

# การให้บริการด้วยจิตบริการที่ทำให้ประสบผลสำเร็จ

## คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำปาง

### 1) พฤติกรรม บุคลิกภาพและอารมณ์

- ใจเขาใจเรา
- การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย
- มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เรียบร้อย
- ไม่เลือกปฏิบัติ ทักทาย ด้วยคำสุภาพ เต็มใจทำ และมีจิตอาสา เรียบร้อย
- ควบคุมอารมณ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ
- นำข้อ เสนอแนะ จากผู้รับบริการมาปรับปรุงแก้ไขขึ้นอยู่กับความเหมาะสม

### 2) ด้านการวางแผน

- จัดลำดับความสำคัญก่อน-หลัง
- ให้ความสำคัญกับการทำงานให้รวดเร็ว และคำนึงถึงความปลอดภัย
- การตรงต่อเวลา
- ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ

### 3) การแสวงหาความรู้

- ฝึกสังเกต
- ทักษะความเชี่ยวชาญในหน้าที่ของตนเอง

### 4) กลยุทธ์ที่ทำให้ประสบผลสำเร็จต่อการให้บริการด้วยจิตบริการที่ดีและเป็นที่น่าพึงพอใจ

- กล่าวทักทายด้วยคำสุภาพ
- ทำตนในการประสานงานให้เกิดความสำเร็จ

### 5) เทคนิคที่ทำให้ประสบความสำเร็จด้านการบริการด้วยจิตบริการ

#### เทคนิค 5 ก เพื่อการบริการ

**ก1. การต้อนรับ** ผู้ให้บริการต้องมีความยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาทักทายแสดงออกถึงความเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการและให้บริการด้วยความเต็มใจและตั้งใจ

**ก2. การค้นหาความรู้** รู้จักสอบถามความต้องการของผู้มารับบริการและเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ และเป็นมิตรต่อผู้มารับบริการ

**ก3. การเสนอความช่วยเหลือด้วยจิตอาสา** ในฐานะผู้บริการต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดและคำนึงอยู่เสมอว่าเราคือผู้ให้บริการ

**ก4. การป้องกันและความปลอดภัย** ผู้ให้บริการจะต้องรับผิดชอบและปฏิบัติตามหน้าที่ให้ดีที่สุด โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้รับบริการโดยเฉพาะ การตัดหญ้าและการทำความสะอาดอาคาร

**ก5. การประเมินผล** ผู้ให้บริการจะต้องประเมินผลการให้บริการของตนเอง โดยอาจทำการประเมินความพึงพอใจและสรุปผลเพื่อนำไปปรับปรุงงานให้บริการตัวเอง

## เทคนิค 1 พ 3 ต

**พอใจทำ** ยินดีให้บริการ รักในการให้บริการ

**ตั้งใจทำ** ขยัน หมั่นเพียร อดทน

**เต็มใจทำ** จิตใจจดจ่อกับงานที่ทำ ทำด้วยใจ

**ตรวจสอบงานที่ทำ** หมั่นตรวจสอบข้อผิดพลาด เพื่อนำข้อผิดพลาดมาปรับปรุงแก้ไขงานของตนเอง

## 5) ข้อควรระวังในการให้บริการ

1. **ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ** การให้บริการในทุกกรณีจะต้องแสดงว่าผู้รับบริการมีความสำคัญ จึงต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉยไม่สนใจผู้รับบริการอย่างจริงจัง

2. **ให้บริการขาดตกบกพร่อง** เป็นสิ่งที่ต้องย้ำเตือนอยู่เสมอว่า การให้บริการจะขาดตกบกพร่องไม่ได้เลย เพราะเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำลายงานบริการในส่วนอื่น ๆ ที่ดีอยู่แล้วให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย

3. **ดำเนินการล่าช้า** เป็นลักษณะที่ไม่ดีอย่างยิ่ง เพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลา ทำความเสียหายให้ผู้รับบริการได้

4. **ใช้กิริยา วาจา ไม่เหมาะสม** การให้บริการสามารถจะรู้สึกได้จากกิริยาท่าทาง การใช้คำพูดและน้ำเสียง ผู้ให้บริการอาจไม่มีความตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ไม่ดี แต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัว และไม่ควบคุมอารมณ์ของตนจึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ

5. **ทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง** บริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังมีได้ในหลายกรณีนับแต่การต้อนรับที่เย็นชาหรือการพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสม การให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ไม่ใส่ใจในการให้บริการ การบริการผิดพลาดทำความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการ

## 6) จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บุคลากรที่เข้าร่วมได้รับความรู้เกี่ยวกับการให้บริการด้วยจิตบริการ โดยภาพรวม สรุปได้ดังนี้

