



Knowledge Management



SERVICE MIND

สู่การบริการที่เป็นเลิศ

**สำนักงานคุณบดี
คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง**

สารบัญ

| | หน้า |
|--|------|
| คำนำ | ก |
| สารบัญ | ข |
| บทนำ | 1 |
| ความหมายของ Service Mind | 2 |
| สาระสำคัญจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ | 3 |
| ตัวอย่างการนำเทคนิค Service Mind สู่อการบริการที่เป็นเลิศ ไปปรับใช้ | 9 |
| สรุปเทคนิค Service Mind สู่อการบริการที่เป็นเลิศ | 13 |
| บรรณานุกรม | 14 |



สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ซึ่งเป็นหน่วยงานราชการ หน่วยงานหนึ่งที่มีหน้าที่หลักในการสนับสนุนการจัดการศึกษา ของคณะ ครุศาสตร์ ให้เป็นไปตามปรัชญา วิสัยทัศน์ และพันธกิจของคณะให้สำเร็จลุล่วง ไปได้ด้วยดี ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาประกอบด้วยงานต่างๆ ภายใน หลายงาน เช่น งานวิชาการ งานพัสดุ งานวิจัย งานวางแผนและประกันคุณภาพ งานบริหารทั่วไป งานฝึกประสบการณ์วิชาชีพรู งานโสตทัศนศึกษา งานห้องสมุด และงานเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งงานบริการและสนับสนุน นักศึกษาพิการ เป็นต้น โดยทุกงานที่กล่าวมาจะต้องมีส่วนเกี่ยวข้องในการ ให้บริการทั้ง นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรจากหน่วยงานภายในและหน่วยงาน ภายนอก หรือแม้แต่ผู้มาติดต่อจากภายนอก ซึ่งหัวใจหลักของการปฏิบัติงาน ของทุกงานภายในคณะคือ การให้บริการ (Service) ในปีที่ผ่านมาสำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ดำเนินการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหัวข้อเรื่อง “การติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ การ ให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นเพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง สำนักงานคณะจึงจัดโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงาน สนับสนุนการจัดการศึกษาคณะครุศาสตร์ขึ้น เพื่อให้บุคลากรในทุกงานได้มี โอกาสแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ด้านการให้บริการ และนำเอาเทคนิค วิธีการ ต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในงานของตนเอง เพื่อให้การบริการเป็นไปในทิศทาง เดียวกัน

ความหมาย ของ Service Mind

Service หมายถึง การบริการ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของการบริการว่าหมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ นอกจากนี้ จิตตินันท์ เดชคุปต์ (2540) ยังให้ความหมายว่าเป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ และวีระพงษ์ เฉลิมวิระรัตน์ (2542)ยังให้ความหมายว่าการบริการ เป็นสิ่งที่จับ สัมผัส และต้องได้ยาก เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นและส่งมอบสู่ผู้รับบริการ เพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันที หรือในเวลาเกือบจะทันทีที่มีการให้บริการนั้น

ส่วนคำว่า Mind หมายถึง ใจ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายว่า สิ่งที่ทำหน้าที่รู้ รู้สึก นึกและคิด

ดังนั้น Service Mind แปลว่า การบริการด้วยใจ จึงหมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ ด้วยความรู้ ความรู้สึกนึกคิด ที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ ที่ทำขึ้นและส่งมอบสู่ผู้รับบริการโดยทันที

สาระสำคัญจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ซึ่งจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ศักดิ์ชัย บุญเต็ม นำองค์ความรู้ที่ได้จากการค้นหาโดยใช้เทคโนโลยีที่มีอยู่ให้เป็นประโยชน์ซึ่งได้ให้ความหมายของคำว่า “Service Mind” ออกเป็นแต่ละตัวอักษรดังนี้

