

ประชุมแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ด้านการปฏิบัติงาน ปีการศึกษา 2566

(ครั้งที่ 1)

วันที่ 26 กรกฎาคม 2566 เวลา 12.45 – 13.50 น.

ณ ห้องประชุมประเสริฐเสวนา มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา

หัวข้อ : การจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบ

ผู้แลกเปลี่ยน :

1.	นางสาวผกามาศ	นิवास	สำนักส่งเสริมวิชาการ
2.	นางสาวรัชมิวรัฎฐาก	อบสิน	สำนักทะเบียนและวัดผล
3.	นางสาวเนตรนภา	โพธิ์เกิด	ศูนย์วิจัยและพัฒนาแบบทดสอบ
4.	นางสาวอังคณา	อุ้นจะนำ	สำนักประกันคุณภาพการศึกษา
5.	นางสาวสุดารัตน์	แก้วสิงห์	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
6.	นางสาววราภรณ์	โอฐยัมพราย	สำนักบัณฑิต
7.	นายอนันต์	วรรณศรี	สำนักพัฒนานักศึกษา
8.	นางสาวนیرชา	สีหิงห์	สำนักบริหาร
9.	นายศรีไพร	เพ็ชสังฆาต	สำนักบริหาร
10.	นางสาวนิตยา	นามวิชัย	สำนักงานการเงิน-การคลัง
11.	นางสาวณัฐฐา	สุรารักษ์	เลขาคณะบริหารและการจัดการ
12.	นางสาววิภารัตน์	มูลนานเที่ยง	เลขาคณะวิทยาศาสตร์ฯ
13.	นายสัญญา	อินสุวรรณ์	เลขาคณะมนุษยศาสตร์ฯ

ลำดับ	ผู้แลกเปลี่ยน	ประเด็นการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้
1.	นางสาวผกามาศ นิवास	การจัดเก็บเอกสาร ของสำนักส่งเสริมวิชาการ จะเริ่มจากการเตรียมอุปกรณ์สถานที่ และเอกสารทั้งหมดให้พร้อม อุปกรณ์ที่จำเป็นต้องใช้อาจมีอยู่แล้วในสำนักงาน อย่างกล่องกระดาษ แฟ้ม ชั้นวาง รวมไปถึงตู้หรือห้องเก็บเอกสาร เมื่อเตรียมอุปกรณ์เรียบร้อยแล้ว ก็จะเป็นขั้นตอนการจัดเรียงเอกสาร ทั้งนี้สิ่งสำคัญที่สุดก็คือ ต้องรวบรวมเอกสารทั้งหมดมาไว้ในที่เดียวกัน ไม่อย่างนั้นแล้วจะต้อง

		เสียเวลาจัดการใหม่อีกหลายรอบเมื่อพบว่ายังมีเอกสารหลงเหลืออยู่ตามที่ตั้ง
2.	นางสาวรัศมิ์วิรุฎฎาก์ ออบสิน	สำนักทะเบียนและวัดผล ฯ จัดการเอกสารในทันทีที่ได้รับจริง ๆ แล้ววิธีการจัดการเอกสารที่ดีที่สุดก็คือ ทันทีที่ได้รับเอกสารมา ให้คุณจัดการกับเอกสารนั้นโดยทันที อย่างเช่น ถ้าหากเป็นจดหมายก็ให้เปิดอ่านทันที หากมีเรื่องสำคัญก็เก็บไว้ หากไม่สำคัญก็ทิ้งไป การจัดการกับเอกสารในทันทีนั้น จะลดกระปริมาณเอกสารกระดาษภายในบ้านให้ลดลงอย่างเห็นได้ชัด
3.	นางสาวณัฐฐา สุรารักษ์	คิดว่าเราต้องแยกเอกสารที่จำเป็นต้องเก็บให้เป็นหมวดหมู่ย่อยที่สุด ควรเริ่มกับการจัดการกล่องใบแรกก่อน โดยต้องแยกเอกสารที่ต้องจัดเก็บเป็น 2 ประเภท คือ เอกสารที่ยังอยู่ในระหว่าง การปฏิบัติงาน อันได้แก่ ใบรายการที่ต้องส่งให้ลูกค้า ใบเสร็จที่ยังไม่ได้ชำระเงิน ใบเสนอราคาที่ยังไม่ได้ผ่านการพิจารณา เป็นต้น และเอกสารที่ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้ว อย่างเช่น เอกสารที่ผ่านการดำเนินการแล้ว รวมไปถึงเอกสารที่สำคัญทางกฎหมาย หลังจากทำการแบ่งเอกสารเป็น 2 ประเภทแล้ว ก็ต้องมาจัดหมวดหมู่ของเอกสารนั้นอีกครั้ง เช่น หมวดการเงิน หมวดการจัดการ หมวดการจำหน่าย เป็นต้น

4.	นางสาวอังคณา อุ้นจะนำ	<p>สำนักประกันคุณภาพ เวลาที่ทำการจัดเรียงเอกสารเมื่อทำการแยกเอกสารเป็นหมวดหมู่ย่อยแล้ว ต้องเอาเอกสารเหล่านั้นมาจัดเรียงตามลำดับวันและเวลาอีกครั้ง เพื่อให้การค้นหาเอกสารนั้นง่ายขึ้น เมื่อจำเป็นต้องหยิบมาใช้ ในกรณีที่ในแต่ละวันมีใบรายการจำนวนมาก อาจจัดเรียงรายการใน 1 วันนั้นตามลำดับตัวอักษรจากชื่อองค์กร ผลิตภัณฑ์ ผู้รับ-ส่ง หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่ระบุไว้ในเอกสารดังกล่าว เพื่อให้สะดวกในการค้นหา และเป็นระเบียบยิ่งขึ้น</p>
5.	นางสาวสุตารัตน์ แก้วสิงห์	<p>เอกสารเวลาที่เรাজัดเข้าแฟ้มเอกสารเมื่อคัดแยกเอกสารเรียบร้อยแล้ว ต่อมาสิ่งที่จำเป็นต้องทำคือนำเอกสารเหล่านั้นเข้าแฟ้ม โดยแยกให้ชัดเจนว่าแต่ละแฟ้มนั้นเป็นเอกสารหมวดไหนอะไร และเก็บแค่เอกสารหมวดนั้น ๆ ในแฟ้มเพียงหมวดเดียว แต่ทั้งนี้ใน 1 แฟ้มไม่ควรจัดเก็บเอกสารมากเกินไป เพราะนอกจากจะหาได้ยากแล้ว ขนาดของแฟ้มที่หนาเกินไปยังมีผลต่อการจัดเก็บอีกด้วย</p> <p>ดังนั้นในกรณีที่มีเอกสารมากกว่า 1 แฟ้มใน 1 หมวด การใช้วิธีแยกหมวดหมู่ด้วยแฟ้มสีต่าง ๆ ยังเป็นทางเลือกที่ดีอีกด้วย</p> <p>หลังจากเก็บเอกสารในแฟ้มแล้ว อาจใช้กระดาษสีมาทำที่คั่นหรือติดที่สันกระดาษเพื่อแยกเอกสารตามประเภท และติดป้ายกำกับ หรือใช้ปากกาเขียนชื่อหมวด และรายการ เอกสารที่สันของแฟ้ม เพื่อให้รู้ว่า</p>

		เพิ่มแต่ละอันนั้นเก็บเอกสารประเภทอะไร โดยไม่จำเป็นต้องเปิดแฟ้มดู
6.	นางสาววราภรณ์ โอรุย์มพราย	จัดเก็บเอกสารเข้าที่ควรเก็บเอกสารที่ไม่ ค่อยได้ใช้งาน หรือนาน ๆ จะหยิบออกมา ใช้สักครั้งไว้ด้านล่างสุดของเอกสารทั้งหมด หรือในสุดของตู้ และเก็บเอกสารที่ใช้บ่อย ไว้ในระดับสายตา หรือระดับที่จะหยิบ ออกมาใช้งานได้อย่างสะดวก ส่วนเอกสาร ที่มีความสำคัญและเป็นข้อมูลที่เป็น ความลับ ควรจะจัดเก็บในที่ที่มีการรักษา ความปลอดภัย มีการป้องกันอย่างดี อย่าง ตู้นิรภัย หรือตู้ลิ้นชักที่สามารถล็อกกุญแจ ได้ ส่วนหลักในการจัดเรียงนั้นก็อาจจะ จัดเรียงแฟ้ม ตามลำดับตัวอักษรที่ใช้กัน ทั่วไป
7.	นายอนันต์ วรรณศรี	เราต้องคัดแยกว่าเอกสารไหนควรเก็บ เอกสารไหนควรจะทิ้งไปเอกสารที่มีความ จำเป็นต้องเก็บไว้ อย่างเอกสารพวกบัตร เครดิต เอกสารจากธนาคาร เอกสารภาษี ต้องแยกออกจากเอกสารเอกสารทั่ว ๆ ไป ถ้าจะให้ดีเลยควรแยกประเภท และ กำหนดระยะเวลาที่มีความจำเป็นต้องเก็บ เช่น เอกสารที่เก็บนานเป็นปี หรือเก็บไว้ใช้ สำหรับชำระเงินเดือนหรือสองเดือน เป็น ต้น
8.	นางสาววิภารัตน์ มูลนานเที่ยง	จัดทำบัตรยืมถ้ามีการยืมเอกสาร หรือแฟ้ม เอกสารไปใช้งาน จะต้องใช้บัตรยืม หรือ แฟ้มยืม ไว้แทนที่เอกสารที่ยืมไปจนกว่า เอกสารนั้นจะถูกนำมาคืน เพื่อป้องกัน เอกสารหาย หรือลืมว่าต้องเก็บคืนไว้ที่ไหน

9.	นายศรีไพร เพ็ชร์สังฆาต	เอกสารที่ใช้แล้วแต่จำเป็นต้องเก็บไว้ระยะหนึ่งเอกสารที่เราใช้แล้ว แต่มีความจำเป็นต้องเก็บเอกสารไว้ระยะหนึ่ง และเอกสารนั้นไม่ค่อยได้ใช้อ้างอิงสักเท่าไร ควรจัดเก็บไว้ ณ ชั้นล่างสุดของตู้เอกสารหรือชั้นเก็บของ
10.	นายสัญญา อินสุวรรณ์	<p>ควรฝึกจนเป็นนิสัยการจัดเก็บเอกสารควรฝึกให้เป็นนิสัยที่เราต้องทำทุกวันเป็นกิจวัตรประจำวัน ไม่ทิ้งไว้แล้วรอเอกสารมีจำนวนมาก ๆ แล้วค่อยทำ โดยทำตามเทคนิคดังต่อไปนี้</p> <p>เช็คว่าจัดหมายเป็นประจำทุกวัน หรือทำให้บ่อยที่สุดเท่าที่พอจะมีเวลาทำได้ เอกสารที่ไม่สำคัญทิ้งได้ทันที</p> <p>หาพื้นที่สำหรับการเก็บจดหมาย ไม่ว่าจะที่บ้าน หรือที่ทำงานก็ตาม</p> <p>กำหนดเวลาสำหรับการจัดการกับกองเอกสาร ให้เป็นประจำทุกสัปดาห์</p>

สรุป : วิธีจัดเก็บเอกสารให้หาได้ง่าย

1. วิธีจัดเก็บเอกสารโดยการเตรียมอุปกรณ์ สถานที่ และเอกสารทั้งหมดให้พร้อมอุปกรณ์ที่จำเป็นต้องใช้อาจมีอยู่แล้วในสำนักงาน อย่างกล่องกระดาษ แฟ้ม ชั้นวาง รวมไปถึงตู้หรือห้องเก็บเอกสาร เมื่อเตรียมอุปกรณ์เรียบร้อยแล้ว ก็จะเป็นขั้นตอนการจัดเรียงเอกสาร ทั้งนี้สิ่งที่สำคัญที่สุดก็คือ ต้องรวบรวมเอกสารทั้งหมดมาไว้ในที่เดียวกัน ไม่อย่างนั้นแล้วจะต้องเสียเวลาจัดการใหม่อีกหลายรอบเมื่อพบว่ายังมีเอกสารหลงเหลืออยู่ตามที่ต่าง ๆ
2. จัดการเอกสารในทันทีที่ได้รับ วิธีการจัดการเอกสารที่ดีที่สุดก็คือ ทันทีที่ได้รับเอกสารมา ให้คุณจัดการกับเอกสารนั้นโดยทันที อย่างเช่น ถ้าหากเป็นจดหมายก็ให้เปิดอ่านทันที หากมีเรื่องสำคัญก็เก็บไว้ หากไม่สำคัญก็ทิ้งไป การจัดการกับเอกสารในทันทีนั้น จะลดกระปริมาณเอกสารกระดาษภายในบ้านให้ลดลงอย่างเห็นได้ชัด

3. แยกเอกสารที่จำเป็นต้องเก็บให้เป็นหมวดหมู่ย่อยที่สุด
ควรเริ่มกับการจัดการกล่องใบแรกก่อน โดยต้องแยกเอกสารที่ต้องจัดเก็บเป็น 2 ประเภท คือ เอกสารที่ยังอยู่ในระหว่างการทำงาน อันได้แก่ ใบรายการที่ต้องส่งให้ลูกค้า ใบเสร็จที่ยังไม่ได้ชำระเงิน ใบเสนอราคาที่ยังไม่ได้ผ่านการพิจารณา เป็นต้น และเอกสารที่ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้ว อย่างเช่น เอกสารที่ผ่านการดำเนินการแล้ว รวมไปถึงเอกสารที่สำคัญทางกฎหมาย หลังจากทำการแบ่งเอกสารเป็น 2 ประเภทแล้ว ก็ต้องมาจัดหมวดหมู่ของเอกสารนั้นอีกครั้ง เช่น หมวดการเงิน หมวดการจัดการ หมวดการจำหน่าย เป็นต้น
4. ทำการจัดเรียงเอกสารเมื่อทำการแยกเอกสารเป็นหมวดหมู่ย่อยแล้ว ต้องเอาเอกสารเหล่านั้นมาจัดเรียงตามลำดับวันและเวลาอีกครั้ง เพื่อให้การค้นหาเอกสารนั้นง่ายขึ้น เมื่อจำเป็นต้องหยิบมาใช้ ในกรณีทีในแต่ละวันมีใบรายการจำนวนมาก อาจจัดเรียงรายการใน 1 วันนั้นตามลำดับตัวอักษรจากชื่อองค์กร ผลิตภัณฑ์ ผู้รับ-ส่ง หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่ระบุไว้ในเอกสารดังกล่าว เพื่อให้สะดวกในการค้นหา และเป็นระเบียบยิ่งขึ้น
5. จัดเข้าแฟ้มเอกสารเมื่อคัดแยกเอกสารเรียบร้อยแล้ว ต่อมาสิ่งที่จำเป็นต้องทำคือนำเอกสารเหล่านั้นเข้าแฟ้ม โดยแยกให้ชัดเจนว่าแต่ละแฟ้มนั้นเป็นเอกสารหมวดไหนอะไร และเก็บแค่เอกสารหมวดนั้น ๆ ในแฟ้มเพียงหมวดเดียว แต่ทั้งนี้ใน 1 แฟ้มไม่ควรจัดเก็บเอกสารมากเกินไป เพราะนอกจากจะหาได้ยากแล้ว ขนาดของแฟ้มที่หนาเกินไปยังมีผลต่อการจัดเก็บอีกด้วย
ดังนั้นในกรณีที่มีเอกสารมากกว่า 1 แฟ้มใน 1 หมวด การใช้วิธีแยกหมวดหมู่ด้วยแฟ้มสีต่าง ๆ ยังเป็นทางเลือกที่ดีอีกด้วย หลังจากเก็บเอกสารในแฟ้มแล้ว อาจใช้กระดาษสีมาทำที่คั่นหรือติดที่สันกระดาษ เพื่อแยกเอกสารตามประเภท และติดป้ายกำกับ หรือใช้ปากกาเขียนชื่อหมวด และรายการเอกสารที่สันของแฟ้ม เพื่อให้รู้ว่าแฟ้มแต่ละอันนั้นเก็บเอกสารประเภทอะไร โดยไม่จำเป็นต้องเปิดแฟ้มดู
6. จัดเก็บเอกสารเข้าที่ควรเก็บเอกสารที่ไม่ค่อยได้ใช้งาน หรือนาน ๆ จะหยิบออกมาใช้สักครั้งไว้ด้านล่างสุดของเอกสารทั้งหมด หรือในสุดของตู้ และเก็บเอกสารที่ใช้อยู่ในระดับสายตา หรือระดับที่จะหยิบออกมาใช้งานได้สะดวก ส่วนเอกสารที่มีความสำคัญและเป็นข้อมูลที่เป็นความลับ ควรจะจัดเก็บในที่ที่มีการรักษาความปลอดภัย มีการป้องกันอย่างดี อย่างตู้นิรภัย หรือตู้ลิ้นชักที่สามารถล็อกกุญแจได้ ส่วนหลักในการจัดเรียงนั้นก็อาจจะจัดเรียงแฟ้ม ตามลำดับตัวอักษรที่ใช้กันทั่วไป
7. คัดแยกว่าเอกสารไหนควรเก็บ เอกสารไหนควรจะทิ้งไปเอกสารที่มีความจำเป็นต้องเก็บไว้ อย่างเอกสารพวกบัตรเครดิต เอกสารจากธนาคาร เอกสารภาษี ต้องแยกออกจากเอกสารเอกสารทั่ว ๆ ไป ถ้าจะให้ดีเลยควรแยกประเภท และกำหนดระยะเวลาที่มีความจำเป็นต้องเก็บ เช่น เอกสารที่เก็บนานเป็นปี หรือเก็บไว้ใช้สำหรับชำระเงินเดือนหรือสองเดือน เป็นต้น

8. จัดทำบัตรยืมถ้ามีการยืมเอกสาร หรือแฟ้มเอกสารไปใช้งาน จะต้องใช้บัตรยืม หรือแฟ้มยืม ไว้แทนที่เอกสารที่ยืมไปจนกว่าเอกสารนั้นจะถูกนำมาคืน เพื่อป้องกันเอกสารหาย หรือลืมว่าต้องเก็บคืนไว้ที่ไหน
9. เอกสารที่ใช้แล้วแต่จำเป็นต้องเก็บไว้ระยะหนึ่ง
- เอกสารที่เราใช้แล้ว แต่มีความจำเป็นต้องเก็บเอกสารไว้ระยะหนึ่ง และเอกสารนั้นไม่ค่อยได้ใช้อ้างอิงสักเท่าไร ควรจัดเก็บไว้ ณ ชั้นล่างสุดของตู้เอกสารหรือชั้นเก็บของครุภัณฑ์เป็นนิสัย
- การจัดเก็บเอกสารครุภัณฑ์ให้เป็นนิสัยที่เราต้องทำทุกวันเป็นกิจวัตรประจำวัน ไม่ทิ้งไว้แล้วรอเอกสารมีจำนวนมาก ๆ แล้วค่อยทำ โดยทำตามเทคนิคดังต่อไปนี้
- เช็คว่าผู้จดหมายเป็นประจำทุกวัน หรือทำให้บ่อยที่สุดเท่าที่พอจะมีเวลาทำได้ เอกสารที่ไม่สำคัญทิ้งได้ทันที
 - หาพื้นที่สำหรับการเก็บจดหมาย ไม่ว่าจะเป็นที่บ้าน หรือที่ทำงานก็ตาม
 - กำหนดเวลาสำหรับการจัดการกับกองเอกสาร ให้เป็นประจำทุกสัปดาห์

ประชุมแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ด้านการปฏิบัติงาน ปีการศึกษา 2566

(ครั้งที่ 2)

วันที่ 29 กรกฎาคม 2566 เวลา 13.30 – 14.45 น.

ณ ห้องประชุมเล็ก มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา

หัวข้อ : การใช้เครื่องใช้สำนักงาน

ผู้แลกเปลี่ยน :

- | | | | |
|-----|------------------------|-------------|----------------------------|
| 1. | นางสาวพกามาศ | นิवास | สำนักส่งเสริมวิชาการ |
| 2. | นางสาวรัศมิ์วิรัชฎาภัก | อบสิน | สำนักทะเบียนและวัดผล |
| 3. | นางสาวเนตรนภา | โพธิ์เกิด | ศูนย์วิจัยและพัฒนาแบบทดสอบ |
| 4. | นางสาวอังคณา | อุ้นจะนำ | สำนักประกันคุณภาพการศึกษา |
| 5. | นางสาวสุดารัตน์ | แก้วสิงห์ | ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ |
| 6. | นางสาววราภรณ์ | โอธูย์มพราย | สำนักบัณฑิต |
| 7. | นายอนันต์ | วรรณศรี | สำนักพัฒนานักศึกษา |
| 8. | นางสาวนیرชา | สีหิงห์ | สำนักบริหาร |
| 9. | นายศรีไพร | เพ็ชสังฆาต | สำนักบริหาร |
| 10. | นางสาวนิตยา | นามวิชัย | สำนักงานการเงิน-การคลัง |

ลำดับ	ผู้แลกเปลี่ยน	ประเด็นการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้
1	นางสาวพกามาศ นิवास	เครื่องใช้สำนักงานที่ใช้ในแต่ละสำนักงานที่มหาวิทยาลัยส่วนใหญ่จะคล้ายๆ กัน เช่น คอมพิวเตอร์ คิดว่าการทำงานไม่ได้อยู่ที่เครื่องใช้สำนักงาน แต่น่าจะอยู่ที่การใช้ประโยชน์ของเครื่องใช้สำนักงานมาพัฒนางานของตัวเอง โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์ เราสามารถสร้างแพลตฟอร์มในการทำงานได้ อย่างสำนักส่งเสริม จะใช้ออกแบบฟอร์มในการรับรายงานนักศึกษาขาดเรียน ผ่านฟอร์ม มจพ. 215 เป็นต้น
2	นางสาวรัศมิ์วิรัชฎาภัก อบสิน	งานสำนักงานทะเบียนใช้เครื่องใช้สำนักงานหลายประเภท การปฏิบัติงานต่างๆ ภายในสำนักงาน ซึ่งมักจะเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสาร การวางแผนและ

		<p>การจัดการเพื่อวัตถุประสงค์ในการควบคุม การประมวลเหตุการณ์และดำเนินงานด้วยประสิทธิภาพ ซึ่งโดยส่วนใหญ่แล้วสำนักงานมักจะถูกจัดให้เป็นศูนย์การปฏิบัติงานเอกสาร ศูนย์ความจำ แหล่งอำนวยความสะดวก พบปะติดต่อ 3 ประสานงานระหว่างผู้มาติดต่อและผู้ที่ทำงานอยู่4ภายในสำนักงาน</p>
3	นางสาวเนตรนภา โปธิ์เกิด	<p>เครื่องใช้สำนักงาน : เครื่องมือเครื่องใช้ที่ช่วยในการปฏิบัติงานของพนักงานในสำนักงานให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและถูกต้องชัดเจน สร้างความประทับใจแก่ผู้รับอันจะนำไปสู่ความสำเร็จในการติดต่อ เครื่องใช้สำนักงานในปัจจุบันโดยส่วนใหญ่จะเป็นกลไกอิเล็กทรอนิกส์หรืออาจเรียกได้ว่าเป็นเครื่องใช้สำนักงานอัตโนมัติ</p>
4	นางสาวอังคณา อุ่นจะนำ	<p>เครื่องใช้สำนักงานในปัจจุบันได้รับการพัฒนาให้มีความทันสมัย มีความสามารถ และมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น การใช้เครื่องใช้สำนักงานจึงช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงานของพนักงานในสำนักงานได้มาก สำนักงานจึงควรเลือกใช้เครื่องใช้สำนักงานอัตโนมัติโดยคำนึงถึงหลักเกณฑ์ในการเลือกเครื่องใช้สำนักงาน เพื่อให้ได้เครื่องใช้สำนักงานที่มีประโยชน์คุ้มค่ามากที่สุด</p>
5	นางสาวสุภารัตน์ แก้วสิงห์	<p>เครื่องใช้สำนักงานนับว่ามีความสำคัญต่อสำนักงานและองค์กร ในการนำมาใช้ ช่วยพนักงานในการปฏิบัติงานให้มีความสะดวก ประหยัด แรงงาน และทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งปัจจุบันเครื่องใช้สำนักงานมีราคาที่ถูกลงช่วยให้สำนักงานขนาดเล็กสามารถซื้อ เพื่อนำไปใช้งานได้ และเครื่องใช้สำนักงานในปัจจุบัน ได้มีการพัฒนาระบบการทำงาน โดยนำเทคโนโลยีใหม่ๆเข้ามาใช้เพื่อให้พนักงานสามารถใช้ งานเครื่องใช้สำนักงานได้ง่าย และสะดวกมากยิ่งขึ้น</p>

