวดเร็ว มีประสิทธิภาพพร้อมทั้งด้านบุคลากรสามารถรับงานแทนกันได้ในแต่ละกลุ่มงานนั้นๆ และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และยังมีการบริหารจัดการสถานที่อย่างเป็นระบบระเบียบ ทำให้นักศึกษาสามารถติดต่อสอบถามในการใช้บริการอย่างถูกต้อง"

สามารถนำความรู้มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานของตนเองเพื่อให้มีประสิทธิภาพอย่างไร

สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการศึกษาดูงานมา "ปรับใช้ในงานด้านบริการนักศึกษาที่ดีมีจิตอาสา และกระตุ้นตัวเองในการทำอย่างอยู่เสมอเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี"

ความรู้ที่ได้รับ คำชี้แนะเพื่อให้สำนักดำเนินการปรับปรุง

"ควรปรับปรุงด้านการทำงานเป็นทีมมีความสามัคคี บุคลากรได้รับการพัฒนาสมรรถนะและความเชี่ยวชาญในสายงานของตนเองเพื่อการให้บริการที่ดีเข้าใจต่อผู้มาติดต่อและควรมีการอบรมเข้าค่ายปฏิบัติธรรมอย่างน้อย 2 คืน 3 วัน เพื่อสุขภาพจิตที่ดีในการทำงาน" ขอบคุณครับ

บริการอย่างกัลยาณมิตร ด้วยจิตอาสา

คำสั่งสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
ที่ ๐๑๒ / ๒๕๖๐
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการองค์ความรู้
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

ด้วยในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้เห็นความสำคัญในการพัฒนาทักษะด้านต่างๆ ของบุคลากรภายในสำนัก โดยกำหนดบุคลากรเป้าหมายเพื่อพัฒนาความรู้อย่างชัดเจน มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ รวมถึงเผยแพร่การจัดการองค์ความรู้ของสำนักให้บุคคลภายนอกได้ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการองค์ความรู้สำนักประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ต่อไปนี้

๑.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วรรษชน	สีหบุตร	ประธานกรรมการ
๒.	อาจารย์สมพร	แซ่จ้อง	รองประธานกรรมการ
๓.	อาจารย์ปกรณ์	กัลปดี	รองประธานกรรมการ
๔.	นายเบญจะ	ศิริแก้ว	กรรมการ
๕.	นายวสันต์	ผิวทอง	กรรมการ
๖.	นายภาณุวัฒน์	สมภาวะ	กรรมการ
๗.	นายสุริยา	แก้วใส	กรรมการ
๘.	นางสมปอง	อินปาว	กรรมการ
๙.	นางสาวสดใส	ไพฑูรย์	กรรมการ
๑๐.	นางสาวเกษจิดาภา	สินศิริ	กรรมการ
๑๑.	นางสาวปัญชลี	จันทร์แรม	กรรมการและเลขานุการ
๑๒.	นายณรงค์ชัย	อุณวงค์	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่รับผิดชอบ

๑. จัดทำแผนองค์ความรู้ (พ.ศ.๒๕๖๑ – ๒๕๖๔)
๒. จัดหาข้อมูล/สารสนเทศ / พัฒนาเว็บไซต์การจัดการองค์ความรู้ของสำนัก
๓. ประเมินผลการดำเนินงานการจัดการองค์ความรู้ของสำนัก

สั่ง ณ วันที่ ๑๓ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๐

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรษชน สีหบุตร)
ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

แบบฟอร์มเสนอขออนุมัติโครงการ ประจำปีงบประมาณ 2561
หน่วยงาน(ศูนย์ต้นทุน) สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

---

1. ชื่อโครงการ: พัฒนาองค์ความรู้ "การบริการที่ดีเพื่อเกิดนวัตกรรมใหม่ในองค์กร"

2. สถานภาพของโครงการ: [✓] โครงการใหม่ [ ]โครงการเดิม
[ ]โครงการต่อเนื่อง.... ระบุชื่อโครงการเดิม..................................

