



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๕ (สระบุรี) ส่วนอำนวยการ โทร. ๐๓๖-๓๔๓๗-๔๙๙
ที่ ทส ๑๖๑๘.๑๗๑๐๘ วันที่ ๕ เมษายน ๒๕๖๐

เรื่อง ขอส่งเอกสาร “เทคนิคการให้บริการด้วยใจ Service mind”

เรียน ผู้อำนวยการส่วนทุกส่วน
ป่าไม้จังหวัดทุกจังหวัด

สำนักงานจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๕ (สระบุรี) ขอส่งสำเนาหนังสือกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
ค่าวนที่สุด ที่ ทส ๑๖๐๐.๙/๑๖๓/ ลงวันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๐ เรื่อง ขอส่งเอกสาร “เทคนิคการให้บริการด้วยใจ
Service mind” มาเพื่อทราบและใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

(นายสุเทพ ปวเรศวิทยาธาร)

ผู้อำนวยการสำนักงานจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๕ (สระบุรี)



30 ส.ค. 2560

บันทึกข้อความ

สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ (สบป.)
เลขที่รับ
วันที่ 30 มี.ค. 2560
เวลา

ส่วนราชการ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ฝ่ายเสริมสร้างการเปลี่ยนแปลง โทรภายใน ๕๒๔๐

ที่ ทส ๑๖๐๐.๙/๑๖๙

วันที่ ๒๙

มีนาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขอส่งเอกสาร “เทคนิคการให้บริการด้วยใจ Service Mind”

ส่วนอำนาจ
เลขที่รับ ๑๓๕๒
วันที่ 30 มี.ค. 2560
เวลา

เรียน ผู้อำนวยการสำนักทุกสำนัก

ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ ที่ ๑-๑๓

ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้สาขาทุกสาขา

หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบภายใน

ภาพผลงาน
และติดตามประเมินผล
เลขที่รับ 342
วันที่ 31 ส.ค. 2560
เวลา

ด้วยเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริการจัดการภาครัฐ หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หัวข้อ CS4 : ส่วนราชการมีวิธีการสื่อสาร สร้าง และจัดการความสัมพันธ์ กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อรักษาความสัมพันธ์ และตอบสนองความต้องการกับ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งแนะนำแนวปฏิบัติที่ดีที่องค์กรควรมีการดำเนินการ โดยให้มี ระบบบริหารผลการปฏิบัติงานและระบบการพัฒนาบุคลากรที่เอื้อต่อการสร้างวัฒนธรรม การมุ่งเน้น ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร จึงขอส่งเอกสาร “เทคนิคการให้บริการด้วยใจ Service Mind” มาเพื่อให้หน่วยงานใช้เป็นประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากร ที่เอื้อต่อการสร้างวัฒนธรรม การมุ่งเน้น ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงใช้เป็นกรอบในการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงาน ตามแบบ ประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติราชการ (สมรรถนะ) หัวข้อ การบริการที่ดีต่อไป ทั้งนี้ สามารถ Download เอกสารได้ที่ <http://new.forest.go.th/psdg/หมวด-๓/>

ส่วนอำนาจฯ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

(นายสุรชาติ ปุณณวนิชศิริ)

ผู้อำนวยการส่วนอำนาจฯ

๓๐ ส.ค. ๒๕๖๐

(นายปราโมท ท่านวิไล)

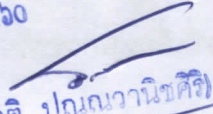
ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

เรียน ผอ. สอ.ป.๕ (สระบุรี)


- เพื่อโปรดทราบ
- กลุ่มทรัพยากรระบบบริหาร ๑๐๘๖๑๕๖๘ "เทคนิคการให้บริการด้วย service mind" เพื่อใช้เป็นประโยชน์ในกรณีศึกษาของบุคลากร รวมถึงใช้เป็นกรอบในการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงาน ตามแบบประเมินพฤติกรรมตามวิชาชีพ (สมรรถนะ) ของผู้ทรงคุณวุฒิที่ต่อไป
- เห็นควรแจ้งส่วนทุกส่วน ไปมีขวัญกำลังใจเจ้าหน้าที่เพื่อทราบ (เขียน) และใส่ไว้ในแผนกงานการปฏิบัติงานต่อไป และติดประกาศประชาสัมพันธ์
- ทั้งนี้ได้แนบร่างหนังสือ เพื่อโปรดพิจารณาความ

