



ระบบการจัดการความรู้ (KNOWLEDGE MANAGEMENT)

เรื่อง การพัฒนาการให้บริการ
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



บทนำ

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการจัดการความรู้ (Knowledge Management) สำหรับการพัฒนาการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยอิงจากการสำรวจข้อมูลจากบุคลากรทั้ง 34 คน เพื่อรวบรวม วิเคราะห์ และถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ในการให้บริการที่มีคุณภาพ

วัตถุประสงค์

1. เก็บรักษาและจัดการความรู้ประสบการณ์การให้บริการ
2. พัฒนาศักยภาพและทักษะของบุคลากรในการให้บริการ
3. ยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกกลุ่ม
4. สร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้และแบ่งปันความรู้ร่วมกัน
5. พัฒนาระบบและกระบวนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ข้อมูลพื้นฐานองค์กร

โครงสร้างบุคลากร (รวม 35 คน)

ฝ่าย/หน่วยงาน	จำนวน (คน)	เปอร์เซ็นต์
ผู้บริหาร	5	14%
ฝ่ายทะเบียนและประมวลผล	13	37%
ฝ่ายวิชาการ	7	20%
ฝ่ายบริหารทั่วไป	6	17%
ฝ่ายสหกิจศึกษา	4	11%

ประสบการณ์การทำงาน

ช่วงประสบการณ์	จำนวน (คน)	เปอร์เซ็นต์
น้อยกว่า 3 ปี	8	24%
3-10 ปี	16	47%
มากกว่า 10 ปี	10	29%

การวิเคราะห์ผู้รับบริการ

กลุ่มผู้รับบริการหลัก

กลุ่มผู้รับบริการ	จำนวน	เปอร์เซ็นต์	ลำดับความสำคัญ
นักศึกษาปัจจุบัน	25	74%	1
อาจารย์/บุคลากรสายวิชาการ	18	53%	2
บุคลากรสายสนับสนุน	17	50%	3
ผู้ปกครอง	4	12%	4
ศิษย์เก่า	3	9%	5

ช่องทางการให้บริการ

ช่องทาง	จำนวน	เปอร์เซ็นต์	ลำดับความนิยม
โทรศัพท์	18	53%	1
เคาน์เตอร์	10	29%	2
ออนไลน์ (Line, Facebook, Website)	5	15%	3
อีเมล	4	12%	4

การวิเคราะห์จุดแข็งและศักยภาพ

ความภาคภูมิใจในการให้บริการ

ประเด็น	จำนวน	เปอร์เซ็นต์	ระดับ
แก้ปัญหาให้ผู้รับบริการได้สำเร็จ	22	65%	สูงมาก
อธิบายเรื่องซับซ้อนให้เข้าใจง่าย	8	24%	ปานกลาง
ควบคุมอารมณ์ได้ดีในสถานการณ์กดดัน	8	24%	ปานกลาง
ได้รับคำชมเชยจากผู้รับบริการ	5	15%	ต่ำ
ให้บริการได้รวดเร็วกว่าเวลามาตรฐาน	4	12%	ต่ำ

ทักษะหลักที่เป็นจุดแข็ง

ทักษะ	จำนวน	เปอร์เซ็นต์	ระดับความแข็งแกร่ง
การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	24	71%	★★★★★
ความรู้ระเบียบและข้อบังคับ	16	47%	★★★★☆
การจัดลำดับความสำคัญของงาน	16	47%	★★★★☆
การสื่อสารและการฟัง	12	35%	★★★☆☆
การใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ	9	26%	★★☆☆☆

การวิเคราะห์ปัญหาและความท้าทาย

ความท้าทายหลักในการให้บริการ

ปัญหา	จำนวน	เปอร์เซ็นต์	ระดับความรุนแรง
การสื่อสารไม่ตรงกัน/เข้าใจคลาดเคลื่อน	28	82%	 วิกฤต
การสื่อสารให้ผู้รับบริการเข้าใจชัดเจน	26	76%	 วิกฤต
รับมือกับความคาดหวังที่สูง	19	56%	 สูง
ผู้รับบริการมีข้อมูลไม่ครบถ้วน	19	56%	 สูง
ระบบเทคโนโลยีขัดข้อง	16	47%	 ปานกลาง

ปัญหาในการปฏิบัติงาน

ปัญหา	จำนวน	เปอร์เซ็นต์	แนวทางแก้ไข
ข้อมูลไม่ครบถ้วน	19	56%	พัฒนาระบบตรวจสอบข้อมูล
ระบบขัดข้อง	16	47%	ปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน IT
ผู้รับบริการโกรธ/ไม่พอใจ	13	38%	อบรมการจัดการอารมณ์
ไม่เข้าใจกระบวนการ	8	24%	ปรับปรุงการสื่อสาร
เวลาและปริมาณงาน	8	24%	จัดการภาระงาน

ความต้องการในการพัฒนา

ทักษะที่ต้องการพัฒนา

ทักษะ	จำนวน	เปอร์เซ็นต์	ระดับความต้องการ
การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	25	74%	★★★★★
ความรู้ระเบียบและข้อบังคับ	21	62%	★★★★☆
การสื่อสารและการฟัง	19	56%	★★★★☆
การจัดลำดับความสำคัญของงาน	16	47%	★★★☆☆
การใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ	12	35%	★★★☆☆

รูปแบบการพัฒนาที่ต้องการ

รูปแบบ	จำนวน	เปอร์เซ็นต์	ความเหมาะสม
ศึกษาดูงานในหน่วยงานที่มีปฏิบัติดี	27	79%	✓ สูงมาก
อบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop)	26	76%	✓ สูงมาก
แลกเปลี่ยนเรียนรู้จากผู้มีประสบการณ์	18	53%	✓ ปานกลาง
เรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์	0	0%	✗ ไม่เหมาะสม
การสอนงาน (Coaching)	0	0%	✗ ไม่เหมาะสม

เทคนิคและแนวปฏิบัติที่ดี

เทคนิคการแก้ไขปัญหาที่มีประสิทธิภาพ

เทคนิค	จำนวน	เปอร์เซ็นต์	ระดับประสิทธิภาพ
รับฟังปัญหาอย่างตั้งใจก่อน	27	79%	★★★★★
อธิบายขั้นตอนการแก้ไขอย่างชัดเจน	21	62%	★★★★☆
ให้ข้อมูลทางเลือกหลายทาง	12	35%	★★★☆☆
ประสานงานกับฝ่ายที่เกี่ยวข้องทันที	9	26%	★★☆☆☆
ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	5	15%	★★☆☆☆

ประสบการณ์การแก้ไขสถานการณ์ท้าทาย

สถานการณ์	จำนวน	เปอร์เซ็นต์	ระดับความสำเร็จ
แก้ไขความผิดพลาดในเอกสาร/ข้อมูล	27	79%	🏆 สูงมาก
บริการในสถานการณ์เร่งด่วน	19	56%	🥈 สูง
ประสานงานแก้ไขปัญหาหลายหน่วยงาน	16	47%	🥉 ปานกลาง
จัดการผู้รับบริการจำนวนมาก	8	24%	📄 พอใช้
บริการผู้มีความต้องการพิเศษ	7	21%	📄 พอใช้

ความรู้และความเชี่ยวชาญ

ความเชี่ยวชาญที่สามารถแบ่งปัน

ความเชี่ยวชาญ	จำนวน	เปอร์เซ็นต์	ความพร้อมแบ่งปัน
ระเบียบ/ข้อบังคับ/ประกาศด้านวิชาการ	14	41%	 พร้อม
การจัดการสถานการณ์เฉพาะหน้า	14	41%	 พร้อม
การประสานงานระหว่างหน่วยงาน	13	38%	 พร้อม
เทคนิคการสื่อสารและให้คำปรึกษา	12	35%	 ค่อนข้างพร้อม
การจัดการเอกสารและฐานข้อมูล	9	26%	 ค่อนข้างพร้อม

