



รายงานผลการดำเนินงาน
การจัดการความรู้ด้านบริหารจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตอุเทนถวาย

การจัดการความรู้สายสนับสนุน ปีการศึกษา 2559
เทคนิคการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
ประเด็นความรู้
“ การพัฒนาการสื่อสารเพื่องานบริการที่ดี ”



รายงานผลการดำเนินงาน
การจัดการความรู้ด้านบริหารจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตอุเทนถวาย

การจัดการความรู้สายสนับสนุน ปีการศึกษา 2559
เทคนิคการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
ประเด็นความรู้
“ การพัฒนาการสื่อสารเพื่องานบริการที่ดี ”

คำนำ

รายงานนี้จัดทำขึ้น เพื่อรายงานผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ด้านการบริหารจัดการ การจัดการความรู้สายสนับสนุน ประจำปีการศึกษา 2559 ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตอุเทนถวาย องค์ความรู้ที่จำเป็น “ การพัฒนาการสื่อสารเพื่องานบริการที่ดี ”

โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินงาน การบริการ การประสานงานในองค์กรมีเทคนิคและวิธีการในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ให้เกิดการสื่อสารที่ดียิ่งขึ้น มีความเข้าใจตรงกัน อีกทั้งการมีส่วนร่วมในการนำองค์ความรู้ที่ได้สามารถไปถ่ายทอด และร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์เรียนรู้ ร่วมกันในทุกส่วนงาน การนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้จริงในการทำงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ เกิดความเข้าใจที่ดีร่วมกันให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และการทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตอุเทนถวาย จึงจัดทำรายงานผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ เพื่อเป็นข้อมูลแก่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการนำไปปรับใช้ และเพื่อเป็นประโยชน์ต่อไป

ในโอกาสนี้ ใคร่ขอขอบคุณผู้ที่มีส่วนร่วมในการดำเนินงานจัดการความรู้ทุกท่าน ที่ได้ให้ความร่วมมือ ร่วมใจกันด้วยดีมาโดยตลอด เพื่อร่วมใจกันทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร และร่วมใจกันบริหารจัดการความรู้ให้องค์กรของเรา เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ไม่มีที่สิ้นสุด

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
วิทยาเขตอุเทนถวาย

KM 2559

เทคนิคการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
ประเด็นความรู้
“การพัฒนาการสื่อสารเพื่องานบริการที่ดี”

เผยแพร่โดย

คณะกรรมการจัดการความรู้สายสนับสนุน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตอุเทนถวาย

ประจำปีการศึกษา 2559

การพัฒนาการสื่อสาร เพื่องานบริการที่ดี



ทักษะการฟัง



ทักษะการพูด



ทักษะการอ่าน



ทักษะการเขียน



บุคลิกภาพทางการสื่อสาร



ช่องทางการสื่อสาร

การพัฒนาการสื่อสาร เพื่องานบริการที่ดี

ทักษะการพูด

1. พูดให้เข้าใจได้ง่าย ตรงประเด็น ลำดับการพูดให้ดี
2. พูดด้วยน้ำเสียงที่เหมาะสมกับสถานการณ์
3. มีข้อมูลที่ถูกต้อง และชัดเจนก่อนพูด
4. พูดเรื่องจริง และเป็นประโยชน์
5. พูดให้ชัดเจน ชัดคำ
6. คิดก่อนพูด ไม่พูดทุกอย่างที่คิด ตั้งสติก่อนพูด
7. ควบคุมอารมณ์ขณะพูด
8. ใช้ถ้อยคำที่สุภาพ ไม่พูดเพื่อจ้อ
9. ให้เกียรติผู้ฟัง เปิดโอกาสให้ผู้ฟังได้แสดงความคิดเห็น
10. พูดอธิบายให้เห็นภาพ เพื่อให้เข้าใจง่าย และชัดเจน

ทักษะการฟัง

1. ตั้งใจฟัง ฟังโดยปราศจากอคติ เปิดใจรับฟัง ฟังให้จบ
2. มีมารยาทในการฟัง สนใจผู้พูด ให้เกียรติผู้พูด
3. ทำความเข้าใจในสิ่งที่รับฟัง
4. ควบคุมอารมณ์ สีสหน้าท่าทางในการฟัง ปรับอารมณ์ขณะฟัง
5. จับประเด็นสำคัญ
6. ฟังแล้วไม่เข้าใจตรงไหนให้สอบถามทำความเข้าใจ
7. คิดตามเป็นภาพเพื่อให้เกิดความเข้าใจง่ายขึ้น

ทักษะการอ่าน

1. จับประเด็นจากสิ่งที่อ่าน
2. อ่านแล้วจดบันทึกเนื้อหา เพื่อทบทวนทำความเข้าใจ
3. อ่านให้ละเอียด และทำความเข้าใจ
4. อ่านอย่างเป็นกลาง ไม่มีอคติ
5. อ่านแล้วสรุปใจความสำคัญ ทำสัญลักษณ์เพื่อให้จำได้
6. อ่านทำความเข้าใจให้มองเห็นเป็นภาพ เพื่อให้เข้าใจง่ายขึ้น
7. อ่านให้เร็วจะทำให้เข้าใจเร็วยิ่งขึ้น
8. ถ้ามีข้อสงสัยในการอ่าน ให้หาข้อมูลเพิ่มเติมทันทีทำให้เข้าใจยิ่งขึ้น
9. มีวัตถุประสงค์ในการอ่านว่าจะอ่านเพื่อประโยชน์ในเรื่องใด

ทักษะการเขียน

1. เขียนให้ถูกต้องตามหลักภาษาไทย
2. ร่างก่อนลงมือเขียน เพื่อให้ได้สาระสำคัญครบถ้วน
3. เขียนให้ผู้อื่นเข้าใจวัตถุประสงค์ที่ต้องการสื่อสาร
4. 3จ. จดจ่อ จดจำ จดบันทึก
5. เขียนให้เข้าใจง่าย ใช้คำกะทัดรัด
6. เขียนให้ถูกต้องตามกาลเทศะ และสถานการณ์ ไม่พาดพิงผู้อื่น
7. อ่าน และฟังให้มากทำให้เขียนได้ดียิ่งขึ้น
8. หาตัวอย่าง เช่น หาตัวอย่างการเขียนที่ดี และนำมาปรับใช้

บุคลิกภาพทางการสื่อสาร

ทางกาย

1. แต่งกายให้ถูกกาลเทศะ สะอาด เรียบร้อย เหมาะสม
2. ดูแลสุขภาพอนามัยของตนเอง ดูแลหน้าตา ทรงผมให้เรียบร้อยสวยงาม
3. การทักทาย การยิ้ม การไหว้ การใช้น้ำเสียงที่ดี สามารถสื่อไม่ตรีจิต และมีมิตรภาพได้
4. First Impression ความประทับใจแรก

ทางอารมณ์

1. อารมณ์ดี ร่าเริง แจ่มใส ควบคุมการแสดงออกทางสีหน้า วาจา
2. ปรับอารมณ์ให้เป็นปกติ แยกแยะเรื่องงาน และเรื่องส่วนตัว
3. รับฟัง และยอมรับเสียงสะท้อนจากผู้อื่น
4. ภูมิใจในตัวเอง
5. คิดบวก + คิดดี + ทิ้งคิดลบ = พบความสุข
6. ยอมให้เป็น ยืนให้ได้ ถ้า ยอมไม่เป็น ยืนไม่ได้
7. รู้จักยอมรับผิด ขอโทษ และแก้ไขข้อผิดพลาด

“หลักในการบริการให้เราคิดเสมอว่า .. เราเพิ่งบริการทุกคนเป็นครั้งแรก
.. แม้ว่าเราจะให้บริการมาแล้วทั้งวัน ”

ช่องทางการสื่อสาร

1. เลือกช่องทางการสื่อสารให้เหมาะสมกับสิ่งที่ต้องการสื่อสาร
2. พิจารณาเนื้อหาในการสื่อสารแต่ละช่องทางให้ถูกต้อง
3. มีมารยาทในการใช้ช่องทางการสื่อสาร
4. ช่องทางการสื่อสารที่เป็นทางการ หากมีการปรับเปลี่ยนควรมีการแจ้งให้ทราบโดยทั่วกันอย่างเป็นทางการ
5. เทคนิคการใช้ช่องทางการสื่อสารต่างๆ

การสื่อสารผ่านตัวหนังสือ ข้อมูลต้องถูกต้อง ชัดเจน การใช้คำทางราชการ ควรสุภาพ ทำให้ผู้รับสาร ไม่รู้สึกว่าคุณสั่งการให้อ่านแล้วรู้สึกว่าเป็นการแนะนำ

การสื่อสารผ่านโทรศัพท์ คำทักทายในการรับสาย มารยาทในการพูด พูดด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล มารยาทในการรับสายไม่ควรปฏิเสธการให้ข้อมูลการบริการในสายผู้รับควรหาข้อมูลตอบและใช้คำพูดแสดงถึงความเอาใจใส่ไม่ปฏิเสธการบริการ

การสื่อสารทางโทรสาร สมัยก่อนการนำส่งเอกสารทางโทรสารจะมีการพิมพ์ใบปะหน้าเอกสารนำส่ง ใบนำส่งมีความสำคัญเช่นกัน เมื่อผู้รับต้องการติดต่อกลับเพื่อสอบถามข้อมูล และยังสามารถเก็บไว้เพื่อการสืบค้นการส่งสารได้

การสื่อสารทาง Line

ปัจจุบันเราใช้การสื่อสารทางนี้มากที่สุดเพราะสะดวกแต่ควรใช้ในการส่งงานด่วนแต่ไม่สำคัญ ส่งเพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารกำหนดการต่างๆ หรือเพื่อการนัดหมาย การชี้แจง

หากมีเรื่องสำคัญควรโทรแจ้งตัวบุคคลเพราะบางครั้งส่งไปอาจไม่ได้เปิดอ่าน

การพิมพ์ Line ก่อนพิมพ์แจ้งข้อความสำคัญควรพิมพ์ส่งใน Line สำรอง ก่อนเพื่อช่วยกันตรวจทำความเข้าใจในการสื่อสารก่อนส่งไปแจ้งจริง เพื่อความถูกต้อง และความเข้าใจร่วมกัน

บอร์ดประชาสัมพันธ์ เน้นข้อความหรือสิ่งที่ผู้สื่อสารต้องการสื่อให้ใหญ่ ชัดเจน อาจเป็นข้อความสีที่มีจุดมุ่งหมายให้สะดุดตา และตกแต่งให้เกิดความสวยงาม สร้างความน่าสนใจในรูปแบบของการพิมพ์ป้าย ประชาสัมพันธ์ การใช้สีสันในป้ายให้ดึงดูดความสนใจ

การประชุม ถือว่าเป็นช่องทางที่แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และสร้างความเข้าใจร่วมกันอาจไม่รู้เหมือนกันทั้งหมด แต่รู้ร่วมกัน เข้าใจร่วมกัน หน่วยงานก็ควรกลับไปประชุมร่วมกันและเอาเทคนิคไปใช้ในแต่ละแผนงาน

Websiteถือเป็นสิ่งสำคัญที่ควรใช้ในการนำเสนอ

“ การสื่อสารที่ทำไปทุกช่องทางแล้ว

ทำแล้ว .. แต่ความสนใจจากผู้รับเราไม่สามารถควบคุมได้

หน้าที่คือเราต้องทำทุกช่องทางให้ผู้รับสามารถเข้าถึงได้ ”



ทักษะการอ่าน

- * จับประเด็นจากสิ่งที่อ่าน
- * อ่านแล้วจดบันทึกเนื้อหา เพื่อทบทวนทำความเข้าใจ
- * อ่านให้ละเอียด และทำความเข้าใจ
- * อ่านอย่างเป็นกลาง ไม่มีอคติ
- * อ่านแล้วสรุปใจความสำคัญ ทำสัญลักษณ์เพื่อให้ง่ายได้
- * อ่านทำความเข้าใจให้มองเห็นเป็นภาพ เพื่อให้เข้าใจง่ายขึ้น
- * อ่านให้เร็วจะทำให้เข้าใจเร็วยิ่งขึ้น
- * ถ้ามีข้อสงสัยในการอ่าน ให้หาข้อมูลเพิ่มเติม
- * หน้าที่ทำให้เข้าใจยิ่งขึ้น

ทักษะการเขียน



- * เขียนให้ถูกต้องตามหลักภาษาไทย
- * สร้างก่อนลงมือเขียน เพื่อให้ได้สาระสำคัญครบถ้วน
- * เขียนให้ผู้อื่นเข้าใจวัตถุประสงค์ที่ต้องการสื่อสาร
- * 3จ. จดจำ จดบันทึก
- * เขียนให้เข้าใจง่าย ใช้คำกระทัดรัด
- * เขียนให้ถูกต้องตามกาลเทศะ และสถานการณ์
- * สถานการณ์ ไม่พาดพิงผู้อื่น
- * อ่าน และฟังให้มากทำให้เขียนได้ดียิ่งขึ้น
- * หาตัวช่วย เช่น หาตัวอย่างการเขียนที่ดี และนำมาปรับใช้

ทักษะการฟัง



- * ตั้งใจฟัง ฟังโดยปราศจากอคติ เปิดใจรับฟัง ฟังให้จบ
- * สามารถหาในการฟัง สนใจผู้พูด ให้เกียรติผู้พูด
- * ทำความเข้าใจในสิ่งที่รับฟัง
- * ความคุณอารมณ์ สันติภาพทางในการฟัง
- * ปรับอารมณ์ขณะฟัง
- * จับประเด็นสำคัญ
- * ฟังแล้วไม่เข้าใจตรงไหนให้สอบถามทำความเข้าใจ

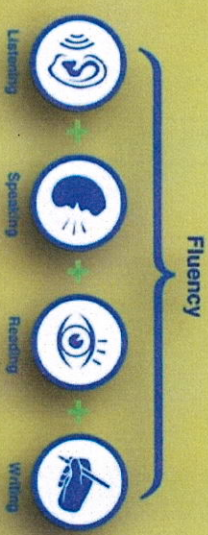
ทักษะการพูด



- * พูดให้เข้าใจได้ง่าย ตรงประเด็น ลำดับการพูดให้ดี
- * พูดด้วยน้ำเสียงที่เหมาะสมกับสถานการณ์
- * มีข้อมูลที่ถูกต้อง และชัดเจนก่อนพูด
- * พูดเรื่องจริง และเป็นประโยชน์
- * พูดให้ชัดถ้อยชัดคำ
- * คิดก่อนพูด ไม่พูดทุกอย่างที่คิด
- * ตั้งสติก่อนพูด
- * ความคุณอารมณ์ขณะพูด
- * ใช้ถ้อยคำที่สุภาพ ไม่พูดเพื่อเจ้อ
- * ให้เกียรติผู้ฟัง เปิดโอกาสให้ผู้ฟังได้แสดง

KM 2559

การพัฒนาศักยภาพการสื่อสาร เพื่องานบริการที่ดี



การจัดกิจกรรมรู้ส่ายสับส่น ปุ่การศีกษา 2559
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธนะวีนอก
วิทยาเขตอุเทนถาย



แผนการจัดการความรู้
ปีการศึกษา 2559



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะกรรมการการจัดการความรู้ สายสนับสนุนวิทยาเขตอุเทนถวาย

ที่ วันที่ ๒๑ เมษายน ๒๕๖๐

เรื่อง ขออนุมัติแผนการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๙

เรียน รองอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

เพื่อให้การจำแนกองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการผลักดันตามประเด็นยุทธศาสตร์ ประสพผลสำเร็จตามเป้าหมายตัวชี้วัดการประกันคุณภาพการศึกษา และสามารถดำเนินการจัดทำแผน การจัดการความรู้ที่จำเป็นต่อการพัฒนา การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และเพื่อให้สถาบันได้พัฒนา สู่สถาบันการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรสายสนับสนุน สามารถนำองค์ความรู้ที่ได้รับไป ปรับใช้จริงในการทำงาน

ในการนี้คณะกรรมการการจัดการความรู้ สายสนับสนุนวิทยาเขตอุเทนถวาย จึงขออนุมัติ แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๙ องค์ความรู้ที่จำเป็น เทคนิคการเพิ่ม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประเด็นความรู้ “ การพัฒนาการสื่อสารเพื่องานบริการที่ดี ”

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวธัญวรัตน์ โพธิ์ศรี)

กรรมการและเลขานุการ

คณะกรรมการการจัดการความรู้สายสนับสนุน

รองอธิการบดี
เพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวจิตา สริสัชสิทธิ์)

รักษาราชการแทนผู้อำนวยการวิทยาเขตอุเทนถวาย

21 เม.ย. 2560

(รองศาสตราจารย์ประวิตร พุธานนท์)

รองอธิการบดี

21 เม.ย. 2560

แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan)

ชื่อหน่วยงาน	: สายสนับสนุนวิทยาเขตอุเทนถวาย							
ประเด็นยุทธศาสตร์	: บริการจัดการองค์กรด้วยหลักธรรมาภิบาล							
องค์ความรู้ที่จำเป็น (K)	: เทคนิคการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประเด็นความรู้ “ การพัฒนาการสื่อสารเพื่องานบริการที่ดี ”							
ตัวชี้วัด (KPI)	: บุคลากรมีแนวปฏิบัติที่ดีด้านการสื่อสาร เพื่อพัฒนาคุณภาพของงานบริการ และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน							
เป้าหมายของตัวชี้วัด	: บุคลากรนำแนวปฏิบัติที่ดีด้านการสื่อสารเพื่อการบริการไปปรับปรุงใช้ในการปฏิบัติงาน ๒๐ (๕๙)							
ลำดับที่	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ	หมายเหตุ
	การเตรียมการก่อนการทำ KM - เข้าร่วมประชุมอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจในการดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ “โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อการจัดการความรู้ กิจกรรมย่อยที่ ๑ กำหนดประเด็นการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๙ ” โดยมีกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อร่วมกันกำหนดประเด็นการจัดการความรู้ร่วมกันทั้ง ๔ วิทยาเขต ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน - แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ ปีการศึกษา ๒๕๕๙	๑๗ พ.ย. ๕๙		องค์ความรู้ด้านบริการจัดการ	บุคลากรสายสนับสนุน	คณะกรรมการจัดการความรู้ ปีการศึกษา ๒๕๕๙		
		๒๓ ก.พ. ๖๐						

ลำดับ ที่	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ	หมายเหตุ
๒	การสร้างและแสวงหาความรู้(Knowledge Creation And Acquisition) - ประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประเด็นความรู้ “การพัฒนาการสื่อสารเพื่องานบริการที่ดี” - จัดทำแผนการจัดการความรู้ ประเด็นความรู้ “การพัฒนาการสื่อสารเพื่อการทำงานที่ดี” เสนอขออนุมัติเพื่อดำเนินการตามแผน - บันทึกข้อมูลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสรุปผลข้อมูลที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน - สร้างบรรยากาศการเรียนรู้ ในกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน	เม.ย.๖๐ – มิ.ย.๖๐ ๖ – ๘ ครั้ง (เดือนละ ๒-๓ ครั้ง)		๖ – ๘ ครั้ง	คณะกรรมการจัดการความรู้ ปีการศึกษา ๒๕๕๙	คณะกรรมการจัดการความรู้ ปีการศึกษา ๒๕๕๙		
๓	การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization) - จัดบันทึกข้อมูลที่ได้รับจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แต่ละครั้ง - สรุปผลความรู้ที่ได้รับจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ - จัดทำข้อมูลองค์ความรู้ จากประเด็นแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สรุปผลความรู้ที่ได้รับ มาจัดพิมพ์ข้อมูลเป็นเอกสารโปสเตอร์ แผ่นพับ คู่มือ	เม.ย.๖๐ – มิ.ย.๖๐ ๖ – ๘ ครั้ง (เดือนละ ๒-๓ ครั้ง)	สรุปผลความรู้ที่ได้รับจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	องค์ความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	คณะกรรมการจัดการความรู้ ปีการศึกษา ๒๕๕๙	คณะกรรมการจัดการความรู้ ปีการศึกษา ๒๕๕๙		

ลำดับ ที่	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ	หมายเหตุ
๔	การประมวลผลและการกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement) - สรุปประเด็นความรู้ที่ได้รับจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน - คณะกรรมการจัดการความรู้ร่วมกันกลั่นกรองความรู้ที่ได้รับมาสรุปผลเป็นประเด็นความรู้ที่ได้รับจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จัดทำข้อมูลองค์ความรู้ในรูปแบบเอกสารต่างๆ เพื่อการเผยแพร่ให้เข้าถึงความรู้ได้โดยจัดทำในแบบ ไปรชัวร์ แผ่นพับ และคู่มือ	ม.ย.๖๐ – ม.ย.๖๐ ๖ – ๘ ครั้ง (เดือนละ ๒-๓ ครั้ง)	องค์ความรู้ที่ได้รับจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประเด็นความรู้ “การพัฒนาการสื่อสารเพื่องานบริการที่ดี”	องค์ความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	คณะกรรมการจัดการความรู้ ปีการศึกษา ๒๕๕๙	คณะกรรมการจัดการความรู้ ปีการศึกษา ๒๕๕๙		
๕	การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access) - นำข้อมูลองค์ความรู้ จากประเด็นแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สรุปผลความรู้ที่ได้รับ เพื่อนำมาจัดพิมพ์ข้อมูลเป็นเอกสาร ไปรชัวร์ แผ่นพับ คู่มือ ออกเผยแพร่ไปยังทุกหน่วยงาน เพื่อนำไปปรับใช้จริงในการทำงาน - เผยแพร่ความรู้รูปแบบไปรชัวร์ แผ่นพับ และคู่มือ - เผยแพร่องค์ความรู้ทาง website วิทยุชุมชน และติดบอร์ดประชาสัมพันธ์	ม.ย.๖๐ – ก.ค.๖๐	บุคลากรได้รับข้อมูลการจัดความรู้และนำไปปรับใช้ในการทำงานจากการทำงานเอกสารเผยแพร่องค์ความรู้ในทุกช่องทางเผยแพร่	ได้รับข้อมูลการเผยแพร่อย่างน้อย ๒ ช่องทาง และนำไปปรับใช้จริงในการทำงาน	บุคลากรวิทยาเขต อุเทนถวาย	คณะกรรมการจัดการความรู้ ปีการศึกษา ๒๕๕๙		