สุวิมล ช่างรัมย์
 (นางสาวสุวิมล ช่างรัมย์)
 นักวิชาการป่าไม้
 ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

๒๔ มี.ย. ๒๕๖๐


 (นายสุรชาติ ปุณณวานิชิต)
 ผู้อำนวยการส่วนอำนวยการ

1๐๘๖๑๕๖๘/๓๓๓๓
 ๑๐๘๖๑๕๖๘


 ๑๐๘๖๑๕๖๘

(นายสุเทพ ปาเวศวิฑฒาพาร)
 ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๕ (สระบุรี)

กรมป่าไม้
 กรมส่งเสริมการเกษตร
 กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช
 ๑๐๘๖ ๑๕๖๘



เมื่อส่วนราชการมีสารสนเทศด้านความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแล้ว ควรดำเนินการวิเคราะห์เพื่อหาต้นเหตุของปัญหา และนำไปใช้ในการปรับปรุงผลผลิต บริการ และกระบวนการทำงาน เช่นเดียวกับการประเมินความพึงพอใจ

เครื่องมือการบริหารจัดการ

การสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Dissatisfaction Survey)

แนวทางปฏิบัติที่ดี

องค์การที่มีแนวปฏิบัติที่ดีผ่านการรวบรวม และค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ควรมีการดำเนินการดังนี้

- ใช้วิธีการประเมินความไม่พึงพอใจที่เหมาะสมกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม
- มีการประเมินความไม่พึงพอใจที่ทันต่อการตอบสนอง เช่น การประเมินความไม่พึงพอใจ ณ จุดให้บริการ และแก้ไขปัญหาทันทีเมื่อพบปัญหาที่ส่งผลต่อความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
- ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงผลผลิต บริการ กระบวนการทำงาน ที่สามารถหลีกเลี่ยงการเกิดความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งติดตามผลการดำเนินการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

3.2 การสร้างความผูกพัน

หัวข้อ 3.2 การสร้างความผูกพัน เป็นการพิจารณาวิธีการที่ส่วนราชการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และจัดการข้อร้องเรียน โดยมีเป้าหมายเพื่อปรับปรุงการให้บริการ สร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากขึ้น รวมทั้งเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของส่วนราชการ

CS4 : ส่วนราชการมีวิธีการในการสื่อสาร สร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อรักษาความสัมพันธ์ และตอบสนองความต้องการกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ความหมาย

ความสัมพันธ์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นพื้นฐานที่สำคัญในการส่งเสริมให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อการให้บริการของส่วนราชการ และนำไปสู่การพัฒนาให้เกิดความไว้วางใจและความพึงพอใจในการให้บริการ ในที่สุด การจัดการความสัมพันธ์จำเป็นต้องมีพื้นฐานในเรื่องของสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง ความนิยมชมชอบ ตลอดจนต้องมีการเรียนรู้พฤติกรรมมารยาทการใช้บริการ ความชอบ/ไม่ชอบในการมาใช้บริการ การอำนวยความสะดวกที่ถูกใจ/ไม่ถูกใจ โดยต้องมีการดำเนินการในการสื่อสารและปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ ความผูกพันในระยะยาว และนำไปสู่การเกิดภาพลักษณ์ที่ดี

