



# คู่มือการให้บริการที่ดี



**SERVICE MIND**

กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตนครปฐม

## คำนำ

ปัจจุบันบุคลากรในหน่วยงานไม่ว่าของรัฐหรือเอกชน ได้มีการตื่นตัวในการให้บริการ กันอย่างกว้างขวาง และได้ค้นหากลยุทธ์ต่าง ๆ มาให้บริการ ลูกค้า หรือ ผู้รับบริการ และถือหลักการการให้บริการที่ดีต่อผู้ที่มาใช้บริการทุกคน โดยปลูกฝังให้ทุกคนภายในหน่วยงาน มีหัวใจบริการ (Service Mind) เป็นหลักยึดสำหรับสร้างความตระหนักให้ เกิดขึ้นในจิตใจของผู้ให้บริการทุกคน

ดังนั้น เพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน คณะทำงานจัดการความรู้ (KM) กลุ่มความรู้ การให้บริการ กองกลาง (จิตให้บริการอย่างมืออาชีพ) กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม จึงได้จัดทำ “คู่มือการให้บริการที่ดี” เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ที่มาขอรับบริการ โดยเนื้อหาส่วนใหญ่ จะมีสาระสำคัญ ประกอบด้วยการให้บริการที่ดี ซึ่งสามารถนำไปปรับใช้ได้ตามความเหมาะสมกับสภาพการให้บริการในปัจจุบัน เพื่อให้สามารถดำเนินงานให้การบริการตรงตามมาตรฐานที่กำหนดและการพัฒนาปรับปรุงการบริการได้อย่างต่อเนื่องสามารถทำงานได้เร็วขึ้นและมีความผิดพลาดน้อยลงเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

คณะทำงานจัดการความรู้ (KM) ของกองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม หวังเป็นอย่างยิ่งว่า “คู่มือการให้บริการที่ดี” จะเป็นประโยชน์แก่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายของกองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม ในการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนผู้ที่สนใจนำไปใช้ปรับปรุงคุณภาพการบริการ ให้เป็นมาตรฐานและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการให้บริการสูงสุด เกิดความพึงพอใจแก่บุคคลที่มารับบริการ

คณะจัดทำ

กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

## สารบัญ

วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	1
การบริการที่ดี	2
จิตบริการ	4
หลักการรับฟัง....ด้วยใจ	4
หลักการสื่อความ...ด้วยใจ	5
คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี	5
หลักในการให้บริการ	7
กลยุทธ์การให้บริการที่ประทับใจ	8
คุณสมบัติ/คุณลักษณะของผู้ให้บริการ	9
มาตรฐานการให้บริการ	10
หัวใจบริการ	11
การพัฒนาผู้ให้บริการด้านการบริการ	12
แนวทางการเสริมสร้างคุณภาพของการบริการ	13
แนวทางการเสริมสร้างการรับรู้สำหรับผู้ให้บริการ	13

## วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

1. เพื่อให้หน่วยงานมีการจัดทำคู่มือการให้บริการที่ดีที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษรและสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐาน เป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลิตผลและการให้บริการที่มีคุณภาพ
2. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับบุคลากรภายในกองกลาง สำนักวิทยาเขตนครปฐม และหน่วยงานอื่นๆ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์
3. เพื่อการรับรู้กระบวนการขั้นตอนการให้บริการที่ดี ของบุคลากรกองกลาง สำนักวิทยาเขต นครปฐม

## การให้บริการที่ดี

**การบริการ** คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กรเบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน ไม่ว่าจะป็นงานด้านการประชาสัมพันธ์ บริการวิชาการต่างๆ ตลอดจนความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนา งานบริการให้มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็น “การบริการที่ดี”

### การให้บริการที่ดี

- การให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้
- การให้บริการที่ดีต้องมาจากการสื่อสารที่ดี
- การให้บริการที่ดีเกิดขึ้นจากการที่ทุกคนในหน่วยงานร่วมมือกันและปฏิบัติตามแนวทางการ

ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

- การให้บริการที่ดีผู้ให้บริการต้องรู้สึกเต็มใจที่จะได้รับโอกาสในการให้บริการ และรู้สึกภูมิใจที่ได้

ให้บริการ

- การให้บริการที่ดีวัดจากความพึงพอใจของผู้รับบริการ

### กลยุทธ์การให้บริการที่ประทับใจ

- ผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการก่อนสิ่งอื่นใดเสมอ
- ผู้ให้บริการควรให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นสบายใจ
- ผู้ให้บริการต้องควบคุมอารมณ์ให้ได้ ไม่ว่าจะผู้รับบริการจะพูดหรือแสดงกิริยาอย่างไร หลีกเลี่ยงไม่

โต้แย้งเพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกผิด เพราะผู้รับบริการถูกเสมอ

### มาตรฐานการให้บริการ

- ผู้ให้บริการมีการพัฒนาทางบุคลิกภาพอยู่เสมอ
- ผู้ให้บริการให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี และอำนวยความสะดวก แก่
- ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ
- ผู้ให้บริการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน
- ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความรวดเร็ว หากเกิดการล่าช้าหรือมีข้อผิดพลาดใด ๆ ต้องกล่าวคำว่า

"ขอโทษ"

- ผู้ให้บริการให้บริการภายในเวลาที่กำหนด หากดำเนินการไม่ได้ต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการทราบด้วยวาจาที่สุภาพ

- ผู้ให้บริการทางโทรศัพท์ไม่ควรปล่อยให้เสียงกริ่งดังเกิน 3 ครั้ง
- ผู้รับโทรศัพท์เมื่อได้รับแจ้งความต้องการจากผู้ขอรับบริการแล้ว ต้องรีบแจ้งผู้ให้บริการ

ที่เกี่ยวข้องมารับสายหรือติดต่อกลับโดยเร็ว

- ผู้รับโทรศัพท์เมื่อรับสายแทนผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องไม่สามารถให้ข้อมูลแทนได้ ให้สอบถามข้อมูลเบื้องต้น ชื่อ และเบอร์โทร เพื่อแจ้งให้ผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องทราบและติดต่อกลับ

#### คุณสมบัติ/คุณลักษณะของผู้ให้บริการ

- ผู้ให้บริการมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ
- ผู้ให้บริการการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย
- ผู้ให้บริการมีจิตใจที่พร้อมให้บริการ มีความกระตือรือร้น ให้เกียรติผู้ร่วมงานและผู้รับบริการ

และมีความปรารถนาดี ยินดีบริการโดยไม่ต้องร้องขอ

- ผู้ให้บริการมีศิลปะในการสื่อสาร ประสานงาน และติดตามงานกับหน่วยงานอื่นๆ ด้วยท่าทีที่เป็นมิตร รู้จักใช้คำพูดที่ดีร่วมกับทำทางและรอยยิ้มควบคู่กันได้

- ผู้ให้บริการมีไหวพริบดีในการแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ เข้าใจและเปิดใจให้กับปัญหาของผู้รับบริการ
- ผู้รับบริการ
- ผู้ให้บริการใช้กิริยาวาจาที่สุภาพต่อผู้ร่วมงานและผู้รับบริการ มีความยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความ

อดทนอดกลั้นต่อการให้บริการ

- ผู้ให้บริการต้องเป็นผู้รู้จักสังเกตและมีความแม่นยำในข้อมูลที่ให้บริการ

## จิตบริการ

**การบริการ** คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี

1. เวลาทุกนาทีมีค่าสำหรับผู้รับบริการ
2. การให้บริการที่ดี เริ่มจากการให้บริการที่ดีกับคนในองค์กรก่อน
3. การให้บริการที่เกินความคาดหวังเป็นที่สุดของการบริการ
4. การให้บริการที่ดีส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