เทคนิคการให้บริการที่ประทับใจ

เทคนิค	จำนวน	เปอร์เซ็นต์	ความสำคัญ
ยิ้มและทักทายด้วยความเป็นมิตร	26	76%	 สำคัญมาก
จดบันทึกประเด็นสำคัญ	9	26%	 สำคัญ
พัฒนาความรู้ด้านระเบียบ	4	12%	 สำคัญ
ให้ความสำคัญกับรายละเอียด	3	9%	 สำคัญ
สรุปและยืนยันความเข้าใจ	2	6%	 สำคัญ

ทรัพยากรและสิ่งสนับสนุน

ทรัพยากรที่ต้องการ

ทรัพยากร	จำนวน	เปอร์เซ็นต์	ระดับความจำเป็น
ระบบฐานข้อมูลที่เข้าถึงได้สะดวก	28	82%	● จำเป็นมาก
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์/เทคโนโลยีทันสมัย	27	79%	● จำเป็นมาก
คู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	9	26%	● จำเป็น
แพลตฟอร์มการสื่อสารออนไลน์	8	24%	● จำเป็น
พื้นที่ให้บริการที่เหมาะสม	3	9%	● พอใช้

ข้อเสนอแนะการพัฒนาระบบ

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	เปอร์เซ็นต์	ระดับความสำคัญ
จัดอบรมด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง	24	71%	● สำคัญมาก
พัฒนาระบบออนไลน์ครอบคลุมมากขึ้น	19	56%	● สำคัญ
ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน	5	15%	● ปานกลาง
ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์	5	15%	● ปานกลาง
เพิ่มช่องทางการให้บริการ	3	9%	● ปานกลาง

ตัวชี้วัดและการติดตาม

ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	วิธีการวัด	ความถี่ในการวัด
ความพึงพอใจผู้รับบริการ	เพิ่มขึ้น 15%	แบบสำรวจ	ทุก 6 เดือน
จำนวนข้อร้องเรียน	ลดลง 30%	ระบบติดตาม	รายเดือน
เวลาการให้บริการเฉลี่ย	ลดลง 20%	ระบบจับเวลา	รายสัปดาห์
การใช้ระบบออนไลน์	เพิ่มขึ้น 50%	Log ระบบ	รายเดือน

ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ

ทักษะ/ความสามารถ	เป้าหมาย	วิธีการวัด	ความถี่
ทักษะการสื่อสาร	เพิ่มขึ้น 25%	แบบทดสอบ	ก่อน-หลังอบรม
ความรู้ระเบียบข้อบังคับ	เพิ่มขึ้น 30%	แบบทดสอบ	ทุก 3 เดือน

สรุป

สถานการณ์ที่เกิดขึ้นบ่อยและวิธีแก้ไข คือ เรื่องของการสื่อสารไม่เข้าใจกัน

สาเหตุหลัก

- ใช้ศัพท์เทคนิคมากเกินไป
- อธิบายเร็วเกินไป
- ไม่ตรวจสอบความเข้าใจ

วิธีแก้ไข

- หยุดและถามกลับ "เข้าใจตรงกันไหมครับ/ค่ะ?"
- ใช้ภาษาง่าย แทนที่ "ดำเนินการประมวลผล" → "ตรวจสอบและคำนวณสักครู่ครับ/ค่ะ"
- ยกตัวอย่าง ใช้สถานการณ์จริงที่ผู้รับบริการเข้าใจ
- สรุปซ้ำ "ให้ผมสรุปสิ่งที่เรากำลังจะคุยกันนะครับ..."

