

การจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา 2556 (สายสนับสนุน)
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจรัลพงษานุการ
ครั้งที่ 7 หัวข้อ การให้บริการ

นางสาวภรณีสรณ์ ไตรพรชนิตว์

- หากบุคลากรในหน่วยงานมีปัญหาสามารถที่จะปรึกษาได้ตลอดเวลา
- มีความมั่นใจในการให้บริการต่อบุคลากรในหน่วยงานโดยการยิ้มแย้มแจ่มใส
- ฟังและสร้างความเป็นมิตรให้กับผู้มาใช้บริการโดยเปิดโอกาสให้เขาได้แสดงความคิดเห็น

นางสาวสิริวรรณ ฉัตรเฉลิมกิจ

- มีความตั้งใจต่อการปฏิบัติงานและรักงานและมีความขยันต่องานนั้น ๆ
- ให้บริการด้วยใจ มีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้มาติดต่องานทั้งภายในและภายนอก
- มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มาติดต่อประสานงาน
- มีความอ่อนน้อมถ่อมตน
- มีความรับผิดชอบต่องานที่ดี

นายธีรศักดิ์ หนูเมฆ

การบริการที่ดีควรให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น และการบริการที่ดีควรสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งสามารถทำได้ดังนี้

- ยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ
- พูดเพราะ มีหางเสียง
- ช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างเต็มความสามารถ
- บริการทุกคนอย่างเสมอภาค
- บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้องเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ
- ใช้คำพูดที่ชัดเจน กระฉับกระเฉง กระตือรือร้น
- ให้ความสำคัญกับงานกับทุกๆ งานที่มีผู้มาขอรับบริการ

นางสาวสุพัตรา แป้นเพชร

การให้บริการที่ดี คือ การให้บริการด้วยใจ Service Mind เพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ คณะศิลปศาสตร์เป็นหน่วยงานที่จะต้องทำงานประสานทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกเป็นงานที่ต้องให้การบริการติดต่อทางด้านการจัดการเรียนการสอนเป็นส่วนใหญ่ ผู้ที่มาติดต่อมีทั้ง บุคคลทั่วไป เจ้าหน้าที่ บุคลากร นักเรียน นิสิต นักศึกษาหรือผู้ที่มาติดต่องานทั้งภายในภายนอกและแขกของผู้บริหาร เป็นต้น ดังนั้นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในด้านการบริการถือว่าเป็นหัวใจสำคัญ และการสร้างความประทับใจครั้งแรกเมื่อพบจะทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรเป็นที่น่าจดจำและระลึกถึงอยู่เสมอ

หลักการให้บริการ (Services) เช่น

1. ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการปฏิบัติการตามขั้นตอน และเทคนิค ของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้ประโยชน์ ตรงตามความต้องการมากที่สุด
2. พฤติกรรมบริการ เป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยา ท่าทาง และการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดี ย่อมสร้างความสุข ให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

3. การแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส อ่อนโยน กิริยาท่าทางที่ สุภาพ อ่อนน้อม การพูดจาด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจน ให้เกียรติ มีทางเสียง

นางสาวรัตนภรณ์ ปิ่นทอง

- สุภาพ ทั้งวาจาและกายใจ
- ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น
- สามารถประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้กับผู้มาขอรับบริการ
- พูดจาไพเราะ
- มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ทำงานด้วยความเสมอภาค

นางสาวญาณิศา เทียงสนิท

- อำนวยความสะดวกต่อผู้มารับบริการ
- สามารถช่วยเหลือผู้มารับบริการได้อย่างเสมอภาค
- ให้ความกระจ่างต่อผู้มารับบริการ ตอบได้ทุกปัญหา
- ให้การสนับสนุนหน่วยงานอื่นๆ
- มีการเร่งรัดการทำงานตามสายงานเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี
- มีความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น
- ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น
- ให้ผู้มารับบริการประสบความสำเร็จในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ

นางสาวอรุณรัตน์ แซ่เฮ็ง

- ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจ เพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า

- ต้องมีความถูกต้องชัดเจน งานบริการที่ไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสาร ข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนเสมอ

- การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน ต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่องาน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใคร ตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับไป จุดการให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียวงานสำเร็จ

- การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website

- การติดตามและประเมินผล การบริการที่ดีควรมีการติดตาม และประเมินผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาตนเองต่อไป

นางสาวณมล อภัยพลชาญ

- ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี
- ทักทายผู้มารับบริการก่อนเสมอ ยิ้มแย้ม แจ่มใส
- ขณะให้บริการต้องมีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น
- ให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน เรียงตามลำดับก่อนหลัง
- ให้บริการภายในเวลาที่กำหนด หากดำเนินการไม่ได้ ต้องชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบด้วยวาจาที่สุภาพ
- อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ

นางสาวลัดดาวัลย์ เจริญสุข

การให้บริการมีการให้บริการทั้ง อาจารย์ เจ้าหน้าที่ บุคลากรภายนอก ด้วยวิธีการที่เหมาะสม เช่น

- มีการแต่งกายที่สุภาพ เรียบร้อย สะอาด เหมาะสม
- มีกริยาท่าทางสุภาพ อ่อนน้อม อ่อนโยน เป็นมิตร
- มีสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ
- พูดจาด้วยน้ำเสียงสุภาพ ตอบคำถามชัดเจน ให้เกียรติกับผู้รับบริการ
- กระตือรือร้นในการให้บริการ ให้คำแนะนำหรือช่วยเหลือ
- ทวนคำพูดเพื่อแสดงให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่ตั้งใจและให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ
- มีจิตใจที่เบิกบาน พร้อมให้บริการอยู่เสมอ

นางสาวศิริวัลย์ วรรณโต

การให้บริการของงานนโยบายและแผน ลำดับแรกคือจะต้องทราบถึงวัตถุประสงค์ หรือเรื่องที่จะขอใช้บริการ เรื่องแรกๆ ที่ให้บริการบ่อยๆ คือการเขียนโครงการ งานนโยบายและแผนจะหาโครงการของปีเก่าๆ ให้หน่วยงานไว้ดูเป็นแนวทาง แล้วชี้แนะเพิ่มเติมเพื่อให้ได้ข้อมูลหรือโครงการใหม่ๆ เกิดขึ้นเพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ เรื่องที่สองเรื่องแบบฟอร์ม แบบฟอร์มคำขอของงบประมาณจะมีการเปลี่ยนแปลงค่อยข้างบ่อยจากหน่วยงานต้นสังกัด คือ กองนโยบายและแผน ซึ่งทำให้บางหน่วยงานไม่ค่อยเข้าใจแบบฟอร์ม งานนโยบายและแผนจะต้องอ่านคู่มือการจัดทำงบประมาณของแต่ละปีให้เข้าใจก่อน จึงจะสามารถชี้แจงและให้คำปรึกษาแก่หน่วยงานนั้นได้ แต่ถ้ามีการแก้ไขข้อมูลของหน่วยงาน งานนโยบายจะแก้ไขให้เลยทันทีแล้วทำการชี้แจงให้หน่วยงานนั้นทราบ เพื่อให้รับรู้ ส่วนข้อมูลอย่างอื่น เช่น แบบฟอร์ม การอนุมัติงบประมาณ งานนโยบายและแผนจะทำหนังสือเวียน พร้อมช่องทางFacebook และหน้าเว็บไซต์งานนโยบายและแผน

นางสาวชัชฎาภรณ์ เกสรจันทร์

หน้าที่ของนักประชาสัมพันธ์ สร้างความสัมพันธ์อันดี สร้างภาพลักษณ์ ป้องกันการเข้าใจผิด ลดปัญหา ความขัดแย้ง ทำให้เกิดการยอมรับ แก่หน่วยงาน พิจารณาปัญหาอย่างละเอียดรอบคอบและทำงานอย่างมีแผน ให้บริการด้วยการเปิดใจกว้างเพื่อยอมรับซึ่งกันและกัน เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้การทำงานลุล่วงไปด้วยดี

