

รายชื่อ Facilitator

1. นายอุดม คัมภีร์
2. นางสาวกรจิรา เขาหมั่น รุ่งศรีวรวัฒน์
3. นางสาวมานิสา มิตรโกสุม
4. นางสาวมยุรี กล้าพูลสวัสดิ์
5. นางสาวชนิตรา เลาะหมื่น
6. นางสาวภัทราวันท์ เขาหมื่น
7. นางสาวจันจิรา ยุทธหาญ
8. นางสาวจิรียา ตันเจริญ
9. นางสาวพัชรินทร์ สนรักษา
10. นายณัฐปนนท์ สิงห์ยศ
11. นางวัลยา วงศ์ณรัตน์
12. นางสาวจิราพร โสภา

มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 5 ครั้ง
มีผู้เข้าร่วม 32 คน



มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์
422 ถนนมรุพงษ์ ตำบลหน้าเมือง
อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา 24000
โทรศัพท์ 038-50000
โทรสาร 038-810337
<http://www.rru.ac.th>



การจัดการความรู้
เรื่อง “เทคนิคการให้บริการ
แบบ Service Mind”
บุคลากรสายสนับสนุน
มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์



เทคนิคการให้บริการแบบ Service Mind

1. การเข้าใจบทบาทหน้าที่ของแต่ละตำแหน่งงานและมีทัศนคติที่ดีต่องานเฉพาะหน้าที่

การศึกษาขั้นตอน วิธีการปฏิบัติงานการบริการของงานที่รับผิดชอบ และจัดลำดับขั้นตอน กระบวนการ ดำเนินงาน รวมทั้งการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอน วิธีการ การปฏิบัติในหลายช่องทาง อาทิ การประชาสัมพันธ์ทางไลน์/โทรศัพท์ และติดตามผลการดำเนินงานในทุกขั้นตอน

2. เทคนิคการให้บริการ

1) เปิดการให้บริการด้วยรอยยิ้ม โดยการฝึกยิ้มบ่อย ๆ ฝึกยิ้มกับกระจก หัดพูดหน้ากระจก เพื่อสังเกตอาการปฏิกิริยาท่าทางและใบหน้าของตนเอง ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นอันดับแรกในการทักทายบุคคล เพราะรอยยิ้มทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และได้รับความเป็นมิตร เช่น ยิ้มแบบจริงใจ และเต็มใจ ความมีอัธยาศัยและการแสดงไมตรีจิตที่ดีของผู้ให้บริการ มีความเป็นกันเอง ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ

2) กล่าวทักทายผู้มารับบริการด้วย คำว่า สวัสดีค่ะ/ครับ ด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล ในกรณีที่รับโทรศัพท์ ควรเพิ่มการแนะนำตนเอง ว่าเป็นใคร หน่วยงานไหน ควรใช้คำพูดน้ำเสียงและท่วงทำนองที่เป็นมิตร มีความสุภาพไพเราะ และฝึกพูดให้คุ้นเคยกับ คำว่า “ขอบคุณค่ะ/ครับ” และ “ขอโทษค่ะ/ครับ” “มีอะไรให้ช่วยไหมคะ/ครับ” และมีการแนะนำตัว

กับผู้รับบริการ โดยให้บริการที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง ชัดเจน

3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ โดยการแสดงออกถึงการรับทราบ ความต้องการความช่วยเหลือของผู้มารับบริการด้วยความกระตือรือร้น การไม่นิ่งดูตายกับผู้มารับบริการ เมื่อพบเห็นผู้มารับบริการ/ผู้มาติดต่อ รีบเข้าไปสอบถามความต้องการทันที เช่น การสอบถามความต้องการเบื้องต้น การตอบข้อซักถาม การให้คำแนะนำได้ทันที การรับฟังข้อมูล เพื่อวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการและการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยอาจมีแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของการให้บริการ และ นำผลที่ได้มาปรับปรุง พัฒนาการให้บริการ

4) การให้คำแนะนำช่วยเหลือ ยินดีให้บริการ และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ใช่หน้าที่รับผิดชอบโดยตรง เช่น การให้ข้อมูลส่วนงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย และรายงานผลการดำเนินการกลับไปยังผู้รับบริการด้วยวิธีการที่หลากหลาย อาจติดต่อโดยใช้วิธีโทรศัพท์ หรือทางสื่อออนไลน์ เช่น e-mail line facebook เป็นต้น

5) การควบคุมและรักษาระดับอารมณ์ ความรู้สึก มีความอดทน และมีสติในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เพื่อรักษาภาพลักษณ์ของหน่วยงาน

6) สร้างเครื่องมือในการให้บริการเพื่อลดปัญหา ในการให้บริการ เช่น แบบฟอร์มต่างๆของแต่ละหน่วยงาน หรือตารางตรวจสอบข้อมูลการใช้ห้องปฏิบัติการแบบออนไลน์

7) การจัดทำขั้นตอน วิธีการดำเนินงานที่ชัดเจนให้ผู้รับบริการรับทราบ และสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

8) การแต่งกายที่สุภาพเหมาะสม เช่น สุภาพสตรี ทรงผมสุภาพ ควรสวมเสื้อผ้า ที่ไม่สั้นหรือยาวเกินไป และไม่รู้ตัวรูปเกินไป สุภาพบุรุษ ทรงผมสุภาพ สวมเสื้อมีปก กางเกงขายาว ไม่สวมกางเกงยีนส์ รองเท้า หุ้มส้น



สรุป

จากกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เทคนิคการให้บริการแบบ Service Mind ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จึงทำให้บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ ได้รับรางวัลในการให้บริการดีเด่น ประจำปี พ.ศ. 2562 จำนวน 2 คน ดังนี้

1. นางอัญชลี จำปาหอม สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

2. นายณัฐพนธ์ สิงห์ยศ สังกัดศูนย์ศิลปะวัฒนธรรม และท้องถิ่น