สถานการณ์ผู้รับบริการโกรธ/ไม่พอใจ

ขั้นตอนการจัดการ

ขั้นที่ 1 รับฟังและเข้าใจ

- ให้ผู้รับบริการแจ้งปัญหา หรือระบายความรู้สึกก่อน
- ไม่แก้ตัวหรือโต้แย้ง
- แสดงความเข้าใจ "เข้าใจความรู้สึกของนักศึกษา / คุณค่ะ"

ขั้นที่ 2 สรุปปัญหา ถึงสิ่งที่ได้ฟังมา มีการถามเพิ่มเติมหากจำเป็น และยืนยันความเข้าใจ

ขั้นที่ 3 หาทางแก้ไข คือ เสนอวิธีแก้ไขที่เป็นไปได้ หากแก้ไขไม่ได้ทันที ให้กำหนดเวลาชัดเจน และ

ขอข้อมูลติดต่อเพื่อแจ้งผลภายหลัง

แผนพัฒนา

เดือนที่ 1 พื้นฐาน

- ศึกษาเทคนิคการฟังอย่างตั้งใจ
- ฝึกใช้ภาษาง่ายในการอธิบาย
- ทำความรู้จักผู้เชี่ยวชาญในแต่ละด้าน

เดือนที่ 2 ปฏิบัติ

- ลองใช้เทคนิคใหม่กับผู้รับบริการ
- สังเกตและเรียนรู้จากเพื่อนร่วมงาน
- เก็บสถิติการแก้ปัญหาของตนเอง

เดือนที่ 3 ประเมินและปรับปรุง

- ประเมินผลการพัฒนาตนเอง

- ขอ feedback จากเพื่อนร่วมงาน
- วางแผนการพัฒนาต่อไป

การให้บริการที่ดีต้องอาศัยทั้งทักษะ ความรู้ และเครื่องมือที่เหมาะสม เอกสารนี้รวบรวมประสบการณ์และความรู้จากบุคลากรทุกคนเพื่อให้ทุกท่านสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

สิ่งสำคัญที่ต้องจำ

1. รับฟังอย่างตั้งใจ - เป็นพื้นฐานของการให้บริการที่ดี
2. สื่อสารให้ชัดเจน - ป้องกันปัญหาไม่เข้าใจกัน
3. เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง - พัฒนาตนเองและแบ่งปันความรู้
4. ทำงานเป็นทีม - ช่วยเหลือและสนับสนุนซึ่งกันและกัน

"การให้บริการที่ดีไม่ได้เกิดจากความรู้คนเดียว แต่เกิดจากการรวมพลังและแบ่งปันความรู้ของทุกคน"

Checklist การให้บริการประจำวัน



ก่อนเริ่มงาน

- เช็คอีเมลและข้อความที่ค้างตอบ
- อ่านประกาศและข้อมูลใหม่
- เตรียมอุปกรณ์และเอกสารที่ต้องใช้



ขณะให้บริการ

- ยิ้มและทักทายด้วยความเป็นมิตร
- รับฟังปัญหาอย่างตั้งใจ
- จดบันทึกประเด็นสำคัญ
- อธิบายขั้นตอนอย่างชัดเจน
- ยืนยันความเข้าใจ
- ติดตามผลและขอบคุณ



หลังเสร็จงาน

- สรุปปัญหาและวิธีแก้ไขสำคัญ
- อัปเดตข้อมูลในระบบ
- เตรียมการสำหรับวันถัดไป

แบบฟอร์มบันทึกความรู้



รายละเอียดที่ควรบันทึก

- วันที่และเวลา:
- ประเภทของปัญหา:
- รายละเอียดปัญหา:
- วิธีแก้ไขที่ใช้:
- ผลลัพธ์:
- ข้อเรียนรู้:
- ข้อเสนอแนะ:

รายชื่อผู้ติดต่อสำคัญ



หมายเลขติดต่อเร่งด่วน

- ฝ่าย IT: [หมายเลข]
- งานทะเบียน: [หมายเลข]
- งานวิชาการ: [หมายเลข]
- งานสหกิจศึกษา: [หมายเลข]