



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑๑ (สุราษฎร์ธานี) ส่วนอำนวยการ โทร.๐ ๗๗๒๓๗ ๕๔๑๖

ที่ ทส.๑๖๒๔.๑/ ๑๕๐ ส. วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขอส่งเอกสาร “เทคนิคการให้บริการด้วยใจ Service Mind”

เรียน ผู้อำนวยการส่วนทุกส่วน
ป่าไม้จังหวัดทุกจังหวัด

สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑๑ (สุราษฎร์ธานี) ขอส่งสำเนาหนังสือกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ที่ ทส.๑๖๐๐.๙/๑๖๓ ลงวันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๐ เรื่อง ขอส่งเอกสาร “เทคนิคการให้บริการด้วยใจ Service Mind” รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

(นายจักรินทร์ ศรีเสน)

นักวิชาการป่าไม้ชำนาญการพิเศษ

รักษาราชการแทนผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑๑

69/บ/บ

6700
25 ธ.ค. 2560

บันทึกข้อความ
วันที่ 29 ธ.ค. 2560
เวลา



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ฝ่ายเสริมสร้างการเปลี่ยนแปลง โทรภายใน ๕๒๔๐
ที่ ทส ๑๖๐๐.๙/๑๖๓/ วันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขอส่งเอกสาร “เทคนิคการให้บริการด้วยใจ Service Mind”

เรียน ผู้อำนวยการสำนักทุกสำนัก
ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ ที่ ๑-๑๓
ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้สาขาทุกสาขา
หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบภายใน

ด้วยเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริการจัดการภาครัฐ หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับ
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หัวข้อ CS4 : ส่วนราชการมีวิธีการสื่อสาร สร้าง และจัดการความสัมพันธ์
กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อรักษาความสัมพันธ์ และตอบสนองความต้องการกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งแนะนำแนวปฏิบัติที่ดีที่องค์การควรมีการดำเนินการ 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/>

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน ผอ.สท.ที่ ๑ (๕๙๖)

- เมื่อส่งตรงมาและมิชอบ

- สพร. ของส่วนราชการ “เทคนิคการให้บริการด้วยใจ

Service Mind” มาเพื่อให้หน่วยงานใช้ประโยชน์ในการ
พัฒนาบุคลากร

- เป็นขอรับแจ้งรับทราบ ส่วนราชการ (ป่าไม้) จึงรีบจัดทำ

(นางสาวปานทิพย์ ปลอดแก้ว)

ผู้จัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

(นายวิจิตร ใจดี) ๒๙/๓/๖๐

นักวิชาการป่าไม้ชำนาญการ

รักษาการหัวหน้าหน่วยงานส่วนราชการ

(นายปราโมทย์ ท่านวิไล)

ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

(นายสัจรินทร์ ศรีเสน)

นักวิชาการป่าไม้ชำนาญการพิเศษ

รักษาการแทนผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑๑



เมื่อส่วนราชการมีสารสนเทศด้านความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแล้ว ควรดำเนินการวิเคราะห์เพื่อหาต้นเหตุของปัญหา และนำไปใช้ในการปรับปรุงผลผลิต บริการ และกระบวนการทำงาน เช่นเดียวกับการประเมินความพึงพอใจ

เครื่องมือการบริหารจัดการ

การสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Dissatisfaction Survey)

แนวทางปฏิบัติที่ดี

องค์กรที่มีแนวปฏิบัติที่ดีผ่านการรวบรวม และค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ควรมีการดำเนินการดังนี้

- ใช้วิธีการประเมินความไม่พึงพอใจที่เหมาะสมกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม
- มีการประเมินความไม่พึงพอใจที่ทันต่อการตอบสนอง เช่น การประเมินความไม่พึงพอใจ ณ จุดให้บริการ และแก้ไขปัญหาทันทีเมื่อพบปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
- 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 การทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสะดวกที่จะทำติดต่อกับส่วนราชการทั้งเพื่อการขอรับบริการ 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 และกลับมาให้บริการอีกในอนาคต

- มีระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานและระบบการพัฒนาบุคลากรที่เอื้อต่อการสร้างวัฒนธรรม การมุ่งเน้นคุณรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เทคนิคการให้บริการด้วยใจ

