

การบริการ

มนตรี รัตนวิจิตร

ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร



การบริการ

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการ
เพื่อประโยชน์ของผู้อื่น

ตัวอย่างงานบริการ งานบริการวิชาการ ประชาสัมพันธ์

ผลของการบริการ

- การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร รวมถึงผู้ให้บริการ
- การบริการที่ไม่ดี ผู้รับบริการไม่ประทับใจ เกิดผลเสียต่อผู้ให้บริการ และองค์กร



การบริการ

ก.พ.ร.ได้กำหนดเป้าหมายไว้ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย
(พ.ศ. 2546 – พ.ศ. 2550) ดังนี้

1. ประชาชนร้อยละ 80 โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานราชการ
 2. ชั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อให้บริการประชาชนลดลงได้มากกว่าร้อยละ 50 โดยเฉลี่ยภายในปี พ.ศ.2550
1. มาตรการตามยุทธศาสตร์การปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน
 2. มาตรการตามยุทธศาสตร์การเสริมสร้างระบบราชการให้ทันสมัย
 - สนับสนุนและส่งเสริมให้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการ
 - ส่งเสริมและกำหนดมาตรฐานการให้บริการของรัฐในระดับสำนักงานที่มีประสิทธิภาพ ถูกต้องและรวดเร็ว

ลักษณะของการบริการ

1. ได้รับความพอใจหรือไม่พอใจ ก็จะเกิดความรู้สึกในทันที
2. ผลของการบริการเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว
3. ผลของการบริการเชื่อมโยงไปถึงคนและองค์กร
4. ผิดพลาดแล้วชดเชยด้วยสิ่งอื่นก็เพียงแค่บรรเทาความไม่พอใจ
5. สร้างทัศนคติต่อบุคคล องค์กรและองค์การได้อย่างมาก
6. สร้างภาพลักษณ์ให้องค์กรและองค์การเป็นเวลานาน
7. หากเกิดการบกพร่องจะเห็นได้ชัด
8. ต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี
9. คนเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้างและทำลายงานบริการ

คุณสมบัติของผู้ให้บริการ

- รักในงานบริการ
- มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี
- มีบุคลิกภาพดี (ยิ้มแย้ม แจ่มใจ เป็นกันเอง)
- แต่งกายดีเหมาะสมกับงาน
- พุดจาสุภาพ อ่อนน้อม



เทคนิคการให้บริการ

1. สร้างความเป็นกันเอง
2. เน้นการฟังเป็นหลัก
3. ทวนคำพูด เพื่อแสดงว่าทราบ



การสร้างภาพประทับใจในงานบริการ

1. บริการที่มีไมตรีจิต (ด้วยความตั้งใจและเต็มใจ)
2. ยิ้ม เป็นสิ่งจำเป็นอันดับแรกในการทักทายบุคคล
3. คำพูดที่พิเศษ คือ คำพูดเหล่านี้
“มีอะไรให้ดิฉันช่วยไหมค่ะ” “ขอบคุณค่ะ” “ขอโทษค่ะ”
4. ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิต



ตั้งใจวันละ 10 นาที

ชีวิตเปลี่ยนได้
เราเชื่อมั่นว่าท่านทำได้

การมีจิตสาธารณะในการให้บริการที่ดี
Service Mind

การมีจิตสาธารณะในการให้บริการที่ดี หรือคำว่า **"Service Mind"** ในลักษณะความหมาย คือ การที่จะทำให้ลูกค้ามีจิตใจในการให้บริการต้องนำเอาคำว่า **"Service"** มาเป็นสิ่งที่ชี้นำ โดยคำว่า **"Service"** มีความหมายของอักษรดังนี้

Smile (อ่านว่า สมาย) แปลว่า ยิ้มแย้ม

Enthusiasm (อ่านว่า เอ็นทุซึแอ่สซิม) แปลว่า ความกระตือรือร้น

Rapidity (อ่านว่า เรปิตเนล) แปลว่า ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ

Value (อ่านว่า ว้าลดู) แปลว่า มีคุณค่า

Compression (อ่านว่า อิมเพร็สเซน) แปลว่า ความประทับใจ

Courtesy (อ่านว่า เค้อติซึ) แปลว่า มีความสุภาพอ่อนโยน

Endurance (อ่านว่า เอนดูเร้น) แปลว่า ความอดทน เก็บอารมณ์

สำหรับคำว่า **"Mind"** ก็ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

- ☞ Take believe (อ่านว่า แตก บีลีฟ) แปลว่า มีความเชื่อ
- ☞ Insist (อ่านว่า อินซิส) แปลว่า ยืนยัน/ยอมรับ
- ☞ Necessitate (อ่านว่า เนอะเนสเซสซิเตท) แปลว่า การให้ความสำคัญ
- ☞ Devote (อ่านว่า ดีไวต์) แปลว่า อุทิศตน