ลำดับ ที่	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ	หมายเหตุ
๖	การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) - จัดทำหนังสือเวียนเผยแพร่ความรู้แบบไปรษณีย์ แผ่นพับ และคู่มือไปยังหน่วยงาน เพื่อนำไปปรับใช้จริงในการทำงาน - จัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ ไปรษณีย์ แผ่นพับ และสภาพการดำเนินงานเผยแพร่องค์ความรู้ทาง website วิทยาเขต - จัดกิจกรรม KM DAY เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์การเรียนรู้ร่วมกันในองค์กร - จัดทำกิจกรรมสอดแทรก (KM สัปดาห์) ในโครงการพัฒนาบุคลากร และกิจกรรมต่างๆ ในหน่วยงานที่จัดขึ้นเพื่อประชาสัมพันธ์และเผยแพร่องค์ความรู้ - จัดทำหนังสือเวียน เพื่อประชาสัมพันธ์เผยแพร่องค์ความรู้ และขอความร่วมมือแลกเปลี่ยนความรู้ กับ มทร.ตะวันออก ทั้ง ๓ วิทยาเขต	มี.ย.๖๐ เป็นต้นไป	บุคลากรนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้จริงในการทำงาน	มีบุคลากรเข้าถึงองค์ความรู้และนำไปปรับใช้จริงในการทำงานอย่างน้อย ๒๐ ท่าน	บุคลากรวิทยาเขต อุเทนถวาย	คณะกรรมการจัดการความรู้ ปีการศึกษา ๒๕๕๙		

ลำดับ ที่	กิจกรรมการจัดกิจกรรมรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ	หมายเหตุ
๗	การเรียนรู้ (elearning) - เผยแพร่องค์ความรู้ต่อผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรในหน่วยงาน ผู้สนใจ ในรูปแบบ โปรยัวร์ แฝ่นพับ , คู่มือ , บอร์ดประชาสัมพันธ์ , website วิทยาเขต - ร่วมกิจกรรม KM Day ๔ วิทยาเขต - รายงานผลการดำเนินงานการจัดการ ความรู้ การติดตามผลการนำไปปรับใช้ จริงในหน่วยงาน รอบ ๓ – ๖ เดือน เสนอต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณาและมอบ นโยบายองค์ความรู้ที่จำเป็นปีต่อไป เพื่อการจัดกิจกรรมรู้	มี.ย.๖๐ เป็นต้นไป	องค์ความรู้ ที่ได้รับจากการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประเด็นความรู้ “การพัฒนาการ สื่อสารเพื่องาน บริการที่ดี” และ แนวทางใหม่ที่จะ ได้รับมอบนโยบาย จากท่านผู้บริหาร	แนวปฏิบัติที่ ดีในการ นำไปปรับใช้ จริงในการ ทำงาน และ แนวทางใน การจัดการ ความรู้ ต่อไป	บุคลากรวิทยาเขต อุเทนถวาย	คณะกรรมการ จัดการความรู้ ปีการศึกษา ๒๕๕๙		
ผู้พบพาน :				ผู้อนุมัติ :				
นางสาวจิตรา สุวัสถิตพันธ์ รักษาการแทนผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตอุเทนถวาย ๒๑ เมษายน ๒๕๖๐				(รองศาสตราจารย์ ดร พุทธานนท์) รองอธิการบดี ปฏิบัติราชการแทน อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ๒๑ เมษายน ๒๕๖๐				

คำสั่งคณะกรรมการการจัดการความรู้
และ
คณะกรรมการดำเนินงานการจัดการความรู้
ปีการศึกษา 2559



คำสั่ง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

วิทยาเขตอุเทนถวาย

ที่ ๗๓๐/ ๒๕๖๐

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการความรู้สายสนับสนุน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตอุเทนถวาย ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๙

เพื่อให้กระบวนการการจัดการความรู้สายสนับสนุนมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหน่วยงานให้เกิดการพัฒนา
สู่สถาบันการเรียนรู้และมีการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบสามารถนำไปปรับใช้ในการพัฒนากระบวนการทำงานให้
เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการความรู้สายสนับสนุนมหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตอุเทนถวาย ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๙ ดังนี้

๑. คณะกรรมการการจัดการความรู้

๑.๑	นางสาวกุลนัฏดา	สายสอน	ประธานกรรมการ
๑.๒	นางนิตยา	เพ็ญตา	กรรมการ
๑.๓	นางสาวสุชีรา	สายระรัตนชัย	กรรมการ
๑.๔	นางสาวนันทมาลิน	ณ นคร	กรรมการ
๑.๕	นางสาวเบญจพร	เกตุมณี	กรรมการ
๑.๖	นางสาวณัฏฐพัชร	คล้ายสมบัติ	กรรมการ
๑.๗	นางสาวมนธิชา	อร่ามศรี	กรรมการ
๑.๘	นางสาวดวงฤทัย	อินหลง	กรรมการ
๑.๙	นางสาวนันทาวดี	แย้มเจริญ	กรรมการ
๑.๑๐	นางสาวสุนารินทร์	พงษ์สิทธิ์	กรรมการ
๑.๑๑	นางสาวธัญวรรณ์	โพธิ์ศรี	กรรมการและเลขานุการ

สั่ง ณ วันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๐

(รองศาสตราจารย์ประวิตร พุฒานนท์)

รองอธิการบดีปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก



คำสั่ง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

วิทยาเขตอุเทนถวาย

ที่ ๐๗/๑ / ๒๕๖๐

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน การจัดการความรู้สายสนับสนุน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตอุเทนถวาย ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๙

เพื่อให้การจัดการความรู้สายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตอุเทนถวาย
ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๙ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการจัดการความรู้
ดังมีรายนามต่อไปนี้

คณะกรรมการอำนวยการ

รองอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก	ประธานกรรมการ
คณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	กรรมการ
ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตอุเทนถวาย	กรรมการ
ผู้อำนวยการสถาบันนวัตกรรมการก่อสร้างและเทคโนโลยีวัสดุอุเทนถวาย	กรรมการ
หัวหน้าสำนักงานคณบดี	กรรมการ
นางสาวธัญรัตน์ โพธิ์ศรี	กรรมการและเลขานุการ

คณะกรรมการดำเนินงาน

๑. คณะกรรมการฝ่ายประสานงานมีหน้าที่ ประสานงาน ประชุมวางแผนจัดการความรู้ และการ
ดำเนินงานกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ตลอดจนสิ้นสุดกระบวนการจัดการความรู้ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

นางสาวจิตรา	สวัสดีทัศน์	ประธานกรรมการ
นางสาวภาวดี	บุญรอดอยู่	กรรมการ
นางสาวณัฐชานันท์	ไตรวัฒน์วงศ์	กรรมการ
นางสาวธัญรัตน์	โพธิ์ศรี	กรรมการและเลขานุการ

๒. คณะกรรมการฝ่ายสารสนเทศฯ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่บันทึกภาพในการประชุมการ
แลกเปลี่ยนเรียนรู้ กิจกรรมการจัดการความรู้ในทุกกระบวนการตลอดจนสิ้นสุดกระบวนการ จัดการข้อมูลภาพและ
ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้เผยแพร่กิจกรรมการจัดการความรู้ทาง Website ประกอบด้วย

นายชาญณรงค์	อันไกรสร	ประธานกรรมการ
นางสาวมุกดา	เส็งจิ้น	กรรมการ
นางประภัสสร	แท่นนิล	กรรมการและเลขานุการ

๓. คณะกรรมการประชาสัมพันธ์....

๓. คณะกรรมการประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่ ดำเนินการการให้ข้อมูลข่าวสารกิจกรรมต่างๆ ที่จัดขึ้นในการจัดการความรู้ การประชาสัมพันธ์เผยแพร่การจัดการความรู้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในทุกช่องทางการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน ประกอบด้วย

นางสาวธัญวรัตน์	โพธิ์ศรี	ประธานกรรมการ
นางสาวมนธิชา	อร่ามศรี	กรรมการ
นางปราณี	อุ่มเอิบ	กรรมการและเลขานุการ

๔. คณะกรรมการฝ่ายประเมินผล มีหน้าที่ จัดทำแบบประเมิน และสรุปผลการประเมินติดตามผลการจัดการความรู้ การนำองค์ความรู้ที่ได้รับจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไปปรับใช้ในการทำงานของหน่วยงาน ประกอบด้วย

นางสาวนันทมาลิน	ณ นคร	ประธานกรรมการ
ว่าที่ ร.ต.หญิงยุพาพร	แก้วแสน	กรรมการ
นางสาวณัฐพัชร์	คล้ายสมบัติ	กรรมการและเลขานุการ

๕. คณะกรรมการฝ่ายอาคารสถานที่ มีหน้าที่ ดูแลและประสานงานกับคณะกรรมการฝ่ายต่างๆ อำนาจความสะดวกในการจัดสถานที่และจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ตลอดจนสิ้นสุดกระบวนการจัดการความรู้ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ประกอบด้วย

นายบัณฑิต	ฤทธากัย	ประธานกรรมการ
เจ้าหน้าที่ฝ่ายอาคารสถานที่ทุกท่าน		กรรมการ
นายสุเทพ	ริสะอาด	กรรมการและเลขานุการ

สั่ง ณ วันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๐



(รองศาสตราจารย์ประวิตร พุฒานนท์)
รองอธิการบดีปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

ปฏิทินการดำเนินงานการจัดการความรู้
ปีการศึกษา 2559



ปฏิทินการดำเนินงานการจัดการความรู้ (KM) สายสนับสนุน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตอุเทนถวาย
ประจำปีการศึกษา 2559

วัน/เดือน/ปี	เวลา	รายงานดำเนินงาน	สถานที่/หมายเหตุ
23 ก.พ. 60		- แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ ปีการศึกษา 2559 - แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานจัดการความรู้ ปีการศึกษา 2559	
23 มี.ค. 60	10.00 - 12.00 น.	ประชุมคณะกรรมการจัดการความรู้ วิเคราะห์การจัดทำแผนการจัดการความรู้ ปีการศึกษา 2559	อาคาร กศส. ชั้น 1
21 เม.ย 60		- จัดทำแผนการจัดการความรู้ ปีการศึกษา 2559 เสนอขออนุมัติ ประเด็นความรู้ " การพัฒนาการสื่อสารเพื่องานบริการที่ดี "	
		- จัดทำปฏิทินการดำเนินการจัดการความรู้สายสนับสนุน	
25 เม.ย 60	14.00 - 16.00 น.	แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสรุปผลความรู้ที่ได้รับ ประเด็นความรู้ " การพัฒนาการสื่อสารเพื่องานบริการที่ดี "	อาคาร 7 ชั้น 3
11 พ.ค 60	14.00 - 16.00 น.	แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสรุปผลความรู้ที่ได้รับ ประเด็นความรู้ " การพัฒนาการสื่อสารเพื่องานบริการที่ดี "	อาคาร 7 ชั้น 3
		หัวข้อ ทักษะการฟัง และทักษะการพูด	
18 พ.ค 60	13.00 - 16.00 น.	แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสรุปผลความรู้ที่ได้รับ ประเด็นความรู้ " การพัฒนาการสื่อสารเพื่องานบริการที่ดี "	อาคาร กศส. ชั้น 1
		หัวข้อ ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน	
25 พ.ค 60	14.00 - 16.00 น.	แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสรุปผลความรู้ที่ได้รับ ประเด็นความรู้ " การพัฒนาการสื่อสารเพื่องานบริการที่ดี "	อาคาร 7 ชั้น 3
		หัวข้อ บุคลิกภาพในการสื่อสาร (กาย, อารมณ์)	
31 พ.ค 60	14.00 - 16.00 น.	แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสรุปผลความรู้ที่ได้รับ ประเด็นความรู้ " การพัฒนาการสื่อสารเพื่องานบริการที่ดี "	อาคาร 7 ชั้น 3
		หัวข้อ ช่องทางการสื่อสาร	
8 มิ.ย 60	14.00 - 16.00 น.	สรุปประเด็นความรู้ และประมวลผลองค์ความรู้ที่ได้รับ ประเด็นความรู้ " การพัฒนาการสื่อสารเพื่องานบริการที่ดี "	อาคาร 7 ชั้น 3
15 มิ.ย 60	14.00 - 16.00 น.	ร่วมแลกเปลี่ยนการจัดทำรูปแบบการเผยแพร่องค์ความรู้ที่ได้รับ ประเด็นความรู้ " การพัฒนาการสื่อสารเพื่องานบริการที่ดี "	อาคาร 7 ชั้น 3
มิ.ย 60 เป็นต้นไป		เผยแพร่องค์ความรู้ ปีการศึกษา 2559 ประเด็นความรู้ " การพัฒนาการสื่อสารเพื่องานบริการที่ดี "	-เวียนคู่มือแจกทุกหน่วยงาน -แจกโปสเตอร์ แผ่นพับ -ติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ -ลงwebsite วิทยาเขต -ทำกิจกรรม KM Day -ทำกิจกรรม KM สัญจร
ต.ค. - ธ.ค. 60		รายงานการจัดการความรู้ รอบ 3 - 6 เดือนเสนอผู้บริหารและ รับมอบนโยบายแนวทางในการจัดการความรู้ต่อไป	

**วัน เวลา และสถานที่ อาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม

กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้
คณะกรรมการจัดการความรู้ ปีการศึกษา 2559



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะกรรมการการจัดการความรู้ สำนักงานวิทยาเขตอุเทนถวาย
 ที่ กษ. ๐๓๕ / ๗๐ วันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๐
 เรื่อง ขอเชิญประชุมคณะกรรมการการจัดการความรู้สายสนับสนุน ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๙
 เรียน คณะกรรมการการจัดการความรู้สายสนับสนุน

เพื่อให้การจัดการความรู้ (Knowledge Management) ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๙ เป็นไปตามกระบวนการอย่างมีประสิทธิภาพ จึงขอเรียนเชิญคณะกรรมการการจัดการความรู้สายสนับสนุน ตามคำสั่ง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตอุเทนถวายที่ ๐๗๐/๒๕๖๐ ประชุมเพื่อร่วมกันจัดทำแผนการจัดการความรู้สายสนับสนุน ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๙ โดยพร้อมเพรียงกัน ในวันพฤหัสบดีที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๐ เวลา ๑๐.๐๐ น. ณ ห้องประชุม ตึก กคส. ชั้น ๑

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและเข้าร่วมประชุมโดยพร้อมเพรียงกัน

รศ. สวัสดิ์พงษ์

(นางสาวจิตรา สวัสดิทัศน์)

รักษาราชการแทนผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตอุเทนถวาย

รายงานการประชุม

คณะกรรมการการจัดการความรู้สายสนับสนุน วิทยาเขตอุเทนถวาย
เรื่อง จัดทำแผนการจัดการความรู้สายสนับสนุน ประจำปีการศึกษา 2559

วันพฤหัสบดี ที่ 23 มีนาคม 2560

ณ ห้องประชุม ตึก กศส. ชั้น 1 เวลา 10.00 น.

ผู้เข้าร่วมประชุม

นางสาวจิตรา	สวัสดิทัศน์	ผู้อำนวยการ
นางสาวกุลนัดดา	สายสอน	ประธานกรรมการ
นางนิตยา	เพ็ญตา	กรรมการ
นางสาวสุชีรา	สายระตันชัย	กรรมการ
นางสาวนันทมาลิน	ณ นคร	กรรมการ
นางสาวเบญจพร	เกตุมณี	กรรมการ
นางสาวณัฐพัชร์	คล้ายสมบัติ	กรรมการ
นางสาวมนธิชา	อร่ามศรี	กรรมการ
นางสาวดวงฤทัย	อินลวง	กรรมการ
นางสาวนันทาวดี	แย้มเจริญ	กรรมการ
นางสาวสุนารินทร์	พงษ์สิทธิ์	กรรมการ
นางสาวธัญวรัตน์	โพธิ์ศรี	กรรมการและเลขานุการ

เริ่มประชุมเวลา 10.00 น.

ประธานกล่าวเปิดประชุมและแจ้งให้ที่ประชุมทราบและพิจารณาวาระต่างๆ ดังนี้

เรื่องที่แจ้งให้ที่ประชุมทราบ

วาระที่ 1 เรื่องที่แจ้งให้ที่ประชุมทราบ

ผู้อำนวยการกล่าวเปิดการประชุม

กรรมการและเลขานุการ รายงานสรุปการจัดการความรู้ที่ผ่านมา

ปีการศึกษา 2556	องค์ความรู้	เทคนิคการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ
ปีการศึกษา 2557	องค์ความรู้	การวางแผนบริหารจัดการงานและสร้างสุขในการทำงาน
ปีการศึกษา 2558	องค์ความรู้	แนวปฏิบัติที่ดีในการทำงาน เพื่อลดข้อผิดพลาดในการดำเนินงานด้านนโยบายและแผนด้านการเงิน ด้านพัสดุ

ผู้อำนวยการมอบนโยบาย ว่าด้วย การบริหารจัดการองค์กรด้วยหลักธรรมาภิบาล ตามประเด็นยุทธศาสตร์ สายสนับสนุนของเรายังมี องค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการพัฒนาตนเอง พัฒนาการงาน พัฒนาการบริการและการบริหารจัดการงานในด้านใด เรื่องใดอีกบ้าง เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและการทำงานอย่างมีความสุขร่วมกันในองค์กร

มติที่ประชุม รับทราบ และประชุมหารือร่วมกัน

วาระที่ 2 เรื่องรับรองรายงานการประชุม

- ไม่มี -

มติที่ประชุม -

วาระที่ 3 เรื่องสืบเนื่อง

การจัดการความรู้ มีการสรุปสิ่งที่ได้รับจากการเรียนรู้ในปีที่ผ่านมาและนำไปปรับใช้จริงในหน่วยงาน และมีการระดมสมองเพื่อวิเคราะห์ร่วมกัน แล้วว่าสายสนับสนุนจะทำเรื่องใด ในปีการศึกษา 2559 เพื่อให้เป็นแนวทางปรับใช้ ซึ่งมีการค้นหาความรู้จากหน่วยงานทุกแผนกในวิทยาเขตอุเทนถวาย ซึ่งส่งตัวแทนบุคลากรผู้มีองค์ความรู้ ความสามารถทุกท่านเข้าร่วมในโครงการการประกันคุณภาพการศึกษา โครงการย่อยที่ 2 การจัดการความรู้ เมื่อวันที่ 20 – 21 มิถุนายน 2559 ณ มินาวิลล่ารีสอร์ท จังหวัดนครนายก ซึ่งมีผู้เข้าร่วมโครงการทั้งหมด 24 ราย ตามคำสั่งที่ 259/2559 ที่ผ่านมา มีข้อเสนอแนะในการจัดการความรู้ เป็นไปในทิศทางเดียวกันในเรื่องเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรที่ดี ซึ่งเป็นการพัฒนาตั้งแต่ภายใน สู่ภายนอก การดูแลรักษาสุขภาพ การควบคุมภาวะอารมณ์ การดูแลบุคลิกภาพ การแต่งกายอย่างเหมาะสม เพื่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรในงานบริการและถือเป็นการเตรียมพร้อมในการต้อนรับบริการจากภายในสู่ภายนอก

มติที่ประชุม ที่ประชุมทบทวนแผนเดิมจากที่ได้ค้นหาความรู้ร่วมกัน พร้อมหารือวางแผนการเพื่อหาข้อสรุปหัวข้อการจัดการความรู้ ปีการศึกษา 2559 เพื่อดำเนินการจัดทำแผนเสนอต่อไป

วาระที่ 4 เรื่องพิจารณา

- จัดทำแผนการจัดการความรู้ ปีการศึกษา 2559
- ปฏิทินดำเนินงานการจัดการความรู้ ปีการศึกษา 2559

ประธานนำทุกท่านเข้าสู่กระบวนการจัดการความรู้ เพื่อหารือร่วมกันในการจัดทำแผนการจัดการความรู้ ปีการศึกษา 2559 ที่สายสนับสนุนสามารถนำไปปรับใช้จริงให้เกิดประโยชน์ในการทำงาน ระดมสมองร่วมกันจากคณะกรรมการผู้มีความรู้ทุกท่าน

คณะกรรมการทุกท่าน ร่วมกันระดมสมอง ทุกท่านมีความคิดเห็นตรงกันในเรื่องของการสื่อสารระหว่างกันในองค์กร ควรมีการหาแนวทางที่จะทำให้การสื่อสารดีขึ้นและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพราะงานบริการ การสื่อสาร การส่งต่อข้อมูลถือว่ามีส่วนสำคัญยิ่งในการทำงานร่วมกัน เพื่อให้เกิดผลสำเร็จของงาน และมีทัศนคติที่ดีในการทำงานร่วมกัน การทำความเข้าใจให้ตรงกันถือเป็นสำคัญทั้งข้อมูล ทั้งความรู้สึก การทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้นควรเริ่มที่การสื่อสารกันในองค์กรของเราเอง ก่อนที่จะส่งต่อการสื่อสารนั้นไปยังผู้รับ ในทุกๆช่องทางของการสื่อสารมีส่วนสำคัญในข้อมูล ประเด็นและวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร และการทำความเข้าใจของผู้รับสาร

ได้ข้อสรุปในเรื่องของการสื่อสารร่วมกันคิดหัวข้อแผนที่ได้ เพื่อขออนุมัติแผนการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา 2559 ประเด็นความรู้ “ การสื่อสารเพื่องานบริการที่ดี ” และร่วมกันกำหนดช่วงเวลาเพื่อบรรจุลงในแผนเพื่อขอเสนออนุมัติ พร้อมทั้งทำปฏิทินการดำเนินงานไว้คร่าวๆให้เป็นไปตามแผนที่ขออนุมัติ เพื่อใช้ในการดำเนินการ KM เมื่อแผนอนุมัติ

มติที่ประชุม ที่ประชุมเห็นชอบร่วมกันในการจัดทำแผนการจัดการความรู้ กรรมการและเลขานุการดำเนินการจัดทำแผนเสนอเพื่อขออนุมัติ จัดทำปฏิทินดำเนินงานการจัดการความรู้ ปีการศึกษา 2559 พร้อมดำเนินการตามกระบวนการแผน

วาระที่ 5 เรื่องอื่นๆ

- เรื่องประชุมครั้งต่อไป

ตามที่ได้หัวข้อแผนการจัดการความรู้ และวางแผนปฏิทินดำเนินงานคร่าวๆ เมื่อแผนอนุมัติแล้ว เข้าสู่กระบวนการจัดการความรู้ดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ ปีการศึกษา 2559 ตามที่ได้จัดทำแผนกันไว้ได้เลย และขอความร่วมมือคณะกรรมการทุกท่านเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อการจัดการความรู้ร่วมกันในแต่ละครั้งตรงตามวันและเวลาที่ได้ร่วมกันกำหนดไว้ในปฏิทินดำเนินงาน หากท่านใดมีความจำเป็นจริงให้แจ้ง และขอให้ท่านภูมิใจที่ทางคณะและสำนักงานแต่งตั้งท่านขึ้นมาเป็นคณะกรรมการจัดการความรู้เพราะเล็งเห็นแล้วว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ มีประสบการณ์ มีความเชี่ยวชาญในงานที่จะสามารถถ่ายทอดความรู้เทคนิควิธีการของท่านเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการนำไปปรับใช้ในการทำงานได้จริงและทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข

มติที่ประชุม ที่ประชุมรับทราบร่วมกัน พร้อมดำเนินงานตามแผนที่ได้ประชุมกันไว้ในครั้งนี้

ปิดประชุมเวลา 12.30 น.

