

สรุปการจัดการความรู้

เรื่อง

การพัฒนาบุคลากร ด้านจิตบริการ

(Service Mind)

จัดทำโดย

บุคลากรกองกลาง

31/May/2010.

ตารางสรุปการจัดการความรู้ สำนักงานอธิการบดี
เรื่อง การพัฒนาบุคลากร ด้านจิตบริการ (Service Mind)

หน่วยงาน : กองกลาง

ลำดับ	กิจกรรม	เทคนิค	ประสบการณ์	ความมุ่งมั่น
งานสภาข้าราชการ				
1	การเขียนคำกล่าว รายงานการเปิดประชุม และคำกล่าววอวยพรวัน ปีใหม่	<ol style="list-style-type: none"> พยายามเขียนคำกล่าวให้มี เนื้อหาสาระน่าสนใจ และ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ใน ชีวิตประจำวันได้ เขียนให้สื่อความหมาย และ ทำให้ผู้ฟังเกิดความเชื่อศรัทธา ทำการสืบค้นข้อมูล และ ข้อเท็จจริงจากผู้เกี่ยวข้องเพื่อ ใช้ในการเขียน เขียนกล่าวนำด้วยข้อความ ที่ชวนให้ผู้อ่านหรือผู้ฟังเกิด ความสนใจในเนื้อหา เขียนเนื้อหาที่เน้นการสร้าง ขวัญกำลังใจ เพื่อก่อให้เกิด ความเลื่อมใสใน ศรัทธา หรือ ความคิดในทางบวก เขียนคำกล่าวโดยสอดแทรก สภาพการณ์ของสังคมใน ปัจจุบัน ในการเขียนจะต้องพิจารณา ประเภทของกลุ่มผู้ฟัง เพื่อช่วย กำหนดแนวทางในการเขียนให้ เหมาะสม 	<ul style="list-style-type: none"> - พยายามเก็บรวบรวมตัวอย่างของ คำกล่าวชนิดต่างๆ เพื่อใช้เป็น แนวทางในการปรับใช้ต่อไป - เพื่อลดปัญหาความผิดพลาด จะ จัดทำเป็นร่างเสนอให้มีใคร ตรวจสอบ และแก้ไขตามความ เหมาะสมก่อน - ขอคำแนะนำและปรึกษาหารือกับ ผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เนื้อหา สาระ และการเรียบเรียงคำกล่าวเป็นไป ด้วยความถูกต้อง 	<ol style="list-style-type: none"> พยายามเขียนให้ผู้ฟังเข้าใจได้ง่าย ต้องการให้ผู้ฟังได้รับประโยชน์จาก การฟัง และนำไปประยุกต์ใช้ใน ชีวิตประจำวันได้ ต้องการเขียนคำกล่าวให้ผู้ฟัง ฟัง แล้วเกิดความประทับใจ

ลำดับ	กิจกรรม	เทคนิค	ประสบการณ์	ความมุ่งมั่น
2.	<p>การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของสภาข้าราชการ แก่กรรมการสภาข้าราชการ - การ (กรรมการสภาข้าราชการจะเปลี่ยนทุก 2 ปี)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ให้ข้อมูลพร้อมยกตัวอย่างการดำเนินกิจกรรมที่ผ่านมาในอดีตให้กรรมการได้รับทราบ 2. หากเป็นกิจกรรมที่เคยดำเนินการมาแล้ว จะเสนอแนะ ปรับปรุง แก้ไขข้อผิดพลาด/ความบกพร่อง เพื่อให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด 3. ใช้วาจาที่สุภาพ อ่อนโยน 4. ให้ความช่วยเหลือในการดำเนินงานของกรรมการทุกท่านอย่างเต็มความสามารถ 	<p>เมื่อทราบประกาศผลการเลือกตั้งกรรมการชุดใหม่แล้วและทำการนัดหมายการประชุมในนัดแรก ก็จะทำให้ข้อมูลเกี่ยวกับ</p> <ul style="list-style-type: none"> - การแบ่งคณะกรรมาธิการฝ่าย - การเลือกประธาน รองประธาน และเลขานุการฝ่าย - ให้ข้อมูลเกี่ยวกับขอบเขตการดำเนินงานของคณะกรรมาธิการฝ่ายต่าง ๆ - การเลือกเลขาธิการและผู้ช่วยเลขาธิการสภาข้าราชการ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ให้ข้อมูลที่เป็นจริง แม่นยำ ชัดเจน และถูกต้อง 2. ถ่ายทอดข้อมูลที่มีอยู่ให้เพื่อนร่วมงานได้รับทราบด้วย เพื่อจะได้มีแนวทางการทำงานร่วมกัน 3. มีความกระตือรือร้นในการทำงาน และประสานงานระหว่างกรรมการ 4. มุ่งมั่นที่จะสร้างความรู้สึที่ดีให้กับกรรมการทุกท่านที่ได้เข้ามาเป็นกรรมการสภาข้าราชการ 5. ตั้งใจทำงานกับกรรมการสภาข้าราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กร
3.	<p>การจัดทำสตีกเกอร์รายชื่อ เพื่อใช้ในการจัดส่งข่าวสารของสภาข้าราชการ (บุคลากร/กรรมการ สภามหาวิทยาลัย/ผู้ทรงคุณวุฒิ /สมาชิก ชมรม มก.อาวุโส/สถาบันการศึกษา ภาครัฐบาลและเอกชน ชมรมนิสิต ฯลฯ)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ทำบันทึกข้อความขอรายชื่อบุคลากร มก. จากกองการเจ้าหน้าที่ โดยแจ้งให้กองการเจ้าหน้าที่แยกบุคลากร เป็นวิทยาเขต และใช้ข้อมูลรายชื่อที่เป็นปัจจุบัน โดยติดต่อจากกองการเจ้าหน้าที่ทุก ๆ 3 เดือน 2. ขอรายชื่อสมาชิกชมรม มก. ออาวุโส จากสำนักงานชมรม มก.อาวุโส ทำรายชื่อให้เป็นปัจจุบัน ปีละ 1 ครั้ง 3. รวบรวมรายชื่อสถาบันการศึกษา โดยการสืบค้นทาง Internet 4. รายชื่อกรรมการสภามหาวิทยาลัย และชมรมต่าง ๆ ของนิสิต โดยการสืบค้นจาก Website ของ มก. 	<p>ก่อนที่จะปรับเปลี่ยนมาใช้สตีกเกอร์ในการจัดทำรายชื่อนั้น สภาข้าราชการใช้วิธีในการจัดส่งข่าวสาร ด้วยการพิมพ์ชื่อลงบนแผ่นกระดาษแล้วนำมาตัดแยกเป็นหน่วยงาน ซึ่งทำให้เกิดความยุ่งยาก และใช้เวลาในการทำงานมาก จากที่ได้ปรึกษากับคุณกนกวรรณ บุญมาวัตร จากกองการเจ้าหน้าที่ จึงได้นำวิธีนี้มาปรับใช้ ซึ่งช่วยให้การทำงานรวดเร็วและถูกต้องมากขึ้น</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. พยายามปรับปรุงวิธีการทำงานที่ยุ่งยากซับซ้อนให้เป็นงานที่ง่าย ประหยัดทรัพยากร และเวลาในการทำงาน

ลำดับ	กิจกรรม	เทคนิค	ประสบการณ์	ความมุ่งมั่น
3. (ต่อ)	การจัดทำสตีกเกอร์ รายชื่อ เพื่อใช้ในการ จัดส่งข่าวสารของ สภาข้าราชการ (บุคลากร/กรรมการ สภามหาวิทยาลัย/ ผู้ทรงคุณวุฒิ /สมาชิก ชมรม มก.อาวุโส/ สถาบันการศึกษา ภาครัฐบาลและเอกชน ชมรมนิสิต ฯลฯ)	5. นำรายชื่อที่ได้มา ไปพิมพ์ และจัดรูปแบบ โดยใช้ โปรแกรม Microsoft Word หรือ Microsoft Excel จากนั้น ใช้เครื่องมือบน Task bar ใน การทำซ้ำ (merge) ข้อมูล รายชื่อทั้งหมดลงบนแผ่น สตีกเกอร์ (สตีกเกอร์ 1 แผ่น มี 24 ชิ้น)		
4.	ให้บริการจัดทำสำเนา เอกสารรายงานการ ประชุมสภาข้าราชการ สมัยสามัญ และการ จัดส่งเอกสารถึงแต่ละ หน่วยงาน	1. ใช้เครื่องโรเนียวเอกสาร และเครื่องจัดเรียงหน้ากระดาษ - ดาซ เพื่อช่วยในการจัดชุด เอกสารให้ถูกต้องและรวดเร็ว 2. ก่อนเรียงเอกสารเพื่อเย็บ เข้าเป็นชุด ต้องตรวจสอบ จำนวน และลำดับที่ของหน้า เอกสารให้ครบตามจำนวน 3. เตรียมจัดส่งเอกสารให้แก่ หน่วยงาน ให้ถูกต้องตามจำ หน้าทุกครั้ง	จากประสบการณ์ จะต้องใช้ความ ระมัดระวังในการอ่านรายชื่อ เพื่อ คัดแยกเอกสารนำส่งให้แต่ละ หน่วยงานตามช่องรับเอกสารต่างๆ ในห้องส่งจดหมายบริเวณชั้น G ของตึก 50 ปี ให้ถูกต้อง	1. มีความกระตือรือร้นในการทำงาน และทำงานให้เสร็จตรงตามเวลาทุก ครั้งที่ได้รับมอบหมาย 2. ส่งออกเอกสารได้รวดเร็ว และ ถูกต้อง
5.	การแปะสตีกเกอร์ รายชื่อ เพื่อติดข่าวสาร สภาข้าราชการ จำนวน 5,000 ฉบับ และคัด แยกและจัดส่งบุคลากร ของมหาวิทยาลัยฯ	1. ใช้วิธีลอกสตีกเกอร์ที่มี รายชื่อ แปะลงข่าวสารสภา ข้าราชการ โดยลอกทีละ 8 รายชื่อ เพื่อความรวดเร็ว 2. ทำการคัดแยกเอกสาร แบ่งเป็นคณะ และหน่วยงาน เพื่อความรวดเร็วในการนำส่ง ต่อไป	จากประสบการณ์ จะต้องใช้ความ ระมัดระวังในการอ่านรายชื่อ เพื่อ คัดแยกเอกสารนำส่งให้แต่ละ หน่วยงานตามช่องรับเอกสารต่างๆ ในห้องส่งจดหมายบริเวณชั้น G ของตึก 50 ปี ให้ถูกต้อง	1. พยายามแปะสตีกเกอร์ให้เรียบร้อย และเสร็จตรงตามเวลาทุกครั้งที่ได้รับ มอบหมาย 2. ส่งออกเอกสารได้รวดเร็ว และ ถูกต้อง

ตารางสรุปการจัดการความรู้ สำนักงานอธิการบดี
เรื่อง การพัฒนาบุคลากร ด้านจิตบริการ (Service Mind)

