

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน
กิจกรรมเต็มหัวใจให้งานบริการและพัฒนาบุคลิกภาพ
ในโครงการพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดของสำนักหอสมุดกลาง
ในวันพฤหัสบดีที่ 16 มีนาคม 2566 เวลา 08.00 - 16.00 น.
ณ โรงแรม แรมแบรנדท์ กรุงเทพมหานคร

1. หลักการและเหตุผล / เหตุผลความจำเป็น

“บุคลิกภาพ”เปรียบเสมือนหัวใจสำคัญของการทำงาน และการดำเนินชีวิต ทุกหน่วยงานต้องการบุคลากรที่มีคุณภาพ และมีบุคลิกภาพที่ดี เพราะนั่นคือ บทบาทของตัวแทนขององค์กรนั้น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรที่มีหน้าที่การทำงานที่มีความเกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพด้วยแล้วนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความบุคลิกภาพ ที่โดดเด่น เป็นหน้าตาให้กับองค์กร หรือหน่วยงานนั้น ๆ ซึ่งบุคลิกภาพและการแต่งกายเป็นอีกองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด เพราะเป็นสิ่งแรกที่ผู้ใช้บริการได้พบเห็น และอาจเป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถสร้างความประทับใจแรก (First Impression) พบได้ทั้งด้านบวกและลบ เพราะพนักงานเป็นตัวแทนขององค์กรที่มีผลต่อความประทับใจอย่างชัดเจน หากพนักงานบริการแต่งกายเรียบร้อยและพฤติกรรมทำให้บริการดี ย่อมเป็นภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

การเป็นผู้ให้บริการควรต้องดูแลและรักษาบุคลิกภาพและการแต่งกายให้เหมาะสม สุภาพเรียบร้อย และ สะอาด อย่างเป็นปกติ เพื่อสร้างความประทับใจแรกพบ และสร้างความมั่นใจในการรับบริการจากเราอย่างพึงพอใจทั้งด้านงานบริการและภาพลักษณ์ เมื่อผู้ใช้บริการประทับใจก็จะมาใช้บริการซ้ำอย่างไม่ต้องกังวลใจ

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้เข้าใจการบริการและนำมาวางแผนพร้อมปรับปรุงการให้บริการในการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น
2. เพื่อส่งเสริมความรู้และความเข้าใจเรื่องการพัฒนาบุคลิกภาพได้อย่างถูกต้อง

3. สถานที่ดำเนินการ

ณ ห้องประชุม Michelangelo ชั้น 25 โรงแรม แรมแบรנדท์ กรุงเทพมหานคร

4. เป้าหมายเพื่อดำเนินการ

1. บุคลากรมีความเข้าใจการบริการและนำมาวางแผนพร้อมปรับปรุงการให้บริการในการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น
2. บุคลากรมีความรู้และความเข้าใจเรื่องการพัฒนาบุคลิกภาพได้อย่างถูกต้อง

5. ผลลัพธ์ที่ได้รับจากการดำเนินกิจกรรม

1. บุคลากรนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในงานและในชีวิตประจำวันได้อย่างเหมาะสม
2. บุคลากรเกิดการเปลี่ยนแปลงในบุคลิกภาพที่ดีขึ้น

6. สาเหตุหรือปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการจัดกิจกรรม

สาเหตุหรือปัจจัยเสี่ยง	แนวทางแก้ไข/ป้องกันความเสี่ยง
มีการมอบหมายให้บุคลากรบางส่วนอยู่ปฏิบัติหน้าที่ที่ห้องสมุด เนื่องจากห้องสมุดจำเป็นต้องเปิดบริการตามปกติ ทำให้บุคลากรบางส่วนยังไม่ได้รับความรู้หรือข้อคิดในการพัฒนางานของตนเองจากกิจกรรมกลุ่มไปพร้อม ๆ กับเพื่อนร่วมงาน	ควรจัดเป็น 2 กลุ่มเพื่อให้บุคลากรได้เข้าร่วมกิจกรรมทุกคน

7. รายงานสรุปผลการประเมินกิจกรรม

จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมเต็มหัวใจให้งานบริการและพัฒนาบุคลิกภาพ ในโครงการพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดของสำนักหอสมุดกลาง ในวันพฤหัสบดีที่ 16 มีนาคม 2566 เวลา 08.00 - 16.00 น. ณ ห้องประชุม Michelangelo ชั้น 25 โรงแรม แรมแบรנדท์ กรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คน ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งหมด จำนวน 30 คน ได้รับแบบสอบถามออนไลน์คืนมา จำนวน 30 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00 ผลการประเมินความพึงพอใจการเข้าร่วมกิจกรรม ผู้เข้าร่วมมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.46$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความพึงพอใจ วิทยากร อาจารย์ ดร.นาฏอนงค์ นามบุตดี ($\bar{X}=4.63$) ความพึงพอใจวิทยากร อาจารย์ เพ็ญญาภรณ์ เหล่าณสิน ($\bar{X}=4.53$) และความพึงพอใจวิทยากร อาจารย์ ดร.เศรษฐวัสส์ก์ พรหมสิทธิ์ ($\bar{X} = 4.47$)

ตาราง แสดงระดับความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมกิจกรรม

รายการประเมิน	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	SD.	แปลผล
1. ความพึงพอใจ วิทยากร อาจารย์ ดร.เศรษฐวัสส์ก์ พรหมสิทธิ์	4.47	0.68	มาก
2. ความพึงพอใจ วิทยากร อาจารย์ ดร.นาฏอนงค์ นามบุตดี	4.63	0.56	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจ วิทยากร อาจารย์ เพ็ญญาภรณ์ เหล่าณสิน	4.53	0.63	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจ รูปแบบการจัดกิจกรรม	4.21	0.77	มาก
5. ความพึงพอใจ ประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดกิจกรรม	4.43	0.77	มาก
รวมทั้งหมด	4.46	0.69	มาก

ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ

1. อาหารไม่เหมาะสม จำนวน 8 คน
2. ห้องประชุมไม่เหมาะสมกับกิจกรรมเพราะมีเสาบัง จำนวน 5 คน
3. ห้องสัมมนาอุณหภูมิร้อนไป จำนวน 2 คน
4. ระยะเวลาอบรม 1 วัน ทำให้ได้ความรู้ในแต่ละเรื่องไม่สมบูรณ์ ได้ความรู้พื้นฐานเท่านั้น อาจจะต้องลงรายละเอียดเชิงลึกกว่านี้ แต่ก็นำไปต่อยอดได้
5. อยากให้เพิ่มกิจกรรมการมีส่วนร่วมหรือ Workshop มากขึ้น

ข้อที่ 1 ท่านได้รับอะไรจากการเข้าร่วมกิจกรรมเต็มหัวใจให้งานบริการและพัฒนาบุคลากรภาพ

- ได้ปรับทัศนคติในการให้บริการและพัฒนาบุคลากรภาพ จำนวน 7 คน
- ได้พัฒนาบุคลากรภาพตัวเองให้ดีขึ้น จำนวน 5 คน
- ได้ได้รับความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการให้บริการ และการปรับบุคลิกภาพ จำนวน 5 คน
- ปรับเปลี่ยนทัศนคติจากลบให้เป็นบวก จำนวน 4 คน
- การปรับทัศนคติเชิงบวกในการเป็นผู้ให้บริการที่ดี จำนวน 3 คน
- ได้ได้รับความรู้ความเข้าใจในการให้บริการที่ดีขึ้น จำนวน 2 คน
- การวางตัวในงานบริการ การสร้างทัศนคติที่ดีและได้รับการฝึกบุคลิกภาพที่ถูกต้องและเหมาะสม จำนวน 2 คน
- การพัฒนาบุคลากรให้เหมาะสมกับงานบริการ จำนวน 1 คน

ข้อที่ 2 ท่านสามารถนำความรู้จากการเข้าร่วมกิจกรรมเต็มหัวใจให้งานบริการและพัฒนาบุคลากรภาพ ไปใช้ประโยชน์อย่างไร

- การพัฒนาบุคลากรของตนเองให้เหมาะสมกับงานบริการ จำนวน 8 คน
- การพัฒนาตนเองในการให้บริการทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน จำนวน 6 คน
- นำมาพัฒนาการให้บริการ และเข้าใจผู้ใช้บริการมากขึ้น จำนวน 4 คน
- ปรับปรุงการทำงานโดยเฉพาะในงานบริการให้ดีขึ้น จำนวน 4 คน
- การปรับทัศนคติของตนให้เข้าใจผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น จำนวน 3 คน
- สามารถนำมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ จำนวน 3 คน
- สร้างความเชื่อมั่นในตนเอง จำนวน 2 คน
- เพื่อพัฒนางานบริการให้ดีขึ้น จำนวน 1 คน

ข้อที่ 3 หลังจากการเข้าร่วมกิจกรรมเต็มหัวใจให้งานบริการและพัฒนาบุคลากร ท่านต้องการนำองค์ความรู้ที่ได้ไปพัฒนาในงานของท่านอย่างไร

- เพื่อนำมาใช้ปรับปรุงตนเองให้มีบุคลิกภาพที่ดีเหมาะสมกับการให้บริการ จำนวน 5 คน
- เพื่อประสิทธิภาพงานบริการที่ทำให้ผู้ใช้ประทับใจที่สุด จำนวน 5 คน
- การปรับบุคลิกภาพในการทำงานและชีวิตประจำวัน จำนวน 4 คน
- ปรับบุคลิกภาพให้ตนเองมีภาพลักษณ์ที่ดีในการให้บริการ จำนวน 3 คน
- ทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าให้มากขึ้น เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้
จำนวน 2 คน
- สร้างความน่าเชื่อถือและบรรยากาศของห้องสมุดให้ผู้ใช้มีความพึงพอใจในบริการของห้องสมุด
จำนวน 2 คน
- มองเชิงบวกให้มากขึ้น จำนวน 2 คน
- ทศนคติของการทำงานบริการที่มีมุมมองใหม่ ๆ จำนวน 2 คน
- ปรับปรุงการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า จำนวน 1 คน
- นำมาเป็นแนวทางในการให้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุด จำนวน 1 คน
- ปรับทัศนคติให้ตนเองเป็นผู้ให้บริการที่ดี จำนวน 1 คน

สรุปสาระสำคัญที่ได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรมเต็มหัวใจให้งานบริการและพัฒนาบุคลากร พฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ (Excellent Service Behavior)

Smart Service

- รู้ (ใจ) คน เข้าใจว่าคนต้องการอะไร บริการที่อยากได้ สิ่งที่เขาต้องการ
- เข้าใจงาน เข้าใจรายละเอียดของงานทั้งภายในงานและภายนอก อย่างละเอียด
- สื่อสารเป็น สื่อสารการบริการตรงไป ยังกลุ่มเป้าหมาย สื่อสารตรงข้อมูลหรือไม่

Customer Segment ผู้รับบริการงานของเราคือใคร?

ลูกค้าภายใน : ภายในหน่วยงานของเรา ทางตรงและทางอ้อม

ลูกค้าภายนอก : ผู้รับบริการนอกหน่วยงาน

ลูกค้าใหม่ : ผู้รับบริการที่คาดหวัง ลูกค้าใหม่ ๆ

การบริการ คือ

การกระทำใด ๆ ก็ตามที่ทำให้ผู้อื่น "เกิดความพึงพอใจ ประทับใจ"

โดยอยู่ภายใต้ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับขององค์กร ไม่ทำให้ องค์กรเสียหาย ทั้งชื่อเสียง ทรัพย์สิน

และภาพพจน์

ลักษณะสำคัญของการบริการ

- ไม่มีตัวตน มองไม่เห็น จับต้องไม่ได้
- แบ่งแยกผู้ให้บริการออกจากผู้รับบริการไม่ได้
- เก็บรักษาไม่ได้
- คุณภาพไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ

หลักพื้นฐานของการบริการ

- บริการประทับใจ
- ว่างไว ถูกต้อง
- ป้องปิดจุดพลาด
- บรรยากาศผ่อนคลาย
- สะดวก สบาย เป็นกันเอง
- รีบเร่งแก้ปัญหา

ขั้นตอนการบริการ

ต้อนรับ - หน้าสถานที่ ความพร้อมในการบริการ ทั้งคนให้บริการและอุปกรณ์ คำพูด เครื่องแต่งกาย บุคลิกภาพ บรรยากาศ

บริการ - ความรวดเร็ว ขั้นตอนที่ง่าย สะดวก แก้ไขสิ่งที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้อง

ติดตามหลังการบริการ - ติดตามผลการให้บริการ พัฒนาสิ่งที่บกพร่อง สิ่งที่ต้องแก้ไข ได้แก้หรือยังและผู้ใช้บริการรู้สึกอย่างไร

สร้างมนุษยสัมพันธ์เพื่อบริการครั้งต่อไป - ต้องการให้กลับมาใช้ซ้ำ บอกต่อ จำชื่อบุคคลนั้นได้ไหม

คุณสมบัติของผู้ให้บริการ

1. ชอบทำงานกับคน ชอบพบปะ
2. ชอบรู้จักคนใหม่ ๆ
3. มีบุคลิกที่ผู้อื่นอยากพูดคุยด้วย
4. มีชีวิตชีวา คนอยู่ใกล้สบายใจ
5. ความรู้รอบตัวดี สนทนาเรื่องอื่น ๆ นอกเหนือบริการได้
6. เอาใจเขามาใส่ใจเรา

5 Service Mind บริการที่ดี

S = Smile	มีรอยยิ้ม
E = Enthusiasm	มีความกระตือรือร้น
R = Rapidness	มีความรวดเร็ว กระฉับกระฉ่าง
V = Value	ให้บริการอย่างมีคุณค่า
I = Impression	มีความน่าประทับใจ
C = Courtesy	บริการอย่างสุภาพอ่อนโยน
E = Endurance	มีความอดทนและเก็บอารมณ์



ผู้รับบริการบ่น ตำหนิควรทำอย่างไร?

1. เต็มใจแก้ปัญหา
2. เสียใจ / ห้ามผสมโรง
3. ตั้งใจฟัง / ห้ามขัดจังหวะ
4. ทวนย้ำปัญหา ที่กล่าวมา
5. พิจารณาคำแนะนำ ดำเนินการแก้ไข

ผู้ให้บริการไม่ควรทำ อย่างยิ่ง

1. เดินผ่านกลางระหว่างผู้รับบริการกำลังใช้บริการ หรือพูดคุย ไม่เดินตัดหน้า
2. ใหัววานหรือขอความช่วยเหลือจากผู้รับบริการ
3. ไม่เป็นกันเองจนเกินไป ถึงแม้จะสนิทกันหรือเพื่อนกัน
4. เดินลูกก่อนบอกสาเหตุ หรือ ไม่กล่าวคำลา หรือ ไม่บอกสาเหตุ
5. ไม่สนใจหรือทำงานอย่างอื่น ๆ ระหว่างมีผู้รับบริการกำลังใช้บริการ

การต้อนรับที่ประสบความสำเร็จ

1. ความพร้อมของสถานที่ จัดให้พร้อมเสมอ
2. จัดเตรียมความพร้อมของตัวเอง
3. พร้อมให้บริการตลอดเวลา
4. แสดงความยินดี พร้อมให้ความช่วยเหลืออย่างจริงใจ
5. นำเสนอข้อมูลที่ถูกต้อง และทันทีเมื่อผู้รับบริการต้องการ
6. ให้ความสะดวก รวดเร็วในการแก้ปัญหา
7. รีบปฏิบัติงานให้เสร็จสิ้นอย่างรวดเร็วและรอบคอบ ถูกต้อง

ขั้นตอนการต้อนรับ

1. สบตาผู้รับบริการ ด้วยสายตาพร้อมให้บริการ เชิญมาใช้บริการ
2. ทักทาย เป็นกันเอง
3. ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการทุกท่านอย่างเต็มที่
4. มอบรอยยิ้ม ทั้งกายและใจ
5. หากจำผู้รับบริการได้ ควรกล่าวทักทาย นำเสนอบริการที่เหมาะสม
6. ตั้งใจฟังความต้องการของผู้ให้บริการ ไม่พูดแทรกหรือเถียง
7. แสดงความจริงใจในการให้บริการตั้งแต่ต้นจนผู้บริการจากไป

การเสริมคุณภาพในการต้อนรับ

1. ใช้คำว่า สวัสดี ขอโทษ ขอขอบคุณ ให้เป็นนิจ
2. หลีกเลี่ยงการตอบข้อโต้แย้ง ด้วยอารมณ์
3. ให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นในการรับบริการไม่ปิดความรับผิดชอบ
4. ให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการในสิ่งที่ตัวเองรู้
5. แสดงความเต็มใจในการให้บริการทั้งกายและใจ
6. สื่อข้อความให้ชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่คลุมเครือ
7. สร้างเอกลักษณ์ในการให้บริการ
8. ไม่แสวงหาผลประโยชน์จากผู้รับบริการ
9. แจ้งรายละเอียดการบริการให้ชัดเจนและถูกต้อง

