

แนวปฏิบัติที่ดีจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่อง

“เทคนิคและศิลปะในการสื่อสารและกระบวนการในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ”

ศูนย์สารสนเทศมีการนำผลสรุปจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่อง "เทคนิคและศิลปะในการสื่อสารและกระบวนการในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ" ซึ่งเป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาใช้ในการทำงานเพื่อให้บริการนักศึกษา ดังนี้

1. เทคนิคการสื่อสาร 4 C ได้แก่

1.1 Correct คือ ให้บริการข้อมูล/ข่าวสารนักศึกษาและสื่อสารได้อย่างถูกต้อง

1.2 Clear คือ ให้บริการข้อมูล/ข่าวสารที่ชัดเจน

1.3 Concise คือ ให้บริการข้อมูล/ข่าวสารที่สั้น กระชับ และได้ใจความ

1.4 Complete คือ ให้บริการข้อมูล/ข่าวสารอย่างสมบูรณ์ ครบถ้วน ตามความต้องการของผู้รับบริการ

2. ศิลปะในการสื่อสาร โดยใช้หลัก M4C ได้แก่

2.1 must correct คือ การสื่อสารและข้อมูลให้ผู้รับบริการต้องถูกต้อง

2.2 must clear คือ การสื่อสารและข้อมูลต้องชัดเจน

2.3 must concise คือ การสื่อสาร/ข้อมูลต้องสั้น กระชับ และได้ใจความ

2.4 must complete คือ การสื่อสารและข้อมูลต้องสมบูรณ์ ครบถ้วน ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการ

ทักษะในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

1. ทักษะในการสื่อสาร (หัวใจนักปราชญ์ : สุ จิ ปุ ลิ) คือ ฟังนิด/คิดตาม/ถามหมด/จดขีด
2. การสร้างจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ (ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง/มาตรฐานบริการ/ความคาดหวังจากลูกค้า/วาจาเหมาะสม/ควบคุมอารมณ์/นิยมมสธ.)
3. SPA 4C ได้แก่
 - 3.1 S - System ระบบสารสนเทศที่นำมาใช้ในการบริการต้องเป็นระบบที่ทันสมัย เพียงพอต่อผู้ให้บริการ
 - 3.2 P - People เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในทุกๆด้าน สำหรับงานบริการ
 - 3.3 A - Attitude ทศนคติของเจ้าหน้าที่ต่องานบริการ(คิดบวก)
 - 3.4 C- Correct ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง
 - 3.5 C- Clear ให้ข้อมูลชัดเจน ไม่คลุมเครือ
 - 3.6 C- Concise การอธิบาย/สื่อสาร ข้อมูล สั้น กระชับและได้ใจความ
 - 3.7 C- Complete ข้อมูลครบถ้วน สมบูรณ์ ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