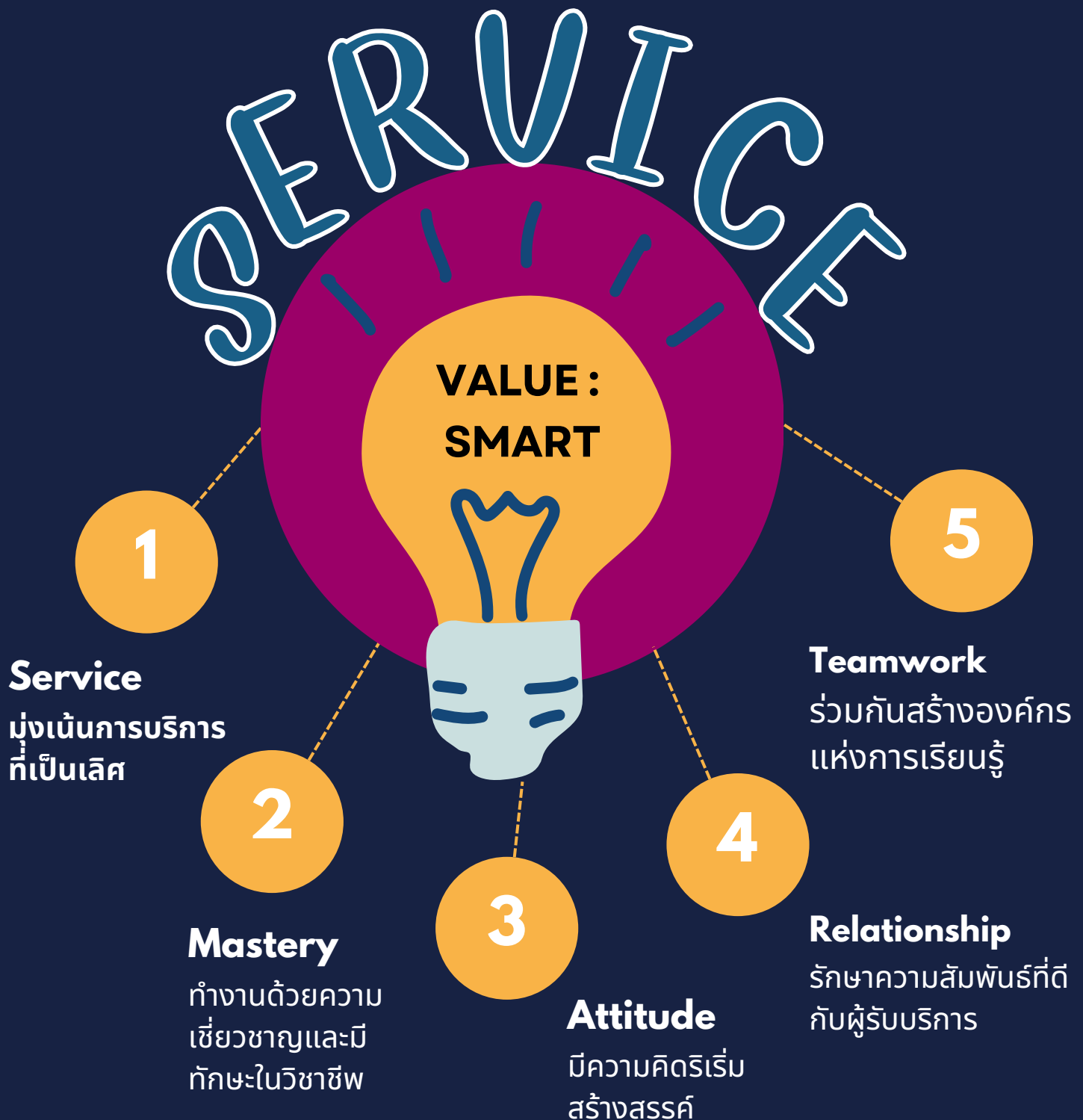


แลกเปลี่ยนเรียนรู้ สกพ.

ค่านิยมสำนักกิจการพิเศษ **VALUE : SMART**



การบริการที่เป็นเลิศ เมื่อลูกค้าทุกคนคือ VVIP

โดย ผศ.ดร.พิทักษ์ จันทรเจริญ รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร



ถูกใจ !

ออกแบบการบริการเฉพาะบุคคล
ที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าเป็น VVIP



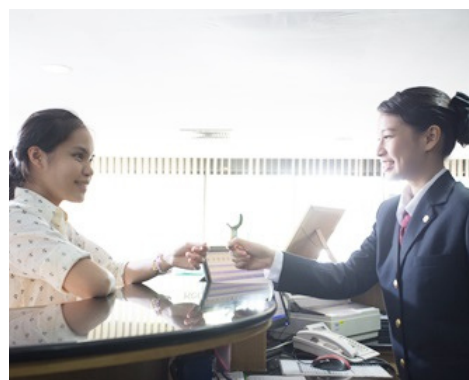
วางใจ

เข้าใจความต้องการของลูกค้าและจัดบริการให้
ตอบโจทย์ของลูกค้า



สบายใจ

ช่องทางการสื่อสารและ
บริการที่สะดวกเข้าถึงง่าย
หลากหลาย และปลอดภัย



ประทับใจ

ลูกค้ากลับมาใช้ซ้ำและ
บอกต่อคุณภาพบริการ
กับผู้อื่น

การบริการที่เป็นเลิศ ตามมาตรฐานสากลคนสวนดุสิต

โดย ดร.สุกัญญา มุมแดง ผู้อำนวยการสำนักกิจการพิเศษ



บุคลการเป็นเลิศ

: บุคลิกภาพดี มีจิตบริการ มีความเชี่ยวชาญในงาน
ประณีต รู้จริงในสิ่งที่ทำ

คุณภาพของงาน

: การให้บริการตามมาตรฐานสากล ส่งมอบบริการ
ที่มีคุณค่า สร้างประสบการณ์ที่ลูกค้าจดจำ

สิ่งสนับสนุนครบถ้วน

: พื้นที่สะอาด สะดวกสบาย บรรยากาศที่เป็นกันเอง
อุปกรณ์ทันสมัย มีนวัตกรรมบริการ

พัฒนาอย่างต่อเนื่อง

: ยึดหยุ่นปรับตัวตามเทรนด์ สนองความต้องการ
ของลูกค้า สร้างกระบวนการแก้ไขปัญหามี
ประสิทธิภาพ

การบริการเพื่อความเป็นเลิศ

โดย นางอารีวรรณ บุญคุ้ม หัวหน้าสำนักงานอำนวยการ สกพ.

- 1. การให้บริการที่น่าเชื่อถือ :** การปฏิบัติตามความต้องการของลูกค้าในทุก ๆ ขั้นตอนของการให้บริการ สร้างความเชื่อใจและพึงพอใจให้กับลูกค้า
- 2. การตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า**
- 3. ความสามารถในการแก้ไขปัญหา :** สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อข้องใจของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและตรงตามความต้องการของลูกค้า
- 4. การสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าเพื่อการจดจำ**
 - 4.1 การต้อนรับที่เป็นมิตร
 - 4.2 การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง
 - 4.3 อำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า
- 5. การบริการที่รวดเร็ว**
- 6. One-Stop Service**



กระบวนการ

- 1. ทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า**
 - ตั้งใจฟังคำถามของลูกค้า
 - ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง
 - ทำความเข้าใจสิ่งที่ลูกค้าต้องการ
- 2. การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ**
 - ให้ความเคารพ และตอบสนองกับลูกค้า
 - ฟังอย่างกระตือรือร้น
 - การใช้ภาษาที่เหมาะสม และสัญญาณที่ไม่ใช่คำพูด เช่น ภาษากายและการสบตา
- 3. การปรับเปลี่ยนการบริการ**
 - รับรู้ถึงความต้องการและความชอบเฉพาะตัวของลูกค้าแต่ละราย เพื่อปรับเปลี่ยนการบริการให้เหมาะสม
 - แนะนำผลิตภัณฑ์หรือบริการที่เหมาะสมกับความต้องการเฉพาะของลูกค้า
- 4. ข้อเสนอแนะและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง**
 - รับข้อเสนอแนะจากลูกค้าเพื่อนำมาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และการบริการอย่างต่อเนื่อง

กลุ่มงาน คลังและทรัพย์สิน



1

KEEPiNG

รักษาความสัมพันธ์

- ขอให้ลูกค้าตรวจสอบรายการ
- กล่าวขอบคุณ
- เชิญให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการ

3

RECEiViNG

ต้อนรับ

- โห้
- เดินไปหาลูกค้า
- กล่าวทักทาย
- ยิ้มและสบตา
- เรียกลูกค้าด้วยชื่อ

2

HELPING

ช่วยเหลือ

- ให้บริการถูกต้องรวดเร็ว
- แจ้งเหตุผล ถ้าต้องให้รอ
- เสนอทางเลือกพร้อมเหตุผล
- กล่าวปฏิเสธในเชิงบวก

4

UNDERSTANDiNG

เข้าใจความต้องการ

- สอบถาม
- กล่าวทวนเพื่อยืนยันความต้องการของลูกค้า

วงจรบริการลูกค้า

มาตรฐานการบริการเบื้องต้น

“ทักทาย” และ “กล่าวลา”
เป็นสองช่วงเวลาที่สำคัญที่สุด

Hello & Goodbye
are the two most crucial moments

นางสาวชลิดา โสมสนวนนอก
หัวหน้ากลุ่มงานคลังและทรัพยากร



คลังสมองของคนทันสมัย

การบริการสารสนเทศ

Information Processing Service

การบริการสารสนเทศของลูกค้า (Information Processing Service) ซึ่งส่วนใหญ่เป็นข้อมูลสารสนเทศของลูกค้า งานบริการ ด้านเทคโนโลยี ทำการให้บริการในยุคปัจจุบันของสำนักกิจการพิเศษในเรื่อง การให้บริการด้านการเงินจัดให้มีการบริการ

ในรูปแบบดิจิทัลแบงก์กิ้ง **Mobile Banking** และ ในรูปแบบสแกนชำระ เงินผ่านการสแกน **QR Code Payment**

ในอนาคตอาจมีบริการระบบรับชำระเงินออนไลน์ผ่านบัตรเครดิตบน ที่ไม่ต้องใช้เครื่องรูดบัตร

การจ่ายบัตรเครดิตแบบออนไลน์ เพื่อให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมได้ด้วยความรวดเร็ว มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการ มากกว่าการ **walk-in** เข้ามาเพื่อจ่ายชำระแบบเงินสด (**pay cash**)

งานบริการดังกล่าว อาจมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ บัญชีอาจมีความยุ่งยากในการต้องตรวจสอบเงินรายได้ มากขึ้นกว่า การรับเงินสดในรูปแบบเดิมๆ จึงทำให้ต้องปรับตัว พัฒนาการเรียนรู้ และทัศนคติในการทำงานและการให้บริการลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ได้อย่างทันถ่วงที



งานบริการมุ่งเน้นความเป็นเลิศของสำนักงานกิจการพิเศษ

ความหมายของการบริการ คือ กิจกรรม การกระทำ กระบวนการ หรือผลการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้โครงการหรือผู้รับบริการได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการ หรือความจ เป็น นอกจากนี้การบริการยังเป็น กระบวนการส่งมอบ และตอบสนองความต้องการของโครงการที่รับบริการ

คุณสมบัติของผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการที่ดีควรมีหน้าที่ในการส่งมอบบริการที่เป็นเลิศให้แก่รับบริการหรือโครงการ โดยผู้ให้บริการจะต้องมีคุณสมบัติดังนี้

- 1) เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในงานและหน้าที่ที่รับผิดชอบและมีความรู้เกี่ยวกับข่าวสารต่างๆ ของหน่วยงานของตนเอง
- 2) เป็นผู้ที่มีความพร้อมทางร่างกาย มีสุขภาพแข็งแรง และความพร้อมทางใจ
- 3) เป็นผู้ที่มีความเต็มใจให้บริการ เป็นผู้มีไมตรีจิต ชอบช่วยเหลือผู้อื่นมองโลกในแง่ดี ให้อภัยผู้อื่นเสมอ
- 4) เป็นผู้ที่มีทัศนคติทางบวกต่องานบริการ
- 5) เป็นผู้ที่มีทักษะต่องานราชการที่ตนเองปฏิบัติอยู่ และมีความพร้อมที่จะพัฒนาตนเอง เป็นผู้ที่ช่างสังเกต และมีปฏิภาณไหวพริบดี
- 6) เป็นผู้ที่ได้รับการฝึกฝนและผ่านการฝึกอบรมทางด้าน เทคนิคการบริการ
- 7) เป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ร่วมงานและประชาชนผู้รับบริการ ตลอดทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา
- 8) เป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมต่องานบริการนั้นๆ
- 9) มีความซื่อสัตย์ สุจริต
- 10) รักและ เสียสละเพื่อองค์กร

กลุ่มงาน นโยบายและแผน



HOW TO...

กว่าจะเป็นนักบริการที่เหนือความคาดหวัง

นักบริการที่ดี
เป็นได้ไม่ยาก แต่ก็ไม่ง่าย
เพียงแค่เปิดใจ ใส่ใจ และเข้าใจ



1

เริ่มต้นให้ประทับใจ

- สร้างความประทับใจตั้งแต่แรกเจอ ด้วยภาพลักษณ์ และบุคลิกภาพ ที่ดี
- ร้อยยิ้มจริงใจ น้ำเสียงที่นุ่มนวล
- จดจำชื่อ และรายละเอียดต่าง ๆ
- มีความเป็นมิตร และพร้อมช่วยเหลือ

3

บริการอย่างมืออาชีพ

- รู้รายละเอียดของงานเป็นอย่างดี
- รู้รายละเอียดของสินค้าและบริการ
- รักษาคุณภาพการทำงานให้มีมาตรฐานตลอดเวลา
- บริการด้วยความเสมอภาค
- บริการรวดเร็ว และถูกต้อง

2

เข้าใจความต้องการ

- เข้าใจในพฤติกรรมของลูกค้า
- เข้าใจปัญหา (pain points)
- เข้าใจความคาดหวังพื้นฐาน และ ความคาดหวังขั้นกว่า
- สร้างความแปลกใหม่ที่ตรงจุด

4

มีความยืดหยุ่น

- รองจังหวะเวลาที่เหมาะสมในการให้บริการ
- บริการนอกเหนือเกณฑ์ที่วางไว้ แต่ต้องไม่กระทบความผิด และไม่ส่งผลกระทบต่อคนอื่น หรือส่วนงานอื่น

5

แก้ไขปัญหาก็ได้ทันทั่วทั้งที่

- เอาใจใส่ในการบริการ และสังเกตเหตุการณ์ เมื่อเกิดเหตุไม่คาดคิด พร้อมดูแล หรือแก้ไขทันที
- รับฟังปัญหา หรือคำร้องขอ พร้อมหาวิธีการแก้ไขทันที หากไม่สามารถแก้ไขได้เอง ต้องรีบแจ้งหัวหน้า หรือส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการ



เขียนโดย : นางแก้วตา ยอดไทย หัวหน้ากลุ่มงานนโยบายและแผน

แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง การบริการที่เป็นเลิศ ของ สำนักกิจการพิเศษ อยู่บนฐานของ “การบริหารจัดการที่ดีในทุกมิติ”



มิติที่ 1 : การกำกับดูแลองค์กร

มีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานและกระบวนการด้านการกำหนดทิศทางของสำนักกิจการพิเศษ เพื่อให้การดำเนินงานมุ่งสู่เป้าหมายที่วางไว้ดังนี้

- 1) การกำหนดนโยบาย สกพ. ผ่านการจัดทำแผนการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ ที่ผ่านการอนุมัติและเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารสำนักกิจการพิเศษ
- 2) มีการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย เพื่อร่วมสร้างบัณฑิตที่มีคุณภาพด้านอาหารและอุตสาหกรรมบริการในรูปของ “ห้องเรียนสนาม” โดยมหาวิทยาลัยกำหนดให้สำนักกิจการพิเศษเป็น “ศูนย์ความเป็นเลิศ (Excellence center)”

มิติที่ 4 : การสร้างความพึงพอใจ

มีการที่นำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ หน่วยงานในกำกับ สำนักกิจการพิเศษมาพิจารณาถึงความคาดหวังและความต้องการฯ เพื่อนำผลประเมินมาพัฒนาและปรับปรุงผลการดำเนินงาน โดยแบ่งเป็นการปรับปรุงและการพัฒนา

มิติที่ 6 : การรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคม

- 1) มีส่วนร่วมในการสนับสนุนการผลิตบัณฑิตของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ที่มีคุณภาพ และยกระดับคุณภาพการศึกษา
- 2) นำองค์ความรู้ และความเชี่ยวชาญมาดำเนินการทางธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด บนมาตรฐานและคุณภาพระดับสากล
- 3) มีกระบวนการบริหารจัดการที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยยึดหลักการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล รวมถึงการมีส่วนร่วมในการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

มิติที่ 2 : การควบคุมคุณภาพ/มาตรฐาน

มีการควบคุมกระบวนการผลิตและการบริการด้านอาหารและการบริการที่มีคุณภาพ ที่เป็นไปตามมาตรฐานในระดับสากล ส่งถึงมือผู้บริโภคได้อย่างมั่นใจ

มิติที่ 3 : การพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผล

มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เพิ่มมากขึ้น

มิติที่ 5 : การสร้างความยั่งยืน

- 1) สร้างบุคลากรคุณภาพโดย การพัฒนาบุคลากรตามความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ
- 2) สร้างกระบวนการดำเนินงานที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ รวมถึงการสร้างความเชื่อมโยงกับหน่วยงานสายวิชาการ หรือผู้เชี่ยวชาญเพื่อพัฒนากระบวนการดำเนินงาน
- 3) การผลิตงานที่มีคุณภาพ โดยสร้างนวัตกรรมและ/หรือสร้างความแตกต่างให้กับผลิตภัณฑ์และการบริการธุรกิจวิชาการ รวมถึงการการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ
- 4) การสร้างรายได้ที่มีประสิทธิผลและเกิดการยอมรับ

โดย นางมณีนุช เจตน์อารี
พนักงานประกันคุณภาพ

ข้อคำนึงของการเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศ



การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศนั้น ผู้ปฏิบัติงานควรคำนึง ดังนี้



1

ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ (Knowledge) ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบ ที่สามารถตอบข้อซักถาม จากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ในเรื่องของสินค้าที่นำเสนอประวัติองค์กร ระเบียบ นโยบายและวิธีการต่าง ๆ ใน องค์กร เพื่อมิให้เกิดความ ผิดพลาดเสียหาย และ ต้องชวนขวนขวายหาความรู้ จากเทคโนโลยีใหม่ๆ เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

2

มีความช่างสังเกต (Observe) ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความช่าง สังเกต เพราะ หากมีการรับรู้ว่าการบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพยายาม นำมาคิดสร้างสรรค์ให้เกิด บริการ ที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของ ลูกค้าหรือผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น

3

ต้องมีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) พฤติกรรมความกระตือรือร้น จะแสดงถึงความมีจิตใจในการ ต้อนรับ ให้ช่วยเหลือแสดงความห่วงใย จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี ในการ ช่วยเหลือผู้รับบริการ

4

ต้องมีกิริยาจาสุภาพ (Manner) กิริยาจาเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิด ความรู้สึก และ ส่งผลให้ เกิด บุคลิกภาพที่ดี ดังนั้นเพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ

5

ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative) ผู้ให้บริการควรมีความคิดใหม่ๆ ไม่ควรยึดติดกับ ประสิทธิภาพหรือ บริการที่ทำอยู่ เคยปฏิบัติมาอย่างไรก็ทำไปอย่างนั้นไม่มีการปรับเปลี่ยน วิธีการให้บริการจึง ควรมีความคิดใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานบริการได้ดี

6

ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ (Emotional control) งานบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือ จากผู้อื่น ต้อง พบปะผู้คนมากมายหลายชนชั้น มีการศึกษาที่ต่างกัน ดังนั้นกิริยามารยาทจาก ผู้รับบริการจะ แตกต่างกัน เมื่อผู้รับ บริการไม่ได้ตั้งใจ อาจจะถูกตำหนิพูดจาก้าวร้าว กิริยามารยาทไม่ดีซึ่งผู้ให้บริการต้อง สามารถควบคุมสติอารมณ์ ได้เป็นอย่างดี

7

ต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (Calmness) ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะติดต่อขอความช่วยเหลือ ตามปกติแต่ บางกรณีลูกค้าที่มีปัญหาเร่งด่วน ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์ถึง สาเหตุและคิดหาวิธีในการ แก้ไขปัญหา อย่างมีสติ อาจจะเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลาย ทางเลือกในการให้บริการแก่ลูกค้า

8

มีทัศนคติต่องานบริการดี (Attitude) การบริการเป็นการช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้จึงต้องมี ความคิด ความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบ และเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงาน บริการ แม้ จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่น ก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องาน บริการดีก็ จะให้ความสำคัญต่องานบริการ และปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ ความเป็นเลิศ

9

มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Responsibility) ในด้านงานทางการตลาด และการขาย และงาน บริการ การปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้รับบริการด้วยการยกย่องว่า “ลูกค้าคือ บุคคลที่ สำคัญ ที่สุด” และ “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้เพื่อให้ ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าอย่างดีที่สุด

จัดทำโดย_ นางณัฏฐกาญจน์ เภสรว



เติมเต็ม CUSTOMER SERVICE ด้วยเทคโนโลยี

ที่มา : <https://www.popticles.com>

สื่อสารผ่านวิดีโอ

แบบ FACE-TO-FACE

เป็นการพูดคุยแบบเรียลไทม์
ทำให้เกิดความใกล้ชิดระหว่าง
ลูกค้ามากยิ่งขึ้น



OMNI-CHANNEL EXPERIENCE

เชื่อมโยงช่องทางต่าง ๆ ให้เป็น
หนึ่งเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นช่องทาง
ออนไลน์ หรือการขายหน้าร้าน



REAL-TIME MESSAGING

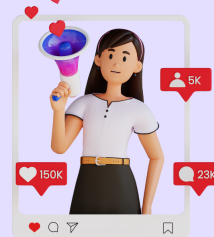
ยังใช้อยู่เสมอ

พร้อมรับเรื่องและแก้ไขปัญหา
สามารถติดต่อได้ตลอด 24 ชั่วโมง



ขับเคลื่อนด้วย DATA

ข้อมูลจะทำให้เรารู้และ
คาดการณ์ในสิ่งที่ลูกค้า
ต้องการ



SOCIAL MEDIA

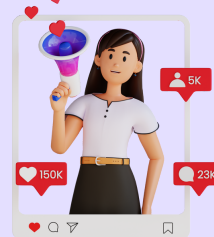
กลายเป็นหัวใจสำคัญ

ในยุคนี้คงไม่มีธุรกิจใดที่ไม่มี
ช่องทาง Social Media
อย่างแน่นอน



NEW TECH ช่วยสร้าง ประสบการณ์ดีๆ

AI สามารถนำมาปรับใช้กับ
การทำ Chatbot ที่สามารถ
แก้ไขปัญหายุ่งยากและ
คำถามที่ซับซ้อนได้



ทุกอย่างจะ PERSONALIZED มากยิ่งขึ้น

การฝึกฝนทักษะที่ถนัดและจำเป็น
ให้เข้ากับลูกค้าแต่ละบุคคล



BLOCKCHAIN อาจเปลี่ยน โลก E-COMMERCE

การทำธุรกรรมต่าง ๆ แบบ
ออนไลน์โดยไม่จำเป็นต้องผ่าน
ตัวกลาง ลดเรื่องการเซ็นเอกสาร
ที่ยุ่งยากซับซ้อน แต่มีความ
ปลอดภัยขั้นสุด



จัดทำโดย นางสาวพุดดี แหยมรักษา



service มุ่งเน้นการบริการที่เป็นเลิศของ สำนักกิจการพิเศษ.

ศุภกิจ ขุนเขาวฤทธิ : สำนักกิจการพิเศษ

งานบริการลูกค้า หรือผู้รับบริการ กับองค์กร ที่ดำเนินการอยู่นั้น มักจะมีคำถามว่า ทำอย่างไร ถึงจะทำให้องค์กรของเรา มีบริการที่ดี รวดเร็ว จนมีลูกค้า หรือผู้รับบริการ ชม และประทับใจ จนทำให้เกิดแบรนด์ในบริการ อันจะส่งผลดีต่อองค์กร

ทุกๆ องค์กร ต้องการให้เกิดภาพนี้ขึ้น วิธีการสร้างนั้นมีใช้สร้างได้เพียงไม่กี่เดือน แต่มันต้องสร้างกันหลายปี จนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร หลายองค์กรก็มีวิธีที่แตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับลักษณะธุรกิจ ค่านิยม และวัฒนธรรมขององค์กรนั้นๆ ด้วย

โดยมุ่งสู่การพัฒนาบริการ ดังนี้ คือ

1. มีความถูกต้องเป็นมาตรฐานตรงกันในการบริการ (Reliability)
2. มีความสะดวกรวดเร็วในการบริการ (Responsiveness)
3. มีความสุภาพให้ความไว้วางใจในการบริการ (Assurance)
4. มีความเอาใจใส่เข้าใจต่อผู้ใช้บริการ (Empathy)

การให้บริการที่ดี (Service Mind)

การให้บริการที่ดี หรือคำว่า “Service Mind” นั้น คือการที่จะทำให้คนมีใจรักในการให้บริการ ต้องนำเอาคำว่า “Service” และ “Mind” แยกความหมายออกเป็นตัวอักษรได้ดังนี้

คำว่า “Service”

S = Smile มีรอยยิ้ม

E = Enthusiasm มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ผู้รับบริการ

R = Rapidness มีความรวดเร็ว กระฉับกระเฉง

V = Value ให้บริการอย่างมีคุณค่า

I = Impression มีความน่าประทับใจ

C = Courtesy บริการอย่างสุภาพอ่อนโยน

E = Endurance มีความอดทนและเก็บอารมณ์

และ คำว่า “Mind” มาจากคำว่า

M = Make Believe มีความเชื่อในการให้บริการของตนเอง

I = Insist ยืนยันที่จะให้บริการผู้รับบริการ

N = Necessitate การให้ความสำคัญต่อลูกค้าและการบริการ

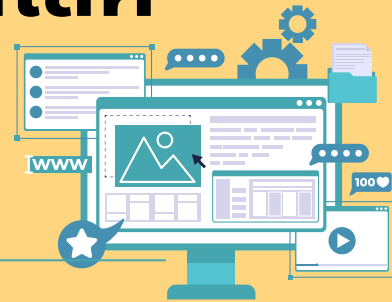
D = Devote อุทิศตนเพื่อการบริการ

การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการ ได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจ และกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เอาใจใส่ พุดจาสุภาพไพเราะ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการ รู้สึกว่าเขามีความสำคัญ เป็นผลให้เขาเกิดความพอใจ ในการรับบริการ และที่สำคัญ ต้องรู้จักเอาใจเขา มาใส่ใจเรา และให้บริการตรงตามความต้องการ ของผู้รับบริการ

ฉะนั้น การบริการที่ดี มีความสำคัญอย่างมากต่อองค์กร เพราะการให้ให้บริการที่ดี เป็นการตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ และเกิดการพัฒนางานองค์กร...

การมุ่งเน้นการบริการที่เป็นเลิศ ของสำนักกิจการพิเศษ



1 มีความรู้ในงานที่ให้บริการ

มีความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบ ที่สามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง และแม่นยำ ในเรื่องของสินค้าที่นำเสนอประวัติองค์กร ระเบียบ นโยบายและวิธีการต่าง ๆ ในองค์กร เพื่อมิให้เกิดความ ผิดพลาดเสียหาย และ ต้องชวนขยายหาความรู้ จากเทคโนโลยีใหม่ๆ เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

1

2

2 มีความช่างสังเกต

ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความช่าง สังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าเป็นบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพยายาม นำมาคิดสร้างสรรค์ให้เกิด บริการ ที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของ ลูกค้าหรือผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น



3 มีความกระตือรือร้น

พฤติกรรมความกระตือรือร้น จะแสดงถึงความมีจิตใจในการ ต้อนรับ ให้ช่วยเหลือแสดงความห่วงใย จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี ในการ ช่วยเหลือผู้รับบริการ

3



4 มีทัศนคติต่องานบริการดี

การบริการเป็นการช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้จึงต้องมี ความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ ชอบ และ เต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่น ก็ไม่อาจจะทำ งานบริการให้เป็นผลดีได้ ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดีก็จะให้ความสำคัญต่องานบริการ และปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ ความ เป็นเลิศ

4

5



5 มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ

ในด้านงานทางการตลาด และ การขาย และงานบริการ การปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้รับบริการด้วยการยกย่องว่า “ลูกค้าคือ บุคคลที่สำคัญที่สุด” และ “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ก็เพื่อให้ ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าอย่างดีที่สุด

กลุ่มงาน บริหารงานบุคคล



5

องค์ประกอบ ของงานบริการ

โดย นางสาวสุนิสา อนุมาน หัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานบุคคล



1.

ผู้รับบริการ

คือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการ
และแจ้งความจำเป็นใน
เรื่องบริการต่างๆ



2.

ผู้ปฏิบัติงาน

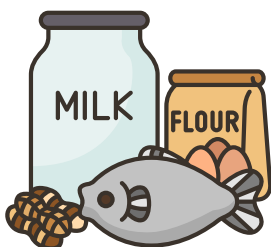
คือ ผู้ที่ให้บริการ หรือ ผู้ที่รับ
ความจำเป็นนั้นๆ ไปปฏิบัติให้
ตรงความต้องการมากที่สุด



3.

หน่วยงาน

คือ หน่วยงาน ส่วนงาน
ที่ให้บริการ



4.

