

วิชา

การให้บริการที่เป็นเลิศ

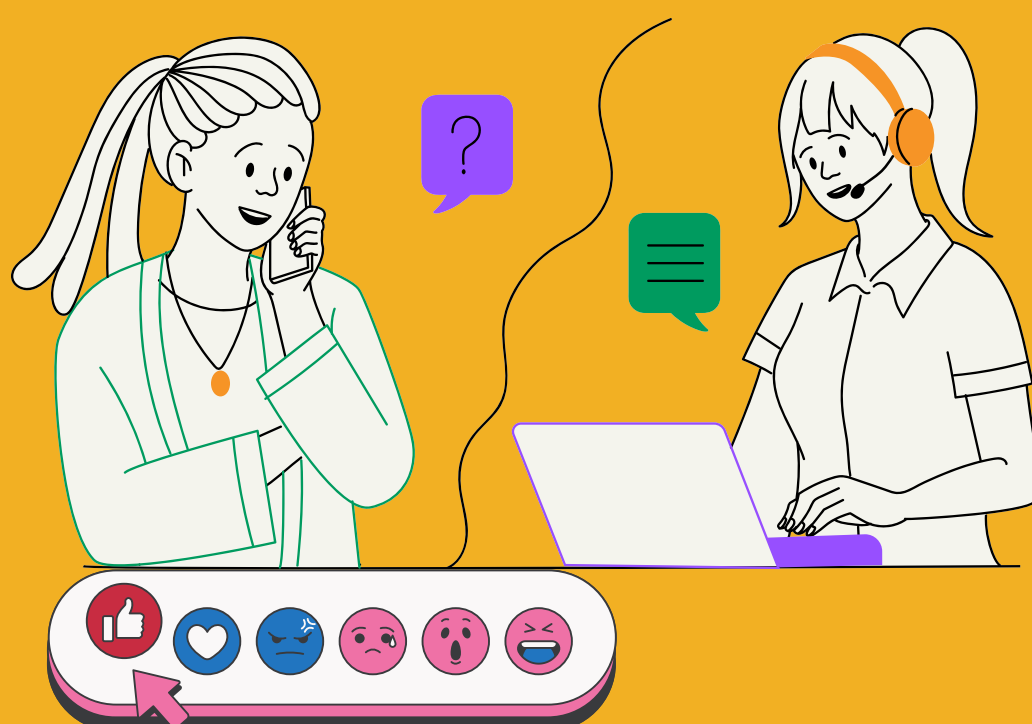
จัดโดย สำนักงาน ก.น.น.



บรรยายโดย... อาจารย์สุวิมล ชอปปชัย
ผู้อำนวยการสถาบัน PP LEARNING

การบริการ คืออะไร?

คือ กิจกรรมที่จะทำให้ลูกค้ามี
ความประทับใจ



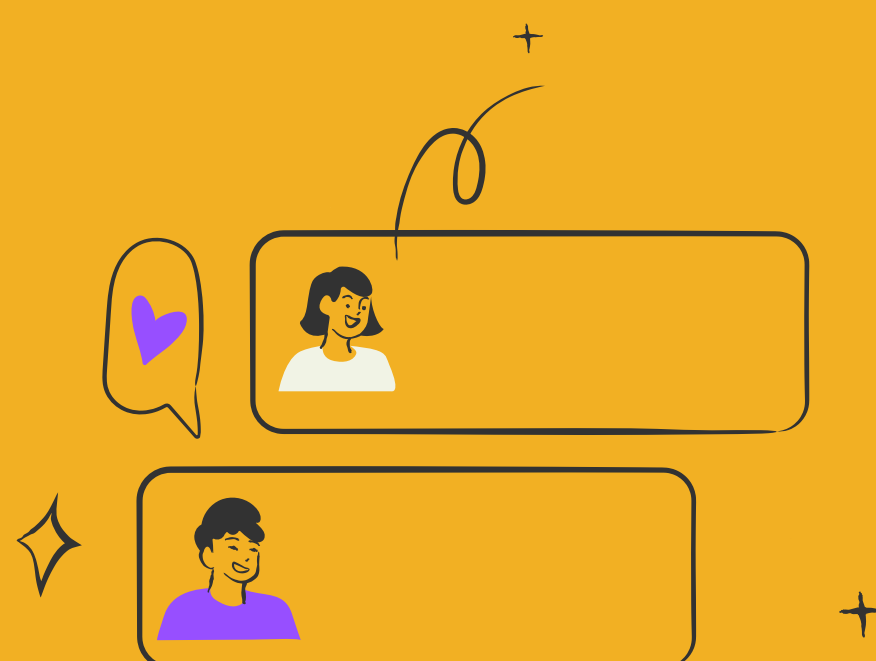
ประเภทของลูกค้า

- คุณอำนาจ – ชอบใช้คำสั่ง ต้องการการยอมรับ
- คุณเบรทิง – ชอบถูกใจผู้อื่น มีอิทธิพลต่อ
คนรอบข้าง
- คุณสุภูมิ – ไม่มั่นคง มีความวิตกกังวล
เมื่อไม่มั่นใจจะไม่แสดงออก
- คุณชัชวาล – ละเอียดย ัดเจน เน้นระเบียบ



ลูกค้าต้องการอะไร?

