

สรุปผลการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ชุมชนนักปฏิบัติ (COP)

กลุ่ม การผลิตบัณฑิตมืออาชีพ

หัวข้อ “Service Marketing”

สรุปผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ประเด็นปัญหา

1. หัวใจสำคัญของการตลาดบริการคืออะไร
2. องค์กรที่มีการบริการเชิงสร้างสรรค์ เป็นอย่างไร

การดำเนินการแก้ไข

ประเด็นปัญหาที่ 1

1. การติดต่อสื่อสาร มีความสำคัญมาก โดยเฉพาะเรื่อง ความสามารถของบุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และ มีความรู้ความสามารถในงาน ความมีน้ำใจของบุคลากรก็ต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ เสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า มีความเป็นกันเอง มีการให้บริการลูกค้าอย่างสม่ำเสมอและถูกต้อง มีการให้บริการที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและ ปัญหาต่างๆ การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก

2. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า นั่นคือต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการ ได้อย่างดี และมีใจยินดีบริการเสมอ

3. การทำให้บริการแตกต่างจากคู่แข่ง งานการตลาดของผู้ให้และขายบริการ จะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่งโดยต้องสร้างข้อแตกต่างของบริการอย่างเด่นชัดในความรู้สึกของลูกค้า และต้องพัฒนาคุณภาพการให้บริการเหนือกว่าคู่แข่ง

ประเด็นปัญหาที่ 2

1. ต้องมีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เมื่อพนักงานมีความเข้าใจตรงกันกับเป้าหมายขององค์กรต้องการสื่อสารสิ่งใด หรือส่งมอบสิ่งใดให้กับลูกค้า

2. ประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในการทำงาน คือทักษะหรือความสามารถส่วนบุคคลที่ ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีความมั่นใจ มีสติ สามารถรับมือสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นได้ และพนักงานต้องเป็นบุคคลที่พร้อมจะเรียนรู้ และยินดีเปิดรับสิ่งใหม่ๆ

3. การสร้างบรรยากาศในการทำงาน คือการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีมีบรรยากาศในการทำงานที่เอื้ออำนวย สามารถ ช่วยส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานมากขึ้น โดยเริ่มจาก ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน และผู้ปฏิบัติงานภายใต้บังคับบัญชาที่สามารถสื่อสารพูดคุยได้ทุกเรื่อง ยินดีรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน หรือเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น หรือความสามารถได้อย่างเต็มที่ โดยต้องเข้าใจว่าสิ่งสำคัญของการบริหารในองค์กรของเราคืออะไร

4. ความสุขในการทำงาน องค์กรต้องมีแนวทางหรือกลยุทธ์ที่ไม่ทำให้พนักงานรู้สึกว่ามีมา ทำงานไปวันๆเพื่อรอรับเงินเดือน แต่ต้องทำให้พวกเขา รู้สึกว่ามีความภาคภูมิใจและความพึงพอใจในการทำงาน ของตนเอง และเริ่มการทำงานในวันนั้น อย่างมีความสุข ซึ่งช่วยสร้างความภาคภูมิใจให้กับองค์กรด้วย

5. การได้รับการยอมรับ เป็นวัฒนธรรมที่มีความสำคัญต่อความรู้สึกของพนักงานที่ทำให้ พนักงานรู้สึกว่าคุณค่า ซึ่งเป็นการบริหารงานอย่างให้เกียรติและน่ายกย่อง หากมีการนำความคิดของพนักงานไปใช้ก็จะมีส่วนช่วยในการเป็นแรงกระตุ้นเพื่อให้พนักงานมีแรงผลักดันในการใช้ความคิดสร้างสรรค์ใน การทำงานได้อย่างต่อเนื่อง

การเผยแพร่องค์ความรู้

เผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์งานจัดการความรู้ คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร