

สรุปผลการพัฒนาความรู้

การ Coaching เรื่อง “เทคนิคการให้บริการ “Service Mind””

ผ่านระบบออนไลน์ Zoom Meeting

จัดโดย กองการเจ้าหน้าที่

บรรยายโดย นางจิตตนันท์ ตามสมัคร

ผอ.กลุ่มสวัสดิการและเจ้าหน้าที่สัมพันธ์

เรื่อง เทคนิคการให้บริการ “Service Mind”

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นผลดีต่อองค์กร เบื้องหลังความสำเร็จทุกงานพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือช่วยสนับสนุนงานด้านต่างๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าการบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

กองการเจ้าหน้าที่ เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจด้านการให้บริการด้านการบริหารงานบุคคลของกรมฯ โดยให้บริการทั้งหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอกขอความร่วมมือในด้านต่างๆ ดังนั้นงานบริการจึงเป็นหัวใจสำคัญของกองการเจ้าหน้าที่ หากบางครั้งการให้บริการไม่อาจตอบสนองความต้องการได้ทุกอย่างเสมอไปจึงควรมีการชี้แจงเหตุผลที่ไม่สามารถตอบสนองทุกอย่างได้ซึ่งอาจมาจากหลายๆ ปัจจัย ดังนั้นการให้บริการจึงเป็นสิ่งสำคัญที่สามารถนำมาใช้เพื่อสร้างความประทับใจในการบริการ เนื่องจากกองการเจ้าหน้าที่มีทั้ง บุคคลทั่วไป เจ้าหน้าที่ บุคลากรทั้งภายในภายนอก ที่มารับบริการจึงต้องสร้างความประทับใจครั้งแรกเมื่อพบจะทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรเป็นที่น่าจดจำและระลึกอยู่เสมอ

๑. ความหมายและความสำคัญการบริการ

๑.๑ ความหมายของการบริการ

การบริการ (Serices) หมายถึง การกระทำกิจกรรมใดๆ ด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับกรอำนวยความสะดวก ความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ซึ่งการกระทำด้วยร่างกายคือการแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการ กิริยา ท่าทางและวิธีการพูดจา ซึ่งการบริการสามารถแสดงออกได้ ๒ ดังนี้

(๑) ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการปฏิบัติตามขั้นตอนและเทคนิคของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์ ตรงตามความต้องการมากที่สุด

(๒) พฤติกรรมการบริการ เป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยา ท่าทาง และการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดีย่อมสร้างความสุขให้เกิดขึ้นกับบริการได้เป็นอย่างดี ได้แก่ การแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส กิริยาท่าทางที่สุภาพ อ่อนน้อม การพูดจาดด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจนให้เกียรติ มีหางเสียง

๑.๒ ความสำคัญของการบริการ

ความสำคัญของการบริการพิจารณาได้ ๒ ด้านดังนี้

- (๑) บริการที่ดี ส่งผลให้ผู้บริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงาน มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น มีความจงรักภักดีต่อหน่วยบริการที่ให้บริการ และพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี
- (๒) บริการที่ไม่ดี ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานบริการ มีความผิดหวังและไม่ใช้บริการอีก มีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการบริการของหน่วยงานไปอีกนาน มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำไม่ให้นำมาใช้บริการและพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

๑.๓ องค์ประกอบของระบบบริการ

องค์ประกอบของระบบบริการมีดังนี้

- (๑) ผู้รับบริการ คือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการและแจ้งความจำเป็นในเรื่องบริการต่างๆ
- (๒) ผู้ปฏิบัติงานบริการ คือ ผู้ที่ให้บริการ/ผู้ที่รับความจำเป็นนั้นๆ ไปปฏิบัติให้ตรงความต้องการมากที่สุด
- (๓) องค์การบริการ คือ หน่วยงาน ส่วนงานที่ให้บริการ
- (๔) ผลิตภัณฑ์บริการ คือ สิ่งที่ต้องได้และเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้
- (๕) สภาพแวดล้อมของการบริการ คือ องค์ประกอบด้านต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการ

๒. ลักษณะของการบริการ

องค์กรสามารถให้การบริการแก่ลูกค้า ผู้มาใช้บริการโดยอาศัยวิธีการ/เครื่องมือต่างๆ ดังนี้

