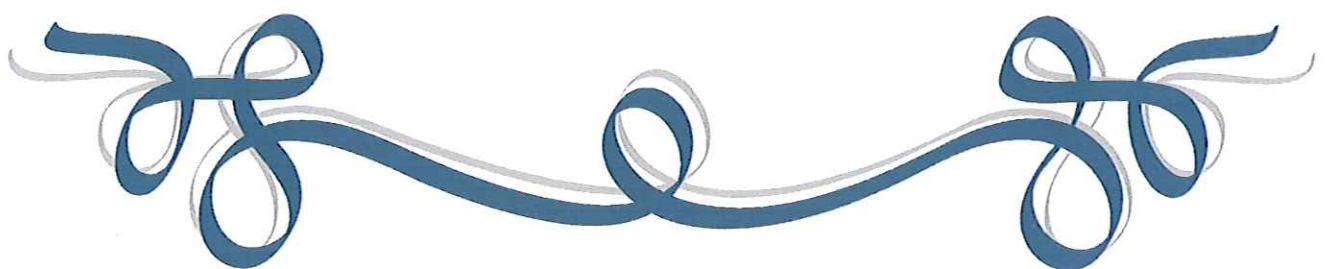




ข้อมูลเอกสารที่
รวบรวมจาก
ผู้เชี่ยวชาญ



เรื่อง การบริการสู่ความเป็นเลิศ และ
เรื่อง แนวปฏิบัติพฤติกรรมบริการและภาพลักษณ์ที่ดี

โดย นางกุลชยา พงษ์แสง และ นางนพรัตน์ ภัยวิมุตติ

รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา มทร. กรุงเทพฯ

.....

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมหน่วยงาน ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับหน่วยงานของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่าการบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานด้านวิจัย งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาของหน่วยงาน ภาพลักษณ์ของหน่วยงานก็จะดีไปด้วย

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ เป็นหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนและให้การบริการทุกส่วนงานที่ประสานงานเข้ามาขอความร่วมมือในด้านต่างๆ ทั้งส่วนงานภายในและภายนอก ดังนั้น การบริการจึงเป็นหัวใจสำคัญของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ แต่เนื่องจากการให้การบริการในด้านต่างๆ บางครั้งไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ทุกอย่างเสมอไปดังนั้นจึงจะต้องมีการชี้แจงเหตุผลที่ไม่สามารถตอบสนองทุกอย่างและทุกระดับได้ซึ่งอาจมาจากหลายๆปัจจัย จึงควรศึกษาความหมายของการให้บริการก่อนนำแนวทางไปยึดถือปฏิบัติรวมทั้งหลักการต่างๆ ที่สามารถนำมาใช้เพื่อสร้างความประทับใจในการให้บริการแก่ลูกค้า เนื่องจากลูกค้าของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มีทั้งบุคคลทั่วไป ผู้บริหาร อาจารย์ เจ้าหน้าที่ บุคลากร นักศึกษาหรือผู้ที่มาติดต่องานทั้งภายในภายนอกและแขกของผู้บริหาร เป็นต้น การสร้างความประทับใจครั้งแรกเมื่อพบจะทำให้ภาพลักษณ์ของหน่วยงานเป็นที่น่าจดจำและระลึกถึงอยู่เสมอ

แนวปฏิบัติพฤติกรรมบริการและภาพลักษณ์ที่ดี



นพรัตน์ ภัยวิมุตติ
รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา ฝ่ายฝึกอบรม
สถาบันวิจัยและพัฒนา มทร. กรุงเทพฯ

ขั้นตอนเตรียมตัวก่อนให้บริการ

- บุคลิกภาพที่ดี เช่น เสื้อผ้า หน้า ผม ให้น่าเชื่อถือให้เหมาะสมกับหน้าที่
- เตรียมตัวให้พร้อมก่อนเริ่มงาน (มาจากบ้าน) ทั้งเรื่องกิจวัตรประจำวัน : การรับประทานอาหาร อารมณ์ส่วนตัว
- เตรียมความรู้ในงานที่รับผิดชอบ
- เริ่มงานตรงเวลา
- มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ การทำงาน รักในงาน ทำงานด้วยใจ
- คำนึงถึงศักดิ์ศรีวิชาชีพ
- มีความมุ่งมั่นในการทำงาน

