

เอกสารประกอบการอบรม
หัวข้อ : เทคนิคการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

ดร.พญสิริ รัตนกาฬ

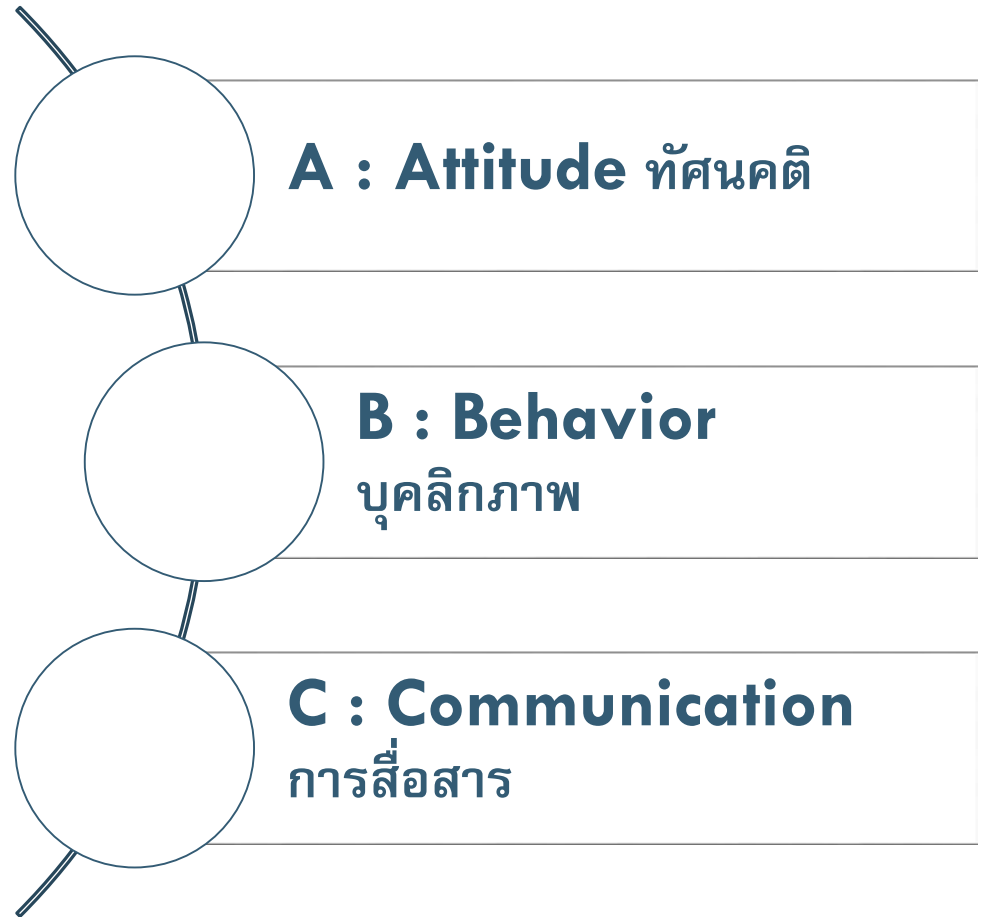
วัตถุประสงค์การแลกเปลี่ยนประสบการณ์

1. **ส่งเสริม** ความรู้ ความเข้าใจและเห็นความสำคัญของการให้บริการที่มีประสิทธิภาพเพื่อสร้างคุณค่าในการทำงาน
2. **เสริมสร้าง**ทัศนคติ บุคลิกภาพ และทักษะการให้บริการที่มีประสิทธิภาพเพื่อการนำไปประยุกต์ใช้ในการสร้างความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม



ทิศทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

เทคนิคการให้บริการ
ที่มีประสิทธิภาพ



ทิศทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

เทคนิคการให้บริการ
ที่มีประสิทธิภาพ



ความหมายของการบริการ

กิจกรรม หรือกระบวนการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น

การบริการที่ดี

- เป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตามความคาดหวัง และทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับ

Meaning of Service

S : Smile = ยิ้มแย้ม แจ่มใส เบิกบาน

E : Empathy = เอาใจเขามาใส่ใจเรา

R : Respect = ให้ความเคารพ

V : Voluntary = เต็มที่ เต็มใจ

I : Immediately = ทำทันที

C : Courtesy = มารยาทดี กิริยางาม

E : Enthusiasm = กระตือรือร้น



ความต้องการเมื่อใช้บริการ



Personal Need

- : ความต้องการที่เป็น**ส่วนตัว**
- ได้รับการปฏิบัติอย่างให้เกียรติและนับถือ
 - รู้สึกว่ามีคุณค่า / ไม่ด้อยค่า
 - มีผู้รับฟัง เข้าใจและเห็นใจ
 - มีความหมาย ในการปรึกษาหารือ เสนอแนะ
 - ไว้วางใจได้ ได้รับความไว้วางใจ

Practical Need

- : ความต้องการที่เกี่ยวกับ**งาน** หรือ**สินค้าบริการ**
- ต้องการพูดคุย ปรึกษาหารือ ขอข้อมูล
 - ต้องการให้ช่วยแก้ปัญหาจากสินค้า / บริการ
 - ช่วยแก้ปัญหาความขัดแย้งในบริการ / พนักงาน
 - คำแนะนำ เมื่อเผชิญกับสถานการณ์ที่มีปัญหา
 - กำหนดเวลาแก้ไขงานที่ชัดเจน
 - การติดตามความคืบหน้า



จำไว้เสมอ.....

- ไม่มีผู้รับบริการ ไม่มีงาน
- ไม่มีเงิน
- ไม่มีชีวิต

**" ผู้รับบริการ หมายถึง แขนงคนสำคัญที่สุด
ที่ได้มาเยือนเรา ณ สถานที่แห่งนี้
เขามาได้มาเพื่อฟังฟังเรา เราต่างหากที่ต้องฟังพาอาศัยเขา
เขามาใช้บุคคลที่มาขัดจังหวะการปฏิบัติงานของพวกเรา
เขามาใช้บุคคลแปลกหน้า แต่เขาคือส่วนหนึ่งของสถานที่แห่งนี้
บริการจากพวกเรา มิใช่การสงเคราะห์เขา
เขาต่างหากที่กำลังสงเคราะห์พวกเรา
ด้วยการยอมให้พวกเราได้มีโอกาสได้รับใช้เขา "**

มหาตมะ คานธี : มหาบุรุษเอกของโลก ชาวอินเดียน

หลักคิดพิชิตความสำเร็จ

การทำงาน

เป็นส่วนสำคัญต่อชีวิต

เกือบครึ่งชีวิตของคนเรา

จะเข้าไปกับการทำงาน

ส่วนอีกรครึ่งหนึ่ง

อาจให้กับครอบครัว


ถ้าคนเราไม่มีความสุข....

หรือไม่มีความภาคภูมิใจในงาน

ก็เท่ากับว่า

เราทิ้งชีวิตครึ่งหนึ่งไปอย่างไร้ค่า...

คนดี!
สำคัญกว่าทุกสิ่ง!



การที่เราจะ**รักหน่วยงาน**ของเรา...

รักใน**งาน**ที่เราทำ....

เราต้องมีความ**รู้สึก**ว่า

เรามี**ความสุข**และ**สนุก**

กับงานที่ทำ.....

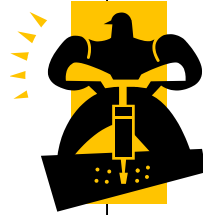
ต้องมี**วินัย** และ**คุณธรรม**

ในการทำงานด้วย คือ

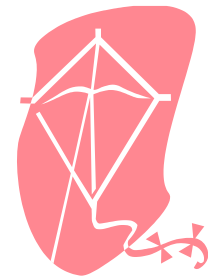
- มีความซื่อสัตย์
- มีความรับผิดชอบ
- มีความเสียสละ
- มีความอดทน
- ตรงต่อเวลา