S-E-R-V-I-C-E

S = Smile แปลว่า ยิ้มแย้ม

E = enthusiasm แปลว่า ความกระตือรือร้น

R = rapidness แปลว่า ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ

V = value แปลว่า มีคุณค่า

I = impression แปลว่า ความประทับใจ

C = courtesy แปลว่า มีความสุภาพอ่อนโยน

E = endurance แปลว่า ความอดทน เก็บอารมณ์

M-I-N-D

M = make believe แปลว่า มีความเชื่อ

I = insist แปลว่า ยืนยัน/ยอมรับ

N = necessitate แปลว่า การให้ความสำคัญ

D = devote แปลว่า อุทิศตน

ซึ่งเทคนิคส่วนใหญ่ที่ทุกคนทำเริ่มต้นคือ การยิ้ม เพราะเชื่อว่าการยิ้ม จะชนะทุกอย่าง เป็นการแสดงออกจากจิตใจสู่ใบหน้า การยิ้มแย้ม คือหน้าต่าง บานแรกของหัวใจในการให้บริการ ที่เปิดสู่มิตรภาพ สัมพันธภาพที่ดีต่อกัน เพราะแสดงถึงความรู้สึก ความเต็มใจ และความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ สร้างความเป็นมิตร สร้างทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกว่า เราจะ ทำหน้าที่ให้ดีที่สุดทำให้เกิดความประทับใจกลับไป ความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนออกมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้า และกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ การยิ้มแย้มแจ่มใส จึงถือว่าเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ผลความสำเร็จของ องค์กร อย่าลืมว่าการยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี ดังนั้นเทคนิคแรก คือ “แรกยิ้ม” การยิ้มเป็นสิ่งที่เราไม่ต้องซื้อหา เราสามารถสร้างขึ้นเองได้ เพียงแต่เราใส่รอยยิ้มให้กับการบริการของเรา ดังนั้นการยิ้มเป็นสิ่งง่ายๆที่เรา สามารถทำได้ และใครเห็นก็มีความรู้สึกที่ดีเช่นกัน

“รอยยิ้ม ☺

คือสิ่งที่ใช้สร้าง มิตรภาพ

โดยปราศจาก *ต้นทุน*”

“อยากได้ “รอยยิ้ม” ของอีกฝ่าย

ต้องจ่ายด้วย “รอยยิ้ม” ของเราก่อน”

เทคนิค ต่อไปที่ควรคำนึงถึงคือ การให้ความสำคัญ และอุทิศตน นั่นก็คือ “ทุ่มเท” ในการให้บริการ เพราะหากมีการให้บริการที่ดีแล้วจะเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดพฤติกรรมบอกปากต่อปาก ในเชิงธุรกิจผู้ให้บริการต้องคำนึงอยู่เสมอว่า ทำอย่างไรให้ผู้รับบริการคิดถึงเรา ทำอย่างไรให้ผู้รับบริการกลับมาหาเราอีก โดยผู้ให้บริการจะต้องบริการด้วยหัวใจ และจากอุปนิสัย ไม่ใช่เพียงหน้าที่ที่รับผิดชอบ แต่ยินดีที่จะให้ความช่วยเหลือจากใจ ซึ่งจากเรื่องเล่าผู้บริการควรทุ่มเท ให้ความสำคัญและอุทิศตน โดยคำนึงถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ โดยมุ่งหวังให้เขาได้รับความสะดวกสบาย และได้รับการบริการที่ดีส่งผลให้เกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ และให้ข้อคิดคือ

“จงคิดเสมอ.... เราคือคนใจดี

จงคิดเสมอ... เค้มาหาเพราะต้องการความช่วยเหลือ

จงคิดเสมอ ... ว่าเราช่วยผู้รับบริการได้ทุกครั้ง

จงคิดเสมอ ... การดูแลคนที่มารับบริการทำให้เราเก่งและแกร่งมากขึ้น

จงคิดเสมอ ... ว่าการคิดบวก คิดดี พุดดี ทำดีกับผู้รับบริการ

ทำให้เราเป็นต่อ และสามารถจัดการปัญหาต่างๆ ได้อย่างเยี่ยมยอด”

