



ถอดบทเรียน

การประชุมเชิงปฏิบัติการ : การจัดการความรู้ ในหัวข้อเรื่อง “เทคนิคและวิธีการสื่อสารภายในหน่วยงาน” และ หัวข้อ “การให้บริการเชิงรุก”

ในวันอังคาร ที่ 26 มีนาคม 2556 เวลา 9.00 – 12.00 น.

ณ ห้อง AS 213 อาคารบริการวิชาการ ชั้น 2

ตามที่ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการการจัดการความรู้ ในหัวข้อ เรื่อง “เทคนิคและวิธีการสื่อสารภายในหน่วยงาน” และ หัวข้อ “การให้บริการเชิงรุก” โดยมีพนักงานสายสนับสนุนการศึกษาเข้าร่วมจำนวน 18 หน่วยงาน ประกอบด้วย ศูนย์บริการวิชาการ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศูนย์การเทคโนโลยีสารสนเทศ ศูนย์ภาษาและวัฒนธรรมจีนสิรินธร ส่วนจัดหางานและฝึกงานของนักศึกษา ส่วนสารบรรณ อำนวยการและนิติการ ส่วนประชาสัมพันธ์ ส่วนรับนักศึกษา ส่วนพัสดุ ส่วนประสานงานบัณฑิต ส่วนอาคารสถานที่ ส่วนการเจ้าหน้าที่ สำนักงานให้คำปรึกษาและช่วยเหลือนักศึกษา ส่วนบริการงานวิจัย ส่วนทะเบียนและประมวลผล ส่วนการเงินและบัญชี และส่วนประกันคุณภาพการศึกษาและพัฒนาหลักสูตร จำนวนทั้งสิ้น 52 คน โดยการประชุมดังกล่าวได้รับเกียรติจาก รองศาสตราจารย์กัลณกา สาธิตธาดา รองอธิการบดีมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เป็นประธานกล่าวเปิดโครงการ จากนั้นได้มีการแบ่งกลุ่มเป็น 5 กลุ่มย่อย เพื่อร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ระหว่างพนักงานสายสนับสนุนการศึกษาของมหาวิทยาลัย ในหัวข้อ “เทคนิคและวิธีการสื่อสารภายในหน่วยงาน” และ หัวข้อ “การให้บริการเชิงรุก” โดยมีรายชื่อบุคคลที่เข้าร่วมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และรายละเอียดของบทสรุปในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในแต่ละกลุ่มดังนี้

● หัวข้อ “เทคนิคและวิธีการสื่อสารภายในหน่วยงาน” แบ่งกลุ่มย่อยออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้
กลุ่มย่อยกลุ่ม 1 มีสมาชิก จำนวน 12 ท่าน ดังมีรายชื่อดังต่อไปนี้

- | | |
|-----------------------------|---|
| 1) นางกมลชนก คำแก้ว | ศูนย์บริการวิชาการ |
| 2) นายปภพโชติ อักชะบุตร | ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา |
| 3) นางรพีพรรณ ณ ลำปาง | ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี |
| 4) นายเจนวิทย์ วิทย์ประภากร | ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี |
| 5) นายพลภักดิ์ สุเมธะ | ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี |
| 6) นายเพชรตลนภา พร้อมสุข | ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี |
| 7) นางสาวกานต์ธิดา สมร่าง | ศูนย์การเทคโนโลยีสารสนเทศ |
| 8) นางสาวพรรณนิภา คำรังษี | ส่วนจัดหางานและฝึกงานของนักศึกษา |
| 9) นางสาวตรุณี ปินคำ | ส่วนพัสดุ |
| 10) นางสาวรัชพงษ์ รักเสมอ | ส่วนอาคารสถานที่ |
| 11) นางสาวสยมพร ไชยวงศ์ | สำนักงานให้คำปรึกษาและช่วยเหลือนักศึกษา |
| 12) นายกิตติพงษ์ วงศ์ใจ | ส่วนการเจ้าหน้าที่ |

บทสรุปการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หัวข้อ “เทคนิคและวิธีการสื่อสารภายในหน่วยงาน” ของกลุ่มย่อยที่ 1

เทคนิคและวิธีการสื่อสารภายในหน่วยงาน

- 1) ใช้ระบบ Social Network เช่น Facebook, line, MSN
- 2) การใช้ Google Application
- 3) ใช้กฎในการให้เปิดระบบสารบรรณออนไลน์
- 4) ประชุมก่อน-หลัง ดำเนินงาน
- 5) การใช้โทรศัพท์ติดต่อสื่อสาร
- 6) ประชุมภายในหน่วยงาน
- 7) ใช้ระบบ Work Tracking ใน Google

