



ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

แบบรายงานการพัฒนาสมรรถนะการทำงาน

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
รับที่ ๒๑๗๕/๒๖๕
วันที่ - 6 พ.ค. 2565
เวลา 14.11 น.

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา (ผ่านหัวหน้าฝ่ายบริการสื่อการศึกษา)

ตามที่ได้เข้ารับการพัฒนาสมรรถนะการทำงานด้าน ☐ การบริหาร ☐ ภาษาอังกฤษ ☐ เทคโนโลยีสารสนเทศ ☐ การทำงาน ☒ การให้บริการ ☐ ความรู้ทางวิชาชีพ ☐ ระบบมาตรฐาน/ระบบคุณภาพ ☐ สิ่งแวดล้อม/พลังงาน ☐ อื่น ๆ (ที่เกี่ยวข้องกับงาน) เรื่อง หลักสูตรบุคลิกภาพในการสื่อสารอย่างมืออาชีพ (Maximize Your Customer Appeal) จัดโดย ส่วนทรัพยากรบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ผ่านระบบออนไลน์ Zoom cloud meeting เมื่อวันที่ 20 เมษายน 2565 เวลา 09.00-16.00 น.

สรุปสาระสำคัญ ดังนี้

จากการอบรมในเรื่องบุคลิกภาพในการสื่อสารอย่างมืออาชีพ ผู้เข้าอบรมได้ประโยชน์และสามารถนำมาใช้ในการให้บริการงานบริการเอกสารกลางได้ และเพื่อทำให้การสื่อสารได้อย่างเข้าใจซึ่งกันและกัน โดยสรุปสาระสำคัญแบ่งได้เป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. ส่วนที่ 1 ด้านทัศนคติ และความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการ
2. ส่วนที่ 2 จิตใจในงานบริการ (Service Mindset)
3. ส่วนที่ 3 หัวใจของการจัดการความกังวล และการแสดงอารมณ์เชิงลบของผู้รับบริการ
4. ส่วนที่ 4 ทักษะการสื่อสารและพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ

การนำมาประยุกต์ใช้กับงานในความรับผิดชอบ ดังนี้

1. สามารถนำความรู้จากการอบรมมาให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการได้อย่างมืออาชีพ
2. ทำให้มีเทคนิคในการช่วยเหลืออำนวยความสะดวก เพื่อให้ผู้ขอรับบริการได้ให้ได้รับตามความพึงพอใจ
3. บุคลิกภาพการสื่อสารจะให้ผู้ขอรับบริการมีความเข้าใจ เกิดความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้ขอรับบริการ
4. การคอยให้การช่วยเหลืออำนวยความสะดวกให้ได้รับความพึงพอใจ

☐ การประเมินระดับปฏิบัติการ

ลำดับ ที่	สำหรับผู้รับการพัฒนาศมรรถนะ		สำหรับหัวหน้าฝ่ายประเมินผล		
	ชื่อ - สกุล	ลายมือชื่อ	ผ่าน	ไม่ผ่าน	วิธีประเมิน
1.	นายชูเกียรติ หล่อนกลาง		✓		☐ 1 ☒ 2 ☐ 3
					☐ 1 ☐ 2 ☐ 3
					☐ 1 ☐ 2 ☐ 3
					☐ 1 ☐ 2 ☐ 3
					☐ 1 ☐ 2 ☐ 3
					☐ 1 ☐ 2 ☐ 3
					☐ 1 ☐ 2 ☐ 3
					☐ 1 ☐ 2 ☐ 3

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

เพื่อโปรดทราบผลการประเมินดังกล่าว

(นายณรงค์ สบงกช)

หัวหน้าฝ่ายบริการสื่อการศึกษา

วันที่ = 6 พ.ค. 2565

☒ รับทราบ

☐ อื่น ๆ

(อาจารย์ ดร.ณัฐญา เผือกผ่อง)

ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

วันที่ = 6 พ.ค. 2565

☐ การประเมินระดับหัวหน้าฝ่าย

ลำดับ ที่	สำหรับผู้รับการพัฒนาศมรรถนะ		สำหรับผู้บริหารฯ ประเมินผล		
	ชื่อ - สกุล	ลายมือชื่อ	ผ่าน	ไม่ผ่าน	วิธีประเมิน
					☐ 1 ☐ 2 ☐ 3
					☐ 1 ☐ 2 ☐ 3
					☐ 1 ☐ 2 ☐ 3
					☐ 1 ☐ 2 ☐ 3
					☐ 1 ☐ 2 ☐ 3
					☐ 1 ☐ 2 ☐ 3

(อาจารย์ ดร.ณัฐญา เผือกผ่อง)

ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

วันที่