




คู่มือประกอบการฝึกอบรม  
ประเภทการฝึกยกระดับฝีมือ

หลักสูตร การบริการที่เป็นเลิศ (30 ชั่วโมง)

โดย สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเลย  
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน

	<b>ใบเตรียมการสอน</b>	หลักสูตร : การบริการที่เป็นเลิศ	หน้า 1
		หน่วยการฝึก : การบริการที่เป็นเลิศ	
	<b>เรื่อง</b> ความสำคัญของงานบริการ	หัวข้อวิชา : ความสำคัญของงานบริการ	
		งานย่อยที่ 1	เวลา ท.3 : ป.0 ชั่วโมง
วัตถุประสงค์ : เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับการพัฒนางานบริการ			
วิธีการสอน : บรรยาย ถาม-ตอบ			
<b>หัวข้อสำคัญ :</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ความรู้เกี่ยวกับความหมายของงานบริการ</li> <li>2. ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาการของงานบริการ</li> <li>3. ความรู้เกี่ยวกับประเภทและลักษณะเฉพาะของงานบริการ</li> <li>4. ความรู้เกี่ยวกับความสำคัญของงานบริการ</li> <li>5. ความรู้เกี่ยวกับบทบาทของธุรกิจบริการในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ</li> </ol>			
<b>อุปกรณ์ช่วยฝึก :</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เอกสารประกอบการฝึก</li> <li>2. ชุดกระดานไวท์บอร์ด</li> </ol>			
<b>การมอบหมายงาน :</b> ใบทดสอบ			
<b>การวัดและประเมินผล :</b> ผลการทำใบทดสอบ			
<b>หนังสืออ้างอิง :</b> เอกสารประกอบการฝึกอบรมเรื่องการบริการที่เป็นเลิศ			

	ใบข้อมูล	หลักสูตร : การบริการที่เป็นเลิศ	หน้า 1
		หน่วยการฝึก : การบริการที่เป็นเลิศ	
เรื่อง ความสำคัญของงานบริการ	หัวข้อวิชา : ความสำคัญของงานบริการ		เวลา ท.3 : ป.0 ชั่วโมง
	งานย่อยที่ 1		

### ความหมายของงานบริการ

การบริการ คือ กิจกรรมที่มีเจตนาให้บริการแก่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการโดยมีวัตถุประสงค์หลักคือการสร้างความพึงพอใจและส่งมอบความพึงพอใจให้กับลูกค้า การบริการนั้นมีหลายประเภทขึ้นอยู่กับประเภทธุรกิจ ขึ้นอยู่กับผู้ประกอบการ ในธุรกิจนั้นๆ เช่น การบริการในสายงานด้านการท่องเที่ยวและโรงแรม การบริการในสายงาน ด้านการขนส่งและโลจิสติกส์ การบริการในสายงานด้านอาหารและเครื่องดื่ม การบริการในสายงานด้าน การเงินและการลงทุน และอีกมากมาย การบริการ สามารถมอบประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้าได้ ซึ่งอาจส่งผลต่อการซื้อสินค้าหรือการใช้บริการในอนาคตด้วย


### การบริการเป็นกิจกรรมที่มีความหลากหลายและมีลักษณะเฉพาะตามแต่ละสายงาน

การบริการท่องเที่ยวและโรงแรม เป็นกิจกรรมที่มุ่งเน้นในการสนับสนุนและดูแลนักท่องเที่ยวและผู้เข้าพัก โดยมีเป้าหมายในการสร้างประสบการณ์ที่น่าสนใจ ให้ความสะดวกสบาย และความปลอดภัย บริการด้านนี้มีหลาย ประเภทตามความต้องการของผู้รับบริการ รวมถึง

- ให้บริการที่พักในรูปแบบต่าง ๆ เช่น โรงแรม รีสอร์ท โฮสเทล และบ้านพักเช่าสั้น ๆ ซึ่งอาจมีสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการเสริมต่าง ๆ ให้เลือก
- บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม
- ร้านอาหาร ร้านกาแฟ และบาร์ ที่นำเสนอเมนูอาหารและเครื่องดื่มที่หลากหลายให้นักท่องเที่ยวเลือกสั่ง
- บริการขนส่งสาธารณะ หรือบริการขนส่งส่วนตัว เช่น แท็กซี่ บริการรถส่วนตัว และบริการรถเช่า สำหรับการเดินทางระหว่างสถานที่ต่าง ๆ
- การบริการนำเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยว เช่น ทัวร์พาเที่ยว นำเที่ยวตามกลุ่ม หรือนำเที่ยวส่วนตัว
- กิจกรรมและสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจ รวมถึงเส้นทางเดินทางท่องเที่ยว, พิพิธภัณฑ์, สวนสัตว์, สวนสนุก, และกิจกรรมทางน้ำ ฯลฯ
- บริการด้านการจัดกิจกรรมและงานประชุม การจัดการกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น การจัดงานแต่งงาน, การประชุม, งานสัมมนา, และงานเลี้ยง
- บริการสนับสนุนการท่องเที่ยว บริการอื่น ๆ ที่สนับสนุนการท่องเที่ยว เช่น การให้ข้อมูลเกี่ยวกับที่เที่ยว, การขายบัตรเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยว, และบริการประกันท่องเที่ยว

การบริการท่องเที่ยวและโรงแรมมีความสำคัญในการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับนักท่องเที่ยว ส่งเสริมการท่องเที่ยว และกระตุ้นเศรษฐกิจท้องถิ่น การมีบริการที่หลากหลาย มีคุณภาพ และเปิดกว้างต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว สามารถส่งผลต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจในระยะยาว

**การบริการที่ดีเป็นอย่างไร** การบริการที่ดีควรมีคุณภาพที่สูงและเป็นไปตามหลักการทางธุรกิจ เช่น การให้บริการที่เป็นมิตรและสุภาพ การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็วและเหมาะสม การบริการที่ดีจะสร้างประสบการณ์ที่ดี และน่าจดจำให้กับลูกค้า ซึ่งสามารถทำได้โดยการให้บริการที่ตอบสนองรวดเร็วและสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า รวมถึงการช่วยเหลือลูกค้าในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น หรือการสร้างประสบการณ์ที่น่าประทับใจต่อลูกค้า และลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำๆ เป็นลูกค้าประจำของธุรกิจได้ การบริการที่ดีต้องเน้นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและความไว้วางใจกับลูกค้า โดยการสื่อสารอย่างมีอาชีพและให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน และเป็นประโยชน์ ดังนั้น การบริการเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากต่อธุรกิจของเรา การให้บริการที่มีคุณภาพและเป็นเอกลักษณ์จะช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของลูกค้า และช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ของธุรกิจของเราให้ดีขึ้น การบริการที่ดียังสามารถสร้างสรรค์ความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนกับลูกค้าได้อีกด้วย

	ใบข้อมูล	หลักสูตร : การบริการที่เป็นเลิศ	หน้า 2
		หน่วยการฝึก : การบริการที่เป็นเลิศ	
	เรื่อง ความสำคัญของงานบริการ	หัวข้อวิชา : ความสำคัญของงานบริการ	
		งานย่อยที่ 1	เวลา ท.3 : ป.0 ชั่วโมง

### การพัฒนาการของงานบริการ

- จัดระบบการทำงานให้เกิดความคล่องตัว องค์กรควรปรับลดขั้นตอนที่ยุ่งยากให้ง่ายขึ้น เพื่อสร้างการบริการที่สะดวกรวดเร็ว
- จัดทำลำดับขั้นตอนการให้บริการองค์กรควรจัดทำขั้นตอนการบริการให้ง่ายและไม่ซับซ้อนเพื่อเป็นแนวทางให้ลูกค้าสามารถทำตามได้อย่างถูกต้องและไม่สับสน
- เรียนรู้ความต้องการของลูกค้าผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ผู้รับความคิดเห็น การสอบถามพูดคุยจากคำตำหนิติเตียน และคำชมเชยต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางปรับปรุงงานบริการในครั้งต่อไป
- ฝึกอบรมพนักงานให้เกิดทักษะการบริการที่ดีเพื่อนำไปปรับใช้กับส่วนงานที่ตนปฏิบัติหน้าที่อยู่

### ประเภทและลักษณะเฉพาะของงานบริการ

#### ประเภทการให้บริการมี 4 ประเภท


- การให้บริการแบบครั้งเดียว (One-Time Service)
- การให้บริการแบบสัญญารายปี (Yearly Contract Service)
- การให้บริการแบบปรับตามความต้องการของลูกค้า (Customized Service)
- การให้บริการแบบครบวงจร (One-Stop Service)

#### งานบริการมีลักษณะเฉพาะตัว ซึ่งลักษณะเฉพาะของงานบริการแบ่งได้ดังนี้

#### ลักษณะเฉพาะของงานบริการมี 7 ข้อดังนี้

1. การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการไม่มีรูปร่างและไม่มีตัวตนเหมือนกับสินค้าอื่นๆ เราจึงไม่สามารถจับต้องได้และไม่สามารถทดลองใช้ได้ก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ ดังนั้น การตัดสินใจใช้บริการจึงขึ้นอยู่กับความรู้สึกนึกคิด เจตคติ คำบอกเล่า และประสบการณ์เดิมที่เคยได้รับเป็นสำคัญ
2. การบริการไม่มีความคงที่แน่นอน (Heterogeneity) เนื่องจากคุณภาพและลักษณะของการบริการขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งเป็น “มนุษย์” ที่ตามปกติแล้วมักมีพฤติกรรมที่ไม่คงที่อันเป็นผลมาจากบุคลิกภาพ อารมณ์ สภาพแวดล้อม และปัจจัยอื่นๆ อีกมากมายในหน่วยงานหนึ่งซึ่งมีผู้ปฏิบัติงานให้บริการหลายคน ผู้ปฏิบัติงานให้บริการแต่ละคนย่อมให้บริการไม่เหมือนกัน
3. การบริการไม่สามารถเรียกเก็บรักษาไว้ได้ (Perishability) ในการบริการใดๆ ก็ตาม หากไม่มีผู้มาใช้บริการภายในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งหรือสถานที่ใดสถานที่ที่กำหนด ก็จะทำให้การบริการที่จัดเตรียมไว้เกิดความสูญเปล่า
4. การบริการไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non – ownership) การบริการเป็นกิจกรรม หรือกระบวนการที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ปฏิบัติงานให้บริการและผู้รับบริการในช่วงระยะเวลาหนึ่งๆ และสถานที่หนึ่งๆ เท่านั้น เมื่อพ้นระยะเวลา นั้นๆ ไปแล้ว หรือสถานที่นั้นๆ ไม่เอื้ออำนวยต่อการบริการแล้ว ผู้รับบริการก็ไม่สามารถนำการบริการดังกล่าวติดตัวไปด้วยได้
5. การบริการต้องอาศัย “คน” เป็นหลัก เนื่องจากผู้รับบริการเป็น “คน” ที่เกิดมาพร้อมกับความต้องการที่ไม่มีขีดจำกัดและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ตลอดจนมีอารมณ์และความรู้สึกต่างๆ เป็นเครื่องปรุงแต่ง ดังนั้นสิ่งที่จะสามารถเข้าใจและตอบสนองความต้องการของ “คน” ได้ดีที่สุดก็คือ “คน” นั่นเอง

	ใบข้อมูล	หลักสูตร : การบริการที่เป็นเลิศ	หน้า
		หน่วยการฝึก : การบริการที่เป็นเลิศ	3
	เรื่อง	หัวข้อวิชา : ความสำคัญของงานบริการ	
	ความสำคัญของงานบริการ	งานย่อยที่ 1	เวลา ท.3 : ป.0 ชั่วโมง
<p>6. คุณภาพของการบริการมักต้องอาศัยองค์ประกอบทางกายภาพ ตัวอย่างเช่น เมื่อเราไปพักที่โรงแรมใดโรงแรมหนึ่ง การที่เราจะบอกว่าการบริการของโรงแรมนั้นดีหรือไม่ นอกจากจะต้องพิจารณาที่การบริการของพนักงานโรงแรมแล้ว เรามักจะพิจารณาที่องค์ประกอบทางกายภาพประกอบด้วย เช่น ที่นอนนุ่มและอยู่ในสภาพดีหรือไม่ เครื่องปรับอากาศทำงานดีหรือไม่ โทรทัศน์มีภาพที่ชัดเจนหรือไม่ และมีการบริการเคลือบที่วีหรือไม่ เป็นต้น หากการบริการอื่นๆ ของโรงแรมดี เช่น พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ และให้บริการได้อย่างรวดเร็ว แต่ที่นอนภายในห้องพักนอนไม่สบาย และเครื่องปรับอากาศส่งเสียงดังทั้งคืนและไม่เย็น องค์ประกอบทางกายภาพเหล่านี้ก็จะลดระดับคุณภาพของการบริการในสายตาเรา แต่ถ้าในทางตรงกันข้าม หากองค์ประกอบทางกายภาพดีและการบริการอื่นๆ ดีด้วยองค์ประกอบทางกายภาพก็จะช่วยเสริมระดับคุณภาพของการบริการให้สูงมากขึ้นในความรู้สึกของผู้รับบริการ</p> <p>7. การบริการมักต้องให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิต หรือกระบวนการบริการ การให้บริการและการรับบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันทำให้ไม่สามารถแบ่งแยกกระบวนการผลิตออกจากกระบวนการบริโภคได้</p> <p style="text-align: center;"><b>ความสำคัญของงานบริการ</b></p> <p>ความสำคัญของงานบริการคือ การมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการหรือชนะใจลูกค้า กล่าวคือ มีความสามารถในการเข้าถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้า ด้วยบริการที่เป็นเลิศ นั้นหมายถึง สามารถนำเสนอสิ่งที่ดีเหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้ารวมถึงการแก้ปัญหาของลูกค้าได้</p> <p style="text-align: center;"><b>หลักสำคัญในการให้บริการกับธรรมชาติของมนุษย์</b></p> <p>ในฐานะที่เราเป็นมนุษย์คนหนึ่งที่อยู่บนโลกใบนี้ ลองตอบคำถามนี้กันดูหน่อยนะคะ มนุษย์ต้องการอะไร ธรรมชาติของมนุษย์คืออะไร จากการศึกษาและงานวิจัยส่วนใหญ่แล้วเขาบอกว่า ธรรมชาติของมนุษย์มักจะเป็นแบบนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. มนุษย์อยากเป็นบุคคลสำคัญ</li> <li>2. มนุษย์อยากได้รับการยกย่อง</li> <li>3. มนุษย์ชอบคำชมเชย</li> <li>4. มนุษย์ชอบพูดมากกว่าฟัง</li> <li>5. มนุษย์ชอบช่วยชนะ (เหนือกว่า)</li> <li>6. มนุษย์ไม่ชอบการควบคุม (ชอบอิสระ)</li> <li>7. มนุษย์ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง</li> </ol> <p>เมื่อเราเรียนรู้และเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์แล้ว เราจะสามารถนำเทคนิคต่างๆ มาจัดการได้อย่างเหมาะสม และสนุกกับการสร้างสรรค์ ตอบสนองความต้องการของมนุษย์ได้อย่างชนะเลิศกันเลย ด้วยหัวใจสำคัญของงานบริการ (SERVICE) ที่ต้องเริ่มจากการเข้าใจ และเปิดใจในการเปลี่ยนแปลงที่ตัวเอง</p> <p style="text-align: center;"><b>“การบริการ” “Service”</b></p> <p>S = Smiling &amp; Sympathy ยิ้มแย้ม และเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจ</p> <p>E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว</p> <p>R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติผู้รับบริการ</p> <p>V = Voluntariness Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำ ไม่ใช่ทำงานอย่าง เสียไม่ได้</p> <p>I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กร</p> <p>C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี</p> <p>E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการ และให้บริการมากกว่าผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้</p>			

	ใบข้อมูล	หลักสูตร : การบริการที่เป็นเลิศ	หน้า 4
		หน่วยการฝึก : การบริการที่เป็นเลิศ	
เรื่อง ความสำคัญของงานบริการ		หัวข้อวิชา : ความสำคัญของงานบริการ	เวลา ท.3 : ป.0 ชั่วโมง
		งานย่อยที่ 1	

### บทบาทของธุรกิจบริการในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ


จากการศึกษาของหน่วยงานระหว่างประเทศหลายแห่งพบว่า ภาคบริการเป็นตัวขับเคลื่อนใหม่ของระบบเศรษฐกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศรายได้ระดับปานกลาง ภาคบริการมีส่วนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต ความสามารถในการแข่งขันและการเติบโตของทั้งระบบเศรษฐกิจ เนื่องจากบริการหลายส่วน อาทิเช่น บริการด้านโทรคมนาคม ขนส่ง พลังงาน และการเงิน เป็นปัจจัยการผลิตชั้นกลางที่จำเป็นของทุกการผลิตในระบบเศรษฐกิจ พัฒนาการของ Modern IT ทำให้สามารถส่งออกบริการได้ และภาคบริการที่สนับสนุนการทำธุรกิจ (Business Services) ที่มีประสิทธิภาพจะช่วยสนับสนุนการขยายตัวของการผลิตในห่วงโซ่มูลค่าโลก (Global Value Chains: GVCs) ซึ่งเป็นตัวขับเคลื่อนการเติบโตของหลายประเทศในกรณีของประเทศไทย ภาคบริการมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจไทยเพิ่มมากขึ้น โดยมีมูลค่าสูงถึง 55% ของ GDP และมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2542 นอกจากนี้ภาคบริการยังเป็นแหล่งการจ้างงานหลักของไทย โดยมีงานในภาคบริการถึง 40% ของกำลังแรงงานไทย ส่วนมูลค่าการส่งออกของภาคบริการถึงแม้จะมีสัดส่วนเพียง 20% ของมูลค่าการส่งออกแต่มีการขยายตัวที่สูงในช่วงที่ผ่านมาเมื่อพิจารณาศักยภาพของภาคบริการในการขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจในบริบทของ Thailand 4.0 แล้วพบว่า

1. ธุรกิจบริการในส่วน Modern Services (ดิจิทัล) ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมเป้าหมายในกลุ่ม New S-Curve ที่ภาครัฐเน้นให้การสนับสนุนเพื่อเป็นอุตสาหกรรมขับเคลื่อนเศรษฐกิจตัวใหม่นั้น นอกเหนือจากเป็นการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันในโลกยุคดิจิทัลโดยเปิดโอกาสในการทำธุรกิจในรูปแบบใหม่และในการสร้างนวัตกรรมแล้ว ยังเป็นการพัฒนาธุรกิจบริการที่เป็นส่วนประกอบในทุกกิจกรรมทางเศรษฐกิจของไทย ส่วน Traditional Services (โลจิสติกส์ บริการทางการแพทย์ และการท่องเที่ยว) นั้น มีส่วนช่วยการพัฒนาในวงกว้าง เนื่องจากเป็นภาคบริการที่สำคัญของไทยและเกี่ยวข้องกับแรงงานกลุ่มใหญ่ในประเทศ
2. ในการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ และ SMEs นั้น ธุรกิจบริการทั้งในส่วน Infrastructure Services (โทรคมนาคม ขนส่ง พลังงาน และการเงิน) และ Business Services (กฎหมาย บัญชี ฐานข้อมูล และบริการคอมพิวเตอร์) มีส่วนสำคัญในกระบวนการดังกล่าว ดังนั้นภาคบริการจึงมีบทบาทที่สำคัญในการพัฒนาหน่วยธุรกิจรายย่อย และส่งผลให้มีโอกาสในการสร้างนวัตกรรมเพิ่มขึ้นเนื่องจาก SMEs เป็นกลุ่มที่มีศักยภาพในด้านดังกล่าว
3. การค้าระหว่างประเทศในส่วนของภาคบริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การเข้าถึงแหล่งเงินทุนและบริการทางการเงินได้ดีขึ้น มีการสื่อสารและบริการด้านขนส่งที่ดีขึ้น จะช่วยลด Trade Cost เพิ่มการค้าระหว่างประเทศ และมีการผลิตในรูปแบบ GVCs เพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตของภาคอุตสาหกรรมที่อยู่ในส่วนต่อเนื่อง รวมถึงเปิดโอกาสให้ SMEs ได้มีส่วนร่วมในการผลิตใน GVCs ซึ่งเป็นการขยายตลาด เรียนรู้เทคโนโลยี และพัฒนาศักยภาพในการผลิตของ SMEs ต่อไปภาคบริการมีศักยภาพในการเป็นปัจจัยผลักดันให้เศรษฐกิจไทยเติบโตตามแนวทาง Thailand 4.0 อย่างไรก็ตาม การพัฒนาธุรกิจบริการต้องอาศัยการส่งเสริมจากภาครัฐในบริการสาขาที่มีความสำคัญ สภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการขยายตัวของภาคบริการ และนโยบายภาครัฐที่ทำให้ผลจากการพัฒนาดังกล่าวกระจายในวงกว้าง เพื่อนำไปสู่การเติบโตแบบองค์รวมของเศรษฐกิจไทยต่อไป


ภาคบริการจะสามารถเป็นพลังขับเคลื่อนหลักของเศรษฐกิจไทยอย่างยั่งยืน และทำหน้าที่ช่วยรองรับแรงกระแทกจากความผันผวนที่เกิดจากทั้งปัจจัยภายในและภายนอกได้อย่างไรผ่าน 2 มุมมองหลัก คือ (1) ระดับศักยภาพของภาคบริการไทยจากมุมมองด้านเศรษฐกิจจริง และ (2) บทเรียนการพัฒนาภาคบริการจากต่างประเทศและบริบทต่อเศรษฐกิจไทย

เริ่มต้นจากนิยามภาคบริการ โดยทั่วไปภาคบริการแบ่งเป็น 2 ประเภท ตามระดับการใช้นวัตกรรมได้แก่ (1) ภาคบริการดั้งเดิม (Traditional Services) เช่น ภาคการค้าและการท่องเที่ยว ซึ่งไทยถือว่ามีความได้เปรียบในด้านการท่องเที่ยวค่อนข้างมาก เนื่องจากมีทรัพยากรธรรมชาติที่สมบูรณ์และหลากหลายทั้งทะเล ภูเขา ศิลปวัฒนธรรม อาหารไทย รวมทั้งยังมีความได้เปรียบด้านราคา และ (2) ภาคบริการสมัยใหม่ (Modern Services) ซึ่งมีความสัมพันธ์และเติบโตไปในทิศทางเดียวกันกับภาคการผลิต เช่น บริการขนส่ง บริการโทรคมนาคม บริการทางการเงิน และบริการทางธุรกิจ



	ใบเฉลย	หลักสูตร : การบริการที่เป็นเลิศ		หน้า 6
		หน่วยการฝึก : การบริการที่เป็นเลิศ		
	เรื่อง ความสำคัญของงานบริการ	หัวข้อวิชา : ความสำคัญของงานบริการ		
		งานย่อยที่ -	เวลา 10 นาที	
<p><b>เฉลยแบบทดสอบ</b></p> <p>ข้อ 1. ข</p> <p>ข้อ 2. ค</p> <p>ข้อ 3. ก</p> <p>ข้อ 4. ค</p> <p>ข้อ 5. ก</p>				
ชื่อผู้รับการฝึก		วัน/เดือน/ปี		ผลคะแนน

	ใบเตรียมการสอน	หลักสูตร : การบริการที่เป็นเลิศ	หน้า 7
		หน่วยการฝึก : การบริการที่เป็นเลิศ	
	เรื่อง การบริการที่เป็นเลิศ	หัวข้อวิชา : การบริการที่เป็นเลิศ	
		งานย่อยที่ 1	เวลา ท.3 : ป.0 ชั่วโมง
วัตถุประสงค์ : เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับการบริการที่เป็นเลิศ			
วิธีการสอน : บรรยาย ถาม-ตอบ			
หัวข้อสำคัญ : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ศึกษาความรู้เกี่ยวกับคุณสมบัติขององค์กรที่มีบริการที่ดี</li> <li>2. ศึกษาความรู้เกี่ยวกับวงจรแห่งการบริการที่ดี</li> <li>3. ศึกษาความรู้เกี่ยวกับองค์ประกอบของความสำเร็จในงานบริการ</li> <li>4. ศึกษาความรู้เกี่ยวกับกุญแจสำคัญในการให้บริการที่ประสบความสำเร็จ</li> </ol>			
อุปกรณ์ช่วยฝึก : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เอกสารประกอบการฝึก</li> <li>2. ชุดกระดานไวท์บอร์ด</li> </ol>			
การมอบหมายงาน : ใบทดสอบ			
การวัดและประเมินผล : ผลการทำใบทดสอบ			
หนังสืออ้างอิง : เอกสารประกอบการฝึกอบรมเรื่องการบริการที่เป็นเลิศ			

	ใบข้อมูล	หลักสูตร : การบริการที่เป็นเลิศ	หน้า 8
		หน่วยการฝึก : การบริการที่เป็นเลิศ	
	เรื่อง การบริการที่เป็นเลิศ	หัวข้อวิชา : การบริการที่เป็นเลิศ	
		งานย่อยที่ 1	เวลา ท.3 : ป.0 ชั่วโมง

### คุณสมบัติขององค์กรที่มีบริการที่ดี

1. **ทัศนคติเชิงบวก** มองโลกในแง่ดีเพื่อนำไปสู่ผลสำเร็จในงานบริการ
2. **ภาพลักษณ์** มีภาพลักษณ์ที่ดีทั้งภายนอกและภายใน เช่น การแต่งกาย บุคลิกท่าทาง และภายใน เช่น มีจิตใจที่ดีพร้อม ให้บริการ
3. **ศิลปะการสื่อสาร** มีวัจนภาษา คือ คำพูดที่ดี ประกอบกับท่าทาง และรอยยิ้ม ควบคู่กัน
4. **ใจเขาใจเรา** เข้าใจและเปิดใจให้กับปัญหาของผู้รับบริการ
5. **จิตอาสา** มีความปรารถนาดี ยินดีทำโดยผู้รับบริการไม่ต้องร้องขอ
6. **ช่างจดจำ** ช่างสังเกตและมีความแม่นยำในข้อมูล
7. **แก้ไขปัญหาการณณ์** สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว

### วงจรแห่งการบริการที่ดี

ผู้รับบริการ 1 คน ที่มาใช้บริการกับองค์กรของเรานั้น สามารถจัดเข้าวงจรผู้รับบริการที่แตกต่างกัน หรืออยู่ในกลุ่มของผู้รับบริการในแต่ละช่วง อย่างครบวงจร ต่างกันเพียงเวลาเท่านั้นเอง วันนี้เราลองมาดูวงจรผู้รับบริการกันที่สามารถแบ่งออกเป็น 4 ช่วง ดังต่อไปนี้

**ช่วงแรก :** ผู้รับบริการมาใช้บริการครั้งแรก ซึ่งการเข้ามาเป็นผู้รับบริการครั้งแรกนี้มีที่มาแตกต่างกัน เช่น ดูโฆษณา การได้รับแนะนำมา การรู้จักกับพนักงานขาย หรือสถานการณ์บังคับ ซึ่งที่มาเป็นผู้รับบริการครั้งแรกนี้ไม่สำคัญเท่า การได้รับการบริการที่ดี แล้วเกิดความประทับใจ ฟังพอใจ เพิ่มเป็นความปรารถนาที่จะกลับมาใช้บริการอีก หรือตรงกันข้าม คือ เกิดความไม่พอใจในการบริการ หรือไม่ตรงความคาดหวัง ดังนั้นช่วงแรกนี้สิ่งที่ผู้ให้บริการควรเช็คสัญญาณให้ได้ดังนี้

1. หากประทับใจ จะส่งสัญญาณทั้ง คำพูด การแสดงออก ถึงความสุขที่ได้รับ

2. หากไม่ประทับใจ จะส่งสัญญาณที่แตกต่างกัน เช่น

- ไม่พอใจ ไม่ตำหนิ ...หายแน่นอนไม่กลับมาอีก

- ไม่พอใจ แล้วตำหนิ พร้อมให้คำแนะนำ...หากเราปรับปรุงก็จะพอใจผู้รับบริการ แต่หากเราไม่ปรับปรุงผู้รับบริการก็

จะไม่เสียเวลา เพราะคุณไม่ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างแท้จริง

**ช่วงสอง :** ผู้รับบริการมาใช้บริการซ้ำ ซึ่งผู้รับบริการกลุ่มนี้เคยได้รับการบริการมาแล้ว ซึ่งที่มาของผู้รับบริการมาจาก ผู้รับบริการ 2 กลุ่มหลัก คือ


1. ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ ประทับใจจากครั้งที่ผ่านมา ที่กลับมาใช้บริการพร้อมกับความคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีมากขึ้นกว่าเดิม หรืออย่างน้อยก็เท่ากับครั้งที่ผ่านมาก

2. ผู้รับบริการที่ไม่ได้รับความประทับใจจากครั้งที่ผ่านมา แน่ใจการกลับมาใช้บริการครั้งนี้ย่อมคาดหวังการบริการที่ดีสร้างความประทับใจได้มากกว่าครั้งที่ผ่านมา

**ช่วงสาม :** ผู้รับบริการที่เพิ่มการซื้อสินค้าหรือบริการ ซึ่งผู้รับบริการกลุ่มสามารถแบ่งได้เป็น 2 แบบ ดังนี้

1. เพิ่มขึ้นด้วยจำนวนครั้งการเข้ามาใช้บริการ เช่น เดิมใช้บริการเดือนละ 1 ครั้ง เพิ่มเป็นเดือนละ 5 ครั้ง เพราะมีความประทับใจในการบริการ และถูกใจที่ได้มาใช้บริการ

2. เพิ่มขึ้นด้วยจำนวน หรือมูลค่า สินค้ากับการใช้บริการ กับจำนวนครั้งที่เท่าเดิม แต่ซื้อมากขึ้น เช่น ปกติแล้ว จะมาซื้อขนมครั้งละ 100 สำหรับรับประทานเอง แต่เพิ่มเป็น 200-300 เพื่อซื้อไปเป็นของฝาก หรือมีคนฝากมาซื้อ เพราะมีความสุขที่ได้ใช้บริการกับที่นี่

	ใบข้อมูล	หลักสูตร : การบริการที่เป็นเลิศ	หน้า 9
		หน่วยการฝึก : การบริการที่เป็นเลิศ	
	เรื่อง การบริการที่เป็นเลิศ	หัวข้อวิชา : การบริการที่เป็นเลิศ	เวลา ท.3 : ป.0 ชั่วโมง
		งานย่อยที่ 1	

**ช่วงสี่ :** ผู้รับบริการบอกต่อ ผู้รับบริการกลุ่มนี้เป็นความคาดหวังของหลายองค์กร เพราะไม่ต้องลงทุนกับค่าการตลาด เป็นการใช้ประสบการณ์ผู้รับบริการบอกต่อ ซึ่งเป็นเรื่องที่น่าเชื่อถือมากที่สุด กับผู้รับบริการใหม่ ซึ่งเป็นผู้รับบริการกลุ่มที่ภักดีกับตราสินค้า ภักดีกับองค์กร การที่เราพบเจอผู้รับบริการกลุ่มนี้ต้องให้การดูแลเป็นอย่างดี อย่าให้เขาเปลี่ยนใจหรือเกิดความไม่พึงพอใจ เพราะสามารถส่งต่อได้เร็วมาก เมื่อเห็นว่ามีค่าสำคัญมากมายขนาดนี้ หลายองค์กรจึงสร้างกลยุทธ์เพื่อจัดใจและจูงใจให้เป็นผู้รับบริการตลอดกาล กับองค์กร ด้วยวิธีต่างๆ เช่น จัดเป็นสมาชิก , ออกบัตรส่วนลด หรือโปรโมชั่น พิเศษสำหรับการรักษาผู้รับบริการเก่าที่ภักดีอย่างเหนียวแน่น

ดังนั้นการที่องค์กรใด ที่สามารถสร้างผู้รับบริการให้เข้ามาอยู่ในวงจรได้ถึงช่วงที่ 4 ย่อมเป็นผลดีกับองค์กร เพราะสามารถสร้างเป็นกลุ่มผู้รับบริการแบบแฟนพันธุ์แท้ได้ ย่อมเป็นคำตอบขององค์กรที่จะสามารถเหนือการแข่งขันได้ด้วยกลยุทธ์งานบริการ การที่องค์กรสามารถสร้างความตระหนักให้กับพนักงานเห็นความสำคัญในงานบริการที่ส่งมอบสู่ผู้รับบริการอย่างแท้จริงได้ แสดงว่าเรามีการสร้างงานบริการกับวงจรผู้รับบริการ

#### องค์ประกอบของความสำเร็จในงานบริการ

จะเห็นได้ว่า การบริการหรือการให้บริการจะต้องมี 5 องค์ประกอบ คือ ต้องมีกิจกรรมหรือการกระทำ ต้องจัดเพื่อสนองความต้องการของมนุษย์ทั้งในและนอกองค์กร และต้องสร้างความพึงพอใจให้แก่ มนุษย์ทั้งในและนอกองค์กร เพื่อให้กิจกรรมหรืองานนั้นบรรลุเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ

#### องค์ประกอบของการบริการ


1. ผู้รับบริการ หรือลูกค้า ซึ่งนับว่าเป็นองค์ประกอบของการบริการที่มีความสำคัญที่สุด เนื่องจากเป้าหมายหลักของการบริการ คือ ความพึงพอใจอย่างสูงสุดของผู้รับบริการ องค์ประกอบอื่นๆ อีก 4 องค์ประกอบ นั้นต่างก็ถูกกำหนดหรือสร้างสรรค์ขึ้นมาเพื่อการสร้าง ความพึงพอใจอย่างสูงสุดให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการทั้งสิ้น หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ผู้รับบริการ เป็นจุดเริ่มต้นของการบริการ หากไม่มีผู้รับบริการแล้ว องค์ประกอบอื่นๆ ย่อมไม่เกิดขึ้น

2. หน่วยบริการ หมายถึง หน่วยงานที่ถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อผลิตงานบริการในด้านต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกหรือช่วยเหลือแก่บุคคลอื่น โดยอาจดำเนินการในลักษณะเจ้าของคนเดียว ห้างหุ้นส่วน หรือบริษัทจำกัดก็ได้ และเป็นได้ทั้งหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานเอกชน หน่วยงานบริการจะมีบุคคลหรือกลุ่มบุคคลเป็นผู้นำในการดำเนินงานทางธุรกิจ ซึ่งเรียกว่า ผู้บริหารหน่วยงาน โดยผู้บริหารหน่วยงานมีบทบาทสำคัญต่อการกำหนดคุณภาพของการบริการ เนื่องจากอยู่ในฐานะผู้นำของหน่วยงานที่มีอำนาจโดยตรงและมีหน้าที่ความรับผิดชอบหลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยการกำหนดนโยบาย วิสัยทัศน์ กลยุทธ์การบริการ จัดสรรทรัพยากร วางระเบียบและกฎเกณฑ์ต่างๆ ตลอดจนเป็นผู้ดำเนินการปฏิบัติงานให้บริการของหน่วยงานด้วย

3. ผู้ปฏิบัติให้งานบริการ เป็นผู้ที่ดำเนินการบริการ หรือลงมือให้บริการต่อผู้รับบริการโดยตรง โดยอาจจะมิสัมพันธ์และปรากฏตัวต่อผู้รับบริการหรือไม่ก็ได้

4. ผลิตภัณฑ์บริการ เป็นกระบวนการ หรือวิธีการนำเสนออัตราประโยชน์หรือคุณค่าต่างๆ ที่หน่วยงานบริการและผู้ปฏิบัติงานให้บริการมอบให้กับผู้รับบริการ

5. ลักษณะทางกายภาพและสภาพแวดล้อมของการบริการ หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่ผู้รับบริการสามารถสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้งห้า ไม่ว่าจะเป็นการมองเห็น การได้กลิ่น การได้ยิน การได้สัมผัสรสชาติ และการได้สัมผัส องค์ประกอบทางกายภาพจึงครอบคลุมถึงสิ่งต่างๆ มากมาย ไม่ว่าจะเป็นตัวอาคาร ลานจอดรถ การตกแต่ง อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ บรรยากาศ และแม้กระทั่งเครื่องแบบของพนักงาน

	<b>ใบข้อมูล</b>	หลักสูตร : การบริการที่เป็นเลิศ	หน้า 10
		หน่วยการฝึก : การบริการที่เป็นเลิศ	
	เรื่อง การบริการที่เป็นเลิศ	หัวข้อวิชา : การบริการที่เป็นเลิศ	
		งานย่อยที่ 1	เวลา ท.3 : ป.0 ชั่วโมง

### กฎเกณฑ์สำคัญในการให้บริการที่ประสบความสำเร็จ

#### กฎแห่งความสำเร็จแห่งการบริการ (หัวใจของการให้บริการควรเป็นของใครกันแน่)

อาจารย์อรรถกร สีสหะอำไพ แห่งมหาวิทยาลัยมหิดล ท่านเคยใช้บริการรถไฟฟ้ามาตั้งแต่เด็ก เนื่องจากมีบ้านอยู่ติดกับทางรถไฟ ท่านยืนยันว่า "เป็นธรรมเนียมไทยแท้แต่โบราณ ใครมาถึงเรือนชานต้องต้อนรับ อย่างยากดีตามมีตามเกิด ให้เพลิดเพลิน กายาพอจะกลับ" เป็นวัฒนธรรมการต้อนรับแบบไทยๆ ที่สร้างความประทับใจให้กับคนต่างบ้านต่างเมืองมาแล้ว และคงจะไม่ใช่เรื่องลำบากอะไรมากนักถ้าเราจะช่วยกันคนละไม้คนละมือมาสร้างจิตใจให้เต็มไปด้วย "การบริการ" การบริการ เป็นคำที่ผู้ใช้คำจำกัดความหรือให้ข้อคิดไว้ต่างๆ เช่น


- การบริการ คือ การทำให้ผู้อื่นชื่นชอบ
- การบริการ คือ การทำให้ผู้อื่นได้รับสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามความต้องการ
- การบริการ คือ การทำให้ผู้อื่นที่ใช้เรา รู้สึกความประทับใจ
- การบริการ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ โดยมีเงื่อนไขแห่ง "การให้" ทั้งที่เป็นสิ่งที่จับต้องได้และไม่ได้ ด้วยความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง และอภัยาศัยดี


• การบริการ คือ การขยายตลาด หรือแม้กระทั่งความหมายในเชิงการประชาสัมพันธ์

• การบริการ คือ การให้บริการแก่ประชาชน ลูกค้า รวมทั้งอำนวยความสะดวกสบาย เพื่อเป็นการสร้างค่านิยมและภาพพจน์ "การบริการ" นับเป็นกลยุทธ์ในการตอบแทนบุญคุณ และให้ความรู้สึกที่ดี ความซาบซึ้ง ตริ้งใจ การบริการเชิงการประชาสัมพันธ์จะได้ผลดีและเกิดความประทับใจ ควรสนใจที่แนวทางที่ให้บริการแก่สังคม การปรับปรุงงานของหน่วยงานหรือองค์กรไม่ว่าจะเป็นของรัฐหรือของเอกชน ส่วนมากจะเน้นการให้บริการแก่ประชาชนทั่วไปและผู้มาเยือน ทั้งนี้การให้บริการที่ดีควรตั้งอยู่บนพื้นฐานของการให้ โดยยึดหลักว่า "ขอให้คิดว่าเรากำลังทำอะไรกับผู้อื่น อย่าคิดว่าเรากำลังได้อะไร" อย่างการให้ข้อมูลข่าวสารฯ ก็เช่นกัน เมื่อมีเหตุอันตรายใดๆ หรือเกิดความไม่เข้าใจต่อองค์กรหรือการรถไฟฯ เราควรจะเป็นผู้ที่จะให้ความเข้าใจอันดีและความรู้สึกที่ดีกับประชาชน โดยต้องพยายามเปลี่ยนวิกฤตให้เป็นโอกาส

ดังนั้นกฎแห่งความสำเร็จแห่งการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า นั้น เราสามารถเริ่มจาก

- **กฎแฉอดอกที่ 1** คือ กฎแห่งจิต เราต้องถามว่าเราพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้อื่นหรือไม่
- **กฎแฉอดอกที่ 2** คือ เรามองโลกในแง่ดีเพียงใด มองเรื่องลบให้เป็นเรื่องสวยงาม
- **กฎแฉอดอกที่ 3** คือ ผู้ปฏิบัติงาน แม้เหนื่อย เมื่อยล้า เราก็ต้องพร้อมที่จะสร้างรอยยิ้ม หรือต้องยึดหลักว่า "ยิ้มไม่ต้องซื้อหาได้มาฟรี"
- **กฎแฉอดอกที่ 4** คือ เราต้องรู้จักทำงานให้ว่องไวด้วยวิธีการใดหรือจะทำอะไร เพื่อที่จะทำให้เรากระตือรือร้นใส่ใจใฝ่รู้ต่อการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ
- **กฎแฉอดอกที่ 5** ถามตนเองว่าเราฝันที่จะเป็นคนมีเสน่ห์ด้วยการสร้างกาวใจ หรือการสร้างมนุษยสัมพันธ์หรือยัง
- **กฎแฉอดอกที่ 6** กฎแห่งมนต์ขลัง ที่ว่าด้วยความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ว่าวิธีการอะไรที่ง่ายที่สุด ก็เพียงแต่มีสติค้นหาที่มา วิธีแก้ไขดำเนินการและติดตามผล ซึ่งอาจจะเป็นวิธีการที่จะสร้างความสำเร็จ
- **กฎแฉอดอกที่ 7** ดูตัวเองว่าในภาวะที่ต้องมีการตัดสินใจนั้น เมื่อกระทำไปแล้วจะเป็นที่ยอมรับเพียงใด
- **กฎแฉอดอกที่ 8** พิจารณาความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใด
- **กฎแฉอดอกที่ 9** นำมาใช้และตระหนักให้คิดว่าตนมีความสุขในอาชีพภูมิใจในองค์กรหรือสถาบันที่มีค่าเท่ากับบ้านของตนเองหรือไม่
- **กฎแฉอดอกที่ 10** ความสุภาพอ่อนโยนน้อมถ่อมตนเป็นสิ่งสำคัญให้การปฏิบัติงานแบบสุภาพอ่อนโยน ประดุจหญิงสาว

	<b>ใบข้อมูล</b>	หลักสูตร : การบริการที่เป็นเลิศ		หน้า 11
		หน่วยการฝึก : การบริการที่เป็นเลิศ		
	เรื่อง การบริการที่เป็นเลิศ	หัวข้อวิชา : การบริการที่เป็นเลิศ		
		งานย่อยที่ 1	เวลา ท.3 : ป.0 ชั่วโมง	
<p>· <b>กฤษฎีกาที่ 11</b> ให้ถามว่าตัวเองเคยยอมรับนับถือ หรือเคารพความคิดเห็นของผู้อื่นหรือไม่ เพราะเราสามารถเปรียบเทียบมนุษย์ได้ว่า "คนเราก็เหมือนกระจก..ถ้ายิ้มให้ก็ยิ้มตอบ"</p> <p>· <b>กฤษฎีกาที่ 12</b> เรื่องความเคารพความคิดเห็น เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความคิดริเริ่ม เฟงฟินิจว่าในขณะที่ปฏิบัติงานอยู่นั้น เราพยายามแสวงหาวิธีการใหม่ๆ มากน้อยเพียงไร หรือมีวิธีแต่ไม่ยอมทำตาม</p> <p>· <b>กฤษฎีกาที่ 13</b> ถามตนเองว่ามีความรับผิดชอบหรือมีการตอบสนองต่อภาระหน้าที่และมีความพร้อม</p> <p>· <b>กฤษฎีกาที่ 14</b> ดูซิว่าเรามีพลังแห่งการเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลา หรือว่าชอบอยู่กับที่ แต่อย่าลืมนั่นแหละคือสัญญาณแห่งการท้อถอยตลอดเวลา</p> <p>· <b>กฤษฎีกาที่ 15</b> ถามตนเองว่าถ้าต้องการทำงานแบบเดิมๆ แบบเก่าๆ ไม่สร้างสรรค์อะไรเลย เราจะอยู่ได้หรือไม่ "ถ้าอยู่ได้ก็แสดงว่าเราไม่เปิดตัว..มีแนวโน้มมองฝ่อ" แต่ถ้าเรามีพัฒนาการที่ดีตลอดเวลาแสดงว่า"สร้างสรรค์"พร้อมบริการตลอดเวลาไม่ว่าจะเกิดเหตุใดๆที่ร้ายแรงต่อองค์กรก็ตามก็พร้อมที่จะให้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำและสร้างความรู้สึที่ดีให้กับองค์กรได้</p> <p style="text-align: center;"><b>วิธีการปฏิบัติงานด้านการบริการให้ประสบความสำเร็จ ประกอบด้วย</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ความพร้อมของสถานที่</li> <li>2. ความพร้อมของผู้ให้บริการ</li> <li>3. ความตรงต่อเวลา เสร็จงานตามกำหนด</li> <li>4. แสดงความยินดีเมื่อมีผู้มาติดต่อ</li> <li>5. พร้อมให้ข้อมูล</li> <li>6. ให้ความสะดวก</li> <li>7. ปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ</li> <li>8. ตอบสนองความต้องการ</li> <li>9. มีปฏิภาณในการแก้สถานการณ์</li> <li>10. บริการอย่างทั่วถึง</li> <li>11. บริการพร้อมเพรียง</li> <li>12. มีความสุภาพ อ่อนโยน</li> <li>13. ลดความขัดแย้ง</li> <li>14. ระวังบารมณ์</li> <li>15. ส่งลูกค้าด้วยไมตรีจิต</li> </ol> <p style="text-align: center;"><b>เทคนิคในการสร้างความประทับใจ ณ จุดแรกพบ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. สร้างความรัก ทักทายที่ดีในงานตนเอง สร้างศรัทธาในงานตนเอง</li> <li>2. มุ่งหมายปฏิบัติหน้าที่ให้ดีที่สุด</li> <li>3. ปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบ และมีความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าหรือผู้มาติดต่อ</li> </ol> <p style="text-align: center;"><b>ลักษณะบางประการที่ไม่เหมาะสม สำหรับผู้ทำงานบริการ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. หน้าตาไม่ยิ้มแย้ม แสดงสีหน้าอมทุกข์</li> <li>2. พูดจาไม่ไพเราะ ไม่มีหางเสียง</li> <li>3. ท่าทางขึงยโส</li> <li>4. ดูถูกผู้มาติดต่อ</li> <li>5. บริการแบบขอไปที</li> </ol>				

	ใบทดสอบ	หลักสูตร : การบริการที่เป็นเลิศ		หน้า 12
		หน่วยการฝึก : การบริการที่เป็นเลิศ		
	เรื่อง การบริการที่เป็นเลิศ	หัวข้อวิชา : การบริการที่เป็นเลิศ		
		งานย่อยที่ -	เวลา 10 นาที	

**คำสั่ง** ให้ทำเครื่องหมาย X ทับข้อที่ถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียว (ข้อละ 1 คะแนน)

- คุณสมบัติขององค์กรที่มีบริการที่ดีมีกี่ข้อ
 


ก. 6 ข้อ	ข. 7 ข้อ
ค. 8 ข้อ	ง. 9 ข้อ
- วจนรแห่งการบริการที่ดีมีกี่ช่วง
 

ก. 2 ช่วง	ข. 3 ช่วง
ค. 4 ช่วง	ง. 5 ช่วง
- องค์ประกอบของความสำเร็จในงานบริการมีกี่องค์ประกอบ
 


ก. 5 องค์ประกอบ	ข. 6 องค์ประกอบ
ค. 7 องค์ประกอบ	ง. 8 องค์ประกอบ
- กุญแจสู่ความสำเร็จแห่งการบริการมีกี่ดอก
 

ก. 10 ดอก	ข. 12 ดอก
ค. 15 ดอก	ง. ถูกทุกข้อ
- เทคนิคในการสร้างความประทับใจมีกี่ข้อ
 

ก. 3 ข้อ	ข. 4 ข้อ
ค. 5 ข้อ	ง. 6 ข้อ

	ใบเฉลย	หลักสูตร : การบริการที่เป็นเลิศ		หน้า 13
		หน่วยการฝึก : การบริการที่เป็นเลิศ		
	เรื่อง การบริการที่เป็นเลิศ	หัวข้อวิชา : การบริการที่เป็นเลิศ		
		งานย่อยที่ -	เวลา 10 นาที	
<p><b>เฉลยแบบทดสอบ</b></p> <p>ข้อ 1. ข</p> <p>ข้อ 2. ค</p> <p>ข้อ 3. ก</p> <p>ข้อ 4. ค</p> <p>ข้อ 5. ก</p>				
ชื่อผู้รับการฝึก		วัน/เดือน/ปี		ผลคะแนน

	ใบเตรียมการสอน	หลักสูตร : การบริการที่เป็นเลิศ	หน้า
		หน่วยการฝึก : การบริการที่เป็นเลิศ	14
เรื่อง การพัฒนาคุณภาพงานบริการ	หัวข้อวิชา : การพัฒนาคุณภาพงานบริการ		
	งานย่อยที่ 1	เวลา ท.3 : ป.6 ชั่วโมง	
วัตถุประสงค์ : เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ ความสามารถในการพัฒนาคุณภาพงานบริการ			
วิธีการสอน : บรรยาย ถาม-ตอบ			
หัวข้อสำคัญ : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เรียนรู้เกี่ยวกับรูปแบบในการพัฒนาคุณภาพงานบริการ</li> <li>2. เรียนรู้เกี่ยวกับการพัฒนากระบวนการแก้ปัญหาในการบริการ</li> <li>3. ฝึกปฏิบัติการพัฒนาคุณภาพงานบริการและแก้ปัญหาในการบริการตามกระบวนการ</li> </ol>			
อุปกรณ์ช่วยฝึก : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เอกสารประกอบการฝึก</li> <li>2. ชุดกระดานไวท์บอร์ด</li> </ol>			
การมอบหมายงาน : ใบทดสอบ			
การวัดและประเมินผล : ผลการทำใบทดสอบ			
หนังสืออ้างอิง : เอกสารประกอบการฝึกอบรมเรื่องการพัฒนาคุณภาพงานบริการ			

	<b>ใบข้อมูล</b>	หลักสูตร : การบริการที่เป็นเลิศ	หน้า 15
		หน่วยการฝึก : การบริการที่เป็นเลิศ	
	<b>เรื่อง</b> การพัฒนาคุณภาพงานบริการ	หัวข้อวิชา : การพัฒนาคุณภาพงานบริการ	
		งานย่อยที่ 1	เวลา ท.3 : ป.6 ชั่วโมง

### การพัฒนาคุณภาพงานบริการ

เบื้องหลังความสำเร็จทางธุรกิจ เรามักพบว่า [งานบริการ](#) เป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆ เช่น [งานประชาสัมพันธ์](#) งานต้อนรับ [งานฝ่ายการตลาด](#) เป็นต้น เพราะถ้าบริการดี ลูกค้าเกิดความประทับใจ ยอดขายก็จะเพิ่มขึ้น อีกทั้งการบริการยังถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กรว่าการบริการจะดีหรือไม่ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับตัวและอีกส่วนขึ้นอยู่กับความใส่ใจขององค์กรที่จะพัฒนางานด้านบริการนี้ขึ้นมาและพัฒนาพนักงานบริการอย่างแท้จริง

วิธีสร้าง [นักบริการ](#) มีอาชีพองค์กรต้องสรรหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติบุคลิกภาพที่เหมาะสม จากนั้น จึงพัฒนาเทคนิคการบริการให้กับบุคลากร ซึ่งในแต่ละเรื่อง มีรายละเอียด ดังนี้

คุณสมบัติของผู้ให้บริการ สิ่งที่ทำให้บริการควรมีเป็นอันดับแรกคือ ความเป็นคนที่รักในงานบริการ เพราะคนที่รักในงานบริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อลูกค้า มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือลูกค้ายิ้มแย้มแจ่มใส และเอาใจใส่ดูแลลูกค้าอดทนอดกลั้นเมื่อถูกลูกค้าตำหนิต่อว่า นอกจากนี้ พนักงานที่ให้บริการควรเป็นผู้รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีด้วย นอกจากนี้ บุคลิกภาพทั้งลักษณะการแต่งกายที่แลดูสะอาดเรียบร้อยรวมไปถึงอากัปกิริยาที่แสดงออก เช่น การยิ้ม การหัวเราะ การแสดงท่าทางประกอบการพูด สิ่งเหล่านี้ควรเป็นไปโดยธรรมชาติ

เทคนิคการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนทนาเพราะการสนทนาเป็นสื่อกลางระหว่างลูกค้ากับผู้ให้บริการ การสนทนาให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ มีวิธีการง่ายๆ ดังนี้


1. สร้างความเป็นกันเอง เพื่อให้ลูกค้าเกิดความอุ่นใจ แสดงความเป็นมิตรโดยอาจแสดงออกทางสีหน้า แววตา กิริยาท่าทางหรือน้ำเสียงที่สุภาพ มีหางเสียง อาทิเช่น ขอประทานโทษครับ(ค่ะ) มีอะไรให้ผม(ดิฉัน)ช่วยประสานงานได้บ้างครับ(ค่ะ) กรุณารอสักครู่ครับ(ค่ะ) เป็นต้น การพูดจาต้องชัดเจนง่ายต่อการเข้าใจ และไม่เร็วหรือรัวจนลูกค้าไม่รู้เรื่อง

2. เน้นการฟังเป็นหลัก คือ ผู้ให้บริการควรตั้งใจฟังด้วยความอดทนขณะที่ลูกค้าพูดไม่ควรแสดงอาการที่ไม่พอใจออกมาสบตากับลูกค้าเป็นระยะพร้อมกิริยาตอบรับ

3. ทวนคำพูด เพื่อแสดงให้ลูกค้าทราบว่าผู้ให้บริการกำลังตั้งใจฟังในเรื่องที่ลูกค้าพูดอยู่

องค์กรมีส่วนสำคัญที่จะช่วยพัฒนา [งานด้านบริการ](#) เป็นอย่างมาก เพราะองค์กรถือเป็นแกนหลักในการกำหนดแนวทางการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้า และเทคนิคการพัฒนาระบบงานขององค์กรให้เกิดความสะดวกสบายต่อผู้ใช้บริการ มีดังนี้

- จัดระบบการทำงานให้เกิดความคล่องตัว องค์กรควรปรับลดขั้นตอนที่ยุงยากให้ง่ายขึ้น เพื่อสร้างการบริการที่สะดวกรวดเร็ว
- จัดทำลำดับขั้นตอนการให้บริการองค์กรควรจัดทำขั้นตอนการบริการให้ง่ายและไม่ซับซ้อนเพื่อเป็นแนวทางให้ลูกค้าสามารถทำตามได้อย่างถูกต้องและไม่สับสน
- เรียนรู้ความต้องการของลูกค้าผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ได้รับความคิดเห็น การสอบถามพูดคุยจากคำตำหนิติเตียน และคำชมเชยต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางปรับปรุงงานบริการในครั้งต่อไป
- ฝึกอบรมพนักงานให้เกิดทักษะการบริการที่ดีเพื่อนำไปปรับใช้กับส่วนงานที่ตนปฏิบัติหน้าที่อยู่

	<b>ใบข้อมูล</b>	หลักสูตร : การบริการที่เป็นเลิศ	หน้า <b>16</b>
		หน่วยการฝึก : การบริการที่เป็นเลิศ	
	เรื่อง การพัฒนาคุณภาพงานบริการ	หัวข้อวิชา : การพัฒนาคุณภาพงานบริการ	
		งานย่อยที่ 1	เวลา ท.3 : ป.6 ชั่วโมง

### พัฒนาบุคลิกภาพและการแต่งกายของผู้ให้บริการ

บุคลิกภาพและการแต่งกายเป็นอีกองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดอีกเรื่องหนึ่ง เพราะเป็นสิ่งแรกที่ลูกค้าได้พบเห็น และอาจเป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถสร้างความประทับใจแรก (First Impression) พบได้ทั้งด้านบวกและลบ เพราะพนักงานบริการเป็นตัวแทนขององค์กรที่มีผลต่อความประทับใจอย่างชัดเจน หากพนักงานบริการแต่งกายเรียบร้อย และพฤติกรรมการให้บริการดี ย่อมเป็นภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

\*\*\*\*\* คำกล่าวที่ว่า “ความประทับใจแรกเป็นความประทับใจที่ยาวนาน” ยังสามารถใช้ได้ทุกยุคทุกสมัย ดังนั้นเรามาดูพัฒนาบุคลิกภาพและการแต่งกายของผู้ให้บริการกันดังนี้

#### บุคลิกภาพ มีองค์ประกอบ 4 เรื่อง คือ

- ทักษะคิด เช่น แนวความคิดกับการทำงานบริการ
- อารมณ์ เช่น การควบคุมอารมณ์กับสถานการณ์ต่างๆ
- พฤติกรรม เช่น การเดิน นั่ง ยืน ยิ้ม คำพูดและ มารยาท ฯลฯ
- บุคลิกภาพภายนอก เช่น เครื่องแบบ การแต่งกาย ทรงผม ฯลฯ

#### หลักการสำคัญในการพัฒนาบุคลิกภาพ

- คิดเชิงบวกกับลูกค้าและเหตุการณ์มองเป็นการพัฒนาตัวเองและสร้างสุขให้ลูกค้า
- ยินดีบริการด้วยใจรักงานบริการอย่างจริงใจ
- ยิ้มด้วยความสดใส จากหัวใจที่พร้อมบริการ
- การแต่งกาย ทรงผม อย่างสุภาพและเหมาะสม

#### การแต่งกายสำหรับพนักงานผู้ให้บริการ


- เครื่องแบบ หรือ ชุดสุภาพ (กรณีไม่มีเครื่องแบบ) เพื่อแสดงความเป็นพนักงานที่พร้อมบริการ และยังเป็นสัญลักษณ์ขององค์กร ณ จุดบริการ

- ทรงผมและสีผมที่เหมาะสมกับธุรกิจ และเพศของพนักงาน เช่นผู้ชายควรตัดผมสั้น สะอาด
- สีเส้นและการแต่งกาย ควรเลือกให้เหมาะสมกับกาลเทศะ เพราะสีมีความหมายที่ต่างกัน
- รองเท้า-ถุงเท้า ผู้ให้บริการควรสวมรองเท้าสีเข้ม สุภาพเหมาะกับสถานที่และกาลเทศะ
- การแต่งหน้า ที่เนียนเป็นธรรมชาติ ช่วยเสริมให้ชวนมอง ดูสดใสตลอดเวลา

#### หลักการแต่งกายที่เหมาะสมสำหรับพนักงานผู้ให้บริการ

- ยึดมั่นปฏิบัติตาม กฎ กติกา ขององค์กร
- ดูแลความสะอาด และความเรียบร้อยเป็นสิ่งสำคัญ
- ใส่ใจในรายละเอียดของการแต่งกายให้ครบถูกต้อง มากกว่าความโก้หรู

การเป็นผู้ให้บริการควรต้องดูแลและรักษาบุคลิกภาพและการแต่งกายให้เหมาะสม สุภาพเรียบร้อยและสะอาด อย่างเป็นปกติ เพื่อสร้างความประทับใจแรกพบ และสร้างความมั่นใจในการรับบริการจากเราอย่างพึงพอใจทั้งด้านงานบริการและภาพลักษณ์ เมื่อลูกค้าประทับใจก็จะมีการซื้อขายโดยไม่ต้องกังวลใจ ดังคำกล่าวที่ว่า “ลูกค้าตัดสินใจซื้อจากตัวคุณ ไม่ใช่ที่ตัวสินค้า (Customers Buy you, not your product)”

	ใบข้อมูล	หลักสูตร : การบริการที่เป็นเลิศ	หน้า 17
		หน่วยการฝึก : การบริการที่เป็นเลิศ	
	เรื่อง การพัฒนาคุณภาพงานบริการ	หัวข้อวิชา : การพัฒนาคุณภาพงานบริการ	
		งานย่อยที่ 1	เวลา ท.3 : ป.6 ชั่วโมง

### บุคลิกภาพที่คนทำงานควรมี 10 ข้อ

**บุคลิกภาพ** นับเป็นหัวใจสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จ หรือความล้มเหลวขององค์กร ซึ่งบุคลิกภาพที่ถือได้ว่ามีคุณภาพ นอกจากจะต้องมีทักษะประสบการณ์และความรู้ความสามารถในการทำงาน ตามภาระหน้าที่แล้ว ควรต้องมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม สอดคล้องกับงานด้วย

**บุคลิกภาพ** มีที่มาจากพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อมของแต่ละคน ส่งผลสู่ความสามารถในการปรับตัวต่อ สิ่งแวดล้อม และความแตกต่างระหว่างบุคคล และบุคลิกภาพมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน และปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นทั้งในองค์กร และนอกองค์กร และยังเป็นภาพลักษณ์ที่สำคัญขององค์กรด้วย

#### 1.ช่างสังเกต

ช่างคิด ช่างสืบค้น ช่างแสวงหาคำตอบในปัญหา จะทำให้เกิดความละเอียดรอบคอบ ส่งผลให้ผลงานของคน ช่างสังเกตนั้น ละเอียดและมีความผิดพลาดน้อย

#### 2.กระตือรือร้นและหนักแน่น

ชอบและยินดีกับการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวให้เข้ากับสิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ ยินดีเปลี่ยนเมื่อได้ข้อมูลที่ชัดเจน

#### 3.มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หาวิธีการแปลกใหม่ ก็จะทำให้งานก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว

#### 4.สู้งาน

มีจิตใจเป็นนักสู้สิ่งใดไม่รู้ก็ค้นหาทางแก้หรือพยายามเรียนรู้และจะเกิดการพัฒนาทั้งทางด้านความคิดและการกระทำ

#### 5.มีหัวใจเพื่องาน

มีใจรักในการทำงาน ทำงานเพื่องานมิใช่ทำงานเพื่อแลกกับค่าแรงหรือเงินเดือนเพียงอย่างเดียวแต่มีความตั้งใจทำงาน สู้งาน และรับผิดชอบงานที่ตนทำอยู่ให้สำเร็จจุล่ง

#### 6.มนุษยสัมพันธ์ดี

มนุษย์เราต้องมีการสื่อสารไม่ว่ากับคนภายในองค์กรหรือภายนอกองค์กร และนอกจากจะต้องเข้ากับผู้อื่นได้ยัง ต้องสื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจได้ด้วย โดยเฉพาะการทำงานร่วมกันและการสอนงาน

#### 7.มีความเป็น ผู้นำ มีความเป็นผู้ นำสูง ที่จะนำพาธุรกิจให้ก้าวหน้าได้

#### 8.มีความเป็นระเบียบและมีวินัย


มีความรับผิดชอบ ตรงเวลา ทำงานอย่างมีเป้าหมายที่ชัดเจน สามารถคาดคะเนความสำเร็จได้ล่วงหน้าและ รู้จักทำงานอย่างมีแผน มีระบบงานที่ดี

#### 9.รู้จักกาลเทศะ

การแสดงตนให้เหมาะสมทั้งภายนอก และความสามารถในการควบคุมอารมณ์ จะช่วยเสริมสร้างตนเองให้เป็นที่ยอมรับของสังคมคนทำงานและผู้ที่ต้องติดต่อเกี่ยวข้อง

#### 10.ปรับตัวให้เข้ากับภาวะแวดล้อมได้ดี

วางตนและปฏิบัติงานให้ผสมกลมกลืนกับสภาพแวดล้อม ทั้งบุคคล เวลา สถานที่ และสถานการณ์ต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

	ใบข้อมูล	หลักสูตร : การบริการที่เป็นเลิศ	หน้า 18
		หน่วยการฝึก : การบริการที่เป็นเลิศ	
	เรื่อง การพัฒนาคุณภาพงานบริการ	หัวข้อวิชา : การพัฒนาคุณภาพงานบริการ	เวลา ท.3 : ป.6 ชั่วโมง
		งานย่อยที่ 1	

### มรยาทในการต้อนรับที่ดีของพนักงานโรงแรม

การให้บริการนั้นเป็นหน้าที่ในชีวิตประจำวันที่พนักงานโรงแรมทุกคนต้องปฏิบัติ ฉะนั้นหากเราต้องการให้ผู้อื่นชื่นชมต่อตัวเราตลอดเวลาเราก็จะต้องปรับปรุงและเสริมสร้างคุณลักษณะของเราให้เป็นที่ถูกอกถูกใจผู้อื่นและที่สำคัญคือต้องถูกใจตนเองด้วยคุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีควรประกอบไปด้วยคุณลักษณะทางกาย คือ เป็นประการด่านแรกของการให้บริการเพราะลูกค้าจะสัมผัสเราโดยการมองเห็นก่อน ฉะนั้นการมีบุคลิกภาพที่ดีมีการแสดงออกที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งที่ต้องกระทำก่อนการมีบุคลิกภาพที่ดีนั้นต้องดีทั้งภายนอกและภายใน ซึ่งทั้ง 2 ประการมีสาระที่น่าสนใจ ดังนี้

**บุคลิกภาพภายนอก ได้แก่** • ร่างกายสะอาด • แต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะ • ยิ้มแย้มแจ่มใส • กิริยาอ่อนน้อม รู้จักที่จะไหว้ให้เป็นและสวย

**บุคลิกภาพภายใน ได้แก่** • กระตือรือร้น • รอบรู้ • เต็มใจและจริงใจ • ความจำดี • มีปฏิภาณไหวพริบ • มีความรับผิดชอบ • มีอารมณ์มั่นคง

