

การถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนเรียนรู้

กองบริหารงานบุคคล



วันที่ 27 เมษายน 2561 เวลา 15.00 น.

ณ ห้องประชุมบัวม่วง 2 อาคารสำนักงานอธิการบดี

คุณเอื้อ	นางสาวสายพิณ ใจทน	ตำแหน่งบุคลากรชำนาญการพิเศษ
คุณอำนวย	นางสาวพิมพ์กานต์ นามประเสริฐ	ตำแหน่งบุคลากร
คุณประสาน	นางศศิธร แสงพุด	ตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานบริหาร
	นางสาวอรทัย หอมแก้ว	ตำแหน่งนิติกรปฏิบัติการ
คุณวิศาสตร์	นางสาวตติยา ผาสุข	ตำแหน่งบุคลากรปฏิบัติการ
	นายอนันต์ทรศน์ ฐระการพิสัย	ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ
คุณลิขิต	นางสาวภัทรวดี จิวหา	ตำแหน่งบุคลากรปฏิบัติการ
	นางสาวธนวรรณ สุภิธรรม	ตำแหน่งบุคลากรปฏิบัติการ
คุณกิจ	บุคลากรทุกคนในกองบริหารงานบุคคล	

ผู้เข้าร่วมการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนเรียนรู้

๑. นางสุนิสา ชุมทรัพย์ ตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานบริหาร
๒. นางจริยา ชายหงษ์ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
๓. นายแสงเมือง มีสา ตำแหน่งบุคลากรปฏิบัติการ
๔. นางสาววันภา เจริญไกร ตำแหน่งบุคลากรปฏิบัติการ
๕. ว่าที่ ร.ต.รัฐพล ชุมวรฐายี ตำแหน่งนิติกรปฏิบัติการ
๖. นางสาวจันทร์จีรา เทพดนตรี ตำแหน่งบุคลากรปฏิบัติการ
๗. นางสาวนิศารัตน์ บุญเหลือ ตำแหน่งบุคลากรปฏิบัติการ
๘. นางสาวผกาศิริ วันทรัพย์ ตำแหน่งนิติกร



เรื่อง การให้บริการที่ดี “Star of Service mind”

ผู้เล่า	รายละเอียดของเรื่อง	สรุปความรู้ที่ได้
<p>นางจริยา ชายหงษ์ “Star of Service mind” ปี 2557 - 2558</p>	<p>ประเด็นการประชุม การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือการดำเนินการ เพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การเป็นผู้ให้บริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจ ซึ่งเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร ทั้งนี้เบื้องหลังความสำเร็จของทุกองค์กร มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน ไม่ว่าจะจะเป็นงานประชาสัมพันธ์งานบริการวิชาการต่าง ๆ ตลอดทั้งความร่วมมือร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็นจิตบริการ</p> <p>คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี การให้บริการนั้นเป็นหน้าที่ในชีวิตประจำวันที่ทุกคนต้องปฏิบัติ ฉะนั้นหากเราต้องการให้ผู้อื่นชื่นชมต่อตัวเราตลอดเวลา เราก็จะต้องปรับปรุงและเสริมสร้างคุณลักษณะของเราให้เป็นที่ถูกอกถูกใจผู้อื่น และที่สำคัญคือต้องถูกใจตนเองด้วย คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี คือ คุณลักษณะทางกาย เป็นประการด่านแรกของการให้บริการเพราะผู้รับบริการจะสัมผัสเราโดยการมองเห็นก่อน ฉะนั้น การมีบุคลิกภาพที่ดี มีการแสดงออกที่เหมาะสม ต้องดีทั้งภายนอกและภายใน ซึ่งทั้ง 2 ประการมีสาระที่น่าสนใจ ดังนี้</p> <p>บุคลิกภาพภายนอก ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> - ร่างกายสะอาด - แต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะ - ยิ้มแย้มแจ่มใส - กิริยาอ่อนน้อม รู้จักที่จะไหว้ให้เป็นและไหว้ให้สวย <p>บุคลิกภาพภายใน ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> - กระตือรือร้น - รอบรู้ - เต็มใจและจริงใจ - ความจำดี - มีปฏิภาณไหวพริบ - มีความรับผิดชอบ - มีอารมณ์มั่นคง <p>หลักในการให้บริการ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การให้บริการอย่างมีคุณภาพนั้น ต้องทำทุกครั้งไม่ใช่ ทำเฉพาะการบริการครั้งแรกเท่านั้น 2. คุณภาพของการบริการวัดจากความพอใจของลูกค้าไม่ใช่วัดจากความพอใจของผู้ให้บริการ 	<p>มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการที่ดี และนำไปพัฒนาตนเอง ให้เป็นผู้ให้บริการที่ดีต่อไป</p>

ผู้เล่า	รายละเอียดของเรื่อง	สรุปความรู้ที่ได้
นางจรรยา ชายหงษ์ “Star of Service mind” ปี 2557 - 2558	<p>ประเด็นการประชุม</p> <ol style="list-style-type: none">3. การบริการที่คุณภาพเกิดขึ้นจากการที่ทุกคนในองค์กรร่วมมือกัน และลงมือกระทำอย่างจริงจังและจริงใจ4. การบริการที่มีคุณภาพต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้5. การบริการที่ดีย่อมเกิดจากการสื่อสารที่ดีต่อกัน6. ผู้ให้บริการต้องรู้สึกภาคภูมิใจและเป็นสุขที่มีโอกาสทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ <p>กลยุทธ์การให้บริการที่ประทับใจ</p> <ol style="list-style-type: none">1. ผู้รับบริการพอใจ เราพอใจ ถือความเป็นสมดุลที่ธรรมชาติ ได้สร้างไว้ ดังพุทธศาสนาได้บัญญัติไว้ว่าความสุขที่แท้คือการให้ โดยไม่หวังผลตอบแทน2. รอยยิ้มพิมพ์ใจย่อมติดใจในผู้รับบริการ มีนักปราชญ์ท่านหนึ่งกล่าวว่า รอยยิ้มของคนเราสามารถขจัดปัญหาทั้งหมด นั้นแปลว่า รอยยิ้มเริ่มเกิดจากจิตใจที่สะอาด สว่าง สงบ อันนำมาซึ่งสติปัญญาของคนเราที่จะพิจารณาไตร่ตรองหาทางออกให้กับปัญหานั้น3. ต้องการให้คนอื่นทำอะไรให้กับตัวเรา เราต้องทำสิ่งนั้นให้ผู้อื่นก่อน เราต้องรู้จักอคติในตัวเราเพื่อเปิดใจในการให้และรับความปรารถนาดีจากผู้อื่น <p>หัวใจการบริการ</p> <ol style="list-style-type: none">1. ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงานและการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้นการให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า2. ต้องมีความถูกต้องชัดเจนงานบริการที่ไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสาร ข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจน3. การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงานต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาด เรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่องาน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใคร ตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการ4. การยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นหน้าต่างบานแรกของหัวใจการให้บริการ คือ ความรู้สึก ความเต็มใจ และความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลที่เราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้ประทับใจกลับไปความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือการยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี	

ผู้เล่า	รายละเอียดของเรื่อง	สรุปความรู้ที่ได้
นางจรรยา ชายหงษ์ “Star of Service mind” ปี 2557 - 2558	<p>ประเด็นการประชุม</p> <p>5. การสื่อสารที่ดีคือการสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียง และภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจ การให้บริการช่างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วแสดงออกทางวาจา</p> <p>6. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นี้ถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทรติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ</p> <p>7. การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website</p> <p>8. การติดตามและประเมินผลการบริการที่ดีควรมีการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไขเป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาตนเองต่อไป</p>	