ขั้นตอนแรกบริการ

- ยิ้มแย้ม แจ่มใส จริงใจ ไม่เสแสร้ง
- มองหน้า สบตา ทักทายด้วยประโยคที่ทำให้ผู้ถูกทักรู้สึกดี
เช่น สวัสดีค่ะ..... แล้วสอบถามว่า “.....มีอะไรให้ช่วยเหลือค่ะ.....?”
- พูดไพเราะด้วยน้ำเสียงนุ่มนวล มีหางเสียง เป็นกันเอง ให้เกียรติ
เช่น ใช้สรรพนามแทนด้วย คุณลุง คุณป้า คุณน้า แล้วปรับให้เหมาะสมตามแต่สถานการณ์ ให้สอดคล้องกับท่าทาง
- ถ้าเป็นคนที่มียศ ตำแหน่งควรเรียกให้ถูกต้อง ถ้าไม่แน่ใจให้ใช้คำว่า “คุณ”
ก่อนเบื้องต้น และสอบถาม ลงดินสอไว้เพื่อที่คนต่อไปจะได้เรียกถูกต้อง
- กรณีติดภาระงานให้พยักหน้า สบตาแสดงอาการรับรู้การมาถึงผู้รับบริการ
แล้ว “รอสักครู่ค่ะ.....”
- แนะนำตัว พร้อมให้บริการ เช่น แม่ฉันท วิสัณญ์ ผู้ให้การปรึกษา

ขั้นตอนขณะให้บริการ

- มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พูดคุย สร้างบรรยากาศเป็นกันเอง ด้วยน้ำเสียง
นุ่มนวล ไพเราะ มีหางเสียง ทำให้เกิดความไว้วางใจ
- พูดเชิงบวก พูดจาชัดเจน ใช้คำพูดเหมาะสม เข้าใจง่าย
- พูดแบบให้กำลังใจ และชื่นชม “ ดีแล้ว “ “เยี่ยมค่ะ”
- มีเทคนิคการสื่อสาร “ขอโทษ ขอขอบคุณ”
- มีสัมมาคารวะ ให้เกียรติทุกคน ไม่เลือกปฏิบัติ อย่างเสมอดันเสมอปลาย
- แสดงการห่วงใยและให้การดูแลดูญาติ
- เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ และญาติซักถาม
- บริการอย่างไม่มีอคติ ไม่ยึดติดข้อมูลที่บอกต่อกันมา
-

ขั้นตอนขณะให้บริการ (ต่อ)

- มีการประสานงาน สอบถามระหว่างหน่วยงานด้วยความอะลุ่มอล่วย ยืดหยุ่น
- ขยัน อดทน ลွ้งาน ไม่ปฏิเสธงาน “ได้ค่ะ” “ยินดีค่ะ”
- มีความรับผิดชอบในงาน ทำงานด้วยความเรียบร้อย
- อธิษาศัยดี เอื้ออาทร เต็มใจให้บริการและช่วยเหลือโดยไม่ต้องร้องขอ มีน้ำใจช่วยเหลืออาสานงาน
- ใส่ใจติดตามแก้ปัญหาให้ได้อย่างเต็มความสามารถ
- ให้ข้อมูลความรู้คำแนะนำ เอกสารความรู้ ครอบคลุม ทันสมัย เพียงพอ ต่อการตัดสินใจ เช่น อธิบายแนะนำพร้อมเอกสาร

ขั้นตอนขณะให้บริการ (ต่อ)

- มีความรู้ในงานที่รับผิดชอบ
- ในกรณีรีบด่วน ตอบสนองความต้องการทันที /ตามความเหมาะสม
- รับฟังปัญหาผู้ป่วย เอาใจเขามาใส่ใจเรา
- บริการเกินความคาดหวัง เช่น รวดเร็วไม่ให้นอนาน
อำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการและญาติ แนะนำสถานที่
บริการขณะรอคอย

