

9** เทคนิค การปฏิบัติงาน ให้มีประสิทธิภาพ

1
หัวใจของ
การให้บริการ

2
เทคนิคการ
ให้บริการที่ดี

3
การพัฒนานุคลิก
ภาพที่ดี
ในการทำงาน

4
การบริหารจัดการ
สารบรรณ
อย่างมีคุณภาพ

5
การสร้างมนุษย-
สัมพันธ์ใน
การทำงาน

6
การใช้เทคโนโลยี
ในการ
ประสานงาน

7
การวางแผน
การทำงาน
อย่างเป็นขั้นตอน

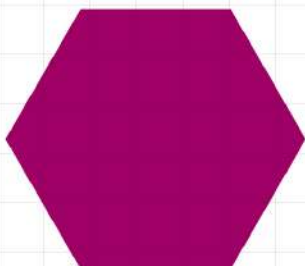
9
การจัดเก็บ
เอกสารที่ดี
เพื่อการสืบค้น

8
เทคนิคการใช้
เครื่องถ่ายเอกสาร
ในการทำงาน

การใช้เทคโนโลยี
ในการ
ประสานงาน

การนำเอาเทคโนโลยีเข้ามามีใช้ในการปฏิบัติงาน
จะช่วยให้การติดต่อ ประสานงาน
การติดตามผลงาน ความสำเร็จของงาน
รวดเร็วยิ่งขึ้น

ในยุคแห่งการแข่งขันปัจจุบัน การนำเอาเทคโนโลยีเข้ามามีในการปฏิบัติงาน จะช่วยให้การติดต่อ ประสานงาน การติดตามผลงาน ความสำเร็จของงาน รวดเร็วยิ่งขึ้น อีกทั้งยังอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารครบทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นการนำเทคโนโลยี มาเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในหน่วยงาน การเชื่อมต่อสื่อสารงานกันภายในหน่วยงานช่วยลดขั้นตอน ในการติดต่อ ประสานงานได้เป็นอย่างดี และช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน ในการทำงาน



การพัฒนาบุคลิก
ภาพที่ดี
ในการทำงาน

หากเราต้องการให้ผู้อื่นชื่นชมต่อตัวเราเอง
**เราต้องเสริมและปรับบุคลิกภาพ
ของเราทั้งภายในและภายนอก ภายใน**

บุคลิกภาพเป็นสิ่งสำคัญในการทำงานและการปฏิบัติหน้าที่ในชีวิตประจำวัน หากเราต้องการให้ผู้อื่นชื่นชมต่อตัวเราเอง เราต้องเสริมและปรับบุคลิกภาพ ทั้งภายในและภายนอก ภายในได้แก่ ความกระตือรือร้น ความเอาใจใส่ ความสำรวม ทั้งนี้สิ่งแรกที่เมื่อพบ คือ การแต่งกาย ท่าทาง การแสดงออก เหล่านี้เป็นบุคลิกภาพที่ผู้ปฏิบัติงานมีและมองเห็นได้ด้วยตา คุณสมบัติและ คุณลักษณะพึงมีของบุคลากรเพื่อพัฒนาบุคลิกภาพที่ดี



การบริหารจัดการ
สารบรรณ
อย่างมีคุณภาพ

งานสารบรรณเป็นงานเกี่ยวกับการบริหารงานด้าน
เอกสาร การบริหารจัดการ

งานสารบรรณที่ดีจะทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ
ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย

การจัดการงานสารบรรณให้ดี คือ

จัดทำและการลำดับ
เอกสารข้อมูล
ไว้อย่างเป็นหมวดหมู่
แยกประเภทของงาน

จัดเตรียมอุปกรณ์
ในการจัดเก็บเอกสาร
ให้พร้อม

จัดเรียงลำดับ
ความสำคัญของงาน
เช่น ต่วน ต่วนมาก
ต่วนที่สุด

กำหนดผู้ดูแลรับผิดชอบ
ในแต่ละงานให้ชัดเจน

ปรับปรุงระบบ
การจัดเก็บเอกสาร
แยกเอกสาร
ทำลายเอกสาร

ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณ
ควรเรียนรู้เพิ่มเติม
และพัฒนาตนเอง
อยู่เสมอ

ผู้ปฏิบัติงานต้องมีการวิเคราะห์งานที่ดี
และนำระบบเทคโนโลยี
มาใช้กับงาน
สารบรรณ

แยกแยะเอกสารตาม
ความสำคัญ
มีการจัดทำคู่มือ
การจัดเก็บเอกสาร
ให้เรียบร้อย

การศึกษาระเบียบสำนัก
นายกรัฐมนตรีว่าด้วย
งานสารบรรณ พ.ศ.2526
และฉบับที่ 2 พ.ศ.2548



การสร้างมนุษย-
สัมพันธ์ใน
การทำงาน

การสร้างสัมพันธภาพที่ดีในการทำงาน
จะทำให้งานประสบความสำเร็จลุล่วง
ไปได้ทุกภารกิจ

การมีมิตรภาพที่ดีต่อกันตั้งแต่เริ่มต้นจะทำให้การอยู่ร่วมกันและการทำงาน
เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

เราควรสร้างมนุษยสัมพันธ์อันดี ดังนี้



เทคนิคการ
ให้บริการที่ดี

การให้บริการที่ดี คือ การให้ความช่วยเหลือ

การดำเนินการเพื่อให้ประโยชน์สูงสุดแก่ผู้มารับบริการ

การบริการที่ดีเป็นการทำให้ผู้มารับบริการได้รับความประทับใจและเกิดความ
ชื่นชมในองค์กร ซึ่งเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กรเป็นผลแสดงความ
สำเร็จของทุกๆ งานบริการ การบริการที่ดีเริ่มต้นจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทุกๆ
คนในหน่วยงานสามารถทำได้ดังนี้

รอยยิ้ม
มอบให้ต่อผู้มารับบริการ
เป็นการต้อนรับ
แก่ผู้มารับบริการ

การแสดงออกทาง
กายภาพ กริยา ท่าทาง
น้ำเสียงที่ดี
ต่อผู้มารับบริการ



ความรู้รอบรู้ในงานที่จะ
ให้บริการเพื่อการให้
ข้อมูลที่ถูกต้อง
และเป็นประโยชน์

การแสดงความเอาใจใส่
ตั้งใจรับฟังข้อมูล
ของผู้มารับบริการ

ความสะดวกรวดเร็ว
ในการให้บริการ

มีทัศนคติที่ดี
ต่อการให้บริการ

ประสานงานและติดต่อ
งานด้วยท่าทีที่เป็นมิตร

มีความพร้อมและ
ความกระตือรือร้น
ที่จะให้บริการ

มีความอดทน อดกลั้น
ไม่แสดงความไม่พอใจ
ต่อเพื่อนร่วมงานและ
ผู้มารับบริการ

ให้เกียรติเพื่อนร่วมงาน
และผู้มารับบริการ

หัวใจของ
การให้บริการ

รอยยิ้มเป็นการแสดงความต้อนรับ
ของทุก ๆ คน

ซึ่งผู้ให้บริการพึงมีสิ่งต่อไปนี้ให้ยึดเป็นหัวใจของการบริการ

หัวใจของการให้บริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ การอำนวยความสะดวก
ให้ข้อมูลที่ชัดเจนถูกต้องครบถ้วน มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ต่อ
การให้บริการผู้ที่มารับการติดต่อ ด้วยถ้อยคำ วาจา ท่าทางการแสดงออก
การยิ้มต้อนรับทักทาย

การพูดจาด้วยน้ำเสียง
ที่สุภาพอ่อนหวาน

การทักทาย รอยยิ้ม
ความยิ้มแย้ม แจ่มใส

การให้คำแนะนำที่ดี
และให้ข้อมูลที่ชัดเจน
ถูกต้องแม่นยำ

ความเอาใจใส่ในการ
ให้บริการโดยไม่คำนึงถึง
เวลาและประโยชน์
ส่วนตน

การแสดงกิริยาท่าทาง
ที่สุภาพอ่อนโยน

การอำนวยความสะดวก
ต่อผู้มารับบริการ

ให้การต้อนรับที่ดี
อย่างเป็นกันเอง

ดำเนินงานให้ทันท่วงที
ด้วยความรวดเร็ว
เพื่อให้เกิดความประทับใจ

ให้ความจริงใจ
และให้เต็มใจ
ต่อการให้บริการ



**ปฏิทินการดำเนินงานการจัดการความรู้ (KM) สายสนับสนุน
สายสนับสนุน สำนักงานวิทยาเขตอุเทนถวาย ปีการศึกษา ๒๕๕๖
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตอุเทนถวาย**



วัน/เดือน/ปี	เวลา	การดำเนินงาน	สถานที่
๓๐-๓๑ ตุลาคม ๕๖		เข้าร่วมโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อ การจัดการความรู้(KM) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลตะวันออก ประจำปี ๒๕๕๖	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ
๒๙ พฤศจิกายน ๕๖		แต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการความรู้ (KM) สายสนับสนุนสำนักงานวิทยาเขตอุเทนถวาย ปีการศึกษา ๒๕๕๖ ประเด็นความรู้ " เทคนิคการ ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ " - เขียนหนังสือคำสั่งปฏิบัติหน้าที่ถึงคณะกรรมการ การจัดการความรู้(KM) ทุกท่านรับทราบ - คณะกรรมการการจัดการความรู้ (KM) ทุกท่านลงนามรับทราบเข้าร่วมประชุมหารือ ในวันพุธที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๕๖ เวลา ๑๐.๐๐ น.	คำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลตะวันออก วิทยาเขต อุเทนถวาย
๔ ธันวาคม ๕๖	๑๐.๐๐ น.	จัดประชุมหารือคณะกรรมการการจัดการความรู้ (KM) สายสนับสนุนสำนักงานวิทยาเขตอุเทนถวาย ปี ๒๕๕๖ (ครั้งที่ ๑) แจกปฏิทินการดำเนินงาน การจัดการความรู้ (KM) สายสนับสนุนสำนักงานวิทยา เขตอุเทนถวาย ปีการศึกษา ๒๕๕๖	ห้องประชุมสำนักงานวิทยาเขต อุเทนถวาย อาคาร ๗ ชั้น ๓
๑๓ ธันวาคม ๕๖	๑๓.๓๐ น.	กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เทคนิคการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ " หัวใจของการให้บริการ "	ห้องประชุมสำนักงานวิทยาเขต อุเทนถวาย อาคาร ๗ ชั้น ๓
๒๓ ธันวาคม ๕๖	๑๓.๓๐ น.	กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เทคนิคการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ " เทคนิคการให้บริการที่ดี "	ห้องประชุมสำนักงานวิทยาเขต อุเทนถวาย อาคาร ๗ ชั้น ๓
๑๐ มกราคม ๕๗	๑๓.๓๐ น.	กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เทคนิคการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ " การพัฒนาบุคลิกภาพที่ดีในการทำงาน "	ห้องประชุมสำนักงานวิทยาเขต อุเทนถวาย อาคาร ๗ ชั้น ๓
๒๔ มกราคม ๕๗	๑๓.๓๐ น.	กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เทคนิคการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ " การบริหารจัดการสารบรรณอย่างมีคุณภาพ "	ห้องประชุมสำนักงานวิทยาเขต อุเทนถวาย อาคาร ๗ ชั้น ๓
๗ กุมภาพันธ์ ๕๗	๑๓.๓๐ น.	กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เทคนิคการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ " การสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน "	ห้องประชุมสำนักงานวิทยาเขต อุเทนถวาย อาคาร ๗ ชั้น ๓
วัน/เดือน/ปี	เวลา	การดำเนินงาน	สถานที่
๒๑ กุมภาพันธ์ ๕๗	๑๓.๓๐ น.	กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เทคนิคการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ " การใช้เทคโนโลยีในการประสานงาน "	ห้องประชุมสำนักงานวิทยาเขต อุเทนถวาย อาคาร ๗ ชั้น ๓
๗ มีนาคม ๕๗	๑๓.๓๐ น.	กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เทคนิคการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ " การวางแผนการทำงานอย่างเป็นขั้นเป็นตอน "	ห้องประชุมสำนักงานวิทยาเขต อุเทนถวาย อาคาร ๗ ชั้น ๓
๑๔ มีนาคม ๕๗	๑๓.๓๐ น.	กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เทคนิคการปฏิบัติงาน ให้มีประสิทธิภาพ "เทคนิคการใช้เครื่องถ่ายเอกสาร ในการทำงานรวดเร็วอย่างมีประสิทธิภาพ"	ห้องประชุมสำนักงานวิทยาเขต อุเทนถวาย อาคาร ๗ ชั้น ๓
๑๔ เมษายน ๕๗	๑๓.๓๐ น.	กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เทคนิคการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ "การจัดเก็บเอกสารที่ดีเพื่อการสืบค้น"	ห้องประชุมสำนักงานวิทยาเขต อุเทนถวาย อาคาร ๗ ชั้น ๓
๒๑ เมษายน ๕๗	๑๓.๓๐ น.	กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เทคนิคการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ	ห้องประชุมสำนักงานวิทยาเขต อุเทนถวาย อาคาร ๗ ชั้น ๓
๒๕ เมษายน ๕๗	๑๐.๐๐ น.	จัดประชุมคณะกรรมการการจัดการความรู้ (KM) สายสนับสนุน สำนักงานวิทยาเขตอุเทนถวาย ปี ๒๕๕๖ (ครั้งที่ ๒)	ห้องประชุมสำนักงานวิทยาเขต อุเทนถวาย อาคาร ๗ ชั้น ๓
๑๖ พฤษภาคม ๕๗	๑๔.๐๐ น.	จัดกิจกรรม KM DAY ปีการศึกษา ๒๕๕๖ สายสนับสนุน (ติดตามผลการนำความรู้ ที่ได้จากการเรียนรู้มาเป็น แนวปรับใช้ในการปฏิบัติงานและการบริหารจัดการงานจริง)	ห้องประชุมใหญ่ อาคาร ๗ ชั้น ๓
๒๓ พฤษภาคม ๕๗		รายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหาร (รองอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก)	ห้องประชุมสำนักงานวิทยาเขต อุเทนถวาย อาคาร ๗ ชั้น ๓

