



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑๓ (สงขลา) ส่วนอำนวยการ โทร. ๐ ๗๕๒๐ ๕๙๙๐
ที่ ทส ๑๖๒๖.๑๓/ ๙๒๕ วันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๐

เรื่อง ขอส่งเอกสาร “เทคนิคการให้บริการด้วยใจ Service Mind”

เรียน ผู้อำนวยการส่วนอำนวยการ
ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการปลูกป่า
ผู้อำนวยการส่วนป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า
ผู้อำนวยการส่วนจัดการที่ดินป่าไม้
ผู้อำนวยการส่วนจัดการป่าชุมชน
ผู้อำนวยการส่วนโครงการพระราชดำริและกิจการพิเศษ
ป่าไม้จังหวัดสงขลา
ป่าไม้จังหวัดสตูล
ป่าไม้จังหวัดปัตตานี

สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑๓ (สงขลา) ขอส่งสำเนาหนังสือกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
ที่ ทส ๑๖๐๐.๙/๑๖๓/ ลงวันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๐ เรื่อง ขอส่งเอกสาร “เทคนิคการให้บริการด้วยใจ Service
Mind” มาเพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งนี้สามารถดาวน์โหลดเอกสาร
ที่เกี่ยวข้องได้ทางเว็บไซต์สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑๓ (สงขลา) <http://new.forest.go.th/songkhla13/th/>
หัวข้อหนังสือเวียน

(นายรัชชัย ลัดกรุด)

ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑๓ (สงขลา)



บันทึกข้อความ

สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ 13 (สงขลา)
 เลขที่รับ..... 3695

วันที่ 05 เม.ย. ๒๕๖๐

เวลา 15.59 น.

ส่วนราชการ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ฝ่ายเสริมสร้างการเปลี่ยนแปลง โทรภายใน ๕๒๔๐

ที่ ทส ๑๖๐๐.๙/๑๖๗

วันที่ ๒๙

มีนาคม ๒๕๖๐

ส่วนอำนวยการ
 รับที่..... 109๐

วันที่ 05 เม.ย. ๒๕๖๐

เวลา 11.01 น.

เรื่อง ขอส่งเอกสาร “เทคนิคการให้บริการด้วยใจ Service Mind”

เรียน ผู้อำนวยการสำนักทุกสำนัก

ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ ที่ ๑-๑๓

ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้สาขาทุกสาขา

หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบภายใน

ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ
 รับที่..... 132

วันที่ ๕ เม.ย. ๒๕๖๐

เวลา 15.05 น.

ด้วยเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริการจัดการภาครัฐ หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หัวข้อ CS4 : ส่วนราชการมีวิธีการสื่อสาร สร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อรักษาความสัมพันธ์ และตอบสนองความต้องการกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งแนะนำแนวปฏิบัติที่ดีที่องค์การควรมีการดำเนินการ โดยให้มีระบบบริหารผลการปฏิบัติงานและระบบการพัฒนาบุคลากรที่เอื้อต่อการสร้างวัฒนธรรม การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

- ส่วนอำนวยการ
- ส่วนส่งเสริมการปลูกป่า
- ส่วนป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า
- ส่วนจัดการที่ดินป่าไม้
- ส่วนจัดการป่าชุมชน
- ส่วนโครงการพระราชดำริและกิจการพิเศษ
- กลุ่มวิจัยและพัฒนาการป่าไม้
- กลุ่มกฎหมาย
- ศูนย์ป่าไม้จังหวัด.....
- ศูนย์จัดการกลุ่มป่าสงวนแห่งชาติ ที่.....