## หลักการรับฟัง...ด้วยหัวใจ

1. เปิดใจที่จะรับฟัง
2. ให้เกียรติผู้พูด
3. ตระหนักถึงความสำคัญของผู้พูด
4. ฟังอย่างมีสติ
5. ฟังเสียงโดยปราศจากอคติ
6. ฟังด้วยความใส่ใจและอย่างจริงจัง
7. ฟังโดยรับรู้สาระได้อย่างถูกต้องตรงตามที่คุณพูดต้องการสื่อสาร
8. ฟังโดยรับรู้ถึงอารมณ์และความรู้สึกของผู้พูดอย่างถูกต้องตรงสภาพความเป็นจริง
9. รับฟังโดยไม่ฆ่าตัดตอนการสื่อสาร
10. มีคุณธรรมและจริยธรรมในการรับฟัง

## หลักการสื่อสาร...ด้วยใจ

1. เปิดใจที่จะสื่อสาร
2. ให้เกียรติต่อผู้ฟังเสมอ
3. คิดก่อนพูดเสมอ
4. ถ่ายทอดด้วยความจริงใจ
5. มีความสามารถในการจัดการอารมณ์
6. ใช้ภาษาเป็นและเหมาะสม
7. สื่อความข้อมูลที่จริงและมีคุณภาพมีพฤติกรรมการสื่อสาร ที่แสดงความเป็นมิตรและเป็นกันเอง
8. สื่อความโดยไม่ฆ่าตัดตอนการสื่อสารมีคุณธรรมและจริยธรรมในการสื่อสาร

## คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี

การให้บริการนั้นเป็นหน้าที่ในชีวิตประจำวันที่ทุกคนต้องปฏิบัติฉะนั้นหากเราต้องการให้ผู้อื่นชื่นชมต่อตัวเราตลอดเวลาเราก็จะต้องปรับปรุงและเสริมสร้างคุณลักษณะของเราให้เป็นที่ถูกอกถูกใจผู้อื่นและที่สำคัญคือต้องถูกใจตนเองด้วย คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีควรประกอบไปด้วย

1. **คุณลักษณะทางกาย** คือ เป็นประการด่านแรกของการให้บริการเพราะลูกค้าจะสัมผัสเราโดยการมองเห็นก่อน ฉะนั้น การมีบุคลิกภาพที่ดีมีการแสดงออกที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งที่ต้องกระทำก่อนการมีบุคลิกภาพที่ดีนั้น ต้องดีทั้งภายนอกและภายใน ซึ่งทั้ง 2 ประการมีสาระที่น่าสนใจ ดังนี้
  - ก. บุคลิกภาพภายนอก ได้แก่
    - ร่างกายสะอาด
    - แต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะ
    - ยิ้มแย้มแจ่มใส
    - กิริยาอ่อนน้อม รู้จักที่จะไหว้ให้เป็นและสวย

ข. บุคลิกภาพภายใน ได้แก่

- กระตือรือร้น
- รอบรู้
- เต็มใจและจริงใจ
- ความจำดี
- มีปฏิภาณไหวพริบ
- มีความรับผิดชอบ
- มีอารมณ์มั่นคง

2. **คุณลักษณะทางวาจา** นับเป็นคุณลักษณะที่มีความจำเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพราะปัญหาของการให้บริการส่วนใหญ่จะเกิดจากการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ดังนั้นหากสามารถนำคุณลักษณะทางวาจาที่ดี มาใช้ได้มาก ปัญหาการบริการก็จะลดลง ซึ่งคุณลักษณะทางวาจาที่เหมาะสมมีดังนี้

- พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
- รู้จักให้คำชมตามโอกาสอันสมควร
- ใช้ถ้อยคำภาษาให้ถูกต้อง
- ใช้น้ำเสียงให้เหมาะสมกับผู้ฟัง
- พูดชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย
- หลีกเลี่ยงการตำหนิและนินทา
- รู้จักทักทายผู้อื่นก่อน
- อย่าลืมใช้คำว่า “สวัสดี ขอโทษและขอบคุณ”

