



การเพิ่มคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการขององค์กรนับว่าเป็นหัวใจสำคัญของความสำเร็จขององค์กร การสร้างคุณภาพการบริการขององค์กร จำเป็นต้องสรรหาบุคลากรที่เหมาะสมกับการให้บริการ เช่น มีจิตใจเป็นผู้ให้บริการ (Service Mind) และมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ สามารถควบคุมคุณภาพในขอบเขตงานที่ตนรับผิดชอบ เป็นต้น กล่าวคือบุคลากรเข้าใจว่างานที่ตนปฏิบัตินั้น ทำเพื่ออะไร ความต้องการของผู้ที่มารับบริการคืออะไร และสิ่งสำคัญคือจะทำอย่างไรไม่ให้มีข้อบกพร่องในการให้บริการ หรืองานที่ส่งมอบเกิดขึ้น การให้บริการเช่นนี้จึงเรียกว่า บุคลากรมีความรู้เรื่องการควบคุมคุณภาพ หากองค์กรใดไม่สามารถส่งเสริมให้บุคลากรเข้าใจเรื่องเหล่านี้ อาจทำให้ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ เช่น การส่งจดหมายหรือหนังสือผิดที่ การให้ผู้รับบริการรอคอยนาน และการปฏิบัติไม่ได้ตามที่แจ้งไว้ล่วงหน้า

องค์กรสามารถส่งเสริมให้บุคลากร ๓ จุดให้บริการและงานสนับสนุนต่าง ๆ ส่งมอบบริการให้ลูกค้าอย่างประทับใจ ด้วยวิธีการ ดังนี้

1. การคัดเลือกบุคลากรให้เหมาะสมกับงานบริการ เช่น มีใจรักงานบริการ (Service Mind) มีบุคลิกภาพ การพูดจา และ อธิษาศัยดี เป็นต้น

2. การอบรมและให้ความรู้ด้านการบริการ และการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) ด้วยตนเองแก่บุคลากร ซึ่งเนื้อหาการอบรมอาจประกอบด้วย ความรู้ในปรัชญาด้านคุณภาพและการควบคุมคุณภาพ วิธีการสร้างระบบงานให้มีคุณภาพ เครื่องมือที่ช่วยในการวิเคราะห์ เทคนิคการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ เป็นต้น โดยต้องให้บุคลากรตระหนักและเข้าใจความสำคัญ และเหตุผลของการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการที่บุคลากรส่งมอบบริการที่ไม่มีคุณภาพไปยังลูกค้า และประโยชน์ที่บุคลากรจะได้รับ เมื่อให้บริการอย่างมีคุณภาพ

3. การปฏิบัติการส่งมอบบริการ

4. การติดตามผลการปฏิบัติงาน หัวหน้าควรเปรียบเทียบเป็นตัวแทนของผู้รับบริการ แล้วพิจารณาว่าผู้รับบริการจะรู้สึกอย่างไรในบริการที่ได้รับ พร้อมทั้งหาวิธีปรับปรุงแก้ไข ณ จุดบริการ รวมทั้งสนับสนุนให้กำลังใจ และให้คำแนะนำแก่บุคลากรเพื่อให้บริการที่ดีกว่าเดิม

5. การปรับปรุงการให้บริการที่ดีอย่างต่อเนื่อง นอกจากการสร้างความตระหนักในคุณภาพ ให้เกิดกับบุคลากรเพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจในการให้บริการแล้ว องค์กรยังต้องสร้างหรือเพิ่มความพึงพอใจ หรือลดความไม่พอใจของลูกค้า โดยรับข้อร้องเรียนและจัดการกับข้อร้องเรียนเหล่านั้น ซึ่งจะเริ่มจากการแก้ไขปัญหา (Correction) เช่น การกล่าวขออภัยในกรณีที่ยาวนาน หากมีข้อผิดพลาดร้ายแรง อาจให้สิ่งของทดแทนหรือวิธีการอื่น ๆ ที่องค์กรกำหนดไว้ เพื่อช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกดีขึ้นจากการได้รับบริการที่บกพร่อง

