

รายงานสรุปกิจกรรมการจัดการความรู้สำนักงานคณบดี



ตามที่งานการจัดการความรู้ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ ได้จัดกิจกรรมการจัดการความรู้สำนักงานคณบดี ครั้งที่ 1 กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์และรายงานผลการนำไปใช้ประโยชน์จริง ในวันที่ 9-10 มกราคม 2563 ที่ผ่านมา ณ ห้องประชุมชั้น 2 อาคาร 50 พรรษามหาวชิราลงกรณ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม มีเจ้าหน้าที่เข้าร่วมประชุม จำนวน 22 คน โดยแบ่งกลุ่มจำนวน 3 กลุ่ม ระดมสมอง และเสนอความคิดเห็นในประเด็นความรู้ Service Mind การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพได้ดังนี้

ผู้ดำเนินรายการ มีรายชื่อ ดังนี้

- | | |
|---------------------------|--|
| 1. อาจารย์ ดร.สำราญ วิเศษ | ตำแหน่งรองคณบดีฝ่ายบริหาร และประกันคุณภาพฯ |
| 2. นางสถาพร คงเกษม | ตำแหน่งรักษาการหัวหน้าสำนักงานคณบดี |
| 3. นางสาวชिरินญาณ์ มีบุญ | ตำแหน่งเจ้าหน้าที่งานประกันคุณภาพการศึกษา |

กลุ่มที่ 1 มีรายชื่อดังนี้

- | | |
|----------------------------------|-------------------------------------|
| 1. นางสถาพร คงเกษม | ตำแหน่งรักษาการหัวหน้าสำนักงานคณบดี |
| 2. นายสุดใจ สุทธิไชยา | ตำแหน่งเจ้าหน้าที่อาคารสถานที่ |
| 3. นายสุนทร ชิวะประสิทธิ์ | ตำแหน่งเจ้าหน้าที่อาคารสถานที่ |
| 4. นางทาริกา พลชัยยา | ตำแหน่งเจ้าหน้าที่อาคารสถานที่ |
| 5. นายสนอง ยังเจริญ | ตำแหน่งพนักงานขับรถ |
| 6. นายจิระพล บุตรศรี | ตำแหน่งเจ้าหน้าที่อาคารสถานที่ |
| 7. นางสาวอาติมา โอภาส | ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ธุรการ |
| 8. นางสาวณัฐฐาพัชร อนันต์ธนวาณิช | ตำแหน่งเจ้าหน้าที่การเงิน |

Service Mind	วิธีการ	ผลการดำเนินงาน	ข้อเสนอแนะ/สิ่งที่ต้องปรับปรุง
1. บริการด้วยความเป็นมิตร	การยิ้มต้อนรับ และสอบถามผู้ที่รับบริการ	ผู้มาติดต่อมีความพึงพอใจ	ควรมีการสอบถาม และให้การต้อนรับอย่างเป็นมิตร
2. บริการบนพื้นฐานข้อมูลที่ต้องการ	สอบถามผู้มารับบริการ และให้ข้อมูลที่ถูกต้องตรง วัตถุประสงค์ของผู้สอบถาม	ผู้มารับบริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง	มีข้อมูลที่ต้องพร้อม ให้บริการ
3. บริการด้วยรอยยิ้ม (Smile Service)	หน้าตายิ้มแย้ม วาจาสุภาพ ผู้มาติดต่อได้รับบริการที่ดี มีความพอใจ	ผู้มาติดต่อได้รับบริการที่ดี มีความพอใจ	ควรให้การบริการด้วยมิตรภาพ และใช้เวลาในการบริการน้อยและชัดเจน
4. บริการด้วยความใส่ใจ	ให้บริการตรง วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนต่อผู้มารับบริการ	ผู้รับบริการได้รับบริการในเรื่องที่มารับบริการ ชัดเจน	ควรมีขั้นตอนที่ชัดเจน และกำหนดเวลาในการบริการ