ผลิตภัณฑ์

คือ สิ่งที่ต้องได้และเป็น
สิ่งที่ต้องไม่ได้



5.

สภาพแวดล้อม

คือ องค์ประกอบด้าน
ต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง
ในการให้บริการ



ร : service มุ่งเน้นการบริการที่เป็นเลิศของ สำนักกิจการพิเศษ

โดย : วิมลภัทร น้าพา

1 ความสำคัญของบุคลิกภาพ คือ บุคลิกภาพมีอิทธิพลต่อการทำงานซึ่งมีส่วนช่วยสร้างเสริมความน่าเชื่อถือในความรู้สึกของผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือผู้รับบริการ

2 การพัฒนาบุคลิกภาพ คือ พนักงานต้องมีการพัฒนาตัวเองอย่างสม่ำเสมอทั้งทางกาย ทางสติปัญญา ทางอารมณ์ ทางสังคมด้วย เพื่อให้พนักงานเป็นพนักงานที่มีบุคลิกภาพที่ดีทั้งกายและใจ

3 มารยาทในการพูดและการสนทนา คือ การพูดสนทนาต้องมีการคิดให้รอบคอบไม่ควรว่าร้ายผู้อื่นหรือพูดเสียดสีแทงใจคน ควรพูดจาไพเราะอ่อนหวาน นอบน้อมถ่อมตนเสมอ

4 ทักษะการทำงานบริการ คือ การบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การเป็นผู้ให้บริการที่ดี ควรบริการด้วยความเต็มใจ หรือยินดีตอบสนองความต้องการของผู้อื่นได้

5 จิตบริการ คือ การบริการที่ดี บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ สร้างความประทับใจสูงสุด สร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรได้



6 หลักในการให้บริการ คือ ต้องวัดจากความพึงพอใจลูกค้า ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ สร้างความประทับใจ ให้ผู้รับบริการรู้สึกมีความพึงพอใจสูงสุด

7 การรู้จักเพื่อนร่วมทีม คือ ต้องรู้จักนิสัยใจคอเพื่อนร่วมงาน ต้องมีความเข้าใจเพื่อนร่วมงานที่มีความแตกต่างกันในความสามารถ บุคลิกภาพ ต้องมีความยืดหยุ่นและให้อภัยในความผิดพลาด

8 การทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ คือ ต้องมีความเข้าใจแผนงานหรือโครงการให้ตรงกัน จัดการให้ทุกคนมีส่วนร่วมและมีส่วนรับผิดชอบ โดยนำเอาความถนัดและความสามารถแต่ละคนออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์

9 พนักงานที่ประสบความสำเร็จ คือ ต้องมีบุคลิกภาพที่ดี กริยามารยาทงาม มองโลกในแง่ดี มีความรับผิดชอบ มีความใฝ่รู้ในวิชาชีพ มีความเคารพต่อองค์กรและผู้บังคับบัญชา

สังกัด สำนักงานอำนวยการ สำนักกิจการพิเศษ



SERVICE :

มุ่งเน้นการบริการที่เป็นเลิศของ

สำนักกิจการพิเศษ

โดยนางสาวพรใจ แก้วสุข รองผู้จัดการโครงการศูนย์บริหารกายเพื่อสุขภาพ

การบริการที่เป็นเลิศไม่ใช่สร้างได้ในเวลาอันสั้นต้องใช้เวลากว่าผู้รับบริการจะยอมรับและไว้วางใจจนทำให้เกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งสำนักกิจการพิเศษเป็นหน่วยงานเกี่ยวกับธุรกิจด้านการบริการ การสร้างระบบการบริการที่เป็นเลิศนั้นอาศัยปัจจัยหลัก

บุคลากรผู้ให้บริการ

- มีความถูกต้องเป็นมาตรฐานตรงกันในการให้บริการ มีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ
- มีความสะดวกรวดเร็วในการบริการ
- มีความสุภาพให้ความไว้วางใจในการบริการ
- มีความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ มีความเสมอภาคในการให้บริการ
- การพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ



สถานที่สิ่งแวดล้อม

- การจัดสถานที่ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน สะอาด สะอาด ปลอดภัย สวยงาม เกิดความพึงพอใจ

กระบวนการให้บริการ ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ง่ายขึ้น

- ลดขั้นตอนหรือกระบวนการที่ไม่จำเป็นออก
- การรวมขั้นตอนการทำงานเข้าด้วยกันโดยให้มีมาตรฐาน เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ประหยัดทรัพยากรและลดค่าใช้จ่าย
- ปรับปรุงวิธีการทำงานให้ง่ายขึ้น รวมถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน

โครงการในกำกับ สำนักกิจการพิเศษ





การบริการที่เป็นเลิศ แบบฉบับ(สไตส์)สวนดุสิต

1. beyond expectations service (บริการเหนือความคาดหมาย)

✓คุณไม่ต้องร้องขอแต่เรามอบให้ด้วยใจบริการในสิ่งเล็กน้อย
ที่เราทำให้คุณเกิดความประทับใจ

2. Be caring and attentive (มีความห่วงใยและใส่ใจ)

✓สนใจทุกรายละเอียด นำเสนอและพร้อมช่วยเหลือ

3. Give a smile and have good relations

(มอบรอยยิ้มและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี)

