



รายงานผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
เทคนิคการสร้างจิตบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ



สถาบันวิจัยและพัฒนา

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

วัตถุประสงค์ : เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการให้บริการ
ด้านงานวิจัยและพัฒนาเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ
เพื่อนำมาสรุปองค์ความรู้ของสถาบันวิจัยและพัฒนา

รูปแบบของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : การจัดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
โดยให้บุคลากรในสถาบันวิจัยและพัฒนา มาถ่ายทอดองค์ความรู้
เปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันและมีการคัดเลือกเทคนิคที่ดีในการให้บริการ
เพื่อนำมาใช้ในหน่วยงาน





สรุปผลการดำเนินงาน

1

มีองค์ความรู้ในการให้บริการ
เพื่อสร้างความพึงพอใจกับผู้รับบริการ

2

ผู้เข้าร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
เข้าใจและมีเทคนิคในการให้บริการ
เพื่อสร้างความพึงพอใจ

สรุปผลจากกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้



ดร.สำเนียง อองสุพันธ์กุล
ผู้อำนวยการ

ดร.สำเนียง อองสุพันธ์กุล
ผู้อำนวยการ

องค์ความรู้

จิตบริการกับการส่งเสริมภาคีลักษณะของสถาบัน
การมีจิตบริการที่ดี จะสามารถทำให้ผู้รับบริการชื่นชม
และยินดีในการขอรับบริการเรื่องอื่นๆในโอกาสต่อไป
และผู้ให้บริการก็จะมีทัศนคติที่ดีในการรับบริการจากสถาบัน

สรุปผลจากกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้



นางสาวนิชชา ชัยชัชวาลประทีป
รองผู้อำนวยการ
ฝ่ายบริหารและบริการวิชาการ

นางสาวนิชชา ชัยชัชวาลประทีป
รองผู้อำนวยการ
ฝ่ายบริหารและบริการวิชาการ

องค์ความรู้

การกล่าวทักทาย สอบถามความต้องการของผู้รับบริการ
พร้อมกับอำนวยความสะดวกด้วยความเต็มใจ มีความ
รวดเร็วในการให้บริการ และรู้จักการกล่าวคำขอโทษ
หากมีการผิดพลาด

สรุปผลจากกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้



ดร.สันติ ไทยยืนวงศ์
รองผู้อำนวยการ
ฝ่ายส่งเสริมงานวิจัย

ดร.สันติ ไทยยืนวงศ์
รองผู้อำนวยการ
ฝ่ายส่งเสริมงานวิจัย

องค์ความรู้

การสอนและให้งานแก่บุคลากร เพื่อให้เกิดการค้นคว้า
เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตัวเองจนทำให้เกิดความมั่นใจ
ในการให้บริการหรือการให้คำปรึกษา

สรุปผลจากกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้



นางสาววรรัตน์ วัฒนชนโบล
นักวิจัย

องค์ความรู้

การให้บริการที่มุ่งสู่ความร่วมมือ โดยใช้หลักการรับฟังคือ การเปิดใจรับฟังอย่างมีสติ จับสาระได้อย่างถูกต้อง และการสื่อสารด้วยใจ โดยให้เกียรติผู้ฟัง คิดก่อนพูด สื่อข้อความข้อมูลที่เป็นจริง และมีคุณภาพ



นางสาววรารักษ์ หะรังศรี
นักวิชาการศึกษา

องค์ความรู้

การบริการด้านการตรวจเอกสารทางการเงิน รับฟังปัญหาข้อสงสัย มีการนำมาปรึกษาผู้บังคับบัญชา เพื่อสามารถตอบคำถามได้ถูกต้อง สามารถอธิบายให้นักวิจัยหรือผู้รับบริการเข้าใจเหตุผลมากขึ้น

สรุปผลจากกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้



นางสาวพัชรี สุขสมัย
นักวิชาการศึกษา

องค์ความรู้

การให้บริการด้านการเบิกจ่ายเงินวิจัย มีกระบวนการทำงานเป็นขั้นตอน สามารถอธิบายกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องแก่ผู้รับบริการได้ทราบและชี้แจงเกี่ยวกับเอกสารที่เกี่ยวข้องช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการได้



นางสาวญานิสรา โพธิไพชยนต์
นักวิชาการศึกษา

องค์ความรู้

คุณลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ โดยต้องรับฟังปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ นำมาวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการเพื่อประสานผู้เกี่ยวข้องทำให้สามารถให้บริการได้อย่างเหมาะสม

สรุปผลจากกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้



นางสาวศิริินภา ชาวผ่องอำไพ
นักวิชาการศึกษา

องค์ความรู้

การพัฒนาตน พัฒนางาน บริการด้วยใจ สร้างความสัมพันธ์
ระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน ให้มีมุมมองการสร้างจิตบริการ
ที่สามารถพัฒนาให้แก่ผู้รับบริการ บริการได้ตรงตามวัตถุประสงค์



นางสาวดวงใจ เทียนท่าแก้ว
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

องค์ความรู้

การสร้างความเข้าใจโดยการยกตัวอย่างประกอบการอธิบาย
จะช่วยให้ผู้รับบริการเข้าใจง่ายขึ้น สามารถช่วยลดระยะเวลา
การทำงานได้ และมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่น่าสนใจ
ให้กับผู้เข้ามาใช้บริการ เพื่อความรวดเร็วในการประชาสัมพันธ์
อีกช่องทางหนึ่ง

สรุปผลจากกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้



นางสาวญาดา พิมพา
นักวิชาการคอมพิวเตอร์

องค์ความรู้

สร้างความเป็นกันเองระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ เพื่อลดความตึงเครียด กล่าวคำชมตามโอกาสอันควร พุดจาไพเราะอ่อนหวาน แต่มีความชัดเจนเข้าใจง่าย



นางสาวปาณิสรา อินเล็ก
นักวิชาการศึกษา

องค์ความรู้

การให้บริการโดยการทำความเข้าใจก่อนว่าผู้มารับบริการต้องการ ข้อมูลอะไรบ้าง จะทำให้สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น

สรุปผลจากกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้



นางสาวอโณทัย ปินบ้านกวย
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

องค์ความรู้

การให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ ในการติดต่อสอบถามผ่านทางโทรศัพท์ โดยให้บริการควรให้น้ำเสียงที่สุภาพ ชี้แจงข้อมูลด้วยความกระชับและเข้าใจง่าย ชัดเจน



นางสาวสุกษิมาศ ประทุมเมตร์
นักวิชาการศึกษา

องค์ความรู้

การเลือกหัวข้ออบรมที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยมีการสำรวจความต้องการของกลุ่มเป้าหมายที่หน่วยงานจะสามารถนำไปถ่ายทอดเทคโนโลยี และให้บริการเกี่ยวกับงานวิจัย เพื่อเป็นองค์ความรู้ให้กับชุมชนหรือผู้รับบริการ ที่จะสามารถนำไปพัฒนาได้ต่อไป

สรุปผลจากกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้



นางสาวสมกมล ภัทรกิจโสภณ
นักวิจัย

องค์ความรู้

การแสดงไมตรีจิตต่อผู้รับบริการ การพูด
ด้วยน้ำเสียงที่ดีและให้ความช่วยเหลือด้วย
ไมตรีจิต



นายวันชัย ไม้เชื้อ
นักวิชาการศึกษา

องค์ความรู้

การสร้างความพึงพอใจด้วยการมีมนุษย์
สัมพันธ์ที่ดี ให้หลักการ **Service Mind**
ในการให้บริการ รับฟังและร่วมกันหาแนว
ทางแก้ไขปัญหากับผู้รับบริการ



นางสาวสุมิตรา เอี่ยมมี
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

องค์ความรู้

การให้บริการที่ดีต่อผู้รับบริการ
ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีความ
กระตือรือร้นที่จะบริการ

การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้วยหลักการ 10 S

Smooth > Smile > Speak > Small > Smart > Special > Spirit > Speed > Super > Save



สรุปองค์ความรู้จากกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

หัวข้อเทคนิคการสร้างจิตบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ



มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม กล่าวทักทาย
แสดงความกระตือรือร้นในการให้บริการ



การเปิดใจรับฟังอย่างมีสติ จับสาระได้อย่างถูกต้อง
และการสื่อสารด้วยใจ โดยให้เกียรติผู้ฟังคิดก่อนพูด
สื่อข้อความข้อมูลที่เป็นจริงและมีคุณภาพ

มีเทคนิคในการให้บริการ เช่น การกล่าวชม
ตามโอกาสอันควร เพื่อสร้างความเป็นกันเอง
ลดความตึงเครียด



รู้จักวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการ
เพื่อให้บริการได้อย่างเหมาะสม



การสอนและการทำงานแก่บุคลากร เพื่อให้
เกิดการเรียนรู้ด้วยตัวเอง จนทำให้เกิด
ความมั่นใจในการให้บริการ

ภาพกิจกรรม

