มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
แบบรายงานการพัฒนาบุคลากรโดยการอบรม/ศึกษาดูงาน/ประชุมสัมมนา

1. **ข้อมูลบุคลากรไปราชการ**
   ชื่อ – สกุล นางสาวโสภิตา ยังเจ็ก ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
   สังกัด กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี

2. **เข้ารับการ** ☑ **อบรม** ☐ **ศึกษาดูงาน** ☐ **ประชุมสัมมนา**
   2.1 หัวข้อเรื่อง "เทคนิคการบริการด้วยใจเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร"
   2.2 ตามคำสั่ง/หนังสือ ที่ 4065/2559 ลงวันที่ 8 พฤศจิกายน 2559
   ระหว่างวันที่ 25 – 26 พฤศจิกายน 2559 เป็นเวลารวมทั้งสิ้น 2 วัน
   2.3 แหล่งงบประมาณ ☐ **เงินรายได้** ☑ **แผ่นดิน**
   แผนงาน : พื้นฐานด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพคน
   ผลผลิต : ผู้สำเร็จการศึกษาด้านสังคมศาสตร์
   โครงการ : พัฒนาสมรรถนะสำหรับบุคลากรทุกระดับ ตามเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Path) บนฐานสมรรถนะ
   กิจกรรม : อบรมตามแผนพัฒนาบุคลากร
   รหัส : 26-003/900 งบประมาณ 9,450 บาท
   2.4 สถานที่ อบรม/ศึกษาดูงาน/ประชุมสัมมนา
   โรงแรมเชียงใหม่ ออร์คิด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
   2.5 หน่วยงานดำเนินการ
   สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
   2.6 การใช้ประโยชน์จากการอบรม
   (✓) ปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบ (✓) ขยายผลแก่บุคลากรในหน่วยงาน
   ( ) อื่นๆ ระบุ----------

3. **เอกสาร/ตำรา/คู่มือ ประกอบการอบรม**
   - เอกสารประกอบการอบรมหลักสูตร "เทคนิคการบริการด้วยใจเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร" บรรยายโดยอาจารย์ณัฐกานต์ อร่ามวิทย์
   - เกียรติบัตรผ่านการอบรมหลักสูตร "เทคนิคการบริการด้วยใจเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร"
   - ทำเนียบผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตร "เทคนิคการบริการด้วยใจเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร"

4. รายละเอียดการไป ฝึกอบรม *(ให้พรรณนารายละเอียด โดยบรรยายสิ่งที่สามารถสังเกตรู้เห็น หรือได้รับถ่ายทอด มาให้ชัดเจน)*

หลักสูตร “เทคนิคการบริการด้วยใจเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร” วิทยากรบรรยายโดย : อาจารย์ณัฐกานต์ อร่ามวิทย์ นักวิชาการอิสระและมีประสบการณ์ทำงานกับผู้บริหารระดับสูงทั้งภายในประเทศและต่างประเทศกว่า 10 ปี

ประวัติการศึกษา

• M.A., English as an International Language (International Program) :: CHULALONGKORN UNIVERSITY

• B.A. English (HONS), Faculty of Liberal Arts :: THAMMASAT UNIVERSITY

• Certificate of Extension Program on Educational Technology, Graduate School :: DURHAM UNIVERITY, ENGLAND

• Certificate of Advanced English Program, The American Language Institute :: CALIFORNIA STATE UNIVERSITY, LONG BEACH, USA

วันที่ 25 – 26 พฤศจิกายน 2559

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

1. ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการปฏิบัติการตามขั้นตอน และเทคนิค ของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้ประโยชน์ ตรงตามความต้องการมากที่สุด