3. หน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ (หน่วยงานย่อยในศูนย์ต้นทุน) : งานรับเข้าศึกษาและทะเบียนนักศึกษา

4. ผู้รับผิดชอบโครงการ: นางสาวปัญชลี จันทร์แรม

5. ความสอดคล้อง/ตอบสนองโครงการกับยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย การพัฒนาและการประกันคุณภาพการศึกษา

5.1) สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย
ประเด็นยุทธศาสตร์ยุทธศาสตร์ที่ 5 การสร้างการมีส่วนร่วม และบริหารจัดการภายใต้หลักธรรมาภิบาล
กลยุทธ์ที่ 5.1

5.2) สอดคล้องกับการประกันคุณภาพภายใน
องค์ประกอบที่ 2 การบริหารและการจัดการ
ตัวบ่งชี้ 2.4 ระบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน

5.3) โครงการที่ดำเนินการนี้สอดคล้องกับแผนปรับปรุง (Improvement Plan) ในระดับหลักสูตรและคณะหรือไม่
[] ไม่สอดคล้อง [✓]สอดคล้อง
ถ้าสอดคล้องๆ กับ [ ]แผนปรับปรุงระดับสูตร [ ]แผนปรับปรุงระดับคณะ

5.4) โครงการที่ดำเนินการจัดอยู่ในโครงการประเภท
[✓]พัฒนาอาจารย์และบุคลากร [ ]การจัดการเรียนการสอน [ ]พัฒนานักศึกษา
[ ]พัฒนาสภาพแวดล้อมและโครงสร้างพื้นฐานขององค์กร [ ]อื่น ๆระบุ

6. โครงการนี้จัดอยู่ในแผนงาน
[✓]แผนงานตามยุทธศาสตร์
[ ]แผนงานพัฒนาคุณภาพการศึกษา
[ ]แผนงานโครงการสำคัญ (Flagship project) ของมหาวิทยาลัย

7. การบูรณาการของโครงการ

7.1 โครงการที่ดำเนินการนี้โครงการบูรการหรือไม่

[ ]เป็น [✓]ไม่เป็น

7.2 ถ้าเป็นโครงการบูรณาการ ดำเนินการบูรณาการกับภารกิจใด (ตอบได้มากกว่า 1 รายการ)

[ ]การจัดการเรียนการสอน

[ ]การวิจัย

[ ]การพัฒนานักศึกษา

[ ]การบริการวิชาการ

[ ]การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

[ ]ความร่วมมือกับหน่วยงานในมหาวิทยาลัยภายนอกคณะๆ โปรดระบุหน่วยงาน

[ ]ความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย โปรดระบุหน่วยงาน ....

[ ]อื่นๆ ระบุ

8. กรณีที่เป็นโครงการเดิมหรือโครงการต่อเนื่อง ให้ระบุถึงสถานภาพการดำเนินงานที่ผ่านมาผลการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค์ของโครงการโดยสังเขป

-

9. หลักการและเหตุผล (Justification)

พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๑๑ กำหนดไว้ว่า ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และประมวลผลความรู้ต่างๆ เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว เหมาะสมกับสถานการณ์ รวมถึงการส่งเสริมและพัฒนาความรู้ ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติระบบงานราชการให้ประสิทธิภาพสูง และมีการเรียนรู้ร่วมกัน

การจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management:KM) คือ เครื่องมือเพื่อใช้ในการบรรลุเป้าหมายอย่างน้อย ๓ ประการ คือ การบรรลุเป้าหมายของงาน บรรลุเป้าหมายของการพัฒนาคน และบรรลุเป้าหมายการพัฒนาองค์กรไปสู่การเป็น “องค์กรแห่งเรียนรู้” สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ต้องการให้บุคลากรสามารถเข้าถึงองค์ความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูง เมื่อก้าวเข้าสู่สังคมเศรษฐกิจฐานความรู้ เราต้องเรียนรู้ให้รวดเร็วกว่าคู่แข่ง เรียนรู้ที่สัมพันธ์กับการทำงานและสามารถปฏิบัติงานได้ดีมีประสิทธิภาพมากและคุณภาพยิ่งขึ้น