### ความรู้

- 1) ได้ทราบและรับรู้เกี่ยวกับความคิด ความเชื่อ ทศนคติเกี่ยวกับการบริการ
- 2) เข้าใจความหมายเกี่ยวกับการจัดการความรู้(KM) มากยิ่งขึ้น
- 3) เข้าใจความหมายในประเด็นของการให้บริการด้วยจิตบริการเพิ่มมากขึ้น

### ความสัมพันธ์

- 1) ได้ทราบว่าแต่ละบุคคลและแต่ละกลุ่มมีการแสดงออกกับคำว่าบริการด้วยจิตบริการเป็นอย่างไร
- 2) เป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากร
- 3) ได้พบปะ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ด้านการปฏิบัติงาน ด้วยจิตบริการซึ่งเป็นการเปิดโลกทัศน์การทำงานที่กว้างขึ้น
- 4) ได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันและได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นเห็นจากการทำงาน
- 5) การได้แลกเปลี่ยนความรู้ในด้านการบริการที่แตกต่างกันออกไป ความสนุกสนาน สร้างความคุ้นเคยในหมู่คณะมากขึ้น

### เทคนิคเพื่อนำไปพัฒนางานของตนเอง

- 1) ก่อนการให้บริการควรมีการวางแผน ลำดับก่อน-หลัง ของการให้บริการ
- 2) ได้เทคนิคที่ทำให้การให้บริการด้วยจิตบริการประสบผลสำเร็จ ผู้รับบริการพึงพอใจ
- 3) สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง
- 4) ทำให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น
- 5) ได้รับเทคนิคในการบริการของแต่ละกลุ่มเพื่อพัฒนาตนเอง เพื่อการให้บริการที่ดีในหน้าที่ของตนเอง
- 6) การควบคุมอารมณ์ แยกเรื่องงาน – เรื่องส่วนตัวออกจากกัน
- 7) การให้บริการด้วยความเสมอภาคอย่างเท่าเทียมกัน

**กระบวนการที่ได้มาจากการจัดการความรู้**  
**ประเด็นการให้บริการด้วยจิตบริหารที่ทำให้ประสบผลสำเร็จ**

เวลา	กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ
09.00-09.15 น.	นายอำนาจ สวงกลาง รองคณบดีฝ่ายวิชาการและวิจัย กล่าวเปิดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และชี้แจง วัตถุประสงค์	รองคณบดีฝ่ายวิชาการและวิจัย
09.15- 09.30 น.	ดำเนินการโดย อ.อัจฉริยา ครุฑาโรจน์ ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบริหารและพัฒนา ประธานกรรมการการจัดการความรู้ สายสนับสนุน(KM) และชี้แจงกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบริหารและพัฒนา ประธาน กรรมการการจัดการความรู้สายสนับสนุน(KM)
09.30-12.00 น.	1) กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยให้แต่ละคนนำเสนอ วิธีหรือแนวปฏิบัติที่ดีในการให้บริการของงานตนเอง 2) กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยให้แยกตามกลุ่ม โดยมีอาจารย์เป็นที่ปรึกษาประจำกลุ่ม	<b>ที่ปรึกษากลุ่ม</b> <b>กลุ่มที่ 1</b> อาจารย์อำนาจ สวงกลาง <b>กลุ่มที่ 2</b> อาจารย์พงศธร คำใจหนัก <b>กลุ่มที่ 3</b> ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิไลลักษณ์ พรหมเสน <b>กลุ่มที่ 4</b> อาจารย์อัจฉริยา ครุฑาโรจน์ <b>กลุ่มที่ 5</b> อาจารย์เทวฤทธิ์ วิญญา
12.00-13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน	
13.00-14.00 น.	แต่ละกลุ่มเลือกกิจกรรมหรือเทคนิคการให้บริการมา เพียง 1 เรื่อง เพื่อนำเสนอ โดยให้เลือกบุคลากรในกลุ่ม เป็นผู้นำเสนอ	ตัวแทนกลุ่มนำเสนอ
14.00-16.00 น.	นำเทคนิคการให้บริการของทั้ง 5 กลุ่ม โหวตจาก บุคลากรที่เข้าร่วมทั้งหมด โดยให้เลือกผลโหวตจาก คะแนนมากที่สุดเป็นองค์ความรู้และถอดบทเรียนองค์ ความรู้ เกี่ยวกับเทคนิคการให้บริการ	ผู้เข้าร่วมโครงการทุกคน
16.00-16.10 น.	อ.อัจฉริยา ครุฑาโรจน์ ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบริหารและ พัฒนา ประธานกรรมการการจัดการความรู้ KM สรุปผล การจัดการความรู้	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบริหารและพัฒนา ประธาน กรรมการการจัดการความรู้ KM