

กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หัวข้อ “ยิ้มได้เมื่อ.....ภัยมา”

ทีมงานโครงการหน่วยบริการห้องปฏิบัติการ

วันที่ 11 พฤศจิกายน 2554 ณ ห้องประชุม 202 เทคโนโลยี เวลา 9.30 – 10.30 น.

วัตถุประสงค์ : เพื่อต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง จากจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 30 ชุด ได้รับคือ 5 ชุด คิดเป็นร้อยละ 17 และไม่ส่งคืน 25 ชุด คิดเป็นร้อยละ 83

สรุปผล ดังนี้

- 1. ความรู้ บทเรียน หรือแนวปฏิบัติที่ดี ได้รับจากกิจกรรมแลกเปลี่ยนครั้งนี้ คือ**
 - การใช้บริการสำหรับลูกค้าในทุกรูปแบบ เพื่อได้รับบริการที่ดี
 - รับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเอง ให้ดีที่สุด
 - เทคนิคการประสานงานในสถานการณ์ที่ลูกค้าอารมณ์เสีย
 - การทำงานเป็นทีม ที่พยายามถ่ายทอดเรื่องราวให้ทราบถึงการทำงาน
 - ได้ทราบถึงลำดับการทำงานของหน่วยงาน
 - เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี
- 2. สามารถนำความรู้ที่ได้จาก ข้อ 1 ไปขยายผลต่องานอื่นๆ ได้ เช่น**
 - ไปปรับใช้ในงานให้บริการประจำวัน
 - การติดต่อกับลูกค้า ในส่วนการเผชิญหน้าว่าควรปฏิบัติตนอย่างไร
 - ความอดทน อดกลั้น
 - การแก้ไขปัญหาต่างๆ ในการทำงาน
 - ต้องมีไหวพริบ มีการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าต่าง ๆ เพราะงานต่างๆ ย่อมมีเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดเกิดขึ้น

ได้เสมอ ต้องมีความรู้ในงานที่ทำ
- 3. คอสมัลน์ “แบ่งปันความรู้กับ KM” ต้องการเปลี่ยนหัวข้อกระทู้ใหม่ (จาก เทคนิคการประสานงาน ครั้งแรกให้ประสบผลสำเร็จ) เป็น ...**
 - ไม่มี -

งานติดตามตรวจสอบและประเมินผล
เทคโนโลยี
21 พฤศจิกายน 2554