

กลุ่ม สร้างคุณภาพด้วยคนคุณภาพ
กิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (CoP)
เรื่อง การให้บริการที่ดี (Service Mind)
วันที่ 15 พฤษภาคม 2560
ณ สำนักประกันคุณภาพ ชั้น 4 สำนักงานอธิการบดี

คุณเอื้อ	นางสาวพัทธริยา	เห็นกลาง
คุณอำนวย	นางสาวอัยการณ	จันเสนา
คุณประสาน	นางสาววาสนา	สังข์โพธิ์
คุณประสาน	นางสาวเจนจิรา	งามมานะ
คุณวิศาสตร์	นายวรวุฒิ	บุญกล้า
คุณวิศาสตร์	นางนพรัตน์	เหล่าวัฒนพงษ์
คุณกิจ	นางสาวอัยการณ	จันเสนา
คุณลิขิต	นางทิพย์สุคนธ์	ฉวีพิศาล

กลุ่ม สร้างคุณภาพด้วยคนคุณภาพ
 ผู้เข้าร่วมกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ
 เรื่อง การให้บริการที่ดี (Service Mind)
 วันที่ 15 พฤษภาคม 2560
 ณ สำนักประกันคุณภาพ ชั้น 4 สำนักงานอธิการบดี

ลำดับที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	ลงนาม	หมายเหตุ
1	ดร. พัทยา เห็นกลาง	ผู้อำนวยการสำนัก ประกันคุณภาพ		
2	นางสาวเจนจิรา งามมานะ	นักวิชาการศึกษา		
3	นางสาววาสนา สังข์โพธิ์	นักวิชาการศึกษา		
4	นายวรวุฒิ บุญกล้า	นักวิชาการศึกษา		
5	นางนพรัตน์ เหล่าวัฒนพงษ์	นักวิชาการศึกษา		
6	นางสาวอัยการณัฏฐ์ จันเสนา	จนท.บริหารงานทั่วไป		
7	นางทิพย์สุคนธ์ ฉวีพิศาล	จนท.บริหารงานทั่วไป		

บันทึกการเล่าเรื่อง (2/60)
เรื่อง การให้บริการที่ดี (Service Mind)
วันที่ 15 พฤษภาคม 2560
ณ สำนักประกันคุณภาพ ชั้น 4 สำนักงานอธิการบดี

ผู้เล่า	รายละเอียดของเรื่อง	สรุปความรู้ที่ได้
น.ส.อภัยการณ จันเสนา	การให้บริการที่ดี หรือคำว่า “Service Mind” นั้น คือ การที่จะทำให้คนมีใจรักในการให้บริการต้องนำเอาคำว่า “Service” และ “Mind” แยกความหมายออกเป็นตัวอักษรได้ดังนี้ S = Smile มีรอยยิ้ม E = Enthusiasm มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ผู้รับบริการ R = Rapidness มีความรวดเร็ว กระฉับกระเฉง V = Value ให้บริการอย่างมีคุณค่า I = Impression มีความน่าประทับใจ C = Courtesy บริการอย่างสุภาพอ่อนโยน E = Endurance มีความอดทนและเก็บอารมณ์ M = Make Believe มีความเชื่อในการให้บริการของตนเอง I = Insist ยืนยันที่จะให้บริการผู้รับบริการ N = Necessitate การให้ความสำคัญต่อลูกค้าและการบริการ D = Devote อุทิศตนเพื่อการบริการ คำว่า Service Mind นั้น ได้มีการพูดกันมานาน หากจะพิจารณาตามตัวอักษรรวมแล้ว คำว่า “Service” หมายถึง การบริการ คำว่า “Mind” หมายถึง จิตใจ รวมคำแล้วแปลว่า “มีจิตใจในการให้บริการ” ซึ่งพอสรุปได้ว่าหมายถึง การบริการที่ดี <u>การให้บริการที่ดี</u> ผู้ให้บริการต้องมีจิตใจในการให้บริการ คือ ต้องมีจิตใจหรือมีใจรัก มีความเต็มใจในการบริการ การทำงานโดยมีใจรักจะแสดงออกมาทางกาย โดยการทำงานด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีความกระตือรือร้น และสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ โดยให้นึกถึงการบริการที่ดีแก่ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการไว้เป็นหลัก การทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจ มีความสุข และได้รับผลประโยชน์อย่างเต็มที่คือการสร้างสุขในการให้บริการ	-การให้บริการที่ดี ผู้ให้บริการต้องมีจิตใจในการให้บริการ คือ ต้องมีจิตใจหรือมีใจรัก มีความเต็มใจในการบริการ การทำงานโดยมีใจรักจะแสดงออกมาทางกาย โดยการทำงานด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความกระตือรือร้น และสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ โดยให้นึกถึงการบริการที่ดีแก่ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการไว้เป็นหลัก การทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจ มีความสุข และได้รับผลประโยชน์อย่างเต็มที่คือการสร้างสุขในการให้บริการ

