



บริการที่ดี Good Service

การบริการที่ดี

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี

ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร

เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงาน

ประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการต่างๆ ตลอดจนความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับซึ่ง

จะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็น “การบริการที่ดี”

โครงสร้าง

จิตบริการ

หลักการรับฟัง....
ด้วยใจ

หลักการสื่อ
ความ....ด้วยใจ

คุณลักษณะของผู้
ให้บริการที่ดี

กลยุทธ์การ
ให้บริการที่
ประทับใจ

คุณสมบัติ/
คุณลักษณะของผู้
ให้บริการ

มาตรฐานการ
ให้บริการ

หัวใจบริการ

การสร้างหัวใจ
นักบริการ

จิตบริการ



ผู้ให้บริการต้องมีจิตใจในการให้บริการ คือ ต้องมีจิตใจหรือมีใจรัก มีความเต็มใจในการบริการ

หลักการรับฟัง..ด้วยใจ



หลักการสื่อความ..ด้วยใจ



คุณลักษณะของผู้บริการที่ดี

คุณลักษณะทางกาย
คุณลักษณะทางวาจา
คุณลักษณะภายในใจ



กลยุทธ์การให้บริการที่ประทับใจ



คุณสมบัติ/คุณลักษณะของผู้ให้บริการ



มาตรฐานการให้บริการ



มาตรฐานการให้บริการ



หัวใจบริการ



การสร้างหัวใจนักบริการ



ความสำคัญของการบริการ

การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใดๆ ก็ตาม จะต้องมีการบริการร่วมอยู่ด้วยเสมอ กรณีเป็นองค์กรหรือธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเองคือสินค้า การขายจะประสบความสำเร็จ ได้ต้องมีการบริการที่ดีธุรกิจ

การค้าทั้งในภาคราชการหรือภาคธุรกิจเอกชนจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือต้องรักษาลูกค้า

กลุ่มเดิมไว้และเพิ่มลูกค้ารายใหม่ให้ได้การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ทำให้เกิดการขายซ้ำ

หรือการกลับมาใช้บริการอีกและมีการชักนำให้มีลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการกลุ่มใหม่ๆ เกิดขึ้นตามมา

การบริการด้วย..หัวใจ

• หลัก 4 S

S1 – Smile (สยาม) ยิ้มแย้มแจ่มใส

S2 – Soft (ซอฟ) อ่อนโยน อ่อนน้อมถ่อมตน

S3 – Sincere (ซินเซียร์) จริงใจ ไม่เสแสร้งแกล้งทำ

S4 – Superb (ซูเพิร์บ) ดีเลิศ การให้บริการที่ประทับใจเหนือความคาดหมาย



การบริการด้วย..หัวใจ

• หลัก 5 ส เพื่อความพร้อมในการให้บริการ

ส 1 - ต้องสวย (ร่างกายและจิตใจ)

ส 2 - สงบ (นิ่ง)

ส 3 - ใส่ใจ

ส 4 - สอดแทรก (ถูกกาลเทศะ,ถูกที่และถูกเวลา)

ส 5 - สื่อสาร



การบริการด้วย..หัวใจ

การบริการ (SERVICE) สื่อความหมายดังนี้

S – Satisfaction (แซทิสแฟค -ชั่น)	ความพึงพอใจ
E - Enthusiasm (เ็นthusiasm -ซึม)	ความกระตือรือร้น
R - Readiness (เรดดีเนส)	ความพร้อม
V - Variation (แวริเอชัน)	ความเปลี่ยนแปลง
I - Intelligence (อินเทลลิเจนซ์)	ความฉลาด
C- Courtesy (คอร์ทเนซี)	ความมีไมตรีจิต
E - Endurance (เ็นดูแรนซ์)	ความอดทน





บริการที่ดีจะส่งผลให้
ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบ
หรือพึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้
ให้บริการและ
หน่วยงานที่ให้บริการ



บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้
ผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่ชอบ
หรือไม่พึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้
ให้บริการ
และหน่วยงานที่ให้บริการ

เทคนิคการให้บริการอย่างสร้างสรรค์ มีดังนี้

1. ยิ้ม หัวเราะ ขณะพูดคุยกับลูกค้า อย่างเป็นธรรมชาติ
2. สร้างความเป็นกันเองกับลูกค้า
3. พุดจาด้วยวาจาสุภาพ มีหางเสียง คะ/ครับ
4. ควบคุมอารมณ์ได้ดี ขณะสนทนา
5. เป็นนักฟังที่ดี ฟังในสิ่งที่ลูกค้าต้องการจะบอก
6. มีความคิดสร้างสรรค์ในการให้บริการโดยไม่ยึดติด





คติพจน์สำหรับงานบริการที่ควรยึดถือปฏิบัติมีดังนี้

คติประจำใจผู้ให้บริการ “**หน้าใส ใจสว่าง**”

คนมีจิตบริการ ชอบทำงานเพื่อคนอื่นอย่างมีความสุข

คนมีจิตบริการ จะทำงานด้วยใจกว้าง ชอบสร้างประโยชน์มากกว่ารับ
ผลประโยชน์

คนมีจิตบริการ จะมีความอ่อนน้อมถ่อมตน ยอมอยู่ต่ำแต่จิตใจสูง คนมีจิตบริการ จะ
ทำงานแบบสบาย เหนื่อยก็เป็นสุขใจ





THANK
YOU