ในปัจจุบันทุกมหาวิทยาลัยจะเน้นบทบาทการเรียนการสอน ซึ่งหมายถึงการผลิตบัณฑิตเพื่อสร้าง Outcome (การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในตัวบัณฑิต) มากกว่าเพียงแค Output (จำนวนบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา) การผลิตบัณฑิตที่มุ่งเน้น Outcome นั้นต้องเริ่มจากการกำหนดเป้าหมายของการผลิตโดยการเชื่อมโยงความ

ต้องการกำลังคนใน Thailand 4.0 ผ่านทักษะของคนที่เป็นที่ต้องการในศตวรรษที่ ๒๑ (21 st Century Skills) ที่ประกอบไปด้วยทักษะพื้นฐาน ๖ ด้าน สมรรถนะ ๔ ด้าน และคุณลักษณะเชิงคุณภาพของคน ๖ ด้าน โดยบูรณการสมรรถนะทางด้าน STEM (Science, Technology, Engineer, Mathematic) กล่าวคือ เน้นให้เกิดการบูรณการในความคิดสร้างสรรค์โดยมีวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์เป็นพื้นฐาน จากการต้องการกำลังคนใจปัจจุบันและอนาคตของประเทศนี้ ทำให้หลายๆ มหาวิทยาลัยต้องปรับเปลี่ยนบทบาทของตนเองจากการให้เพียงแค่ความรู้ (Schooling) ไปเป็นมหาวิทยาลัยที่ก่อให้เกิดระบบการพัฒนามนุษย์ (Human Development System) ในการปรับทัศนะคติและความคิดของ ๑. อาจารย์ในการสอนมากกว่าเพียงแค่ให้ได้รู้ แต่อาจารย์ต้องเข้าใจและรู้จักผู้เรียนให้มากขึ้น ๒. พนักงานในมหาวิทยาลัยในด้านการบริการ ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลต่างๆ สำหรับนักศึกษาหรือผู้มาติดต่อให้ชัดเจน รวดเร็ว ถูกต้อง

คณะกรรมการดำเนินงานด้านการจัดการองค์ความรู้สำนักมีความต้องการพัฒนางานด้านบริการของบุคลากรในสำนักให้มากกว่าที่จะรับบริการในรูปแบบเดิมๆ โดยเน้นบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ ความรวดเร็ว ถูกต้องตามระเบียบข้อบังคับ รวมถึงวินัยและจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน ให้บุคลากรรู้จักแสวงหาเครื่องมือหรือแหล่งเรียนรู้ต่างๆ นำมาประยุกต์ใช้ รู้จักออกแบบระบบการทำงาน รู้จักตื่นตัวและรับข้อมูลข่าวสารในการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เพื่อทันต่อเหตุการณ์โลกปัจจุบันและนำไปวางแผนสู่อนาคตที่ดี

10. วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาความรู้เชิงปฏิบัติการ
2. เพื่อการปฏิบัติงานและคุณภาพของงานและการบริการ
3. เพื่อถ่ายทอดและเผยแพร่ความรู้

11. กลุ่มเป้าหมาย/ผู้เข้าโครงการ หรือผู้มีส่วนได้เสีย (โปรดระบุ สถานภาพ/บทบาท/จำนวน)

11.1 ผู้ดำเนินการโครงการ จำนวน 6คน

11.2 วิทยากรโครงการ จำนวน 2 คน

11.3 ผู้เข้าร่วมโครงการ จำนวน 23 คน

12. ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการดำเนินงานโครงการ

1. ได้พัฒนาความรู้เชิงปฏิบัติการ
2. ได้มีการปฏิบัติงานและคุณภาพของงานและการบริการ
3. ได้สามารถถ่ายทอดและเผยแพร่ความรู้ได้

13. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

13. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

13.1 เชิงปริมาณ เช่น (ระบุตัวเลขที่เป็นผลที่เกิดจากการคำนวณ)

1) จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนกลุ่มเป้าหมายทั้งหมด

2) ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรมไม่น้อยกว่าร้อยละ บรรลุเป้าหมายตามแผนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80

13.2 เชิงคุณภาพ เช่น

บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ และนำไปปฏิบัติด้านบริการที่ดีเพื่อเกิดนวัตกรรมใหม่ในองค์กร

14. ระยะเวลาดำเนินโครงการ (ระบุวันเริ่มต้น และวันสิ้นสุดโครงการ)

มกราคม 2561

15. สถานที่ดำเนินโครงการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

16. แผนการดำเนินงาน (ระบุขั้นตอน/กิจกรรม)

ที่	ขั้นตอน	กิจกรรม	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561												งบประมาณ (บาท
			ไตรมาสที่ 1			ไตรมาสที่ 2			ไตรมาสที่ 3			ไตรมาสที่ 4			
			ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
1	ขั้นวางแผนงาน	ประชุม													
2	ขั้นดำเนินการ	องค์ความรู้				130,000									130,000
		คุณธรรม							10,000	10,000					20,000
3	ขั้นประเมินผล														
รวมงบประมาณ (บาท)						130,000			20,000						150,000

17. งบประมาณ (แหล่งงบประมาณ)

หมวดรายจ่าย (เลขหมวดรายจ่าย)	รายการค่าใช้จ่าย	งบประมาณ (บาท)	
		แผ่นดิน	รายได้
งบบุคลากร (100)			
งบดำเนินงาน (300)	1. จัดองค์ความรู้ เบิกค่าที่พัก ค่าอาหาร อาหารว่าง ค่าตอบแทนวิทยากร และอื่น ๆ 2. อบรมคุณธรรม – จริยธรรมบุคลากร		130,000 20,000
ค่าครุภัณฑ์ (600)			
งบเงินอุดหนุน (800)			
งบรายจ่ายอื่น (900)			
รวม			150,000

*** หมายเหตุ : ขออนุมัติถัวเฉลี่ยจ่ายทุกรายการ

18. การประเมินโครงการ

จัดบุคลากรเข้าร่วมอบรม องค์ความรู้ และคุณธรรม – จริยธรรม เพื่อให้บุคลากรได้เกิดความชำนาญกับงานที่ปฏิบัติ และจัดทำคู่มือปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง

19. การติดตามผลดำเนินโครงการ (โดยระบุดังนี้)

หลังจากบุคลากรเข้าร่วมกิจกรรม สามารถจัดทำคู่มือปฏิบัติงานของแต่ละงาน ได้อย่างถูกต้อง

20. สาเหตุหรือปัจจัยความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นในการดำเนินโครงการ

สาเหตุหรือปัจจัยความเสี่ยง	แนวทางแก้ไข /ป้องกันความเสี่ยง
1) ระยะเวลาดำเนินการไม่เป็นไปตามกำหนด เนื่องจากหน่วยงานย่อยอาจจะมีความจำเป็นใช้ช่วงเวลานั้นๆ	1)กำหนดการดำเนินงานในระยะเวลาที่ไม่เจาะจง อาจจะเป็นช่วงเดือนไหน เพื่อลดความเสี่ยงในโครงการ

ลงชื่อ .... ผู้เสนอโครงการ

(นางสาวปัญชลี จันทร์แรม)

ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา

ลงชื่อ .... ผู้เห็นชอบโครงการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรชชน สีหบุตร)

ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ลงชื่อ .... ผู้เห็นชอบโครงการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.มาลี ไชยเสนา)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