ผู้จัดรายงานการประชุม นางสาวธัญวรัตน์ โพธิ์ศรี

สรุปประเด็นแลกเปลี่ยนเรียนรู้
 “ การพัฒนาการสื่อสารเพื่องานบริการที่ดี ”
 วันอังคารที่ 25 เมษายน พ.ศ. 2560
 ณ ห้องประชุมอเนกประสงค์ อาคาร 7 ชั้น 3 เวลา 14.00 น.

ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ :

นางสาวกุลนิตดา สายสอน

การสื่อสารภายในองค์กรมี 3 อย่าง

1. การใช้ภาษา การใช้คำพูด
2. การใช้สัญลักษณ์ , การใช้ขั้นตอนภาพ
3. การแสดงออก บุคลิกภาพ

นางสาวสุชีรา สายะรัตนชัย

การสื่อสารคือการฟังให้ตีก่อนประมวลผลแล้วนำมาพูดให้เข้าใจ และจะทำให้เขียนได้เข้าใจ เพื่อจะได้อ่านรู้เรื่อง

เสนอหัวข้อ การฟัง การพูด การอ่าน การเขียน

การฟัง สามารถฟังให้เกิดความเข้าใจ และสามารถนำไปสื่อสาร

การพูด สามารถนำไปสิ่งที่ฟังนำไปสื่อสารต่อ

การอ่าน สามารถอ่านแล้วเข้าใจ

การเขียน สามารถเขียนออกมาได้อย่างถูกต้อง

นางสาวเบญจพร เกตุมณี

การแสดงออกทางท่าทางในการสื่อสาร ทางกรพูดและพฤติกรรมในการแสดงออก

1. การมองหน้า การสบตาผู้ให้บริการ
2. การทักทาย การยิ้มแย้มแจ่มใส สีสหน้าท่าทาง
3. การพูดคุยสอบถาม น้ำเสียงในการใช้ในการพูด
4. การรับฟังและทำความเข้าใจในสิ่งที่ผู้พูดกำลังพูด

นางสาวมนธิชา อร่ามศรี

การแสดงออกทางพฤติกรรม การใช้กิริยาท่าทาง น้ำเสียง ลักษณะท่าทางการแสดงออก ประกอบกับการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน

นางสาวณัฏฐพัชร คล้ายสมบัติ

การพัฒนาทักษะที่ใช้ในการสื่อสาร และควรมีการวิเคราะห์ ต้องการให้พัฒนาการสื่อสาร เพื่อให้การสื่อสารได้เข้าใจมากขึ้น เพื่อให้การฟัง การพูด การอ่าน การเขียน นำมาวิเคราะห์ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ

นางสาวนันท์มาลิน ณ นคร

การสื่อสาร การรับสาร เพื่อให้วงจรการสื่อสารครบวงจร การใช้ภาษา การไม่ใช้ภาษา การแสดงออก และการสื่อสารข้อมูลถึงผู้รับ คือการสื่อสาร + การเผยแพร่ + การประชาสัมพันธ์

- การเสนอการสื่อสารโดยใช้ภาษา คือ การพูด
- การสื่อสารโดยใช้สัญลักษณ์
- การสื่อสารโดยบุคลิกภาพ
- การส่งต่อถึงผู้อื่น

นางสาวนันท์ทาวดี แยมเจริญ

การเผยแพร่ข้อมูลออกไปสู่ผู้อื่นได้รับรู้ การติดต่อตามขั้นตอนการทำงาน การประชาสัมพันธ์ควบคู่กับการสื่อสาร

นางนิตยา เพียงตา

การสื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจ เทคนิควิธีการพูด การแสดงออก การควบคุมอารมณ์ในการสื่อสาร

นางสาวดวงฤทัย อินลวง

การพูดให้คนอื่นเข้าใจ พร้อมทั้งสามารถควบคุมอารมณ์ในการสื่อสาร เพื่อสื่อสารกับผู้อื่น

นางสาวสุมารินทร์ พงษ์สิทธิ์

การพัฒนาอย่างไร และนำไปปฏิบัติอย่างไร เสนอแนวทางการพัฒนาการสื่อสาร มีการประเมินให้เห็นผลจริง

นางสาวธัญวรัตน์ โพธิ์ศรี

การพัฒนา คือ การทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง หรือการทำให้ดีขึ้น การสื่อสารที่ดีคือการเริ่มต้นที่การพัฒนาตนเอง 4 ด้าน

1. ด้านร่างกาย ความแข็งแรงสมบูรณ์
2. ด้านจิตใจ รู้จักเข้าใจตนเอง เข้าใจความรู้สึกผู้อื่น เข้าใจสถานการณ์ สภาพแวดล้อม
3. ด้านความรู้ พัฒนาทักษะ มีความรอบรู้และรู้จักแสวงหา
4. ด้านทักษะความสามารถ มีความคิดสร้างสรรค์ พัฒนาทักษะทางอารมณ์

สรุปประเด็นความรู้ที่ได้รับ

หัวข้อในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประเด็นความรู้ “การพัฒนาการสื่อสารเพื่องานบริการที่ดี”

1. ทักษะการในการสื่อสาร : การฟัง การพูด การอ่าน การเขียน
2. บุคลิกภาพในการสื่อสาร : พฤติกรรม ทางกาย ทางอารมณ์
3. ช่องทางในการสื่อสาร

สรุปประเด็นแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หัวข้อ ทักษะการฟัง

กรรมการและเลขานุการ : นางสาวธัญวรัตน์ โพธิ์ศรี

ทักษะการฟัง การตั้งใจฟัง ฟังต้องฟังแบบปราศจากอคติ ให้ความสำคัญกับผู้พูดสลับตาเป็นระยะ เพื่อแสดงออกถึงความสนใจและตั้งใจฟังในตัวผู้พูด เก็บสื่อน้ำท่าทางที่ออกอาการไม่สุภาพ และจับใจความสำคัญที่ผู้พูดต้องการสื่อสารทวนคำพูดเพื่อเป็นการทำความเข้าใจให้ตรงกัน ต้องมีความอดทนในการฟังให้มากๆ

กรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : นางสาวเบญจพร เกตุมณี

ทักษะการฟัง ต้องมีความอดทนในการฟัง ฟังอย่างตั้งใจไม่เหม่อลอย หรือคิดเรื่องอื่นขณะที่กำลังฟัง ฟังอย่างกระตือรือร้น และต้องมีมารยาทขณะฟังสลับตาผู้พูดไม่เดินไปเดินมา ลูกหรือยายที่นั่งหากมีข้อสงสัยให้จดประเด็นคำถามสำคัญเอาไว้ก่อนค่อยถามเมื่อฟังเสร็จ หากเป็นคำถามสำคัญให้ขออนุญาตถาม ควรจับประเด็นและใจความสำคัญ เช่น ใคร ทำอะไร ที่ไหน อย่างไร เมื่อไร และต้องทำอะไรต่อไป

กรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : นางสาวนันทาวดี แยมเจริญ

ทักษะการฟัง

- เป็นผู้ฟังที่ดี
- รู้จักฟัง เมื่อผู้อื่นพูด
- จำเรื่องราวที่ผู้อื่นพูด ได้ดี

กรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : นางนิตยา เพียงตา

ทักษะการฟัง

- การเลือกฟังและรับรู้แต่เรื่องที่พัฒนาสมอง เพื่อรักษาสุขภาพจิต จะทำให้เราสบายใจ คำไหนที่ทำให้กระทบจิตใจก็ไม่ควรเก็บมาคิด ควรฟังเพื่อให้เกิดความคิด เพื่อให้เกิดการตัดสินใจ
- มารยาทในการฟังที่ดีควรสบตาผู้ฟัง และฟังให้จบก่อนจึงจะแสดงความคิดเห็น ฟังแล้วคิดตามว่าผู้พูดต้องการสื่ออะไร และต้องการอะไรแบบไหน
- รับฟังในสิ่งที่ผู้พูดต้องการระบาย แต่จับใจความประเด็นสำคัญในสิ่งที่ผู้พูดต้องการจะสื่อสาร

กรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้: นางสาวมนธิชา อร่ามศรี

ทักษะการฟัง ฟังแล้วควรคิดตาม เกิดข้อสงสัยให้ถาม ควรฟังให้จบก่อนแล้วพูดเพื่อทวนคำพูด ทวนความเข้าใจ ความถูกต้องของข้อมูลที่จะสื่อสารว่ามีความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันหรือไม่

กรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้: นางสาวนันทมาลิน ญ นคร

ทักษะการฟัง การฟังเป็นทักษะแรกที่ต้องฝึกฟังแล้วนำมาใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวัน

- ควรฟังอย่างตั้งใจ ถ้าไม่ตั้งใจฟังอาจมีผลกระทบต่องานที่ทำ
- ฟังให้ชัดเจนระหว่างที่ฟังก็ทำความเข้าใจไปด้วย ถ้าไม่เข้าใจควรทวนคำพูดอีกครั้ง
- ฟังแล้วคิดตามแล้วจับประเด็นในสิ่งที่ผู้พูดต้องการสื่อ การคิดตามจะทำให้มองเห็นภาพ

กรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้: นางสาวดวงฤทัย อินสง

ทักษะการฟัง การฟังเป็นทักษะที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเราเริ่มใช้ภาษาโดยการฟังก่อน การฟังเป็นพื้นฐานที่ทำให้เกิดการพูด การอ่าน การเขียนตามมา การฟังที่ดี

1. ฝึกฝนความอดทนในการเป็นผู้ฟังที่ดี การฟังอาจเกิดอาการใจลอย เบื่อหน่ายที่จะฟัง หรือมีสิ่งอื่นที่น่าสนใจกว่า หรือมีการพูดแทรก เนื่องจากผู้พูดนั้นพูดซ้ำไม่ทันใจโดยใช้วิธีด่วนสรุป ซึ่งมีผลต่อการทำงานผิดพลาด เข้าใจผิดเนื่องจากการฟังขาดประสิทธิภาพ
2. ฝึกฝนการมีมารยาทของการเป็นผู้ฟังที่ดี การรู้จักให้เกียรติผู้พูด ไม่เย่อหยิ่ง หรือเอาตนเองเป็นศูนย์กลาง ยอมรับความคิดของผู้อื่น
3. ฝึกฝนการฟังอย่างกระตือรือร้น
4. ฝึกฝนการจับประเด็น ด้วยการตั้งคำถาม
5. ฝึกฝนการฟังในสถานการณ์ที่ยากลำบาก

กรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้: นางสาวสุนารินทร์ พงษ์สิทธิ์

ทักษะการฟัง จากประสบการณ์ของตนเองในการสื่อสารปัญหาในการฟังที่ทำให้จับใจความไม่ได้ เนื่องจากการมีอคติทั้งตัวผู้พูด และผู้ฟัง ไม่ชอบฟัง ไม่เก็บมาใส่ใจ ไม่มองตา

การปรับแก้ในการฟัง พยายามฟังอย่างอดทน ควบคุมอารมณ์ตนเองในการฟัง และใส่ใจในตัวผู้ฟังให้มากขึ้น

ประสบการณ์การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : นางสาวกุลนัฏดา สายสอน

ทักษะการฟัง การฟังส่วนมากจะมีแต่คนอยากพูดแต่ไม่มีใครฟัง ยกตัวอย่างตอนไปอบรมหัวหน้างานที่ผ่านมา ตอนที่ให้เพื่อน 1 คนเล่าเรื่อง และทุกคนฟังเพื่อนที่พูด เราจะเห็นว่ารู้สึกอึดอัด อยากถาม อยากโต้ตอบ แต่ก็ไม่ใช่ทุกคนที่ตั้งใจฟัง

การฟังคือการรับรู้ ถ้าเป็นสมัยที่เราเป็นเด็กถ้าเราไม่ฟังก็จะถูกสั่งให้หยุด อย่าเพิ่งพูด จับแขนแล้วโต้ตอบ แต่พอเราเริ่มเติบโตเข้าสู่การทำงานเราจะปล่อยให้ผู้พูดสื่อสารให้จบ วิธีนี้ สามารถลดแรงปะทะได้เป็นอย่างดี เพราะการสื่อสารผู้รับก็อยากพูด ผู้ฟังก็อยากตอบ อีก 1 เทคนิควิธีการ คือ การกักปากหรืออมลูกอม เพื่อให้รู้สึกตัวเองว่าเราควรหยุดพูดแล้วตั้งใจฟังก่อนให้จบ

การฟังให้จบ คือการควบคุมอารมณ์ในตนเอง การปรับอารมณ์เพื่อทำความเข้าใจธรรมชาติของผู้ที่กำลังพูด เปิดใจรับฟัง และเราจะมีสติมากขึ้น ได้ทบทวนไปด้วยว่าผู้พูดต้องการสื่อสารอะไรที่เราจะสามารถทำได้ บางคนฟังแต่ไม่ได้คิดตามก็จะไม่ได้อะไรเกิดขึ้นควรเปลี่ยนตัวเองหัดเป็นผู้ฟังที่ดี นี่ถึงเวลาที่เรากำลังพูดแล้วไม่มีใครฟัง เราก็จะมีอารมณ์น้อย

ปัญหาที่เกิดขึ้นในการสื่อสาร คือการฟังไม่ได้ศัพท์ จับไปกระเดียด เรื่องเม้าส์เป็นเรื่องสนุก แต่การถ่ายทอดส่งต่อควรคิดก่อนว่าสิ่งที่เราได้รับฟังมานั้นมีความเท็จจริงชัดเจนแค่ไหนหากไม่มี ความชัดเจนหรือเป็นจริงจะกลายเป็นการสื่อสารต่อผิดๆ ทำให้การทำงานผิดพลาดได้และเกิดความเข้าใจผิด

เราควรต้องเป็นผู้ฟังผู้อื่นบ้าง ไม่พูดแต่ฝ่ายเดียว ตั้งใจฟังอย่างมีสติ ขณะฟังคิดตามว่า ต้องการสื่อสารสิ่งใด ฟังแล้วต้องเข้าใจความหมายให้ตรงกับที่ผู้พูดสื่อสาร

สรุปประเด็นแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หัวข้อ ทักษะการพูด

กรรมการและเลขานุการ : นางสาวธัญวรัตน์ โพธิ์ศรี

ทักษะการพูด การถ่ายทอดความรู้สึก ความรู้ให้กับผู้ฟัง พูดเรื่องจริง พูดในเรื่องที่เป็นประโยชน์ สื่อสารให้ผู้พูดเข้าใจได้ง่าย รักษาระดับน้ำเสียงใช้คำพูดให้เหมาะสมกับผู้ที่กำลังพูด และอารมณ์ในการพูดให้เป็นปกติ พูดโดยปราศจากอคติ หากเรื่องที่สื่อสารไม่ได้ตรงเครียดมากก็ควรพูดสอดแทรกสาระสำคัญสลับพูดเรื่องสนุกขบขันเพื่อลดความตึงเครียดทั้งผู้ฟัง และผู้พูดให้เกิดความรู้สึกผ่อนคลายยิ่งขึ้น

กรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : นางสาวเบญจพร เกตุมณี

ทักษะการพูด การพูดเป็นการสื่อสารเพื่อให้ผู้ฟังรับรู้ และเกิดความเข้าใจได้ตรงตามวัตถุประสงค์ จะต้องถ่ายทอดความรู้สึก ความคิดเห็น ข้อเท็จจริง และทัศนคติของตนให้ผู้ฟังเข้าใจโดยง่าย โดยใช้ภาษา น้ำเสียง และบุคลิกภาพของตนเองให้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด คำพูดต้องคำนึงถึงมารยาท และคุณธรรมด้วย

กรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : นางสาวนันทาวดี แยมเจริญ

ทักษะการพูด

- รู้กระจ่างในเรื่องที่จะพูด
- สามารถถ่ายทอดให้ผู้อื่นเข้าใจตามที่เรารู้
- พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์
- ไม่ชวนทะเลาะ
- ควบคุมอารมณ์ได้ดี

การพูด การฟัง ที่ดี ไม่พูดอยู่เพียงคนเดียว ไม่พูดอยู่เพียงเรื่องเดียว เปิดโอกาสให้คู่สนทนาเป็นฝ่ายพูดโต้ตอบบ้าง โดยเราทำตัวเป็นผู้ฟังที่ดีจะทำให้การสนทนานั้น ได้รับประโยชน์ทั้งสองฝ่าย

กรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้: นางนิตยา เพียงตา

ทักษะการพูด ตั้งสติก่อนพูด การพูดซ้ำๆ จะทำให้มีสติ คิดเยอะๆ ก่อนพูด ทบทวนแล้วจึงค่อยพูดออกมา

กรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้: นางสาวมนธิชา อร่ามศรี

ทักษะการพูด การพูดที่ดีควรพูดให้ชัดเจน ชัดคำ ใช้น้ำเสียงให้เหมาะสมพูดน้ำหนักเสียงไม่เบาเกินไป หรือไม่ดังจนเกินไป

กรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้: นางสาวนันทมาลิน ณ นคร

ทักษะการพูด

- การคิดเป็นภาพและพูดออกมาให้เห็นภาพจะทำให้พูดไม่ผิด และเกิดความเข้าใจได้ง่าย
- น้ำเสียงในการพูดมีความสำคัญที่สุดต่อความรู้สึกของผู้ฟัง น้ำเสียงในการพูดควรใช้น้ำเสียงและคำพูดให้เหมาะสมถูกกาลเทศะ พูดให้ช้าลง ลำดับคำพูด พูดแต่พอดี
- การพูดจากความเข้าใจ ถ้าเข้าใจก็จะสามารถถ่ายทอดออกมาได้อย่างชัดเจนและเห็นภาพ
- การพูดในงานบริการให้คิดเสมอว่า “เราเพียงจะให้บริการบุคคลนี้เป็นคนแรกของวันเสมอ”

กรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้: นางสาวดวงฤทัย อินลวง

ทักษะการพูด การพูด คือการส่งสารโดยใช้วัจนภาษาและอวัจนภาษา เพื่อให้ผู้ฟังได้รับสารแล้วเกิดความเข้าใจในสารมากยิ่งขึ้น

ความสำคัญในการพูด

- ช่วยให้ข้อมูล
- ช่วยโน้มน้าว
- ช่วยสร้างความบันเทิง
- ช่วยสร้างสรรค์
- ทำให้ความรู้สึกดี

วัจนภาษาคือ พูดเพื่อให้เห็นภาพ, คำพูดที่ชัดเจน, เป็นภาษาง่ายๆ, คำคล้องจอง, เป็นคำคม

อวัจนภาษาคือ สีหน้า, น้ำเสียง, สายตา, การใช้มือ, การแต่งกาย, บุคลิกภาพ

กรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : นางสาวสุนารินทร์ พงษ์สิทธิ์

ทักษะการพูด จากประสบการณ์ของตนเองไม่ชอบอธิบายยาวๆ พูดสั้นๆ แบบเข้าใจคนเดียวทำให้เกิดปัญหาบ่อยครั้งในการสื่อสาร

การปรับแก้ในการพูด พูดให้ผู้ฟังเข้าใจในความหมายที่กำลังสื่อสาร หรือบอกวัตถุประสงค์ที่ต้องการสื่อออกไป พูดให้ช้าลง นุ่มนวลมากขึ้น ไม่พูดห้วนๆ

ประธานกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : นางสาวกุลนัดดา สายสอน

ทักษะการพูด ก่อนจะพูดผู้พูดต้องมีข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนเพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดพูดออกไปแล้ว ซึ่งอาจทำให้การทำงานเกิดความเสียหาย และตัวผู้พูดเองจะขาดความน่าเชื่อถือ ไม่ควรพูดกระทบผู้อื่น ต้องรู้จักกาลเทศะในการพูด พูดอย่างให้เกียรติผู้อื่นเสมอเพราะการพูดเป็นการให้เกียรติตัวเองและให้เกียรติผู้อื่น

สรุปประเด็นแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หัวข้อ ทักษะการอ่าน

กรรมการและเลขานุการ : นางสาวธัญวรัตน์ โพธิ์ศรี

ทักษะการอ่าน ปกติจะทำความเข้าใจจากการฟัง มากกว่าการอ่าน ถ้าอ่านเพื่อให้เกิดความเข้าใจ อ่านทวนซ้ำ 2 รอบ อ่านรอบแรกอ่านทั้งหมด รอบที่ 2 อ่านเพื่อทำความเข้าใจ จับประเด็นสำคัญ ในการอ่านก่อนการสื่อสารหรือส่งต่อข้อความ อ่านโดยใช้วิจารณญาณ และไตร่ตรองอย่างมีเหตุผล

การอ่านเพื่อการทำงาน คือ การอ่านเพื่อจับประเด็นสำคัญในข้อความ วิเคราะห์ และสรุปออกมาให้เข้าใจง่ายมากขึ้นเพื่อสื่อสารต่อไป

กรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : นางสาวณัฐพัชร์ คล้ายสมบัติ

ทักษะการอ่าน อ่านแล้วจับใจความว่าใคร ทำอะไร ที่ไหน อย่างไร โดยการอ่านแบบกวาดสายตา แล้วหาเนื้อหาที่เป็นใจความสำคัญของการสื่อสารว่ามีจุดมุ่งหมายใด

กรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : นางสาวสุชีรา สายะรัตนชัย

ทักษะการอ่าน ทำงานด้านการเงิน การอ่านมีความสำคัญมากเพราะมีบทกฎหมายที่เกี่ยวข้อง การอ่านตีความการตีความเป็นบวก เป็นลบ ควรมีใจเป็นกลางไม่เข้าข้างตัวเองมาก อ่านจับใจความ แล้วใช้วิธีขีดเส้นใต้ใจความสำคัญว่าใคร ทำอะไร ที่ไหน อย่างไร เมื่อไร เพื่อให้จับใจความในเอกสาร ให้ได้ว่าต้องการอะไร

กรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : นางสาวนันทาวดี แยมเจริญ

ทักษะการอ่าน การอ่านเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม ช่วยเพิ่มทักษะให้กับตนเอง เช่น บางคนไม่กล้าเข้าสังคม ทำกิจกรรมร่วมกับเพื่อนร่วมงาน เมื่อได้มาค้นคว้าในการอ่าน ทำให้ สามารถแก้ไขปัญหาได้ ช่วยให้รู้จักพัฒนาตนเอง การวางตัวในการร่วมกิจกรรมกับเพื่อนร่วมงานได้ , บางคนเป็นคนความจำสั้น ขี้หลง ขี้ลืม เมื่อได้อ่านหนังสือ หรือบันทึกของตนเอง บ่อย ๆ สามารถช่วยให้จดจำได้ดีขึ้น

กรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : นางสาวดวงฤทัย อินलग

ทักษะการอ่าน อ่านให้เข้าใจว่าใคร ทำอะไร ที่ไหน แล้วจับใจความสำคัญให้ได้ วิเคราะห์หนังสือว่าจะส่งต่อไปทางไหน

กรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้: นางสาวเบญจพร เกตุมณี

ทักษะการอ่าน จากประสบการณ์การอ่าน รอบแรกจะอ่านคร่าวๆ รอบที่ 2 จะอ่านออกเสียงพร้อมกัน ดีความหาสาระสำคัญให้ได้จากเนื้อหาที่อ่าน ค่อยจดบันทึกเนื้อหาสำคัญ

กรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้: นางนิตยา เพียงตา

ทักษะการอ่าน

- ให้ความสนใจกับเรื่องที่อ่านจะทำให้จำได้ อ่านแล้วมองเป็นภาพ จำให้เป็นภาพจะไม่ลืม
- อีกเทคนิค คือ การให้เพื่อนอ่านแล้วพูดให้ฟัง จะสนใจฟังเรื่องนั้นๆ และจำได้

กรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้: นางสาวมนธิชา อร่ามศรี

ทักษะการอ่าน อ่านโดยรวม และจับใจความสำคัญในการอ่าน

กรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้: นางสาวสุนารินทร์ พงษ์สิทธิ์

ทักษะการอ่าน การอ่านให้จำขึ้นใจให้กวาดสายตาและจับประเด็นไม่จำเป็นต้องอ่านทุกคำที่เห็นอ่านแต่ใจความสำคัญ และจดจำเป็นภาพจะทำให้นึกออก

กรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้: นางสาวนันทมาลิน ณ นคร

ทักษะการอ่าน การทำงานในห้องสมุด ต้องมีวิธีที่อ่านยังงให้เข้าใจที่สุด อ่านเร็ว กวาดตาอ่านอะไรที่ไม่ใช่จุดสำคัญอ่านผ่าน เมื่ออ่านได้ใจความก็ตั้งใจอ่านตรงที่จับใจความสำคัญนั้น เวลาที่เราอ่าน เราจะมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการอ่านอยู่แล้ว

- การอ่านควรอ่านให้ไว และให้เข้าใจรวดเร็วที่สุด จากการวิจัยคนอ่านเร็วจะได้เปรียบกว่าคนอ่านช้า การอ่านย่ำคิด ย้ำทำสมองไม่เดินหน้า ถ้าอ่านเร็วแล้วจับใจความอย่างน้อยเราจะจำได้ครั้งหนึ่ง
- การอ่านควรมองให้เห็นเป็นภาพ
- อ่านตรงไหนไม่เข้าใจ สงสัยให้วงหรือทำแถบสีแต้มไว้เพื่อค้นหาความหมาย แก้อ้อสงสัยเราจะสามารถอ่านแล้วจำได้ เขียนได้อย่างถูกต้อง
- เลือกสิ่งที่อ่านแล้วให้ทำความเข้าใจตรงนั้นเลย ถ้าจำได้เลยจะสามารถเข้าใจและต่อยอดได้เลย

ประธานกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : นางสาวกุลนิตดา สายสอน

ทักษะการอ่าน การอ่าน จะอ่านสรุปทำความเข้าใจให้มองออกมาเป็นภาพสมัยเด็กชอบอ่านการ์ตูน ญีปุ่นมีข้อความน้อย เน้นภาพ แต่เข้าใจ อ่านนิยายจะอ่านตอนจบแล้วมาจับประเด็น

การอ่านในการทำงาน อ่านและสรุปใจความสำคัญ จะมีการขีดเส้นใต้เพื่อให้เข้าใจว่าใครทำอะไร ถ้าสำคัญมากจะขีดหรือแต้มสีเน้นให้เห็นความสำคัญ ขีดหรือแต้มหลากสีแยกความสำคัญถ้ามีหลายความต้องการ ถ้าอ่านยาวๆ จะเขียนไปด้วยมือกับสมองจะสัมพันธ์กัน

การอ่านเอกสารหนังสือสำคัญต้องอ่านให้ละเอียด เพื่อตีความไม่เอกสารแผ่นแรกอย่างเดียวต้องอ่านรายละเอียดด้านในหนังสือทั้งหมด เพื่อตีความหากอ่านไม่เข้าใจควรสอบถามข้อความที่ชัดเจนจากผู้เกี่ยวข้อง เพราะการอ่านเพื่อสื่อสารการบริการที่ดีไม่ใช่อ่านให้เข้าใจแต่ตัวเองต้องอ่านเพื่อสื่อสารต่อได้อย่างเข้าใจและถูกต้อง

สรุปประเด็นแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หัวข้อ ทักษะการเขียน

กรรมการและเลขานุการ : นางสาวธัญวรัตน์ โพธิ์ศรี

ทักษะการการเขียน การเขียนเพื่อการสื่อสาร ผู้เขียนต้องเข้าใจวัตถุประสงค์ที่ต้องการจะสื่อสารออกไปซึ่งการเขียนควรเขียนให้เข้าใจง่าย ชัดเจน ใช้ภาษาในการเขียนอย่างเหมาะสม

การใช้ข้อความในการเขียน

- การเขียนข้อความถึงกันส่วนตัว ใช้ข้อความคล้ายคำพูดคุยกันในชีวิตประจำวันที่สื่อสารกันอ่านง่าย กระชับรัดกุม
- การเขียนอย่างเป็นทางการ ควรเขียนรายละเอียดเนื้อหาให้เข้าใจง่ายแต่เป็นทางการ ใช้ข้อความที่สุภาพ เป็นทางการเพื่อให้เกียรติผู้รับสาร

กรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : นางสาวณัฏฐพัชร คล้ายสมบัติ

ทักษะการการเขียน การเขียนมาจากการฟังและการอ่าน ก่อนการเขียนควรจดบันทึกเป็นโน้ตไว้ก่อน เพื่อนำมาตีความรวบรวมใจความสำคัญอีกครั้ง จึงจะเรียบเรียงใหม่ ปรับใช้คำให้สละสลวย

กรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : นางสาวสุชีรา สายะรัตนชัย

ทักษะการการเขียน การเขียนสามารถช่วยในเรื่องการจำได้ เป็นการเขียนทบทวนจะทำให้รอบคอบและรู้ความหมายที่ถูกต้องของคำที่เขียน และใช้คำได้อย่างถูกต้อง วิธีที่ทำให้จำข้อความได้ดีคือการเขียนออกมา ถ้าพิมพ์ส่วนใหญ่จะพิมพ์ผิด

กรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : นางสาวนันทาวดี แยมเจริญ

ทักษะการการเขียน การเขียนเป็นการถ่ายทอดความคิด ความเข้าใจของผู้เขียนต่อผู้อ่าน เป็นการบันทึกเรื่องราวที่ได้ฟัง ได้อ่าน นำไปสู่การพัฒนาตนเอง การเขียนต้องสะกดคำให้ถูกต้อง ใช้ภาษาที่ถูกต้อง ให้ผู้อ่านเข้าใจได้ง่าย เขียนในสิ่งที่ดี ๆ สร้างสรรค์ ไม่กระทบกระเทือนผู้อื่น ไม่สร้างความเดือดร้อนให้กับผู้อื่นจะก่อให้เกิดประโยชน์

กรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้: นางสาวดวงฤทัย อินลวง

ทักษะการเขียน การเขียนสรุปมาจากการอ่าน หาสาระสำคัญและเขียนให้กะทัดรัด มีใจความสำคัญที่เข้าใจง่าย

กรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้: นางสาวเบญจพร เกตุมณี

ทักษะการเขียน การเขียนมาจากการนำเอาสาระสำคัญหรือสิ่งที่เราเข้าใจมาเขียนและใช้คำที่ถูกต้องเหมาะสม สื่อความหมายให้ถูกต้อง เคยอ่านตำราการเขียน มีทฤษฎี 3 จ คือ

1. จดจ่อ คือ การตั้งใจอ่านและประมวลผลการอ่าน
2. จดจำ คือ การจดจำในเนื้อหาที่เป็นสาระสำคัญ
3. จดบันทึก คือ นำสาระสำคัญมาบันทึกโดยใช้คำที่สละสลวย

กรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้: นางนิตยา เพียงตา

ทักษะการเขียน การเขียนสืบเนื่องมาจากการอ่าน เขียนสรุปเฉพาะเนื้อหาสาระที่สำคัญแล้วจึงเรียบเรียงเรื่องราว และเนื้อหาเหล่านั้นให้สวยงาม

กรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้: นางสาวมนธิชา อร่ามศรี

ทักษะการเขียน เขียนประเด็นสำคัญหลักๆ ก่อนแล้วจึงเขียนบรรยายขยายความเรียบเรียงข้อความใหม่ให้สวยงาม

กรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้: นางสาวสุนารินทร์ พงษ์สิทธิ์

ทักษะการเขียน จากประสบการณ์การทำงานด้านการจัดบันทึกรายงานการประชุมเมื่อก่อนใครพูดอะไรจะจดทุกคำพูดไม่ได้จับประเด็นเพราะการประชุมจะมีเรื่องราวในการพูดมากมายจับประเด็นไม่ทันและไม่ได้ทั้งหมด จึงลองเปลี่ยนใช้วิธี นั่งฟังแล้วจับใจความสำคัญจดบันทึกไว้ไม่จดทุกคำพูด ไม่จดทุกคำทุกประเด็นที่ยกมาพูด ตั้งใจฟังแล้วจดบันทึกแบบจับประเด็นที่สำคัญในการประชุม

เวลาที่เราจะเขียนหนังสืออย่าเขียนให้ตัวเอง เข้าใจตัวเองคนเดียว เราควรคิดว่าเราจะเขียนยังงใ้ผู้อื่นเข้าใจในสิ่งที่เราเขียน

กรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : นางสาวนันทมาลิน ณ นคร

ทักษะการเขียน ในการเขียน เขียนให้ใคร เขียนทำไม เขียนเพื่ออะไร การเขียนเพื่ออ่านเอง ถ้ายังไม่เข้าใจในสิ่งที่สื่อสารก็ยังไม่ต้องเขียนออกมา ก่อนลงมือเขียนเราควรประมวลก่อนว่าจะเขียนเรื่องอะไร เรียงลำดับ 1 2 3 4 5 พอลงมือเขียนจะรู้ว่าเขียนอะไรแล้วจะสามารถบรรยายเพิ่มเติมในเนื้อหาที่เกี่ยวข้องได้ และเขียนตามให้รู้วัตถุประสงค์เราจะสามารถเขียนได้ไม่หลุดประเด็น

การเขียน

1. เขียนให้เข้าใจทั้งตัวเราเอง และผู้รับสาร
2. เขียนสื่อให้เข้าใจความหมายไปในทิศทางเดียวกัน
3. เขียนแล้วทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน พร้อมปรับแก้เพื่อไม่ให้เกิดการเข้าใจผิด

การเขียนเพื่อให้ผู้อื่นเข้าใจไม่ใช่การเขียนให้จบๆ ไป การเขียนเกิดจากการประมวลมาจากการฟัง การอ่าน และการวิเคราะห์ความเข้าใจ

ประธานกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : นางสาวกุลนิตดา สายสอน

ทักษะการเขียน การเขียนหรือการพิมพ์หนังสือราชการ คือหน้าตาของการบริการที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งเพราะหากมีการส่งหรือเผยแพร่ออกไปแล้วผิดก็จะย้อนกลับมาถึงผู้จัดทำ

การเขียนมีเทคนิควิธีการต่างๆ เพื่อนำมาพัฒนาตนเอง

1. การเขียนสรุปสั้นๆ ให้ได้ใจความก็สามารถดึงดูดความสนใจได้
2. การค้นหาตัวอย่างการเขียนเพื่อมาเป็นแนวทางในการเขียนที่ดีและปรับให้สอดคล้องกับเรื่องที่กำลังเขียนหรือพิมพ์
3. การใช้ข้อความหรือคำศัพท์ ควรหาความหมาย ตรวจสอบความเหมาะสมของคำแล้วนำมาใช้ให้ถูกหลัก
4. ข้อความที่เขียนควรตรวจสอบก่อนว่าใช้คำสุภาพ ถูกต้อง เหมาะสมหรือไม่
5. การเขียนหนังสือเพื่อการสื่อสารกันควรเขียนให้เข้าใจว่าเราต้องการอะไรจากผู้รับ และต้องเขียนให้ผู้รับเข้าใจว่าเราต้องการอะไร

การอ่าน และ การเขียน ควรมองให้เห็นเป็นภาพอย่างเป็นขั้นเป็นตอนตามลำดับว่าจะต้องทำอะไรทำยังไงต่อไป ถ้ามองเห็นเป็นภาพก็จะเข้าใจ สามารถเขียนตามลำดับได้ซึ่งเป็นอีกเทคนิควิธีการหนึ่ง

สรุปประเด็นแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หัวข้อบุคลิกภาพทางการสื่อสาร

กรรมการและเลขานุการ : นางสาวธัญวรัตน์ โพธิ์ศรี

บุคลิกภาพทางกาย การแต่งกายที่เหมาะสม ถูกกาลเทศะพร้อมที่จะให้บริการ และการมีสุขภาพที่แข็งแรงสมบูรณ์

บุคลิกภาพทางอารมณ์ การแสดงออกทางอารมณ์มีความสำคัญที่สุดในการบริการ เพราะการสื่อสารอารมณ์จะแสดงออกทางสีหน้า และท่าทางซึ่งจะมีผลต่อความรู้สึกของผู้มารับบริการ ควรควบคุมอารมณ์ อารมณ์ให้มาๆเพราะจะส่งผลดี และผลเสียต่อตัวเราเองและผู้มารับบริการ ให้ใจเย็นๆ ค่อยๆพูด ค่อยๆทำเก็บอาการ อย่าแสดงกิริยาที่ไม่สุภาพ ให้ความรู้สึกในการบริการเสมือนพบกันเป็นครั้งแรก จะเกิดความประทับใจทั้งสองฝ่าย

กรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : นางนิตยา เพียงตา

บุคลิกภาพทางกาย

- การแต่งกายให้ถูกกาลเทศะ ไม่สั้น ไม่โป้เกินไปในสถานที่ราชการ
- การดูแลความสะอาดของร่างกาย สรรวร่างกาย
- การรู้จักแต่งหน้า แต่งกายเพื่อพัฒนาบุคลิกภาพที่มองจากภายนอก เพื่อสร้างความสดชื่นให้ผู้พบเห็น

บุคลิกภาพทางอารมณ์

- รู้จักปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ ทำความเข้าใจผู้อื่น ต้องรู้จักเข้าใจผู้อื่นให้มากขึ้น
- วิเคราะห์ตัวเอง โดยรับฟังความคิดเห็นจากผู้อื่นแล้วนำมาปรับปรุง
- รู้จักเก็บอารมณ์ ปรับน้ำเสียง เปลี่ยนท่าทางและคำพูด

กรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : นางสาวนันทาวดี แยมเจริญ

การสื่อสารที่ดี จะสามารถโน้มน้าวผู้อื่นให้รับฟังความคิดเห็นของตนเองได้ดี การทักทายปราศรัยเป็นมารยาทสำคัญ ไม่ว่าจะเกิดจากการกระทำโดยกิริยา หรือวาจาจะสามารถสื่อโมติริจิตไปสู่ผู้ที่ได้รับการทักทาย ให้รู้สึกประทับใจ มิตรภาพจะเกิดได้อย่างรวดเร็ว มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ช่วยให้เข้ากับบุคคลอื่นได้ง่าย ในสถานที่ทำงาน ยอมรับฟังคำวิจารณ์จากผู้อื่น นำมาปรับปรุงตนเอง อดทนต่อความคิดเห็นของผู้อื่นที่ขัดแย้งกับตน ช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีในหน่วยงาน ส่งผลให้การทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น นำมาสู่ผลดีในการปฏิบัติงาน

กรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : นางสาวดวงฤทัย อินสง

บุคลิกภาพทางกาย การแต่งกายให้สะอาด แม้กระทั่งร่างกายก็ควรสะอาดไม่ให้มีกลิ่นตัว แต่งกายให้สุภาพไม่แต่งกายให้สั้น หรือรัดแน่นเกินไป

บุคลิกภาพทางอารมณ์ จากประสบการณ์ด้านอารมณ์ หน่วยงานหนึ่งจะถึงเวลาพักกลางวันแล้ว แต่มีผู้มาขอรับบริการซึ่งผู้ที่มารับบริการก็ทำงานมาด้วยความรีบร้อนใจแต่เราผู้บริการก็ปฏิเสธว่าพักเที่ยงทานข้าวแล้วให้รอป่วย ซึ่งอยากให้เรารู้จักสละเวลาบ้างไม่ได้เสียเวลามากสอบถามก่อนก็ได้ว่ามาทำอะไรแล้วบริการให้เสร็จก่อน

กรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : นางสาวสุชีรา สายะรัตนชัย

บุคลิกภาพทางกาย first impression ความประทับใจเมื่อแรกเห็น บุคลิกภาพเป็นสิ่งสำคัญ ดูจากภายนอกให้ดูดีไว้ก่อน ทักษะคติในการที่เราพบเจอใคร เราจะมองคนที่ดูดีก่อน ทั้งๆ ที่ยังไม่ได้รู้จัก หรือบางทีคนฟังอาจจะได้ยินได้ฟังอะไรมาแต่เมื่อมาพบเจอเราพูดคุยก็ทำให้อารมณ์ลดลงได้ ฉะนั้นการสร้าง ความประทับใจเมื่อแรกเห็นถือว่าเป็นสิ่งสำคัญ

บุคลิกภาพทางอารมณ์ การคิดดีจะทำให้การแสดงออกทางสีหน้า แววตาไปในทิศทางเดียวกัน จิตใจที่คิดร้ายจะแสดงกิริยาออกทางภายนอก บางครั้งเราจะไม่รู้อารมณ์ตัวเองเพราะฉะนั้นเราควบคุมอารมณ์ของตัวเองในขณะที่พูดให้ดี ความคิดดีจะทำให้เรามีจิตใจที่แจ่มใสและจะแสดงออกถึงบุคลิกภาพที่ดี

กรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : นางสาวนันทมาลิน ณ นคร

การทำงานในห้องสมุดต้องพบปะกับทุกส่วนโดยตรง ใช้ความรู้ความเข้าใจในงานเพื่อสื่อสาร ถูกฝึกให้มีจิตบริการที่ดี เรื่องการแสดงออกหน้าตาสีหน้า ท่าทางในการให้บริการ การแต่งกาย บางทีการใส่ชุดยูนิฟอร์มก็ทำให้ดูดีน่าเชื่อถือ การปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการเพราะทุกท่านมีหลากหลายปัญหาและหลากหลายความต้องการ

บุคลิกภาพทางกายที่ดี

- การแต่งตัวดี สะอาด มองแล้วจะได้รับความน่าเชื่อถือ การแต่งกายสำคัญ ความเกรงใจเกิดขึ้นตั้งแต่การแต่งตัว

- การดูแลรูปร่างเป็นสิ่งสำคัญ เป็นการเสริมสร้างความมั่นใจในตนเองเราจะรู้สึกดูดี และมีความมั่นใจ

กรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : นางสาวนันทมาลิน ณ นคร (ต่อ)

บุคลิกภาพทางอารมณ์ ผู้มารับบริการทุกคนจะตัดสินเราเป็นครั้งแรก การพูดคุยควรผ่อนคลาย อบอุ่นเบาให้การช่วยเหลือ จิตใจต้องไม่คิดแบ่งแยก สีหน้าท่าทางแสดงออกถึงอารมณ์เราต้องควบคุม ถ้าน้ำตาก็ควรยืม พบเจอใครเป็นครั้งแรกไม่ควรอารมณ์เสีย

สิ่งที่ทำให้พฤติกรรมเปลี่ยน คือ เพื่อนร่วมงาน ดูพฤติกรรม ปรับตัวตาม พยายามเข้าหากันให้ถูกจังหวะพิจารณาตามสถานการณ์ การยอมรับผิดต่อกัน มนุษย์เราสามารถเปลี่ยนแปลงตัวเองได้ตลอดเวลา

การใช้ใจ มีสติ การรักษาความมั่นใจสัญญากับผู้มารับบริการ การพูดดี คิดดี ต้องปฏิบัติดี ด้วยและจุดบริการไม่ควรว่างมีผู้รองรับบริการพร้อมจัดการแก้ไขปัญหาให้ตรงจุด

กรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : นางสาวมนธิชา อร่ามศรี

บุคลิกภาพทางกาย การแต่งกายสะอาด แต่งการให้เหมาะสมดูดี

บุคลิกภาพทางอารมณ์ การมีอารมณ์ดี ร่าเริงแจ่มใส การปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่น การแยกแยะเรื่องส่วนตัวกับเรื่องงาน ไม่แสดงออกทางสีหน้า อยู่กับตัวเองเพื่อปรับอารมณ์

ในแต่ละวันที่เราทำงานเราไม่รู้หรอกว่าใครกับเรื่องราวอะไรมาบ้าง และผู้อื่นก็ไม่รู้ว่าเราเจอกับอะไรมาบ้าง เราควรควบคุมอารมณ์ตัวเองไม่เอาอารมณ์ไปใส่กับผู้อื่น เทคนิคคือ การปรับตัวให้เข้าใจผู้อื่นมากๆ คนเราเจอกับเรื่องราวหนักเบาไม่เท่ากัน ต้องรู้จักแยกแยะและปรับอารมณ์ตนเอง

กรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : นางสาวณัฐพัชร์ คล้ายสมบัติ

นอกจากการแต่งกายเหมาะสม การแต่งหน้าสวยงามแล้ว น้ำเสียง ท่าทางการพูดคุยก็มีความสำคัญในการดึงดูดความสนใจของผู้ฟังด้วย

เราสามารถพัฒนาบุคลิกภาพการสื่อสารได้ด้วยการพูด การยิ้ม การแสดงท่าทางต่างๆ ผ่านหน้ากระจก เพื่อเป็นการสำรวจตนเองอยู่เสมอ

กรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : นางสาวนันทมาลิน ณ นคร

ถ้าเรารู้จักยอมรับผิด รู้จักขอโทษ และรู้จักปรับแก้ ยอมรับในความสัมพันธ์จะทำให้อารมณ์ที่มีต่อกันลดลงและมีความสุขในการอยู่ร่วมกัน

ประธานกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : นางสาวกุลนัฏดา สายสอน

