

งานบริการให้ความปรึกษา

การบริการให้คำปรึกษาแนะนำและบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยลักษณะ (Consulting Services) งานและขอบเขตของงานจะจัดทำข้อตกลงร่วมกับผู้รับบริการ และมี จุดประสงค์ เพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับส่วนราชการ โดยการปรับปรุง กระบวนการ การกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมของส่วนราชการให้ดีขึ้น เช่น การให้คำปรึกษาแนะนำ ในเรื่องความคล่องตัวในการดำเนินงาน การออกแบบระบบงาน วิธีการต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน และการฝึกอบรม เป็นต้น

❖ ขั้นตอนการให้บริการให้คำปรึกษา

๑. กล่าวคำทักทาย

- ทักทายอย่างสุภาพทันที ด้วยภาษาบริการ
- สร้างความประทับใจครั้งแรก (First Impression)

๒. ทำความเข้าใจสถานการณ์นั้น

- ใช้ทักษะการฟังอย่างมีประสิทธิภาพ
- ใช้ทักษะการถามเพื่อค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ

๓. บริการได้ตรงหรือมากกว่าความต้องการ

- ถ้าเป็นเรื่องปกติก็ให้บริการได้ทันที
- ถ้าไม่ใช่ต้องร่วมกันกำหนดแนวทางปฏิบัติให้ชัดเจน
- หาโอกาสบริการให้เกินความคาดหวังของผู้ขอรับบริการ

๔. ย้ำความพอใจของผู้ขอรับบริการ

- ถามคำถามเพื่อตรวจสอบความพอใจ
- รับปากติดตามผลตามความเหมาะสม
- กล่าวขอบคุณผู้ขอรับบริการ

❖ คุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษา

- สร้างสรรค์
- แก้ปัญหา
- มีข้อมูลรองรับ
- ช่างสังเกต
- เชื่อมั่นในตนเอง
- เข้าใจปัญหาทางการบริหาร
- โน้มน้าว
- มีมนุษยสัมพันธ์
- ทักษะการสัมภาษณ์
- ใฝ่เรียนรู้

- วิเคราะห์

❖ ลักษณะของคำปรึกษาที่พึงประสงค์

- ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ
- ตรงประเด็น
- อยู่บนพื้นฐานของความจริงที่พิสูจน์ได้
- มีการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ
- ไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งในองค์กรหรือระหว่างองค์กร
- เป็นไปได้

❖ พฤติกรรมของที่ปรึกษาที่พึงประสงค์

- มีกริยามารยาทดี
- รับผิดชอบในคำปรึกษาที่ให้ไว้
- ไม่คุยโวโอ้อวด
- ไม่เรียกร้องค่าตอบแทน
- ไม่สร้างความแตกร้างในองค์กร
- เก็บความลับ
