

รายงานผลการสัมมนา

เรื่อง

องค์กรเป็นเยี่ยมบริการเป็นเลิศ

ณ ห้อง 148 อาคารสัมมนา 2 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

วันที่ 11 สิงหาคม พ.ศ. 2558



โดย

นางสาวสายทอง บุญโสภณ

แผนกแม่บ้าน ศูนย์สัมมนาและฝึกอบรม

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

โครงการนี้ได้รับการสนับสนุนจากกองทุน มสธ. 12 ปี ประจำปีงบประมาณ 2558

คำนำ

การบริการองค์กรเป็นเยี่ยมบริการเป็นเลิศ เป็นแนวคิดใหม่ของการบริการ โดยยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางขององค์กร ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยความตั้งใจ ความมุ่งมั่นทักษะความชำนาญในการบริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว รวมถึงความสามารถในการบริการของผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญ โดยเน้นการวางแผนการให้บริการแก่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการให้เกินความคาดหวังของผู้รับบริการ

ศูนย์สัมมนาและฝึกอบรม และฝ่ายห้องพักห้องประชุม ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ตระหนักถึงความสำคัญในการบริการองค์กรเป็นเยี่ยมบริการเป็นเลิศ จึงได้จัดสัมมนาเรื่อง “องค์กรเป็นเยี่ยมบริการเป็นเลิศ” เพื่อพัฒนาและเสริมสร้างจิตสำนึกในการบริการองค์กรเป็นเยี่ยมบริการเป็นเลิศ แก่บุคลากรและสนับสนุนพันธกิจ และแผนยุทธศาสตร์ของศูนย์สัมมนาและฝึกอบรม ให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย โดยได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุน มสธ. 12 ปี ประจำปีงบประมาณ 2558

คณะทำงานอบรมสัมมนา “องค์กรเป็นเยี่ยมบริการเป็นเลิศ” ขอขอบคุณวิทยากร ดร.ประพนธ์ สุริวงษ์ ที่ได้ให้เกียรติมาเป็นวิทยากร รวมทั้งผู้เข้ารับการอบรมสัมมนาทุกท่าน ที่ได้มีส่วนร่วม ทำให้การจัดโครงการอบรมสัมมนาครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ทุกประการ

ผู้จัดทำโครงการ

สารบัญ

	หน้า
การสร้างทัศนคติเชิงบวกและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในงานบริการ	1
ความหมายของการบริการ	1
การสื่อสารในงานบริการทางด้านต่างๆ	1
ความหมายของจิตสำนึกในการบริการ	2
สำนึกของผู้ให้บริการที่ดี	2
การสร้างทัศนคติเชิงบวกและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ	2
การสร้างงานบริการเป็นเลิศจิตสำนึกบริการ	3
หัวใจการให้องค์กรเป็นเยี่ยมบริการเป็นเลิศ	3
ระบบการบริการ	3 - 4
พฤติกรรมผู้ให้บริการที่พึงประสงค์	4
พฤติกรรมปรับปรุงระบบงานบริการ	5 - 6
ตัวแบบการพัฒนาจิตสำนึกบริการ	6
ทักษะการพูดในงานบริการ	7
ตัวแบบที่ดีในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบริการที่พึงประสงค์	7
การให้บริการเหนือความคาดหมาย	8
แนวทางการพัฒนาการให้บริการสู่มาตรฐานสากล	8 - 9
ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินโครงการ	9
ข้อเสนอแนะจากการระดมสมองของผู้เข้าร่วมสัมมนา	10
ภาคผนวก	11 - 12
พจนานุกรมสมรรถนะหลักของบุคลากรในศูนย์สัมมนาและฝึกอบรม	
แบบการขอรับกองทุนมสธ. 12 ปี โครงการสัมมนาเรื่อง “องค์กรเป็นเยี่ยมบริการเป็นเลิศ”	
หนังสือขออนุมัติโครงการที่ได้รับการอนุมัติโดยอธิการบดีโครงการพัฒนามูลนิธิเพื่อความและทักษะ	
วิชาการที่ ศธ0522.01(07)/2696	
ภาพกิจกรรม	

