

## รายงานสรุปกิจกรรมแลกเปลี่ยนการจัดการความรู้สำนักงานคนบดี



ตามที่งานการจัดการความรู้ สำนักงานคนบดี คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ได้จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) กับคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เมื่อวันที่ ๑๙ มกราคม ๒๕๖๓ มีบุคลากรเข้าร่วมกิจกรรม จำนวน ๓๐ คน โดยได้แลกเปลี่ยนข้อมูลและเสนอความคิดเห็นในประเด็นประเด็นหัวข้อ Service Mind การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ ได้ดังนี้

**ผู้ดำเนินรายการ มีรายชื่อ ดังนี้**

- |                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| ๑. อาจารย์ ดร.วรุฒิ อินทนนท์         | ตำแหน่งคณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์           |
| ๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สำราญ วิเศษ | ตำแหน่งรองคณบดีฝ่ายบริหาร และประกันคุณภาพการศึกษา |
| ๓. ดร.อภิภินิษฐา นาเลาะห์            | รองคณบดีฝ่ายวิชาการ และบัณฑิตศึกษา                |
| ๔. นางสาวพร คงเกษม                   | รักษาการหัวหน้าสำนักงานคณบดี                      |

**ผู้เข้าร่วม**

- |                                    |  |
|------------------------------------|--|
| ๑. นายปิยรัตน์ บุตรศรี             | ตำแหน่งหัวหน้างานบุคลากร หัวหน้าฝ่ายยานพาหนะ และหัวหน้า<br>ยามรักษาการณ์                   |
| ๒. นางสาวณัฐราพัชร อนันต์ธนวนิช    | ตำแหน่งหัวหน้างานการเงินและบัญชี   |
| ๓. นางสาวธิติมา สีสุทร             | ตำแหน่งเจ้าหน้าที่งานบัญชี   |
| ๔. นางจิตราพร สมพล                 | ตำแหน่งเจ้าหน้าที่พัสดุ  |
| ๕. นางสาวอาติมา โอภาส              | ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ธุรการ เลขานุการ เลขานุการคณะกรรมการประจำ<br>คณะฯ และเจ้าหน้าที่งานวิจัย |
| ๖. นางกัญจนพร ยืนนาน               | ตำแหน่งนิเวศระหันนโยบายและแผน และงานบริหารความเสี่ยง                                       |
| ๗. นางสาวมีนา บุญระมี              | ตำแหน่งเจ้าหน้าที่งานประกันคุณภาพการศึกษา  |
| ๘. นางสาวประภาพร สุริยสิทธิ์       | ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายวิชาการ งานบัณฑิตศึกษา และงานพัฒนา                                   |
| <b>หลักสูตร</b>                    |  |
| ๙. นางสาวกิตติยา กิ่งไม้กลาง       | ตำแหน่งเจ้าหน้าที่งานทะเบียนและประมวลผล  |
| ๑๐. นายฤทธิพร สุทธิไชยา            | ตำแหน่งเจ้าหน้าที่งานทะเบียนและประมวลผล งานประชาสัมพันธ์                                   |
| ๑๑. นางสาวนันท์ภักดิ์ ต้นโพธิ์     | ตำแหน่งนักวิชาการการศึกษา  |
| ๑๒. นายณธิพัฒน์ ปาละเสรีฐิฎกุล     | ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์   |
| ๑๓. นายยุทธวชิรภารัชต์ หัตถยารัตน์ | ตำแหน่งเจ้าหน้าที่กิจการนักศึกษา   |
| ๑๔. นายสุตใจ สุทธิไชยา             | ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป  |
| ๑๕. นายสุนทร ชีวะประสิทธิ์         | ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป  |

## ประเด็นในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในประเด็นประเด็นหัวข้อ Service Mind การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ

งานการจัดการความรู้ สำนักงานคณบดี คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ ได้นำประเด็นหัวข้อ Service Mind การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ ไปแลกเปลี่ยนกับบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้แลกเปลี่ยนประเด็นหัวข้อ Service Mind การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ ว่ามีวิธีการดำเนินงาน ดังนี้