หน่วยงาน : กองกลาง

ลำดับ	กิจกรรม	เทคนิค	ประสบการณ์	ความมุ่งมั่น
งานประชาสัมพันธ์				
6.	การประสานงานการจัดกิจกรรมสัญจร (Press Tour)	<p>1. โทรศัพท์ติดต่อถึงเรื่องที่จะดำเนินการ หรือวัตถุประสงค์ในการจัด Press Tour และอย่างไร เมื่อไร ผลดี/ ประโยชน์ต่อ มก. ต่อหน่วยงานและนักวิจัย ตลอดจน जनสาธารณชน</p> <p>2. ให้คำแนะนำในการจัดทำกำหนดการพร้อมผู้เกี่ยวข้องที่จะให้ข้อมูลต่าง ๆ โดยผ่านผู้บังคับบัญชา / นักวิจัยโดยตรง เพื่อเตรียมสำหรับผู้สื่อข่าวและผู้บริหาร ตลอดจนผู้เกี่ยวข้อง</p> <p>3. จัดเตรียมการประสานงานในด้านสถานที่ อุปกรณ์วัสดุ สื่อต่าง ๆ ภาพประกอบทั้งเป็นภาพนิ่ง วิดีโอ อาหารว่าง หรืออาหารกลางวัน (ตามสถานการณ์)</p> <p>4. ประสานงานด้านยานพาหนะ ๑ เวลา พนักงานขับรถ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้สื่อข่าว เจ้าหน้าที่ ผู้บริหาร ตลอดจนผู้เกี่ยวข้อง</p> <p>5. ประสานกับผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องทั้งด้านข้อมูล หมายเลขโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ ของนักวิจัยและ</p>	<p>- จัดทำร่างกำหนดการเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้อง ผู้บริหาร นักวิจัยและบุคลากร ได้รับทราบในเบื้องต้น</p> <p>- นำข้อมูลและภาพทุกอย่างมาประมวลเขียนเป็นข่าวสำหรับสื่อมวลชนและผู้บริหาร ตลอดจนผู้เกี่ยวข้อง</p> <p>- กรณีไปต่างจังหวัดต้องประสานเรื่อง ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าที่พัก (ค้างคืน) ค่ายานพาหนะ ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง ค่าอาหาร ฯลฯ เพื่อเสนอขออนุมัติและทำเรื่องเบิกจ่ายต่อไป</p> <p>- ข้อมูลทุกอย่างได้สมบูรณ์แล้วเสนอผู้บริหาร สื่อมวลชน และหน่วยงาน ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบ</p>	<p>1. เพื่อสร้างภาพลักษณ์ให้กับ มก. และหน่วยงาน</p> <p>2. เพื่อเผยแพร่ผลงานวิจัยของ มก. และหน่วยงานให้สาธารณชนทราบโดยผ่านสื่อมวลชนทั้งวิทยุ หนังสือพิมพ์ วารสาร นิตยสารและโทรทัศน์</p> <p>3. ถ่ายทอดให้ผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในหน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องทราบและดำเนินการต่อไปอย่างไม่มีอุปสรรค</p> <p>4. ปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงและได้ผลอย่างมีประสิทธิภาพโดยมีข้อบกพร่องน้อยที่สุดแต่ผลของงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ และเป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหาร นักวิจัย นักประชาสัมพันธ์ กับสื่อมวลชน</p>

ลำดับ	กิจกรรม	เทคนิค	ประสบการณ์	ความมุ่งมั่น
6. (ต่อ)	การประสานงานการจัด กิจกรรมสัญจร (Press Tour)	รายละเอียดต่าง ๆ ตลอดจน การเดินทางถึงจุดหมาย ปลายทางได้อย่างสะดวก 6. เตรียมข้อมูลต่าง ๆ ภาพ ประกอบการจัดทำแฟ้ม สำหรับสื่อมวลชน และ เจ้าหน้าที่ เพื่อการ ประสานงานได้อย่างสมบูรณ์ และรวดเร็ว 7. เชิญสื่อมวลชน พร้อมโทร ยืนยันไป press tour		
7.	พิธีกร	1. เข้าใจในบทบาทและหน้าที่ ของพิธีกร 2. เข้าใจในกำหนดการของ งานอย่างลึกซึ้ง 3. กล้าที่จะตัดสินใจใน เหตุการณ์เฉพาะหน้า 4. คุมเวลา คุมกำหนดการ 5. ใช้คำพูดอย่างเหมาะสม สุภาพ เป็นมิตร และให้เกียรติ กับผู้รับฟัง 6. มีความมั่นใจ ไม่ประหม่า เวที และใช้ไมโครโฟนให้เป็น 7. มาถึงก่อนงาน สำนวญเวที ตำแหน่งของโพเดียมของ ประธาน / พิธีกร / ที่นั่งผู้ฟัง / อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ต่างๆ 8. ชักข้อคิดกับฝ่ายต่าง ๆ 9. เตรียมตนเองให้พร้อม ทำการค้นคว้าข้อมูลมาก่อน ร่างบทพูดในประเด็นสำคัญ	- ต้องตรวจสอบกำหนดการของ งานก่อนลงมือปฏิบัติทุกครั้ง- - ตรวจสอบ ชื่อ นามสกุล ตำแหน่ง ของประธานในพิธี / ผู้กล่าว ต้อนรับ / ผู้กล่าวรายงาน และอ่าน ให้ถูกต้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่มี ยศตำแหน่งทางทหาร ตำรวจ นายแพทย์ นายสัตวแพทย์ พระสงฆ์ หรือ ตำแหน่งทาง การเมือง - กรณีเป็นพิธีกรคู่ จะต้องแบ่ง หน้าที่ แบ่งคิวรับและส่งกันให้พอดี	1. ควบคุมรายการและดำเนินการให้ ราบรื่น เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของ งานนั้นๆ 2. ต้องทำหน้าที่ให้ดีที่สุดกว่าครั้งที่ ผ่านมา

ลำดับ	กิจกรรม	เทคนิค	ประสบการณ์	ความมุ่งมั่น
8.	การต้อนรับสื่อมวลชน	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีมารยาทและอัธยาศัยที่ดี 2. มีศิลปะในการสื่อสาร 3. มีข้อมูลที่ต้องเหมาะสมกับการปฏิบัติงานแต่ละงานที่ได้รับมอบหมาย 4. มีความสุภาพและบุคลิกภาพที่ดี 5. มีการเตรียมพร้อมทั้งในด้านของการลงทะเบียน เอกสารเผยแพร่ และการประสานงานต่าง ๆ 6. รักษาเวลาให้เป็นไปตามกำหนดการ 	<ul style="list-style-type: none"> - สร้างความประทับใจแรก โดยจัดสถานที่ให้เหมาะสม - เตรียมการล่วงหน้า เช่น จัดเตรียมเอกสารให้พร้อม , ข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และสื่อเผยแพร่ต่าง ๆ - ต้อนรับสื่อมวลชนด้วยความเป็นมิตร และควรจดจำสื่อมวลชนได้ - อำนวยความสะดวกในกาจัดหาคอมพิวเตอร์ สำหรับให้สื่อมวลชนได้ปฏิบัติงาน 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การให้บริการและการต้อนรับที่ดีจะทำให้สื่อมวลชนเกิดความประทับใจอันจะส่งผลไปสู่ภาพลักษณ์ของหน่วยงานในทางที่ดี
9.	ต้อนรับเยี่ยมชมดูงาน	<ol style="list-style-type: none"> 1. ศึกษาข้อมูลของหน่วยงานที่จะเข้าเยี่ยมชมดูงาน 2. สอบถามเป้าหมายในการเยี่ยมชมดูงาน 3. จัดแบ่งประเภทและลักษณะงานที่ผู้เยี่ยมชมต้องการศึกษา 4. จัดลำดับและแบ่งหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้มีความสอดคล้องกับลักษณะงานที่ผู้เยี่ยมชมสนใจเพื่อให้มีการซัก-ตอบคำถามได้ 5. จัดเตรียมเอกสาร ความรู้ต่าง ๆ ที่ผู้เยี่ยมชมสามารถนำไปใช้ได้ 6. หากมีการเยี่ยมชมนอกสถานที่ ต้องจัดเตรียมรถพร้อมติดต่oprะสานงานกับ 	<ul style="list-style-type: none"> - ดูแลจัดเตรียมสถานที่ที่ใช้ต้อนรับในการนำคณะบุคคลดูงานเข้ามายังห้องบรรยาย - ให้การต้อนรับอย่างเต็มที่โดยประสานงานจัดที่จอดรถ และจัดคนต้อนรับ - ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพเรียบร้อย สวัสดิ์ดีทักทายให้เกิดความประทับใจ - ดูแลอำนวยความสะดวกตลอดงานและจัดเตรียมอาหาร เครื่องดื่มให้เพียงพอ - ให้ความช่วยเหลือในด้านข้อมูลทั้งก่อนเข้ามาเยี่ยมชมและหลังการเยี่ยมชม - จัดทำสมุดเยี่ยมชมให้ลงนาม - มีการติดต่อสื่อสารกันเป็นระยะๆ เพื่อประโยชน์ในการดำเนินงาน 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ให้ผู้เยี่ยมชมดูงานเกิดความประทับใจ และมีสัมพันธอันดีต่อกันระหว่างหน่วยงาน 2. สร้างเสริมหน่วยงานของเราให้เข้มแข็งในทุก ๆ ด้าน เพื่อเป็นที่ยอมรับของหน่วยงานภายนอก 3. สร้างเสริมสภาพจิตใจของคนในหน่วยงานให้เกิดความภาคภูมิใจในหน่วยงานของเรา

ลำดับ	กิจกรรม	เทคนิค	ประสบการณ์	ความมุ่งมั่น
9. (ต่อ)	ต้อนรับเยี่ยมชมดูงาน	หน่วยงานเจ้าของสถานที่ที่จะ เข้าเยี่ยมชม พร้อมขอ เจ้าหน้าที่พาชมสถานที่ด้วย	ด้านต่าง ๆ หากต้องการความ ช่วยเหลือ	
10.	การจัดทำเอกสาร ประชาสัมพันธ์	<ol style="list-style-type: none"> 1. ต้องอ่านเนื้อหาข่าวสารที่ ต้องการจะพิมพ์ให้มีความ เข้าใจก่อนที่จะพิมพ์ 2. ประสานงานกับหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลเพิ่มเติม (กรณีที่ข่าวต้นฉบับเขียนมา ไม่สมบูรณ์) 3. พิมพ์ตามข่าวที่ได้เขียนมา ประกอบกับจุดต้นฉบับของ เรื่องที่ได้พิมพ์ 4. พิมพ์ข่าวและตรวจทานข่าว ที่พิมพ์ให้ถูกต้อง ระวังตัว ไม่ให้มีข้อผิดพลาด 5. นำข่าวที่พิมพ์เสร็จเรียบร้อย แล้วมาประกอบเป็นต้นฉบับ เอกสารประชาสัมพันธ์ (ฉบับ หนึ่งมีจำนวนหลายข่าว) โดย จัดลำดับความสำคัญและ ความเร่งด่วนของเนื้อหาข่าว 6. นำต้นฉบับเอกสาร ประชาสัมพันธ์เสนอผ่าน หัวหน้าตรวจสอบก่อนนำไป จัดทำสำเนาเพื่อจัดส่งให้ หน่วยงานต่าง ๆ 7. ทำบันทึกนำส่งเอกสาร ประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงาน ต่าง ๆ โดยส่งให้หมวดรับ-ส่ง ดำเนินการต่อไป 8. ดำเนินการจัดทำเอกสารให้ รวดเร็วที่สุด 	<p>- ต้องอ่านเนื้อหา และทำความเข้าใจกับข่าวสารก่อนพิมพ์ เพราะ ข่าวที่ได้ส่งมาพิมพ์เขียนด้วย ลายมือ จึงทำให้การพิมพ์ล่าช้า</p> <p>- ต้องจัดส่งเอกสารประชาสัมพันธ์ ให้เร็วที่สุด เนื่องจากบางข่าวจะ กำหนดระยะเวลาของการจัดงานไว้ ด้วย</p> <p>- ระหว่างการพิมพ์ต้องมีความ รอบคอบ อ่านประโยค และตีความ ให้ชัดเจน</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. จัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ ให้ เสร็จล่วงหน้าตามเวลาที่กำหนด 2. ต้องการนำเสนอข้อมูลเอกสาร ประชาสัมพันธ์สู่หน่วยงานต่าง ๆ เพื่อ รับทราบถึงกิจกรรมหรือข่าวสารของ มหาวิทยาลัยให้เร็วที่สุด 3. ทำหน้าที่ของที่ได้รับมอบหมายให้ดี ที่สุด

ลำดับ	กิจกรรม	เทคนิค	ประสบการณ์	ความมุ่งมั่น
11.	งานถ่ายภาพนิ่ง	<ol style="list-style-type: none"> 1. เข้าใจในหน้าที่และความสำคัญของการถ่ายภาพนิ่งอย่างลึกซึ้ง 2. ต้องทราบถึงกำหนดการของงานอย่างละเอียด ทุกขั้นตอน 3. ต้องมีความคล่องตัว จับไว ตื่นตัวตลอดเวลา และมีสมาธิในการทำงาน 4. วางแผนการทำงาน เพื่อสามารถแก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้าได้อย่างทันท่วงที 5. ตรวจสอบอุปกรณ์ที่ใช้ให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์ พร้อมใช้งาน 6. ใช้คำพูดอย่างเหมาะสม สุภาพ เป็นมิตร และให้เกียรติกับผู้ถูกถ่ายภาพ 7. มีความมั่นใจในการถ่ายภาพ ไม่ประหม่าหรือตื่นเต้นจนเกินไป 8. สืบหาเวลาที่ ตำแหน่งของประธาน / พิธีกร / ที่นั่งผู้ฟัง / ชักซ้อมคิวกับฝ่ายต่าง ๆ ก่อนเริ่มงาน 9. เตรียมตนเองให้พร้อมพักผ่อนให้เพียงพอ ทานอาหารหรือน้ำให้เสร็จก่อนเริ่มงาน เพราะเมื่อเริ่มงานแล้ว อาจจะไม่มีความเวลาที่ปฏิบัติกิจดังกล่าว 	<ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์การถ่ายภาพ โดยเฉพาะแบตเตอรี่ของกล้อง การ์ดข้อมูล และ Flash ถ้ากำลังไฟอ่อนมากให้เปลี่ยนใหม่ และเตรียมสำรองไว้อย่างน้อยจำนวน 2 ชุด - ตรวจสอบกำหนดการของงานก่อนลงมือปฏิบัติงาน โดยเฉพาะวัน เวลา และสถานที่จัดงาน - ตรวจสอบสภาพแวดล้อมของสถานที่จัดงานนั้น ๆ โดยมาถึงสถานที่จัดงานก่อนเวลาเริ่มงานอย่างน้อยครึ่งชั่วโมง 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ถ่ายภาพให้เสร็จตามวัตถุประสงค์ของงานนั้นๆ 2. ถ่ายภาพอย่างมีความคิดสร้างสรรค์ 3. พยายามลดความผิดพลาดในการทำงานให้น้อยที่สุด 4. ต้องทำหน้าที่ให้ดีที่สุด และปรับปรุงให้ดีกว่าในครั้งที่ผ่านมา

ลำดับ	กิจกรรม	เทคนิค	ประสบการณ์	ความมุ่งมั่น
12.	การนำข้อมูลเผยแพร่ใน Website	<p>1. จัดเตรียมข้อมูล</p> <p>2. นำข้อมูลที่ได้มาทำการแปลงไฟล์แต่ละชนิด เช่น ไฟล์ TEXT/ ไฟล์ JPG /ไฟล์ VDO ให้สามารถเผยแพร่ใน Website ได้ การใช้โปรแกรมแปลงไฟล์แต่ละชนิดจะใช้โปรแกรมแตกต่างกันไป คือ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ไฟล์TEXT และไฟล์JPG ใช้โปรแกรม Adobe Acrobat Pro. และโปรแกรมPhotoShop - ไฟล์VDO ใช้โปรแกรม Sony Vegas <p>3. จัดทำหน้าWebpageโดยใช้โปรแกรม Dreamweaver</p> <p>4. ทำการ Links ในหน้า Webpage เพื่อที่จะเปิดอ่านข้อมูลที่ได้ทำการแปลงไว้แล้ว</p> <p>5. Upload หน้า Webpage และข้อมูลทั้งหมดที่ทำเสร็จเรียบร้อยแล้วไปที่ Server ของสำนักคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรม WinSCP3 และโปรแกรม WS_FtpPro</p> <p>6. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและ Links ต่างๆ ในหน้า Website</p>	<p>- ตรวจสอบข้อมูลใน Website ให้ถูกต้องและทันสมัยอยู่เสมอ</p> <p>- รับผิดชอบต่อข้อมูลโดยด่วนหากพบความผิดพลาดในเนื้อหาข้อมูลนั้น</p>	<p>1. นำข้อมูลที่จะทำการเผยแพร่ขึ้น Website ให้รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ ความเคลื่อนไหวของมหาวิทยาลัย</p> <p>2. จะพัฒนาการนำเสนอข้อมูลใน Website ให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป</p>

ตารางสรุปการจัดการความรู้ สำนักงานอธิการบดี
เรื่อง การพัฒนาบุคลากร ด้านจิตบริการ (Service Mind)

หน่วยงาน : กองกลาง

ลำดับ	กิจกรรม	เทคนิค	ประสบการณ์	ความมุ่งมั่น
งานเลขานุการผู้บริหาร				
13.	การรับโทรศัพท์	<p>1. ใช้คำสุภาพ รับสายด้วยน้ำเสียงและถ้อยคำที่เป็นมิตร น่าฟัง ถ้าปกติเป็นคนเสียงดัง ควรลดเสียงลงขณะสนทนาทางโทรศัพท์ พูดให้ช้าและชัดเจน จะป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการสื่อสารจากการจับประเด็นไม่ได้ หรือไม่ครบถ้วน ไม่ควรเคี้ยวหรืออมสิ่งใด ๆ ขณะสนทนา</p> <p>2. เป็นผู้ฟังที่ดี เพื่อรับข้อมูลให้ถูกต้อง ชัดเจน ถามชื่อผู้ที่โทรเข้ามา เพื่อแสดงถึงความเอาใจใส่ที่มี และอย่าลืมว่าเมื่อทราบชื่อแล้ว ควรเรียกชื่อเวลาที่สนทนากันด้วย</p> <p>3. ให้ความช่วยเหลือในทุกรูปแบบ เมื่อต้องการให้ผู้โทรเข้ามารอสาย ควรขออนุญาตเสมอ และควรเตรียมคำตอบเอาไว้ด้วย หากอีกฝ่ายถามเหตุผล เมื่อสิ้นสุดการพักสาย ควรกล่าวขอบคุณด้วยที่กรุณา รอสาย เมื่อคุณโอนสายและไม่มีผู้รับ ควรบอกให้ผู้โทรมาทราบ ไม่ควรปล่อยให้ผู้ที่โทรมารอนาน</p>	<p>1. การตอบข้อซักถามเมื่อผู้บังคับบัญชา อยู่/ไม่อยู่ ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น เมื่อมีผู้ติดต่อต้องการพูดคุยกับผู้บังคับบัญชา</p> <p>- ในกรณีผู้บังคับบัญชาอยู่ ควรแจ้งให้ผู้บังคับชวาทราบก่อน แล้วจึงให้ติดต่อโดยตรง</p> <p>- ในกรณีผู้บังคับบัญชาไม่อยู่ ควรสอบถามความประสงค์ที่ต้องการโดยรับข้อมูลไว้แล้ว ระบุว่าแจ้งให้ผู้บังคับบัญชา ทราบในภายหลังแล้ว จะประสานงานให้ผู้ติดต่อทราบต่อไป ซึ่งต้องไม่ลืมขอช่องทางที่จะติดต่อกลับด้วย</p> <p>3. เตรียมข้อมูล กระดาษ ปากกาให้พร้อม</p> <p>4. ควรบอกถึงตำแหน่งงาน และชื่อองค์กร ของผู้รับ โดยไม่ต้องรอให้ถาม</p>	<p>1. พยายามตอบคำถามให้ถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน</p> <p>2. กระตือรือร้นในการบริการที่ ต้องประสานงานต่อเนื่อง</p> <p>3. การให้ข้อมูลที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ</p> <p>4. การถ่ายทอดข้อมูลให้ผู้บังคับบัญชาทราบ และเข้าใจอย่างถูกต้อง ครบถ้วน</p>

ลำดับ	กิจกรรม	เทคนิค	ประสบการณ์	ความมุ่งมั่น
13. (ต่อ)	การรับโทรศัพท์	<p>หากผู้ที่โทรเข้ามาต้องการฝากข้อความควรจดบันทึกชื่อและหน่วยงาน วันเวลาที่โทรเข้ามา หัวข้อที่ต้องการสนทนา หากต้องการให้โทรกลับ ควรจดหมายเลขโทรศัพท์ไว้ด้วย</p> <p>4. การพิจารณาความเหมาะสมในการตอบคำถามที่ให้เกิดผลดี ก่อนวางสาย ต้องมั่นใจว่าได้ตอบคำถามครบ - - ถ้วนแล้ว จำไว้ว่าควรจบบทสนทนาให้น่าประทับใจเช่นกัน สุดท้ายควรให้อีกฝ่ายเป็นฝ่ายวางหูก่อน เพื่อแสดงให้เห็นว่าไม่ได้อยากรีบวางสาย</p>		
14.	การบริการต้อนรับแก่ผู้มาติดต่อ	<ol style="list-style-type: none"> 1. เพื่อการปฏิบัติด้วยความถูกต้องเหมาะสม (Accurate) ควรทราบสถานภาพ ชื่อ และวัตถุประสงค์ในการติดต่อเพื่อชี้แจงให้ผู้บังคับบัญชาทราบ 2. มีมารยาทที่ดี (Good Manner) 3. มีอัธยาศัยไมตรีที่ดี (Pleasant) ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ความช่วยเหลือ เอื้อเฟื้อ และกระตือรือร้น 4. มีศิลปะในการพูดคุยและการสนทนา 5. มีความสุภาพ(Courtesy) 6. มีบุคลิกภาพที่ดี (Good Appearance) 7. มีความชัดเจน (Clear) 	<ul style="list-style-type: none"> - การต้อนรับผู้มาติดต่อที่นัดหมายไว้ล่วงหน้า ควรเรียกชื่อของผู้ที่มาติดต่อได้อย่างถูกต้อง - การเตรียมการล่วงหน้าสำหรับผู้มาติดต่อ ควรเตรียมเอกสารให้พร้อม - การสนทนากับผู้มาติดต่อ ควรสนทนาในเรื่องทั่ว ๆ ไป - มีการแนะนำด้วยข้อมูลที่ถูกต้องและเหมาะสม - การขัดจังหวะ ควรใช้วิธีการขัดจังหวะที่เหมาะสมกับสถานการณ์นั้นๆ - การรักษาเวลานัดหมายไม่ให้ล่วงเลยเวลาจนเกินไป - การขอเข้าพบผู้บังคับบัญชาในหน่วยงาน หากผู้บังคับบัญชาไม่ว่าง ควรบอกให้เขากลับไปยัง 	1. พยายามรับรองและให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มาติดต่อ ด้วยความเป็นมิตรและให้ความเอาใจใส่ ทำให้ผู้มาติดต่อเกิดความรู้สึกสะดวกสบายและพึงพอใจ