การยิ้มแย้มแจ่มใสหน้าตาต่างบ้านแรกของหัวใจในการให้บริการคือความรู้สึกความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลที่เราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุดให้ประทับใจกลับไป ความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือการยิ้มแย้ม แจ่มใสทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี วันนี้เราจะมาแนะนำวิธีการทักทายที่คนโรงแรมและภัตตาคาร ควรนำไปใช้ครับ

1. กัมศิระษะพร้อมกับยิ้ม ผู้ที่ทำงานในโรงแรมและภัตตาคารตั้งแต่ระดับผู้จัดการใหญ่ไปจนถึงพนักงานบริการ จำเป็นต้องทักทาย แยก แต่สภาพที่ทุกอย่างต้องดำเนินไปด้วยความรวดเร็วอย่างนี้ทุกวัน การทักทายจึงรวบรัดเป็นเพียงการกัมศิระษะเท่านั้น ในที่นี้จะพูดถึงการกล่าวคำทักทายและการตอบรับที่ถูกต้อง ในการรับส่งแขกนั้นโดยทั่วไปจะต้องกล่าวคำที่เหมาะสม กระตือรือร้น ให้ความรู้สึก อบอุ่น คำพูดเหล่านี้ควร จดจำไว้ใช้ตัวอย่างเช่น “ยินดีต้อนรับค่ะ” (ใช้เวลาต้อนรับแขก) “ขอบคุณที่ใช้บริการของเรา ขอให้เดินทางโดยสวัสดิภาพนะค่ะ (ครับ)” (ใช้เวลาส่งแขก)


2. มารยาทที่ควรปฏิบัติ พนักงานโรงแรมมักจะต้องเดินสวนทางกับแขกตามทางเดินในล็อบบี้ และในลิฟท์ อยู่เสมอสภาพเช่น นี้ควรจะกล่าวคำทักทายแยก เวลาเดินทางควรจะเดินชิดซ้าย โรงแรมบางแห่งจะมีระเบียบห้ามพนักงานเดินตรงกลางทางเดิน เมื่อแขกเดินตรงมาใกล้ควรกล่าวคำว่า “สวัสดิ์ค่ะ (ครับ)” แล้วก็ไม่ต้องพูดอะไรอีก พนักงานหญิงที่กำลังทำความสะอาดห้องพักหรือพนักงานที่ต้องเดินผ่าน ไม่จำเป็นต้องหยุดทำงานเพื่อทักทาย แยก แต่จะทำงานไปพร้อมกับกล่าวคำทักทายไปด้วยก็ได้แต่ถ้าเป็นแขกคนสำคัญ ควรจะหยุดทำงานหรือ หยุดเดินเพื่อกล่าวคำทักทาย

โรงแรมที่ดีจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องมารยาทเป็นอย่างมาก


(1) การทักทายสร้างความประทับใจต่อแขก เมื่อแขกผ่านประตูโรงแรมหรือภัตตาคารเข้ามาก็ได้ยินคำทักทายอย่างเป็นกันเองว่า “ยินดีต้อนรับค่ะ (ครับ)” พร้อมกับเห็นพนักงานบริการและแคชเชียร์ยืนต้อนรับทักทาย แยกจะเกิดความรู้สึกประทับใจต่างไป จากอยู่ในโรงแรมหรือภัตตาคารอื่นที่ขาดส่วนนี้ การต้อนรับและทักทายแยกในเวลาอาหารเช้าซึ่งเป็นช่วงที่ แยกมีอารมณ์ดีเป็นพิเศษ จะทำให้แขกรู้สึกว่าคุณวันนี้ทุกอย่างคงจะผ่านไป อย่างราบรื่น ยิ่งได้ฟังเสียงทักทาย รื่นหูจากพนักงานบริการหลาย ๆ คนก็ยิ่งจะทำให้เกิดความพึงพอใจเป็นพิเศษ

(2) การปฏิบัติต่อแขกทุกคนอย่างเสมอหน้า พนักงานบริการบางคนมักจะเคารพนบขอบแยกที่ตนชอบและเอ็นชากับแขกที่ตนไม่ชอบ บางคนกระตือรือร้น ต่อแยกที่เป็นหญิงสาวสวยเป็นพิเศษ และเฉยเมยไม่เอาใจใส่แยกผู้ชาย หรือคนแก่บางคนยังเลือกนบโน้มต่อ แยกที่เป็นชาวตะวันตกแต่แข็งกร้าวต่อแยกที่เป็นผิวสีหรือชาวเอเชีย สภาพที่พนักงานบริการปฏิบัติต่อแยกอย่างไม่เสมอหน้าเช่นนี้ มักจะพบเห็นบ่อย ๆ จำเป็นต้องแก้ปัญหา เหล่านี้ให้หมดสิ้นและจริงจัง



	ใบเฉลย	หลักสูตร : การบริการที่เป็นเลิศ		หน้า 20
		หน่วยการฝึก : การบริการที่เป็นเลิศ		
	เรื่อง การพัฒนาคุณภาพงานบริการ	หัวข้อวิชา : การพัฒนาคุณภาพงานบริการ		
		งานย่อยที่ -	เวลา 10 นาที	
<b>เฉลยแบบทดสอบ</b>  ข้อ 1. ข  ข้อ 2. ค  ข้อ 3. ก  ข้อ 4. ค  ข้อ 5. ก				
ชื่อผู้รับการฝึก		วัน/เดือน/ปี		ผลคะแนน

	ใบเตรียมการสอน	หลักสูตร : การบริการที่เป็นเลิศ	หน้า 21
		หน่วยการฝึก : การบริการที่เป็นเลิศ	
	เรื่อง การพัฒนาทักษะในงานบริการ	หัวข้อวิชา : การพัฒนาทักษะในงานบริการ	
		งานย่อยที่ 1	เวลา ท.3 : ป.4 ชั่วโมง
วัตถุประสงค์ : เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับการการพัฒนาทักษะในงานบริการ			
วิธีการสอน : บรรยาย ถาม-ตอบ			
หัวข้อสำคัญ : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ศึกษาความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาทักษะที่จำเป็น ทันสมัย และสร้างสรรค์ในการให้บริการ</li> <li>2. ศึกษาความรู้เกี่ยวกับวิธีการติดต่อ สื่อสาร ทักษะการฟัง</li> <li>3. ศึกษาความรู้เกี่ยวกับวิธีการทำงานเป็นทีมและมนุษยสัมพันธ์</li> <li>4. ฝึกปฏิบัติการสร้างสรรค์ในการให้บริการ การติดต่อ สื่อสาร ทักษะการฟัง การทำงานเป็นทีมและมนุษยสัมพันธ์</li> </ol>			
อุปกรณ์ช่วยฝึก : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เอกสารประกอบการฝึก</li> <li>2. ชุดกระดานไวท์บอร์ด</li> </ol>			
การมอบหมายงาน : ใบทดสอบ			
การวัดและประเมินผล : ผลการทำใบทดสอบ			
หนังสืออ้างอิง : เอกสารประกอบการฝึกอบรมเรื่องการพัฒนาทักษะในงานบริการ			

	ใบข้อมูล	หลักสูตร : การบริการที่เป็นเลิศ	หน้า 22
		หน่วยการฝึก : การบริการที่เป็นเลิศ	
	เรื่อง การพัฒนาทักษะในงานบริการ	หัวข้อวิชา : การพัฒนาทักษะในงานบริการ	
		งานย่อยที่ 1	เวลา ท.3 : ป.4 ชั่วโมง

### การพัฒนาทักษะในงานบริการ


การทำหน้าที่ “ผู้ให้บริการลูกค้า” นับว่าเป็นงานที่ยากลำบากเพราะลูกค้ามีความต้องการที่แตกต่างกัน การให้บริการจึงต้องมีมาตรฐานที่ชัดเจน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ดังนั้น เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการจึงควรเห็นความสำคัญ ของงานบริการที่ตัวเองรับผิดชอบอยู่ มิเช่นนั้นแล้วก็จะไม่สามารถ ให้บริการที่มีคุณภาพต่อลูกค้าได้ การพัฒนาทักษะการให้บริการจึงเป็นหัวใจสำคัญที่ต้องสร้างและฝึกฝนให้กับผู้ให้บริการลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ โดยการเริ่มที่แนวความคิดของผู้ให้บริการก่อนเป็นอันดับแรก เช่น ...

- รักในงานบริการ
- มองเห็นคุณค่ากับงานบริการ
- ให้ความสำคัญกับลูกค้า
- มีจิตใจที่ดีต่อสถานการณ์ต่างๆ
- มีความสุขในการให้บริการ

การทำหน้าที่ในการให้บริการลูกค้าย่อมเกิดความเครียด ความรู้สึกเชิงลบและความกังวลต่างๆ มากมายแต่ถ้าผู้ให้บริการสามารถพัฒนาแนวความคิดและเทคนิคของตัวเองในการจัดการอารมณ์เชิงลบต่างๆ ได้ด้วยการสร้างเสริมทัศนคติเชิงบวกให้กับตัวเองได้แล้ว ก็จะสามารถบริหารจัดการงานที่ได้รับมอบหมายให้มีคุณภาพสูงขึ้นได้

### การพัฒนาทักษะที่จำเป็น ทันสมัย และสร้างสรรค์ในการให้บริการ

1. ให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใคร.. ลูกค้ามีฐานะแบบไหน.. ลูกค้าแต่งตัวยังไง.. คุณก็ควรให้บริการลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกันหมดนี่เป็นโอเดียการสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่สำคัญมากๆ เพราะทุกคนที่เข้ามาในร้านของคุณนั่นถือว่าเป็นคนที่ต้องการจะซื้อสินค้าและบริการของคุณเหมือนกัน
2. สร้างประสบการณ์ที่ยอดเยี่ยมการที่ลูกค้าเดินเข้ามาในร้านของคุณได้.. ถือว่าเขาได้ก้าวขาเข้ามาซื้อครั้งหนึ่งแล้ว พวกเขาควรได้รับประสบการณ์ที่ดีด้วยบรรยากาศของร้านที่ยอดเยี่ยม เช่น การจัดร้านค้าที่เป็นระเบียบ มีการตกแต่งที่สวยงามน่าดึงดูด, มีเสียงเพลงคลอเบาๆ ให้อารมณ์ดีทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าการเข้ามาในร้านนี้มันคุ้มค่าชะเหลือเกิน ต่อมาการขายก็ไม่น่ายากอีกต่อไปจ้า
3. เป็นมิตรอย่างแท้จริงการที่คุณหรือพนักงานยิ้มแบบปลอมๆ ให้กับลูกค้าแต่ลับหลังกลับชักสีหน้า, นินทากับพนักงานด้วยกันเอง, หรือทำกริยาไม่ดีนั้น.. อย่าคิดว่าลูกค้าดูไม่ออกนะ เราเคยเจอแบบนี้บ่อยๆ “การบริการลูกค้าจะดีได้ก็ต่อเมื่อมันออกมาจากใจจริงๆ “ คุณควรฝึกให้พนักงานทักทายลูกค้าแบบอบอุ่น จริงใจ และเป็นมิตรจริงๆ ทั้งยังต้องสร้างความสมดุลระหว่างความเป็นมืออาชีพในการบริการกับการเป็นมิตรให้ได้ประมาณว่าบริการที่ดีเป็นมิตรเข้าอกเข้าใจลูกค้าแต่ก็ต้องอยู่บนพื้นฐานของความเกรงใจไม่เล่นจนเกินเหตุนั่นเองค่ะ
4. อย่าเข้าใกล้ลูกค้ามากเกินไปคุณต้องแยกให้ออกระหว่าง ให้คำปรึกษาลูกค้าอย่างใกล้ชิดกับการจู่โจมลูกค้าลูกค้าต้องการให้พนักงาน ช่วยเหลือก็ต่อเมื่อพวกเขาอยากให้ช่วย แต่พวกเขาไม่ต้องการให้คุณไปเดินตามจีเพราะมันจะลดทอนความพึงพอใจของลูกค้าเวลาเขากำลังเลือกซื้อสินค้าอยู่ค่ะ
5. อย่าพูดคำว่า “ไม่รู้” เมื่อคุณพูดคำว่า “ไม่รู้” กับลูกค้า พวกเขาจะเข้าใจว่าคุณ “ไม่ใส่ใจ” ลูกค้าจะคิดว่าพวกคุณไม่สนใจและไม่มี ความใส่ใจที่จะให้บริการพวกเขาทันทีลองเปลี่ยนเป็นคำว่า.. “เดี๋ยวผมดูให้นะครับลูกค้า” จากนั้นทำทุกวิถีทางเพื่อหาคำตอบให้กับพวกเขา หรือหาคนที่สามารถตอบได้มาตอบเพื่อแสดงให้เห็นว่าคุณตั้งใจบริการจริงๆ แบบนี้ จะช่วยเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าได้มากกว่าตอบว่า “ไม่รู้” นั่นเองค่ะ

	ใบข้อมูล	หลักสูตร : การบริการที่เป็นเลิศ	หน้า
		หน่วยการฝึก : การบริการที่เป็นเลิศ	23
เรื่อง	การพัฒนาทักษะในงานบริการ	หัวข้อวิชา : การพัฒนาทักษะในงานบริการ	
		งานย่อยที่ 1	เวลา ท.3 : ป.4 ชั่วโมง

### วิธีการติดต่อ สื่อสาร ทักษะการฟัง

#### 1. การสื่อสารที่ชัดเจน (Clear communication)

การสื่อสารที่ชัดเจนเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการบริการลูกค้า คุณจำเป็นต้องรู้ว่าลูกค้าต้องการอะไร และคุณสามารถทำอะไรให้กับลูกค้าได้บ้าง

Tips: การพูดคุย – การพูดให้ชัดเจน พูดให้เสียงดังพอ และใช้น้ำเสียงที่สดใสจะช่วยให้คุณสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างชัดเจนและเชิงบวก

ส่งข้อความ – หากคุณเขียนข้อความหรือส่งอีเมลถึงลูกค้า ก็ควรใช้ไวยากรณ์และการสะกดคำที่เหมาะสม แล้วเลือกคำและวลีที่สื่อถึงทัศนคติที่มองโลกในแง่ดีเช่นเดียวกัน

#### ฝึกทักษะสื่อสารให้ชัดเจน

ความสามารถในการสื่อสารอย่างชัดเจน ทั้งการพูดและการเขียนนั้น เป็นทักษะพื้นฐานที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งในการบริการลูกค้า โดยเฉพาะเมื่อคุณต้องพูดกับบุคคลที่ใช้ภาษาถิ่นแตกต่างจากคุณ การตอบคำถามควรจะชัดเจน รวบรัด และเป็นธรรมชาติที่สุด ด้วยโทนเสียงจริงของคุณ

ลูกค้าต้องการคำอธิบาย แต่ไม่ต้องการรายละเอียดทั้งหมด หากพวกเขาถามถึงรายละเอียดเพิ่มเติม คุณสามารถแบ่งปันได้ แต่คนส่วนใหญ่ต้องการเพียงที่จะแก้ไขปัญหของพวกเขาอย่างรวดเร็วเท่านั้น ดังนั้นให้จบบทสนทนาด้วยคำถามว่า ‘มีอะไรต้องการจะทราบเพิ่มเติมอีกหรือไม่’ เพื่อที่พวกเขาจะได้มีโอกาสถามคำถามที่ต้องการ และคุณก็จะได้ทราบว่าคุณนั้นทำดีที่สุดเพื่อที่จะแก้ไขปัญหมาแล้ว

นอกจากนี้ ให้เกิดบทสนทนาในระหว่างการรอคอย หากคุณให้พวกเขาถือสายรอในขณะที่คุณกำลังเปิดดูประวัติของลูกค้าหรือคุยกับผู้จัดการของคุณ โดยเฉพาะในไลฟ์แชท คุณต้องไม่ให้เกิดการว่างเป็นเวลานาน

#### 2. ทักษะการฟัง (Listening skill)


ทักษะการฟังก็สำคัญไม่น้อยไปกว่าการสื่อสาร การรับฟังลูกค้าอย่างถึถ้วนเพื่อให้รู้ว่าพวกเขาต้องการอะไร? และคุณจะช่วยเหลือพวกเขาได้อย่างไร? แสดงให้เห็นว่าคุณกำลังตั้งใจฟังผ่านภาษากายและการตอบสนอง สิ่งสำคัญของการบริการลูกค้าคือการทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าคุณพนักงานได้ยินปัญหาของลูกค้าอย่างแท้จริง

Tips: ถ้าหากคุณกำลังพูดคุยกับลูกค้าไม่ว่าจะเป็นโดยตรงหรือโทรศัพท์ อย่าขัดจังหวะเวลาที่ลูกค้ากำลังพูดและตอบคำถามทั้งหมดอย่างระมัดระวัง