✓เรามอบรอยยิ้มให้คุณรู้สึกมีความสุขและอยากเข้าใกล้เรามากยิ่งขึ้น

4. We're ready to listen. and always beside you

(เราพร้อมรับฟัง และอยู่ข้างๆคุณเสมอ)

✓เราเป็นนักฟังที่ดี ไม่ว่าคุณจะถูกขู่ จะเศร้า เราพร้อมให้การช่วยเหลือ

5. Always be alert and prepared for unexpected situations.

(ตื่นตัวอยู่เสมอและเตรียมพร้อมรับมือสถานการณ์ที่ไม่คาดคิด)

✓มีการเตรียมพร้อมบริการอยู่เสมอ พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและแก้ไขงานบริการได้ทันต่อสิ่งที่

sp

The Suan Dusit Place



ครัวสวนดุสิต กับการบริการที่เป็นเลิศ



โดย นางสาวพัสนันท์ แย้มจำเริญ ผู้จัดการโครงการอาหารกลางวัน ๑

ครัวสวนดุสิต เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ผลิตและบริการอาหาร ให้แก่เด็กนักเรียน นักศึกษา บุคลากร อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และบุคคลทั่วไป ในรูปแบบสวัสดิการ การดำเนินการบริหารจัดการได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 และปฏิบัติตามหลักสุขาภิบาลอาหารอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าอาหารมีคุณภาพและปลอดภัย

โดยยึดหลัก 3 ประการ ดังนี้

1. ด้านคุณภาพ (QUALITY) ให้ความสำคัญกับแหล่งที่มาของวัตถุดิบที่นำมาปรุงประกอบอาหาร จะต้องเป็นแหล่งที่ได้รับการรับรองมาตรฐานจากบริษัทค้าส่ง ผ่านวิธีการปฏิบัติงานต่างๆ อย่างถูกต้องและปลอดภัยโดยระบุขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนในแต่และงานกระบวนการและ SSOP (SAFETY STANDARD OPERATION PROCEDURE) ได้แก่ ขั้นตอนการตรวจรับ การจัดเก็บ การเตรียม การปรุง การขนส่ง และการให้บริการจนถึงมือลูกค้า

2. การบริการ (SERVICE) พนักงานทุกคนผ่านการตรวจสอบสุขภาพตามข้อกำหนด และปฏิบัติตามหลักสุขาภิบาลอาหาร และสอบผ่านได้ใบผู้สัมผัสอาหาร จัดให้มีการอบรมอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

3. ความสะอาด (CLEAN) พื้นที่ให้บริการรวมถึงพื้นที่ผลิตอาหารต้องสะอาด เครื่องมือ อุปกรณ์เครื่องครัว ที่ใช้ในการผลิตอาหารต้องได้มาตรฐาน รวมถึงพนักงานที่ปรุงประกอบอาหาร ต้องปฏิบัติตามสุขลักษณะที่ถูกต้อง แต่งกายตามระเบียบและสะอาด เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจได้ว่า อาหารที่ผ่านกระบวนการผลิตส่งมอบถึงมือลูกค้านั้น มีความสะอาด และปลอดภัย

การบริการที่เป็นเลิศ กับครัวสวนดุสิต

รูปแบบการผลิตและการให้บริการอาหารของครัวสวนดุสิต "ผลิตแบบโรงงาน บริการแบบลักซูรี" ด้วยบุคลากรที่มีองค์ความรู้ และประสบการณ์ ซึ่งเป็นทีมงานที่มีคุณภาพ ใช้ระบบการผลิตอาหารแบบโรงงาน (GMP IN MASS CATERING) การบริการแบบลักซูรี LUXURY SERVICE – ลักซูรี (ลักซ์วรี) ใส่ใจ ในทุกๆขั้นตอนการผลิต เพื่อให้อาหารมีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัยคัดสรรของดี ๆ มาเป็นวัตถุดิบ และตั้งใจทำสุดฝีมือ "ปรุงอาหารประณีต" สร้างความประทับใจในการให้บริการในทุกระดับ



“การบริการ ถือเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ พนักงานที่ทำงานด้านการบริการจะต้องให้บริการลูกค้าด้วยใจ บริการอย่างเต็มที่และแสดงออกให้ลูกค้าเห็นถึงความเอาใจใส่ของคุณที่มีต่อลูกค้าให้สมกับเป็นพนักงานบริการลูกค้า”

ทัศนคติ

มีความคิดความรู้สึกที่ชอบในงานบริการ ไม่เลือกปฏิบัติ

ท่าที

มีท่าทีที่พร้อมให้บริการ กระตือรือร้น พร้อมให้ความช่วยเหลือโดยไม่ต้องรอให้ลูกค้าร้องขอ

ทันสมัย

มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาปรับใช้ในการบริการเพื่อให้ทันแก่สถานการณ์ปัจจุบัน

ทวนสอบ

มีการติดตาม ทวนสอบ ความรู้สึกของลูกค้าหลังการให้บริการ เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาให้หน่วยงานมีการบริการที่ดีขึ้น