

The background features three large, overlapping blue circles of varying sizes, each with a gradient from light to dark blue. Two thin blue lines intersect at the top left, forming a triangular shape that frames the text.

การใช้ Line Official ในการติดต่อนักศึกษา

แนวปฏิบัติที่ดีที่ได้จากการจัดการความรู้

หน่วยงาน กองคลัง ปีการศึกษา 2562

เรื่อง การใช้ Line Official ในการติดต่อนักศึกษา



กองคลัง เป็นหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนมหาวิทยาลัยและให้บริการด้านการเงิน บัญชี และงานเงินเดือน ทั้งหมดของมหาวิทยาลัย ตลอดจนถึงตรวจสอบการนำส่งเงิน การเก็บรักษาเงิน ตรวจสอบบัญชีเงินฝาก และเอกสารทางการเงินต่างๆ ให้มีความถูกต้องและเป็นไปตามระเบียบ ดังนั้น การบริการจึงเป็นหัวใจสำคัญ แต่เนื่องจากการให้บริการในด้านต่างๆ บางครั้งไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ทุกอย่างเสมอไป ดังนั้น บุคลากรกองคลังได้ทบทวนปัญหาในการให้บริการกับผู้ที่มาติดต่อ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และศึกษาความหมายของการให้บริการก่อนนำแนวทางไปยึดถือปฏิบัติ รวมทั้งหลักการต่างๆ ที่สามารถนำมาใช้เพื่อสร้างความประทับใจในการให้บริการแก่ผู้บริหาร คณาจารย์ บุคลากร นิสิตนักศึกษาหรือ ผู้ที่มาติดต่องานทั้งภายในภายนอก

จึงได้นำเสนอความรู้ความเข้าใจ เรื่อง การใช้ Line Official ในการติดต่อนักศึกษา เพื่อให้การติดต่อสื่อสารมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องเดินทางมาติดต่อที่มหาวิทยาลัยและสามารถให้บริการได้ตลอดเวลา และเพื่อให้การทำงานด้านการบริการของกองคลังมีประสิทธิภาพมาก จึงเน้นการให้บริการที่สร้างความประทับใจแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการและมีการพัฒนาระบบการปฏิบัติงานของ บุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการติดต่อสื่อสาร

ในสถานการณ์โรคโควิดระบาดในปัจจุบันนี้ แอปพลิเคชัน Line@ มีคนนิยมใช้งานเยอะมากจากทั่วโลก เพราะคนในยุคนี้ชอบความสะดวกสบาย ไม่ว่าจะทำอะไรก็นิยมทำผ่านมือถือ อย่างเช่น การช้อปปิ้งเลยเป็นแอปพลิเคชันที่ใช้งานในการทำธุรกิจออนไลน์ เพราะแอปพลิเคชัน Line@ สามารถติดต่อกับลูกค้า และเข้าถึงลูกค้าทุกเพศทุกวัยได้ง่ายกว่าช่องทางอื่นๆ เพราะฉะนั้นแอปพลิเคชัน Line@ จึงต้องมีการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพและเพิ่มความสะดวกสบายในการใช้งานเพิ่มขึ้นไปอีก

โดยสรุปจะเห็นได้ว่า การให้ความสำคัญกับแอปพลิเคชัน Line@ นั้นมีความสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งส่วนหนึ่งจะต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการ เป็นสำคัญ

แนวปฏิบัติที่ดีจะต้องทำดังนี้

1.มีความรู้ในเรื่องที่รับผิดชอบ ต้องมีความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบที่สามารถตอบข้อ ซักถามจากนักศึกษาได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ เพื่อมิให้เกิด ความผิดพลาดเสียหายและต้องขวนขวายหาความรู้จากเทคโนโลยีใหม่ๆ เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

2.มีความกระตือรือร้น มีความกระตือรือร้น จะแสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับ ให้ความช่วยเหลือ แสดงความห่วงใย จะทำ ให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี ในการบริการช่วยเหลือนักศึกษา

3.มีกิริยาวาจาสุภาพ กิริยาวาจาเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิด ความรู้สึกและส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี ดังนั้นเพื่อให้นักศึกษาหรือผู้ปกครองมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ

4.มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ควรมีความคิดใหม่ ๆ ไม่ควรยึดติดกับประสบการณ์ หรืองานที่ทำอยู่เคย ปฏิบัติมาอย่างไรก็ทำไปอย่างนั้น ไม่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการจึงควรมีความคิดใหม่ ๆ ในการปฏิรูประบบบริการได้ดี

5.สามารถควบคุมอารมณ์ได้ เมื่อผู้รับบริการไม่ได้ ตั้งใจ อาจจะถูกตำหนิ พุดจาก้าวร้าวกิริยามารยาทไม่ดี ซึ่งผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้เป็นอย่างดี ต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะติดต่อขอความช่วยเหลือตามปกติ แต่บางกรณีผู้ขอรับบริการที่มีปัญหาเร่งด่วน ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและคิดหาวิธีในการแก้ไข

6.มีความตั้งใจ (Attentively) โดยมีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉงว่องไวในการให้บริการ ไม่อิดออด เชื่องช้า เชื่องซึม ลุกลี้ลุกลอน เหม่อลอย หรือให้บริการอย่างเสียไม่ได้ และเมื่อผู้รับบริการพูดก็ตั้งใจฟัง

7.มีความเต็มใจ (Devotedly) โดยให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเต็มใจและเท่าเทียมกัน ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง

วิธีการนำองค์ความรู้/แนวปฏิบัติที่ดี (Best practice) ที่ได้จากการจัดการความรู้ไปใช้

1. เพื่อให้ผู้มาใช้บริการติดต่อกันสะดวกขึ้น
2. ให้บุคลากรเข้าร่วมอบรม/สัมมนาจากหน่วยงานภายในและภายนอกในเรื่องที่มีความเหมาะสม และสอดคล้องกับภาระงานของบุคลากรแต่ละแผนก เพื่อนำมาปรับใช้พัฒนาและตอบสนองการให้บริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. นำระบบเทคโนโลยีแอปพลิเคชันต่างๆมาใช้อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ
4. ได้รับแนวปฏิบัติที่ดีจากต่างมุมมองในการนำเสนอของแต่ละคน เนื่องจากหน่วยงานบริการส่วนหน้า จะไม่รู้สึกรว่ามีปัญหาในการให้บริการมากนัก แต่งานบริหารจัดการด้านหลังสามารถมองเห็น ปัญหาของการทำงานได้มากกว่าและได้ช่วยกันวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น
5. มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันติดตามการดำเนินงาน เพื่อรับทราบผลการดำเนินงาน ปัญหา และอุปสรรคต่างๆที่พบในระหว่างการใช้งาน และระดมความคิดเห็นในการหาแนวทางแก้ไข ปัญหาาร่วมกัน

กองคลัง

รูปภาพกิจกรรม

