

# 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. ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อให้บริการประชาชนลดลงได้มากกว่าร้อยละ 50 โดยเฉลี่ยภายในปี พ.ศ.2550
1. มาตรการตามยุทธศาสตร์การปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน
  2. มาตรการตามยุทธศาสตร์การเสริมสร้างระบบราชการให้ทันสมัย
    - สนับสนุนและส่งเสริมให้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการ
    - ส่งเสริมและกำหนดมาตรฐานการให้บริการของรัฐในระดับสำนักงานที่มีประสิทธิภาพ ถูกต้องและรวดเร็ว

## ลักษณะของการบริการ

1. ได้รับความพอใจหรือไม่พอใจ ก็เกิดความรู้สึกในทันที
2. ผลของการบริการเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว
3. ผลของบริการเชื่อมโยงไปถึงคนและองค์กร
4. ผิดพลาดแล้วชดเชยด้วยสิ่งอื่นก็เพียงแค่บรรเทาความไม่พอใจ
5. สร้างทัศนคติต่อบุคคล องค์กรและองค์กรได้อย่างมาก
6. สร้างภาพลักษณ์ให้องค์กรและองค์กรเป็นเวลานาน
7. หากเกิดการบกพร่องจะเห็นได้ชัด
8. ต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี
9. คนเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้างและทำลายงานบริการ

## คุณสมบัติของผู้ให้บริการ

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



## เทคนิคการให้บริการ

1. สร้างความเป็นกันเอง
2. เน้นการฟังเป็นหลัก
3. ทวนคำพูด เพื่อแสดงว่าทราบ



## การสร้างความประทับใจในงานบริการ

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



รายชื่อผู้เข้าร่วมประชุมสัมมนา เรื่อง เทคนิคการให้บริการ  
ในวันอังคารที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๔ เวลา ๐๙.๐๐ น. - ๑๒.๐๐ น.  
ณ ห้องประชุมชั้น ๕ ครั้ง ของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

ลำดับ	รายชื่อ	ลายเซ็น	เวลา	หมายเหตุ
๑	นายมนตรี รัตน์วิจิตร			/
๒	ผศ.สุชุมล หวังวนิชพันธ์			/
๓	ผศ.ดวงแข สุขโข		๙.๐๗	/
๔	นายพงศกร หิรัญโรจน์		๙.๐๐	/
๕	นางสาวกมลภัทร นวานุช		๙.๐๐	/
๖	นางจรรยา ยิ่งยวด		๙.๐๐	/
๗	นางฉวีวรรณ เจนจิตศิริ		๙.๐๐	/
๘	นางณิขมล ยมนา		๙.๐๐	/
๙	นางภัครรัตน์ เชื้อนเคนทร์		๙.๐๐	/
๑๐	นางรวินันท์ การะเกษ		๙.๐๐	/
๑๑	นางสาวรุ่งฤดี พรสกุลเลิศชัย			<del>ลาป่วย</del>
๑๒	นางสาวละมัย บุตรลพ			<del>ลาป่วย</del>
๑๓	นางสุชาวดี ชำมา		๙.๐๐	/
๑๔	นายสืบพงศ์ สนามทอง		๙.๐๐	/
๑๕	นางสาวอุไรวรรณ อิมสุขวิริยะกุล		๙.๐๐	/
๑๖	นางจินตนา มีसानุ		๙.๐๐	/
๑๗	นางฐิตาภา เสนีเศรษฐ์		๙.๐๐	/
๑๘	นางสาวสุรียพร รอดทอง		๙.๐๐	/
๑๙	นายคณิศ เจ๊ะแล		๙.๐๐	/
๒๐	นางสาวอุมาพร เสือจำศีล		๙.๐๐	/
๒๑	นางสาวบุญวิภา ธนะโชติ		๙.๐๐	/
๒๒	นางสาวอรอนงค์ งามวิไล		๙.๐๐	/
๒๓	นางทัศนีย์ วงศ์แดง		๙.๐๐	/
๒๔	นายคุมพล เอี่ยมในวงษ์		๙.๐๐	/
๒๕	นางสาวจริยา สุตกระโทก		๙.๐๐	/
๒๖	นางสาวพรรณทิภา มลิลาวรรณ		๙.๐๐	/
๒๗	นางสาววิภาพรรณ เลหาเชียรประธาน		๙.๐๐	/
๒๘	นายณัฐ จำประเสริฐ		๙.๐๐	/

ลำดับ	รายชื่อ	ลายเซ็น	เวลา	หมายเหตุ
๒๙	นางสาวลัดดา ชาติประเสริฐ	<i>Son</i>	๑.๐๐	/
๓๐	นายชรั่มภ์ ตันสุวัฒน์	<i>สม</i>	๑.๐๐	/
๓๑	นายวิลาส วิถีไพร	<i>วิลาส</i>	๑.๐๐	/
๓๒	นางสาวพรรณิ คร้ามศรี	<i>Ph</i>	๑.๐๐	/
๓๓	นางสาวเทียมแข ณรงค์เดชกุล	<i>hao</i>	๑.๐๐	/
๓๔	นางสาวอรอนงค์ ยิ้มเรือง	<i>Sn</i>	๑.๐๐	/
๓๕	นางสาวปิยาณี จินาพันธ์	<i>pk</i>	๑.๐๐	/