

คอมกลับ

ส่งต่อ

Refresh

แก้ไขข้อมูล



Move

รับเอกสาร

รายละเอียดเอกสาร

ข้อมูลการรับ/ส่งเอกสาร

ทางเดินเอกสาร

เรื่อง : สรุปเนื้อหาและการนำไปใช้ประโยชน์จากการเข้าอบรมโครงการเสริมสร้างสมรรถนะบุคลากรด้านจัดบริการ

ข้อมูลผู้ส่ง

ชื่อผู้ส่ง : งานบริหารและธุรการ คณะวิทยาศาสตร์ (นายคำจร มาโน)  
วันที่ส่ง : 3/9/2557 8:28:25  
ความสำคัญการส่ง : ปกติ  
ลงนาม/ส่งการ : แจ้งเพื่อทราบ

ข้อมูลเอกสาร

ปกติ  
เลขที่เอกสาร : ไม่ระบุ  
ระดับชั้นความลับ : ปกติ  
ประเภทเอกสาร : หนังสือภายใน  
วันที่เอกสาร : ไม่ระบุ  
เรียน : คณบดีคณะวิทยาศาสตร์  
จาก : นางสาวสุภาพร แก้วถาวร  
เรื่อง : สรุปเนื้อหาและการนำไปใช้ประโยชน์จากการเข้าอบรมโครงการเสริมสร้างสมรรถนะบุคลากรด้านจัดบริการ  
เจ้าของเอกสาร : งานคลังและพัสดุ คณะวิทยาศาสตร์ (น.ส.กัญฉิรา ชมชื่น)  
วันที่สร้าง : 2/9/2557 9:49:18  
วันที่หมดอายุ : ไม่ระบุ

สถานะการดำเนินการแล้วเสร็จ

เริ่มดำเนินการวันที่ : ไม่ระบุ  
วันที่สิ้นสุด : ไม่ระบุ  
สถานะดำเนินการ : ไม่กำหนดระยะเวลา

อ้างอิง

เอกสาร : ไม่ระบุ  
คำอธิบาย : ไม่ระบุ

หมายเหตุ

เรียน คณบดีคณะวิทยาศาสตร์  
ตามหนังสือที่ ศส.0523.4.1.2/407 ลงวันที่ 25 มี.ย. 57 ได้อนุญาตให้ข้าพเจ้า น.ส.สุภาพร แก้วถาวร สังกัดงานคลังและพัสดุ สำนักงานเลขานุการ เข้าร่วมโครงการเสริมสร้างสมรรถนะบุคลากรด้านจัดบริการ ในวันที่ 1 กรกฎาคม 2557 ณ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ บัดนี้ ข้าพเจ้าได้เข้าร่วมโครงการดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว จึงขอส่งรายงานสรุปเนื้อหาและการนำไปใช้ประโยชน์จากการเข้าอบรมในครั้งนี้ มาเพื่อประกอบการรายงานการใช้งบประมาณสำหรับการพัฒนาบุคลากร คณะวิทยาศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ 2557 ตามเงื่อนไขในกรณีที่ 2  
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ข้อความแนบท้าย / ส่งการ

ทราบและดำเนินการส่งเสนอ

รองศาสตราจารย์ศรินทร์ญา ลักดี  
2/9/2557 17:07:26

รายการเอกสารแนบ

ระบบจัดการเอกสารแนบ

(ฉบับใหม่ ณ วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๕๕)

## รายงานสรุปเนื้อหาและการนำไปใช้ประโยชน์จากการเข้าอบรม สัมมนา หรือประชุมวิชาการ

ข้าพเจ้า นางสาวสุภาพร แก้วถาวร ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ สังกัด งานคลังและพัสดุสำนักงานเลขาธิการ คณะวิทยาศาสตร์ ขอนำเสนอรายงานสรุปเนื้อหา และการนำไปใช้ประโยชน์จากการเข้าร่วม (อบรม/สัมมนา/ประชุม/ศึกษาดูงาน) โครงการเสริมสร้าง สมรรถนะบุคลากรด้านจิตบริการ เมื่อวันที่อังคารที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ณ ห้องสายน้ำผึ้ง ชั้น ๑ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้

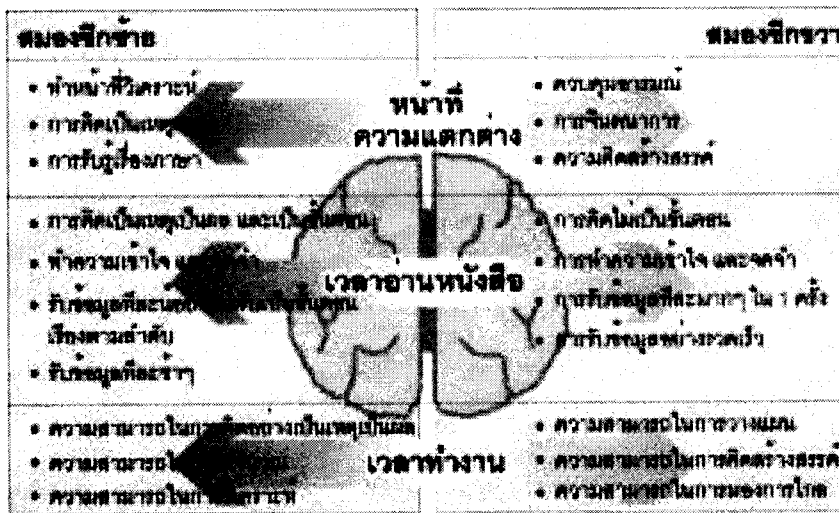
ตามหนังสือขออนุญาตเข้าร่วมกิจกรรม เลขที่ ศธ๐๕๒๓.๔.๑.๒ / ๔๐๗ ลงวันที่ ๒๕ มิถุนายน ๒๕๕๗ ซึ่งการเข้าร่วมกิจกรรม (อบรม/สัมมนา/ประชุม/ศึกษาดูงาน) ดังกล่าวข้าพเจ้าขอ อนุญาตเข้าร่วมโดยแจ้งความประสงค์การใช้งบประมาณสำหรับการพัฒนาบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๗ กรณีที่ ๒ และขอนำเสนอสรุปเนื้อหาและการนำไปใช้ประโยชน์ของ กิจกรรม (การอบรม/สัมมนา/ประชุมวิชาการ) ดังต่อไปนี้

### จิตบริการ

จิตบริการ (Service mind) เป็นศัพท์ที่เราเคยได้ยินบ่อย ๆ มาจากคำ ๒ คำ คือ Service หมายถึง การบริการ และ mind หมายถึง จิตใจ รวมแล้วหมายถึง จิตใจของการเป็นผู้ให้บริการ ซึ่ง แสดงออกได้หลายรูปแบบเพื่อให้ผู้รับบริการหรือลูกค้าประทับใจ เช่น การบริการด้วยรอยยิ้มและ คำพูดที่เหมาะสมเพื่อสร้างความไว้วางใจ การแสดงออกถึงความพร้อมและความเต็มใจในการ ให้บริการ ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ กริยาท่าทางและน้ำเสียงในขณะที่ให้บริการเป็นอย่างดี การเก็บอารมณ์ได้ดีในขณะที่รับฟังข้อร้องเรียนในเรื่องต่าง ๆ ความมีน้ำใจที่เสนอแนะหรือให้ข้อมูลใน เรื่องอื่น ๆ ที่เห็นว่าเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ โดยเฉพาะในยุคที่เน้นการเป็นองค์กรคุณภาพและมี มาตรฐานซึ่งยึดลูกค้าเป็นคนสำคัญ (Customer Oriented) ไม่ว่าผู้รับบริการจากหน่วยงานภายนอก หรือผู้รับบริการจากหน่วยงานภายในด้วยตนเอง สิ่งที่สำคัญคือ ผู้รับบริการทุกคนต้องการและคาดหวัง การบริการที่ดี ถ้าทุกคนยึดเกณฑ์การมุ่งเน้นลูกค้า สร้างความพึงพอใจก็ทำให้การปฏิบัติงานสัมฤทธิ์ผล และผู้รับบริการพึงพอใจและสามารถผูกใจให้มารับบริการครั้งต่อไปอีก ประกอบกับคนเรามีความแตกต่าง กันในหลาย ๆ ด้าน เช่น กระบวนการคิด ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient : EQ) ความ ฉลาดทางสติปัญญา (Intelligence Quotient : IQ) เป็นต้น

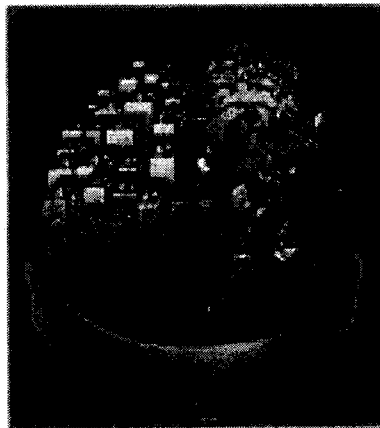
## กระบวนการคิด

การคิดเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นในสมองที่ใช้สัญลักษณ์หรือภาพแทนสิ่งของ เหตุการณ์หรือสถานการณ์ต่าง ๆ โดยมีการจัดระบบความรู้ ข้อมูล ข่าวสารซึ่งเป็นประสบการณ์เดิม กับประสบการณ์ใหม่หรือสิ่งเร้าใหม่ ทั้งในรูปแบบธรรมดาและสลับซับซ้อน ผลจากการจัดระบบ สามารถ แสดงออกได้หลายลักษณะ เช่น การให้เหตุผลการแก้ปัญหาต่าง ๆ



### การทำงานของสมองซีกซ้าย

- ใช้ตรรกะ
- พิจารณาภาษาละเอียด
- ข้อมูลความจริง
- คำนวณภาษา
- เลขและวิทยาศาสตร์
- ทฤษฎี
- วางแผน
- ทำตามแบบแผน



### การทำงานของสมองซีกขวา

- ใช้ความรู้สึก
- พิจารณาภาพรวม
- จินตนาการ
- สัญลักษณ์และรูปภาพ
- ปรัชญาและศาสนา
- ศิลปะ
- วางแผนภาพ
- ก้าวเบี่ยงเบน

ซึ่งคนเราอาจใช้สมองซีกขวา (ว่าด้วยเรื่องศิลปะ) กับซีกซ้าย (ว่าด้วยเหตุผล ตัวเลข) ที่หนักเบาต่างกัน แต่คนทำงานด้านการบริการจำเป็นต้องใช้สมองทั้งสองฝั่ง เนื่องจากต้องสร้างทั้งความ "พึงพอใจ" ให้กับลูกค้า และ "รายได้" ให้กับหน่วยงาน

## ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient : EQ)

ความฉลาดทางอารมณ์เป็นความสามารถในการรับรู้และเข้าใจอารมณ์ทั้งของตัวเองและผู้อื่น ตลอดจนสามารถปรับหรือควบคุมได้อย่างเหมาะสมกับสภาพการณ์

การวัดอีคิว เป็นเพียงการประเมินเพื่อให้ผู้วัดมองเห็นความบกพร่องของความสามารถทางด้านอารมณ์ที่ต้องพัฒนาแก้ไข กรมสุขภาพจิตได้พัฒนาแบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ โดยประเมินจากความสามารถด้านหลัก ๓ ด้านคือ ดี เก่ง สุข

- |      |                                       |
|------|---------------------------------------|
| ดี   | ๑. ควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง |
|      | ๒. เห็นใจผู้อื่น                      |
|      | ๓. รับผิดชอบ                          |
| เก่ง | ๔. รู้จักและมีแรงจูงใจในตนเอง         |
|      | ๕. การตัดสินใจแก้ปัญหา                |
|      | ๖. มีสัมพันธภาพกับผู้อื่น             |
| สุข  | ๗. ภูมิใจในตนเอง                      |
|      | ๘. พอใจในชีวิต                        |
|      | ๙. มีความสุขสงบ                       |

## ความฉลาดทางสติปัญญา (Intelligence Quotient : IQ)

ความฉลาดทางเชาวน์ปัญญา การคิด การใช้เหตุผล การคำนวณ การเชื่อมโยง ซึ่งเป็นศักยภาพทางสมองที่ติดตัวมาแต่กำเนิด เปลี่ยนแปลงแก้ไขได้ยาก

การวัดไอคิว ต้องการแยกบุคคลปัญญาอ่อนออกจากคนปกติ เพื่อจะได้จัดการศึกษาให้เหมาะสม โดยใช้การเปรียบเทียบระหว่างความสามารถที่ควรจะเป็นกับอายุสมองแล้วคำนวณออกมาเป็นเปอร์เซ็นต์

การจัดค่าระดับไอคิว

- ฉลาดมาก (very superior) ๑๓๐ ขึ้นไป
- ฉลาด (superior) ๑๒๐-๑๒๙
- สูงกว่าปกติ (bright normal) ๑๑๐-๑๑๙
- ปกติ (normal) ๙๐-๑๐๙
- ต่ำกว่าปกติ (dull normal) ๘๐-๘๙
- คาบเส้น (borderline) ๗๐-๗๙
- ปัญญาอ่อน (mental retardation) ต่ำกว่า ๗๐

## การพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ

สิ่งที่ลูกค้าต้องการ ประกอบด้วย ๔ เรื่อง คือ ๑.คุณภาพสินค้า (Quality) ๒.ราคา (Cost) ๓.การบริการ (Service) และ ๔.เวลา (Time) คือเป็น KPI หรือตัวชี้วัดความสำเร็จ

การบริการอย่างสมบูรณ์จะต้องผ่านอุปสรรคจากลูกค้าให้ได้หลากหลายรูปแบบ ถือเป็นเครื่องวัดความพร้อมเพื่อมุ่งสู่การพัฒนาการบริการให้ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าในอนาคต

กลยุทธ์เพื่อการปรับปรุงพัฒนาการบริการ (Strategy for Development & Improvement) แบ่งเป็น ๕ ระดับ ได้แก่

๑. การลองผิดลองถูก (Trial & Error) กลยุทธ์ดังกล่าวไม่ควรเอาไปใช้ในเรื่องของสุขภาพ สิ่งแวดล้อม สิทธิ/ข้อกฎหมายเป็นอันขาด เนื่องจากผลที่ตามมาอาจหมายถึงชีวิต และผลกระทบที่ยิ่งใหญ่ได้
๒. การเทียบเคียง (Benchmarking) ควรเทียบเคียงกับธุรกิจคู่แข่งชั้นว่ามีอะไรที่เหมือน หรือแตกต่างกันบ้าง เพื่อนำสิ่งที่ดีมาปรับใช้
๓. สร้างจุดเด่นให้กับธุรกิจของตัวเอง (Best Practice) ซึ่งมีความเป็นเลิศที่ดีกว่าคนอื่น
๔. สร้างนวัตกรรม (Innovation) หรือความคิดสร้างสรรค์
๕. สร้างเครือข่าย (Alliance / Net Work) ซึ่งถือเป็นกลยุทธ์แห่งโลกยุคไร้พรมแดนสำหรับธุรกิจขนาดเล็ก

การสร้างความประทับใจขั้นสูงสุดให้กับลูกค้านอกจากจะต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญแล้ว ยังมีจุดที่ควรระวังอยู่ ๒ จุดด้วยกัน คือ จุดการต้อนรับ และจุดการส่งมอบ ซึ่งหากเปรียบเทียบจุดต้อนรับคือการนำเครื่องบินขึ้นสู่ท้องฟ้า ส่วนการส่งมอบคือการนำเครื่องลงจอดอย่างปลอดภัย ซึ่งความอันตรายของทั้ง ๒ จุดอยู่ที่ต้องอาศัยคนเป็นผู้ควบคุม ดังนั้น เราจึงจำเป็นต้องเข้าใจลูกค้าแต่ละกลุ่มว่าเขาชอบและไม่ชอบการบริการแบบไหน โดยสามารถจำแนกลูกค้าออกเป็น ๓ กลุ่ม คือ

๑. Baby Boomer ผู้ที่ชอบการบริการแบบถึงตัวมากกว่าการบริการผ่านออนไลน์ เนื่องจากเข้าถึงง่าย และหากเกิดข้อสงสัยสามารถซักถามได้ทันที
๒. Gen X ชอบการบริการที่ชัดเจน ทั้งการประเมินราคา สิทธิพิเศษ รวมถึงภาพลักษณ์สินค้า
๓. Gen Y เนื่องจากกลุ่มนี้มีความเป็นตัวเองสูง และชอบการติดต่อสื่อสารแบบรวดเร็ว เราจึงต้องสร้างกลุ่มผ่านชุมชนออนไลน์ให้เขาสามารถเข้าถึงได้

เพื่อนำมาสู่โมเดลผลลัพธ์ความสำเร็จที่จะเกิดขึ้น (The Customer Satisfaction Model) ซึ่งมีอยู่ ๓ ชั้นด้วยกัน

ทำมากกว่าที่หวัง More than expected	➔	ประทับใจ (Delighted)
ทำเท่าที่หวัง As expected	➔	พึงพอใจ (Satisfaction)
ทำน้อยกว่าที่หวัง Less than expected	➔	ไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction)

### รูปแบบการบริการ

๑. FACE – TO – FACE คือการพูดคุยต่อหน้า ซึ่งกรณีนี้หากการพูดทำให้ลูกค้าไม่พอใจ เราจะมองเห็น และสามารถแก้ไขความผิดพลาดดังกล่าวได้
๒. TELEPHONE / Call คือการพูดคุยผ่านโทรศัพท์ ซึ่งกรณีนี้ต้องระวัง เนื่องจากเราไม่รู้ว่าลูกค้ารู้สึกอย่างไร จากการสนทนาดังกล่าว โดยมีหลักสำคัญในการบริการทางโทรศัพท์ ได้แก่