บุคลิกภาพทางกาย

- กิริยา ท่าทาง มารยาทที่แสดงออกในการให้บริการ
- การไหว้ คือ สิ่งทำให้รู้สึกน่าเอ็นดู
- ความเอาใจใส่กับการให้บริการเวลาที่เรารับบริการให้นึกถึงใจเขาใจเราว่าเราอยากได้อะไรจากเขาแบบไหน เราก็ต้องให้บริการแบบนั้นเหมือนที่เรายากได้รับ
- รอยยิ้ม การทักทาย การแสดงอารมณ์แรกพบที่ดีจะสามารถลดระดับความรุนแรงลงได้ รอยยิ้มจะสร้างมิตรภาพ

บุคลิกภาพทางอารมณ์

- รู้จักควบคุมอารมณ์ตนเองให้ได้ ไม่ว่าเราจะเจอสถานการณ์ใดหากเราสามารถควบคุมตนเองได้เราจะรับมือได้กับทุกอย่าง
- ตั้งสติก่อนการทำงาน
- แยกปัญหาส่วนตัว กับเรื่องงานให้ได้เพื่อควบคุมอารมณ์
- รู้จักเปิดใจยอมรับคำตำหนิของผู้อื่น
- การอยู่ร่วมกันไม่ควรแสดงกิริยา ท่าทางที่ทำให้เสียบรรยากาศ เสียสถานการณ์

เทคนิควิธีการควบคุมตนเองเวลาที่มีอารมณ์ ปรับตัวเองให้ได้ก่อน และตั้งบรรยากาศให้น่าอยู่ร่วมกัน

1. การเปิดเพลงฟัง
2. การมีสติคิดเสมอว่าเราไม่มีสิทธิ์ที่จะเอาอารมณ์ส่วนตัวของเราไปลงกับผู้อื่น
3. การเปิดใจยอมรับในมุมมองของผู้อื่น ยอมรับในเสียงสะท้อนว่าทำไมเค้าถึงคิดกับเราแบบนั้น คิดเสมือนว่าเราเป็นผู้นั้น พยายามมองตัวเองในมุมที่เค้ามองเห็น เราเองจะได้ปรับอารมณ์ และพฤติกรรมของเราได้
4. ยอมให้เป็นแล้วทุกอย่างจะเย็นลงได้

กรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : นางนิตยา เพียงตา

การถอนหายใจลึกๆ แล้วรู้จักยอมรับตัวเอง การควบคุมอารมณ์มองสิ่งรอบๆ และอย่าคิดเอาแต่ความต้องการของตนเองเป็นหลัก

สรุปประเด็นแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หัวข้อ ช่องทางการสื่อสาร

กรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้: นางสาวนันทาวดี แยมเจริญ

การเขียน เป็นช่องทางหนึ่งในการสื่อสาร ที่ต้องการถ่ายทอดความคิด ความเข้าใจ และประสบการณ์ของตนเองต่อผู้อ่าน การเห็น การได้ยิน การได้กลิ่น การสัมผัส การลิ้มรส ล้วนเป็นช่องทางการสื่อสาร การสื่อสารภายในหน่วยงาน เป็นช่องทางการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ด้วยการ พูด เขียน แสดงลักษณะท่าทาง ฯลฯ เพื่อสร้างความเข้าใจอันดี การถ่ายทอดความรู้ ที่ถูกต้อง เป็นการสร้างมิตรภาพที่ดีภายในหน่วยงาน และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

กรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้: นางสาวเบญจพร เกตุมณี

ในยุคปัจจุบันเป็นยุคของเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วมในด้านต่าง ๆ ดังนั้นช่องทางการสื่อสารจึงมีมากขึ้นจากแต่ก่อน ช่องทางการสื่อสารนอกจากจะสื่อสารผ่านบุคคลถึงบุคคล ผ่านตัวอักษร บ้ายประกาศต่าง ๆ แล้ว นอกจากนั้นยังมีผ่านโทรศัพท์มือถือเคลื่อนที่ แอปพลิเคชันต่างๆ อินเทอร์เน็ต mail และผ่านวิดีโอคอนเฟอร์เรนซ์ซึ่งจะช่วยให้เรื่องของความสะดวก รวดเร็ว และลดข้อผิดพลาดในการสื่อสารได้

กรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้: นางสาวมนธิชา อร่ามศรี

ช่องทางในการสื่อสารมีหลายช่องทางทั้งทางโซเชียล Facebook, Line อาจไม่ชัดเจน หากข้อมูลไม่ถูกต้องครบถ้วนอาจทำให้ความเข้าใจผิดพลาดได้ การสื่อสารกันด้วยตัวหนังสือถือว่าสำคัญที่สุดเป็นเอกสารที่มีความชัดเจนกว่าช่องทางอื่น

กรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้: นางนิตยา เพียงตา

การสื่อสารควรใช้วิธีการพูดคุย เพื่อให้ได้ทราบถึงบริบทอื่นนอกจากการแชทผ่าน App ต่างๆ การสื่อสารทาง Line ถึงจะคุยสะดวก รวดเร็ว แต่สื่อไม่ได้หมดตัวหนังสือไม่ได้สื่อถึงอารมณ์ของผู้พูด ซึ่งไม่ตรงกับความรู้สึกจริงๆ การสื่อสารในองค์กรช่องทางนี้ถึงจะสะดวก แต่ก่อนส่งควรตรวจสอบเนื้อหาข้อความดูก่อนว่าข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์ก่อนที่จะส่งสารออกไป ฉะนั้นการสื่อสารทางการพูดคุยชัดเจนที่สุดเพราะเห็นทั้งอารมณ์และการทำความเข้าใจพร้อมกัน ถ้าการสื่อสารทาง Facebook ถือเป็นการสื่อสารระบายหรือการผ่อนคลาย

กรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : นางสาวสุชีรา สายรัตนชัย

การสื่อสารมีหลายช่องทางแต่ละช่องทางให้ประโยชน์กับเราทั้งสิ้น ข้อความในการสื่อสารควรมีความละเอียด รอบคอบ ถ้าเป็นช่องทางการสื่อสารทาง Line ต้องตรวจสอบข้อความให้ชัดเจนก่อนหากจะส่งเอกสารที่เป็นทางการเพื่อเป็นหลักฐานจะใช้วิธีพิมพ์ใน Note ลงวันที่ เรื่อง เรียน ชื่อหน่วยงานเป็นวิธีหนึ่งที่ทำในการสื่อสาร แต่จะแจ้งเสมอว่าหากไม่เข้าใจตรงไหนให้ถาม การสื่อสารส่งผ่านทาง Line ควรใช้คำให้เหมาะสมกับผู้ส่งไป ถ้าสำคัญ และจำเป็นมากควรโทรศัพท์สื่อสารกัน

กรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : นางสาวดวงฤทัย อินลวง

ช่องทางการสื่อสารจะใช้วิธีสื่อสารกับตัวบุคคลดีกว่า ถ้ามีเรื่องด่วนก็จะแจ้งข่าวสารผ่านทาง Line หรือบุคคลนั้นโดยตรง

กรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : นางสาวณัฏฐพัชร คล้ายสมบัติ

การสื่อสาร มี 2 แบบ

1. แบบทางการ เป็นหนังสือราชการ ใช้ภาษาแบบเป็นทางการ
2. แบบไม่เป็นทางการ เป็นการสนทนา พูดคุยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย

หัวใจสำคัญของการสื่อสาร คือ การสร้างกลุ่มขึ้นมาเพื่อการสื่อสาร

กรรมการและเลขานุการ : นางสาวธัญวรัตน์ โพธิ์ศรี

ช่องทางการสื่อสารเน้นการพูดคุย เพื่อให้ได้ข้อมูลทำความเข้าใจตรงกัน ผู้ให้บริการต้องมีข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ

ช่องทางการประชาสัมพันธ์ ควรมีเนื้อหาสาระที่สำคัญ ใจความที่ต้องการสื่อสารเน้นให้เด่นชัด รูปแบบของบอร์ดควรมีการปรับปรุงให้มองเห็นน่าสนใจ

Facebook, Line ทั้งสองช่องทางนี้ใช้เพื่อการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เพื่อการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร สอบถาม ติดตาม และการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการมากแต่ควรใช้คำให้สุภาพเหมาะสม

กรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : นางสาวสุนารินทร์ พงษ์สิทธิ์

การมีช่องทางการสื่อสารที่ทำให้เกิดความเข้าใจและรับทราบโดยทั่วกัน เสนอช่องทางการสื่อสาร ที่มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการใช้งาน แบบฟอร์มต่างๆ ที่มีการแจ้งเวียนให้ผ่านทางช่องทางนี้แบบเข้ามาทราบเลยว่ามีเปลี่ยนแปลงเอกสารราชการใดบ้าง แบบเข้ามาช่องทางนี้สามารถรู้ทั่วกันทั้งวิทยาเขต

กรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : นางสาวนันทมาลิน ณ นคร

การสื่อสารควรสื่อสารให้เป็นกลาง และเราจะต้องทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ การสื่อสารที่มีการส่งออก และมีการตอบรับจะทำให้มีผลในการพัฒนาการสื่อสารมากที่สุด และสามารถเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ การใช้วิธีการพูดให้ถูกต้อง และถูกกาลเทศะการใช้ภาษาในการสื่อสารควรต้องระมัดระวังการสื่อสารมี 2 แบบ

1. One Way การติดประกาศ
2. Two Way การพูดคุย เป็นสิ่งสำคัญในการสื่อสาร

การประชุมจะทำให้การสื่อสารเกิดความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน ทำให้รู้ข้อมูลเดียวกันเป็นช่องทางการสื่อสารที่แพร่กระจายได้ทั่วถึงที่สุด ทำให้ตอบได้ในแบบเดียวกันในข้อมูลที่เหมือนกัน

การสื่อสารทางช่องทางการใช้ Internet อย่าลืมว่าเรากำลังติดต่อกับบุคคลที่มีตัวตนการสื่อสารควรมีมารยาทรู้ว่าเราอยู่ส่วนไหนในพื้นที่ เคารพเวลาและการใช้คำพูด

ประธานกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : นางสาวกุลนัดดา สายสอน

ช่องทางการสื่อสารผ่านหนังสือ โทรศัพท์ โทรสาร Line การประชาสัมพันธ์

การสื่อสารผ่านตัวหนังสือ ข้อมูลต้องถูกต้อง ชัดเจน การใช้คำทางราชการควรสุภาพ ทำให้ผู้รับสารไม่รู้สึกว่าการสั่งการให้อ่านแล้วรู้สึกว่าเป็นการแนะนำ

การสื่อสารผ่านโทรศัพท์ คำทักทายในการรับสาย มารยาทในการพูด พูดด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวลมารยาทในการรับสายไม่ควรปฏิเสธการให้ข้อมูลการบริการในสายผู้รับควรหาข้อมูลตอบและใช้คำพูดแสดงถึงความเอาใจใส่ไม่ปฏิเสธการบริการ

การสื่อสารทางโทรสารสมัยก่อนการนำส่งเอกสารทางโทรสารจะมีการพิมพ์ใบปะหน้าเอกสารนำส่ง ใบนำส่งมีความสำคัญเช่นกัน เมื่อผู้รับต้องการติดต่อกลับเพื่อสอบถามข้อมูล และยังสามารถเก็บไว้เพื่อการสืบค้นการส่งสารได้

ประสบการณ์การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : นางสาวกุลนัตดา สายสอน (ต่อ)

การสื่อสารทาง Line ปัจจุบันเราใช้การสื่อสารทางนี้มากที่สุดเพราะสะดวก แต่ควรใช้ในการส่งงานด่วนแต่ไม่สำคัญ ส่งเพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสาร กำหนดการต่างๆ หรือเพื่อการนัดหมาย การชี้แจง หากมีเรื่องสำคัญควรโทรแจ้งตัวบุคคลเพราะบางครั้งส่งไปอาจไม่ได้เปิดอ่าน

การพิมพ์ Line ก่อนพิมพ์แจ้งข้อความสำคัญควรพิมพ์ส่งใน Line สำรองก่อนเพื่อช่วยกันตรวจทำความเข้าใจในการสื่อสารก่อนส่งไปแจ้งจริง เพื่อความถูกต้อง และความเข้าใจร่วมกัน

บอร์ดประชาสัมพันธ์เน้นข้อความหรือสิ่งที่ผู้สื่อสารต้องการสื่อให้ใหญ่ ชัดเจน อาจเป็นข้อความสั้นที่มีจุดมุ่งหมายให้สะดุดตา และตกแต่งให้เกิดความสวยงาม สร้างความน่าสนใจในรูปแบบของการพิมพ์ป้ายประชาสัมพันธ์ การใช้สีสันในป้ายให้ดึงดูดความสนใจ

การประชุมถือว่าเป็นช่องทางที่แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และสร้างความเข้าใจร่วมกัน อาจไม่รู้เหมือนกันทั้งหมด แต่รู้ร่วมกัน เข้าใจร่วมกัน หน่วยงานก็ควรกลับไปประชุมร่วมกัน และเอาเทคนิคไปใช้ในแต่ละแผนงาน

Website ถือเป็นสิ่งสำคัญที่ควรใช้ในการนำเสนอ

การสื่อสารที่ทำไปทุกช่องทางแล้ว ทำแล้วแต่ความสนใจจากผู้รับเราไม่สามารถควบคุมได้ หน้าที่คือเราต้องทำทุกช่องทางให้ผู้รับสามารถเข้าถึงได้

กรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : นางสาวนันทมาลิน ฉนวน

อุปสรรคของการสื่อสารในองค์กร

1. การรับรู้ที่แตกต่าง ก่อนการสื่อสารควรทำความเข้าใจให้มากๆ ก่อนการส่งต่อ
2. การบิดเบือนข้อมูลข่าวสาร การส่งต่อข้อมูลเป็นทอด ข้อมูลอาจตกหล่นกว่าจะถึงผู้รับคนสุดท้าย
3. การกลั่นกรองเป็นอุปสรรคที่สำคัญ การพูดโดยไม่รู้ต้นสายปลายเหตุทำให้เกิดผลเสีย
4. จังหวะในการสื่อสารบางอย่างควรรับรู้พร้อมกัน บางอย่างควรรับรู้ตามจังหวะเวลาที่เหมาะสม

กรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : นางสาวนันทมาลิน ฉนคร (ต่อ)

การป้องกันไม่ให้เกิดปัญหา

1. การฟังที่ดี จับประเด็น การรับรู้ถึงความรู้สึก การดูปฏิกิริยา
2. การตอบสนองที่ดี การให้ข้อมูลย้อนกลับการทำความเข้าใจ ให้เกียรติซึ่งกันและกัน
3. การพัฒนาทักษะที่ดี การคิดก่อนส่ง การกำหนดเป้าหมายในการสื่อสาร
4. การติดตามผลในการสื่อสาร
5. การวางแผนก่อนการสื่อสาร
6. การรักษาคำพูด ทำตามสิ่งที่พูด
7. การรักษามารยาทในการส่งสาร การดูเวลาที่เหมาะสมในการสื่อสาร

*** **

องค์ความรู้ที่น่าสนใจเพิ่มเติมจากการค้นคว้าในช่องทางการสื่อสาร

กฎหลักของมารยาทเน็ต

เอกสารประกอบการเสวนา “กติกาพลเมืองชาวเน็ต”

ที่มา : หนังสือมารยาทเน็ต(Netiquette)

โดย เวอร์จิเนีย เซีย

- กฎข้อที่ 1 อย่าลืมที่กำลังติดต่อกับคนที่มีตัวตนจริงๆ
- กฎข้อที่ 2 การสื่อสารออนไลน์ให้ยึดมาตรฐานความประพฤติเดียวกับการสื่อสารในชีวิตจริง
- กฎข้อที่ 3 รู้ว่าคุณอยู่ที่ไหนในไอบอร์สเปซ
- กฎข้อที่ 4 เคารพเวลาและการใช้แบนด์วิธ
- กฎข้อที่ 5 ทำให้ตัวเองดูดีเวลาออนไลน์
- กฎข้อที่ 6 แบ่งปันความรู้ของผู้เชี่ยวชาญ
- กฎข้อที่ 7 ช่วยกันควบคุมสงครามการใส่ร้าย
- กฎข้อที่ 8 เคารพความเป็นส่วนตัวของผู้อื่น
- กฎข้อที่ 9 อย่าใช้อำนาจในทางไม่สร้างสรรค์
- กฎข้อที่ 10 ให้อภัยในความผิดพลาดของผู้อื่น

ภาพกิจกรรมการจัดการความรู้สายสนับสนุน

ปีการศึกษา 2559

คณะกรรมการจัดการความรู้สายสนับสนุน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตอุเทนถวาย
ประจำปีการศึกษา 2559



ภาพกิจกรรม

คณะกรรมการจัดการความรู้สายสนับสนุน ร่วมกันระดมสมองวิเคราะห์องค์ความรู้
ที่จำเป็น จัดทำแผนการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา 2559 ร่วมกันเพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดี
และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันให้ดียิ่งขึ้น



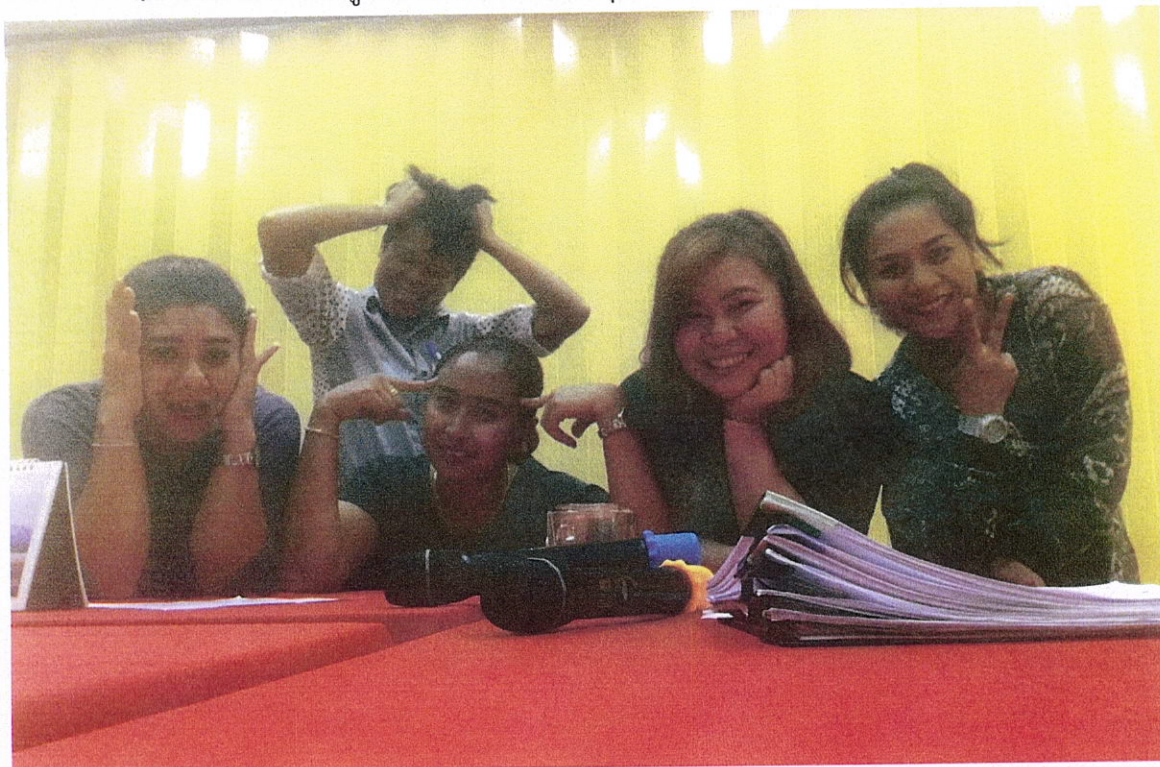






ภาพกิจกรรม

คณะกรรมการจัดการความรู้สายสนับสนุน ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้
 “ การพัฒนาการสื่อสารเพื่องานบริการที่ดี ”
 (ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน บุคลิกภาพในการสื่อสาร และช่องทางการสื่อสาร)



ภาพกิจกรรม

คณะกรรมการจัดการความรู้สายสนับสนุน ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

“ การพัฒนาการสื่อสารเพื่องานบริการที่ดี ”

(ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน บุคลิกภาพในการสื่อสาร และช่องทางการสื่อสาร)



ภาพกิจกรรม

คณะกรรมการจัดการความรู้สายสนับสนุน ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

“ การพัฒนาการสื่อสารเพื่องานบริการที่ดี ”

(ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน บุคลิกภาพในการสื่อสาร และช่องทางการสื่อสาร)

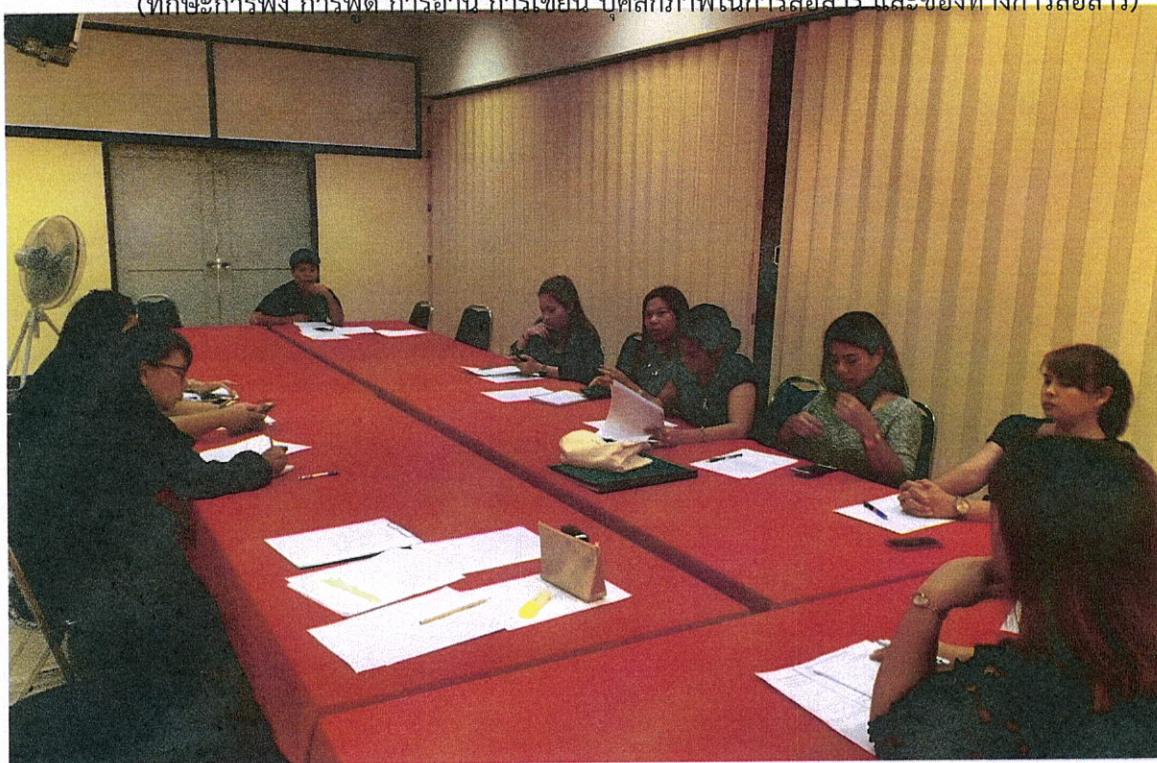


ภาพกิจกรรม

คณะกรรมการจัดการความรู้สายสนับสนุน ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

