

หลักพื้นฐานสำหรับการบริการที่ดี

การบริการ

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นการบริการที่ดี ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็งาน ประชาสัมพันธ์งานบริการวิชาการต่างๆ ตลอดทั้งความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับซึ่งจะต้อง ช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหัวใจสำคัญของทุกองค์กร/หน่วยงาน ขณะเดียวกันความไม่พึงพอใจ หรือข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการที่เกิดขึ้น ก็มีความสำคัญไม่น้อยกว่ากัน เมื่อเกิดข้อร้องเรียนขึ้น พนักงาน ผู้ให้บริการ หัวหน้าทีมบริการ หรือหน่วยธุรกิจขององค์กรจะมีวิธีตอบสนอง หรือสร้างระบบในการรับมือกับ คำร้องเรียนนั้นอย่างไร ทำอย่างไรจึงจะเปลี่ยนข้อร้องเรียนให้เป็นความประทับใจ ด้วยกระบวนการหรือวิธีการ แก้ไขข้อร้องเรียนนั้นๆ ได้อย่างทันท่วงที ข้อมูลการร้องเรียนเหล่านี้บริษัทจำเป็นต้องรวบรวมและนำมา พิจารณาแก้ไข ป้องกันและจัดการอย่างเป็นระบบ รวดเร็ว และแบบเชิงรุก

ขณะเดียวกันการรับมือกับผู้ใช้บริการที่เข้ามาพร้อมกับความไม่พอใจบางอย่าง แน่นนอนย่อมต้องมา พร้อมอารมณ์ขุ่นข้องหมองใจ บางครั้งอาจจะเจ็บปวดด้วยความเข้าใจมาด้วย เป็นเรื่องที่ไม่ง่ายทีเดียว แต่ก็ไม่ได้ถึงกับยากจนเป็นไปไม่ได้ แน่นนอนทุกองค์กร/หน่วยงานมักกำหนดวิสัยทัศน์ซึ่งหมายถึงจุดหมายปลายทางที่ องค์กร/หน่วยงานต้องการไปให้ถึงให้ได้ และแน่อนการจะไปให้ถึงจุดนั้นผู้ใช้บริการมีส่วนสำคัญอย่างมาก หรืออาจจะเรียกว่าสำคัญที่สุดก็ได้ ดังนั้นถ้าผู้ใช้บริการคือบุคคลสำคัญ เพื่อให้ทุกคนตระหนักแล้ว คำชม และความพึงพอใจ ก็คงเปรียบเสมือนวิชาที่ประทับใจลงในหนังสือเดินทาง ยิ่งเราได้รับตราประทับนี้มากเท่าใด ก็จะนำพาเราไปสู่จุดหมายปลายทางที่กำหนดไว้ได้ง่ายเท่านั้น

หลักในการให้บริการ

๑. การให้บริการอย่างมีคุณภาพนั้น ต้องทำทุกครั้งไม่ใช่ทำเฉพาะการบริการครั้งแรกเท่านั้น
๒. คุณภาพของการบริการวัดจากความพอใจของลูกค้าไม่ใช่วัดจากความพอใจของผู้ให้บริการ
๓. การบริการที่คุณภาพเกิดขึ้นจากการที่ทุกคนในองค์กรร่วมมือกันและลงมือกระทำอย่างจริงจัง และจริงใจ
๔. การบริการที่มีคุณภาพต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้
๕. การบริการที่ดียอมเกิดจากการสื่อสารที่ดีต่อกัน
๖. ผู้ให้บริการต้องรู้สึกภาคภูมิใจและเป็นสุขที่มีโอกาสทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

เทคนิคการให้บริการที่ดี เพื่อสร้างความประทับใจ มีส่วนประกอบดังนี้

๑. การรู้จักและเข้าใจผู้เข้ารับการอบรม ควรมีความรู้เบื้องต้นว่า มีความรับผิดชอบงานใด เกี่ยวกับอะไร และจะนำไปสานต่ออย่างไร

๒. การค้นหาความต้องการของผู้เข้ารับการอบรม ในหัวข้อประเด็นนี้ สามารถทำได้ไม่ยาก แต่ไม่ค่อยมีผู้ให้บริการทำกัน นั่นก็คือ การตั้งคำถาม ทักชะ การตั้งคำถาม เพื่อค้นหาความต้องการของผู้เข้ารับการ อบรมนั้นจะช่วยให้เรา ส่งมอบบริการได้ตรงกับใจของผู้เข้ารับการอบรมได้มากยิ่งขึ้น และผู้เข้ารับการอบรมก็ จะรู้สึกว่ เราเป็นคนรู้ใจเสียด้วย

๓. การให้บริการที่สร้างความประทับใจ เราสามารถส่งมอบบริการ ให้บริการแก่ผู้เข้ารับการอบรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดความประทับใจในขณะที่ให้บริการ จนเรียกได้ว่า เกิดประสบการณ์ ยกตัวอย่างเช่น การเอ่ยชื่อผู้เข้ารับการอบรม

๔. การแก้ปัญหาให้แก่ผู้เข้ารับการอบรม โดยทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเปลี่ยนความรู้สึกจากอารมณ์ไม่ดี อารมณ์ไม่สบายใจหรือโกรธ ให้กลับมาเป็นความรู้สึกประทับใจ องค์กรต้องมีการออกแบบวางแผนให้ดี เสียก่อนว่าอะไรบางอย่างคือ สิ่งที่เราสามารถให้ ข้อเสนอผู้เข้ารับการอบรมจนรู้สึกประทับใจได้

๕. การสร้างนวัตกรรมบริการ หน่วยงาน/องค์กรสามารถคิดออกแบบลูกเล่นเพื่อให้บริการผู้เข้ารับการอบรมที่แปลก แตกต่าง ฉีกแนวออกไป แต่ทำให้เกิดความรู้สึกดี รู้สึกประทับใจ

การดำเนินการจัดทำข้อเสนอแนะในการจัดกิจกรรมการดำเนินโครงการด้วยการบริการที่ดี มีขั้นตอน
ดังนี้

๑. จัดเตรียมข้อเสนอแนะในการจัดทำโครงการด้วยการให้บริการที่ดี
 ๒. ประชาสัมพันธ์เสนอแนะให้ควมรู้ด้วยการบริการที่ดีทุกครั้งที่มีการอนุมัติโครงการ
 ๓. นำข้อมูลการบริการที่ดี ไปลงบนเว็บไซต์สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ
 ๔. ติดตามผลการดำเนินโครงการ ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน -๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๑
 ๕. สรุปผลการดำเนินโครงการก่อน-หลัง
-