กลุ่มที่ 2 มีรายชื่อ ดังนี้

- | | | |
|--------------------|-----------------|---|
| 1. นายฤทธิพร | สุทธิไชยา | ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป |
| 2. นางสาวประภาพร | สุริยสิทธิ์ | ตำแหน่งเจ้าหน้าที่งานบริการวิชาการ |
| 3. นางสาวมีนา | บุญระมี | ตำแหน่งเจ้าหน้าที่งานประกันคุณภาพการศึกษา |
| 4. นายยุทธวชิรภรณ์ | หัตถยารักษ์ | ตำแหน่งเจ้าหน้าที่งานกิจการนักศึกษา |
| 5. นางสาวกิตติยา | กิ่งไม้กลาง | ตำแหน่งเจ้าหน้าที่งานทะเบียนและประมวลผล |
| 6. นางสาวจิตติมา | สีสุทร | ตำแหน่งเจ้าหน้าที่งานบัญชี |
| 7. นายณิพัฒน์ | ปาละเสริฐชัยกุล | ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ |

Service Mind	วิธีการ	ผลการดำเนินงาน	ข้อเสนอแนะ/สิ่งที่ต้องปรับปรุง
1. บริการด้วยความเป็นมิตร	1.ใช้วาจาสุภาพ อ่อนหวาน พร้อมให้บริการแก่ผู้รับบริการ	1. ได้มิตรภาพในการปฏิบัติงาน	
2. บริการบนพื้นฐานข้อมูลที่ต้องการ	2.ให้ข้อมูลเบื้องต้นในขั้นตอนการบริการในแต่ละเรื่อง	2.ผู้รับบริการได้นับข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน	

3. บริการด้วยรอยยิ้ม (Smile Service)	3. พุดจาไพเราะ สอบถาม และให้บริการเป็นมิตร	3. ผู้รับบริการยิ้มตอบ เสมอได้รับการบริการที่ดี	
4. บริการด้วยความใส่ใจ	4. ผู้ให้บริการติดตาม สอบถามสม่ำเสมอ จดจำ ชื่อผู้รับบริการเพื่อมา ติดต่อในเรื่องต่างๆ(หาก จดจำชื่อได้จะเป็นการดี)	ผู้รับบริการได้รับความรู้สึกดี และรู้สึกถึงความสนใจและใส่ใจของผู้ให้บริการ	

กลุ่มที่ 3 มีรายชื่อ ดังนี้

1. นางกัญจนพร	ยีนนาน	ตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผน
2. นางสาวนันทศักดิ์	ตันโพธิ์	ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา
3. นางจิตราพร	สมพล	ตำแหน่งเจ้าหน้าที่พัสดุ
4. นายชรินทร์	เดชะคำภู	ตำแหน่งเจ้าหน้าที่งานโสตทัศนูปกรณ์
5. นางชนิษฐา	ศรีคงรักษ์	ตำแหน่งเจ้าหน้าที่งานทะเบียนและประมวลผล
6. นายปิยรัตน์	บุตรศรี	ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บุคลากร
7. นางสาววชิรญาณ์	มีบุญ	ตำแหน่งเจ้าหน้าที่งานประกันคุณภาพการศึกษา

Service Mind	วิธีการ	ผลการดำเนินงาน	ข้อเสนอแนะ/สิ่งที่ต้องปรับปรุง
1. บริการด้วยความเป็นมิตร	1. สอบถามผู้รับบริการ ด้วยน้ำเสียงนุ่มนวล พุดจาสุภาพไพเราะ เอาใจใส่ แสดงแววตาที่เป็นมิตรกับผู้รับบริการ	1. ผู้ใช้บริการมีความสนใจ และสามารถเข้ามาใช้บริการโดยไม่แกล้งใจ	
2. บริการบนพื้นฐานข้อมูลที่ต้องการ	2. ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและตรงประเด็นต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	2. ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง	
3. บริการด้วยรอยยิ้ม (Smile Service)	3. ยิ้มแย้มแจ่มใสและ บริการอย่างเป็นมิตร	3. ผู้บริการเกิดความรู้สึกดี	
4. บริการด้วยความใส่ใจ	4. ให้ความใส่ใจเสมอภาคต่อผู้รับบริการทุกคนทุกระดับ และติดตาม สอบถามให้ข้อมูลที่ถูกต้อง	4. ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการ	