“ การพัฒนาการสื่อสารเพื่องานบริการที่ดี ”

(ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน บุคลิกภาพในการสื่อสาร และช่องทางการสื่อสาร)



ภาพกิจกรรม

คณะกรรมการจัดการความรู้สายสนับสนุน ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

“ การพัฒนาการสื่อสารเพื่องานบริการที่ดี ”

(ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน บุคลิกภาพในการสื่อสาร และช่องทางการสื่อสาร)



ภาพกิจกรรม

คณะกรรมการจัดการความรู้สายสนับสนุน ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้
“ การพัฒนาการสื่อสารเพื่องานบริการที่ดี ”
(ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน บุคลิกภาพในการสื่อสาร และช่องทางการสื่อสาร)



คณะกรรมการจัดการความรู้สายสนับสนุน ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้
 “ การพัฒนาการสื่อสารเพื่องานบริการที่ดี ”
 (ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน บุคลิกภาพในการสื่อสาร และช่องทางการสื่อสาร)



ภาพกิจกรรม

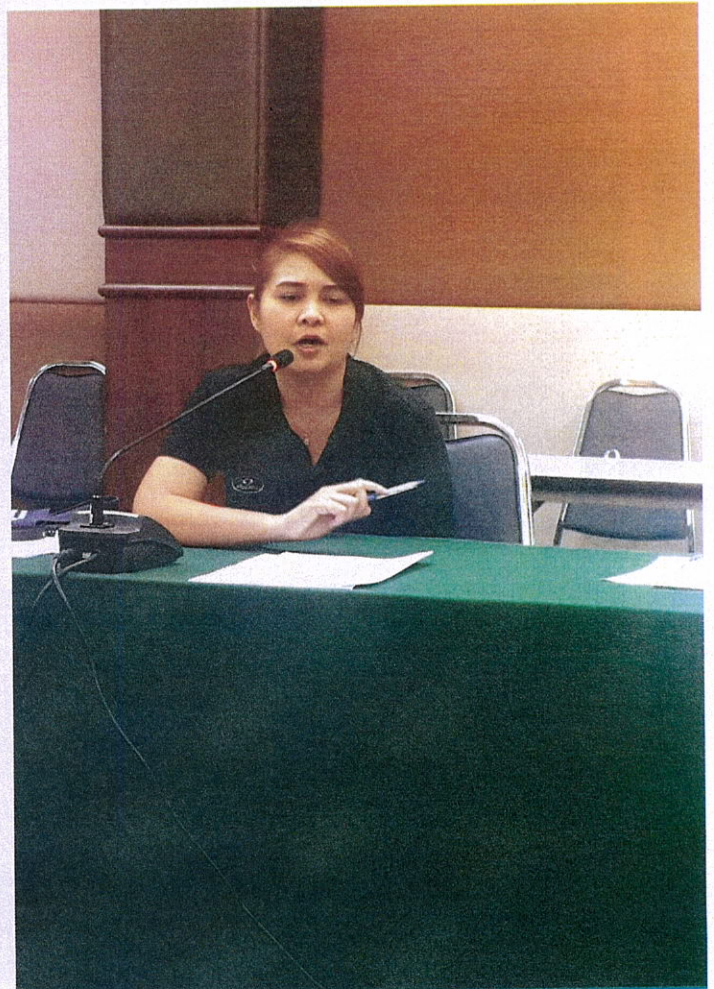
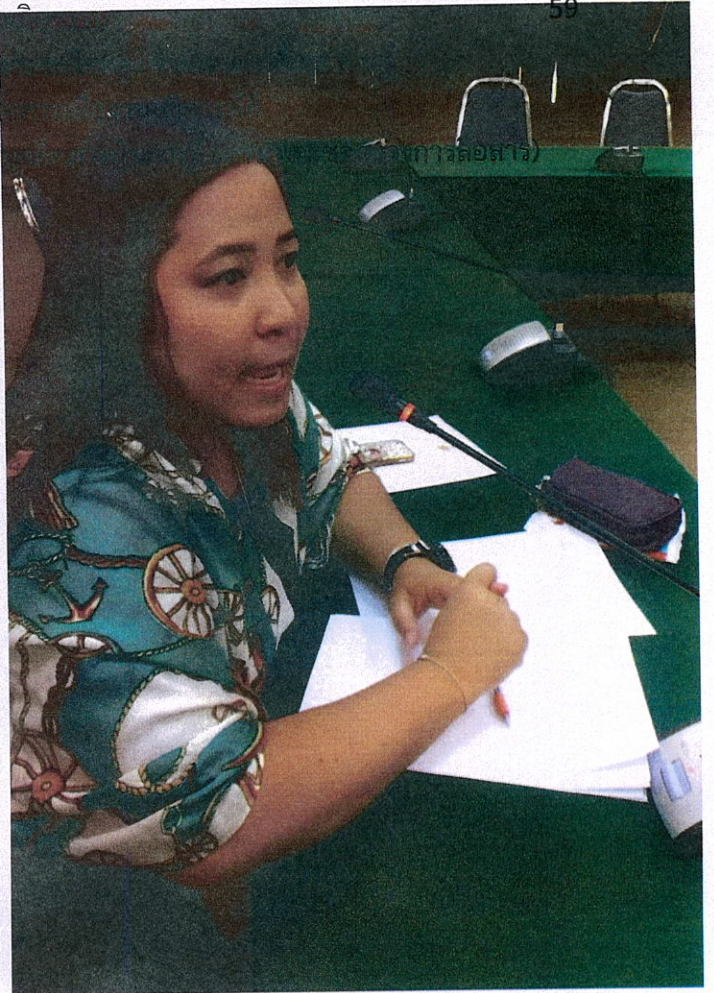
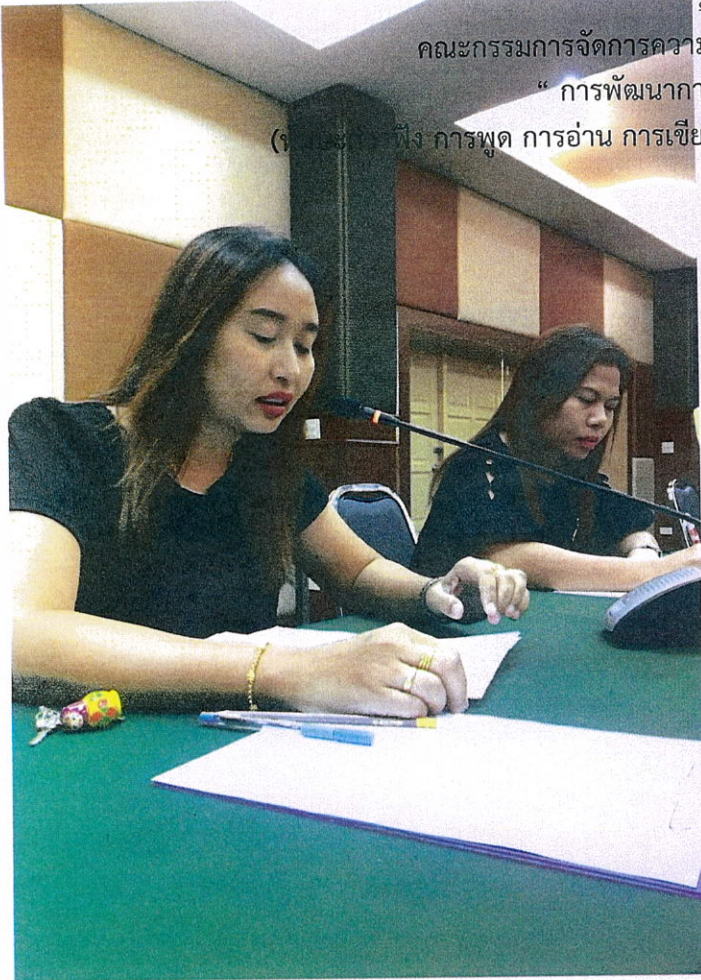
คณะกรรมการจัดการความรู้สายสนับสนุน ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

“ การพัฒนาการสื่อสารเพื่องานบริการที่ดี ”

(ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน บุคลิกภาพในการสื่อสาร และช่องทางการสื่อสาร)



ภา
คณะกรรมการจัดการความรู้
“ การพัฒนาการ
(งาน) ฟัง การพูด การอ่าน การเขียน



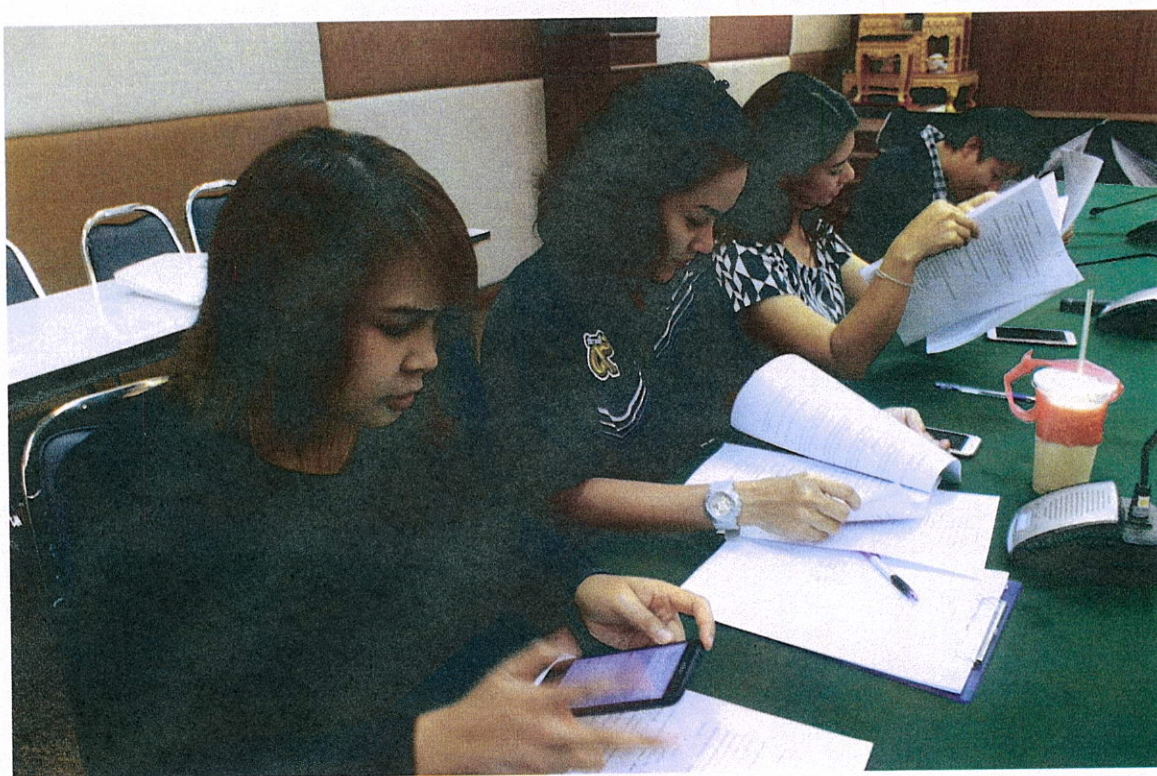
ภาพกิจกรรม

คณะกรรมการจัดการความรู้สายสนับสนุน ร่วมกันสรุปประเด็นความรู้
และประมวลผลองค์ความรู้ที่ได้รับใน “ การพัฒนาการสื่อสารเพื่องานบริการที่ดี ”



ภาพกิจกรรม

คณะกรรมการจัดการความรู้สายสนับสนุน ร่วมกันสรุปประเด็นความรู้
และประมวลผลองค์ความรู้ที่ได้รับใน “ การพัฒนาการสื่อสารเพื่องานบริการที่ดี ”



ภาพกิจกรรม

คณะกรรมการจัดการความรู้สายสนับสนุน ร่วมกันสรุปประเด็นความรู้
และประมวลผลองค์ความรู้ที่ได้รับใน “ การพัฒนาการสื่อสารเพื่องานบริการที่ดี ”



ภาพกิจกรรม

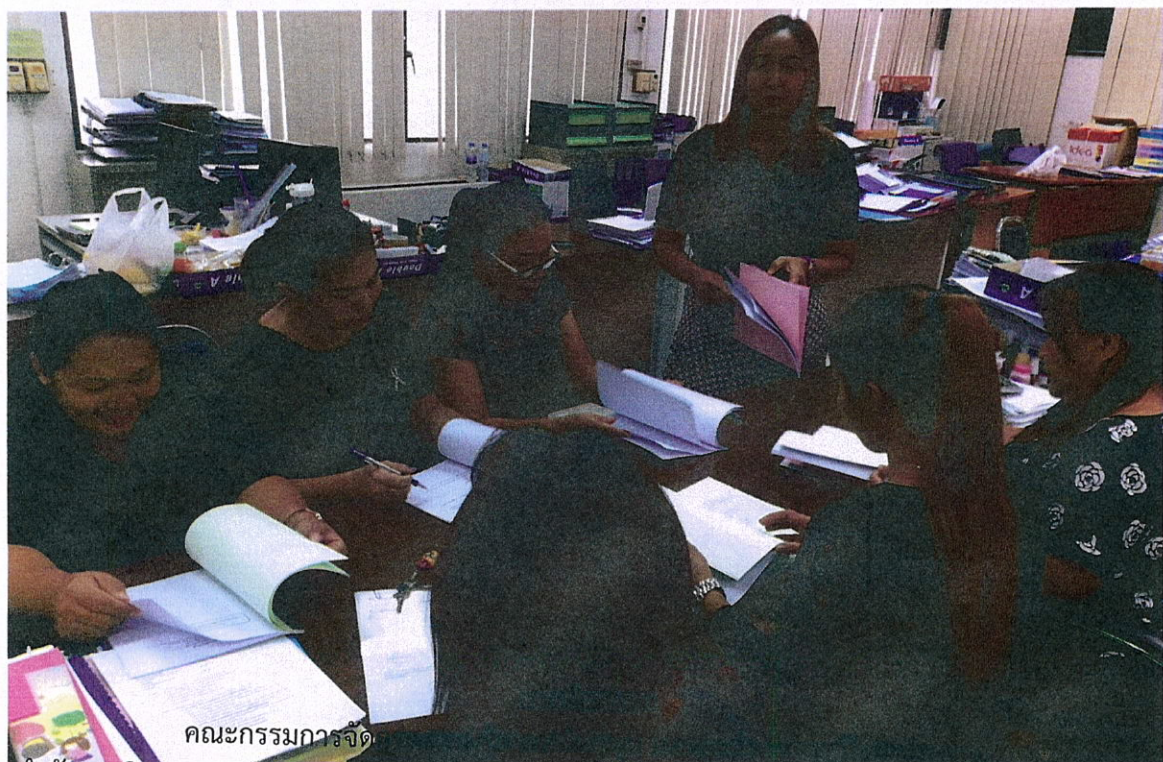
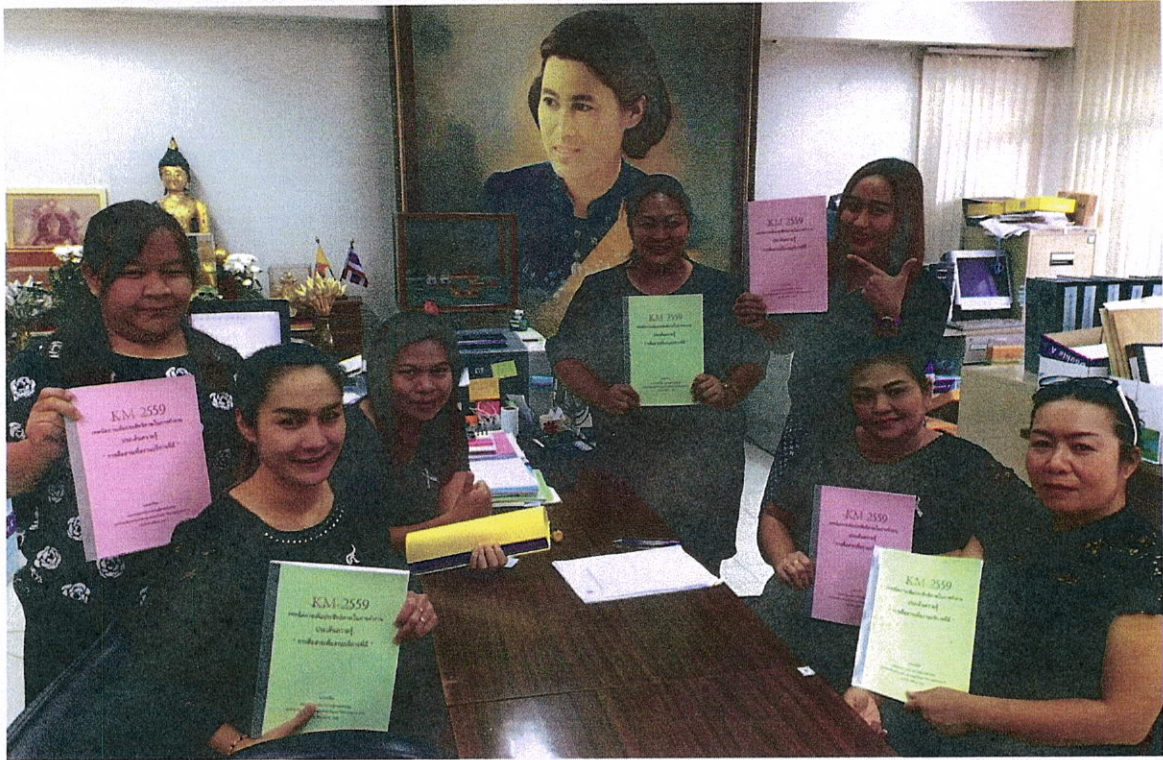
คณะกรรมการจัดการความรู้สายสนับสนุน ร่วมกันสรุปประเด็นความรู้
และประมวลผลองค์ความรู้ที่ได้รับใน “ การพัฒนาการสื่อสารเพื่องานบริการที่ดี ”