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

“ความหมายของการบริการ คือ เป็นสิ่งจับต้องสัมผัสแตะต้องอาศัยได้ยาก และเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันที ดังนั้นการบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมของการส่งมอบบริการจากผู้ให้ไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตใจ ทำให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งคำว่าการบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE ซึ่งถ้าหากหาความหมายดี ๆ ให้กับอักษรภาษาอังกฤษ 7 ตัวนี้ อาจได้ความหมายของการบริการที่สามารถยึดเป็นหลักการปฏิบัติได้ตามความหมายของอักษร ทั้ง 7 ตัวนี้ คือ

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับการบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ

V = Voluntariness Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการมากกว่าผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

การสร้างทัศนคติบวกในงานบริการ

เริ่มต้นจากตัวเราเองต้องมีการปรับ Mindset หรือการปรับความเชื่อหรือวิธีคิดที่จะกำหนดพฤติกรรม มุมมอง และทัศนคติเพื่อการสร้างหัวใจ

1. มีความรักในงานบริการ มากกว่าการทำงานอาชีพบริการเราทำในสิ่งที่รัก ย่อมมีประสิทธิภาพดีกว่าการจำเป็นต้องทำ เพราะความรู้สึกรัก เป็นยาวิเศษที่ช่วยสมานความเครียด ความเบื่อได้เป็นอย่างดี...ทำเพราะรัก แม้หนักก็สุขใจ

2. ตัดสินใจเลือกทำงานบริการด้วยตัวเอง ลองถามตัวเองดูว่ากี่ครั้งที่เราตัดสินใจเองแล้วพลาด หรือเสียใจ เรายังรู้สึกถึงคุณค่าของการตัดสินใจในครั้งนั้น แทนด้วยคำว่า ประสบการณ์ หากเราตัดสินใจเองแล้ว ... เราจะรับผิดชอบแม้ต้องเผชิญกับความยากลำบาก

3. มีความมั่นใจในความสามารถของตัวเอง สิ่งสำคัญในการทำงานหากเรามีความมั่นใจ รู้จริง และผ่านการฝึกฝนมาอย่างดีแล้ว การสื่อสารกับลูกค้า ทั้งภาษากายและวาจา จะเป็นมิตรเราสามารถสื่อสารให้ลูกค้าประทับใจได้อย่างมั่นใจ ...เพราะลูกค้าต้องการความเชื่อมั่น

4. มีความสุขกับการได้ช่วยให้ลูกค้าได้รับรอยยิ้ม และประทับใจจากวงจรพฤติกรรมของมนุษย์ความคิด > ความรู้สึก > การกระทำ จะเห็นว่า รอยยิ้มของเราสามารถ ส่งต่อความคิด ความรู้สึก และปฏิกิริยาตอบรับจากคนรอบข้างได้อย่างเป็นธรรมชาติ ... ใจสื่อถึงใจให้ประทับใจ

5. ยินดีเป็นผู้ให้บริการกับทุกคนด้วยหัวใจที่เปี่ยมสุข การคิดดี พูดดี ทำดีทุกครั้ง เป็นการโปรแกรมตัวเองให้สามารถพัฒนาให้เป็นนักบริการมืออาชีพได้อย่างต่อเนื่อง หัวใจมีสุข พฤติกรรมภายนอกที่แสดงออกมาจะเป็นคำตอบของคนมีความสุข มีความยินดีช่วยเหลือ ไม่มองว่าเป็นภาระ คำตอบที่ลูกค้าต้องการได้รับการตอบสนอง...ลูกค้าประทับใจไม่รู้ลืม

ประโยชน์ต่อตัวผู้ให้บริการเองกับการสร้างทัศนคติเชิงบวกกับงานบริการ

1. ทำให้เราได้ใช้ศักยภาพเพิ่มมากขึ้นกับปัญหาที่แตกต่าง ไม่ว่าจะเป็นเรื่อง ทักษะของงาน การเจรจากับลูกค้า และการขอความร่วมมือกับผู้ที่เกี่ยวข้อง

2. ทำให้เราได้ประสบการณ์หรือมุมมองใหม่ๆ ตลอดเวลา ไม่มีอาชีพไหนพบเจอกับปัญหาได้มากเท่าอาชีพงานบริการ เพราะเราได้มุมมองทั้งเรื่องของ คน สิ่งแวดล้อม และ การแข่งขัน