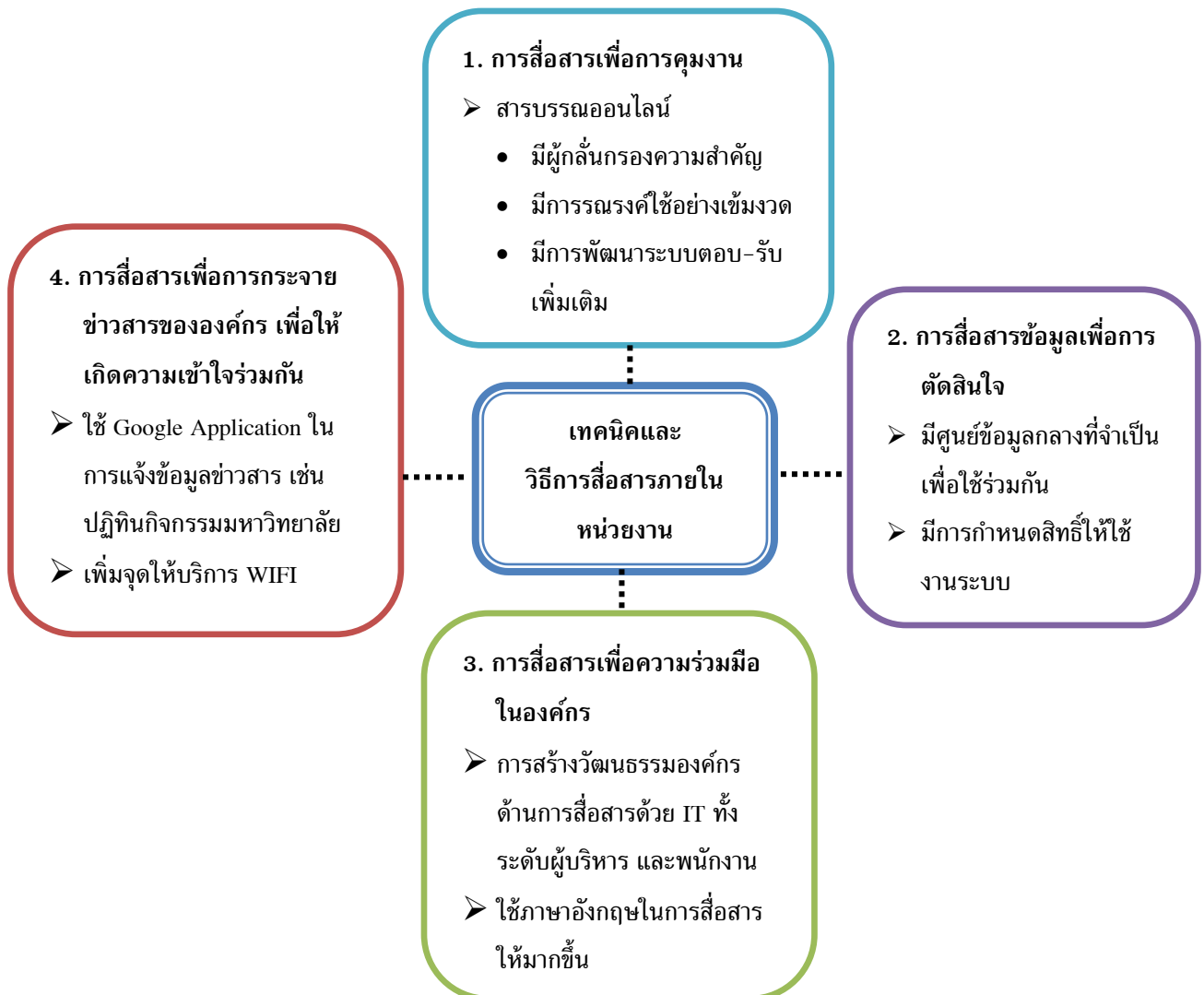
ปัญหาที่พบ

- 1) เจ้าหน้าที่อยู่ห้องปฏิบัติการ หรือนอกสถานที่ ทำให้ไม่ทราบข้อมูลข่าวสาร
- 2) มีคนไม่เปิดใจรับการใช้ระบบ IT
- 3) พนักงานไม่เปิดระบบสารบรรณออนไลน์
- 4) การใช้ระบบออนไลน์ มีปัญหาสำหรับพนักงานที่ไม่มีคอมพิวเตอร์

กลุ่มย่อยกลุ่ม 2 มีสมาชิก จำนวน 10 ท่าน ดังมีรายชื่อดังต่อไปนี้

1) นางภัทรีฐิตา ฤงแก้ว	ศูนย์บริการวิชาการ
2) นางสาวปวีณา หมั่นปัญญา	ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
3) นายอิทธิพล จันทรปั้น	ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
4) นายถนอม วงศ์เชื่อน	ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
5) นายสุรินทร์ ปัญญาเพชร	ศูนย์การเทคโนโลยีสารสนเทศ
6) นางสาวสาวิตรี ดวงมณีย์	ศูนย์ภาษาและวัฒนธรรมจีนสิรินธร
7) นางสาวปนัดดา ปันติ	ส่วนประชาสัมพันธ์
8) นางสาวอรรวรรณ สุวรรณอาสน์	ส่วนประสานงานบัณฑิต
9) นายอนุชา โกดตา	ส่วนทะเบียนและประมวลผล
10) นางศรินทร์ทิพย์ ศรีชาติย์	ส่วนบริการงานวิจัย

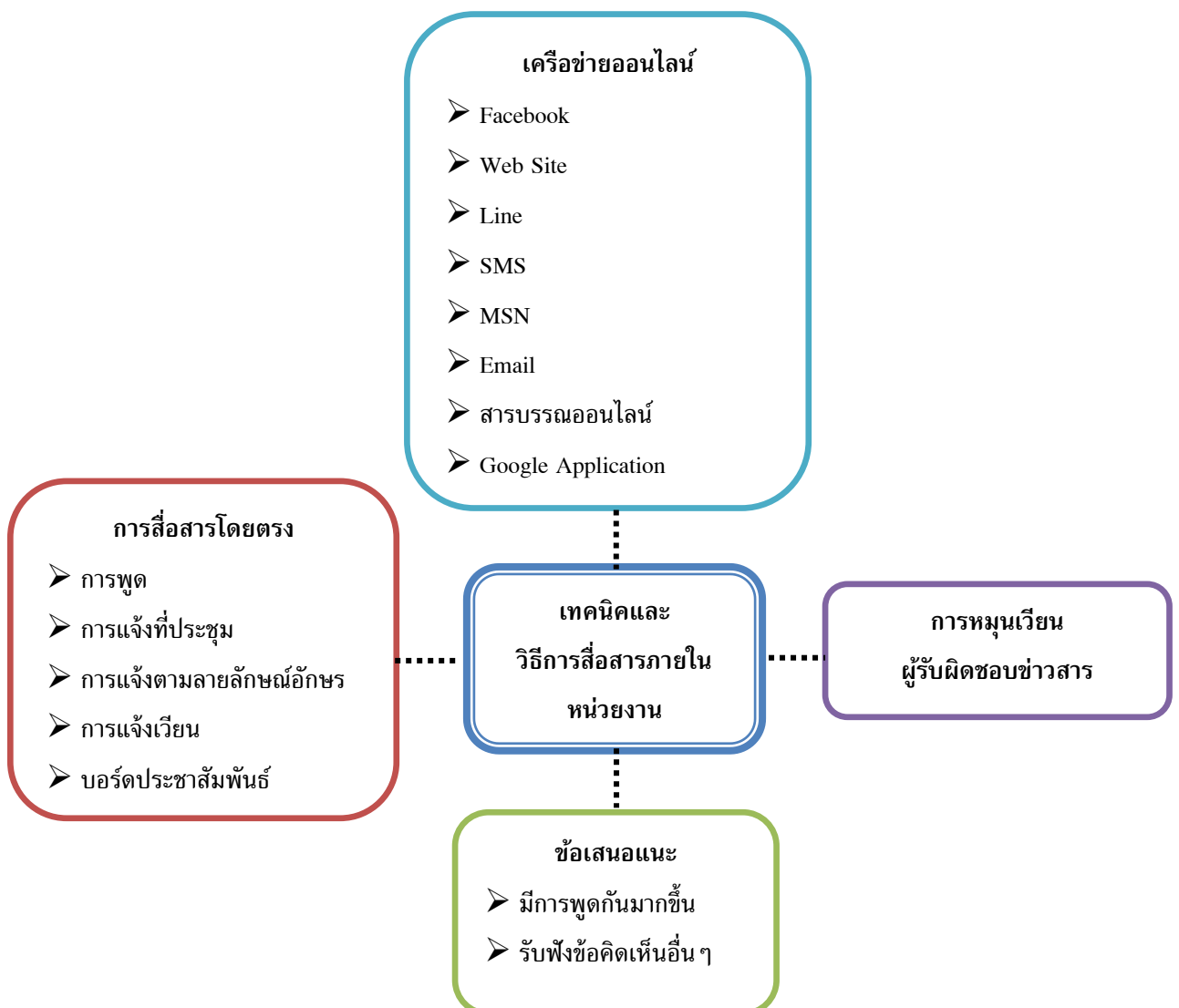
บทสรุปการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หัวข้อ “เทคนิคและวิธีการสื่อสารภายในหน่วยงาน” ของกลุ่มย่อยที่ 2