วาทศิลป์ในการตอบรับและให้ข้อมูล

1. ต้องรวดเร็ว ตรงคำถาม ไม่บอกปิด
2. ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน
3. ภาษาต้องเป็นภาษานุ่มนวล อบอุ่น กันเอง
4. ห้ามตีสนิท กันเกินไป
5. ห้ามใช้คำว่า ไม่ ใช้คำว่า ยินดี แต่เกรงว่าจะไม่สะดวก
6. ต้องสั้นได้ใจความเช่น กรุณาโทรอีกครั้งเวลา 10.00 นะคะ
7. ให้พูดว่า ขอโทษ ขอประทานโทษให้ติดปาก
8. กล่าวคำว่าขอบคุณ ขอขอบคุณ

เทคนิคการให้ข้อมูลและตอบข้อซักถาม

1. ต้องรับฟังผู้รับบริการให้จบ อย่างตั้งใจ ก่อนตัดสินใจ
2. มองผู้พูดเป็นระยะอย่างจริงจัง
3. สังเกตพฤติกรรมของผู้รับบริการ

4. จัดจำข้อข้อซักถามและพยายามนึกข้อมูลที่จะให้ในเวลาเดียวกัน
5. ไม่พูดแทรกระหว่างการซักถาม
6. ถ้าสามารถดำเนินการแก้ไข ได้รับดำเนินการ
7. ถ้าไม่สามารถแก้ไขได้หรือเกินอำนาจให้แจ้งว่าเราจะหาข้อมูลให้และจะตอบกลับเมื่อไหร่

บุคลิกภาพที่ดี ในการให้บริการ

1. สุขภาพร่างกายต้องพร้อมให้บริการ
2. ร่างกายสะอาด แต่งกายเหมาะสม สุภาพเรียบร้อย
3. มีศิลปะในการพูด ทักษะการพูด การเจรจา
4. กริยามารยาทที่พร้อมให้บริการและงดงาม
5. น้อมรับการติชมทุกประการ
6. ปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ได้อย่างรวดเร็ว
7. กระตือรือร้น พร้อมให้บริการตลอดเวลา
8. มีความเชื่อมั่นในตัวเอง

หลักจิตวิทยา การแก้ปัญหาการรอคอย

1. สร้างความประทับใจตั้งแต่แรกเริ่ม ที่เริ่มรอคอย
2. เพิ่มกิจกรรมหรือหาอะไรให้ทำระหว่างการรอคอย
3. ให้บริการบางส่วนดีกว่าให้รอคอยโดยไม่ได้รับการบริการใด ๆ เลย
4. ควรบอกเวลาประมาณการที่ต้องรอคอย
5. ควรให้ข้อมูลถึงสาเหตุที่ต้องรอคอย
6. ควรจัดลำดับการรอคอยให้ถูกต้อง ตามคิว
7. หากรอคอยเพียงคนเดียวจะทำให้รู้สึกการรอคอยนาน กว่ามาเป็นหมู่คณะ

การดำเนินการต่อคำตำหนิของผู้รับบริการ

1. แสดงความยินดีในการรับฟังปัญหา
2. นำผู้รับบริการไปในจุดที่เป็นส่วนตัว
3. ปลอบใจผู้รับบริการตำหนิอย่างเป็นอิสระ
4. ไม่ขัดจังหวะการตำหนิ
5. ไม่แก้ตัว
6. ไม่กล่าวคำตำหนิผู้บริหาร หรือเจ้าหน้าที่ของเราต่อหน้า
7. ผู้รับบริการ ทบทวนคำตำหนิให้ถูกต้องชัดเจน
8. รับดำเนินการแก้ไขคำตำหนิ

9. หากไม่สามารถแก้ไขได้เอง ให้ปรึกษาหัวหน้างาน
10. ถ้าปัญหาสำคัญให้ปรึกษาผู้บริหารระดับสูงทันที
11. รับผิดชอบต่อผู้รับบริการหลังแก้ปัญหาแล้ว

ศิลปะการรับฟังคำตำหนิของผู้รับบริการ

1. เปิดใจรับฟัง อย่างตั้งใจ และเต็มใจ
2. ไม่ต้องตั้งป้อมที่จะปฏิเสธ
3. ไม่ควรแสดงความไม่พอใจตั้งแต่เริ่มต้น
4. ห้ามคิดว่าผู้ตำหนิมีความประสงค์ มุ่งร้าย มากกว่าจะแก้ไข
5. มองหน้าผู้ตำหนิอย่างใส่ใจ แต่ไม่จ้อง
6. ทำความเข้าใจในข้อตำหนิ ให้ชัดเจน
7. อาจขอคำแนะนำเบื้องต้นเพื่อแก้ไขให้ดี
8. แสดงความรู้สึกว่าได้ประโยชน์จากคำตำหนิ
9. กล่าวขอบคุณด้วยความจริงใจ เต็มใจ
10. การรับฟังเป็นกลยุทธ์ที่ดีที่สุดของผู้ให้บริการ

หลักการพูดเพื่อการบริการ

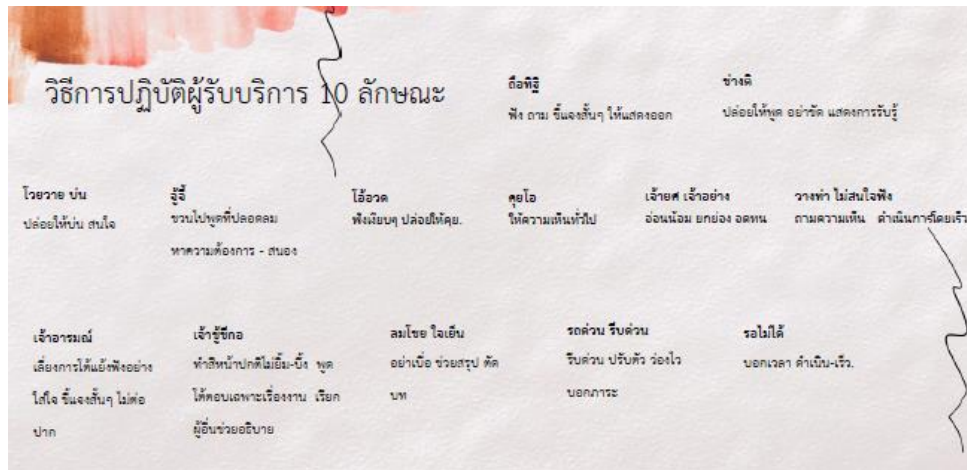
1. ไม่ปฏิเสธการขอความช่วยเหลือ ถ้าขัดข้อง ให้บอกข้อจำกัดอย่างสุภาพ
2. เสนอทางเลือกที่เหมาะสม
3. กล่าวชมเมื่อมีโอกาส
4. แสดงความตั้งใจ/พยายามที่จะช่วยเหลือ
5. ขอขอบคุณผู้รับบริการทุกครั้งที่ทำให้ความร่วมมือในการบริการ
6. รู้จักการตัดแปลงคำพูดให้สร้างสรรค์
7. กล่าวให้ติดปากกับคำเหล่านี้ "ขอโทษ, ขออภัย, ขอรบกวน, โปรดกรุณา, ขอขอบคุณครับ/ค่ะ,

ยินดีครับ/ค่ะ ฯลฯ (หลักการพูดเพื่อการบริการ ต้องพูดเพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก)

คำพูดที่ไม่เหมาะสมและควรหลีกเลี่ยง

- | | | | |
|-------------------------------|-------------------|-----------------------------------|-------------------|
| - ไม่ได้ | - ไม่มีทาง | - ไม่เอา | - ไม่น่าเลย |
| - ว่าแล้ว | - นึกแล้ว | - อย่ามาแก้ตัว | - ไม่รู้จักจำ |
| - เอาอีกแล้วหรือ | - เราเตือนคุณแล้ว | - คุณเป็นใคร | - มัวไปอยู่ไหนมา? |
| - มาทำไม | - หมดเวลาแล้ว | - ทำไมเพิ่งมา? | - มีธุระอะไร? |
| - มีอะไรข้องใจไหม | - คราวหน้าขอให้ | - ตรงเวลาหน่อย | |
| - เหมือนอย่างที่ผมคิดไม่มีผิด | | - ถ้าอยากไปปรึกษาที่อื่นก็เชิญเลย | |

(จงจำไว้ว่าผู้รับบริการไม่ใช่ “จำเลย” ของเรา)



ทัศนคติในงานบริการ

"ศาสตร์" และ "ศิลป์" ในการให้บริการ

Service

การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

Hospitality

การกระทำแก่ผู้อื่นในลักษณะของการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่อย่างใกล้ชิดอบอุ่น และมีไมตรีจิต "กัลยาณมิตร"

เราจะบริการอย่างไรในศตวรรษ 21

- แต่ก่อน องค์กรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับMarketing
- ยุคปัจจุบัน องค์กรหันมาให้ความสำคัญกับ Service
- การบริการอย่างต่อเนื่อง
- เน้นกระบวนการสร้างมูลค่าเพิ่ม
- เป็นจุดขายของธุรกิจในปัจจุบันและอนาคต

Reactive VS Proactive Service

Reactive (การบริการเชิงตั้งรับ)	Proactive (การบริการเชิงรุก)
ไม่มีการวางแผน	Customer Service Plan: มีแผนการบริการผู้มารับบริการ
ยึดมั่นในความคิดของตน	Customer Centric: เน้นลูกค้าหรือผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง
ไม่มีจิตสำนึกในหน้าที่	Service Mind จิตบริการ
ไม่รู้จักรมาก่อน ต้องรอให้สถานการณ์บังคับ	Skill & Enthusiastic Service: ทักษะ ความรวดเร็ว และความชัดเจน ในการให้บริการ
การทำงานที่ขาดการพัฒนาความรู้และทักษะ	

การเปลี่ยนแปลงแข่งขันในด้านบริการ

- การออกแบบบริการให้น่าประทับใจ (Service Design)
- การจัดทำมาตรฐานบริการ [Service Standard]
- การปรับปรุงมาตรฐานการบริการ (Service Improvement)
- การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ (Complaint Handling)

มนุษยสัมพันธ์กับงานบริการ

- สร้างความเป็นกันเองพูดจาสุภาพอ่อนโยน
- ไม่เอาเปรียบผู้อื่น เป็นทั้งผู้ให้และผู้รับ
- เป็นที่พึ่ง ไว้วางใจได้ เก็บความลับได้ดี
- ดูแลเอาใจใส่ แสดงน้ำใจช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
- แสดงความร่าเริงแจ่มใส มีชีวิตชีวา
- อดทนต่อความบกพร่องของผู้อื่น
- ทำผิดยอมรับผิดและพร้อมปรับปรุงแก้ไข

ข้อควรระวังในการบริการ

- ระวังการแสดงสีหน้า กริยาท่าทางและบุคลิกภาพ
- การตำหนิติเตียนผู้อื่นทั้งต่อหน้าและลับหลัง
- พูดเพื่อจ้อ ประชดประชัน นินทาว่าร้าย
- การแสดงความอิจฉาผู้อื่น
- การไม่แยกแยะพฤติกรรมส่วนตัวกับงานในหน้าที่
- การเลือกที่รักมักที่ชัง มีอคติ
- ความไม่แน่นอน ไม่รักษาคำพูด ลังเล
- เจ้าระเบียบ จู้จู้จุกจิกเกินไป ไม่เห็นความสำคัญของคนอื่น
- การแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม เช่น พูดแทรก ไขว่ห้าง
- การโต้แย้งหรือถูกเถียงเพื่อเอาชนะ
- การยกตนข่มคนอื่น พูดแต่เรื่องตนเอง
- ไม่สนใจหรือตั้งใจฟังผู้อื่น
- การแสดงความอยากได้ ใจแคบ เห็นแก่ตัว
- การแสดงอารมณ์โมโห ฉุนเฉียว
- การแสดงอำนาจเหนือกว่าคนอื่น
- การโยนความผิดให้ผู้อื่น



คนมารับบริการชอบผู้ให้บริการแบบไหน

- สุภาพอ่อนโยน จริงใจ เป็นกันเอง
- มีน้ำใจ ชอบช่วยเหลือ
- ให้ความสนใจผู้รับบริการ
- แต่งกายเรียบร้อย
- อุดหนุนต่อการถูกซักถาม
- รู้เกี่ยวกับสิ่งที่บริการ
- รวดเร็ว ทันใจ
- พุดจาฉะฉาน

ข้อห้ามในงานด้านบริการ

1. อย่างหนึ่งเฉยไม่มีปฏิกิริยาตอบโต้
2. อย่าพูดสวนในขณะที่ผู้อื่นกำลังพูดอยู่
3. อย่าโทษผู้ใช้บริการว่าผิดและตัวเองถูกเสมอ
4. อย่าต่อปากต่อคำ ยียวนกวนประสาท
5. อย่าทำทนายลูกค้าให้ไปฟ้องร้องทั้งเรื่องการปฏิบัติงานและมารยาทในการให้บริการ

เก่ง 4 วิชา นำพาสู่ความสำเร็จในการบริการที่เป็นเลิศ

- วิชาชีพ (งาน หน้าที่ความรับผิดชอบ)
- วิชาช่วย (ภาษา ระบบไอที)
- วิชาชอบ (สนใจ ใฝ่รู้ในเรื่องอื่น)
- วิชาชีวิต (คุณธรรม จริยธรรม)

เทคนิค วิธีการบริการที่เป็นกัลยาณมิตร

- บริการด้วยใจ เหมือนดูแลญาติพี่น้องเราเอง
- ใส่ใจ เข้าใจ สุขใจ ให้เกียรติลูกค้า
- รับฟังปัญหาด้วยความเข้าใจ
- ห่วงใยถามหา
- ฟังให้มากขึ้น
- ให้บริการตรงตามความต้องการ
- ใส่ใจประสานงาน ติดตามแก้ไข

ผู้รับบริการที่มีความสุขได้จากอะไร

- มีความสุข หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส
- พร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขัน
- บรรยากาศการทำงานดี มีความสุขเหมือนครอบครัว
- ชื่นชมด้วยภาษา แวดตา ท่าทาง
- งานมีความสำเร็จ มีประสิทธิภาพสูง
- มีนวัตกรรม กิจกรรมส่งเสริมความสุข

ทำไมต้องพัฒนาทัศนคติให้เป็นบวก

- เพื่อสร้างพลังใจในชีวิต การงาน
- สร้างทัศนคติที่ดีต่อ ตน คน งาน
- มองและแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ
- เพื่อการดำรงอยู่อย่างมีความสุข
- เปลี่ยนมุมมองทุกด้านอย่างทรงพลัง
- มองทุกมิติปัญหาอย่างสร้างสรรค์

Positive People	Negative People
1. ฝันถึงอนาคต	1. จมอยู่กับอดีต
2. สนุกกับการทำงาน	2. มองว่างานคือภาระ
3. สนุกกับการแก้ปัญหา	3. สร้างปัญหาแล้ววิงหนี
4. ทำงานเป็นระบบ	4. ทำงานตามความพอใจ
5. ชอบรับผิดชอบงานใหญ่	5. ทำไปบ่นไป ไม่ว่าจะใหญ่หรือเล็ก
6. รู้สึกว่าตัวเองจะรวยแม้ลำบาก	6. ลำบากไปทำไม ยังไงก็ไม่รวย
7. ชอบเปลี่ยนศัตรูให้เป็นมิตร	7. ชอบเปลี่ยนมิตรให้เป็นศัตรู
8. ยินดีกับผู้ที่ดีกว่าตน	8. อิจฉาทุกคนที่ตนสู้เขาไม่ได้



การสร้างพลังความคิดเพื่อชีวิตบวก

1. ทุกปัญหามีทางออกเสมอ
2. คิดถึงเป้าหมายชีวิต การทำงาน
3. มองที่สูงเรายังขาด มองที่ต่ำเรายังเหลือ
4. มองโลกสดใส สว่างไสวทุกวัน
5. ยิ้มให้กับทุกเรื่อง
6. มีสติอยู่กับตัวเองเสมอ

ฝึกมองชีวิตอย่างมีชีวา

1. ความลำบาก ทำให้เกิด ความอดทน
2. ปัญหา ทำให้เกิด ปัญญา
3. ความขัดแย้ง ทำให้เกิด การพัฒนา
4. ลองผิดลองถูก ทำให้เกิด ความมั่นใจ

คนคิดบวก เปลี่ยนวิกฤตเป็นโอกาส

- เปลี่ยนคำ "ต่ำว่า " .. ให้เป็น "สติ"
- เปลี่ยนคำ "ตำหนิ" .. ให้เป็น "วิชา"
- เปลี่ยนคำ "ตู่ถูก " .. ให้เป็น "ปรัชญา"
- เปลี่ยนคำ "นินทา" .. ให้เป็น "คติสอนใจ"

ความคิดสร้างสรรค์กับงานบริการ

1. ถ้ามว่า "มีอะไรที่จะเป็นไปได้" มากกว่า "สิ่งนั้นคืออะไร"
2. เน้นการคิด ลงมือทำสิ่งใหม่ ๆ
3. แก้ปัญหาด้วยแนวทางสร้างสรรค์มากกว่าการทำลาย
4. ลงมือทำมากกว่าการวิพากษ์วิจารณ์
5. มีทางเลือกมากกว่าหนึ่ง
6. มองหาประเด็นที่ยอมรับได้มากกว่าประเด็นที่ปฏิเสธไม่รอด VS ไม่น่ายาก)
7. มองคุณค่า ความดี มากกว่าข้อบกพร่อง ผิด ถูก
8. มองแนวทางปรองดองมากกว่าปฏิเสธหรือตอบโต้
9. สนใจประเด็นที่อาจเปลี่ยนแปลงได้มากกว่าประเด็นที่ต้องฟังสงวนหรือรักษาไว้
10. มองภาพรวม มากกว่ามองส่วนปลีกย่อย

" ลูกค้าคือบุคคลที่สำคัญที่สุด ที่มาเยือนเราในสถานที่นี้
 เขามีได้ฟังเรา เราต่างหากที่จำเป็นต้องฟังเขา
 เขามีได้มาขัดจังหวะการทำงานของเร หากแต่การรับใช้เขา คือ
 วัตถุประสงค์ของงานของเรา
 เขามีใช้บุคคลภายนอก แต่เขาเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจของเรา
 ที่เดียว ในการรับใช้เขานั้น เรามีได้ช่วยอะไรเขาเลย
 เขาต่างหากเป็นฝ่ายช่วยเหลือเรา
 โดยให้ออกสแก่เรา ที่จะได้รับใช้เขา "

มหาตมะ คานธี

ธรรมชาติของผู้รับบริการ

- คาดหวังสูงเกิน
- ใช้เกณฑ์ส่วนตัว
- ฉันทมีทางเลือก
- ไวต่อการตัดสินใจ
- พอใจมาก่อน เหตุผลเป็นรอง

สิทธิของผู้ใช้บริการ

- ความเสมอภาคในสิทธิ
- การได้รับความสะดวกร
- ความรับผิดชอบต่อการรับบริการ
- การได้รับการบริการ
- การได้รับความเคารพ

ผู้รับบริการในฝัน (รายชื่อ) 10 ประเภท

- | | | | |
|------------|------------------|------------------------|--------------|
| 1. ไฮโซๆ | 2. โลเล | 3. อ่อนไหว จุดเดือดต่ำ | 4. ไดโนฯ |
| 5. หัวหมอ | 6. คุณนายละเอียด | 7. พุดไม่รู้เรื่อง | 8. นกหัวขวาน |
| 9. ไพลนกัน | 10. บ่นทั้งวัน | | |

10 POWERFUL PHRASES FOR POSITIVE PEOPLE BY RICH DeVOS

- | | |
|----------------------|----------------------|
| 1. I am wrong | 1. ฉันคิดผิด |
| 2. I am sorry | 2. ฉันขอโทษ |
| 3. You can do | 3. คุณทำได้ |
| 4. I believe in you | 4. ฉันเชื่อในตัวคุณ |
| 5. I am proud of you | 5. ฉันภูมิใจในตัวเธอ |
| 6. Thank you | 6. ขอบคุณครับ |
| 7. I need you | 7. ผมต้องการคุณ |
| 8. I trust you | 8. ฉันเชื่อใจคุณ |
| 9. I respect you | 9. ฉันนับถือคุณ |
| 10. I love you | 10. ฉันรักเธอ |

บุคลิกภาพ : Personality

ลักษณะโดยรวมของแต่ละบุคคลที่เป็นลักษณะเฉพาะทำให้บุคคลนั้นต่างจากคนอื่น บุคลิกภาพประกอบด้วยภายใน ภายนอกและปัจจัยต่างๆอันมีอิทธิพลต่อความรู้สึกของผู้พบเห็น

ปัจจัยที่มีผลต่อบุคลิกภาพ

1. พันธุกรรม (Heredity) ได้แก่ รูปร่างหน้าตา ผิวพรรณ
2. ประสบการณ์ (Experience) เป็นการเรียนรู้และปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมที่เราเข้าไปเกี่ยวข้อง

ประสบการณ์มี 2 ประเภทคือ

2.1 ประสบการณ์ทั่วไป เป็นประสบการณ์ที่ทุกคนในสังคมได้รับเหมือนกัน เช่น ขนบธรรมเนียมประเพณี การเรียนรู้บทบาทของตนเอง

2.2 ประสบการณ์ส่วนตัว เป็นประสบการณ์ของแต่ละคนที่ประสบด้วยตนเองโดยที่คนอื่นไม่เคยพบเช่นเดียวกับเรา หรือเราอาจจะเป็นผู้ที่ประสบเพียงคนเดียวก็ได้

บุคลิกภาพมี 2 ประเภท

บุคลิกภาพภายนอก	บุคลิกภาพภายใน
รูปร่างหน้าตา	ความเชื่อมั่นในตัวเอง
การแต่งกาย	ความกระตือรือร้น
การปรากฏตัว	ความรอบรู้
กิริยาท่าทาง	ความคิดริเริ่ม
การสบตา	ความจริงใจ
การใช้เสียง	ปฏิภาณไหวพริบ
ศิลปะการพูด	ความรับผิดชอบ
	ความจำ
	อารมณ์ขัน

บุคลิกภาพนำไปสู่ความสำเร็จ

- **มีเสน่ห์**
 - ไม่เอาตัวเองเป็นศูนย์กลาง
 - ไม่ยกตนข่มท่าน GIVE TAKE
 - มีมนุษยสัมพันธ์ อยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข
 - อารมณ์ดี มองโลกแง่ดี (Positive thinking)
 - มีรสนิยม การแต่งตัว
- มองข้ามข้อบกพร่องของคนอื่น
- มีน้ำใจช่วยเหลือผู้อื่น
- รู้จักการให้ - การรับ (Give & Take)

