



คู่มือการปฏิบัติงานในการให้บริการที่ดี  
สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

BEST  
PRACTICE



สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี  
ปีงบประมาณ ๒๕๖๐

## คำนำ

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการทางด้านวิชาการให้กับชุมชน และจัดการรายได้ให้กับมหาวิทยาลัย จึงมีหน่วยงานภายในมีภารกิจที่แตกต่างกันตามที่ได้รับมอบหมาย ทั้งให้บริการทางด้านการจำหน่ายสินค้าที่ระลึก การให้เช่าสถานที่ บริการรับผลิตและจำหน่ายน้ำดื่ม ให้บริการสนามกอล์ฟ ให้บริการเช่าห้องพัก ซึ่งหน่วยงานที่อยู่ภายในสำนักบริการวิชาการนั้นมีภารกิจที่เป็นงานให้บริการแก่บุคคลทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยทั้งสิ้น

เพื่อให้บุคลากรภายในสำนักบริการวิชาการ มีแนวทางในการให้บริการที่ดี และสร้างระบบบริการที่เป็นเลิศและครบวงจร (One-Stop-Service) นั้น จึงมีคู่มือการปฏิบัติงานในการให้บริการที่ดี เพื่อเป็นแนวทางในการให้บริการที่ดีตามภารกิจของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

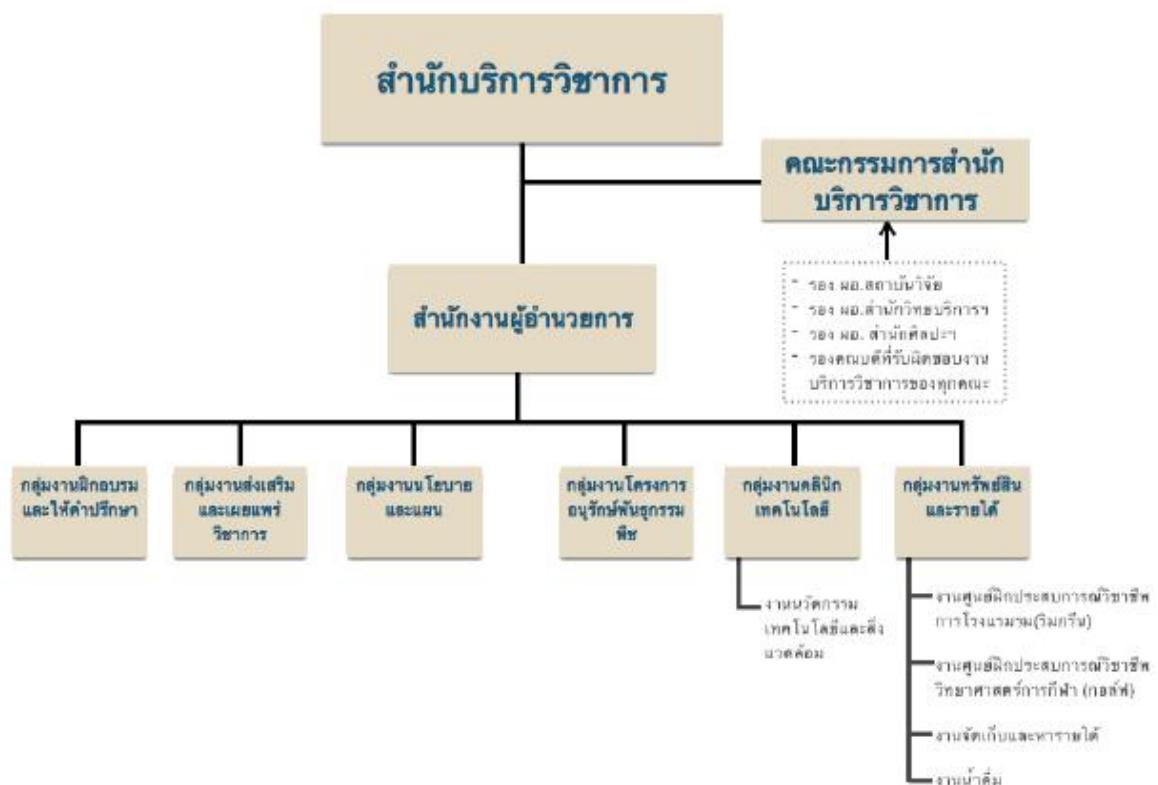
สำนักบริการวิชาการ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
1. โครงสร้างการบริหารของสำนักบริการวิชาการ.....	1
2. รายชื่อคณะกรรมการประจำสำนักบริการวิชาการ .....	2
3. รายชื่อคณะกรรมการบริหารสำนักบริการวิชาการ.....	2
4. ข้อมูลบุคลากรสำนักบริการวิชาการ.....	3
5. บุคลากรที่มีอยู่ในปัจจุบัน.....	3
6. บุคลากรสายวิชาการ.....	4
7. บุคลากรสายสนับสนุน.....	5
8. งานบริการ (Service).....	7
9. เทคนิคการให้บริการ).....	7
10. การสร้างความประทับใจในงานบริการ.....	8
11. ลักษณะเฉพาะของงานบริการ.....	9
12. การให้บริการที่ดี.....	10

## โครงสร้างการบริหารของสำนักบริการวิชาการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีมีสำนักบริการวิชาการเป็นศูนย์กลางในการประสานงานเกี่ยวกับการบริการวิชาการ โครงสร้างการบริหารงานสำนักบริการวิชาการ ประกอบด้วย ผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ เป็นผู้บังคับบัญชา ร่วมกับรองผู้อำนวยการฝ่ายต่างๆโดยมีหัวหน้าสำนักงาน รับผิดชอบงานในสำนักงานผู้อำนวยการ ซึ่งประกอบด้วย งานฝึกอบรมและให้คำปรึกษา งานส่งเสริมและเผยแพร่วิชาการ งานนโยบายและแผน งานโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี โครงสร้างการบริหารงานของสำนักบริการวิชาการ ดังนี้



หมายเหตุ โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการตามมติสภา มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ครั้งที่ ๗๒๕๕๗ ลงวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๕๗

## รายชื่อคณะกรรมการประจำสำนักบริการวิชาการ

1. อาจารย์ภูวดล บัวบางพลู	ประธานกรรมการ
2. นางเกศทิพย์ ศุภวานิช	กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
3. นายอุกฤษฏ์ วงษ์ทองสาตี	กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
4. นางสาวสมฤทัย อยู่รอด	กรรมการผู้แทนบุคลากร
5. นายเชษฐเดชรัช พงษ์สุวรรณ	กรรมการผู้แทนบุคลากร
6. อาจารย์มธุรา อุณหศิริกุล	กรรมการและเลขานุการ
7. นางสาวทัศนีย์ ภูมิวิภาชน์	ผู้ช่วยเลขานุการ

## หน้าที่

1. กำหนดแผนยุทธศาสตร์ และแนวทางการดำเนินงานของหน่วยงานให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย
2. พัฒนา ติดตามและตรวจสอบระบบการประกันคุณภาพและควบคุมมาตรฐานการศึกษาของหน่วยงาน
3. ออกระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานและการดำเนินการของหน่วยงานตามที่เห็นควรหรือตามที่  
มหาวิทยาลัยมอบหมายเพื่อเสนอต่อมหาวิทยาลัย
4. แต่งตั้งคณะกรรมการหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่งเพื่อดำเนินการใดๆ อันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ
5. ให้คำปรึกษาและเสนอความเห็นแก่ผู้อำนวยการ
6. ปฏิบัติหน้าที่อื่นเกี่ยวกับกิจกรรมของหน่วยงาน  
โดยคณะกรรมการดังกล่าวได้มาจาก การเลือกตั้งจากบุคลากรในสำนักบริการวิชาการ และแต่งตั้งโดยมหาวิทยาลัย

## รายชื่อคณะกรรมการบริหารสำนักบริการวิชาการ

1. อาจารย์ภูวดล บัวบางพลู	ประธานกรรมการ
2. อาจารย์มธุรา อุณหศิริกุล	รองประธานกรรมการ
3. อาจารย์สุทธินันท์ โสตวิถิ	รองประธานกรรมการ
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์เดือนรุ่ง เบญจมาศ	กรรมการ
5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรพรรณ ถาวรายุศม์	กรรมการ
6. อาจารย์ไชยวัฒน์ จวงทอง	กรรมการ
7. อาจารย์ศศิธร พุทธรักษ์	กรรมการ
8. อาจารย์จักรวรรดิ กิ่งส้มกลาง	กรรมการ
9. นางสาวสมฤทัย อยู่รอด	กรรมการ

10. นายนพดล แสงชื่น	กรรมการ
11. นายไพศาล โยมญาติ	กรรมการ
12. นายเชษฐ์เดชรัช พงษ์สุวรรณ	กรรมการ
13. นางสาวทัศนีย์ ภูมิวิภาชน์	กรรมการและเลขานุการ
14. นางสาวอลิษา ประสมผล	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

### หน้าที่

1. วางแผนนโยบายและแผนงานของสำนักให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของมหาวิทยาลัย
2. วางระเบียบและออกข้อบังคับภายในสำนัก ทั้งนี้โดยไม่ขัดต่อนโยบายและระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัย
3. ส่งเสริมสนับสนุน และเสนอวิธีการพัฒนาการศึกษา วิจัย และการบริการวิชาการแก่ชุมชน
4. พิจารณาจัดสรรงบประมาณของสำนัก
5. ประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนัก

### ข้อมูลบุคลากรสำนักบริการวิชาการ

สำนักบริการวิชาการ จัดระบบการบริหารงานบุคคลโดยยึดกฎ ระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคลในสถาบันอุดมศึกษา และของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี โดยแยกการบริหารงานบุคคลออกเป็นประเภทบุคลากร ดังนี้ ข้าราชการ และพนักงานมหาวิทยาลัย

### บุคลากรที่มีอยู่ในปัจจุบัน

สำนักบริการวิชาการ มีบุคลากรที่มีอยู่ในปัจจุบันทั้งข้อมูลบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 8 อัตรา และสายสนับสนุน จำนวน 26 อัตรา จำแนกตามประเภท ดังนี้

บุคลากรสายวิชาการ

ที่	ชื่อ - สกุล	วุฒิการศึกษา	สังกัด
1	อาจารย์ภูวดล บัวบางพลู	กศ.ต. (เทคโนโลยีการศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ค.ม. (คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี วท.บ. (วิทยาการคอมพิวเตอร์) สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา	สำนักบริการวิชาการ
2	อาจารย์มธุรา อุณหศิริกุล	ปรด. (เทคโนโลยีชีวภาพ) สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง วท.ม.(วิทยาศาสตร์การอาหาร) สถาบันเทคโนโลยีพระจอม เกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วท.บ.(วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการอาหาร) มหาวิทยาลัย ราชภัฏพิบูลสงคราม	สำนักบริการวิชาการ
3	อาจารย์สุทธินันท์ โสตวิถิ	นศ.ม. (การสื่อสารท่องเที่ยวและบันเทิง) มหาวิทยาลัยเกริก ศศ.บ.(การประชาสัมพันธ์) สถาบันราชภัฏรำไพพรรณี	สำนักบริการวิชาการ
4	อาจารย์ศศิธร พุทธรักษ์	วท.ม.(วิทยาศาสตร์ชีวภาพ) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ วท.บ.(ชีววิทยา) มศว.สงขลา	โครงการอนุรักษ์ พันธุกรรมพืช
5	อาจารย์ไชยวัฒน์ จวงทอง	วศม.(วิศวกรรมเครื่องกล) มหาวิทยาลัยขอนแก่น วศ.บ.(วิศวกรรมเครื่องกล) สถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง	งานนวัตกรรม เทคโนโลยีและ สิ่งแวดล้อม
6	อาจารย์อรพรรณ ถาวรายุศม์	นศ.ม.(นิเทศศาสตร์ธุรกิจ) มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ คบ.(นาฏศิลป์) วิทยาลัยครูสวนสุนันทา	ศูนย์ฝึกประสบการณ์ วิชาชีพฯ (ริมกรีน)
7	อาจารย์จักรวรรดิ กิ่งส้มกลาง	กศ.ม. (พลศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กศ.บ. (พลศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	ศูนย์ฝึกประสบการณ์ วิชาชีพฯ(สนามกอล์ฟ)
8	อาจารย์เดือนรุ่ง เบญจมาศ	วท.ม.(เทคโนโลยีอาหาร) มหาวิทยาลัยขอนแก่น วท.บ.(วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการอาหาร) สถาบัน เทคโนโลยีราชมงคล บางพระ	งานคลินิกเทคโนโลยี