ลำดับ	กิจกรรม	เทคนิค	ประสบการณ์	ความมุ่งมั่น
14. (ต่อ)	การบริการต้อนรับแก่ผู้มาติดต่อ		<p>หน่วยงานของตนเองก่อน เมื่อผู้บังคับบัญชา วางแล้วจึงโทรติดต่อให้มาเข้าพบ</p> <ul style="list-style-type: none"> - การต้อนรับผู้มาติดต่อที่มีได้นัดหมายไว้ล่วงหน้า ควรแสดงความเป็นมิตรเสมอ - กรณีของการปฏิเสธการขอเข้าพบ ควรปฏิเสธอย่างสุภาพ - การปฏิบัติเมื่อผู้มาติดต่อ ควรจัดทำสมุดทะเบียนผู้มาติดต่อให้เรียบร้อย เพื่อเป็นหลักฐานประจำวัน 	
15.	การให้บริการข้อมูลแก่ผู้มาติดต่อสอบถาม	<ol style="list-style-type: none"> 1. เริ่มต้นทักทายผู้มาติดต่อด้วย รอยยิ้ม ชักถามด้วยภาษาที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร เช่น จะให้ช่วยอะไรไหมครับ (ค่ะ) ต้องการติดต่อเรื่องอะไรครับ (ค่ะ) เป็นต้น อย่าปล่อยให้ผู้มาติดต่อก่อน 2. สามารถวิเคราะห์และจับประเด็นจากผู้ที่มาติดต่อ เพื่อให้คำแนะนำ ข้อมูลที่ถูกต้อง และชัดเจนได้ 3. การเอาใจเขามาใส่ใจเรานึกถึงความรู้สึกของคนมาติดต่อขอรับบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - สอบถามวัตถุประสงค์ในการติดต่อว่าเป็นเรื่องใด เกี่ยวข้องกับผู้บังคับบัญชาด้านใด ผ่านหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาแล้วหรือยัง - แนะนำช่องทางในการดำเนินงานติดต่อเรื่องต่างๆให้ถูกต้องชัดเจนและรวดเร็ว 	<ol style="list-style-type: none"> 1. พยายามตอบคำถามให้ ถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน 2. กระตือรือร้นในการบริการที่ต้องประสานงานต่อเนื่อง 3. การให้ข้อมูลที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ 4. มุ่งมั่นให้บริการด้วยความ รวดเร็ว และความเต็มใจ ในกรณีที่มีข้อขัดข้องหรือความจำเป็นตามระเบียบ ควรชี้แจงให้ผู้มาติดต่อทราบด้วยความสุภาพ

ลำดับ	กิจกรรม	เทคนิค	ประสบการณ์	ความมุ่งมั่น
16.	การติดต่อประสานงาน	<p>1. การติดต่อสื่อสารต้องมี ความเข้าใจและอาศัยความร่วมมือในการปฏิบัติงาน ร่วมกัน</p> <p>2. การติดต่อสื่อสารต้อง สอดคล้องทั้งเวลา และ กิจกรรมที่จะต้องกระทำ</p> <p>3. การติดต่อสื่อสารต้อง กระทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ อย่างสมานฉันท์เพื่อให้งาน ดำเนินไปอย่างราบรื่น</p> <p>4. การติดต่อสื่อสารต้องไม่ทำ ให้เกิดการงานซ้ำซ้อน</p> <p>5. การติดต่อสื่อสารต้องไม่ทำ ให้เกิดความขัดแย้ง หรือ เหลื่อมล้ำกัน</p>	<p>- การประสานงานหลายฝ่าย</p> <p>1.1 ต้องแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ</p> <p>1.2 ให้ข้อมูลที่ถูกต้องตรงกันทั้งนี้ เพื่อรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดี</p> <p>1.3 กรณีที่ต้องได้รับความยินยอม จากเจ้าของข้อมูลต้องประสานเพื่อ ขอคำยินยอมหรือความเห็นชอบ จากเจ้าของข้อมูล</p> <p>1.4 ในกรณีที่ต้องขอความช่วยเหลือจากผู้อื่นควรใช้วาจาที่ สุภาพและบอกถึงข้อมูลที่ต้องการ อย่างชัดเจน</p> <p>1.5 ควรหลีกเลี่ยงการประสานงาน ที่อาจจะทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้น</p> <p>1.6 การประสานงานต้องมุ่งถึง ผลสำเร็จตามเป้าหมาย</p> <p>1.7 ผลสำเร็จต้องมีคุณภาพตาม มาตรฐานที่กำหนดไว้</p> <p>- การประสานงานระหว่าง หน่วยงานกับหน่วยงาน</p> <p>2.1 ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง</p> <p>2.2 กรณีที่ได้รับความยินยอมจาก ผู้บังคับบัญชาต้องได้รับความ ยินยอมจากผู้บังคับบัญชาก่อน</p> <p>2.3 ควรหลีกเลี่ยงการใช้วาจาหรือ ท่าทางที่อาจจะก่อให้เกิดความ ขัดแย้งขึ้น</p> <p>2.4 ต้องมุ่งถึงผลสำเร็จตาม เป้าหมายและมาตรฐานที่กำหนดไว้</p>	<p>1. บรรลุเป้าหมายได้อย่างราบรื่นและ รวดเร็ว</p> <p>2. ช่วยประหยัดเวลาและทรัพยากรใน การปฏิบัติงาน</p> <p>3. ช่วยให้ทุกฝ่ายเข้าใจถึงนโยบาย และวัตถุประสงค์ของการประสานงาน</p> <p>4. ช่วยสร้างความสามัคคีและความ เข้าใจในหมู่คณะ</p> <p>5. ช่วยลดข้อขัดแย้งในการทำงาน</p> <p>6. ช่วยให้ปฏิบัติงานเป็นหมู่คณะ และ เพิ่มผลสำเร็จของงาน</p> <p>8. ช่วยเกิดความคิดใหม่ๆ และมี ปรับปรุงพัฒนาอยู่เสมอ</p> <p>9. ป้องกันการทำงานซ้ำซ้อน</p> <p>10. เสริมสร้างบรรยากาศในการ ทำงาน ให้ดีขึ้น</p>

ลำดับ	กิจกรรม	เทคนิค	ประสบการณ์	ความมุ่งมั่น
17.	การประสานงาน เรื่อง การทำสัญญาขีมีเงิน	<ol style="list-style-type: none"> 1. ใช้คำพูดสุภาพ 2. เป็นผู้ฟัง-พูดที่ดี และรับ-ส่ง ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน 3. สามารถเตรียมเอกสารในการทำสัญญาขีมีเงินได้อย่างถูกต้อง 3. ติดตามความคืบหน้าจากหน่วยงานกองคลัง เรื่องการสั่งจ่ายเช็ค/ เงินสด 	<p>ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาต้องเดินทางไปราชการต่างจังหวัด โดยส่งเอกสารสัญญาขีมีเงินกับทางกองคลัง ซึ่งจะต้องซักถามถึงรายละเอียดเกี่ยวกับเอกสารต่าง ๆ ที่จะต้องใช้ประกอบอย่างละเอียด โดยอาจจะมีการซักถามบางประเด็นที่ยังไม่เข้าใจกับทางผู้ที่เชี่ยวชาญของหน่วยงานนั้น ๆ เพื่อความถูกต้องและชัดเจนในการจัดเตรียมเอกสารดังกล่าว</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. พยายามดำเนินการทำสัญญาขีมีเงินอย่างรวดเร็ว เมื่อทราบว่าผู้บังคับบัญชาจะต้องเดินทางไปราชการต่างจังหวัด เพื่ออำนวยความสะดวกและรวดเร็วแก่ผู้บังคับบัญชา 2. ถ่ายทอดข้อมูลให้ผู้บังคับบัญชาทราบและเข้าใจอย่างถูกต้องครบถ้วน

ตารางสรุปการจัดการความรู้ สำนักงานอธิการบดี
เรื่อง การพัฒนาบุคลากร ด้านจิตบริการ (Service Mind)

หน่วยงาน : กองกลาง

ลำดับ	กิจกรรม	เทคนิค	ประสบการณ์	ความมุ่งมั่น
งานการประชุม				
18	การให้บริการเรื่องแจ้งมติของคณบดีและสภามหาวิทยาลัยทางโทรศัพท์	<ol style="list-style-type: none"> ใช้คำสุภาพ และรับฟังข้อมูลให้ถูกต้องและครบถ้วน สอบถามรายละเอียด ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> ชื่อเรื่องอะไร เข้าที่ประชุมคณบดี และสภาฯ ครั้งที่เท่าไร เดือนอะไร เลขที่ศธ. วันที่ออกหนังสือ กรณีเรื่องใดที่ต้องใช้เวลาในการค้นหา ให้สอบถามรายละเอียดของผู้รับบริการ เช่น ชื่อ เบอร์โทรศัพท์ เพื่อโทรติดต่อกลับ 	<p>เมื่อทราบรายละเอียดของเรื่องแล้วให้ดำเนินการดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> ค้นหาเรื่องที่อยู่ในงานการประชุม จากการจัดเก็บสำเนาแจ้งมติในแต่ละปี โดยแยกเป็นแฟ้มคณบดีและสภาฯ ในกรณีที่ค้นหาไม่พบได้ตรวจสอบกับหมวดรับ-ส่ง เอกสารงานสารบรรณ ด้วยการสืบค้นจากเลขที่หนังสือ 	<ol style="list-style-type: none"> ให้ข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้อง รวดเร็ว ให้บริการด้วยความเต็มใจ และให้คำแนะนำช่วยเหลือ เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา
19	การติดต่อประสานงานกับเลขานุการกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ทางโทรศัพท์	<ol style="list-style-type: none"> แจ้งข้อมูลที่ต้องการจะติดต่อ โดยสรุปเนื้อหาให้ได้ใจความที่ชัดเจน กรณีที่ต้องการข้อมูลหรือคำตอบทันที ก็ต้องบอกเหตุผลในการขอทราบคำตอบ ในกรณีที่ยังไม่ได้รับข้อมูลหรือคำตอบที่ต้องการก็ขอให้กำหนดวันและเวลาที่แน่นอน เพื่อที่จะได้ติดต่อกลับไปใหม่ในภายหลัง 	<p>ต้องมีข้อมูลเพียงพอที่จะสามารถโต้ตอบได้โดยไม่ติดขัด แต่ถ้ามีช่องว่างระหว่างสนทนาก็ต้องสามารถหาวิธีการแก้ไขให้ดำเนินการต่อไปได้จนบรรลุถึงเป้าหมาย</p>	<ol style="list-style-type: none"> พยายามสื่อสารข้อมูลให้ได้สาระใจความที่ถูกต้อง ตรงตามความประสงค์และความเข้าใจของทั้งสองฝ่าย

