

รายงานสรุปกิจกรรมการจัดการความรู้สำนักงานคณบดี



ตามท้งานการจัดการความรู้ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ ได้จัดกิจกรรมการจัดการความรู้สำนักงานคณบดี ครั้งที่ 1 กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในประเด็นที่กำหนด เมื่อวันศุกร์ ที่ 2 กุมภาพันธ์ 2561 ที่ผ่านมา ณ ห้องประชุมชั้น 2 อาคาร 50 พรรษามหาวิชิราลงกรณ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัยนครพนม มีเจ้าหน้าที่เข้าร่วมประชุม จำนวน 25 คน โดยแบ่งกลุ่มจำนวน 4 กลุ่ม ระดมสมองและเสนอความคิดเห็นในประเด็นความรู้เทคนิคการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ได้ดังนี้

ผู้ดำเนินรายการ มีรายชื่อ ดังนี้

- | | | |
|-------------|-------|--|
| 1. ดร.สำราญ | วิเศษ | ตำแหน่งรองคณบดีฝ่ายบริหาร วิจัย และประกันฯ |
|-------------|-------|--|

กลุ่มที่ 1 บริการด้วยความเป็นมิตร มีรายชื่อ ดังนี้

- | | | |
|-------------------|------------|---|
| 1. ดร.วรวิฑู | อินทนนท์ | ตำแหน่งคณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ |
| 2. นางชนิษฐา | ศรีคงรักษ์ | ตำแหน่งเจ้าหน้าที่งานทะเบียนและประมวลผล |
| 3. นางสาวนันท์ภาค | ตันโพธิ์ | ตำแหน่งเจ้าหน้าที่งานกิจกรรมนักศึกษา |
| 4. นางสาวชนกนันท์ | บุโพธิ์ | ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป |
| 5. นายภริมย์ | มองบุญ | ตำแหน่งเจ้าหน้าที่อาคารสถานที่ |
| 6. นางทาริกา | พลชัยยา | ตำแหน่งเจ้าหน้าที่อาคารสถานที่ |

เทคนิคการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ	วิธีการดำเนินงาน/ขั้นตอน	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
ให้บริการด้วยความเป็นมิตร	1. สอบถามผู้มาใช้บริการ 2. ให้ข้อมูลกับผู้ที่มารับบริการ 3. แนะนำให้กับผู้ที่มารับบริการ	1. ผู้ที่มาใช้บริการมีความประทับใจ 2. ผู้ที่มาใช้บริการรู้สึกมีความเป็นมิตร

		3. ผู้ที่มาใช้บริการรู้สึกผูกพัน 4. ผู้ที่มาใช้บริการรู้สึกอบอุ่น
--	--	--

กลุ่มที่ 2 บริการบนพื้นฐานข้อมูลที่ถูกต้อง มีรายชื่อ ดังนี้

- | | | |
|---------------------|---------------|---|
| 1. ดร.กาญจน์ | หงษ์มณีรัตน์ | ตำแหน่งรองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา และทำนุบำรุงฯ |
| 2. นางกัญจนพร | ยีนนาน | ตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผน |
| 3. นางสาวมีนา | บุญระมี | ตำแหน่งเจ้าหน้าที่งานประกันคุณภาพการศึกษา |
| 4. นายยุทธวชิรภารค์ | หัตถยารักษ์ | ตำแหน่งเจ้าหน้าที่งานกิจการนักศึกษา |
| 5. นายสุนทร | ชีวะประสิทธิ์ | ตำแหน่งเจ้าหน้าที่อาคารสถานที่ |
| 6. นายพรชัย | แสนชัย | ตำแหน่งเจ้าหน้าที่อาคารสถานที่ |

เทคนิคการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ	วิธีการดำเนินงาน/ขั้นตอน	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
บริการบนพื้นฐานข้อมูลที่ถูกต้อง	ในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นนักศึกษา อาจารย์ หรือใครก็ตาม ให้ใส่ใจใส่ใจ และคำนึงอยู่เสมอว่าใจเขาใจเรา สำหรับนักศึกษา ใช้ความเป็นกันเอง เปรียบเสมือนคนในครอบครัว พูดคุยกัน ให้ผ่อนคลายที่สุด และให้บริการด้วยความเต็มใจ ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการเป็นสำคัญ ยิ้มทักทาย บางอย่างอาจจะไม่ใช่หน้าที่งานของเรา แต่ก็ต้องให้บริการอย่างเต็มที่	ในการทำงานได้รับความร่วมมือดีขึ้น และมีปฏิสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

