

สรุปเนื้อหาการถ่ายทอดความรู้

หัวข้อ “เสริมสร้างทักษะการต้อนรับและการประชาสัมพันธ์”

การคิดเชิงบวกกับการให้บริการด้วยความเต็มใจ

การบริการ คือการให้ลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการในแบบที่เขาต้องการ และในเวลาที่เขาต้องการ ซึ่งบริการจะดีหรือไม่ดีนั้น ขึ้นอยู่กับประสบการณ์และความรู้สึกของผู้ที่ได้รับการบริการ

การบริการด้วยหัวใจ (Service Mind) ผู้ให้บริการต้องเต็มใจให้บริการ ต้องมีจิตใจรักหรือมีใจให้บริการ การทำงานโดยมีใจรักแสดงออกผ่านทางกาย ด้วยท่าทางที่เต็มไปด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส มีอารมณ์รื่นเริง เบิกบาน และควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ไม่ขึ้นเสียงกับประชาชนหรือผู้มารับบริการ

ทัศนคติเกี่ยวกับการทำงาน

- ทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับตนเอง คือ ตรงต่อเวลา ทุ่มเทกับการทำงานอย่างเต็มที่ทำงานให้คุ้มค่าจ้าง รับผิดชอบงานจนเสร็จ

- ทัศนคติที่ดีต่อหัวหน้างาน คือ มีความเชื่อฟัง มีความเคารพนับถือ ต้องรู้จักและเข้าใจผู้บังคับบัญชา ซื่อสัตย์ต่อผู้บังคับบัญชา

- ทัศนคติต่อองค์กร คือ ปฏิบัติตามระเบียบและแนวทางการปฏิบัติขององค์กร รักษาผลประโยชน์และชื่อเสียงขององค์กร เป็นมิตร และเป็นกันเองกับทุกคน

ความรู้สึกในการประเมินว่าชอบหรือไม่ชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ทัศนคติจะเป็นส่วนสำคัญที่จะกำหนดหรือผลักดันให้เกิดพฤติกรรมหรือการกระทำที่สอดคล้องกับทัศนคติที่บุคคลนั้นมีอยู่ทั้งเป็นบวกและเป็นลบซึ่งจะส่งผลกระทบต่อองค์กรเป็นอย่างมาก หากบุคลากรในองค์กรมีทัศนคติที่เป็นบวกในการทำงานพนักงานจะเกิดความพอใจในการทำงาน เกิดความกระตือรือร้น และสร้างสรรค์สิ่งดี ๆ ให้แก่องค์กร ขณะเดียวกันถ้าพนักงานขององค์กรมีทัศนคติที่เป็นลบก็จะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกเบื่อหน่ายกับงานที่ทำขาดความรับผิดชอบหรือไม่ตั้งใจทำงาน ดังนั้น ทัศนคติจึงมีผลต่อความสำเร็จในการให้บริการ

ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับประจำศาล

ในบางครั้งผู้ที่มาติดต่อราชการศาลอาจเป็นชาวต่างชาติ ดังนั้น พนักงานต้อนรับประจำศาลจึงควรเรียนรู้ประโยคและคำศัพท์พื้นฐาน เพื่อที่จะสามารถสื่อสารในเบื้องต้นได้ เช่น

- Good morning/afternoon/evening, sir/madam
- Welcome to ...(ชื่อหน่วยงาน)... court
- How can I help you (today)?
- How may I assist you?

นอกจากผู้ให้บริการต้องยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพเรียบร้อย และคอยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อ ตามหลักการบริการด้วยรอยยิ้ม SERVICE WITH A SMILE

เทคนิคการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

S = Smile ยิ้มแย้ม แจ่มใส เบิกบาน

E = Empathy เอาใจเขามาใส่ใจเรา

R = Respect ให้ความเคารพ

V = Voluntary เต็มที่ เต็มใจ

I = Immediately ทำทันที

C = Courtesy มารยาทดี กริยามารยาท

E = Enthusiasm ความกระตือรือร้น

ความต้องการของผู้รับบริการ

- ต้องการความเป็นส่วนตัว
- ได้รับการปฏิบัติอย่างให้เกียรติและเป็นที่น่าเชื่อถือ
- รู้สึกว่ามีคุณค่า /ไม่ด้อยค่า
- มีผู้รับฟัง เข้าใจ เห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน
- ไว้วางใจได้ ได้รับความไว้วางใจ

ดังนั้น ผู้ให้บริการต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคน ซึ่งผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดีโดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการบริการ การพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ

ภาพกิจกรรม



สรุปผลความคิดเห็น

หลักสูตร “เสริมสร้างทักษะการต้อนรับและการประชาสัมพันธ์”

วันที่ 16 สิงหาคม 2561 (เวลา 12.30 – 13.30 นาฬิกา)

ระดับความเห็นค่าเฉลี่ย

คะแนน 1.00 - 1.79 = น้อยที่สุด

คะแนน 1.80 - 2.59 = น้อย

คะแนน 2.60 - 3.39 = ปานกลาง

คะแนน 3.40 - 4.19 = มาก

คะแนน 4.20 - 5.00 = มากที่สุด

ความคิดเห็นต่อการถ่ายทอดความรู้

ผู้เข้ารับฟังการถ่ายทอดความรู้ทำการสแกน QR-Code เพื่อตอบแบบสอบถาม ภายหลังจากเสร็จสิ้นการถ่ายทอดความรู้ จำนวน 14 คน ซึ่งสามารถสรุปความคิดเห็นได้ดังนี้

ที่	รายการประเมิน	แปรผล	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})
1	ความเข้าใจในเนื้อหาวิชา ก่อนเข้ารับการถ่ายทอดความรู้	ปานกลาง	3.07
2	ความเข้าใจในเนื้อหาวิชา หลังเข้ารับการถ่ายทอดความรู้	มาก	3.93
3	การถ่ายทอดความรู้ตรงตามสมรรถนะ ความรู้ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงาน	มาก	4.00
4	บุคลากรสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปฏิบัติงาน	มาก	4.14
5	ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้ารับการถ่ายทอดความรู้	มากที่สุด	4.21
6	ความสามารถของวิทยากรในการถ่ายทอดความรู้	มาก	3.93
	ค่าเฉลี่ยรวม	มาก	3.88