

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing)
เรื่อง การให้บริการที่ดี (Service Mind)
ระหว่างวันที่ ๘-๙ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๖



ณ โรงแรมซีปรีส จอมเทียน รีสอร์ท พัทยา จังหวัดชลบุรี

ผู้รับผิดชอบโครงการ :
งานการเจ้าหน้าที่ กองกลาง
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนครพนม

คำนำ

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนครพนม เป็นหน่วยงานการในการบริหารจัดการและส่งเสริมสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยนครพนม ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การบริหารจัดการหน่วยงานเพื่อให้ประสบความสำเร็จนั้น หน่วยงานจะต้องบริหารจัดการภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป การบริหารจัดการที่ดีนั้น หน่วยงานควรให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการนำเสนอความคิดเห็นเพื่อรวบรวมประเด็นปัญหาและแนวทางการพัฒนาหน่วยงาน และใช้เป็นข้อสนเทศในการกำหนดนโยบายและแนวทางการบริหารงานของหน่วยงาน

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้การให้บริการที่ดี (Service Mind) สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนครพนม ได้จัดขึ้นเมื่อวันที่ ๘-๙ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ ณ โรงแรมซีริส จอมเทียน รีสอร์ท พัทยา เพื่อให้บุคลากรสายสนับสนุนได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้การให้บริการที่ดี และเพื่อจัดทำข้อสนเทศการการให้บริการที่ดี โดยเชิญบุคลากรในระดับหัวหน้าหน่วยงานระดับคณะ/วิทยาลัย/สถาบัน เข้าร่วมโครงการฯ และได้รับเกียรติจากบุคลากรของวิทยาลัยการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรม และสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยนครพนม เข้าร่วมกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และนำไปวิพากษ์และสรุปแนวปฏิบัติในการให้บริการที่ดี

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนครพนม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าข้อมูลที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จะเป็นประโยชน์แก่การนำไปปฏิบัติต่อไป

ผู้รับผิดชอบโครงการ :
งานกาารเจ้าหน้าที่ กองกลาง
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนครพนม

สารบัญ

บทที่	ชื่อเรื่อง	หน้า
	คำนำ	
	สารบัญ	
๑	บทนำ	
	หลักการและเหตุผล	๑
	วัตถุประสงค์	๑
	การวิเคราะห์และกำหนดประเด็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	๑
๒	บทบาทหน้าที่และแนวปฏิบัติการบริการที่ดี	
	มาตรฐานกำหนดตำแหน่ง	๒
	มาตรฐานภาระงานด้านการบริการ	๒
	สมรรถนะด้านการบริการที่ดี	๓
	ตัวบ่งชี้พฤติกรรมบริการที่ดี	๓
	หลักการให้บริการที่ดี	๔
	ผลกระทบต่อการให้บริการที่ดี	๕
	องค์ประกอบการให้บริการที่ดี	๖
	คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี	๗
	ข้อควรปฏิบัติและพึงระวังสำหรับผู้ให้บริการ	๘
	การให้บริการด้านการต้อนรับและการรับโทรศัพท์	๙
๓	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้การบริการที่ดี (Service Mind)	
	กลุ่มที่ ๑ “รับเรื่องง่าย อธิบายชัดเจน เห็นความสำคัญ สัมพันธ์เป็นเยี่ยม”	๑๑
	กลุ่มที่ ๒ “บริการด้วยการเอาใจใส่ มีใจบริการด้วยหน้าที่”	๑๑
	กลุ่มที่ ๓ “บริการรวดเร็ว เน้นเครือข่าย ใช้อีที มีการรับฟัง”	๑๒
	กลุ่มที่ ๔ “ใส่ใจตรวจสอบ ชอบด้วยหลักเกณฑ์ เห็นใจผู้รับบริการ”	๑๒
	กลุ่มที่ ๕ “ยิ้มง่าย ทักทายเก่ง เป็นกันเอง ยินดีบริการ”	๑๓
	กลุ่มที่ ๖ “มีความอดทน อ่อนน้อม มีไหวพริบแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า”	๑๓
	กลุ่มที่ ๗ “บริการด้วยความรวดเร็ว ประทับใจ มีประสิทธิภาพตามเป้าหมาย”	๑๔
	กลุ่มที่ ๘ “จิตใจเบิกบาน บริการรวดเร็ว ยิ้มแย้มแจ่มใส”	๑๔
	กลุ่มที่ ๙ “ถูกต้องตามระเบียบ แนะนำถูกต้องชัดเจน เป็นที่ประทับใจ”	๑๕
	ภาคผนวก	
	ภาพกิจกรรม	

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ในการบริการแก่ผู้รับบริการให้เกิดความประทับใจ จำเป็นต้องเริ่มต้นจากผู้นำ เพราะผู้นำจะเป็นแนวทางให้ ผู้ใต้บังคับบัญชาดำเนินรอยตาม ผู้นำในที่นี้ คือ ผู้นำในทุกระดับชั้น ตั้งแต่ผู้นาองค์กร ไหลลงไปจนถึงหัวหน้างาน เมื่อผู้นำแต่ละระดับชั้นแสดงถึงทัศนคติที่ดีต่อการบริการต่อผู้รับบริการ การเอาใจใส่ การช่วยแก้ปัญหา พร้อมการปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเห็น บรรยากาศการทำงานก็จะเป็นไปตามที่ผู้นำ ได้กำหนดไว้นั้นเอง เนื่องจากความต้องการของผู้รับบริการมีไม่สิ้นสุด ต้องการให้สะดวกขึ้น เร็วขึ้น สบายขึ้น ต้องการให้เห็นความสำคัญของผู้รับบริการ มีความใส่ใจ เกิดความรู้สึกว่า เป็นการให้บริการแบบมืออาชีพ ดังนั้น การปฏิบัติงานด้านการบริการมีการขยับปรับตัวอยู่ตลอดเวลา