กลุ่มที่ 3 บริการด้วยรอยยิ้ม (Smile Service) มีรายชื่อ ดังนี้

- | | | |
|-----------------|-----------|--|
| 1. ดร.อภิกันษฐา | นาเลาะห์ | ตำแหน่งรองคณบดีฝ่ายวิชาการและบัณฑิตศึกษา |
| 2. นางสภาพร | คงเกษม | ตำแหน่งรักษาการหัวหน้าสำนักงานคณบดี |
| 3. นางสาวอาติมา | โอภาส | ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ธุรการ |
| 4. นายชินทร์ | เดชะคำภู | ตำแหน่งเจ้าหน้าที่งานโสตทัศนูปกรณ์ |
| 5. นางสาวธิติมา | สีสุทร | ตำแหน่งเจ้าหน้าที่งานบัญชี |
| 6. นายสนอง | ยังเจริญ | ตำแหน่งพนักงานขับรถ |
| 7. นายสุตใจ | สุทธิไชยา | ตำแหน่งเจ้าหน้าที่อาคารสถานที่ |

เทคนิคการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ	วิธีการดำเนินงาน/ขั้นตอน	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
บริการด้วยรอยยิ้ม (Smile Service)	พูดจาสุภาพ อ่อนหวาน ทักทายผู้มารับบริการก่อนเสมอ สายตาเป็นมิตร การให้บริการตรงประเด็นและรวดเร็ว	ผู้ได้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการ และมีทัศนคติที่ดีต่อการมาใช้บริการ

กลุ่มที่ 4 บริการด้วยความใส่ใจ มีรายชื่อ ดังนี้

- | | | |
|--------------------|-----------------|--|
| 1. ดร.สำราญ | วิเศษ | ตำแหน่งรองคณบดีฝ่ายบริหาร วิจัย และประกันฯ |
| 2. นางสาวประภาพร | สุริยสิทธิ์ | ตำแหน่งเจ้าหน้าที่งานบริการวิชาการ |
| 3. นายณิพัฒน์ | ปาละเสริฐธัญกุล | ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ |
| 4. นางสาวณัฐฐาพัชร | อนันต์ธนาวณิช | ตำแหน่งเจ้าหน้าที่งานการเงิน |
| 5. นางสาวกิตติยา | กิ่งไม้กลาง | ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป |
| 6. นางมัย | แสนชัย | ตำแหน่งเจ้าหน้าที่อาคารสถานที่ |

เทคนิคการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ	วิธีการดำเนินงาน/ขั้นตอน	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
บริการด้วยความใส่ใจ	- ไม่เลือกหน้าตา ผิวพรรณ บุคลิกภายนอกของผู้มารับบริการ - ทักทายผู้รับบริการก่อนเสมอ - ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจน - นึกถึงใจเขาใจเรา	ผู้รับบริการและผู้ให้บริการมีความสุข ได้รับรอยยิ้มและคำขอบคุณ

หลังจากนั้น ตัวแทนจากทั้ง 4 กลุ่ม นำเสนอในประเด็นความรู้เทคนิคการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของแต่ละกลุ่ม

สำนักงานคณบดี คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ สามารถสรุปประเด็นความรู้เทคนิคการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ได้ดังนี้

เทคนิคการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ
1. บริการด้วยความเป็นมิตร 2. บริการบนพื้นฐานข้อมูลที่ถูกต้อง 3. บริการด้วยรอยยิ้ม (Smile Service) 4. บริการด้วยความใส่ใจ

ผู้ดำเนินรายการ ชี้แจงขอความอนุเคราะห์เจ้าหน้าที่นำประเด็นความรู้เทคนิคการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ไปปรับใช้ในการจัดการปฏิบัติงานด้านการบริการ เพื่อให้การจัดการความรู้สำนักงานคณบดี
หน่วยงานสนับสนุนบรรลุวัตถุประสงค์

ภาพกิจกรรม