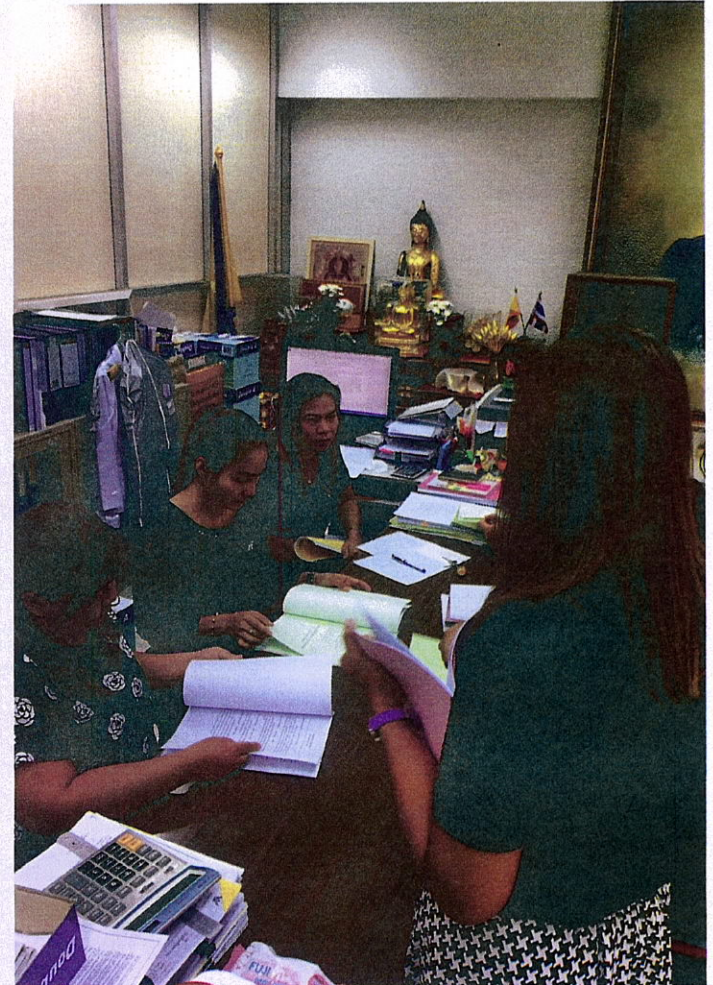
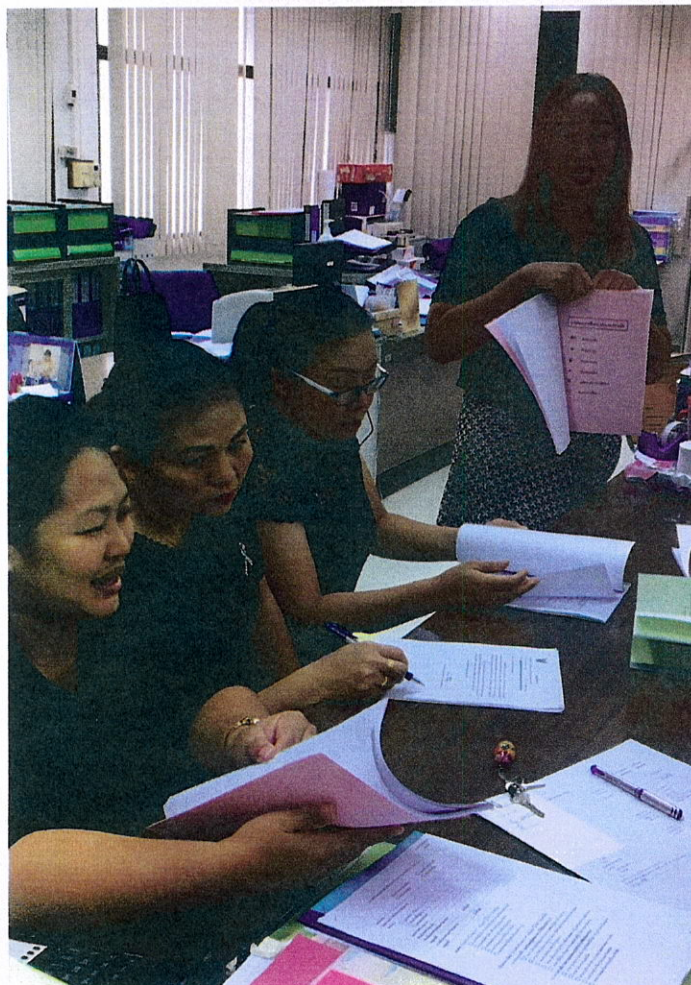
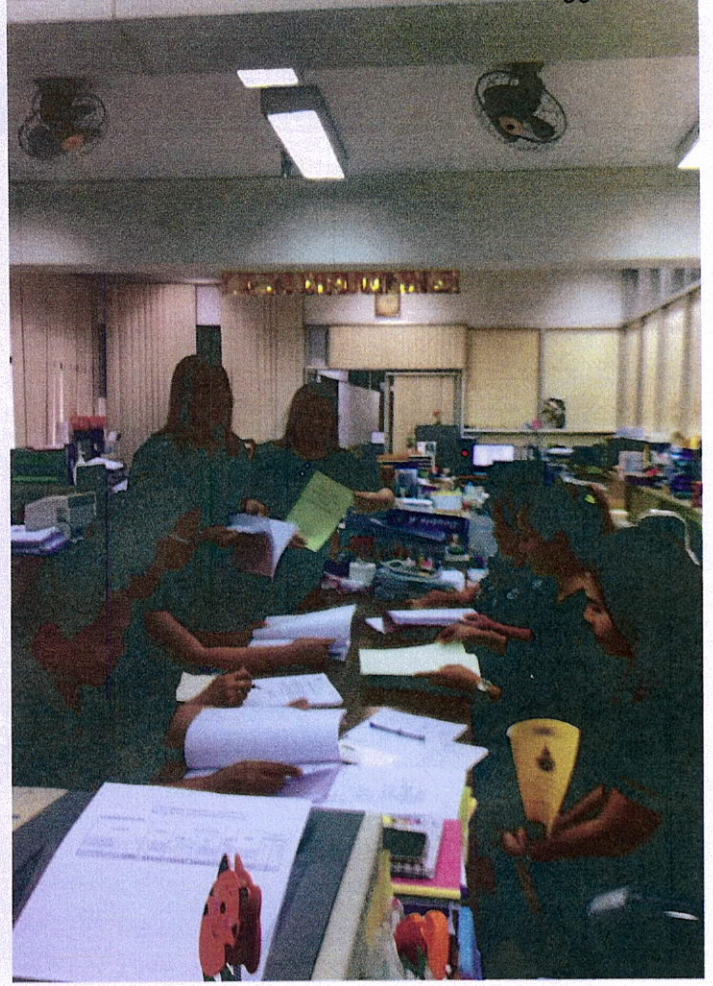
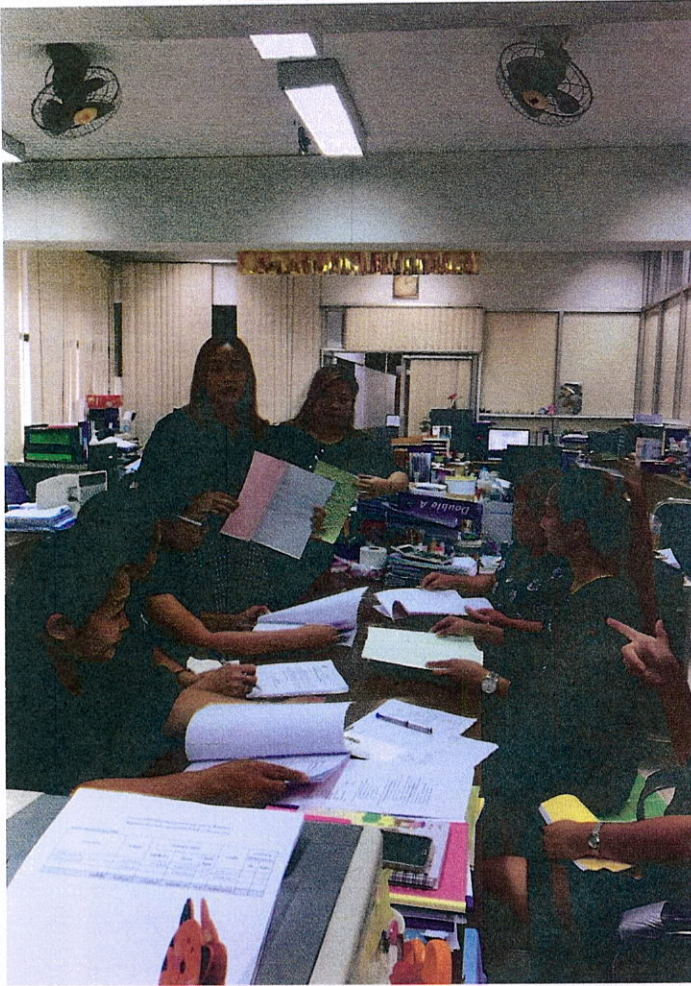
ภาพกิจกรรมเผยแพร่ความรู้

เผยแพร่ความรู้ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหน่วยงาน

คณะกรรมการจัดการความรู้สายสนับสนุน เผยแพร่ความรู้ในหน่วยงาน
สำนักงานวิทยาเขตอุเทนถวาย งานบุคลากร งานนโยบายและแผน งานสารบรรณ และสถาบันนวัตกรรม
พร้อมร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ “ การพัฒนาการสื่อสารเพื่องานบริการที่ดี ”
(ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน บุคลิกภาพในการสื่อสาร และช่องทางการสื่อสาร)



คณะกรรมการจัด
สำนักงานวิทยาเขตอุเทนถวาย งานบุคลากร งานนโยบายและแผน งานสารบรรณ และสถาบันนวัตกรรม
พร้อมร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ “ การพัฒนาการสื่อสารเพื่องานบริการที่ดี ”
(ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน บุคลิกภาพในการสื่อสาร และช่องทางการสื่อสาร)



ภาพกิจกรรม

คณะกรรมการจัดการความรู้สายสนับสนุน เผยแพร่ความรู้ในหน่วยงานสำนักงานคณบดี
พร้อมร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ “ การพัฒนาการสื่อสารเพื่องานบริการที่ดี ”
(ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน บุคลิกภาพในการสื่อสาร และช่องทางการสื่อสาร)



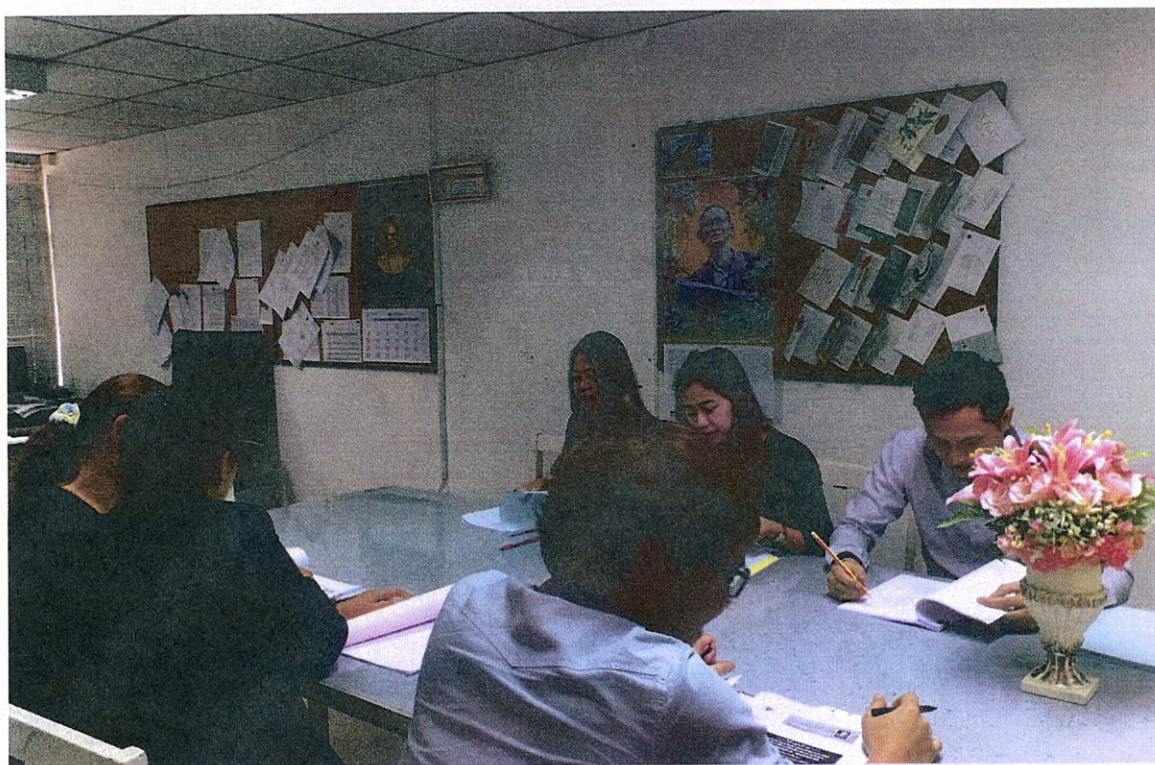
ภาพกิจกรรม

คณะกรรมการจัดการความรู้สายสนับสนุน เผยแพร่ความรู้ในหน่วยงานสำนักงานคณบดี
พร้อมร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ “ การพัฒนาการสื่อสารเพื่องานบริการที่ดี ”
(ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน บุคลิกภาพในการสื่อสาร และช่องทางการสื่อสาร)



ภาพกิจกรรม

คณะกรรมการจัดการความรู้สายสนับสนุน เผยแพร่ความรู้ในหน่วยงานสำนักงานคณบดี
พร้อมร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ “ การพัฒนาการสื่อสารเพื่องานบริการที่ดี ”
(ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน บุคลิกภาพในการสื่อสาร และช่องทางการสื่อสาร)



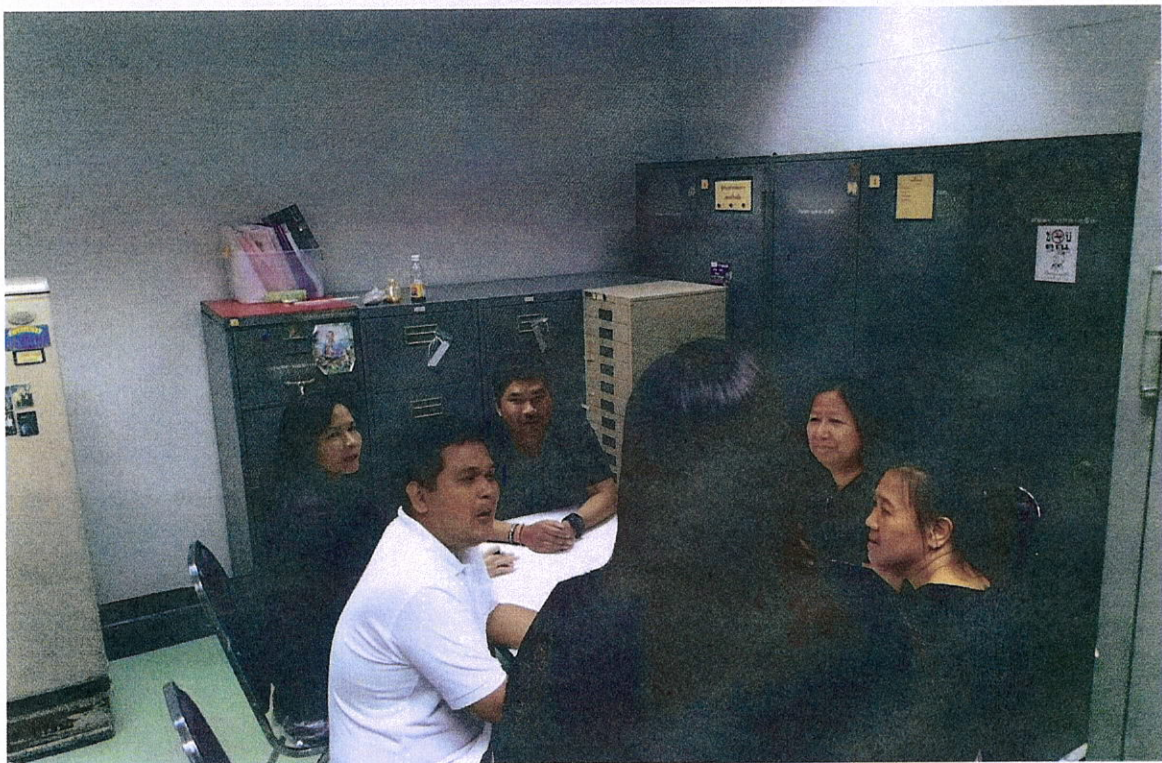
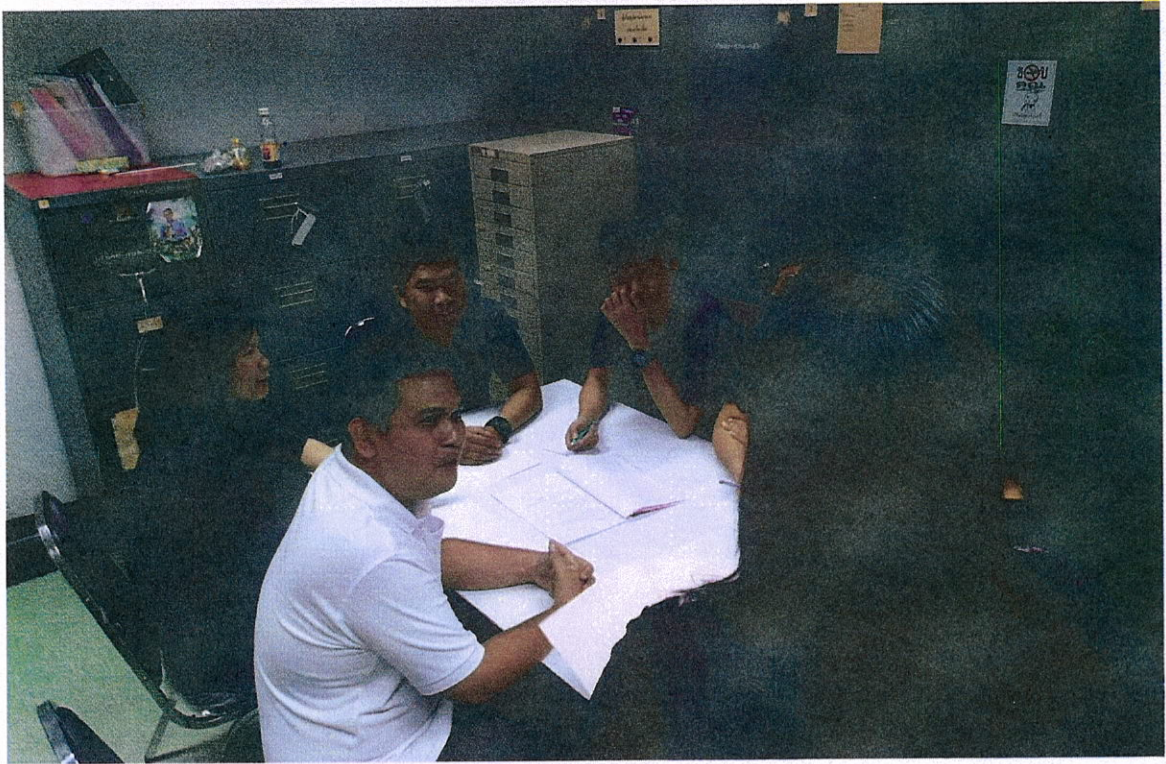
คณะกรรมการจัดการความรู้สายสนับสนุน เผยแพร่ความรู้ในหน่วยงาน
งานทะเบียน งานกิจการนักศึกษา งานสารสนเทศ งานวิชาการ และท่านอาจารย์ผู้ให้ความสนใจ
พร้อมร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ “ การพัฒนาการสื่อสารเพื่องานบริการที่ดี ”
(ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน บุคลิกภาพในการสื่อสาร และช่องทางการสื่อสาร)



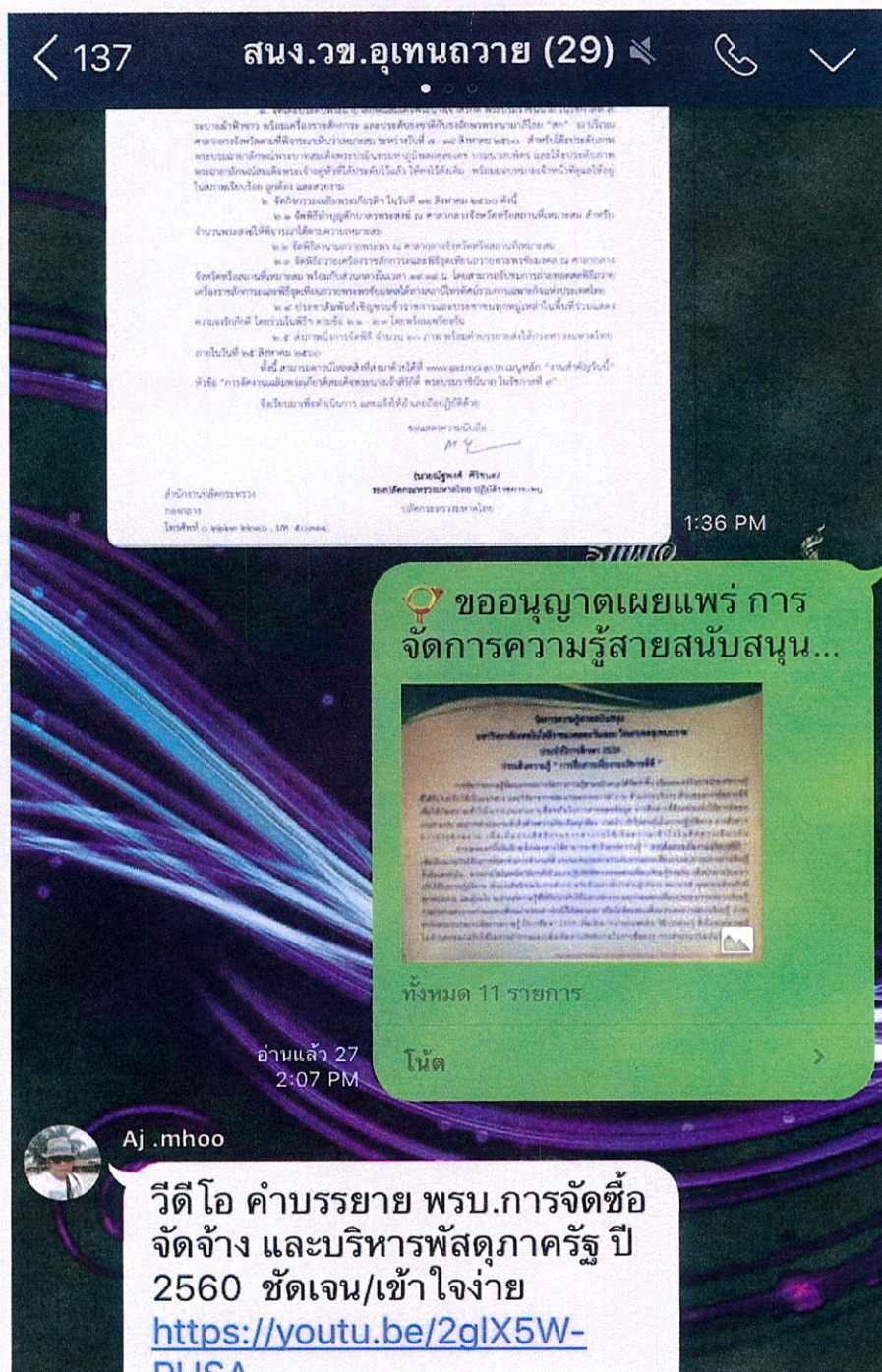
คณะกรรมการจัดการความรู้สายสนับสนุน เผยแพร่ความรู้ในหน่วยงาน
งานทะเบียน งานกิจการนักศึกษา งานสารสนเทศ งานวิชาการ และท่านอาจารย์ผู้ให้ความสนใจ
พร้อมร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ “ การพัฒนาการสื่อสารเพื่องานบริการที่ดี ”
(ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน บุคลิกภาพในการสื่อสาร และช่องทางการสื่อสาร)