	การสร้างความประทับใจในงานบริการ ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการก็ได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เอาใจใส่ พุดจาสุภาพไพเราะ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเขามีความสำคัญ เป็นผลให้เขาเกิดความพอใจ ในการรับบริการ และที่สำคัญต้องรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา และให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการของเราเขาต้องการให้เราแสดงออกดังต่อไปนี้ 1. ยิ้ม เป็นสิ่งจำเป็นอันดับแรกในการทักทายบุคคล เพราะรอยยิ้มทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และได้รับความเป็นมิตร 2. คำพูด การใช้คำพูดควรใช้น้ำเสียงและท่วงทำนองที่เป็นธรรมชาติ สุภาพ ไพเราะ คำว่า “ขอบคุณค่ะ/ครับ” และ “ขอโทษค่ะ/ครับ” “มีอะไรให้ช่วยไหมคะ/ครับ” คำพูดเหล่านี้ควรพูดให้ชิน 3. ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิตที่ดีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น ยิ่งถ้าหากเรามีความกระตือรือร้นที่จะให้ความช่วยเหลือแล้วผู้รับบริการจะรู้สึกพึงพอใจในการให้บริการเรา ควรช่วยเหลือผู้มารับบริการ แม้ว่าเราเองสามารถช่วยได้เพียงเล็กน้อยในปัญหานั้น แต่เราอาจขอให้คนอื่นช่วยได้ 4. ผู้บริการทุกคนสามารถแสดงความมีอัธยาศัย ในการทำงานของตนเองให้ดีที่สุด ไม่ว่าจะต้องติดต่อกับผู้รับบริการโดยตรงหรือไม่ 5. เราควรจะต้องมีอัธยาศัยไมตรีต่อเพื่อนร่วมงานของเราด้วย ทุกคนจะทำงานร่วมกันได้ดีกว่า ถ้าทุกคนมีไมตรีจิตต่อกัน ผู้รับบริการจะสังเกตเห็นได้ชัดว่าบรรยากาศในการทำงาน โดยส่วนรวมมีอัธยาศัยไมตรีต่อกันไม่ใช่เฉพาะที่เห็นได้จากคนใดคนหนึ่ง ฉะนั้น การบริการที่ดี มีความสำคัญอย่างมากต่อองค์กร เพราะการให้บริการที่ดีเป็นการตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการและเกิดการพัฒนางานองค์กร	
--	--	--



การถอดบทเรียนการเรียนรู้ด้วยการวิเคราะห์หลังการปฏิบัติ
After Action Review (AAR)

1. เป้าหมายของการเข้าร่วมกิจกรรมครั้งนี้คืออะไร

- เพื่อบุคลากรมีใจรักการบริการ มีการให้บริการที่ดี (Service Mind) มีใจรักการบริการ

2. สิ่งที่บรรลุเป้าหมายคืออะไร เพราะอะไร

- บุคลากรสามารถให้บริการที่ดีต่อผู้รับบริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจที่ดี

3. สิ่งที่ไม่บรรลุเป้าหมายคืออะไร เพราะอะไร

- ไม่มี

4. สิ่งที่เกิดความคาดหวังคืออะไร

- ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการอีก

5. คิดจะกลับไปทำอะไรต่อ

- ปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น

รูปภาพกิจกรรม