#### ฝึกทักษะการฟัง

เบื้องหลังของลูกค้าทุกคน การให้บริการทางโทรศัพท์เป็นการรับมือกับบุคคลที่มีคำถามหรือข้อสงสัยที่ต้องการคำตอบ พวกเขาเหล่านั้นต่างล้วนต้องการคนที่รับฟัง เข้าใจ และพร้อมให้บริการ การตั้งใจฟังเป็นทักษะที่สำคัญที่คุณสามารถพัฒนาได้ด้วยการฝึกฝนทุกวันกับเพื่อนร่วมงานและครอบครัวของคุณ โดยเริ่มแรก คุณสามารถเข้าถึงบทสนทนาด้วยการเรียนรู้และตั้งใจฟังผู้พูด หลังจากที่ลูกค้ากล่าวจบแล้ว คุณควรทบทวนคำถามให้ชัดเจนอีกครั้งเพื่อยืนยันความเข้าใจของคุณต่อบทสนทนา จากนั้นให้จบบทสนทนาด้วยการสรุปใจความสำคัญเพื่อให้คู่สนทนาเข้าใจตรงกัน

การฝึกฝนการฟังไม่เพียงจะช่วยให้คุณได้ทักษะที่จะเป็นตัวแทนบริการลูกค้าดีเด่นเท่านั้น แต่ยังช่วยให้คุณได้พัฒนาความสัมพันธ์นอกสถานที่ทำงานอีกด้วย

	<b>ใบข้อมูล</b>	หลักสูตร : การบริการที่เป็นเลิศ	หน้า 24
		หน่วยการฝึก : การบริการที่เป็นเลิศ	
	เรื่อง การพัฒนาทักษะในงานบริการ	หัวข้อวิชา : การพัฒนาทักษะในงานบริการ	
		งานย่อยที่ 1	เวลา ท.3 : ป.4 ชั่วโมง

### วิธีการทำงานเป็นทีมและมนุษย์สัมพันธ์

“การทำงานเป็นทีม” คือ อีกหนึ่งรูปแบบการทำงานในฝันของใครหลายคน เพราะผลลัพธ์ของการทำงานรูปแบบนี้ มักจะประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี ทำให้องค์กรเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว สิ่งนี้เป็นส่วนสำคัญในการผลักดันบุคลากรให้พัฒนาตัวเองตลอดเวลา เพราะหากในทีมช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ทำงานเข้าหากัน ตลอดจนมีความสนิทชิดเชื้อกัน ทำผลงานเป็นที่น่าพอใจ และทำให้มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งหรือเงินเดือนขึ้นพร้อมกันทั้งทีม

### 6 แนวทางการทำงานเป็น Teamwork อย่างมีประสิทธิภาพ

**1. เข้าใจการทำงานของตนเองและคนอื่น** จุดเริ่มต้นแรกของการทำงานเป็นทีมหรือการทำงานเป็นกลุ่มอย่างมีประสิทธิภาพนั้นก็คือ “ผู้ปฏิบัติงาน” แม้จะเป็นหน่วยเล็กที่สุดของทีมแต่ก็สำคัญที่สุดเช่นกัน เพราะการที่ทีมมีบุคลากรที่ตรงรวมทั้งมีความเข้าใจถึงการทำงานของคนอื่นในทีม โดยอาศัยข้อดีเกื้อหนุนซึ่งกันและกัน หากมีจุดไหนที่แตกต่างกันมากก็พร้อมจะเข้าใจและปรับตัวเพื่อให้ทีมทำงานได้อย่างราบรื่น

**2. สร้างและโฟกัสเป้าหมายร่วมกัน** เมื่อทำงานเป็นทีมก็ควรเริ่มวางแผนโดยสร้างวัตถุประสงค์ร่วมกัน เพื่อโฟกัสเป้าหมายในการทำงานให้ชัดเจนและเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้บรรลุความสำเร็จตามภารกิจ ซึ่งการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ดี ควรมีการกำหนดขอบข่ายหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละคนให้ชัดเจน แต่โฟกัสในสิ่งเดียวกัน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการร่วมมือร่วมใจและวัดความสำเร็จของทีม โดยอาจเขียนวัตถุประสงค์และหน้าที่ของแต่ละคนเป็นลายลักษณ์อักษรให้เข้าใจง่ายและทำได้จริง สนองนโยบายองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ


**3. สร้างทีมด้วยความสามารถหรือจุดเด่นของแต่ละคน** เมื่อกำหนดหน้าที่และภาระงานของแต่ละคนตามความสามารถ ตำแหน่ง และประสบการณ์แล้ว หัวหน้าทีมก็ควรมองหาจุดเด่นของแต่ละคน ทั้งในเรื่องการทำงานและทัศนคติต่าง ๆ เพื่อต่อชิ้นส่วนจิ๊กซอแต่ละอันให้เข้ากันประสานเป็นหนึ่งเดียว อาจสร้างระบบบัดดี้เพื่อให้รองรับการทำงานซึ่งกันและกัน ช่วยเพิ่มการมีส่วนร่วมและลดความผิดพลาดของการทำงานเป็นทีม

**4. ตรงไปตรงมา จริงใจต่อกัน ให้การสนับสนุนกัน** เมื่อทำงานเป็นทีมเพื่อจุดประสงค์เดียวกันแล้ว ก็ควรเปิดใจต่อกัน ตรงไปตรงมาทั้งในเรื่องของงาน และความจริงใจระหว่างกันในทีม หากมีข้อเสนอแนะหรือเห็นพ้องเห็นต่างในจุดไหนอย่างใดก็กล้าที่จะพูดออกไปตามตรงโดยไม่ใช้อารมณ์หรือเรื่องส่วนตัว เมื่อเห็นต่างแล้วก็ควรมีเหตุผลสนับสนุนและให้เกียรติกัน พร้อมข้อเสนอแนะเพื่อให้เพื่อนร่วมทีมได้แก้ไขจุดบกพร่อง สิ่งนี้ไม่นับเป็นการทะเลาะเบาะแว้งกัน แต่คือความจริงใจและให้การสนับสนุนกันอย่างแท้จริง (รู้ไหมเพื่อนร่วมทีมก็มีส่วนช่วยให้เราไปสู่ความสำเร็จ อ่านข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่นี้)

**5. เพิ่มความสนิทสนม สานสัมพันธ์** ฝ่ายบุคคลหรือหัวหน้างานในหลาย ๆ องค์กรมีนโยบายละลายพฤติกรรมของทีม เช่น การไปเที่ยว Outing กิจกรรมสนุกสานร่วมกัน เพื่อส่งเสริมให้เกิดความสนุกสนานสานสัมพันธ์กันในองค์กร เมื่อมีความสนิทสนมกันระดับหนึ่งแล้วก็จะยิ่งทำให้การทำงานเป็นทีมเป็นไปด้วยกันอย่างราบรื่นมากขึ้นไปอีก กิจกรรมแบบนี้จึงควรจัดขึ้นปีละหลายครั้งหน่อย เพราะนอกจากจะช่วยในเรื่องการทำงานเป็นทีมแล้ว ยังช่วยลดภาวะความตึงเครียดจากการทำงานได้อีกด้วย

**6. เป็นผู้นำที่ดี และเป็นผู้ตามที่มีวินัย** บุคคลที่ีการทำงานเป็นทีมได้ดี มักจะประกอบด้วยคนที่มีลักษณะภาวะความเป็นผู้นำและเป็นผู้ตามในขณะเดียวกัน คำว่าผู้นำในที่นี้ ไม่ได้หมายถึงการเป็นหัวหน้าแต่เพียงอย่างเดียว แต่หมายถึงการกล้าตัดสินใจ กล้าแสดงความคิดเห็น รู้หน้าที่ของตนเอง ไม่ต้องรอให้ใครมาบังคับ มีข้อเสนอแนะที่ดีให้เพื่อนร่วมทีมอยู่เสมอ และในขณะเดียวกัน เมื่อสมาชิกในทีมแสดงภาวะความเป็นผู้นำและก็สามารถเป็นผู้ตามที่มีวินัย เปิดกว้างยอมรับข้อเสนอแนะแล้วนำมาปรับปรุงตนเองได้ ให้สมาชิกในทีมได้พัฒนาตนเองได้ตลอดเวลา

**ข้อดีของการทำงานเป็นทีม** การทำงานเป็นทีมมีข้อดีหลายประการ เช่น ทักษะการประสานงาน ทักษะโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ทักษะทางการเงิน ฯลฯ เพราะไม่มีใครที่เพอร์เฟกต์มีความสามารถครบทุกด้าน การทำงานเป็นทีมจึงเป็นการช่วยกันอุดช่องโหว่ของแต่ละคน โดยที่ไม่ลืมการมีผู้นำที่มาช่วยเติมเต็มพลังในการโฟกัสจุดประสงค์ของการทำงานเป็นทีม มีการพัฒนาสัมพันธ์ภาพในทีมให้ดีอยู่เสมอ เพียงเท่านี้ก็เป็นจุดเริ่มต้นที่ดีในการทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

	ใบข้อมูล	หลักสูตร : การบริการที่เป็นเลิศ	หน้า 25
		หน่วยการฝึก : การบริการที่เป็นเลิศ	
เรื่อง การพัฒนาทักษะในงานบริการ		หัวข้อวิชา : การพัฒนาทักษะในงานบริการ	
		งานย่อยที่ 1	เวลา ท.3 : ป.4 ชั่วโมง

### มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงานเป็นทีม

มนุษย์สัมพันธ์หมายถึง ศิลปศาสตร์ในการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล หรือกลุ่มบุคคล เพื่อให้ได้มาซึ่งความรักใคร่กัน

มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงานหมายถึง ศิลปศาสตร์ในการจูงใจให้คนทำงานในลักษณะที่มุ่งให้เกิดความร่วมมือและประสานงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

ความหมาย เป็นเรื่องราวที่ว่าด้วยพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกันในการทำงานในองค์กรหรือหน่วยงาน เพื่อให้การทำงานดำเนินไปได้อย่างราบรื่น

ความสำคัญ คือ สร้างความราบรื่นในการทำงานร่วมกันสร้างความเข้าใจอันดีและความสามัคคี ก่อให้เกิดความรักใคร่และความสำเร็จในการทำงานร่วมกันเป็นปัจจัย ที่ช่วยเพิ่มผลผลิตและเป็นเครื่องมือช่วยในการแก้ปัญหาและขจัดความขัดแย้ง

### คุณลักษณะของบุคคลที่มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี

- |                     |                     |                        |                  |
|---------------------|---------------------|------------------------|------------------|
| 1. มีท่าทางที่ดี    | 5. มีน้ำใจช่วยเหลือ | 9. การสร้างสรรค์       | 13. มีความอดทน   |
| 2. มีบุคลิกภาพที่ดี | 6. ให้ความร่วมมือ   | 10. มีอารมณ์ดี         | 14. มีความขยัน   |
| 3. มีความเป็นเพื่อน | 7. มีความกรุณา      | 11. มีความกระตือรือร้น | 15. มีความพยายาม |
| 4. มีความอ่อนน้อม   | 8. สร้างประโยชน์    | 12. มีความรับผิดชอบ    | 16. มีปฏิภาณ     |

### หลักการสร้างมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี

- |                                |  |
|--------------------------------|--|
| 1. พุดจาไพเราะ ทักทายด้วยไมตรี | 6. กล่าวคำชมเชยเมื่อสำเร็จ ปลอดภัยเมื่อล้มเหลว |
| 2. จริ่งใจต่อกัน               | 7. ให้คำปรึกษาช่วยเหลือเมื่อยามยาก             |
| 3. ไม่นินทาว่าร้าย             | 8. รับฟังความคิดเห็น                           |
| 4. ให้ความร่วมมือ              | 9. มีความรับผิดชอบ                             |
| 5. ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน      | 10. รู้จักการให้อภัย                           |

### การสร้างมนุษย์สัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

สำหรับผู้ที่ทำงานในระดับเดียวกัน การสร้างมนุษย์สัมพันธ์ระหว่างกันนั้นต้องอยู่บนพื้นฐาน ดังนี้


1. สร้างความเชื่อมั่นให้กับเพื่อนร่วมงาน
2. การปรับตัวให้เข้ากันได้กับเพื่อนร่วมงาน
3. สร้างความไว้วางใจกัน
4. ไม่เอาเปรียบซึ่งกันและกัน
5. สร้างความสนิทสนมให้มากที่สุด
6. การเอาใจใส่เพื่อนร่วมงาน
7. มอบความจริงใจให้แก่กัน
8. ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน
9. เป็นที่ปรึกษาให้กับและกัน

### มนุษย์สัมพันธ์ที่ดีเป็นบ่อเกิดของการทำงานที่มีประสิทธิภาพ


ที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ การที่มนุษย์สัมพันธ์จะเกิดขึ้นได้นั้นต้องมีองค์ประกอบหลัก 3 ประการ

1. เข้าใจตนเอง
2. เข้าใจผู้อื่น
3. ยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล



	ใบเฉลย	หลักสูตร : การบริการที่เป็นเลิศ		หน้า 27
		หน่วยการฝึก : การบริการที่เป็นเลิศ		
	เรื่อง การพัฒนาทักษะในงานบริการ	หัวข้อวิชา : การพัฒนาทักษะในงานบริการ		
		งานย่อยที่ -	เวลา 10 นาที	
<p><b>เฉลยแบบทดสอบ</b></p> <p>ข้อ 1. ข</p> <p>ข้อ 2. ค</p> <p>ข้อ 3. ก</p> <p>ข้อ 4. ค</p> <p>ข้อ 5. ก</p>				
ชื่อผู้รับการฝึก		วัน/เดือน/ปี		ผลคะแนน

	ใบเตรียมการสอน	หลักสูตร : การบริการที่เป็นเลิศ		หน้า 28
		หน่วยการฝึก : การบริการที่เป็นเลิศ		
	เรื่อง เทคนิคการต้อนรับ	หัวข้อวิชา : เทคนิคการต้อนรับ		
		งานย่อยที่ 1	เวลา ท.3 : ป.0 ชั่วโมง	
วัตถุประสงค์ : เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับศิลปะการต้อนรับ				
วิธีการสอน : บรรยาย ถาม-ตอบ				
หัวข้อสำคัญ : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ศึกษาความรู้เกี่ยวกับศิลปะการต้อนรับ</li> <li>2. ศึกษาความรู้เกี่ยวกับการเลือกใช้เทคนิคการต้อนรับที่เหมาะสมเพื่อให้บริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า</li> </ol>				
อุปกรณ์ช่วยฝึก : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เอกสารประกอบการฝึก</li> <li>2. ชุดกระดานไวท์บอร์ด</li> </ol>				
การมอบหมายงาน : ใบทดสอบ				
การวัดและประเมินผล : ผลการทำใบทดสอบ				
หนังสืออ้างอิง : เอกสารประกอบการฝึกอบรมเรื่องการบริการที่เป็นเลิศ				

	<b>ใบข้อมูล</b>	หลักสูตร : การบริการที่เป็นเลิศ	หน้า 29
		หน่วยการฝึก : การบริการที่เป็นเลิศ	
	เรื่อง เทคนิคการต้อนรับ	หัวข้อวิชา : เทคนิคการต้อนรับ	
		งานย่อยที่ 1	เวลา ท.3 : ป.0 ชั่วโมง

### ศิลปะการต้อนรับ

1. ทำให้ผู้ที่เป็นแขก (จะเป็นลูกค้าหรือไม่ก็ตาม) รู้สึกว่าตนเองเป็นผู้มีเกียรติมากที่สุด เป็นบุคคลสำคัญสำหรับกิจการองค์กร แต่จะต้องไม่มากเกินไปจนผู้เป็นแขกเขิน
2. ไม่ทำให้รู้สึกว่าเราเบียดเบียนที่จะต้อนรับ ถึงแม้จะรู้สึกเช่นนั้นก็ตาม ต้องเต็มใจในการพูด ภาษากาย
3. รู้จักเสนอสินค้าอื่น ๆ ควบคู่ไปกับสินค้าที่เขาต้องการ
4. รู้จักเชิญชวนและโฆษณากิจการของบริษัท หรือหาโอกาสในการพูดถึงสินค้า บริการให้แขกได้รับทราบบ้าง แต่ไม่มากจนเกินไป
5. การพูดจา การแต่งกาย ความสะอาด ความกระตือรือร้นทั้งหลายที่ประกอบขึ้นเป็นพนักงานต้อนรับ จะต้องอยู่ในขอบเขตแห่งความพอดี อย่ามากเกินไป หรือน้อยเกินไป
6. จะต้องแสดงให้เห็นว่า บริษัทของเรายินดีต้อนรับเขา ไม่ว่าจะขณะนั้นจะเป็นลูกค้าของเราแล้วหรือไม่
7. พนักงานต้อนรับที่ดี ไม่ควรจะมีคำว่า “ไม่ได้” เพราะจะทำให้ผู้เป็นแขก ผู้มาเยือนมีความรู้สึกไม่ดีที่ได้รับฟังคำว่า “ไม่ได้” ควรรับฟังความคิดเห็นไว้ก่อนแล้วค่อยอธิบายเพิ่มเติม


