

สรุปการอบรมโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หัวข้อ “การให้บริการที่ดี”

วันที่ 28 มีนาคม 2565 เวลา 9.00 - 12.00 น. โดยงานบริการการศึกษาและกิจการนักศึกษาศูนย์ลำปาง

.....

คำจำกัดความ งานบริการ (Service)

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

กองบริหารศูนย์ลำปาง เป็นหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนและให้บริการทุกส่วนงานที่ประสานงานเข้ามา ขอความร่วมมือในด้านต่าง ๆ ทั้งส่วนงานภายในและภายนอกดังนั้นการบริการจึงเป็นหัวใจสำคัญของกองบริหารศูนย์ลำปาง บุคลากร เจ้าหน้าที่ จึงควรศึกษาความหมายของการให้บริการ ก่อนนำแนวทางไปใช้ในการปฏิบัติงานรวมทั้งหลักการต่าง ๆ ที่สามารถนำมาใช้เพื่อสร้างความประทับใจในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ เนื่องจากผู้ใช้บริการ ของกองบริหารศูนย์ลำปาง มีทั้ง บุคคลภายในและบุคคลภายนอก เป็นต้น การสร้างความประทับใจครั้งแรกเมื่อพบจะทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรเป็นที่น่าจดจำและระลึกถึงอยู่เสมอ

ศิลปะการให้บริการที่ควรยึดถือปฏิบัติคือ “SERVICE MIND” สู่การบริการที่เป็นเลิศ คือ การให้บริการที่ดีมีคุณภาพ และใส่ใจในการบริการถือเป็นหัวใจสำคัญของ [งานบริการ](#) คนที่ทำงานบริการจะต้องให้บริการแก่ลูกค้า (ลูกค้า หมายถึง นักศึกษา อาจารย์ บุคคลภายนอกที่มาขอรับบริการจากหน่วยงาน) ด้วยจิตใจที่รักงานบริการอย่างเต็มเปี่ยม และแสดงออกให้ลูกค้าเห็นถึงความเอาใจใส่ของคุณที่มีต่อลูกค้าให้สมกับที่เป็นพนักงานบริการลูกค้า

โดยคำว่า SERVICE MIND ตรงกับภาษาอังกฤษสื่อความหมาย แยกออกเป็นคำ ตามตัวอักษรได้ดังนี้

S = Smile ยิ้มแย้มเข้าไว้ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกดี ๆ เวลาเข้ามาใช้บริการจากเรา ฝึกยิ้มบ่อย ๆ โดยฝึกยิ้มกับกระจกเวลาพูดให้มองกระจกไปด้วย ยิ้มไปเพื่อให้เกิดรอยยิ้มในน้ำเสียง แม้ไม่ได้เห็นหน้ากันก็สามารถรับรู้ได้ว่าคนพูดกำลังยิ้มอยู่

E = enthusiasm ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ผู้รับบริการ

R = rapidness ความรวดเร็ว ครอบคลุม มีคุณภาพ ยุคนี้ทุกอย่างต้องรีบเร่งแข่งขันกัน ใครให้บริการได้รวดเร็วทันใจกว่าย่อมได้เปรียบ

V = value มีคุณค่าไม่ว่าจะทำอะไรต้องคำนึงถึงมูลค่าที่จะต้องเพิ่มขึ้นด้วย ทำอย่างไรให้บริการของเราเกิดคุณค่าสูงสุด ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด และปรารถนาจะกลับมาใช้บริการอีก และจะอย่างไรจึงจะปรับเปลี่ยนให้ งานในส่วนของเราให้มีคุณค่าเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ

I = impression ความประทับใจทำช่วงเวลาแรกพบให้น่าประทับใจมากที่สุดดูแลในเรื่องบุคลิก การแต่งกายให้ สะอาด สุภาพ ถูกกาลเทศะดูดีในภาพรวม เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจตั้งแต่แรกพบ

C = courtesy มีความสุภาพอ่อนโยน มีมารยาททำให้ผู้ที่พบเห็นหรือมีปฏิสัมพันธ์ด้วย รู้สึกประทับใจในความอ่อน น้อมถ่อมตน สำหรับคนไทยการยกมือไหว้ เป็นมารยาทอันงดงามที่จะทำให้ผู้ใหญ่เกิดความรักใคร่เอ็นดู

E = endurance ความอดทน เก็บอารมณ์ความอดทน จำเป็นมากสำหรับงานบริการ เพราะลูกค้ามีหลากหลาย รูปแบบ บางคนมาแบบอารมณ์ร้อน เราก็ต้องรู้จักควบคุมอารมณ์ เอน้ำเย็นเข้าลูบจะช่วยผ่อนหนักให้เป็นเบาได้

สำหรับคำว่า “Mind” ก็ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

M = make believe มีความเชื่อ การมีความเชื่อในสิ่งที่ถูกต้อง ดีงาม ทำให้คนเรามีความสุข เชื่อในงานที่ทำ มีความสุขและรักในงานบริการ เพื่อให้เกิดการบริการที่ดีที่สุด ลูกค้าได้รับสิ่งที่ดีที่สุดจากเรา ผู้ให้บริการต้องมีความ เชื่อและรักในงานบริการก่อน

I = insist ยืนยัน/ยอมรับยืนยันหยัดในสิ่งที่ทำ ไม่ว่าจะเจออุปสรรคปัญหาสักกี่ครั้ง ก็ไม่ท้อถอย แม้เจอลูกค้าตำหนิ ต่อว่า หรือลูกค้าเอาแต่ใจ ก็ต้องอดทนพยายามให้บริการโดยให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้ได้ และจะประสบความสำเร็จในที่สุด

N = necessitate การให้ความสำคัญเพราะลูกค้าคือคนสำคัญ และต้องการได้รับการดูแลจากเราเป็นอย่างดี เราต้อง ทำให้ลูกค้าทุกคนเป็นคนพิเศษ ไม่แบ่งแยกหรือเลือกที่รักมักที่ชัง ไม่ว่าเราผู้ให้บริการจะรู้จักหรือไม่รู้จักผู้ที่มาขอรับ บริการก็จะต้องให้บริการอย่างเท่าเทียมกันเต็มใจที่จะให้บริการเหมือนกัน

D = devote อุทิศตนให้กับงานที่ทำ พุ่มเททำงานด้วยหัวใจบริการอย่างเต็มที่ สักวันก็必将มีความเห็นความตั้งใจจริง ของเรา ลูกค้ารัก เพื่อนร่วมงานชื่นชอบ เจ้านาย ชื่นชม

(ที่มา : www.cdd.go.th/j4607181.htm)

การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศ

การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศนั้น ผู้ปฏิบัติงานทุกท่านทุกส่วนงานควรคำนึงถึงข้ออื่น ๆ อีก ดังนี้

1. ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ (Knowledge) ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบที่สามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ในเรื่องของสินค้าที่นำเสนอประวัติองค์กร ระเบียบ นโยบายและวิธีการต่าง ๆ ในองค์กร เพื่อมิให้เกิดความผิดพลาดเสียหาย และ ต้องชวนขวนขวายหาความรู้จาก เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ
2. มีความช่างสังเกต (Observe) ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าการบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ให้เกิดบริการ ที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ มากยิ่งขึ้น
3. ต้องมีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) พฤติกรรมความกระตือรือร้น จะแสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับ ให้ช่วยเหลือแสดงความห่วงใย จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี ในการช่วยเหลือผู้รับบริการ
4. ต้องมีกิริยาวาจาสุภาพ (Manner) กิริยาวาจาเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิด ความรู้สึก และส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี ดังนั้นเพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ
5. ต้องมีความริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative) ผู้ให้บริการควรมีความคิดใหม่ ๆ ไม่ควรยึดติดกับประเพณีหรือบริการที่ทำอยู่ เคยปฏิบัติมาอย่างไรก็ทำไปอย่างนั้นไม่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการจึงควรมีความคิดใหม่ ๆ ในการปฏิบัติรูปร่างบริการได้ดี
6. ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ (Emotional control) งานบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือจากผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนมากมายหลายชนชั้น มีการศึกษาที่ต่างกัน ดังนั้นกิริยามารยาทจากผู้รับบริการจะแตกต่างกัน เมื่อผู้รับบริการไม่ตั้งใจ อาจจะถูกตำหนิ พุดจาก้าวร้าวกิริยามารยาทไม่ดี ซึ่งผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้เป็นอย่างดี
7. ต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น(Calmness) ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะติดต่อขอความช่วยเหลือตามปกติแต่บางกรณีลูกค้าที่มีปัญหาเร่งด่วน ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหาอย่างมีสติ อาจจะเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลายทางเลือกในการให้บริการแก่ลูกค้า