หลังจากนั้น ตัวแทนจากทั้ง 3 กลุ่ม นำเสนอในประเด็นความรู้เทคนิคการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของแต่ละกลุ่ม

สำนักงานคณบดี คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ สามารถสรุปกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประสบการณ์และรายงานผลการนำไปใช้ประโยชน์จริง ในประเด็นความรู้ Service Mind การให้บริการที่ดี และมีคุณภาพ ได้ดังนี้

Service Mind	วิธีการ	ผลการดำเนินงาน	ข้อเสนอแนะ/สิ่งที่ต้องปรับปรุง
1. บริการด้วยความเป็นมิตร	<ul style="list-style-type: none"> - การยิ้มต้อนรับ และสอบถามผู้ที่รับบริการ - ใช้วาจาสุภาพอ่อนหวาน พร้อมให้บริการแก่ผู้รับบริการ - สอบถามผู้รับบริการด้วยน้ำเสียงนุ่มนวล พุดจาสุภาพไพเราะ เอาใจใส่ แสดงแววตาที่เป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ - ยิ้มแย้มแจ่มใสในการบริการพุดจาใช้คำสุภาพ - ใช้วาจาสุภาพอ่อนหวานกล่าวทักทายผู้มารับบริการก่อนเสมอ - ยินดีที่ให้ความช่วยเหลือ เมื่อมีผู้มาสอบถามหรือมารับบริการด้วยความรวดเร็วเพื่อไม่ให้เป็นการเสียเวลา 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้มาติดต่อมีความพึงพอใจ - ได้มีมิตรภาพในการปฏิบัติงาน - ผู้ใช้บริการมีความสนใจ และสามารถเข้ามาใช้บริการโดยไม่แกล้งใจ - ผู้เข้ารับบริการประทับใจในการบริการ - ได้มีมิตรภาพในการปฏิบัติงานผู้รับบริการที่ได้เข้ามาใช้บริการ - ผู้รับบริการประทับใจ เมื่อมีการติดต่อประสานข้อมูลจะได้ข้อมูลตอบกลับรวดเร็วเช่นกัน 	ควรมีการสอบถาม และให้การต้อนรับอย่างเป็นมิตร
2. บริการบนพื้นฐานข้อมูลที่ถูกต้อง	<ul style="list-style-type: none"> - สอบถามผู้มารับบริการ และให้ข้อมูลที่ถูกต้องตรงวัตถุประสงค์ของผู้สอบถาม - ให้ข้อมูลเบื้องต้นในขั้นตอนการบริการในแต่ละเรื่อง - ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและตรงประเด็นต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ - ให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้มารับบริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง - ผู้รับบริการได้นับข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน - ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง - ผู้รับบริการได้ข้อมูลที่ถูกต้อง - ผู้รับบริการทราบถึง 	มีข้อมูลที่ถูกต้องพร้อมให้บริการ