ทัศนคติเปลี่ยนได้ 😊

สิ่งที่เกิดขึ้น

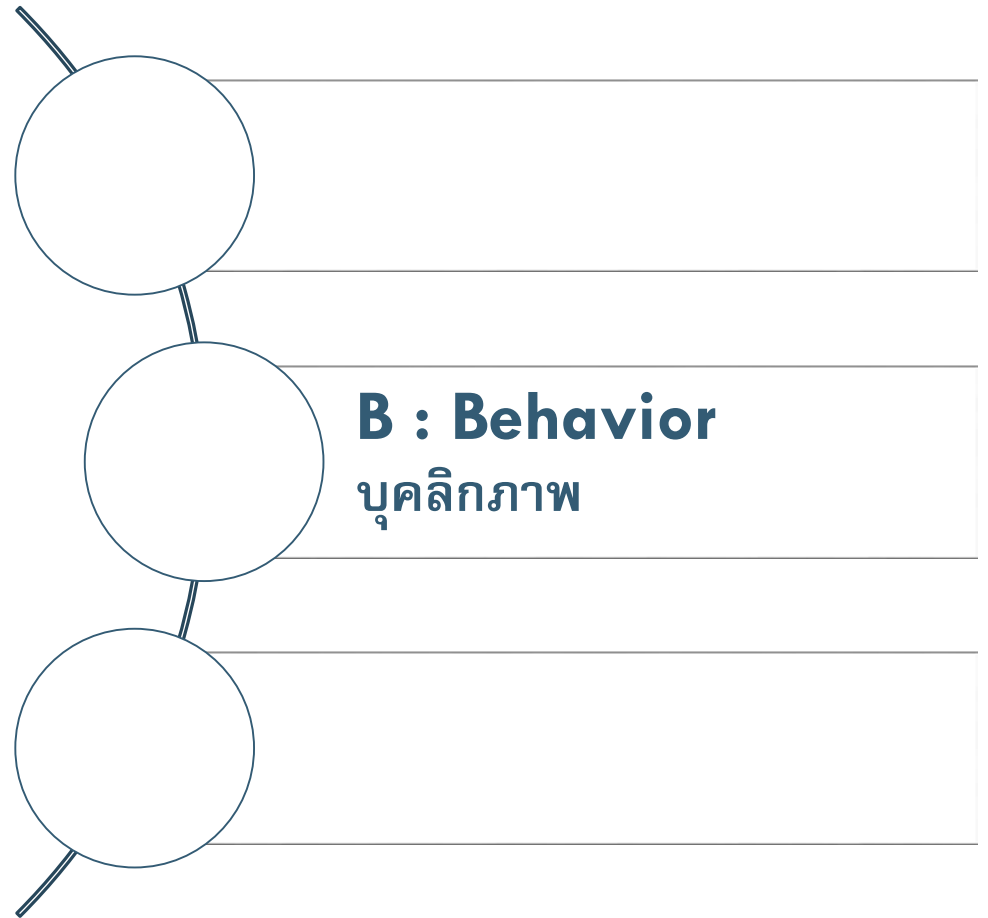


คิดด้านบวก ++



ทิศทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

เทคนิคการให้บริการ
ที่มีประสิทธิภาพ



3 ส. สร้างชีวิตสดใส

สุขภาพ

สะอาด

ปลอดภัย

- สถานที่
- อาชีพ



แสดงออกดี..มีชัย



ยิ้มแย้ม

ทักก่อน

มืออ่อน

ปากหวาน

เชี่ยวชาญรอบรู้

ไหว้เขาก่อน : ท่านพุทธทาส

ถ้าไหว้เขา	เราได้	การไหว้ตอบ
เป็นระบอบ	แต่โบราณ	ท่านขานไช
พระพุทธองค์	ทรงสอน	ให้สนใจ
หมั่นทำไป	สวัสดิ	ไม่มีจน
อีกอย่างหนึ่ง	ทำให้	ใกล้นิพพาน
เพราะตัดรอน	อหังการ	ไม่พองชน
เป็นประจำ	อยู่เสมอ	ไม่ผลอดน
นับเป็นคน	โชคดี	หรือมีบุญ
คนส่วนมาก	มือแข็ง	เกร็งเอาไว้
ไม่ยอมไหว้	เบ่งบ้า	วางท่าขุน
จนเขาเกลียด	กันทั่วไป	ไม่เกิดคุณ
เท่ากับคุณ	จิตกระด้าง	ห่างนิพพาน



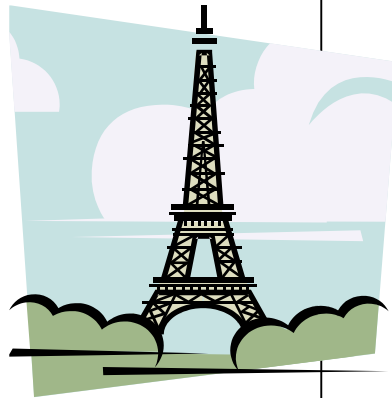
จงอ่อนน้อม ยิ่งกว่าต้นหญ้าบนพื้นดิน
จงเข้มแข็งเหมือนต้นไม้ในป่าลึก
และมีความเคารพให้กับคนทุกคน
ไม่ว่าจะรวย จน เด็ก ผู้ใหญ่
เราจะช่วยเหลือทุกคนที่มา
ขอความช่วยเหลือจากเราอย่างเต็มที่
เท่าที่เราจะช่วยเหลือเขาได้



บุคลิกภาพที่ไม่ส่งเสริม

ความสำเร็จให้ชีวิต

- หน้าบึ้ง
- ไม่พูด
- ยักท่า
- รอาน งานมาก
- ปากเสีย
- ไม่รู้ไม่ชี้
- ไม่มีน้ำใจ
- ไร้มารยาท
- ขาดสง่าราศี
- ไม่มีความสุข



