

องค์ความรู้ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สป.ศร.

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

เรื่อง เทคนิคการให้บริการ/ปรึกษา/แนะนำ ผู้ใช้บริการ

1. ความหมายของการให้บริการ/ให้คำปรึกษา/ให้คำแนะนำ

1.1 การให้บริการ

หมายถึง พฤติกรรม กิจกรรม หรือกระบวนการดำเนินของบุคคลหรือองค์การเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและผลจากการกระทำนั้นก่อให้เกิดความพึงพอใจการบริการที่ดีจะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้อื่นได้ตรงตามที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกที่ดีและในขณะเดียวกัน รู้สึกประทับใจในสิ่งที่รับไปพร้อม ๆ กัน

1.2 การให้คำปรึกษา

หมายถึง วิธีการในการช่วยเหลือโดยการรับฟังการสนับสนุนให้กำลังใจในการแก้ไขปัญหาการให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้มาขอรับคำปรึกษา การเสนอแนะแหล่งข้อมูลการให้ความช่วยเหลืออื่น ๆ ที่ผู้มาขอรับคำปรึกษาต้องการความช่วยเหลือ รวมทั้งการส่งต่อผู้มาขอรับคำปรึกษาและความช่วยเหลือให้แก่ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

1.3 การให้คำแนะนำ

หมายถึง แนะนำ แนะนำ ชี้ให้เห็น แสดงออกถึงทางเลือก ข้อมูล ข้อเท็จจริง ฯลฯ เพื่อให้ผู้ที่มาขอคำแนะนำใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจด้วยตนเอง การแนะนำไม่ใช่การตัดสินใจแทน ไม่ใช่การยุยงส่งเสริมให้เลือก แต่เพียงแต่ทำให้เห็นทางเลือก ในอีกมุมมอง ที่ผู้มาขอคำแนะนำมองข้ามไป

2. วัตถุประสงค์ในการให้บริการ

2.1 เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความเข้าใจถึงสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง

2.2 เพื่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้สำเร็จด้วยดี

3. นิยามศัพท์ ที่เกี่ยวข้องกับบริการให้คำปรึกษาแนะนำ

3.1 ผู้ให้คำปรึกษา/ผู้ให้บริการ

หมายถึง ข้าราชการ/บุคลากร/เจ้าหน้าที่ ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สป.ศร

3.2 ผู้รับคำปรึกษา/ผู้ขอคำปรึกษา/ผู้รับบริการ

หมายถึง ข้าราชการ/บุคลากร/เจ้าหน้าที่ สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ

3.3 การบริการและให้คำปรึกษาแนะนำ

หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการและให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับระบบเครือข่ายและการซ่อมบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงกับผู้รับบริการให้สามารถเลือกและตัดสินใจดำเนินการในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสมและถูกต้องโดยยึดหลักการให้บริการ ดังนี้ คือ 1) สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ 2) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ 3) ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน 4) เหมาะสมแก่สถานการณ์ 5) ไม่ก่อผลเสียหายแก่ผู้ให้บริการ

4. คุณสมบัติของผู้ให้คำปรึกษาแนะนำ/ผู้ให้บริการ

- 4.1 เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในเรื่องที่จะให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี
- 4.2 เป็นผู้รับฟังและเข้าใจปัญหาของผู้มารับบริการ
- 4.3 เป็นผู้ที่ผู้รับบริการยอมรับและให้ความเชื่อถือ
- 4.4 เป็นผู้ที่สามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้รับบริการโดยการวางตัวเป็นกันเอง
- 4.5 เป็นผู้ที่มีความเสียสละ อดทน ตั้งใจที่จะแก้ปัญหาให้ผู้มารับบริการ
- 4.6 เป็นผู้มีความสามารถในการสื่อสารเป็นอย่างดี
- 4.7 เป็นผู้ที่มีความเชื่อมั่น บุคลิกมั่นคง สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี
- 4.8 เป็นผู้ที่ได้รับการอบรมในการให้คำปรึกษาแนะนำโดยเฉพาะในเรื่องที่ได้รับมอบหมาย

5. ประเภทของการบริการและให้คำปรึกษาแนะนำ แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

5.1 การบริการและให้คำปรึกษาแนะนำรายบุคคล

หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการและให้คำปรึกษาแนะนำกับผู้รับบริการให้สามารถเลือกและตัดสินใจดำเนินการในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม และถูกต้อง ครั้งละหนึ่งคน

5.2 การบริการและให้คำปรึกษาแนะนำแบบกลุ่ม

หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการและให้คำปรึกษาแนะนำกับผู้รับบริการให้สามารถเลือกและตัดสินใจดำเนินการในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม และถูกต้อง ตั้งแต่สองคนขึ้นไป