6	นางสาววราภรณ์ โอรุย์มพราย	การบำรุงรักษาเครื่องใช้สำนักงาน มีการบำรุงรักษา อาจทำได้ 3 วิธี คือ 1. เรียกใช้บริการเป็นครั้งคราว 2. ทำสัญญาใช้บริการจากผู้จำหน่ายโดยตรง 3. ศึกษาวิธีการบำรุงรักษาจากหนังสือคู่มือการใช้
7	นายอนันต์ วรรณศรี	ประโยชน์ของเครื่องใช้สำนักงาน 1. ช่วยลดต้นทุนการทำงาน เนื่องจากทำงานได้ รวดเร็ว มีประสิทธิภาพและถูกต้อง 2. ช่วยลดความเบื่อหน่าย 3. ช่วยลดความเมื่อยล้า 4. ทำให้ดูสวยงามและเป็นระเบียบถูกต้อง 5. เพิ่มประสิทธิภาพและความถูกต้อง ช่วยลดความ ผิดพลาดลงได้มากทำให้เกิดความเชื่อถือไว้วางใจ 6. ควบคุมได้ดี ช่วยป้องกันการปลอมแปลงเอกสาร ได้เป็นอย่างดี 7. ช่วยปลดเปลื้องงานที่คั่งค้าง
8	นางสาวนรีชา สีหิงห์	เครื่องคำนวณเลข (Calculating Machine) เป็น เครื่องใช้สำนักงานที่นำมาใช้ในการคำนวณตัวเลข ต่าง ๆ เพื่อให้การคำนวณได้ผลลัพธ์ที่มีความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว เครื่องคำนวณเลขถือได้ว่าเป็น เครื่องใช้สำนักงานอัตโนมัติ เนื่องจากเป็นเครื่องมือ ที่ช่วยให้การปฏิบัติงานของพนักงานมีความสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น
9	นายศรีไพร เพ็ชสังฆาต	1. เครื่องคำนวณเลขแบบทั่วไป แบ่งออกเป็น 1.1 เครื่องคำนวณแบบธรรมดา 1.2 เครื่องคำนวณเลขที่มีฟังก์ชันการคำนวณทาง คณิตศาสตร์ 2. เครื่องคำนวณเลขที่มีแถบกระดาษ เครื่อง คำนวณประเภทนี้จะสามารถพิมพ์ข้อมูลที่พิมพ์ ออกมาบนแถบกระดาษได้ ทำให้สามารถตรวจสอบ

		<p>ความถูกต้องของตัวเลขบนแถบกระดาษได้ และสามารถฉีกกระดาษไปเย็บติดบนเอกสารได้ เครื่องคำนวณเลขประเภทนี้สามารถแบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ แบบเต็มแป้นและแบบสลิปแป้น</p> <p>3. เครื่องคำนวณอิเล็กทรอนิกส์ เป็นเครื่องคำนวณที่มีความทันสมัยที่สุดโดยเป็นแบบกดปุ่มอัตโนมัติด้วยระบบไฟฟ้า มีฟังก์ชันการคำนวณที่หลากหลาย สามารถวาดกราฟได้ เชื่อมต่อเข้ากับคอมพิวเตอร์ได้ และมีหน่วยความจำ จึงสามารถบันทึกข้อมูลหรือความจำต่าง ๆ</p>
10	นางสาวนิตยา นามวิชัย	<p>สำนักงานบริหาร การใช้เครื่องคำนวณสำคัญปัจจุบัน แบ่งออกเป็น เครื่องคำนวณแบบธรรมดา ,เครื่องคำนวณเลขที่มีฟังก์ชันการคำนวณทางคณิตศาสตร์ เครื่องคำนวณเลขที่มีแถบกระดาษ เครื่องคำนวณประเภทนี้จะสามารถพิมพ์ข้อมูลที่พิมพ์ออกมาบนแถบกระดาษได้ ทำให้สามารถตรวจสอบความถูกต้องของตัวเลขบนแถบกระดาษได้ และสามารถฉีกกระดาษไปเย็บติดบนเอกสารได้ เครื่องคำนวณเลขประเภทนี้สามารถแบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ แบบเต็มแป้นและแบบสลิปแป้น เครื่องคำนวณอิเล็กทรอนิกส์ เป็นเครื่องคำนวณที่มีความทันสมัยที่สุดโดยเป็นแบบกดปุ่มอัตโนมัติด้วยระบบไฟฟ้า มีฟังก์ชันการคำนวณที่หลากหลาย สามารถวาดกราฟได้ เชื่อมต่อเข้ากับคอมพิวเตอร์ได้ และมีหน่วยความจำ จึงสามารถบันทึกข้อมูลหรือความจำต่าง ๆ</p>
11	นางสาวพกาภาศ นิवास	<p>เครื่องโทรสาร (Facsimile) หรือ แฟกซ์ (Fax) เป็นเครื่องมือสื่อสารที่ใช้รับ-ส่งเอกสารจากต้นทางไปยังปลายทางซึ่งเป็นระบบการส่งข้อมูลข่าวสารโดยอาศัยหมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อ ช่วยสำหรับ</p>

		การติดต่อสื่อสารที่มีหลักฐานเป็นเอกสารใช้อ้างอิงได้ ประเภทของเครื่องโทรสาร 1. เครื่องโทรสารแบบธรรมดา 2. เครื่องโทรสารแบบมีหน่วยความจำ
12	นางสาววิมลวิมลกุล ออบสิน	เครื่องคอมพิวเตอร์ (Computer) เป็นเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์สามารถจดจำข้อมูลและคำสั่งจากผู้ใช้ เพื่อนำไปประมวลผลข้อมูลให้ได้ตามที่ต้องการ
13	นางสาวณัฐฐา สุรารักษ์	เครื่องพิมพ์ (Printer) เป็นอุปกรณ์แสดงผลที่ต้องการทำงานร่วมกับเครื่องคอมพิวเตอร์โดยรับคำสั่งมาจากเครื่องคอมพิวเตอร์ในการพิมพ์ข้อมูลที่อยู่ในคอมพิวเตอร์ออกมาในรูปแบบของเอกสาร
14	นางสาววิภารัตน์ มุลนานเที่ยง	เครื่องสแกนเนอร์ (Scanner) เป็นอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการนำข้อมูลที่เป็นรูปของสิ่งพิมพ์หรือเป็นรูปวัตถุที่มีขนาดไม่หนาไม่ใหญ่เกินไป โดยการนำเอาสิ่งพิมพ์หรือวัตถุมาวางบนเครื่องสแกนเนอร์ เครื่องจะทำการสแกนภาพแล้วนำเข้าข้อมูลภาพที่สแกนเข้าสู่เครื่องคอมพิวเตอร์
15	นายสัญญา อินสุวรรณ์	เครื่องทำลายเอกสารเป็นเครื่องใช้สำนักงานที่ช่วยในการดำเนินการเกี่ยวกับการทำลายเอกสารได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย

สรุป

ประโยชน์ของเครื่องใช้สำนักงาน

1. ช่วยลดต้นทุนการทำงาน เนื่องจากทำงานได้รวดเร็ว มีประสิทธิภาพและถูกต้อง
2. ช่วยลดความเบื่อหน่าย
3. ช่วยลดความเมื่อยล้า
4. ทำให้ดูสวยงามและเป็นระเบียบถูกต้อง
5. เพิ่มประสิทธิภาพและความถูกต้อง ช่วยลดความผิดพลาดลงได้มากทำให้เกิดความเชื่อถือว่าไว้วางใจ
6. ควบคุมได้ดี ช่วยป้องกันการปลอมแปลงเอกสารได้เป็นอย่างดี
7. ช่วยปลดปล่อยงานที่ค้างค้ำ

ประชุมแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ด้านการปฏิบัติงาน ปีการศึกษา 2566

(ครั้งที่ 3)

วันที่ 19 สิงหาคม 2566 เวลา 14.45 – 16.10 น.