เนื้อหาสาระที่ได้รับจากการดำเนินโครงการ

องค์กรเป็นเยี่ยม บริการเป็นเลิศ

องค์กรมีส่วนสำคัญที่จะช่วยพัฒนางานด้านบริการเป็นอย่างมาก เพราะองค์กรคือแกนหลักในการกำหนดแนวทางการให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้าและเทคนิคการพัฒนากระบวนการขององค์กรให้เกิดความสะดวกสบายต่อผู้ให้บริการ มีดังนี้

1. จัดระบบการทำงานให้เกิดความคล่องตัว องค์กรควรปรับลดขั้นตอนที่ยังยากให้ง่ายขึ้น เพื่อสร้างการบริการที่สะดวกรวดเร็ว
2. จัดลำดับขั้นตอนการให้บริการองค์กรควรจัดทำขั้นตอนการบริการให้ง่ายไม่ซับซ้อน เพื่อเป็นแนวทางให้ลูกค้าสามารถทำตามได้อย่างถูกต้องและไม่สับสน
3. เรียนรู้ความต้องการของลูกค้า ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ผู้รับความคิดเห็น การสอบถาม พูดคุยจากคำตำหนิติเตียน และคำชมเชยต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางปรับปรุงงาน บริการในครั้งต่อไป
4. ฝึกอบรมพนักงานให้เกิดทักษะการบริการที่ดี เพื่อนำไปปรับใช้กับส่วนงานที่ตนปฏิบัติหน้าที่อยู่

ความหมายของการบริการ

การบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือหรือ การดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น

การบริการ หมายถึง การทำกิจกรรมเอาใจใส่ดูแลลูกค้าและตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เกิดจากความคาดหวังเพื่อความพึงพอใจแก่ลูกค้า

การบริการที่ดี เป็นการสร้างภาพลักษณ์และหน้าตาขององค์กร

การสื่อสารในงานบริการทางด้านต่างๆ

ลักษณะการสื่อสารในงานบริการจะประกอบไปด้วยการสื่อสาร

การสื่อสารทางกาย ได้แก่ กิริยาท่าทาง การแสดงออกของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ

การสื่อสารทางวาจา (Magic words) ได้แก่ คำพูดน้ำเสียง ที่ผู้ให้บริการใช้กับผู้รับบริการ วาจาที่ไพเราะเหมาะสม

การสื่อสารทางจิตใจ (พรหมวิหาร 4) ได้แก่ การใช้ เมตตา กรุณา มุทิตา และอุเบกขา ในการให้บริการที่ดี

ความหมายของจิตสำนึกในการบริการ

จิตสำนึกในการบริการ หมายถึง การตระหนักในหน้าที่และความรับผิดชอบในฐานะที่เป็นผู้ให้บริการ ที่ต้องทำงานอย่างเต็มที่และเต็มใจการสร้างจิตสำนึกบริการที่ดี ต้องเริ่มต้นที่การมีทัศนคติเชิงบวกในงาน บริการที่รับผิดชอบ มีความรอบรู้ด้านการบริการ และมีทักษะความชำนาญในการบริการ

สำนึกของผู้ให้บริการที่ดี

1. การให้บริการที่ดีเป็นหน้าที่ของเราทุกคน พยายามทำให้ลูกค้าพอใจมากที่สุดเท่าที่จะทำได้
2. พนักงานทุกคน ทุกตำแหน่งงาน ต้องมีความกระตือรือร้น ทักทายด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส
3. มีความพร้อมในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา
4. ต้องเป็นผู้สร้างคุณค่าสำหรับลูกค้า
5. ให้ความสนใจลูกค้า และสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าทุกคน โดยเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ
6. ตระหนักถึงความสะดวก ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ทั้งตัวพนักงาน สถานที่ อุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้
7. มีความอดทน อดกลั้น ควบคุมอารมณ์ได้เป็นอย่างดี ซึ่งเป็นคุณสมบัติพิเศษของผู้ให้บริการ
8. รู้จักสังเกตปฏิกิริยาของลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการ หรือแก้ไขสถานการณ์ได้ทันที
9. ให้ความเป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ
10. ฝึกฝนตนเองให้สนุกกับงานที่ทำคิดเชิงบวก มีสำนึกว่างานบริการเป็นการเปิดโลกทัศน์ที่กว้างไกลทำให้รู้จักคนมากขึ้น

การสร้างทัศนคติเชิงบวก และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

ทัศนคติที่ดีส่งผลให้การสื่อสารในงานบริการที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงควรมีการสร้างทัศนคติที่ดีในการให้บริการ ซึ่งการสร้างทัศนคติที่ดีนั้น จะต้องมีความพร้อมโดยการปรับปรุงที่ตัวเองก่อน เมื่อมีทัศนคติที่ดีจะทำให้เป็นผู้ที่มีน้ำใจดี หรือจิตใจดี ทั้งนี้ในการให้บริการจะต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา

การสร้างงานบริการ : จิตสำนึกบริการ

การบริการเป็นหัวใจสำคัญในองค์กรทุกประเภท ทั้งภาครัฐและเอกชน เป็นงานที่ต้องคำนึงถึงความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าหรือผู้รับบริการเป็นสำคัญ กลยุทธ์ที่แน่นอนของการประสบความสำเร็จ และความเจริญเติบโตองค์กรคือให้บริการทุกอย่างจนลูกค้าพึงพอใจ ซึ่งผู้รับบริการหรือลูกค้านั้นสามารถแยกได้ เป็นลูกค้าภายนอกองค์กร (External Customers) และลูกค้าภายในองค์กร (Internal Customers) ซึ่งได้แก่ หน่วยงานที่ทำหน้าที่ต่อเนื่องถัดไป จากหน่วยงานของเรา