บุคลากรสายสนับสนุน

ที่	ชื่อ - สกุล	วุฒิการศึกษา	สังกัด
1	นางสาวทัศนีย์ ภูมิวิภาชน์	นศ.ม. นิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ศศ.บ. นิเทศศาสตร์ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา	สำนักบริการวิชาการ
2	นายไพศาล โยมญาติ	วท.บ.วิทยาการคอมพิวเตอร์ สถาบันราชภัฏรำไพพรรณี	สำนักบริการวิชาการ
3	นายเชษฐเดชรัช พงษ์สุวรรณ	ศศ.บ. รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี	สำนักบริการวิชาการ
4	นางสาวสมฤทัย อยู่รอด	ศศ.บ. การจัดการทั่วไป สถาบันราชภัฏรำไพพรรณี	งานจัดเก็บและหารายได้
5	นางสาวอลิษา ประสมผล	บช.บ. การบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี	งานจัดเก็บและหารายได้
6	นางจารุณี มหันตะกาสี	ประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนวัดบางสระแก้ว	งานจัดเก็บและหารายได้
7	นางสาวสุธารัตน์ น่าชม	ปวช. เอกคอมพิวเตอร์ธุรกิจ โรงเรียนพนิชยการกาฬสินธุ์	งานจัดเก็บและหารายได้
8	นางสาวกรรณิการ์ ใจมา	มัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนร่มเกล้าวัฒนานคร สระแก้ว รัชมังคลาภิเษก	งานจัดเก็บและหารายได้
9	นางปริมประภา จำหน่ายผล	ศศ.บ.การจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี	ศูนย์ฝึกฯ โรงแรมริมกรีน
10	นางสาวชลฤดี บุราณรมย์	บช.บ. การบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี	ศูนย์ฝึกฯ โรงแรมริมกรีน
11	นายสหพล เขียวประแดง	ปวส. ช่างยนต์ วิทยาลัยเทคนิคจันทบุรี	ศูนย์ฝึกฯ โรงแรมริมกรีน
12	นางสาวสุดใจ ผลพุกษา	มัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนสฤติเดช	ศูนย์ฝึกฯ โรงแรมริมกรีน
13	นางวันเพ็ญ สิทธิกุล	มัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนประชาสวิทยา	ศูนย์ฝึกฯ โรงแรมริมกรีน
14	นายนพดล แสงชื่น	วท.บ. เทคโนโลยีการเกษตร สถาบันราชภัฏรำไพพรรณี	แผนกผลิตน้ำดื่ม
15	นายสมนึก บุญมา	มัธยมศึกษาปีที่ 6 การศึกษานอกโรงเรียนจันทบุรี	แผนกผลิตน้ำดื่ม
16	นายบัญชา ทรสวรรค์	ประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนบ้านภักดีแผ่นดิน	แผนกผลิตน้ำดื่ม
17	นางกมลพร สิงห์วงศ์	บธ.บ.บริหารทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง	ศูนย์ฝึกฯ (สนามกอล์ฟ)



18	นางสาวณัฐธยาน์ ไชยเชษ	บธ.บ.การบริหารธุรกิจการตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏ รำไพพรรณี	ศูนย์ฝึกฯ (สนามกอล์ฟ)
19	นายรณกิจ การิพัฒน์	ปวช. วิทยาลัยเทคนิคชลบุรี	ศูนย์ฝึกฯ (สนามกอล์ฟ)
20	นางสมคิด พานวงษ์	ประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนบ้านแก้ว	ศูนย์ฝึกฯ (สนามกอล์ฟ)
21	นายไพรัช บุญมาก	ประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนบ้านแก้ว	ศูนย์ฝึกฯ (สนามกอล์ฟ)
22	นายบุญรอด ภูภักดิ์	มัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนวัดสามหม่อวิทยาการ	ศูนย์ฝึกฯ (สนามกอล์ฟ)
23	นายทวีศักดิ์ สีอิน	ประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนวัดแหลมกลัด	ศูนย์ฝึกฯ (สนามกอล์ฟ)
24	นายอนันต์ เจริญชาติ	มัธยมศึกษาปีที่ 3 กศน.อำเภอเมืองจันทบุรี	ศูนย์ฝึกฯ (สนามกอล์ฟ)
25	นายสุชาติ ผิวอ่ำ	มัธยมศึกษาปีที่ 3 กศน. อำเภอเมืองจันทบุรี	ศูนย์ฝึกฯ (สนามกอล์ฟ)
26	นายคชาวุธ สว่างดี	วท.บ. วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการอาหาร มหาวิทยาลัย ราชภัฏรำไพพรรณี	คลินิกเทคโนโลยี

## งานบริการ (Service)

**การบริการ** คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่าการบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

### ความหมายของการบริการ

**การบริการ (Services)** หมายถึง การกระทำกิจกรรมใดๆ ด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก ความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ ซึ่งการกระทำด้วยร่างกาย : คือการแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการ กิริยา ท่าทาง และวิธีการพูดจา ซึ่งการบริการสามารถแสดงออกเป็น 2 แบบ คือ

1. ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการปฏิบัติตามขั้นตอน และเทคนิค ของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้ประโยชน์ ตรงตามความต้องการมากที่สุด

2. พฤติกรรมการบริการ เป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยา ท่าทาง และการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดี ย่อมสร้างความสุข ให้เกิดขึ้นกับผู้บริการได้เป็นอย่างดี ได้แก่ การแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส อ่อนโยน กิริยาท่าทางที่ สุภาพ อ่อนน้อม การพูดจาดูด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจน ให้เกียรติ มีหางเสียง

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่าบริการจะเกี่ยวข้องกับบุคคล 2 ฝ่าย คือ

ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ

ผู้ให้บริการ : ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลอื่นที่ร้องขอความช่วยเหลือ หรือแสดงความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง

ผู้รับบริการ : ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่แจ้งความประสงค์ หรือ ความต้องการเพื่อให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งตอบสนองตามความต้องการของตนเองและตนเองรู้สึกพอใจ

### เทคนิคการให้บริการ

พนักงาน....นักบริการอย่างแท้จริง

วิธีสร้างนักบริการมืออาชีพองค์กรต้องสรรหาคูคณากรที่มีคุณสมบัติบุคลิกภาพที่เหมาะสม จากนั้นจึงพัฒนาเทคนิคการบริการให้กับบุคลากร ซึ่งในแต่ละเรื่อง มีรายละเอียด ดังนี้

- คุณสมบัติของผู้ให้บริการ สิ่งที่คุณสมบัติผู้ให้บริการควรมีเป็นอันดับแรกคือความเป็นคนที่รักในงานบริการ เพราะคนที่รักในงานบริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อบุคคลอื่นที่ร้องขอความช่วยเหลือผู้รับบริการยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่ นอกจากนี้ พนักงานที่ให้บริการควรเป็นผู้รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีด้วย

- บุคลิกภาพทั้งลักษณะการแต่งกายที่แลดูสะอาดเรียบร้อยรวมไปถึงอากัปกิริยาที่แสดงออก เช่น การยิ้ม การหัวเราะ การแสดงท่าทางประกอบการพูด สิ่งเหล่านี้ควรเป็นไปโดยธรรมชาติ
- เทคนิคการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนทนาเพราะการสนทนาเป็นสื่อกลางระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการการสนทนาให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ มีวิธีการง่ายๆ ดังนี้
  1. สร้างความเป็นกันเอง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความอุ่นใจ แสดงความเป็นมิตรโดยอาจแสดงออกทางสีหน้า แววตา กิริยาท่าทางหรือน้ำเสียงที่สุภาพ มีหางเสียง อาทิเช่น ขอประทานโทษครับ (ค่ะ) มีอะไรให้ผม(ดิฉัน)ช่วยประสานงานได้บ้างครับ(ค่ะ) กรุณารอสักครู่ นะครับ(ค่ะ) เป็นต้น การพูดจาต้องชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ และไม่เร็วหรือรัวจนผู้รับบริการไม่รู้เรื่อง
  2. เน้นการฟังเป็นหลัก คือ ผู้ให้บริการควรตั้งใจฟังด้วยความอดทนขณะที่ผู้รับบริการพูดไม่ควรแสดงอาการที่ไม่พอใจออกมาสลับกับผู้รับบริการเป็นระยะพร้อมกิริยาตอบรับ
  3. ทวนคำพูด เพื่อแสดงให้ผู้รับบริการทราบว่าผู้ให้บริการกำลังตั้งใจฟังในเรื่องที่ผู้รับบริการพูดอยู่

### การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการก็ได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พูดสุภาพไพเราะ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเรามีความสำคัญ เป็นผลให้เขาเกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้นต้องทำให้ถึงขั้นที่ผู้รับบริการเกิดปิติยินดี นั่นคือต้องให้บริการที่บรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไปอีก การปฏิบัติตนของผู้ให้บริการด้วยไมตรีต่อผู้รับบริการ และความประทับใจจากการต้อนรับของเราย่อมจะเป็นผลให้เขามาใช้บริการของเราอีก แล้วตัวเราและองค์กรของเรา ก็ย่อมจะประสบความสำเร็จก้าวหน้า เราสามารถเติมไมตรีเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่การรักการมีไมตรีต่อผู้รับบริการ กล่าวง่าย ๆ ก็คือว่า “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการ

ทุกวันเมื่อเรามาถึงที่ทำงาน เราควรทิ้งปัญหาและเรื่องราวส่วนตัวไว้ภายนอก แล้วมุ่งทำงานที่เรารับผิดชอบให้ดีที่สุด พร้อมทั้งจะช่วยเหลือสิ่งเล็กๆ น้อย ๆ นอกเหนือจากงานของเราเพื่อแสดงว่าเราเอาใจใส่ผู้รับบริการของเราอย่างตั้งใจ เราสามารถแสดงไมตรีต่อเพื่อนร่วมงานของเราได้เช่นกัน ความมีอัธยาศัยไมตรีเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ง่าย บรรยากาศแห่งความเป็นมิตรอาจเกิดขึ้นได้เพียงรอยยิ้มที่เริ่มจากตัวเราก่อน

ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการของเราเขาต้องการให้เราแสดงออกดังต่อไปนี้

1. บริการที่มีไมตรีจิต หมายถึง การให้บริการที่ตีบวกกับอะไรอีกเล็ก ๆ น้อย ๆ องค์กรประกอบอื่น ๆ ก็มีความสำคัญเช่นกัน แต่บริการที่มีอัธยาศัยไมตรีจิตจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย

2. ยิ้ม เป็นสิ่งจำเป็นอันดับแรกในการทักทายบุคคล เพราะจะทำให้เขารู้สึกอบอุ่นใจและในคำพูดที่เราทักทาย เราสามารถใช้น้ำเสียงและท่วงทำนองที่เป็นธรรมชาติให้ผู้รับบริการรู้สึกพอใจที่มาใช้บริการของเรา

3. คำพูดที่วิเศษ คือ คำพูดเหล่านี้ “ขอบคุณค่ะ” “ดิฉันเสียใจ” “ขอโทษค่ะ” “มีอะไรให้ดิฉันช่วยไหมค่ะ” ชื่อของผู้รับบริการเป็นคำวิเศษเช่นกันเมื่อคุณใช้

4. ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิตที่จะทำให้เขาอบอุ่นใจหมายความว่า เราจะต้องเรียนรู้ปฏิกิริยาของผู้อื่น ตัวอย่างเช่น ถ้าเรารู้ว่าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า เราจะต้องเอาใจใส่เขาเป็นพิเศษต่อความต้องการช่วยเหลือในเรื่องงานที่มาติดต่อ สถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ เป็นต้น

5. ถ้าหากเราใส่ “ยิ้ม” ลงไปในน้ำเสียง หมายความว่า การพูดด้วยน้ำเสียงที่ไม่มีตรีจิตและพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ อย่างไรก็ตามเราควรหลีกเลี่ยงที่จะให้สัญญาถ้าเราไม่แน่ใจว่าเราจะทำได้

6. พนักงานทุกคนสามารถแสดงความมีอัธยาศัย ในการทำงานของตนเองให้ดีที่สุดไม่ว่าพนักงานผู้นั้นจะต้องติดต่อกับผู้รับบริการโดยตรงหรือไม่

7. เราควรที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ แม้ว่าเราเองสามารถช่วยได้เพียงเล็กน้อยในปัญหานั้นแต่เราอาจขอให้คนอื่นช่วยได้ แต่อย่างไรก็ตามอย่าพยายามปิดความผิดให้พันตัวเอง ควรจะยอมรับอย่างอ่อนน้อมและดำเนินการบางอย่างเพื่อแก้ไขความผิดพลาดนั้น

8. เราควรจะต้องมีอัธยาศัยไมตรีต่อเพื่อนร่วมงานของเราด้วยทุกคนจะทำงานร่วมกันได้ดีกว่า ถ้าทุกคนมีไมตรีจิตต่อกัน ผู้รับบริการจะสังเกตเห็นได้ชัดว่าบรรยากาศในการทำงาน โดยส่วนรวมมีอัธยาศัยไมตรีต่อกันไม่ใช่เฉพาะที่เห็นได้จากคนใดคนหนึ่ง

9. ผู้รับบริการมีเหตุผลหลายอย่างที่มาทำการติดต่อกับองค์กรของเราแต่สิ่งหนึ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังเสมอว่าจะได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่น และมีไมตรีจิตจากพนักงาน ถ้าเราให้การต้อนรับเช่นนั้น ผู้รับบริการก็จะมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรของเรา โดยส่วนรวมและเกิดความไว้วางใจตามมาด้วยความพอใจในที่สุด

### **ลักษณะเฉพาะของงานบริการ**

งานบริการมีลักษณะเฉพาะ ดังต่อไปนี้

1. ได้รับความพอใจหรือไม่พอใจ ก็เกิดความรู้สึกในทันที

งานบริการเป็นงานให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก ดังนั้นเมื่อผู้รับบริการได้รับการสนองตอบตรงตามความต้องการก็จะแสดงออกถึงความรู้สึกที่ดี แต่ในทางกลับกันถ้าไม่ได้รับความพอใจก็จะเกิดความรู้สึกในทางที่ไม่ดีต่อผู้ให้บริการและองค์กรที่ให้บริการในทันทีเช่นกัน

2. ผลของการบริการเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว

งานบริการเริ่มต้นและดำเนินการได้ในทุกขณะ ทั้งในตอนต้น ท่ามกลาง และในตอนท้าย เพราะไม่มีข้อจำกัดว่าจะต้องให้บริการเฉพาะในเวลาหนึ่งเวลาใด