เป้าประสงค์ของการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ การทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสะดวกที่จะทำติดต่อกับส่วนราชการทั้งเพื่อการขอรับบริการ การรับทราบข้อมูลข่าวสาร และการให้ข้อมูลแก่ส่วนราชการ ส่งผลให้ส่วนราชการสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ระดับการให้บริการที่มีความรวดเร็วและระยะเวลาที่เหมาะสมเป็นสิ่ง que ผู้รับบริการต้องการ แต่การให้การบริการที่ตรงความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นกลยุทธ์ที่ดีในการทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ กลยุทธ์และกิจกรรมต่าง ๆ ในการสื่อสาร สร้าง และจัดการความสัมพันธ์ ที่นำมาใช้ควรมีความหลากหลายเนื่องจากผู้รับบริการบางกลุ่มต้องการการให้บริการที่แตกต่างกัน การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการจากคุณค่าในมุมมองของผู้รับบริการ โดยนำคุณค่าในมุมมองของลูกค้าคือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับกับสิ่งที่ต้องเสียไปมาพิจารณา เช่น เวลาหรือค่าธรรมเนียม เป็นต้น ซึ่งองค์การต้องคำนึงถึงคุณค่าในมุมมองของผู้รับบริการทั้งก่อนและหลังการให้บริการ หากประโยชน์ที่ผู้รับบริการได้รับลดลงแต่ต้องเสียเวลาหรือค่าใช้จ่ายมากขึ้น จะทำให้ความสัมพันธ์ที่ระหว่างผู้รับบริการกับองค์การลดลง

การสร้างความสัมพันธ์เพียงอย่างเดียวอาจไม่ยั่งยืน ส่วนราชการจึงต้องมีการพัฒนาความสัมพันธ์อย่างเป็นทางการ โดยเฉพาะกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ซึ่งส่วนราชการต้องมีการวิเคราะห์และระบุผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญให้ชัดเจน เพื่อนำไปสู่การจัดการและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไว้ ทั้งนี้ยุทธศาสตร์ด้านความสัมพันธ์ แต่ละยุทธศาสตร์อาจใช้ได้ผลกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางกลุ่มแต่ไม่ได้ผลกับบางกลุ่ม ดังนั้นยุทธศาสตร์ที่ส่วนราชการใช้ต้องมีความเหมาะสมกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม และในแต่ละช่วงที่มีการสานสัมพันธ์กับส่วนราชการ นอกจากนี้ส่วนราชการควรสร้างและปลูกฝังวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งหมายถึงการถือเอาผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นศูนย์กลางการขับเคลื่อนที่ทำให้การดำเนินงานต่าง ๆ เป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการเหล่านั้น

เครื่องมือการบริหารจัดการ

1. การวางแผนการสื่อสาร (Communication Planning)
2. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management)

แนวทางปฏิบัติที่ดี

องค์การที่มีแนวปฏิบัติที่ดีด้านการสื่อสาร สร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียควรมีการดำเนินการดังนี้

- มีกลไกรูปแบบการสื่อสาร สร้าง และ จัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ชัดเจน
- องค์การที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะแสดงออกในทุกการกระทำขององค์การโดยผู้บริหารต้องแสดงให้เห็นทั้งการกระทำและคำพูดว่าผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความสำคัญ และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องมาก่อนความต้องการภายในด้วย
- องค์การที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะปรับตนเองให้สอดคล้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่ตลอดเวลา
- มีการกำหนดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์เพื่อให้มีผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น
- มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการและทำให้เหนือกว่าความคาดหวัง และกลับมาใช้บริการอีกในอนาคต
- มีระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานและระบบการพัฒนาบุคลากรที่เอื้อต่อการสร้างวัฒนธรรม การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เทคนิคการให้บริการด้วยใจ

“Service Mind”

การบริการ (Service)

หมายถึง การกระทำ กิจกรรมใดๆ ด้วยร่างกาย เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับภาระอันของความสะดวกเพื่อสร้าง ประโยชน์และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โครงการบริการสามารถแสดงออกเป็น 2 แบบ คือ

1. **ขั้นตอนการให้บริการ** เป็นการปฏิบัติ การตามขั้นตอน และเทคนิค ของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้อง เหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์ตรงตาม ความต้องการมากที่สุด

2. **พฤติกรรมบริการ** เป็นการแสดงออก ทางกาย สีหน้า แววตา กิริยา ท่าทาง และการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดีจะสร้างความสุข ให้เกิดขึ้นกับผู้ บริการได้เป็นอย่างดี ได้แก่ การแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส อ่อนโยน กิริยาท่าทางที่ สุภาพ อ่อนน้อม การ พูดจาด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจน ให้ เกียรติ มีหางเสียง

