

คู่มือลูกค้าสัมพันธ์

(Call Center & Information Counter)

ประจำปี 2562-2563

คำนำ

ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 ภายใต้การบริหารงานของบริษัท ธารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) เปิดให้บริการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center & Information Counter) เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสาร รับข้อเสนอแนะ เรื่องร้องเรียน และรับแจ้งซ่อมโดยบันทึกลงในระบบ Service D รวมถึงการติดตามงานต่างๆ ภายใต้การกำกับของ ธพส. เพื่อให้ผู้ใช้บริการจากหน่วยงานราชการ ผู้ประกอบการและผู้มาติดต่อภายในศูนย์ราชการฯ ได้รับความสะดวกสบาย การบริการที่ดีและประทับใจ อันนำไปสู่ภาพลักษณ์ที่ดีต่อไป

ฝ่ายสื่อสารองค์กร

มกราคม 2562

สารบัญ

วัตถุประสงค์	หน้า 1
การรายงาน	หน้า 1
ขั้นตอนการจัดทำรายงานประจำเดือน	หน้า 1
การประชุมประจำเดือน	หน้า 2
กระบวนการทำงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center & Information Counter)	หน้า 3
มาตรฐานการบริการลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center & Information Counter)	หน้า 6
ขั้นตอนการทำงานของระบบ Service D	หน้า 13
ภาคผนวก	หน้า 14
- ตัวอย่างรายงานประจำเดือน	หน้า 15
- ตัวอย่างรายงานการประชุมประจำเดือน	หน้า 22

วัตถุประสงค์

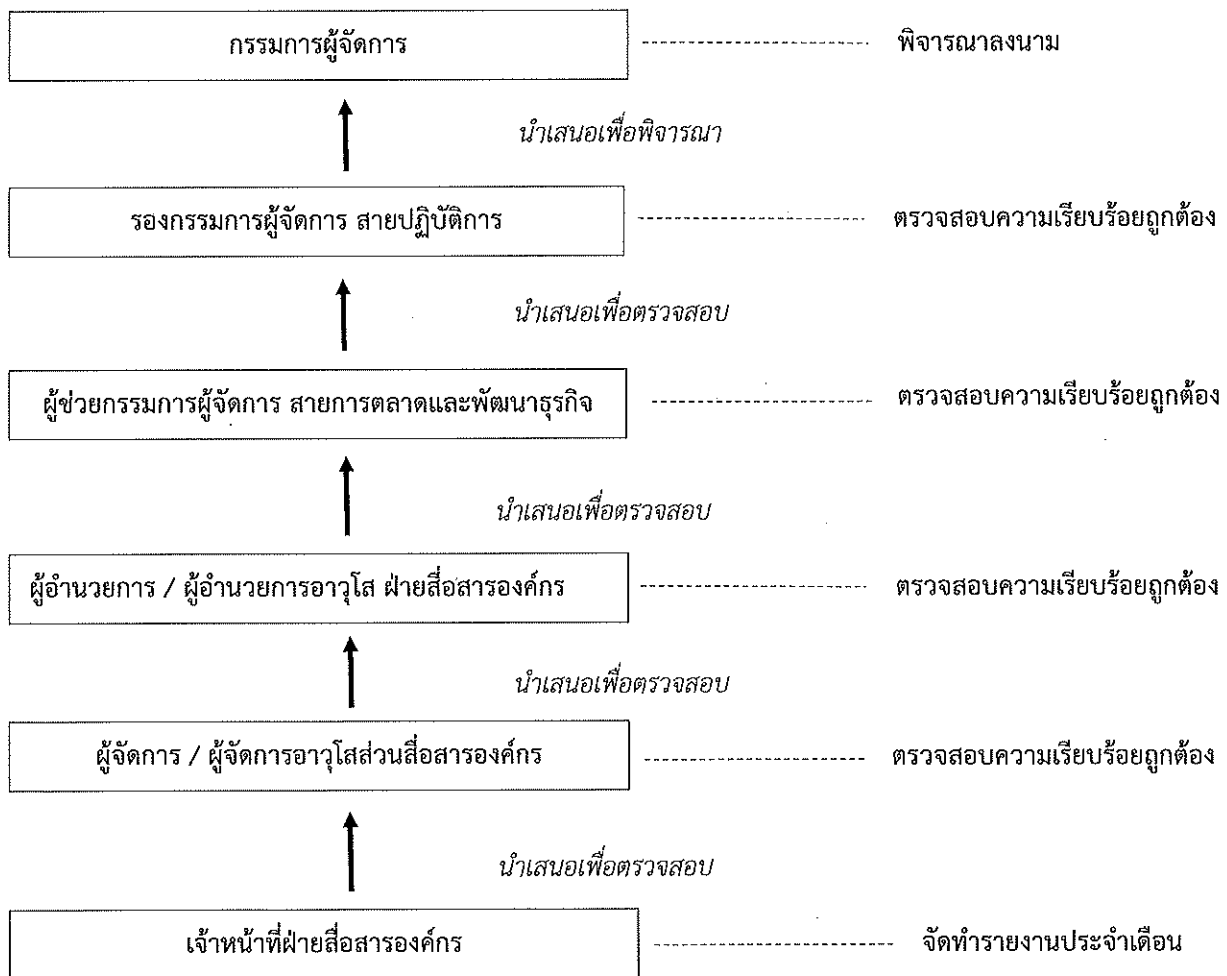
เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้าน Call Center & Information Counter ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การรายงาน

ฝ่ายสื่อสารองค์กรได้จัดทำรายงานประจำเดือนเสนอต่อกรรมการผู้จัดการ ได้แก่

- 1) รายงานผลการปฏิบัติงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center & Information Counter)
- 2) รายงานเรื่องข้อเสนอนะ
- 3) รายงานเรื่องข่าวเชิงลบ

ขั้นตอนการรายงานประจำเดือน



การประชุมประจำเดือน

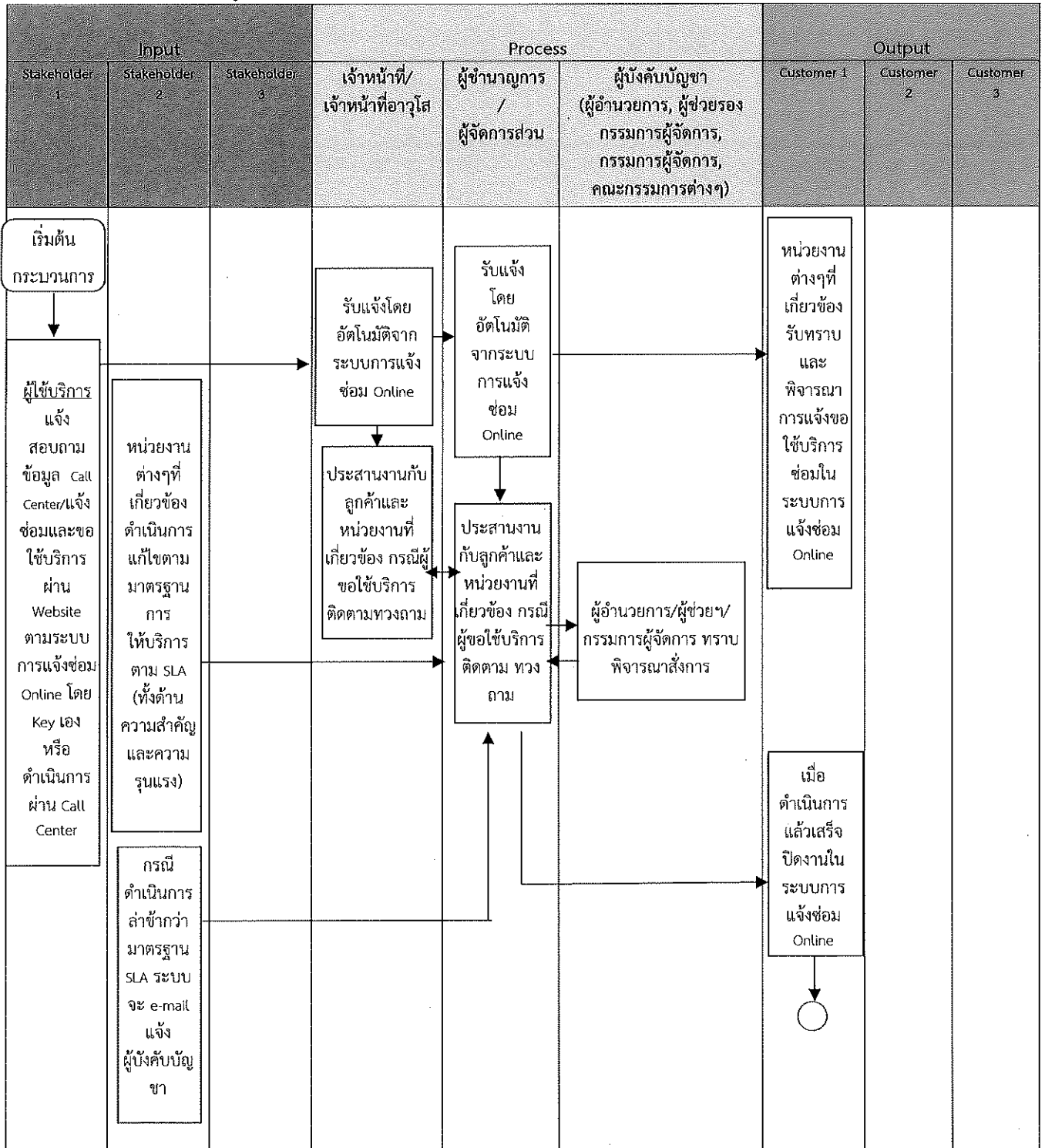
ฝ่ายสื่อสารองค์กรผู้บริหารศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ได้จัดประชุมลูกค้าสัมพันธ์ประจำเดือนอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำทุกเดือน เพื่อพัฒนา ปรับปรุงการปฏิบัติงาน รวมถึงการให้ความรู้ด้านการบริการแก่เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ โดยมีผู้จัดการอาวุโสส่วนสื่อสารองค์กรทำหน้าที่เป็นประธานในที่ประชุม และเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ทำหน้าที่เป็นเลขานุการการประชุมเปลี่ยนหมุนเวียนกันทุกเดือน ทั้งนี้ ได้จัดทำรายงานการประชุมเพื่อรายงานต่อกรรมการผู้จัดการเป็นประจำทุกเดือน โดยรายงานดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งรายงานผลการปฏิบัติงาน ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center & Information Counter) ประจำเดือน

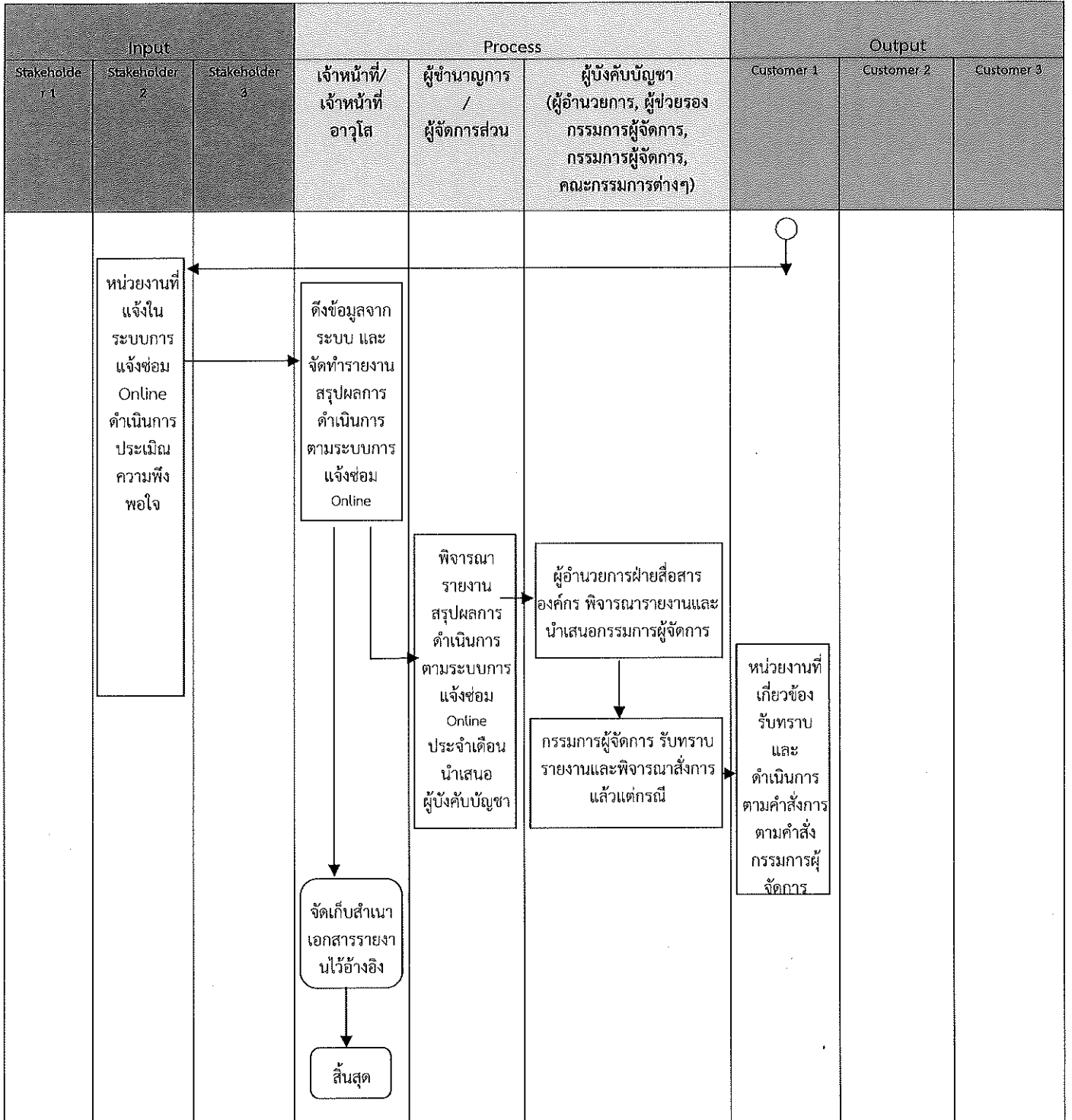
กระบวนการทำงาน

ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center & Information Counter)