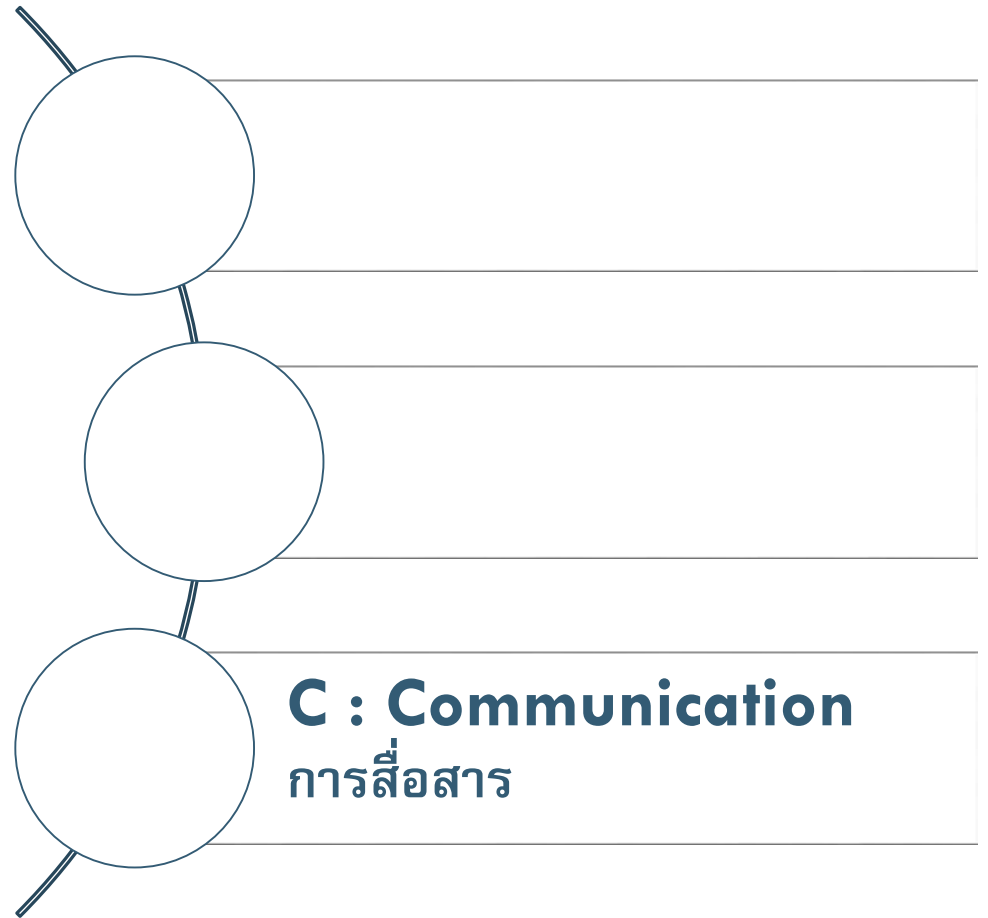
บุคลิกภาพที่ส่งเสริม

ความสำเร็จให้ชีวิต

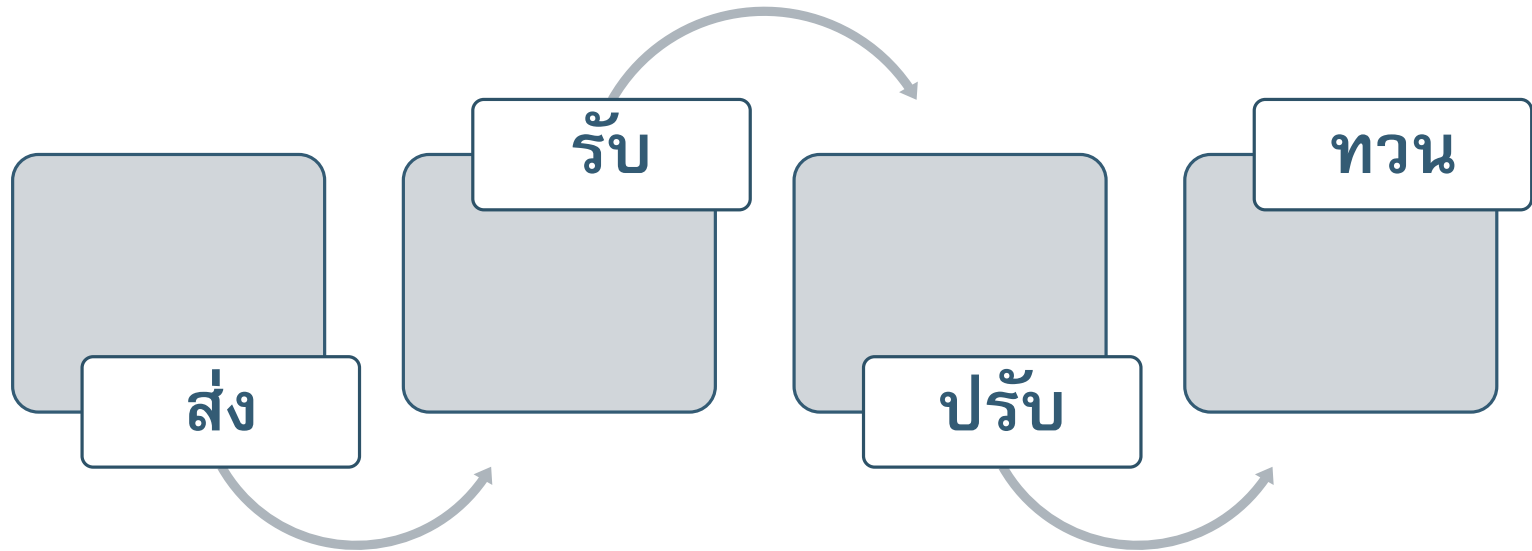
- ยิ้มแย้มแจ่มใส
- พูดได้พูดเป็น
- ตื่นเต้น ตื่นตัว
- ไม่กลัวงานหนัก
- น่ารักวาจา
- เห็นท่ารู้ทาง
- ช่วยอย่างยินดี
- มากมีมารยาท
- มีมาดงามสง่า
- ชีวาเป็นสุข

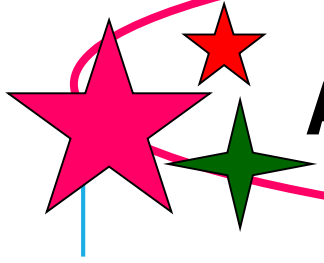
ทิศทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

เทคนิคการให้บริการ
ที่มีประสิทธิภาพ



เทคนิคการสื่อสารเพื่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ





A B C : เทคนิคการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

1. A : จิตสำนึกดี ลูกค้ำ & องคกร

- มีน้ำใจ & พร้อมให้บริการ
- รักและภูมิใจในองคกร

2. B : มารยาทดี

- มีความอดทนอดกลั้น
- กระตือรือร้น
- สุขลักษณะ
- การแต่งกาย

3. C : สื่อสารดี มี 4 ร.

- รู้เรื่อง
- รอบคอบ
- ระมัดระวัง
- รู้จัดการ
(ข้อ) ร้องเรียน

สิ่งที่ท่านได้รับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้



ขอให้มีความสุขกับการทำงานเพื่อตอบแทนแผ่นดิน