กลุ่มย่อยกลุ่ม 3 มีสมาชิก จำนวน 9 ท่าน ดังมีรายชื่อดังต่อไปนี้

- | | |
|-----------------------------|--|
| 1) นางสาวนภา สุยะนนท์ | ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา |
| 2) นางสาวนวลละอ อไชยน้อย | ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา |
| 3) นายชาติ วิคี | ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี |
| 4) นางสาวจิรภา ดาเตจ๊ะ | ศูนย์การเทคโนโลยีสารสนเทศ |
| 5) นางสาวจิตติญาณี จันทร์ตะ | ศูนย์ภาษาและวัฒนธรรมจีนสิรินธร |
| 6) นางสาวพิมพ์ร มัคลา | ส่วนรับนักศึกษา |
| 7) นายนิรันดร์ ปัญโญ | ส่วนอาคารสถานที่ |
| 8) นางสาวญาณิศา เขียวอ่อน | ส่วนทะเบียนและประมวลผล |
| 9) นางสาวพัชรี เตชะตน | ส่วนการเงินและบัญชี |

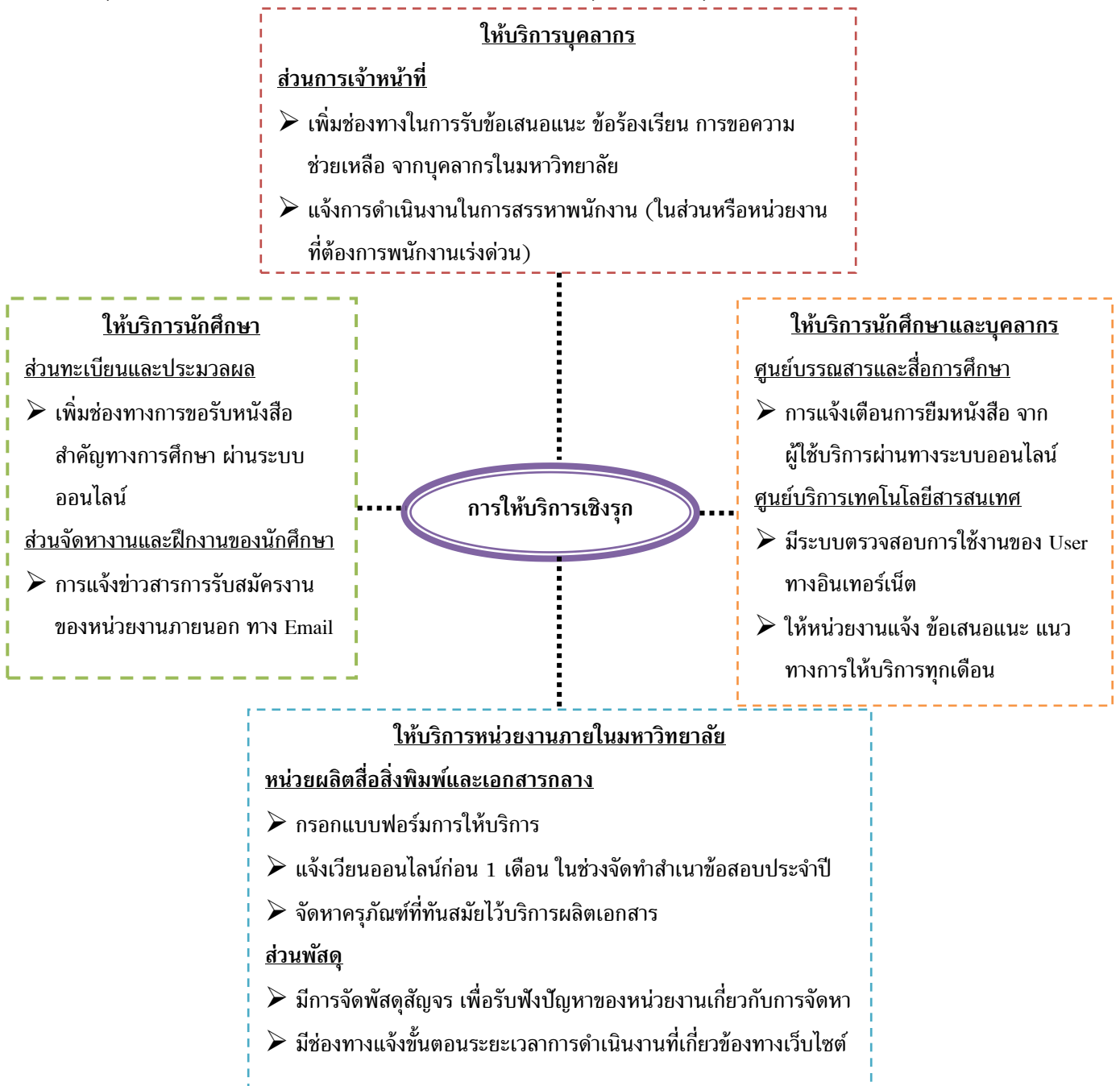
บทสรุปการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หัวข้อ “เทคนิคและวิธีการสื่อสารภายในหน่วยงาน” ของกลุ่มย่อยที่ 3



หัวข้อ “การให้บริการเชิงรุก” แบ่งกลุ่มย่อยออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้
กลุ่มย่อยกลุ่ม 1 มีสมาชิก จำนวน 7 ท่าน ดังมีรายชื่อดังต่อไปนี้

- | | |
|------------------------------|----------------------------------|
| 1) นางศศิพัชญ์ ธิติอิพันธ์ | ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา |
| 2) นายวิรัชเชษฐ์ มัญชุวงศ์ | ศูนย์การเทคโนโลยีสารสนเทศ |
| 3) นายชานนท์ หนูอุดม | ส่วนจัดหางานและฝึกงานของนักศึกษา |
| 4) นางสาวจันทร์ธิรา ปัญญา | ส่วนสารบรรณ อำนวยการและนิติการ |
| 5) นางสาวสิริมนต์ ธาแก้ว | ส่วนพัสดุ |
| 6) นางธัญจิรา วงศ์ปิ่นตา | ส่วนทะเบียนและประมวลผล |
| 7) นางสาวเพลินพัทธ์ ชื่นใจดี | ส่วนการเจ้าหน้าที่ |

บทสรุปการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หัวข้อ “การให้บริการเชิงรุก” ของกลุ่มย่อยที่ 1



กลุ่มย่อยกลุ่ม 2 มีสมาชิก จำนวน 9 ท่าน ดังมีรายชื่อดังต่อไปนี้

- | | |
|--------------------------|---|
| 1) นายดันทิ์ ไชยสิทธิ์ | ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา |
| 2) นางกชมน ไชยยา | ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี |
| 3) นางสาวปิยดา กุณตัน | ศูนย์การเทคโนโลยีสารสนเทศ |
| 4) นายสมนึก ศรีใจ | ส่วนสารบรรณ อำนวยการและนิติการ |
| 5) นางสาวรณณ รวยแสน | ส่วนประชาสัมพันธ์ |
| 6) นางสาวชลาภรณ์ ทะนุชิต | ส่วนประสานงานบัณฑิต |
| 7) นางสาวกรรณิกา มาโน | สำนักงานให้คำปรึกษาและช่วยเหลือนักศึกษา |
| 8) นางนิตา พุทธิสกุลชัย | ส่วนทะเบียนและประมวลผล |
| 9) นางสาวปราณี วงศ์ใหญ่ | ส่วนการเงินและบัญชี |

บทสรุปการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หัวข้อ “การให้บริการเชิงรุก” ของกลุ่มย่อยที่ 2



ประมวลภาพการประชุมเชิงปฏิบัติการ : การจัดการความรู้
ในหัวข้อเรื่อง “เทคนิคและวิธีการสื่อสารภายในหน่วยงาน” และ
หัวข้อ “การให้บริการเชิงรุก”

ในวันอังคาร ที่ 26 มีนาคม 2556 เวลา 9.00 – 12.00 น.

ณ ห้อง AS 213 อาคารบริการวิชาการ ชั้น 2