ลำดับ	กิจกรรม	เทคนิค	ประสบการณ์	ความมุ่งมั่น
20	การยืนยันการเข้าร่วมประชุมของกรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิ	<p>1. จะดำเนินการภายหลังที่เจ้าหน้าที่ได้จัดส่งเอกสารประกอบวาระการประชุมสภามหาวิทยาลัยให้กับกรรมการทุกท่านไปแล้ว 2 วัน</p> <p>2. เมื่อดำเนินการโทรศัพท์ยืนยันการเข้าร่วมประชุมของกรรมการสภามหาวิทยาลัยครบทุกท่านแล้วจะรายงานผลโดยการทำบันทึกเด็กเรียนหัวหน้างานการประชุมและผู้อำนวยความสะดวกกลางเพื่อนำเรียนต่ออธิการบดีให้ทราบว่ามีการกรรมการท่านใดที่สามารถเข้าร่วมประชุมได้และไม่สามารถเข้าร่วมประชุมได้หรือบางท่านอาจเข้าร่วมประชุมช้าเพราะติดภารกิจ</p> <p>3. กรณีที่จะต้องให้โทรศัพท์กลับมายืนยันการเข้าร่วมประชุมก็จะมอบเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้สะดวกให้กับเลขานุการของกรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิ</p>	<p>ในกรณีที่โทรศัพท์ไปยืนยันการเข้าร่วมประชุมของกรรมการสภามหาวิทยาลัยก่อนดำเนินการจัดส่งเอกสารการประชุมอาจจะทำให้เกิดความสงสัยว่าเหตุใดเอกสารยังไม่ได้จัดส่ง จัดส่งล่าช้า หรือจัดส่งให้แล้วแต่ยังไม่ได้รับ ดังนั้น การยืนยันการเข้าร่วมประชุมของกรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิ จึงควรโทรศัพท์ไปภายหลังที่ได้มีการจัดส่งเอกสารให้เรียบร้อยแล้ว</p>	<p>1. ในกรณีที่กรรมการแต่ท่านยังไม่ตอบรับการเข้าร่วมประชุมจะพยายามโทรศัพท์ติดตามจนกว่าจะทราบผล</p>
21.	การให้บริการตอบข้อซักถามเกี่ยวกับเรื่องที่น่าเสนอเข้าที่ประชุมคณบดีและสภามหาวิทยาลัยทางโทรศัพท์	<p>(1) ตั้งสติ และควบคุมอารมณ์ให้เป็นปกติ</p> <p>(2) ใช้คำสุภาพ</p> <p>(3) สอบถามรายละเอียดของเรื่องที่หน่วยงานเสนอเข้ามาว่าเป็นเรื่องลักษณะใด เช่น ชื่อเรื่อง วันที่จัดส่งเรื่อง และขั้นตอนกระบวนการ</p>	<p>เมื่อทราบรายละเอียดของเรื่องแล้วดำเนินการดังนี้</p> <p>(1) ตรวจสอบเรื่องที่อยู่ในงานการประชุมซึ่งรับเข้าจากงานสารบรรณเพื่อรอจัดทำวาระการประชุม โดยตรวจสอบจากโปรแกรมรับเรื่องเข้าที่ประชุมคณบดีและสภาฯ (เป็นโปรแกรมที่งานการประชุมจัดทำขึ้น</p>	<p>1. ให้ข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้อง รวดเร็ว</p> <p>2. ให้บริการด้วยความเต็มใจ และให้คำแนะนำช่วยเหลือ เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถดำเนินการในเรื่องของตนต่อไปได้</p>

ลำดับ	กิจกรรม	เทคนิค	ประสบการณ์	ความมุ่งมั่น
21. (ต่อ)	การให้บริการตอบ ข้อซักถามเกี่ยวกับเรื่อง ที่นำเสนอเข้าที่ประชุม คณบดีและสภา มหาวิทยาลัยทาง โทรศัพท์	ของเอกสารว่าจะต้องผ่าน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หน่วยงานใดบ้าง (4) กรณีเรื่องใดที่ต้องใช้เวลา ในการสืบค้นนาน ให้สอบถามรายละเอียดของ ผู้รับบริการ เช่น ชีอ เบอริ โทรศัพท์ และเวลาสะดวกใน การโทรติดต่อกลับ	เพื่อให้ใช้งานโดยเฉพาะ เพื่อเป็น การบันทึกเรื่องต่างๆ ที่นำเสนอเข้า ที่ประชุมคณบดีและสภา) และ ตรวจสอบจากเอกสารที่รับมา แล้วแต่ยังไม่ได้นำใส่ในโปรแกรม (2) หากตรวจสอบตามข้อ (1) แล้ว ไม่พบ ให้ตรวจสอบที่หมวดรับ-ส่ง งานสารบรรณ ว่ามีเรื่องดังกล่าวลง รับเรื่องเข้ามาหรือไม่ ถ้ามีเรื่องนั้น อยู่ที่ขั้นตอนใด	
22.	การให้บริการเลือก อาหารสำหรับรับรอง ผู้เข้าร่วมประชุม	1. ศึกษาลักษณะทาง ประชากรศาสตร์ของผู้ รับประทานอาหาร เช่น เพศ อายุ เพื่อใช้ประกอบการ พิจารณารายการอาหาร เช่น ผู้ สูงวัยมักจะรับประทานอาหาร ที่ดีต่อสุขภาพ ไขมันต่ำ อ่อน นุ่ม ง่ายต่อการขบเคี้ยว 2. เลือกรายการอาหารที่มี วัตถุดิบที่หลากหลายประเภท เช่น หมู ไก่ ปลา กุ้ง ปลาหมึก เพื่อให้ผู้รับประทานสามารถ เลือกได้ตามความต้องการ คือ หากท่านใดไม่รับประทานหมู ก็สามารถเลือกรับประทาน อาหารประเภทอื่นได้ 3. เลือกรายการอาหารที่มีรส จัดในสัดส่วนที่เท่ากับอาหารที่ มีรสอ่อน และหากเป็นไปได้ ใน แต่ละมื้อควรประกอบด้วย ต้ม ผัด แกง ทอด และน้ำพริก	การได้รับอาหารไม่ตรงกับรายการ อาหารที่ส่งไป คือ ผู้รับประทานที่ เป็นมุสลิมได้รับรายการอาหารที่มี ส่วนผสมของหมู จึงได้ดำเนินการ ดังนี้ 1. รีบติดต่อขอเปลี่ยนอาหารอย่าง เร่งด่วน 2. แจ้งให้ผู้บังคับบัญชาถึงความ ผิดพลาด 3. ให้มีการยืนยันรายการอาหาร และตรวจสอบอาหาร ว่าครบถ้วน และถูกต้องทุกครั้ง	1. พยายามสอบถามความพึงพอใจ ของผู้รับประทานในแต่ละครั้ง เพื่อใช้ ในการพัฒนาปรับปรุงรายการอาหาร 2. ศึกษาความชื่นชอบรายการอาหาร ของแต่ละบุคคล 3. จัดรายการอาหารที่ผู้รับประทาน อยากรับประทาน ไว้สำหรับการสั่ง อาหารครั้งต่อไป

ลำดับ	กิจกรรม	เทคนิค	ประสบการณ์	ความมุ่งมั่น
23.	การให้บริการยืมคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก	<ol style="list-style-type: none"> 1. ใช้คำสุภาพ 2. ช่วยเหลือในกรณีไม่เข้าใจในเอกสารหรืออุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ 3. ตรวจสอบความพร้อมของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ก่อนให้ยืมทุกครั้ง 	<ul style="list-style-type: none"> - สอบถามความต้องการของผู้ยืม - ตรวจสอบจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่สามารถให้ยืมได้แล้วแจ้งให้ผู้ยืมทราบ หากมีการสอบถามล่วงหน้า - ในกรณีที่ยืมไปใช้ภายในตึก 50 ปี : ให้กรอกแบบฟอร์มการยืม แล้วส่งเอกสารให้ ผู้อำนวยการกองกลางพิจารณา - ในกรณีที่ยืมไปใช้ภายนอกตึก 50 ปี : แจ้งให้ผู้อำนวยการกองกลางทราบจุดประสงค์ในการยืมก่อน ถ้าอนุมัติ ให้กรอกแบบฟอร์มการยืมแล้วส่งเอกสารให้กับผู้อำนวยการกองกลาง และส่งต่อให้รองฯ ผู้อำนวยการอนุมัติ - ให้ผู้ยืมได้ตรวจสอบอุปกรณ์และเครื่องคอมพิวเตอร์ก่อนที่จะรับเครื่อง 	<ol style="list-style-type: none"> 1. พยายามตอบคำถามให้ได้มากที่สุดเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ 2. ให้ความช่วยเหลือ ประสานงานในเรื่องการให้ยืม 3. ให้คำแนะนำการใช้งานเบื้องต้นเพื่อใช้แก้ปัญหาหากเครื่องเกิดปัญหาในการใช้งาน

ตารางสรุปการจัดการความรู้ สำนักงานอธิการบดี
เรื่อง การพัฒนาบุคลากร ด้านจิตบริการ (Service Mind)

หน่วยงาน : กองกลาง

ลำดับ	กิจกรรม	เทคนิค	ประสบการณ์	ความมุ่งมั่น
งานพิธีการ				
24.	การให้เข้าบูชาพระพุทธรูปชินสีห์ ญสส.	<ol style="list-style-type: none"> ใช้คำพูดเชิญชวนให้ผู้มาติดต่อสนใจที่จะสั่งเข้าบูชาพระพุทธรูปชินสีห์ ญสส. นำรายละเอียด ประวัติการสร้าง รายชื่อพระอาจารย์ ลงประชาสัมพันธ์ ใน Website ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยดำเนินการผ่านฝ่ายวิชาการ สำนักบริการคอมพิวเตอร์ จัดแสดงตัวอย่างพระพุทธรูป แจกหนังสือประวัติการสร้างพระพุทธรูปชินสีห์ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านศิษย์เก่าและศิษย์ปัจจุบันโดยมุ่งเน้นความสำคัญที่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จัดสร้างขึ้นเมื่อมีวาระครบรอบ 50 ปี ในวันที่ 2 ก.พ. 2536 และในวาระที่ สมเด็จพระญาณสังวร สมเด็จพระสังฆราช สกลมหาสังฆ - ปริณายก มีพระชนมายุครบ 80 พรรษา ในวันที่ 3 ตุลาคม 2536 	<p>การตอบข้อซักถามเมื่อมีผู้ติดต่อขอทราบรายละเอียดเกี่ยวกับ ขนาด และวัตถุประสงค์ในการจัดสร้างฯ</p> <ul style="list-style-type: none"> - บริการให้เข้าพระพุทธรูปชินสีห์ พร้อมออกไปเสร็จและนำส่งเงินเข้าบัญชี “ทุนพระชินสีห์” มาตั้งแต่ปี 2536 - บริการจัดหาอุปกรณ์สองพระสมเด็จฯ เพื่อตรวจดู ว่าชำรุดหรือไม่ 	<ol style="list-style-type: none"> กระตือรือร้นในการให้บริการกับผู้มาขอเข้าบูชาพระพุทธรูปชินสีห์ มุ่งมั่นในการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้มีจิตศรัทธามาเข้าพระพุทธรูปชินสีห์ ให้หมดภายในเวลา 4 ปี ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประวัติและความสำคัญในการจัดสร้างพระได้ถูกต้อง

