

การจัดการความรู้ของสำนักประชาสัมพันธ์
กิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs) ครั้งที่ ๓
วันพฤหัสบดีที่ 27 สิงหาคม พ.ศ. 2552 เวลา 13.30 นาฬิกา
ณ ห้อง ๒๘๐๓ ชั้น ๒๘ อาคารสุขประพฤติ

“การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประชาสัมพันธ์องค์กร”



ทำไมต้องมีการประชาสัมพันธ์

“จำเป็นหรือไม่” ที่จะต้องมีการประชาสัมพันธ์ขององค์กรสู่สาธารณะ

“จำเป็น” เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้กับบุคคลภายนอกได้ทราบว่าองค์กรเรา มีบทบาทหน้าที่อะไรบ้าง เป็นการสร้างความเข้าใจและเป็นการเชิญชวนบุคคลภายนอกได้เข้ามามีส่วนร่วม



ใครมีหน้าที่ประชาสัมพันธ์

→ บุคลากรภายในองค์กรทุกระดับ

→ บุคคลที่เกี่ยวข้อง อาทิ แม่ค้าขาย แม่บ้านทำความสะอาดภายในสำนักงาน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย



การเตรียมความพร้อมของบุคคล

ด้านบุคลิกภาพ แต่งกายให้ถูกกาลเทศะ วัน เวลา และสถานที่ การพูดจาดี ยิ้มแย้ม และต้องมีความกระตือรือร้น มีจิตการให้บริการ

ด้านอารมณ์ ผู้ให้บริการจำเป็นที่จะต้องควบคุมอารมณ์ของตนเองให้ได้และสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ

ด้านความรู้ บุคลากรภายในองค์กรต้องมีความรู้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับบุคคลที่ต้องการข้อมูล และสามารถแนะนำได้ว่าหาข้อมูลจากแหล่งใด



เทคนิคการให้บริการที่ส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กร

→ ยิ้มไว้ ตั้งใจฟัง คิดวิเคราะห์ก่อนตอบคำถาม หรือให้บริการ

→ พยายามจดจำบุคคล ชื่อ ผู้ที่มาขอรับบริการบ่อยๆ เพื่อให้เขาประทับใจ

→ ผู้ขอรับบริการตำว่า ควรให้เพื่อนช่วยคลี่คลาย และไปนั่งสงบสติอารมณ์สักพัก คิดในแง่บวก

→ ผู้ที่มาติดต่อด้วยอารมณ์โกรธ พยายามเบี่ยงเบนความสนใจไปเรื่องอื่น เพื่อให้อารมณ์ดีขึ้น



การส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กร

→ จะต้องประพฤติปฏิบัติตามกฎ ระเบียบของที่ประชุม สัมมนา หรือกิจกรรมที่ได้กำหนดไว้โดยเคร่งครัด เมื่อออกสู่สาธารณชน

→ มีความรับผิดชอบ มีน้ำใจเอื้อเฟื้อ

→ นำองค์ความรู้เกี่ยวกับองค์กร เผยแพร่ต่อบุคคลภายนอกได้อย่างถูกต้องแม่นยำ

ณ ที่นี้ที่ทำงานที่ฉันรัก

ณ ที่นี้ที่พึงพิงพักอย่างหรูหรา

ณ ที่นี้บริการเต็มเวลา

ณ ที่นี้ใครได้มาประทับใจ