### การต้อนรับลูกค้า

เราจะต้อนรับลูกค้าอย่างไรจึงจะทำให้เขามาเยือนเราบ่อยๆและมีสมาชิกใหม่เพิ่มมาเรื่อย ๆ โดยการบอกเล่าต่อกันไปของผู้ที่เคยมาใช้บริการกับเราในทางที่ดีคำพูดและบุคลิกท่าทางมีความสำคัญมาก เมื่อมีผู้มาเยือนเราควรยิ้มและกระตือรือร้นกล่าวสวัสดิทักทาย แล้วสอบถามความต้องการของลูกค้า โดยเชิญลูกค้านั่งพร้อมชวนดื่ม น้ำ ชา กาแฟ อ่านหนังสือเพราะบางครั้งต้องนั่งรอคิว เพื่อสร้างความเป็นกันเองกับลูกค้าเมื่อใช้บริการเสร็จเชิญชวนให้ลูกค้ามาใช้บริการอีกในโอกาสต่อไป

1. การบริการไม่ได้หมายถึงแค่การที่พนักงานยิ้มแล้วกล่าวคำทักทายหรือขอบคุณลูกค้า แต่ในความเป็นจริงแล้วการบริการ หมายถึงถึงทัศนคติ การแสดงออก และความประพฤติของบุคลากรภายในองค์กรทุก ๆ คน
2. การที่จะทำให้การบริการก่อให้เกิดประสบการณ์ที่ดีของลูกค้าต่อองค์กร จำเป็นที่จะต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากพนักงานทุก ๆ คนที่ต้องติดต่อพูดคุยกับลูกค้า
3. คุณภาพในการบริการจึงอาจนับได้ว่าเป็นชุมทรัพย์แหล่งสุดท้ายขององค์กรที่จะช่วยให้องค์กรสร้างความแตกต่างให้อยู่เหนือจากคู่แข่งได้

การต้อนรับ เป็นสิ่งเกิดขึ้นพร้อมกับการบริการอยู่เสมอ การต้อนรับถือเป็นด่านแรกในการ สร้างความประทับใจให้กับลูกค้า คำว่า ต้อนรับ เป็นคำที่เป็นที่รู้จักและใช้ในสังคมไทยมาอย่างช้านาน ดังจะเห็นจากสุภาษิตไทย คือ เป็นธรรมเนียมไทยแท้แต่โบราณ ใครมาถึงเรือนชานต้องต้อนรับ แสดงให้เห็นถึงวัฒนธรรมการให้การต้อนรับ ดูแลเอาใจใส่แขกหรือผู้มาเยือนของชาวไทยตั้งแต่สมัยโบราณ

โดยสรุปคือ คำว่าต้อนรับ เป็นคำที่มีความหมายในตัวของมันเองอยู่แล้ว คือ ต้อนรับ รับรอง แยก ซึ่งเป็นคำกริยา และถ้าใส่คำว่า การเข้าไปข้างหน้าเป็นคำว่า การต้อนรับ จะกลายเป็นคำนาม หมายถึง การรับรองแขกที่มาเยือน ซึ่งถ้าย้อนกลับไปเปิดพจนานุกรมดูความหมายของคำว่า การรับรอง ก็จะหมายถึง การต้อนรับนั่นเอง

	ใบข้อมูล	หลักสูตร : การบริการที่เป็นเลิศ	หน้า 30
		หน่วยการฝึก : การบริการที่เป็นเลิศ	
	เรื่อง เทคนิคการต้อนรับ	หัวข้อวิชา : เทคนิคการต้อนรับ	เวลา ท.3 : ป.0 ชั่วโมง
		งานย่อยที่ 1	

### เทคนิคการต้อนรับที่เหมาะสมเพื่อให้บริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า

นักบริการที่ดีควรมีเป็นอันดับแรก คือ ความเป็นคนที่รักในงานบริการ เพราะเป็นต้นทางของการทำงานบริการด้วยความเข้าใจ และให้ความสำคัญกับลูกค้า ด้วยความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือ และบริการจากหัวใจอย่างแท้จริง เพราะนักบริการต้องสามารถพูดคุยกับลูกค้าได้แทนองค์กรทุกกรณี ซึ่งเป็นประสบการณ์ที่แตกต่างกัน

#### เทคนิคการให้บริการอย่างสร้างสรรค์ มีดังนี้


1. ยิ้ม หัวเราะ ขณะพูดคุยกับลูกค้า อย่างเป็นธรรมชาติ
2. สร้างความเป็นกันเองกับลูกค้า
3. พูดจาด้วยวาจาสุภาพ มีหางเสียง คะ/ครับ
4. ควบคุมอารมณ์ได้ดี ขณะสนทนา
5. เป็นนักฟังที่ดี ฟังในสิ่งที่ลูกค้าต้องการจะบอก
6. มีความคิดสร้างสรรค์ในการให้บริการโดยไม่ยึดติด
7. สรุปทวนคำพูดกับลูกค้าเป็นการย้ำความต้องการที่แท้จริง
8. กระตือรือร้นในการช่วยเหลืออย่างเต็มใจ
9. ไม่นินทาลูกค้าทั้งต่อหน้าและลับหลัง
10. มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าที่มารับบริการอย่างครบถ้วน

เทคนิคทั้งหมดนี้เป็นบางส่วนที่ช่วยเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้อย่างดีมาก เพราะความคาดหวังของลูกค้า โดยทั่วไปต้องการมีคนคอยบริการให้ความสนใจดูแล และบริการตามความต้องการ ดังนั้นในฐานะที่ทำงานเป็นนักบริการที่ดีนั้นต้องสามารถแยกเรื่องส่วนตัวและงานได้เป็นอย่างดี หากนำเรื่องส่วนตัวมารวมกับเรื่องงาน นั่นคือจุดเริ่มสัญญาณร้ายในการทำงานบริการอย่างแน่นอน เพราะการทำงานบริการนั้น นอกจากความรับผิดชอบทั้งหมดที่กล่าวมาแล้ว ยังมีเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่สามารถสร้างเป็นความประทับใจ และความไว้วางใจได้อย่างยั่งยืน

#### 7 เทคนิคการบริการ สร้างความประทับใจให้กับลูกค้า

หัวใจหลักสำคัญของการชนะใจลูกค้า นอกจากมีสินค้าที่ดีแล้ว การบริการก็เป็นอีกหนึ่งสิ่งสำคัญ การที่เรา หรือพนักงานที่ร้านของเรามีจิตใจที่รักในการบริการ (Service Mind) จะช่วยสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า และทำให้ลูกค้ามีโอกาสที่จะกลับมาซื้อสินค้า หรือใช้บริการของธุรกิจเราอย่างต่อเนื่องได้ไม่ยาก แต่การจะสร้างความประทับใจด้านบริการนั้นต้องทำอะไรบ้าง วันนี้มีเทคนิคสำคัญมาแบ่งปันให้กับผู้ประกอบการ จะมีอะไรบ้าง มาติดตามกันได้เลยครับ

1. Service Mind สำคัญสุดหากต้องการสร้างความประทับใจด้านการบริการ การสร้าง Service Mind หรือการมีจิตใจที่รักในด้านการบริการให้กับพนักงานของท่านทุกคนคือสิ่งที่สำคัญ และควรทำเป็นอย่างยิ่ง เพราะหากขาด Service Mind แล้วนั้น คงยากที่จะมัดใจลูกค้า และไม่สามารถที่จะเปลี่ยนลูกค้าเหล่านี้ให้เป็นลูกค้าประจำได้ ซึ่งการมี Service Mind นั้นหมายถึงตั้งแต่การต้อนรับลูกค้าตั้งแต่ก้าวขาเข้าสู่ประตูร้านของคุณ นอบน้อมยินดีให้บริการ พูดจาไพเราะ พร้อมช่วยเหลือทุกเมื่อเมื่อลูกค้ามีคำถามเกี่ยวกับสินค้าของเรา

	<b>ใบข้อมูล</b>	หลักสูตร : การบริการที่เป็นเลิศ	หน้า	
		หน่วยการฝึก : การบริการที่เป็นเลิศ	31	
	เรื่อง เทคนิคการต้อนรับ	หัวข้อวิชา : เทคนิคการต้อนรับ		
		งานย่อยที่ 1	เวลา ท.3 : ป.0 ชั่วโมง	

2. ให้เกียรติลูกค้า บทสนทนาที่ให้เกียรติลูกค้าช่วยสร้างบรรยากาศและความประทับใจได้เป็นอย่างดี ซึ่งการให้เกียรติลูกค้าในที่นี้อาจจะเป็น การเรียกชื่อลูกค้า เช่น สวัสดีค่ะคุณพอยท์ หรือหากเราไม่ทราบชื่อลูกค้าก็ควรใช้ เป็น สวัสดีค่ะคุณลูกค้า หรือ สวัสดีค่ะคุณพี่ โดยใช้น้ำเสียงที่นอบน้อมและให้เกียรติกัน และกล่าวขอบคุณ หรือกล่าวยินดีให้บริการทุกครั้งหลังจบบทสนทนา

3. รู้จัก และเข้าใจลูกค้า อีกหนึ่งสิ่งที่สำคัญไม่แพ้เรื่อง Service Mind นั่นคือ ต้องรู้จัก และเข้าใจลูกค้าซึ่งหมายถึง การเข้าใจลูกค้าว่าเค้าต้องการอะไร กำลังมองหาสินค้าอะไร หรือกำลังเจอปัญหาอะไร เพื่อให้สามารถแนะนำสินค้า หรือบริการของเราได้อย่างตรงจุด และไม่พยายามที่จะขายสินค้า หรือบริการใด ๆ ที่ลูกค้าไม่ได้ต้องการ หรือเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับลูกค้า เพราะอาจสร้างความหงุดหงิดได้ หรือแม้กระทั่งต้องเข้าใจว่าลูกค้าอาจจะมี 2 ประเภท คือ ลูกค้าที่ต้องการให้เราคอยแนะนำช่วยเหลือตลอดเวลาที่อยู่ภายในร้าน กับ ลูกค้าประเภทที่ต้องการเลือกซื้อสินค้าด้วยตัวเอง เป็นต้น

4. เชี่ยวชาญในสินค้า หรือบริการของเราเอง หากเราเคยไปเดินห้างสรรพสินค้าเพื่อซื้ออะไรบางอย่างและเจอกับพนักงานที่เชี่ยวชาญในสินค้านั้น ๆ ที่เรากำลังมองหาอยู่ สามารถตอบคำถามได้ถูกต้อง คลายข้อสงสัยของเราได้ทั้งหมด เราคงประทับใจในตัวพนักงานนั้นแน่นอน และอาจจะทำให้เราสามารถตัดสินใจที่จะซื้อสินค้านั้นได้ไม่ยาก เช่นเดียวกัน หากเรามีธุรกิจเป็นของตนเอง เช่น ธุรกิจร้านกาแฟ ร้านอาหาร เจ้าของธุรกิจ หรือพนักงานควรทราบว่าอาหารหรือเครื่องดื่มแต่ละชนิดมีรสชาติแบบไหน มีส่วนประกอบอะไรบ้าง เพื่อให้สามารถแนะนำกับลูกค้าได้อย่างผู้เชี่ยวชาญ


5. เต็มใจช่วยแก้ไขปัญหาลูกค้า เมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่คาดฝันขึ้น เช่น ลูกค้าได้อาหารผิด หรือ สินค้ามีปัญหา พนักงานทุกคนรวมถึงเจ้าของธุรกิจควรเต็มใจช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาลูกค้า พร้อมกล่าวคำขอโทษเพื่อลดความขัดแย้งที่กำลังเกิดขึ้น

6. สร้างความประทับใจในครั้งต่อไปที่มาใช้บริการ โดยปกติแล้วมนุษย์เรามักจะรู้สึกดีหากได้รับการเซอร์ไพรส์จากใครบางคน ในโลกของธุรกิจก็เช่นกัน เพียงแค่เราจำชื่อของลูกค้า หรือเมนูโปรดของเค้าได้ ก็สามารถสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าได้แล้ว เมื่อลูกค้าเกิดความประทับใจแล้วก็ไม่ยากเลยที่คนเหล่านี้จะกลับมาใช้บริการซ้ำ ๆ กับธุรกิจของคุณอย่างต่อเนื่อง

7. ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ กลยุทธ์หนึ่งที่ธุรกิจควรทำในยุคนี้ก็คือ การทำ Loyalty Program ด้วยระบบที่มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น การสะสมแต้ม ซึ่งหลายธุรกิจก็อาจจะทำอยู่แต่ทำเป็นแบบบัตรกระดาษ ดังนั้นในตอนนี้อยู่ยุคที่ธุรกิจต่าง ๆ จะใช้บัตรสะสมแต้มแบบกระดาษแล้ว ถึงเวลาที่จะเปลี่ยนมาใช้ ระบบสะสมแต้มออนไลน์ หรือ ระบบบัตรสมาชิกสะสมแต้มด้วยเบอร์โทร เพื่อให้ลูกค้าที่มาซื้อสินค้าได้สะสมแต้มและสามารถกลับมาซื้อซ้ำหากมีโปรโมชั่นที่น่าสนใจ หรือบางธุรกิจที่มีลูกค้าต้องมาจองคิวนัดหมายบริการเป็นประจำ ปัจจุบันก็มี ระบบ Booking บนเว็บไซต์ ให้ลูกค้าสามารถจองคิวออนไลน์ได้เองทันที เช็ค วัน-เวลา ที่ต้องการได้ง่าย ๆ ด้วยตนเองทุกเมื่อที่ต้องการ

### สรุป


การให้บริการอย่างมีคุณภาพเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในโลกธุรกิจปัจจุบัน นอกจากจะทำให้ลูกค้าเหล่านั้นมีแนวโน้มที่จะกลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่องแล้ว ยังสามารถสร้างการบอกต่อ หรือ word of mouth ได้แบบฟรี ๆ ด้วยเช่นกัน ยิ่งธุรกิจของคุณมีลูกค้าประจำเยอะแค่ไหน นั่นหมายความว่าธุรกิจของคุณจะมีความมั่นคง และลูกค้ากลุ่มนี้แหละที่จะสร้างรายได้ให้คุณถึง 80% จากลูกค้าทั้งหมดเลยทีเดียว


	ใบข้อมูล	หลักสูตร : การบริการที่เป็นเลิศ	หน้า 32
		หน่วยการฝึก : การบริการที่เป็นเลิศ	
	เรื่อง เทคนิคการต้อนรับ	หัวข้อวิชา : เทคนิคการต้อนรับ	
		งานย่อยที่ 1	เวลา ท.3 : ป.0 ชั่วโมง


### คุณสมบัติ 7 ประการที่ผู้ให้บริการต้องมี

1. ทักษะคติเชิงบวก มองโลกในแง่ดีเพื่อนำไปสู่ผลสำเร็จในงานบริการ
2. ภาพลักษณ์ มีภาพลักษณ์ที่ดีทั้งภายนอก เช่น การแต่งกาย บุคลิกท่าทาง และภายใน เช่น มีจิตใจที่ดีพร้อมให้บริการ
3. ศิลปะการสื่อสาร มีวัจนภาษา คือ คำพูดที่ดี ประกอบกับท่าทาง และรอยยิ้มควบคู่กัน
4. ใจเขาใจเรา เข้าใจและเปิดใจให้กับปัญหาของลูกค้า
5. จิตอาสา มีความปรารถนาดี ยินดีทำโดยลูกค้าไม่ต้องร้องขอ
6. ช่างจดจำ ช่างสังเกตและมีความแม่นยำในข้อมูล
7. แก้ไขสถานการณ์ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว



	ใบเฉลย	หลักสูตร : การบริการที่เป็นเลิศ		หน้า 34
		หน่วยการฝึก : การบริการที่เป็นเลิศ		
	เรื่อง เทคนิคการต้อนรับ	หัวข้อวิชา : เทคนิคการต้อนรับ		
		งานย่อยที่ -	เวลา 10 นาที	
<p><b>เฉลยแบบทดสอบ</b></p> <p>ข้อ 1. ข</p> <p>ข้อ 2. ค</p> <p>ข้อ 3. ก</p> <p>ข้อ 4. ค</p> <p>ข้อ 5. ก</p>				
ชื่อผู้รับการฝึก		วัน/เดือน/ปี		ผลคะแนน