ลำดับ	กิจกรรม	เทคนิค	ประสบการณ์	ความมุ่งมั่น
25.	พิธีลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ	<ol style="list-style-type: none"> 1. ให้คำแนะนำ/ความช่วยเหลือตั้งแต่การเตรียมจัดงานจนถึงวันจัดพิธีลงนามฯ 2. ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ยิ้มแย้มแจ่มใส 	<p>การให้คำแนะนำแก่หน่วยงานภายใน มก. ในการจัดพิธีลงนามกับหน่วยงานภายนอก มก. โดย</p> <ul style="list-style-type: none"> - แนะนำสิ่งที่หน่วยงานต้องจัดเตรียม ได้แก่ การเตรียมคำกล่าวรายงาน, การขอใช้สถานที่จัดพิธีลงนาม, การจัดทำป้ายข้อความตัวอักษร, การจัดทำป้ายชื่อผู้ลงนาม, การเตรียมของที่ระลึก และการเตรียมอาหารว่าง - แนะนำสิ่งทีกองกลางเป็นผู้จัดเตรียม ได้แก่ พิธีกร, เจ้าหน้าที่ถือบันทึกข้อตกลงฯ, ปกผ้าใหม่ และปากกาลงนาม 	<ol style="list-style-type: none"> 1. พยายามให้คำแนะนำที่ถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน 2. ประสานงานให้ข้อมูลกับผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายให้ตรงกันและเป็นปัจจุบัน
26.	การสั่งอาหารจัดเลี้ยงประชุม คณะกรรมการส่งเสริมกิจการ มหาวิทยาลัย	<ol style="list-style-type: none"> 1. ใช้คำพูดที่สุภาพในการติดต่อประสานงานกับท่านผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายอำนวยการ เพื่อให้ได้รายการอาหารที่ถูกต้อง 2. โทรศัพท์สั่งอาหารให้ถูกต้อง ชัดเจนด้วยวาจาสุภาพ 3. กำหนดวัน เวลา และสถานที่จัดเลี้ยงให้ถูกต้อง 	<p>กรณีที่ได้รับรายการอาหารล่าช้า</p> <ul style="list-style-type: none"> - แก้ไขโดยต้องติดต่อ และประสานงานล่วงหน้าก่อนที่จะมีการประชุม 	<ol style="list-style-type: none"> 1. พยายามจดรายการอาหารให้ถูกต้องชัดเจน 2. การถ่ายทอดข้อมูลให้ผู้รับ ต้องตรงกับความต้องการอย่างถูกต้อง ครบถ้วนและรวดเร็ว 3. พยายามรักษาระยะเวลาที่สั่งอาหารไม่ให้กระชั้นชิดจนเกินไป
27.	การให้บริการเยี่ยมcupกรณ์เกี่ยวกับงานพิธีการ	<ol style="list-style-type: none"> 1. จัดเก็บcupกรณ์งานพิธีการให้เป็นระเบียบเรียบร้อย เก็บแยกเป็นหมวดหมู่ และมีการจัดทำรายการชื่อcupกรณ์ โดยติดไว้ที่หน้าตู้เก็บcupกรณ์งานพิธีการ 2. เตรียมพร้อมให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และยิ้มแย้มแจ่มใส 	<p>เมื่อหน่วยงานไม่ส่งcupกรณ์พิธีการคืนตามกำหนดเวลา ควรแก้ไขโดย</p> <ul style="list-style-type: none"> - ติดต่อทางโทรศัพท์ไปที่หน่วยงานที่ขอเยี่ยมcupกรณ์ไป เพื่อขอcupกรณ์คืน - จัดทำแฟ้มบันทึกข้อมูลของผู้ใช้บริการเยี่ยมcupกรณ์พิธีการ เพื่อให้สะดวกต่อการติดต่อขอcupกรณ์คืน 	<ol style="list-style-type: none"> 1. พยายามให้บริการด้วยความเร็ว 2. ติดตามนำcupกรณ์พิธีการคืนได้อย่างครบถ้วน

ลำดับ	กิจกรรม	เทคนิค	ประสบการณ์	ความมุ่งมั่น
28.	ให้บริการสืบค้นข้อมูล การรับรางวัลนิตินิต ด้วย โปรแกรม Visual Basic	<ol style="list-style-type: none"> 1. จัดพิมพ์รายชื่อนิตินิต/รางวัล ในฐานข้อมูล เพื่อให้สามารถ ตรวจสอบข้อมูลได้สะดวก 2. จัดทำโปรแกรมเก็บข้อมูล นิตินิตที่รับรางวัล (Visual Basic) 3. พัฒนาโปรแกรม Visual Basic ให้สามารถสแกน เอกสารข้อมูลหลักฐานเข้าใน ตัวโปรแกรม ซึ่งสามารถพิมพ์ เอกสารด้วยเครื่องพิมพ์ได้ทันที 4. จัดเก็บข้อมูลส่วนตัวนิตินิต เพิ่มเติมควบคู่ไปกับโปรแกรม จัดเก็บ ซึ่งสามารถติดต่ोनิตินิต ได้สะดวกรวดเร็วขึ้น 	<p>1. การใช้โปรแกรม Visual Basic เข้ามาช่วยจัดเก็บและค้นหาเอกสาร ซึ่งสามารถลดระยะเวลาในสืบค้น ข้อมูลได้ดี สามารถให้ข้อมูลและ สรุปรูปข้อมูลให้กับผู้มารับบริการได้ ภายในเวลา 5 นาที จากเดิมที่เคย ใช้โปรแกรม Microsoft Excel ซึ่ง จะใช้ระยะเวลาในการสืบค้นที่ มากกว่า</p>	<p>1. สามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้อง และ รวดเร็ว โดยพยายามกำหนด ระยะเวลาให้บริการให้เป็น ดังนี้ ให้ข้อมูลและหลักฐานการรับรางวัล ให้ได้ภายในระยะเวลา 5 – 10 นาที</p>
29.	การให้บริการจัดทำ หนังสือรับรองการ มีสิทธิรับเงินค่า รักษาพยาบาล (แบบ 7100/7101)	<ol style="list-style-type: none"> 1. ใช้คำสุภาพในการสอบถาม รายละเอียดผู้ขอเบิกค่า รักษาพยาบาล 2. เป็นผู้รับฟังที่ดี ในกรณีผู้ เบิกเป็นข้าราชการบำนาญ ซึ่ง อาจจะไม่เข้าใจวิธีการกรอก แบบฟอร์มดังกล่าว ควรให้ คำอธิบายทีละขั้นตอนอย่าง ชัดๆ ละเอียดและถูกต้อง 3. แนะนำและช่วยเหลือในการ กรอกในคำขอหนังสือรับรองฯ ทีละขั้นตอน 4. บริการจัดพิมพ์หนังสือ รับรองการมีสิทธิรับเงินค่า รักษาพยาบาล ด้วยความ รวดเร็วและถูกต้อง 	<p>ให้บริการตรวจเช็คเอกสาร/ ถ่ายสำเนาเอกสารที่มีสิทธิขอเบิก (กรณีเป็นข้าราชการบำนาญ) ต้องใช้เอกสารครบทุกฉบับ ให้ครบถ้วน ดังต่อไปนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน 2) สำเนาทะเบียนบ้าน 3) การอธิบายให้เข้าใจก่อน เมื่อไปถึงโรงพยาบาลจะต้อง แจ้งความจำนงกับเจ้าหน้าที่ เพื่อยืนยันการมีสิทธิขอเบิก ค่ารักษาพยาบาล 	<p>เนื่องจากเป็นหลักฐานเกี่ยวกับการเงิน จึงต้องระมัดระวังอย่างมาก และต้อง ปฏิบัติ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ให้คำอธิบายทีละเอียด ถูกต้อง 2) ติดต่อหาข้อมูลจากโรงพยาบาล ที่มีข้อจำกัดว่าจะตั้งเบิกจากคลัง จังหวัด หรือ กรมบัญชีกลาง 4) บริการจัดส่งเอกสารให้แก่ผู้มี สิทธิอย่างรวดเร็ว

ตารางสรุปการจัดการความรู้ สำนักงานอธิการบดี
เรื่อง การพัฒนาบุคลากร ด้านจิตบริการ (Service Mind)

หน่วยงาน : กองกลาง

ลำดับ	กิจกรรม	เทคนิค	ประสบการณ์	ความมุ่งมั่น
งานสารบรรณ				
30.	การโทรศัพท์ติดตามข้อมูล/คำตอบ/เอกสาร เพื่อนำมาใช้ในการร่างตอบหนังสือราชการ	<ol style="list-style-type: none"> ใช้คำสุภาพ นุ่มนวล เป็นผู้พูดที่ดี และเป็นผู้ฟังที่ดี สามารถให้คำแนะนำในกรณีมีปัญหาติดขัดได้ ติดตามโดยการติดต่อเป็นระยะตามความเหมาะสม รับฟังเหตุผลที่ส่งคำตอบล่าช้า และชี้แนะหลักการวิธีการในการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ใหม่ เพื่อสะดวกในการติดตามงาน ติดตามขอข้อสรุปและเอกสาร ที่ชัดเจน ถูกต้อง 	ให้รายละเอียดต่างๆเกี่ยวกับเอกสารที่ต้องการ อธิบายเหตุผลที่ต้องการใช้เอกสารเรื่องนั้น พยายามเร่งรัดกับหน่วยงานให้ส่งเอกสาร/คำตอบ ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ และต้องเข้าใจระบบการปฏิบัติงานตามลำดับขั้นตอนของส่วนราชการนั้น	<ol style="list-style-type: none"> มีความกระตือรือร้นในการติดต่อประสานงานอยู่เสมอ ให้ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริง สามารถถ่ายทอดข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน
31.	การรับลงทะเบียนกิจกรรมต่าง ๆ ณ บริเวณหน้างาน	<ol style="list-style-type: none"> จัดทำใบลงทะเบียนเรียงตามรายชื่อหน่วยงาน พิมพ์ชื่อผู้เข้าร่วมกิจกรรมเรียงลำดับตามตัวอักษร แจกเอกสารลงทะเบียนให้ครบถ้วน จดประเด็นที่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมให้ข้อเสนอแนะในการลงทะเบียน เพื่อนำมาใช้ปรับปรุงแก้ไขในครั้งต่อไป 	เพื่อให้สามารถตอบข้อซักถามกับผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้อย่างครบถ้วน ควรปฏิบัติดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - ควรมีกำหนดการของงานอยู่บริเวณโต๊ะลงทะเบียน - ในกรณีมีข้อคำถาม หรือสงสัยควร มีข้อมูลครบถ้วนในการตอบปัญหา 	<ol style="list-style-type: none"> พยายามตอบคำถามให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเข้าใจอย่างถูกต้อง และชัดเจน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ถ่ายทอดประเด็นที่ได้รับการเสนอแนะในการทำงานได้อย่างครบถ้วน

