



ถอดบทเรียน



การประชุมเชิงปฏิบัติการ : การจัดการความรู้ ในหัวข้อเรื่อง “เทคนิคและวิธีการสื่อสารภายในหน่วยงาน” และ หัวข้อ “การให้บริการเชิงรุก” ครั้งที่ 2/2556

ในวันศุกร์ ที่ 26 กรกฎาคม 2556 ณ ห้อง AS 213 อาคารบริการวิชาการ ชั้น 2

ตามที่ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการการจัดการความรู้ ในหัวข้อ เรื่อง “เทคนิคและวิธีการสื่อสารภายในหน่วยงาน” และ หัวข้อ “การให้บริการเชิงรุก” ครั้งที่ 2/2556 โดยมี พนักงานสายสนับสนุนการศึกษาเข้าร่วมจำนวน 17 หน่วยงาน ประกอบด้วย ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศูนย์บริการวิชาการ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ศูนย์ภาษาและวัฒนธรรมจีนสิรินธร ส่วนการเจ้าหน้าที่ ส่วนนโยบายและแผน ส่วนอาคารสถานที่ ส่วนประชาสัมพันธ์ ส่วนพัสดุ ส่วนทะเบียนและประมวลผล ส่วนจัดหางานและฝึกงานของนักศึกษา สำนักงานให้คำปรึกษาและช่วยเหลือนักศึกษา ส่วนพัฒนานักศึกษา ส่วนรับนักศึกษา ส่วนประสานงานบัณฑิตศึกษา และส่วนประกันคุณภาพการศึกษาและพัฒนาหลักสูตร จำนวนทั้งสิ้น 50 คน โดยการประชุมดังกล่าวได้รับเกียรติจาก รองศาสตราจารย์กัลณกา สาธิตธาดา รองอธิการบดี มหาวิทยาลัย แม่ฟ้าหลวง เป็นประธานกล่าวเปิดโครงการ ในการนี้มหาวิทยาลัยได้เรียนเชิญวิทยากรรับเชิญ โดยเป็น ผู้แทนศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ นายปฏิวัติ แก้วรากมุก มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหัวข้อ “การสื่อสารโดยใช้ IT” และผู้ช่วยผู้อำนวยการศูนย์บริการวิชาการ อาจารย์ ดร.ต่อพันธ์ ทันดร มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหัวข้อ “การให้บริการเชิงรุก” ของศูนย์บริการวิชาการ จากนั้นได้มีการแบ่งกลุ่มเป็น 3 กลุ่มย่อย เพื่อต่อยอดร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ระหว่างพนักงานสายสนับสนุนการศึกษาของมหาวิทยาลัย ในหัวข้อ “เทคนิคและวิธีการสื่อสารภายในหน่วยงาน” และ หัวข้อ “การให้บริการเชิงรุก” ครั้งที่ 2 โดยมี รายนามผู้เข้าร่วมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และรายละเอียดของบทสรุปในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในแต่ละกลุ่มดังนี้

● หัวข้อ “เทคนิคและวิธีการสื่อสารภายในหน่วยงาน” แบ่งกลุ่มย่อยออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้
กลุ่มย่อยกลุ่ม 1 มีสมาชิก จำนวน 12 ท่าน ดังมีรายชื่อดังต่อไปนี้

- | | |
|----------------------------------|--------------------------------|
| 1) นายวีระยุทธ วงศ์สุภา | ศูนย์บริการวิชาการ |
| 2) นางสาวจิตติญาณี จันทร๊ะ | ศูนย์ภาษาและวัฒนธรรมจีนสิรินธร |
| 3) นางสาวนิชชาวัลย์ พูคำ | ศูนย์ภาษาและวัฒนธรรมจีนสิรินธร |
| 4) นางสาวอัจฉราภรณ์ สายวงศ์เปี้ย | ส่วนการเจ้าหน้าที่ |
| 5) นางฐาปนีย์ พัวพันพัฒนา | ส่วนนโยบายและแผน |
| 6) นายสุพจน์ ทนทาน | ส่วนนโยบายและแผน |
| 7) นางจิตติพร เทศกุล | ส่วนพัสดุ |
| 8) นางสาวญาณิศา เขียวอ่อน | ส่วนทะเบียนและประมวลผล |

9) นางสาวสยมพร ไชยวงศ์	สำนักงานให้คำปรึกษาและช่วยเหลือนักศึกษา
10) นางคชาภรณ์ จันทาพูน	ส่วนประสานงานบัณฑิต
11) นางสาวเพ็ญประภา บุญตัน	ส่วนพัฒนานักศึกษา
12) นางสาวนิตยัณภา เชื้อปาละ	ส่วนพัฒนานักศึกษา
13) นางสาวรัชพงษ์ รักเสมอ	ส่วนอาคารสถานที่

บทสรุปการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หัวข้อ “เทคนิคและวิธีการสื่อสารภายในหน่วยงาน” ของกลุ่มย่อยที่ 1

เทคนิคและ
วิธีการสื่อสารภายใน
หน่วยงาน

เทคนิคการสื่อสาร	ปัญหา	แนวทางแก้ไข
1. Google Application -	→ - ไม่เปิด บางหน่วยงานไม่ใช้	1.1 ทำข้อตกลงการปฏิบัติ 1.2 รณรงค์การใช้ 1.3 อาจมีการใช้เวียนบันทึก/ โทรศัพท์ติดตาม
2. การใช้ Line -	→ - ไม่เปิด ไม่มีอุปกรณ์ Smart phone	2.1 ทำข้อตกลงการปฏิบัติ
3. ประชุมส่วน/ประชุมฝ่าย	→ การนัดหมายในเวลาที่ไม่ตรงกัน	3.1 เลื่อนประชุมอีกวัน 3.2 กำหนดแผนล่วงหน้า
4. โทรศัพท์สื่อสาร ระหว่างหน่วยงาน	→ ไม่เจอตัว/เจ้าของงาน	4.1 ติดต่อโทรศัพท์มือถือ 4.2 ฝากเพื่อนร่วมงาน/ เลขานุการ
5. ติดบอร์ด (กรณีเร่งด่วน)	→ (ต้องทำข้อตกลงในหน่วยงานให้บุคลากรทุกคนปฏิบัติ)	
6. ลงปฏิทินส่วน	→ - คนไม่อ่าน	6.1 ย้ำเตือน
7. แฟ้มเวียน -	→ เร่งด่วนจะกินเวลา	7.1 แจ้งทุกคน,บอกโดยตรง
8. Facebook ของหน่วยงาน	-	-
9. มีลำม/พูดคุย	→ - บุคคลเปลี่ยนมีผลต่อการสื่อสาร,เรียนรู้เกี่ยวกับงาน	9.1 พูดคุย/ปรับวิธีการสื่อสาร
10. โปรแกรม TCT เช่น QQ, Focus	→ - ไม่เปิด	10.1 มีระบบตรวจการ 10.2 บุคลากรโทรศัพท์ติดตาม งาน/แจ้ง

กลุ่มย่อยกลุ่ม 2 มีสมาชิก จำนวน 12 ท่าน ดังมีรายชื่อดังต่อไปนี้

1) นางสาวปิยดา กุณฑัน	ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ
2) นางรพีพรรณ ฦ ลำปาง	ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
3) นางสาวดารณี ยาสุมทร	ศูนย์บริการวิชาการ
4) นางสาวสาวิตรี ดวงมณีชัย	ศูนย์ภาษาและวัฒนธรรมจีนสิรินธร
5) นางสาวภัครพี ดอนชัย	ส่วนการเจ้าหน้าที่
6) นางสาวคณิตา ไชยชมภู	ส่วนการเจ้าหน้าที่
7) นางสาวเสาวนีย์ ธรรมธสิริ	ส่วนนโยบายและแผน
8) นายนรินทร์ ใจบุญ	ส่วนนโยบายและแผน
9) นางสาวศุสิทธิ์ วงศ์ปาน	ส่วนประชาสัมพันธ์
10) นายอนุชา โกตถา	ส่วนทะเบียนและประมวลผล
11) นางสาวกิตติยา ทาเกิด	ส่วนจัดหางานและฝึกงานของนักศึกษา
12) นางสาวอรวรรณ สุวรรณอาสน์	ส่วนประสานงานบัณฑิต

บทสรุปการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หัวข้อ “เทคนิคและวิธีการสื่อสารภายในหน่วยงาน” ของกลุ่มย่อยที่ 2