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่าการ บริการจะเกี่ยวข้องกับบุคคล 2 ฝ่าย คือ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ



บริการที่ดี

จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

- 1.1 มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
- 1.2 มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 1.3 มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
- 1.4 มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน
- 1.5 มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำให้มาใช้บริการ เพิ่มขึ้น
- 1.6 มีความรักดีต่อหน่วยงานบริการที่ให้บริการ
- 1.7 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

บริการที่ไม่ดี

จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

- 2.1 มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
- 2.2 มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 2.3 มีความผิดหวังและไม่มาใช้บริการอีก
- 2.4 มีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการบริการของหน่วยงานไป อีกนาน
- 2.5 มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำไม่ให้ผู้อื่นมา ใช้บริการ
- 2.6 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

แนวทางในการเป็นผู้ให้บริการที่ดี

- ✦ **รอบรู้ในงานที่ให้บริการ (Knowledge)** สามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ต้องทวนทวนหาความรู้จากเทคโนโลยีใหม่ๆ เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ
- ✦ **ช่างสังเกต (Observe)** หากมีการรับรู้ว่าการร้องขอร้องอะไรจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น
- ✦ **กระตือรือร้น (Enthusiasm)** แสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับ ให้การช่วยเหลือแสดงความห่วงใย ซึ่งจะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในการช่วยเหลือผู้รับบริการ
- ✦ **กิริยาวาจาสุภาพ (Manner)** กิริยาวาจาเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิด ความรู้สึก และส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี และผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ
- ✦ **ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative)** ควรมีความคิดใหม่ๆ ไม่ควรยึดติดกับประสบการณ์หรือบริการที่ทราบดี เพื่อปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- ✦ **ควบคุมอารมณ์ (Emotional control)** งานบริการเป็นงานที่ทำให้ความเครียดจากผู้อื่น ต้องพบกับผู้คนมากมาย หลากหลายชั้น มีการตีความที่ต่างกัน ดังนั้นกิริยามารยาทจากผู้รับบริการจะแตกต่างกัน เมื่อผู้รับบริการไม่ได้ตั้งใจอาจจะถูกตำหนิ พุดจาที่ก้าวร้าวกิริยามารยาทไม่ดี ซึ่งผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้เป็นอย่างดี
- ✦ **มีสติในการแก้ปัญหา (Calmness)** บางกรณีลูกค้าที่มีปัญหาเร่งด่วน ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหาอย่างมีสติ และเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดในการให้บริการแก่ลูกค้า
- ✦ **มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ (Attitude)** บุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดี ก็จะทำให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

ด้วยหลัก 10 S

- Smooth** มุ่งเน้น**อารมณ์**ของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการที่ดีควรมีอารมณ์มั่นคงสม่ำเสมอ ไม่แสดงอารมณ์ที่ไม่ดีตอบโต้กับผู้รับบริการ
- Smile** หมายถึง การบริการด้วย**รอยยิ้ม** ผู้ให้บริการที่มีหน้าตาในหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่บุดบึ้งเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ จะสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มารับบริการ
- Speak** การ**พูดจาดี** น้ำเสียงไพเราะ มีสัมมาคารวะ
- Small** ผู้บริการต้องปฏิบัติตนด้วยความ**อ่อนน้อมถ่อมตน** ไม่อวดอ้างว่าตัวเองเป็นใหญ่หรือเป็นผู้มีงศหรือมีความรู้มากกว่าผู้มารับบริการ ควรจินตนิและเอื้อมือใจให้บริการ
- Smart** ผู้ให้บริการที่มี**บุคลิกภาพที่ดี** ส่องงามจะสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการตั้งแต่แรกเห็น
- Special** การ**ให้ความสำคัญ**กับผู้รับบริการ โดยมองว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลพิเศษ
- Spirit** ผู้บริการต้อง**ขอมรับ**ฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ ขอมเป็นผู้รับฟังที่ดี
- Speed** การให้บริการด้วยความ**รวดเร็ว** เนื่องจากบริการที่เป็นไปด้วยความรวดเร็ว สามารถประหยัดเวลาในการให้บริการและผู้ให้บริการสามารถให้บริการแก่บุคคลอื่นได้จำนวนมากขึ้น ที่สำคัญผู้บริการไม่ต้องเสียเวลาในการคอยรับบริการ
- Super** การให้บริการที่**มากกว่า**สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังหรือคาดคิด
- Save** การ**ประหยัด** ประหยัดเวลา ประหยัดวัสดุ หากผู้ให้บริการให้บริการด้วยความแม่นยำถูกต้องตามขั้นตอนในครั้งเดียวจะประหยัดค่าวัสดุภายในสำนักงานและประหยัดเวลา

แนวทางการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

ในการให้บริการ

1. ปรับปรุงและพัฒนาตนเอง ได้แก่

- สาท่า เวลาพูดกับใครต้องสบตา
- ความรู้สึก ไม่ใช่เหม่อลอย
- อารมณ์ ควรมีความสุขขณะสนทนา
- ต้องมีศีลธรรม และคุณธรรม
- ต้องมีมารยาท

2. ปรับปรุงและพัฒนาเทคนิคในการสนทนา

- ต้องการสร้างความปลอดภัย และมั่นใจให้ผู้สนทนา
- ใช้ภาษา และท่าทางที่เหมาะสม
- ใช้น้ำเสียงที่น่าฟัง ทำให้ผู้ฟังรู้สึกดี เช่น น้ำเสียง
ในการรับสายโทรศัพท์
- ใช้คำถามที่แสดงถึงความเอาใจใส่ และความเป็น
เพื่อน

3. ปรับปรุงและพัฒนาการฟัง

- ฟังด้วยความสนใจ
- ฟังให้ได้สาระ และถามย้อนกลับได้
- ใช้คำพูดตอบรับที่สอดคล้องกับ
ความเห็นของผู้พูด

4. ถูกมิตร

- มองคนในแง่ดี โดงไม่มีอดีตและตัดสินบุคคลแค่ภายนอก
- พร้อมทั้งจะช่วยเหลือ ควรเข้าไปแสดงความช่วยเหลือโดยไม่
ต้องรอให้ลูกค้าร้องขอ ถ้าผู้ให้บริการทำได้ รับรองว่าได้ใจ
ลูกค้าเต็มร้อยแน่นอน
- มีน้ำใจและให้อภัยหากผู้รับบริการทำพลาดไป
- ไม่นินทาผู้รับบริการ
- ไม่พูดลับหลัง (ในทางที่ไม่ดี) แต่ขงพูดลับหลัง (ในทางที่ดี)

5. การปรากฏทางที่ดี

- การยิ้มแจ่มแจ่มใส ร่าเริง แต่ไม่ร่าเริงเกินเหตุ
- มีความกระตือรือร้น มีชีวิตชีวา ไม่ใช่ทำงานไป
นั่งหนาวไป (บ่อยๆ จะน่าเกลียด) แสดงว่าไม่
รู้จักควบคุมตนเอง

ข้อห้ามในงานบริการ

1. อดทนเฉงไม่มีปฏิกริยาตอบโต้
2. อดทนอดทนในขณะที่ผู้อื่นกำลังพูดอยู่
3. อดทนอดทนใช้บริการว่าผิดและตัวเองถูกเสมอ
4. อดทนอดทนอดทน จังหวะกวนประสาท
5. อดทนอดทนอดทนไปฟ้องร้องทั้งเรื่องการ
ปฏิบัติงานและมารยาทในการให้บริการ

การพัฒนาตนเองสู่ความเป็นเลิศ

1. ศึกษาเรียนรู้อยู่เสมอเพื่อเพิ่มทักษะในด้าน
ต่างๆ
2. ประเมินตนเองตลอดเวลา ว่าวันนี้เราดีกว่า
เมื่อวาน พรุ่งนี้เราจะดีกว่าวันนี้เป็นต้น
3. วิเคราะห์ตนเอง อะไรบ้างที่เป็นจุดแข็ง
พิจารณาตนเอง เพิ่มจุดแข็ง วิเคราะห์ตนเอง
อะไรที่เป็นจุดอ่อน พิจารณาตนเอง ลด
จุดอ่อน สิ่งที่ต้องมีและปรับปรุงอยู่เสมอ

