

เลขที่ 012 /25.57...

วันที่ 15/07/2557

แบบรายงานการเข้าอบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน

 รายบุคคล กลุ่มบุคคล

ชื่อ - สกุล : 1. ยอดชาย ไทยประเสริฐ
 2. เมธี คชาไพโร
 3. มานิตา ภัยวิมุติ
 4. เด่นชัย ทองรังสี
 5. วิชัยยุทธ ทองมาก
 6. ณัฐรุจา สุวรรณนิตย์

ตำแหน่ง : หัวหน้าฝ่ายการสอนทางไกลและ
 บริการโสตทัศนูปกรณ์
 ตำแหน่ง : นักวิชาการโสตทัศนศึกษา
 ตำแหน่ง : นักวิชาการช่างศิลป์
 ตำแหน่ง : ผู้ปฏิบัติงานโสตทัศนศึกษา
 ตำแหน่ง : นักวิชาการโสตทัศนศึกษา
 ตำแหน่ง : นักวิชาการโสตทัศนศึกษา

งาน : ฝ่ายการสอนทางไกลและบริการโสตทัศนูปกรณ์

ชื่อหลักสูตร : โครงการอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีจิตสำนึกในการให้บริการ สำหรับบุคลากร
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (Service Mind)

วัน เดือน ปี : 11 มิถุนายน 2557

สถานที่จัด : ห้องประชุม 8101 ชั้น 8 อาคารสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

หน่วยงานผู้จัด : กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี

ค่าใช้จ่าย : ไม่มี มี จำนวน.....บาท
 เบิกจ่ายจากงบประมาณ แผ่นดิน เงินรายได้ งบอื่นๆ
 (ระบุ).....

ใบเกียรติบัตร/
 วุฒิบัตร : ได้รับ ไม่ได้รับ เนื่องจาก.....
 ไม่มี

สรุปสาระสำคัญ

☛ ความหมายของจิตบริการ (Service Mind)

จิตบริการ (Service Mind) คือ การให้บริการด้วยความใส่ใจ อดทน สุภาพอ่อนโยนและมีรอยยิ้ม
 ต่อผู้มาขอใช้บริการ

S = Smile มีรอยยิ้ม / E = Enthusiasm มีความกระตือรือร้น / R = Rapidness มีความรวดเร็ว
 กระฉับกระเฉง / V = Value ให้บริการอย่างมีคุณค่า / I = Impression มีความน่าประทับใจ / C = Courtesy
 บริการอย่างสุภาพอ่อนโยน / E = Endurance มีความอดทนและเก็บอารมณ์

M = Make Believe มีความเชื่อในการให้บริการของตนเอง / I = Insist ยืนยันที่จะให้บริการลูกค้า /
 N = Necessitate การให้ความสำคัญต่อลูกค้าและการบริการ / D = Devote อุทิศตนเพื่อการให้บริการ

จิตบริการที่ดีต้องสื่อสารเป็น

๑ การเป็นผู้ให้บริการที่ดี จะมีบุคคล 2 ลักษณะ คือ

- Born to be เกิดมาเพื่อที่จะเป็นผู้ให้บริการที่ดี ชอบที่จะให้บริการ ช่วยเหลือผู้อื่นให้ได้รับความสะดวกสบาย และจะมีความสุขเมื่อเห็นผู้รับบริการมีความสุข

- Trained to be ใช้เวลาในการฝึกฝนเพื่อให้มีจิตในการบริการ มีทัศนคติที่ดี

๑ Customer Touch Point

- จุดที่จะเข้าหาลูกค้า / ผู้มาขอใช้บริการ เพื่อความชัดเจนว่าลูกค้าอยากได้รับบริการอะไร เช่น เคาน์เตอร์บริการ ไม่ว่าจะผ่านทางโทรศัพท์ หรือข้อความในอีเมล ฯลฯ ความประทับใจครั้งแรก "ของลูกค้า" เป็นสิ่งสำคัญ ควรปลูกฝังสิ่งนี้ให้เป็นวัฒนธรรมขององค์กร

- บทบาทที่จำเป็นเมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่ให้บริการ คือ "การสร้างรอยยิ้ม / สร้างความประทับใจให้เกิดขึ้นในใจลูกค้า"

๑ หัวใจของการบริการ (Service Heartbeat) ;3P

- Product / Service นำไปสู่นวัตกรรมบริการ (Service Innovation) เพื่อพัฒนา, ปรับปรุงผลิตภัณฑ์หรือบริการเก่าๆ ให้ดูใหม่และแตกต่างจากเดิม

- People มีบริการสื่อสารที่ดี สื่อสารเป็น

- Psychology จิตวิทยาในการพบปะ พูดจา

๑ สรุปเทคนิคการให้บริการ

โดยสรุปจะเห็นได้ว่า การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งส่วนหนึ่งจะต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการ (Service Mind) เป็นสำคัญ ซึ่งสำนักสื่อเทคโนโลยีการศึกษาไม่สามารถหลีกเลี่ยงการให้บริการได้ ดังนั้นผู้ให้บริการคือพนักงาน เจ้าหน้าที่ บุคลากร ผู้ให้บริการทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะในห้องмуลชาวดสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้ที่มีวาระต่อทุกประเภทเป็นต้น จะต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจให้กับผู้รับบริการทุกคน และท้ายสุด ผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดีโดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการ เพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ "องค์กรเป็นเยี่ยม...บริการเป็นเลิศ"

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ได้รับความรู้ ทักษะ ทัศนคติและมีจิตสำนึกในการให้บริการมากขึ้น
2. นำหลักการที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาตนเอง และองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นำความรู้ที่ได้รับมาปรับปรุงการทำงาน ดังต่อไปนี้

1. ให้บริการผู้มาขอใช้บริการด้วยจิตบริการที่ดี เพื่อให้ได้รับการบริการที่ดี เป็นที่น่าพึงพอใจ และเกิดความประทับใจ

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผู้รายงาน ยอดชาย ไทยประเสริฐ
(ยอดชาย ไทยประเสริฐ)

วันที่ 10 / ๓.๑ / ๕๖

ผู้รายงาน เมธี คชาไพโร

(เมธี คชาไพโร)

วันที่ 10 / ๓.๑. / ๕๖

ผู้รายงาน อภินิชา ภัยวิมุติ
(อภินิชา ภัยวิมุติ)

วันที่ 10 / ๓.๑. / ๕๖

ผู้รายงาน เด่นชัย ทองรัสมิ์

(เด่นชัย ทองรัสมิ์)

วันที่ 15 / ๓.๑. / ๕๖

ผู้รายงาน วิชัยยุทธ ทองมาก
(วิชัยยุทธ ทองมาก)

วันที่ 10 / ๓.๑. / ๕๖

ผู้รายงาน ณัฐรุจา สุวรรณนิตย์
(ณัฐรุจา สุวรรณนิตย์)

วันที่ 10 / ๓.๑. / ๕๖

ความคิดเห็นของหัวหน้างาน

การให้บริการที่ดี ย่อมเกิดประโยชน์ทั้งต่อตัวคุณเอง หน่วยงาน และองค์กร ดังนั้นการสร้างจิตสำนึกในงานบริการที่ดีขึ้น จึงเป็นสิ่งที่ทุกคนในองค์กรของสำนักสื่อฯ ควรตระหนักและให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง

ลงชื่อ ยอดชาย ไทยประเสริฐ

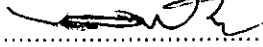
(นายยอดชาย ไทยประเสริฐ)

ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายการสอนทางไกลและบริการโสตทัศนูปกรณ์

วันที่ 10 / ๓.๑. / ๕๖

ความคิดเห็นของผู้บริหารที่กำกับดูแลหน่วยงาน

.....
.....
.....

ลงชื่อ..... 

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ฤทธิชัย อ่อนมิ่ง)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักสื่อและเทคโนโลยีการศึกษา

วันที่ 10 / 16 / 57