



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน กลุ่มงานประกันคุณภาพ คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โทร 0-2218-2017 ต่อ 329
ที่ ศธ 0512.9/ วันที่ 17 กรกฎาคม 2560

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่สรุปผลการเข้าร่วมโครงการอบรมหลักสูตร “เทคนิคการให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจ”

เรียน คณบดี ผ่านรองคณบดี (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ วาทินพงศ์พันธ์)

ตามที่ได้เข้าร่วมการฝึกอบรมหลักสูตร “เทคนิคการให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจ” โดยวิทยากร 2 ท่าน คือ อาจารย์สุรวัดน์ ชมภูพงษ์ และ อาจารย์จักรตฤพล ลามา เพิ่มวงษ์มาก เมื่อวันที่ 3 กรกฎาคม 2560 เวลา 08.30 – 16.00 น. ณ ห้อง 607 ชั้น 6 อาคารเทพทวาราวดี ซึ่งจัดโดยหน่วยบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย นั้น

ในการนี้ ข้าพเจ้าฯ จึงได้จัดทำเอกสารสรุปความรู้ที่ได้จากการเข้าร่วมโครงการอบรมหลักสูตร “เทคนิคการให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจ” ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ เพื่อเผยแพร่ความรู้และเทคนิคการให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจ ให้แก่บุคลากรของคณะนิติศาสตร์นำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขออนุญาตเผยแพร่สรุปผลการเข้าร่วมโครงการอบรมดังกล่าว บนเว็บไซต์ของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามกระบวนการเผยแพร่องค์ความรู้ของคณะฯ ต่อไป

(นางสาวสุจारी มีเผ่าพันธ์)

เรียน คณบดี ผ่านรองคณบดี (ผอ.ดร.วิโรจน์ วาทินพงศ์พันธ์)

เพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบ: ได้ดำเนินการเผยแพร่สรุปผลการ
เข้าร่วมอบรมฯ บนเว็บไซต์คณะฯ เพื่อเป็นช่องทางเผยแพร่องค์ความรู้
(KM) ต่อไป

ทาง

17/07/60

เรียน คณบดี

เพื่อโปรดพิจารณาตามเลข

17/07/60

เห็นชอบ

ศาสตราจารย์ ดร.นันทวัฒน์ บรมานันท์

คณบดี

17/07/60

สรุปผลการเข้าร่วมโครงการอบรมหลักสูตร

“เทคนิคการให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจ”

ด้วยข้าพเจ้า นางสาวสุจารี มีเฝ้าพันธ์ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่สำนักงาน (บริหารทั่วไป) P7 สังกัดกลุ่มงานประกันคุณภาพ คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร “เทคนิคการให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจ” โดยวิทยากร 2 ท่าน คือ อาจารย์สุรวัดน์ ชมภูพงษ์ และ อาจารย์จักรตุพล ลามา เพิ่มวงศ์มาก เมื่อวันที่ 3 กรกฎาคม 2560 เวลา 08.30 – 16.00 น. ณ ห้อง 607 ชั้น 6 อาคารเทพทวาราวดี ซึ่งจัดโดยหน่วยบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อให้บุคลากรได้เพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานบริการ
2. เสริมสร้างทักษะและเทคนิคในการให้บริการที่ดี นำไปสู่ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

บัดนี้ ข้าพเจ้าได้เข้ารับการฝึกอบรมดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานสรุปผลการอบรมให้ทราบ ดังนี้

1. เนื้อหาและหัวข้อการอบรม

บรรยาย เรื่อง การสร้างทีมงานเพื่อการบริการที่ประทับใจ

Workshop ฝึกปฏิบัติ เรื่อง การสร้างทีมงานเพื่อการบริการที่ประทับใจ

2. สรุปประเด็นที่ได้จากเข้าอบรม

การบริการที่ประทับใจ มาจากหัวใจผู้ให้บริการที่เป็นเลิศ คือการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นในการบริการที่ดี ทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ มีความสุข และได้รับผลประโยชน์อย่างเต็มที่ โดยคำนึงถึงลูกค้าขององค์กรเป็นสำคัญ ให้เกิดความพึงพอใจ นำเชื่อถือ แล้วกลับมาใช้บริการของเราอีก และเกิดความชื่นชมในองค์กรนั้นๆ

คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี มีดังนี้

- 1) ตรงต่อเวลา - มีความรับผิดชอบตรงต่อเวลา เตรียมความพร้อมก่อนถึงเวลาให้บริการเสมอ
- 2) รู้หน้าที่ - รู้จักหน้าที่ของตนและทำหน้าที่นั้นให้ดีที่สุด
- 3) มีมนุษยสัมพันธ์ - ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการดุจญาติมิตร
- 4) บุคลิกดี - การแต่งกายสุภาพเรียบร้อยถูกกาลเทศะ

ประโยชน์ของการให้บริการ

- 1) ต่อผู้ให้บริการ - เป็นคนดี มากมีมิตร จิตเป็นสุข

เมื่อผู้ให้บริการมีการให้บริการที่ดี ก็จะเป็นที่กล่าวถึงในทางที่ดี ได้รับการชื่นชมจากผู้รับบริการและผู้คนรอบข้าง มีมิตรสหายมากมายผู้คนอยากคบค้าสมาคมด้วย เมื่อบริการดีได้รับการชื่นชม ก็จะเกิดความภาคภูมิใจในตนเองและในงานที่ทำ ส่งผลให้จิตใจเบิกบานเป็นสุข มีกำลังใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่

- 2) ต่อองค์กร - ภาพพจน์ดี มีแนวร่วม

เมื่อผู้รับบริการประทับใจในการให้บริการ ก็จะส่งผลดีต่อองค์กรนั้นๆ เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร ว่าองค์กรนี้ให้บริการดี มีชื่อเสียงในทางที่ดี นำติดต่อบริษัทงานสร้างเครือข่าย ทำให้มีเครือข่ายแนวร่วมหรือพันธมิตรเพิ่มมากขึ้น

อาจารย์ได้แนะนำเทคนิคของการให้บริการที่ประทับใจ ดังนี้

- 1) มีรอยยิ้มที่เป็นมิตร จริงใจ เป็นสิ่งแรกๆ ที่ผู้รับบริการจะได้เห็นและประทับใจเมื่อแรกพบ
- 2) มีการสื่อสารที่ดี คำพูดจาไพเราะเสนาะหู
- 3) บุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย หรือแต่งฟอร์มของสำนักงานเพื่อให้ผู้รับบริการทราบชัดเจนว่าใครเป็นเจ้าของที่ผู้ให้บริการ
- 4) ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการทุกเพศทุกวัยทุกอาชีพตำแหน่งให้เท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งชนชั้นในการให้บริการ มีมาตรฐานเดียวกันทั้งหมด
- 5) แนะนำให้ความช่วยเหลือในเรื่องต่างๆ เพื่อสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการในช่วงเวลานั้นๆ

นอกจากนี้ ยังมีเทคนิคอีกมากมายที่อาจารย์ได้ให้ความรู้และคำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละปัญหาและเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้น

ในการอบรมครั้งนี้ทำให้ข้าพเจ้าได้รับความรู้ใหม่ๆ เพิ่มขึ้นและสามารถนำความรู้และเทคนิคต่างๆมาประยุกต์ใช้ในการทำงานและการอยู่ร่วมกันในองค์กรและสังคมได้อย่างมีความสุขมากขึ้น

(นางสาวสุจารี มีเฟ่าพันธ์)

7 กรกฎาคม 2560

หมายเหตุ : เนื้อหาข้อมูลเพิ่มเติมจาก นางณพศุณี สุขการคำ และ นางสาวศุภรวิดี บุญชุ่ม