8. มีทัศนคติต่องานบริการดี (Attitude) การบริการเป็นการช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้จึงต้องมีความคิด ความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบ และเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ แม้จะ พอใจในการบริการจากผู้อื่น ก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดี ก็จะทำให้ ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

9. มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Responsibility) ในด้านงานทางการตลาด และการขาย และงาน บริการ การปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้รับบริการด้วยการยกย่องว่า “ลูกค้าคือบุคคลที่สำคัญ ที่สุด” และ “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ก็เพื่อให้ ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าอย่างดีที่สุด

ข้อควรระวังในการให้บริการ

1. ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ

การให้บริการในทุกกรณีจะต้องแสดงว่าผู้รับบริการมีความสำคัญ จึงต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉยไม่สนใจ ผู้รับบริการอย่างจริงจัง

2. ให้บริการขาดตกบกพร่อง

เป็นสิ่งที่ต้องย้ำเตือนอยู่เสมอว่า การให้บริการจะขาดตกบกพร่องไม่ได้เลย เพราะเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำลาย งานบริการในส่วนอื่น ๆ ที่ดีอยู่แล้วให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย

3. ดำเนินการล่าช้า

เป็นลักษณะที่ไม่ดีอย่างยิ่ง เพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลา ทำความเสียหายให้ผู้รับบริการได้

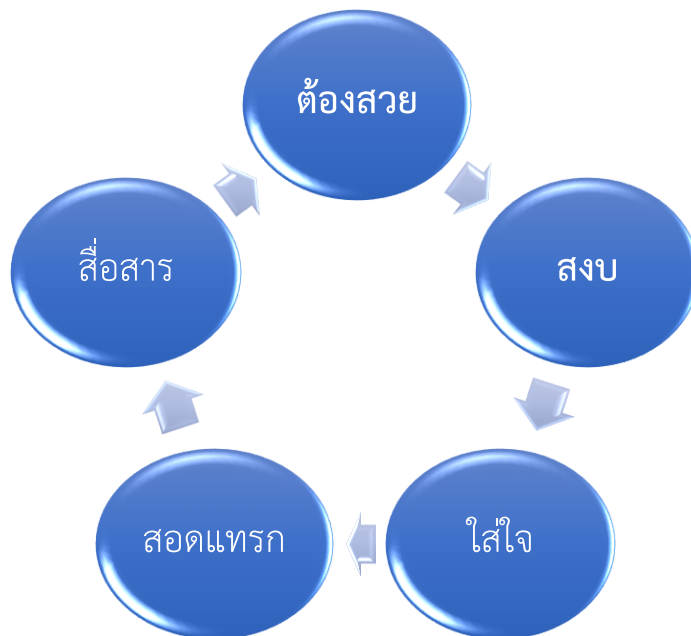
4. ใช้กิริยา วาจา ไม่เหมาะสม

การให้บริการสามารถจะรู้สึกได้จากกิริยาท่าทาง การใช้คำพูดและน้ำเสียง ผู้ให้บริการอาจไม่มีความตั้งใจจะ แสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ไม่ดี แต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัว และไม่ควบคุมอารมณ์ของตนจึงแสดงออก ด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ

5. ทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง

บริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังมีได้ในหลายกรณีนับแต่การต้อนรับที่เย็นชาหรือการพูดโทรศัพท์ที่ไม่ เหมาะสม การให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ไม่ใส่ใจในการให้บริการ การบริการผิดพลาดทำความเสียหายให้แก่ ผู้รับบริการ

หลัก 5 ส เพื่อความพร้อมในการให้บริการ



ส 1 - ต้องสวย (ร่างกายและจิตใจ) แต่งกายสะอาดเรียบร้อย มีบุคลิกภาพดี

ส 2 - สงบ (นิ่ง) มีสติอยู่ตลอดเวลาในขณะที่ให้บริการ

ส 3 - ใส่ใจ มีความสังเกต ความต้องการของผู้รับบริการจะสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตามความต้องการ

ส 4 - สอดแทรก (ถูกกาลเทศะ ถูกที่และถูกเวลา) ตอบคำถามหรือให้บริการได้อย่างถูกต้อง

ส 5 - สื่อสาร ด้วยคำพูดอย่างสุภาพอ่อนโยน นอบน้อมถ่อมตน

การให้บริการ ปัญหาที่พบ และแนวทางการแก้ไขปัญหา ที่เกิดจากการให้บริการของงานบริการ การศึกษาและกิจการนักศึกษาศูนย์ลำปาง โดยนางงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการมายกตัวอย่าง ซึ่งเป็นการให้บริการทั้งภายในและภายนอก

การให้บริการ ปัญหาที่พบ และแนวทางการแก้ไขปัญหา

งานบริการการศึกษาและกิจการนักศึกษา ศูนย์ลำปาง

หมวดบริการการศึกษา

รับผิดชอบการจัดการเรียนการสอนและการจัดสอบวิชาศึกษาทั่วไป ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2

การให้บริการ	ปัญหาที่พบ	แนวทางแก้ไข
<p><u>การให้บริการนักศึกษา</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - การจัดการเรียนการสอน เช่น การตอบคำถามเกี่ยวกับด้าน การเรียนการสอนวิชาศึกษาทั่วไป 	<ul style="list-style-type: none"> - การสื่อสารความต้องการของ นักศึกษาที่ไม่ชัดเจน 	<ul style="list-style-type: none"> - ควบคุมอารมณ์ของตนเองในการ ตอบคำถามและสอบถามความ ต้องการของนักศึกษาอีกครั้ง
<ul style="list-style-type: none"> - การจัดการเรียนการสอน เช่น การตอบคำถามเกี่ยวกับด้าน การเรียนการสอนวิชาศึกษาทั่วไป 	<ul style="list-style-type: none"> - นักศึกษาไม่ทราบห้องสอบ กรณีวิชาที่มีหลายกลุ่ม 	<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำตารางสอบ โดยระบุกลุ่มและ จำนวน นศ.แต่ละห้องสอบไว้ใน ตารางสอบ
<ul style="list-style-type: none"> - การประชาสัมพันธ์ การจัดสอบ TOEIC / GREATS 	<ul style="list-style-type: none"> - นักศึกษาไม่ทราบข้อมูลการสอบ 	<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำกลุ่มไลน์แอด และเพจ หมวดบริการการศึกษาเพื่อการ ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร
<p><u>การให้บริการเจ้าหน้าที่ ห้อง SALC</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - การขอโครงการและงบประมาณ - เบิกวัสดุสำนักงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - การสื่อสารคลาดเคลื่อน 	<ul style="list-style-type: none"> - ใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ในการช่วยแปล ในระหว่างการสื่อสาร
<p><u>การให้บริการอาจารย์</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - การจัดการเรียนการสอน เช่น การจัดทำเอกสารประกอบการเรียน การเบิกจ่ายค่าสอน การอำนวยความสะดวกด้านที่พักและ การเดินทาง 	<ul style="list-style-type: none"> - เที่ยวบินเลื่อนเวลาในการเดินทาง - อาจารย์งดการเรียนเร่งด่วน - ความต้องการของอาจารย์ที่ มากเกินไป 	<ul style="list-style-type: none"> - แจ้งนักศึกษาและขอขดเซย เวลาเรียนให้แก่อาจารย์ - แจ้งนักศึกษาผ่านกลุ่มไลน์และ แจ้งงานอาคารปิดห้องเรียน - อธิบายถึงเหตุผลที่ไม่สามารถ ดำเนินการให้ได้
<p><u>การให้บริการบุคคลภายนอก (ผู้ปกครองของนักศึกษา)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - การให้บริการตอบคำถามด้าน การเรียน 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ปกครองโทรศัพท์สอบถาม จดทะเบียนเรียนแทนนักศึกษา โดยไม่ทราบข้อมูลรายวิชาที่ต้อง จดทะเบียน 	<ul style="list-style-type: none"> - แนะนำผู้ปกครองและขอคุยกับ นักศึกษาเพื่ออธิบายการจด ทะเบียนเรียนให้แก่นักศึกษา