นอกจากนี้ เทคนิคที่ทุกคนนำมาใช้ในการให้บริการคือ **ความรวดเร็ว** **ทันเวลา** **ชัดเจน** **ถูกต้อง** **มีคุณภาพ** จึงเป็นที่มาของเทคนิค **“ห้าทันที”** โดยการแสดงความกระตือรือร้น เอาใจเขามาใส่ใจเรา เพื่อให้การให้บริการสำเร็จ ลุล่วงไปได้ **ทันเวลา** แต่อย่างไรก็ตามการให้บริการจะต้องคำนึงถึงความถูกต้อง ชัดเจน ตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ เพื่อลดความผิดพลาด ของงานที่จะเกิดขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพของงาน เพราะหากเราทำงานหรือให้บริการโดยคำนึงถึง ความรวดเร็วเพียงอย่างเดียว โดยไม่คำนึงถึงความถูกต้อง อาจเกิดความล่าช้า และเสียเวลาต่อผู้รับบริการ ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งเป็น ลักษณะเฉพาะของการบริการซึ่งหากเกิดการบกพร่อง จะเห็นได้ชัด และหาก เกิดการให้บริการที่ผิดพลาดบกพร่อง จะไม่สามารถเปลี่ยนแปลงความรู้สึกของ ผู้รับบริการให้กลับมามีใจได้ นอกจากเป็นการลดความพอใจที่เกิดขึ้นได้น้อยลง ดังนั้น จึงจะต้องระมัดระวังในเรื่องการบริการให้มาก หากในกรณีที่การ ให้บริการหรือการทำงานมีปัญหา หรือติดขัดในการทำงาน ควรมีการ ติดต่อสื่อสาร ประสานงาน หรือและแจ้งกลับแก่ผู้รับบริการ ซึ่งการทำงาน บางครั้งอาจไม่สำเร็จตามเป้าหมาย ตามเวลาที่กำหนด ควรเผื่อเวลาหรือหา แผนอื่นสำรอง

ดังนั้นเทคนิคอีกอย่างหนึ่งที่ผู้ให้บริการควรมีคือ “การสื่อสารที่ดี” โดยเริ่มจาก การพูดจาสุภาพ ไพเราะ มีหางเสียง ชัดเจน เข้าใจง่าย และจะส่งผลต่อไปยังกิริยา ท่าทาง ที่สุภาพ อ่อนโยน นุ่มนวล อ่อนหวาน เป็นมิตร คิดถึงผู้รับบริการ และเป็นธรรมชาติ ไม่เสแสร้งแก้งทำ เริ่มต้นโดยการที่จะ ทักทายผู้รับบริการก่อน เช่น สวัสดีค่ะ(ครับ) มาติดต่อเรื่องอะไรคะ(ครับ)/จะให้ ช่วยอะไรไหมคะ(ครับ) หากผู้รับบริการเอ่ยปากบอกความต้องการ ต้องสบตาผู้ พูด รับฟังด้วยความตั้งใจ กระตือรือร้น และตอบคำถามหรืออธิบายด้วยความ ชัดเจน ถูกต้อง และตรงประเด็น ตามความต้องการ และที่สำคัญอย่าลืมเอ่ยคำ ว่า “ขอบคุณค่ะ (ครับ)” หรือ “ขอโทษค่ะ (ครับ)” ซึ่งคำพูดทั้งสองคำถือว่าเป็น คำวิเศษ นอกจากจะสะท้อนให้เห็นถึงความเอาใจใส่ ของผู้ให้บริการแล้ว ยังส่งผลต่อความรู้สึกของผู้รับบริการอีกด้วย

การบริการที่ดีจะส่งผลให้ ผู้รับบริการ

- ... มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
- ... มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
- ... มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการ
- ... มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน

ดังนั้นเพื่อให้เกิดการบริการที่เรียกว่า “Service Mind” หรือการบริการด้วยหัวใจ บุคลากรสายสนับสนุนทุกคนจะต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดี สร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการทุกคน ด้วยความตั้งใจและเต็มใจในการให้บริการ โดยไม่เกี่ยงงาน แม้บางครั้งการทำงานหรือการให้บริการอาจจะต้องใช้เวลาในการทำก็ตาม แม้บางครั้งอาจจะรู้สึกเหนื่อยล้า แต่ผลลัพธ์ของการให้บริการด้วยใจจะส่งผลให้ผู้ให้บริการเกิดความสุขใจทุกครั้งที่ได้ทำและท้ายสุด ผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องมีความรู้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการให้บริการ มีทัศนคติที่ดี มีจิตสำนึกรักการให้บริการ เพื่อให้การบริการเป็นที่ประทับใจเหนือความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งจะส่งผลต่อการพูดถึงองค์กรที่ให้บริการในทางที่ดี ทำให้ได้รับความชื่นชม และนำไปสู่การพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ “องค์กรเป็นเยี่ยม ... บริการเป็นเลิศ”