ลำดับ	กิจกรรม	เทคนิค	ประสบการณ์	ความมุ่งมั่น
32.	ให้บริการเกี่ยวกับการลาแก่บุคลากรกองกลาง	<p>1. จัดทำเพิ่มใบลาสำหรับบุคลากรกองกลาง โดยแยกเป็นงานต่าง ๆ เพื่อให้สะดวกต่อการหยิบไปใช้งาน</p> <p>2. ใช้โปรแกรม Excel ในการทำบัญชีเงินเดือน โดยจะต้องตรวจสอบสูตรที่ใช้ให้ถูกต้องอยู่เสมอเพื่อป้องกันความผิดพลาดเกี่ยวกับข้อมูลการลา</p> <p>3. จัดทำเพิ่มระเบียบเกี่ยวกับการลา และหมั่นตรวจสอบให้ทันสมัยอยู่เสมอ โดยการติดตามจาก website ของทางกองการเจ้าหน้าที่ และจัดทำเป็นรูปเล่มเพื่อให้สะดวกต่อการนำไปใช้งาน</p>	<p>- กรณีผู้ปฏิบัติงานด้านบุคคลไม่อยู่ บุคลากรกองกลางสามารถนำใบลาไปเสนอหัวหน้างานได้ทันที</p> <p>- บุคลากรสามารถสอบถาม และเรียนรู้เกี่ยวกับระเบียบการลาได้ทั้งจากเพิ่มระเบียบการลา และผู้ปฏิบัติงานด้านบุคคล</p>	<p>- พยายามจัดระเบียบเกี่ยวกับเอกสารด้านงานบุคคลให้สามารถค้นหาสะดวกและรวดเร็ว</p> <p>- สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับระเบียบด้านบุคคลได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว</p>
33.	ให้บริการสืบค้นเอกสารของบุคลากรกองกลาง	<p>- จัดทำเพิ่มเก็บข้อมูลของบุคลากรกองกลาง โดยแยกเพิ่มเป็นรายบุคคล</p> <p>- ใช้โปรแกรม Canofile ในการจัดเก็บและค้นหาเอกสารงานบุคคล</p>	<p>กรณีที่บุคลากรกองกลางทำเอกสารเกี่ยวกับการฝึกอบรม หรือคำสั่งจ้าง สูญหาย ก็สามารถขอสืบค้นได้จากผู้ปฏิบัติงานด้านบุคคล</p>	<p>- พยายามนำเทคโนโลยีที่กองกลางมีมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่องานบุคคลให้มากที่สุด</p> <p>- สามารถให้บริการสืบค้นเอกสารให้บุคลากรกองกลางได้อย่างรวดเร็ว</p>
34.	ให้บริการออกเลขที่คำสั่งมหาวิทยาลัยฯ/สภามหาวิทยาลัยฯ	<p>- ให้บริการด้วยวาจาสุภาพ</p> <p>- จัดทำเพิ่มบันทึกการออกเลขที่คำสั่ง เพื่อป้องกันการออกเลขที่ซ้ำ และช่วยในการตรวจสอบว่าเอกสารนั้นๆได้ส่งคืนหน่วยงานต้นเรื่องแล้วเมื่อวันที่เท่าไร</p>	<p>กรณีที่ผู้มาขอรับบริการ ขององเลขที่คำสั่งไว้ก่อนนั้น กองกลางได้จัดทำ "สมุดบันทึกการออกเลขที่คำสั่ง" เพื่อป้องกันกรณีที่หน่วยงานอื่น ๆ มาขอเลขที่คำสั่งไปแล้วไม่นำคำสั่งดังกล่าวมาส่งให้กองกลางจัดเก็บเข้าระบบ</p>	<p>1. พยายามออกเลขที่ให้ถูกต้องและรวดเร็ว</p>

ลำดับ	กิจกรรม	เทคนิค	ประสบการณ์	ความมุ่งมั่น
35.	ให้บริการสืบค้นคำสั่ง/ ประกาศมหาวิทยาลัยฯ	<ul style="list-style-type: none"> - จัดเก็บข้อมูล และสืบค้นคำสั่งด้วยโปรแกรม Canofile - จัดทำแฟ้มเก็บเอกสารคำสั่ง/ประกาศมหาวิทยาลัยฯ ให้เป็นระบบ โดยเรียงลำดับตามเลขที่ และวันที่ ที่ออกคำสั่ง ซึ่งช่วยให้การสืบค้นเป็นได้อย่างรวดเร็ว - ให้บริการด้วยวาจาสุภาพ โดยการสอบถามชื่อเรื่อง วันที่ออกคำสั่ง จากนั้นดำเนินการค้นหาด้วยโปรแกรม Canofile และพิมพ์เอกสารให้กับผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว - ใช้การส่ง Fax หรือการส่งผ่านสมุดส่งเอกสารของหมวดรับ-ส่ง ในการให้บริการ เพื่อความสะดวกรวดเร็ว แก่ผู้ขอใช้บริการที่ติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ 	<p>ในกรณีที่ผู้มาขอรับบริการไม่ทราบชื่อเรื่อง หรือทราบเพียงบางส่วน ก็สามารถแก้ไขปัญหาได้ด้วยการใช้โปรแกรมค้นหา Canofile ซึ่งสามารถค้นหาชื่อเรื่องเฉพาะบางส่วนได้</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. พยายามสืบค้นคำสั่ง/ประกาศมหาวิทยาลัยฯ ให้รวดเร็ว 2. ใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาช่วยเสริมให้การทำงานสะดวกและรวดเร็วขึ้น

ลำดับ	กิจกรรม	เทคนิค	ประสบการณ์	ความมุ่งมั่น
36.	ให้บริการค้นหาเอกสาร (หนังสือรับเข้า - หนังสือส่งออก)	<ol style="list-style-type: none"> รับฟังและสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลของชื่อเรื่อง/เลขที่ศธ./เนื้อหาของเรื่องที่ต้องการจะสืบค้นที่ถูกต้องจากผู้ให้บริการ เลือกวิธีการสืบค้นจากโปรแกรม Canofile หรือแฟ้มจัดเก็บเรื่องดังกล่าวด้วยความรวดเร็ว จัดทำดัชนีเอกสาร เพื่อแยกเอกสารออกเป็นส่วน ๆ ตามเนื้อหาของเอกสารนั้น ๆ เพื่อให้สืบค้นเอกสารได้อย่างรวดเร็ว การจัดเก็บเอกสารเข้าแฟ้มจะจัดเรียงตามลำดับวันที่ เดือน พ.ศ. (เอกสารเก่าอยู่ล่างเอกสารใหม่อยู่บน) เพื่อความสะดวกในการสืบค้น เขียนหมายเลขกำกับลงบนเอกสารทุกเรื่องที่เก็บเข้าแฟ้ม โดยเริ่มจากหมายเลข 1 ไปจนถึงสิ้นสุดตามปีปฏิทิน พิมพ์สารบรรณ ชื่อเรื่องของเอกสารทั้งหมดให้ตรงตามหมายเลขที่ได้เขียนกำกับไว้ (เฉพาะแฟ้มที่สามารถทำลายได้) เมื่อถึงเวลาทำลายก็นำดัชนีที่อยู่ภายในแฟ้มนั้นๆ คัดแยกออกมาเป็นบัญชีเพื่อขอทำลายเอกสารได้ทันที โดยไม่ต้องเสียเวลาสำหรับคัดแยกเอกสารและจัดพิมพ์รายการเอกสารเพื่อขอทำลายซึ่งช่วยลดการทำงานซ้ำซ้อนด้วย 	<p>- การตอบข้อซักถามของผู้ขอค้นทางโทรศัพท์ หรือให้บริการโดยตรงกับผู้มาขอค้นเอกสาร หากต้องใช้เวลาในการสืบค้น เนื่องจากผู้มาขอสืบค้นไม่ทราบชื่อเรื่องที่ต้องการ ขอหมายเลขโทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับไปในภายหลัง</p> <p>- ในกรณีที่สืบค้นเอกสารแล้ว พบว่าเอกสารฉบับนั้นยังไม่นำมาเก็บที่หมวดจัดเก็บ เจ้าหน้าที่จะต้องประสานกับหมวดรับ - ส่งเอกสารเพื่อขอสืบค้นให้ทราบว่าเอกสารดังกล่าวขณะนี้อยู่ในสถานะใด จากนั้นจึงแจ้งให้ผู้ขอรับบริการทราบต่อไป</p>	<ol style="list-style-type: none"> พยายามตอบคำถามให้กับผู้ขอรับบริการให้ชัดเจน และถูกต้อง มีความกระตือรือร้นในการให้บริการและสามารถประสานงานกับหมวดอื่น ๆ เพื่อให้ได้บรรลุเป้าหมาย หากมีเอกสารที่มีผู้มาขอค้นไม่ได้ส่งมาจัดเก็บยังหมวดจัดเก็บ ก็จะทำการค้นหาเอกสารฉบับนั้นและนำมาเก็บเข้าแฟ้มเอกสารหากมีการขอค้นเอกสารเรื่องนั้นๆ ก็สามารถดำเนินการต่อไปได้ทันที

ลำดับ	กิจกรรม	เทคนิค	ประสบการณ์	ความมุ่งมั่น
37.	การร่างหนังสือราชการ และจัดพิมพ์	<ol style="list-style-type: none"> 1. ต้องอ่านเนื้อหาของเอกสารให้ละเอียด และสรุปความหรือจับประเด็นสำคัญได้ 2. ร่างหนังสือราชการโดยใช้ภาษาที่ถูกต้องตามหลักภาษาไทย กระชับใจความ ไม่ใช้คำฟุ่มเฟือย พยายามเขียนให้เข้าใจง่ายและไม่วกวน 3. ศึกษาการให้ภาษาไทยที่ถูกต้องจากแหล่งให้ความรู้ต่างๆ เช่น Website และ พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน 	<p>กรณีที่มีการขอแก้ไขร่างหนังสือราชการ ควรปฏิบัติดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - แก้ไขส่วนของเนื้อหาที่ผิดให้ถูกต้องอย่างรวดเร็ว - บันทึกตัวอย่างการร่างฉบับที่ถูกต้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการร่างหนังสือราชการประเภทนั้นต่อไป 	<ol style="list-style-type: none"> 1. พยายามปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเวลาที่กำหนด 2. พยายามร่างหนังสือราชการโดยมีการใช้ความคิดสร้างสรรค์ มีความรอบคอบ 3. ตั้งใจให้คำแนะนำในการทำงานแก่นุคคนรุ่นใหม่
38.	ให้บริการเวียนหนังสือผ่านระบบสำนักงานอัตโนมัติ	<ol style="list-style-type: none"> 1. ใช้โปรแกรมของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ 2. นำเอกสารเวียนขึ้นระบบสำนักงานอัตโนมัติให้เสร็จภายในวันที่ได้รับเอกสารฉบับนั้น ๆ 3. หลังจากนำเอกสารเวียนขึ้นระบบสำนักงานอัตโนมัติแล้วให้นำเอกสารส่งคืนหน่วยงานต้นเรื่องภายใน 1 วัน 	<p>กรณีที่หน่วยงานต้นเรื่องขอแก้ไขเอกสารที่เวียนขึ้นระบบสำนักงานอัตโนมัติแล้วนั้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรีบจะดำเนินการแก้ไขภายในวันที่หน่วยงานแจ้งขอแก้ไข</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. พยายามปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเวลาที่กำหนด 2. ตั้งใจให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติ แก่หน่วยงานอื่น ๆ ในมหาวิทยาลัย
39.	ให้บริการจัดพิมพ์ประกาศให้ปริญญาแก่นิสิต	<ol style="list-style-type: none"> 1. พิจารณาเอกสารด้วยความระเอียดรอบคอบ และศึกษาจากแบบฟอร์มประกาศให้ปริญญาแก่นิสิตเดิมที่มีการบันทึกไว้ 2. จัดพิมพ์ประกาศให้ปริญญาแก่นิสิตตามแบบฟอร์มที่ถูกต้อง กรณีที่ประกาศฉบับนั้น มีรายชื่อ นิสิตจำนวนมาก 	<p>กรณีที่หน่วยงานส่งไฟล์รายชื่อ นิสิตมาเป็นรูปแบบตาราง (Microsoft Excel) ก็จะใช้วิธีแปลงตารางให้เป็นข้อความปกติก่อนที่จะนำมาวางลงในแบบฟอร์มประกาศให้ปริญญาแก่นิสิต</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. พยายามตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด 2. มีความละเอียด รอบคอบในการตรวจสอบข้อมูลการพิมพ์ เพื่อให้การจัดทำประกาศสำเร็จได้ด้วยความถูกต้อง และรวดเร็ว