หมวดบริการวิชาการและวิจัย

รับผิดชอบการจัดโครงการบริการการบริการวิชาการสู่สังคม/การจัดอบรมออนไลน์

การให้บริการ	ปัญหาที่พบ	แนวทางแก้ไข
<p><u>การให้บริการโครงการบริการการบริการวิชาการสู่สังคม</u></p>	<p>- ปัญหาเกี่ยวกับจำนวนกลุ่มเป้าหมายเข้าร่วมโครงการบริการการบริการวิชาการสู่สังคม (โครงการจัดให้บุคคลภายนอก) ส่งผลกระทบต่อการระบุจำนวนกลุ่มเป้าหมาย ทำให้ตั้งงบประมาณโครงการไม่ได้ ไม่มีผู้ลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการ หรือลงทะเบียนแล้วไม่มาเข้าร่วมโครงการ ทำให้ไม่ตอบโจทย์ตัวชี้วัดหรืออาจต้องยกเลิกโครงการ นอกจากนั้น อาจจะสูญเสียค่าใช้จ่ายบางรายการที่ต้องจ่ายก่อนในขั้นเตรียมการ เช่น ค่าอาหารกลางวัน ค่าอาหารว่าง ค่าเดินทางวิทยากรและค่าเช่าสถานที่จัดโครงการ เป็นต้น ทำให้เกิดความเสียหาย</p>	<p>- ก่อนเขียนโครงการจะประสานงานกับอาจารย์ผู้รับผิดชอบโครงการหน่วยงานและกลุ่มเป้าหมายที่มีความประสงค์จะรับบริการการบริการวิชาการ เพื่อสอบถามความต้องการและจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ เมื่อถึงเวลาจัดทำโครงการกระบวนการในหน่วยงานหรือกลุ่มของผู้เข้าร่วมโครงการจะเป็นตัวบังคับผลักดันให้เกิดการเข้าร่วมโครงการ</p> <p>- อำนวยความสะดวกในด้านการเดินทางให้แก่ ผู้เข้าร่วมโครงการ มีรถรับ-ส่ง</p>
<p><u>การจัดอบรมออนไลน์</u></p>	<p>- ปัญหาเกี่ยวกับการจัดอบรมออนไลน์โครงการบริการวิชาการสู่สังคมเนื่องจากผู้เข้าร่วมโครงการมีพื้นฐานความรู้ทักษะการเข้าแพลตฟอร์มออนไลน์ไม่เท่ากัน บางคนไม่เข้าใจวิธีการเข้าระบบ MS Team เนื่องจากไม่เคยใช้งานมาก่อน</p>	<p>- จัดทำคู่มือ ขั้นตอน แนวปฏิบัติเกี่ยวกับวิธีการเข้าอบรมระบบออนไลน์ ให้แก่ผู้เข้าร่วมอบรม</p> <p>- สร้างไลน์กลุ่มผู้เข้าร่วมอบรมออนไลน์ โดยให้สแกน QR code พร้อมกับตอนลงทะเบียนเข้าร่วมอบรมเพื่อให้ผู้เข้าร่วมอบรมสามารถสอบถามปัญหาได้โดยตรง</p>
<p><u>การให้บริการบุคคลภายนอก</u></p>	<p>- ปัญหาเกี่ยวกับการประสานงานล่าช้า การติดต่อบุคคลภายนอกหลายช่วงต่อการจัดทำเอกสารล่าช้า</p>	<p>- วางแผนการประสานงาน</p> <p>- จัดเรียงเอกสารให้ถูกต้องก่อนการติดต่อ</p> <p>- ดำเนินการให้อยู่ภายในระยะเวลาที่กำหนด</p>

หมวดทะเบียนนักศึกษา

การให้บริการเกี่ยวกับงานทะเบียนนักศึกษา

การให้บริการ	ปัญหาที่พบ	แนวทางแก้ไข
<p>ให้บริการนักศึกษา</p> <ul style="list-style-type: none"> - การขอหลักฐานทางการศึกษา - การรับคำร้องต่าง ๆ เกี่ยวกับงานทะเบียนนักศึกษา - การรับโทรศัพท์ - การตอบคำถามผ่านเพจ Facebook <p>ให้บริการผู้ปกครอง</p> <ul style="list-style-type: none"> - การขอรับใบเสร็จค่าเทอม - การให้คำแนะนำ / ปรัชญาอื่น ๆ เกี่ยวกับงานทะเบียนนักศึกษา <p>ให้บริการเจ้าหน้าที่</p> <ul style="list-style-type: none"> - การให้ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับงานทะเบียนนักศึกษา เช่น จำนวนนักศึกษา จำนวนนักศึกษาจตทะเบียน 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับบริการสื่อสารไม่ค่อยเข้าใจในสิ่งที่ต้องการ 	<ul style="list-style-type: none"> - สงบสติอารมณ์แล้วค่อย ๆ เจรจาเพื่อให้ทราบถึงสิ่งที่ต้องการ

หมวดบริการและสวัสดิการนักศึกษา

การให้บริการ	ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
<p>บริการให้คำปรึกษาทางจิตวิทยา</p>	<ul style="list-style-type: none"> - เนื่องจากสถานที่ให้บริการอยู่ในบริเวณที่มีนักศึกษาพักตัวและติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ส่งผลให้ต้องเลื่อนและยกเลิกการบริการบ่อยครั้ง - กรณีพบนักศึกษาที่มีภาวะทางจิตเวชฉุกเฉินและต้องนำตัวส่งสถานพยาบาล มีข้อจำกัดในการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง 	<ul style="list-style-type: none"> - ปรับให้มีบริการให้คำปรึกษาแบบออนไลน์เพิ่มเติมในกรณีที่ผู้รับบริการไม่สามารถเข้ารับบริการในสถานที่ที่กำหนดได้ - แนะนำช่องทางบริการแบบออนไลน์ของหน่วยงานอื่น สำหรับผู้ที่ต้องการรับบริการนอกเวลาราชการ - ชี้แจงข้อมูลให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบและหาแนวทางการปฏิบัติร่วมกัน - ประสานเจ้าหน้าที่จัดตารางการทำงาน และแจ้งข้อมูลติดต่อเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน

การให้บริการ	ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
<u>การให้บริการห้องพยาบาล</u>	<ul style="list-style-type: none"> - เนื่องจากพยาบาลปฏิบัติงานในปัจจุบันมีเพียง 1 คน และมีภาระงานในหลายด้าน เช่น การตรวจรักษา เบื้องต้นทั้งที่ห้องพยาบาลและ ออนไลน์ การคัดกรองตรวจหาเชื้อไวรัสโควิด-19 การประสานงานหน่วยงานทางสุขภาพ ภายนอก การซื้ออุปกรณ์ เวชภัณฑ์ห้องพยาบาล ซึ่งทำให้กระทบการให้บริการผู้ที่มารับบริการที่ห้องพยาบาล 	<ul style="list-style-type: none"> - จัดอบรมการตรวจหาเชื้อโควิด-19 ด้วยตนเอง(Antigen Test Kit) เพื่อสร้างความมั่นใจและการตรวจที่ถูกต้อง - จัดนักศึกษา มาช่วยงานประจำห้องพยาบาล
<u>ทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา กยศ.กรอ.</u>	<ul style="list-style-type: none"> - นักศึกษา มธ.ศุนย์ลำปาง ไม่ดำเนินการตามประกาศแจ้งของลำปาง แต่ดำเนินการตามประกาศของ มธ. ศุนย์รังสิต ทำให้เกิดความล่าช้า ไม่เป็นไปตามขั้นตอนของลำปาง - ระบบ DSL มีขั้นตอนที่ยุ่งยากหลายขั้นตอนในการแนบไฟล์และนักศึกษาไม่อ่านรายละเอียด ทำให้ดำเนินการแต่ละขั้นตอนไม่ถูกต้องเกิดความล่าช้าและทำให้บางรายไม่ทันตามกำหนดที่กองทุนฯ กำหนด 	<ul style="list-style-type: none"> - รีบนำรายชื่อเข้าระบบดำเนินการตามขั้นตอนของลำปางเพื่อให้ทันเวลา แจ้งรายชื่อเพิ่มเติมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและ มธ.ศุนย์รังสิต - เร่งดำเนินการและทันตามกองทุนฯ กำหนด โดยติดตามและแจ้งนักศึกษาเร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จทันตามกำหนด และประสานกองทุนเพื่อขอเปิดระบบฯ สำหรับนักศึกษาบางรายที่ดำเนินการไม่ทันได้รับสิทธิกู้ยืมของภาคการศึกษานั้น ๆ
<u>ทุนการศึกษา</u>	<ul style="list-style-type: none"> - นักศึกษาส่งเอกสารประกอบการขอทุนไม่ครบ และส่งวันสุดท้ายเอกสารไม่ถูกต้อง ทำให้เสียโอกาสการรับทุนการศึกษา 	<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำลำดับขั้นตอนการให้บริการ และทำขั้นตอนการบริการให้ง่ายไม่ซับซ้อนเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้รับบริการสามารถทำตามได้อย่างถูกต้องและไม่สับสน