ลงชื่อ .... ผู้อนุมัติโครงการ

(รองศาสตราจารย์ธรรมรักษ์ ละอองนวล)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ที่ ๐๒๙๓ /๒๕๖๑

เรื่อง ให้ข้าราชและพนักงานมหาวิทยาลัยไปราชการ

ตามที่ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้มีโครงการพัฒนาสถาบันสู่องค์กรการเรียนรู้ เพื่อส่งเสริมพัฒนาความรู้ ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ ปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ และมีการเรียนรู้ร่วมกันเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติราชการ และสอดคล้องกับการบริหารราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์รวมถึงการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้จัดสัมมนาให้กับบุคลากรสำนักในการสร้างมาตรฐานและนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อเชื่อมโยงตามนโยบาย ของมหาวิทยาลัยสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมภายใต้ชื่อโครงการ “นวัตกรรมที่ดีขององค์กร ”ระหว่างวันที่ ๑๕-๑๘ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๑ ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา และจังหวัดจันทบุรี สำนักฯ จึงขอให้บุคลากรที่มีรายชื่อแนบท้ายคำสั่งเดินทางไปราชการตามวัน และสถานที่ดังกล่าว

ทั้งนี้ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนได้ใช้รถบัสหมายเลขทะเบียน ๔๐-๐๒๔๐ อุบลราชธานี และมีสิทธิ์เบิกค่าที่พัก, ค่าเบี้ยเลี้ยง,ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง,ค่าเอกสารและค่าอื่นๆได้ตามระเบียบของทางราชการจากงบโครงการพัฒนาสถาบันสู่องค์กรการเรียนรู้ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

สั่ง ณ วันที่ ๒๙ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๑

(รองศาสตราจารย์ ดร.มาลี ไชยเสนา)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

รายชื่อข้าราชการ และพนักงานมหาวิทยาลัย
สังกัด สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

๑.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรษชน	สีหบุตร	ผู้อำนวยการ
๒.	อาจารย์สมพร	แช่จ้อง	รองผู้อำนวยการ
๓.	อาจารย์ปกรณ์	กัลปดี	รองผู้อำนวยการ
๔.	นางสาวดวงจันทร์	อุตมังค์	รักษาการหัวหน้าสำนักงาน
๕.	นางสาวประภัทร	พยุงวงษ์	นักวิชาการศึกษา
๖.	นางสาวรยาพร	สู่สุข	นักวิชาการศึกษา
๗.	นายวสันต์	ผิวทอง	นักวิชาการศึกษา
๘.	นายยุรนันท์	บุญมาวัด	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
๙.	นางสาวปัญชลี	จันทร์แรม	นักวิชาการศึกษา
๑๐.	นายณรงค์ชัย	อุณาวงค์	นักวิชาการศึกษา
๑๑.	นางสาวสดใส	ไพฑูรย์	นักวิชาการศึกษา
๑๒.	นายเบญจะ	ศิริแก้ว	นักวิชาการศึกษา
๑๓.	นางสาวพัชรินทร์	ไชยธรรม	นักวิชาการศึกษา
๑๔.	นางสาวสุภัตรา	เสพสวัสดิ์	นักวิชาการศึกษา
๑๕.	นางสมปอง	อินปาว	นักวิชาการศึกษา
๑๖.	นายศิริรักษ์	รัตนศรี	นักวิชาการศึกษา
๑๗.	นางสาวเกษจิดาภา	สินศิริ	ผู้ปฏิบัติงาน
๑๘.	นายภาณุวัฒน์	สมภาวะ	ผู้ปฏิบัติงาน
๑๙.	นายสุริยา	แก้วใส	ผู้ปฏิบัติงาน
๒๐.	นางคำม่อน	นุ่มนวล	งานอาคารสถานที่
๒๑.	นายเอกลักษณ์	จันทพรม	พนักงานขับรถ
๒๒.	นายสมยศ	โคตะรักษ์	พนักงานขับรถ