ลำดับ	กิจกรรม	เทคนิค	ประสบการณ์	ความมุ่งมั่น
39. (ต่อ)	ให้บริการจัดพิมพ์ ประกาศให้ปริญญาแก่นิสิต	ให้ใช้วิธีขอไฟล์รายชื่อจากคณะหรือสำนักทะเบียน เพื่อลดระยะเวลาในการพิมพ์รายชื่อซ้ำ		
40.	ให้บริการรับเอกสารภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยฯ	<ol style="list-style-type: none"> คัดแยกเรื่องต่างๆที่ได้มาว่าส่งถึงกองกลาง หรือหน่วยงานอื่น ให้คำแนะนำแก่ผู้ที่มาขอรับบริการได้ ในกรณีที่มีผู้มาขอรับบริการไม่ทราบว่าจะนำเอกสารเรื่องดังกล่าวไปส่งที่ใด เปิดให้บริการรับเอกสารตลอดเวลา โดยไม่เว้นช่วงพักกลางวัน (12.00-13.00น.) ยินดีพร้อมให้บริการอยู่เสมอ ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส และพูดจาสุภาพ 	<p>ในกรณีที่ผู้มาขอรับบริการมาส่งเอกสารผิดที่ หรือไม่ทราบว่าต้องนำเอกสารนั้นไปส่งที่ใด มีวิธีแก้ไขดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - แจ้งให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานนั้นทราบเรื่องดังกล่าวควรจะต้องไปส่งที่หน่วยงานใด - นำเอกสารที่ส่งมาผิดส่งคืนให้กับหน่วยงานเจ้าของเรื่องผ่านสมุดส่งเอกสาร 	<ul style="list-style-type: none"> - พยายามให้บริการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง - พยายามนำเทคโนโลยีมาช่วยในการทำงานรวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
41.	ให้บริการออกเลขที่หนังสือ (เลขที่ ศธ.)	<ol style="list-style-type: none"> บันทึกเอกสารทุกเรื่องที่ยื่นออกเลขที่ ศธ. ด้วยโปรแกรม Access ซึ่งช่วยในการจัดเก็บและค้นหาได้ด้วยหัวข้อดังต่อไปนี้ <ol style="list-style-type: none"> เลขที่ ศธ. หัวเรื่องเอกสาร ชื่อหน่วยงาน ชื่อผู้ลงนาม 	<ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบเอกสารแนบท้ายว่ามีเอกสารส่งมาครบตามที่อ้างถึงหรือไม่ หากไม่ครบจะต้องรีบแจ้งให้เจ้าของเรื่องผู้ทำเอกสารนั้นทราบและทำการถ่ายเอกสารแนบเก็บไว้กับสำเนาต้นเรื่อง - หากมีเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานโทรศัพท์ติดต่อเพื่อขอเลขทะเบียนหนังสือส่งออก ต้องทำการลงหมายเลขที่ดังกล่าวไว้ในสมุดทะเบียนหนังสือส่งออก เพื่อป้องกันการผิดพลาด หรือการออกเลขที่ซ้ำ 	<ol style="list-style-type: none"> พยายามโทรติดต่อเพื่อขอเอกสารฉบับสำเนาที่เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานได้เคยโทรมาขอเลขทะเบียนหนังสือส่งออก (เลขที่ ศธ.) เพื่อนำมาจัดเก็บเข้าระบบต่อไป พยายามพิมพ์บันทึกข้อมูลทะเบียนหนังสือส่งออกให้เป็นปัจจุบัน

ลำดับ	กิจกรรม	เทคนิค	ประสบการณ์	ความมุ่งมั่น
42.	ให้บริการสืบค้นสถานะของเอกสารรับเข้าของมหาวิทยาลัยฯ	1. บันทึกเอกสารทุกเรื่องที่ได้รับเข้ามาและทำการสืบค้นสถานะของเอกสารจากโปรแกรม Access ด้วยวิธีการค้นหา 1) เลขที่ ศธ. 2) เลขลงรับเอกสาร 3) หัวเรื่องเอกสาร 4) ชื่อหน่วยงาน	- กรณีที่ผู้มาขอรับบริการบอกข้อมูลชื่อเรื่องไม่ถูกต้อง จะใช้วิธีการสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมและทำการสืบค้นต่อไป - กรณีที่สืบค้นแล้วไม่พบเอกสารหรือว่าเอกสารนั้นได้ส่งเก็บที่หมวดจัดเก็บเอกสารแล้ว ก็จะติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อขอสำเนาเอกสารให้ผู้มาขอรับบริการอย่างรวดเร็ว	1. บันทึกข้อมูลเอกสารรับเข้าให้เสร็จภายใน 1 วัน 2. มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการสืบค้นสถานะเอกสารเมื่อมีผู้มาขอรับบริการ 3. ติดต่อประสานงานกับบุคคลในหมวดอื่น ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลและแจ้งให้ผู้ขอรับบริการทราบต่อไปได้
43.	ให้บริการลงทะเบียนเอกสารและจดหมายที่ต้องส่งออกของมหาวิทยาลัยฯ	1. พิจารณาคัดแยกกลุ่มเอกสารหน่วยงานเดียวกันไว้ด้วยกัน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการลงทะเบียน 2. ตรวจสอบความถูกต้องของการจำหน่ายจดหมายหากมีการจำหน่ายไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้อง ต้องรีบแจ้งหน่วยงานเจ้าของจดหมายให้ดำเนินการแก้ไขต่อไป 3. ตรวจสอบการประทับตราของการจ่ายรายเดือนให้ครบถ้วน 4. ลงทะเบียนรายการเอกสารทุกฉบับเพื่อไว้เป็นหลักฐานในการสืบค้น	- หากมีบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่มาติดตามเอกสาร สามารถตรวจสอบได้จากสมุดลงทะเบียนว่ามีใครเป็นผู้ลงนามรับเอกสารไว้ - หากมีบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ต้องการตรวจสอบสถานะของจดหมายสามารถทำได้ ดังนี้ 1. ตรวจสอบทาง Internet จาก Website ไปรษณีย์ไทย โดยใช้ Tracking No. ของจดหมายในการค้นหา - ตรวจสอบได้จากใบตอบรับที่ส่งคืนมาจากไปรษณีย์ (ใบสีเหลืองใบสีฟ้า ซึ่งช่วยยืนยันว่าปลายทางได้รับเอกสารเรียบร้อยแล้ว)	1. พยายามลงทะเบียนรายการเอกสารทุกเรื่องให้เสร็จภายใน 1 วัน 2. พยายามให้บริการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง
44.	ให้บริการรับ-ส่งแฟ้มลงนามเอกสารให้กับอธิการบดีและรองอธิการบดี	1. เตรียมพร้อมที่จะนำแฟ้มลงนามเอกสารจากหมวดรับ-ส่งไปส่งที่ชั้น 4 และชั้น 5 อย่างรวดเร็วเสมอ 2. ลงไปรับแฟ้มที่ลงนามเรียบร้อยแล้วทันทีที่ได้รับโทรศัพท์แจ้ง 3. แต่งกายเรียบร้อย และพุดจาสุภาพ	กรณีที่เลขานุการแจ้งว่าเอกสารใส่แฟ้มผิด จะต้องรีบส่งเอกสารกลับกองกลางให้ตรวจสอบ และจัดส่งให้ถูกต้องต่อไป	1. พยายามส่งแฟ้มเอกสารอย่างรวดเร็ว และถูกต้อง 2. ให้บริการด้วย

ลำดับ	กิจกรรม	เทคนิค	ประสบการณ์	ความมุ่งมั่น
45.	ให้บริการส่งเอกสารของมหาวิทยาลัยไปยังหน่วยงานภายใน และภายนอก	<ol style="list-style-type: none"> ศึกษาเส้นทางการเดินทางและวางแผนการเดินทางก่อนออกเดินทาง คัดแยกกลุ่มเอกสารที่อยู่ในบริเวณใกล้เคียงกันเพื่อนำส่งพร้อมกัน แต่งกายด้วยชุดที่สุภาพเรียบร้อย และสะอาด พุดจาสุภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> เพื่อป้องกันการส่งเอกสารล่าช้าจะต้องจดจำและทราบเส้นทางที่จะไปส่งเอกสาร กรณีที่ได้รับเอกสารด่วนจะต้องเตรียมพร้อมที่จะนำเอกสารไปส่งได้ในทันที เมื่อเอกสารส่งทุกครั้งจะต้องให้ผู้รับเอกสารลงนามรับเอกสารเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐาน 	<ol style="list-style-type: none"> พยายามศึกษาเส้นทางการเดินทางที่จำเป็นในการส่งเอกสาร พยายามศึกษาหรือสอบถามผู้รู้เกี่ยวกับเส้นทางลัดต่าง ๆ หมั่นตรวจสอบสภาพของรถส่งเอกสารให้พร้อมใช้งานได้อยู่เสมอ พยายามนำส่งเอกสารให้เสร็จสิ้นภายในวันต่อวัน เพื่อไม่ให้เอกสารตกค้าง
46.	บริการคัดแยกจดหมายและพัสดุที่ส่งเข้ามาที่มหาวิทยาลัยฯ ให้กับทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยฯ	<ol style="list-style-type: none"> ทำการคัดแยกไปรษณีย์ภัณฑ์ (จดหมาย-พัสดุ-เอกสาร) ให้แก่หน่วยงาน โดยการดูจากจำหน่าย อย่างละเอียดและระมัดระวัง หากไม่มีการระบุสังกัดของบุคลากรในจำหน่าย ต้องเปิดสารานุกรมของมหาวิทยาลัยฯ เพื่อค้นหาและคัดแยกให้ถูกต้องต่อไป จัดทำผังชื่อหน่วยงานในมหาวิทยาลัยฯ เป็นภาษาอังกฤษ เพื่อให้คัดแยกไปรษณีย์ภัณฑ์ที่มีจำหน่ายเป็นภาษาอังกฤษได้สะดวกและถูกต้อง 	<ul style="list-style-type: none"> ในกรณีที่จดหมาย หรือพัสดุ มีจำหน่ายเป็นภาษาต่างประเทศนั้น ด้วยประสบการณ์และการทำแผนผังรายชื่อหน่วยงานเป็นภาษาอังกฤษ จะช่วยให้การคัดแยกจดหมายถูกต้อง และสะดวกรวดเร็วขึ้น ในกรณีที่มีการส่งจดหมายผิดที่เนื่องจากในบริเวณของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์เป็นที่ตั้งของหน่วยงานย่อยและกรมในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ซึ่งจะมีชื่อหน่วยงานที่มีคำว่า ""เกษตร"" ทางไปรษณีย์เขตจตุจักร และเขตดอนเมือง มักจะนำจดหมายเหล่านั้นมาส่งให้กับทางมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์เพียงที่เดียว ทางห้องไปรษณีย์จะทำการแจ้งความผิดพลาดและส่งเอกสารคืนให้กับทางไปรษณีย์ให้ส่งที่หมายให้ถูกต้องต่อไป 	<ol style="list-style-type: none"> พยายามให้บริการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง พยายามศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลหน่วยงานที่ก่อตั้งขึ้นใหม่ในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อจะได้คัดแยกและนำส่งให้ถูกต้องต่อไป