มหาวิทยาลัยนครพนม ในฐานะเป็นผู้ให้บริการด้านการศึกษาต้องปรับตัวให้ทันกับความต้องการของผู้รับบริการ และให้บริการที่ดี ที่ออกมาจากจิตใจของผู้ให้บริการ ถือว่ามั่นเป็นโจทย์ที่มหาวิทยาลัยนครพนมจะต้องบริหารจัดการสร้างบรรยากาศที่ดี ที่มีคุณค่าต่อการทำงาน ทำให้เจ้าหน้าที่ เกิดความรู้สึกที่ดี ต่อการทำงานต่อการให้บริการ เป็นการสร้างวัฒนธรรมบริการที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะของมหาวิทยาลัยนครพนม เพื่อให้พนักงานทุกคนมีสิ่งยึดเหนี่ยว มีแนวทาง มีหลัก มีพฤติกรรมตัวอย่างในการปฏิบัติงานในบริการลูกค้าที่เป็นแนวทาง และรูปแบบเดียวกัน

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนครพนม เป็นหน่วยงานกลางในให้การบริหารจัดการและส่งเสริมสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนอย่างมีคุณภาพและมุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยเชื่อมโยงการปฏิบัติงานด้านการบริการร่วมกับคณะ/หน่วยงาน/สถาน ดังนั้น เพื่อให้การบริการบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของมหาวิทยาลัย บุคลากรในหน่วยงานควรมีส่วนร่วมในปรับปรุงพัฒนาการเพื่อการให้บริการที่ดี โดยการระดมความคิดเห็นในการบริหารจัดการหน่วยงาน การสะท้อนประเด็นปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อนำแนวคิดที่ได้ไปใช้ในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

๒. วัตถุประสงค์ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing) มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

๑. เพื่อให้ผู้บริหารและบุคลากร ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้การให้บริการที่ดี
๒. เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะการให้บริการที่ดี

๓. การวิเคราะห์และกำหนดประเด็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในครั้งนี้มีการจัดประชุมเพื่อวิเคราะห์และกำหนดประเด็นร่วมกัน ระหว่างวันที่ ๒๔ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๖ โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรศักดิ์ ยตะโคตร รองอธิการบดี ได้ประชุมพิจารณา บทบาทหน้าที่ ปัญหาการปฏิบัติงาน และกำหนดประเด็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ณ ห้องประชุม ชั้น ๕ อาคารสารสนเทศเพื่อการบริหาร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนครพนม

จากการนำเสนอประเด็นปัญหาและแนวทางการพัฒนา ที่ประชุมมีความเห็นร่วมกันเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในหัวข้อ การให้บริการที่ดี (Service Mind)

บทที่ ๒

บทบาทหน้าที่และแนวปฏิบัติการบริการที่ดี

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนพร วัฒนนวลสกุล ผู้ช่วยอธิการบดี ได้นำเสนอบทบาทหน้าที่การปฏิบัติงานด้านการบริการ และแนวปฏิบัติงานที่ดี เป็นเป็นแนวทางทางในการระดมความคิดเห็นในการให้บริการที่ดี ดังนี้

๑. มาตรฐานกำหนดตำแหน่ง

มาตรฐานกำหนดตำแหน่งสำหรับเจ้าหน้าที่ ได้กำหนดลักษณะงานที่ปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน มี ๔ ด้าน ดังนี้

๑.๑ ด้านการปฏิบัติงาน ได้แก่ งานธุรการ การรวบรวมข้อมูล การติดต่อประสานงานในหน้าที่

๑.๒ ด้านการวางแผน ได้แก่ การวางแผนในงานที่รับผิดชอบเพื่อการดำเนินงานบรรลุผล

๑.๓ ด้านการประสานงาน ได้แก่ การประสานงานกับหน่วยงานหรือบุคคลทั้งภายในและภายนอกเพื่อให้เกิดความร่วมมือ หรือชี้แจงข้อมูลแก่บุคคลที่เกี่ยวข้อง

๑.๔ ด้านการบริการ ได้แก่ การให้คำปรึกษา แนะนำ ถ่ายทอดความรู้ ตอบปัญหาเกี่ยวกับงานในหน้าที่

๒. มาตรฐานภาระงานด้านการบริการ

๒.๑ ให้คำปรึกษา แนะนำเบื้องต้น เผยแพร่ถ่ายทอดความรู้ ทางด้านการบริหารงานทั่วไป รวมทั้งตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ เพื่อให้ผู้รับบริการรับทราบข้อมูลความรู้ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์

๒.๒ จัดเก็บข้อมูลเบื้องต้น และให้บริการข้อมูลทางวิชาการเกี่ยวกับการบริหารงานทั่วไปเพื่อให้บุคลากรทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน นักศึกษา ตลอดจนผู้รับบริการ ได้ทราบข้อมูลและความรู้ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ สอดคล้อง และสนับสนุนภารกิจของหน่วยงาน และใช้ประกอบการพิจารณากำหนดนโยบาย แผนงาน หลักเกณฑ์ มาตรการต่างๆ



๓. สมรรถนะด้านการบริการที่ดี (Service Mind)

การบริการที่ดี หมายถึง ความตั้งใจและความพยายามของบุคลากรในการให้บริการต่อประชาชน ข้าราชการ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มหาวิทยาลัยนครพนม ได้กำหนดระดับสมรรถนะด้านการบริการที่ดีไว้ ๕ ระดับ ดังนี้