(นายปราโมทย์ ท่านวิไล)
 ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

- ฝ่ายบริหารทั่วไป
- ฝ่ายการเงินและบัญชี
- ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ
- ฝ่ายสารสนเทศ
- ศูนย์บริการประชาชน

ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ 13 (สงขลา)
 หัวหน้าส่วนราชการ

(นายมนตรี อุตสาห)

นักวิชาการป่าไม้ชำนาญการ รักษาราชการแทน
 ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑๓ (สงขลา)

๑๓/๓๖๖๘
 ๑๓ ๕/4/๖๐

(นางสาวสุพัตรา มากทอง)
 นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ



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 ตลอดจนต้องมีการเรียนรู้พฤติกรรมมารมาใช้บริการ ความชอบ/ไม่ชอบในการมาใช้บริการ การอำนวยความสะดวกที่ถูกใจ/ไม่ถูกใจ โดยต้องมีการดำเนินการในการสื่อสารและปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ ความผูกพันในระยะยาว และนำไปสู่การเกิดภาพลักษณ์ที่ดี

เป้าประสงค์ของการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ การทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสะดวกที่จะมาติดต่อกับส่วนราชการทั้งเพื่อการขอรับบริการ การรับทราบข้อมูลข่าวสาร และการให้ข้อมูลแก่ส่วนราชการ ส่งผลให้ส่วนราชการสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ระดับการให้บริการที่มีความรวดเร็วและระยะเวลาที่เหมาะสมเป็นสิ่งที่คุณรับบริการต้องการ แต่การให้บริการที่ตรงความคาดหวังของคุณรับบริการเป็นกลยุทธ์ที่ดีในการทำให้คุณรับบริการพึงพอใจ กลยุทธ์และกิจกรรมต่าง ๆ ในการสื่อสาร สร้าง และจัดการความสัมพันธ์ ที่นำมาใช้ควรมีความหลากหลายเนื่องจากคุณรับบริการบางกลุ่มต้องการการให้บริการที่แตกต่าง การสร้างความสัมพันธ์กับคุณรับบริการจากคุณค่าในมุมมองของคุณรับบริการ โดยนำคุณค่าในมุมมองของลูกค้าคือสิ่งที่คุณรับบริการได้รับกับสิ่งที่ต้องเสียไปมาพิจารณา เช่น เวลาหรือค่าธรรมเนียม เป็นต้น ซึ่งองค์การต้องคำนึงถึงคุณค่าในมุมมองของคุณรับบริการทั้งก่อนและหลังการให้บริการ หากประโยชน์ที่คุณรับบริการได้รับลดลงแต่ต้องเสียเวลาหรือค่าใช้จ่ายมากขึ้น จะทำให้ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างคุณรับบริการกับองค์การลดลง

การสร้างความสัมพันธ์เพียงอย่างเดียวอาจไม่ยั่งยืน ส่วนราชการจึงต้องมีการพัฒนาความสัมพันธ์อย่างเป็นรูปธรรม โดยเฉพาะกับคุณรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ซึ่งส่วนราชการต้องมีการวิเคราะห์และระบุคุณรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญให้ชัดเจน เพื่อนำไปสู่การจัดการและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับคุณรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไว้ ทั้งนี้ยุทธศาสตร์ด้านความสัมพันธ์ แต่ละยุทธศาสตร์อาจใช้ได้ผลกับคุณรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางกลุ่มแต่ไม่ได้ผลกับบางกลุ่ม ดังนั้นยุทธศาสตร์ที่ส่วนราชการใช้ต้องมีความเหมาะสมกับคุณรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม และในแต่ละช่วงที่มีการสานสัมพันธ์กับส่วนราชการ นอกจากนี้ส่วนราชการควรสร้างและปลูกฝังวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นคุณรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งหมายถึงการถือเอาคุณรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นศูนย์กลางการขับเคลื่อนที่ทำให้การดำเนินงานต่าง ๆ เป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการเหล่านั้น

เครื่องมือการบริหารจัดการ

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

แนวทางปฏิบัติที่ดี

องค์การที่มีแนวปฏิบัติที่ดีด้านการสื่อสาร สร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับคุณรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียควรมีการดำเนินการดังนี้

- มีกลไกรูปแบบการสื่อสาร สร้าง และ จัดการความสัมพันธ์กับคุณรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ชัดเจน
- องค์การที่มุ่งเน้นคุณรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะแสดงออกในทุกการกระทำขององค์การโดยผู้บริหารต้องแสดงให้เห็นทั้งการกระทำและคำพูดว่าคุณรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความสำคัญ และความต้องการของคุณรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องมาก่อนความต้องการภายในด้วย
- องค์การที่มุ่งเน้นคุณรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะปรับตนเองให้สอดคล้องกับคุณรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่ตลอดเวลา
- มีการกำหนดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์เพื่อให้มีคุณรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น
- มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการและทำให้เหนือกว่าความคาดหวัง และกลับมาใช้บริการอีกในอนาคต
- มีระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานและระบบการพัฒนาบุคลากรที่เอื้อต่อการสร้างวัฒนธรรม การมุ่งเน้นคุณรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เทคนิคการให้บริการด้วยใจ

“Service Mind”

การบริการ (Service)

หมายถึง การกระทำ กิจกรรมใดๆ ด้วยร่างกาย เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับภาระอันวางความสะดวกเพื่อสร้าง ประโยชน์และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยการบริการสามารถแสดงออกเป็น 2 แบบ คือ

1. ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการปฏิบัติ การตามขั้นตอน และเทคนิค ของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้อง เหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์ตรงตาม ความต้องการมากที่สุด

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

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่า การ 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 มีความรักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
- 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

- ✦ **ความรู้ในงานที่ให้บริการ (Knowledge)** สามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ตรวจจับความขาดความรู้จากเทคโนโลยีใหม่ๆ เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ
- ✦ **ช่างสังเกต (Observe)** หากมีการรับรู้ว่าการบริการอย่างไรจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น
- ✦ **กระตือรือร้น (Enthusiasm)** แสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับ ให้การช่วยเหลือแสดงความห่วงใย ซึ่งจะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในการช่วยเหลือผู้รับบริการ
- ✦ **กิริยาวาจาสุภาพ (Manner)** กิริยาวาจาเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิด ความรู้สึก และส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี และผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ
- ✦ **ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative)** ควรมีความคิดใหม่ๆ ไม่ควรยึดติดกับประเพณีการดำเนินงานหรือบริการที่ทำอยู่ เพื่อปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป
- ✦ **ควบคุมอารมณ์ (Emotional control)** งานบริการเป็นงานที่ทำให้ความขัดแย้งจากผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนมากมาย หลากหลายชั้น มีการศึกษาที่ต่างกัน 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** ผู้ให้บริการที่มีหน้าไมهن้ที่ยิ้มแจ่มแจ่มใส ไม่บุดบึ้งเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ จะสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มารับบริการ
- Speak** การ**พูดจาดี** น้ำเสียงไพเราะ มีสัมมาคารวะ
- Small** ผู้บริการต้องปฏิบัติตนด้วยความ**อ่อนน้อมถ่อมตน** ไม่อวดอ้างว่าตัวเองเป็นใหญ่หรือเป็นผู้มีงศหรือมีความรู้มากกว่าผู้มารับบริการ ควรจีนดีและเต็มใจให้บริการ
- Smart** ผู้ให้บริการที่มี**บุคลิกภาพที่ดี** สบายงามจะสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการตั้งแต่แรกเห็น
- Special** การ**ให้ความสำคัญ**กับผู้รับบริการ โดยมองว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลพิเศษ
- Spirit** ผู้บริการต้อง**ขอมรับ**ฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ ขอมเป็นผู้รับฟังที่ดี
- Speed** การให้บริการด้วย**ความรวดเร็ว** เนื่องจากการใช้บริการที่เป็นไปด้วยความรวดเร็ว สามารถประหยัดเวลาในการให้บริการและผู้ให้บริการสามารถให้บริการแก่บุคคลอื่นได้จำนวนมากขึ้น ที่สำคัญผู้บริการไม่ต้องเสียเวลาในการคอยรับบริการ
- Super** การให้บริการที่**มากกว่า**สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหมายหรือคาดคิด
- Save** การ**ประหยัด** ประหยัดเวลา ประหยัดวัสดุ หากผู้ให้บริการให้บริการด้วยความแม่นยำถูกต้องตามขั้นตอนในครั้งเดียวกันจะประหยัดค่าวัสดุภายในสำนักงานและประหยัดเวลา

