

สรุปผลการฝึกอบรม

กิจกรรม “การพัฒนาทักษะการให้บริการ : การสื่อสารภายในองค์กรและผู้มาติดต่อ”

โดย คณะทำงานการจัดการความรู้

ตามที่คณะทำงานการจัดการความรู้ได้รับมอบหมายให้ดำเนินกิจกรรม การพัฒนาทักษะการให้บริการ : การสื่อสารภายในองค์กรและผู้มาติดต่อ” โดยได้จัดกิจกรรมวันที่ 1 กรกฎาคม 2558 เวลา 09.00-16.00 น. ณ ห้องประชุม 1607 อาคารบริหารส่วนต่อเติมชั้น 6 ได้สรุปผลการจัดกิจกรรมเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 สรุปสาระที่ได้จากการฝึกอบรม กิจกรรม “การพัฒนาทักษะการให้บริการ : การสื่อสารภายในองค์กรและผู้มาติดต่อ” บรรยายโดยอาจารย์พัชรีพร คุณาวุฒิ

1. ความสำคัญของคุณภาพการบริการ

ในปัจจุบันองค์กรบริการถูกผลักดันที่เรียกว่า 3C

1.1 พลังกดดันจากลูกค้า (Customer) อำนาจอยู่ในมือของลูกค้าเพราะลูกค้าเป็นผู้เลือกที่จะใช้บริการ มีโอกาสเลือกได้มากกว่า และลูกค้าก็มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

1.2 การเปลี่ยนแปลง (Change) มีสูงมาก เช่น เทคโนโลยีการให้บริการ ระบบสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารองค์กร

1.3 การแข่งขัน (Competition) การตลาดในโลกไร้พรมแดนมีการแข่งขันที่สูง การผลิต การส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้าจะต้องใช้หลัก คุณภาพ ถูก และ ดีด้วย หรือที่เรียกว่า QCD

Q=Quality คุณภาพของผลิตภัณฑ์ สินค้า บริการ

C=Cost Oriented ต้นทุนการผลิต

D=Deliver การส่งมอบ

องค์กรที่มุ่งเน้นไปสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศ จะมีองค์ประกอบทั้งหมด 7 ข้อ ซึ่งในส่วนของบริการจะเน้นที่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2. งานบริการที่มีคุณภาพ

เนื่องจากการบริการอยู่ใกล้ตัวมากและต้องมีการใช้บริการอยู่ตลอดเวลา องค์กรแต่ละองค์กรก็ต้องการที่จะเป็น Champ แต่การรักษา Champ เป็นสิ่งที่ยากกว่า ซึ่งทำให้องค์กรยุคใหม่เน้นรับบุคลากรที่เก่งและดีด้วย เช่น ปูนซีเมนต์ เน้นรับบุคลากรที่เป็นคนดี เพื่อนำมาหล่อหลอมประสบการณ์ มีการอบรมที่จะอยู่ด้วยกัน สร้างความเป็นกันเอง พยายามลดช่องว่างระหว่างวัย

2.1 เทคนิคการบริการที่มีคุณภาพ

- 1) จดจำลูกค้าได้
- 2) เข้าใจลูกค้าหรือที่เรียกว่าเข้าไปนั่งในใจลูกค้า รู้ว่าลูกค้าอยากได้อะไร ชอบอะไร

ไม่ชอบอะไร

3) การเจอหน้าลูกค้า การใช้ภาษากายมีความสำคัญมาก ต้องกล่าวคำทักทาย ยิ้ม สบตา ลูกค้า ถ้าไม่มั่นใจในอายุของลูกค้าใช้คำว่า “คุณ”

- 4) มองบวก
- 5) คิดนอกกรอบ
- 6) มีทีมงานที่ดี

- 2.2 ไมเคิล อี พอร์เตอร์ ใช้กลยุทธ์ในการสร้างความแตกต่าง การเจาะกลุ่มลูกค้า และการเน้นต้นทุนต่ำ
- 2.3 ลูกค้าแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม

- 1) ลูกค้าภายนอก ประกอบด้วยลูกค้าโดยตรง และลูกค้าทางอ้อม
- 2) ลูกค้าภายใน ประกอบด้วย Front-line-staff และ Back-office staff ซึ่งก็คือบุคลากรทั้งหมดในหน่วยงานซึ่งทุกคนมีความสำคัญ

2.4 กฎของลูกค้า

- กฎข้อที่ 1 ลูกค้าถูกเสมอ
- กฎข้อที่ 2 ถ้าลูกค้าผิดให้กลับไปดูข้อที่ 1

ในกรณีที่ลูกค้าร้องเรียนห้ามชี้แจงขอให้ฟังอย่างเดียว และขอให้มองเชิงบวกเพื่อที่จะได้นำมาปรับปรุงแก้ไข

2.5 การบริการที่มีคุณภาพ (Quality Service)

- 1) การบริการที่เหนือชั้น ต้องมองที่ตัวเราซึ่งก็คือทัศนคติ การเอาใจเขามาใส่ใจเรา สิ่งที่ต้องระวังคือการที่ลูกค้าไปจับมือกับคู่แข่ง หรือลูกค้ากลายเป็นคู่แข่ง
- 2) การบริการเหนือความคาดหวัง ซึ่งต้องมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าว่าลูกค้าชอบไม่ชอบอะไร มีการทำงานแทนกันได้

3) สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ทำอย่างไรที่จะให้ลูกค้าผูกพัน ควบคุมทั้งลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก โดยเฉพาะการรักษาลูกค้าเก่าซึ่งมีต้นทุนที่ต่ำกว่าการหาลูกค้าใหม่

- 4) บริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า ซึ่งลูกค้าแต่ละระดับต้องใช้เทคนิคในการให้บริการ
- ไม่เหมือนกัน

2.6 ความคาดหวังของลูกค้าต่อบริการ

- 1) จับต้องได้มีตัวตน
- 2) คงเส้นคงวา น่าเชื่อถือ สม่าเสมอ ทุกคนบริการเหมือนกันหมด
- 3) ตอบสนองได้ตามที่เจอยาก
- 4) มีความรู้ในงานและคอยเอาใจใส่

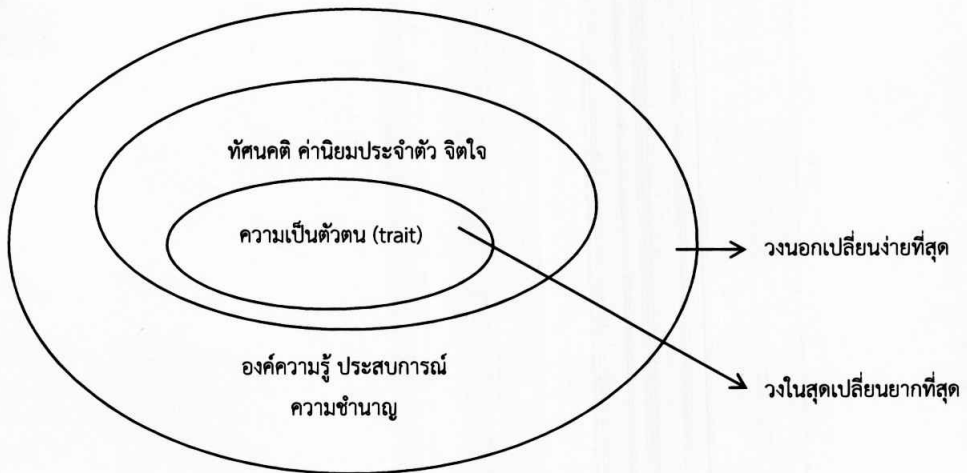
5) มีความเข้าใจในลูกค้า

2.7 การสร้างความผูกพันกับลูกค้า

1) เริ่มตั้งใจเพื่อเปลี่ยนทัศนคติ

2) การมอง รูปภูเขาน้ำแข็ง มองเห็นส่วนที่เหนือน้ำแค่ 10% และส่วนที่อยู่ใต้น้ำ 90% มองไม่เห็น ซึ่งที่มองไม่เห็นควรมองถึงสาเหตุ เช่น เราหรือเปล่าที่ทำให้ลูกค้าเดือดร้อน

2.8 สมรรถนะ (Competency)



3. เทคนิคการสื่อสาร

ในส่วนของงานบริการจะเน้นการทำงานเป็นทีมซึ่งต้องร่วมด้วยช่วยกัน ปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารในองค์กรมีความสำคัญมาก ซึ่งต้องนำหรือที่เรียกว่าหัวต้องสายก่อนทางถึงสายตาม

3.1 บุคลิกภาพ (Personality) มาจากคำว่า "Persona" ซึ่งหมายถึงหน้ากาก

3.2 การเสริมภาพลักษณ์ (Image Development)

- 1) บุคลิกภาพและการแต่งกายต้องปิดจุดอ่อนเสริมจุดแข็ง พยายามใส่เสื้อผ้าที่พอดีตัว
- 2) การดูแลรักษาผิวและการแต่งหน้า
- 3) การดูแลและบำรุงรักษามผม
- 4) ท่วงท่า อิริยาบถ
- 5) ทักษะในการสื่อสาร
- 6) มารยาททั่วไปที่ควรทราบเพิ่มเติม
- 7) ทัศนคติสร้างบุคลิก

3.3 การสื่อสาร

เพื่อให้การสื่อสารบรรลุวัตถุประสงค์จะมีส่วนที่เกี่ยวข้องคือ 1) ตัวเรา 2) ผู้อื่น และ 3) บริบทซึ่งภาษากายมีความสำคัญมาก ในกรณีที่จะต้องสื่อสารกับคนที่รู้จักให้คุยเรื่องทั่ว ๆ ไป ห้ามพูดการเมืองและศาสนา แต่ถ้าสื่อสารกับคนที่รู้จักจะพูดเรื่องอะไรก่อนก็ได้ (ตัวเรา, ผู้อื่น, บริบท)

3.4 ทักษะการปฏิสัมพันธ์

- 1) ทักษะการฟัง
- 2) ทักษะการพูด
- 3) ทักษะการถาม

3.5 ทักษะการเผชิญหน้ากับลูกค้า (face to face servicing skills) มีขั้นตอนดังนี้

- 1) การต้อนรับ ถ้าจำชื่อลูกค้าได้สุดยอด
- 2) ค้นหาความต้องการ พยายามหลีกเลี่ยงคำศัพท์เทคนิค ใช้ศัพท์ภาษาง่าย ๆ เพื่อไม่ให้ลูกค้าเสียหน้า
- 3) เสนอความช่วยเหลือ (ถ้ามี)
- 4) สรุปการให้บริการ ใช้คำถามปลายเปิดสอบถามลูกค้าเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการต่อไป

3.6 หลักการจัดการข้อร้องเรียนลูกค้า

- 1) กล่าวขอโทษ
 - 2) รับฟังข้อร้องเรียนลูกค้า
 - 3) แก้ไขเบื้องต้น
 - 4) ดำเนินการเข้าระบบการแก้ไข/ป้องกัน
 - 5) ติดตามผลการแก้ไข/ป้องกัน
- ทั้งหมดเพื่อให้ลูกค้ากลับมาเป็นพวกเรา

3.7 เทคนิคการรับโทรศัพท์

- 1) ก่อนรับโทรศัพท์ กริ่งแรกชะงักงัน กริ่งที่สองเตรียมความพร้อม กริ่งที่สามรับโทรศัพท์
- 2) ขณะรับโทรศัพท์ น้ำเสียงมีความสำคัญ
- 3) การรับสายที่เข้าขณะติดอีกสายหนึ่ง ให้รับสายสองแล้วให้สายสองรอสักครู่ (ความเป็นธรรมต้องมาก่อน มาก่อนได้ใช้บริการก่อน)
- 4) การรับโทรศัพท์ของผู้อื่น

สรุปการสื่อสาร ภาษากายหรืออวัจนภาษามีความสำคัญมากกว่าเสียงและคำพูด และการใช้คำพูดควรเลือกใช้คำที่เป็นน้ำน้อมมากกว่าการใช้คำที่เป็นน้ำกรวด

ส่วนที่ 2 สรุปผลการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรสถาบันวิจัยและพัฒนา

คณะทำงานจัดการความรู้ของสถาบันวิจัยและพัฒนาได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรสถาบันวิจัยและพัฒนา ต่อการจัดกิจกรรมการจัดการความรู้หัวข้อการพัฒนาทักษะการให้บริการ : การสื่อสารภายในองค์กรและผู้มาติดต่อ โดยมีเกณฑ์การแปลผล ดังนี้

ช่วงของค่าเฉลี่ย	การแปลผล
1.00-1.50	น้อยที่สุด
1.51-2.50	น้อย
2.51-3.50	ปานกลาง
3.51-4.50	มาก
4.51-5.00	มากที่สุด

บุคลากรสถาบันวิจัยและพัฒนาตอบแบบประเมินจำนวนทั้งสิ้น 28 คน คิดเป็นร้อยละ 87.50 โดยสรุปสาระสำคัญ ดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	N (28)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	4	14.29
หญิง	24	85.71
สถานภาพ		
ข้าราชการ	14	50.00
พนักงานมหาวิทยาลัย	4	14.29
ลูกจ้างประจำ	1	3.57
ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน	9	32.14
ตำแหน่ง		
นักวิจัย/เจ้าหน้าที่วิจัย	11	39.29
ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป	17	60.71