การเป็นผู้ให้บริการ ต้องมีความพร้อม แต่งกายเหมาะสม วางตัวอย่างเหมาะสม มีความรู้พื้นฐานภาษาไทย ทันท่วงทีเหตุการณ์ความเปลี่ยนแปลง อดทน อดกลั้น พากเพียรพยายาม ยิ้มแย้มแจ่มใส อ่อนน้อม ถ่อมตน เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เห็นอกเห็นใจผู้อื่น มีอารมณ์มั่นคง การให้อภัย งานให้บริการต้องเผชิญกับกลุ่มคนจำนวนมากหลายปาก หลายความคิด และหลายหัวใจ รับฟังความคิดเห็นผู้อื่น รู้จักยืดหยุ่นและแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้

นายวิษณุ ลิขิตพงศธร

การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศนั้นผู้ปฏิบัติงานทุกส่วนงาน สิ่งที่ควรคำนึงถึงคือ จะต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ ว่างานที่ตนทำมีหน้าที่อะไร วิธีการทำงานเป็นอย่างไรเป็นคนช่างสังเกตในงานที่ทำและงานรอบตัวเองเพื่อมาปรับใช้ในงาน มีความกระตือรือร้น มีกิริยาที่สุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ มีความคิดสร้างสรรค์เพื่อสามารถนำมาพัฒนางานในหน่วยงานได้ มีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อให้เกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ และมีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

นางสาวสุพัตรา ช้วนกุล

- มีความรู้ในงานที่จะให้บริการ
- เป็นคนช่างสังเกต
- เป็นคนกระตือรือร้น
- มีกิริยา วาจา สุภาพ อ่อนโยน ต่อผู้รับบริการ
- มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
- มีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น
- สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้
- มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ
- มีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ
- มีการจัดท่าระบบการทำงานให้เกิดความคล่องตัว
- มีความอดทนต่องานบริการ
- เป็นผู้ที่มิไ้รักงานบริการ

นางสาวธัญญ์ฐ คำศรี

- ผู้ให้บริการควรมีใจที่รักงานบริการ
- มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ
- บุคลิกการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย
- สร้างความเป็นกันเองให้ผู้บริการเกิดความเป็นมิตร กิริยาท่าทางสุภาพ พูดจาชัดเจนเข้าใจง่าย
- มีความอดทน มีการเอาใจเขามาใส่ใจเรา
- บริการให้ตรงกับความต้องการ
- การรู้จักใช้คำพูดที่ดี เช่น ขอขอบคุณค่ะ ขอโทษค่ะ มีอะไรให้ช่วยไหม
- สามารถช่วยเหลือได้ทุกเรื่อง
- ไม่นำเรื่องส่วนตัวมารวมกับเรื่องงาน
- ทำงานให้สำเร็จตามกำหนดเวลา ไม่ควรค้างงานจนเป็นดินพอกหางหมู
- มีการจัดระบบการทำงานให้เกิดความคล่องตัว
- มีการปรับปรุงงานเมื่อมีข้อตำหนิ
- ฝึกอบรมตนเองให้เกิดทักษะการบริการเพื่อนำไปปรับใช้กับงานที่ตนปฏิบัติหน้าที่อยู่

นางสาวจินตนา หนูแจ่ม

การให้บริการในงานสารบรรณเป็นการให้บริการเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ซึ่งจะติดต่อกับบุคคลภายในและภายนอก ในการติดต่อหรือประสานงานผู้ที่มาขอรับบริการนั้นมีการปฏิบัติดังนี้

- ให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการทุกระดับไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร อาจารย์เจ้าหน้าที่ นักศึกษา
- ทำงานให้สำเร็จตามกำหนดเวลา
- มีอัธยาศัยดี พุดจาไพเราะ สุภาพเรียบร้อย แต่งกายเรียบร้อย
- มีความกระตือรือร้นในการทำงาน
- สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้

นายภิรมณ์ เรืองทรัพย์

- สอบถามความต้องการของผู้รับบริการก่อนเสมอ
- สอบถามต้องการโดยใช้คำพูด สวีستیครับ/ค่ะ ต้องการติดต่อเรื่องอะไรครับ/ค่ะ
- อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ
- ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี
- มีความกระตือรือร้นเสมอ
- ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันตามลำดับก่อน-หลัง
- รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อได้ยินเสียงเรียกเข้า
- หากงานเกิดความล่าช้าหรือมีข้อผิดพลาดต้องกล่าวคำว่า ขอโทษ
- ให้บริการภายในเวลากำหนด หากดำเนินการไม่ได้ ต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการทราบด้วยวาจาที่สุภาพ
- เมื่อผู้รับบริการแจ้งความต้องการแล้ว ให้ดำเนินการทันที