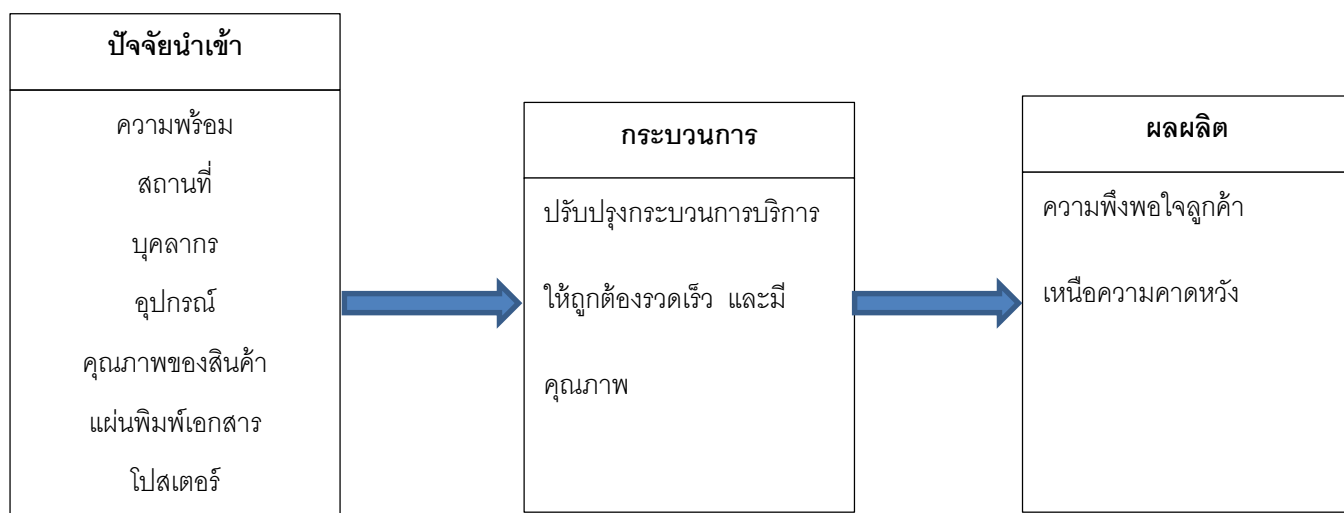
หัวใจการให้บริการ

หัวใจสำคัญที่จะทำให้เกิดการสร้างงานบริการนั้นประกอบไปด้วย

1. มองโลกในแง่ที่ดี
2. มีมนุษยสัมพันธ์
3. มีความเป็นมิตร (Friend Liness)
4. รู้จักควบคุมอารมณ์
5. เป็นผู้ที่มั่นใจ
6. มีการวางแผนการให้บริการ
7. มีความรับผิดชอบ
8. ให้ความช่วยเหลือโดยไม่ต้องรอให้ร้องขอ

ระบบการบริการ

ระบบการบริการประกอบด้วยปัจจัยนำเข้า (Input) และผลผลิต (Output) ดังนี้



จากภาพสรุปได้ว่า ระบบของการบริการนั้นจะต้องมีปัจจัยนำเข้า ที่มีความพร้อมทั้งในส่วน of สถาน ที่บุคลากรหรือพนักงาน เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ คุณภาพของสินค้าและบริการ ตลอดจนสื่อประชาสัมพันธ์ ในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

หลังจากนำเข้าปัจจัยต่างๆ แล้วจะไปสู่กระบวนการ การให้บริการซึ่งจะต้องมีการปรับปรุง ให้ถูกต้อง รวดเร็ว และมีคุณภาพ โดยการปรับลดระยะเวลา หรือขั้นตอนในการให้บริการให้รวดเร็วขึ้น เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการบริการ ปรับปรุงคุณภาพให้รวดเร็วขึ้นกว่าเดิม ปรับกระบวนการบริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว ปรับพฤติกรรมบริการให้ผู้รับบริการประทับใจ จัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้พร้อม เพื่อการ สร้างความพึงพอใจ และความประทับใจต่อลูกค้า สูงสุดเหนือความคาดหวังที่ลูกค้าพึงคาดหวังไว้ จึงจะถือ ได้ว่าการดำเนินงานนั้นประสบความสำเร็จ ที่เรียกว่า การให้บริการเป็นเลิศ (To be excellence) นั้นจะต้อง อาศัยปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์สินค้าหรือบริการที่เป็นเลิศ
2. การบริการที่เยี่ยมยอด
3. เทคนิคและวิธีการบริการที่ล้ำยุค
4. มีผู้บริหารที่ชาญฉลาด
5. มีทีมงานที่แข็งแกร่ง
6. มีจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อองค์กรร่วมกัน

ทั้งนี้แต่ละปัจจัย ทั้ง 6 ประการนี้ไม่อาจสำเร็จได้ดั่ง เพียงอาศัยปัจจัยหนึ่ง ปัจจัยใด เพียงปัจจัยเดียว แต่ต้อง อาศัยปัจจัยทั้ง 6 ประการ เกื้อหนุนซึ่งกันและกัน

พฤติกรรมผู้ให้บริการที่พึงประสงค์

ผู้ปฏิบัติงานบริการที่มีประสิทธิภาพจะต้องประกอบด้วยปัจจัย “SERVICES” ดังนี้

S	SERVICE MINO	มีจิตบริการ พร้อมให้บริการอยู่เสมอ
E	ENTHUSIASM	มีความกระตือรือร้นอยู่เสมอ
R	REAONESS	มีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่ตลอดเวลา
V	VALUES	สร้างคุณค่าในงานบริการให้แก่ลูกค้าและตระหนักในคุณค่าลูกค้า
I	INTEREATING	ให้ความสนใจลูกค้าและผู้ให้บริการทุกคน
C	CLEANLINESS	ใส่ใจในความสะอาด ทั้งสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และตัวเอง
E	ENDORANCE	มีความอดทน อดกลั้น ควบคุมอารมณ์ได้ดี
S	SMILEING	ยิ้มแย้มแจ่มใส มีไมตรีจิตต่อทุกคน