ขั้นตอนการเผชิญปัญหา

- การเลือกใช้คำพูดให้เหมาะสมในการแจ้งข้อมูลผู้รับบริการ/ ประสานงานไม่ปฏิเสธข้อผิดพลาด รับแก้ไขให้ “ได้ค่ะ พี่ จะดูให้” ไม่ใช้คำพูดกระทบกระเทือนจิตใจผู้อื่น ไม่ซ้ำเติมเวลาผิดพลาด ใช้คำพูดโน้มน้าวให้ทำงาน
- เมื่อมีเหตุการณ์ไม่ปกติ จะเข้าไปพูดคุยเป็นปกติ ไม่นำข้อมูลเดิม มาเป็นอคติ
- ยอมรับการพัฒนา เช่น ใช้แบบประเมินความพึงพอใจมาพัฒนา รับฟังคำตักเตือนกันในหน่วยงาน
- เลือกคนให้เหมาะกับการประสานงานในแต่ละเหตุการณ์

ขั้นตอนการเผชิญปัญหา

- มีสติ รู้เท่าทันอารมณ์ตนเอง เวลาโกรธไม่พูด เมื่อไม่พอใจให้เงียบ ระบายอารมณ์ในกลุ่มเพื่อน
- รับฟังก่อน เมื่อมีเหตุการณ์ไม่ปกติ
- ยอมรับในความแตกต่างของคน เข้าใจและยอมรับผู้อื่น เรียนรู้นิสัย ผู้รับบริการ/ผู้ร่วมงาน มองหาจุดดีคู่สนทนา เรียนรู้ลักษณะคู่สนทนา และปรับเปลี่ยนเพื่อลดความขัดแย้ง

Thank you ..

Service to Excellence

การบริการสู่ความเป็นเลิศ



กุลชยา พงษ์แสวง

รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา ฝ่ายบริหาร

สถาบันวิจัยและพัฒนา มทร. กรุงเทพฯ

1

“ศาสตร์”และ “ศิลป์”ในการให้บริการ

Service

- การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ
การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่
เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

Hospitality

- การกระทำแก่ผู้อื่นในลักษณะของการ
ปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่อย่างใกล้ชิดอบอุ่น
และมีไมตรีจิต “กัลยาณมิตร”

SMART SERVICE

รู้(ใจ)คน
เข้าใจงาน
สื่อสารเป็น

SERVICE MIND

- | | |
|--------------------|------------------------------|
| • S = Smile | ยิ้มแย้ม |
| • E = enthusiasm | ความกระตือรือร้น |
| • R = rapidness | ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ |
| • V = value | มีคุณค่า |
| • I = impression | ความประทับใจ |
| • C = courtesy | มีความสุภาพอ่อนโยน |
| • E = endurance | ความอดทน เก็บอารมณ์ |
| • M = make believe | มีความเชื่อ |
| • I = insist | ยืนยัน ยอมรับ |
| • N = necessitate | การให้ความสำคัญ |
| • D = devote | อุทิศตน |

SERVICE

- *S = Smiling & Sympathy* ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ
- *E = Early Response* ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว
- *R = Respectful* แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ
- *V = Voluntariness Manner* การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้

SERVICE

- *I = Image Enhancing* การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย
- *C = Courtesy* ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี
- *E = Enthusiasm* ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการมากกว่าผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

มนุษย์สัมพันธ์กับงานบริการ

- สร้างความเป็นกันเองพูดจาสุภาพอ่อนโยน
- แสดงความร่าเริงแจ่มใส มีชีวิตชีวา
- ไม่เอาเปรียบผู้อื่น เป็นทั้งผู้ให้และผู้รับ
- ดูแลเอาใจใส่ แสดงน้ำใจช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
- เป็นที่พึ่ง ไว้วางใจได้ เก็บความลับได้ดี
- ทำผิดยอมรับผิดและพร้อมปรับปรุงแก้ไข
- อดทนต่อความบกพร่องของผู้อื่น

ข้อควรระวังในการบริการ

- ระวังการแสดงสีหน้า กริยาท่าทางและบุคลิกภาพ
- การโต้แย้งหรือถกเถียงเพื่อเอาชนะ
- การตำหนิตะเยียนผู้อื่นทั้งต่อหน้าและลับหลัง
- การยกตนข่มคนอื่น พูดแต่เรื่องตนเอง
- พูดเพ้อเจ้อ ประชดประชัน นินทาว่าร้าย
- ไม่สนใจหรือตั้งใจฟังผู้อื่น
- การแสดงความอิจฉาผู้อื่น
- การแสดงความอยากได้ ใจแคบ เห็นแก่ตัว

ข้อควรระวังในการบริการ (ต่อ)

- การไม่แยกแยะพฤติกรรมส่วนตัวกับงานในหน้าที่
- การแสดงอารมณ์โมโห ขุนเขี้ยว
- การเลือกที่รักมักที่ชัง มีอคติ
- การแสดงอำนาจเหนือกว่าคนอื่น
- ความไม่แน่นอน ไม่รักษาคำพูด ลังเล
- การโยนความผิดให้ผู้อื่น
- เจ้าระเบียบ จู้จุกจิกเกินไป ไม่เห็นความสำคัญของคนอื่น
- การแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม เช่น พูดแทรก ไขว่ห้าง

คนมารับบริการชอบผู้ให้บริการแบบไหน

- สุภาพอ่อนโยน จริงใจ เป็นกันเอง
- อดทนต่อการถูกซักถาม
- มีน้ำใจ ชอบช่วยเหลือ
- รู้เกี่ยวกับสิ่งที่บริการ
- ให้ความสนใจผู้รับบริการ
- รวดเร็ว ทันใจ
- แต่งกายเรียบร้อย
- พูดจาฉะฉาน

บุคลิกภาพพื้นฐานของผู้ให้บริการ

- 1. ยืนให้ถูกต้อง เหมาะสมและสุภาพ
- 2. นั่งให้ถูกบุคลิกลักษณะและสุภาพ
- 3. การก้มศีรษะ แสดงความนอบน้อม
- 4. การคำนับ (ชาย) เพื่อให้เกียรติและแสดงความเคารพ
- 5. การจับมือ เป็นมารยาทของสุภาพชน
- 6. มารยาทในการเข้าออกห้องผู้อื่น
- 7. มารยาทในการส่งมอบเอกสาร หรือสิ่งของ
- 8. มารยาทในการใช้ภาษากาย การขึ้นนิ้ว การแสดงออกทางสีหน้า แววตา

ข้อห้ามในงานด้านบริการ

- 1. อย่านิ่งเฉยไม่มีปฏิกิริยาตอบโต้
- 2. อย่าพูดสวนในขณะที่ผู้อื่นกำลังพูดอยู่
- 3. อย่าโทษผู้ให้บริการว่าผิดและตัวเองถูกเสมอ
- 4. อย่าต่อปากต่อคำ ยียวนกวนประสาท

เทคนิค วิธีการบริการที่เป็นกัลยาณมิตร

- บริการด้วยใจ เหมือนดูแลญาติพี่น้องเราเอง
- ใส่ใจ เข้าใจ สุขใจ ให้เกียรติลูกค้า
- ให้บริการตรงตามความต้องการ
- รับฟังปัญหาด้วยความเข้าใจ
- ฟังให้มากขึ้น
- ใส่ใจประสานงาน ติดตามแก้ไข
- ห่วงใยถามหา

ผู้รับบริการที่มีความสุขดูได้จากอะไร

- มีความสุข หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส
- บรรยากาศการทำงานดี มีความสุขเหมือนครอบครัว
- ชื่นชมด้วยภาษา แววตา ท่าทาง
- งานมีความสำเร็จ มีประสิทธิภาพสูง
- พร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขัน
- มั่นวัตรกรรม กิจกรรมส่งเสริมความสุข

เครื่องบ่งชี้ว่าการสื่อสารมีปัญหา

- มีบรรยากาศของความเคร่งเครียด
- มีบรรยากาศไม่เป็นมิตร ขาดการสื่อสาร
- มีความระมัดระวังตัวสูง ไม่ไว้วางใจกัน
- รู้สึกอึดอัด ไม่สบายใจ
- มีอาการหงุดหงิด ฉุนเฉียว
- โวยวาย ระเบิดอารมณ์ ร้องเรียน

คุณลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ

- 1. แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
- 2. มีอัธยาศัยดี
- 3. มีมนุษยสัมพันธ์
- 4. รู้จักกาลเทศะ
- 5. เต็มใจให้บริการ

คุณลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ

- 6. มีบุคลิกภาพดี
- 7. เป็นนักฟังที่ดี
- 8. ไม่ดูถูกผู้อื่น
- 9. พุดจา ชัดเจน มีทางเสียงไพเราะ
- 10. พัฒนา ปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