

# คู่มือ เทคนิคการให้บริการที่ดี



---

**ศูนย์บริการร่วม**  
กระทรวงสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม  
 **Green Call 1310**



## คำนำ

ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐหรือเอกชน ได้มีการตื่นตัวในการให้บริการและถือหลักการให้บริการที่ดีต่อผู้ที่มาใช้บริการทุกคน โดยปลูกฝังให้ทุกคนภายในองค์กรมีหัวใจบริการ (Service Mind)

ศูนย์บริการร่วม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นหน่วยงานที่เป็นสถานที่แรกรับบริการ สถานที่อำนวยความสะดวกในการติดต่อกับหน่วยงาน ดังนั้นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในด้านการบริการถือว่าเป็นหัวใจสำคัญ ภายใต้เป้าหมายการดำเนินงาน “รวดเร็ว ทันสมัย” ซึ่งผลตอบรับในด้านการให้บริการที่ดีไม่เพียงแต่การได้รับคำชื่นชมในการให้บริการเท่านั้น แต่ยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน

เพื่อสนับสนุนทักษะงานบริการจึงได้จัดทำ “คู่มือเทคนิคการให้บริการที่ดี” เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ที่มาขอรับบริการซึ่งสามารถนำไปปรับใช้ได้ตามความเหมาะสมกับสภาพการให้บริการในปัจจุบัน เพื่อให้สามารถดำเนินการให้บริการตรงตามมาตรฐานที่กำหนด และการพัฒนาปรับปรุงการบริการได้อย่างต่อเนื่อง สามารถทำงานได้เร็วขึ้นและมีความผิดพลาดน้อยลง เกิดการพัฒนา/ปรับปรุงคุณภาพการบริการให้เป็นมาตรฐาน ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการให้บริการสูงสุด สร้างน่าเชื่อถือและ ความพึงพอใจแก่บุคคลที่มาใช้บริการ

ศูนย์บริการร่วม หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือ “หลักการการให้บริการที่ดี” จะเป็นประโยชน์และแนวทางในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการบริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง สามารถนำไปปรับใช้ในการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ศูนย์บริการร่วม ทส.

## สารบัญ

หลักการการบริการที่ดี	1
หัวใจบริการ ศิลปะการให้บริการ (Service Mind)	5
เทคนิคการให้บริการที่ดี	10
การสร้างความประทับใจในงานบริการ	13
การปฏิบัติตนในงานบริการ	15
ข้อควรคำนึง/ข้อควรระวังเกี่ยวกับการให้บริการ	16
การเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการ	18
มาตรฐานการรับโทรศัพท์	20
สรุปเทคนิคการให้บริการด้วยใจ	25

## วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

1. เพื่อให้หน่วยงานมีการจัดทำคู่มือหลักการการให้บริการที่ดีที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษรและสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลิตผลหรือการบริการที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

2. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับบุคลากรภายใน หน่วยงาน/หน่วยงานอื่น และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ที่ตรงกับความต้องการ

3. เพื่อจัดการความรู้ที่มีอยู่ใน หน่วยงานบริการ อย่างเป็นรูปธรรม และพัฒนาให้เกิดความต่อเนื่องอย่างถาวร

## หลักการการบริการที่ดี

### งานบริการ (Service)

**การบริการ** คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กร ซึ่งเบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น

ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ การบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กร ตลอดจนความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็น “การบริการที่ดี”

ศูนย์บริการร่วม ทส. เป็นหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนและให้การบริการทุกส่วนงานที่มีการประสานงาน ขอความร่วมมือในด้านต่างๆ ทั้งจากหน่วยงานภายในและภายนอก ดังนั้น การบริการจึงเป็นหัวใจสำคัญ แต่เนื่องจากการให้การบริการใน ด้านต่างๆ บางครั้งไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ทุกอย่างเสมอไป จึงจะต้องมีการชี้แจงเหตุผลที่ไม่สามารถตอบสนองทุกอย่างและทุกระดับได้ ซึ่งอาจเกิดจากหลายปัจจัย จึงควรศึกษาความหมายของการให้บริการก่อนนำแนวทางไปยึดถือปฏิบัติรวมทั้งหลักการต่างๆ ที่สามารถนำมาใช้เพื่อสร้างความประทับใจในการให้บริการ กับกลุ่มผู้รับบริการ (บุคคลทั่วไป เจ้าหน้าที่ บุคลากร หรือผู้ที่มาติดต่อ ทั้งภายใน ภายนอก เป็นต้น) การสร้างความประทับใจครั้งแรกเมื่อพบจะทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรเป็นที่น่าจดจำ และระลึกถึงอยู่เสมอ

## ความหมายของการบริการ

การกระทำกิจกรรมใดๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ การบริการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ สามารถแสดงออกเป็น 2 แบบ

1) ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการปฏิบัติตามขั้นตอน เทคนิค วิธีปฏิบัติที่ถูกต้อง เหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์ ตรงตามความต้องการมากที่สุด

2) พฤติกรรมการบริการ เป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยา ท่าทาง และการพูดจา (การแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตាយิ้มแย้ม แจ่มใส อ่อนโยน กิริยา ท่าทางสุภาพ อ่อนน้อม การพูดจาด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจน ให้เกียรติ มีหางเสียง)

ดังนั้น การรักษาคุณภาพการบริการจึงจำเป็นต้องควบคุมทุกหน่วยบริการให้เป็นที่พึงพอใจของผู้มารับบริการเสมอ คือจะต้องมีการบริการดีทั้งองค์กร สอดรับกับความคาดหวังของผู้รับบริการ และรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการให้อยู่ตลอดไป