3. ผลของการบริการเชื่อมโยงไปถึงคนและองค์กร

งานบริการสร้างความรู้ในทันทีที่ได้รับบริการจึงสามารถแปรเปลี่ยนเป็นผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี อาจจะแปรผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี

#### 4. ผิดพลาดแล้วชดเชยด้วยสิ่งอื่นก็เพียงแค่บรรเทาความไม่พอใจ

การบริการที่ผิดพลาดบกพร่องไม่สามารถจะเปลี่ยนความรู้สึกของผู้รับบริการให้กลับมามีความพอใจ นอกจากเป็นการลดความพอใจที่เกิดขึ้นได้น้อยลง

#### 5. สร้างทัศนคติต่อบุคคล องค์กรและองค์การได้อย่างมาก

การบริการสามารถจะสร้างความรู้สึกรับชอบหรือไม่ชอบ ที่มีต่อผู้ให้บริการหรือองค์การอย่างมากมาไม่มีขีดจำกัดขึ้นอยู่กับลักษณะของการให้บริการที่มีมากน้อยเพียงใดสำคัญมากน้อยเท่าใด

#### 6. สร้างภาพลักษณ์ให้องค์กรและองค์การเป็นเวลานาน

การบริการทั้งที่ดีและไม่ดีจะติดอยู่ในความทรงจำของผู้บริการอยู่ตลอดไป แม้เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขบริการให้ดีขึ้นมากแล้ว แต่ภาพเก่าที่ไม่ดียังคงหลงเหลืออยู่กว่าที่จะล้างภาพลักษณ์ที่อัปมงคลได้ต้องใช้เวลานานเป็นสิบๆ ปี

#### 7. หากเกิดการบกพร่องจะเห็นได้ชัด

บริการเป็นสิ่งที่ไวต่อการรับรู้ เมื่อมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดไม่สมบูรณ์หรือขาดตกบกพร่องก็จะปรากฏให้เห็นได้ในทันทีทันใด จึงต้องระมัดระวังในเรื่องบริการให้มาก

#### 8. ต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี

บริการจะดีหรือไม่ดีมาขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ถ้าได้คนดีมีจิตสำนึกในการให้บริการดี มีทัศนคติต่อการให้บริการดีและได้รับการปลูกฝังนิสัยในการให้บริการและฝึกฝนตนเองมาดี ก็จะทำให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศ ในทางกลับกันถ้าได้คนไม่ดีมาเป็นผู้ทำงานให้บริการก็จะเท่ากับผิดพลาดตั้งแต่ต้นแล้วจะหวังให้เกิดบริการที่ดีคงเป็นไปได้ยาก

#### 9. คนเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้างและทำลายงานบริการ

บริการที่ผิดพลาดบกพร่อง นำความเสียหายมาสู่องค์กรจะพบว่าส่วนใหญ่เกิดจากคน องค์กรหลายแห่งเคยได้รับชื่อเสียงยกย่องว่าให้บริการดี แต่พอเปลี่ยนทีมงานที่ให้บริการก็มีเสียงสะท้อนว่าให้บริการด้วยคุณภาพหรือให้บริการไม่ดีดังเดิม และอาจถึงขั้นทำให้เสียผู้รับบริการเดิมไปก็ได้

### การให้บริการที่ดี

#### 1. การปฏิบัติในการให้บริการ

**ทางกาย** ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่นด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่ม่วงเหงาหาวนอน เชื่องซึม มีลักษณะห่มดตะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หัวใจเบิกบาน ไม่ปล่อยผมรุงรังหรือหัวยุ่งเป็นกระเซิง การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้ม ไหว้ หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพเป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน นอกจากนั้นต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริใจ สนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ

**ทางวาจา** ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจน พุดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พุดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พุดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ อาจพุดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พุดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พุดมากจนเกินจริง พุดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการ และใช้ถ้อยคำเหมาะสม

**ทางใจ** ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้า หรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน แต่มาเรียกร้องต้องการนั้นต้องการนี้ ไม่ปล่อยให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอยขาดสมาธิในการทำงาน เศร้าซึม เบื่อหน่ายหรือเซ็ง