6. กระบวนการบริการและให้คำปรึกษาแนะนำ

6.1 รับแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้น เป็นขั้นตอนแรกของการบริการและให้คำปรึกษาแนะนำ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจสบายใจต่อการเปิดเผยข้อมูล หรือปัญหาที่เกิดขึ้น ผู้ให้บริการจะต้องใช้ทักษะต่างๆ และสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้รับบริการ และแสดงความพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ

6.1.1 มีช่องทางในการให้บริการหลากหลายช่องทาง

6.1.2 มีแบบฟอร์มการรับแจ้งปัญหา

6.2 การดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เป็นขั้นตอนที่ผู้ให้คำปรึกษาหรือผู้ให้บริการ ดำเนินการวิเคราะห์ปัญหาที่ได้รับแจ้ง และดำเนินการ ตรวจสอบและให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้น รวมถึงแนวทาง/หรือวิธีการแก้ไขปัญหา

6.2.1 ในกรณีที่แก้ไขปัญหาได้ ดำเนินการแก้ไขตามปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงให้คำแนะนำในการป้องกันหรือการตรวจสอบเบื้องต้นในการแก้ไขปัญหาลงครั้งต่อไป

6.2.2 ในกรณีที่แก้ไขปัญหาไม่ได้ ให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินการ ในการจัดหาอะไหล่เพื่อทดแทนของเดิมที่เสียหรือไม่สามารถใช้งานได้โดยเสนอทางเลือก เพื่อให้ผู้รับบริการมีทางเลือก และตัดสินใจในการดำเนินการต่อไป

6.3 บันทึกผลการดำเนินงาน เป็นขั้นตอนของการยุติการให้บริการ (ปิดงาน) ผู้ให้บริการต้องให้รายละเอียดการให้บริการแก่ผู้รับบริการเกี่ยวกับปัญหา และการแก้ไขปัญหา และผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการ โดยให้ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการในครั้งต่อไป

6.4 สรุปรวบรวมปัญหาอุปสรรคที่พบบ่อยๆ จัดทำเป็นเอกสารแนวทางในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นด้วยตนเองเผยแพร่ให้ผู้รับบริการ สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้ด้วยตนเอง

7. เทคนิคในการบริการและให้คำปรึกษาแนะนำ

7.1 มีความรู้และทักษะในการบริการและให้คำปรึกษาแนะนำ

ผู้ให้บริการ จะต้องมีความรู้และทักษะในเรื่องที่จะให้บริการเป็นอย่างดี เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว

7.2 มีความรวดเร็วในการบริการและให้คำปรึกษาแนะนำ

ผู้ให้บริการ ต้องให้บริการอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

7.3 มีเทคนิคการสื่อสารกับผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

(1) รู้ขั้นตอนของการสื่อสาร มีความตั้งใจ ความเข้าใจ การยอมรับ และนำไปสู่การปฏิบัติให้ตรงตามเป้าหมายของการสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ

(2) ใช้ภาษาธรรมดาที่ใช้อยู่ประจำ โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

- ใช้ภาษาทั่วๆ ไปกับผู้รับบริการที่ไม่มีทักษะด้านเทคนิค
- ใช้ภาษาด้านเทคนิค กับผู้รับบริการที่มีทักษะด้านเทคนิค

(3) รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเราจะสามารถรู้และเข้าใจจิตใจ รวมถึงความคิดซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี สามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้ว่าผู้รับบริการจะโต้ตอบมาอย่างไร

(4) เข้าใจภาษาท่าทาง

(5) เรียนรู้วิธีรับและวิธีให้ผลย้อนกลับ การศึกษาว่าข่าวสารที่ส่งไปนั้นผู้รับข่าวสารเข้าใจหรือไม่ และต้องรีบแก้ไขหากการสื่อสารล้มเหลว ส่วนการตรวจสอบที่ใช้กันมากคือ “การดูผลย้อนกลับ” (Feedback) ซึ่งทำได้โดยการเปิดโอกาสหรือกระตุ้นให้ผู้รับบริการสามารถสื่อสารย้อนกลับมาให้ได้สม่ำเสมอ

