

คำนำ

โรงพยาบาลท่าสาย อำเภอท่าสาย จังหวัดเพชรบุรี มีการพัฒนาความเป็นเลิศในการบริหารจัดการเครือข่ายอย่างต่อเนื่อง จากสถิติ พ.ศ. 2557-2559 พบว่า อัตราความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละ 83.17, 81.19 และ 82.50 ตามลำดับ และพบว่า จำนวนข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ เท่ากับ 11, 8 และ 2 ตามลำดับ จากสถิติดังกล่าว พบว่า แนวโน้มอัตราความพึงพอใจของผู้รับบริการ ลดลง ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน อีกทั้งยังมีข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการอยู่เสมอ

คู่มือมาตรฐานพฤติกรรมบริการฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยวัตถุประสงค์ เพื่อรวบรวมวิธีและหลักการการให้บริการที่ดีน่าประทับใจ เพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ กลุ่มการพยาบาลเป็นหน่วยงานที่จะต้องทำงานประสานทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกเป็นงานที่ต้องให้บริการเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในด้านการบริการถือว่าเป็นหัวใจสำคัญ ซึ่งผลตอบรับในด้านการให้บริการที่ดีไม่เพียงแต่การได้รับคำชื่นชมในการให้บริการเท่านั้น แต่ยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาลท่าสายอีกด้วย

กลุ่มการพยาบาล หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือมาตรฐานพฤติกรรมบริการ ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งและเป็นแนวทางในการยึดถือปฏิบัติของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใน โรงพยาบาลท่าสาย ต่อไป

(นางมุกดา ยิ้มย่อง)
หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล
โรงพยาบาลท่าสาย จังหวัดเพชรบุรี
มกราคม 2560

สารบัญ

	หน้า
ความหมายของการบริการ	3
ลักษณะเฉพาะของงานบริการ	4
มาตรฐานพฤติกรรมบริการ	5
มาตรฐานการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ	5
มาตรฐานการฟังอย่างมีประสิทธิภาพ	5
มาตรฐานการสนทนาอย่างมีประสิทธิภาพ	6
มาตรฐานการต้อนรับและการบริการ	11
เทคนิคการให้บริการที่ดี	16
วิธีสร้างนักบริการมืออาชีพ	16
การสร้างความประทับใจในงานบริการ	17
ข้อควรระวังในการให้บริการ	18
เทคนิคการพัฒนาระบบงานขององค์กรให้เกิดความสะดวกรบายต่อผู้ใช้บริการ	18
มนุษย์สัมพันธ์-หลักการบริการด้วยหัวใจ	19
แนวทางการสร้างมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ	20
หลักการให้บริการด้วยหัวใจและข้อคิดต่าง ๆ	21
SERVICE MIND	21
หลัก 4 S	21
บัญญัติ 6 ประการ เพื่อให้ผู้รับบริการชื่นชอบ	22
หลัก 5 ส เพื่อความพร้อมในการให้บริการ	22
การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้วยหลักการ 10 S	22
คำจำกัดความของการบริการที่ควรจำ	23
ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ	23
สิ่งให้ผู้ให้บริการควรปฏิบัติ	23
บุคลิกภาพพื้นฐานของผู้ให้บริการ	23
ข้อห้ามในงานบริการ	24
การพัฒนาตนเองสู่ความเป็นเลิศ	24
ปฏิบัติงานด้านบริการแบบ PACKAGES	24
คติพจน์สำหรับงานบริการที่ควรยึดถือปฏิบัติ	25
ปรัชญาแห่งการบริการ	25
เอกสารอ้างอิง	26

ความหมายของการบริการ

การบริการ (Services) หมายถึง การกระทำกิจกรรมใดๆ ด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก ความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการโดยการกระทำด้วยร่างกาย กล่าวคือการแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการ กิริยาท่าทางและวิธีการพูดจา ซึ่งการบริการสามารถแสดงออกเป็น 2 แบบ คือ

1. ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการปฏิบัติการตามขั้นตอน และเทคนิค ของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้ประโยชน์ตรงตามความต้องการมากที่สุด
2. พฤติกรรมการบริการ เป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยา ท่าทาง และการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดีย่อมสร้างความสุข ให้เกิดขึ้นกับผู้บริการได้เป็นอย่างดีได้แก่การแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส อ่อนโยน กิริยาท่าทางที่ สุภาพ อ่อนน้อมการพูดจาด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจน ให้เกียรติมีหางเสียง

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่าการบริการจะเกี่ยวข้องกับบุคคล 2 ฝ่าย คือ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ

ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลอื่นที่ร้องขอความช่วยเหลือหรือแสดงความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่แจ้งความประสงค์หรือ ความต้องการเพื่อให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งตอบสนองตามความต้องการของตนเองและตนเองรู้สึกพอใจ

การเป็นผู้ให้บริการที่ เป็นเลิศนั้น ผู้ปฏิบัติงานทุกท่านทุกหน่วยงานควรคำนึงถึง

1. ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ (Knowledge)
ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบสามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้ถูกต้องและแม่นยำในเรื่องของ บริการที่ให้ ระเบียบ นโยบายและวิธีการต่าง ๆ ในองค์กร เพื่อมิให้เกิดความผิดพลาดเสียหาย และต้องขวนขวายหาความรู้จากเทคโนโลยีใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอ

2. มีความช่างสังเกต (Observe)

ผู้ทำงานบริการต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าการบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้นเกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น

3. ต้องมีความกระตือรือร้น (Enthusiasm)

พฤติกรรมความกระตือรือร้น จะแสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับ ให้ช่วยเหลือแสดงความห่วงใย จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี ในการช่วยเหลือผู้รับบริการ

4. ต้องมีกิริยาจาสุภาพ (Manner)

กิริยาจาเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิด ความรู้สึก และส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี เพื่อให้ผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ

5. ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative)

ผู้ให้บริการควรมีความคิดใหม่ๆ ไม่ควรยึดติดกับประสบการณ์หรือบริการที่ทำอยู่ เคยปฏิบัติมาอย่างไรก็ทำไปอย่างนั้นไม่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการควรมีความคิดใหม่ๆ เพื่อปฏิรูประบบบริการให้ดียิ่งขึ้น

6. ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ (Emotional control)

งานบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนมากมายหลายชนชั้น มีการศึกษาที่ต่างกัน ดังนั้นกิริยามารยาทจากผู้รับบริการจะแตกต่างกัน เมื่อผู้รับบริการไม่ได้ตั้งใจ อาจจะถูกตำหนิพูดจากร้าวร้าวกิริยามารยาทไม่ดีซึ่งผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้เป็นอย่างดี

7. ต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (Calmness)

ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะติดต่อขอความช่วยเหลือตามปกติแต่บางกรณีผู้รับบริการที่มีปัญหาเร่งด่วน ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหาอย่างมีสติ อาจจะมีเลือกทางที่ดีที่สุดจากหลายทางเลือกในการให้บริการแก่ลูกค้า

8. มีทัศนคติต่องานบริการดี (Attitude)

การบริการเป็นการช่วยเหลือผู้ทำงานบริการ เป็นผู้ให้จึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบและเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่นก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดีก็จะให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

9. มีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ (Responsibility)

ด้านงานบริการ การปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของผู้รับบริการ การยกย่องว่า “ลูกค้าคือบุคคลที่สำคัญที่สุด” และ “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการอย่างดีที่สุด

ลักษณะเฉพาะของงานบริการ

งานบริการมีลักษณะเฉพาะ ดังต่อไปนี้

1. ได้รับความพอใจหรือไม่พอใจก็จะเกิดความรู้สึกในทันที

งานบริการเป็นงานให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก ดังนั้นเมื่อผู้รับบริการได้รับการสนองตอบตรงตามความต้องการก็จะแสดงออกถึงความรู้สึกที่ดี แต่ในทางกลับกันถ้าไม่ได้รับความพอใจก็จะเกิดความรู้สึกในทางที่ไม่ดีต่อผู้ให้บริการและองค์กรที่ให้บริการในทันทีเช่นกัน

2. ผลของการบริการเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว

งานบริการเริ่มต้นและดำเนินการได้ในทุกขณะ ทั้งในตอนต้น ตอนกลาง และในตอนท้าย เพราะไม่มีข้อจำกัดว่าจะต้องให้บริการเฉพาะในเวลาหนึ่งเวลาใด

3. ผลของการบริการเชื่อมโยงไปถึงคนและองค์กร

งานบริการสร้างความรู้ในทันทีที่ได้รับบริการจึงสามารถแปรเปลี่ยนเป็นผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี

4. ผิดพลาดแล้วชดเชยด้วยสิ่งอื่นก็เพียงแค่บรรเทาความไม่พอใจ

การบริการที่ผิดพลาดบกพร่องไม่สามารถจะเปลี่ยนความรู้สึกของผู้รับบริการให้กลับมามีได้นอกจากเป็นการลดความไม่พอใจที่เกิดขึ้นให้น้อยลง

5. สร้างทัศนคติต่อบุคคล องค์กรได้อย่างมาก

การบริการสามารถจะสร้างความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบที่มีต่อผู้ให้บริการหรือองค์กรอย่างมากมายไม่มีขีดจำกัดขึ้นอยู่กับลักษณะของการให้บริการที่มีมากน้อยเพียงใดสำคัญมากน้อยเท่าใด

6. สร้างภาพลักษณ์ให้องค์กรเป็นเวลานาน

การบริการทั้งที่ดีและไม่ดีจะติดอยู่ในความทรงจำของผู้รับบริการตลอดไป แม้เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขบริการให้ดีขึ้นมากแล้ว แต่ภาพเก่าที่ไม่ดียังคงหลงเหลืออยู่กว่าที่จะล้างภาพลักษณ์ ที่ไม่ดีต้องใช้เวลานานเป็นสิบ ๆ ปี

7. หากเกิดการบกพร่องจะเห็นได้ชัด

บริการเป็นสิ่งที่ไวต่อการรับรู้ เมื่อมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดไม่สมบูรณ์หรือขาดตกบกพร่องก็จะปรากฏให้เห็นได้ในทันทีทันใด จึงต้องระมัดระวังในเรื่องบริการให้มาก

8. ต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี

บริการจะดีหรือไม่ดีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ถ้าได้คนที่มีจิตสำนึกในการให้บริการดีมีทัศนคติต่อการให้บริการดีได้รับการปลูกฝังนิสัยในการให้บริการและฝึกฝนตนเองมาดี ก็จะทำให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศ ในทางกลับกันถ้าได้คนไม่ดีมาเป็นผู้ทำงานให้บริการก็จะเท่ากับผิดพลาดตั้งแต่ต้นแล้วจะหวังให้เกิดบริการที่ดีคงเป็นไปได้ยาก

9. คนเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้างและทำลายงานบริการ

บริการที่ผิดพลาดบกพร่องนำความเสียหายมาสู่องค์กรจะพบว่าส่วนใหญ่เกิดจากคน องค์กรหลายแห่งเคยได้รับชื่อเสียงยกย่องว่าให้บริการดี แต่พอเปลี่ยนทีมงานที่ให้บริการก็มีเสียงสะท้อนว่าให้บริการด้อยคุณภาพหรือให้บริการไม่ดีดังเดิม และอาจถึงขั้นทำให้เสียผู้รับบริการเดิมไปก็ได้

มาตรฐานพฤติกรรมบริการ

มาตรฐานการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

1. พูดข้อความที่ผู้รับบริการอยากฟัง สุภาพ นุ่มนวล ให้เกียรติ ไม่นินทา
2. แสดงอารมณ์ที่ผู้รับบริการอยากเห็น
3. ข้อความและอารมณ์จะต้องสัมพันธ์กัน
4. สร้างบรรยากาศที่ทำให้ผู้อื่นอยากสื่อสารกับเรา

มาตรฐานการฟังอย่างมีประสิทธิภาพ

1. แสดงออกถึงการฟังอย่างตั้งใจ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สำคัญต่อการบริการจากผู้รับบริการให้มากที่สุด ดังนี้

- 1.1 พยักหน้า
- 1.2 สบตา
- 1.3 ออกเสียงตอบรับ
- 1.4 ถามคำถามต่อเนื่อง
- 1.5 มีท่าทางประกอบ

2. แปลความหมายของผู้รับบริการให้ชัดเจนเพราะผู้รับบริการอาจไม่บอกความต้องการของเขากับเราโดยตรง แต่จะถามหรือเล่าเรื่องทางอ้อมแทน จับประเด็นให้ได้ถึงเนื้อหา ความรู้สึกและความตั้งใจ

2.1 การฟังเพื่อรับรู้เนื้อหา จับประเด็นให้ได้

2.2 การฟังเพื่อรับรู้ความรู้สึกว่าอะไรคือความรู้สึกเบื้องหลังคำพูดเหล่านั้น ตอนนี้อยู่พูด รู้สึกอย่างไรต่อเรื่องที่บอก สังเกตภาษาที่ไม่ใช่คำพูดจะช่วยได้มาก เช่น สีหน้า ท่าทาง น้ำเสียง ผู้ฟังต้องเปิดใจรับฟังและสังเกตพฤติกรรม

2.3 การฟังเพื่อรับรู้ความตั้งใจว่าอะไรคือความหมายที่แท้จริงที่ผู้พูดหมายถึง หรือตั้งใจจะบอกอะไร เริ่มต้องอาศัยการตีความเข้ามาช่วย แต่ควรคิดไว้ด้วยว่าเราอาจตีความผิดพลาดได้ บางครั้งอาจถามกลับเพื่อสะท้อนความเข้าใจ เช่น ที่คุณพูดมาหมายถึง.....

มาตรฐานการสนทนาอย่างมีประสิทธิภาพ

มาตรฐานการสนทนาในงานบริการ	การปฏิบัติ
สรรพนามเรียกผู้รับบริการ กรณีที่ทราบชื่อผู้รับบริการ	☺ คุณ (ชื่อผู้รับบริการ) ☺ หากต้องการ Identify ผู้ป่วยก่อนเข้ารับ

	บริการทางการแพทย์ ให้คู่มือผู้รับบริการในแฟ้มเวชระเบียน แล้วเอ่ยนามและตามด้วยการถามนามสกุล เช่น เอ่ยชื่อเป็นคุณ (ชื่อผู้รับบริการ) ค่ะ/ครับ นามสกุลค่ะ (เรียกชื่อและให้ผู้รับบริการบอกนามสกุล) แล้วรอให้ผู้รับบริการตอบ แล้วตรวจสอบกับเวชระเบียนว่าชื่อผู้รับบริการท่านเดียวกันหรือไม่
สรรพนามเรียกผู้รับบริการกรณีที่ไม่ทราบชื่อผู้รับบริการ	☺ คุณคะ ☺ กรณีพระภิกษุ ใช้ ท่านคะ/พระคุณเจ้า ☺ กรณีผู้รับบริการมีคำ นำหน้าชื่อทางราชการ ให้เรียกให้ถูกต้องเช่นยศของทหาร ตำรวจราชทินนามตำแหน่งทางวิชาการ ☺ ไม่ใช่คำสรรพนามทั้งไทย จีน ที่เป็นการนับญาติกับผู้รับบริการ
มาตรฐานการสนทนาในงานบริการ	การปฏิบัติ
สรรพนามเรียกตัวผู้ให้บริการ	☺ ดิฉัน/ผม
คำนำหน้าเรียกชื่อบุคลากรซึ่งเป็นผู้ให้บริการด้วยกันในพื้นที่ให้บริการหรือต่อหน้าผู้รับบริการ	☺ คุณ (ชื่อบุคลากร)
สรรพนามเรียกผู้รับบริการที่เป็นเด็ก กรณีไม่ทราบชื่อ	☺ คุณน้อง
สรรพนามเรียกผู้รับบริการที่เป็นเด็ก กรณีที่ทราบชื่อ	☺ น้อง (ชื่อผู้รับบริการ) ☺ กรณีเรียกผู้ปกครองของ เด็กและทราบชื่อให้เรียกผู้ปกครองตามด้วยชื่อเด็กเช่นผู้ปกครองของด.ญ.....
สรรพนามเรียกผู้รับบริการในสถานะบุคคลที่ 3	☺ คุณผู้รับบริการ ☺ คุณ (ชื่อผู้รับบริการ)
สร้อยคำสนทนาจบกับผู้รับบริการ	☺ ค่ะ/ครับ
ประโยคต้อนรับผู้รับบริการ ณ พื้นที่บริการทั่วไป	☺ สวัสดีค่ะ/ครับ (ชื่อเจ้าหน้าที่) ให้ดิฉัน/ผมอำนวยความสะดวกเรื่องใดคะ ☺ กรณีพระภิกษุ ใช้ นมัสการพระคุณเจ้า
สรรพนามเรียกผู้รับบริการที่เคยมารับบริการแล้วและผู้รับบริการอนุญาตให้เรียก ป้า ลุง ยาย ได้	☺ คุณ (ป้า, ลุง, ยาย) ค่ะ
ประโยคต้อนรับผู้รับบริการ ณ จุดจอดรถ หรือ บริเวณทางเข้า - ออก	☺ โรงพยาบาล (.....) สวัสดีค่ะ/ครับ