ณ ห้อง 432 มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา

หัวข้อ : เทคนิคการให้บริการ

ผู้แลกเปลี่ยน :

- | | | | |
|-----|--------------------|-------------|----------------------------|
| 1. | นางสาวภกามาศ | นิवास | สำนักส่งเสริมวิชาการ |
| 2. | นางสาวรัศมิวัฏฏาก์ | อบสิน | สำนักทะเบียนและวัดผล |
| 3. | นางสาวเนตรนภา | โพธิ์เกิด | ศูนย์วิจัยและพัฒนาแบบทดสอบ |
| 4. | นางสาวอังคณา | อุ้นจะนำ | สำนักประกันคุณภาพการศึกษา |
| 5. | นางสาวสุดารัตน์ | แก้วสิงห์ | ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ |
| 6. | นางสาววราภรณ์ | โอธูยัมพราย | สำนักบัณฑิต |
| 7. | นายอนันต์ | วรรณศรี | สำนักพัฒนานักศึกษา |
| 8. | นางสาวนیرชา | สีหิงห์ | สำนักบริหาร |
| 9. | นายศรีไพร | เพ็ชสังฆาต | สำนักบริหาร |
| 10. | นางสาวนิตยา | นามวิชัย | สำนักงานการเงิน-การคลัง |

ลำดับ	ผู้แลกเปลี่ยน	ประเด็นการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้
1	นางสาวภกามาศ นิवास	การให้บริการแบบครบวงจร One-Stop Service ว่า หมายถึง การน ำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง มา รวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จในขั้นตอนหรือเสร็จในจุดให้บริการ เดียว โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การให้บริการมีความรวดเร็วขึ้น ท ำให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกและพึงพอใจต่อการใช้ บริการและส่งผลดีต่อองค์กรที่ให้บริการนั้น
	นางสาวเนตรนภา โพธิ์เกิด	ปรับปรุงบุคลากรผู้ให้บริการ (People) ให้ผู้รับผิดชอบหน้าที่ให้ผู้ให้บริการแบบครบวงจร ในการเริ่มต้น บุคลากรที่ปฏิบัติงานในงานแบบครบวงจรจะต้องแลกเปลี่ยนวิธีการให้บริการที่เคาเตอร์ ให้บริการ ครบวงจรในหลายด้านเพื่อให้ผู้ให้บริการแบบครบวงจรนี้รับมอบงานให้สามารถท ำงานแทน

		<p>ได้ในคนเดียวได้อย่างมี ประสิทธิภาพ ให้มีความ เข้าใจตรงกันอยู่เสมอ ยกตัวอย่างของงานศูนย์วิทย พัฒนา มสธ. เช่นการรับสมัครนักศึกษา การ รับ ลงทะเบียนและค าร้อง การให้ค าปรึกษาและตอบ ปัญหา ต่อมาเมื่อมีความเข้าใจถูกต้องตรงกันแล้วจึง ให้บุคลากรในงาน ให้บริการแบบครบวงจรกระจาย งาน อ านาจหน้าที่ และการตัดสินใจในการ ให้บริการปกติทั่วไปมอบให้แก่เจ้าหน้าที่ที่จะ ท า หน้าที่ให้บริการแทนเพื่อให้บริการแบบครบวงจร ทั้งหมดที่ไ้้บริการโดยไม่ต้องขอความเห็น หรือ ผ่านความเห็นชอบ จากผู้รับผิดชอบโดยตรงในขณะ ให้บริการ ยกเว้นแต่เรื่องที่เป็นปัญหาที่มีจ าค เป็น ต้องให้ช่วยเหลือ สามารถบริการ ผู้ใช้บริการได้อย่าง เต็มที่ สะดวก รวดเร็ว เป็นที่พอใจของผู้ใช้บริการ</p>
นางสาวอังคณา	อุ๋นจะนำ	<p>มุ่งสู่การพัฒนาบริการ ดังนี้ คือ 1. มีความถูกต้อง เป็นมาตรฐานตรงกันในการบริการ (Reliability) 2. มีความสะดวกรวดเร็วในการบริการ (Responsiveness) 3. มีความสุภาพให้ความ ไว้วางใจในการบริการ (Assurance) 4. มีความเอา ใจใส่เข้าใจต่อผู้ใช้บริการ (Empathy)</p>
นางสาวสุดารัตน์	แก้วสิงห์	<p>ให้บุคลากรในงานให้บริการแบบครบวงจร น าค เอกสารวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการด าค เน้นการด้าน ต่างๆ และได้ จัดระบบเทคนิค วิธีการที่ต้องใช้ เพื่อให้เกิดความสะดวกคล่องตัว และมีความรวดเร็ว ในการให้บริการ ให้แก่ผู้ให้บริการ แบบครบวงจร ทั้งหมดที่ไ้้บริการการศึกษาตรงกลางบริเวณที่ ผู้ใช้บริการเข้ามาภายในห้องงานบริการแบบครบ วงจร โดย มีเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวท าค หน้าที่ ให้บริการครบวงจรทั้งหมดที่จุดเดียวโดยผลัดเปลี่ยน หน้าที่รับบริการตามกำหนดเวลา</p>

นางสาววราภรณ์	โอฐียิมพราย	<p>การพัฒนาบุคลากรในการให้บริการให้สอดคล้องกับการบริการแบบครบวงจร บุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการแบบครบวงจรจะต้องหาวิธีการท างานที่ดีขึ้น และสะดวกสบายแก่ผู้ให้บริการและ ผู้ใช้บริการมากขึ้นอยู่ตลอดเวลา เพื่อส่งผลต่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สามารถลดเวลา ลดขั้นตอนที่ยุ่งยาก แต่ยังคงท ่าให้มีมาตรฐานที่ถูกต้อง สร้างผลผลิตหรือความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้พัฒนาดีขึ้น โดยให้มีการถ่ายทอด วิธีการท างานที่เปลี่ยนแปลงใหม่ๆให้แก่ผู้ร่วมงานในโอกาสท ่าเสนอเทคนิคการท ่าเนื้องานในกิจกรรม KM (Knowledge Management) เพื่อการปรับปรุงงานร่วมกันโดยใช้แนวคิดของการปรับปรุงงานให้ง่ายขึ้น (Work Simplification)</p>
นายอนันต์	วรรณศรี	<p>ปรับปรุงสถานที่และสิ่งแวดล้อม (Place) เพื่อการให้บริการทุกอย่างในการรับสมัคร ลงทะเบียน คำร้อง ให้ค ่าปรึกษา แก้ไขปัญหาให้สามารถใช้ได้อย่าง ครบวงจรที่เดียวที่ไ้ใช้บริการและอยู่ภายในห้องเดียวกันโดยเจ้าหน้าที่ไม่ต้องเสียเวลาไปที่อื่น ตัวอย่างเช่น การใช้ คอมพิวเตอร์ การใช้เครื่องพิมพ์ เครื่องถ่ายเอกสาร สแกนเนอร์ในเครื่องเดียวกัน (Multi function) และมีโทรศัพท์ ช้้น เก็บเอกสารที่ไ้ใช้บริการหรือในบริเวณเดียวกัน</p>
นางสาวนිරชา	สิหิงห์	<p>ปรับปรุงกระบวนการให้บริการ (Process) ปรับปรุงกระบวนการท างานให้ง่าย (Work Simplification) โดยใช้แนวคิดของการปรับปรุงงานให้ง่าย (Work Simplification) ที่ให้ความสำคัญต่อหลักการพื้นฐานที่สำคัญ 4 ประการ (ECRS) ได้แก่ 1. การขจัด (Eliminate) คือ การตัดขั้นตอนการท างานที่ไม่จำเป็นในกระบวนการออกไป ช่วยลดเวลาทรัพยากร ค่าใช้จ่ายที่จะต้องสูญเสียไปหรือไม่คุ้มค่าในการทำงานออกไป</p>

	นายศรีไพร เพ็ชร์สังฆาต	การรวม (Combine) คือ การรวมขั้นตอนการทำงานเข้าด้วยกันโดยให้มีมาตรฐานที่ถูกต้องและลดข้อผิดพลาดเพื่อความรวดเร็วและประหยัดทรัพยากร แรงงาน รวมถึงค่าใช้จ่ายในการทำงาน การจัดการใหม่ (Rearrange) คือ การจัดลำดับงานใหม่ให้เหมาะสม ทำให้เกิดความสอดคล้องกัน เกิดการสะดวกคล่องตัวในการทำงาน การทำให้ง่ายขึ้น (Simplify) คือ ปรับปรุงวิธีการทำงานหรือสร้างอุปกรณ์ช่วยให้ทำงานได้ง่ายขึ้น เร็วขึ้น สะดวกขึ้นและช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงาน
--	---------------------------	---

สรุป

ปรับปรุงกระบวนการให้บริการ (Process) ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ง่าย (Work Simplification) โดยใช้แนวคิดของการปรับปรุงงานให้ง่าย (Work Simplification) ที่ให้ความสำคัญต่อหลักการพื้นฐานที่สำคัญ ได้แก่ 1. การขจัด (Eliminate) คือ การตัดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นในกระบวนการออกไป ช่วยลดเวลา ทรัพยากร ค่าใช้จ่ายที่จะต้องสูญเสียเปล่าหรือไม่คุ้มค่าในการทำงานออกไป โทรศัพท์ ที่เก็บเอกสาร/ หลักฐาน ผู้ให้บริการ เครื่อง -พิมพ์ -ถ่ายเอกสาร -สแกนเนอร์ คอมพิวเตอร์ ผู้ใช้บริการ คู่มือ/อุปกรณ์ ผู้ให้บริการสามารถใช้ เครื่องมือบริการได้อย่าง คล่องตัว ติดต่อกับ ผู้ใช้บริการ 2. การรวม (Combine) คือ การรวมขั้นตอนการทำงานเข้าด้วยกันโดยให้มีมาตรฐานที่ถูกต้องและลดข้อผิดพลาดเพื่อความรวดเร็วและประหยัดทรัพยากร แรงงาน รวมถึงค่าใช้จ่ายในการทำงาน 3. การจัดการใหม่ (Rearrange) คือ การจัดลำดับงานใหม่ให้เหมาะสม ทำให้เกิดความสอดคล้องกัน เกิดการสะดวกคล่องตัวในการทำงาน 4. การทำให้ง่ายขึ้น (Simplify) คือ ปรับปรุงวิธีการทำงานหรือสร้างอุปกรณ์ช่วยให้ทำงานได้ง่ายขึ้น เร็วขึ้น สะดวกขึ้นและช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงาน

ประชุมแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ด้านการปฏิบัติงาน ปีการศึกษา 2566

(ครั้งที่ 4)

วันที่ 25 ตุลาคม 2566 เวลา 15.30 – 16.45 น.

ณ ห้องประชุมประเสริฐเสวนา มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา

หัวข้อ : เทคนิคการให้บริการ (ต่อ)

ผู้แลกเปลี่ยน :

- | | | | |
|-----|---------------------|-------------|----------------------------|
| 1. | นางสาวภกามาศ | นิवास | สำนักส่งเสริมวิชาการ |
| 2. | นางสาวรัศมิ์วิฑูฎาก | อบสิน | สำนักทะเบียนและวัดผล |
| 3. | นางสาวเนตรนภา | โพธิ์เกิด | ศูนย์วิจัยและพัฒนาแบบทดสอบ |
| 4. | นางสาวอังคณา | อุ้นจะนำ | สำนักประกันคุณภาพการศึกษา |
| 5. | นางสาวสุดารัตน์ | แก้วสิงห์ | ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ |
| 6. | นางสาววราภรณ์ | โอธูยิมพราย | สำนักบัณฑิต |
| 7. | นายอนันต์ | วรรณศรี | สำนักพัฒนานักศึกษา |
| 8. | นางสาวนیرชา | สีหิงห์ | สำนักบริหาร |
| 9. | นายศรีไพร | เพ็ชสังฆาต | สำนักบริหาร |
| 10. | นางสาวนิตยา | นามวิชัย | สำนักงานการเงิน-การคลัง |

ลำดับ	ผู้แลกเปลี่ยน	ประเด็นการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้
1	นางสาววราภรณ์ โอธูยิมพราย	เพื่อการให้บริการให้ง่ายขึ้นและรวดเร็วแต่ถูกต้องตรงกัน ตัวอย่างเช่น ผู้ให้บริการที่ศูนย์วิทยพัฒนา ที่โต๊ะ บริการ One Stop Service จะท างานที่โต๊ะบริการเพื่อให้บริการรับสมัครนักศึกษาตามกระบวนการที่กำหนดเท่านั้นไม่ต้องเสียเวลาส่งเงินและหลักฐานข้อมูลไปให้มหาวิทยาลัยเองโดยจะมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบด้านนี้โดยตรงดำเนินการต่อให้ อยู่แล้ว เช่นเดียวกับกับ การให้บริการลงทะเบียนเรียน คำร้อง เพื่อให้มีความสะดวกรวดเร็วและถูกต้องเป็นมาตรฐาน เดียวกันด้วย
2	นายอนันต์ วรรณศรี	ลดขั้นตอน (Eliminate) ของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการให้สะดวกรวดเร็ว โดยลดขั้นตอนการติดต่อการใช้บริการให้น้อยที่สุดเหลือเพียงจุดเดียวและมีการกรอกข้อมูลตามแบบฟอร์ม ต่างๆของ

			<p>ผู้ใช้บริการให้ง่ายเท่าที่จำเป็นให้เหลือน้อยที่สุด ตัวอย่างเช่น ที่ศูนย์วิทย์พัฒนา ในการลงทะเบียนเรียนให้ นักศึกษากรอกข้อมูลเพียงชื่อนักศึกษา รหัสนักศึกษา เบอร์โทรศัพท์ ลงทะเบียนเรียน/ซ่อมชุดวิชาหรือลาพัก ซึ่ง สอดคล้องกับการรับลงทะเบียนผ่านระบบอินเตอร์เน็ตในขั้นตอนเดียวพร้อมกับชำระเงิน</p>
3	นางสาวนীরชา	สีหิงห์	<p>การทำให้ง่ายขึ้น (Simplify) โดยให้สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์ เพื่อให้บริการได้ เสร็จทันที ช่วยให้ทำงานได้ง่ายขึ้น เร็วขึ้น สะดวกขึ้นและช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงาน โดยใช้ฐานข้อมูลผู้ใช้บริการจากองค์กรนั้นผ่านระบบอินเตอร์เน็ตหรือข้อมูลจากงานบริการแบบครบวงจรที่ บันทึกไว้ซึ่งมีเครื่องคอมพิวเตอร์มาสนับสนุนที่จุดให้บริการทำให้การบริการเกิดความสะดวกรวดเร็ว โดยไม่จำเป็นต้อง เสียเวลาค้นหาเอกสารเพื่อตรวจสอบ และนอกจากการให้บริการจากผู้ให้บริการเองแล้วผู้ใช้บริการสามารถบริการตนเอง ได้ในการหาข้อมูลต่างๆโดยมีการเตรียมสถานที่และคอมพิวเตอร์ไว้บริการอีกด้วย</p>
4	นายศรีไพร	เพ็ชสังฆาต	<p>การพัฒนาด้านการบริการแบบครบวงจร จะทำให้บุคลากรผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ (People) สถานที่ (Place) และกระบวนการ (Process) มีการพัฒนาที่สำคัญ ดังนี้ 1) การพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ (People)</p>
5	นางสาวนิตยา	นามวิชัย	<p>เป็นผู้ที่มีคุณลักษณะที่เหมาะสมในการให้บริการ เช่น มีทัศนคติ ที่ถูกต้องในการให้บริการ มีมิตรไมตรี สามารถให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดีมีความ สุภาพ มีความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ และให้บริการด้วยความเสมอภาค</p>