	ใบเตรียมการสอน	หลักสูตร : การบริการที่เป็นเลิศ	หน้า 35
		หน่วยการฝึก : การบริการที่เป็นเลิศ	
เรื่อง การพัฒนาศักยภาพของผู้ ให้บริการ	หัวข้อวิชา : การพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการ		เวลา ท.3 : ป.0 ชั่วโมง
	งานย่อยที่ 1		
วัตถุประสงค์ : เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการ			
วิธีการสอน : บรรยาย ถาม-ตอบ			
หัวข้อสำคัญ : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ศึกษาความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการ</li> <li>2. ศึกษาความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน</li> </ol>			
อุปกรณ์ช่วยฝึก : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เอกสารประกอบการฝึก</li> <li>2. ชุดกระดานไวท์บอร์ด</li> </ol>			
การมอบหมายงาน : ใบทดสอบ			
การวัดและประเมินผล : ผลการทำใบทดสอบ			
หนังสืออ้างอิง : เอกสารประกอบการฝึกอบรมเรื่องการบริการที่เป็นเลิศ			

	<b>ใบข้อมูล</b>	หลักสูตร : การบริการที่เป็นเลิศ	หน้า <b>36</b>
		หน่วยการฝึก : การบริการที่เป็นเลิศ	
	เรื่อง การพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการ	หัวข้อวิชา : การพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการ	
		งานย่อยที่ 1	เวลา ท.3 : ป.0 ชั่วโมง

## ความปลอดภัยในการทำงาน

### ความหมายและสาเหตุของอุบัติเหตุ

การเกิดอุบัติเหตุในการทำงานแต่ละครั้ง มิใช่เกิดขึ้นจากโชคราะห์หรือเคราะห์กรรมของแต่ละคนหากมีสาเหตุที่สามารถชี้ชัดลงไปได้ ฉะนั้นการเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงานจะเกิดขึ้นได้ โดยการแก้ไขป้องกันที่ “สาเหตุของอุบัติเหตุ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม”

### ความหมายของอุบัติเหตุ (วิศุกรรม : 2539: 20)


อุบัติเหตุ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยมิได้วางแผนไว้ล่วงหน้า ซึ่งก่อให้เกิดบาดเจ็บพิการหรือตาย ทำให้ทรัพย์สินได้รับความเสียหาย


#### สาเหตุของอุบัติเหตุ มี 3 ประการ

1. สาเหตุที่เกิดจากคน เช่น การทำงานที่ไม่ถูกต้องตามหลักวิธี ความพลั้งเผลอ
  2. สาเหตุที่เกิดจากความผิดพลาดเครื่องจักร เช่น ชำรุดบกพร่อง
  3. สาเหตุที่เกิดจากปรากฏการณ์ที่อยู่เหนือการควบคุมได้ เช่น พายุ ฟ้าผ่า เป็นต้น
- จากผลการวิจัยของ H.W. Heinrich ได้สรุปสาเหตุการเกิดอุบัติเหตุไว้ 2 ประการ คือ

**1. การกระทำที่ไม่ปลอดภัย** เป็นสาเหตุใหญ่ที่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุ คิดเป็น 85% ของการเกิดอุบัติเหตุทั้งหมดการกระทำที่ไม่ปลอดภัยได้แก่

- การทำงานไม่ถูกวิธี ไม่ถูกขั้นตอน
- มีทัศนคติที่ไม่ถูกต้อง
- ความไม่เอาใจใส่ในการทำงาน
- ความประมาท พลั้งเผลอ เหม่อลอย
- ชอบเสี่ยง
- ไม่ปฏิบัติตามกฎของความปลอดภัยในการทำงาน
- การแต่งกายไม่เหมาะสม
- การทำงานโดยไม่ใช้อุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล
- หยอกล้อกันระหว่างทำงาน
- การทำงานโดยจิตใจไม่พร้อมหรือผิดปกติ เช่น ไม่สบาย มีปัญหาครอบครัว

	ใบข้อมูล	หลักสูตร : การบริการที่เป็นเลิศ	หน้า 37
		หน่วยการฝึก : การบริการที่เป็นเลิศ	
	เรื่อง การพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการ	หัวข้อวิชา : การพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการ	
		งานย่อยที่ 1	เวลา ท.3 : ป.0 ชั่วโมง
<p><b>2. สภาพการณ์ที่ไม่ปลอดภัย</b> เป็นสาเหตุรองคิดเป็นจำนวน 15% เท่านั้น ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ส่วนเคลื่อนไหวของเครื่องจักรไม่มีที่กำบัง หรือป้องกันอันตราย</li> <li>- การวางผังโรงงานที่ไม่ถูกต้อง</li> <li>- พื้นโรงงานขรุขระเป็นหลุมบ่อ</li> <li>- การจัดเก็บสิ่งของไม่เป็นระเบียบ</li> <li>- เครื่องจักร เครื่องมือ ชำรุดบกพร่อง ขาดการซ่อมแซมหรือบำรุงรักษา</li> <li>- สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ถูกสุขอนามัย เช่น แสงสว่างไม่เพียงพอ เสียงดังเกินควร ความร้อนสูง และฝุ่นละออง</li> </ul> <p><b>จิตวิทยาคนงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันอุบัติเหตุ (สาเหตุที่อาจทำให้ประสบอุบัติเหตุ)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ความรู้เท่าไม่ถึงการณ์</li> <li>2. สภาพแวดล้อมที่เลวร้าย</li> <li>3. ท่าเลที่ไม่เหมาะสม</li> <li>4. สภาพเศรษฐกิจบีบรัด</li> <li>5. การปกครองและบังคับบัญชาที่บกพร่อง</li> <li>6. ความประมาทของคนงาน</li> <li>7. ความจำเจของงานมากเกินไป</li> </ol>			

	<b>ใบข้อมูล</b>	หลักสูตร : การบริการที่เป็นเลิศ		หน้า
		หน่วยการฝึก : การบริการที่เป็นเลิศ		38
	เรื่อง การพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการ	หัวข้อวิชา : การพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการ		
		งานย่อยที่ 1	เวลา ท.3 : ป.0 ชั่วโมง	

### ความปลอดภัยในการทำอาหารเพื่อสุขภาพที่ดีและความปลอดภัยในการทำอาหารครบปฏิบัติ ดังนี้


1. ควรล้างมือ ล้างผักและผลไม้ เนื้อสัตว์ไม่ควรล้าง
2. เมื่อมีการซื้อผักและผลไม้มาจากตลาดควรนำผักไปแช่น้ำเกลือหรือด่างทับทิม เพื่อให้สารพิษหลุดออก ทำให้มีผลดีต่อสุขภาพ
3. ล้างอุปกรณ์เครื่องครัว เช่น มีด เขียง ก่อนทุกครั้งเมื่อมีการใช้งานและหลังจากทำอาหารเสร็จ ควรล้างอุปกรณ์เครื่องครัวให้สะอาดทุกครั้ง เพื่อความปลอดภัยและความสะดวกในการหยิบใช้ครั้งต่อไป
4. พยายามอย่าให้สัตว์เลี้ยงเข้ามาในบริเวณห้องครัวที่ใช้ในการทำอาหาร

ความปลอดภัยในห้องครัวเป็นประเด็นที่ควรใส่ใจมากพอๆ กับความปลอดภัยของบ้าน เพราะเราใช้ห้องครัวกันแทบทุกวันแถมหลายๆคนก็เคยเกิดอุบัติเหตุเล็กๆ อย่างลื่นล้มในห้องครัวหรือตั้งกระทะทิ้งไว้จนเกือบทำให้ไฟไหม้บ้านกันมาแล้วและถ้าคุณก็เป็นอีกคนที่มักจะเกิดความซุกซนเหล่านี้ในห้องครัวย่อยๆ คงจะดีไม่น้อยหากจะมาสรางมาตรการรักษาความปลอดภัยภายในห้องครัวกันบ้าง ซึ่งหากใครยังนึกไม่ออกว่าต้องสร้างความปลอดภัยให้ห้องครัวยังไงก็ลองศึกษาได้จากวิธีต่อไปนี้เลย

1. เช็ดคราบน้ำที่เลอะเทอะในทันที เป็นเรื่องธรรมดาที่ระหว่างประกอบอาหารในห้องครัวจะเกิดอุบัติเหตุอย่างน้ำหกเลอะเทอะหรือเครื่องปรุงรสกระเด็นเปื้อนพื้นซึ่งหากเกิดกรณีแบบนี้ขึ้น คุณก็ควรจัดการเช็ดทำความสะอาดคราบน้ำที่เปื้อนโดยทันทีเช็ดทำความสะอาดให้เกลี้ยงและแห้งสนิท
2. ตรวจสอบการใช้งานของเครื่องใช้ไฟฟ้า หากคุณมีเครื่องใช้ไฟฟ้าในห้องครัวหลายชนิด ทั้งไมโครเวฟ เตารอบ กระทะไฟฟ้า หม้อหุงข้าว กาต้มน้ำ และเครื่องใช้ไฟฟ้าชนิดอื่นๆ ก็ควรต้องตรวจสอบการใช้งานของอุปกรณ์ไฮเทคเหล่านี้เสมอโดยเฉพาะสายไฟและปลั๊กต่อพ่วงต่างๆ เพราะหากเกิดความชำรุดตรงจุดไหนขึ้นมารีบรองว่าอุบัติเหตุครั้งนี้จะไม่เล็กแน่นอน
3. เลี้ยงบันได หรืออุปกรณ์ที่ปีนป่ายได้ ในกรณีที่บ้านคุณมีเด็กเล็กๆ ภายในห้องครัวยังไม่ควรมีบันได หรือโต๊ะสูงๆ ที่ได้ก่ายกำลังชนพอจะปีนป่ายขึ้นไปเล่นได้ อีกทั้งเก้าอี้เล็กๆ ที่เด็กจะปีนขึ้นไปเหยียบและเล่นชนที่เตาแก๊ส หรือปลั๊กได้ ก็ควรต้องไม่มีในห้องครัวยด้วยเช่นกันเพราะอุปกรณ์เหล่านี้อาจจะเป็นช่องโหว่ที่นำอันตรายมาถึงเจ้าตัวเล็กผู้เป็นที่รักของเราได้
4. ติดตั้งระบบดับเพลิง ห้องครัวเป็นส่วนที่ต้องใช้ไฟสำหรับประกอบอาหาร ซึ่งก็แน่นอนว่าย่อมเสี่ยงจะเกิดอุบัติเหตุเพลิงไหม้ได้ ดังนั้นคุณควรติดตั้งระบบดับเพลิงเอาไว้ในห้องครัวยบ้าง สำหรับบ้านใหม่ที่กำลังสร้างอาจจะติดตั้งหัวฉีดและระบบดับเพลิงบนเพดานห้องครัวยไปเลย ส่วนบ้านไหนที่ไม่อยากเสี่ยงประมาณในส่วนนี้ อาจจะซื้อถังดับเพลิงมาติดตั้งไว้เผื่อกรณีฉุกเฉินก็ได้

	<b>ใบข้อมูล</b>	หลักสูตร : การบริการที่เป็นเลิศ	หน้า	
		หน่วยการฝึก : การบริการที่เป็นเลิศ	39	
	<b>เรื่อง</b> การพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการ	หัวข้อวิชา : การพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการ		
		งานย่อยที่ 1	เวลา ท.3 : ป.0 ชั่วโมง	
<p>5. สวมรองเท้าพื้นยางทำครีว อาจจะมีรองเท้าไม่เข้าท่าเท่าไร แต่การใส่รองเท้าพื้นยางในห้องครัวก็สามารถช่วยเซฟคุณได้หลายทาง ไม่ว่าจะเป็นการป้องกันอุบัติเหตุ มีดหรือของมีคมหล่นใส่เท้า และโหนจะช่วยป้องกันเหตุลื่นล้มได้อย่างดีเยี่ยมอีกต่างหาก</p> <p>6. เสริมอุปกรณ์ป้องกันเด็ก สำหรับบ้านที่มีเด็กวัยกำลังซนควรเสริมอุปกรณ์เพิ่มความปลอดภัยให้กับลูกน้อยอย่างล็อกกันเด็ก (childprooflocks) หรือเสริมพลาสติกสำหรับคลุมเหลี่ยมมุมของตู้ด้วย เด็กๆ จะได้ไม่สามารถเปิดตู้เก็บของหรือเล่นซนในจุดที่อันตรายกับเขาได้</p> <p>7. เก็บผ้าหรือวัตถุไวไฟให้ห่างเตา เวลาทำครัวควรใส่เสื้อผ้าที่พอดีตัว ทะมัดทะแมง เพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุอย่างชายผ้าติดไฟบนเตาเกิดเพลิงไหม้รุนแรงใหญ่โต นอกจากนี้ก็ควรเก็บผ้าเช็ดตัว ทิชชู รวมทั้งวัตถุไวไฟทุกชนิดไว้ห่างๆ เตาไฟด้วยนะ</p> <p>8. ยาสามัญประจำบ้านต้องครบครัน ภายในห้องครัวควรมีก่องยาสามัญประจำบ้านติดไว้บ้าง และในก่องยาสามัญประจำบ้านก็ต้องมีอุปกรณ์ทำแผลครบครัน ทั้งพลาสติกแอลกอฮอล์ล้างแผล น้ำเกลือล้างแผล ยาแดง ยาใส่แผลสด รวมทั้งเจลประคบ ร้อน-เย็น และเจลทาแผลพุพองด้วย เพื่อเกิดเหตุไม่คาดฝัน มีใครได้รับบาดเจ็บจะได้บรรเทาอาการเบื้องต้นได้ทันท่วงที</p> <p>9. กำจัดวัสดุหักบิ่นหรือแตกร้าว หากคุณยังคงใช้ถ้วยหรือจานชามที่หักบิ่น หรือยังไม่ได้เปลี่ยนกระจกตรงส่วนเคาน์เตอร์ที่มีรอยร้าวเป็นทางยาว ก็ควรต้องรีบจัดการตำหนิที่แสนอันตรายเหล่านี้ให้เรียบร้อย เพราะความเสียหายเล็ก ๆ ที่คุณมองข้ามเหล่านี้สามารถก่อให้เกิดอันตรายกับคนในบ้านได้ทุกเมื่อ</p> <p>10. ถอดปลั๊กเครื่องใช้ไฟฟ้าทุกครั้งที่ไม่ใช้งาน ทุกครั้งหลังทำครัวเสร็จหรือจะออกจากบ้าน คุณควรแวะเข้ามาตรวจสอบปลั๊กไฟในห้องครัวให้ถี่ถ้วน เครื่องใช้ไฟฟ้าชนิดไหนที่ไม่ได้ใช้งานแล้วก็ควรถอดปลั๊กออกให้เรียบร้อยอย่าเสียบปลั๊กทิ้งไว้โดยเด็ดขาด ไม่เช่นนั้นอาจเกิดไฟฟ้าลัดวงจรได้ อ้อ! แล้วก็ปลีองไฟโดยใช้เหตุด้วยจ้า</p> <p>11. ระมัดระวังความร้อนจากไอน้ำและหม้อต้ม ควันทีพวยพุ่งออกมาจากหม้อต้มที่ร้อนจัด ดูสวยงามเหมือนหมอกจางๆ ก็จริง แต่ถ้าโดนไอน้ำพุ่งใส่ผิวแบบจะจะสักที รับรองว่า งานนี้มีเข็ดไปจนตายเลยเชียวล่ะ ฉะนั้นเวลาที่ คุณทำครัว ไม่ว่าจะตั้งหม้อต้มซุบ หรือนำอาหารเข้าไปอุ่นในไมโครเวฟก็ตาม ควรใช้ความระมัดระวังในการเปิดหม้อต้ม และเปิดฝากรอบภาชนะด้วย</p>				



	ใบเฉลย	หลักสูตร : การบริการที่เป็นเลิศ	หน้า
		หน่วยการฝึก : การบริการที่เป็นเลิศ	41
	เรื่อง การพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการ	หัวข้อวิชา : การพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการ	
		งานย่อยที่ -	เวลา 10 นาที
<p><b>เฉลยแบบทดสอบ</b></p> <p>ข้อ 1. ข</p> <p>ข้อ 2. ค</p> <p>ข้อ 3. ก</p> <p>ข้อ 4. ค</p> <p>ข้อ 5. ก</p>			
ชื่อผู้รับการฝึก	วัน/เดือน/ปี	ผลคะแนน	