ประโยคอำลาผู้รับบริการ บริเวณประตูเข้าออก และจุดจอดรถ	☺ โรงพยาบาล (.....) ขอขอบคุณค่ะ/ครับ
การให้ผู้รับบริการรอ กรณีที่ไม่รู้ กำหนดเวลา และใช้เวลาไม่นาน	☺ กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ
การให้ผู้รับบริการรอ กรณีที่ไม่รู้ กำหนดเวลา และใช้เวลาค่อนข้างนาน เช่น รอตตรวจ	☺ กรุณารอประมาณ (.....) คิวครับ/ค่ะ
การให้ผู้รับบริการรอ กรณีรู้กำหนดเวลา	☺ กรุณารอประมาณ (.....) นาที ค่ะ/ครับ เช่น กรุณารอประมาณ 45 นาที ค่ะ/ครับ
มาตรฐานการสนทนาในงานบริการ	การปฏิบัติ
การต้อนรับทางโทรศัพท์	☺ สวัสดีค่ะ/ครับ (ชื่อหน่วยงาน)(ชื่อผู้รับสาย).....(ตำแหน่งทางวิชาชีพ ถ้ามี)....ค่ะ/ครับ เช่น สวัสดีค่ะ ห้องตรวจโรคทั่วไป สิริรัตน์ พยาบาลรับสายค่ะ
การแนะนำตัว	☺ สวัสดีค่ะ/ครับ ดิฉัน/ผม (ชื่อ.....) (ถ้าติดต่อเรื่องงานให้ต่อท้ายด้วยตำแหน่ง หน้าที่ และภารกิจ)
การแนะนำผู้อื่นให้รู้จักกัน	☺ ดิฉัน/ผมจะขอแนะนำให้รู้จักกับคุณ(...) นะคะ/นะครับ (ขออนุญาตผู้อาวุโสสูงสุดก่อน) คุณ (...) ค่ะ/ครับ ขอแนะนำให้รู้จักกับคุณ.... (แนะนำผู้อาวุโสน้อยกว่าเพื่อรู้จักผู้อาวุโสมากกว่า) ท่าน...ครับ/ค่ะ คุณ.....(แนะนำผู้มีอาวุโสมากกว่า เพื่อรู้จักกับผู้อาวุโสน้อยกว่า)
การโอนสาย	☺ กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ ขออนุญาตโอนสายไปยัง (หน่วยงาน/ชื่อผู้ที่ผู้รับบริการต้องการคุยสาย) หมายเลข... นะคะ/ครับ (เมื่อปลายทางรับสายให้ <u>ส่งเรื่อง/ความต้องการของผู้รับบริการให้เรียบร้อย</u> อย่าให้ผู้รับบริการต้องเล่าเรื่องซ้ำอีก)
การพักสาย	☺ กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ ดิฉัน/ผม (อธิบายเหตุที่จำเป็นต้องพักสาย....) จากนั้นกดปุ่มพักสาย
การสนทนาต่อหลังจากที่ให้ผู้รับบริการรอสายแล้ว	☺ ขออภัยคุณ (ชื่อผู้รับบริการ) ที่ให้รอสายนะ ครับ/ค่ะ
กรณีที่เราจะปฏิบัติต่อผู้รับบริการ	☺ ขออนุญาต (ดำเนินการ) ค่ะ/ครับ เช่น ขอ

	อนุญาต (เจาะเลือด) ค่ะ
กรณีให้ผู้รับบริการปฏิบัติตามที่เราร้องขอ	☺ขอความกรุณา/กรุณา (ดำเนินการ) ค่ะ/ครับ เช่นขอความกรุณา (แสดงบัตรประชาชน) ค่ะ
มาตรฐานการสนทนาในงานบริการ	การปฏิบัติ
กรณีขอให้ผู้รับบริการเคลื่อนที่จากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง	☺เรียนเชิญที่.....ค่ะ/ครับ เช่น เรียนเชิญที่ (ห้องตรวจหมายเลข 1) ค่ะ/ครับ
เมื่อผู้รับบริการกล่าวขอบคุณ	☺ด้วยความยินดีค่ะ/ครับ
เมื่อผู้รับบริการปฏิบัติตาม	☺ขอบคุณค่ะ/ครับ
เมื่อผู้รับบริการชม	☺ขอบคุณค่ะ/ครับ
เมื่อเกิดความผิดพลาด	☺ขออภัยค่ะ/ครับ ดิฉัน/ผมจะ (ดำเนินการ) ทันทีค่ะ/ครับ
ประโยคเมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการใดๆ	☺ขอบคุณค่ะ/ครับ/ขอบคุณที่ใช้บริการค่ะ/ครับ
เมื่อผู้รับบริการฟังภาษาราชการไม่เข้าใจ เช่น ชาวเขา ชนเผ่าและชาวพื้นเมืองหรือประชาชนที่ไม่คุ้นเคยภาษาราชการ	☺ในการทักทายหรือต้อนรับใช้ภาษากลาง ถ้าประเมินแล้วผู้แล้วผู้รับบริการสื่อสารด้วยภาษากลาง (ภาษาราชการไม่ได้) ใช้ภาษาที่สื่อสารกันเข้าใจเรื่อง ตรงตามปัญหาหรือความต้องการของผู้รับบริการ สำหรับเจ้าหน้าที่ควรพูดภาษากลางระหว่างกันในขณะให้บริการหรือต่อหน้าผู้รับบริการ
การสนทนาในงานบริการ (ทุกหน่วยงาน)	การกล่าวต้อนรับ: “สวัสดีค่ะ” ไหว้ การกล่าวลา: ไหว้ “ขอบคุณค่ะ/ครับ” “ยินดีค่ะ/ครับ”
การสนทนาในงานบริการ (ผู้ป่วยนอกและฉุกเฉิน)	การกล่าวต้อนรับ: กรณีหน้าห้องตรวจ เรียนเชิญคุณ... (ชื่อ-สกุล)...ค่ะ/ครับ เมื่อผู้รับบริการลุกขึ้น “สวัสดีค่ะคุณ ..วิมานะค่ะ นามสกุลค่ะ แล้วรอให้ผู้รับบริการตอบ (ถ้าเป็นไปได้ให้เรียก ผู้รับบริการรายต่อไปให้ทราบเพื่อเตรียมตัวไว้ด้วย) การกล่าวลา: กรณีตรวจเสร็จแล้ว “เรียนเชิญนั่งรอหน้าห้องการเงิน ขอขอบคุณค่ะ/ครับ”
มาตรฐานการสนทนาในงานบริการ	การปฏิบัติ

<p>การสนทนาในงานบริการ (หออผู้ป่วยใน)</p>	<p>การกล่าวต้อนรับ: กรณีรับผู้ป่วยเข้าพัก “สวัสดีค่ะ/ครับ” “เรียนเชิญที่ห้อง(หมายเลขห้อง) ค่ะ/ครับ”</p> <p>การกล่าวลา: กรณีผู้ป่วยกลับบ้านรับประทานยาที่แพทย์จัดไว้ให้ นะคะ/ครับ และคุณ...มีนัดกับแพทย์...วัน...เวลา...นะค่ะ/ครับ</p> <p>ได้รับยากลับบ้านพร้อมใบนับเรียบร้อยแล้วนะค่ะ/ครับ “สวัสดีค่ะ ขอให้หายเร็วๆ นะคะ หรือดูแลสุขภาพนะคะ/ครับ” ถ้าผู้รับบริการขอบคุณตอบว่า “ยินดีค่ะ/ยินดีที่ได้บริการค่ะ/ครับ”</p>
<p>การสนทนาในงานบริการ (เจ้าหน้าที่ลิฟท์)</p>	<p>การกล่าวต้อนรับ : “สวัสดีค่ะ/ครับ เชิญค่ะ/ครับ ติดต่อชั้นไหนคะ/ครับ”</p> <p>การกล่าวลา: “ชั้น...เชิญค่ะ/ครับ”</p>
<p>การสนทนาในงานบริการ (แผนกเวชระเบียน)</p>	<p>การกล่าวต้อนรับ: “สวัสดีค่ะ/ครับ ขอทราบชื่อและนามสกุลค่ะ/ครับ” หรือกรุณาแสดงบัตรตรวจโรคโรงพยาบาลค่ะ/ครับ “กรณารอสักครู่ ขอตรวจสอบรายละเอียดในคอมพิวเตอร์ค่ะ/ครับ” “เรียบร้อยแล้วนะค่ะ/ครับ...เรียนเชิญติดต่อก่อน...”</p> <p>การกล่าวลา : สวัสดีค่ะ/ครับ” ถ้าผู้รับบริการขอบคุณให้ตอบว่า “ยินดีค่ะ/ยินดีที่ได้ให้บริการค่ะ/ครับ”</p>
<p>การสนทนาในงานบริการ (แผนกเจาะเลือด)</p>	<p>การกล่าวต้อนรับ: “สวัสดีค่ะ/ครับเชิญนั่งค่ะ/ครับ” หรือ “เชิญนั่งรอสักครู่ค่ะ/ครับ”</p> <p>“คุณ..วิภา นะคะ นามสกุลค่ะ รอผู้รับบริการตอบ...ขออนุญาตเจาะเลือดที่แขนข้าง...นะค่ะ”</p> <p>“เรียบร้อยค่ะ/ครับ พลาสเตอร์ที่ติดไว้ประมาณครึ่งชั่วโมงแกะออกได้เลยค่ะ/ครับ”</p> <p>การกล่าวลา : “เชิญติดต่อก่อน...นะค่ะ..ขอบคุณค่ะ/ครับ”</p>
<p>มาตรฐานการสนทนาในงานบริการ</p>	<p>การปฏิบัติ</p>
<p>การสนทนาในงานบริการ (แผนกเภสัชกรรม)</p>	<p>การกล่าวต้อนรับ: “สวัสดีค่ะ/ครับ รับประทานยา...” รอให้ผู้รับบริการตอบ (ชื่อ- สกุล)..แล้ว ตรวจสอบความถูกต้องกับยาที่จะส่งมอบหยิบยามาอธิบายและมอบให้ผู้ป่วย</p> <p>การกล่าวลา: “เรียบร้อยแล้วค่ะ/ครับ ถ้ามีข้อสงสัย กรุณาติดต่อห้องยาได้ตลอดเวลา นะคะ/ครับ”</p>

	“ขอบคุณค่ะ/ครับ”
การสนทนาในงานบริการ (แผนกรังสีวินิจฉัย)	<p>การกล่าวต้อนรับ: “สวัสดีค่ะ/ครับ คุณ..วิภาณะคะ นามสกุลค่ะ รอให้ผู้รับบริการตอบและตรวจสอบกับ OPD Card เมื่อผู้รับบริการตอบแล้วข้อมูลตรงกัน ให้บริการต่อ</p> <p>“วันนี้ตรวจ...นะค่ะ/ครับ”</p> <p>“เชิญเปลี่ยนเสื้อผ้าทางด้านนี้ค่ะ/ครับที่ห้อง...”</p> <p>การกล่าวลา: “เรียบร้อยแล้วค่ะ/ครับ” “เชิญรอแพทย์หน้าห้องตรวจค่ะ”</p> <p>“สวัสดีค่ะ/ครับ”</p>

มาตรฐานการต้อนรับและบริการ

มาตรฐานการต้อนรับและบริการ	การปฏิบัติ
การบริการกรณีปฏิบัติงานหน้าเคาน์เตอร์หรือพื้นที่บริการทั่วไป	<p>☺ เดินเข้าไปต้อนรับผู้รับบริการด้วยความกระตือรือร้น</p> <p>☺ ทักทายผู้รับบริการก่อน</p> <p>☺ หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส</p>
การบริการกรณีปฏิบัติงานอยู่ในบริเวณเคาน์เตอร์	<p>☺ ต้อนรับผู้รับบริการด้วยความกระตือรือร้น</p> <p>☺ ทักทายผู้รับบริการก่อน</p> <p>☺ หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส</p>
ระยะความห่างระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ	<p>☺ ระยะใกล้เคียงประมาณ 1 ช่วงแขน สำหรับให้บริการแก่ผู้รับบริการ</p> <p>☺ ระยะสังคม ประมาณ 6 เมตร สำหรับการทักทาย</p>
มาตรฐานการต้อนรับและบริการ	การปฏิบัติ
การยืนต้อนรับ (สุภาพบุรุษ)	<p>☺ ยืนตรง (หูตรงไหล่)</p> <p>☺ กำมือขวาหลวมๆ แล้วนำมือซ้ายมากุมมือขวาที่กำหลวมๆ นั้น (อาจสลับข้างได้) ตำแหน่งมืออยู่แนวเดียวกับหัวเข็มขัดกางเกง</p> <p>☺ สันเท้าชิด ปลายเท้าแยกไม่เกิน 1 คืบ</p>
การยืนต้อนรับ (สุภาพสตรี)	<p>☺ ยืนตรง (หูตรงไหล่)</p> <p>☺ มือซ้ายกำนิ้วหัวแม่มือขวา เก็บนิ้วทั้งสองประสานเข้าหากัน (อาจสลับข้างได้) ตำแหน่งมืออยู่แนวเดียวกับขอบกระโปรงหรือกางเกง</p> <p>☺ ยืน Point เท้า 10 นาฬิกา โดยปลายเท้าขาชี้ตรงไปข้างหน้าและชักเท้าซ้ายลอยมาซ้อนไว้หลัง</p>

	<p>เท้า โดยให้ปลายเท้าซ้ายเฉียงไปทางซ้ายทำมุมตามเข็มนาฬิกาประมาณ 10 องศา (กรณียืน Point เท้าซ้ายสององศาให้ตรงข้ามกัน)</p> <p>☺ ถายน้ำหนักการทรงตัวไว้ที่เท้าหลัง</p> <p>☺ ในทางปฏิบัติอาจไม่สะดวกในการยืน Point เท้าให้ยืนสั้นเท้าชิดปลายเท้าแยกเล็กน้อย</p>
การยืนรอบริการ (สุภาพบุรุษ)	<p>☺ ยืนตรง (หุดตรงไหล่)</p> <p>☺ กำมือขวาหลวมๆ แล้วนำมือซ้ายมากุมมือขวาที่กำหลวมๆ นั้น (อาจสลับข้างได้) ตำแหน่งมืออยู่แนวเดียวกับหัวเข็มขัดกางเกง</p> <p>☺ ส้นเท้าชิด ปลายเท้าแยกไม่เกิน 1 คืบ</p>
การยืนรอบริการ (สุภาพสตรี)	<p>☺ ยืนตรง (หุดตรงไหล่)</p> <p>☺ มือซ้ายกำนิ้วหัวแม่มือขวา เก็บนิ้วทั้งสอง ประสานเข้าหากัน (อาจสลับข้างได้) ตำแหน่งมืออยู่แนวเดียวกับขอบกระโปรงหรือกางเกง</p> <p>☺ ยืน Point เท้า 10 นาฬิกา โดยปลายเท้าขวาชี้ตรงไปข้างหน้าและชักเท้าซ้ายถอยมาซ้อนไว้หลังเท้า โดยให้ปลายเท้าซ้ายเฉียงไปทางซ้ายทำมุมตามเข็มนาฬิกาประมาณ 10 องศา (กรณียืน Point เท้า ซ้ายสององศาให้ตรงข้ามกัน)</p> <p>☺ ถายน้ำหนักการทรงตัวไว้ที่เท้าหลัง</p> <p>☺ ในทางปฏิบัติอาจไม่สะดวกในการยืน Point เท้าให้ยืนสั้นเท้าชิดปลายเท้าแยกเล็กน้อย</p>
มาตรฐานการต้อนรับและบริการ	การปฏิบัติ
การสบตาผู้บริการ	<p>☺ ผู้ให้บริการต้องสบตาผู้รับบริการขณะที่สนทนากัน ประมาณ 3-5 วินาทีต่อครั้ง เว้นช่วงเป็นระยะๆ (เพื่อแสดงความสนใจ)</p> <p>☺ การสบตาต้องแสดงออกด้วยกิจกรรมมารยาทสุภาพอ่อนน้อมเรียบร้อยและให้เกียรติผู้รับบริการ</p>
การทักทายผู้รับบริการ	<p>☺ สบตาผู้รับบริการ</p> <p>☺ ยิ้มแย้มแจ่มใส</p> <p>☺ ก้มศีรษะ</p> <p>☺ กล่าวคำว่า “สวัสดีค่ะ/สวัสดีครับ” ด้วยน้ำเสียงสุภาพความดังพอได้ยินเพียงเรากับผู้รับบริการ</p>
การนำเสนอข้อมูล	<p>☺ กรณีที่แนะนำจากป้ายหรือบอร์ดในระยะใกล้ที่ไม่ต้องถือเอกสาร ให้ใช้วิธีผายมือขวา ใช้นิ้วกลางแทนนิ้วชี้หรือปากกา ห้ามใช้ปากกา หรือวัสดุอื่นใดชี้แทนการผายมือ</p> <p>☺ หากต้องถือเอกสารให้ใช้มือขวาจับเอกสารทางด้านข้างในลักษณะที่เอกสารอยู่ระหว่างนิ้วหัวแม่มือและนิ้วชี้ทั้ง 4 รองเอกสาร หัวแม่มืออยู่ด้านบน</p>
การยืนไหว้ผู้รับบริการ	☺ เริ่มต้นด้วยท่ายืนต้อนรับ

	<p>☺ ประนมมือ นิ้วชี้หรือนิ้วก้อยเรียงชิดติดกัน ส่วน นิ้วหัวแม่มือกางออกเล็กน้อยวางมือประนมไว้ระดับ ร่องอกพอก้มศีรษะได้ไม่ตึงหลังเกินไป (สังเกตว่าหัว แม่มือที่กางออกนั้นจะวางกับร่องอกพอดีปลายนิ้วที่ เหลือทิ้งจะชี้ออกไปเองตามธรรมชาติ)</p> <p>☺ กล่าวคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ” พร้อมกับโน้มตัวไป ด้านหน้าพองาม (โค้งประมาณ 15 องศา) ปลาย นิ้วกลางจรดปลายจมูก</p> <p>☺ เงยหน้าขึ้นพร้อมลดมือลง กลับมายืนในท่า ต้อนรับตลอดเวลาที่สนทนา</p> <p>☺ กรณีที่ไหว้เพื่อแสดงความขอบคุณ กล่าวคำว่า “ขอบคุณค่ะ/ครับ” พร้อมกับโน้มตัวไปด้านหน้า ประมาณ 30 องศา</p> <p>☺ กรณีที่ไหว้เพื่อแสดงความขอโทษเมื่อเกิดความ ผิดพลาดกล่าวคำว่า “ขออภัยค่ะ/ครับ” พร้อมกับ โนมตัวไปด้านหน้าประมาณ 45 องศา</p>
มาตรฐานการต้อนรับและบริการ	การปฏิบัติ
การบอกทางด้วยการผายมือ	<p>☺ เริ่มต้นด้วยทำยืนต้อนรับ</p> <p>☺ ยกมือขวาขึ้น ไม้งอแขน นิ้วมือเรียงชิดติดกัน (ไม่ ต้องเกร็ง) หน้ามองไปที่ฝ่ามือซึ่งยกขึ้นนั้น (หากยก แขนซ้ายให้ทำตรงข้ามกัน)</p> <p>☺ ระดับฝ่ามือของผู้จะอธิบายผู้รับบริการได้คือ ถ้า เป็นระดับไหล่ ความหมายคือบอกระยะทางในระยะ ประมาณ 6 เมตร ระดับต่ำกว่าไหล่คือการบอกทาง ในระยะใกล้กว่า 6 เมตร ระดับสูงกว่าไหล่คือบอก ทางในระยะใกล้กว่า 6 เมตร</p>
การรับของ	<p>☺ ยื่นมือทั้งสองไปรับพร้อมกัน ก้มศีรษะ</p> <p>☺ กล่าวคำว่า “ขอบคุณค่ะ/ครับ” ด้วยน้ำเสียงสุภาพ ความดังพอได้ยินเพียงเรากับผู้รับบริการเท่านั้น</p> <p>☺ เมื่อรับของแล้วตรวจสอบดูหรือทบทวนให้ ผู้รับบริการทราบอีกครั้ง</p>
การส่งของ	<p>☺ ก่อนส่งของให้ผายมือตรวจสอบหรือทบทวนให้ ผู้รับบริการทราบก่อน</p> <p>☺ ยื่นมือสองข้างส่งของพร้อมกัน</p> <p>☺ ก้มศีรษะ</p> <p>☺ กล่าวคำว่า “กรุณา (หรือประโยคตามลักษณะ งาน) ค่ะ/ครับ” ด้วยน้ำเสียงสุภาพ ความดังพอได้ ยินเพียงเรากับผู้รับบริการเท่านั้น เช่นกรุณารับใบ นัดพบแพทย์ค่ะ</p>
การส่งปากกา ดินสอ หรือวัตถุแหลมคม	☺ ส่งด้านที่ไม่ใช่ด้านแหลมให้ผู้รับบริการ

	<p>☺ ส่งของสองมือตามวิธีการส่งของ</p> <p>☺ ขณะส่งต้องเว้นระยะห่างระหว่างมือทั้งสองที่ยื่นส่งเพื่อให้ผู้รับบริการหยิบได้</p> <p>☺ กรณีส่งปากกาให้ผู้ใหญ่ให้กดปากกาให้พร้อมใช้ ด้านแหลมอยู่ทางด้านซ้าย จับปลายปากกาด้วยมือ 2 ซ้าง ให้ขณะส่งต้องเว้นระยะห่างระหว่างมือทั้งสองที่ยื่นส่งเพื่อให้</p> <p>☺ ผู้รับบริการหยิบได้ ผู้รับปากกาจับตรงกลางได้ โดยที่มือไม่สัมผัสกัน กรณีส่งปากกาให้บุคคลทั่วไป หรือผู้ที่อ่อนอาวุโสกว่า ให้กดปากกาให้พร้อมใช้และส่งด้านที่ไม่ใช่ด้านแหลมให้ผู้รับบริการ</p>
มาตรฐานการต้อนรับและบริการ	การปฏิบัติ
การส่งเอกสาร	☺ ก่อนส่งมอบให้ฝ่ายมือแนะนำเอกสารหรือเพื่อการตรวจสอบก่อน
การนั่ง (สุภาพบุรุษ)	☺ หันเอกสารให้ปรากฏด้านที่ผู้รับบริการพร้อมที่จะอ่านได้ทันที ส่งของสองมือตามวิธีการส่งของ
การนั่ง (สุภาพสตรี)	<p>☺ เริ่มต้นจากทำยืนต้อนรับ</p> <p>☺ น่องทั้งสองสัมผัสกับขอบเก้าอี้เพื่อให้มั่นใจว่าจะนั่งลงพอดียอตัวนั่ง ลำตัวตรง นั่งครึ่งเก้าอี้หรือ $\frac{3}{4}$ ไม่พึงพนักหลังมือทั้งสองประสานกันไว้ที่วางบนหน้าตัก (กรณีมีโต๊ะอยู่หน้าผู้นั่งให้ประสานมือไว้บนโต๊ะ)</p>
ตำแหน่งการนั่งกับผู้รับบริการ	<p>☺ เริ่มต้นจากทำยืนตรง</p> <p>☺ น่องสัมผัสกับขอบเก้าอี้เพื่อให้มั่นใจว่าจะนั่งลงพอดี</p> <p>☺ นั่งลงไปตรงๆ ไม่ต้องใช้มือลูบกระโปรงก่อนนั่ง นั่งประมาณครึ่ง หรือ $\frac{3}{4}$ ของเก้าอี้ ลำตัวตรงไม่พึงพนัก</p> <p>☺ หันตัวไปทางด้านที่มีรับบริการนั่ง มือทั้งสองวางบนตักในท่าคว่ำมือทับกันเป็นธรรมชาติไม่เกร็งมือ และในขณะสนทนาใช้มือประกอบท่าทางตามความเหมาะสม</p> <p>☺ เข้าและเท้าชิด หากต้องการพักขากรณีรู้สึกเมื่อยให้ไขว้เท้ากัน</p> <p>☺ นั่งด้านซ้ายของผู้รับบริการ</p> <p>☺ ให้ผู้รับบริการหันหน้าออกไปทางด้านที่มีประตูหรือด้านที่มีวิวดีที่สุด (ถ้าสถานที่อำนวย)</p> <p>☺ หมุนตัวและหันหน้าไปทางผู้รับบริการ</p>
การเคาะประตูเพื่อเป็นการขออนุญาตก่อนเข้าห้อง	<p>☺ กำมือและคว่ำมือลง</p> <p>☺ เคาะที่ประตู 3 ครั้ง ติดต่อกัน ความดังพอประมาณ ไม่เป็นการรบกวนผู้รับบริการ</p>

	☺กรณีที่ไม่ได้นัดไว้ต้องรอให้ได้รับการอนุญาตก่อน ☺กรณีนัดไว้หรือต้องทำหน้าที่ปกติ ให้เปิดเข้าไปได้เลย หลังเคาะเสร็จแล้ว
การเข้าห้อง	☺เดินหันหน้าเข้า ☺ขณะปิดประตูให้หันหน้าไปทางผู้บริการ

เทคนิคการให้บริการที่ดี

ผู้ให้บริการควรทราบเทคนิคของการให้บริการที่ดีดังนี้

1. การต้อนรับ ผู้ให้บริการต้อนรับต้องยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาทักทาย แสดงออกถึงความเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ
2. การค้นหาความต้องการ ผู้ให้บริการต้องรู้จักสอบถามความต้องการของผู้มารับบริการ และเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของผู้มารับบริการ
3. การเสนอความช่วยเหลือ ผู้ให้บริการต้องตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ด้วยการให้ข้อมูลต่างๆ ที่ถูกต้องชัดเจนหรือความช่วยเหลืออื่นๆ ที่สามารถดำเนินการได้โดยมุ่งหวังให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด
4. การประเมินผล ผู้ให้บริการต้องทำการประเมินผลการให้บริการและสรุปผลการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อจะได้นำผลจากการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

วิธีสร้างนักบริการมืออาชีพ

องค์กรสรรหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติ และมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมจากนั้นพัฒนาเทคนิคการบริการให้กับบุคลากร ซึ่งในแต่ละเรื่อง มีรายละเอียด ดังนี้