ตัวอย่างการนำเทคนิค Service Mind สู่อการบริการที่เป็นเลิศ ไปปรับใช้ เรื่อง “เอกสารหล่นหาย”

เหตุการณ์นี้เกิดขึ้นเมื่อวันที่ 14 มิถุนายน 2560 เวลาประมาณ 13.00 น. มีคุณครูคนหนึ่ง มาสมัครเข้าศึกษาต่อหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิตวิชาชีพครู (ป.บัณฑิต) ณ อาคาร 7 คณะครุศาสตร์ ปรากฏว่าคุณครูได้ลืมวางเอกสารสำคัญ (ใส่ไว้ในซองสีน้ำตาล 2 ซอง) ไว้ท้ายรถยนต์ด้านนอก หาดพบ 1 ซองหล่นบริเวณสามแยกหน้าอาคาร 7 และอีก 1 ซองไม่ทราบว่าหล่นหายบริเวณใด จึงมาสอบถาม น.ส.อารีรัตน์ วงศ์สายทอง นักวิชาการศึกษาศูนย์ศึกษากาพัฒนาครุ คณะครุศาสตร์ โดยประมวลเหตุการณ์ได้ดังนี้

อารีรัตน์ : ได้ให้ความช่วยเหลือโดยช่วยหา สอบถามแม่บ้าน และผู้ที่อยู่บริเวณนั้นแต่ไม่พบแต่อย่างใด

คุณครู : รู้สึกกระวนกระวายใจเป็นอย่างยิ่งเนื่องจากเป็นเอกสารสำคัญมาก คุณครูยอมเสียเวลาติดตามหาเอกสารที่หาย ทำให้ต้องไปทำธุระอื่นล่าช้า

อารีรัตน์ : ได้แนะนำให้มาติดต่อสำนักงานคณบดีคณะครุศาสตร์เพื่อขอรูปภาพจากกล้องวงจรปิด

คุณครู : ได้มาติดต่อขอรูปภาพบันทึกจากกล้องวงจรปิดประจำอาคาร 1 คณะครุศาสตร์

คุณวีระชัย : ได้มาจัดการสืบค้นภาพบันทึกจากกล้องวงจรปิดด้วยตนเอง จนทราบว่าเอกสารอีก 1 ซองนั้นวางอยู่ที่ท้ายรถของคุณครูซึ่งขับผ่านคณะครุศาสตร์ไปทางคณะมนุษยศาสตร์

คุณครู : เกิดความรู้สึกดีขึ้น รู้ว่าจะต้องไปติดตามเอกสารต่ออย่างไร

คุณวีระชัย : ได้ให้ น.ส.ภัสสร อุ่นผูก เจ้าหน้าที่ธุรการ ประสานฝ่ายรักษาความปลอดภัย

ภัสสร : ได้ประสานฝ่ายรักษาความปลอดภัยว่า มีใครเก็บและนำเอกสารที่หล่นหายไปส่งที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัยหรือไม่ ขอชื่อและหมายเลขโทรศัพท์เพื่อใช้ติดต่อหากพบภายหลัง

แม่บ้าน : ได้ประสานกับคณะมนุษยศาสตร์ว่า มีใครเก็บและนำเอกสารที่หล่นหายไปส่งที่คณะมนุษยศาสตร์หรือไม่ ทำให้ทราบว่า มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเก็บได้และนำส่งไว้ที่สาขาวิชาดนตรี คณะมนุษยศาสตร์ฯ จึงแจ้งให้คุณครูไปติดต่อรับคืนได้ที่สาขาวิชาดนตรี