๑. Service Mind การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ มีผลต่อการบริการอย่างไร

๒. Service Mind การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ นำไปสู่องค์กรแห่งประสิทธิภาพอย่างไร
๓. Service Mind การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ เป็นเครื่องมือการปฏิบัติของบุคลากรอย่างไร
๔. Service Mind การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ แนวปฏิบัติที่ดีควรมีลักษณะอย่างไร

หลังจากได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สามารถสรุปประเด็นหัวข้อ Service Mind การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ ได้ดังนี้

๑. Service Mind การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ มีผลต่อการบริการอย่างไร

ผู้รับบริการพอใจ เราพอใจ ถือความเป็นสมดุลที่ธรรมชาติได้สร้างไว้ ดังพุทธศาสนาได้บัญญัติไว้ว่า ความสุขที่แท้คือการให้โดยไม่หวังผลตอบแทน รอยยิ้มพิมพ์ใจย่อมติดใจในผู้รับบริการ มีนักปราชญ์ท่านหนึ่งกล่าวว่า รอยยิ้มของคนเราสามารถจัดปัญหาทั้งหมด นั่นแปลว่ารอยยิ้มเริ่มเกิดจากจิตใจที่สะอาด สว่าง สงบ อันนำมาซึ่งสติปัญญาของคนเราที่จะพิจารณาไตร่ตรองหาทางออกให้กับปัญหานั้น ต้องการให้คนอื่นทำอะไรให้กับตัวเรา เราต้องทำสิ่งนั้นให้ผู้อื่นก่อน เราต้องรู้จักอคติในตัวเองเพื่อเปิดใจในการให้และรับความปรารถนาดีจากผู้อื่น เอาชนะตนเองให้ได้ ศักดิ์ศรีและความสำเร็จของมนุษย์นั้น ไม่ใช่อยู่ที่การอยู่เหนือหรือเอาชนะผู้อื่น แต่อยู่ที่เราสามารถเอาชนะใจตนเองให้ได้ เราจะสามารถทำงานบริการให้ได้มีคุณภาพนั้นต้องเริ่มที่ใจของตนเองก่อน กล่าวได้ว่าการพัฒนาคุณลักษณะทางกาย วาจา และใจของผู้ให้บริการนั้นจำเป็นที่จะต้องเริ่มที่พื้นฐานที่ดีมาจากทัศนคติของบุคคลนั้น ด้วยเหตุนี้จึงอยากให้เราได้นำพฤติกรรมบริการที่ได้กล่าวไปแล้วไปปฏิบัติเพื่อให้ตัวเรามีความสุขที่แท้ในการทำงาน

๒. Service Mind การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ นำไปสู่องค์กรแห่งประสิทธิภาพอย่างไร

ศึกษาเรียนรู้อยู่เสมอเพื่อเพิ่มทักษะในด้านต่างๆ ประเมินตนเองตลอดเวลา ว่าวันนี้เราดีกว่าเมื่อวาน พรุ่งนี้เราจะดีกว่าวันนี้เป็นต้น วิเคราะห์ตนเอง อะไรบ้างที่เป็นจุดแข็ง พิจารณาตนเอง เพิ่มจุดแข็ง วิเคราะห์ตนเอง อะไรที่เป็นจุดอ่อน พิจารณาตนเอง ลดจุดอ่อน สิ่งที่ต้องมีและปรับปรุงอยู่เสมอ

๓. Service Mind การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ เป็นเครื่องมือการปฏิบัติของบุคลากรอย่างไร

๓.๑ ผู้รับบริการพอใจ เราพอใจ ถือความเป็นสมดุลที่ธรรมชาติได้สร้างไว้ ดังพุทธศาสนาได้บัญญัติไว้ว่าความสุขที่แท้คือการให้โดยไม่หวังผลตอบแทน

๓.๒ รอยยิ้มพิมพ์ใจย่อมติดใจในผู้รับบริการ มีนักปราชญ์ท่านหนึ่งกล่าวว่า รอยยิ้มของคนเราสามารถจัดปัญหาทั้งหมด นั่นแปลว่ารอยยิ้มเริ่มเกิดจากจิตใจที่สะอาด สว่าง สงบ อันนำมาซึ่งสติปัญญาของคนเราที่จะพิจารณาไตร่ตรองหาทางออกให้กับปัญหานั้น