สรุปกิจกรรมการจัดการองค์ความรู้
เรื่อง เทคนิคการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ
ครั้งที่ 7 หัวข้อ “การให้บริการ”
วันศุกร์ที่ 7 กุมภาพันธ์ 2557 เวลา 16.00 น

การให้บริการ (Services) หมายถึง การกระทำกิจกรรมใดๆ ด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก ความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ ซึ่งการกระทำด้วยร่างกาย : คือการแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการ กิริยา ท่าทาง และวิธีการพูดจา ซึ่งการบริการสามารถแสดงออกเป็น 2 แบบ คือ

1. ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการปฏิบัติตามขั้นตอน และเทคนิคต่างๆ วิธีที่ปฏิบัติถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์ ตรงความต้องการมากที่สุด
2. พฤติกรรมการบริการ เป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยา ท่าทาง และการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดี ย่อมสร้างความสุข ให้เกิดขึ้นกับผู้บริการได้เป็นอย่างดี ได้แก่ การแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส อ่อนโยน กิริยาท่าทางที่สุภาพ อ่อนน้อม การพูดจาดูด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล ชัดเจน สุภาพ ให้เกียรติ และมีหางเสียง

การให้บริการที่ดี ผู้ปฏิบัติทุกท่านทุกส่วนงานควรคำนึงถึงข้อต่างๆ ดังนี้

- ★ ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ (Knowledge) ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ที่ตนรับผิดชอบ เพื่อจะสามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ในเรื่องการให้บริการ เพื่อมิให้เกิดความผิดพลาดเสียหาย และ ต้องขวนขวายหาความรู้จากเทคโนโลยีใหม่ๆ เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ
- ★ มีความช่างสังเกต (Observe) ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าการบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ มากยิ่งขึ้น
- ★ ต้องมีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) เป็นพฤติกรรมความกระตือรือร้น จะแสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับ ให้ช่วยการช่วยเหลือแสดงความห่วงใย จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี ในการช่วยเหลือผู้รับบริการ
- ★ ต้องมีกิริยาวาจาสุภาพ (Manner) กิริยาวาจาเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิด ความรู้สึก และส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี ดังนั้นเพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการอีก
- ★ ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative) ผู้ให้บริการควรมีความคิดใหม่ๆ ไม่ควรยึดติดกับประสบการณ์หรือบริการที่ทำอยู่ เคยปฏิบัติมาอย่างไรก็ทำไปอย่างนั้น ไม่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการ เพราะฉะนั้นผู้ให้บริการจึงมีความจำเป็นสำหรับการคิดริเริ่มสิ่งใหม่ๆ ในการปฏิรูประบบบริการให้เพื่อให้งานออกมามีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

- ★ ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ (Emotional control) งานบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนมากมายหลายชนชั้น ซึ่งมีการศึกษาที่แตกต่างกัน ดังนั้น กิริยามารยาทผู้รับบริการก็จะแตกต่างกันด้วยเช่นกัน เมื่อผู้รับบริการไม่ได้ตั้งใจ ผู้ให้บริการก็อาจจะถูกตำหนิ โดนพุดจาก้าวร้าวใส่ กิริยามารยาทไม่ดี ซึ่งผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้เป็นอย่างดี
- ★ มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ (Attitude) การบริการเป็นการช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้ จึงต้องมีความคิด ความรู้สึกที่ดีต่องานบริการ และเต็มใจที่จะให้บริการ เพราะถ้าผู้ใดมีความคิดหรือความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ ผลที่ได้งานออกมาก็จะไม่เป็นดี ไม่ประสบความสำเร็จ แต่ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ ก็จะทำให้ความสำคัญกับงานและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานมีคุณค่าและนำไปสู่ความสำเร็จ