(6) พัฒนานิสัยการฟังที่ดี ควรฟังทั้งความหมายของการพูด และการแสดงความคิดเห็นประกอบของผู้พูด และต้องดูว่ามีความหมายซ่อนอยู่ในคำพูดเหล่านั้นหรือไม่ ทักษะการฟังที่ดีสามารถลดความเข้าใจผิด ความขัดแย้งในการปฏิสัมพันธ์กับคน การใช้ความคิด การจับประเด็น ฝึกความจำและฝึกฝนการจดจำแนแนกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ควรแสดงความรำคาญ ไม่อยากฟัง หรือฟังแบบขอไปที โดยไม่ได้สนใจในสิ่งที่ผู้อื่นพูดจริง ๆ เปลี่ยนเรื่องพูดหรือคุยเรื่องอื่นแทรกขัดจังหวะ ไม่ควรคิดเอาเองว่าเขาคงเข้าใจเหมือนอย่างที่เราเข้าใจ ควรสื่อสารอย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพมากที่สุดเพื่อให้มั่นใจว่าเขาเข้าใจในสิ่งที่เราพูดจริง ๆ

7.4 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ

(1) ปรับปรุงและพัฒนาตนเอง ได้แก่

- สายตา เวลาพูดกับใครต้องสบตา
- ความรู้สึก ไม่ใช่เหม่อลอย
- อารมณ์ควรมีอารมณ์ร่วมขณะสนทนา
- ต้องมีศีลธรรม และคุณธรรม
- ต้องมีมารยาท

(2) ปรับปรุงและพัฒนาเทคนิคในการสนทนา

- ด้วยการสร้างความอบอุ่น และมั่นใจให้คู่สนทนา

- ใช้ภาษา และท่าทางที่เหมาะสม
- ใช้น้ำเสียงที่น่าฟัง ทำให้ผู้ฟังรู้สึกดี เช่น น้ำเสียงในการรับสายโทรศัพท์
- ใช้คำถ้อยที่แสดงถึงความเอาใจใส่และความเป็นเพื่อน

(3) ปรับปรุงและพัฒนาการฟัง

- ฟังด้วยความสนใจ
- ฟังให้ได้สาระ และถามย้อนกลับได้
- ใช้คำพูดตอบรับที่สอดคล้องกับความเห็นของผู้พูด เช่น ผู้พูด พูดเรื่องการไปเที่ยววังน้ำเขียว แต่ผู้ฟังได้ตอบเรื่องเขาเขียว แสดงให้เห็นว่า มิได้มีการฟังอย่างตั้งใจ และตอบโต้กับคู่สนทนาไปกันคนละเรื่อง เป็นต้น อาจจะได้ยินว่า อะไรเขียว เขียว ก็ร่วมวงคุยกับเขาไปด้วย โดยไม่ได้ฟังตั้งแต่ต้น ลักษณะแบบนี้ต้องปรับปรุง

(4) ผู้กมิตร

- มองคนในแง่ดีโดยไม่มีอคติและตัดสินบุคคลแค่ภายนอก
- พร้อมทั้งจะช่วยเหลือ ไม่ใช่รอให้ผู้รับบริการจะทำได้ใหม่ แล้วหัวเราะเยาะว่าทำไมไม่อ่านป้าย หรือทำไมไม่ถาม เป็นต้น แบบนี้ต้องปรับปรุงเร่งด่วน ควรจะเข้าไปแสดงความช่วยเหลือโดยไม่ต้องรอให้ผู้รับบริการร้องขอ ถ้าผู้ให้บริการทำได้รับรองว่าได้ใจลูกค้า เต็มร้อยแน่นอน
- มีน้ำใจและให้อภัยหากลูกค้าทำพลาดไป
- ไม่นินทาลูกค้า
- ไม่พูดลับหลัง (ในทางที่ไม่ดี) แต่จงพูดลับหลัง (ในทางที่ดี)

(5) การปรากฏกายที่ดี

- การยิ้มแย้มแจ่มใส ร่าเริง
- มีความกระตือรือร้น มีชีวิตชีวา
- มีความน่าเชื่อถือ
- มีกิริยาท่าทางที่เหมาะสม
- มีมารยาท รู้จักวางตัวในสังคม
- สรรวมกาย วาจา ใจ

(6) การแต่งกายดี

- ถูกกาละ เทศะ และโอกาส สถานที่และเวลา
- สมวัย และสุริระ อย่าตามแฟชั่นมากนัก
- พิถีพิถัน
- ดูแลตลอดเวลา ตั้งแต่หัวจรดเท้า

8. ประโยชน์ของการให้บริการและให้คำปรึกษาแนะนำ

- 8.1 ผู้รับบริการมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นและแนวทางหรือวิธีการในการดำเนินการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง
- 8.2 ผู้รับบริการและผู้ให้บริการมีสัมพันธภาพที่ดี และเครือข่ายการทำงานร่วมกัน
- 8.3 ผู้รับบริการสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง