แบบบันทึกองค์ความรู้รายบุคคล

๑.ชื่อองค์ความรู้ การบริการด้วยใจ ใฝ่สัมฤทธิ์

๒.ชื่อเจ้าของความรู้ นายวีระพล ปักคำไทย ตำแหน่ง นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

๓.หมวดองค์ความรู้ที่บ่งชี้ การเสริมสร้างองค์กรให้มีสมรรถนะสูง

๔.ที่มาและเป้าหมายของการจัดการความรู้

ในการที่ข้าพเจ้าปฏิบัติหน้าที่หัวหน้างานอำนวยการ ซึ่งต้องกำกับ ดูแล สนับสนุนการปฏิบัติงานของงานฝ่ายอำนวยการ มีความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานอาคารสถานที่และยานพาหนะ งานธุรการ งานการเงินและพัสดุ งานประชาสัมพันธ์ แสวงหาความร่วมมือและปัจจัยในการทำงานทุกรูปแบบทั้งภายในและภายนอก หาทรัพยากร สนับสนุนและเอื้ออำนวยการทำงานทุกรูปแบบเพื่อเอื้อต่อการทำงานของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครราชสีมา และสนองต่อยุทธศาสตร์ของสถาบันการพัฒนาชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิพล ทำการเผยแพร่งานพัฒนาชุมชนเพื่อสื่อสารภาพลักษณ์องค์กร และเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างองค์กร หน่วยงาน ภาคีการพัฒนาในเขตบริการของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครราชสีมา จึงต้องใช้วิธีการบริการด้วยใจ เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย

ในการทำงานในหน้าที่หัวหน้างานอำนวยการนั้น มีเจ้าหน้าที่/พนักงานจ้างเหมาในทีมจำนวนมาก ดังนั้นจึงต้องมีการพูดคุยและรับฟังความคิดเห็นของทีมงานเพื่อที่จะให้เกิดการบริการที่ดีด้วยใจ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจอย่างดี ประกอบกับมีการพัฒนาตามมาตรฐานการให้บริการ : Better Touch Point

๕.วิธีการ/ขั้นตอนการจัดการความรู้

ทำการศึกษาแนวทางการจัดการความรู้ ศึกษาตัวอย่างการจัดการความรู้ ปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง หลังจากนั้นทำการประมวลผลการทำงานที่ผ่านมาเพื่อรวบรวมเป็นเอกสารในการจัดการควมรู้รายบุคคลของตน

๖.ผลลัพธ์ที่ได้จากการจัดการความรู้

๖.๑ เทคนิคและแนวทางในการทำงาน

. ใช้เทคนิคในการบริการด้วยใจที่มีความเอื้อเฟื้อเกื้อกูลกัน มีจิตสาธารณะที่พร้อมให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีใจที่เป็นธรรม ให้บริการกลุ่มผู้รับบริการอย่างเต็มใจ ซึ่งจะทำให้งานเกิดสัมฤทธิ์ผลอย่างแท้จริง

๖.๒ ข้อพึงระวัง(ถ้ามี)

ใช้คำพูดและแสดงกิริยามารยาทที่อ่อนน้อมถ่อมตน หากเกิดความผิดพลาดต้องขอโทษผู้รับบริการ

๖.๓ ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

เป็นผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมอยู่เป็นนิจ และมีบุคลิกที่ร่าเริงแจ่มใส และผลการประเมินโครงการที่ฝึกอบรมในศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนได้รับผลการประเมินในด้านการเป็นวิทยากรและความพึงพอใจการบริการได้รับคะแนนในระดับดีขึ้นไปทุกโครงการ

๖.๔ ปัญหาและวิธีการแก้ไข

หมั่นฝึกฝนตนเองให้มีสติและมีสมาธิในการทำงาน ควบคุมอารมณ์ให้เป็นปกติ เพื่อที่จะได้มีจิตใจในการที่ดีและเกิดผลสัมฤทธิ์

๖.๕ ผลลัพธ์จากการแก้ปัญหาและการพัฒนาเรื่องนั้น

ทำให้มีการพัฒนาตนเองและพัฒนาการบริการให้ดีพร้อม