หมวดกิจกรรมนักศึกษา

การให้บริการ	ปัญหาอุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
<p>การขออนุมัติโครงการและงบประมาณโครงการต่าง ๆ</p>	<p>- นักศึกษาไม่เข้าใจรายละเอียดและขั้นตอนการขออนุมัติ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - จัดอบรมสัมมนาผู้นำนักศึกษา ตัวแทนชุมนุมชมรมต่าง ๆ - ประชุมทำความเข้าใจกับนักศึกษา - จัดทำคู่มือการทำโครงการ - เปิดช่องทางติดต่อสื่อสารเพื่อให้ นักศึกษาได้ปรึกษาหากมีข้อสงสัย เช่น ไลน์, เฟซเพสบุ๊ก, โทรศัพท์มือถือ เป็นต้น
	<p>- การอนุมัติล่าช้า</p>	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดให้นักศึกษาส่งเอกสารก่อนการจัดโครงการอย่างช้า 1 เดือน - ช่วยแนะนำและตรวจสอบเอกสารประกอบการขออนุมัติให้ถูกต้องก่อนส่งเอกสารต่องานคลังฯ
<p>นักศึกษาวิชาทหาร</p>	<p>- การฝึก / การสอบ ของนักศึกษาวิชาทหารตรงกับการเรียนและการสอบของมหาวิทยาลัย</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ทำหนังสือลาเรียน / ลาฝึก ให้กับนักศึกษา - ขอเลื่อนผลัดฝึกภาคสนามต่อ นรต. กรณีการฝึกภาคสนามตรงกับการสอบของมหาวิทยาลัยฯ - ขออนุญาตให้นักศึกษาเข้าสอบกลางภาคของมหาวิทยาลัยฯ นอกตารางสอบ กรณีไม่สามารถเลื่อนผลัดฝึกได้ - ขออนุญาตให้นักศึกษาเข้าสอบภาคทฤษฎี / ภาคปฏิบัติ กรณีการสอบนักศึกษาวิชาทหารตรงกับการสอบของมหาวิทยาลัย

เรื่อง	ปัญหาอุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
การฝึกนักศึกษาวิชาทหาร ชั้นปีที่ 2 - 3	<ul style="list-style-type: none"> - นักศึกษาวิชาทหารชั้นปีที่ 2 - 3 ไม่สามารถเข้ารับการฝึกพร้อมกับ ศูนย์ฝึกฯ รอบใน (ศฝ.นศท.มทบ 33) เนื่องจากการเปิด - ปิด ภาคเรียนตาม ประเทศอาเซียน (AEC) 	<ul style="list-style-type: none"> - ขออนุญาตฝากนักศึกษาวิชาทหาร ชั้นปีที่ 2 - 3 เข้าร่วมฝึกกับนักศึกษา วิชาทหารศูนย์นอก เช่น อำเภोज้างหม อำเภองาว อำเภอลาดหญ้า เป็นต้น - ประสานงานด้านที่พัก การเดินทาง ให้กับนักศึกษาระหว่างการฝึก - ขออนุญาตให้นักศึกษากลับมาสอบ ที่มหาวิทยาลัยฯ กรณีตรงกับวันสอบ ของมหาวิทยาลัย

คู่มือ

เทคนิคการบริการที่ดี

สารบัญ

1. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	1
2. หลักการบริการที่ดี	1
3. จิตบริการ	1
4. หลักการรับฟัง....ด้วยใจ	2
5. หลักการสื่อความ...ด้วยใจ	2
6. คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี	3
7. หลักในการให้บริการ	4
8. กลยุทธ์การให้บริการที่ประทับใจ	5
9. คุณสมบัติ/คุณลักษณะของผู้ให้บริการ (บุคลากรในสำนักงาน)	5
10. มาตรฐานการให้บริการ	6
11. หัวใจบริการ	7
12. การสร้างหัวใจนักบริการ	8
14. เทคนิคการให้บริการ	9
14. มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการของบุคลากรสำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้	13
15. ปัญหาและวิธีแก้ปัญหาในการให้บริการ	14

1. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

1. เพื่อให้หน่วยงานมีการจัดทำคู่มือ การบริการที่ดีที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลิตผลหรือการบริการที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

2. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับบุคลากรภายในสำนักและหน่วยงานอื่นๆ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่โดยตรงกับความต้องการ

3. เพื่อจัดการความรู้ที่มีอยู่ในสำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้อย่างเป็นรูปธรรม และพัฒนาให้เกิดความต่อเนื่องอย่างถาวร

2. หลักการบริการที่ดี

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการต่างๆ ตลอดทั้งความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็น “การบริการที่ดี”

3. จิตบริการ

1. เวลาทุกนาทีมีค่าสำหรับผู้รับบริการ
2. การให้บริการที่ดี เริ่มจากการให้บริการที่ดีกับคนในองค์กรก่อน
3. การให้บริการที่เกินความคาดหวังเป็นที่สุดของการบริการ
4. การให้บริการที่ดีส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

4. หลักการรับฟัง...ด้วยใจ

1. เปิดใจที่จะรับฟัง
2. ให้เกียรติผู้พูด
3. ตระหนักถึงความสำคัญของผู้พูด
4. ฟังอย่างมีสติ
5. ฟังเสียงโดยปราศจากอคติ
6. ฟังด้วยความใส่ใจและอย่างจริงจัง
7. ฟังโดยรับรู้สาระได้อย่างถูกต้องตรงตามที่คุณผู้พูดต้องการสื่อสาร
8. ฟังโดยรับรู้ถึงอารมณ์และความรู้สึกของผู้พูดอย่างถูกต้องตรงสภาพความเป็นจริง
9. รับฟังโดยไม่ฆ่าตัดตอนการสื่อสาร
10. มีคุณธรรมและจริยธรรมในการรับฟัง

5. หลักการสื่อความ...ด้วยใจ

1. เปิดใจที่จะสื่อความ
2. ให้เกียรติต่อผู้ฟังเสมอ
3. คิดก่อนพูดเสมอ
4. ถ่ายทอดด้วยความจริงใจ
5. มีความสามารถในการจัดการอารมณ์
6. ใช้ภาษาเป็นและเหมาะสม
7. สื่อความข้อมูลที่เป็นจริงและมีคุณภาพมีพฤติกรรมการสื่อความ ที่แสดงความเป็นมิตรและเป็นกันเอง
8. สื่อความโดยไม่ฆ่าตัดตอนการสื่อสารมีคุณธรรมและจริยธรรมในการสื่อความ

6. คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี

การให้บริการนั้นเป็นหน้าที่ในชีวิตประจำวันที่ทุกคนต้องปฏิบัติ ฉะนั้นหากเราต้องการให้ผู้อื่นชื่นชมต่อตัวเราตลอดเวลา เราก็จะต้องปรับปรุงและเสริมสร้างคุณลักษณะของเราให้เป็นที่ถูกอกถูกใจผู้อื่นและที่สำคัญคือต้องถูกใจตนเองด้วย คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีควรประกอบไปด้วย