	<p>ผู้รับบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงาน - สอบถามสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการทราบหากเป็นคำถามที่ต้องการทราบกับเกณฑ์การประเมินฯ ก็ต้องเปิดคู่มือเกณฑ์การประเมินอ้างอิงข้อมูลเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง 	<p>ขั้นตอนการทำงานเบื้องต้นได้ดี</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้บริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและปฏิบัติตามเกณฑ์การประเมินได้ - เมื่อรายงานข้อมูลมาที่งานประกันจะได้รับข้อมูลที่สมบูรณ์ไม่ต้องแก้ไข 	
3. บริการด้วยรอยยิ้ม (Smile Service)	<ul style="list-style-type: none"> - หน้าตายิ้มแย้ม วาจาสุภาพ - ผู้มาติดต่อได้รับบริการที่ดี มีความพอใจ - พูดจาไพเราะ สอบถามและให้บริการเป็นมิตร - ยิ้มแย้มแจ่มใสและให้บริการอย่างเป็นมิตร - วาจาอ่อนหวานหน้าตา ยิ้มแย้มแจ่มใส - ผู้จาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาทักทายด้วยความ เป็นมิตร - อมยิ้มเมื่อมีผู้มาสอบถาม/เมื่อมีผู้รับบริการเดินเข้ามา ก็สอบถามเขาก่อนหรือยิ้มให้ก่อน 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้มาติดต่อได้รับบริการที่ดี มีความพอใจ - ผู้รับบริการยิ้มตอบเสมอได้รับการบริการที่ดี - ผู้บริการเกิดความรู้สึกดี - ผู้รับบริการรู้สึกดี - ผู้รับบริการยิ้มตอบสนองเสมอ - ผู้รับบริการสบายใจ และกล้าที่จะเข้ามาสอบถามข้อมูล 	<p>ควรให้การบริการด้วยมิตรภาพ และใช้เวลาในการบริการน้อยและชัดเจน</p>
4. บริการด้วยความใส่ใจ	<ul style="list-style-type: none"> - ให้บริการตรงวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนต่อผู้มารับบริการ - ผู้ให้บริการติดตามสอบถามสม่ำเสมอ จดจำชื่อผู้รับบริการเพื่อมา 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับบริการได้รับบริการในเรื่องที่มารับบริการชัดเจน - ผู้รับบริการได้รับความรู้สึกดี และรู้สึกถึงความสนใจและใส่ใจของ 	<p>ควรมีขั้นตอนที่ชัดเจน และกำหนดเวลาในการบริการ</p>

	<p>ติดต่อในเรื่องต่างๆ(หากจดจำชื่อได้จะเป็นการดี)</p> <ul style="list-style-type: none"> - ให้ความใส่ใจเสมอภาคต่อผู้รับบริการทุกคนทุกระดับ และติดตามสอบถามให้ข้อมูลที่ถูกต้อง - บริการทุกคนเท่าเทียมกัน - ติดตามทวงถาม - บางทีการรายงานผลการดำเนินงานระหว่างการดำเนินงานคุณภาพการศึกษาเป็นสิ่งที่อยากจะเข้าใจและต้องรายงานอย่างละเอียดก็ต้องอธิบายแก่ผู้รับบริการรายคน ในบางครั้งก็ต้องพิมพ์ผลการดำเนินงานเพื่อช่วยให้งานสำเร็จ เป็นการบริการด้วยความใส่ใจ 	<p>ผู้ให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการ - ผู้รับบริการพึงพอใจในการให้บริการ - ผู้รับบริการรู้สึกดีและแสดงออกด้วยความเป็นมิตร - ผู้รับบริการมีความรู้สึกดี ที่มีคนช่วยให้เข้าใจและช่วยคิดการเขียนรายงานผล - ผู้รับบริการคลายกังวลให้ข้อมูลตามที่กำหนด 	
--	--	---	--

ผู้ดำเนินรายการ ชี้แจงขอความอนุเคราะห์เจ้าหน้าที่นำประเด็น **Service Mind** ไปปรับใช้ในการจัดการปฏิบัติงานด้านการบริการ เพื่อให้การจัดการความรู้สำนักงานคณบดี หน่วยงานสนับสนุนบรรลุวัตถุประสงค์

ภาพกิจกรรม





Service Mind	Service Mind	Service Mind
1. บริการต้อนรับลูกค้า	พนักงานต้อนรับลูกค้าด้วยความสุภาพและยิ้มแย้ม	พนักงานต้อนรับลูกค้าด้วยความสุภาพและยิ้มแย้ม
2. บริการแนะนำสินค้าและบริการ	พนักงานแนะนำสินค้าและบริการอย่างละเอียดและชัดเจน	พนักงานแนะนำสินค้าและบริการอย่างละเอียดและชัดเจน
3. บริการช่วยเหลือ (Online Service)	พนักงานช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็วและถูกต้อง	พนักงานช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็วและถูกต้อง
4. บริการจัดส่งสินค้า	พนักงานจัดส่งสินค้าอย่างปลอดภัยและตรงเวลา	พนักงานจัดส่งสินค้าอย่างปลอดภัยและตรงเวลา



