

เทคนิคการทำงานให้ผู้ใช้บริการเกิดความ พึงพอใจของวิทยาลัยช่างศิลป์สุพรรณบุรี



คณะกรรมการจัดการความรู้ สายสนับสนุน วิทยาลัยช่างศิลป์สุพรรณบุรี

ความหมาย การบริการที่ผู้ใช้เกิด ความพึงพอใจ

“การบริการและความพึงพอใจ คือ งานที่ให้บริการของวิทยาลัยช่างศิลปสุพรรณบุรี ฝ่ายบริหาร ฝ่ายงานวิชาการ ฝ่ายกิจการนักศึกษา และฝ่ายศิลปวัฒนธรรม ซึ่งมีงานสายสนับสนุนต่าง ๆ เพื่อเอื้อให้ทุก ๆ ฝ่ายทำงานร่วมกันให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้ใช้บริการ”



เทคนิคการทำงานให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ของวิทยาลัยช่างศิลป์สุพรรณบุรี



๑. คุณสมบัติและบุคลิภาพของพนักงานให้บริการ
๒. การจัดสภาพแวดล้อมของการบริการ
๓. ความรู้และการพัฒนางานบริการ
๔. การทำงานเป็นทีม
๕. การติดตามประเมินผลงานบริการ



๑. คุณสมบัติและบุคลิกภาพของพนักงานให้บริการ

- การมอง
- การแต่งกาย
- การพูด
- การเดิน
- การแสดงท่าทาง
- ทักษะในการทำงาน
- สุขภาพ



๒. การจัดสภาพแวดล้อมของการบริการ

๒.๑ สภาพแวดล้อมภายนอก หมายถึง
ลักษณะที่ปรากฏให้เห็นภายนอก

อาคาร เช่น สถานที่ตั้งและบริเวณ
ขนาดและรูปร่างของอาคาร เป็นต้น

การจัดสภาพภายนอกได้เป็น
ระเบียบ สวยงามและดูแลรักษา
ความสะอาด น่าประทับใจแก่ผู้พบ
เห็น //





การจัดสภาพแวดล้อมของการบริการ

๒.๒ สภาพแวดล้อมภายใน หมายถึง
“ลักษณะการจัดระบบภายในอาคาร
เช่น การวางผังบริเวณต่างๆ การจัด
วางอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ การติดตั้ง
ไฟฟ้า โทรศัพท์ เป็นต้น ”

☑ การจัดสภาพภายนอกได้
เป็นระเบียบ สวยงามและดูแลรักษา
ความสะอาด น่าประทับใจแก่ผู้พบ
เห็น //



๓. ความรู้และการพัฒนางานบริการ

๓.๑ การสร้างความรู้/ความเข้าใจในงาน



- ✓มีคู่มือการดำเนินงาน
- ✓มีการประชุม
- ✓อบรม
- ✓แลกเปลี่ยนความคิดเห็น



๓. ความรู้และการพัฒนางานบริการ

๓.๒ การพัฒนางานบริการ

- ✓ เป็นคนช่างสังเกต
- ✓ นำมาคิดสร้างสรรค์
- ✓ ต้องมีความกระตือรือร้น
- ✓ ต้องมีกิริยาจาสุภาพ
- ✓ ต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น
- ✓ มีทัศนคติต่องานบริการดี
- ✓ มีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ



๔. การทำงานเป็นทีม

✓ โครงสร้างและการ

มอบหมายงาน

✓ การปฏิบัติงานตามสาย

บังคับบัญชาอย่างเคร่งครัด

✓ การสื่อสาร



✓ การสร้างบรรยากาศในการทำงาน

กิจกรรมสร้างความสามัคคี

✓ มีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ

✓ จิตวิทยาในการทำงาน

✓ การติดตามประเมินผลงาน

บริการ



๕. การติดตามประเมินผลงานบริการ

“เป็นเครื่องมือสำคัญเพื่อเป็นทิศทางและเป็นแผนปฏิบัติงาน” มีดังนี้

- ✓ การใช้แบบสอบถาม
- ✓ การสัมภาษณ์
- ✓ การสังเกต





ขอบคุณค่ะ



คณะกรรมการจัดการความรู้ สายสนับสนุน วิทยาลัยช่างศิลปสุพรรณบุรี