

แบบรายงานผลการพัฒนาความรู้ของข้าราชการ สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๒
รอบการประเมินที่ ๑ / ๒๕๖๘ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ชื่อ-นามสกุล นางสาวรณิ วิไลวรรณ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

หน่วยงาน กลุ่ม/ฝ่าย/สพด./ศูนย์ ฝ่ายบริหารทั่วไป สถานีพัฒนาที่ดินตราด

หัวข้อการพัฒนา การให้บริการที่เป็นเลิศ

วิธีการพัฒนา การเรียนรู้ผ่านสื่อการเรียนการสอน e-Learning

วันที่พัฒนา ๑๑ ธันวาคม ๒๕๖๗

สถานที่ สถานีพัฒนาที่ดินตราด

หน่วยงานที่จัดอบรม สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.)

วัตถุประสงค์ของการเรียนรู้

๑. เพื่อสร้างกรอบความคิดให้มีความรักในงานบริการ
๒. เพื่อพัฒนาความรู้ทักษะในการให้บริการแบบมืออาชีพ
๓. เพื่อพัฒนาประยุกต์ใช้เทคนิคในการแก้ไขปัญหา

สรุปสาระสำคัญ

การบริการ คือ กิจกรรมที่จะทำให้ผู้ขอรับบริการมีความประทับใจ มีการสนับสนุน ช่วยเหลือให้ผู้ขอรับบริการได้บางสิ่งบางอย่างที่ตรงตามความต้องการ สร้างคุณค่าให้ผู้ขอรับบริการตรงกัน โดยการให้บริการมาก หรือการให้บริการน้อยไม่สำคัญเท่าการให้บริการแล้วตรงความต้องการของผู้ขอรับบริการ ซึ่งจะส่งผลที่ดีต่อ ภาพลักษณ์ขององค์กรในสายตาของประชาชน

สำรวจมุมมองการทำงานบริการ นักบริการที่ดีควรมีองค์ประกอบ ได้แก่ ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ โดยทัศนคติถือว่าเป็นเรื่องที่สำคัญ ที่สุดที่ทำให้เราเป็นนักบริการที่ดีได้ การทำงานบริการต้องสำรวจตนเองก่อนว่าเราเลือกทำงานบริการหรือเป็น เหยื่องานบริการ ถ้าเรามองว่าเราเป็นเหยื่อเราจะไม่มีความสุขและไม่สนุกกับงานที่ทำกังวลในการเผชิญปัญหา ต้องรับหน้าหนองค์กรทำให้เราแย่ลง เพราะเราจะโทษตนเองเสมอว่าเราไม่น่ามาทำสิ่งนี้เลย แต่ถ้าเราเป็นผู้ เลือกทำงานบริการเราก็จะยินดีเผชิญกับอุปสรรคในทุก ๆ เรื่องที่เราเป็นคนเลือกเข้ามาทำ มองปัญหาของ ผู้รับบริการเป็นความท้าทาย ผู้ขอรับบริการยิ่งยากแปลว่าเราได้กำลังพัฒนาดตนเองขึ้นไปอีกระดับหนึ่ง

ความกังวลใจในการทำงานบริการ ณ จุดบริการ การให้บริการผู้ให้บริการจะเกิดความกังวลและมักจะโทษองค์กรว่าองค์กรไม่พร้อมจึงทำให้ผู้ให้บริการ ไม่พร้อม สิ่งที่ทำให้เกิดขึ้น คือ ถูกผู้ขอรับบริการร้องเรียน ซึ่งงานบริการการถูกร้องเรียนถือเป็นเรื่องที่ร้ายแรงที่สุด