- ๓.๑ ให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้ ด้วยความเต็มใจ
- ๓.๒ ช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ
- ๓.๓ ให้บริการที่เกินความคาดหวัง แม้ต้องใช้เวลาหรือความพยายามอย่างมาก
- ๓.๔ เข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้
- ๓.๕ ให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริงให้แก่ผู้รับบริการ

๔. ตัวบ่งชี้พฤติกรรมบริการที่ดี (Service Mind)

๔.๑ ให้บริการที่ผู้รับบริการ ต้องการได้ด้วยความเต็มใจ มีดังนี้

- ๑) ให้การบริการที่เป็นมิตร สุภาพ
- ๒) ให้ข้อมูล ข่าวสาร ที่ถูกต้องชัดเจนแก่ผู้รับบริการ
- ๓) แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่องหรือขั้นตอนงานต่างๆ ที่ให้บริการ

อยู่

๔) ประสานงานภายในหน่วยงานและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว

๔.๒ ช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ มีดังนี้

- ๑) รับเป็นธุระ ช่วยแก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัว หรือปิดภาระ
- ๒) ดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ และนำข้อขัดข้องใดๆ ในการให้บริการไปพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

๔.๓ ให้บริการที่เกินความคาดหวัง แม้ต้องใช้เวลาหรือความพยายามอย่างมาก

- ๑) ให้เวลาแก่ผู้รับบริการเป็นพิเศษ เพื่อช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ
- ๒) ให้ข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับงานที่กำลังให้บริการอยู่ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ แม้ว่าผู้รับบริการจะไม่ได้ถามถึง หรือไม่ทราบมาก่อน
- ๓) นำเสนอวิธีการในการให้บริการที่ผู้รับบริการจะได้รับประโยชน์สูงสุด

๔.๔ เข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้

- ๑) เข้าใจ หรือพยายามทำความเข้าใจด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อให้บริการได้ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ
- ๒) ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ

๔.๕ ให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริงให้แก่ผู้รับบริการ

- ๑) คิดถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการในระยะยาว และพร้อมที่จะเปลี่ยนวิธีหรือขั้นตอนการให้บริการเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ
- ๒) เป็นที่ปรึกษาที่มีส่วนช่วยในการตัดสินใจที่ผู้รับบริการไว้วางใจ

๓) สามารถให้ความเห็นที่แตกต่างจากวิธีการหรือขั้นตอนที่ผู้รับบริการต้องการ ให้สอดคล้องกับความจำเป็น ปัญหา โอกาสเพื่อเป็นประโยชน์อย่างแท้จริงของผู้รับบริการ



๕. หลักในการให้บริการที่ดี

๑. **ความรวดเร็ว** ในการการปฏิบัติงานการให้บริการ นั้น การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจ เพราะจะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า ในช่วงเวลาสั้น ๆ สามารถทำงานได้หลายอย่าง ทำให้สามารถเพิ่มปริมาณและคุณภาพของงานได้

๒. **ประหยัดเงินและเวลา** การให้บริการที่รวดเร็ว ช่วยให้ประหยัดเงิน เช่น แทนที่จะใช้เงินจ้างบุคคลทำงาน ๓ วัน ก็เหลือ ๒ วัน เนื่องจากผู้ให้บริการทำงานด้วยน้ำใจ ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ รวดเร็ว ทำให้การใช้จ่ายเงินน้อยลง เพราะงานเสร็จเร็วกว่าปกติทำให้ทุกฝ่ายประหยัดทั้งเงินและเวลาอีกทั้งยังทำให้ผู้มารับบริการสามารถปฏิบัติงานอื่นได้อีก

๓. **เกิดความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการ** ผู้มาติดต่อขอรับบริการ เมื่อผลลัพธ์เกิดขึ้นเร็วและด้วยน้ำใจ บริการที่ดี จะสร้างสัมพันธ์ที่ดีซึ่งกันและกัน ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและยินดีที่จะกลับมาติดต่อและมารับบริการอีกในครั้งต่อไป และยังจะนำผลที่เกิดขึ้นหรือความประทับใจที่มีไปบอกต่อเป็นการช่วยประชาสัมพันธ์อีกทางหนึ่ง



๖. ผลกระทบที่เกิดจากการให้บริการที่ดี

การให้บริการที่ดี ย่อมส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน ดังนี้

๖.๑ ผลกระทบต่อผู้ให้บริการ

๖.๒ ผลกระทบต่องานที่ปฏิบัติ



๖.๑ ผลกระทบต่อผู้ให้บริการ

๑) **ความสำเร็จของงาน** เมื่อผู้ให้บริการทำงานด้วยความรวดเร็ว และด้วยความเต็มใจที่รับผิดชอบจะทำให้งานประสบความสำเร็จได้รวดเร็ว ทำให้งานไม่คั่งค้าง และยังส่งผลให้ผู้มาติดต่อ ฟังพอใจที่เห็นความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการและไม่ละทิ้งหรือหลงลืมงานได้ เมื่องานไม่คั่งค้างสุขภาพจิตในการทำงานก็ดีขึ้น

๒) **เกิดภาพสะท้อนที่ดีต่อบุคคลและองค์กร** ที่เรียกว่า “ภาพลักษณ์” การให้บริการที่ดีจะสะท้อนเป็นภาพความสำเร็จ ความพึงพอใจ ผู้มาใช้บริการจะบอกต่อ ๆ ขยายออกไปอย่างน้อย ๕ เท่า หรือบอกต่อถึงความประทับใจต่อคนอื่น ๆ อีก ๕ คน แต่ในทางตรงกันข้ามหากเกิดการไม่ประทับใจก็จะบอกความไม่ดีออกไปอีก ๑๐ เท่า หรือ ๑๐ คน