**ความสำคัญของการบริการ** อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ดังนี้

1. **บริการที่ดี** จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

- 1.1 มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
- 1.2 มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 1.3 มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
- 1.4 มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน

1.5 มีการบอกต่อไปยังผู้อื่น/แนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น

1.6 มีความภาคภูมิใจต่อหน่วยบริการที่ให้บริการ

1.7 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

2. **บริการที่ไม่ดี** จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

2.1 มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ

2.2 มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ

2.3 มีความผิดหวังและไม่มาใช้บริการอีก

2.4 มีความรู้สึกไม่ดีต่อการบริการของหน่วยงานไปอีกนาน

2.5 มีการบอกต่อไปยังผู้อื่น/แนะนำไม่ให้ผู้อื่นมาใช้บริการ

2.6 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

ดังที่กล่าวมาข้างต้น เป็นสิ่งชี้ให้เห็นถึงผล ที่เกิด จากการให้บริการที่ดีและไม่ดี ซึ่งเป็นความสำคัญอย่างมากต่อการให้บริการ

### องค์ประกอบของระบบบริการ

1. **ผู้รับบริการ** ผู้ที่เข้ามาใช้บริการและแจ้งความจำนงในเรื่องบริการต่างๆ

2. **ผู้ปฏิบัติงานบริการ** ผู้ที่ให้บริการ หรือ ผู้ที่รับความจำนงนั้นๆ ไปปฏิบัติให้ตรงความต้องการมากที่สุด

3. **องค์การบริการ** หน่วยงาน ส่วนงานที่ให้บริการ

4. **ผลิตภัณฑ์บริการ** สิ่งที่จับต้องได้และเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้

5. **สภาพแวดล้อมของการบริการ** องค์ประกอบด้านต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการ



## ลักษณะของการบริการ

1. สาระสำคัญของความไว้วางใจ (trust)
2. สิ่งที่ยึดจับไม่ได้ (intangibility)
3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (inseparability)
4. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (heterogeneity)
5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (perish ability)
6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (non-ownership)

## เครื่องมือในการบริการ

1. การให้บริการโดยอาศัยคนเป็นหลัก หรือแบบพบหน้า (Face to Face) เป็นวิธีที่ดีที่สุด เพราะการใช้คนในการให้บริการสามารถปรับเปลี่ยนการบริการให้เหมาะสมกับผู้รับบริการแต่ละรายได้ และลักษณะของการบริการจะเป็นแบบใกล้ชิด ดังนั้นหากเจ้าหน้าที่ให้บริการได้ดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ก็จะทำให้ธุรกิจหรือองค์กรนั้น ประสบความสำเร็จได้ไม่ยาก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างในการให้บริการ ณ เวลาที่ต่างกัน มาตรฐานการให้บริการในแต่ละครั้ง

2. การให้บริการด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันนับว่ามีความสำคัญมากเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาเพื่อสนองความต้องการผู้รับบริการ สามารถบริการได้ด้วยตนเอง (Self Service) และมีต้นทุนการให้บริการต่ำกว่าการใช้คนให้บริการซึ่งการให้บริการแต่ละครั้งจะมีมาตรฐานเท่ากัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ การปรับปรุงรูปแบบการให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ

การให้บริการมีความสำคัญมาก ทุกหน่วยบริการต้องให้ความสำคัญกับการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ และต้องสร้างความประทับใจทุกด้านของการบริการทั้งวิธีการให้บริการที่ใช้คน และการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์

## หัวใจบริการ ศิลปะการให้บริการ (Service Mind)

### หัวใจการบริการ

การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุนการเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่ต้องการ ประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้

1. ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการ จากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า
2. ต้องมีความถูกต้องชัดเจน งานบริการที่ไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสาร ข้อมูล หรือการดำเนินงานต่างๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนเสมอ
3. การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน ต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่อกัน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใคร ตั้งแต่ทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการ และกลับไปจุดการให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียวงานสำเร็จ
4. การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าต่างบานแรกของหัวใจในการให้บริการคือความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการเป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเป็นผู้ให้บริการ ควรทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้ผู้รับบริการประทับใจ ความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการคือการยิ้มแย้มแจ่มใส

ท้าทายด้วยไม่ตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรการยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

5. การสื่อสารที่ดีการสื่อสารที่ดี จะสร้างภาพลักษณ์ของหน่วยงาน ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียง และภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการข้างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อน แล้วแสดงออกทางวาจา

6. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นี้ถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ มุ่งหวังที่จะได้รับความสะดวกสบาย รวดเร็ว ถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ

7. การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้านการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารข้อมูลต่างๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website ระบบสนับสนุนการปฏิบัติงาน

8. การติดตามและประเมินผลการบริการที่ดี ควรมีการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วงๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็น เพื่อการกำหนดแนวทางกาปรับปรุง แก้ไข พัฒนาการให้บริการและพัฒนาตนต่อไป

การสร้างหัวใจบริการ ศิลปะการให้บริการที่ควรยึดถือปฏิบัติคือ  
“SERVICE MIND” สู่การบริการที่เป็นเลิศ

หัวใจบริการ ศิลปะการให้บริการ SERVICE MIND สามารถยึด  
เป็นหลักการปฏิบัติได้ตามความหมายของอักษร ทั้ง 7 ตัวนี้

S	ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอก
<i>Smiling &amp; Sympathy</i>	เห็นใจต่อความลำบาก ยุ่งยาก ของผู้มารับ การบริการ
E	ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการ
<i>Early Response</i>	อย่างรวดเร็ว
R	แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติ
<i>Respectful</i>	ผู้รับบริการ
V	การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำ
<i>Voluntariness Manner</i>	ไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้
I	การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ
<i>Image Enhancing</i>	และภาพลักษณ์ขององค์กร
C	ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี
<i>Courtesy</i>	
E	ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะ
<i>Enthusiasm</i>	ให้บริการและให้บริการมากกว่าผู้รับบริการ คาดหวังเอาไว้

สำหรับคำว่า “Mind” ก็ได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

M = <i>make believe</i>	มีความเชื่อ
I = <i>insist</i>	ยืนยัน/ยอมรับ
N = <i>necessitate</i>	การให้ความสำคัญ
D = <i>devote</i>	อุทิศตน

### การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศ

การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศ ผู้ปฏิบัติงานควรคำนึงถึงประเด็นอื่นๆ ที่อาจเกี่ยวข้อง ดังนี้

- ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ (Knowledge) ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบ สามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ในเรื่องของ ภารกิจของหน่วยงาน ระเบียบ นโยบาย โครงการและแนวทางการดำเนินงานต่างๆ เพื่อมิให้เกิดความผิดพลาดเสียหาย และ ต้องขวนขวายหาความรู้จาก เทคโนโลยีใหม่ๆ เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

- มีความช่างสังเกต (Observe) ผู้ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีช่างสังเกต มีความรู้เชี่ยวชาญในงาน บริการ จึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการ และมี คิดสร้างสรรค์ สามารถนำมาปรับปรุงให้เกิดการบริการที่ดียิ่งขึ้น ก่อให้เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น

- มีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) พฤติกรรมความกระตือรือร้น จะแสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับ ให้ความช่วยเหลือจริงใจ จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี ในการขอรับบริการจากหน่วยงาน

- มีกิริยาวาจาสุภาพ (Manner) กิริยาวาจาเป็นสิ่งที่แสดงออก จากความคิด ความรู้สึก และส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี เพื่อให้ผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ

- มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative) ผู้ให้บริการควรมีความคิดใหม่ๆ ไม่ควรยึดติดกับประสบการณ์หรือบริการที่ทำอยู่ เพื่อปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการ ปฏิรูประบบงานบริการให้ดีขึ้น
- สามารถควบคุมอารมณ์ได้ (Emotional control) งานบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนมากมาย ดังนั้น กิริยามารยาทจากผู้รับบริการจะแตกต่างกัน ผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้เป็นอย่างดี
- มีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (Calmness) ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะติดต่อขอความช่วยเหลือตามปกติ แต่บางกรณีผู้รับบริการที่มีปัญหาเร่งด่วน ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและหาวิธีในการแก้ไขปัญหอย่างมีสติ อาจจะเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลายทางเลือกในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ
- มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ (Attitude) การบริการเป็นการช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้ จึงต้องมีความคิด ความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบ และเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดี ย่อมให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ
- มีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ (Responsibility) ในด้านงานบริการ การปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของผู้รับบริการด้วยการยกย่องว่า **“ผู้รับบริการคือบุคคลที่สำคัญที่สุด”/“ผู้รับบริการเป็นฝ่ายถูกเสมอ”** ทั้งนี้ก็เพื่อให้ ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการอย่างดีที่สุด

## เทคนิคการให้บริการที่ดี

### 1. เทคนิคการให้บริการที่ดี

จากความสำคัญของการให้บริการโดยอาศัยคนเป็นหลัก ผู้ให้บริการจึงควรทราบถึงเทคนิคของการให้บริการที่ดี ดังนี้

- **การต้อนรับ** ผู้ให้การต้อนรับต้องยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจา ทักทาย แสดงออกถึงความเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ
- **การค้นหาความต้องการ** ผู้ให้บริการต้องรู้จักสอบถามความต้องการของผู้มารับบริการและเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของผู้มารับบริการ
- **การเสนอความช่วยเหลือ** ผู้ให้บริการต้องตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ด้วยการให้ข้อมูลต่างๆ ที่ถูกต้องชัดเจนหรือความช่วยเหลืออื่นๆ ที่สามารถดำเนินการได้โดยมุ่งให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด
- **การประเมินผล** ผู้ให้บริการต้องทำการประเมินผลการให้บริการและสรุปผลการให้บริการ ทั้งนี้ เพื่อจะได้นำผลจากการประเมิน เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น

### 2. วิธีสร้างนักบริการมืออาชีพ

หน่วยงานบริการต้องสรรหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติ บุคลิกภาพ ที่เหมาะสม และพัฒนาเทคนิคการบริการให้กับบุคลากร ประกอบด้วยรายละเอียด ดังนี้

- **คุณสมบัติของผู้ให้บริการ** สิ่งที่ผู้ให้บริการควรมีเป็นอันดับแรกคือความเป็นคนที่รักในงานบริการ เพราะคนที่รักในงานบริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่ นอกจากนี้ พนักงานที่ให้บริการควรเป็นผู้รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีด้วย

- บุคลิกภาพทั้งลักษณะการแต่งกายที่แลดูสะอาดเรียบร้อย รวมไปถึงอากัปกิริยาที่แสดงออก เช่น การยิ้ม การหัวเราะ การแสดงท่าทางประกอบการพูด สิ่งเหล่านี้ควรเป็นไปโดยธรรมชาติ

- เทคนิคการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนทนาเพราะการสนทนาเป็นสื่อกลางระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ การสนทนาให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ มีวิธีการง่ายๆ ดังนี้

