

## รายงานสรุปกิจกรรมการจัดการความรู้สำนักงานคณบดี คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม



ตามที่งานการจัดการความรู้ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ ได้จัดกิจกรรมการจัดการความรู้สำนักงานคณบดี ครั้งที่ 1 กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในประเด็นที่กำหนด วันที่ 24 ธันวาคม 2563 ที่ผ่านมานี้ ห้องประชุมชั้น 2 อาคาร 50 พรรษามหาชिरาลงกรณ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม มีบุคลากรเข้าร่วมโครงการ จำนวน 29 คน โดยแบ่งกลุ่มจำนวน 3 กลุ่ม ระดมสมอง และเสนอความคิดเห็นในประเด็นความรู้ Service Mind การให้บริการที่และมีคุณภาพ ได้ดังนี้

### ผู้ดำเนินรายการ มีรายชื่อ ดังนี้

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

### กลุ่มที่ 1 มีรายชื่อดังนี้

- |                                   |                                     |
|-----------------------------------|-------------------------------------|
| 1. นางสถาพร คงเกษม                | ตำแหน่งรักษาการหัวหน้าสำนักงานคณบดี |
| 2. นายสุตใจ สุทธิไชยา             | ตำแหน่งเจ้าหน้าที่อาคารสถานที่      |
| 3. นายสุนทร ชีวะประสิทธิ์         | ตำแหน่งเจ้าหน้าที่อาคารสถานที่      |
| 4. นางทาริกา พลชัยยา              | ตำแหน่งเจ้าหน้าที่อาคารสถานที่      |
| 5. นายสนอง ยังเจริญ               | ตำแหน่งพนักงานขับรถ                 |
| 6. นายจิระพล บุตรศรี              | ตำแหน่งเจ้าหน้าที่อาคารสถานที่      |
| 7. นางสาวอาติมา โอภาส             | ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ธุรการ            |
| 8. นางสาวณัฐรภาพัชร์ อนันต์ธนาณัช | ตำแหน่งเจ้าหน้าที่การเงิน           |

Service Mind การให้บริการที่ และมีคุณภาพ	วิธีการดำเนินงาน/ขั้นตอน	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
ให้บริการด้วยความเป็นมิตร	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. สอบถามผู้มาใช้บริการ</li> <li>2. ให้ข้อมูลกับผู้มารับบริการ</li> <li>3. แนะนำให้กับผู้มารับบริการ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผู้ที่มาใช้บริการมีความประทับใจ</li> <li>2. ผู้ที่มาใช้บริการรู้สึกมีความเป็นมิตร</li> <li>3. ผู้ที่มาใช้บริการรู้สึกผูกพัน</li> <li>4. ผู้ที่มาใช้บริการรู้สึกอบอุ่น</li> </ol>

**กลุ่มที่ 2 บริการบนพื้นฐานข้อมูลที่ต้องการ** มีรายชื่อ ดังนี้

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

Service Mind การให้บริการที่ และมีคุณภาพ	วิธีการดำเนินงาน/ขั้นตอน	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
บริการบนพื้นฐานข้อมูลที่ต้องการ	ในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นนักศึกษา อาจารย์ หรือใครก็ตาม ให้ใส่ใจแลงใจ และคำนึงอยู่เสมอว่าใจเขาใจเรา สำหรับนักศึกษา ใช้ความเป็นกันเอง เปรียบเสมือนคนในครอบครัว พุดคุยกัน ให้ผ่อนคลายที่สุด และให้บริการด้วยความเต็มใจ ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการเป็นสำคัญ ยิ้มทักทาย บางอย่างอาจจะไม่ใช่หน้างานของเรา แต่ก็ต้องให้บริการอย่างเต็มที่	ในการทำงานได้รับความร่วมมือดีขึ้น และมีปฏิสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

**กลุ่มที่ 3** มีรายชื่อ ดังนี้

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

Service Mind การให้บริการที่มีคุณภาพ	วิธีการดำเนินงาน/ขั้นตอน	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
บริการด้วยรอยยิ้ม (Smile Service)	พูดจาสุภาพ อ่อนหวาน ทักทายผู้มารับบริการก่อนเสมอ สายตาเป็นมิตร การให้บริการตรงประเด็นและรวดเร็ว	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการ และมีทัศนคติที่ดีต่อการมาใช้บริการ

หลังจากนั้น ตัวแทนจากทั้ง 3 กลุ่ม นำเสนอในประเด็นความรู้เทคนิคการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของแต่ละกลุ่ม

สำนักงานคณบดี คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ สามารถสรุปประเด็นความรู้เทคนิค การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ได้ดังนี้

Service Mind การให้บริการที่มีคุณภาพ
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. บริการด้วยความเป็นมิตร</li> <li>2. บริการบนพื้นฐานข้อมูลที่ถูกต้อง</li> <li>3. บริการด้วยรอยยิ้ม (Smile Service)</li> <li>4. บริการด้วยความใส่ใจ</li> </ol>

ผู้ดำเนินรายการ ชี้แจงขอความอนุเคราะห์เจ้าหน้าที่ที่นำประเด็นความรู้เทคนิคการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ไปปรับใช้ในการจัดการปฏิบัติงานด้านการบริการ เพื่อให้การจัดการความรู้สำนักงานคณบดี หน่วยงาน สนับสนุนบรรลุวัตถุประสงค์

## ภาพกิจกรรม