- นำเชื่อถือ

มีความเชี่ยวชาญ ในสิ่งหรืองานที่ทำ เป็นมืออาชีพในงานที่ทำ

เป็นคนที่มี จริยธรรม	ซื่อสัตย์	สุจริตต่อวิชาชีพ
	เที่ยงธรรม ไม่ลำเอียง	ยุติธรรม ไม่เอาัดเอาเปรียบ
	มีความรับผิดชอบ	มีความห่วงใยผู้อื่น
	เคารพกฎหมาย	เคารพกติกาทางสังคม

บุคลิกที่น่าคล้อยตาม

เป็นผู้รอบรู้	เป็นผู้ที่มีความสามารถในการสื่อสาร
เป็นคนจริงใจ วางใจได้	เป็นผู้ที่ปฏิบัติตามสิ่งที่พูด
เป็นคนรักษาคำมั่นสัญญา	เป็นคนที่ได้เกียรติและถูกยกย่องจากผู้อื่น

คนที่มีบุคลิกดี

- มาดดี
- นิสัยดี
- การกระทำดี
- มีความมั่นใจในตัวเอง
- รสนิยมดี
- ปรับตัวได้ดี
- ดูแลตัวเองดี
- อารมณ์ดี

บุคลิกภาพที่ดีสำหรับงานด้านบริการ

1. สุขภาพดี มีมารยาท ร่าเริง มั่นใจ กระตือรือร้น
2. น้ำเสียงแจ่มใส พุดชัดเจน ฉะฉาน การใช้คำพูด ภาษา
3. คิดบวก อุดหนุน อุดหนุน ควบคุมอารมณ์ได้รับฟังความคิดเห็น เรียนรู้รวดเร็ว สุขุม กล้าแสดงความคิดเห็น กล้าตัดสินใจ รักในงานที่สิ่งที่ทำ เป็นต้น

การเสริมสร้างบุคลิกภาพสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านบริการ

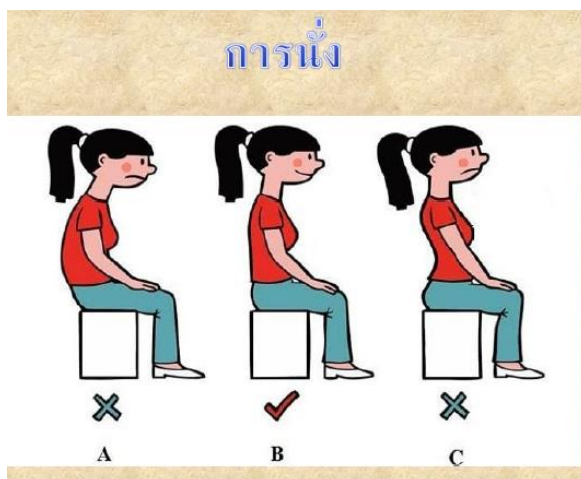
- การใช้สายตาในการมอง
- ศิลปะในการพูด
- การแสดงออกของท่าทาง
- การแต่งกาย
- กิริยาท่าทางในการเดิน
- ทักษะในการทำงาน
- ใส่ใจสุขภาพ

Food for thought สำหรับการสร้างบุคลิกที่ดี

- จะพัฒนาบุคลิกภาพ เราต้องรู้ตัวเองก่อนว่าเราเป็นอย่างไร จุดเด่น ด้อย
- การเปลี่ยนเพื่อให้เห็นผล ต้องใช้ความตั้งใจและทำสม่ำเสมอ
- การพูด เป็นทักษะที่ต้องฝึกฝน ฝึกใช้ Magic Words
- มีทักษะมนุษยสัมพันธ์ ทักคนเป็น ชมคนเป็น ห่วงคนอื่น รู้จักใส่ "ปุ๋ยชีวิต" ให้คนอื่น คำพูดที่ทำให้คนอื่นมีความสุข
- มีค่านิยมของตัวเอง มีหลักในการดำเนินชีวิต
- มีความสุข ทำให้คนรอบข้างมีความสุขและมีรอยยิ้ม

กฎเหล็กแห่งการเปลี่ยนแปลง

1. ต้องมีวินัยและตั้งใจแน่วแน่ ต้องทำติดต่อกันทุกวันห้ามขาดแม้แต่วันเดียว
2. ไม่ใช่ว่าครบ 21 วันแล้วจะเห็นผลทันที แต่เป็น 21 วันที่จะสร้างนิสัยใหม่





8. รายงานการใช้งบประมาณ

ใช้งบประมาณเงินรายได้ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 งบเงินอุดหนุน แผนงานยุทธศาสตร์พัฒนา ศักยภาพคนตลอดช่วงชีวิต ผลผลิตผู้สำเร็จการศึกษาด้านสังคมศาสตร์ โดยงบประมาณที่ใช้ในการดำเนิน โครงการ/กิจกรรม ทั้งสิ้น 39,274.00 บาท (สามหมื่นเก้าพันสองร้อยเจ็ดสิบบาทถ้วน)

9. ปัญหาและอุปสรรคการดำเนินกิจกรรม

1. ไม่สามารถให้บุคลากรทุกคนเข้าร่วมกิจกรรมได้ เนื่องจากห้องสมุดจำเป็นต้องเปิดให้บริการ ตามปกติ

10. ข้อเสนอแนะ

1. ควรนำความรู้ที่ได้จากเข้าร่วมกิจกรรมมาพัฒนาตนเอง พัฒนาการทำงาน ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. นำความรู้ที่ได้รับเกี่ยวกับวิธีการดำเนินงานต่าง ๆ และรูปแบบการให้บริการ มาปรับใช้กับการบริหาร ของห้องสมุด

11. ภาพประกอบ



