

ผู้เข้าร่วมกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ
เรื่อง การใช้บริการด้วยรอยยิ้ม
วันที่ 19 พค. 2557
ณ บึงฉวากรีสอร์ท

ลำดับ	ผู้เล่า	รายละเอียดของเรื่อง	สรุปความรู้ที่ได้
1	คุณมุสดี อิมตา	เวลาไปติดต่อที่สำนักงานเขตพระนคร พนักงานต้อนรับยิ้มแย้มแจ่มใส สอบถามข้อมูล พนักงานให้คำตอบได้อย่างรวดเร็ว และให้คำแนะนำ	ต้อนรับด้วยไมตรีจิตเอาใจใส่ผู้ให้บริการ
2	คุณเพ็ญภา โอบเต็ง	ไปธนาคารไม่ต้อง กรอกแบบฟอร์ม	ลดขั้นตอนสะดวกรวดเร็วทันใจ
3	คุณมลนิดา รักนาย	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช ลงทะเบียนผ่านเว็บและดูผลการสอบ สามารถดูออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์ได้เลย ไม่ต้องเดินทางไปมหาวิทยาลัยฯ	ไม่ต้องเสียเวลาเดินทาง ไปมหาวิทยาลัยฯ โดยใช้ระบบสื่อออนไลน์เข้ามาช่วยในการให้บริการ
4	คุณจิระพงษ์ เริกเขียว	ไปโรงพยาบาลธนบุรีไปยื่นบัตรแล้วให้นั่งรถเข็นทันที	สะดวกสบายให้การบริการที่ดี
	คุณเต็มสุข คีนटक	กองประชาสัมพันธ์ มทร.พระนคร ไปขอรูปก็ให้บริการที่	สะดวกรวดเร็วให้บริการได้ทันที
	คุณสุปัญญา สิงห์กรณ์	ไปใช้บริการโชว์รูมศูนย์สอนดำบางนา ให้บริการแบบเอาใจใส่ลูกค้าและให้เกียรติลูกค้า และมีมุมพักผ่อนพร้อมขนมเครื่องดื่ม	การให้บริการมีขั้นตอนชัดเจนมีห้องรับรองมีอาหารว่าง



การถอดบทเรียนการเรียนรู้ด้วยการวิเคราะห์หลังการปฏิบัติ

After Action Review (AAR)

1. เป้าหมายของการเข้าร่วมกิจกรรมครั้งนี้คืออะไร
 - เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ดี
2. สิ่งที่บรรลุเป้าหมายคืออะไร เพราะอะไร
 - ผู้เข้าร่วมเรียนรู้ พฤติกรรม ทักษะคติที่ดีต่อการให้บริการ
 - ผู้เข้าร่วมแรกเปลี่ยนเรียนรู้ พร้อมกับไปใช้บริการด้วยรอยยิ้ม
3. สิ่งที่ไม่บรรลุเป้าหมายคืออะไร เพราะอะไร
 - ขาดสถานที่ , อุปกรณ์ มารองรับงานบริการ
4. สิ่งที่เกิดความคาดหวังคืออะไร
5. คิดจะกลับไปทำอะไรต่อ
 - ถ่ายทอดองค์ความรู้ ให้กับเพื่อนร่วมงาน
 - จัดเตรียมความพร้อมสถานที่และอุปกรณ์