Service Blueprint : ฝ่ายสื่อสารองค์กร
 SP 8.3 การบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์

- การให้บริการ Call Center และการแจ้งซ่อม





มาตรฐานบริการลูกค้าสัมพันธ์
(Call Center & Information Counter)

มาตรฐานบริการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center & Information Counter)

งานต้อนรับลูกค้า ประกอบด้วย

- การแต่งกาย-บุคลิกภาพ-มารยาทของพนักงาน Call Center & PR
- พิมพ์เขียวบริการ : งานต้อนรับลูกค้า (PR) ,งาน Call Center , งานรับเรื่องร้องเรียน

- การแต่งกายของพนักงาน
- บุคลิกภาพ
- การกล่าวทักทาย/กล่าวลา
- การสนทนาตอบคำถาม
- ช่องทางการให้บริการ
- ขั้นตอนการทำงาน
- สิ่งที่ควรดำเนินการ

1. การแต่งกายของพนักงาน

พนักงานหญิง

- เสื้อสูทสีดำ – กระโปรงที่สุภาพเรียบร้อย
- เสื้อดำในหรือเดรสสีสุภาพ
- รองเท้าคัชชูหรือรองเท้าหุ้มส้นสีดำแบบปิดด้านหน้าและด้านหลัง
- แต่งหน้าทำผมให้สวยงาม
- แว่นบัตรประจำตัวพนักงาน

พนักงานชาย

- เสื้อสูทสีดำ
- สวมเสื้อโปโลหรือเสื้อเชิ้ตสีสุภาพ
- กางเกงทรงสุภาพสีดำล้วน
- ใส่รองเท้าคัชชูสีดำ
- แว่นบัตรประจำตัวพนักงาน

2. บุคลิกภาพ

หญิง

- ไบหน้ายิ้มแย้มเป็นมิตร มีอัธยาศัยดี สุภาพเรียบร้อย
- แต่งหน้าให้สวยงามเหมาะสม
- ดูแลผม ไบหน้า และเล็บให้สะอาดเรียบร้อย

ชาย

- ไบหน้ายิ้มแย้มเป็นมิตร มีอัธยาศัยดี สุภาพเรียบร้อย
- ดูแลผม ไบหน้า และเล็บให้สะอาดเรียบร้อย

3. การกล่าวทักทาย/กล่าวลา

- ยิ้มแย้ม “สวัสดีค่ะ/ครับ” สอบถามเรื่องที่มาติดต่อ
- เมื่อสนทนากับลูกค้าเสร็จ “ขอบคุณค่ะ/ครับ”

4. การสนทนาตอบคำถาม

- สบตาอย่างสุภาพขณะสนทนา
- พุดจาสุภาพ นุ่มนวล น้ำเสียงชัดเจน
- มีมารยาทอ่อนน้อม

5. ช่องทางการให้บริการ

งานต้อนรับลูกค้า (PR)

- เคาน์เตอร์ สำนักงาน บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด
- Call Center ธพส. เบอร์โทรศัพท์ 0-2142-2203 , 0- 2142-2222

งาน Call Center ศูนย์ราชการฯ เบอร์โทรศัพท์ 0-2142-2233 ,

นช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

- www.dad.co.th
- www.governmentcomplex.com
- กล้องรับเรื่องร้องเรียน information counter
- call center ธพส. 0-2142-2233 , 0- 2142-2222
- call center ศูนย์ราชการฯ 0- 2142- 2233
- หนังสือ
- หน่วยงานราชการ

6. ขั้นตอนการทำงาน

งานต้อนรับลูกค้า (PR)

- กล่าวทักทาย สอบถามเรื่องที่มาติดต่อ
- แลกบัตร เพื่อเข้าภายในสำนักงาน (เฉพาะเคาน์เตอร์ สนง.ธพส.)
- รับฟังความต้องการของลูกค้า
- ให้ข้อมูลที่ลูกค้าสอบถาม
- กรณีงานซ่อมรับเรื่องแจ้งซ่อม ลงบันทึกในระบบแจ้งซ่อม ตามข้อมูลของลูกค้าพร้อมทั้งสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม และแจ้งเลขที่ใบงานให้ลูกค้า
- กล่าวขอบคุณหลังให้บริการเรียบร้อย

งาน Call Center

- รับโทรศัพท์จากลูกค้า
- กล่าวทักทาย
- รับฟังความต้องการของลูกค้า และให้ข้อมูลที่ลูกค้าสอบถาม
- กรณีงานซ่อมรับเรื่องแจ้งซ่อม ลงบันทึกในระบบแจ้งซ่อม พร้อมทั้งสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม และแจ้งเลขที่ใบงานให้ลูกค้า
- กล่าวขอบคุณหลังให้บริการเรียบร้อย

งานเรื่องร้องเรียนที่ counter

- กล่าวทักทาย
- ให้ลูกค้ากรอกแบบฟอร์มเรื่องร้องเรียน

- ส่งเรื่องร้องเรียนให้ผู้บังคับบัญชา
- จนท. ประจำ counter จะนำเรื่องร้องเรียนจากกล่องรับเรื่องร้องเรียน INFORMATION COUNTER ส่งให้ผู้บังคับบัญชา เพื่อดำเนินการตามขั้นตอน

7. สิ่งที่ต้องดำเนินการ

ก่อนเริ่มงาน

- เตรียมอุปกรณ์ (Notebook / Headset)
- ตรวจสอบการแต่งกายให้ตรงตามมาตรฐาน
- จัดเตรียมเอกสาร (แบบฟอร์มเข้าพื้นที่ , ใบสมัครงาน , ใบสมัครกิจกรรม , แผนที่)
- Update ข่าวสาร กิจกรรม

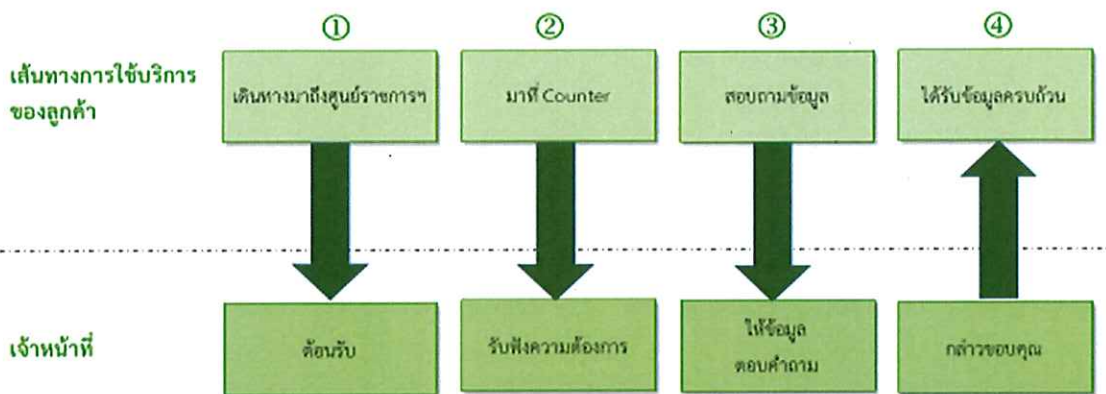
เมื่อเลิกงาน

- เก็บอุปกรณ์ (Notebook / Headset)
- ดูแลการแต่งกายให้เรียบร้อย
- นำส่งเอกสารและจัดเก็บเอกสาร (แบบฟอร์มเข้าพื้นที่ , ใบสมัครงาน , ใบสมัครกิจกรรม , แผนที่)

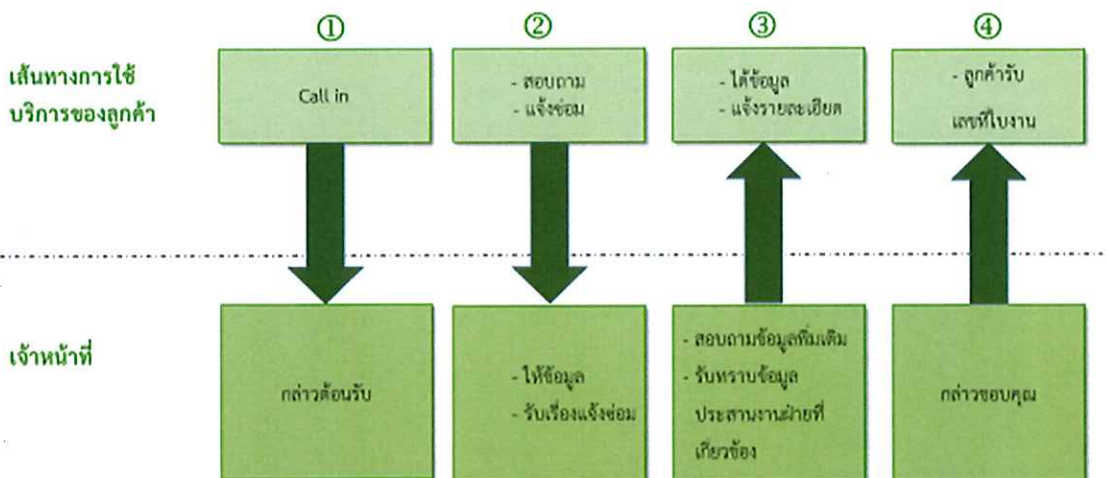
พิมพ์เขียวบริการ : งานต้อนรับลูกค้า (PR)

เครื่องมือ
อุปกรณ์

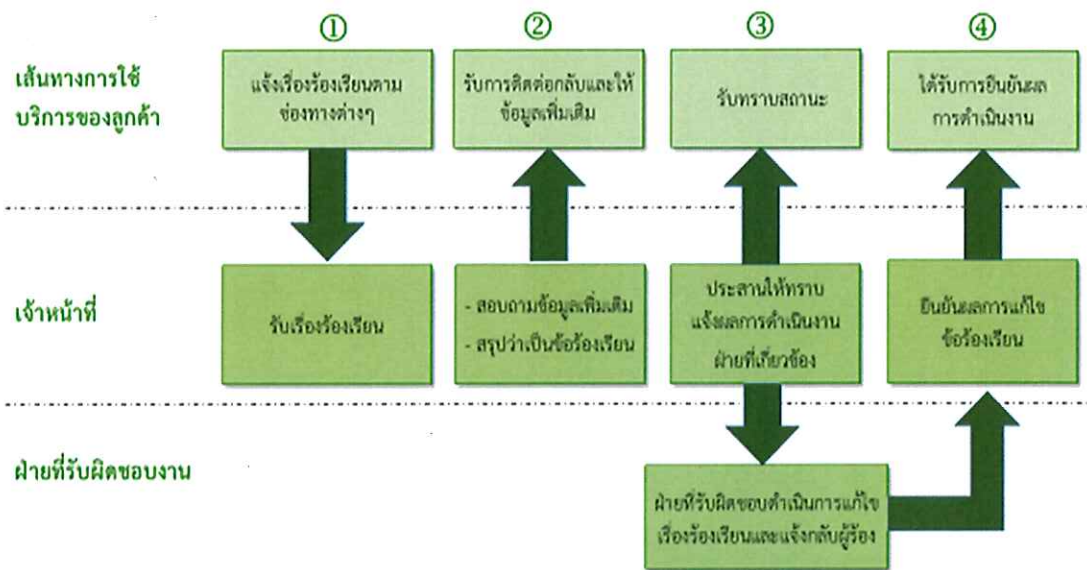
โทรศัพท์ / โน้ตบุ๊ก/ แบบฟอร์มการใช้พื้นที่ (การตลาด+ศวบ.) /
แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน /แบบฟอร์มรับข้อเสนอแนะ /
แบบฟอร์มการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ /บัตรแลกเข้าสนาม.ธพส.



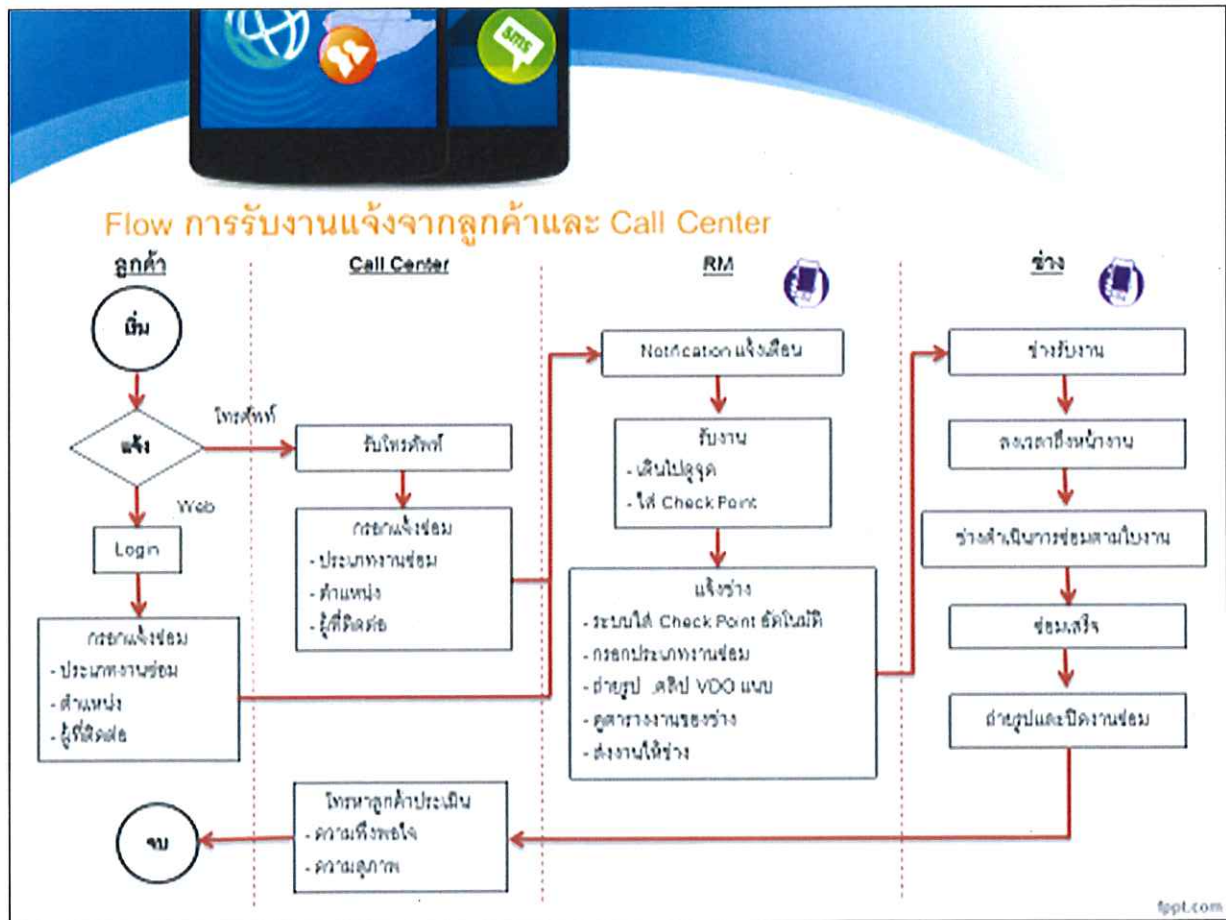
พิมพ์เขียวบริการ : งาน Call Center



พิมพ์เขียวบริการ : งานรับเรื่องร้องเรียน



ขั้นตอนการทำงานของระบบ Service D



ภาคผนวก

ตัวอย่างรายงานประจำเดือน



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ส่วนสื่อสารองค์กร โทร 22264

ที่ ผสอ. 00009/2562

วันที่ 7 มกราคม 2562

เรื่อง สรุปผลการปฏิบัติงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center และ Information Counter) ประจำเดือน ธันวาคม 2561

เรียน กรรมการผู้จัดการ

ตามที่ ฝ่ายสื่อสารองค์กร ตามขอบเขตงานมีหน้าที่รับผิดชอบบริหารจัดการด้านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center และ Information Counter) นั้น

ฝ่ายสื่อสารองค์กร ได้จัดทำสรุปผลการปฏิบัติงานของศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center และ Information Counter) ประจำเดือนธันวาคม 2561 พร้อมปัญหาและอุปสรรค ให้กับฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นข้อมูลในการดำเนินการและแก้ไขปัญหา ตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายกรานต์ ฉายาวิจิตรศิลป์)

ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ สายการตลาดและพัฒนาธุรกิจ

นายภูศิษฐ์ ทองมา
เจ้าหน้าที่ระดับ 2 ส่วนสื่อสารองค์กร

นางสาวกรวรรณ ด่านศิริกุล
ผู้จัดการอาวุโส ส่วนสื่อสารองค์กร

นายทรงพล ชีวะปัญญาโรจน์
กรรมการบริษัท รักษาการแทน กรรมการ
ผู้จัดการ



นายฉัตรวิชัย เสริมดำรงศักดิ์
รองกรรมการผู้จัดการ สายปฏิบัติการ

เลขที่อ้างอิง 00206/2562 นายภูศิษฐ์ ทองมา(เจ้าหน้าที่ระดับ 2) วันที่พิมพ์ 28/01/2562 11:34:52.052 เลขที่พิมพ์ 544744999858

เลขที่ 120 อาคารธนพิพัฒน์ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐
ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210 www.dad.co.th
โทร 0-2142-2222 โทรสาร 0-2143-888-9

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

รายงานประจำเดือนธันวาคม 2561 โครงการลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center)

ตารางแสดงรายงานประจำเดือนธันวาคม 2561				
หัวข้อ	รายละเอียด	ผลการดำเนินงาน		หมายเหตุ
		จำนวน	ร้อยละ	
1.ผลสำรวจความพึงพอใจในการบริการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center) 1.1 ท่านพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานหรือไม่ 1.2 ท่านพึงพอใจในการบริการครั้งนี้หรือไม่	1.1.1 พอใจมาก (2)	23	100	
	1.1.2 พอใจ (1)	0	0	
	1.1.2 ต้องปรับปรุง (0)	0	0	
	รวม	100	100	
	1.2.1 พอใจมาก (2)	23	100	
	1.2.2 พอใจ (1)	0	0	
	1.2.2 ต้องปรับปรุง (0)	0	0	
	รวม	100	100	
2. การรับโทรศัพท์จากระบบ Call Center	2.1 จำนวนสายที่เข้าสู่ระบบทั้งหมด	385	100.00	
	2.2 จำนวนสายที่ Agent รับผิดชอบ	354	91.95	
	2.3 วางสายก่อน	31	8.05	
	2.4 ความเร็วในการรับสาย/วันเฉลี่ย	0:00:30	-	
	2.5 เวลาให้บริการแต่ละสาย	0:01:27	-	
	2.6 เวลาในการรอสาย	0:00:31	-	
3. เรื่องที่รับแจ้งจากระบบ Call Center ทั้งหมด จำแนกตามประเภท	จำนวนเรื่องทั้งหมดจำแนกเป็น 3 ประเภท	427	100	จำนวนเรื่องทั้งหมดลำดับที่
	1. เรื่องแจ้งซ่อม	418	98.53	1. เรื่องแจ้งซ่อม 2. ลูกค้าโทรติดตามงาน
	2. ลูกค้าโทรติดตามงาน	9	1.47	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1.ระบบปรับอากาศ 2. ระบบไฟฟ้า 3. สุขภัณฑ์ห้องน้ำ
	3. เรื่องสอบถาม	0	0.00	โทรตามงานลำดับที่ 1.ระบบปรับอากาศ 2.ประตู่ 3.ระบบไฟฟ้า
4. ช่องทางการบันทึกการแจ้งซ่อมของผู้รับบริการ	เรื่องแจ้งซ่อม	418	100	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1.ระบบปรับอากาศ 2. ระบบไฟฟ้า 3. สุขภัณฑ์ห้องน้ำ
	4.1 แจ้งผ่านทางเว็บ โดยพนักงาน Call Center	189	45.22	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1.ระบบปรับอากาศ 2.สุขภัณฑ์ห้องน้ำ 3. ฝ้าเพดาน
	4.2 หน่วยงานบันทึกด้วยตนเองผ่านระบบแจ้งซ่อมออนไลน์	140	33.49	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1.ระบบปรับอากาศ 2.ระบบไฟฟ้า 3. ฝ้าเพดาน
	4.3 แจ้งผ่าน ServiceD โดย RM	89	21.29	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1.ระบบปรับอากาศ 2.สุขภัณฑ์ห้องน้ำ 3. ฝ้าเพดาน

หัวข้อ	รายละเอียด	รวม		อยู่ระหว่างดำเนินการ		ฝ่ายมีหน้าที่รับผิดชอบปิดงานแล้ว		ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
5.สถานะดำเนินงานแจ้งซ่อม	5.1 สถานะดำเนินงานแจ้งซ่อมทั้งหมด	418	100	9	2.15	0	0	409	97.85
	- ศูนย์อำนวยความสะดวกและบริหารจัดการอาคาร	418	100	9	2.15	0	0	409	97.85
	- ฝ่ายการตลาด และพัฒนาธุรกิจ	0	0	0	0	0	0	0	0
	5.2 สถานะดำเนินงานติดตามทั้งหมด	9	100	0	0	0	0	9	100
	- ศูนย์อำนวยความสะดวกและบริหารจัดการอาคาร	9	100	0	0	0	0	9	100
	- ฝ่ายการตลาด และพัฒนาธุรกิจ	0	0	0	0	0	0	0	0

หมายเหตุ	รายงานนี้สรุป ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 ณ ปัจจุบันตัวเลขที่ระบุสถานะ อยู่ระหว่างดำเนินการและดำเนินการเรียบร้อยแล้วอาจมีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมเนื่องจากการเข้ามาดำเนินการในระบบเกี่ยวกับงานแจ้งซ่อมได้ตลอด และท่านสามารถตรวจสอบข้อมูลในระบบ Call Center
------------	--

6.ตารางแสดงผลความก้าวหน้างานแจ้งซ่อม ลูกค้าโทรติดตามงานระหว่าง วันที่ 1 ธันวาคม 2561 – 31 ธันวาคม 2561

โทรติดตามงานประจำเดือน	การติดตามงานทั้งหมด	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	ฝ่ายมีหน้าที่รับผิดชอบปิดงานแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
ธ.ค.	9	9	0	0
รวม	9	9	0	0
คิดเป็นร้อยละ	100	100	0	0

7.การจัดเรียงลำดับเรื่องแจ้งซ่อมประจำเดือน ธันวาคม 2561

10 ลำดับเรื่องแจ้งซ่อมมากที่สุดในเดือน ธันวาคม 2561			
ลำดับ	หัวข้อเรื่องแจ้งซ่อมหลัก	จำนวน	ร้อยละ
1	ระบบปรับอากาศ	121	31.84
2	ระบบไฟฟ้า	54	14.21
3	สุขภัณฑ์ห้องน้ำ	48	12.63
4	ฝ้าเพดาน	36	9.47
5	ส้วมรบกวน	27	7.11
6	ระบบท่อ	27	7.11
7	ห้องน้ำ	24	6.32
8	ระบบน้ำประปา	16	4.21
9	สุขภัณฑ์ห้องครัว	16	4.21
10	ประตู	11	2.89

8.รายงานแยกตาม RM Group ประจำเดือนธันวาคม 2561

RM Group	เดินตรวจ	ใบงาน	ประเมิน	ข้อ 1	ข้อ 2	ข้อ 3	คะแนนเฉลี่ย
Group 1	0	46	37	185	185	185	5
Group 2	0	80	71	355	355	355	5
Group 3	0	38	26	130	130	130	5
Group 4	0	26	24	119	119	119	4.96
Group 5	13	42	25	125	125	125	5
Group 6	0	34	29	145	145	145	5
Group 7	0	37	29	145	145	145	5
Group 8	0	36	24	119	120	120	4.99
Group 9	0	42	31	155	155	155	5
Group 10	0	34	30	150	150	150	5
Group 12	0	1	0	0	0	0	0
Group 13	0	3	2	10	10	10	5
รวม	13	419	328	1638	1639	1639	5

9.รายงานแยกตามทีมช่าง ประจำเดือนธันวาคม 2561

ทีมช่าง	ใบงาน	ประเมิน	ข้อ 1	ข้อ 2	ข้อ 3	คะแนนเฉลี่ย
แม่บ้านA	1	0	0	0	0	0
MarjinalBU	3	0	0	0	0	0
แม่บ้านB	12	1	5	5	5	5
กำจัดสัตว์และแมลงรบกวน	28	27	135	135	135	5
ธพส.	58	45	225	225	225	5
PTSAG	62	55	275	275	275	5
PTSAM	77	57	285	285	285	5
MarjinalBM	178	143	713	714	714	4.99
รวม	419	328	1638	1639	1639	5

10.ปัญหาและอุปสรรค/แนวทางแก้ไขปัญหาของฝ่าย

ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางแก้ไขปัญหาของฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- ไม่มี	- ไม่มี

หมายเหตุ : จากปัญหาและอุปสรรคข้างต้นขอให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องพิจารณา และหากท่านได้ดำเนินการแก้ไขแล้วโปรดแจ้ง ผสอ.เพื่อจะได้บันทึกการแก้ไขสรุปผลการปฏิบัติงานประจำเดือนเพื่อรายงาน กรรมการผู้จัดการ ต่อไป

ตัวอย่างรายงานการประชุมประจำเดือน

รายงานการประชุมฝ่ายสื่อสารองค์กร

เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center & Information Counter)

ประจำเดือน ธันวาคม 2561 ครั้งที่ 12/2561

ในวันจันทร์ที่ 24 ธันวาคม 2561 เวลา 16.30 น.