1. คุณลักษณะทางกาย คือ เป็นประการด่านแรกของการให้บริการเพราะลูกค้าจะสัมผัสเรา โดยการมองเห็นก่อน ฉะนั้น การมีบุคลิกภาพที่ดีมีการแสดงออกที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งที่ต้องกระทำก่อน การมีบุคลิกภาพที่ดีนั้น ต้องดีทั้งภายนอกและภายใน ซึ่งทั้ง 2 ประการมีสาระที่น่าสนใจ ดังนี้

ก. บุคลิกภาพภายนอก ได้แก่

- ร่างกายสะอาด
- แต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะ
- ยิ้มแย้มแจ่มใส
- กิริยาอ่อนน้อม รู้จักที่จะไหว้ให้เป็นและสวย

ข. บุคลิกภาพภายใน ได้แก่

- กระตือรือร้น
- รอบรู้
- เต็มใจและจริงใจ
- ความจำดี
- มีปฏิภาณไหวพริบ
- มีความรับผิดชอบ
- มีอารมณ์มั่นคง

2. คุณลักษณะทางวาจา นับเป็นคุณลักษณะที่มีความจำเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพราะปัญหาของการให้บริการส่วนใหญ่จะเกิดจากการสื่อสารระหว่างผู้ให้กับผู้รับบริการ ดังนั้นหากสามารถนำคุณลักษณะทางวาจาที่ดี มาใช้ได้มากปัญหาการบริการก็จะลดลง ซึ่งคุณลักษณะทางวาจาที่เหมาะสมมีดังนี้

- พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
- รู้จักให้คำชมตามโอกาสอันสมควร
- ใช้ถ้อยคำภาษาให้ถูกต้อง

- ใช้ฐ้ำาเสียงให้เหมาะสมกับผู้ฟังและสถานการณ์
- พูดชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย
- หลีกเลี้ยงการตำหนิและนินทา
- รู้จักทักทายผู้อื่นก่อน
- อย่าลืมาใช้คำว่า “สวัสดี ขอโทษและขอบคุณ”

นอกจากการใช้วาจาตั้งที่กล่าวแล้ว เสน่ห์อีกอย่างหนึ่งของผู้ที่ประสบความสำเร็จในงานบริการ ก็คือ ต้องเป็นผู้ฟังที่ดี ซึ่งมีหลักปฏิบัติดังนี้

- ฟังด้วยความเต็มใจ สนใจและใส่ใจ
- อย่าปล่อยให้อคติเข้ามารบกวน
- จับความให้ได้และตอบรับอย่างมีจังหวะ
- ถามคำถามและตรวจสอบความเข้าใจ
- อย่าขัดจังหวะ

3. คุณลักษณะภายในใจ สุดยอดของการให้บริการก็คือบริการด้วยหัวใจ ซึ่งขอหยิบยกคุณลักษณะ ที่เป็นพื้นฐานในเรื่องนี้ ดังต่อไปนี้

- รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา กล่าวคือเมื่อเราต้องการแต่สิ่งดี ๆ เราก็ควรจะมอบสิ่งดีนั้น ให้แก่ผู้อื่นด้วย ในทางกลับกันถ้าเราไม่ต้องการสิ่งที่ไม่ดีเราก็ไม่ควรปฏิบัติเช่นนั้น
- ให้บริการผู้อื่นประดุจคนรักของตน ถ้าเรานึกถึงได้ว่าเมื่อเรามีคนรักและอยู่ในห้วงแห่งความรัก นั้น เราปฏิบัติต่อคนรักเราฉันใด เราก็ควรปฏิบัติต่อผู้อื่นฉันนั้น
- สร้างความรักและสิ่งดีงามในหัวใจ มีผู้รู้หลายท่านได้กล่าวไว้ตรงกันว่าคนเรามีหัวใจเป็นอย่างไร การแสดงออกก็จะเป็นอย่างนั้น หากเรามีความโกรธในจิตใจการแสดงออกก็จะเต็มไปด้วยความ กราดเกรี้ยว ดุดัน คำพูดก้าวร้าว หน้าตาบึ้งตึง แต่ถ้าเรามีจิตใจที่เต็มเปี่ยมด้วยความรัก ความ เมตตา กิริยาท่าทางที่ออกมา ก็จะมีแต่รอยยิ้ม ความเอื้ออาทร ความเห็นอกเห็นใจ และความ จริงใจ

7. หลักในการให้บริการ

1. การให้บริการอย่างมีคุณภาพนั้น ต้องทำทุกครั้งไม่ใช่ทำเฉพาะการบริการครั้งแรกเท่านั้น
2. คุณภาพของการบริการวัดจากความพอใจของลูกค้าไม่ใช่วัดจากความพอใจของผู้ให้บริการ
3. การบริการที่คุณภาพเกิดขึ้นจากการที่ทุกคนในองค์กรร่วมมือกันและ ลงมือกระทำอย่างจริงจังและจริงใจ

4. การบริการที่มีคุณภาพต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้
5. การบริการที่ดีย่อมเกิดจากการสื่อสารที่ดีต่อกัน
6. ผู้ให้บริการต้องรู้สึกภาคภูมิใจและเป็นสุขที่มีโอกาสทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

8. กลยุทธ์การให้บริการที่ประทับใจ

สุดยอดของการให้บริการก็คือความพึงพอใจและความประทับใจ ดังที่กล่าวแล้วว่า ผู้ให้บริการเป็นกุญแจสำคัญที่จะไขไปสู่เคล็ดลับการบริการที่ประทับใจ ฉะนั้นจึงใคร่ขอสรุปประเด็นกลยุทธ์ที่ได้รวบรวมจากผู้รู้ ผู้เชี่ยวชาญและสังสมจากประสบการณ์ของผู้เขียนเองมานำเสนอไว้ดังนี้

1. ผู้รับบริการพอใจ เราพอใจ ถือความเป็นสมดุลที่ธรรมชาติได้สร้างไว้ ดังพุทธศาสนาได้บัญญัติไว้ว่าความสุขที่แท้คือการให้โดยไม่หวังผลตอบแทน
2. รอยยิ้มพิมพ์ใจย่อมติดใจในผู้รับบริการ มีนักปราชญ์ท่านหนึ่งกล่าวว่า รอยยิ้มของคนเราสามารถขจัด ปัญหาทั้งมวล นั้นแปลว่ารอยยิ้มเริ่มเกิดจากจิตใจที่สะอาด สว่าง สงบ อันนำมาซึ่งสติปัญญาของคนเราที่จะ พิจารณาไตร่ตรองหาทางออกให้กับปัญหานั้น
3. ต้องการให้คนอื่นทำอะไรให้กับตัวเรา เราต้องทำสิ่งนั้นให้ผู้อื่นก่อน เราต้องรู้จักอคติในตัวเองเพื่อเปิด ใจในการให้และรับความปรารถนาดีจากผู้อื่น
4. เอาชนะตนเองให้ได้ ศักดิ์ศรีและความสำเร็จของมนุษย์นั้น ไม่ใช่อยู่ที่การอยู่เหนือหรือเอาชนะผู้อื่น แต่อยู่ที่เราสามารถเอาชนะใจตนเองให้ได้ เราจะสามารถทำงานบริการให้ได้มีคุณภาพนั้นต้องเริ่มที่ใจของ ตนเองก่อน

กล่าวได้ว่าการพัฒนาคุณลักษณะทางกาย วาจา และใจของผู้ให้บริการนั้นจำเป็นที่จะต้องมึพื้นฐานที่ดีมาจากทัศนคติของบุคคลนั้น ด้วยเหตุนี้จึงอยากให้เราได้นำพฤติกรรมบริการที่ได้กล่าวไปแล้วไปปฏิบัติ เพื่อให้ตัวเรามีความสุขที่แท้ในการทำงาน

9. คุณสมบัติ/คุณลักษณะของผู้ให้บริการ (บุคลากรในสำนักงาน)

1. ดูแล หน้าตา ทรงผม เล็บมือ ให้สะอาดอยู่เสมอ
2. ขณะให้บริการ อย่ารับประทานอาหาร หรือของขบเคี้ยวต่างๆ
3. อย่าท้าวเอว เกาหัว หาวนอน หยอกล้อเล่นกันขณะให้บริการ