พนักงานต้อนรับที่ดีจะทำให้ลูกค้า หรือผู้ขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ พนักงานต้อนรับหรือผู้ทำหน้าที่ต้อนรับลูกค้ามีความจำเป็นต้องปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อแตกต่างกันไป ตามประเภทของผู้มาติดต่อ ดังนี้

คุณลักษณะลูกค้าที่มาติดต่อ	พนักงานที่ทำหน้าที่ต้อนรับ
ประเภทใจร้อน รีบเร่ง ไม่อดทน ไม่มีเหตุผล	สงบยิ้มพูดคุยๆ ทำตัวอ่อนโยน เห็นอกเห็นใจ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ผ่อนหนัก ผ่อนเบา เจรจาอย่างมีชั้นเชิง
ประเภทใจเย็น เชื่องช้า ชอบซักถาม ลังเลใจ	อย่าแสดงท่าทีเบื่อหน่าย อธิบายอย่างละเอียด ให้ความสนใจ อย่าเร่งรัด ช่วยตัดสินใจ
ประเภทช่างเจรจา ใจสงสัย พูดมาก สอพลอ	เปิดเผย ตรงไปตรงมา ฟังและควบคุมเรื่องราวในการสนทนา อธิบายใช้ความอดทน
ประเภทไม่เป็นมิตร ไม่เป็นกันเอง ไม่ให้ความร่วมมือ ไม่ไว้ใจ	ยอมรับในตัวเขา อธิบาย อย่าเร่งรัด สุภาพให้เหตุผล

พฤติกรรมปรับปรุงระบบงานบริการ

ข้อคิดในการปรับปรุงระบบงานบริการให้ดีขึ้น สามารถทำได้ดังนี้

1. ทำระบบให้ง่าย สั้น และสะดวกรวดเร็วได้แก่ การจัดการในเรื่องสถานที่ หรือพื้นที่บริการ
อำนวยความสะดวกสบาย สะอาด และเหมาะสม ขึ้นตอนควรสั้น และรวดเร็วที่สุด การใช้แบบฟอร์มต่างๆ
ควรใช้เท่าที่จำเป็นเท่านั้น ยึดหลักการให้บริการแบบ one stop service และการจัดบริการเฉพาะกลุ่มตามชนิด
ของการบริการและประเภทของลูกค้า

2. ควรจัดทำมาตรฐานของงานและเวลาที่ใช้แต่ละกิจกรรมที่ให้บริการ โดยการจัดฝึกอบรมเชิงทฤษฎีและหลักการและสอนงานเชิงทักษะให้มีการปฏิบัติตามมาตรฐานมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนงานให้สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ มีระบบการตรวจติดตามความล่าช้าในการให้บริการ มีการรับฟังความคิดเห็นและประเมินปฏิกิริยาลูกค้า และแก้ไขทันทีที่พบจุดบกพร่องตลอดจนการประเมินผลการปฏิบัติงาน

3. ควรสร้างบรรยากาศ ทางจิตวิทยาให้พนักงานบริการ จงปฏิบัติต่อผู้ได้บังคับบัญชาอย่างที่ท่านต้องการให้ผู้บังคับบัญชาของท่านปฏิบัติต่อท่าน เคารพ รับฟังความคิดเห็นของพนักงานทุกคน พยายามกำจัดเงื่อนไขที่สร้างความเก้บกด ไม่พึงพอใจในงานออกจากระบบงานให้หมด ทั้งนี้ผู้นำหรือผู้บริหารองค์กร พึงตระหนักอยู่เสมอว่า “หากพนักงานภายใน (Internal Client) ของเราไม่ได้รับบริการที่พึงพอใจจากองค์กรแล้ว ก็อย่าคิดว่าลูกค้าภายนอก (External Customer) จะได้รับบริการที่ประทับใจจากลูกค้าภายในที่ไม่พอใจเหล่านั้น”

ตัวแบบการพัฒนาจิตสำนึกบริการ

การสร้างจิตสำนึกในการบริการ ใช้ตัวแบบ (Cors Model) คือ Customer Quality Relation and Service ดังนี้