ณ ห้องประชุม 4 ชั้น 1 อาคารธนพิพัฒน์ บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด

ผู้เข้าร่วมประชุม

1. นางสาวกรวรรณ ด้านศิริกุล	ประธาน
2. นายสรวิศ วีระนานนท์	เจ้าหน้าที่ระดับ 4
3. นางสาวณกานต์ นวมครุฑ	เจ้าหน้าที่ระดับ 3
4. นายภูศิษฐ์ ทองมา	เจ้าหน้าที่ระดับ 2
5. นางสาวอรธีรา คุณพระสุนทร	เจ้าหน้าที่ระดับ 2
6. นางสาวอภิขญา โพธิกุล	เลขานุการและลูกจ้าง
7. นางสาวนุจชนก สีหามา	ลูกจ้าง
8. นายธีรเวช ไทยมณี	ลูกจ้าง
9. นางสาวชฎาณิศ ฤทธิรักษ์โยธิน	ลูกจ้าง
10. นางสาวพิชญาภา หอมชะเอม	ลูกจ้าง
11. นายสันฐิติ กาหลง	ลูกจ้าง
12. นางสาวปรียานุช แก้วคำ	ลูกจ้าง
13. นางสาวพิมพ์นารา เสืองามเอี่ยม	ลูกจ้าง
14. นางสาวรัญญา แก้วประสิทธิ์	ลูกจ้าง
15. นางสาวปิยธิดา พรรณภักดิ์	ลูกจ้าง

ผู้ไม่เข้าร่วมประชุม

1. นางสาวเบญจรัตน์ ใจสะอาด	ลูกจ้าง
----------------------------	---------

เริ่มประชุมเวลา 17.00 น.

ระเบียบวาระที่ 1 เรื่องแจ้งที่ประชุมทราบ

ระเบียบวาระที่ 1.1 เรื่องที่ประธานแจ้งที่ประชุมทราบ

นางสาวกรวรรณ ด้านศิริกุล ประธานที่ประชุม แจ้งให้ที่ประชุมทราบ เรื่องการนำเสนอนวัตกรรม โดยขอให้ทุกคนแบ่งกลุ่มเพื่อนำเสนอนวัตกรรม ซึ่งนางสาว พิษญาภา หอมชะเอม แจ้งให้ประธานทราบเรื่องการแบ่งกลุ่มนำเสนอวัตกรรมการดังนี้

กลุ่มที่ 1 มี นางสาวพิษญาภา หอมชะเอม นางสาวปิยธิดา พรหมภักดิ์
นางสาวปรียานุช แก้วคำ นางสาวชฎาณิศ ฤทธิรัถโยธิน

กลุ่มที่ 2 มี นางสาวเบญจรัตน์ ใจสะอาด นางอภิขญา โปธิกุล นางสาววัลลภญา แก้วประสิทธิ์

กลุ่มที่ 3 มี นางสาวพิมพ์นารา เสื่องามเอี่ยม นางสาวนุชนก สีท่ามา นายธีรเวช ไทยมณี
นายสัณฐิติ กาหลง โดยมอบหมายให้นางสาวพิมพ์นารา เสื่องามเอี่ยม แจ้งให้แต่ละกลุ่มเข้ามาพบในวันจันทร์
ที่ 7 มกราคม 2562 เพื่อเข้ามานำเสนอรูปแบบนวัตกรรม

นางสาวกรวรรณ ด้านศิริกุล ประธานที่ประชุม แจ้งให้ที่ประชุมทราบเรื่อง
ผู้ดำเนินการประชุมฝ่ายสื่อสารองค์กรประจำปี 2562 โดยมอบหมายหน้าที่ รองประธานในที่ประชุมในปี
2562 ตามลำดับในตารางหมุนเวียนจนครบปีดังนี้

ลำดับ	รองประธาน	หน้าที่
1	นางสาวณกานต์ นวมครุฑ	กำหนดวาระการประชุมและดำเนินการประชุม ฝ่ายสื่อสารองค์กร ประจำแต่ละเดือน
2	นายสรารุธ วีระนานนท์	
3	นางสาวอรธิรา คุณพระสุนทร	
4	นายภูศิษฐ์ ทองมา	

/นางสาวกรวรรณ...

นางสาวกรรวรรณ ด้านศิริกุล ประธานที่ประชุม แจ้งให้ที่ประชุมทราบต่ออีกว่า ในปี 2562 จะมอบหมายให้รองประธานกำหนดหัวข้อที่จะให้เลขานุการ(ลูกจ้างประชาสัมพันธ์)เสนอในประชุม และให้เลขานุการในที่ประชุมทำหน้าที่วาระการประชุมและจดวาระการประชุมตามที่เคยปฏิบัติ โดยจะต้องส่งวาระประชุมแล้วเสร็จภายในวันที่ 15 ของเดือนและรายงานการประชุมภายใน 7 วัน นับถัดจากประชุมแล้วเสร็จ

มติที่ประชุม ที่ประชุมมีมติรับทราบ

นางสาวกรรวรรณ ด้านศิริกุล ประธานที่ประชุม แจ้งให้ที่ประชุมทราบ เรื่องการส่งวาระการประชุมของเลขานุการ กำหนดส่งวาระการประชุมภายในวันที่ 15 ของเดือน และกำหนดส่งรายงานการประชุมภายใน 7 วัน หลังจากประชุมเสร็จของเดือน

มติที่ประชุม ที่ประชุมมีมติรับทราบ

ระเบียบวาระที่ 2 รับรองรายงานการประชุมครั้งที่ 11/2561 วันพฤหัสบดีที่ 29 ธันวาคม 2561

- หากมีแก้ไขตามที่ได้แจ้งเวียน ให้แก้ไขที่เลขานุการ

มติที่ประชุม ที่ประชุมมีมติรับทราบ

ระเบียบวาระที่ 3 เรื่องเพื่อทราบ

ระเบียบวาระที่ 3.1 เรื่องที่เลขาแจ้งที่ประชุมทราบ

นางสาวอภิษฐา โพธิกุล เลขานุการและลูกจ้าง แจ้งให้ที่ประชุมทราบเรื่อง 5 วิธีคิดบวกและมีความสุขในที่ทำงาน มีดังนี้

1. เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ

การพัฒนาตัวเองและเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอก็เหมือนเป็นการลงทุนกับตัวเองอย่างหนึ่ง เพราะปัจจุบันนี้มีบทเรียนออนไลน์มากมายบนอินเทอร์เน็ตให้ค้นหาความรู้ นอกจากนี้ยังสามารถแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ที่ได้เรียนรู้มาให้กับคนในที่ทำงานได้ฟัง ซึ่งก็มักเป็นเรื่องที่ดีต่อตนเอง แลก็ยังดีต่อผู้อื่นอีกด้วย

/2.สร้างสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน...

2. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน

การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานไม่ว่าจะเป็น หัวหน้า พี่ น้อง หรือ เพื่อน และคนอื่นๆในที่ทำงาน ก็ย่อมทำให้บรรยากาศในที่ทำงานเป็นมิตรมากขึ้น ซึ่งเพื่อนร่วมงานมีความสำคัญมากที่จะทำให้การทำงานร่วมกันเป็นไปอย่างราบรื่นและมีความสุขด้วย

3. การยิ้มและพูดแต่เรื่องที่ดี

การยิ้มออกมาในทุกวัน ก็ถือเป็นพฤติกรรมอย่างหนึ่งที่เกิดการคิดบวกและทำให้มีทัศนคติในเชิงบวก ซึ่งจะสามารถทำให้เราพูดไปแต่ในทางที่ดี และมองเห็นสิ่งต่างๆในด้านดีแค่นี้ ก็ทำให้เรามีความสุขในทุกวันได้

4. การตกแต่งโต๊ะทำงาน

การตกแต่งโต๊ะทำงาน เช่น การติดรูปภาพที่เราชอบหรือคำคมแรงบันดาลใจให้เรา หรือสิ่งของต่างๆที่เราชอบสบายใจ ก็ทำให้เรารู้สึกมีความสุขกับการทำงานได้ค่ะ

5. การให้รางวัลตัวเอง

ให้รางวัลกับตัวเองกับทุกๆ ความสำเร็จในเป้าหมายหรือหน้าที่ของคุณ ด้วยการมอบสิ่งเล็กๆ น้อยๆ ให้ตัวเอง เช่น ออกไปทานอาหารร้านโปรดหรือซื้อของที่อยากได้ เป็นต้น การรู้จักมอบรางวัลเล็กๆ น้อยๆ แก่ตนเองจะทำให้คุณรู้สึกภูมิใจและมั่นใจในตัวเองขึ้นได้ ซึ่งแน่นอนว่าจะทำให้คุณมีความสุขมากขึ้นด้วยเช่นกัน

มติที่ประชุม

ที่ประชุมมีมติรับทราบ

ระเบียบวาระที่ 4

เรื่องเพื่อพิจารณา

- ไม่มี

มติที่ประชุม

ที่ประชุมมีมติรับทราบ

/ระเบียบวาระ...

ระเบียบวาระที่ 5

เรื่องอื่นๆ (ถ้ามี)

นางสาวกวรรณ ต้านศิริกุล ประธานที่ประชุม แจ้งให้ที่ประชุมทราบ ในเรื่องการ
รายงานแผนงานเดือนมกราคม ปี 2562 ดังนี้

เจ้าหน้าที่ฝ่ายสื่อสารองค์กร	แผนงานเดือนมกราคม ปี 2562	ปัญหาและอุปสรรค
นายสรารุช วีระนานนท์	งานวันเด็ก ประจำปี 2562 ในวันเสาร์ที่ 12 มกราคม 2562 เวลา 09:00 – 16:00 น. ณ อาคารรัฐประศาสนภักดี ศูนย์ราชการฯ และ ในเวลา 17:00 – 20:00 น. ณ เคหะชุมชน หลักสี่	-
นางสาวณภานต์ นวมครุฑ	ไม่มี	-
นางสาวอรรธีรา คุณพระสุนทร	-บริจาคโลหิตกับสภากาชาดไทย ประจำปี 2562 ครั้งที่ 37 -งานออมบุญต้อนรับปีใหม่ 2562 -งานตักบาตรเช้าประจำสัปดาห์ปี 2562	-
นายภูศิษฐ์ ทองมา	ไม่มี	-

นางสาวกวรรณ ต้านศิริกุล ประธานที่ประชุม แจ้งให้ที่ประชุมทราบเรื่อง
แผนงานเดือนมกราคม 2562 ของนายสรารุช วีระนานนท์ ซึ่งมีงานวันเด็ก ประจำปี 2562 ที่จะจัดขึ้นในวัน
เสาร์ที่ 12 มกราคม 2562 และมอบหมายให้นายสรารุช วีระนานนท์เป็นผู้มอบหมายงานให้ทุกคนปฏิบัติ
หน้าที่ในกิจกรรมวันเด็กด้วย

/นางสาวกวรรณ...

นางสาวกวรรณ ต้านศิริกุล ประธานที่ประชุม แจ้งให้ที่ประชุมทราบเรื่อง
แผนงานเดือนมกราคม 2562 ของนางสาวอรธีรา คุณพระสุนทร ซึ่งมีเรื่องกิจกรรมออมบุญ บริจาคโลหิต และ
ตักบาตรเข้าประจำสัปดาห์ ที่จัดขึ้นในเดือนมกราคมประจำปี 2562 โดยมีนางสาวปรียานุช แก้วคำ นางสาว
วรัญญา แก้วประสิทธิ์ เป็นผู้ช่วยในการปฏิบัติหน้าที่ในการจัดกิจกรรม

มติที่ประชุม ที่ประชุมมีมติรับทราบ

ปิดการประชุมเวลา 17.30 น.



(นางสาวกวรรณ ต้านศิริกุล)

ประธานและผู้จัดการอาวุโสฝ่ายสื่อสารองค์กร



(นางสาวอภิขญา โพธิกุล)

เลขานุการและลูกจ้างฝ่ายสื่อสารองค์กร



รายชื่อผู้เข้าร่วมประชุมฝ่ายสื่อสารองค์กร
ประจำเดือน ธันวาคม 2561 ครั้งที่ 12/2561
ในวันจันทร์ที่ 24 ธันวาคม 2561 เวลา 16.30 น.
ณ ห้องประชุม 4 ชั้น 1 อาคารธนพิพัฒน์ บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด

ลำดับ	เลขประจำตัว	ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ
1	48015	นางสาวกรวรรณ ต้านศิริกุล	ผู้จัดการอาวุโส	กมดม.
2	51026	นายสรารุท วีระนานนท์	เจ้าหน้าที่ระดับ 4	สรารุท รัตพันธ์
3	51051	นางสาวณกานต์ นวมครุฑ	เจ้าหน้าที่ระดับ 3	ณกานต์ นวมครุฑ
4	52003	นางสาวอริธา คุณพระสุนทร	เจ้าหน้าที่ระดับ 2	อริธา คุณพระสุนทร
5	56003	นายภูศิษฐ์ ทองมา	เจ้าหน้าที่ระดับ 2	ภูทง
6	60008	นางสาวนุชชนก สีท่ามา	ลูกจ้าง	นุชชนก
7	60009	นายธีรเวช ไทยมณี	ลูกจ้าง	ธีรเวช
8	60010	นางสาวชฎาณิส ฤทธิรักษ์โยธิน	ลูกจ้าง	ชฎาณิส
9	60011	นางสาวพิชญภา หอมพะเอม	ลูกจ้าง	พิชญภา
10	60012	นายสัมฤทธิ์ กาหลง	ลูกจ้าง	สัมฤทธิ์ กาหลง
11	60013	นางสาวอภิญา โพธิกุล	ลูกจ้าง	อภิญา โพธิ.
12	60015	นางสาวเบญจรัตน์ ใจสะอาด	ลูกจ้าง	เบญจ
13	60017	นางสาวปรียานุช แก้วคำ	ลูกจ้าง	ปรียานุช
14	60031	นางสาวพิมพ์นารา เสืองามเอี่ยม	ลูกจ้าง	พิมพ์นารา
15	61004	นางสาวปิยธิดา พรรณภักดิ์	ลูกจ้าง	ปิยธิดา.
16	61019	นางสาววรัญญา แก้วประสิทธิ์	ลูกจ้าง	วรัญญา