การให้บริการพร้อมเทคนิคในการปรับเปลี่ยนตนเอง อันดับแรกคือฝึกมองตนเองและเรียนรู้คนทำให้มีโอกาสทำเรื่องใหม่ๆ เมื่อค้นหาข้อดีได้แล้วจะทำให้เราไม่ผิดพลาดกับเรื่องเดิม ๆ ในทุกครั้งเมื่อมีการเตรียมตัวที่ดีจะสามารถทำให้เราเปลี่ยนตนเองได้เร็วและยอมรับการเปลี่ยนแปลง อันดับสุดท้ายคืออย่าหยุดพัฒนาดตนเองแม้ จะอยู่หน่วยงานรัฐ เพียงเพราะคิดว่าอยู่หน่วยงานรัฐไม่จำเป็นต้องรับแรงทำงาน ไม่จำเป็นต้องแข่งกับใคร เมื่อไหร่ก็ตามที่เราบอกว่าเราสามารถทำได้มากกว่านี้ นั่นแปลว่าเรามีศักยภาพเหนือการแข่งขัน ผู้รับบริการ เปลี่ยนแปลงทุกวัน ผู้ให้บริการก็ต้องเปลี่ยนแปลงทุกวัน จะส่งผลดีต่อองค์กรเป็นอย่างมากถ้าผู้ให้บริการมี ความสามารถหรือคะแนนบริการมากกว่าองค์กรที่เป็นเอกชน

เรียนรู้พฤติกรรมของผู้รับบริการ เรียนรู้ธรรมชาติของผู้รับบริการ ธรรมชาติของผู้รับบริการ มนุษย์หรือคนต้องการเป็นคนสำคัญ ผู้รับบริการจึงต้องการคนตามใจ และใส่ใจ สิ่งที่ต้องการของผู้รับบริการ คือ ปัญหาของ

ผู้รับบริการได้รับการแก้ไข เราจะต้องเรียนรู้ว่าผู้รับบริการ แบบไหนควรคุยอย่างไร ในปัจจุบันผู้รับบริการต้องการความสะดวกสบาย สิ่งที่เราจะให้บริการผู้รับบริการได้ คือ ทำให้ผู้รับบริการสบายใจที่สุด เช่น การทำธุรกรรม การเงินผู้รับบริการเป็นเพียงผู้ให้ข้อมูลโดยไม่ต้องกรอก ข้อมูลด้วยตนเอง เพราะองค์กรในปัจจุบันมีการแข่งขันด้านการบริการ เป็นต้น

ดังนั้น ธรรมชาติของคนอยากเป็นคนสำคัญ ต้องการได้รับการยอมรับ ไม่ชอบการถูกปฏิเสธและสิ่ง สำคัญที่สุด คือ ต้องได้ตั้งใจ เมื่อผู้รับบริการเลือกมาขอรับบริการที่เราแล้วถ้าเราสามารถบริการทุกสิ่งที่ต้องการ ได้นั้นถือว่าการบริการที่เป็นเลิศ

ประเภทของลูกค้า ๔ แบบ พร้อมแนวทางการให้บริการได้อย่างเหมาะสม (DISC) ยกตัวอย่าง เช่น

คุณอำนาจ คนกลุ่มนี้เป็นคนประเภทชอบใช้คำสั่ง ใช้คำพูดรุนแรงและเสียงดังเพราะกลัวความ ล้มเหลว เมื่อผู้ให้บริการปฏิเสธหรือไม่ใส่ใจจะทำให้คนประเภทนี้เสียงดังมากขึ้นเพราะทนไม่ได้ที่ถูกปฏิเสธ โดยเฉพาะคนที่มีตำแหน่งสูงในชีวิตประจำวันได้รับการยอมรับตลอด

คุณบันเทิง คนกลุ่มนี้เป็นคนประเภทชอบจูงใจคน มีอิทธิพลต่อคนรอบข้าง คนกลุ่มนี้จะไม่เป็น ปัญหาในการบริการมากเท่าไร แต่ในฐานะที่เราเป็นนักบริการเราต้องปฏิบัติให้เหนือกว่าที่เขาคาดหวัง

คุณสุขุม คนกลุ่มนี้เป็นคนประเภทไม่มั่นคง กังวล เมื่อไม่มั่นใจจะไม่แสดงออก แนวทางการ ให้บริการ คือ ขวนคุ้ยและยกตัวอย่างเพื่อเพิ่มความมั่นใจให้ผู้รับบริการมากขึ้น

