

แบบรายงานสรุปองค์ความรู้จากกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ครั้งที่ 1

ประจำปี 2555

สำนักงานวิทยาเขตวังไกลกังวล

- ประเด็นความรู้ : กระบวนการพัฒนาการบริหารจัดการ
- หัวข้อการจัดการความรู้ : การให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ
- ผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : ดังรายชื่อแนบ
- วันเดือนปีที่ดำเนินการ : 4-5 กุมภาพันธ์ 2556
- สรุปองค์ความรู้ที่ได้ :

1.1 ความพร้อมของพนักงานในการบริการ พนักงานทุกคนต้องมีความรู้ ในขั้นตอนการทำงานของแต่ละกระบวนการ และพนักงานมีการผลัดเปลี่ยนเวลาการทำงานในช่วงพักเที่ยง เพื่อรอรับให้บริการตลอดเวลา

1.2 มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้ถึงความตั้งใจในให้บริการ

1.3 พนักงานทุกคนสามารถที่จะทำงานแทนกันได้ โดยพนักงานในฝ่ายต้องมีการเรียนรู้งานร่วมกัน สอนงานกัน จะทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

1.4 ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ ให้ผู้มาติดต่อทราบถึงวิธีการติดต่อหรือทราบข้อมูลข่าวสารภายใน จัดเตรียม อุปกรณ์ และโต๊ะเก้าอี้ ในมุมที่เหมาะสมสำหรับการเขียนคำร้องต่างๆ เพื่อความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

1.5 เรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ นำมาประยุกต์ใช้ในการบริการ เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการและเกิดความประทับใจกับการบริการ

1.6 ข้อมูลมีความพร้อม ความตรงต่อเวลา และความรับผิดชอบในให้ถูกต้อง และทันตามกำหนดเวลา

1.7 แสดงความยินดีเมื่อผู้รับบริการมาติดต่อ วาจาสุภาพ และยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเองในการให้บริการ

1.8 บุคลิกภาพ การแต่งกาย ถูกต้อง เหมาะสมตามกาลเทศะ

1.9 มีไหวพริบปฏิภาณแก้ไขสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม

1.10 อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการนั้น ต้องมีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยไมตรี เพราะผู้รับบริการส่วนใหญ่ที่ไม่มีความคุ้นเคยกับหน่วยงานราชการ มักจะมีความรู้สึกเคืองกว้าง ไม่รู้จะไปติดต่อจุดใด

1.11 มีจิตใจใฝ่บริการ ที่เต็มใจในการให้บริการช่วยเหลือผู้มารับบริการด้วยความเต็มใจ

1.12 มีความสุภาพอ่อนโยนต่อผู้มาติดต่อ สามารถลดความขัดแย้ง ระวังอารมณ์

1.13 ตอบสนองความต้องการได้อย่างครบถ้วนและส่งผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต

ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจในการให้บริการ ได้รับการต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พุดสุภาพไพเราะ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้นต้องทำให้ถึงขั้นที่ผู้รับบริการเกิดปิติยินดี นั่นคือต้องให้บริการที่บรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไปอีก การปฏิบัติตนของผู้ให้บริการด้วยไมตรีต่อผู้รับบริการ และความประทับใจจากการต้อนรับของเราย่อมจะเป็นผลให้เขามาใช้บริการของเราอีก แล้วตัวเราและองค์กรของเราก็ย่อมจะประสบความสำเร็จก้าวหน้า เราสามารถเติมไมตรีเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่การรักการมีไมตรีต่อผู้รับบริการ กล่าวง่าย ๆ ก็คือว่า “ต้องเอาใจเขา มาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการ

.....
(นางสาวอัชฌาพร กว้างสวัสดิ์)

ประธานกลุ่มจัดการความรู้