

แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) ประจำปี 2569

หน่วยงาน : กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

ชื่อองค์ความรู้ : How to make your customers satisfied. : ทำอย่างไรให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

สอดคล้องกับแผนการจัดการความรู้ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 – 2570) กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2569)

ยุทธศาสตร์ที่ : ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนาระบบข้อมูลและบริหารองค์กร อย่างมีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาล

เป้าประสงค์ : เป้าประสงค์ 5.4 พัฒนา ปรับปรุงกฎหมาย และยกระดับการบริการให้มีประสิทธิภาพ

ที่	ขั้นตอน	กิจกรรม/วิธีการ	ระยะเวลา	ผลผลิต/เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ
1	คิด คำอธิบาย : เป็นขั้นตอนการระบุเหตุผลความจำเป็น ที่คัดเลือกองค์ความรู้นี้มาจัดทำ กระบวนการจัดการความรู้	กพร.มีภารกิจในการส่งเสริมและ สนับสนุนให้หน่วยงานในองค์กรมีการ พัฒนาระบบราชการเพื่อสร้างคุณค่า ให้แก่ผู้ใช้บริการ เป็นการสร้าง ภาพลักษณ์ที่ดี ลดผลกระทบเชิงลบ และแสดงถึงการให้ความสำคัญกับการ ยกระดับคุณภาพการให้บริการ ประชาชน ตลอดจนส่งเสริมให้บุคลากร มีแนวทางการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง เหมาะสม และเป็นไปในทิศทาง เดียวกัน อีกทั้งเป็นการขับเคลื่อนการ ดำเนินงานตามแนวทางพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ จึงมีมติให้ จัดทำองค์ความรู้ เรื่อง “How to make your customers satisfied. : ทำอย่างไรให้ผู้รับบริการเกิดความ พึงพอใจ” เพื่อเป็นการสร้างความ พึงพอใจในการใช้บริการ พัฒนา กระบวนการงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ	ก.พ.69	ชื่อองค์ความรู้ที่จะ นำมาจัดการความรู้ จำนวน 1 เรื่อง	บุคลากร กพร.	กพร.

ที่	ขั้นตอน	กิจกรรม/วิธีการ	ระยะเวลา	ผลผลิต/เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ
		โดยเฉพาะจุดบริการที่ติดต่อดโดยตรงกับ ผู้ให้บริการ (ศูนย์ฯ/สถานฯ) รองรับ การรับรองศูนย์ราชการสะดวก (GECC)				
2	ค้น/สร้าง คำอธิบาย : ค้นหาและรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาวิเคราะห์ กลั่นกรอง และจัดทำเป็นระบบ	- ศึกษากระบวนการงานของศูนย์ฯ/สถานฯ ที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการ - วิเคราะห์ ทบทวนกระบวนการงานที่ อาจจะเป็นจุดเสี่ยงที่เกิดข้อร้องเรียน หรือไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ - ศึกษาแนวปฏิบัติจากหน่วยงานอื่น - จัดทำ (ร่าง) ชุดความรู้	มี.ค. – พ.ค.69	- สรุปผลการศึกษา วิเคราะห์ - (ร่าง) ชุดความรู้	- ผู้แทนศูนย์/สถานฯ	พัชชา ไสสุข
3	เข้าถึง/แบ่งปัน - จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ - จัดทำแบบประเมินความรู้ - สรุปผลการเรียนรู้และข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง	- จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยน - ประเมินความรู้ - รับฟังความคิดเห็นเพื่อปรับปรุง	มิ.ย.69	1.ร้อยละ 70 ของผู้เข้าร่วมเรียนรู้ มีความรู้ความเข้าใจ ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด (มากกว่าร้อยละ 60) 2.สรุปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากการ แบ่งปันความรู้	- ผู้แทนศูนย์/สถานฯ - เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง	กพร.
4	ปรับปรุง/เผยแพร่ - ชุดความรู้ที่ปรับปรุง พร้อมใช้ - ช่องทางการเผยแพร่	- ปรับปรุง (ร่าง) ชุดความรู้ - เผยแพร่องค์ความรู้	ก.ค. 69	- ชุดความรู้ที่ได้รับ การปรับปรุงพร้อม นำไปเผยแพร่	บุคลากร สค.หรือ ผู้สนใจ	กพร.

ผลที่คาดว่าจะได้รับ :

- สค. มีแนวปฏิบัติที่ดีด้านการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- สค. มีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อันนำไปสู่การสร้างคุณค่าและประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้รับบริการ สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ วิธีการประเมินผล และการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)
- ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น สะท้อนถึงคุณภาพการให้บริการที่ได้รับการยกระดับ

ผู้จัดทำ :

ลงชื่อ.....



(นางสาวศิริพร สันติกุล)

หัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

ผู้ควบคุมและกำกับดูแล :

ลงชื่อ.....



(นางพรนิภา มาลีรังสี)

รองอธิบดีกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว

ผู้นำการบริหารความรู้

ผู้ให้ความเห็นชอบ :

ลงชื่อ.....



(นางจตุพร โรจนพานิช)

อธิบดีกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว