

การถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนเรียนรู้

กองบริหารงานบุคคล



วันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ เวลา ๑๕.๓๐ น.

คุณเอื้อ	นางสาวสายพิน ใจทน	บุคลากรชำนาญการพิเศษ
คุณอำนวย	นางสาวพิมพ์กานต์ นามประเสริฐ	บุคลากร
คุณประสาน	นางศศิธร แสงพุด นางสาวอรทัย หอมแก้ว	ผู้ปฏิบัติงานบริหารชำนาญงาน นิติกรปฏิบัติการ
คุณวิศาสตร์	นางสาวตติยา ผาสุข นายอนันต์ทรศน์ ฐระภารพิสัย	บุคลากรปฏิบัติการ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ
คุณลิขิต	นางสาวธนวรรณ สุภิธรรม	บุคลากรปฏิบัติการ
คุณกิจ	บุคลากรทุกคนในกองบริหารงานบุคคล	


ผู้เข้าร่วมการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนเรียนรู้

๑. นางสาวจงดี้ แม้นเหมือน	บุคลากรชำนาญการพิเศษ
๒. นางศศิธร แสงพุด	ผู้ปฏิบัติงานบริหารชำนาญงาน
๓. นางสาววันใหม่ สุขใส	บุคลากรชำนาญการพิเศษ
๔. นางสาวสายพิน ใจทน	บุคลากรชำนาญการพิเศษ
๕. นางสุนิสา ขุมทรัพย์	ผู้ปฏิบัติงานบริหารชำนาญงาน
๖. นางสาวพินพร กาญจนหิรัญ	พนักงานธุรการ ระดับ ๔
๗. นางจริยา ชายหงษ์	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
๘. นางสาวเรณู เหมือนเอี่ยม	บุคลากรปฏิบัติการ
๙. นางสาวชนิษฐา วิชัยดิษฐ์	บุคลากรปฏิบัติการ
๑๐. นางสาวพิมพ์กานต์ นามประเสริฐ	บุคลากร
๑๑. นางสาวตติยา ผาสุข	บุคลากรปฏิบัติการ
๑๒. นายสุกิจ สุนคนธ์น้อย	บุคลากรปฏิบัติการ
๑๓. นายแสงเมือง มีสา	บุคลากรปฏิบัติการ
๑๔. นางสาววันภา เหยียญไกร	บุคลากรปฏิบัติการ
๑๕. นางสาวธนวรรณ สุภิธรรม	บุคลากรปฏิบัติการ
๑๖. นายอนันต์ทรศน์ ฐระภารพิสัย	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ
๑๗. นางสาวสติมา สุวรรณแสงศรี	บุคลากรปฏิบัติการ
๑๘. นางสาวจันทร์จิรา เทพดนตรี	บุคลากรปฏิบัติการ
๑๙. นางสาวผกาศิริ วันทรัพย์	บุคลากรปฏิบัติการ

ผู้ไม่ได้เข้าร่วมการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนเรียนรู้

๑. นางนงลักษณ์ ทองนาค	ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล	ติตราขการอื่น
๒. นายอนันต์ โรจนตันติกุล	นิติกรชำนาญการพิเศษ	ติตราขการอื่น
๓. นางสาวนันทยาภรณ์ สมิตินันท์	บุคลากรปฏิบัติการ	ติตราขการอื่น
๔. นายณัฐพงษ์ ศรีศาลา	นิติกรปฏิบัติการ	ลาป่วย
๕. นางสาวอรทัย หอมแก้ว	บุคลากรปฏิบัติการ	ติตราขการอื่น
๖. นายวัชรพงศ์ ยัมนิยม	บุคลากรปฏิบัติการ	ลาพักผ่อน
๗. นายรัฐพล ชุมวรฐายี	นิติกรปฏิบัติการ	ติตราขการอื่น
๘. นางสาวนิศารัตน์ บุญเหลือ	บุคลากรปฏิบัติการ	ติตราขการอื่น



บันทึกการเล่าเรื่อง 
เรื่อง การให้บริการที่ดี “Star of Service mind”

ผู้เล่า	รายละเอียดของเรื่อง	สรุปความรู้ที่ได้
<p>นางจริยา ขายหงษ์ “Star of Service mind” ปี ๒๕๕๗ – ๒๕๕๘ และ ๒๕๖๐</p>	<p>ประเด็นการประชุม : การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือการดำเนินการ เพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การเป็นผู้ให้บริการที่ดีนั้น ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจ ซึ่งเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร ทั้งนี้ เบื้องหลังความสำเร็จของทุกองค์กร จะมีงานบริการเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการสนับสนุนไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการต่าง ๆ ตลอดทั้งความร่วมมือร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับ เพื่อช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ ให้เป็นผู้มีจิตบริการหรือจิตอาสา</p> <p>คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี การให้บริการเป็นหน้าที่ในชีวิตประจำวันของทุกคนที่ต้องปฏิบัติ ฉะนั้นหากเราต้องการให้ผู้อื่นชื่นชมอยู่เสมอ เราจะต้องพัฒนาปรับปรุงและเสริมสร้างคุณลักษณะของเราให้เป็นที่พอใจต่อผู้อื่นและต่อตนเองด้วย คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีต้องมีคุณลักษณะทางกาย ซึ่งเป็นประการด้านแรกของการให้บริการ เนื่องจากผู้รับบริการจะสัมผัสได้โดยการมองเห็นก่อน ฉะนั้น การมีบุคลิกภาพที่ดีและมีการแสดงออกที่เหมาะสมต้องดีทั้งภายนอกและภายใน โดยมีรายละเอียด ดังนี้</p> <p>บุคลิกภาพภายนอก ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> - ร่างกายสะอาด - แต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะ - ยิ้มแย้มแจ่มใส - กิริยาอ่อนน้อม รู้จักที่จะไหว้ให้เป็นและไหว้ให้สวย <p>บุคลิกภาพภายใน ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> - กระตือรือร้น - รอบรู้ - เต็มใจและจริงใจ - ความจำดี - มีปฏิภาณไหวพริบ - มีความรับผิดชอบ - มีอารมณ์มั่นคง <p>หลักในการให้บริการ</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. การให้บริการที่มีคุณภาพ ต้องกระทำทุกครั้งมิใช่เพียงครั้งแรกของการบริการเท่านั้น ๒. คุณภาพของการให้บริการประเมินจากความพึงพอใจของลูกค้า มิใช่ประเมินจากความพึงพอใจของผู้ให้บริการ 	<p>การให้บริการคือหัวใจที่สำคัญประการหนึ่งของ การปฏิบัติงาน ซึ่งทุกงานจะต้องมีงานด้านบริการ ทุกคนจึงต้องใส่ใจการ ให้บริการ รวมทั้งการดูแล บุคลิกภาพและการสื่อสาร ให้เหมาะสมต่อผู้รับบริการ มีความกระตือรือร้น ในการให้บริการหรือให้ การช่วยเหลือด้วยความ เต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส การให้มีความสุขยิ่งกว่า การรับ ซึ่งจะส่งผลดีต่อ ตนเองและองค์กรต่อไป</p>

ผู้เล่า	รายละเอียดของเรื่อง	สรุปความรู้ที่ได้
นางจรรยา ชายหงษ์ “Star of Service mind” ปี ๒๕๕๗ – ๒๕๕๘ และ ๒๕๖๐	<p>หลักในการให้บริการ (ต่อ)</p> <ol style="list-style-type: none">๓. การบริการที่มีคุณภาพเกิดจากการที่ทุกคนในองค์กรร่วมมือกัน และลงมือกระทำอย่างจริงจังและจริงใจ๔. การบริการที่มีคุณภาพจะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้๕. การบริการที่ดีย่อมเกิดจากการสื่อสารที่ดีต่อกัน๖. ผู้ให้บริการต้องรู้สึกภาคภูมิใจและมีความสุขที่มีโอกาสทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ <p>กลยุทธ์การให้บริการที่ประทับใจ</p> <ol style="list-style-type: none">๑. ผู้รับบริการพึงพอใจ ผู้ให้บริการพึงพอใจ ซึ่งเป็นความสมดุลที่ธรรมชาติสร้างไว้ ดังพุทธศาสนาได้บัญญัติไว้ว่าความสุขที่แท้คือการให้โดยไม่หวังผลตอบแทน๒. รอยยิ้มพิมพ์ใจย่อมติดอยู่ในใจของผู้รับบริการ ดังนักปราชญ์ท่านหนึ่งกล่าวว่า รอยยิ้มของคนเราสามารถขจัดปัญหาทั้งมวลนั้น แปลว่ารอยยิ้มเริ่มเกิดจากจิตใจที่สะอาด สว่าง สงบ อันนำมาซึ่งสติปัญญาของเราที่จะพิจารณาไตร่ตรองหาทางออกให้กับปัญหานั้น๓. ต้องการให้ผู้อื่นทำอะไรแก่เรา เราต้องทำสิ่งนั้นให้ผู้อื่นก่อน ต้องลดอคติในของเราเพื่อเปิดใจในการให้และรับความปรารถนาดีจากผู้อื่น <p>หัวใจของการให้บริการ</p> <ol style="list-style-type: none">๑. ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถานการณ์การแข่งขันในยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงานและการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้นการให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจไม่ต้องรอคอยนาน สามารถใช้เวลาได้อย่างคุ้มค่า๒. ต้องมีความถูกต้องชัดเจน งานบริการไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสารข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนและครบถ้วน๓. บรรยากาศสภาพสถานที่ทำงานต้องจัดให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกขั้นตอนการติดต่อ เพื่อให้ผู้มาติดต่ออ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องสอบถามใคร ตั้งแต่ทางเข้าจนกระทั่งถึงบุคคลผู้ให้บริการนั้น ๆ๔. ยิ้มแย้มแจ่มใส ซึ่งเป็นหน้าตาต่างบานแรกของหัวใจในการให้บริการคือ รู้สึกเต็มใจ และกระตือรือร้นที่จะให้บริการ ซึ่งเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของบุคคลผู้เป็นผู้ให้บริการที่จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุดสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ โดยสะท้อนกลับมาสู่สภาพที่ปรากฏบน ใบหน้า และกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือการยิ้มแย้มแจ่มใสที่ทักทายด้วยไมตรีจิต ซึ่งเป็นก้าวแรกที่มีความสำคัญเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจของการให้บริการที่ดี	

ผู้เล่า	รายละเอียดของเรื่อง	สรุปความรู้ที่ได้
นางจรรยา ขายหงษ์ “Star of Service mind” ปี ๒๕๕๗ – ๒๕๕๘ และ ๒๕๖๐	<p>หัวใจของการให้บริการ (ต่อ)</p> <p>๕. การสื่อสารที่ดีซึ่งจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวัง ให้กำลังใจ ภาษาที่กล่าวออกมาไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงความมีน้ำใจ การให้บริการออกมาจากใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการต้องมีมาก่อนแล้วแสดงออกทางวาจาต่อไป</p> <p>๖. มีการเอาใจเขามาใส่ใจเราให้ความสำคัญถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อหรือผู้รับบริการ ที่มุ่งหวังได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยมิตรไมตรีจากผู้ให้บริการ อธิบายในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการด้วยความชัดเจน คำพูดที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่ผู้รับบริการต้องการอย่างเต็มกำลังความสามารถ จะทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ</p> <p>๗. การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เพื่อเป็นการส่งเสริมการให้บริการที่ดีอีกช่องทางหนึ่ง เช่น Website</p> <p>๘. การติดตามและประเมินผลการบริการที่ดีควรมีการกำกับติดตามและประเมินผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นระยะ ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดบ้างที่ต้องพัฒนาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้การบริการได้รับการพัฒนาปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป</p>	