6	นางสาวผกามาศ นิवास	การพัฒนาสถานที่ (Place) และสภาพแวดล้อม จะมีความเหมาะสมต่อการให้บริการที่จะช่วยให้ผู้รับบริการ ได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ท ำเกิดความพึงพอใจและประทับใจมากขึ้น 3) การพัฒนากระบวนการ (Process) จะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำ ำ รวดเร็ว
7	นางสาวรัศมิวิรัชฎาก์ ออบสิน	การพัฒนากระบวนการ (Process) จะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำ ำ รวดเร็ว การให้บริการแบบ ครบวงจร ท ำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการที่สื่อให้ ผู้ใช้บริการได้รับทราบ มีการติดตามผลการบริการในด้านต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงให้เหมาะสมต่อไป
8	นางสาวเนตรนภา โพธิ์เกิด	โดย ผู้ให้บริการจะต้องมีคุณสมบัติดังนี้1) เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในงานและหน้าที่ที่รับผิดชอบ และมีความรู้ เกี่ยวกับข่าวสารต่างๆ ของหน่วยงานของตนเอง
9	นางสาวอังคณา อุ่นจะนำ	เป็นผู้ที่มีความพร้อมทางร่างกาย มีสุขภาพแข็งแรง และความพร้อม ทางใจ 3) เป็นผู้ที่มีความเต็มใจให้บริการ เป็นผู้ที่มีเมตตาริจิต ชอบช่วยเหลือผู้อื่นมองโลกในแง่ดี ให้อภัยผู้อื่นเสมอ 4) เป็นผู้ที่มีทัศนคติทางบวกต่องานบริการ
10	นางสาวสุภารัตน์ แก้วสิงห์	เป็นผู้ที่มีทักษะต่องานราชการที่ตนเองปฏิบัติอยู่ และมีความพร้อมที่จะ พัฒนาตนเอง เป็นผู้ที่ย่าง สังกัด และมีปฏิภาณไหวพริบ6) เป็นผู้ที่ได้รับการฝึกฝนและผ่านการฝึกอบรมทางด้าน เทคนิคการบริการ 7) เป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ร่วมงาน และประชาชนผู้รับบริการ ตลอดทั้งผู้บังคับบัญชา และ ผู้ใต้บังคับบัญชา 8) เป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมต่องานบริการนั้นๆ 9) มีความซื่อสัตย์ สุจริต

สรุป :

การพัฒนาด้านการบริการแบบครบวงจร จะทำให้บุคลากรผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ (People) สถานที่ (Place) และกระบวนการ (Process) มีการพัฒนาที่สำคัญ ดังนี้ 1) การพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ (People) ให้เป็นผู้ที่มีคุณลักษณะที่เหมาะสมในการให้บริการ เช่น มีทัศนคติ ที่ถูกต้องในการให้บริการ มีมิตรไมตรี สามารถให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี มีความ สุภาพ มีความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ และให้บริการด้วยความเสมอภาค 2) การพัฒนาสถานที่ (Place) และสภาพแวดล้อม จะมีความเหมาะสมต่อการให้บริการที่จะช่วยให้ผู้รับบริการ ได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ท ่าเกิดความพึงพอใจและประทับใจมากขึ้น 3) การพัฒนากระบวนการ (Process) จะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำ ารรวดเร็ว การให้บริการแบบ ครบวงจรท ่าให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการที่สื่อให้ ผู้ใช้บริการได้รับทราบ มีการติดตามผลการบริการในด้านต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงให้เหมาะสมต่อไป

ความหมายของการบริการ การบริการ คือ กิจกรรม การกระทำ กระบวนการ หรือผลการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้ ให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการ หรือความจ ่าเป็น นอกจากนี้การบริการยังเป็น กระบวนการส่งมอบและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ ความสำคัญของการบริการ ข้าราชการ คือ ผู้ที่ปฏิบัติราชการในส่วนราชการ นอกจากจะมีหน้าที่รับผิดชอบ ตามภารกิจของตำแหน่งและองค์กรแล้ว ข้าราชการทุกคนล้วนมีหน้าที่เป็นกลไกของรัฐบาลในการให้บริการบ ่าบัดทุกข์ บำรุงสุขแก่ประชาชนด้วย ดังนั้น การให้บริการจึงเป็นส่วนสำคัญในการปฏิบัติราชการของข้าราชการทุกคน คุณสมบัติของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการที่ดีควรมีหน้าที่ในการส่งมอบบริการที่เป็นเลิศให้แก่ประชาชน โดย ผู้ให้บริการจะต้องมีคุณสมบัติดังนี้ 1) เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในงานและหน้าที่ที่รับผิดชอบและมีความรู้เกี่ยวกับข่าวสารต่างๆ ของหน่วยงานของตนเอง 2) เป็นผู้ที่มีความพร้อมทางร่างกาย มีสุขภาพแข็งแรง และความพร้อม ทางใจ 3) เป็นผู้ที่มีความเต็มใจให้บริการ เป็นผู้ที่มีเมตตาจิต ชอบช่วยเหลือผู้อื่นมองโลกในแง่ดี ให้ อภัยผู้อื่นเสมอ 4) เป็นผู้ที่มีทัศนคติทางบวกต่องานบริการ 5) เป็นผู้ที่มีทักษะต่องานราชการที่ตนเองปฏิบัติอยู่ และมีความพร้อมที่จะ พัฒนาตนเอง เป็นผู้ที่ย่างสังเกต และมีปฏิภาณไหวพริบดี 6) เป็นผู้ที่ได้รับการฝึกฝนและผ่านการฝึกอบรมทางด้าน เทคนิคการบริการ 7) เป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ร่วมงานและประชาชนผู้รับบริการ ตลอดทั้งผู้บังคับบัญชาและ ผู้ใต้บังคับบัญชา 8) เป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมต่องานบริการนั้นๆ 9) มีความซื่อสัตย์ สุจริต และ 10) รักและ เสียสละเพื่อองค์กร พื้นฐานของการบริการที่ดีพื้นฐานของการ ให้บริการควรเป็นไปเพื่อมุ่งเน้นพัฒนาการบริการให้เป็นเลิศและ มีมาตรฐาน ทั้งนี้พื้นฐานของการบริการที่ดีประกอบด้วย 1. กระบวนการในการให้บริการ ผู้บริหารหน่วยงานราชการจะต้องเป็นผู้ดูแลและออกแบบ ขั้นตอนของ การบริการ หรือพิมพ์เขียว (Blueprint) สร้างกระบวนการให้การบริการประชาชนมีความเหมาะสม ต่อเนื่องและ เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานราชการต่างๆ ซึ่งจะช่วยให้ข้าราชการท างานอย่างมีประสิทธิภาพ 2. การประสานความร่วมมือ การท างานร่วมกันของข้าราชการจากทุกหน่วยงานตลอดจนความ

ร่วมมือร่วมใจ ในการปฏิบัติงาน 3. การกระจายอำนาจในการตัดสินใจ โดยมอบอำนาจในการตัดสินใจให้กับข้าราชการที่ให้บริการ ในการ วิเคราะห์ แก้ปัญหาการระดมสมอง และการสร้างบรรยากาศในการปฏิบัติราชการที่แตกต่างกันตามความเหมาะสม เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปด้วยความรวดเร็วและคล่องตัว เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ประชุมแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ด้านการปฏิบัติงาน ปีการศึกษา 2566

(ครั้งที่ 5)

วันที่ 7 ตุลาคม 2566 เวลา 13.30 – 14.50 น.