- 1) สร้างความเป็นกันเอง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความอ่อนใจ แสดงความเป็นมิตรโดยอาจแสดงออกทางสีหน้า แววตา กิริยาท่าทาง หรือน้ำเสียงที่สุภาพ มีทางเสียง อาทิเช่น ขอประทานโทษครับ(ค่ะ) มีอะไรให้ผม(ดิฉัน) ช่วยประสานงานได้บ้างครับ (ค่ะ) กรุณารอสักครู่ นะครับ(ค่ะ) เป็นต้น การพูดจาต้องชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ และไม่เร็วหรือรัวจนผู้รับบริการไม่รู้เรื่อง

- 2) เน้นการฟังเป็นหลัก คือ ผู้ให้บริการควรตั้งใจฟังด้วยความอดทน ขณะที่ผู้รับบริการพูด ไม่ควรแสดงอาการที่ไม่พอใจออกมา ควรสบตากับผู้รับบริการเป็นระยะๆ พร้อมแสดงกิริยาตอบรับ เช่น การพยักหน้ารับทราบหรือยิ้มให้

- 3) ทวนคำพูด เพื่อแสดงให้ผู้รับบริการทราบว่าผู้ให้บริการกำลังตั้งใจฟังในเรื่องที่ผู้รับบริการพูดอยู่ เทคนิคและวิธีการดังกล่าวเป็นเทคนิคที่ใช้ในการให้บริการสำหรับผู้มารับบริการโดยทั่วไป แต่ในความเป็นจริงของการบริการนั้น ผู้ให้บริการจะพบผู้มารับบริการในหลายรูปแบบ เช่นลูกค้าที่เจ้าปัญหา จู้จี้ ขี้บ่น บางคนแสดงท่าวางอำนาจ บางคนมาพร้อมกับอารมณ์เสีย ซึ่งผู้ให้บริการจะปฏิเสธการให้บริการแก่ผู้มารับบริการไม่ได้ เพราะการปฏิเสธการให้บริการกับผู้มารับบริการ หมายถึงความเสียหายและภาพลักษณ์ที่ไม่ดีจะเกิดขึ้นแก่ผู้ให้บริการและหน่วยงานได้



วิธีให้บริการกับ ผู้รับบริการข้างต้น ด้วยกระบวนการให้การช่วยเหลือแก่ผู้ที่ประสบปัญหาต่างๆ ให้พ้นจากปัญหาได้โดยใช้เทคนิคของการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดี การรับฟัง และการเอื้ออำนวยให้ผู้มีปัญหสามารถเข้าใจในสภาพปัญหาของตนเอง ตลอดจนสามารถหาหนทางเพื่อแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง เทคนิคต่างๆ ประสบการณ์ที่ผ่านมา รวมทั้งใช้ความเข้าใจในการมาขอรับบริการโดยสะดวก รวดเร็ว เป็นกันเอง สุภาพ อ่อนน้อมและการให้บริการอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการมาขอใช้บริการ

## การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พุดจาสุภาพไพเราะ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณเองมีความสำคัญ เป็นผลให้เกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้น ต้องทำให้ การบริการบรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไป การปฏิบัติตนของผู้ให้บริการด้วยไมตรีต่อผู้รับบริการ และความประทับใจจากการต้อนรับย่อมจะเป็นผลให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีก

ผู้ให้บริการ สามารถเติมไมตรีเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่การรักการมีไมตรีต่อผู้รับบริการ “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการทุกวัน เป็นการแสดงความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างตั้งใจ ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการ คาดหวังให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานบริการ แสดงออกดังต่อไปนี้

- 1. บริการที่มีไมตรีจิต** การให้บริการที่ดี การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และประทับใจ ที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย
- 2. ยิ้ม** เป็นสิ่งจำเป็นอันดับแรกในการทักทายบุคคล ทำให้รู้สึกอบอุ่นใจ และการใช้น้ำเสียงในคำพูด ทักทาย ด้วยท่าทีที่เป็นธรรมชาติ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกพอใจที่มาใช้บริการ
- 3. คำพูดที่วิเศษ** คำพูดเหล่านี้ “ขอบคุณค่ะ” “ดิฉันเสียใจ” “ขอโทษค่ะ” “มีอะไรให้ดิฉันช่วยไหมค่ะ” รวมทั้งชื่อของผู้รับบริการ
- 4. ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิต** ทำให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้ปฏิกิริยาของผู้อื่น เช่น ถ้าผู้รับบริการ

เป็นคนแปลกหน้า จะต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษ ต่อความต้องการ ที่มาติดต่อขอรับบริการ ทั้งสถานที่และคำแนะนำอื่นๆ

5. ใส่ “ยิ้ม” ลงไปในน้ำเสียง การพูดด้วยน้ำเสียงที่มีเมตริจิต และพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ อย่างไรก็ตามควรหลีกเลี่ยงที่จะให้สัญญาถ้าเราไม่แน่ใจว่าเราจะทำได้

6. แสดงความมีอัธยาศัย ในการทำงานของตนเองให้ดีที่สุดไม่ว่าจะต้องติดต่อกับผู้รับบริการโดยตรงหรือไม่

7. ช่วยเหลือผู้รับบริการ แม้ว่าจะสามารถช่วยได้เพียงเล็กน้อย แต่อาจขอให้คนอื่นช่วยได้ แต่อย่างไรก็ตามอย่าพยายามปิดความผิดให้พ้นตัวเอง ควรยอมรับอย่างอ่อนน้อมและดำเนินการบางอย่างเพื่อแก้ไขความผิดพลาดนั้น

8. มีอัธยาศัยเมตริต่อเพื่อนร่วมงาน ก่อให้เกิดการทำงานร่วมกันได้ดีกว่า ซึ่งผู้รับบริการจะสังเกตเห็นบรรยากาศในการทำงานได้อย่างชัดเจนโดยส่วนรวม

9. การต้อนรับอย่างอบอุ่น และมีเมตริจิต ทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร และเกิดความไว้วางใจและความพอใจในที่สุด

## การปฏิบัติตนในงานบริการ

**ทางกาย** ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่น กระปรี้กระเปร่า ไม่ง่วงเหงาหาวนอน เชื่องซึ้ง มีลักษณะทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หัวผมให้เรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรัง หรือหัวยุ่งเป็นกระเชิง การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้ม ไหว หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ เป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน นอกจากนั้นต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริงใจ สนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ

**ทางวาจา** ใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจน พูดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พูดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พูดแทรกไม่กล่าวคำตำหนิ อาจพูดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พูดมากจนเกินจริง พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการ และใช้ถ้อยคำเหมาะสม

**ทางใจ** ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้าหรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกัน มาก่อน ไม่ปล่อยให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอยขาดสมาธิในการทำงาน เศร้าซึม เบื่อหน่ายหรือแข็ง

## ข้อควรคำนึง/ข้อควรระวังเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการเป็นงานที่ล่อแหลม จึงเป็นงานที่ต้อง มีความรับผิดชอบสูง มีจิตใจหนักแน่น ซึ่งวิธีการให้บริการอันจะทำให้ผู้รับบริการพอใจ จะต้องรู้ความคาดหวังและปฏิบัติตามความคาดหวังเท่าที่จะเป็นไปได้ มีความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ

### ข้อควรระวังในการให้บริการ

1. ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการในทุกกรณีจะต้องแสดงว่าผู้รับบริการมีความสำคัญ จึงต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉยไม่สนใจผู้รับบริการอย่างจริงจัง

2. ให้บริการขาดตกบกพร่อง เป็นสิ่งที่ต้องย้ำเตือนอยู่เสมอว่า การให้บริการจะขาดตกบกพร่องไม่ได้เลย เพราะเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้สายงานบริการในส่วนอื่นๆ ที่ดีอยู่แล้วให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย

3. ดำเนินการล่าช้า เป็นภาพลักษณ์ที่ไม่ดีอย่างยิ่ง เพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลา ทำให้ความเสียหายให้ผู้รับบริการได้

4. ใช้กิริยา วาจา ไม่เหมาะสม การให้บริการสามารถจะรู้สึกได้จากกิริยาท่าทาง การใช้คำพูดและน้ำเสียง ผู้ให้บริการอาจไม่มีความตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ไม่ดี ซึ่งเป็นการแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ

5. ทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง บริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังมีได้หลายกรณีนับแต่การต้อนรับที่เย็นชา การพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสม การให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ไม่ใส่ใจในการให้บริการ การบริการผิดพลาดทำความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการ

ดังนั้น หน่วยงานและผู้บริหารจึง มีส่วนสำคัญที่จะช่วยพัฒนา งานด้านบริการเป็นอย่างมาก เพราะถือเป็นแกนหลักในการกำหนดนโยบาย แนวทางการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจ ของ

ผู้รับบริการและเทคนิคการพัฒนาระบบงาน ให้เกิดความสะดวกสบาย  
ต่อผู้ใช้บริการ มีดังนี้

- จัดระบบการทำงานให้เกิดความคล่องตัว องค์กรควรปรับลดขั้นตอนที่ยุ่งยากให้ง่ายขึ้น เพื่อสร้างการบริการที่สะดวกรวดเร็ว
  - จัดทำลำดับขั้นตอนการให้บริการ ของหน่วยงาน ควรจัดทำขั้นตอน/กระบวนการบริการให้ง่ายและไม่ซับซ้อน เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้รับบริการสามารถทำตามได้อย่างถูกต้องและไม่สับสน
  - เรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ผู้รับความคิดเห็น การสอบถาม พูดคุย จากคำตำหนิติเตียนและคำชมเชยต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางปรับปรุงงานบริการในครั้งต่อไป
  - อบรมทักษะผู้ปฏิบัติงานให้เกิดความเข้าใจในการบริการที่ดี และ นำไปปรับใช้กับส่วนงานที่ตนปฏิบัติหน้าที่อยู่พฤติกรรมกร ให้บริการถือเป็นหน้าที่หนึ่งที่หนึ่งของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายงานสนับสนุนและปฏิบัติงานในสำนักงานฯ เนื่องจากต้องประสานงานและติดต่อกับบุคคลที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก
- ดังนั้น ถือว่าการบริการมีความสำคัญมาก จะบริการอย่างไรให้ผู้รับบริการ หรือผู้ที่มาติดต่อขอใช้บริการเกิดความประทับใจในการรับบริการ เกิด ความพึงพอใจ เพื่อบรรลุเป้าหมายของงานบริการ จึงจำเป็นต้องค้นหาความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลักและตอบสนองความต้องการนั้น

## การเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการ

การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้วยหลักการ 10S

1. **S - Smooth** หมายถึง อารมณ์ของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการที่ดีควรมีอารมณ์มั่นคง สม่่าเสมอ พยายามข่มใจไม่แสดงอารมณ์ที่ไม่ดีตอบโต้ผู้รับบริการ

2. **S - Smile** หมายถึง การบริการด้วยรอยยิ้ม ผู้บริการที่มีหน้าใบหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส ไม่บูดบึ้ง เมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการเป็นการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มารับบริการ

3. **S - Speak** หมายถึง การพูดจาดี น้ำเสียงการพูดจาไพเราะ มีสัมมาคารวะ เนื่องจากการบริการจะต้องเจอกับบุคคลที่มีความต้องการที่หลากหลาย บางครั้งผู้รับบริการเป็นบุคคลเจ้าอารมณ์ พูดจาไม่สุภาพหรือขาดสัมมาคารวะพูดจาไม่น่าฟัง แต่ผู้ให้บริการจำเป็นจะต้องใจเย็นและพูดจาให้ไพเราะน่าฟัง

4. **S - Small** หมายถึง ผู้บริการต้องปฏิบัติตนด้วยความอ่อนน้อมถ่อมตน ไม่อวดอ้างตัวเองว่าเป็นใหญ่หรือเป็นผู้มียศมีตำแหน่งงานที่ดีกว่า มีความรู้มากกว่า แต่ควรยินดีและเต็มใจให้บริการ

5. **S - Smart** หมายถึง ผู้ให้บริการที่มีบุคลิกภาพที่ดี สง่างาม จะสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการตั้งแต่แรกเห็น

6. **S - Special** หมายถึง ผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ โดยมองว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลพิเศษ จะต้องปฏิบัติให้ผู้รับบริการรู้สึกเสมือนว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลพิเศษ

7. **S - Spirit** หมายถึง ผู้บริการต้องยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ ยอมเป็นผู้รับฟังที่ดี

8. **S - Speed** หมายถึง การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เนื่องจากการให้บริการที่รวดเร็ว สามารถประหยัดเวลาในการให้บริการ

และผู้ให้บริการ สามารถให้บริการแก่บุคคลอื่นได้จำนวนมากขึ้น และที่สำคัญผู้บริการไม่ต้องเสียเวลาในการคอยรับบริการ

9. **S – Super** หมายถึง การให้บริการที่มากกว่า หมายถึงการให้บริการที่มากกว่าสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังหรือคาดคิด

10. **S – Save** หมายถึง การประหยัด การประหยัดเวลาในการดำเนินการให้บริการ และการประหยัดวัสดุของหน่วยงาน เนื่องจากการให้บริการบางครั้งจำเป็นต้องใช้วัสดุภายในหน่วยงาน เช่น ใช้เอกสาร การถ่ายเอกสาร หากผู้ให้บริการให้บริการด้วยความแม่นยำ ถูกต้องตามขั้นตอน จะช่วยประหยัดค่าวัสดุและประหยัดเวลา

ดังนั้น คุณภาพและคุณค่าในงานบริการ สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ เมื่อผู้ใช้บริการพอใจองค์กรก็อยู่รอด( Win-win Strategy)



## มาตรฐานการรับโทรศัพท์

การรับโทรศัพท์ ต้องสร้างความประทับใจให้กับคู่สนทนาให้มากที่สุด เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการติดต่อ กับหน่วยงาน โดยเทคนิคการรับโทรศัพท์ให้ประทับใจ มีขั้นตอนง่ายๆ ดังนี้

### เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อม

ในการรับโทรศัพท์อาจจะต้องมีการตอบข้อซักถาม หรือฝากข้อความไว้ เราต้องเตรียมอุปกรณ์ และข้อมูล ที่จำเป็นต้องใช้ให้พร้อม ไม่ว่าจะเป็น ปากกา กระดาษ หมายเลข ติดต่อกลับ หมายเลขหน่วยงานอื่นที่อาจเกี่ยวข้อง วัตถุประสงค์ในการติดต่อ เพื่อป้องกันการเกิดความผิดพลาดในการรับข้อมูล และต้องมั่นใจด้วยว่าอุปกรณ์ที่เราใช้ในการสื่อสารมีความพร้อมในการทำงาน ไม่ทำให้เกิดปัญหาในการติดต่อสื่อสาร อาจทำให้ได้รับสัญญาณที่ไม่ชัดเจนอันจะเป็นอุปสรรคในการรับข้อมูลได้เช่นกัน

### แจ้งชื่อองค์กรให้ทราบ

ควรแจ้งให้ปลายสายทราบถึงชื่อองค์กร ตำแหน่งหน้าที่ และชื่อผู้รับสาย โดยที่ไม่ต้องเอ่ยถาม เพราะหากมีการโทรผิดเข้ามา จะรู้ได้ทันที หรือเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการโทรศัพท์เข้ามาติดต่อกัน และเป็นไปตามหลักการการรับโทรศัพท์ที่ดีอีกด้วย

### รู้จักควบคุมอารมณ์

อารมณ์ที่ขุ่นเคืองเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่หากเราสามารถที่จะควบคุมได้ก็จะส่งผลดีต่อการรับโทรศัพท์ให้เกิดความประทับใจ ได้ไม่น้อย อีกทั้งอาจจะมีบางครั้งที่ผู้รับบริการที่โทรเข้ามาติดต่อ อาจจะทำให้เราสร้างอารมณ์หรือก่อความไม่พอใจ จนทำให้เรารู้สึกหงุดหงิด แต่ ผู้รับสายก็ต้องรู้จักควบคุมอารมณ์ให้เป็นปกติมากที่สุด เพราะเมื่อเกิดอารมณ์

ชุมชนน้ำเสียงที่สื่อออกไปก็จะไม่แจ่มใส ไม่น่าฟัง คนที่ปลายสายก็สามารถรับรู้ได้ทันที อาจทำให้ไม่กล้าที่จะโทรกลับมาเป็นครั้งที่สอง เกิดการบอกต่อ จนทำให้หน่วยงาน เสียชื่อเสียงในการ ให้การบริการ เกิดความไม่เชื่อมั่น เชื่อถือ ในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงาน แม้กระทั่งการรับโทรศัพท์