๓) **มีกำลังใจ** เนื่องจากให้บริการที่ดี จะได้ภาพสะท้อนที่ดี ทำให้เกิดบรรยากาศที่ดี น้ำเสียงหรือการพูดจา จะเป็นไปด้วยบรรยากาศที่ดี ไม่มีการต่อว่า หรือใช้ถ้อยคำที่รุนแรง อันก่อให้เกิดผลกระทบตามมาในสิ่งที่ไม่ดี

๔) **คิดสร้างงานต่อ** เป็นไปตามหลักผลการทำดี ทำให้ผู้ปฏิบัติมีกำลังใจทำงานมากขึ้น เกิดขวัญกำลังใจดี ทำงานได้มาก และมีคุณภาพ ผลตอบแทนจะมากตามไปด้วย ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ คิดสร้างงานต่อไป ซึ่งจะเกิดผลดีต่อตนเอง

๖.๒ ผลกระทบต่องานที่ปฏิบัติ

๑) **งานเป็นที่พึงพอใจ** เพราะมาจากความตั้งใจของผู้ให้บริการ งานจึงมีคุณภาพอีกทั้งยังจะเป็นการเพิ่มคุณค่าของงาน

๒) งานเกิดการพัฒนาต่อ เพราะมีผู้สนใจนำไปใช้ เนื่องจากผลงานที่บุคคลพึงพอใจเป็นเพียงส่วนหนึ่ง และอีกส่วนหนึ่งคือการให้บริการที่ดี จะได้รับความพึงพอใจมากมาย

๓) งานช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ เพราะความสำเร็จจะทำให้เกิดความก้าวหน้าขององค์กรที่ขึ้นอยู่กับผลผลิตหรือผลงาน เมื่อผลผลิตได้รับการยอมรับ จะมีคนบอกต่อ และขยายการใช้บริการต่อ ทำให้งานสำเร็จ และมีความประทับใจจากการให้บริการ จะทวีความนิยมอย่างต่อเนื่อง องค์กรจะประสบความสำเร็จ ความสำเร็จขององค์กรจะเกี่ยวเนื่องเริ่มตั้งแต่ผลิตผล การให้บริการ การนำไปใช้เกิดผลดี ประทับใจและการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา จะเป็นสายใยเชื่อมโยงให้เกิดความสำเร็จยิ่ง ๆ ขึ้นต่อไป

๗. องค์กรประกอบการให้บริการที่ดี

๗.๑ การจัดบรรยากาศ สถานที่ทำงาน หมายถึง การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาด เรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือที่พักรอ

๗.๒ การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าตาบารวมแรกของหัวใจในการให้บริการคือ ความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ “เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลที่เราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุดให้เกิดความประทับใจต่อผู้รับบริการกลับไป” ความรู้สึกนี้จะสะท้อนมาสู่สภาพที่ปรากฏในใบหน้า และกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือว่าเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ผลความสำเร็จขององค์กร อย่าลืมนึกว่า “การยิ้ม คือ การเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี”



๗.๓ ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็ว และเต็มใจ ด้วยการเริ่มต้นทักทายผู้มาติดต่อด้วยการซักถามด้วยภาษาที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร เช่น จะให้ช่วยอะไรไหม(ค่ะ) ต้องการติดต่อเรื่องอะไรครับ (ค่ะ) เป็นต้น อย่าปล่อยให้ผู้มาติดต่อถามก่อน เมื่อรับงานแล้วต้องทำให้สำเร็จโดยเร็ว และเกิดความสะดัก เมื่อผู้มาติดต่อมาที่เดียวหรือแห่งเดียวสามารถประสานได้ทุกจุดการประสานการช่วยเหลือจึงต้องรวดเร็ว บางเรื่องควรวันเดียวทำงานเสร็จ หรือ ๕ นาทีเสร็จ เป็นต้น ความรวดเร็วและความเต็มใจถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ ถ้าหากไม่สามารถทำได้รวดเร็วด้วยข้อระเบียบ หรือขั้นตอนใดก็ตาม ก็ต้องชี้แจงด้วยถ้อยคำ หรือภาษาที่แสดงถึงความกังวล ความตั้งใจจะช่วยเหลือจริง ๆ แต่ไม่สามารถทำได้ เพราะมีข้อขัดข้อง หรือความจำเป็นตามระเบียบ

๗.๔ การสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับ หรือการรับโทรศัพท์ ด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวัง ให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไปไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือการโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการบริการข้างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อน แล้วแสดงออกทางวาจา

๗.๕ การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของคนมาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังที่จะได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่

๗.๖ การพัฒนาเทคโนโลยี หมายถึง เครื่องมือ และเทคนิควิธีการให้บริการ เช่น การติดประกาศที่ชัดเจน การประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนในองค์กรทราบเพื่อช่วยให้บริการ คือ การสร้างน้ำใจให้บริการให้เกิดขึ้นกับทุกคนในองค์กร ไม่ใช่เฉพาะผู้ที่มีหน้าที่โดยตรงแต่เป็นเรื่องของทุกคนต้องช่วยกันทำหน้าที่ให้บริการ นอกจากนี้ การใช้เทคโนโลยี เช่น Web site ต่าง ๆ ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในด้านข้อมูลข่าวสารจะช่วยเสริมให้บริการเป็นไปด้วยดี

๗.๗ การติดตามประเมินผล และมาตรการประกันคุณภาพการให้บริการ การบริการควรมีการติดตาม และประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วงๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข ส่วนมาตรการประกันคุณภาพ คือ การกำหนดมาตรฐานการให้บริการว่าจะปรับปรุงการให้บริการอย่างไร เช่น งานจะเสร็จภายใน ๓ ชั่วโมง หรือภายใน ๑ วัน เป็นต้น ดังนั้น ผู้ที่จะทำงานด้านบริการได้ดี ต้องมีหัวใจการให้บริการ เพราะทำให้ผู้อื่นมีความสุขและตนเองก็เกิดสุขด้วย ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของอาชีพของท่าน รวมถึงองค์กร ภาพลักษณ์รวมของหน่วยงาน