นอกจากการใช้วาจาดีที่กล่าวแล้ว เสน่ห์อีกอย่างหนึ่งของผู้ที่ประสบความสำเร็จในงาน

บริการ ก็คือต้องเป็นผู้ฟังที่ดี ซึ่งมีหลักปฏิบัติดังนี้

- ฟังด้วยความเต็มใจ สนใจและใส่ใจ
- อย่าปล่อยให้อคติเข้ามารบกวน
- จับความให้ได้และตอบรับอย่างมีจังหวะ
- ถามคำถามและตรวจสอบความเข้าใจ
- อย่าขัดจังหวะ

**3. คุณลักษณะภายในใจ** สุดยอดของการให้บริการก็คือบริการด้วยหัวใจ ซ่งขอหยิบยกคุณลักษณะที่เป็นพื้นฐานในเรื่องนี้ ดังต่อไปนี้

- รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา กล่าวคือเมื่อเราต้องการแต่สิ่งดี ๆ เราก็ควรจะมอบสิ่งดีนั้นให้แก่ผู้อื่นด้วยในทางกลับกันถ้าเราไม่ต้องการสิ่งที่ไม่ดีเราก็ไม่ควรปฏิบัติเช่นนั้น
- ให้บริการผู้อื่นประดุจคนรักของตน ถ้าเรานึกถึงได้ว่าเมื่อเรามีคนรักและอยู่ในห้วงแห่งความรักนั้น เราปฏิบัติต่อคนรักเราฉันใด เราก็ควรปฏิบัติต่อผู้อื่นฉันนั้น
- สร้างความรักและสิ่งดีงามในหัวใจ มีพ รู้หลายท่านได้กล่าวไว้ตรงกันว่าคนเรามีหัวใจเป็นอย่างไร

การแสดงออกก็จะเป็นอย่างนั้น หากเรามีความโกรธในจิตใจการแสดงออกก็จะเต็มไปด้วยความกราดเกรี้ยว ดุดัน คำพูดก้าวร้าว หน้าตาบึ้งตึง แต่ถ้าเรามีจิตใจที่เต็มเปี่ยมด้วยความรัก ความเมตตา กิริยาท่าทางที่ออกมา ก็จะ มีแต่รอยยิ้มจริงใจความเอื้ออาทร ความเห็นอกเห็นใจ

### หลักในการให้บริการ

1. การให้บริการอย่างมีคุณภาพนั้น ต้องทำทุกครั้งไม่ใช่ทำเฉพาะการบริการครั้งแรกเท่านั้น
2. คุณภาพของการบริการวัดจากความพอใจของลูกค้าไม่ใช่วัดจากความพอใจของผู้ให้บริการ
3. การบริการที่คุณภาพเกิดขึ้นจากการที่ทุกคนในองค์กรร่วมมือกันและลงมือกระทำอย่างจริงจังและจริงใจ
4. การบริการที่มีคุณภาพต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้
5. การบริการที่ดีย่อมเกิดจากการสื่อสารที่ดีต่อกัน
6. ผู้ให้บริการต้องรู้สึกภาคภูมิใจและเป็นสุขที่มีโอกาสทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

## กลยุทธ์การให้บริการที่ประทับใจ

สุดยอดของการให้บริการก็คือความพึงพอใจและความประทับใจ ดังที่กล่าวแล้วว่า ผู้ให้บริการเป็นกุญแจสำคัญที่จะไขไปสู่เคล็ดลับการบริการที่ประทับใจ ฉะนั้นจึงใคร่ขอสรุปประเด็นกลยุทธ์ที่ได้รวบรวมจากผู้รู้ ผู้เชี่ยวชาญได้นำเสนอไว้ดังนี้

1. ผู้รับบริการพอใจ เราพอใจ ถือเป็นสมมุติฐานที่ธรรมชาติได้สร้างไว้ ดังพุทธศาสนาได้บัญญัติไว้ว่าความสุขที่แท้คือการให้โดยไม่หวังผลตอบแทน
2. รอยยิ้มพิมพ์ใจย่อมติดใจในผู้รับบริการ มีนักปราชญ์ท่านหนึ่งกล่าวว่า รอยยิ้มของคนเราสามารถขจัดปัญหาทั้งมวล นั้นแปลว่ารอยยิ้มเริ่มเกิดจากจิตใจที่สะอาด สว่าง สงบ อันนำมาซึ่งสติปัญญาของคนเราที่จะพิจารณาไตร่ตรองหาทางออกให้กับปัญหานั้น
3. ต้องการให้คนอื่นทำอะไรให้กับตัวเรา เราต้องทำสิ่งนั้นให้ผู้อื่นก่อน เราต้องรู้จักอคติในตัวเองเพื่อเปิดใจในการให้และรับความปรารถนาดีจากผู้อื่น
4. เอาชนะตนเองให้ได้ ศักดิ์ศรีและความสำเร็จของมนุษย์นั้น ไม่ใช่อยู่ที่การอยู่เหนือหรือเอาชนะผู้อื่น แต่อยู่ที่เราสามารถเอาชนะใจตนเองให้ได้ เราจะสามารถทำงานบริการให้ได้ดีมีคุณภาพนั้นต้องเริ่มที่ใจของตนเอง ก่อนกล่าวได้ว่าการพัฒนาคุณลักษณะทางกาย วาจา และใจของผู้ให้บริการนั้นจำเป็นที่จะต้องเริ่มที่ใจที่ดีมาจากทัศนคติของบุคคลนั้น ด้วยเหตุนี้จึงอยากให้เราได้นำพฤติกรรมบริการที่ได้กล่าวไปแล้วไปปฏิบัติเพื่อให้ตัวเรามีความสุขที่แท้ในการทำงาน

## คุณสมบัติ/คุณลักษณะของผู้ให้บริการ

1. ดูแล หน้าตา ทรงผม เล็บมือ ให้มีความสะอาดอยู่เสมอ
2. ขณะให้บริการ อย่ารับประทานอาหาร หรือของขบเคี้ยวต่างๆ
3. อย่าทำว้าว เกาหัว หาวนอน หยอกล้อเล่นกันขณะให้บริการ
4. อย่าเสริมสวย ล้าง แคะ แกะ เกา ขณะให้บริการ
5. ห้ามพูดจา หรือหยิบของข้ามหน้าข้ามตาผู้อื่น
6. แต่งกายสุภาพเรียบร้อยถูกระเบียบ
7. ใช้กิริยาวาจาที่สุภาพต่อผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ
8. ยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอเมื่อมีผู้มารับบริการ
9. ประสานงาน และติดตามงานกับหน่วยงานอื่นๆ ด้วยท่าทีที่เป็นมิตร
10. มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ
11. มีความพร้อม และกระตือรือร้นในการให้บริการ
12. ให้เกียรติผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ
13. มีความอดทนอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ
14. มีความเอื้ออาทรต่อผู้ร่วมงาน และไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก
15. ให้ความช่วยเหลือนอกจากภารกิจ เช่น สามารถแนะนำบุคคลที่สามารถให้บริการในเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานของตนได้
16. จงรอบรู้ รู้รอบ ในงานบริการ และร่วมด้วยช่วยกันเป็นทีม
17. ไม่ใช่เสียงรบกวนผู้อื่นระหว่างปฏิบัติงาน
18. เรียนรู้ และพัฒนาตนเองตลอดเวลา

## มาตรฐานการให้บริการ

### มาตรฐานการต้อนรับผู้รับบริการ

1. สอบถามความต้องการของผู้รับบริการก่อนเสมอ
2. สอบถามความต้องการโดยใช้คำพูด “สวัสดีครับ/ค่ะ ต้องการติดต่อเรื่องอะไรครับ/ค่ะ”
3. อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ
4. ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี
5. มองสบตา พายิ้มพริ้มใจ ปราศรัยทักทายผู้มารับบริการก่อนเสมอ
6. ขณะให้บริการ ต้องมีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น เสมอ
7. ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันตามลำดับ ก่อน-หลัง
8. ถ้าหากมีผู้รับบริการมาก เกิดการบริการที่ล่าช้าหรือมีขอผิดพลาดใดๆ ต้องกล่าวคำว่า “ขอโทษ” เสมอ
9. ให้บริการภายในเวลาที่กำหนด หากดำเนินการไม่ได้ ต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการ ทราบด้วยวาจาที่สุภาพ

### มาตรฐานการรับโทรศัพท์

1. รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อได้ยินเสียงเรียก หากมีเหตุผลจำเป็นต้องรับโทรศัพท์ช้าไม่ควร ให้เสียงกริ่งดังเกิน 3 ครั้ง
2. กล่าวคำทักทาย โดยพูดว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ, (ชื่อหน่วยงาน), (ชื่อผู้รับโทรศัพท์), รับสายครับ/ค่ะ”
3. เมื่อผู้รับบริการแจ้งความต้องการแล้ว ให้ผู้รับโทรศัพท์แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมารับสาย โดยเร็ว
4. กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ ให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถาม รายละเอียดต่างๆ จากผู้ที่โทรเข้ามา เช่น ชื่อผู้โทร เบอร์ติดต่อกลับ เรื่องที่ต้องการจะติดต่อเพื่อแจ้ง ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

## หัวใจการบริการ

คำว่า หัวใจบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุนการเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใสให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่นต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ ประกอบด้วย ปัจจัย ดังนี้

1. ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของบุคลากรทุกฝ่ายงานภายในกองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม ดังนั้นการให้บริการที่มีรวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอยสามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า

2. ต้องมีความถูกต้องชัดเจนงานบริการที่ไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสาร ข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนเสมอ

3. การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงานต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ขั้นตอนการติดต่องาน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใคร ตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับไปจุดการให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียวงานสำเร็จ

4. การยิ้มแย้มแจ่มใสหน้าตาต่างบานแรกของหัวใจในการให้บริการคือความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลที่เราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุดให้ประทับใจกลับไปความรู้สึกดังกล่าวนี้จะสะท้อนมาสู่สภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการคือการยิ้มแย้มแจ่มใสทักทายด้วยไมตรีจิตที่ดี การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

5. การสื่อสารที่ดีการสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียง และภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจ การให้บริการช่างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วแสดงออกทางวาจา

6. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่อ งานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ

7. การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้าน การประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่างๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website

8. การติดตามและประเมินผลการบริการที่ดี ควรมีการติดตาม และประเมินผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาตนเองต่อไป

1. S = Smiling and Sympathy (ยิ้มแย้ม และเห็นอกเห็นใจ) 2. E = Early Response (ตอบสนองอย่างรวดเร็ว)

3. R = Respectful (แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติ)

4. V = Voluntariness manner (ให้บริการสมัครใจ)

5. I = Image Enhancing (รักษาภาพลักษณ์ของตัวเองและองค์กร)

6. C = Courtesy (อ่อนน้อม สุภาพ)

7. E = Enthusiasm (กระฉับกระเฉง กระตือรือร้น)

### การพัฒนาผู้ให้บริการด้านการบริการ

การพัฒนาผู้ให้บริการด้านการบริการด้วยการเพิ่มทักษะด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. การพัฒนาความรู้ (Knowledge) เพื่อให้เกิดความรู้ในระดับต่าง ๆ ได้แก่ ความรู้ในงาน ความรู้ในองค์กร ความรู้ในการพัฒนาตนเอง เพื่อให้เข้าใจในการทำงานในหน่วยงานและสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การพัฒนาทักษะ (Skill) เพื่อให้เกิดความชำนาญทักษะทางเทคนิค ทักษะทางพฤติกรรม และทักษะทางความคิด

3. การพัฒนาเจตคติ (Attitudes) เพื่อเป็นส่วนเสริมผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ เจตคติต่อตนเอง เจตคติต่องานบริการ และเจตคติต่ออาชีพบริการ

4. การพัฒนาบุคลิกภาพ (Personality) เพื่อเป็นสิ่งส่งเสริมบุคลิกภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การพัฒนาบุคลิกภาพภายในและภายนอกที่ดี เป็นการสร้างจิตสำนึกในการควบคุมอารมณ์และมีกิริยามารยาทที่เหมาะสม

## แนวทางการเสริมสร้างคุณภาพของการบริการ

หน่วยงานต้องตระหนักถึงการสร้างคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมการแสดงผลออกจกทุกส่วนของกระบวนการจัดการระบบการบริการ ได้แก่ การบริหาร การบริการ การปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ

### การรับรู้ความคาดหวังของผู้รับบริการ ดังนี้

1. การบริหารการบริการของหน่วยงานให้มีคุณภาพ ด้วยการนำความรู้ด้านความต้องการของผู้รับบริการหรือความต้องการของหน่วยงานมากำหนดมาตรฐานการทำงานบริการ
2. การปฏิบัติงานบริการของผู้ให้บริการที่มีคุณภาพ ด้วยการส่งเสริมการแสดงผลออกของพฤติกรรมบริการที่มีคุณภาพ
3. การรับรู้คุณภาพของการบริการของผู้รับบริการ ด้วยการนำความคาดหวังจากความต้องการของผู้รับบริการมาเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานที่ให้บริการ

## แนวทางการเสริมสร้างการรับรู้สำหรับผู้ให้บริการ

องค์กรหรือหน่วยงานจะสามารถสื่อถึงคุณภาพการให้บริการที่ได้รับและกระบวนการสู่การรับรู้ของผู้รับบริการได้มาขนาดไหน ไม่ได้เกิดจากเพียงแค่การส่งข้อมูลการบริการออกไปเท่านั้น แต่ต้องมีการดำเนินการผ่านขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการรับรู้ที่ถูกต้อง ได้แก่

1. การสร้างให้เกิดพฤติกรรมพึงประสงค์ในการให้บริการแก่ผู้ให้บริการและชี้นำสนับสนุนให้มีการปฏิบัติตามนั้น ด้วยความจริงใจ หุ่เมทและมุ่งมั่นเพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพ
2. การสร้างความตระหนักถึงคุณภาพการบริการและการรักษาภาพลักษณ์ของหน่วยงานโดยถือเป็นหัวใจขององค์กร ผ่านรูปแบบการให้บริการที่ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีคุณภาพ
3. การปรับแนวการบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยไม่ยึดติดกับกระบวนการและลำดับขั้นตอนเพื่อให้ทันต่อการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
4. รับฟังคำติชม เพื่อนำข้อมูลป้อนกลับให้แก่ผู้ให้บริการในการนำไปหาหนทางแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาให้เกิดบริการที่ดีขึ้นกว่าเดิม

5. การกำหนดคุณภาพการบริการจากความคาดหวังของผู้รับบริการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ผู้ให้บริการเพื่อให้เกิดรูปแบบการบริการที่เข้าถึงผู้รับบริการได้มากขึ้น
6. การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์ในการช่วยให้การบริการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
7. การพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์ให้บุคลากรทุกฝ่ายมีทักษะในการทำงาน และสามารถประสานการทำงานเพื่อให้การให้บริการเป็นไปอย่างมีระบบและเกิดคุณภาพในทุกระดับการบริการ
8. การสร้างกฎสำหรับการบริการให้เกิดการยอมรับและปฏิบัติตาม พร้อมทั้งนำเสนออย่างเป็นรูปธรรมต่อผู้รับบริการให้รับรู้อย่างทั่วถึง
9. การปรับปรุงวิธีการทำงานใหม่ ๆ ที่เน้นการบริการที่มีคุณภาพ โดยนำกลยุทธ์ในการจัดการระบบต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดการจัดการระบบต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ
10. กำหนดรางวัลแก่ผู้ให้บริการที่มีคุณภาพ เพื่อตอบแทนความเพียรพยายาม ความตั้งใจ และสร้างให้เกิดขวัญกำลังใจในการทำงาน

# คู่มือการให้บริการที่ดี



กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ วิทยาเขตนครปฐม

เบอร์โทร. : 034 964 926

Websites: <https://npt.ssru.ac.th>.