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ประเด็นที่ประเมิน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
4. การจัดการฝึกอบรม			
4.1 ความเหมาะสมของเอกสารประกอบการฝึกอบรม	4.62	0.56	มากที่สุด
4.2 ความเหมาะสมของระยะเวลาการฝึกอบรม	4.49	0.69	มาก
4.3 สถานที่และอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์	4.70	0.46	มากที่สุด
4.4 การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่	4.63	0.56	มากที่สุด
รวม	4.63	0.47	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจในการจัดอบรมโดยภาพรวม	4.76	0.44	มากที่สุด

จากผลการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรสถาบันวิจัยและพัฒนาต่อกิจกรรมการจัดการความรู้ ประเด็นการพัฒนาทักษะการให้บริการ : การสื่อสารภายในองค์กรและผู้มาติดต่อ พบว่า ความพึงพอใจในการจัดอบรมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) โดยมีค่าเฉลี่ยรวมทุกด้านในระดับมากที่สุด ดังนี้ ประโยชน์ที่ได้รับจากการอบรม ($\bar{X} = 4.70$) เนื้อหาการฝึกอบรม ($\bar{X} = 4.69$) วิทยากรบรรยาย ($\bar{X} = 4.67$) และการจัดการฝึกอบรม ($\bar{X} = 4.63$) ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. อยากให้จัดอย่างต่อเนื่อง
2. ควรจัดกิจกรรมหัวข้อนี้อีก
3. เยี่ยมมาก

ส่วนที่ 3 สรุปค่าใช้จ่ายในการจัดฝึกอบรม

สรุปค่าใช้จ่ายในการจัดฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้ด้านการพัฒนาทักษะการให้บริการ แก่บุคลากรสถาบันวิจัยและพัฒนา ในวันที่ 1 กรกฎาคม 2558 ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ค่าตอบแทนวิทยากรภายนอก (1 คน x 1,000 บาท x 6 ชั่วโมง)	6,000 บาท
ค่าพาหนะวิทยากร ไป-กลับ (1 คน x 500 บาท)	500 บาท
ค่าอาหารว่าง เข้า-บ่าย วิทยากรและบุคลากรที่เข้าอบรม จำนวน 35 คน (35 คน x 40 บาท x 2 มื้อ)	2,800 บาท
ค่าอาหารกลางวันวิทยากรและบุคลากรเข้าอบรม จำนวน 35 คน (35 คน x 80 บาท)	2,800 บาท

รวมทั้งสิ้น **12,100 บาท**

ข้อมูลทั่วไป	N (28)	ร้อยละ
สังกัด		
ฝ่ายประสานงานการวิจัย	5	17.86
ศูนย์วิจัยการศึกษาทางไกล	3	10.71
ฝ่ายวิจัยสถาบัน	3	10.71
ศูนย์บริการงานวิจัยลักษณะพิเศษ	5	17.86
ฝ่ายพัฒนาและเผยแพร่งานวิจัย	4	14.29
สำนักงานเลขานุการ	6	21.43
ไม่ระบุ	2	7.14

ตารางที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดฝึกอบรม

ประเด็นที่ประเมิน	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. วิทยากรบรรยาย (อาจารย์พัชรพร คุณาวุฒิ)			
1.1 มีความรู้ความสามารถในเนื้อหาที่สอน	4.59	0.46	มากที่สุด
1.2 มีเทคนิคการสอนและสามารถในการถ่ายทอดความรู้	4.63	0.52	มากที่สุด
1.3 การเปิดโอกาสให้ซักถามและแสดงความคิดเห็น	4.53	0.56	มากที่สุด
1.4 ความชัดเจนในการตอบข้อซักถาม	4.46	0.57	มาก
รวม	4.67	0.46	มากที่สุด
2. เนื้อหาการฝึกอบรม			
2.1 เนื้อหาในการอบรมครอบคลุมวัตถุประสงค์	4.59	0.48	มากที่สุด
2.2 เนื้อหาทันสมัย และเหมาะสมกับผู้อบรม	4.63	0.46	มากที่สุด
2.3 ความสอดคล้องของเนื้อหากับความต้องการ	4.60	0.48	มากที่สุด
รวม	4.69	0.46	มากที่สุด
3. ประโยชน์ที่ได้รับจากการอบรม			
3.1 ความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม	4.59	0.49	มากที่สุด
3.2 การนำความรู้ที่ได้จากการอบรมไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน	4.70	0.44	มากที่สุด
รวม	4.70	0.44	มากที่สุด