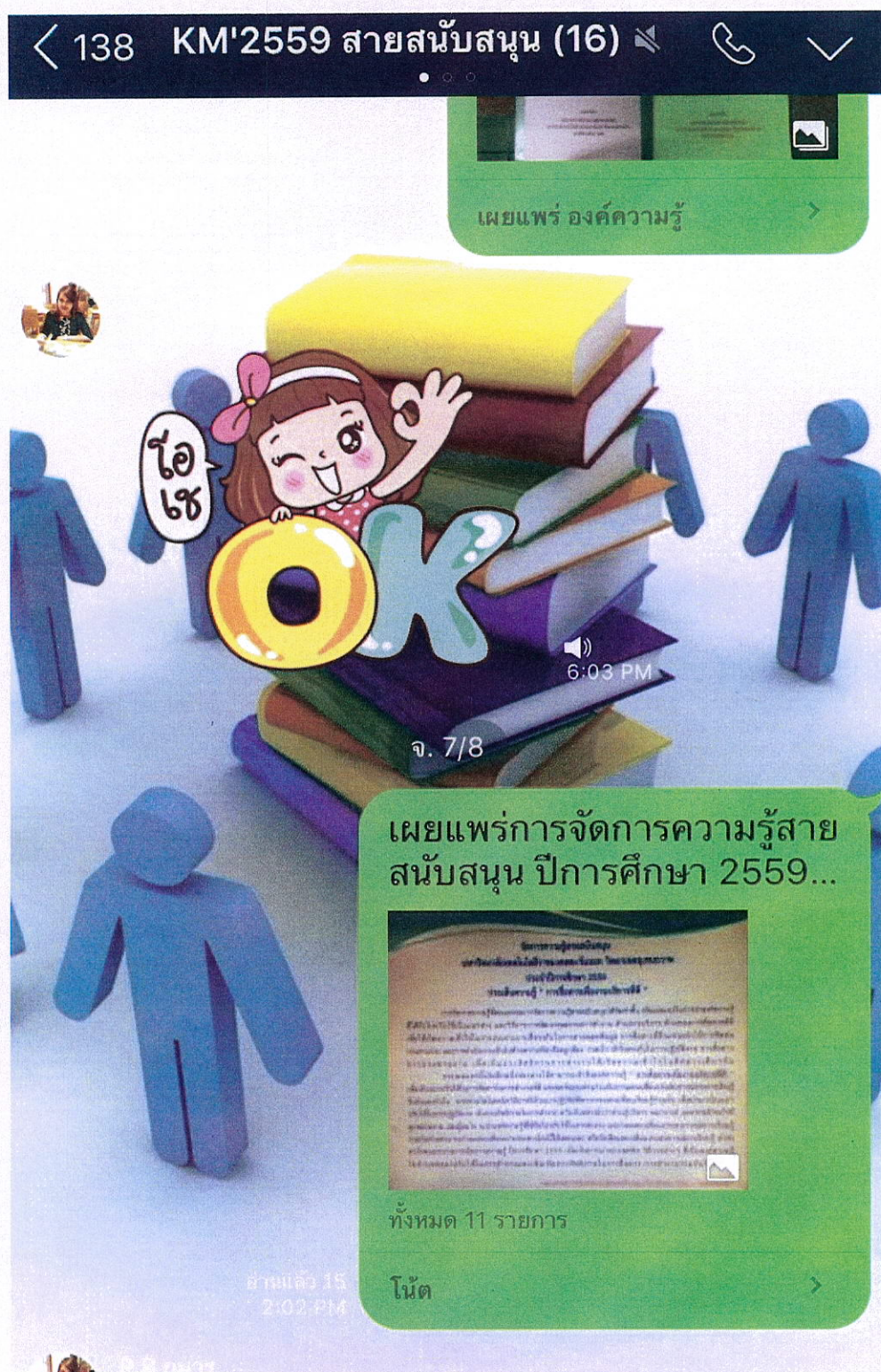


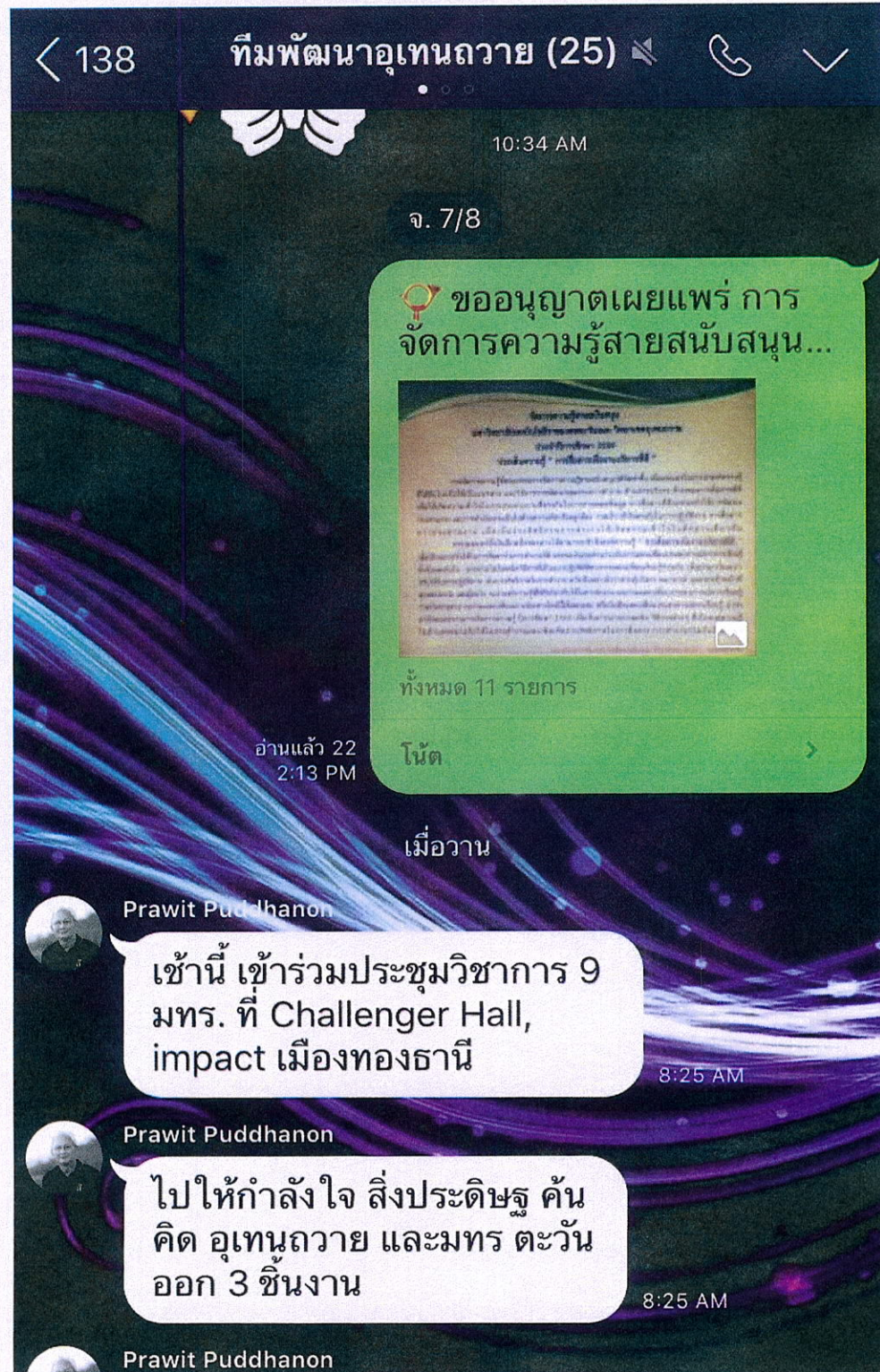
คณะกรรมการจัดการความรู้สายสนับสนุน เผยแพร่ความรู้ในหน่วยงาน
งานทะเบียน งานกิจการนักศึกษา งานสารสนเทศ งานวิชาการ และท่านอาจารย์ผู้ให้ความสนใจ
พร้อมร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ “ การพัฒนาการสื่อสารเพื่องานบริการที่ดี ”
(ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน บุคลิกภาพในการสื่อสาร และช่องทางการสื่อสาร)



เผยแพร่ความรู้ในกลุ่ม Line ต่างๆ
(คณะ , สำนักงาน และกลุ่ม คณาจารย์ เจ้าหน้าที่)

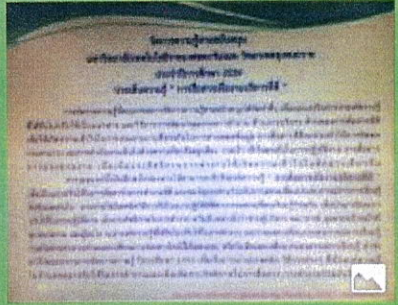






< 128 ดาวฤกษ์ (18) 9:09 AM

ขออนุญาตเผยแพร่ การจัดการความรู้สายสนับสนุน...



ทั้งหมด 11 รายการ

อ่านแล้ว 14 2:11 PM

Aj .mhoo

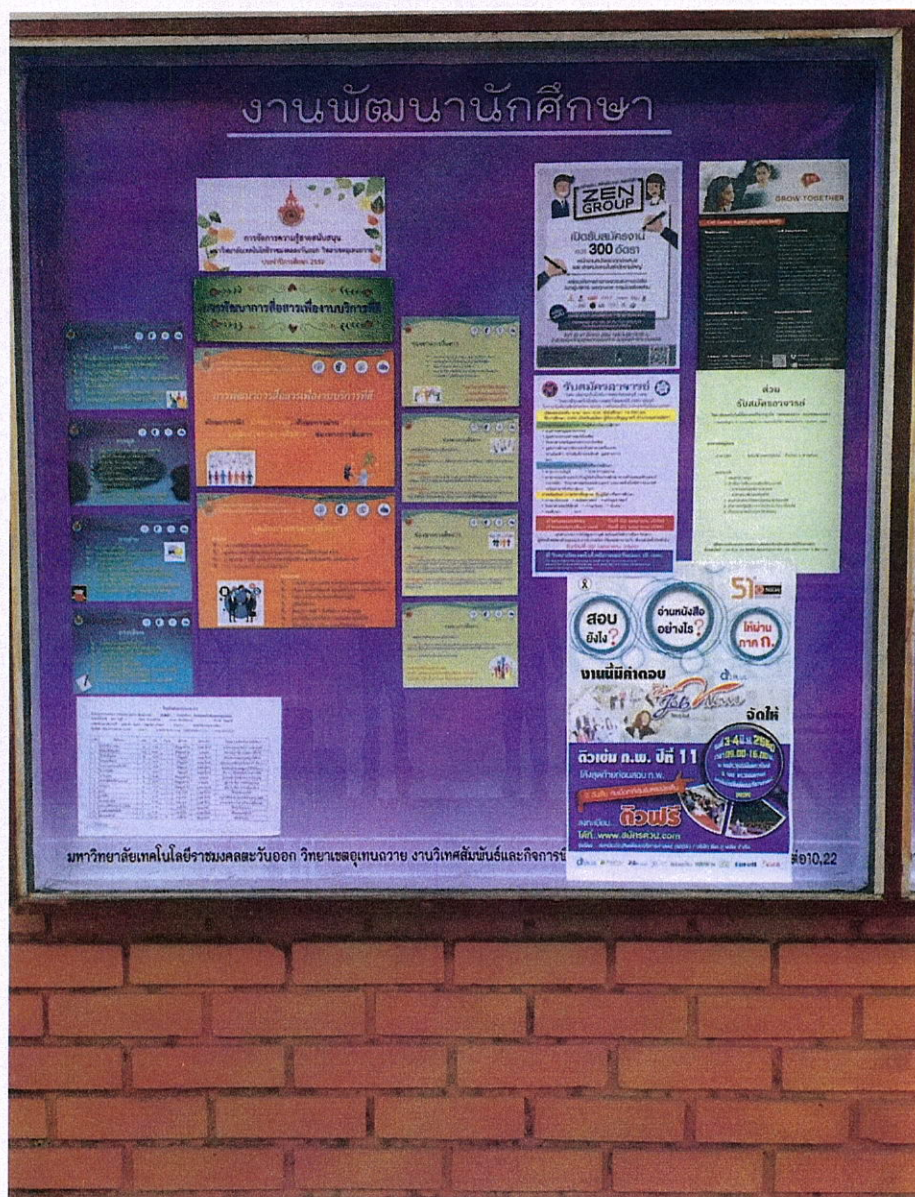
วิดีโอ คำบรรยาย พรบ.การจัดซื้อจัดจ้าง และบริหารพัสดุภาครัฐ ปี 2560 ชัดเจน/เข้าใจง่าย
<https://youtu.be/2glX5W-PHSA>

Aj.chaluy :



เผยแพร่ความรู้บอร์ดประชาสัมพันธ์ตามจุดต่างๆ

บอร์ดประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้



บอร์ดประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้หน้าสำนักงานคณบดี





บอร์ดข่าวประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้

รายงานผลการนำองค์ความรู้ที่ได้รับ
ปีการศึกษา 2559
“ การพัฒนาการสื่อสารเพื่องานบริการที่ดี ”
ไปปรับใช้ในการทำงานและร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์การเรียนรู้



การจัดการความรู้สายสนับสนุน ปีการศึกษา 2559
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตอุเทนถวาย

รายงานผลการนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในการทำงาน และร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์
การเรียนรู้ประเด็นความรู้ “การพัฒนาการสื่อสารเพื่องานบริการที่ดี”

ข้อมูลทั่วไป

ชื่อ - นามสกุล..... ว่าที่ ร.ต. นวัญ พานพ เกจิธรรม
สายงาน/ตำแหน่ง..... วิชาการและแผน.....

ท่านให้ความสนใจ และนำองค์ความรู้ด้านใดไปปรับใช้ในการทำงานบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

การพัฒนาการสื่อสารเพื่องานบริการที่ดี

- | | |
|--|---|
| ☒ ทักษะการฟัง | ☒ ทักษะการพูด |
| ☒ ทักษะการอ่าน | ☒ ทักษะการเขียน |
| ☐ บุคลิกภาพทางการสื่อสาร | |
| ☒ ทางกาย | ☒ ทางอารมณ์ |
| ☐ ช่องทางการสื่อสาร | |

ท่านนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในการทำงานอย่างไร

ปรับปรุงการสื่อสาร โดยใช้โทรศัพท์ + สบตาผู้รับทราบ เพื่อ
ในสภาวะใดก็ตามและดำเนินการ ด้านการเพิ่ม นำเทคโนโลยี
มาประยุกต์ใช้ หรือหาใจไป ประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

ประโยชน์ที่ท่านได้รับจากการนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในการทำงาน

งานได้สำเร็จ



การจัดการความรู้สายสนับสนุน ปีการศึกษา 2559
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตอุเทนถวาย

รายงานผลการนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในการทำงาน และร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์
การเรียนรู้ประเด็นความรู้ “การพัฒนาการสื่อสารเพื่องานบริการที่ดี”

ข้อมูลทั่วไป

ชื่อ - นามสกุล.....นางปราณี ชุ่มศิลป์.....

สายงาน/ตำแหน่ง.....จนท. บริหารงานทั่วไป.....

ท่านให้ความสนใจ และนำองค์ความรู้ด้านใดไปปรับใช้ในการทำงานบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

การพัฒนาการสื่อสารเพื่องานบริการที่ดี

- | | |
|--|--|
| ☐ ทักษะการฟัง | ☐ ทักษะการพูด |
| ☐ ทักษะการอ่าน | ☐ ทักษะการเขียน |
| ☒ บุคลิกภาพทางการสื่อสาร | |
| ☒ ทางกาย ☒ ทางอารมณ์ | |
| ☐ ช่องทางการสื่อสาร | |

ท่านนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในการทำงานอย่างไร

การทักทาย การยิ้ม การไหว้ การใช้น้ำเสียงที่ดุดตอเพื่อร่วมงาน
การรับฟัง (แต่ทำความเข้าใจในสิ่งที่ผู้พูดกำลังพูด)

ประโยชน์ที่ท่านได้รับจากการนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในการทำงาน

สามารถจัดการหรือพูดให้ผู้อื่นเข้าใจ พร้อมทั้งควบคุมอารมณ์
ในการสื่อสาร



การจัดการความรู้สายสนับสนุน ปีการศึกษา 2559
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตอุเทนถวาย

รายงานผลการนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในการทำงาน และร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์
การเรียนรู้ประเด็นความรู้ “การพัฒนาการสื่อสารเพื่องานบริการที่ดี”

ข้อมูลทั่วไป

ชื่อ - นามสกุล..... พงษ์ศักดิ์ วัฒนวิทย์ มนต์เอก

สายงาน/ตำแหน่ง..... ครูแนะแนว.....

ท่านให้ความสนใจ และนำองค์ความรู้ด้านใดไปปรับใช้ในการทำงานบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

การพัฒนาการสื่อสารเพื่องานบริการที่ดี

- | | |
|---|--|
| ☐ ทักษะการฟัง | ☐ ทักษะการพูด |
| ☐ ทักษะการอ่าน | ☐ ทักษะการเขียน |
| ☒ บุคลิกภาพทางการสื่อสาร | |
| ☒ ทางกาย ☐ ทางอารมณ์ | |
| ☐ ช่องทางการสื่อสาร | |

ท่านนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในการทำงานอย่างไร

การทักทาย การยิ้ม การไหว้ การรับฟัง - จดจำความต้องการ
ใจของผู้ใช้บริการให้ดีใจคือแล้ว

ประโยชน์ที่ท่านได้จากการนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในการทำงาน

การลดทอด-สื่อสารไปยังผู้เกี่ยวข้อง



การจัดการความรู้สายสนับสนุน ปีการศึกษา 2559
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตอุเทนถวาย

รายงานผลการนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในการทำงาน และร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์
การเรียนรู้ประเด็นความรู้ “การพัฒนาการสื่อสารเพื่องานบริการที่ดี”

ข้อมูลทั่วไป

ชื่อ - นามสกุล..... น.ส. หนึ่งพามาฉิ่น กน. หอธ

สายงาน/ตำแหน่ง..... บรรณารักษ์

ท่านให้ความสนใจ และนำองค์ความรู้ด้านใดไปปรับใช้ในการทำงานบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

การพัฒนาการสื่อสารเพื่องานบริการที่ดี

- | | |
|--|---|
| ☒ ทักษะการฟัง | ☒ ทักษะการพูด |
| ☒ ทักษะการอ่าน | ☒ ทักษะการเขียน |
| ☒ บุคลิกภาพทางการสื่อสาร | |
| ☒ ทางกาย ☒ ทางอารมณ์ | |
| ☒ ช่องทางการสื่อสาร | |

ท่านนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในการทำงานอย่างไร

นำมากำหนดว่าตัวเราต้องทำอะไรบ้าง และนำมาปรับปรุง เช่น การติดต่อในทางพูด
กับเจ้าหน้าที่ภายใน เป็นต้น ช่องทางการสื่อสาร Online ที่ให้บริการผ่านสาขาเทคโนโลยี
ไปรษณีย์

ประโยชน์ที่ท่านได้รับจากการนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในการทำงาน

1. ได้ฝึกฝนทางด้านความคิด ทักษะ
2. ได้รับคำแนะนำจากพี่ๆท่านอื่น และได้เพิ่มทักษะในการติดต่อสื่อสาร
ว่าอย่างไรจึงจะประสบความสำเร็จ
3. การพูด การเขียน ดีขึ้น



การจัดการความรู้สายสนับสนุน ปีการศึกษา 2559
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตอุเทนถวาย

รายงานผลการนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในการทำงาน และร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์
การเรียนรู้ประเด็นความรู้ “การพัฒนาการสื่อสารเพื่องานบริการที่ดี”

ข้อมูลทั่วไป

ชื่อ - นามสกุล..... เอกดา เกียรติพงษ์
สายงาน/ตำแหน่ง..... เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหาร

ท่านให้ความสนใจ และนำองค์ความรู้ด้านใดไปปรับใช้ในการทำงานบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

การพัฒนาการสื่อสารเพื่องานบริการที่ดี

- ☒ ทักษะการฟัง ☒ ทักษะการพูด
☒ ทักษะการอ่าน ☒ ทักษะการเขียน
☒ บุคลิกภาพทางการสื่อสาร
 ☒ ทางกาย ☒ ทางอารมณ์
☒ ช่องทางการสื่อสาร

ท่านนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในการทำงานอย่างไร

ได้ช่วยในการสื่อสารของมหาวิทยาลัย เพื่อจัดทำเอกสารในโครงการต่างๆ
ได้ช่วยในการจัดทำเอกสาร
ได้ช่วยในการจัดทำเอกสาร

ประโยชน์ที่ท่านได้รับจากการนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในการทำงาน

ได้ช่วยในการจัดทำเอกสารของมหาวิทยาลัย
ได้ช่วยในการจัดทำเอกสาร
ได้ช่วยในการจัดทำเอกสาร



การจัดการความรู้สายสนับสนุน ปีการศึกษา 2559
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตอุเทนถวาย

รายงานผลการนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในการทำงาน และร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์
การเรียนรู้ประเด็นความรู้ “การพัฒนาการสื่อสารเพื่องานบริการที่ดี”

ข้อมูลทั่วไป

ชื่อ - นามสกุล..... จันทิชา จันทร์ ไชยวัฒน์

สายงาน/ตำแหน่ง..... อาจารย์

ท่านให้ความสนใจ และนำองค์ความรู้ด้านใดไปปรับใช้ในการทำงานบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

การพัฒนาการสื่อสารเพื่องานบริการที่ดี

- | | |
|--|--|
| ☐ ทักษะการฟัง | ☐ ทักษะการพูด |
| ☐ ทักษะการอ่าน | ☐ ทักษะการเขียน |
| ☐ บุคลิกภาพทางการสื่อสาร | |
| ☐ ทางกาย ☐ ทางอารมณ์ | |
| ☐ ช่องทางการสื่อสาร | |

ท่านนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในการทำงานอย่างไร

สามารถนำองค์ความรู้ไปใช้ในการสื่อสารในการทำงาน กับนักศึกษา อาจารย์
เจ้าหน้าที่ เพื่อความเข้าใจตรงกัน และประสิทธิภาพของงานที่ดีขึ้น

ประโยชน์ที่ท่านได้รับจากการนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในการทำงาน

- มีความเข้าใจ: นวัตกรรมมากขึ้น
- งานสำเร็จ และถูกต้อง
- ลดความขัดแย้ง



การจัดการความรู้สายสนับสนุน ปีการศึกษา 2559
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตอุเทนถวาย

รายงานผลการนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในการทำงาน และร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์
การเรียนรู้ประเด็นความรู้ “การพัฒนาการสื่อสารเพื่องานบริการที่ดี”

ข้อมูลทั่วไป

ชื่อ - นามสกุล..... น.ส. วิภากร ๒๓๐๖๖๖๖๖
สายงาน/ตำแหน่ง..... เจ้าพนักงานธุรการทั่วไป (ด้านคอมพิวเตอร์)

ท่านให้ความสนใจ และนำองค์ความรู้ด้านใดไปปรับใช้ในการทำงานบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

การพัฒนาการสื่อสารเพื่องานบริการที่ดี

- ☒ ทักษะการฟัง ☒ ทักษะการพูด
☒ ทักษะการอ่าน ☒ ทักษะการเขียน
☐ บุคลิกภาพทางการสื่อสาร
 ☐ ทางกาย ☒ ทางอารมณ์
☒ ช่องทางการสื่อสาร

ท่านนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในการทำงานอย่างไร

พัฒนาการทำงาน ให้มีประสิทธิภาพ และรวดเร็ว ทักษะในการพูด
และฟัง

ประโยชน์ที่ท่านได้รับจากการนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในการทำงาน

สามารถเข้าใจความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น และให้บริการ
แก่ลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น



การจัดการความรู้สายสนับสนุน ปีการศึกษา 2559
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตอุเทนถวาย

รายงานผลการนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในการทำงาน และร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์
การเรียนรู้ประเด็นความรู้ “การพัฒนาการสื่อสารเพื่องานบริการที่ดี”

ข้อมูลทั่วไป

ชื่อ - นามสกุล.....นางสาวอุษา สวัสดิ์ทัศน์

สายงาน/ตำแหน่ง.....รักษาราชการแทนผู้อำนวยการสำนักงาน

ท่านให้ความสนใจ และนำองค์ความรู้ด้านใดไปปรับใช้ในการทำงานบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

การพัฒนาการสื่อสารเพื่องานบริการที่ดี

- | | |
|--|---|
| ☒ ทักษะการฟัง | ☒ ทักษะการพูด |
| ☒ ทักษะการอ่าน | ☒ ทักษะการเขียน |
| ☒ บุคลิกภาพทางการสื่อสาร | |
| ☒ ทางกาย | ☒ ทางอารมณ์ |
| ☐ ช่องทางการสื่อสาร | |

ท่านนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในการทำงานอย่างไร

นางสาว อุษา สวัสดิ์ทัศน์ เป็นหัวหน้างานในส่วนงานสื่อสาร ซึ่งต้องอาศัยความละเอียดและรวดเร็ว ในการ
ติดต่อสื่อสารกับหน่วยงาน และ เภรที่มาใช้บริการ รวมถึงการให้บริการแก่
.....
.....

ประโยชน์ที่ท่านได้จากการนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในการทำงาน

ช่วยในการพัฒนาคุณภาพงาน มีความรู้ ความสามารถเพิ่มขึ้น ในการสื่อสาร และ
การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
.....
.....