๘. คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี

การให้บริการนั้นเป็นหน้าที่ ที่ทุกคนต้องปฏิบัติ ฉะนั้นหากเราต้องการให้ผู้อื่นชื่นชมต่อตัวเราตลอดเวลา เราก็จะต้องปรับปรุงและเสริมสร้างคุณลักษณะของเราให้เป็นที่ถูกอกถูกใจผู้อื่นและที่สำคัญคือต้องถูกใจตนเองด้วย คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีควรประกอบไปด้วย

๘.๑ ลักษณะบุคลิกภาพภายนอก ได้แก่ ร่างกายสะอาด แต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยาอ่อนน้อม รู้จักที่จะไหว้ให้เป็นและสวย

๘.๒ ลักษณะบุคลิกภาพภายใน ได้แก่ กระตือรือร้น รอบรู้ เต็มใจและจริงจัง ความจำดี มีปฏิภาณไหวพริบ มีความรับผิดชอบ มีอารมณ์มั่นคง

๘.๓. คุณลักษณะทางวาจา นับเป็นคุณลักษณะที่มีความจำเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพราะปัญหาของการให้บริการส่วนใหญ่จะเกิดจากการสื่อสารระหว่างผู้ให้กับผู้รับบริการ ดังนั้นหากสามารถนำคุณลักษณะทางวาจาที่ดีมาใช้ได้มากปัญหาการบริการก็จะลดลง ซึ่งคุณลักษณะทางวาจาที่เหมาะสม ได้แก่ พูดจาไพเราะอ่อนหวาน รู้จักให้คำชมตามโอกาสอันสมควร ใช้ถ้อยคำภาษาให้ถูกต้อง ใช้น้ำเสียงให้เหมาะสมกับผู้ฟังและสถานการณ์ พูดชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย หลีกเลี่ยงการตำหนิและนินทา รู้จักทักทายผู้อื่นก่อน ฟังด้วยความตั้งใจ สนใจและใส่ใจ อย่าปล่อยให้อคติเข้ามาครอบงำ จับความให้ได้และตอบรับอย่างมีจังหวะ ถามคำถามและตรวจสอบความเข้าใจ อย่าขัดจังหวะ

“สวัสดี ขอโทษและขอบคุณ” นอกจากการใช้วาทะดังกล่าวแล้ว เสน่ห์อีกอย่างหนึ่งของผู้ที่ประสบความสำเร็จในงานบริการก็คือต้องเป็นผู้ฟังที่ดี

๘.๔ คุณลักษณะภายในใจ คุณลักษณะที่เป็นพื้นฐานในเรื่องนี้ ดังต่อไปนี้

๘.๔.๑ รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา กล่าวคือเมื่อเราต้องการแต่สิ่งดี ๆ เราก็ควรจะมีสิ่งดีนั้นให้แก่ผู้อื่นด้วย ในทางกลับกันถ้าเราไม่ต้องการสิ่งที่ไม่ดีเราก็ไม่ควรปฏิบัติเช่นนั้น

๘.๔.๒ ให้บริการผู้อื่นประดุจคนรักของตน ถ้าเรานึกถึงได้ว่าเมื่อเรามีคนรักและอยู่ในห้วงแห่งความรักนั้น เราปฏิบัติต่อคนรักเราฉันใด เราก็ควรปฏิบัติต่อผู้อื่นฉันนั้น

๘.๔.๓ สร้างความรักและสิ่งดีงามในหัวใจ มีผู้รู้หลายท่านได้กล่าวไว้ตรงกันว่าคนเรามีหัวใจเป็นอย่างไรการแสดงออกก็จะเป็นอย่างนั้น หากเรามีความโกรธในจิตใจการแสดงออกก็จะเต็มไปด้วยความกราดเกรี้ยว ดุดัน คำพูดก้าวร้าว หน้าตาบึ้งตึง แต่ถ้าเรามีจิตใจที่เต็มเปี่ยมด้วยความรัก ความเมตตา กิริยาท่าทางที่ออกมาจะมีแต่รอยยิ้ม ความเอื้ออาทร ความเห็นอกเห็นใจ และความจริงใจ

๙. ข้อควรปฏิบัติและพึงระวังสำหรับผู้ให้บริการ

- ๙.๑ ดูแล หน้าตา ทรงผม เล็บมือ ให้สะอาดอยู่เสมอ
- ๙.๒ ขณะให้บริการ อย่ายับประทานอาหาร หรือของขบเคี้ยวต่างๆ
- ๙.๓ อย่าย่ำเท้าเอว เกาหัว หาวนอน หยอกล้อเล่นกันขณะให้บริการ
- ๙.๔ อย่ำเสริมสวย ล้าง แคะ แกะ เกา ขณะให้บริการ
- ๙.๕ ห้ามพูดจา หรือหยิบของข้ามหน้าข้ามตาผู้อื่น
- ๙.๖ แต่งกายสุภาพเรียบร้อยถูกระเบียบ
- ๙.๗ ใช้กิริยาวาจาที่สุภาพต่อผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ#ยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอเมื่อมีผู้รับบริการ
- ๙.๘ ประสานงาน และติดตามงานกับหน่วยงานอื่นๆ ด้วยท่าทีที่เป็นมิตร
- ๙.๙ มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ
- ๙.๑๐ มีความพร้อม และกระตือรือร้นในการให้บริการให้เกียรติผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการมีความอดทนอดกลั้น



๑๐. การให้บริการด้านการต้อนรับและด้านการรับโทรศัพท์

การให้บริการที่ตั้นั้น ผู้ให้บริการพึงทราบแนวปฏิบัติการให้บริการซึ่งเป็นมาตรฐานโดยทั่วไปในการปฏิบัติงาน มีดังนี้

๑๐.๑ ด้านการต้อนรับผู้รับบริการ แนวทางปฏิบัติ มีดังนี้

๑. สอบถามความต้องการของผู้รับบริการก่อนเสมอ
๒. สอบถามความต้องการโดยใช้คำพูด “สวัสดีครับ/ค่ะ ต้องการติดต่อเรื่องอะไรครับ/ค่ะ”
๓. อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ
๔. ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี
๕. มองสบตา พายิ้มพิมพิใจ ปราศรัยทักทายผู้มารับบริการก่อนเสมอ
๖. ขณะให้บริการ ต้องมีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น เสมอ
๗. ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันตามลำดับ ก่อน-หลัง
๘. ถ้าหากมีผู้รับบริการมาก เกิดการบริการที่ล่าช้าหรือมีข้อผิดพลาดใดๆ ต้องกล่าวคำว่า “ขอโทษ” เสมอ
๙. ให้บริการภายในเวลาที่กำหนด หากดำเนินการไม่ได้ ต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการ ทราบด้วยวาจาที่สุภาพ

๑๐.๒ ด้านการรับโทรศัพท์ แนวทางปฏิบัติในการรับโทรศัพท์ มีดังนี้

๑. รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อได้ยินเสียงเรียก หากมีเหตุผลจำเป็นต้องรับโทรศัพท์ช้า ไม่ควร ให้เสียงกริ่งดังเกิน ๓ ครั้ง
๒. กล่าวคำทักทาย โดยพูดว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ, (ชื่อหน่วยงาน), (ชื่อผู้รับโทรศัพท์), รับสายครับ/ค่ะ”
๓. เมื่อผู้รับบริการแจ้งความต้องการแล้ว ให้ผู้รับโทรศัพท์แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมารับสายโดยเร็ว
๔. กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ ให้ผู้รับโทรศัพท์ สอบถาม รายละเอียดต่างๆ จากผู้โทรเข้ามา เช่น ชื่อผู้โทร เบอร์ติดต่อกลับ เรื่องที่ต้องการจะติดต่อเพื่อ แจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป



บทที่ ๓ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้การให้บริการที่ดี (Service Mind)

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้การจัดการสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนครพนม ระหว่างวันที่ ๘-๙ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ ณ โรงแรมซีบีเอส จอมเทียน รีสอร์ท พัทยา



มีการแบ่งกลุ่มเพื่อระดมความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการที่ดี (Service Mind) จำนวน ๗ กลุ่ม โดยกำหนดให้แต่ละกลุ่มวิเคราะห์และนำเสนอสโลแกนการให้บริการ พร้อมทั้งคำอธิบาย ดังนี้

- กลุ่มที่ ๑ “รับเรื่องง่าย อธิบายชัดเจน เห็นความสำคัญ สัมพันธ์เป็นเยี่ยม”
- กลุ่มที่ ๒ “บริการด้วยการเอาใจใส่ มีใจบริการด้วยหน้าที่”
- กลุ่มที่ ๓ “บริการรวดเร็ว เน้นเครือข่าย ใช้อีที มีการรับฟัง”
- กลุ่มที่ ๔ “ใส่ใจตรวจสอบ ชอบด้วยหลักเกณฑ์ เห็นใจผู้รับบริการ”
- กลุ่มที่ ๕ “ยิ้มง่าย ทักทายเก่ง เป็นกันเอง ยินดีบริการ”
- กลุ่มที่ ๖ “มีความอดทน อ่อนน้อม มีไหวพริบแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า”
- กลุ่มที่ ๗ “บริการด้วยความรวดเร็ว ประทับใจ มีประสิทธิภาพตามเป้าหมาย”
- กลุ่มที่ ๘ “จิตใจเบิกบาน บริการรวดเร็ว ยิ้มแย้มแจ่มใส”
- กลุ่มที่ ๙ “ถูกต้องตามระเบียบ แนะนำถูกต้องชัดเจน เป็นที่ประทับใจ”

กลุ่มที่ ๑ “รับเรื่องง่าย อธิบายชัดเจน เห็นความสำคัญ สัมพันธ์เป็นเยี่ยม”

๑) รับเรื่องง่าย หมายถึง รับเรื่องการให้บริการในหน้าที่รับผิดชอบ หรือยินดีรับเรื่องเพื่อให้บริการในกลุ่มงานในกรณีที่เพื่อร่วมงานไม่อยู่หรือไม่สะดวกในการให้บริการ และไม่ปฏิเสธในการรับเรื่อง เพราะไม่ใช่หน้าที่ของตนเอง

๒) อธิบายชัดเจน หมายถึง การให้คำแนะนำ ตอบคำถามในข้อสงสัยของผู้บริการ เกี่ยวกับ หลักเกณฑ์ ขั้นตอน วิธีการ และแนวปฏิบัติในการรับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้ปฏิบัติได้ถูกต้อง

๓) เห็นความสำคัญ หมายถึง การให้บริการด้วยความเต็มใจโดยไม่เลือกเชื้อชาติ ศาสนา ชนชั้น โดยเห็นประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ

๔) สัมพันธ์เป็นเยี่ยม หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์ด้วยการต้อนรับที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส แม้ว่าผู้รับบริการไปแล้วและมีความสงสัยก็สามารถโทรสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการ หรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและยินดีมารับบริการอีกครั้ง

กลุ่มที่ ๒ “บริการด้วยการเอาใจใส่ มีใช้บริการด้วยหน้าที่”

๑) บริการด้วยการเอาใจใส่ หมายถึง การให้บริการตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงขั้นสุดท้ายด้วยความเต็มใจ เต็มที่และประสบผลสำเร็จ ไม่ผัดวันประกันพรุ่ง กระตือรือร้นต่อการให้บริการ สอบถามความต้องการในการให้บริการ

๒) มีใช้บริการด้วยหน้าที่ หมายถึง การให้บริการด้วยความเต็มใจ มีความสุขในการให้บริการ ตามภาระงาน ตลอดจนยินยรับเรื่องจากผู้รับบริการแม้ว่าจะไม่ใช่หน้าที่ของตนเองหรือรับเรื่องไว้แทนเพื่อนร่วมงานโดยไม่เกี่ยงว่าเป็นหน้าที่ของเพื่อนร่วมงาน



กลุ่มที่ ๓ “บริการรวดเร็ว เน้นเครือข่าย ใช้ไอที มีการรับฟัง”

๑) บริการรวดเร็ว หมายถึง บริการด้วยความรวดเร็วโดยลดรอบระยะเวลาการให้บริการหรือให้บริการทันทีที่ได้รับเรื่อง

๒) เน้นเครือข่าย หมายถึง การปฏิบัติงานโดยการสร้างเครือข่ายการปฏิบัติงานเพื่อให้การให้บริการมีประสิทธิภาพเชื่อมโยงต่อเนื่องกัน และเพื่อเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การให้บริการที่ดี เช่น การสร้างเครือข่ายผ่านไลน์ กลุ่มเฟซบุค เป็นต้น

๓) ใช้ไอที หมายถึง การพัฒนาหรือนำระบบไอทีมาช่วยในการให้บริการเพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และเป็นข้อมูลในการให้บริการ ตลอดจนการนำไอทีมาช่วยในการจัดทำแบบฟอร์มเอกสารมาช่วยในการพิมพ์ เช่น การขอหนังสือรับรองเงินเดือน สามารถกรอกข้อมูลในระบบและพิมพ์เสนอลงนามได้ในทันที โดยไม่ต้องพิมพ์ใหม่ หรือการสร้างแบบสอบถามผ่านระบบคิวอาร์โค้ด เป็นต้น

๔) มีการรับฟัง หมายถึง มีการประเมินผลการให้บริการหลังการให้บริการ เพื่อนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ

กลุ่มที่ ๔ “ใส่ใจตรวจสอบ ขอบด้วยหลักเกณฑ์ เห็นใจผู้รับบริการ”

๑) ใส่ใจตรวจสอบ หมายถึง การให้บริการโดยใส่ใจในรายละเอียดในขั้นตอนการให้บริการหรือตรวจสอบในขั้นตอนการรับเรื่องให้เรียบร้อยครบถ้วน หากมีข้อเสนอแนะแก้ไขก็สามารถให้ผู้รับบริการดำเนินการได้ทันถ่วงที และประหยัดเวลาในการเข้ารับบริการ

๒) ขอบด้วยหลักเกณฑ์ หมายถึง การให้บริการตามระเบียบหลักเกณฑ์ของทางราชการ โดยไม่ทำให้ราชการเสียหาย และผู้รับบริการได้ประโยชน์ตามสิทธิที่กฎหมายกำหนด ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะในการรับบริการตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๓) เห็นใจผู้รับบริการ หมายถึง การให้บริการโดยการเอาใจเขามาใส่ใจเรา รับทราบความต้องการของผู้รับบริการ ช่วยแนะนำแก้ไขปัญหาแก่ผู้บริการให้เกิดความสะดวกและบรรลุผล โดยไม่ต้องให้ผู้รับบริการกลับมาใหม่ในวันถัดไป หรือหากเอกสารไม่ครบถ้วนอาจให้ผู้รับบริการส่งทางไปรษณีย์ ทางอีเมลเพิ่มเติม ภายหลัง



กลุ่มที่ ๕ “ยิ้มง่าย ทักทายเก่ง เป็นกันเอง ยินดีบริการ”

๑) ยิ้มง่าย หมายถึง การให้บริการด้วยบุคลิกลักษณะยิ้มแย้มตลอดการให้บริการ ไม่แสดงอาการบูดบึ้ง หรืออาการเบื่อหน่าย ซึมเศร้า เป็นคนยิ้มง่ายหรือยิ้มทักทายในการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงมิตรภาพ เป็นกันเอง และยินดีให้บริการ

๒) ทักทายเก่ง หมายถึง การทักทาย สอบถามผู้รับบริการก่อนเสมอ เพื่อไม่ให้ผู้รับบริการรู้สึกเก้อเขิน และมีความรู้สึกเป็นกันเองในการรับบริการ แม้เวลาเลิกงานเพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานตลอดจนใช้วาจาไพเราะในการต้อนรับ

๓) ยินดีบริการ หมายถึง มีความสุขในการให้บริการและยินดีบริการแม้ว่าจะอยู่นอกเวลางานหรือให้บริการด้วยความเต็มใจ ไม่บ่ายเบี่ยงเกียจคงอน ตลอดจนการกำกับติดตามงานให้แก่ผู้รับบริการ

กลุ่มที่ ๖ “มีความอดทน อ่อนน้อม มีไหวพริบแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า”

๑) มีความอดทน หมายถึง การอดทนต่อความโกรธ ความไม่พอใจ หรือคำติเตียนของผู้รับบริการ อดทนต่อภาระหน้าที่ในการให้บริการ น้ำขุ่นไว้ในน้ำใสไว้นอก ไม่แสดงความโกรธหรือโต้ตอบผู้รับบริการด้วยถ้อยคำที่ไม่เหมาะสม หรือไม่สุภาพ อดทนอดกลั้นต่อการให้บริการในงานที่มีความยุ่งยากซับซ้อน

๒) อ่อนน้อม หมายถึง การอ่อนน้อมถ่อมตนในการให้บริการ ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย ไม่ยกตนข่มท่านกรณีผู้รับบริการไม่มีความรู้ความเข้าใจ การให้เกียรติผู้อื่น การให้ความเคารพตามวัย

๓) มีไหวพริบแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า หมายถึง การให้บริการด้วยการแก้ไขปัญหเฉพาะหน้าที่เกิดจากการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการไม่เสียผลประโยชน์ หรือแก้ไขสถานการณ์ที่ไม่ดีต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับบริการมีอาการโกรธ ผู้ให้บริการควรใจเย็นในการให้บริการ หรือให้คำแนะนำที่เป็นเหตุผลในการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคำตอบ



กลุ่มที่ ๗ “บริการด้วยความรวดเร็ว ประทับใจ มีประสิทธิภาพตามเป้าหมาย”

๑) บริการด้วยความรวดเร็ว หมายถึง การให้บริการตามขั้นตอนตามระยะเวลาที่กำหนด หรือลดขั้นตอนในการให้บริการให้มีความรวดเร็วและสะดวกแก่ผู้รับบริการ โดยรับเรื่องและดำเนินการทันที ไม่ชะลอหรือดึงเรื่องของผู้รับบริการโดยไม่มีเหตุจำเป็น หากรับเรื่องไว้แล้วให้รีบตรวจสอบความถูกต้อง หากพบข้อผิดพลาดต้องรีบแจ้งผู้รับบริการแก้ไขให้ทันท่วงที

๒) ประทับใจ หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ และยินดีมาใช้บริการอีกครั้ง ตลอดจนผู้รับบริการมีความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการ ต่อองค์กร

๓) ประสิทธิภาพตามเป้าหมาย หมายถึง การให้บริการที่ดีบรรลุเป้าหมายตามขั้นตอนที่กำหนด โดยไม่มีข้อบกพร่อง หรือแก้ไขระหว่างการให้บริการ รวมทั้งลดรอบระยะเวลาในการให้บริการ

กลุ่มที่ ๘ “จิตใจเบิกบาน บริการรวดเร็ว ยิ้มแย้มแจ่มใส”

๑) จิตใจเบิกบาน หมายถึง การให้บริการด้วยบุคลิกภาพที่พร้อมให้บริการ และมีความยินดีในการให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ทำงานด้วยความสุข ไม่คิดว่าการให้บริการคือภาระงานที่นอกเหนือความรับผิดชอบ

๒) บริการรวดเร็ว หมายถึง การให้บริการที่กระชับ รวดเร็ว และสำเร็จตามขั้นตอนหรือแผนงานที่กำหนดไว้

๓) ยิ้มแย้มแจ่มใส หมายถึง การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่แสดงสีหน้าไม่พอใจ เมื่อมีผู้มาขอรับบริการในเวลานอกราชการ เอาใจใส่ต่อการให้บริการ และระงับอารมณ์โกรธหรือไม่พอใจต่อปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงานหรือการให้บริการ



กลุ่มที่ ๙ “ถูกต้องตามระเบียบ แนะนำถูกต้องชัดเจน เป็นที่ประทับใจ”

๑) ถูกต้องตามระเบียบ หมายถึง การให้บริการให้เป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง หากมีข้อผิดพลาดบกพร่องอันเกิดจากผู้รับบริการให้แนะนำเพื่อแก้ไขให้ถูกต้องโดยไม่ชักช้า จนทำให้ผู้รับบริการเสียหายหรือเสียผลสิทธิตามกฎหมาย

๒) แนะนำถูกต้อง หมายถึง ให้คำแนะนำในการให้บริการที่ถูกต้อง เหมาะสมและเกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ให้คำอธิบายอย่างแจ่มแจ้งชัดเจน ไม่ปิดบัง ตลอดจนแนะนำตามข้อเท็จจริงในการให้บริการ

๓) เป็นที่ประทับใจ หมายถึง การให้บริการที่เหนือความคาดหวังจนเป็นที่ประทับใจ เช่น การให้บริการแบบ one stop service การให้บริการที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกดีต่อองค์กรและมีการบอกเล่าต่อๆ กัน สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร เป็นต้น

จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของเจ้าหน้าที่ทั้ง ๙ กลุ่ม สามารถสรุปแนวปฏิบัติเพื่อการให้บริการที่ดีซึ่งมีความเห็นสอดคล้องกัน ดังนี้

๑. กล่าวทักทายต้อนรับ ได้แก่ การกล่าวต้อนรับและทักทายผู้มารับบริการ สร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้รับบริการ และยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ

๒. ปรับใช้เทคโนโลยี ได้แก่ การปรับปรุงหรือนำเทคโนโลยีมาช่วยบริการเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และลดขั้นตอนการให้บริการ

๓. มีเครือข่ายประสานงาน ได้แก่ การจัดตั้งกลุ่มงาน หรือเครือข่ายงานเพื่อให้การบริการเกิดความรวดเร็ว สอดคล้องกันในการให้บริการ และช่วยแนะนำแก้ไขในการบริการได้ถูกต้องรวดเร็ว

๔. บริการทุกระดับประทับใจ ได้แก่ ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และยินดีรับเรื่องเพื่อดำเนินการแจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการ

๕. ว่องไวและถูกต้อง ได้แก่ การให้บริการโดยไม่ผิดวันประกันพุ่ม และถูกต้องตามระเบียบ ข้อบังคับ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง



ภาคผนวก