1. คุณสมบัติของผู้ให้บริการ สิ่งที่ผู้ให้บริการควรมีเป็นอันดับแรกคือความเป็นคนที่รักในงานบริการ เพราะคนที่รักในงานบริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่ นอกจากนี้ ผู้ให้บริการควรเป็นผู้รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีด้วย
2. บุคลิกภาพลักษณะการแต่งกาย ต้องสะอาดเรียบร้อยรวมไปถึงอากัปกิริยาที่แสดงออก เช่น การยิ้ม การหัวเราะ การแสดงท่าทางประกอบกรพูด สิ่งเหล่านี้ควรเป็นไปโดยธรรมชาติ
3. เทคนิคการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนทนาเพราะการสนทนาเป็นสื่อกลางระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ การสนทนาให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ มีวิธีการง่ายๆ ดังนี้
 - 3.1 สร้างความเป็นกันเอง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความอุ่นใจ แสดงความเป็นมิตรโดยอาจแสดงออกทางสีหน้า แววตา กิริยาท่าทางหรือน้ำเสียงที่สุภาพ มีหางเสียง อาทิเช่น ขอประทานโทษครับ (ค่ะ) มีอะไรให้ผม (ดิฉัน) ช่วยประสานงานได้บ้างครับ (ค่ะ) กรุณารอสักครู่ครับ (ค่ะ) เป็นต้น การพูดจาต้องชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ และไม่เร็วหรือรัวจนผู้รับบริการไม่รู้เรื่อง
 - 3.2 เน้นการฟังเป็นหลัก คือ ผู้ให้บริการควรตั้งใจฟังด้วยความอดทนขณะที่ผู้รับบริการพูดไม่ควรแสดงอาการที่ไม่พอใจออกมา ควรสบตากับผู้รับบริการเป็นระยะๆพร้อมแสดงกิริยาตอบรับ เช่นการพยักหน้ารับทราบหรือยิ้มให้
 - 3.3 ทวนคำพูด เพื่อแสดงให้เห็น ผู้รับบริการ ทราบว่าผู้ให้บริการกำลังตั้งใจฟังในเรื่องที่ผู้รับบริการพูดอยู่เทคนิคและวิธีการดังกล่าวข้างต้นเป็นเทคนิคที่ใช้ในการให้บริการสำหรับผู้มารับบริการโดยทั่วไป แต่ในความเป็นจริงของการบริการนั้น ผู้ให้บริการจะพบผู้มารับบริการในหลายรูปแบบ เช่น ผู้รับบริการที่เจ้าปัญหา จู้จู้ขี้บ่น บางคนแสดงท่าวางอำนาจ บางคนมาพร้อมกับอารมณ์เสีย ซึ่งผู้

ให้บริการจะปฏิเสธการให้บริการแก่ผู้มารับบริการดังกล่าวไม่ได้เพราะการปฏิเสธการให้บริการกับผู้มารับบริการเหล่านั้นหมายถึงความเสียหายและภาพลักษณ์ที่ไม่ดีเกิดขึ้นแก่ผู้ให้บริการหน่วยงานหรือองค์กรได้ เมื่อเจอผู้รับบริการดังกล่าว ผู้ให้บริการอาจใช้วิธีให้บริการด้วยการใช้ศาสตร์ทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยา (Counseling Psychology) ซึ่งว่าด้วยกระบวนการให้การช่วยเหลือแก่ผู้ที่ประสบปัญหาต่างๆ ให้พ้นจากปัญหาได้โดยใช้เทคนิคของการสร้างสัมพันธภาพที่ดีการรับฟัง และการเอื้ออำนวยให้ผู้มีปัญหาสามารถเข้าใจในสภาพปัญหาของตนเอง ตลอดจนสามารถหาหนทางเพื่อแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการมาขอใช้บริการ

การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการได้แก่การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พุดจาสุภาพไพเราะ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีความสำคัญเป็นผลให้เกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้นต้องทำให้ถึงขั้นที่ผู้รับบริการเกิดปิติยินดี นั่นคือต้องให้บริการที่บรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไปอีก การปฏิบัติตนของผู้ให้บริการด้วยไมตรีต่อผู้รับบริการ และความประทับใจจากการต้อนรับย่อมจะเป็นผลให้ผู้รับบริการมาใช้บริการอีก ผู้ให้บริการสามารถเติมไมตรีเข้าไปในทุกงานที่ทำ ได้เริ่มตั้งแต่การรักษารักการมีไมตรีต่อผู้รับบริการ คือ “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการทุกวันเมื่อมาถึงที่ทำงาน ผู้ให้บริการควรทิ้งปัญหาและเรื่องราวส่วนตัวไว้ภายนอก แล้วมุ่งทำงานที่รับผิดชอบให้ดีที่สุด พร้อมทั้งจะช่วยเหลือสิ่งเล็กๆ น้อยๆ นอกเหนือจากงานของเราเพื่อแสดงว่าเราเอาใจใส่ผู้รับบริการของเราอย่างตั้งใจ ผู้ให้บริการสามารถแสดงไมตรีต่อเพื่อนร่วมงานได้เช่นกัน ความมีอัธยาศัยไมตรีเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ง่าย บรรยากาศแห่งความเป็นมิตรอาจเกิดขึ้นได้เพียงรอยยิ้มที่เริ่มจากตัวเราก่อนความมีอัธยาศัยไมตรีเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ซึ่งผู้รับบริการมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการแสดงออกดังต่อไปนี้

1. บริการที่มีไมตรีจิต จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย
2. ยิ้ม เป็นสิ่งจำเป็นอันดับแรกในการทักทายบุคคล เพราะจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นใจและในคำพูดที่เราทักทาย เราสามารถใช้น้ำเสียงและท่วงทำนองที่เป็นธรรมชาติให้ผู้รับบริการรู้สึกพอใจที่มาใช้บริการ
3. คำพูดที่วิเศษ คือ คำพูดเหล่านี้ “ขอบคุณค่ะ” “ดิฉันเสียใจ” “ขอโทษค่ะ” “มีอะไรให้ดิฉันช่วยไหมค่ะ” การเรียกชื่อของผู้รับบริการเป็นคำวิเศษเช่นกัน
4. ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิตที่จะทำให้เขาอบอุ่นใจหมายความว่า เราจะต้องเรียนรู้ปฏิกิริยาของผู้รับบริการ ตัวอย่างเช่น ถ้ารู้ว่าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า ผู้ให้บริการจะต้องเอาใจใส่เขาเป็นพิเศษต่อความต้องการช่วยเหลือในเรื่องงานที่มาติดต่อ สถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ
5. ใส่ “ยิ้ม” ลงไปในน้ำเสียง หมายความว่าให้การพูดด้วยน้ำเสียงที่มีไมตรีจิตและพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ อย่างไรก็ตามเราควรหลีกเลี่ยงที่จะให้สัญญาถ้าเราไม่แน่ใจว่าเราจะทำได้
6. ผู้ให้บริการทุกคนสามารถแสดงความมีอัธยาศัย ในการทำงานของตนเองให้ดีที่สุดไม่ว่าผู้ให้บริการผู้นั้นจะต้องติดต่อกับผู้รับบริการโดยตรงหรือไม่
7. ช่วยเหลือผู้รับบริการ แม้ว่าสามารถช่วยได้เพียงเล็กน้อยในปัญหานั้นแต่เราอาจขอให้คนอื่นช่วยได้อย่างไรก็ตามอย่าพยายามปิดความผิดให้พันตัวเอง ควรจะยอมรับอย่างอ่อนน้อมและดำเนินการเพื่อแก้ไขความผิดพลาดนั้น

8. มีอัยาศัยไมตรีต่อเพื่อนร่วมงาน ทุกคนจะทำงานร่วมกันได้ดีถ้าทุกคนมีไมตรีจิตต่อกัน ผู้รับบริการจะสังเกตเห็นได้ชัดว่าบรรยากาศในการทำงาน โดยส่วนรวมมีอัยาศัยไมตรีต่อกันไม่ใช่เฉพาะที่เห็นได้จากคนใดคนหนึ่ง

9. ผู้รับบริการมีเหตุผลหลายอย่างที่มาทำการติดต่อกับองค์กรสิ่งที่คุณรับบริการคาดหวังเสมอคือ จะได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่น และมีไมตรีจิตจาก ผู้ให้บริการ ถ้าเราให้การต้อนรับเช่นนั้น ผู้รับบริการก็จะมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรของเรา เกิดความไว้วางใจและความพอใจในที่สุด

ข้อควรระวังในการให้บริการ

1. ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการการให้บริการในทุกกรณีจะต้องแสดงว่า ผู้รับบริการมีความสำคัญ จึงต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉยไม่สนใจผู้รับบริการอย่างจริงจัง
2. ให้บริการขาดตกบกพร่องเป็นสิ่งที่ต้องย้ำเตือนอยู่เสมอว่า การให้บริการจะขาดตกบกพร่องไม่ได้เลย เพราะเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำลายงานบริการในส่วนอื่น ๆ ที่ดีอยู่แล้วให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย
3. ดำเนินการล่าช้าเป็นลักษณะที่ไม่ดีอย่างยิ่ง เพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลา ทำความเสียหายให้ผู้รับบริการได้
4. ใช้กิริยา วาจา ไม่เหมาะสมการให้บริการสามารถจะรู้สึกได้จากกิริยาท่าทาง การใช้คำพูดและน้ำเสียง ผู้ให้บริการอาจไม่มีความตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ไม่ดี แต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัว และไม่ควบคุมอารมณ์ของตนจึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ
5. ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังบริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังมีได้ในหลายกรณีนับแต่การต้อนรับที่เย็นชาหรือการพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสม การให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ไม่ใส่ใจในการให้บริการ การบริการผิดพลาดทำความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการ

เทคนิคการพัฒนากระบวนการขององค์กรให้เกิดความสะดวกสบายต่อผู้ใช้บริการ

องค์กรมีส่วนสำคัญที่จะช่วยพัฒนางานด้านบริการเป็นอย่างมากเพราะองค์กรถือเป็นแกนหลักในการกำหนดแนวทางการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเทคนิคการพัฒนากระบวนการขององค์กรให้เกิดความสะดวกสบายต่อผู้ใช้บริการ มีดังนี้

1. จัดระบบการทำงานให้เกิดความคล่องตัว องค์กรควรปรับลดขั้นตอนที่ยุ่งยากให้ง่ายขึ้น เพื่อสร้างการบริการที่สะดวกรวดเร็ว
2. จัดทำลำดับขั้นตอนการให้บริการองค์กรควรจัดทำขั้นตอนการบริการให้ง่ายและไม่ซับซ้อนเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้รับบริการสามารถทำตามได้อย่างถูกต้องและไม่สับสน
3. เรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ได้รับความคิดเห็น การสอบถามพูดคุยจากคำตำหนิติเตียนและคำชมเชยต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางปรับปรุงงานบริการในครั้งต่อไป
4. ฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร ให้เกิดทักษะการบริการที่ดีเพื่อนำไปปรับใช้กับส่วนงานที่ตนปฏิบัติหน้าที่อยู่พฤติกรรมกรให้บริการถือเป็นหน้าที่หนึ่งของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน เนื่องจากต้องประสานงานและติดต่อกับบุคคลที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร การบริการเมื่อเกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการแล้ว ย่อมเกิดความพึงพอใจและไม่พอใจจึงควรสร้างความสัมพันธ์เสมือนเป็นการบริการหลังการขายด้วยการทำ Customer Relationship Management

หรือ CRMคือการเน้นหาความต้องการของ ผู้รับบริการ เป็นหลักและตอบสนองความต้องการนั้น เป้าหมายของการบริการที่เป็นเลิศ จะให้ความสำคัญกับคุณค่าของสัมพันธ์มากกว่าค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น การติดตามและสอบถามเพื่อเป็นข้อมูลในการประเมินผลโดยทำความเข้าใจกับผู้รับบริการว่ามีความต้องการอะไร มีความคาดหวังว่าจะได้รับประโยชน์อะไรนอกเหนือจากการบริการนั้นเพื่อให้กลับมาใช้บริการใหม่

มนุษย์สัมพันธ์ - หลักการบริการด้วยหัวใจ

มนุษย์สัมพันธ์คือ ศาสตร์และศิลป์ในการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคคล เพื่อให้ได้มาซึ่งความรักใคร่เอ็นดู ความจงรักภักดีและความร่วมมือวิธีสร้างมนุษย์สัมพันธ์มี 3 ขั้นตอน

1. เข้าใจธรรมชาติของคน คนเรามักมีความรู้สึก ดังนี้
 - รู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ
 - สนใจตนเองมากกว่าคนอื่น
 - ต้องการความเจริญก้าวหน้า ความพิเศษ
 - พุดมากกว่าฟัง บางครั้งถึงกับแย้งกันพูด ไม่มีคนฟัง
 - ให้คำปรึกษามากกว่าที่จะขอคำแนะนำ เช่น เธอต้องอย่างนั้น เธอต้องอย่างนี้
 - ไม่ชอบการถูกควบคุม จุกจิก จู้จี้
 - ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง
 - และอยากรู้ อยากเห็น
2. รู้จักเทคนิค และวิธีการสัมพันธ์กับคน
3. สร้างลักษณะของผู้มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี

แนวทางการสร้างมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ

1. ปรับปรุงและพัฒนาตนเอง ได้แก่
 - สายตา เวลาพูดกับใครต้องสบตาไม่เหม่อลอย
 - อารมณ์ควรมีอารมณ์ร่วมขณะสนทนา
 - ต้องมีศีลธรรม และคุณธรรม
 - ต้องมีมารยาท
2. ปรับปรุงและพัฒนาเทคนิคในการสนทนา
 - ด้วยการสร้างความอบอุ่น และมั่นใจให้คู่สนทนา
 - ใช้ภาษา และท่าทางที่เหมาะสม
 - ใช้น้ำเสียงที่น่าฟัง ทำให้ผู้ฟังรู้สึกดี เช่น น้ำเสียงในการรับสายโทรศัพท์
 - ใช้คำถามที่แสดงถึงความเอาใจใส่และความเป็นเพื่อนเมื่อปรับปรุงการพูดแล้วก็ต้องปรับปรุงการฟังด้วย
3. ปรับปรุงและพัฒนาการฟัง
 - ฟังด้วยความสนใจ
 - ฟังให้ได้สาระ และถามย้อนกลับได้
 - ใช้คำพูดตอบรับที่สอดคล้องกับความเห็นของผู้พูดเช่น ผู้พูดพูดเรื่องการไปเที่ยวที่

วังน้ำเขียว แต่ผู้ฟังโต้ตอบเรื่องเขาเขียว แสดงให้เห็นว่า มิได้มีการฟังอย่างตั้งใจ และตอบโต้กับคู่สนทนา ไปกันคนละเรื่อง เป็นต้น อาจจะได้ยินว่า อะไรเขียว เขียว ก็ร่วมวงคุยกับเขาไปด้วยโดยไม่ได้ฟังตั้งแต่ต้น ลักษณะแบบนี้ต้องปรับปรุง

4. ผู้กมิตร

- มองคนในแง่ดีโดยไม่มีอคติ หรือตัดสินบุคคลแค่ภายนอก
- พร้อมทั้งจะช่วยเหลือ ไม่รอดูว่า ผู้รับบริการจะทำได้หรือไม่ใช้คำพูดที่ไม่เหมาะสม เช่น ทำไม่ไม่อ่านป้ายหรือทำไม่ไม่ถาม เป็นต้น แบบนี้ต้องปรับปรุงเร่งด่วน ควรจะเข้าไปแสดงความช่วยเหลือโดยไม่ต้องรอให้ผู้รับบริการร้องขอ
- มีน้ำใจและให้อภัย หากผู้รับบริการทำพลาดไป
- ไม่นินทาผู้รับบริการ
- ไม่พูดลับหลัง (ในทางที่ไม่ดี) แต่จงพูดลับหลัง (ในทางที่ดี)

5. การปรากฏกายที่ดี

- การยิ้มแย้มแจ่มใส ร่าเริง แต่ไม่เร็งรำเกินเหตุ
- มีความกระตือรือร้น มีชีวิตชีวา ในการทำงาน
- มีความน่าเชื่อถือ
- มีกิริยาท่าทางที่เหมาะสม
- มีมารยาท รู้จักวางตัวในสังคม
- สรรวมกาย วาจา ใจ

6. การแต่งกายดี

- ถูกกาลเทศะ และโอกาส สถานที่และเวลา
- สมวัย และสรีระ สุขภาพ
- พิถีพิถัน
- ดูดีตลอดเวลา ตั้งแต่หัวจรดเท้า

หลักการบริการด้วยหัวใจและข้อคิดต่างๆ

SERVICE MIND

ศิลปะการให้บริการที่ควรยึดถือปฏิบัติคือ “ SERVICE MIND” สู่การบริการที่เป็นเลิศ SERVICE MIND ตรงกับภาษาอังกฤษสื่อความหมายได้ดังนี้

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับการบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ

V = Voluntariness Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำไม่ใช่ทำงานอย่างเสียมไม่ได้

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กร

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการมากกว่าผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

สำหรับคำว่า “ Mind” มีความหมาย ดังนี้
 M = make believe แปลว่า มีความเชื่อ
 I = insist แปลว่า ยืนยัน/ยอมรับ
 N = necessitate แปลว่า การให้ความสำคัญ
 D = devote แปลว่า อุทิศตน

หลัก 4 S

- S1 – Smile ยิ้มแย้มแจ่มใส
- S2 – Soft อ่อนโยน อ่อนน้อมถ่อมตน
- S3 – Sincere จริงใจ ไม่เสแสร้งแก่งทำ
- S4 – Superb ดีเลิศ การให้บริการที่ประทับใจเหนือความคาดหวัง

บัญญัติ 6 ประการ เพื่อให้ผู้รับบริการชื่นชอบ

1. ยิ้มกับผู้รับบริการ
2. เอาใจใส่ผู้รับบริการ
3. จำชื่อผู้รับบริการได้ (สำคัญมาก)
4. ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ
5. เป็นนักฟังที่ดี
6. พูดในสิ่งที่ผู้รับบริการสนใจ

หลัก 5 ส เพื่อความพร้อมในการให้บริการ

- ส 1 - ต้องสวย (ร่างกายและจิตใจ)
- ส 2 - สงบ (นิ่ง)
- ส 3 - ใสใจ
- ส 4 - สอดแทรก (ถูกกาลเทศะ, ถูกที่และถูกเวลา)
- ส 5 - สื่อสาร

การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้วยหลักการ 10 S

1. S - Smooth หมายถึง อารมณ์ของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการที่ดีควรมีอารมณ์มั่นคง สม่ำเสมอแม้ขณะที่ผู้รับบริการจะแสดงอารมณ์เสีย ผู้ให้บริการควรพยายามข่มใจไม่แสดงอารมณ์ที่ไม่ดีตอบโต้กลับไป
2. S - Smile หมายถึง การบริการด้วยรอยยิ้ม ผู้ให้บริการที่มีหน้าไม่งามที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ จะสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มารับบริการ
3. S - Speak หมายถึง การพูดจาดีน้ำเสียงการพูดจาไพเราะ มีสัมมาคารวะ เนื่องจากการบริการต้องเจอกับบุคคลที่มีความต้องการที่หลากหลาย บางครั้งผู้รับบริการเป็นบุคคลเจ้าอารมณ์พูดจาไม่สุภาพหรือขาดสัมมาคารวะพูดจาไม่น่าฟัง แต่ผู้ให้บริการจำเป็นจะต้องใจเย็นและพูดจาให้ไพเราะน่าฟัง
4. S - Small หมายถึง ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติตนด้วยความอ่อนน้อมถ่อมตน ไม่อวดอ้างว่าตัวเองเป็นใหญ่หรือเป็นผู้มียศมีตำแหน่งการงานที่ดีกว่า มีความรู้มากกว่าผู้มารับบริการ ผู้ให้บริการควรยินดีและเต็มใจให้บริการ

5. S – Smart หมายถึง ผู้ให้บริการที่มีบุคลิกภาพที่ดีสง่างามจะสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการตั้งแต่แรกเห็น
 6. S – Special หมายถึง ผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ โดยมองว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลพิเศษ จะต้องปฏิบัติให้ผู้รับบริการรู้สึกเสมือนว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลพิเศษ
 7. S – Spirit หมายถึง ผู้บริการต้องยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ ยอมเป็นผู้รับฟังที่ดี
 8. S – Speed หมายถึง การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เนื่องจากการให้บริการที่เป็นไปด้วยความรวดเร็ว สามารถประหยัดเวลาในการให้บริการและผู้ให้บริการสามารถให้บริการแก่บุคคลอื่นได้จำนวนมากขึ้น และที่สำคัญผู้รับบริการไม่ต้องเสียเวลาในการคอยรับบริการ
 9. S – Super หมายถึง การให้บริการที่มากกว่า หมายถึงการให้บริการที่มากกว่าสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังหรือคาดคิด
 10. S – Save หมายถึง การประหยัด หมายถึงการประหยัดเวลาในการดำเนินการให้บริการ และการประหยัดวัสดุของหน่วยงาน เนื่องจากในการให้บริการบางครั้งจำเป็นต้องใช้วัสดุภายในหน่วยงาน เช่น ใช้เอกสาร การถ่ายเอกสาร หากผู้ให้บริการให้บริการด้วยความแม่นยำถูกต้องตามขั้นตอนในครั้งเดียวจะช่วยประหยัดค่าวัสดุภายในสำนักงานและประหยัดเวลา
- ดังนั้นเพื่อคุณภาพและคุณค่าในงานบริการ ทุกฝ่ายจะต้องให้ความร่วมมือกันเพื่อทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้รับผลประโยชน์ทั้งสองฝ่าย ผู้ใช้บริการพอใจองค์กรก็อยู่รอด (Win – win Strategy)

คำจำกัดความของการบริการที่ควรจดจำ

- การบริการ หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้รับบริการ
- การบริการ หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการพอใจ
- การบริการ หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการชอบ
- การบริการ หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการประทับใจ

ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ

1. แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
2. มีอัธยาศัยดี
3. มีมนุษยสัมพันธ์
4. รู้จักกาลเทศะ
5. เต็มใจให้บริการ
6. มีบุคลิกภาพดี
7. เป็นนักฟังที่ดี
8. ไม่ดูถูกผู้อื่น
9. พุดจา ชัดเจน เสียใจเพราะ
10. พัฒนาปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ

สิ่งที่ผู้ให้บริการควรปฏิบัติ

- ไม่ควรทำ: ยึกยัก ซักสีหน้า ท่ามาก ปากเสีย
- ควรทำ: รอบรู้ สู้งาน ปฏิภาณดี มีไมตรีจิต

บุคลิกภาพพื้นฐานของผู้ให้บริการ

1. ยืนให้ถูกต้อง เหมาะสมและสุภาพ
2. นั่งให้ถูกบุคลิกลักษณะและสุภาพ
3. การก้มศีรษะ แสดงความนอบน้อม
4. การคำนับ (ชาย) เพื่อให้เกียรติและแสดงความเคารพ
5. การจับมือ เป็นมารยาทของสุภาพชน
6. มารยาทในการเข้าออกห้องผู้อื่น
7. มารยาทในการส่งมอบเอกสาร หรือสิ่งของ
8. มารยาทในการใช้ลิฟต์

ข้อห้ามในงานบริการ

1. อย่างหนึ่งเฉยไม่มีปฏิกิริยาตอบโต้
2. อย่าพูดสวนในขณะที่ผู้อื่นกำลังพูดอยู่
3. อย่าโทษผู้ให้บริการว่าผิดและตัวเองถูกเสมอ
4. อย่าต่อปากต่อคำ
5. อย่าทำทนายลูกค้าให้ไปฟ้องร้อง

การพัฒนาตนเองสู่ความเป็นเลิศ

1. ศึกษาเรียนรู้อยู่เสมอเพื่อเพิ่มทักษะในด้านต่างๆ
2. ประเมินตนเองตลอดเวลา ว่าวันนี้เราดีกว่าเมื่อวาน พรุ่งนี้เราจะดีกว่าวันนี้เป็นต้น
3. วิเคราะห์ตนเอง อะไรบ้างที่เป็นจุดแข็ง พิจารณาตนเอง เพิ่มจุดแข็ง วิเคราะห์ตนเอง อะไรที่เป็นจุดอ่อน พิจารณาตนเอง ลดจุดอ่อน สิ่งที่ต้องมีและปรับปรุงอยู่เสมอ

ปฏิบัติงานด้านบริการแบบ PACKAGES

P – Personality	บุคลิกภาพ
A – Assistance	ความช่วยเหลือ
C – Cordial	ความจริงใจ
K – Knowledge	ความรู้
A – Attitude	ทัศนคติ
G – Goodness	ความดี
E – Efficiency	ความมีประสิทธิภาพ
S – Spirit	จิตใจ

คติพจน์สำหรับงานบริการที่ควรยึดถือปฏิบัติ

คติประจำใจผู้ให้บริการ “หน้าใส ใจสว่าง”

คนมีจิตบริการ ชอบทำงานเพื่อคนอื่นอย่างมีความสุข

คนมีจิตบริการ จะทำงานด้วยใจกว้าง ชอบสร้างประโยชน์มากกว่ารอรับผลประโยชน์

คนมีจิตบริการ จะมีความอ่อนน้อมถ่อมตน ยอมอยู่ต่ำแต่จิตใจสูง
คนมีจิตบริการ จะทำงานแบบสบาย เหนื่อยก็เป็นสุขใจ

ปรัชญาแห่งการบริการ

1. ผู้รับบริการ คือ พระเจ้า
2. ผู้รับบริการ ไม่มีวันผิด ผู้ใช้บริการหรือลูกค้าถูกเสมอ
3. เสียงของผู้รับบริการ คือ เสียงสวรรค์หากพบว่าผู้รับบริการผิด ให้ดูข้อ 1 หรือผิดอีกดูข้อ 2 หากโวยวายอีกให้ดูข้อ 3

เอกสารอ้างอิง

- กรมแพทยทหารบก. (2559). *คู่มือมาตรฐานพฤติกรรมบริการที่สู่ความเป็นเลิศ (Supreme Service)*. สืบค้นเมื่อวันที่ 6 มีนาคม 2556 จาก www.amed.go.th.
- คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2558). *พฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ (Excellent Service Behavior)*. สืบค้นเมื่อวันที่ 13 มีนาคม 2556 จาก www.train.cdd.go.th.
- บุษยา บุษยพลากร และอังคณา สุขเมธสิทธิกุล (บรรณาธิการ). (2553). *คู่มือมาตรฐานพฤติกรรมบริการโรงพยาบาลสาธารณสุขยุคใหม่เพื่อคนไทยสุขภาพดีมีรอยยิ้ม*. กรุงเทพฯ : อาร์ตควอลิไฟท์.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ. (2559). *หลักการการให้บริการที่ดี*. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 มีนาคม 2556 จาก <http://www.rmutk.ac.th>.
- ศศิขล หงส์ไทย. (2554). *แนวปฏิบัติพฤติกรรมบริการและภาพลักษณ์ที่ดี*. สืบค้นเมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2556 จาก <https://www.gotoknow.org/posts/439322>.