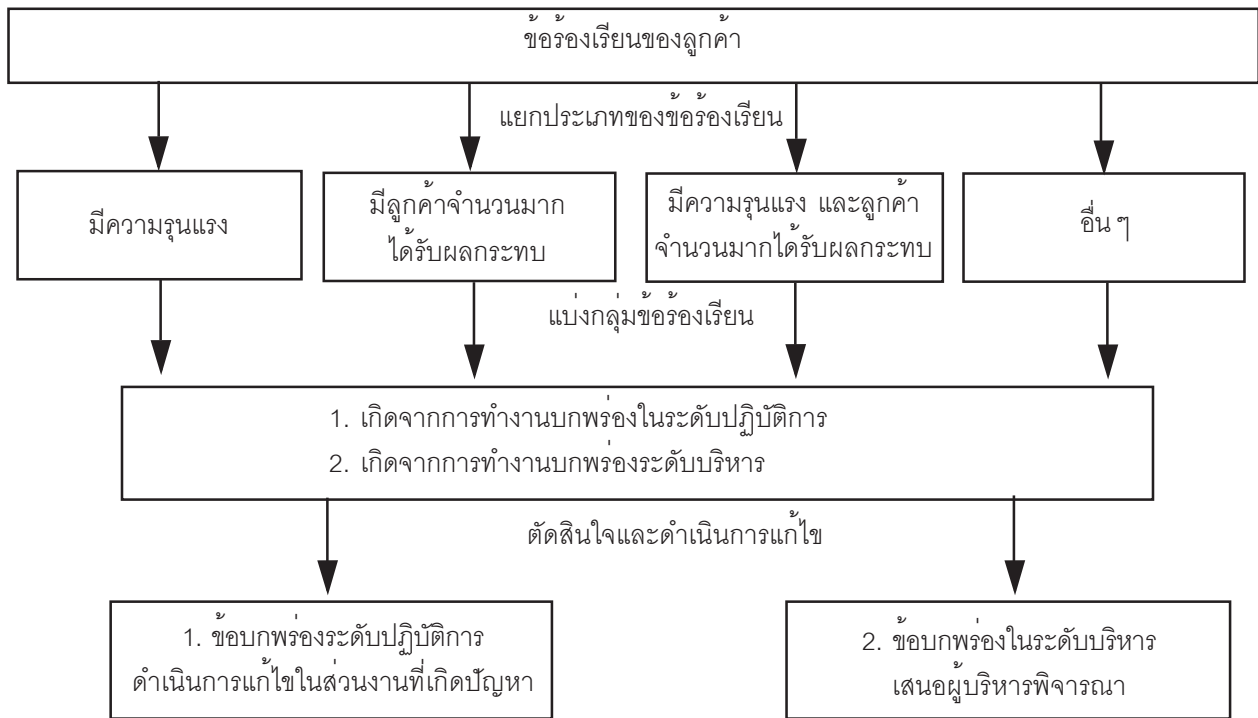
สิ่งที่ต้องดำเนินการต่อ หลังจากที่ได้รับข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาลงแล้ว คือ การนำข้อร้องเรียนมาปรับปรุง เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดขึ้น (Corrective Action) เช่น การวางระบบงานให้ใช้เวลาสั้นลง เป็นต้น โดยดำเนินการ ดังนี้

1. แบ่งข้อร้องเรียน เป็น 4 กลุ่ม ได้แก่

- ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรง (ลูกค้าไม่พอใจมาก จนอาจเลิกใช้บริการ)
- ข้อร้องเรียนที่มีความถี่สูง (ลูกค้าจำนวนมากได้รับผลกระทบ)
- ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรงและความถี่สูง
- ข้อร้องเรียนอื่น ๆ

2. เลือกแก้ไขปัญหากลุ่มที่หนึ่งถึงสามก่อน โดยเฉพาะกลุ่มที่สาม

3. พิจารณาสาเหตุที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียนนั้น ว่าอยู่ในระดับปฏิบัติการหรือระดับบริหาร



แผนภาพ การจัดการข้อร้องเรียน

- ระดับปฏิบัติการ สาเหตุเกิดจากข้อบกพร่อง/ผิดพลาดในระดับบุคลากร หรือสามารถแก้ไขได้ทันที โดยไม่กระทบระดับนโยบาย และไม่จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงระบบการทำงาน

- ระดับบริหาร สาเหตุเกิดจากข้อบกพร่อง/ผิดพลาดในระดับนโยบาย เกี่ยวข้องกับหลายส่วน/งาน เกินขอบเขตที่ส่วนงานใดส่วนงานหนึ่งจะแก้ไขได้

4. ตัดสินใจและดำเนินการแก้ไข หากสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหา ถ้าอยู่ในระดับปฏิบัติการ ผู้ดูแลงานนั้นจะเป็นผู้ปรับปรุงแก้ไขด้วยตนเอง หากสาเหตุเกิดขึ้นในระดับบริหาร ให้เสนอผู้บริหารพิจารณาและตัดสินใจ

การสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปัจจัยสำคัญที่สุดคือ คน หรือ พนักงานให้บริการ ซึ่งต้องการการสนับสนุนจากงานหลังบ้าน (Back Office) เช่น การให้สิ่งจูงใจ การช่วยสนับสนุนในเรื่องที่ลูกค้าไม่พอใจ หรือเรื่องที่ต้องตอบคำถามบ่อย ๆ องค์กรจึงต้องมีระบบสนับสนุนอย่างชัดเจน เพื่อให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจ ตลอดจนรับฟังข้อมูลและปัญหาที่บุคลากรส่วนหน้า (Front Office) ได้รับจากลูกค้า เพื่อนำมาวางแผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการต่อไป

ที่มา : พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล "การสร้างคุณภาพให้เกิด ณ จุดบริการ" Productivity World ปีที่ 9 ฉบับที่ 50 พ.ศ. - มิ.ย. 47 หน้า 68-70.



QA ใน สจพ.

กำหนดการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในปี 2547

ศูนย์ประกันคุณภาพการศึกษา ขอแจ้งกำหนดการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน หน่วยงานระดับคณะ ปี 2547 เพิ่มเติม ดังนี้

1. บัณฑิตวิทยาลัย รับการประเมินวันที่ 17 พฤศจิกายน 2547
2. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ รับการประเมินวันที่ 23 พฤศจิกายน และ วันที่ 1 ธันวาคม 2547
3. สำนักพัฒนาเทคโนโลยีเพื่ออุตสาหกรรม รับการประเมินวันที่ 23 พฤศจิกายน 2547