3. ทำให้เราได้รับความสุขจากความสุขของลูกค้าที่ผ่านปัญหาไปได้อย่างราบรื่น คนที่มีความทุกข์มาไม่ว่าจะมากหรือน้อย หากเราสามารถเป็นผู้สร้างสุขให้เขาได้ สุดยอดแค่ไหนกัน

4. ทำให้เราได้พิสูจน์ความอดทน ทั้งที่เป็นเรื่องเดิม ซ้ำๆ แต่เรายังยินดีบริการด้วยใจ หลายครั้งเราเคยรู้สึกกันไหมคะ ปัญหานี้ตอบไปแล้วกว่า 10 ครั้ง ทำไมยังต้องถามอีก แต่หากเราทำงานอาชีพบริการ เราต้องตอบแบบเดิมวันละกว่า 50 ครั้ง (ลองหลับตาคิดดูเจ๋งไหมคะ)

5. ทำให้เรามีความภูมิใจได้วันละหลายๆ ครั้ง กับการแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์ ทั้งทางตรงและทางอ้อม

ความสำคัญของการบริการ

1. บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

1.1 มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
1.2 มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
1.3 มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
1.4 มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน
1.5 มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
1.6 มีความภักดีต่อหน่วยบริการที่ให้บริการ
1.7 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

2. บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

2.1 มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
2.2 มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
2.3 มีความผิดหวังและไม่มาใช้บริการอีก
2.4 มีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการบริการของหน่วยงานไปอีกนาน
2.5 มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำไม่ให้ผู้อื่นมาใช้บริการ
2.6 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

การวิเคราะห์จุดเด่น เสน่ห์ในการให้บริการ

- คุณสมบัติที่แตกต่างจากผู้อื่น
- คุณสมบัติที่จะส่งเสริมให้เราไปถึงจุดหมาย เช่น
    - เสน่ห์จากการมีไหวพริบ ฉลาด
    - เสน่ห์จากการเอาใจใส่ในการทำงาน
- คุณสมบัติที่ได้รับการชื่นชมจากผู้อื่น เช่น
    - เสน่ห์ที่เกิดจากการสื่อสารให้ “ตรงใจ” ลูกค้า

การเริ่มสร้างเสน่ห์ในงานบริการ

- เสน่ห์ที่เกิดจากการอ่อนน้อมถ่อมตน
    - นึกถึงข้อดีของผู้อื่น รู้จักประมาณตน
- เสน่ห์ที่เกิดจากการมีไหวพริบดี
    - เพื่อนำไปใช้ในการช่วยเหลือผู้อื่น
- เสน่ห์ที่เกิดจากการมีสัมมาคารวะ
    - ด้วยการใช้คำพูดน้ำเสียงเหมาะกับเจตนารมณ์ สร้างความประทับใจ
- เสน่ห์ที่เกิดจากการเป็นคนร่าเริง สดใส อารมณ์ดี
    - ยิ้มแย้ม มองโลกในแง่ดี มีทัศนคติบวก
- เสน่ห์ที่เกิดจากความเชื่อมั่นในตนเอง

- ความน่าเชื่อถือ และจูงใจลูกค้าได้อย่างมืออาชีพ

- เสน่ห์ที่เกิดจากการควบคุมอารมณ์ได้ดี
    - เข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ เอาใจเขามาใส่ใจเรา มีความเข้าใจ และการให้อภัย

การพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อการให้บริการอย่างมืออาชีพ

