

**แบบรายงานสรุปผลการเข้ารับการพัฒนาความรู้  
เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัด สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘**

เรียน ผู้อำนวยการสถานีพัฒนาที่ดินเลย

ด้วยข้าพเจ้า นางสาวจรรยา สัตตานุสรณ์ ตำแหน่ง นักวิชาการเกษตรปฏิบัติการ สังกัด สถานีพัฒนาที่ดินเลย สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘ กรมพัฒนาที่ดิน ได้เข้ารับการพัฒนาความรู้ หลักสูตร การให้บริการที่เป็นเลิศ ระหว่างวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๖ ถึงวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๖ เป็นเวลารวมทั้งสิ้น ๑ วัน ณ สถานีพัฒนาที่ดินเลย สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘ กรมพัฒนาที่ดิน ซึ่งหลักสูตรดังกล่าวจัดโดย สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.)

บัดนี้ ข้าพเจ้าได้เข้ารับการพัฒนาความรู้ หลักสูตรดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานสรุป ผลการพัฒนาความรู้ เพื่อโปรดพิจารณา ดังนี้

**๑. การพัฒนาความรู้ ดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อ**

- ๑.๑ เพื่อสร้างกรอบความคิดให้มีความรักในงานบริการ
- ๑.๒ เพื่อพัฒนาความรู้ทักษะในการให้บริการแบบมืออาชีพ
- ๑.๓ เพื่อพัฒนาประยุกต์ใช้เทคนิคในการแก้ไขปัญหา
- ๑.๔ เพื่อผู้เรียนจะได้มีความสุขที่จะได้เป็นเจ้าหน้าที่บริการมืออาชีพ

**๒. เนื้อหาและหัวข้อวิชาของการพัฒนาความรู้ มีดังนี้**

การบริการที่เป็นเลิศ คือ จิตวิทยาให้บริการลูกค้า โดยนำความพึงพอใจลูกค้าเป็นที่ตั้ง สามารถ นำมาสร้างเป็นเครื่องมือเพื่อใช้ในการพัฒนาการให้บริการที่เป็นเลิศ ประกอบด้วย ๖ กระบวนการ ดังนี้

**๒.๑ การทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าและผู้รับบริการ** การบริการที่เป็นเลิศ เริ่มต้นด้วยการเข้าใจความต้องการและความชอบของลูกค้าอย่างลึกซึ้ง สิ่งนี้เกี่ยวข้องกับการตั้งใจฟัง การถามคำถามที่ถูกต้อง และการเอาใจใส่กับข้อกังวลของพวกเขา ด้วยการทำความเข้าใจสิ่งที่ลูกค้าต้องการอย่างแท้จริง สามารถปรับแต่ง ทักษะการบริการของให้ตรงตามความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**๒.๒ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ** การสื่อสารเป็นรากฐานของการบริการที่เป็นเลิศ ปฏิสัมพันธ์ที่ชัดเจน ให้ความเคารพ และตอบสนองกับลูกค้า การสื่อสารควรทันเวลา ทั้งในการให้ข้อมูลและการจัดการข้อกังวล การฟังอย่างกระตือรือร้น การใช้ภาษาที่เหมาะสม และสัญญาณที่ไม่ใช่คำพูด เช่น ภาษากายและการสบตา ถือเป็นองค์ประกอบการบริการที่สำคัญ

**๒.๓ การแก้ไขปัญหาและการแก้ไขความไม่พอใจ** ความท้าทายและข้อขัดแย้งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในการบริการลูกค้า พฤติกรรมการบริการที่เป็นเลิศ เกี่ยวข้องกับความสามารถในการรับมือกับ สถานการณ์เหล่านี้อย่างใจเย็นและเป็นมืออาชีพ ผู้ให้บริการควรได้รับการฝึกอบรมเพื่อระบุปัญหา เสนอแนวทางแก้ไข และแก้ไขข้อขัดแย้งในลักษณะที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ

**๒.๔ ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ** ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการที่คุณ นำเสนอเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการให้บริการที่เป็นเลิศ ลูกค้าพึงพาความเชี่ยวชาญในการตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลและ แก้ไขปัญหา ความรอบรู้เกี่ยวกับคุณสมบัติ คุณสมบัติ และปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากข้อเสนอจะช่วยให้คุณเพิ่มความ ไว้วางใจและความมั่นใจของลูกค้า

๒.๕ การปรับเปลี่ยน...

**๒.๕ การปรับเปลี่ยนการบริการ** วิธีการแบบเดียวขนาดเหมาะกับทุกคนใช้ไม่ได้กับบริการที่เป็นเลิศและเหนือความคาดหวัง การรับรู้ถึงความต้องการและความชอบเฉพาะตัวของลูกค้าแต่ละราย และปรับแต่งบริการให้เหมาะสมสามารถทำให้แตกต่างได้ การปรับเปลี่ยนอาจรวมถึงการจดจำชื่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ การติดต่อในอดีต และการแนะนำผลิตภัณฑ์หรือบริการที่เหมาะสมกับความต้องการเฉพาะของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

**๒.๖ ข้อเสนอแนะและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง** ความมุ่งมั่นในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเป็นจุดเด่นของพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ ส่งเสริมและกระตุ้นขอคำติชมจากผู้รับบริการเพื่อทำความเข้าใจว่าเราสามารถปรับปรุงจุดใดได้บ้าง ใช้คำติชมนี้เพื่อปรับแต่งกระบวนการ ฝึกอบรมพนักงาน และปรับปรุงประสบการณ์การบริการโดยรวม การมุ่งมั่นที่จะยกระดับคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องเป็นกุญแจสู่ความสำเร็จในระยะยาว

### ๓. ประโยชน์ที่ได้รับจากการพัฒนาความรู้ต่อตนเอง ได้แก่

- ๓.๑ เข้าใจและรักในการทำงานหน้าที่บริการขององค์กรมากขึ้น
- ๓.๒ สามารถพัฒนาความรู้ทักษะในการให้บริการแบบมืออาชีพ
- ๓.๓ สามารถพัฒนาประยุกต์ใช้เทคนิคในการแก้ไขปัญหา
- ๓.๔ มีความสุขที่จะได้เป็นเจ้าหน้าที่บริการมืออาชีพ

**๔. แนวทางในการนำความรู้ ทักษะที่ได้รับจากการพัฒนาความรู้ฯ ครั้งนี้ ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงาน มีดังนี้**

๔.๑ นำความรู้ที่ได้รับมาประยุกต์โดยใช้เทคนิคต่าง ๆ และการแก้ปัญหา เพื่อก้าวไปสู่การเป็นเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการที่เป็นเลิศแก่ผู้มารับบริการของกรมพัฒนาที่ดินได้

๔.๒ สร้างความเข้าใจให้กับตนเองและเจ้าหน้าที่ในองค์กร ว่าการให้บริการที่เป็นเลิศนั้นส่งผลดีต่อกรมพัฒนาที่ดินเพียงใด หากเราให้บริการที่เป็นเลิศกับผู้รับบริการจะทำให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ สร้างเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้กับกรมพัฒนาที่ดิน ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ที่ให้การบริการทุกคนมีความสุข

**๕. ปัญหาและอุปสรรคที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการนำความรู้ และทักษะที่ได้รับไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน**

๕.๑ ผู้ให้บริการบางรายยังขาดประสบการณ์ในการให้บริการที่เป็นเลิศ จึงจะต้องมีการสร้างความเข้าใจเพิ่มเติม ว่าต้องปรับปรุงจุดใดบ้าง ใช้คำติชมจากผู้รับบริการมาปรับปรุงเพื่อการให้บริการครั้งถัดไปประทับใจผู้เข้ารับบริการ

๕.๒ การให้บริการเป็นงานที่ล่อแหลม ผิดพลาดอาจได้รับคำตำหนิ จึงเป็นงานที่มีความรับผิดชอบสูง และมีจิตใจหนักแน่น ผู้ให้บริการที่เป็นเลิศจึงต้องมีความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ

**๖. ความต้องการการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา เพื่อส่งเสริมให้สามารถนำความรู้และทักษะที่ได้รับไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานให้สัมฤทธิ์ผล ได้แก่**

ผู้บังคับบัญชาควรจัดกิจกรรมถ่ายทอดความรู้จากวิทยากร หรือผู้มีความรู้เฉพาะด้านการให้บริการที่เป็นเลิศ โดยให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการพัฒนาความรู้ด้านการบริการที่เป็นเลิศเป็นผู้ช่วย มาถ่ายทอดความรู้แก่เจ้าหน้าที่ในองค์กร ในหัวข้อต่าง ๆ ประกอบด้วย การทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าและผู้รับบริการ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การแก้ปัญหาและการแก้ไขความไม่พอใจ ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ การปรับเปลี่ยนการบริการ ข้อเสนอแนะและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง รวมไปถึงการใช้จิตวิทยาใน

การให้บริการ...

การให้บริการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนในองค์กรเข้าใจเทคนิคการให้บริการที่เป็นเลิศ มีความสามัคคีในองค์กร หาก  
ผลตอบรับจากผู้รับบริการพึงพอใจ เจ้าหน้าที่ที่ให้การบริการทุกคนมีความสุข นำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ  
มากยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ดร. สัตตานุสรณ์

(นางสาวจรรยา สัตตานุสรณ์)

ผู้เข้ารับการพัฒนาความรู้

๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