คุณชัดเจน คนกลุ่มนี้เป็นคนละเอียด ชัดเจน เน้นกฎระเบียบ เช่น ถ้าหากมีการแทรกคิว/แซงคิวก็ จะมี ปฏิกริยาทันทีโดยไม่ได้สนใจคนรอบข้าง แนวทางการให้บริการ คือ ให้ความสำคัญที่กฎระเบียบ

หลักการและหัวใจสำคัญของการให้บริการที่เป็นเลิศ ประกอบด้วย

ความรู้ ประสบการณ์ ค่านิยม และความเชื่อการจะเป็นนักบริการที่ดีได้ต้องเป็นนักฟังที่ดีด้วย

STATE สถานะ รับฟังความกังวล ความรู้สึกเบื่อ ความรู้สึกไม่ดีของผู้รับบริการ

STORY เรื่องราว รับฟังเรื่องราวความกังวลในเรื่องราวของผู้รับบริการ

STRATEGY กลยุทธ์ รับฟังกลยุทธ์ที่ผู้รับบริการดำเนินการมาเพื่ออยากให้ผู้ให้บริการดำเนินการ ให้บริการอะไรกลับไป

ทักษะสำคัญในการให้บริการที่เป็นเลิศ

๑. การมีบุคลิกภาพที่ดีทั้งภายในและภายนอก บุคลิกภาพที่เห็นเป็นอันดับแรก คือ การแต่งกาย สีหน้า กิริยาท่าทางและรอยยิ้ม การที่จะทำให้ผู้รับบริการประทับใจ คือ ผู้ให้บริการสบตาผู้รับบริการเป็นระยะ ๆ แสดงให้เห็นถึงความใส่ใจของผู้ให้บริการ

๒. การสื่อสารสร้างสรรค์ด้วยคำสำคัญ ได้แก่ การฟัง การถามและการตอบรับ เช่น เมื่อมีการพูดคุยกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ เมื่อผู้รับบริการเกิดการพูดผิด เราจะต้องทบทวน อธิบายให้ผู้รับบริการเกิดความเข้าใจ ไม่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกไม่ดีที่เขาพูดผิด เป็นต้น

๓. การเจรจาต่อรองอย่างมืออาชีพ FBI ประกอบด้วย ความจริง ความเชื่อมั่นและความน่าสนใจ ถ้าผู้ให้บริการพูดอะไรที่เป็นความจริงและมีความชัดเจน นั้นแปลว่าเราได้มีข้อมูลและมีการเตรียมตัวให้พร้อม เมื่อมีการส่งมอบบริการด้วยความเชื่อมั่นและมั่นใจจะยิ่งทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้ถึงความอบอุ่นและเป็นมิตร เพราะ เขามาด้วยความกังวลใจ ไม่สบายใจ อันดับสุดท้ายคือความสนใจ ใส่ใจ เพียงผู้ให้บริการให้ความสนใจและใส่ใจ ผู้ขอรับบริการก็จะรู้สึกพึงพอใจแล้ว

การบริหารข้อขัดแย้งและข้อร้องเรียน ด้วยหลักจิตวิทยาเชิงบวก

ความขัดแย้งเป็นเรื่องธรรมชาติที่ต้องเกิดขึ้น โดยเกิดขึ้นจากคนสองคนไม่เข้าใจกัน หรือ กฎ กติกา เงื่อนไขของสองคนไม่เท่ากัน เราก็นำทั้งสองส่วนนี้มาซ้อนทับกันนั่นคือหาข้อตกลง/จุดเจรจา เมื่อหาข้อตกลง หรือเจรจากันได้แล้วก็จะไม่เกิดการร้องเรียน ส่วนใหญ่ข้อร้องเรียนจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อผู้ให้บริการเพิกเฉย สังเกตได้ว่าข้อร้องเรียนไม่ได้เกิดจากเรื่องที่ผู้ขอรับบริการมาใช้บริการ แต่เกิดจากการไม่พอใจผู้ให้บริการ ดังนั้น ปัญหาที่เกิดขึ้นจาก ๒ ปัจจัย คือ

