สรุปคำบรรยายโครงการเสริมสร้างทักษะวิชาการและวิชาชีพครู

เรื่อง "การบริการที่เป็นเลิศ (Service excellence)"

โดย อาจารย์อติวัฒน์ พรหมาสา

วันจันทร์ที่ 12 พฤศจิกายน 2555

ณ ห้องบรรยาย 3 อาคารอำนวยการ ชั้น 3

งานบริการ ถือเป็นส่วนหนึ่งในเนื้องานของเรา เราจะบริการอย่างไรในศตวรรษที่ 21 ซึ่งแต่ก่อนองค์กรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับ Marketing แต่ในปัจจุบัน องค์กรหันมาให้ความสำคัญกับ Service การบริการอย่างต่อเนื่อง การบริการเป็นมูลค่าเพิ่ม หมายถึง มีการใส่ใจในบริการที่แตกต่างจากของเดิม ๆ ที่มีอยู่ จะเน้นกระบวนการสร้างมูลค่าเพิ่ม ซึ่งเป็นกลยุทธ์ในทางการตลาด ซึ่งเป็นจุดขายของธุรกิจในปัจจุบันและอนาคต

วิธีการที่จะเรียนรู้ร่วมกัน

ภาคเช้า

- รู้จักทักทาย
- หลักการและแนวคิดการบริการ
- บริการสู่ความเป็นเลิศ

ภาคบ่าย

- ทักษะการสื่อสารสู่การบริการที่เป็นเลิศ
- ฝึกทักษะ
- จากใจถึงใจ
  - ระดมความคิด-ข้อเสนอแนะ
  - ตอบปัญหา

ทุกสิ่งที่เกิดขึ้นในห้องนี้ ถือว่าเป็นสื่อ เป็นบทเรียน เป็นสิ่งที่เราจะเรียนรู้ร่วมกันได้ทั้งสิ้น นั่นคือ การเปิดโลกของความคิด การที่จะก้าวขึ้นสู่ที่สูงจากนักบริการระดับต้น และจะขึ้นไปเป็น Excellence ได้อย่างไร

คำถาม

<u>ข้อที่ 1</u> "**บริการ**" คำใดที่เน้นความ "อุ่นใจ"

ก. SERVICE ข. HOSPITALITY

คำตอบ คือ **ข้อ ข. HOSPITALITY**

ความหมายของการบริการ คือ กิจกรรม หรือ กระบวนการการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือ องค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อนให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น

SERVICE (ทั่วไปใช้คำนี้) คือ การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

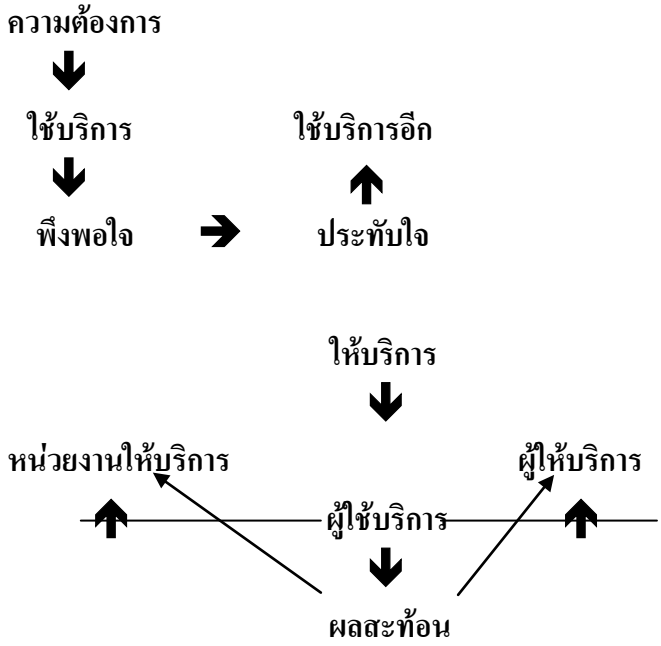
HOSPITALITY (แต่ต้องทำให้ได้คือคำนี้) คือ การกระทำแก่ผู้อื่นในลักษณะของการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่อย่างใกล้ชิดอบอุ่น และมีไมตรีจิต

<u>ข้อที่ 2</u> …..คำ …..คำนี้มีค่าใหญ่หลวง คำไหนสำคัญกว่ากันในการบริการ

ก. พึงพอใจ ข. ประทับใจ ค. โดนใจ ง. ถึงใจ

คำตอบคือ **ข้อ ก. พึงพอใจ**

วงจรการให้บริการ ความประทับใจจะเกิดตามหลังความพึงพอใจ เพราะความประทับใจจะเกิดในบางกรณีเท่านั้น



<u>ข้อที่ 3</u> “อารมณ์” ไหนที่มนุษย์เรารับรู้ได้เร็วกว่ากัน

ก. ☺ ข. ☹

คำตอบที่ ✓ คือ **ข.** ☹

☹ คนเรามักไวต่อภาพหรือเหตุการณ์ทางลบ ทำให้เกิดภาพฝังใจได้ง่ายกว่า

J แต่นี้ ใคร ๆ ก็ชอบแบบนี้ **S M A R T** รหัสสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการ

<u>ข้อที่ 4</u> คำไหน “น่าใช้” ในการบริการใช้แล้ว….ไม่มี “พัง”

ก. Yes ข. No ค. O.K. ง. Hello

คำตอบที่ ✓ คือ **ค. O.K.**

งานบริการของเรา ผู้ที่มารับบริการส่วนใหญ่จะเป็นนักศึกษา งานบริการ ถ้าเราให้บริการไม่ได้ทุกอย่าง เราก็ต้องมีเหตุผลอธิบาย

การสื่อสารในการบริการ

Ø Yes จะทำ “พัง” ได้ถ้าให้ความหวัง แต่ว่าไม่ได้

Ø No ก็ทำ พังทั้งปี เพราะปฏิเสธอยู่เป็นนิจ

Ø O.K. ไม่มีพัง เพราะ “เรา” กับ “ผู้ใช้บริการ” เข้าใจกัน

ความคิด-ความรู้สึกต่อผู้ให้บริการ

Ø มุ่งเอาใจ ประจบประแจง

Ø ตามใจทุกอย่าง เพราะเขาคือ “พระเจ้า”

Øใครก็ไม่รู้ ทำให้เขาทำไม

Ø น่าสงสาร น่าเห็นใจ (Sympoihy)

Ø เคารพ-เข้าใจในความต้องการ-ความรู้สึก (Empoity)

<u>ข้อที่ 5</u> “บริการ” เป็นเรื่องที่…..สำหรับเรา

ก. ของกล้วย ๆ ข. ไม่ยากถ้ามีใจ ค. ยากส์….ส์ ง. ต้องจัดหนัก

คำตอบที่ ✓ คือ **ข. ไม่ยากถ้ามีใจ**

ทรรศนะต่อการบริการ

- **งานบริการไม่ใช่เรื่องง่าย แต่ก็ไม่ยาก ถ้ามี “ใจ”**

  เข้า**ใจ**ผู้รับบริการ

  ใส่**ใจ**ผู้รับบริการ

  สัมผัส**ใจ**ผู้รับบริการ

  และ เข้า**ใจ**ตัวเราในฐานผู้ให้บริการ

- **งานบริการเป็นสิ่งที่ข้าพเจ้า**

  ทำไม่ได้ **และ** ไม่อยากทำ

  ทำไม่ได้ **แต่** อยากทำ

  ทำได้ **แต่** ไม่อยากทำ

  ทำได้ **และ** อยากทำ

<u>ข้อที่ 6</u> ยุคนี้ใคร ๆ ก็ต้องมี Q – quotient ต้องเก่ง ต้องฉกาจจึงประสบความสำเร็จ “Q” ตัวไหนที่ “นักบริการ” ขาดไม่ได้เด็ดขาด

ก. A.Q ข. E.Q ค. I.Q ง. S.Q

คำตอบที่ ✓ คือ **ข. E.Q**

I AM READY

- Integrity ทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี
- Activeness ทำงานด้วยความตั้งใจ
- Morality ศีลธรรมพร้อมคุณธรรม
- Relevancy รู้เท่าทันโลก ทันกระแสสังคม
- Efficiency มุ่งเน้นประสิทธิภาพ
- Accountability รับผิดชอบต่องาน
- Democracy มีส่วนร่วม โปร่งใส มีประชาธิปไตย
- Yield มุ่งเน้นผลงาน