1. ต้องการความครบถ้วน
2. ต้องการความสบาย
3. สอบถามแล้วได้คำตอบ



หัวใจสำคัญของงานบริการ

1. รู้เขารู้เรา รู้ชนะใจตัวเอง เก่งชนะใจลูกค้า
2. บริการด้วยหัวใจ
3. แก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์

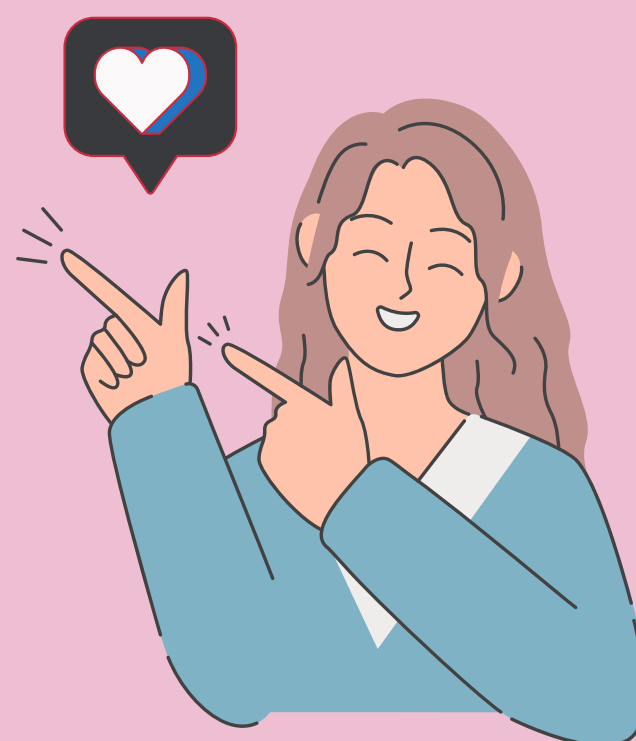


ทักษะในการให้บริการ 4 ประการ

01

บุคลิกภาพดี

- แต่งกายดูดี มีรอยยิ้ม
- มีจิตใจพร้อมให้บริการ
- บริการด้วยความจริงใจ ใส่ใจ และตั้งใจ



02

การสื่อสารมีประสิทธิภาพ

- มีสติ มีไหวพริบ และควบคุมอารมณ์ได้
- ตั้งใจในการฟัง ถาม ตอบคำถาม พร้อมจับใจความสำคัญ (keyword)
- คาดเดาถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการ



03

การเจรจาต่อรองอย่างมืออาชีพ

- หาข้อมูล และเตรียมตัวให้พร้อม
- สื่อสารด้วยความเชื่อมั่น จริ่งใจ และน่าสนใจ
- ทำให้ลูกค้ารู้สึกอบอุ่น และเป็นมิตร



ใช้หลักการ ABCDE

A

Asks – ใช้คำถามค้นหาความต้องการของลูกค้า

B

Benefit – มุ่งที่ประโยชน์ของลูกค้า

C

Contact – ข้อมูลชัดเจน และตรงกับความต้องการของลูกค้า

D

Delivery – ทุกการส่งมอบจะต้องทำให้ลูกค้าประทับใจ

E

Eye contact – ทำให้ลูกค้าสัมผัสได้ถึงความจริงใจและความตั้งใจของผู้ให้บริการ

04

การบริหารความขัดแย้ง

- บริการด้วยความรวดเร็ว รับแก้ไขความขัดแย้ง
- ไม่สะสมปัญหา และแก้ปัญหาลงมาอย่างมีมาตรฐาน
- ไม่ปล่อยปละให้ปัญหายาวนาน



คุณสมบัติในการให้บริการที่เป็นเลิศ

- 1. มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน
- 2. ไม่เรีบนรู้
- 3. มีจิตใจเป็นผู้นำให้บริการ
- 4. มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่
- 5. มีความสุขและสนุกในการให้บริการ



10 เทคนิคให้บริการมืออาชีพ

- 1. ปัดกวาดทาบจากหัวใจ
- 2. ทักทายด้วยความอ่อนน้อมเป็นมิตรไมตรี
- 3. จดจำชื่อลูกค้า
- 4. ให้บริการด้วยความสุข
- 5. มีความมั่นใจในการตอบคำถาม
- 6. ถามคำถามให้เป็น
- 7. ไม่หึงดูดาบ รับช่วยเหลือลูกค้า
- 8. กล่าวขอบคุณ และขอโทษเสมอ
- 9. มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ
- 10. แม้แก้ปัญหาไม่ได้ แต่ยังสามารถทำให้ลูกค้า
นิ่งพอใจได้



ประโยชน์ที่ได้รับจากการพัฒนาความรู้

การพัฒนาความรู้ครั้งนี้ ช่วยเสริมสร้างทัศนคติที่ดีในการบริการด้วยความรัก
ในอาชีพข้าราชการ ได้รับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการให้บริการประชาชน
อย่างมีประสิทธิภาพ รู้จักเรียนรู้การแก้ปัญหาด้วยการคิดวิเคราะห์และหลัก
จิตวิทยาบริการ พร้อมทั้งได้พัฒนาความคิดสร้างสรรค์เพื่อยกระดับการบริการ
อย่างมืออาชีพ



จัดทำโดย
นางสาววิจิตา สกุลแก้ว
ตำแหน่ง วิทยากรบุคคลลปปฏิบัติการ
กลุ่มสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง กองการเจ้าหน้าที่
สิงหาคม 2568