|  |  |
| --- | --- |
| **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 และมีความจำเป็นเร่งด่วนที่จะต้องมาทำการแก้ไข (ภายในกำหนดระยะเวลา 7 วันทำการ) ดังนั้น จนท. กองงานพัสดุควรสร้างความประทับใจต่อผู้มาติดต่อตามแนวทางดังต่อไปนี้**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** อย่าลืมยิ้มอยู่เสมอhttps://scontent-a-sin.xx.fbcdn.net/hphotos-xap1/t1.0-9/68493_740515079300437_1320767445_n.jpg |
| **ผลที่ได้รับ** | **วันที่** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **ผู้ถ่ายทอด** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **ผู้รับการถ่ายทอด** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |