

สรุปเทคนิคการบริการที่ดีของสำนักวิทยบริการ
จากการแลกเปลี่ยน เรียนรู้จากบุคลากร วันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2561

1.ด้านบุคลากร

- 1.1.การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย
- 1.2 พุดจาสุภาพ
- 1.3 ยิ้มแย้มเป็นกันเอง ไหว้ทั้งก่อนและหลัง
- 1.4 ตรงต่อเวลา
- 1.5 ใจเย็น มีเมตตา
- 1.6 มีความซื่อสัตย์
- 1.7 มีทัศนคติที่ดี
- 1.8 พร้อมให้บริการ
- 1.9 มีความรู้ความเข้าใจ/ทักษะ ในบริบทขององค์กร
- 1.10 สร้างแบรนด์/แอมบาสเดอร์ (พนักงานต้อนรับ)
- 1.11 บริการตรงจุด
- 1.12 เข้ารับการอบรมการใช้ระบบสารสนเทศสำหรับให้บริการ (มีความรอบรู้ในระบบสารสนเทศของแต่ละงาน)
- 1.13 ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว
- 1.14 ให้คำแนะนำ หรือแก้ไขปัญหาได้
- 1.15 ให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการมากกว่ากระบวนการ
- 1.16 มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ

2.ด้านสถานที่/อุปกรณ์

- 2.1 มีบริการอาหารว่างและเครื่องดื่ม
- 2.2 พื้นที่ให้บริการสะดวก สะอาด เรียบร้อย และเพียงพอ
- 2.3 สถานที่ให้บริการเข้าถึงได้ง่าย ไม่ซับซ้อน
- 2.4 อุปกรณ์มีความพร้อมใช้งาน
- 2.5 มีปุ่มเรียกเจ้าหน้าที่ผ่าน Application line
- 2.6 มีระบบแนะนำสำนักวิทยบริการ (Navigator)

3.ด้านการบริหารจัดการ

- 3.1 ระบบ Online
- 3.2 One stop service
- 3.3 สร้างแบบสอบถามความต้องการของผู้ใช้บริการ
- 3.4 ขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน

3.5 ระบบสืบค้นที่ทันสมัยรวดเร็ว walia Aoto lib

3.6 ลดขั้นตอน

3.7 ช่องทางการบริการ

3.8 มีกลุ่มให้คำปรึกษาเฉพาะทางผ่าน Social ซึ่งทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว แก้ปัญหาได้ทัน

ท้วงที

ข้อมูลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากร “เทคนิคการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ”

กิจกรรม KM cafe วันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2561 แต่ละกลุ่ม

กลุ่ม pa+ Service

1. ยิ้มแย้ม เป็นกันเองและให้บริการด้วยความเต็มใจและรวดเร็ว
2. ถามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการเพื่อจะได้ให้บริการที่ตรงจุด
3. คิดค้นเครื่องมือสื่อสารกับผู้ให้บริการ เช่น Application ต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ในยุค Thailand 4.0
4. พยายามใช้ Social ในการให้บริการโดยให้บริการแบบ online
5. สอบถามความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ใช้บริการแล้วนำมาปรับปรุงและพัฒนาพร้อมทั้งสำรวจของผู้ใช้บริการที่ได้
6. มีบริการอาหารว่างแกล่เครื่องดื่มในขณะรอรับบริการ
7. ให้บริการด้วยความเมตตาและทำความเข้าใจด้วยความใจเย็น
8. ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจในบริบทขององค์กร (ทุกคน)
9. เข้าใจผู้ให้บริการแยกแยะบริบทของผู้ใช้พร้อมทั้งหาเทคนิคการให้บริการให้ตรงกับกลุ่มผู้ใช้
10. ให้ความสำคัญต่อผู้ให้บริการมากกว่ากระบวนการ

How to

1. สร้างแบร์นของห้องสมุด (พนักงานต้อนรับ)
2. นำระบบออนไลน์มาประยุกต์ใช้
3. นำระบบการให้บริการแบบ one stop service
4. พัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ เช่น การแต่งกาย ความตรงต่อเวลา มีมนุษยสัมพันธ์
5. จัดอบรมผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความรู้เบื้องต้นทางห้องสมุด
6. สร้างแบบสอบถามความต้องการของผู้ใช้บริการ

กลุ่ม Super Service

1. ให้ข้อมูลในการบริการชัดเจน
2. พูดจาสุภาพ
3. ใจเย็น
4. แก้ไขปัญหาให้ผู้ใช้บริการได้
5. การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย

How to

1. **ต้องมีการฝึกทิมบริการ**
 - ทักษะในงานและองค์กร
 - มีทัศนคติที่ดีในการบริการ
 - บุคลิกภาพ/การแต่งกายเหมาะสม
6. นำเทคโนโลยีมาพัฒนาการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

7. การบริการที่สะดวก รวดเร็ว
8. ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการมากกว่ากระบวนการ
9. ความพร้อมในการให้บริการ

How to

2. การให้บริการที่เกินความคาดหมาย

- นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงาน เพื่อความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ
- ข้อมูลที่ส่งให้ผู้ให้บริการต้องมีการตรวจสอบให้ถูกต้อง แม่นยำ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ

กลุ่ม หัวใจติดปีก

1. มีการบริการ one stop service
2. ระบบการสืบค้นมีสื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัยรวดเร็ว walia Aoto lib
3. การให้บริการที่รวดเร็ว แก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเองให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี
4. บุคลิกภาพภายนอก แต่งกายสุภาพเรียบร้อย พุดจาไพเราะ
5. มีแอมบาสเดอร์ที่คอยให้บริการข้อมูลครบถ้วน
6. เน้นผู้รับบริการมากกว่ากระบวนการ

How to

1. ความพร้อมในการให้บริการ เช่น การแต่งกายเครื่องมือ อุปกรณ์ทันสมัย
2. อธิบายในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาท มนุษยสัมพันธ์ที่ดี
3. ความซื่อสัตย์ เช่น จรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน
4. ความสะดวก รวดเร็ว เช่น ทันกำหนดการ ลดขั้นตอน
5. การใช้เทคโนโลยีทันสมัย เช่น App line E-mail ระบบการสืบค้น
6. จิตบริการ เช่น ความกระตือรือร้น ใส่ใจให้บริการ เน้นการบริการที่ตัวบุคคลก่อน

กลุ่ม แมวเหมียว

1. ยิ้มต้อนรับ ทักทาย พร้อมให้บริการไว้ทั้งก่อนและหลังการให้บริการ
How to จัดฝึกอบรมการให้บริการ /จัดคนให้ถูกกับงาน
2. ให้คำแนะนำการให้บริการตลอดจนสิ้นสุดการบริการ
How to ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้เกี่ยวกับเรื่องที่ให้บริการ
3. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีคำตอบที่ดีเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ
4. แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ
How to ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้เกี่ยวกับเรื่องที่ให้บริการ
5. บริการทันใจ รวดเร็ว ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ
How to จัดฝึกอบรมการให้บริการ /จัดคนให้ถูกกับงาน
6. ติดตามลูกค้า โทรประสานลูกค้า มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง

- How to ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
7. มีลำดับการบริการที่เท่าเทียมกัน (บัตรคิว)
 8. การแต่งกายสวยงาม มีความเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ
How to มีแบบฟอร์มการแต่งกายที่เหมือนกันเพื่อความเป็นระเบียบ เรียบร้อย
 9. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา
How to ผู้ให้บริการต้องมาก่อนเวลาให้บริการเพื่อเตรียมความพร้อมในการให้บริการอย่างน้อย 30 นาที
 10. มีหน่วยประชาสัมพันธ์การให้บริการ
How to จัดคนหรือทีมประชาสัมพันธ์ในการให้บริการของสำนักวิทยบริการ
 11. ให้บริการแบบมีการรับประกันสินค้า
How to มีการรับประกันในการส่งมอบงาน เช่น การผลิตสื่อของฝ่ายเทคโนโลยี
 12. ให้บริการแบบ one stop service
How to ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้เกี่ยวกับเรื่องที่ให้บริการ /จัดให้มีจุดบริการที่มีครบทุกบริการ
 13. รับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เพื่อนำมาปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ
How to ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
 14. มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ เช่น ให้บริการรักษาคนไข้ก่อน การส่งเอกสารภายหลังได้
 15. มีการนำเทคโนโลยีพัฒนาการให้บริการ เช่น การใช้ app ในการให้บริการ ใช้คิวอาร์โค้ดในการจ่ายเงิน มีระบบสืบค้นที่ทันสมัย สืบค้นแล้วสามารถพบบริการที่ต้องการ
How to จัดทำช่องทางการให้บริการ เช่น การจัดทำ App ในการสืบค้นหนังสือ ประชาสัมพันธ์ผ่าน facebook live สด
 16. ผู้ให้บริการต้องมีความพร้อมในการให้บริการ เช่น การแต่งกายสะอาด เรียบร้อย การพูดจาที่สุภาพ นอบน้อม มีความรอบรู้ในงานที่ตนให้บริการอยู่ ควบคุมอารมณ์ได้ดีหากพบกับผู้ใช้บริการที่อารมณ์ไม่ดี
How to จัดฝึกอบรมการให้บริการ /จัดคนให้ถูกกับงาน

กลุ่ม Alpha Service

1. มีจิตบริการ ให้บริการที่ยิ้มแย้มแจ่มใส
2. การอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ
3. บริการ Online มีความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ รับผิดชอบต่อการให้บริการ
4. มีการรับรองระหว่างใช้บริการ เช่น ของว่าง กาแฟ ดูหนัง ฟังเพลง
5. บริการแบบ One Stop Service
6. ประทับใจอัธยาศัย การต้อนรับ การให้ข้อมูลการบริการ
7. มีกลุ่มให้คำปรึกษาเฉพาะทางผ่าน Social ซึ่งทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว แก้ปัญหาได้ทันที่
8. เน้นให้บริการแบบรวดเร็วมากกว่าแบบกระบวนการ
9. การสืบค้นข้อมูล/ฐานข้อมูลมีความสะดวกรวดเร็ว ได้ข้อมูลที่ถูกต้องทันสมัย หลากหลาย
How to

1. บุคลิกภาพภายนอก เช่น การแต่งกายสุภาพ พุดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส
2. สถานที่ให้บริการเข้าถึงได้ง่าย ไม่ซับซ้อน
3. มี Brand ambassador /PR
4. มีข้อความที่เป็นลักษณะในการทักทาย และปิดสนทนา เช่น สวัสดีค่ะ สำนักวิทยบริการยินดีให้บริการ/ขอบคุณที่ให้โอกาสเราได้ให้บริการนะคะ
5. มีปุ่มเรียกเจ้าหน้าที่ผ่าน Application line
6. มีระบบแนะนำสำนักวิทยบริการ (Navigator)

กลุ่ม The first

1. การตรงเวลา
2. ทักชะการบริการ
3. ทีมงาน
4. อุปกรณ์มีความพร้อม
5. เทคโนโลยีที่ทันสมัย
6. ใส่ใจบริการ
7. สะดวก รวดเร็ว
8. มีประสบการณ์
9. มีทักษะการบริหารเวลาในการให้บริการ
10. มีความหลากหลายช่องทางในการให้บริการ
11. เทคโนโลยีที่ทันสมัย
12. จำแนกผู้ใช้บริการ
13. มีระบบการตรวจสอบ
14. ช่วยแก้ปัญหาให้ผู้รับบริการ
15. บุคลิกหน้าตาเป็นมิตร
16. ราคาถูก ยุติธรรม
17. มีการประชาสัมพันธ์
18. พื้นที่ให้บริการสะดวก สะอาด เรียบร้อย และเพียงพอ
19. มีแรงจูงใจให้มาใช้บริการ

How to

1. การตรงต่อเวลา
 - มีการจัดทำแผนการดำเนินงาน
 - มีการติดตามต่อเนื่อง
 - ระบุผู้รับผิดชอบ
2. ทักชะการบริการ
 - มีเวลาเพียงพอต่อการปฏิบัติ
 - เพิ่มพูนทักษะเสมอ

- สามารถถ่ายทอดความรู้ได้
- มีความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ
- มีความทุ่มเท มุ่งมั่น

3. ทีมงาน

- บุคลากรเพียงพอ
- หน้าที่ชัดเจน
- มีผู้นำ/ผู้ตาม
- รับฟังความแตกต่าง
- มีข้อสรุป
- ร่วมรับผิดชอบ
- แก้ไขได้ทันที่

4. อุปกรณ์มีความพร้อม

- อุปกรณ์มีความทันสมัย
- ตรงตามความต้องการ ใช้งาน
- มีความเพียงพอต่อการใช้งาน
- มีการจัดเก็บ/ซ่อมบำรุง
- สามารถประยุกต์/ดัดแปลงได้
- มีความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น
- ใช้งานร่วมกันได้ (บ้าง)
- มีคู่มือ/ถ่ายทอด/สอนงานได้

5. เทคโนโลยีทันสมัย

- ตรงตามความต้องการ (ผู้รับบริการ)
- เป็นมาตรฐาน/ถูกกฎหมาย
- มีความเพียงพอต่อการให้บริการ
- มีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาลองใช้งาน
- up to date กับการใช้งาน
- มีความปลอดภัย
- จำแนกผู้รับบริการได้
- มีระบบตรวจสอบ/ติดตาม
- พัฒนาปรับปรุงได้เสมอ
- ราคาถูก ยุติธรรม

6. ใส่ใจบริการ

- ยิ้มแย้มแจ่มใส
- มีจิตสำนึกในการบริการ
- กระตือรือร้น

- ช่วยเหลือผู้รับบริการเต็มที่
- บุคลิกภาพดี
- ควบคุมอารมณ์ได้ดี

7. สะดวก รวดเร็ว

- หลากหลายช่องทางบริการ
- ใช้งานง่าย
- มีการประชาสัมพันธ์เชิญชวน
- ครบถ้วนในการบริการ