4. อย่าเสริมสวย ล้าง แคะ แกะ เกา ขณะให้บริการ
5. ห้ามพูดจา หรือหยิบของข้ามหน้าข้ามตาผู้อื่น
6. แต่งกายสุภาพเรียบร้อยถูกระเบียบ
7. ใช้กิริยาวาจาที่สุภาพต่อผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ
8. ยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอเมื่อมีผู้รับบริการ
9. ประสานงาน และติดตามงานกับหน่วยงานอื่นๆ ด้วยท่าทีที่เป็นมิตร
10. มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ
11. มีความพร้อม และกระตือรือร้นในการให้บริการ
12. ให้เกียรติผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ
13. มีความอดทนอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ
14. มีความเอื้ออาทรต่อผู้ร่วมงาน และไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก
15. ให้ความช่วยเหลือนอกจากภารกิจ เช่น สามารถแนะนำบุคคลที่สามารถให้บริการในเรื่องอื่น ที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานของตนได้
16. จงรอบรู้ รู้รอบ ในงานบริการ และร่วมด้วยช่วยกันเป็นทีม
17. ไม่ใช้เสียงรบกวนผู้อื่นระหว่างปฏิบัติงาน
18. เรียนรู้ และพัฒนาตนเองตลอดเวลา

10. มาตรฐานการให้บริการ

มาตรฐานการต้อนรับผู้รับบริการ

1. สอบถามความต้องการของผู้รับบริการก่อนเสมอ
2. สอบถามความต้องการโดยใช้คำพูด “สวัสดีครับ/ค่ะ ต้องการติดต่อเรื่องอะไรครับ/ค่ะ”
3. อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ
4. ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี
5. มองสบตา พายิ้มพิมพิใจ ปราศรัยทักทายผู้มารับบริการก่อนเสมอ

6. ขณะให้บริการ ต้องมีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น เสมอ
7. ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันตามลำดับ ก่อน-หลัง
8. ถ้าหากมีผู้รับบริการมาก เกิดการบริการที่ล่าช้าหรือมีข้อผิดพลาดใดๆ ต้องกล่าวคำว่า “ขอโทษ” เสมอ
9. ให้บริการภายในเวลาที่กำหนด หากดำเนินการไม่ได้ ต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการ ทราบด้วยวาจาที่สุภาพ

มาตรฐานการรับโทรศัพท์

1. รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อได้ยินเสียงเรียก หากมีเหตุผลจำเป็นต้องรับโทรศัพท์ช้าไม่ควร ให้เสียงกริ่งดังเกิน 3 ครั้ง
2. กล่าวคำทักทาย โดยพูดว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ, (ชื่อหน่วยงาน), (ชื่อผู้รับโทรศัพท์), รับสายครับ/ค่ะ”
3. เมื่อผู้รับบริการแจ้งความต้องการแล้ว ให้ผู้รับโทรศัพท์แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมารับสายโดยเร็ว
4. กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ ให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถาม รายละเอียดต่างๆ จากผู้ที่โทรเข้ามา เช่น ชื่อผู้โทร เบอร์ติดต่อกลับ เรื่องที่ต้องการจะติดต่อเพื่อ แจ้ง ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

11. หัวใจการบริการ

คำว่า หัวใจบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุนการเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่นต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้

1. ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการณ์แข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้นการให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า
2. ต้องมีความถูกต้องชัดเจนงานบริการที่ไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสาร ข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนเสมอ

3. การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงานต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่องาน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใคร ตั้งแต่เส้นทางเข้า จนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับไปจุดการให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียวงานสำเร็จ

4. การยิ้มแย้มแจ่มใสหน้าตาต่างบานแรกของหัวใจในการให้บริการคือความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลที่เราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุดให้ประทับใจกลับไปความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือการยิ้มแย้มแจ่มใสทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

5. การสื่อสารที่ดีการสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียง และภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการข้างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วแสดงออกทางวาจา

6. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่มีผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ

7. การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่างๆจะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website

8. การติดตามและประเมินผลการบริการที่ดีควรมีการติดตาม และประเมินผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาตนเองต่อไป

12. การสร้างหัวใจนักบริการ

1. S = Smiling and Sympathy (ยิ้มแย้ม และเห็นอกเห็นใจ)
2. E = Early Response (ตอบสนองอย่างรวดเร็ว)
3. R = Respectful (แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติ)
4. V = Voluntariness manner (ให้บริการสมัครใจ)
5. I = Image Enhancing (รักษาภาพลักษณ์ของตัวเองและองค์กร)
6. C = Courtesy (อ่อนน้อม สุภาพ) 7. E = Enthusiasm (กระฉับกระเฉง กระตือรือร้น)

13. เทคนิคการให้บริการ

วิธีสร้างนักบริการมืออาชีพองค์กรต้องสรรหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติบุคลิกภาพที่เหมาะสม จากนั้น จึงพัฒนาเทคนิคการบริการให้กับบุคลากร ซึ่งในแต่ละเรื่อง มีรายละเอียด ดังนี้

- คุณสมบัติของผู้ให้บริการ สิ่งที่ผู้ให้บริการควรมีเป็นอันดับแรกคือความเป็นคนที่รักในงานบริการ เพราะคนที่รักในงานบริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่นอกจากนี้ พนักงานที่ให้บริการควรเป็นผู้รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีด้วย
- บุคลิกภาพทั้งลักษณะการแต่งกายที่แลดูสะอาดเรียบร้อยรวมไปถึงอากัปกิริยาที่แสดงออก เช่น การยิ้ม การหัวเราะ การแสดงท่าทางประกอบการพูด สิ่งเหล่านี้ควรเป็นไปโดยธรรมชาติ
- เทคนิคการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนทนาเพราะการสนทนาเป็นสื่อกลางระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการการสนทนาให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ มีวิธีการง่ายๆ ดังนี้

1. สร้างความเป็นกันเอง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความอุ่นใจ แสดงความเป็นมิตรโดยอาจแสดงออกทางสีหน้า แววตา กิริยาท่าทางหรือน้ำเสียงที่สุภาพ มีหางเสียง อาทิเช่น ขอประทานโทษครับ(ค่ะ) มีอะไรให้ผม(ดิฉัน)ช่วยประสานงานได้บ้างครับ(ค่ะ) กรุณารอสักครู่ นะครับ(ค่ะ) เป็นต้น การพูดจาต้องชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ และไม่เร็วหรือเร็วจนผู้รับบริการไม่รู้เรื่อง

2. เน้นการฟังเป็นหลัก คือ ผู้ให้บริการควรตั้งใจฟังด้วยความอดทนขณะที่ผู้รับบริการพูดไม่ควรแสดงอาการที่ไม่พอใจออกมาสบตากับผู้รับบริการเป็นระยะพร้อมกิริยาตอบรับ

3. ทวนคำพูด เพื่อแสดงให้ผู้รับบริการทราบว่าผู้ให้บริการกำลังตั้งใจฟังในเรื่องที่ผู้รับบริการพูดอยู่

การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการก็ได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พูดสุภาพไพเราะ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเขามีความสำคัญ เป็นผลให้เขาเกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้นต้องทำให้ถึงขั้นที่ผู้รับบริการเกิดปิติยินดี นั่นคือต้องให้บริการที่บรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไปอีก การปฏิบัติตนของผู้ให้บริการด้วยไมตรีต่อผู้รับบริการ และความประทับใจจากการต้อนรับของเราย่อมจะเป็นผลให้เขามาใช้บริการของเราอีก แล้วตัวเราและองค์กรของเราก็ก็น่าจะประสบความสำเร็จก้าวหน้า เราสามารถเติมไมตรีเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่การรักการมีไมตรีต่อผู้รับบริการ กล่าวง่าย ๆ ก็คือว่า “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการ

ทุกวันเมื่อเรามาถึงที่ทำงาน เราควรทิ้งปัญหาและเรื่องราวส่วนตัวไว้ภายนอก แล้วมุ่งทำงานที่เรารับผิดชอบให้ดีที่สุด พร้อมที่จะช่วยเหลือสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ นอกเหนือจากงานของเราเพื่อแสดงว่าเราเอาใจใส่ผู้รับบริการของเราอย่างตั้งใจ เราสามารถแสดงไมตรีต่อเพื่อนร่วมงานของเราได้เช่นกัน ความมีอัธยาศัยไมตรีเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ง่าย บรรยากาศแห่งความเป็นมิตรอาจเกิดขึ้นได้เพียงรอยยิ้มที่เริ่มจากตัวเราก่อน

ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการของเราเขาต้องการให้เราแสดงออกดังต่อไปนี้

1. บริการที่มีไม่ตรีจิต หมายถึงการให้บริการที่ตีบวกกับอะไรอีกเล็ก ๆ น้อย ๆ องค์กรประกอบอื่น ๆ ก็มีความสำคัญเช่นกัน แต่บริการที่มีอัธยาศัยไม่ตรีจิตจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอับอาย และประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย

2. ยิ้ม เป็นสิ่งจำเป็นอันดับแรกในการทักทายบุคคล เพราะจะทำให้เขารู้สึกอบอุ่นใจและในคำพูดที่เราทักทาย เราสามารถใช้น้ำเสียงและท่วงทำนองที่เป็นธรรมชาติให้ผู้รับบริการรู้สึกพอใจที่มาใช้บริการของเรา

3. คำพูดที่พิเศษ คือ คำพูดเหล่านี้ “ขอบคุณค่ะ” “ดิฉันเสียใจ” “ขอโทษค่ะ” “มีอะไรให้ดิฉันช่วยไหมค่ะ” ชื่อของผู้รับบริการเป็นคำพิเศษเช่นกันเมื่อคุณใช้

4. ให้ความช่วยเหลือและแสดงไม่ตรีจิตที่จะทำให้เขาอบอุ่นใจหมายความว่า เราจะต้องเรียนรู้ปฏิกิริยาของผู้อื่น ตัวอย่างเช่น ถ้าเรารู้ว่าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า เราจะต้องเอาใจใส่เขาเป็นพิเศษต่อความต้องการช่วยเหลือในเรื่องงานที่มาติดต่อ สถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ เป็นต้น

5. ถ้าหากเราใส่ “ยิ้ม” ลงไปในน้ำเสียง หมายความว่า การพูดด้วยน้ำเสียงที่มีไม่ตรีจิตและพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ อย่างไรก็ตามเราควรหลีกเลี่ยงที่จะให้สัญญาถ้าเราไม่แน่ใจว่าเราจะทำได้

6. พนักงานทุกคนสามารถแสดงความเป็นอัธยาศัย ในการทำงานของตนเองให้ดีที่สุดไม่ว่าพนักงานผู้นั้นจะต้องติดต่อกับผู้รับบริการโดยตรงหรือไม่

7. เราควรที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ แม้ว่าเราเองสามารถช่วยได้เพียงเล็กน้อยในปัญหานั้นแต่เราอาจขอให้คนอื่นช่วยได้ แต่อย่างไรก็ตามอย่าพยายามปิดความผิดให้พันตัวเอง ควรจะยอมรับอย่างอ่อนน้อมและดำเนินการบางอย่างเพื่อแก้ไขความผิดพลาดนั้น

8. เราควรจะต้องมีอัธยาศัยไม่ตรีต่อเพื่อนร่วมงานของเราด้วยทุกคนจะทำงานร่วมกันได้ดีกว่า ถ้าทุกคนมีไม่ตรีติดต่อกัน ผู้รับบริการจะสังเกตเห็นได้ชัดว่าบรรยากาศในการทำงาน โดยส่วนรวมมีอัธยาศัยไม่ตรีต่อกันไม่ใช่เฉพาะที่เห็นได้จากคนใดคนหนึ่ง

9. ผู้รับบริการมีเหตุผลหลายอย่างที่มาทำการติดต่อกับองค์กรของเราแต่สิ่งหนึ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังเสมอว่าจะได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่น และมีไม่ตรีจิตจากพนักงาน ถ้าเราให้การต้อนรับเช่นนั้น ผู้รับบริการก็จะมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรของเรา โดยส่วนรวมและเกิดความไว้วางใจตามมาด้วยความพอใจในที่สุด

ลักษณะเฉพาะของงานบริการ

งานบริการมีลักษณะเฉพาะ ดังต่อไปนี้

1. *ได้รับความพอใจหรือไม่พอใจ ก็เกิดความรู้สึกในทันที*

งานบริการเป็นงานให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก ดังนั้นเมื่อผู้รับบริการได้รับการสนองตอบตรงตามความต้องการก็จะแสดงออกถึงความรู้สึกที่ดี แต่ในทางกลับกันถ้าไม่ได้รับความพอใจก็จะเกิดความรู้สึกในทางที่ไม่ดีต่อผู้ให้บริการและองค์กรที่ให้บริการในทันทีเช่นกัน

2. *ผลของการบริการเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว*

งานบริการเริ่มต้นและดำเนินการได้ในทุกขณะ ทั้งในตอนต้น ท่ามกลาง และในตอนท้าย เพราะไม่มีข้อจำกัดว่าจะต้องให้บริการเฉพาะในเวลาหนึ่งเวลาใด

3. *ผลของการบริการเชื่อมโยงไปถึงคนและองค์กร*

งานบริการสร้างความรู้สึกในทันทีที่ผู้รับบริการจึงสามารถแปรเปลี่ยนเป็นผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี อาจจะแปรผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี

4. *ผิดพลาดแล้วชดเชยด้วยสิ่งอื่นก็เพียงแค่บรรเทาความไม่พอใจ*

การบริการที่ผิดพลาดบกพร่องไม่สามารถจะเปลี่ยนความรู้สึกของผู้รับบริการให้กลับมาดีได้ นอกจากเป็นการลดความพอใจที่เกิดขึ้นได้น้อยลง

5. *สร้างทัศนคติต่อบุคคล องค์กรและองค์การได้อย่างมาก*

การบริการสามารถจะสร้างความรู้สึกรับหรือไม่ชอบ ที่มีต่อผู้ให้บริการหรือองค์การอย่างมากมายไม่มีขีดจำกัดขึ้นอยู่กับลักษณะของการให้บริการที่มีมากน้อยเพียงใดสำคัญมากน้อยเท่าใด

6. *สร้างภาพลักษณ์ให้องค์กรและองค์การเป็นเวลานาน*

การบริการทั้งที่ดีและไม่ดีจะติดอยู่ในความทรงจำของผู้บริการอยู่ตลอดไป แม้เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขบริการให้ดีขึ้นมากแล้ว แต่ภาพเก่าที่ไม่ดียังคงหลงเหลืออยู่กว่าที่จะล้างภาพลักษณ์ที่อัปยศได้ต้องใช้เวลา นั้นเป็นสิบ ๆ ปี

7. *หากเกิดการบกพร่องจะเห็นได้ชัด*

บริการเป็นสิ่งที่ไวต่อการรับรู้ เมื่อมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดไม่สมบูรณ์หรือขาดตกบกพร่องก็จะปรากฏให้เห็นได้ในทันทีทันใด จึงต้องระมัดระวังในเรื่องบริการให้มาก

8. *ต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี*

บริการจะดีหรือไม่ดีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ถ้าได้คนที่มีจิตสำนึกในการให้บริการดี มีทัศนคติต่อการให้บริการดีและได้รับการปลูกฝังนิสัยในการให้บริการและฝึกฝนตนเองมาดี ก็จะทำให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศ ในทางกลับกันถ้าได้คนไม่ดีมาเป็นผู้ทำงานให้บริการก็จะเท่ากับผิดพลาดตั้งแต่ต้นแล้วจะหวังให้เกิดบริการที่ดีคงเป็นไปได้ยาก

9. *คนเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้างและทำลายงานบริการ*

บริการที่ผิดพลาดบกพร่อง นำความเสียหายมากที่สุดจะพบว่าส่วนใหญ่เกิดจากคน องค์กรหลายแห่งเคยได้รับชื่อเสียงยกย่องว่าให้บริการดี แต่พอเปลี่ยนทีมงานที่ให้บริการก็มีเสียงสะท้อนว่าให้บริการด้วยคุณภาพหรือให้บริการไม่ดีดังเดิม และอาจถึงขั้นทำให้เสียผู้รับบริการเดิมไปก็ได้