Customer	ลูกค้าคือ พระราชา ผู้ที่สำคัญเสมอ ผู้ที่สำคัญที่สุด ผู้ที่ไม่มารบกวนเรา แต่มาเพื่อช่วยเรา (เราต้องกตัญญูต่อผู้มีพระคุณ)
Quality	คุณภาพคือ ผลិតภัณฑ์คุณภาพเยี่ยม บริการคุณภาพเยี่ยม เยี่ยมทั้งผลิตภัณฑ์และบริการ
Relation	ความสัมพันธ์คือ อธิยาศัยไมตรี ไมตรีสัมพันธ์ ความผูกพันมั่นคง ความประทับใจนิรันดร์
Service	บริการคือ พนักงานบริการเยี่ยม สิ่งอำนวยความสะดวกเยี่ยม

ทักษะการพูดในงานบริการ

1. ใช้วาจาสุภาพ อ่อนน้อม เสียงดังฟังชัด ถูกต้องตามอักขระวิธี
2. ใช้คำพูดที่ฟังเข้าใจง่าย
3. หลีกเลี่ยงการใช้คำพูดในลักษณะที่เป็นคำสั่ง
4. สบตากับผู้ฟังขณะพูด
5. เลือกใช้ท่าทางประกอบคำพูดตามความเหมาะสม
6. หลีกเลี่ยงคำพูดสองแง่สองคม หรือคำพูดหยาบคาย
7. ไม่พูดถากถาง หรือดูหมิ่นผู้มาติดต่อ
8. ไม่นินทาหรือกล่าวหาเพื่อนร่วมงานให้ผู้มาติดต่อฟัง
9. พยายามสร้างบรรยากาศที่ดีในการพูดคุย แทรกอารมณ์ขันตามกาลเทศะ

ตัวแบบที่ดีในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบริการที่พึงประสงค์

การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่พึงประสงค์เพื่อมุ่งสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และการบริการ ความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยมุ่งเน้นให้เข้าถึงผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม ให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด พฤติกรรมการบริการที่พึงประสงค์มุ่งสู่การบริการอย่างยอดเยี่ยม ได้แก่พฤติกรรมต่อไปนี้

1. ทำถูกต้อง
2. คล่องแคล่วว่องไว
3. พึงพอใจให้บริการ
4. ประสานความร่วมมือ
5. ยืดหยุ่นสิ่งแปลกใหม่
6. ก้าวไกลสู่มาตรฐาน
7. เชี่ยวชาญความสัมพันธ์
8. ผนึกกันเป็นเครือข่าย
9. สร้างความประทับใจนิรันดร์

การให้บริการเหนือความคาดหวัง

กลยุทธ์หรือยุทธวิธีในการสร้างความประทับใจในการบริการ ได้แก่ยุทธวิธีสร้างความสัมพันธ์อย่างจริงจัง ยุทธวิธีสร้างความศรัทธา และเชื่อถือ และยุทธวิธีดึงดูดใจและสร้างความผูกพัน ดังนี้

ยุทธวิธีสร้างความสัมพันธ์อย่างจริงจัง	มองสบสายตา ปราศรัยทักทาย กระจ่ายรอยยิ้ม ให้ความสำคัญกับลูกค้าได้ นั่งฟังไม่เถียง หลีกเลียงคำหยาบ ต้องลองแก้ไขใจจริงเป็นเยี่ยม เปี่ยมด้วยมารยาท
ยุทธวิธีสร้างความศรัทธา และเชื่อถือ	ความรับผิดชอบ (Responsibility) ความสามารถรอบรู้ (Competence) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ความไว้วางใจ (Reliability)
ยุทธวิธีดึงดูดใจและสร้างความผูกพัน	จัดการสื่อสาร โดยตรงถึงตัวลูกค้า การดึงดูดลูกค้าใหม่หรือลูกค้าเก่าให้หันมาใช้สินค้าและบริการนั้น การจัดการพบปะแบบเผชิญหน้า

แนวทางการพัฒนาการให้บริการสู่มาตรฐานสากล

การพัฒนางานบริการเป็นสิ่งที่หน่วยงานและผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญทั้งระดับบริหาร และระดับปฏิบัติการ แนวทางการพัฒนาการให้บริการสู่มาตรฐานสากล ควรดำเนินการดังนี้

1. จัดระบบรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของลูกค้า เพื่อนำข้อมูลไปประกอบการปรับปรุงและพัฒนาต่อไป โดยการมีการรับฟังปัญหาอย่างตั้งใจ การรักษาคำมั่นสัญญาเพื่อนำไปปรับแก้ไข โดยผู้บังคับบัญชาต้องรับรู้ เพื่อหาทางแก้ไขปรับปรุง และมีการติดตามผลจากการแก้ไขเพื่อประเมินผลว่าวิธีการแก้ไวนั้นใช้ได้จริงหรือไม่ หรือต้องปรับเปลี่ยนวิธีการแก้ไขให้ดีขึ้น
2. จัดฝึกอบรมการให้บริการลูกค้าเพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรทุกระดับขององค์กรได้แก่
 - 2.1 ระดับบริหาร ด้านการจัดการงานบริการลูกค้า
 - 2.2 จัดสัมมนาพนักงาน และผู้บริหาร เพื่อระดมสมอง หายุทธวิธีการให้บริการที่ดีกว่าและเหนือกว่า
 - 2.3 จัดอบรมพนักงานให้เข้าซึ่งกับแนวคิดในการให้บริการ

2.4 จัดฝึกฝนทักษะความชำนาญในการบริการลูกค้าทั้งหมด ในหน่วยงาน โดยแยกตามทักษะที่ใช้ในแต่ละงาน

2.5 จัดฝึกอบรมพนักงานแต่ละกลุ่มอย่างต่อเนื่อง เพื่อทบทวนเป็นระยะๆ

3. จัดกลุ่มพัฒนาคุณภาพงาน (Q.C.C) ด้านการให้บริการเป็นการกระตุ้นให้มีการแข่งขันพัฒนาการ บริการที่เป็นเลิศ
4. จัดกิจกรรมส่งเสริมสนับสนุน การให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา
5. จัดกิจกรรมข้อเสนอแนะ (Suggestion System) บุคลากรที่มีการคิดค้นการพัฒนาเพื่อพิจารณาความดี ความชอบเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งต่อไป

ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินโครงการ

1. บุคลากรของศูนย์สัมมนาและฝึกอบรม ผู้เข้ารับการสัมมนาได้รับความรู้ ความเข้าใจในงานบริการและความคาดหวังของผู้รับบริการ
2. บุคลากรของศูนย์สัมมนาและฝึกอบรมผู้เข้ารับการสัมมนา เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในหน่วยงานของตนเองจากการแบ่งกลุ่มระดมสมองเพื่อวิเคราะห์ปัญหาทางงานบริการจากกิจกรรมการทำ Brain Storming Tree
3. ผู้เข้าสัมมนาได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นร่วมกันในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละหน่วยงานจากการระดมสมอง
4. ผู้เข้าสัมมนาได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ร่วมกันระหว่างหน่วยงานภายในศูนย์สัมมนาและฝึกอบรม ฝ่ายต้อนรับ ฝ่ายแม่บ้าน ฝ่ายจัดเลี้ยง
5. ผู้เข้าสัมมนาสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการสัมมนาไปปรับใช้ในการแก้ปัญหาการบริการงานภายในศูนย์สัมมนาและฝึกอบรม
6. ผู้เข้าสัมมนาสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการสัมมนา เป็นข้อมูลสำหรับใช้เป็นแนวทางในการให้บริการเป็นเลิศได้
7. ผู้เข้าสัมมนาสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการสัมมนาไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานบริการในลักษณะต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยได้

ข้อเสนอแนะจากการระดมสมองผู้เข้าร่วมสัมมนา

นอกจากนี้ผู้เข้ารับการสัมมนาได้ร่วมกันแสดงความคิดเห็นในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติเชิงรุก ดังนี้

1. ควรมีการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องเหมาะกับงานด้านบริการที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างต่อเนื่อง
2. ควรมีการจัดทำแผนการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงาน เพื่อเตรียมการรองรับภาระงานเร่งด่วน
3. ควรสื่อสาร เวียนแจ้งเพื่อให้หน่วยงานผู้ขอใช้บริการเข้าใจเกี่ยวกับข้อจำกัดในการปฏิบัติงานเร่งด่วนเพื่อให้ความร่วมมือในการวางแผนขอใช้บริการล่วงหน้า
4. ทำแบบสำรวจความต้องการขอใช้บริการงานบริการศูนย์สัมมนาและฝึกอบรมรายปี เพื่อขอทราบความต้องการใช้บริการ
5. จัดสรรวัสดุ ครุภัณฑ์ ที่สอดคล้องเหมาะสมให้ครบถ้วน และเพียงพอต่อการให้บริการ
6. จัดสำรองคน เครื่องมือ อุปกรณ์ สำหรับรองรับภาระงานเร่งด่วน ที่ไม่ได้แจ้งมาก่อนกำหนด

ภาคผนวก

พจนานุกรมสมรรถนะหลักของบุคลากรศูนย์สัมมนาและฝึกอบรม สำนักงานอธิการบดี

ประเภท : สมรรถนะหลัก (Core Competency) (Competency Type)	
ชื่อสมรรถนะ การบริการสู่ความเป็นเลิศ (Service To Excellence)	
นิยาม : ความตั้งใจและความพยายามในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทุกคนอย่าง (Competency เท่าเทียมกันร่วมทั้งพัฒนาการบริการเพื่อให้ผู้รับบริการของศูนย์สัมมนาและฝึกอบรม ได้รับ บริการที่เกิน Definition) ความคาดหวังจนเกิดความประทับใจ	
ระดับสมรรถนะ (Competency Level)	คำอธิบาย สมรรถนะ (Proficiency Description)
ระดับ 1	พร้อมให้บริการ R. แต่งกายและกิริยามารยาทมีความเหมาะสม R. แสดงออกถึงความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการก่อนเสมอ R. แสดงความเป็นผู้มีอัธยาศัยไมตรี ต่อผู้รับบริการ
ระดับ 2	ให้บริการตาม que ผู้รับบริการต้องการได้ R. รับฟังความต้องการหรือข้อร้องเรียนของผู้รับบริการโดยไม่ แสดงกิริยาท่าทางหรือน้ำเสียงไม่พอใจ R. ให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้อง R. ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการบริการที่กำหนดไว้
ระดับ 3	เต็มใจช่วยแก้ปัญหาให้ผู้รับบริการได้ R. แสดงออกถึงความเข้าใจในความต้องการหรือปัญหา ผู้รับบริการได้ R. เสนอแนะบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้บริการแก่ ผู้รับบริการได้ R. รับฟังข้อมูลย้อนกลับในการให้บริการจากผู้รับบริการ

ระดับ 4	ให้บริการเกินความคาดหวัง R. ให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ ที่ไม่ได้ถาม R. ให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการในเรื่องอื่นๆ R. ให้บริการที่รวดเร็วเหนือความคาดหมาย R. กระตุ้นให้ทีมงานตระหนักความสำคัญการให้บริการเหนือความคาดหมาย
ระดับ 5	เป็นที่ปรึกษา พัฒนาและต้นแบบการให้บริการ R. เป็นที่ปรึกษาแนะนำในการบริการสู่ความเป็นเลิศ R. พัฒนาจิตสำนึกแก่ทีมงาน ลูกค้าสำคัญที่สุด ลูกค้า คือพระเจ้า ไม่มีลูกค้า ไม่มีพันธกิจ ชีวิตหมดการทำงาน R. ปฏิบัติตนเป็นต้นแบบการให้บริการที่ดี



มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์
RAJABHAT THAMMAWIRAT OPEN UNIVERSITY

โครงการฝึกอบรม

องค์กรเป็นเยี่ยม บริการเป็นเลิศ

วันที่ 11 สิงหาคม 2558

ณ อาคารสัมมนา 2 ห้อง 148







