

รายงานสรุปบทเรียน

ชื่อโครงการฝึกอบรม : การพัฒนาความรู้ เรื่อง การให้บริการที่เป็นเลิศ

วันที่เข้ารับการอบรม : ๒๒ มกราคม ๒๕๖๗

ผู้จัดทำ : นางสาวอมรา ทองบ้านบ่อ

ความรู้ที่ได้รับจากการอบรม

นักบริการที่ดี ต้องมีองค์ประกอบไปด้วย ทักษะ ความรู้ และทัศนคติเป็นเรื่องสำคัญที่จะเป็นนักบริการที่ดีได้

งานบริการ หมายถึง กิจกรรมที่จะทำให้ลูกค้ามีความประทับใจ ต้องสนับสนุน ช่วยเหลือ ให้ตรงกับความต้องการและมีความประทับใจ ส่งผลให้องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดี เป็นมาตรฐานราชการแต่มีคุณภาพในการบริการที่ดี ต้องเตรียมตัวให้พร้อมโดยมุ่งที่คุณค่าที่จะทำให้ผู้รับบริการประทับใจ

พื้นฐานของการบริการที่ดี ประกอบด้วย

1. กระบวนการในการให้บริการ ผู้บริหารหน่วยงานต้องเป็นพิมพ์เขียวสร้างกระบวนการให้มีความเหมาะสม ต่อเนื่องจะทำให้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
2. การประสานความร่วมมือการทำงานร่วมกันตลอดจนการความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน
3. การกระจายอำนาจในการตัดสินใจ ในการวิเคราะห์ แก้ปัญหา การระดมสมองและการสร้างบรรยากาศในการปฏิบัติงาน และเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว คล่องตัว

เทคนิคการเปลี่ยนแปลงตัวเองในการเป็นนักบริการที่ดี

1. ค้นหาข้อดีในการเปลี่ยนแปลงตัวเอง
2. เรียนรู้คนทำให้มีโอกาสรื่องใหม่ ๆ
3. เปลี่ยนตัวเองและยอมรับการเปลี่ยนแปลง
4. อย่าหยุดพัฒนาตัวเองแม้อยู่ในหน่วยงานรัฐ
5. หาแรงบันดาลใจในการทำงาน

การเตรียมตัวเป็นผู้ให้บริการ คือ การเตรียมพัฒนาบุคลากรในทุกหน่วยงานราชการ โดยผู้ให้บริการต้องพัฒนาด้านจิตใจ ด้านความรู้ความสามารถ เพื่อให้การบริการเป็นเลิศ

การพัฒนาจิตใจ ต้องมีจิตสำนึกในการให้บริการ ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจสูงสุด สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ และสามารถจัดการได้อย่างรวดเร็ว

ด้านความรู้ความสามารถ เริ่มจากการคัดบุคลากรให้เหมาะสมกับงานบริการ โดยการทดสอบทัศนคติ การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาการและเสริมสร้างความรู้ความสามารถ

การพัฒนาตัวเองเพื่อเป็นผู้ให้บริการ บุคลิกภาพเกี่ยวข้องกับสิ่งที่มองเห็นทางกายภาพและสิ่งที่อยู่ภายในของผู้ให้บริการ ได้แก่ การแต่งกายที่เหมาะสม สะอาดเรียบร้อย กิริยามารยาทต้องสุภาพ อ่อนโยน รวมถึงการวางตัวให้น่าเชื่อถือ

ทักษะในการให้บริการ

1. บุคลิกภาพที่ดีต้องออกมาจากข้างใน เช่น การแต่งกาย สีหน้า ท่าทาง รอยยิ้ม
2. การสื่อสาร มีการฟังและการถาม ต้องฟังจับใจความสำคัญและขยายความว่าเข้าใจตรงกับผู้รับบริการหรือไม่
3. การเจรจาต่อรองอย่างมืออาชีพ เจรจาดด้วยความจริง ความเชื่อมั่น ความน่าสนใจ โดยใช้หลักการ
 - Ake การถาม
 - Benefit มุ่งที่ประโยชน์ของลูกค้า
 - Contact ข้อมูลชัดเจน และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ
 - Delivery ทุกการส่งมอบ จะต้องทำให้ผู้รับบริการประทับใจ
 - Eye Contact ทำให้ผู้รับบริการรับรู้ได้ถึงความจริงใจ และความตั้งใจจริงของผู้ให้บริการ
4. การบริการหรือการบริหารข้อขัดแย้ง ต้องเจรจาให้ได้ผลลัพธ์ที่ตรงกัน ข้อร้องเรียนจะเกิดจากการไม่พอใจในการให้บริการ

คุณสมบัติในการบริการที่เป็นเลิศ

1. มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน
2. ใฝ่เรียนรู้
3. มีจิตใจเป็นผู้ให้บริการ
4. ความรับผิดชอบต่อหน้าที่
5. มีความสุขและสนุกในการให้บริการ

เทคนิคนักให้บริการมืออาชีพ

1. ยิ้มทักทายจากหัวใจ
2. ทักทายด้วยความอ่อนน้อมเป็นมิตรไมตรี
3. จดจำชื่อผู้รับบริการ
4. ให้บริการด้วยความสุข
5. มีความมั่นใจในการตอบคำถาม
6. ถามคำถามให้เป็น
7. ไม่นิ่งดูตาย รีบช่วยเหลือผู้รับบริการ
8. ขอบคุณ ขอโทษ
9. ความรู้ ความเชี่ยวชาญ
10. แก้ไขปัญหาไม่ได้ แต่สามารถทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. มีทัศนคติ และแนวคิดที่ดีในการทำงานบริการ
2. มีความรู้ในเรื่องการให้บริการ และสามารถฝึกฝนให้มีความเชี่ยวชาญได้อย่างเข้าใจจริง
3. มีความรับผิดชอบ มีความคิดสร้างสรรค์ในการให้บริการอย่างมืออาชีพ