Service Mind

สสท. เริ่มต้นอย่างไรดี

เริ่มจากตัวท่านเองก่อน



สสท. ผู้บริหารต้องการให้ทีมงานบริการอย่างมีประสิทธิภาพ

เชื่อว่า



1. ค้าทักษะเฉพาะตัวให้คนจีนชอบ ชื่นชม ชื่นใจได้
2. เป็นแบบอย่างในการให้บริการที่ดี
3. ขาดคุณสมบัติของระดับสูงจึงดำเนินการในสิ่งที่ตัวเองทำดีจนประสบความสำเร็จในความรับผิดชอบได้ก้าวสู่การให้บริการที่ประทับใจ
4. ขาดชื่อที่ทันท่วงที

เพราะ

1. ขาดความสามารถ

3. ขาดประสิทธิภาพ มีคุณค่า มีศักดิ์ศรี

สสท. แนวคิดที่ผู้ปฏิบัติงานควรมีต่อการพัฒนาการบริการ

เชื่อว่า

ฉันสามารถทำให้ผู้มาติดต่อใช้บริการ
(ชื่นชอบ ชื่นชม ชื่นใจได้)

เพราะ

1. ท่านมีความรู้ ความสามารถ
2. ท่านมีเกียรติ มีคุณค่า มีศักดิ์ศรี

สสท. งานบริการคืออะไร

งานที่อำนวยความสะดวก
ช่วยเหลือผู้อื่นให้ได้รับในสิ่งที่ต้องการ

ให้เกิดความประทับใจ
ทุกคน + ทุกครั้ง

สสท. ลูกค้าคือใคร

ลูกค้าภายใน

↓

พนักงานทุกคนในมหาวิทยาลัย

ลูกค้าภายนอก

↓

ประชาชนผู้มาติดต่อใช้บริการกับ
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

สสท. ก้าวไกลกับผู้ใช้บริการต้องการอะไร

สิ่งที่เขาคาดหวัง ?

สสท. ผลลัพธ์ในการบริการ

สสท. ในการให้บริการที่ประทับใจ ที่ควรรู้

เพราะ.....

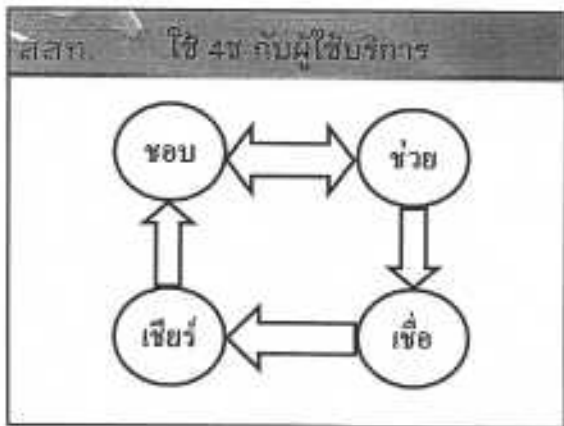
- คือสิ่งที่ระดับผู้ปฏิบัติงานต้องฝึกฝน
- ได้เรียนรู้และต้องฝึกฝนเพื่อไปปฏิบัติ

เพื่อ.....

- ท่านจะได้นำไปใช้เป็นแม่แบบ
- ท่านจะได้มีทิศทางในการกำกับดูแล
- ท่านจะได้นำไปใช้ออกแบบและกำหนดมาตรฐานในการให้บริการเพื่อการเป็นแบบอย่างในการให้บริการที่ดี

สสท. ใช้บริการแบบ ABCD

A	B	C	D
ทัศนคติบวก	ความเชื่อ	ความผูกพัน	ตั้งใจ
			
Attitude	Believe	Commitment	Determination





สสท. **การแต่งกาย**

- » ไม่ต้องเสีหฺรหน้าแฟ้ง
- (เสีหฺรค้ำ/หน้า/ห่ม) ดูดี มีรหฺนอม สม่่วัย เหมาะสม
เครื่องประดับพองาม
- » สะอาด ปราศจากกลิ่น
- » ไม่ย้บยู่ยี้ สิจิดจาง

สสท. **งามกรียาพหฺทาง**

- หลีกเสีียง
 - ท่าทาง - หน้างอ
 - รอนาน - งานมาก
 - ปากเบี๊ยว - วาจาแตกคั้น
 - คลุมเครือ

สสท. **งามกรียาพหฺทาง (ผู้หฺเน็ง)**

1. แต่งกายถูกค้ดองตามระเบียบของมหาวิทยาลัย
2. ดูแลหฺรงหฺมให้สะอาด เรียบร้อยอยู่เสมอ ดูแลโงหน้า
ให้ดีสืบพองาม
3. สวมรองเท้าหฺมสัน อหฺร่าสวมรองเท้าแตะ
4. ดิคหฺรือค้ดองปายช้ดค้ดองเวลาเข้าพหฺงาน
5. ชุคพหฺรรมที่สุภาพ

สสท. งานบริการทางกาย (ผู้ชาย)

1. แต่งกายถูกต้องตามระเบียบของมหาวิทยาลัย
2. คางเข้มชัด และร่องเห็นแบบสุขภาพดีสุขภาพ (ค้ำ น้ำตาล)
3. ตัดคิ้วปัดผมเรียบร้อยก่อนเข้าทำงาน
4. เลือเช็ดสีขาว กางเกงขาวสีกรมท่า / สีเทาเข้ม/สีค้ำ
เนคไทสีเข้มสุขภาพ
5. ชุดฟอร์มที่สุขภาพ

สสท. การบริการทางโทรศัพท์

> รับตำแหน่งใน 3 นาที และตามคิวคำทักทาย

สายนอก
สวัสดีครับ / คะ สสท. (.....) ซึ่งบุคลากรผู้รับสาย

สายโอน

- > สวัสดี / คะ (ชื่อบุคลากร) รับสายครับ / คะ
- > กรุณาติดต่อสายต่อ หรือ ฝ่ายเรื่องงานนี้เจ้าของเรื่องไม่อยู่
 - ถามชื่อแอมเบอร์โทรศัพท์กลับ + ช่วยประสานเรื่องให้จบแล้วเสร็จ
 - ก่อนวางสาย ตามด้วยคำพูด ขอบคุนครับ / คะ

สสท. มีคณบดีท่านหนึ่งมาเป็นพิธีกรในงาน

- » กล่าวทักทายพร้อมรอยยิ้ม สวัสดีครับ/สวัสดีค่ะ
- » สอบถามด้วยมิตรไมตรี พร้อมให้บริการที่ตรงกับความต้องการหรือมากกว่าที่คาดหวัง
- » ไม่รอช้าที่จะกล่าวคำขอโทษเมื่อผิดพลาด
- » ขอขอบคุณเมื่อให้บริการเสร็จสิ้น

สสท. 4ย อัย ให้เกิดกับการบริการ

1. หยอนยาน
2. เทยาระทยะ
3. ยุแหย
4. แัยหัยัน

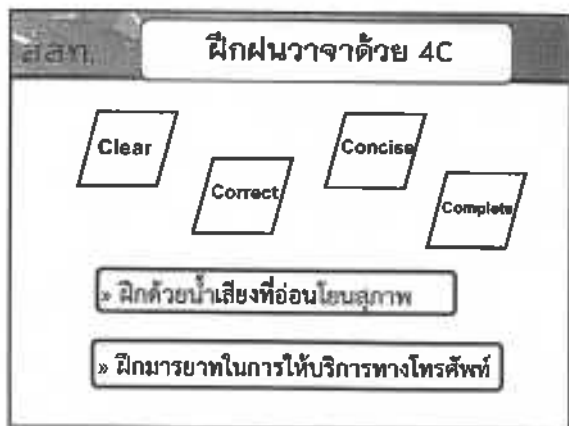
สสท. 4ย ่วยการบริการไ้ราบริน

1. ย้มแัยม
2. เขอกเขัน
3. ยืดหุ่่น
4. อัยายักยัก

สสท. ใ้ 4H น้าทางการส่งมอบบริการ

H ₁	Hand
H ₂	Head
H ₃	Heart
H ₄	Help







สสท. **ระดับโพลีเทคนิค / จ.ม.ค.จ.ม.**

ปริญญาตรี

ระดับอนุปริญญาตรี

ระดับอนุปริญญาโท

อนุปริญญาตรี

สสท. **แม่จะยาก.....**

หากตั้งใจทำนต้องทำได้

- » ยอมรับและเข้าใจพฤติกรรมที่แตกต่างของมนุษย์
- » พร้อมจะให้อภัย

สสท. **เริ่มต้นที่ตัวท่านเอง**

ท่านครู

- » ชนะใจผู้อื่น
- » มนุษย์สัมพันธ์สร้างได้โดยยากนัก
- » การเข้าใจตนเองให้ใจเรา
- » มนุษย์อื่นด้วยความเข้าใจในความแตกต่างและ
ชื่นชมส่วนดีของผู้อื่น
- » ให้อภัย
- » คิดแบบผู้ชนะ Win - Win