“Service Mind”

การบริการ (Service)

หมายถึง การกระทำ กิจกรรมใดๆ ด้วยร่างกาย เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับภาระอำนาจความสะดวกเพื่อสร้าง ประโยชน์และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยบริการสามารถแสดงออกเป็น 2 แบบ คือ

1. ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการปฏิบัติกร ตามขั้นตอน 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 ให้ 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 มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำให้ผู้อื่นมา ใช้บริการ
- 2.6 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ ไม่ดี

แนวทางในการเป็นผู้ให้บริการที่ดี

- ✦ **รสนิยมในงานที่ให้บริการ (Knowledge)** สามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ต้องชวนชาวชนชาติความรู้จากเทคโนโลยีใหม่ๆ เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ
- ✦ **ช่างสังเกต (Observe)** หากมีการรับรู้บริการอย่างใดสิ่งจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพจพจามนำมาคิดสร้างสรรค์ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น
- ✦ **กระตือรือร้น (Enthusiasm)** แลอบถึงความมีจิตใจในการต้อนรับ ให้การช่วยเหลือแลแสดงความห่วงใย ซึ่งจะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในการช่วยเหลือผู้รับบริการ
- ✦ **กิริยาวาจาสุภาพ (Manner)** กิริยาวาจาเป็นสิ่งทีแลบออกจากความคิด ความรู้สึก และส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี และผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ
- ✦ **ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative)** ควรมีความคิดใหม่ๆ ไม่ควรยึดติดกับประเพณีการให้บริการที่ทำอยู่เพื่อปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป
- ✦ **ควบคุมอารมณ์ (Emotional control)** งานบริการเป็นงานทีให้ความช่วยเหลือจากผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนมากมาย หลากหลายชั้น มีการศึกษาที่ต่างกัน ดังนั้นกิริยามารยาทจากผู้รับบริการจะแตกต่างกัน เมื่อผู้รับบริการไม่ได้ตั้งใจอาจจะถูกตำหนิ พุดจาก้าวร้าวกิริยามารยาทไม่ดี ซึ่งผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้เป็นอย่างดี
- ✦ **มีสติในการแก้ปัญหา (Calmness)** บางกรณีลูกค้าที่มีปัญหาเร่งด่วน ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหอย่างมีสติ และเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดในการให้บริการแก่ลูกค้า
- ✦ **มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ (Attitude)** บุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดี ก็จะทำให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

ด้วยหลัก 10 S

- Smooth** มุ่งเน้น**อารมณ์**ของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการที่ดีควรมีอารมณ์มั่นคงสม่ำเสมอ ไม่แสดงอารมณ์ที่ไม่ดีตอบโต้กับผู้รับบริการ
- Smile** หมายถึง การบริการด้วย**รอยยิ้ม** ผู้ให้บริการที่มีหน้าในหน้าที่ยิ้มแจ่มแจ่มใส ไม่บูดบึ้งเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ จะสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มารับบริการ
- Speak** การ**พูดจาดี** น้ำเสียงไพเราะ มีสัมมาคารวะ
- Small** ผู้บริการต้องปฏิบัติตนด้วยความ**อ่อนน้อมต่อมตาม** ไม่อวดอ้างว่าตัวเองเป็นใหญ่หรือเป็นผู้มีศหรือมีความรู้มากกว่าผู้มารับบริการ ควรใจดีและเต็มใจให้บริการ
- Smart** ผู้ให้บริการที่มี**บุคลิกภาพที่ดี**สง่างามจะสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการตั้งแต่แรกเห็น
- Special** การ**ให้ความสำคัญ**กับผู้รับบริการ โดยมองว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลพิเศษ
- Spirit** ผู้บริการต้อง**ขอมรับ**ฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ ขอมเป็นผู้รับฟังที่ดี
- Speed** การให้บริการด้วยความ**รวดเร็ว** เนื่องจากการให้บริการที่เป็นไปด้วยความรวดเร็ว สามารถประหยัดเวลาในการให้บริการและผู้ให้บริการสามารถให้บริการแก่บุคคลอื่นได้จำนวนมากขึ้น ที่สำคัญผู้บริการไม่ต้องเสียเวลาในการคอยรับบริการ
- Super** การให้บริการที่**มากกว่า**สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังหรือคาดคิด
- Save** การ**ประหยัด** ประหยัดเวลา ประหยัดวัสดุ หากผู้ให้บริการให้บริการด้วยความแม่นยำถูกต้องตามขั้นตอนในครั้งเดียวจะช่วยประหยัดค่าวัสดุภายในสำนักงานและประหยัดเวลา

แนวทางการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

ในการให้บริการ

1. ปรับปรุงและพัฒนาตนเอง ได้แก่

- สภาพแวดล้อมที่สะอาด
- ความรู้สึก ไม่ใช่แค่เรื่องรูปร่าง
- อารมณ์ ควรมีความพร้อมขณะสนทนา
- ต้องมีศีลธรรม และคุณธรรม
- ต้องมีมารยาท

2. ปรับปรุงและพัฒนาเทคนิคในการสนทนา

- ตั้งใจสร้างความปลอดภัย และมั่นใจให้ผู้สนทนา
- ใช้ภาษา และท่าทางที่เหมาะสม
- ใช้น้ำเสียงที่น่าฟัง ทำให้ผู้ฟังรู้สึกดี เช่น น้ำเสียงในการรับสายโทรศัพท์
- ใช้คำถามที่แสดงถึงความเอาใจใส่ และความเป็นเพื่อน

3. ปรับปรุงและพัฒนาการฟัง

- ฟังด้วยความสนใจ
- ฟังให้ได้สาระ และถามย้อนกลับได้
- ใช้คำพูดตอบรับที่สอดคล้องกับความเห็นของผู้พูด

4. คุณนิมิตร

- มองคนในแง่ดี โดงไม่มีอดีตและตัดสินบุคคลแค่ภายนอก
- พร้อมที่จะช่วยเหลือ ควรเข้าไปแสดงความช่วยเหลือโดยไม่ต้องรอให้ลูกค้าร้องขอ ถ้าผู้ใช้บริการทำได้ รับรองว่าได้ใจลูกค้าเต็มร้อยแน่นอน
- มีน้ำใจและให้อภัยหากผู้ใช้บริการทำพลาดไป
- ไม่นินทาผู้ใช้บริการ
- ไม่พูดลับหลัง (ในทางที่ไม่ดี) แต่จบพูดลับหลัง (ในทางที่ดี)

5. การปรากฏทางที่ดี

- การยิ้มแจ่มใส ร่าเริง แต่ไม่ร่าเริงเกินเหตุ
- มีความกระตือรือร้น มีชีวิตชีวา ไม่ใช่ทำงานไปนั่งหาไป (ปองๆ จะน่าเกลียด) แสดงว่าไม่รู้จักควบคุมตนเอง

ข้อห้ามในงานบริการ

1. อ่างน้ำแข็งไม่มีปฏิกริยาตอบโต้
2. อ่างน้ำพุร้อนในขณะที่ผู้อื่นกำลังพูดอยู่
3. อ่างน้ำพุร้อนที่ใช้บริการว่าผิดและตัวเองถูกเสมอ
4. อ่างน้ำพุร้อนที่ปากต่อคำ จึงจวนจวนประสาธ
5. อ่างน้ำพุร้อนที่ลุกต่าให้ไปฟ้องร้องทั้งเรื่องการปฏิบัติงานและมารยาทในการให้บริการ

การพัฒนาตนเองสู่ความเป็นเลิศ

1. ศึกษาเรียนรู้เรื่องอยู่เสมอเพื่อเพิ่มทักษะในด้านต่างๆ
2. ประเมินตนเองตลอดเวลา ว่าวันนี้เราดีกว่าเมื่อวาน พรุ่งนี้เราจะดีกว่าวันนี้เป็นต้น
3. วิเคราะห์ตนเอง อะไรบ้างที่เป็นจุดแข็ง พิจารณาตนเอง เพิ่มจุดแข็ง วิเคราะห์ตนเอง อะไรที่เป็นจุดอ่อน พิจารณาตนเอง ลดจุดอ่อน สิ่งที่ต้องมีและปรับปรุงอยู่เสมอ