หัวข้อ การประเมินการบริการ

ณ ห้อง 432 มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา

ผู้แลกเปลี่ยน :

- | | | | |
|-----|--------------------|-------------|----------------------------|
| 1. | นางสาวพกามาศ | นิवास | สำนักส่งเสริมวิชาการ |
| 2. | นางสาวรัชมิวัฏฏาก์ | อบสิน | สำนักทะเบียนและวัดผล |
| 3. | นางสาวเนตรนภา | โพธิ์เกิด | ศูนย์วิจัยและพัฒนาแบบทดสอบ |
| 4. | นางสาวอังคณา | อุ้นจะนำ | สำนักประกันคุณภาพการศึกษา |
| 5. | นางสาวสุดารัตน์ | แก้วสิงห์ | ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ |
| 6. | นางสาววราภรณ์ | โอธูยัมพราย | สำนักบัณฑิต |
| 7. | นายอนันต์ | วรรณศรี | สำนักพัฒนานักศึกษา |
| 8. | นางสาวนیرชา | สีหิงห์ | สำนักบริหาร |
| 9. | นายศรีไพร | เพ็ชสังฆาต | สำนักบริหาร |
| 10. | นางสาวนิตยา | นามวิชัย | สำนักงานการเงิน-การคลัง |

ลำดับ	ผู้แลกเปลี่ยน	ประเด็นการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้
1	นางสาวพกามาศ นิवास	เมื่อเราให้บริการเสร็จแล้วสิ่งสำคัญคือ การประเมินผลการบริการ ซึ่งคิดว่าการประเมินผลการบริการ โดยการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับหน่วยงานราชการ เพื่อให้ทราบถึงความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ซึ่งต้องวัดจากความรู้สึกของผู้รับบริการ ได้แก่ 1. การรับรู้ของนักศึกษาหรือผู้รับบริการ อาจเป็นการรับรู้ในทางบวกหรือทางลบก็ได้ 2. ความรู้สึกของนักศึกษาหรือผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากการตอบสนองทางอารมณ์ ซึ่งปรากฏออกมาในรูปของความพอใจ จนถึงระดับความประทับใจ

		การที่จะให้ประชาชนเกิดความพอใจจะต้องเข้าใจความแตกต่างระหว่างคุณภาพของการบริการที่ได้รับ
2	นางสาวรัศมิ์วิรุณาก์ ออบสิน	เราต้องเปรียบเทียบกับคุณภาพของการบริการที่คาดหวัง ซึ่งการประเมินผลนั้นสามารถทำได้โดยการศึกษาลงชื่อของคุณภาพการให้บริการและการลดช่องว่างนั้น การศึกษาช่องว่างของคุณภาพการให้บริการสามารถวิเคราะห์ได้
3	นางสาวเนตรนภา โพธิ์เกิด	การประเมินผลสามารถเก็บรวบรวมข้อมูล มีวิธีการดังนี้ การสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ การส่งแบบสอบถามไปทางไปรษณีย์ การใช้สื่อปฏิสัมพันธ์ เช่น สื่อทางอินเทอร์เน็ต บัตรแสดง ความคิดเห็น และ การใช้แบบสอบถาม
4	นางสาวอังคณา อุ๋นจะนำ	แนวทางการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าจากความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการนั้น ในทางปฏิบัติ จำเป็นต้องอาศัยความเชี่ยวชาญพิเศษของข้าราชการผู้ให้บริการในการแก้ไข ดังนั้นผู้บริหาร ของหน่วยงานราชการ จำเป็นที่จะต้องกระจายอำนาจให้กับข้าราชการผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ในการ
5	นางสาวสุดารัตน์ แก้วสิงห์	ให้บริการกับนักศึกษาและผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนแต่ละคนที่แตกต่างกัน ในช่วงเวลาที่สำคัญ โดยประโยชน์ของการกระจายอำนาจให้กับผู้ให้บริการ คือ 1) เป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับข้าราชการผู้ให้บริการ 2) เป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน 3) รู้ความต้องการของประชาชน และ 4) เป็นการลดค่าใช้จ่ายทางด้านข้าราชการผู้ให้บริการในกรณีตำแหน่งงานไม่เหมาะสม

6	นางสาววราภรณ์	โอฐียิมพราย	การควบคุมอารมณ์ข้าราชการผู้ให้บริการต้องสามารถรักษาและควบคุมอารมณ์ในขณะที่ให้บริการแก่ประชาชน โดยผู้ที่อยู่ในงานบริการควรปฏิบัติ ดังนี้ 1) ฝึกฝนจิตใจตนเองให้มีสภาพที่คงที่ 2) รับการฝึกฝนอบรมจากหน่วยงาน ภายใน หรือ ภายนอก 3) ยึดหลักธรรมค าสอนโน้ม่น้าวจิตใจ และ 4) มีทัศนคติทางบวกต่องานที่ท ำ รักและพอใจในงาน
7	นายอนันต์	วรรณศรี	แนวทางปฏิบัติเมื่อผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจต่องานบริการ เมื่อประชาชนไม่พอใจต่องานบริการก็ จะท ำ เรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานนั้น ข้าราชการผู้ให้บริการควรปฏิบัติตามแนวทาง ดังนี้ 1) รับฟังปัญหาของประชาชนด้วย ความตั้งใจ แสดงออกว่ายินดีที่จะแก้ปัญหาให้ประชาชน อย่าตกใจกับข้อร้องเรียนนั้น 2) กล่าวแสดงความเสียใจ หรือ ขอโทษประชาชนหากเกิดความผิดพลาดในการให้บริการ
8	นางสาวนรีชา	สีหิงห์	หาหนทางในการแก้ปัญหาอย่างรวดเร็วที่สุด ควรตั้งมาตรฐานเวลาในการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนนั้น โดยมาตรฐานแล้ว ไม่ควรเกิน 3 ชั่วโมงและมีการติดตามต่อหลังจาก ข้อร้องเรียน 2-3 วัน หรือ ภายใน 7 วันแล้วแต่สถานการณ์และ 4) เก็บข้อมูลความผิดพลาดที่เกิดขึ้น น ำไปวิเคราะห์ เพื่อหาหนทางแก้ไข ถ้าเกิดขึ้นอีกในอนาคต

สรุป

ข้อควรปฏิบัติขณะปฏิบัติภารกิจให้บริการ มีดังนี้ 1) มีความรับผิดชอบ 2) มีจรรยาบรรณในการให้บริการ 3) ท ำตามค ำมั่นสัญญาที่ให้ไว้ 4) ให้ความช่วยเหลือเมื่อประชาชนมีปัญหา 5) ให้ค ำแนะนำ ตามความต้องการแต่ละราย อย่างเจาะจง 6) อ ำนาจความสะดวกและน ำเสนอสิ่งแวดล ้อมของการให้บริการที่ดีให้กับประชาชน เช่น การมีน ้ำดื่ม ให้บริการ มีสถานที่ให้นั่งรออย่างพอเพียง และ 7) การเตรียมสุขาที่ถูกสุขอนามัย การสร้างความประทับใจต่อประชาชนผู้ให้บริการ มีดังนี้ 1) มุ่งมั่นให้บริการเกินความคาดหมายของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ 2) สร้างความแตกต่างในการบริการ 3) สร้างความภูมิใจให้กับประชาชนที่เข้ารับ

บริการของ หน่วยงาน 4) ที่อยู่ในชุมชน และมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักดี 5) พัฒนาระบบการให้บริการใหม่ๆ เพื่อยกระดับการให้บริการ ประชาชนให้สูงขึ้น และ 6) บริหารความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการผู้ให้บริการกับประชาชนตลอดจนบริหารชุมชนสัมพันธ์ การประเมินผลการบริการ ในการประเมินผลการบริการ โดยการวัดความพึงพอใจของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็น สำหรับหน่วยงานราชการ เพื่อให้ทราบถึงความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ซึ่งต้องวัดจากความรู้สึกของ ประชาชน อันได้แก่ 1. การรับรู้ของประชาชน อาจเป็นการรับรู้ในทางบวกหรือทางลบก็ได้ 2. ความรู้สึกของประชาชน เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากการตอบสนองทางอารมณ์ ซึ่งปรากฏออกมาในรูปของ ความพอใจ จนถึงระดับความประทับใจ