- (๑) การให้บริการโดยอาศัยคนเป็นหลัก เป็นวิธีการใช้คนในการบริการสามารถปรับเปลี่ยนการให้บริการให้เหมาะสมกับลูกค้าหรือผู้รับบริการแต่ละรายได้และลักษณะของการบริการจะเป็นแบบใกล้ชิด แต่วิธีการนี้มีข้อจำกัดในเรื่องของความแตกต่างในการให้บริการ มาตรฐานการให้บริการในแต่ละครั้งไม่เท่ากัน
- (๒) การให้บริการด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งปัจจุบันมีความสำคัญมากเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีต่างๆ มีการพัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการให้ลูกค้าผู้รับบริการสามารถบริการได้ด้วยตนเอง และมีต้นทุนการให้บริการต่ำกว่าการใช้คนให้บริการซึ่งการให้บริการแต่ละครั้งจะมีมาตรฐานเท่ากัน แต่การให้บริการด้วยวิธีนี้มีข้อจำกัดในเรื่องการปรับปรุงแบบการให้บริการตามความต้องการของลูกค้าแต่ละรายได้ยาก

๓. เทคนิคการให้บริการ ความประทับใจในงานบริการ

๔.๑ เทคนิคการให้บริการที่ดี ผู้บริการควรทราบถึงเทคนิคดังนี้

๑. การต้อนรับ ต้องยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาทักทาย แสดงถึงความเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ
๒. การค้นหาความต้องการ ผู้ให้บริการต้องรู้จักสอบถามความต้องการของผู้รับบริการ



๓. การเสนอความช่วยเหลือ ด้วยการให้ข้อมูลต่างๆ ที่ถูกต้องชัดเจน เพื่อมุ่งหวังให้
ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่สุด

๔. การประเมิน เพื่อนำผลจากการประเมินไปปรับปรุง แก้ไข

๔.๒ วิธีสร้างนักบริการมืออาชีพ มีรายละเอียดดังนี้

๑. คุณสมบัติของผู้ให้บริการ

๒. บุคลิกภาพ ทั้งลักษณะการแต่งกายที่สะอาดรวมไปถึงอากัปกริยาที่แสดงออก

๓. เทคนิคการให้บริการ การสร้างความเป็นกันเอง เพื่อทำให้เกิดความอุ่นใจ เน้นการฟังเป็นหลัก การทวนคำพูด แสดงออกเพื่อให้ผู้รับบริการทราบว่าผู้ให้บริการกำลังตั้งใจฟังในเรื่องที่ผู้รับบริการพูดอยู่

๔.๓ การสร้างความประทับใจในการบริการ

การบริการโดยทั่วไปผู้รับบริการต้องการการต้อนรับแบบอบอุ่น ให้ความสนใจและความเอา
ใจใส่ พูดจาสุภาพไพเราะ เพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจ การมาใช้บริการต้องแสดงออกมาดังนี้

๑. การบริการที่มีเมตตาริจิต ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น

๒. การยิ้ม เป็นสิ่งแรกที่สำคัญเพราะจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นใจ

๓. คำพูด คือ การใช้คำพูดเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้มารับบริการเช่น ขอบคุณค่ะ, ขอโทษค่ะ เป็นต้น



๔. หลักการปฏิบัติตนการให้การบริการ

๔.๑ การปฏิบัติตนในการให้บริการ

ทางกาย ดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงให้สดชื่น มีลักษณะทะมัดทะแมง กระฉับกระฉ่ง
ทางวาจา ใช้คำพูดให้สุภาพอ่อนหวาน น้ำเสียงไพเราะดูน่าฟัง พูดจาไม่ห่างเสียง
ทางใจ ทำจิตใจให้เบิกบาน ยินดีที่จะต้อนรับอยู่ตลอดเวลา

๔.๒ ข้อควรคำนึงเกี่ยวกับการใช้บริการ

การให้บริการจะทำให้ผู้รับบริการพอใจ หากการปฏิบัติด้วย กาย วาจา ใจ ต่อคนต่างๆให้
สนองความต้องการของผู้รับบริการแต่ละประเภทและมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ
ข้อควรระวังในการให้บริการมีดังนี้