เหตุการณ์นี้หากบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกคนไม่มี Service Mind คิดว่าไม่ใช่หน้าที่ ชูระไม่ใช่ คงไม่สามารถช่วยคุณครูตามหาเอกสารที่หล่นหาย แต่ทุกคนพยายามช่วยเหลือตามกำลังและโอกาสที่สามารถช่วยได้

ผลที่เกิดทำให้คุณครูเกิดความรู้สึกที่ดีที่ได้รับความช่วยเหลือและมีโอกาสติดตามเอกสารคืนได้

และอีกตัวอย่างหนึ่ง ที่แสดงถึงการบริการที่เป็นเลิศ

เรื่อง “การมีโอกาสนำบริการที่เป็นเลิศ”

ป้า : น้องเจ้า ๆ ป้ามามอบตัวหลานเจ้า

กขพรรณ : สวัสดีค่ะ ต้องไปที่อาคารโอฬารค่ะ

ป้า : แต่พอดีว่ามันหมดเวลาที่เค้ารายงานตัวแล้ว ป้าหาเงินไม่ทันเจ้า มันต้องใช้เงินเยอะ วันนี้ป้าหาได้แล้วเจ้า

กขพรรณ : จั๊นลองติดต่อที่อาคารโอฬารดูนะคะ

ป้า : ตึกโอฬารอยู่ไหนเจ้า

กขพรรณ : (เดินออกไป) แล้วพยายามบอกทาง อย่งไร ป้าเค้าก็ไม่เข้าใจ จึงบอกว่า เตี่ยหนูจะไปส่ง หนูจะเอารถมอเตอร์ไซด์ ขับนำหน้านะคะ ป้าตามมานะคะ

ป้า : ไปรถป้าก็ได้ เตี่ยป้ากลับมาส่ง

กขพรรณ : ไม่เป็นไรค่ะ เตี่ยตามหนูมานะคะ

ป้า : น้องหยิ่งมาดีแต่ว่า ชอบคุณมากนะเจ้า

พอไปถึง ก็พาป้าไปแจ้งกองบริการการศึกษา ทางกองฯ แจ้งว่าต้องรอพบ ผอ.กองบริการ ซึ่งกำลังประชุมอยู่ ป้าบอกว่าให้ดิฉันอยู่เป็นเพื่อนได้ไหม และดิฉันก็ตกลงและก็นั่งรอกับป้า สักครู่ผอ.กองบริการก็เข้ามาและป้าก็ไปพบ ผอ.กองบริการ และผอ.ก็ใจดี อนุญาตให้รายงานตัวได้ ป้าเลยต้องเตรียมเอกสารหลายอย่าง ซึ่งป้าเตรียมมาครบ และถึงเวลาไปชำระเงินที่การเงิน

ป้า : น้อง ป้าเตรียมเงินมา น้องช่วยนับหน่อย(ป้าล้วงออกมา แบงค์ 20 ล้วน ๆ) ซึ่งต้องใช้เวลาพักใหญ่ ๆ นับเงินให้ครบตามจำนวน

กชพรรณ : (ความรู้สึกคือสงสารป่า) ได้แต่เงียบ แล้วบอกว่ารอสักครู่คะ
หลังจากที่ชำระเงินเรียบร้อยแล้ว ดิฉันจึงขอตัวกลับ ป่าเดินมาแล้วยกมือไหว้ บอก
ว่าถ้าป่าได้น้องหลานป่า คงไม่ได้เรียน เลยบอกว่า ไม่เป็นไรค่ะ ยินดีค่ะ
พอมานั่งที่คณะฯ สักพัก ทำงานจนมองดูนาฬิกา อ้าวเที่ยงแล้วเหอ พอมองไป
ที่หน้าต่างกระจก ปรากฏว่าป่านั่งอยู่ตรงนั้น จึงตกใจว่า อ้าว ! แล้วทำไมยังกลับ
มีปัญหาอะไรหรือป่า

