

# การประสานงานและการแก้ไขปัญหา ระหว่างแผนก

# ความหมายของการประสานงาน

- การประสานงาน หมายถึง การจัดให้มีการทำงานที่สอดคล้องในจังหวะเวลาเดียวกันให้เกิดผลตามวัตถุประสงค์
- ความสำเร็จของการประสานงานขึ้นอยู่กับบทบาทและความสามารถของหัวหน้างานเป็นอันดับแรก



# ความสำคัญของการประสานงาน

- ความสำคัญของการประสานงาน แบ่ง เป็น 3 กลุ่ม
- ความสำคัญของการประสานงานที่มีผลต่อองค์กร
- ความสำคัญของการประสานงานที่มีผลต่อลูกค้าผู้มารับบริการ
- ความสำคัญของการประสานงานที่มีผลต่อพนักงานผู้ให้บริการ

# ความสำคัญของการประสานงานที่มีผลต่อองค์กร

- ช่วยเพิ่มรายได้ให้กับองค์กร
- ลดค่าใช้จ่ายในการบริหารและการดำเนินการ
- ช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร

# ความสำคัญของการประสานงานที่มีผลต่อลูกค้าผู้มารับ บริการ

- ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ
- ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ
- ลดข้อร้องเรียนในการมารับบริการ

# ความสำคัญของการประสานงานที่มีผลต่อพนักงานผู้ให้บริการ

- ช่วยลดความขัดแย้งภายในองค์กร
- ช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานภายในองค์กร
- ช่วยสร้างให้เกิดความสามัคคีในการทำงาน
- ช่วยสร้างให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการทำงานบริการ

# รูปแบบการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ



# ตัวอย่างรูปแบบการประสานงานในธุรกิจโรงแรม

- การประสานงานภายในแผนก
- การประสานระหว่างแผนก
- การประสานงานจากผู้บริหารระดับบนสู่พนักงานปฏิบัติงานระดับล่าง
- การประสานงานระหว่างผู้บริหารในระดับเดียวกัน
- การประสานงานระหว่างบุคลากรภายในองค์กรกับบุคคลภายนอก



# แนวทางการแก้ไขปัญหา

- ❑ สร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี
- ❑ การมอบหมายงานต้องชัดเจนแน่นอน
- ❑ ยอมรับในเรื่องความแตกต่างของสมาชิก
- ❑ ให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย
- ❑ กำหนดจำนวนผู้ทำงานให้เหมาะสม
- ❑ พนักงานทุกคนต้องมีวินัยในการทำงานและรักษากฎระเบียบ
- ❑ กำหนดวิธีการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ
- ❑ กำหนดทรัพยากรที่ต้องใช้



# Service Mind

# ความหมายของ SERVICE MIND

- S = Smile ยิ้มแย้ม
- E = Enthusiasm กระตือรือร้น
- R = Readiness ความพร้อมความรวดเร็ว
- V = Value มีคุณค่า
- I = Impression ความประทับใจ
- C = Courtesy ความสุภาพอ่อนน้อม
- E = Endurance ความอดทน

# ความหมายของ SERVICE MIND

- M = Make Believe มีความเชื่อ
- I = Insist ยืนยัน
- N = Necessitate การให้ความสำคัญ
- D = Devote อุทิศตน

# การประสานงานและการแก้ไขปัญหาของ แผนกบริการส่วนหน้า

# ลักษณะการปฏิบัติงานของแผนกบริการส่วนหน้าที่ ประสานงานกับแผนกอื่น

- ขั้นตอนการทำงานและการประสานงานกรณีลูกค้าทำการจอง
- ขั้นตอนการทำงานและการประสานงานกรณีลูกค้าทำการเข้าพัก
- ขั้นตอนการทำงานและการประสานงานกรณีลูกค้าทำการออกจากที่พัก