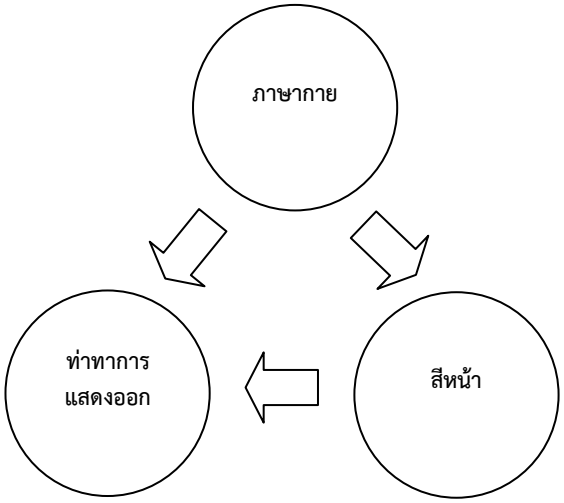
บุคลิกภาพ คือ ลักษณะเฉพาะของบุคคลที่แสดงออกทางความรู้สึกนึกคิด ความเฉลียวฉลาด กิริยามารยาท ลักษณะนิสัย อุปนิสัย ถือเป็นการสะท้อนเอกลักษณ์เฉพาะตัวของคน ๆ นั้น ซึ่งสร้างความรู้สึกทางใจ ทางอารมณ์ (โดยไม่ต้องมีเหตุผล) ต่อผู้ที่พบเห็น

บุคลิกภาพจะเป็นสิ่งที่สะท้อนภาพลักษณ์ ซึ่งมีผลต่อการตีความ ความคิด ทัศนคติ และมุมมองของผู้อื่น ซึ่งจะส่งผลต่อการทำงานของเรา

บุคลิกภาพที่สำคัญ 7 ประการ ประกอบด้วย ท่าทาง การแต่งกาย การพูด การเดิน การมอง ทักษะ ทัศนคติ และอุปนิสัย

การพัฒนาบุคลิกภาพภายนอกและเสริมสร้างความสัมพันธ์เพื่อการทำงาน

- การแต่งกายเพื่อภาพลักษณ์ที่ดี ต้องคำนึงถึงกาลเทศะ ความเหมาะสมกับการทำงาน คล่องตัว ไม่เป็นอุปสรรค การคำนึงถึง Dress Code ขององค์กร เพื่อภาพลักษณ์ที่ดูน่าเชื่อถือ เป็นมืออาชีพ ให้เกียรติองค์กร และผู้ที่มาติดต่องานกับองค์กร สะท้อนบุคลิกภาพที่ดี
- การใช้ภาษากาย (Body Language) อย่างมีประสิทธิภาพ
    - “Naturally” ใช้ภาษากายให้ดูเป็นธรรมชาติ
    - “Speak to a friend”
    - Passion & interested in the topic
    - Eye contact
    - เทคนิคการใช้เสียงในการสื่อสาร
        - Voice tone น้ำเสียงที่อบอุ่นและเป็นมิตร
        - พูดให้ฟังง่าย ชัดเจน
        - การฟังอย่างตั้งใจ เพื่อจะได้สื่อสารกลับไปได้อย่างเหมาะสม และไม่ผิดพลาด
        - การ “ยิ้ม” จะทำให้น้ำเสียงดูสดชื่น และทำให้ผู้ฟังรู้สึกอยากสนทนาด้วย
        - เสียงต่ำและเน้น ใช้กับเรื่องที่ต้องการให้เชื่อถือ
        - เสียงเบา ใช้ในเรื่องที่ต้องการให้รู้สึกส่วนตัวและเป็นพิเศษ
        - เสียงดัง ใช้ในเรื่องที่ต้องการให้ภูมิใจและดีใจ
        - เสียงสูง ใช้กับเรื่องที่ต้องการให้ตื่นเต้นและน่าสนใจ



กลยุทธ์การพิชิตใจผู้รับบริการเพื่อสร้างความประทับใจ

การชนะใจผู้อื่น ประกอบด้วย 3 อุปนิสัย ดังนี้

1. การไม่เอาเปรียบผู้อื่น (Win-Win) : ผู้ให้บริการ ทำงานด้วยความกระตือรือร้น ซึ่งชัยชนะของผู้ให้บริการ คือ ความภาคภูมิใจ / ผู้รับบริการ ได้ผลตามที่ต้องการหรือคาดหวัง ชัยชนะของผู้รับบริการ คือ บรรลุเป้าหมายหรือความสุข

