|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **การจัดการความรู้ (KM)** | | | | **One-Point Lesson (ความรู้เฉพาะเรื่อง)**  สำนักงานอธิการบดี กองงานพัสดุ | | | | | | | | | | | | |
| **หัวเรื่อง** | **การสร้างความประทับใจต่อผู้มาติดต่องานระบบ 3 มิติ** | | | | | | | | | | | **เลขที่เอกสาร** | | | 4/2557 | |
| **วันที่รายงาน** | | | 26/12/57 | |
| **ประเภท** | ☑ความรู้พื้นฐาน□การแก้ไขปรับปรุง□ความยุ่งยาก /  ปัญหาที่เกิดขึ้น | | | | | | | | **ผอ.** | | | **หัวหน้างาน** | | | **ผู้จัดทำ** | |
| ชูติมา วัฒนสุทธิ | | | - | | | กฤติกา วงษ์ไม่น้อย | |
| **หลักการและเหตุผล**   * การสร้างความประทับใจต่อผู้มาติดต่องานระบบ 3 มิติ เป็นสิ่งสำคัญที่ จนท. จัดซื้อกองงานพัสดุจะต้องมี เพราะ   จะช่วยให้ จนท. ผู้มาติดต่อลดความกลัว ความกดดันจากปัญหาเอกสารงานระบบ 3 มิติที่ผิดพลาด และมีความจำเป็นเร่งด่วน  ที่จะต้องมาทำการแก้ไข (ภายในกำหนดระยะเวลา 7 วันทำการ) ดังนั้น จนท. กองงานพัสดุควรสร้างความประทับใจต่อผู้มา  ติดต่อตามแนวทางดังต่อไปนี้  **แนวทางการสร้างความประทับใจ**   1. ยิ้มแย้มทักทายเป็นกันเอง 2. สอบถามผู้มาติดต่อว่าให้ความช่วยเหลืออะไร แต่ละกรณีที่มาติดต่อ (ปัญหาที่ผิด) 3. เชิญให้มานั่งและวิเคราะห์ปัญหาร่วมกันให้ทราบถึงสาเหตุ 4. ตรวจสอบเอกสารที่ขอแก้ไขว่าถูกต้องตามที่กำหนดหรือไม่ 5. ชี้แจงถึงเหตุผลว่าทำไมถึงต้องมาแก้ไขงาน (งานผิดเพราะอะไร) 6. ให้คำอธิบายและแก้ไขปัญหาจนแล้วเสร็จ 7. ให้หน่วยงานที่มาติดต่อ กรอกแบบฟร์อมเพื่อเก็บข้อมูลของแต่ละคณะ/แต่ละหน่วยงาน ว่ามีปัญหาอะไรบ้าง 8. ทำแบบประเมิน   **ประโยชน์ที่ได้รับ**   1. ลดความกลัวและความกดดันของ จนท. ที่มาติดต่อ 2. สร้างความประทับใจ   **ข้อควรระวัง**  **อย่าลืมยิ้มอยู่เสมอนะค่ะค่ะ**  อย่าลืมยิ้มอยู่เสมอ  https://scontent-a-sin.xx.fbcdn.net/hphotos-xap1/t1.0-9/68493_740515079300437_1320767445_n.jpg | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **ผลที่ได้รับ** | | **วันที่** |  | |  |  |  |  | |  |  | |  |  | |  |
| **ผู้ถ่ายทอด** |  | |  |  |  |  | |  |  | |  |  | |  |
| **ผู้รับการถ่ายทอด** |  | |  |  |  |  | |  |  | |  |  | |  |