### **คุยด้วยน้ำเสียงนุ่มนวล ชวนฟัง**

นอกจากจะต้องรับโทรศัพท์ด้วยอารมณ์ที่แจ่มใสแล้ว น้ำเสียงที่ใช้ในการสนทนาก็เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมากในการคุยโทรศัพท์ ควรปรับโทนเสียงให้นุ่มนวล ไม่เร็วหรือช้าเกินไป เพราะจะทำให้ผู้ฟังเกิดความรำคาญ หรือฟังไม่ทัน ท่านั่งก็มีผลต่อน้ำเสียงที่ใช้รับโทรศัพท์ น้ำเสียงที่ดีจะมาจากการนั่งตัวตรง ไม่ควรนั่งเท้าคาง หรือเอนหลังเวลา รับโทรศัพท์ และสิ่งที่ลืมไม่ได้เลยในการรับโทรศัพท์ คือ ห้ามเคี้ยวหรืออมสิ่งใดไว้ในปาก เพราะเป็นการเสียมารยาทและไม่ให้เกียรติผู้ฟัง

### **รับฟังด้วยความตั้งใจ**

ในการรับโทรศัพท์ ควรรับฟังด้วยความตั้งใจ ควรตอบรับด้วยคำว่า “ครับ / ค่ะ” กับคำพูดของปลายสาย แม้ว่าในบางครั้งเขาจะเป็นฝ่ายที่พูดอยู่ฝ่ายเดียวโดยไม่มี การโต้ตอบเลยก็ตาม เพื่อให้ผู้ที่โทรศัพท์ติดต่อเข้ามาทราบว่า คุณกำลังฟังเขาอยู่ด้วยความตั้งใจ และทำให้มีโอกาสน้อยมากที่จะพลาดประเด็นสำคัญในการสนทนา

### **วางสายอย่างมีมารยาท**

เมื่อการสนทนาสิ้นสุดลง เราควรรอให้ปลายสายเป็นผู้วางสาย จบการสนทนา ก่อน และไม่ควรผลอวางโทรศัพท์แรง เพราะจะทำให้คู่สนทนาเกิดความ รู้สึกไม่ดีกับการคุยโทรศัพท์กับคุณได้ เราควรรักษา ความประทับใจในการรับโทรศัพท์ตั้งแต่วินาทีแรกจนกระทั่งวินาทีสุดท้ายของการพูดคุย

## มาตรฐานการให้บริการของ Call center

มาตรฐานและทักษะการให้บริการผ่าน Call Center เป็นหลักการสากลที่ทุกหน่วยงานสามารถนำไปปฏิบัติเพื่อให้เกิดความประทับใจกับผู้ใช้บริการได้

## เทคนิคและข้อพึงปฏิบัติของผู้ปฏิบัติหน้าที่รับโทรศัพท์ Call Center

ผู้ปฏิบัติงาน สามารถนำไป เทคนิคการรับโทรศัพท์ เพื่อการปฏิบัติงานไปประยุกต์ใช้ ให้เกิดความประทับใจกับผู้ติดต่อขอรับบริการ โดยมีวิธีการดังนี้

- 1) การรับสายและการวางโทรศัพท์ จะต้องกระทำอย่างนุ่มนวล
- 2) ไม่ควรรับโทรศัพท์ซ้ำ หรือปล่อยให้สัญญาณดังเกิน 3 ครั้ง
- 3) กล่าวประโยคแรกอย่างเป็นกันเอง พูดด้วยน้ำเสียงสุภาพ อ่อนโยน นุ่มนวล กังวาน ด้วยระดับเสียงที่ตั้งปกติและมั่นคงชัดเจน
- 4) ต้องแจ้งให้ปลายสายทราบว่า กำลังติดต่อมาที่ไหน และแนะนำชื่อตนเอง และบอก ชื่อหน่วยงานที่สังกัด เช่น “สวัสดีค่ะ ศูนย์บริการร่วม ทส. ดิฉัน “.....” ยินดีให้บริการค่ะ”
- 5) สอบถามชื่อผู้ติดต่อปลายสายที่กำลังสนทนาด้วย ถ้าไม่ทราบว่าผู้โทรศัพท์มาเป็นใคร ต้องถามอย่างสุภาพโดยกล่าวคำขอภัย และถามว่า “ประธานโทษนะคะ ดิฉันกำลังเรียนสายกับใครนะคะ”
- 6) ควรมีกระดาษบันทึก ปากกาหรือดินสอ เพื่อจดชื่อหรือรายละเอียดในการตอบคำถามทางโทรศัพท์ไว้ให้พร้อม และควรหลีกเลี่ยงการถามซ้ำ
- 7) เรียกชื่อผู้ติดต่อปลายสายโดยมีคำว่า “คุณ” นำหน้าเสมอ อันเป็นการให้เกียรติและสร้างความรู้สึกที่ดี
- 8) ไม่พูดโทรศัพท์ด้วยเสียงดังหรือค่อย เร็วหรือช้าจนเกินไป
- 9) อย่าทำตัวเป็นกันเองเกินไปกับ ผู้ติดต่อปลายสาย ผู้ซึ่งไม่สนิทกันมาก่อน

