

การพัฒนาทางไกลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ วิชา “การให้บริการที่เป็นเลิศ”

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างกรอบแนวคิดให้มีความรักในงานบริการ
2. เพื่อพัฒนาความรู้ทักษะในการให้บริการแบบมืออาชีพ
3. เพื่อพัฒนาประยุกต์ใช้เทคนิคในการแก้ไขปัญหา
4. เราจะได้มีความสุขที่จะได้เป็นเจ้าหน้าที่บริการมืออาชีพ

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. จะมีความเข้าใจในหลักการที่เป็นเลิศ
2. ผู้เรียนจะมีความเชื่อมั่นในศักยภาพของตนเอง
3. เมื่อเราเรียนรู้แล้ว เราจะต้องพัฒนาเทคนิคให้เราเป็นนักบริการมืออาชีพและดีเลิศ
4. หากเราทำงานบริการด้วยใจรักเราจะมีความสุข และสนุกในการพัฒนารูปแบบงานบริการ

สรุปสาระสำคัญของเนื้อหา

บทที่ 1 สรุปรวมมุมมองการทำงานบริการด้วยคำถามชวนคิด

- นักบริการที่ดี: ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ
- การบริการ คือ กิจกรรมที่จะทำให้ลูกค้ามีความประทับใจ
- EQ คือ การบริหารอารมณ์ตัวเองต่อสิ่งเร้ารอบข้าง

บทที่ 2 ความกังวลใจในการทำงานบริการ ณ จุดบริการ

- ความเชื่อ ความคิด ความรู้สึก และประสบการณ์
- กับดักความคิดเชิงลบในการให้บริการ พร้อมเทคนิคในการปรับเปลี่ยนตัวเอง
- EQ คือ การบริหารอารมณ์ตัวเองต่อสิ่งเร้ารอบข้าง

บทที่ 3 เรียนรู้พฤติกรรมของลูกค้า

- เรียนรู้ธรรมชาติของลูกค้า
- ประเภทของลูกค้า 4 แบบ พร้อมแนวทางการให้บริการที่เหมาะสม (DISC)
 - ประเภทที่ 1 คุณอำนาจ : ใช้คำสั่ง
 - ประเภทที่ 2 คุณบันเทิง : จูงใจผู้คน มีอิทธิพลต่อคนรอบข้าง
 - ประเภทที่ 3 คุณสุขุม : ไม่มั่นคง กังวล เมื่อไม่มั่นคงจะไม่แสดงออก
 - ประเภทที่ 4 คุณชัดเจน : ละเอียด ชัดเจน เน้นกฎระเบียบ

บทที่ 4 หลักการและหัวใจสำคัญของการให้บริการที่เป็นเลิศ

- หลักการจิตวิทยาบริการ : ความรู้ ความเชื่อ ค่านิยม ประสบการณ์
- หัวใจสำคัญของงานบริการ : แก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์

: สถานะ เรื่องราว กลยุทธ์

: การช่วยเหลือของผู้ให้บริการ ส่งผลให้ผู้รับ

บทที่ 5 กรณีศึกษาและตัวอย่างสถานการณ์

บทที่ 6 ทักษะสำคัญในการให้บริการที่เป็นเลิศ

- บุคลิกภาพ : การแต่งกาย สีหน้า ท่าทาง รอยยิ้ม
- การสื่อสาร : การฟัง การถาม การตอบรับ
- การเจรจาอย่างมืออาชีพ : ความจริง ความเชื่อมั่น ความน่าสนใจ
- การเจรจาต่อรองอย่างมืออาชีพ หลักการ ABCDE : Asks, Benefit, Contact, Delivery, Eye contact
- การเจรจาต่อรองอย่างมืออาชีพ หลักการ FBI : ความจริงใจ ความเชื่อมั่น ความน่าสนใจ
- การบริหารข้อขัดแย้ง : พลิกวิกฤตให้เป็นโอกาส แก้ปัญหาสะสมให้เป็นมาตรฐาน
- การบริหารข้อขัดแย้ง
 1. บริการด้วยความเร็ว
 2. ไม่สะสม
 3. อย่าปล่อยให้ปัญหาขยายตัว

บทที่ 7 คุณสมบัติของนักบริการมืออาชีพ

- คุณสมบัติของนักบริการมืออาชีพ
 1. มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน
 2. ใฝ่เรียนรู้
 3. มีจิตใจเป็นผู้ให้บริการ
 4. มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่
 5. มีความสุขและสนุกในการบริการ
- 10 เทคนิคนักให้บริการมืออาชีพ
 1. ยิ้มทักทายจากหัวใจ
 2. ทักทายด้วยความอ่อนน้อมเป็นมิตรไมตรี
 3. จดจำชื่อผู้รับบริการ
 4. ให้บริการด้วยความสุข
 5. มีความมั่นใจในการตอบคำถาม
 6. ถามคำถามให้เป็น
 7. ไม่นิ่งดูตายรีบช่วยเหลือผู้รับบริการ
 8. ขอขอบคุณ ขอโทษ
 9. ความรู้ ความเชี่ยวชาญ
 10. แก้ไขปัญหาไม่ได้ แต่สามารถทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจได้

ลงชื่อ



(นางสาวปิยวรรณ คลังชำนาญ)

นักวิทยาศาสตร์ชำนาญการพิเศษ

ผู้สรุปบทเรียน



สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
ขอมอบประกาศนียบัตรฉบับนี้ให้เพื่อแสดงว่า

นางสาวปิยวรรณ คลังชำนาญ

ได้ผ่านการพัฒนาทางไกลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

วิชา การให้บริการที่เป็นเลิศ

[รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 2 ชั่วโมง]
ให้ไว้ ณ วันที่ 20 มกราคม พ.ศ. 2568

[นายปิยวัฒน์ ศิวรักษ์]
เลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