๑. การไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ

๒. การให้บริการขาดตกบกพร่อง

๓. การดำเนินการล่าช้า

๔. การใช้กิริยา วาจา ที่ไม่เหมาะสม

๕. การทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง

๔.๓ การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้วยหลักการ ๑๐ S

S- Smooth หมายถึง อารมณ์ของผู้ให้บริการ

S- Smile หมายถึง การบริการด้วยรอยยิ้ม

S- Speak หมายถึง การพูดจาดี น้ำเสียงการพูดไพเราะ

S- Small หมายถึง ผู้บริการต้องปฏิบัติตนด้วยความอ่อนน้อมถ่อมตน

S- Smart หมายถึง ผู้บริการที่มีบุคลิกภาพที่ดีและสง่างาม

S- Special หมายถึง ผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ

S- Spirit หมายถึง ผู้บริการต้องยอมรับด้วยความรวดเร็ว

- S- Speed หมายถึง การให้บริการด้วยความรวดเร็ว
- S- Super หมายถึง การให้บริการที่มากกว่าสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง
- S- Save หมายถึง การประหยัดเวลาในการดำเนินการให้บริการ

๔.๔ หลักการบริการ ๔ S คือ

- S- Smile (ยิ้มแย้มแจ่มใส)
- S-Soft (อ่อนโยน อ่อนน้อมถ่อมตน)
- S-Sincere (จริงใจ ไม่เสแสร้งแก้งทำ)
- S-Superb (ดีเลิศ การให้บริการที่ประทับใจเหนือความคาดหวัง) และ

๔.๕หลัก ๕ ส เพื่อความพร้อมในการให้บริการ คือ

- ส ๑ - ต้องสวย (ร่างกายและจิตใจ)
- ส ๒ - (สงบนิ่ง)
- ส ๓ - (ใส่ใจ)
- ส ๔ - (สอดแทรก ถูกที่ ถูกเวลา)
- ส ๕ - สื่อสาร

ลักษณะที่ดีของผู้มาให้บริการ คือ การแต่งกายที่สุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รู้จักกาลเทศะ มีใจที่ให้บริการ ไม่ดูถูกผู้อื่น รวมถึงสิ่งที่ไม่ควรปฏิบัติต่อผู้รับบริการ การซักสีหน้า ท่าทาง ปากเสียใส่ สิ่งที่ควรปฏิบัติคือพร้อมผูกมิตรไมตรีจิต และมีปฏิภาณที่ดีพร้อมสื่องานเพื่อผู้มารับบริการ

๕. ประโยชน์ของการบริการ

การให้บริการที่ดีมีความจำเป็นและสำคัญเนื่องจากมีส่วนสำคัญที่จะช่วยพัฒนางานด้านบริการเป็นอย่างมากเพราะถือเป็นแกนหลักในการกำหนดแนวทางการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการและเทคนิคการพัฒนาระบบงานขององค์กรให้เกิดความสะดวกรสบาย ผู้ให้บริการประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการ มีดังนี้

๑. เป็นการเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการ
๒. เป็นการรักษาลูกค้าไว้เพิ่มภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร
๓. เป็นการเพิ่มความรู้และทักษะในการให้บริการด้านใหม่ๆ
๔. เป็นการเพิ่มความมั่นใจในตนเองเมื่อต้องดำเนินการเรื่องร้องเรียนต่างๆ จากผู้รับบริการ
๕. เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการแก้ปัญหา

ผู้ให้บริการได้รับประโยชน์จากการบริการซึ่งเป็นการเพิ่มความพึงพอใจในการได้รับบริการ และได้รับการบริการที่สร้างความประทับใจแก่ตัวผู้ให้บริการเอง

ดังนั้น ผู้รับบริการ อาจจะต้องใช้จิตวิทยาในการทำความเข้าใจและรับรู้ถึงความต้องการของผู้รับบริการและให้การบริการตรงใจมากที่สุด ซึ่งการให้บริการแบบให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยานำมาใช้ในการบริการจะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการสำหรับผู้รับบริการที่มีลักษณะหลายรูปแบบ นอกจากนี้ยังช่วยให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจและประทับใจในการให้บริการเป็นอย่างดีและยินดีกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

ประโยชน์ที่ได้รับ

ประโยชน์ที่ได้รับและนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน คือ ทำให้ทราบหลักการบริการที่ถูกต้องเพื่อนำมาปรับใช้ในพฤติกรรมของตนเอง เพื่อที่จะสร้างความประทับใจให้กับผู้มารับบริการทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน



ที่มา:

ตรีเพ็ชร อ่ำเมือง.(มปป). **คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ**. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยมหิดล. สืบค้นจาก <https://odl.mod.go.th/mid-pic>

จัดทำโดย

ชื่อ น.ส.จิราพร วงษ์พาดกลาง

ตำแหน่ง นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ

กลุ่มสวัสดิการและเจ้าหน้าที่สัมพันธ์

กองการเจ้าหน้าที่

๗ มีนาคม ๒๕๖๕