## 2. ข้อควรคำนึงเกี่ยวกับการบริการ

การให้บริการเป็นงานที่ล่อแหลม ทำดีก็เสมอตัวผิดพลาดก็ได้รับคำตำหนิจึงเป็นงานที่ต้องการความรับผิดชอบสูง และมีจิตใจหนักแน่น ผู้ซึ่งทำงานบริการแล้วเกิดผิดพลาด บางคนก็เสียอกเสียใจ ตีอกชกหัว พุ่มพวยน้ำตา แต่กลับกัน ผู้ซึ่งไม่มีความรับผิดชอบมักกล่าวโทษผู้อื่นป้ายความผิดให้คนต่าง ๆ แม้แต่ผู้มารับบริการ เป็นเรื่องการหาแพะรับบาปหรือหาเหตุผลมากล่าวอ้างต่าง ๆ นานาให้พ้นไปจากความรับผิดชอบของตน วิธีการให้บริการอันจะทำให้ผู้รับบริการพอใจ จะต้องรู้ความคาดหวังของเขา และปฏิบัติตามความคาดหวังเท่าที่จะเป็นไปได้ ทั้งนี้ย่อมไม่ใช่เรื่องง่าย ๆ เพราะการปฏิบัติด้วยกาย วาจา ใจ ต่อคนต่าง ๆ ให้สามารถสนองความต้องการของผู้รับบริการแต่ละประเภท ทุกระดับย่อมมีความยากลำบาก การที่จะให้บริการเป็นที่พอใจของทุก ๆ คนดูจะเป็นเรื่องเป็นไปได้ แต่ก็ไม่มีพันวิสัยที่จะทำให้คนส่วนใหญ่พึงพอใจ หากเรามีความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ

## 3. ข้อควรระวังในการให้บริการ

### 1. ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ

การให้บริการในทุกกรณีต้องแสดงว่าผู้รับบริการมีความสำคัญ จึงต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉยไม่สนใจผู้รับบริการอย่างจริงจัง

### 2. ให้บริการขาดตกบกพร่อง

เป็นสิ่งที่ต้องย้ำเตือนอยู่เสมอว่า การให้บริการจะขาดตกบกพร่องไม่ได้เลย เพราะเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำลายงานบริการในส่วนอื่น ๆ ที่ดีอยู่แล้วให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย

### 3. ดำเนินการล่าช้า

เป็นลักษณะที่ไม่ดีอย่างยิ่ง เพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลา ทำความเสียหายให้ผู้รับบริการได้

### 4. ใช้กิริยา วาจา ไม่เหมาะสม

การให้บริการสามารถจะรู้สึกได้จากกิริยาท่าทาง การใช้คำพูดและน้ำเสียง ผู้ให้บริการอาจไม่มีความตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ไม่ดี แต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัว และไม่ควบคุมอารมณ์ของตนจึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ

### 5. ทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง

บริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังมีได้ในหลายกรณีนับแต่การต้อนรับที่เย็นชาหรือการพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสม การให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ไม่ใส่ใจในการให้บริการ การบริการผิดพลาดทำความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการ

โดยสรุปจะเห็นได้ว่า การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ซึ่งทุกองค์กรของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีไม่สามารถหลีกเลี่ยงการให้บริการได้

ดังนั้นผู้ให้บริการคือพนักงานผู้ให้บริการทุก ๆ ด้านไม่ว่าจะให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภท เป็นต้น ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคน และท้ายสุดผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่ต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดีโดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักษารูปการให้บริการ เพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ

### องค์กรเป็นเยี่ยม...บริการเป็นยอด

องค์กรมีส่วนสำคัญที่จะช่วยพัฒนางานด้านบริการเป็นอย่างมากเพราะองค์กรถือเป็นแกนหลักในการกำหนดแนวทางการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจ ของผู้รับบริการและเทคนิคการพัฒนา ระบบงานขององค์กรให้เกิดความสะดวกสบายต่อผู้ใช้บริการ มีดังนี้

- จัดระบบการทำงานให้เกิดความคล่องตัว องค์กรควรปรับลดขั้นตอนที่ยุ่งยากให้ง่ายขึ้น เพื่อสร้างการบริการที่สะดวกรวดเร็ว
- จัดทำลำดับขั้นตอนการให้บริการองค์กรควรจัดทำขั้นตอนการบริการให้ง่ายและไม่ซับซ้อนเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้รับบริการสามารถทำตามได้อย่างถูกต้องและไม่สับสน
- เรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ได้รับความคิดเห็น การสอบถามพูดคุย จากคำตำหนิติเตียนและคำชมเชยต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางปรับปรุงงานบริการในครั้งต่อไป
- ฝึกอบรมพนักงานให้เกิดทักษะการบริการที่ดีเพื่อนำไปปรับใช้กับส่วนงานที่ตนปฏิบัติหน้าที่อยู่

แหล่งข้อมูล :

สมิต สัจฉกร. ศิลปะการให้บริการ. สำนักพิมพ์สายธาร กรุงเทพฯ, 2548.

Suprachit Kabcome. การพัฒนาการให้บริการ (Nanosoft Marketing Series). (ออนไลน์).

เข้าถึงได้จาก <http://www.nanosoft.co.th/maktip11.htm>