๓.๓ ต้องการให้คนอื่นทำอะไรให้กับตัวเรา เราต้องทำสิ่งนั้นให้ผู้อื่นก่อน เราต้องรู้จักอคติในตัวเองเพื่อเปิดใจในการให้และรับความปรารถนาดีจากผู้อื่น

๓.๔ เอาชนะตนเองให้ได้ คักดิ์ศรีและความสำเร็จของมนุษย์นั้น ไม่ใช่อยู่ที่การอยู่เหนือหรือเอาชนะผู้อื่น แต่อยู่ที่เราสามารถเอาชนะใจตนเองให้ได้ เราจะสามารถทำงานบริการให้ได้มีคุณภาพนั้นต้องเริ่มที่ใจของตนเองก่อน กล่าวได้ว่าการพัฒนาคุณลักษณะทางกาย วาจา และใจของผู้ให้บริการนั้นจำเป็นที่จะต้องมึพื้นฐานที่ดีมาจากทัศนคติของบุคคลนั้น ด้วยเหตุนี้จึงอยากให้เราได้นำพฤติกรรมบริการที่ได้กล่าวไปแล้วไปปฏิบัติเพื่อให้ตัวเรามีความสุขที่แท้ในการทำงาน

๔. Service Mind การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ แนวปฏิบัติที่ดีควรมีลักษณะอย่างไร

๔.๑ ผู้รับบริการต้องมาก่อนเสมอ หมายถึง คำนึงถึงผู้รับบริการก่อนสิ่งอื่นใด

๔.๒ ผู้รับบริการถูกเสมอไม่ว่าผู้รับบริการจะพูดจะทำอย่างไรต้องไม่ได้แย้งเพื่อยืนยันว่าผู้รับบริการผิด

๔.๓ ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นสบายใจ

### Service Mind การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ

โดยสรุปจะเห็นได้ว่า การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งส่วนหนึ่งจะต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการ (Service Mind) เป็นสำคัญ ซึ่งทุกหน่วยงานในคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ไม่สามารถหลีกเลี่ยงการให้บริการได้ดังนั้นผู้ให้บริการคือ

พนักงาน เจ้าหน้าที่ บุคลากร ผู้ให้บริการทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้ที่มาติดต่อ ทุกประเภท เป็นต้น จะต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจให้กับผู้รับบริการทุกคน และท้ายสุด ผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้อง พัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดี โดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการ เพื่อการพัฒนา องค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ “องค์กรเป็นเยี่ยม.บริการเป็นเลิศ” การให้บริการโดยอาศัยคนเป็นหลักแบบพบหน้า เผชิญหน้ามีส่วนสำคัญอย่างมากต่อการ ให้บริการเพื่อผูกมัดใจ ผู้ใช้บริการหรือลูกค้า ผู้ให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กร จึงจำเป็นต้องรู้จักประยุกต์ความรู้จากแขนงวิชาต่างๆ มาใช้ในงานบริการ เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าหรือ ผู้รับบริการ อาจจะต้องใช้จิตวิทยาในการทำความเข้าใจและรับรู้ถึงความต้องการของผู้รับบริการและ และให้การบริการตรงใจมากที่สุด ซึ่งการให้บริการแบบให้คำปรึกษา เชิงจิตวิทยานำมาใช้ในการบริการก็จะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการสำหรับลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีลักษณะ หลายรูปแบบได้ดีไม่ว่าจะเป็นลูกค้าหรือผู้รับบริการที่ปกติหรือลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีลักษณะ จู้จี้จุกจิก ขี้บ่น เจ้าปัญหา แสดง อารมณ์ หรือมาพร้อมกับอารมณ์เสีย นอกจากนี้ยังช่วยให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจและ ประทับใจใน การให้บริการเป็นอย่างดีและยินดีกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

## ภาพกิจกรรม



