1. การปฏิบัติในการให้บริการ

ทางกาย ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่นด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่ง่วงเหงาหาวนอน เชื่องซึม มีลักษณะทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หัวผมเรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรัง หรือหัวยุ่งเป็นกระเซิง การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้ม ไหว้ หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ เป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน นอกจากนั้นต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริงใจ สนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ

ทางวาจา ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจน พุดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พุดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พุดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ อาจพุดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พุดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พุดมากจนเกินจริง พุดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการ และใช้ถ้อยคำเหมาะสม

ทางใจ ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้าหรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน แต่มาเรียกร้องต้องการนั้น ต้องการนี้ ไม่ปล่อยให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอยขาดสมาธิในการทำงาน เศร้าซึม เบื่อหน่ายหรือเซ็ง

2. ข้อควรคำนึงเกี่ยวกับการบริการ

การให้บริการเป็นงานที่ล่อแหลม ทำดีก็เสมอตัวผิดพลาดก็ได้รับคำตำหนิจึงเป็นงานที่ต้องการความรับผิดชอบสูง และมีจิตใจหนักแน่น ผู้ซึ่งทำงานบริการแล้วเกิดผิดพลาด บางคนก็เสียอกเสียใจ ตีอกชกหัว พูมพายน้ำตา แต่กลับกัน ผู้ซึ่งไม่มีความรับผิดชอบมักกล่าวโทษผู้อื่นป้ายความผิดให้คนต่าง ๆ แม้แต่ผู้มารับบริการ เป็นเรื่องการหาแพะรับบาปหรือหาเหตุผลมากล่าวอ้างต่าง ๆ นานาให้พ้นไปจากความรับผิดชอบของตน วิธีการให้บริการอันจะทำให้ผู้รับบริการพอใจ จะต้องรู้ความคาดหวังของเขา และปฏิบัติตามความคาดหวังเท่าที่จะเป็นไปได้ ทั้งนี้ย่อมไม่ใช่เรื่องง่าย ๆ เพราะการปฏิบัติด้วยกาย วาจา ใจ ต่อคนต่าง ๆ ให้สามารถสนองความต้องการของผู้รับบริการแต่ละประเภท ทุกระดับย่อมมีความยากลำบาก การที่จะให้บริการเป็นที่พอใจของทุก ๆ คนจะเป็นเรื่องเป็นไปได้ แต่ก็ไม่พ้นวิสัยที่จะทำให้นักส่วนใหญ่พึงพอใจ หากเรามีความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ

3. ข้อควรระวังในการให้บริการ

1. ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ

การให้บริการในทุกกรณีจะต้องแสดงว่าผู้รับบริการมีความสำคัญ จึงต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉยไม่สนใจผู้รับบริการอย่างจริงจัง

2. ให้บริการขาดตกบกพร่อง

เป็นสิ่งที่ต้องยำเตือนอยู่เสมอว่า การให้บริการจะขาดตกบกพร่องไม่ได้เลย เพราะเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำลายงานบริการในส่วนอื่น ๆ ที่ดีอยู่แล้วให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย

3. ดำเนินการล่าช้า

เป็นลักษณะที่ไม่ดีอย่างยิ่ง เพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลา ทำให้ความเสียหายให้ผู้รับบริการได้

4. ใช้กิริยา วาจา ไม่เหมาะสม


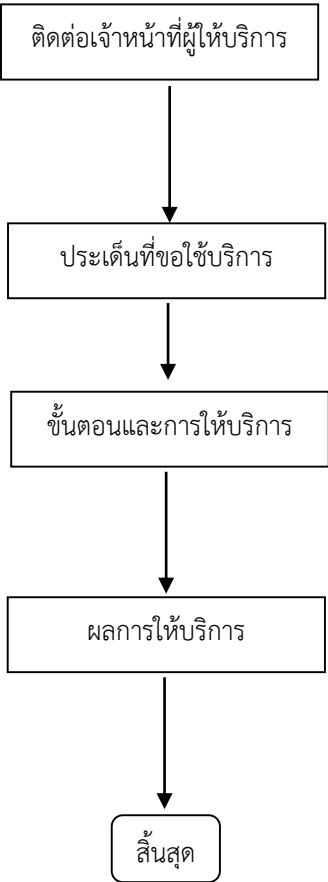
การให้บริการสามารถจะรู้สึกได้จากกิริยาท่าทาง การใช้คำพูดและน้ำเสียง ผู้ให้บริการอาจไม่มีความตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ไม่ดี แต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัว และไม่ควบคุมอารมณ์ของตน จึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ

5. ทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง

บริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังมีได้ในหลายกรณีนับแต่การต้อนรับที่เย็นชาหรือการพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสม การให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ไม่ใส่ใจในการให้บริการ การบริการผิดพลาดทำให้ความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการ

โดยสรุปจะเห็นได้ว่า การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ซึ่งทุกองค์ประกอบมหาวิทยาลัยทักษิณไม่สามารถหลีกเลี่ยงการให้บริการได้ ดังนั้นผู้ให้บริการคือพนักงานผู้ให้บริการทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภท เป็นต้น ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคน และท้ายสุด ผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดีโดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการ เพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ

14. มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการของบุคลากรสำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติ
1		<p>บุคลากรภายในและบุคคลภายนอก</p>
2		<p>เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและบุคลากรสำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้ “สวัสดีค่ะ/ครับ” และกล่าวแนะนำตนเอง “ดิฉัน/ผมยินดีให้บริการค่ะ/ครับ” พร้อมสอบถามความต้องการของผู้รับบริการด้วยคำว่า “วันนี้มาติดต่อเรื่องอะไรค่ะ/ครับ” หรือ “ต้องการให้ หน่วยงาน/สำนักงาน... ช่วยเหลือเรื่องใด ค่ะ/ครับ”</p> <p>เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการให้บริการ ตามประเด็น ที่ขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเชิญผู้รับบริการ นั่งรอ ณ จุดต้อนรับ ด้วยคำว่า “กรุณานั่งรอซักครู่ค่ะ/ครับ”</p> <p>เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการ เช่น น้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ</p> <p>เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแจ้งกระบวนการขั้นตอนรายละเอียดการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ</p> <p>เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ</p> <p>เมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการให้บริการ พร้อม สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติม ด้วยคำว่า “กรณีประเด็นที่สอบถาม เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่น เพิ่มเติมหรือไม่ค่ะ/ครับ” พร้อมแนะนำช่องทางติดต่อสื่อสารของสำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้เพิ่มเติม (ตามความเหมาะสม)</p>

15. ปัญหาและวิธีแก้ปัญหาในการให้บริการ

เมื่อผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจในการให้บริการ เช่น การให้บริการล่าช้า ผู้ให้บริการเพิกเฉย ต่อผู้รับบริการ จนผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจ หรือผู้ให้บริการอธิบายข้อมูลผิดพลาดจนผู้รับบริการ ต้องเสียเวลา เป็นเหตุให้ผู้รับบริการแสดงอารมณ์ออกมา วิธีแก้ปัญหานั้นๆ มีดังนี้

1. รับฟังอย่างตั้งใจ เมื่อมีคำตำหนิร้องเรียนจากผู้รับบริการเกิดขึ้น ผู้ให้บริการ ห้ามสวนคำตอบกลับไปทันทีเพราะผู้รับบริการยังพูดไม่จบ อารมณ์ความรุนแรงก็จะสูงขึ้นไปอีก ให้รับฟัง เก็บข้อมูล จดหรือจำรายละเอียด อย่างตั้งใจ ใส่ใจ เข้าใจในความรู้สึกอารมณ์ของผู้รับบริการ

2. กล่าวขอโทษ ผู้ให้บริการไม่จำเป็นต้องไปหาข้อพิสูจน์ว่าใครผิดหรือถูก ให้กล่าวขอโทษผู้รับบริการไว้ก่อน โดยกล่าวคำว่า “ขออภัยด้วยค่ะ/ครับ ที่ทำให้คุณ (ชื่อผู้รับบริการ) ไม่ได้รับความสะดวก ต้องขออภัยจริงๆค่ะ/ครับ สำหรับปัญหานี้ ”