

แบบรายงานผลการพัฒนาความรู้ของข้าราชการ สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๑๑
 รอบการประเมินที่ ๑ / ๒๕๖๗ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ชื่อ - นามสกุล นางสุภาภรณ์ ขุนทอง ตำแหน่ง นักวิชาการเกษตรปฏิบัติการ
 หน่วยงาน สถานีพัฒนาที่ดินสุราษฎร์ธานี สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๑๑
 หัวข้อการพัฒนา การให้บริการที่เป็นเลิศ
 วิธีการพัฒนาอบรมผ่านระบบฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ OCSC Learning Space
 วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๖ สถานที่ OCSC Learning Space
 หน่วยงานที่จัดอบรม สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
 สรุปลงสาระสำคัญ

๑. การฝึกอบรมดังกล่าวมีวัตถุประสงค์ดังนี้

๑. เพื่อสร้างกรอบความคิดให้มีความรักในการบริการ
๒. เพื่อพัฒนาความรู้ทักษะในการบริการแบบมืออาชีพ
๓. เพื่อพัฒนาประยุกต์ใช้เทคนิคในการแก้ไขปัญหา
๔. เราจะได้มีความสุขที่จะได้เป็นเจ้าหน้าที่บริการมืออาชีพให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร

๒. เนื้อหาของหลักสูตรของการฝึกอบรม มีดังนี้

หลักสูตร การให้บริการที่เป็นเลิศ มีทั้งหมด ๑๑ บท ประกอบด้วย

- ๑) แนะนำรายวิชา
- ๒) แผนการเรียนรู้
- ๓) สสำรวจมุมมองการทำงานบริการด้วยคำถามชวนคิด
- ๔) สสำรวจมุมมองการทำงานบริการด้วยคำถามชวนคิด Part ๑
- ๕) สสำรวจมุมมองการทำงานบริการด้วยคำถามชวนคิด Part ๒
- ๖) ความกังวลใจในการทำงานบริการ ณ จุดบริการ
 - สิ่งที่เรากังวลใจ มาจาก ความเชื่อ ประสพการณ์ ค่านิยม และความคิดเชิงลบ
 - EQ คือ การบริหารอารมณ์ตัวเองต่อสิ่งเร้ารอบข้าง
 - เมื่อรู้สึกว่องค์กรไม่พร้อม ไม่โอเค มีวิธีจัดการคือ หามุมมองใหม่
 - เทคนิคในการหามุมมองใหม่ เช่น ค้นหาคำข้อดีในการเปลี่ยนตัวเอง เรียนรู้คนทำให้มีโอกาสรทำเรื่องใหม่ๆ เปลี่ยนตัวเองและยอมรับการเปลี่ยนแปลง อย่าหยุดพัฒนาตนเองแม้ยู่หน่วยงานรัฐ
- ๗) เรียนรู้พฤติกรรมของลูกค้า
 - ธรรมชาติของคน คือ อยากเป็นคนสำคัญ ไม่ชอบการปฏิเสธ แน่แน่นอนว่าธรรมชาติของลูกค้าก็เช่นเดียวกัน คือ ต้องการคนใส่ใจ
 - สิ่งที่เราจะให้บริการลูกค้าได้ คือ ทำให้เค้าสบายใจที่สุด ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ

๘) หลักการและหัวใจสำคัญในการบริการที่เป็นเลิศ

- หัวใจของการให้บริการ คือ การสร้างสัมพันธ์ การสร้างสัมพันธ์ที่ดีจะทำให้ลูกค้าผูกพันกับองค์กร ผู้ให้บริการต้องเป็นคนที่เชื่อมความสัมพันธ์ และแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ การช่วยเหลือของผู้ให้บริการ ส่งผลให้ผู้รับประทับใจ จะประสบความสำเร็จได้มาจากวิีพุด แต่ต้องอาศัยความเข้าใจ

๙) กรณีศึกษา

๘๐) ทักษะในการให้บริการที่เป็นเลิศ

- บุคลิกภาพที่ดีต้องออกมาจากใจ บริการด้วยความจริงใจ ใส่ใจ และตั้งใจ
- การสื่อสาร ฟังจับใจความสำคัญ เพื่อขยายผลถึงความต้องการของลูกค้า
- การเจรจาต่อรองอย่างมีอาชีพ ใช้เมื่อมีข้อจำกัดของการบริการ
- การขัดแย้ง


๘๑) คุณสมบัติในการให้บริการที่เป็นเลิศ

- มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน
- ใฝ่เรียนรู้
- มีจิตใจเป็นผู้ให้บริการ
- มีความสุขและสนุกกับการให้บริการ

๓. ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม มีดังนี้

๑. มีความเข้าใจในหลักการที่เป็นเลิศ
๒. มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของตนเองในฐานะนักบริการมืออาชีพ
๓. ได้เรียนรู้การพัฒนาเทคนิคให้เป็นนักบริการมืออาชีพและดีเลิศ
๔. หากเราทำงานบริการด้วยใจรักเราจะมีมีความสุขและสนุกในการพัฒนารูปแบบงานบริการ

(ลงนาม)



(นางสุภาภรณ์ ขุนทอง)

ตำแหน่ง..... นักวิชาการเกษตรปฏิบัติการ.....

(ลงนาม)



(นายนพพล ถมทอง)

ตำแหน่ง..... ผู้อำนวยการสถานีพัฒนาที่ดินสุราษฎร์ธานี.....



สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
ขอมอบประกาศนียบัตรฉบับนี้ให้เพื่อแสดงว่า

นางสุภาภรณ์ ขุนทอง

ได้ผ่านการพัฒนาทางไกลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

วิชา การให้บริการที่เป็นเลิศ

(รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 2 ชั่วโมง)
ให้ไว้ ณ วันที่ 6 ธันวาคม พ.ศ. 2566

(นายปวิวัฒน์ ศิวรักษ์)
เลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน





กรมพัฒนาที่ดิน

ขอมอบประกาศนียบัตรฉบับนี้ไว้เพื่อแสดงว่า

นางสุภาภรณ์ งามทอง

ได้ผ่านการฝึกอบรมการเรียนรู้ผ่านสื่อออนไลน์ ระบบ LDD e-Trainings

หลักสูตร "แหล่งน้ำในไร่นานอกเขตชลประทาน"

รุ่นที่ 1/2567 : ตุลาคม 2566 - มีนาคม 2567

(นายปราโมทย์ ยาใจ)

อธิบดีกรมพัฒนาที่ดิน