กชพรรณ : ป่าคะยังไม่เรียบร้อยเหอคะ

ป่า : เรียบร้อยดี แต่ป่ามารอหนู หนูติดกับป่าจ้ะ ป่าอยากพาหนูไปกินข้าวด้วยกัน

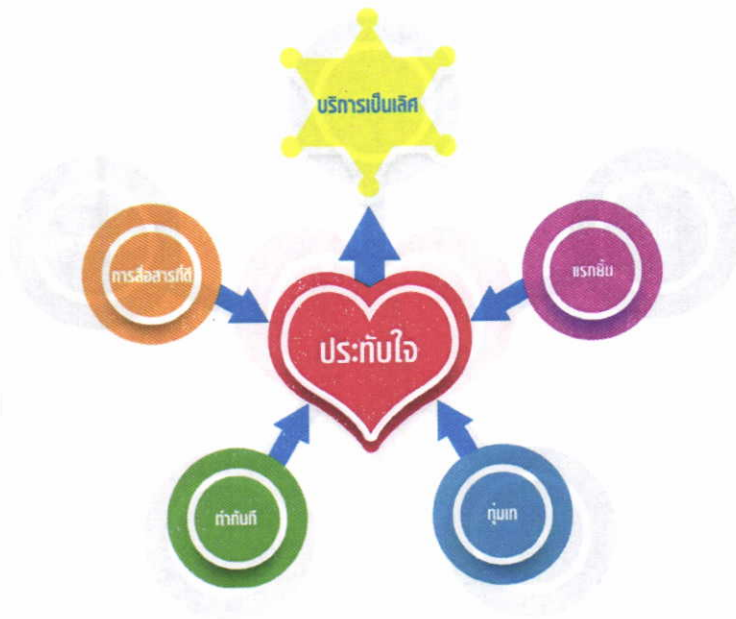
กชพรรณ : ไม่เป็นไรค่ะ ไม่เป็นไร หนูอยากช่วยป่าค่ะ ...และเดินไปส่งป่าขึ้นรถ
กลับ... แต่ลึก ๆ ในใจก็ยังคงคิดว่า ดิฉันทุ่มเทकिनไปไหม แต่ถ้ามองกลับย้อนมาถึง
ตัวเองว่า ถ้าเป็นเราเป็นป่าคนนั้น เราก็คงต้องการคนช่วยเหลือเราเช่นกัน ...

*** ดีใจที่ได้ช่วยป่า ***

นอกจากนี้บุคลากรสายสนับสนุนยังได้มีการนำเทคนิค *Service Mind*
สู่การบริการที่เป็นเลิศไปปรับใช้ในการให้บริการในงานอื่น โดยติดตามได้ที่
<http://www.edulpru.com/pis/kmsupportline/>

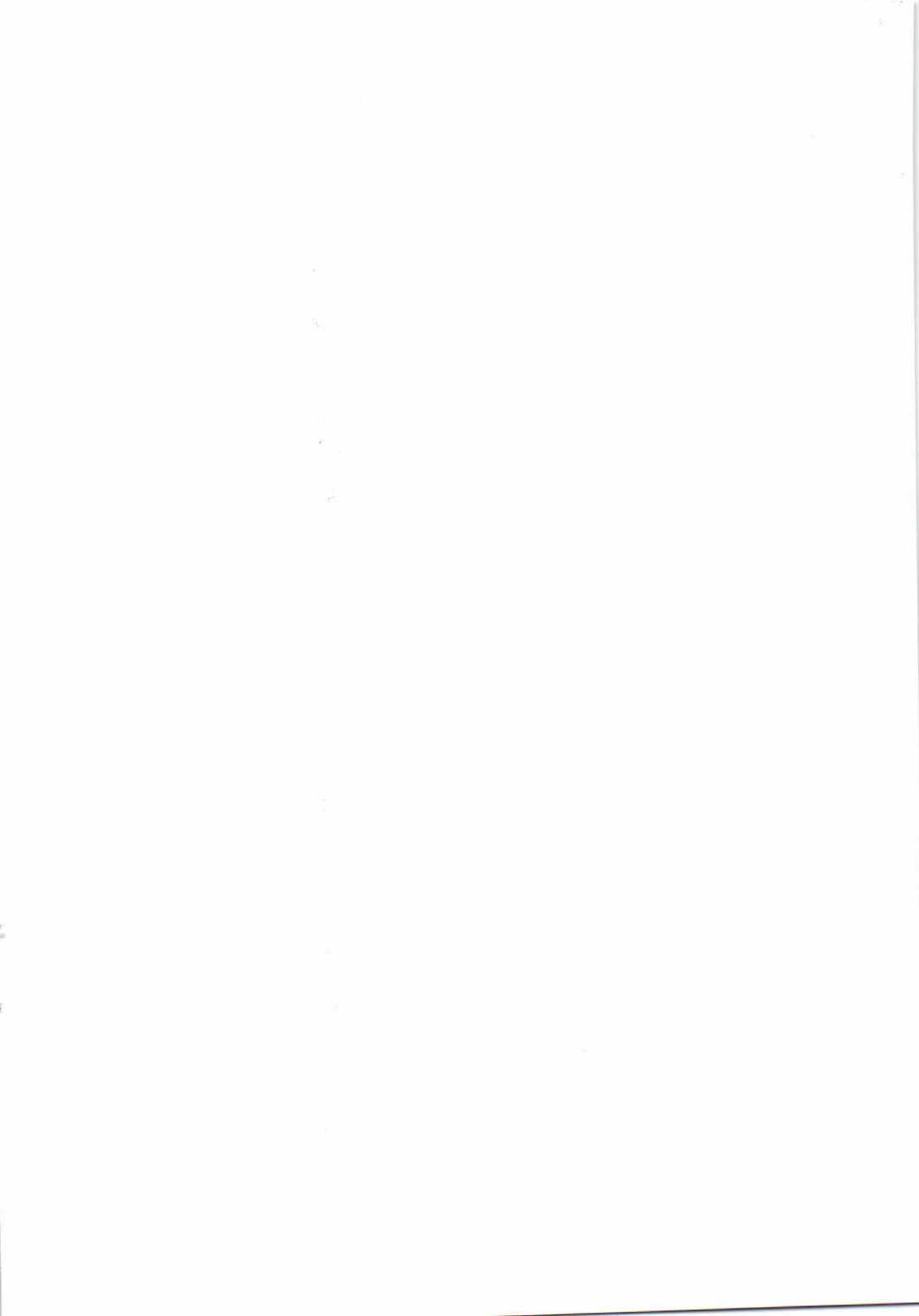
สรุป เทคนิค Service Mind สู่การบริการที่เป็นเลิศ

การบริการถือว่าเป็นภาระงานหลักอย่างหนึ่งของสำนักงานคณะกรรมการ
ครุศาสตร์ที่บุคลากรสายสนับสนุนทุกคนพึงปฏิบัติต่อทั้งนักศึกษา อาจารย์
บุคลากรผู้มาติดต่อทั้งภายในและภายนอก ดังนั้นเพื่อพัฒนาการให้บริการของ
สำนักงานคณะกรรมการครุศาสตร์สู่การบริการที่เป็นเลิศ จึงได้มีการแลกเปลี่ยน
เรียนรู้ และสามารถสรุปเทคนิคที่ใช้ในการบริการ ได้ดังนี้



บรรณานุกรม

- กชพรรณ เขมแก้วกุล. เรื่องเล่าจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้. 2560
งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล.
คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ. กรุงเทพฯ.
จิตตินันท์ เดชะคุปต์. เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการเล่มที่ 1
หน่วยที่ 1 – 7. นนทบุรี.2540
ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542. กรุงเทพฯ
วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ.2542
ศักดิ์ชัย บุญเต็ม. เรื่องเล่าจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้. 2560
อารีรัตน์ วงศ์สายทอง. เรื่องเล่าจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้. 2560





โทรศัพท์ 054-241303 โทรสาร 054-316748

มือถือ 083-5807665

E-mail : edulpru@gmail.com

เว็บไซต์คณะครุศาสตร์ www.edulpru.com

ที่อยู่ เลขที่ 119 หมู่ 9 ถ.ลำปาง-แม่ทะ ต.ชมพู่ อ.เมือง จ.ลำปาง 52100



Knowledge Management