เมื่อใดที่เราถามเขา เราต้องฟังว่า เขาต้องการอะไร วิธีฟังอย่างตั้งใจ คือ ตามองเขา มีการจด มีทางออกให้เขา แนะนำวิธีอื่นให้เขาพอใจ และปฏิเสธในสิ่งที่ทำไม่ได้จริง ๆ

<u>ข้อที่ 7</u> “บริการ” เป็นหน้าที่ของใคร

ก. ใครก็ได้ ข. ผู้บริหารองค์การ ค. เจ้าหน้าที่บริการ ง. ทุกคนในองค์การ

คำตอบที่ ✓ คือ **ง. ทุกคนในองค์การ**

เมื่อใดที่สามารถปฏิเสธการบริการ

F เมื่อไม่มีการจัดบริการให้ตามที่ขอ

F เมื่อผู้ขอรับบริการ ขอในสิ่งที่ไม่สามารถทำได้

- ผู้ให้บริการขาดบางทักษะความสามารถ
- เป็นสิ่งที่ขัดกับศีลธรรม จรรยาบรรณ กฎหมาย

F เมื่อผู้ขอรับบริการ ขอเกินขอบเขต

- การขอตามอารมณ์-เอาแต่ใจตัวเอง
- การละเมิดต่าง ๆ เช่น ละเมิดทางเพศ

<u>ข้อที่ 9</u> การตัดสินหรือการประเมินบริการของผู้รับบริการขึ้นกับอะไรเป็นเกณฑ์

ก. เหตุผล ข. ความพอใจ ค. ข้อเท็จจริง ง. สถานการณ์

คำตอบที่ ✓ คือ **ข.ความพอใจ**

ธรรมชาติของผู้รับบริการ

- ความหวังสูงเกิน
- ไวต่อการตัดสิน
- ใช้เกณฑ์ส่วนตัว
- พอใจมาก่อน
- เหตุผลเป็นรอง
- "ฉันมีทางเลือก"

วิเคราะห์งานบริการ

<u>ระบบบริการ</u>		<u>ผู้รับบริการ</u>
● บริการบุคคลเป้าหมาย	● บริการใคร	● ตอบสนองความต้องการ
● บริการองค์กรเป้าหมาย	● ใครบริการ	● ความพึงพอใจ
● บริการภายใน	● บริการอย่างไร	● ความประทับใจ
● การบริหารการบริการ	● แก้ปัญหา	● การกลับมาใช้บริการ
● การพัฒนาระบบ/บุคลากร	● ปรับปรุง/พัฒนา	● ข้อมูลย้อนกลับ

บริการทางการศึกษา ของ มฉก.

- ลักษณะ : มหาวิทยาลัยปิด จัดการเรียนการสอนในชั้นเรียน
- ภารกิจ
  - สอน
  - วิจัย
  - บริการวิชาการ
  - ศิลปวัฒนธรรม
- กลุ่มเป้าหมายตามภารกิจ
  - นักศึกษาเรียนในชั้นเรียน
  - นักวิจัยนักศึกษา / บุคคลทั่วไป
  - บุคคลทั่วไป/องค์กร/ชุมชน
  - บุคคลทั่วไป/องค์กร/ชุมชน
- ระบบบริการรองรับ
  - บริการทางการศึกษา/ทางไกล
  - ทางตรง/ระบบสารสนเทศ
  - ทางตรง/สื่อ
  - ทางตรง/สื่อ

- กลุ่มเป้าหมาย
  - นักศึกษา
  - บุคลากร
  - คณะ สาขา สำนัก หน่วยงาน
  - สังคม/ชุมชน/บุคคลทั่วไป
- การบริการ
  - รับสมัคร-ลงทะเบียน-ห้องเรียน-สื่อ-IT-ห้องสมุด
    พัฒนานักศึกษา-แนะแนว-ทุน-กีฬา-นันทนาการ ฯลฯ
  - บุคลากร-สวัสดิการ-อาคารสถานที่
    กลไกการเรียนการสอน-การบริหารจัดการ ฯลฯ
  - บริการวิชาการ-บริการวิชาชีพ
    ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ฯลฯ

"การบริการสู่ความเป็นเลิศ Service to Excellence"

ต้องไม่หยุดเพียงแค่ความพึงพอใจ ควรมีการยกระดับเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ อย่างไม่หยุดนิ่ง