

องค์ความรู้จากบุคลากรของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดีจากการเข้าร่วมโครงการอบรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และศึกษาดูงานการจัดการความรู้ (KM) สำนักงานอธิการบดี ในหัวข้อ “เทคนิคการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ” ระหว่างวันที่ 3 – 4 กันยายน 2558 ณ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

จากกิจกรรมในโครงการอบรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และศึกษาดูงานการจัดการความรู้ (KM) สำนักงานอธิการบดี ในหัวข้อ “เทคนิคการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ” ระหว่างวันที่ 3 – 4 กันยายน 2558 ณ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา กรรมการจัดการความรู้ฯ ได้มีแบบบันทึกการเรียนรู้ให้กับผู้เข้าร่วมโครงการได้บันทึกข้อมูล โดยมีหัวข้อหลักในการแลกเปลี่ยนและเรียนรู้ 3 เรื่อง ได้แก่ 1) เทคนิคการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ วิทยากรผู้ให้ความรู้และร่วมแลกเปลี่ยน ได้แก่ ทีมผู้เชี่ยวชาญจากโรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชนครินทร์ ประกอบด้วย คุณจุฑามณี ดุษฎีประเสริฐ คุณประณีต ชุ่มพุทรา และคุณณภัทร วรากรอมรเดช 2) องค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ วิทยากรผู้ให้ความรู้และร่วมแลกเปลี่ยน ได้แก่ ดร.ณัฐฐินี ทองดี และ 3) ศึกษาดูงานการให้บริการของฟาร์มโชคชัย ซึ่งผู้เข้าร่วมโครงการฯ ทุกคนได้ดำเนินการจดบันทึกการเรียนรู้ สามารถสรุปข้อมูลองค์ความรู้ต่างๆ ตามหัวข้อดังกล่าวข้างต้น แยกตามหน่วยงานได้ดังนี้

#### กองกลาง

##### 1. เทคนิคการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ

- การปรับทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน รักงานที่จะทำให้มีความสุขกับงาน
- ยึดผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลางการบริการ
- ใจเขา ใจเรา
- รับรู้การมีตัวตน เพื่อสร้างความพึงพอใจ รอไม่นาน งานต้องถูกต้อง
- มีความกระตือรือร้น
- การประหยัดทรัพยากร
- การลดความซ้ำซ้อนของงาน มีกระบวนการทำงานที่สั้นกระชับรวดเร็ว
- มีกระบวนการพัฒนาระบบงาน เช่น E-meeting สำหรับการประชุมเป็นการลดค่าใช้จ่าย

ลงได้

##### 2. องค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ

- เรียนรู้และยอมรับในความเป็นจริง
- การมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้วยวิธีการคิดอย่างเป็นระบบ และมุมมองที่เปิดกว้าง
- สร้างวิสัยทัศน์ร่วมกันที่ชัดเจน
- ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมและเกี่ยวข้องกับผลสำเร็จในการสานวิสัยทัศน์ขององค์กรให้เป็น

จริง

- ความเป็นทีมที่แข็งแกร่ง
- เห็นคุณค่าของงานที่ทำ
- การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของหน่วยงานต่างๆ เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้กันและกันในขั้นตอนการทำงานที่เกิดประสิทธิภาพ

### 3. ศึกษาดูงานการให้บริการของฟาร์มโชคชัย

- มีความกระตือรือร้น
- ยิ้มแย้ม ทักทาย
- ทำงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ดี
- การให้บริการของผู้นำชมที่ใส่ใจลูกค้า และให้บริการด้วยใบหน้าอันสดใส
- การทำงานที่ประสาน เชื่อมโยง และลงตัวในช่วงเวลา
- มีการสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากร เช่น มอบทุนการศึกษาให้กับบุตรหลานของ

บุคลากร

### กองคลัง

#### 1. เทคนิคการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ

- เป็นคนคิดบวก มองโลกในแง่ดี ทุกอย่างเริ่มต้นที่ความคิด ปรับแนวคิด ปรับใจ มองเห็นโอกาสในอุปสรรคที่เจอ
- มีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายหรือผู้รับบริการที่ชัดเจน
- ต้องมีการบูรณาการ สร้างกลุ่มพันธมิตรที่เกี่ยวข้อง หรือผู้ทำงานคล้ายๆ กัน เพื่อปรึกษาและหาวิธีการทำงาน และบริการที่มีประสิทธิภาพ
- ทบทวนการทำงานทุกวัน และสรุปปัญหาที่เกิดขึ้น
- การลดการสูญเสียทุกขั้นตอนเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น เช่น ลดขั้นตอนการทำงาน ลดระยะเวลา ลดการใช้ทรัพยากรต่างๆ
- มีการติดตามผลการให้บริการว่ามีประสิทธิภาพเพียงใด

#### 2. องค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ

- การมีเป้าหมายที่ชัดเจนขององค์กร มีการกำหนดแผนงานที่ชัดเจน
- การพัฒนาตนเอง และตั้งเป้าหมายในชีวิต
- การเอาใจเขามาใส่ใจเรา ร่วมกันคิดร่วมกันทำ พัฒนาองค์กร
- การเรียนรู้ เข้าใจ นำไปสู่การแก้ปัญหาอย่างมีระบบ
- การสนับสนุนจากผู้บริหาร เป็นสิ่งสำคัญ และแรงเสริมสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย
- การมีเครือข่ายการเรียนรู้

### 3. ศึกษาดูงานการให้บริการของฟาร์มโชคชัย

- องค์กรต้องมีเป้าหมายที่ชัดเจน และให้ทุกหน่วยงานปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน
- รู้หน้าที่ตนเองและรู้บทบาทขององค์กร
- ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม ส่งการเรียนรู้และทำการปรับเปลี่ยนทัศนคติการทำงาน
- ความพร้อมเพียง ในการให้บริการ
- มีกระบวนการการทำงานของแต่ละงานที่ชัดเจน ส่งผลทำให้มีความพร้อมในการให้บริการ

ในทุกสถานการณ์

- การทำงานที่เชื่อมโยง สัมพันธ์ และลงตัวกันของงานแต่ละงาน
- มีรอยยิ้มที่สดใสต่อผู้มารับบริการเสมอ

- ให้การต้อนรับและใส่ใจต่อผู้รับบริการ

## กองนโยบายและแผน

### 1. เทคนิคการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ

- การจะทำการบริการได้ดีต้องรู้ว่าลูกค้าที่มารับบริการมีใครบ้าง และต้องกำหนดตัวชี้วัดของผลที่คาดว่าจะได้จากการบริการให้ชัดเจน

- การตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าพอใจมากที่สุด
- การทำการบริการที่ดีต้องมีความคิดริเริ่มหรือมีนวัตกรรมใหม่ๆ
- การทำการบริการที่ดีต้องมีการต่อยอดและทำอย่างสม่ำเสมอ
- สามารถใช้กระบวนการวิจัยมาปรับปรุงและร่วมการจัดทำเพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริง
- ต้องคิดบวกกับการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความสุขกับการดำเนินงาน
- หลักการทำงานให้ได้คุณภาพควรต้องทราบกระบวนการของหน่วยงานอื่นๆ ที่ทำงานติดต่อกันด้วย

- หลักการพัฒนาคุณภาพเกิดจากปัญหาที่ต้องเกิดขึ้นเป็นประจำ
- มีการรายงานผลการดำเนินงานในระยะเวลาที่เหมาะสม เป็นวงรอบ

### 2. องค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ

- ต้องมีความเข้าใจธรรมชาติขององค์กร รวมทั้งทราบถึงอุปสรรคต่อการเรียนรู้ขององค์กร
- ส่งเสริมให้มีความยึดมั่น ผูกพัน และสร้างให้บุคคลในหน่วยงานเห็นความสำคัญต่อการเรียนรู้

ทุกระดับ

- ส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน การคิดอย่างเป็นระบบ และการมองโลกแบบบูรณาการ

- ส่งเสริมให้บุคลากรของหน่วยงานสามารถควบคุมจิตใจ และพฤติกรรมของตนเอง

### 3. ศึกษาดูงานการให้บริการของฟาร์มโชคชัย

- การต้อนรับที่มีระบบขั้นตอนการบริการที่ดี เช่น การแต่งกายที่มีเอกลักษณ์ประจำฟาร์มโชคชัย การยิ้ม การพูด ท่าทาง วาจาที่เต็มใจซึ่งดูจากใบหน้า

