



แนวทางการให้บริการอย่างมืออาชีพในยุค 4.0
สำนักทรงอธิการบดีฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

สำนักทรงอธิการบดีฝ่ายวิชาการเป็นหน่วยงานสนับสนุนทางวิชาการ โดยเน้นการบริการที่เป็นเลิศในการประสานงานทางวิชาการให้กับคณะและหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย รวมถึงการให้บริการอาจารย์ นักศึกษา และผู้ปกครองที่เข้ามาติดต่อภายในสำนักงาน ดังนั้นเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และทันต่อสถานการณ์ปัจจุบันที่เข้าสู่ยุค Thailand 4.0 สำนักทรงอธิการบดีฝ่ายวิชาการ จึงได้ส่งบุคลากรในสำนักเข้าร่วมการอบรมด้านการให้บริการอย่างมืออาชีพในยุค 4.0 เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงานภายในสำนักงานต่อไป

ตามที่รัฐบาลมีวิสัยทัศน์เชิงนโยบายในการเปลี่ยนเศรษฐกิจแบบเดิมไปสู่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม โดยปัจจุบันเข้าสู่ยุค Thailand 4.0 ซึ่งวิธีการให้บริการจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมซึ่งแต่เดิมคิดว่าการบอกต่อกันแบบปากต่อปากหรือมีคนกดไลก์เยอะ เป็นบริการที่ดีมากแต่ความจริงแล้วต้องมีการนำเรื่องของมาตรฐานเข้ามาเกี่ยวข้องเพื่อให้กลายเป็น High Value Services ต้องมีการรับรอง มีการตรวจสอบเพื่อให้มีความน่าเชื่อถือและมีประสิทธิภาพในการบริการมากยิ่งขึ้น

ดังนั้นการบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร ทุกๆ ความสำเร็จของงานจะมีในเรื่องของงานการให้บริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงานการประชาสัมพันธ์ หรืองานบริการด้านวิชาการต่างๆ ซึ่งจะเกิดขึ้นได้จากความร่วมมือร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับชั้นภายในองค์กรที่จะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานทางด้านการบริการให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ

การให้บริการที่ดีที่สุด คือ การบริการที่ไม่ต้องบริการ โดยผู้ให้บริการต้องมีใจที่รักในงานบริการ ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ มีความช่างสังเกต มีความกระตือรือร้น กิริยาจาสุภาพ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ควบคุมอารมณ์ของตนเองได้แก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ และมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าและบริการ สำหรับเทคนิคการให้บริการลูกค้า เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า จะประกอบด้วย

1. การรู้จักและเข้าใจในลูกค้า องค์กรและพนักงานที่เป็นผู้ให้บริการลูกค้าจะต้องทราบและเข้าใจว่าลูกค้าที่เข้ามาติดต่อซื้อสินค้า หรือใช้บริการเป็นใคร มีบุคลิก พฤติกรรม และสไตล์ เป็นอย่างไร เข้าใจอารมณ์ และความรู้สึกของลูกค้าในสถานการณ์ที่กำลังให้บริการอยู่
2. ค้นหาความต้องการของลูกค้า ซึ่งในหัวข้อนี้ไม่ค่อยมีผู้ให้บริการทำ เนื่องจากเป็นการตั้งคำถาม เพื่อค้นหาความต้องการของลูกค้าเพื่อส่งมอบการให้บริการที่ตรงกับใจและความต้องการของลูกค้ามากยิ่งขึ้น
3. การให้บริการที่สร้างความประทับใจ เราสามารถที่จะส่งมอบการบริการที่สร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าในขณะที่ให้บริการได้ เช่น การเอ่ยชื่อของลูกค้า การนำข้อมูลในอดีตมานำเสนอสิ่งที่จำเป็นประโยชน์แก่ลูกค้า การส่งมอบของที่ระลึกสิ่งที่คุณลูกค้าชอบ การอวยพรแบบ Surprise การให้บริการแบบครบวงจรไม่ต้องให้ลูกค้าสอบถามทีละขั้นตอน การให้คำแนะนำหรือวิธีการป้องกันปัญหาแก่ลูกค้า การให้บริการด้วยความรวดเร็วจนคาดไม่ถึง เป็นต้น

4. การแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้า และปรับเปลี่ยนอารมณ์ของลูกค้า ซึ่งผู้ให้บริการต้องแก้ไขปัญห และปรับเปลี่ยนอารมณ์และความรู้สึกที่ไม่ดีที่ลูกค้ามีต่อองค์กร หรือสินค้าให้กลับมามีขึ้น โดยมีการประมวลสถานการณ์วางแผนว่าสิ่งไหนสามารถนำเสนอให้กับลูกค้าได้ เพื่อปรับเปลี่ยนความรู้สึกที่ดีและเกิดความประทับใจให้เกิดขึ้นกับองค์กรหรือสินค้านั้นๆ
5. การสร้างนวัตกรรมบริการ องค์กรสามารถคิดออกแบบลูกเล่นเพื่อให้บริการลูกค้าที่แปลกแตกต่าง เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจ

คุณลักษณะภายนอกของผู้ให้บริการที่ดีจะประกอบด้วย บุคลิกภายนอก คือ ร่างกายสะอาด แต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยาอ่อนน้อม รู้จักที่จะไหว้ให้เป็นและสวยงาม ส่วนบุคลิกภายนอก ได้แก่ ความกระตือรือร้น มีความรอบรู้ในงานที่ทำ เต็มใจและจริงใจในการให้บริการ มีความจำที่ดี มีปฏิภาณไหวพริบ มีความรับผิดชอบ และมีความมั่นคงทางอารมณ์

จะเห็นได้ว่าการบริการเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้ที่เข้ามาขอรับบริการเกิดความเชื่อใจและไว้วางใจในองค์กรของเรา สิ่งที่จะช่วยได้เป็นอย่างดีก็คือบุคลากรที่คอยติดต่อและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้กับลูกค้าหรือผู้เข้ารับบริการ ดังนั้นบุคลากรจะต้องมีความพร้อมที่จะให้บริการและให้คำแนะนำ และสามารถชี้แจงในสิ่งต่างๆ ที่ลูกค้าสงสัย ดังนั้นบุคลากรด้านบริการ จะต้องมีความรักด้านบริการ และมันก็จะฝึกฝนเรียนรู้ในผลิตภัณฑ์ที่ตนเองอยู่เสมอ และสามารถนำเสนอได้เป็นอย่างดี เนื่องจากความเข้าใจในสินค้าหรือบริการของตนเอง จะส่งผลต่อการให้บริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเมื่อลูกค้าหรือผู้รับบริการเริ่มมั่นใจและเชื่อถือในสินค้าหรือบริการของคุณแล้ว สิ่งที่จะทำให้ยั่งยืนก็คือ การรักษาลูกค้าไว้ให้อยู่กับเราไปนานๆ ด้วยการรักษาคุณภาพและพัฒนาการให้บริการที่ดีขึ้นเรื่อยๆ

สำนักรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ เห็นว่าการบริการอย่างมืออาชีพในยุค 4.0 มีความสำคัญและมีความจำเป็นอย่างมากในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการให้เกิดความเชื่อใจ พึงพอใจ โดยหลักการบริการที่สำคัญก็คือ ผู้ที่ให้บริการต้องมีความใส่ใจในการให้บริการงานที่ตนเองรับผิดชอบให้ดีที่สุด โดยจะต้องมีความรอบรู้ในงานของตนเองเป็นอย่างดี และต้องยินดีให้การ ประสานงาน ดำเนินงานและให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มาขอรับการบริการให้เกิดความพึงพอใจบนหลักเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานและเป็นไปตามเกณฑ์และระเบียบที่กำหนดไว้ เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันกับผู้ใช้บริการทุกคน

จัดทำโดย : ดร. นงนุชา ผู้พัฒนา

ผู้อำนวยการสำนักรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

: น.ส. ฝนทอง พันธุ์ถ้วน

เจ้าหน้าที่สำนักรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