หมายเหตุ : หากมีการเปลี่ยนแปลง วัน เวลา และสถานที่ประชุม จะแจ้งให้คณะกรรมการการจัดการความรู้ (KM) ทุกท่านรับทราบล่วงหน้าโดยทั่วกัน

การจัดเก็บ
เอกสารที่ดี
เพื่อการสืบค้น

ระบบการจัดเก็บเอกสารที่มีประสิทธิภาพ
หาได้ง่ายในเวลาอันรวดเร็ว ช่วยเพิ่ม
ประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น



ระบบการจัดเก็บเอกสารที่มี
ประสิทธิภาพ จะช่วยแก้ไขปัญหา
เอกสารสูญหาย ลดเวลา การค้นหาเอกสาร
ได้ข้อมูลอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และทันเวลา
ที่ต้องการ สามารถจัดเอกสาร ได้อย่างมี
หลักการ หาได้ง่ายในเวลาอันรวดเร็ว
ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ
ในการทำงานมากขึ้น

“ เรียงเอกสารตามลักษณะงาน ”
หากเรียงเอกสารตามกลุ่มงานจะง่าย
ต่อการสืบค้น หากลักษณะงานที่รับผิดชอบ
ครอบคลุมในหลายส่วนงาน จะยังเป็นการดี
และง่ายต่อการจัดเก็บเอกสารที่ดี
“ เข้าหมวดหมู่ ” การเข้าหมวดหมู่เอกสารโดย
ใช้เล่มทะเบียนกำกับเอกสาร จะช่วยให้การสืบ
ค้นข้อมูลได้รวดเร็วและเป็นระบบมากขึ้น

การวางแผน
การทำงาน
อย่างเป็นขั้นตอน

การปฏิบัติงานให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้
เราต้องวางแผนการทำงาน

การวางแผนการทำงานที่ดีจะทำให้งานประสบความสำเร็จอย่างเป็นขั้นตอน การวางแผนในการปฏิบัติงานจะทำให้เราทราบล่วงหน้าว่ามีกิจกรรมใดบ้างที่จะต้องทำ จะต้องเตรียมการ มีปัญหาอะไรที่อาจเกิดขึ้น เพื่อจะได้หาแนวทางแก้ไขป้องกันได้และจะช่วยให้การทำงาน เป็นไปอย่างราบรื่น มีประสิทธิภาพและประหยัด



การจัดทำตารางข้อมูลการทำงาน
เป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้เราไม่เกิดความสับสน
และทำงานได้อย่างครบครัน
สามารถลำดับงานเร่ง งานด่วน
งานสำคัญและงานเร่งด่วน

งานที่สำคัญน้อยกว่าแต่ไม่เร่งด่วน
งานเร่งด่วนแต่สำคัญน้อยกว่า
เหล่านี้หากเราจัดระเบียบได้
ก็จะช่วยลดภาระการส่งงานล่าช้าได้
และทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น