- การยกมือไหว้ตั้งแต่เดินเข้า – เดินออกจากฟาร์ม
- พนักงานมีการเตรียมพร้อมในการแนะนำฟาร์ม ข้อมูลครบถ้วน
- ได้เห็นถึงผู้นำทัวร์ในฟาร์มสามารถดึงความสนใจของผู้เดินทางได้ดี
- มีการจัดการในแต่ละจุดที่ให้งานได้ดีไม่ต้องรอนาน
- พนักงานมีความเป็นมิตร

## กองประกันคุณภาพการศึกษา

### 1. เทคนิคการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ

- ต้องรู้ว่าผู้รับบริการคือใคร จะตอบสนองผู้รับบริการให้พอใจได้อย่างไร
- รอไม่นาน บริการต้องดีถูกใจผู้รับบริการ
- เก็บข้อมูล ความผิดพลาด เพื่อหาวิธีแก้ปัญหา

- ใจเขาใจเรา การให้ใจมากเท่าไร สิ่งที่ได้รับกลับมากกว่านั้น
- กระตือรือร้นในการให้บริการ
- One Stop Service พยายามให้จบการบริการที่ตัวเรา
- การเจนาที่ win-win

## 2. องค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ

- ต้องมี Core Value ขององค์กร
- บุคลากรทุกคนต้องมี Core Value ของตนเอง ที่ควรต้องสัมพันธ์และสอดคล้องกับองค์กร
- การรู้จักตัวตนของเราเอง รู้จักองค์กร การปรับเพื่อให้เกิดสมดุลในการทำงาน
- องค์กรมี Commitment ให้กับคนในองค์กร เพื่อเสริมความรัก ความผูกพันของคนกับองค์กร นำมาซึ่งการอุทิศตนทำงานให้กับองค์กร และความสำเร็จของทั้งส่วนบุคคลและความสำเร็จขององค์กร
- ให้ความสำคัญกับคน มีความคิดที่เปิดกว้าง ยอมรับในการคิดต่างเพื่อสร้างสรรค์
- ส่งเสริมให้มีการทำงานเป็นทีม เรียนรู้ที่จะมี “ความเชื่อใจ”

## 3. ศึกษาดูงานการให้บริการของฟาร์มโชคชัย

- องค์กรที่ประสบความสำเร็จ และเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไปนั้นต้องอาศัยปัจจัยหลายๆ อย่าง ทั้งความทุ่มเท อดทน เวลา ความคิดเชิงพัฒนา การให้ความสำคัญกับทุกอย่างทั้งคนขององค์กร สังคม สิ่งแวดล้อม คือเมื่อองค์กรประสบความสำเร็จแล้วต้องคืนสู่สังคม ต้องให้
- ผู้นำองค์กรเป็นส่วนสำคัญที่สุดในการอยู่รอดและเจริญก้าวหน้าขององค์กร

### กองพัฒนานักศึกษา

#### 1. เทคนิคการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ

- ต้องทราบว่าคุณค่าคือใครต้องวิเคราะห์ว่าคุณค่าที่ต้องการอะไร
- การตอบสนองความต้องการของลูกค้า
- รับรู้การมีตัวตนและผลการบริการ ใจเขาใจเรา
- ทำงานร่วมกันเป็นทีม การมีส่วนร่วม
- ปรับกระบวนการเพื่อลดความสูญเสีย ลดเวลา
- ต้องมีตัวชี้วัดในการทำงาน เพื่อดูความสำเร็จของการทำงาน
- การใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการทำงาน เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย เป็นต้น
- มีการสร้างเครือข่ายระหว่างหน่วยงานที่ทำหน้าที่คล้ายๆ กัน และมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และกระจายความรู้สู่เครือข่าย

#### 2. องค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ

- ทุกคนที่อยู่ในองค์กรต้องเรียนรู้ที่จะอยู่ร่วมกัน
- ทุกคนต้องมีศักยภาพของตนเอง สามารถถ่ายทอดความรู้ได้
- มีแนวปฏิบัติ มีคู่มือที่เอื้อต่อการเรียนรู้
- มีแนวคิดและเรียนรู้เทคโนโลยีให้มากขึ้น
- สร้างความยึดมั่นและผูกพัน ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม

- คิดและทำอย่างเป็นระบบ และมีวินัยในการทำงาน

### 3. ศึกษาดูงานการให้บริการของฟาร์มโชคชัย

- ฟาร์มโชคชัยเป็นองค์กรที่สามารถดำเนินกิจกรรมได้ครบวงจร
- มีนวัตกรรมในการรักษ์โลก Live the green trend
- หลักปฏิบัติ 4R Reuse คือ หลักการนำสิ่งที่ผ่านการใช้งานแล้ว กลับมาใช้ใหม่อีกครั้ง

Recycle คือ หลักการนำสิ่งที่ใช้แล้วมาแปรสภาพเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ Reduce คือ หลักการลดปริมาณการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ Replace คือ หลักการรับผิดชอบและชดเชยในสิ่งที่ได้ลงมือกระทำ

- พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจบริการ ให้ความสำคัญกับลูกค้า

### กองกิจการพิเศษ

#### 1. เทคนิคการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ

- ผู้รับบริการของเราเป็นใครเราต้องระบุให้ได้
- ใจรักในงานบริการ โดยต้องเริ่มจากใจของเราก่อนเป็นอันดับแรก ประกอบกับการทำงานเป็นทีม ยึดหลักใจเขาใจเรา กระตือรือร้นในการทำงาน สร้างศรัทธาให้เกิด

- การพัฒนางานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีเครื่องมือ นวัตกรรมใหม่ๆ ที่จะใช้สำหรับการบริการ

- การเชื่อมโยงหน่วยงานต่างๆ เข้าด้วยกันเพื่อการประสานงานที่มีประสิทธิภาพจากผู้บริหารสู่หน่วยงาน สู่ผู้รับบริการ การมีเครือข่าย จะช่วยทำให้เราทำงานได้อย่างครอบคลุมและต่อเนื่อง

- การจดบันทึกปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อนำมาวิเคราะห์ แก้ไข การติดตามและประเมินผลการบริการเพื่อนำไปปรับปรุง

#### 2. องค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ

- การสร้างค่านิยม วัฒนธรรม ขององค์กร
- ทุกคนในองค์กรสามารถขยายศักยภาพของตนเองได้อย่างต่อเนื่อง สามารถสร้างผลงานได้ตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ มีกระบวนการคิดวิเคราะห์ การพัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถของคนทำงานบนพื้นฐานของการเรียนรู้

- การเรียนรู้ร่วมกันอย่างเป็นทีม การคิดอย่างเป็นระบบ

#### 3. ศึกษาดูงานการให้บริการของฟาร์มโชคชัย

- การมีจิตใจที่แน่วแน่ที่จะพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศของประธานกรรมการ
- ความพร้อมเพรียงทุกด้านของสถานที่บริการไม่ว่าจะด้านต่างๆ เช่น คน สถานที่ ความพร้อมของเครื่องมือ เครื่องจักร กระบวนการพัฒนาบริหารจัดการ เป็นแบบผสมผสานสอดคล้องไปอย่างครบวงจร

- การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า การลดของเสีย รักษาสิ่งแวดล้อม และช่วยเหลือสังคม
- การรู้หน้าที่ของตนเอง หน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง
- การทำงานเป็นทีม การให้บริการอย่างเป็นมิตร มีกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงกัน การประสานงานกันที่ดี

- บุคลิกภาพ การแต่งกาย การพูดจาที่น่าฟัง ไพเราะ ชัดถ้อยชัดคำ

## กองวิเทศสัมพันธ์

### 1. เทคนิคการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ

- จะต้องปรับแนวคิด และปรับทัศนคติที่ตนเองก่อน
- ต้องทราบความต้องการของผู้รับบริการ
- ผู้บริหารมอบนโยบายลงสู่ปฏิบัติ และติดตาม กำกับ ดูแล
- การบริการที่เป็นเลิศมีที่มาจากปัญหา และอุปสรรคที่พบจากการดำเนินงาน
- การคิดวิธีแก้ไขและปรับปรุงการทำงาน ลดขั้นตอนการทำงาน ได้การบริการที่ดี ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ
- ทำงานประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ สามารถให้และรับความช่วยเหลือจากเครือข่าย และหน่วยงานอื่นๆ