- 10) รับฟังเจตนาอารมณ์ของผู้ติดต่อปลายสายก่อน พร้อมทั้งให้คำแนะนำที่ดี พร้อมดำเนินการตามความประสงค์อย่างถูกต้อง
- 11) ใช้ประโยคคำพูดที่เข้าใจง่ายให้ความกระจ่างอย่างครบถ้วน
- 12) เลือกสรรคำพูดที่จำเป็นมาใช้ให้ติดปาก เช่น ขอภัยค่ะ ขอขอบคุณค่ะ สวัสดีค่ะ ยินดีเสมอค่ะ
- 13) ไม่ควรพูดด้วยเสียงที่ห้วนและไม่มีหางเสียง
- 14) ใช้น้ำเสียงหรือการพูดที่เป็นธรรมชาติ แสดงให้ ผู้ติดต่อปลายสายรู้สึกว่าเป็น Call Center เต็มใจให้บริการอย่างยิ่ง โดยใส่รอยยิ้มไปกับเสียงพูดด้วย (น้ำเสียงที่ออกมาปลายสายจะอ่อนโยนเสมือนมีรอยยิ้มส่งให้ไปด้วย)
- 15) ไม่พูดแทรก หรือขัดจังหวะ ในขณะที่ผู้ติดต่อปลายสายกำลังพูด และควรมีคำขานรับหลังจากที่ลูกค้าพูดจบ
- 16) อย่าพูดตัดบทหรือรีบสรุปว่าเข้าใจ
- 17) ส่งเสียงตอบรับเป็นระยะ เพื่อแสดงว่ายังตั้งใจและใจจดจ่อฟังผู้ติดต่อปลายสายอยู่ และสายยังไม่หลุด
- 18) ไม่หยอกล้อกับคนที่อยู่ใกล้ขณะกำลังสนทนา
- 19) ควบคุมอารมณ์ให้มั่นคง อดทนในการพูดโทรศัพท์ ไม่แสดงอารมณ์โกรธเมื่อต้องรับคำสั่งหรือได้รับการต่อว่า
- 20) ไม่โต้แย้งเด็ดขาด
- 21) กล่าวคำขอภัยเมื่อใช้คำผิดพลาด
- 22) เมื่อผู้ติดต่อปลายสายแจ้งความต้องการแล้วให้ผู้รับโทรศัพท์แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมารับสายโดยเร็ว
- 23) กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ ให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถามรายละเอียดต่างๆ เช่น ชื่อผู้โทร เบอร์ติดต่อกลับ เรื่องที่ต้องการจะติดต่อเพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

## ข้อห้ามในการรับโทรศัพท์

1. ไม่พร้อมรับสาย
2. ทิ้งสาย ไม่รับ
3. อารมณ์เสียกลับไป
4. ชวนคุยนอกรงาน
5. ไม่รับฟังใดๆ
6. ไม่มีมารยาทวางสาย
7. ตอบพูดไม่ดี
8. โอนสายไปมา/ไม่รับ
9. ปล่อยสายรอนาน
10. กินไปรับสายไป
11. เมามายหลับ/ไม่รับ
12. งานต่อไม่แน่นะกัน

## เทคนิคในการรับโทรศัพท์ให้ประทับใจ

1. เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อม
2. แจ้งชื่อองค์กรให้ทราบ
3. รู้จักควบคุมอารมณ์
4. ชวนคุยน้ำเสียงนุ่มนวล/ชวนฟัง
5. รับฟังด้วยความตั้งใจ
6. วางสายอย่างมีมารยาท
7. ตอบพูดที่ดี
8. สรุประเด็นให้ได้
9. สบายใจสนทนา
10. รับสายทักทายกัน
11. งานต่อให้แน่นะกัน

## สรุปเทคนิคการให้บริการด้วยใจ

การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งส่วนหนึ่งจะต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการ ต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการ (Service Mind) เป็นสำคัญ ซึ่งทุกหน่วยงาน ไม่สามารถหลีกเลี่ยงการให้บริการได้ ดังนั้น ผู้ให้บริการคือพนักงาน เจ้าหน้าที่ บุคลากร ผู้ให้บริการทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะให้ข้อมูล ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้ที่มาติดต่อทุกประเภท เป็นต้น จะต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจให้กับผู้รับบริการทุกคน และท้ายสุด ผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดี โดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการ เพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์ แบบ **“องค์กรเป็นเยี่ยม...บริการเป็นเลิศ”** การให้บริการโดยอาศัยคนเป็นหลักแบบพบหน้า เผชิญหน้า มีส่วนสำคัญอย่างมากต่อการให้บริการเพื่อผูกมัดใจผู้ใช้บริการ

ผู้ให้บริการของหน่วยงาน จึงจำเป็นต้องรู้จักประยุกต์ความรู้ และทักษะต่างๆ มาใช้ในงานบริการ เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ อาจจะต้องใช้จิตวิทยาในการทำความเข้าใจและรับรู้ถึงความต้องการของผู้รับบริการและและให้การบริการตรงใจมากที่สุด ซึ่งการให้บริการแบบให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยานำมาใช้ในการบริการ ก็จะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการสำหรับผู้รับบริการที่มีหลายรูปแบบได้ดี ไม่ว่าจะเป็นผู้รับบริการที่ปกติ หรือผู้รับบริการที่มีลักษณะจู้จุกจิก ขี้บ่น เจ้าปัญหา แสดงอำนาจ หรือมาพร้อมกับอารมณ์เสีย นอกจากนี้ ยังช่วยให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจและประทับใจในการให้บริการเป็นอย่างดีและยินดีกลับมาใช้บริการอีกครั้ง



บริการด้วยใจ

"Service Mind"

---

"องค์กรเป็นเอื้ออำนวย...บริการเป็นเลิศ"

จัดทำโดย ศูนย์บริการร่วม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม  
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม  
เลขที่ 92 ซ.พหลโยธิน 7 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน  
เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400  
โทรศัพท์ 0 2265 6223-5 โทรสาร 0 2265 6222  
[http://slc.mnre.go.th/main.php?filename=data\\_service](http://slc.mnre.go.th/main.php?filename=data_service)