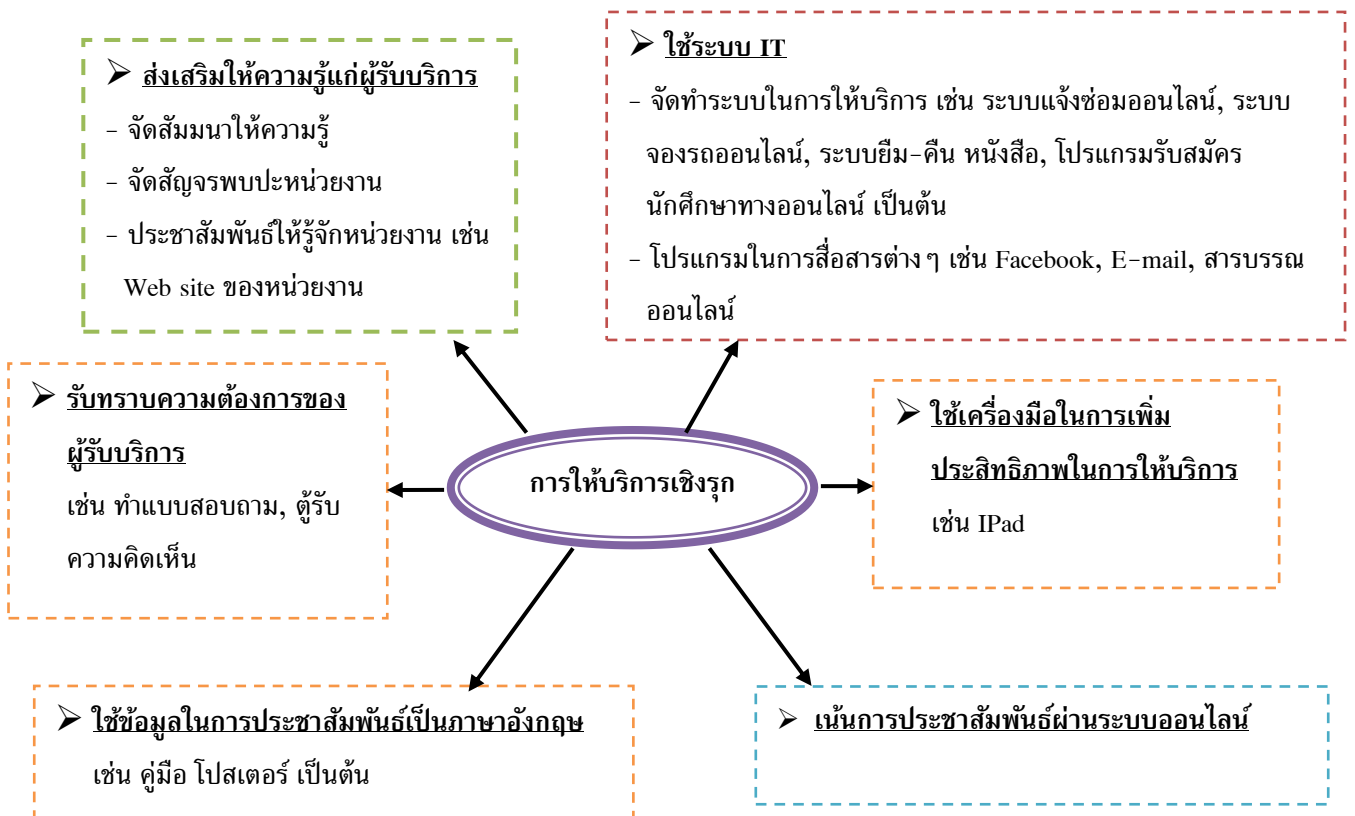


● หัวข้อ “การให้บริการเชิงรุก”

มีสมาชิก จำนวน 13 ท่าน ดังมีรายชื่อดังต่อไปนี้

1) นางสาวกานต์ธิดา สมร่าง	ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ
2) นางสาวจิรภาดา เตจ๊ะ	ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ
3) นายปฏิวัติ แก้วรากมุก	ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ
4) นายธนธร ทาคำฟู	ส่วนการเจ้าหน้าที่
5) นางสาวภาภรณ์ เล่าพัฒนกุล	ส่วนการเจ้าหน้าที่
6) นางสาวพรพิสุทธิ์ คิดขำ	ส่วนประชาสัมพันธ์
7) นางสาวอรสา แสนคำ	ส่วนพัสดุ
8) นางสาวสุรียรัตน์ ภิระกันทา	ส่วนจัดหางานและฝึกงานของนักศึกษา
9) นางสาวกรรณิกา มาโน	สำนักงานให้คำปรึกษาและช่วยเหลือนักศึกษา
10) นางสาวพิมพ์พร มัคลา	ส่วนรับนักศึกษา
11) นางสาวสุนีย์ อ้วนยะ	ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
12) นายฉัตรชัย อุ่นบ่อแก้ว	ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
13) นายธวัชชัย วงศ์ปาน	ศูนย์บริการวิชาการ
14) นางธัญจิรา วงศ์ปิ่นตา	ส่วนทะเบียนและประมวลผล
15) นางนิสา พุทธิสกุลชัย	ส่วนทะเบียนและประมวลผล

บทสรุปการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หัวข้อ “การให้บริการเชิงรุก”



ประมวลภาพการประชุมเชิงปฏิบัติการ : การจัดการความรู้
ในหัวข้อเรื่อง “เทคนิคและวิธีการสื่อสารภายในหน่วยงาน” และ
หัวข้อ “การให้บริการเชิงรุก” ครั้งที่ 2/2556
ในวันศุกร์ ที่ 26 กรกฎาคม 2556
ณ ห้อง AS 213 อาคารบริการวิชาการ ชั้น 2



