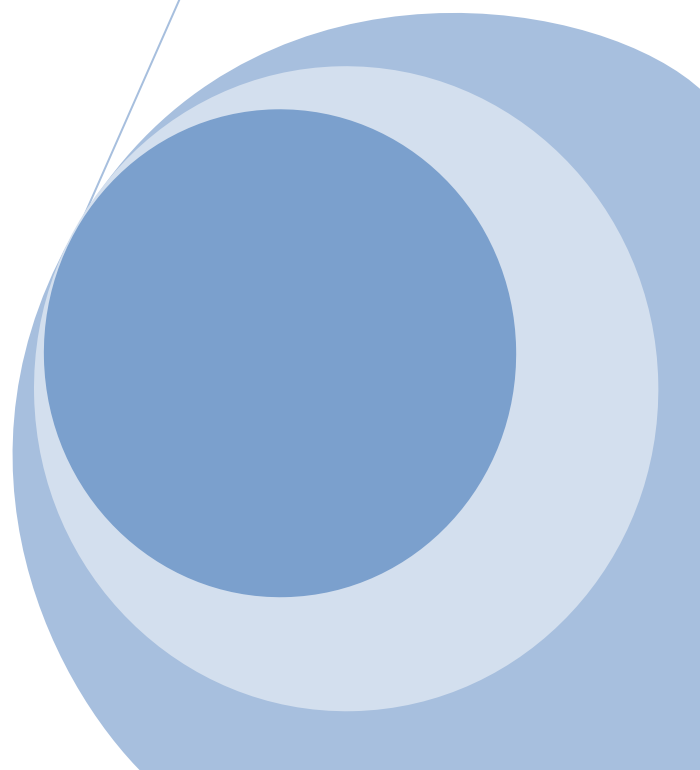
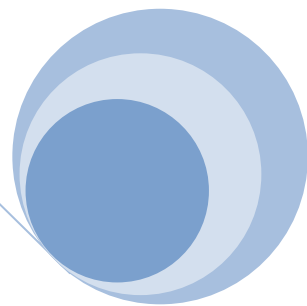
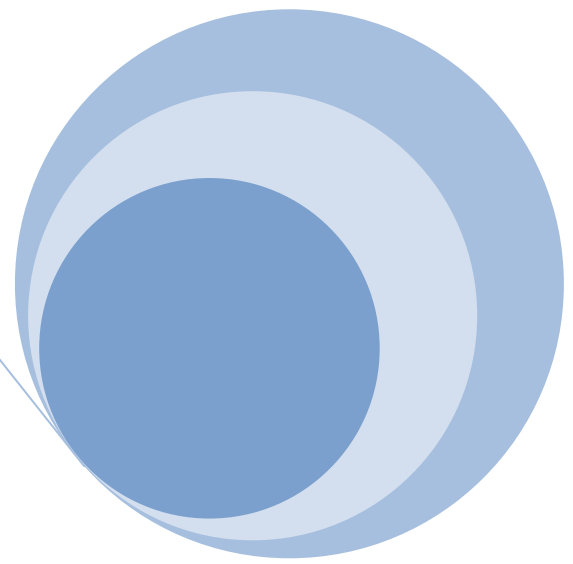


บริการด้วยใจ(Service Mind)





แนวปฏิบัติที่ดีที่ได้จากการจัดการความรู้

หน่วยงาน กองคลัง ปีการศึกษา 2561

เรื่อง การให้บริการด้วยใจ (Service Mind)

กองคลัง เป็นหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนมหาวิทยาลัยและให้บริการด้าน การเงิน บัญชี และงานเงินเดือน ทั้งหมดของมหาวิทยาลัย ตลอดจนถึงตรวจสอบการนำส่งเงิน การเก็บรักษาเงิน ตรวจสอบบัญชีเงินฝาก และเอกสารทางการเงินต่างๆ ให้มีความถูกต้องและเป็นไปตามระเบียบ ดังนั้น การบริการจึงเป็นหัวใจสำคัญ แต่เนื่องจากการให้บริการในด้านต่างๆ บางครั้งไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ทุกอย่างเสมอไป ดังนั้น บุคลากรกองคลังได้ทบทวนปัญหาในการให้บริการกับผู้ที่มาติดต่อ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และ ศึกษาความหมายของการให้บริการก่อนนำแนวทางไปยึดถือปฏิบัติ รวมทั้งหลักการต่างๆ ที่สามารถนำมาใช้เพื่อสร้างความประทับใจในการให้บริการแก่ผู้บริหาร คณาจารย์ บุคลากร นิสิตนักศึกษาหรือ ผู้ที่มาติดต่องานทั้งภายในภายนอก จึงได้นำเสนอความรู้ความเข้าใจ เรื่อง เทคนิคการให้บริการ การสร้างความประทับใจครั้งแรก เมื่อพบจะทำให้ ภาพลักษณ์ของหน่วยงานเป็นที่น่าจดจำและระลึกถึงอยู่เสมอ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น เป็นการบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมหน่วยงาน ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับหน่วยงานของเรา การบริการถือเป็นหน้าเป็นตาของหน่วยงาน ภาพลักษณ์ของหน่วยงานก็จะดี จึงเน้นการให้บริการที่สร้างความประทับใจแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการและมีการพัฒนาระบบการปฏิบัติงานของ บุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ

การบริการ หมายถึง การกระทำกิจกรรมใดๆ ด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก ความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ ซึ่งการกระทำด้วยร่างกาย : คือ การแสดงออกด้วยการแต่งกาย การปฏิบัติด้วย กิริยา ท่าทาง และวิธีการพูดจา ซึ่งการบริการสามารถ แสดงออกเป็น 2 แบบ คือ

1. ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการปฏิบัติตามขั้นตอนและเทคนิคของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้อง เหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์ ตรงตามความต้องการมากที่สุด

2. พฤติกรรมการบริการ เป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยา ท่าทางและการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดี ย่อมสร้างความสุข ให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ได้แก่ การแต่งกายที่ สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส อ่อนโยน กิริยาท่าทางที่ สุภาพ อ่อนน้อม การพูดจาด้วย น้ำเสียงที่ นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจน ให้เกียรติ มีหางเสียง

สรุปเทคนิคการให้บริการด้วยใจ โดยสรุปจะเห็นได้ว่า การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งส่วนหนึ่งจะต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการ (Service Mind) เป็นสำคัญ

แนวปฏิบัติที่ดีสำหรับการเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศ จะต้องทำดังนี้

1 **มีความรู้ในงานที่ให้บริการ** ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบที่สามารถตอบข้อ ซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ในเรื่องของเนื้อหาของงานที่ตนเองรับผิดชอบ เพื่อมิให้เกิด ความผิดพลาดเสียหายและต้องชวนช่วยหาความรู้จากเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ การบริการที่เป็นเลิศ ยิ้มแย้ม ความรวดเร็ว ครบถ้วน ความประทับใจ สุภาพ อ่อนโยน อดทน มีความ น่าเชื่อถือ มีคุณค่า ความกระตือรือร้น

2 **มีความช่างสังเกต** ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัว เป็นคนมีความช่างสังเกต เพราะ หากมีการรับรู้ว่าการบริการอย่างไร จึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ มากยิ่งขึ้น

3. **มีความกระตือรือร้น** พฤติกรรมความกระตือรือร้น จะแสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับ ให้ความช่วยเหลือแสดงความห่วงใย จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี ในการช่วยเหลือผู้รับบริการ

4. **มีกิริยาจาสุภาพ** กิริยาจาสุภาพเป็นสิ่งแสดงออกจากความคิด ความรู้สึกและส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี ดังนั้นเพื่อให้ผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ

5. **มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์** ผู้ให้บริการควรมีความคิดใหม่ ๆ ไม่ควรยึดติดกับประสบการณ์ หรือบริการที่ทำอยู่เคยปฏิบัติมาอย่างไรก็ทำไปอย่างนั้น ไม่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการจึงควรมีความคิดใหม่ ๆ ในการปฏิรูประบบบริการได้ดี

6. สามารถควบคุมอารมณ์ได้ งานบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือจากผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนมากมายหลายชนชั้นมีการศึกษาที่ต่างกัน ดังนั้น กิริยามารยาทจากผู้รับบริการจะแตกต่างกัน เมื่อผู้รับบริการไม่ได้ตั้งใจ อาจจะถูกตำหนิ พุดจกักร้าวร้าวกิริยามารยาทไม่ดี ซึ่งผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้เป็นอย่างดี ต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะติดต่อขอความช่วยเหลือตามปกติ แต่บางกรณีผู้ขอรับบริการที่มีปัญหาเร่งด่วน ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและคิดหาวิธีในการแก้ไข ปัญหาอย่างมีสติ อาจจะต้องเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลายทางเลือกในการให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการ มีทัศนคติต่องานบริการดี การบริการเป็นการช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้จึงต้องมีความคิด ความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบและเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิด ความรู้สึก ไม่ชอบงานบริการ แม้ จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่น ก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดี ก็จะให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

7. สร้างความประทับใจ (Impressively) โดยการทำให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจตั้งแต่ที่ได้พบเห็นครั้งแรก ด้วยการแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อย ทักทายด้วยถ้อยไพเราะ มีรอยยิ้มจากใจ และแสดงอัธยาศัยที่ดี

8. มีความทันใจ (Timely) โดยการให้บริการที่ทันใจหรือทันกับความต้องการของผู้รับบริการ ในเวลาที่ผู้รับบริการต้องการ หากไม่สามารถทำได้ด้วยเหตุใด ๆ ก็ตาม ต้องแจ้งให้ทราบ

9. มีความมั่นใจ (Confidence) โดยมีความเชื่อมั่นในตนเอง ให้บริการด้วยความมั่นใจไม่แสดงอาการลังเล หรือแสดงท่าทีที่ไม่แน่ใจออกมา

10. มีความตั้งใจ (Attentively) โดยมีความกระตือรือร้น กระจับกระจ่างว่องไวในการให้บริการ ไม่อิดออด เชื่องช้า เชื่องซึม ลุกลี้ลุกลอน เหม่อลอย หรือให้บริการอย่างเสียไม่ได้ และเมื่อผู้รับบริการพูดก็ตั้งใจฟัง

11. มีความเต็มใจ (Devotedly) โดยให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเต็มใจและเท่าเทียมกัน ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง

วิธีการนำองค์ความรู้/แนวปฏิบัติที่ดี (Best practice) ที่ได้จากการจัดการความรู้ไปใช้

1. กำหนดบทบาทให้ผู้ปฏิบัติงานนำเทคนิคการให้บริการด้วยใจที่ทุกคนนำมาเสนอนำไปใช้ในการให้บริการอย่างชัดเจน เช่น
 - กล่าวทักทาย สวัสดีค่ะ/ครับ
 - ขอบคุณค่ะ/ ครับ
 - สอบถามความต้องการบริการด้านอื่นเพิ่มเติม
2. ติดตั้งป้ายต่างๆ เพื่อให้ผู้มาใช้บริการติดต่องานสะดวกขึ้น
3. ให้บุคลากรเข้าร่วมอบรม/สัมมนาจากหน่วยงานภายในและภายนอกในเรื่องที่มีความเหมาะสม และสอดคล้องกับภาระงานของบุคลากรแต่ละแผนก เพื่อนำมาปรับใช้พัฒนาและตอบสนองการให้บริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
4. จัดกิจกรรมภายในหน่วยงานประกวด บุคลากรบริการด้วยใจยอดเยี่ยม โดยมีรางวัลสนับสนุนจากผู้อำนวยการ
5. นำระบบเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ เช่น การรับชำระเงินผ่านบัตรเครดิต/ เดบิต ,ผ่านแอปพลิเคชันต่างๆ
6. ได้รับแนวปฏิบัติที่ดีจากต่างมุมมองในการนำเสนอของแต่ละคน เนื่องจากหน่วยงานบริการส่วนหน้า จะไม่รู้สึกรว่ามีปัญหาในการให้บริการมากนัก แต่งานบริหารจัดการด้านหลังสามารถมองเห็นปัญหาของการทำงานได้มากกว่าและได้ช่วยกันวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น