2. การเข้าใจผู้อื่น ก่อนจะให้ผู้อื่นเข้าใจเรา (Proactive Service) : การเข้าใจผู้รับบริการจะทำให้เราสามารถกำหนดกลยุทธ์ในการให้บริการ และสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการได้อย่างตรงใจ

3. ผนึกพลังเพื่อประสารความแตกต่าง : การมีความคิดแตกต่างเป็นเรื่องธรรมดา การจะให้เกิดการประสานความคิด พิจารณาจากประโยค ดังนี้ การยอมรับความคิดคนอื่นมาพิจารณา เรามีแต่ได้

การใช้เทคนิค C –A – R – E เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

C = Communication / Comfort (สื่อสาร/บริการให้ลูกค้าสบายใจ)

A = Ability / Action (การแสดงออกอย่างเต็มความสามารถ)

R = Readiness (มีความพร้อมเสมอ)

E = Extra Touch / Emotion (บริการเหนือความคาดหวัง / การควบคุมอารมณ์)

เทคนิคการเอาชนะกับดักการให้บริการด้วยกลยุทธ์การควบคุมอารมณ์

ซึ่งลักษณะนิสัยของผู้มีความฉลาดทางอารมณ์สูงในการทำงาน

1. รับรู้อารมณ์ของตนเองมากกว่ากล่าวโทษผู้อื่น หรือสถานการณ์

2. เข้าใจและยอมรับในความรู้สึกของผู้อื่น

3. สามารถควบคุมจิตใจไม่ให้โกรธได้ เมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่ถูกทำให้ไม่พอใจที่ถูกทำให้ไม่พอใจ และสามารถแปรความโกรธให้เป็นพลังในทางสร้างสรรค์

4. ไม่เป็นคนที่ชอบแนะนำ สั่ง ควบคุม วิพากษ์ วิจารณ์ ตัดสิน หรือสั่งสอนผู้อื่น

5. หลีกเลี่ยงการปะทะอารมณ์กับคนที่ไม่ยอมรับ หรือไม่เคารพความรู้สึกของผู้อื่น

- การควบคุมอารมณ์ (EMOTION)

MOOD หมายถึง ความรู้สึกจากอิทธิผลของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ความรู้สึกจะขึ้นกับพื้นฐานของคน ๆ นั้น และมีผลต่อบุคลิกภาพ

EMOTION หมายถึง ปฏิกิริยาที่ตอบโต้จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น โดยขึ้นกับ MOOD

● วิธีการควบคุมอารมณ์

1. มีความเข้าใจธรรมชาติของลูกค้า เช่น ลูกค้าพูดจาไม่นุ่มนวล ถามด้วยคำถามซ้ำ ๆ มีการติมากกว่าการชม การปฏิเสธถือเป็นเรื่องปกติ

2. วิธีเบนความสนใจ โดยการไม่สนใจกับคำพูดหรืออาการที่ทำให้เราอารมณ์เสีย เช่น

- รู้สึกโกรธ (ไม่พูดแก้ตัว หรือปกป้องตนเอง)
- ถูกสบประมาท (ให้อภัย)
- รู้สึกเสียใจ (ให้กำลังใจตนเอง)
- รู้สึกอับอาย (ไม่มีประโยชน์ที่คิดเช่นนั้น)

กับดักของการตอบผิดประเด็นหรือตอบไม่ตรงใจ

"If you can't explain it simply, you don't understand it well enough." by Albert Einstein

Are you sure you are understood.....

- บางครั้งผู้ให้บริการแน่ใจว่าได้ให้ข้อมูลที่ถูกต้องแล้ว แต่ลูกค้ากลับเข้าใจเป็นอีกอย่างหนึ่ง หรือไม่รู้สึกว่าได้รับข้อมูลนั้น
- "การสื่อสารที่แท้จริง" เกิดขึ้นเมื่อผู้ให้บริการกับลูกค้าเข้าใจสารตรงกัน ถ้าหากลูกค้าไม่เข้าใจสารนั้นเท่ากับคุณไม่สามารถสื่อสารได้บรรลุเป้าหมาย
- การตอบคำถามผิดประเด็นและตอบไม่ตรงใจ

เทคนิคการวิเคราะห์ประเด็นคำถาม ข้อร้องเรียน ความรู้สึก และความต้องการของลูกค้าเพื่อตอบให้ตรงใจ

- ต้องรู้ความคาดหวังของลูกค้า เพื่อตอบสนองให้ลูกค้าพึงพอใจ
- "ลูกค้าต้องการได้ยินอะไร" ควรตอบในสิ่งที่ "ลูกค้าอยากได้ยิน" ไม่ใช่ "สิ่งที่เราอยากตอบ"
- ต้องวิเคราะห์ประเด็นที่ลูกค้า "ไม่พอใจ" หรือเป็น "ปัญหา" และตอบในสิ่งนั้น
- ตอบให้ตรงประเด็น VS ตอบตรง ๆ

เทคนิคการใช้คำและน้ำเสียงเพื่อการบรรลุการสื่อสาร

- เลือกใช้คำให้เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าและสื่อให้เกิดความเข้าใจมากที่สุด
- เลือกใช้คำที่ให้ความหมายในด้านบวก และทำให้คู่สนทนามีความสู้สึกที่ดี
- คำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นหลัก
- เลือกใช้คำและประโยคเพื่อตอบในสิ่งที่ลูกค้า "อยากได้ยิน" ไม่ใช่สิ่งที่เรา "อยากพูด" เช่น
- สถานการณ์ลูกค้าของสถานธนานุบาลทำใบจำนำหาย เมื่อเราเป็นเจ้าหน้าที่ของสถานธนานุบาลนั้น ๆ

สิ่งที่ลูกค้าไม่อยากได้ยิน "อ้าว ใบจำนำหายหรือคะ แย่แล้วล่ะพี่ไม่มีหลักฐาน จะทำได้อย่างไร"

สิ่งที่ควรพูด "ไม่ยากเลยค่ะ ไม่มีปัญหา ไปแจ้งความแล้วเอาใบแจ้งความมา เดี๋ยวจะดำเนินการให้ได้เลยค่ะ" (เป็นการแสดงให้ลูกค้าเห็นว่าความต้องการของลูกค้าไม่ได้ถูกเพิกเฉยและมั่นใจว่าพนักงานคนนี้เอาใจใส่)

- สถานการณ์ลูกค้าที่เลยกำหนดไถ่ถอนไปแล้ว ของหลุดจำนำ

สิ่งที่ลูกค้าไม่อยากได้ยิน “นี่เลยกำหนดการไถ่ถอนไปแล้ว ของหลุดจำนำไปแล้ว เราคงทำอะไรไม่ได้มากไปกว่านี้”

สิ่งที่ควรพูด “เห็นใจลูกค้าจริงๆ ค่ะ เดี๋ยวจะลองเข้าไปถามผู้จัดการให้นะคะว่าพอจะช่วยเหลืออย่างไรได้บ้าง” (เป็นการแสดงให้เห็นว่าความต้องการของลูกค้าไม่ได้ถูกเพิกเฉย คือมีความตั้งใจที่จะช่วยเหลือและจะมีผู้ใหญ่ที่มีอำนาจตัดสินใจเข้ามาช่วยดูแล)

การสื่อสารเพื่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและเพื่อการตัดสินใจเชิงบวก

1. Positive Opening ช่วงแรกของการเริ่มบทสนทนาลูกค้าจะกำหนดความรู้สึกและความคิดที่เกิดขึ้นต่อผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการที่ดีต้อง....
   - ไม่ถามคำถามที่ลูกค้าตอบได้ยาก
   - ไม่เริ่มต้นด้วยการเปิดโอกาสให้ลูกค้าตอบคำถามในเชิงลบ ควรเปิดการสนทนาด้วยเรื่องที่ลูกค้าชอบ
2. การโน้มน้าวจูงใจ
   - การใช้คำถามโน้มน้าวจูงใจเชิงบวกในเรื่องที่ลูกค้าตัดสินใจยาก
   - ควรหา key word เพื่อสร้างความรู้สึกของลูกค้าตามที่ผู้ให้บริการต้องการ

5. แนวทางการนำความรู้ที่ได้มาพัฒนางานในหน้าที่/ข้อเสนอแนะ

ในการอบรมหลักสูตร “เทคนิคการบริการด้วยใจเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร” ในครั้งนี้ทำให้ได้เพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานบริการและการบริการด้วยใจ ได้เสริมสร้างทักษะและเทคนิคในการบริการที่มีคุณภาพ ด้วยหลักบริการสู่ความสำเร็จ C-A-R-E รวมทั้งทราบถึงทัศนคติที่มีต่อการให้บริการอย่างถูกต้อง รู้วิธีค้นหาความแข็งแกร่งพร้อมสร้างเสน่ห์ในการให้บริการ นำมาพัฒนาเทคนิคการสื่อสารในการให้บริการในด้านต่างๆ เพื่อพิชิตใจผู้รับบริการซึ่งนำไปสู่ภาพลักษณ์ที่ดีและสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการขององค์กร

ขอรับรองว่าข้อมูลที่รายงานข้างต้นเป็นจริงทุกประการ

ลงชื่อ ..... ผู้รายงาน
(นางสาวโสภิตา ยังเจ็ก)
ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
วันที่ 20 เดือน มกราคม พ.ศ. 2560

ความเห็นหัวหน้าหน่วยงาน

.....
.....
.....
.....
.....

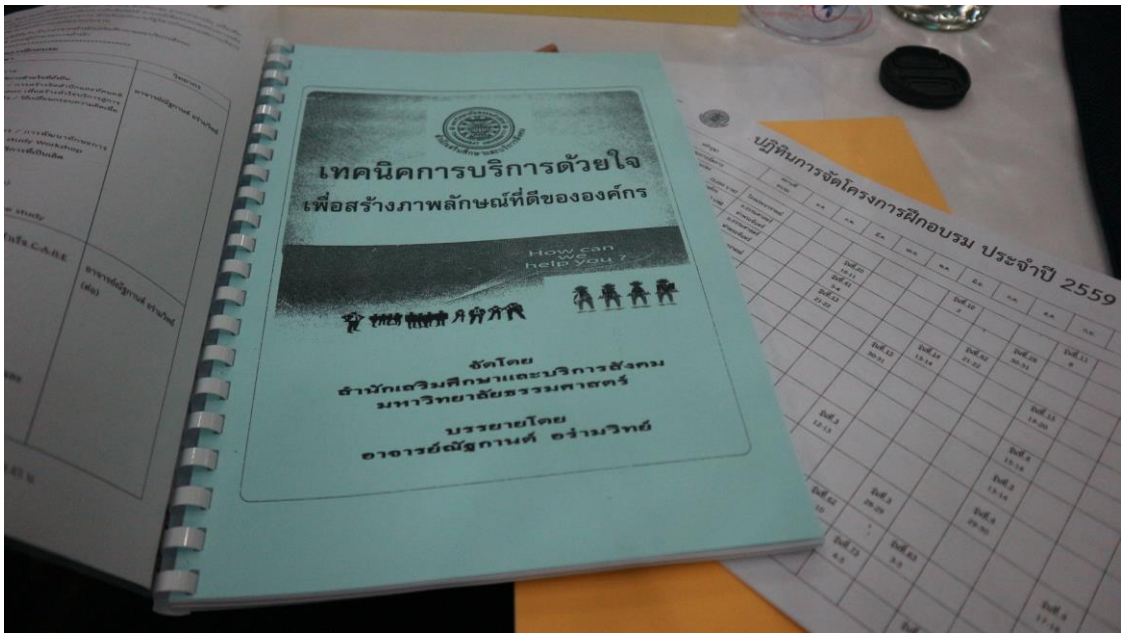
ลงชื่อ.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมพร เรืองอ่อน)
ตำแหน่ง รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา
วันที่ 20 เดือน มกราคม พ.ศ. 2560

หมายเหตุ *ขอความร่วมมือหน่วยงานกรุณารวบรวมรายงานฉบับนี้ พร้อมซีดีไฟล์ภาพบรรยากาศการเข้าร่วมกิจกรรมเป็นรายเดือนส่งมายังกองนโยบายและแผน ภายในสัปดาห์แรกของเดือนถัดไป*

ภาพบรรยากาศการเข้าร่วมกิจกรรม

ภาพที่ 1 วิทยากรบรรยาย อาจารย์ณัฐกานต์ อร่ามวิทย์ นักวิชาการอิสระ
และมีประสบการณ์ทำงานกับผู้บริหารระดับสูงทั้งภายในประเทศและต่างประเทศกว่า 10 ปี
ในองค์กรชั้นนำของโลกและได้รับการจัดอันดับใน Fortune 500

ภาพที่ 2 เข้าร่วมอบรมหลักสูตร “เทคนิคการบริการด้วยใจเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร”
ณ โรงแรมเชียงใหม่ ออร์คิด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่



ภาพที่ 3 เอกสารประกอบการอบรมหลักสูตร “เทคนิคการบริการด้วยใจเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร”

ภาพที่ 4 ถ่ายรูปร่วมกับวิทยากรอาจารย์ณัฐกานต์ อร่ามวิทย์
หลังผ่านการอบรมหลักสูตร “เทคนิคการบริการด้วยใจเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร”

ส่วนที่ 2

1. ความรู้ที่ได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนา

ในการอบรมหลักสูตร “เทคนิคการบริการด้วยใจเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร” ในครั้งนี้ทำให้ได้เพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานบริการและการบริการด้วยใจ ได้เสริมสร้างทักษะและเทคนิคในการบริการที่มีคุณภาพ ด้วยหลักบริการสู่ความสำเร็จ C-A-R-E รวมทั้งทราบถึงทัศนคติที่มีต่อการให้บริการอย่างถูกต้อง รู้วิธีค้นหาความแข็งแกร่งพร้อมสร้างเสน่ห์ในการให้บริการ นำมาพัฒนาเทคนิคการสื่อสารในการให้บริการในด้านต่างๆ เพื่อพิชิตใจผู้รับบริการซึ่งนำไปสู่ภาพลักษณ์ที่ดีและสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการขององค์กร

2. การประยุกต์ใช้ความรู้ในการพัฒนางานในหน้าที่

การให้บริการนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งส่วนหนึ่งจะต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการและผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการ (Service Mind) เป็นสำคัญ ซึ่งทุกองค์กรของสำนักงานอธิการบดีและมหาวิทยาลัยไม่สามารถหลีกเลี่ยงการให้บริการได้ ดังนั้นผู้ให้บริการคือพนักงาน เจ้าหน้าที่บุคลากร ผู้ให้บริการทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้ที่มาติดต่อทุกประเภท จะต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจให้กับผู้รับบริการทุกคน และท้ายสุด ผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดีโดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการ เพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบองค์กรเป็นเยี่ยมบริการเป็นเลิศ

ขอรับรองว่าข้อมูลที่รายงานข้างต้นเป็นจริงทุกประการ

ลงชื่อ ..... ผู้รายงาน

(นางสาวโสภิตา ยังเจ็ก)

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

วันที่ 20 เดือน มกราคม พ.ศ. 2560