๑. ผู้รับบริการมีปัญหามาก่อน
๒. มาเจอปัญหาข้อที่ไม่ถูกแก้ไขและผู้ให้บริการทำให้ไม่พึงพอใจ

หลักการในการบริหารความขัดแย้ง ได้แก่

๑. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว เมื่อเกิดการขัดแย้ง ห้ามขยายผลและรีบแก้ไขความขัดแย้งทันที
๒. ไม่สะสมปัญหา แก้ปัญหาสะสมให้เป็นมาตรฐาน
๓. อย่าปล่อยให้อาการขยายตัว

คุณสมบัติของนักบริการมืออาชีพ มีองค์ประกอบ ดังนี้

๑. มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน
๒. มีความใฝ่เรียนสูง
๓. มีจิตใจในการเป็นผู้ให้บริการจากหัวใจ
๔. มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่
๕. มีความสุขและสนุกกับการให้บริการ

การนำองค์ความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน จากการเรียนรู้ ทำให้ได้รับองค์ความรู้ใหม่ๆ ในเรื่อง การให้บริการ เทคนิคในการแก้ไขปัญหา มีความ รับผิดชอบ สามารถให้บริการได้อย่างมุ่งมั่น ตั้งใจ ปฏิบัติตนด้วยความ สุภาพ อ่อนน้อม เพื่อให้ผู้ขอรับบริการเกิด ความประทับใจหรือเกินความคาดหวังในการให้บริการและไม่ก่อให้เกิด เรื่องร้องเรียน สามารถให้ความช่วยเหลือ ผู้ขอรับบริการเมื่อเกิดข้อซักถาม ข้อเสนอแนะในขั้นตอนการขอรับบริการได้ อย่างรวดเร็วและถูกต้องมีทัศนคติและ แนวคิดที่ดีในการให้บริการทั้งหน่วยงานภายใน หน่วยงานภายนอก และ ประชาชน

กลุ่มจัดการและบริการแผนที่และข้อมูลทางแผนที่ มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการแผนที่และข้อมูล ทางแผนที่ ผลผลิตของโครงการจัดทำแผนที่เพื่อการบริหารทรัพยากรธรรมชาติและทรัพยากรสินของกระทรวง เกษตร และสหกรณ์ ดังนั้นจึงสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการเรียนรู้มาปรับใช้ในงานบริการให้มีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ขอรับบริการ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการพัฒนาความรู้

มีความรู้ความเข้าใจในหลักการบริการที่เป็นเลิศ ว่าการบริการที่เป็นเลิศทำให้ผู้ขอรับบริการพึงพอใจ เป็น อย่างไร มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของตนเองในฐานะนักบริการมืออาชีพ เมื่อได้เรียนรู้ก็จะมีการพัฒนาเทคนิค ที่ดี ทำให้กลายเป็นักบริการอย่างมืออาชีพและเป็นเลิศ ทำให้ผู้ขอรับบริการเกิดความพึงพอใจหรือเกินความ คาดหวัง การทำงานบริการด้วยใจรักจะทำให้การพัฒนาแบบงานบริการได้เหมาะสมกับลักษณะของผู้ขอรับ บริการและการเปลี่ยนแปลงของโลกปัจจุบัน ซึ่งความรู้ที่ได้จากบทเรียนในหลักสูตรการให้บริการที่เป็นเลิศนี้ สามารถนำไป ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของตนเองและองค์กรได้

(ลงนาม)

(นางสุวรรณี วิไลวรรณ)

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่งานธุรการชำนาญงาน

(ลงนาม)

(นางสาวจรรจิรา เจริญทวีชัย)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสถานีพัฒนาที่ดินตราด