

สรุปองค์ความรู้จากกิจกรรม EQD KM Outing : สรวลเสเฮฮา ครั้งที่ 1/2562

● สื่อสารกับผู้รับบริการอย่างไรให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ

องค์ประกอบที่สำคัญที่จะทำให้สามารถสื่อสารกับผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1. **Acting** คือ พฤติกรรมการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า พฤติกรรมที่สามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจะประกอบด้วยสามส่วนคือ

ภาษาพูด	ภาษาท่าทาง	ลักษณะการให้บริการ
- พูดจาด้วยน้ำเสียงสุภาพ ไพเราะ ให้เกียรติผู้ฟัง ชัดเจน และตรงประเด็น	- ยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ และ ให้ความเป็นกันเอง - ให้ความใส่ใจต่อผู้รับบริการ	- ให้บริการด้วยความรวดเร็ว - ให้บริการด้วยความเต็มใจ - มีทักษะการต่อรองที่เหมาะสม - มีวิธีการส่งต่อให้หน่วยงานหรือ บุคคลที่รับผิดชอบโดยตรง เพื่อให้ผู้รับบริการมั่นใจ ว่าจะได้รับการบริการที่มี ประสิทธิภาพ - สร้างช่องทางการสื่อสารที่ หลากหลาย - ควรสื่อสารแบบ face to face ไม่ควรสื่อสารผ่านคนกลาง

2. **Information** คือ ข้อมูลที่เราจะส่งมอบให้ผู้รับบริการจะต้องมีความถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน มีการรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบไว้ล่วงหน้า เพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว ตามความคาดหวัง หากเป็นไปได้ควรมีข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานในทุกบริบท ทั้งนี้ หากเป็นความคาดหวังที่ไม่สามารถตอบสนองได้ ผู้ให้บริการควรรับเรื่องไว้ และชี้แจงให้ผู้รับบริการเข้าใจ บทบาทและขอบเขตหน้าที่ของงานที่เราสามารถให้บริการได้ รวมทั้งพิจารณาส่งต่อไปยังส่วนงานอื่น/บุคคลที่เกี่ยวข้องที่สามารถให้ข้อมูล/บริการแก่ผู้รับบริการได้

3. **Support** คือ สิ่งสนับสนุนที่จะทำให้สามารถสื่อสารกับผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น เช่น เทคโนโลยีที่พร้อมต่อการให้บริการ เว็บไซต์ที่เข้าถึงง่ายและพร้อมใช้งาน ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย ตารางนัดหมายที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้ามารับคำปรึกษาได้อย่างสะดวกขึ้น และสื่อสารกันได้โดยตรง

4. **Attitude** คือ ทศนคติที่ดีต่อการให้บริการ มีความยินดีที่จะช่วยเหลือด้วยความจริงใจ ทำงานด้วยพฤติกรรมเชิงบวก ปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความเท่าเทียมกัน