### 2. องค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ

- มีการวางเป้าหมายในการทำงานขององค์กร
- ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดจิตสำนึกรักที่จะทำงานบริการ
- สร้างการมีส่วนร่วม ให้มีความรู้สึกของการเป็นส่วนหนึ่งที่มีส่วนได้ส่วนเสียในองค์กร

### 3. ศึกษาดูงานการให้บริการของฟาร์มโชคชัย

- พนักงานทุกคนยิ้มแย้ม แจ่มใส ซึ่งการปฏิบัติตัวของพนักงานสามารถทำให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจ
- ผู้รับบริการสัมผัสได้ถึงการมีใจรักในการบริการ และรักในงานที่ทำของผู้บริการ
- สถานที่ต่างๆ เช่น ห้องน้ำ ร้านขายของ ฯลฯ มีความสะอาด ทำให้รู้สึกผ่อนคลายแสดงออกถึงความใส่ใจผู้บริโภคทั้งด้านการบริการ และสถานที่
- การต่อยอดการบริการ การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า เช่น นำน้ำมันที่ใช้แล้วมาผลิตเป็นไบโอดีเซล เพื่อใช้กับยานพาหนะในฟาร์ม ฯลฯ

## กองบริหารงานบุคคล

### 1. เทคนิคการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ

- การพัฒนาและนำระบบสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ
- พยายามลดภาระงานที่ซ้ำซ้อน
- ปัจจัยในการสร้างทีมงาน คือ การมอบหมายและนโยบายจากผู้บริหาร และขั้นตอนและเกณฑ์การคัดเลือกทีมงาน เลือกทีมงานจาก Connection และปฏิสัมพันธ์
- ตัวชี้วัดความสำเร็จของงานบริการ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวมถึงการแก้ปัญหาในการให้บริการ
- มีวิธีการบริหารทีมงานเมื่อเกิดสถานการณ์ความเห็นไม่ตรงกัน

## 2. องค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ

- การกำหนดแผน/มาตรการ ควรร่วมกันกำหนดจากระดับผู้ปฏิบัติจริง
- SWOT หน่วยงาน เพื่อสร้างจุดเด่นและวิเคราะห์
- การเรียนรู้แบบเป็นทีม คือ การเรียนรู้ร่วมกันของสมาชิกในองค์กรโดยผ่านการแลกเปลี่ยนของแต่ละคน และต้องพึ่งพาการปฏิบัติงานของกันและกัน
- การสร้างทัศนคติที่ดีต่อตนเองและเพื่อนร่วมงาน

## 3. ศึกษาดูงานการให้บริการของฟาร์มโชคชัย

- นโยบายขององค์กรที่มุ่งเน้นการพัฒนาพนักงานให้มีใจรักบริการและภาคภูมิใจในตำแหน่งงาน
- ให้ความสำคัญต่อสิ่งแวดล้อม โดยมีรูปแบบการดำเนินกิจการที่เป็นมิตร และรักษาสิ่งแวดล้อม
- เผยแพร่กฎ/ระเบียบในการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างทั่วถึง

### สำนักงานสภามหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

#### 1. เทคนิคการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ

- มีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน
- บุคลากรในหน่วยงานสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้

#### 2. องค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ

- ความสามัคคีในหน่วยงานทำให้งานสัมฤทธิ์ผล นำไปสู่ความสำเร็จ

#### 3. ศึกษาดูงานการให้บริการของฟาร์มโชคชัย

- การทำงานเป็นขั้นตอน ภายใต้งานของกำหนดเวลา
- การบริการที่ดี พุดเพราะ ยิ้มแย้ม แจ่มใส
- การทำงานเป็นทีม

### โครงการจัดตั้งกองอาคารสถานที่และบริการ

#### 1. เทคนิคการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ

- การจะพัฒนาการให้บริการนั้น จะต้องรู้งานที่ทำก่อน ว่าเราทำงานอะไร มีผู้รับบริการเป็นใคร และจะตอบสนองความพึงพอใจให้ผู้รับบริการได้อย่างไร

- การปรับแนวคิดทัศนคติ และทำความเข้าใจถึงรายละเอียดความต้องการของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

- การวางแผนกลยุทธ์ ที่เหมาะสมในการพัฒนางาน

- ต้องรู้ปัญหาและสภาพการปฏิบัติงานเดิมก่อนที่จะเริ่มการปรับปรุง และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

- การศึกษาเรียนรู้และแลกเปลี่ยนระหว่างบุคลากรภายในหน่วยงาน เพื่อการทำงานที่

สัมพันธ์ เชื่อมโยงกันอย่างมีประสิทธิภาพ และผู้บริการเกิดความประทับใจ

- มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ การประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ที่มีความเกี่ยวเนื่องกัน ในการปฏิบัติงาน จำเป็นที่จะต้องให้ผู้บริหารหรือผู้มีอำนาจเป็นผู้สั่งการ ซึ่งอาจจะกำหนดในลักษณะของนโยบาย เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานไม่สับสน ปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน นำไปสู่การพัฒนางานอย่างแท้จริง

## 2. องค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ

- รับรู้ถึงเป้าหมายขององค์กร ค่านิยมขององค์กร และพิจารณาค่านิยมส่วนบุคคลว่าจะสนับสนุนการพัฒนา งาน ปรับปรุงเพื่อบรรลุเป้าหมาย สู่ความสำเร็จขององค์กรได้อย่างไร

- วินัย 5 ประการ คือ มุ่งสู่ความเป็นเลิศ วิธีการคิดและมุมมองเปิดกว้าง การสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม และการคิดเป็นระบบครบวงจร

- มีการรับฟังแนวความคิดการพัฒนาจากระดับผู้ปฏิบัติการ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างตรงประเด็น และเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อมหาวิทยาลัย

## 3. ศึกษาดูงานการให้บริการของฟาร์มโชคชัย

- ควรมีการคิดแบบเชื่อมโยงในการนำสิ่งที่มีอยู่ภายในองค์กร มาบูรณาให้เกิดความเชื่อมโยงในการสร้างนวัตกรรมใหม่ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดกับทรัพยากรที่มีอยู่

- การจัดเตรียมความพร้อมข้อมูลและการให้ข้อมูลที่ถูกต้องเพื่อที่จะตอบข้อซักถามแก่ผู้เข้ามาขอรับบริการ

- การแลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานระหว่างหน่วยงานอื่นๆ เพื่อมาปรับกระบวนการทำงาน เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการทำงานและองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพ

### หน่วยตรวจสอบภายใน

#### 1. เทคนิคการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ

- ต้องคิดบวก

- ต้องรู้จักผู้รับบริการ ต้องมีความชัดเจน ต้องมีขั้นตอนที่มีประสิทธิภาพ มีกระบวนการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

- “ใจเขาใจเรา .. คือสิ่งที่เราเชื่อมั่น” โดยยึดหลักของความต้องกรพื้นฐานทางด้านจิตใจ ต้องซื่อใจผู้รับบริการให้ได้ ต้องทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ

- ความสะดวกในการรับบริการและความสะดวกในการเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการ

#### 2. องค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ

- ระดมสมองเพื่อตั้งจุดเด่นของงานบริการที่มีอยู่ในหน่วยงานออกมา

- รวบรวมองค์ความรู้ ข้อมูลและเสวนาเกี่ยวกับการพัฒนางานด้านการให้บริการร่วมกัน

- ต้องทำให้ลูกค้าประทับใจ (มาใช้แล้วเกิดอาการ ว้าว .. ใช้บริการแล้วติดใจ

- ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการเป็นหลัก รวมถึงจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ให้เพียงพอต่อการบริการ

- มีการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของตนเองอย่างสม่ำเสมอ

#### 3. ศึกษาดูงานการให้บริการของฟาร์มโชคชัย



- การเข้าถึงลูกค้าด้วยการสร้างมิตรภาพและการสร้างความสัมพันธ์ฉันท์เพื่อน โดยจะทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกเหมือนว่าเป็นครอบครัวเดียวกัน
- ความนอบน้อมถ่อมตน การยกมือไหว้คือหัวใจหลักของการแสดงความอ่อนน้อมและการต้อนรับลูกค้าผู้เข้ามาใช้บริการ
- การบริการด้วยใจและรอยยิ้ม “ยิ้มแย้มแจ่มใส”