

แบบบันทึกองค์ความรู้รายบุคคล

๑. ชื่อองค์ความรู้ “รอยยิ้ม พิมพิใจ ในการให้บริการ”
๒. ชื่อเจ้าของความรู้ นางบังอร พรปัญญาวัฒน์ ตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนสระบุรี
๓. หมวดองค์ความรู้ที่บ่งชี้ (๒) องค์ความรู้การให้บริการที่ประทับใจ
๔. ที่มาและเป้าหมายของการจัดการความรู้

เนื่องจากศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนเป็นศูนย์ฝึกอบรมประชาชนที่มีคุณภาพและต้องมีการบริการที่ดีมีคุณภาพเพื่อรองรับผู้เข้าอบรมหรือผู้ใช้บริการทั่วไป ซึ่งเป็นงานที่ต้องติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอกและภายในองค์กร งานบริการจึงถือปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่ง จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนทัศนคติบุคลากรในหน่วยงาน โดยการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลกรในหน่วยงานให้มีความพร้อมในการให้บริการที่ดีมีคุณภาพและเกิดภาพลักษณ์ที่ดีในองค์กร
๕. วิธีการ/ขั้นตอนการจัดการความรู้
 - ๑) จัดเตรียมความพร้อม (ประชุม/ชี้แจง/ในคำแนะนำ/ฝึกอบรม) ให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน
ในเรื่องของการพัฒนาตนเอง ทั้งในเรื่องบุคลิกภาพภายนอก ได้แก่ การแต่งกายที่สะอาดและเหมาะสม บุคลิกภาพภายใน การสร้างรอยยิ้ม ความกระตือรือร้น เต็มใจและจริงใจ การใช้วาจาในการพูดจาที่ไพเราะ การใช้น้ำเสียงที่เหมาะสม หลีกเลี่ยงการตำหนิ รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความรับผิดชอบ มีความคิดบวก
 - ๒) ฝึกปฏิบัติในการให้บริการ
ฝึกปฏิบัติในการให้บริการ โดย เริ่มจากเพื่อนร่วมงาน และต่อเนื่องถึงผู้รับบริการภายนอก
 - ๓) ประเมินผลการปฏิบัติงาน (โดยเพื่อนร่วมงาน/ผู้บังคับบัญชา)
 - โดยวิธีสังเกต/ทำแบบประเมินผล
๖. ผลลัพธ์ที่ได้จากการจัดการความรู้

เทคนิคและแนวทางในการทำงาน	ทำให้บุคลากรในหน่วยงานสามารถทำงานด้วยใจรัก ภูมิใจในหน้าที่ตนเอง และเกิดภาพลักษณ์ที่ดีในหน่วยงาน
ข้อพึงระวัง	หากบริการที่ไม่ดี ให้พึงระวังความเสียหายที่เกิดขึ้นจะส่งผลกระทบต่อภาพรวมทั้งองค์กร
ปัจจัยแห่งความสำเร็จ	หน่วยงานมีการบริการที่ดี มีคุณภาพ ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ และมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

ปัญหาและวิธีแก้ไข

บุคลากรในหน่วยงานขาดความเข้าใจในการให้บริการที่ดี เพื่อให้ทราบแนวทางในการให้บริการ ควรสร้างความเข้าใจอย่างชัดเจน ให้มีความสำคัญ ให้ความรู้แก่บุคลากรให้มากขึ้น มีการจัดฝึกอบรมให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน / สร้างและปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรที่ดีขององค์กร ให้ทราบถึงผลกระทบ ปัญหาว่าหากมีการบริการไม่ดีแล้ว ไม่เพียงเป็นผลกระทบตนเองเท่านั้น ยังส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ทั้งองค์กร และจะต้องแก้ไขปัญหา เพื่อสร้างภาพลักษณ์ใหม่ที่ดียิ่งขึ้น

ผลลัพธ์จากการแก้ปัญหาและการพัฒนา

บุคลากรในหน่วยงาน มีจิตบริการที่ดี ในการให้บริการอย่างเต็มใจและต่อเนื่อง ในงานการให้บริการนั้น เป็นงานที่ไม่มีสิ้นสุดควรพัฒนารูปแบบการให้บริการที่ดีต่อไป

.....



The poster features a yellow background with a pink and white geometric design on the right. On the left, there is a circular logo for the Community Development Learning Center - Saraburi (CDLC - SARABURI). Below the logo, the text "CDLC - SARABURI LEARN & SHARE KNOWLEDGE MANAGEMENT" is written in bold. A QR code is located in the bottom left corner. To the right of the QR code, there are three social media links: Facebook (FACEBOOK.COM/CDDREGION01), a Thai website (HTTPS://1TH.ME/O8GB), and a training website (HTTP://TRAINING-SARABURI.CDD.GO.TH). On the right side of the poster, there is a smiling woman in a yellow shirt, identified as Bangor Porpanyavattan, the Head of the Training Center. Above her is a large yellow smiley face with the word "smile" written inside. The top of the poster has the Thai text "รอยยิ้ม พึงพอใจ ในการให้บริการ" (Smile, Satisfaction in Service).

CDLC - SARABURI
LEARN & SHARE
KNOWLEDGE MANAGEMENT

FACEBOOK.COM/CDDREGION01
HTTPS://1TH.ME/O8GB
HTTP://TRAINING-SARABURI.CDD.GO.TH

บังอร พรปัญญาวัฒน์
ผู้อำนวยการศูนย์การเรียนรู้

“รอยยิ้ม พึงพอใจ ในการให้บริการ”