แนวทางการสร้างมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี

ในการให้บริการ

1. ปรับปรุงและพัฒนาตนเอง ได้แก่

- ลาจตา เวลาพูดกับใครต้องสบตา
- ความรู้สึก ไม่ใช่เหม่อลอย
- อารมณ์ ควรมีอารมณ์ร่วมขณะสนทนา
- ต้องมีศีลธรรม และคุณธรรม
- ต้องมีมารยาท

2. ปรับปรุงและพัฒนาเทคนิคในการสนทนา

- ดึงดูดสร้างความอบอุ่น และมั่นใจให้คู่สนทนา
- ใช้ภาษา และท่าทางที่เหมาะสม
- ใช้น้ำเสียงที่น่าฟัง ทำให้ผู้ฟังรู้สึกดี เช่น น้ำเสียงในการรับสายโทรศัพท์
- ใช้คำถามที่แสดงถึงความเอาใจใส่ และความเป็นเพื่อน

3. ปรับปรุงและพัฒนาการฟัง

- ฟังด้วยความสนใจ
- ฟังให้ได้สาระ และถามย้อนกลับได้
- ใช้คำพูดตอบรับที่สอดคล้องกับความเห็นของผู้พูด

4. ถูกมีธธา

- มองคนในแง่ดี โดยไม่มีอคติและตัดสินบุคคลแค่ภายนอก
- ทริคที่จจะช่วงเหลือ ควรจะเข้าไปแสดงความช่วยเหลือโดยไมต้องรอให้ลูกค้าร้องขอ ถ้าผู้ใช้บริการทำได้ รับรองว่าได้ใจลูกค้าเต็มร้อยแน่นอน
- มีน้ำใจและให้อภัยหากผู้รับบริการทำพลาดไป
- ไม่นินทาผู้รับบริการ
- ไม่พูดลับหลัง (ในทางที่ไม่ดี) แต่จงพูดลับหลัง (ในทางที่ดี)

5. การปรากฏกาจที่ดี

- การยิ้มแจ่มแจ่มใส ร่าเรึง แต่ไม่ร่าเรึงเกินเหตุ
- มีความกระตือรือร้น มีชีวิตชีวา ไม่ใช่ทำงานไปนึ่งหนาวไป (บ่อยๆ จะน่าเกลียด) แสดงว่าไม่รู้จักควบคุมตนเอง

ข้อห้ามในงานบริการ

1. อด่าหนึ่งเฉงไม่มีปฏิริกาจตอบโต้
2. อด่าพูดสวนในขณะทีผู้อื่นกำลังพูดอยู่
3. อด่าโทษผู้ให้บริการว่าผิดและตัวเองถูกเสมอ
4. อด่าต่อปากต่อคำ จีงวนกวนประสาท
5. อด่าทำทาจลูกค้าให้ไปพียงร้องทังเรื่องการปฏิบัตินานและมารยาทในการให้บริการ

การพัฒนาตนเองสู่ความเป็นเลิศ

1. ติกาเรีจนรู้จอยู่เสมอเพื่อเพิ่มทักษะในด้านต่างๆ
2. ประเมินตนเองตลอดเวลา ว่าวันนี้เรอดีกว่าเมื่อวาน พรุ่งนี้เราจะดีกว่าวันนี้เป็นต้น
3. วิเคราะห์ตนเอง อดะไรบ้างทีเป็นจุดแข็ง พิจารณาตนเอง เพิ่มจุดแข็ง วิเคราะห์ตนเอง อดะไรทีเป็นจุดอ่อน พิจารณาตนเอง ลดจุดอ่อน สิ่งทีต้องมีและปรับปรุงอยู่เสมอ