- ความสุภาพ พูดให้มีหางเสียงทุกครั้ง
- มีมาตรฐาน ทั้งการรับ การวาง และการโอน เช่น

#### ❖ การรับสาย

⬇️ กรณีโทรมาจากหน่วยงาน มีหลักการดังนี้

- รับสาย ภายใน ๓ ครั้ง
- กล่าวคำว่า “สวัสดีค่ะ” ตามด้วยชื่อองค์กร และชื่อผู้รับสาย (ชื่อจริง)

⬇️ กรณีโทรมาจากโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีหลักการดังนี้

- รับสาย ภายใน ๓ ครั้ง
- กล่าวคำว่า “สวัสดีค่ะ” ตามด้วยชื่อผู้รับสาย (ชื่อจริง) และชื่อองค์กร

❖ การวางสาย ให้ลูกค้าวางสายก่อน หรือกล่าวคำว่า “ขอบคุณที่ใช้บริการค่ะ” หรือสอบถามเพิ่มเติมเช่น “มีอะไรให้รับใช้อีกไหมค่ะ”

## ❖ การโอนสาย มีหลักการ ดังนี้

### 📌 กรณีปกติ

- ถ้าขอสายผู้ใหญ่ ให้สอบถาม “ขอโทษนะคะ ไม่ทราบว่าใครจะเรียนสายด้วยคะ”

### 📌 กรณีไม่ปกติ

- กล่าวคำขอโทษ
- ขอทราบชื่อ
- ขอทราบเบอร์ติดต่อกลับ

### 📌 กรณีถ้าโอนสายมาผิด

- กล่าวคำขอโทษ
- บอกชื่อผู้รับสาย (ชื่อจริง) จะเป็นคนรับเรื่อง
- ถามเรื่องที่ติดต่อ
- ขอทราบชื่อ หมายเลขโทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับ
- ดำเนินการแจ้งผู้เกี่ยวข้อง
- แจ้งลูกค้าให้ทราบถึงผลการดำเนินการ

- ข้อมูลถูกต้อง

## ลักษณะการบริการ

### ๑. In Coming (ลูกค้ามาพบ)

กรณี FACE – TO – FACE มีหลักการในการดำเนินเมื่อลูกค้ามาพบ ดังนี้

- มองหน้า สบตา ยิ้ม ซึ่งการกระทำดังกล่าวเป็นภาษากาย ที่สื่อถึงกาต้อนรับ
- ไหว้ พร้อมกล่าวคำว่า “สวัสดี”
- สอบถามความต้องการของลูกค้า เช่น
  - มีอะไรให้ช่วย
  - ต้องการอะไร
  - ติดต่ออะไร

### ๒. Out Going (เราไปพบลูกค้า)

กรณี FACE – TO – FACE มีหลักการในการดำเนินเมื่อไปพบลูกค้า ดังนี้

- ยิ้มนำ

- จำชื่อให้ได้
- ไหว้ให้งาม

### ปัญหาระหว่าง “ข้อโต้แย้ง” กับ “คำร้องเรียน” ของลูกค้า

ข้อโต้แย้ง เป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการของลูกค้าที่ไม่เห็นด้วยหรือเข้าใจ ข้อมูลบางส่วนไม่ถูกต้อง จึงมีความคิดเห็นที่ไม่ตรงกับพนักงาน หรือคัดค้าน และเกิดการถกเถียงหรือตอบโต้ ซึ่งมักเกิดขึ้นระหว่างการขายหรือการให้บริการ

คำร้องเรียน เป็นการแสดงความคิดเห็น หรือการแสดงความไม่พอใจของลูกค้า หลังจากรับบริการหรือซื้อสินค้าไปแล้ว และไม่ได้รับบริการหรือได้รับบริการไม่ตรงตามความต้องการ หรือความคาดหวัง จึงมาร้องเรียนเพื่อขอทวงสิทธิ์ หรือให้ชดเชยในส่วนที่ขาดไป ซึ่งมักเกิดขึ้นหลังจากการขายหรือรับบริการไปแล้ว บางครั้งเรียกว่า “คำบ่น”

ข้อโต้แย้ง	คำร้องเรียน
<ul style="list-style-type: none"> <li>● เกิดขึ้นขณะให้บริการ</li> <li>● สามารถแก้ไขได้โดยคนคนเดียว</li> <li>● สามารถแก้ไขด้วย ๓ รู้ ได้แก่               <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. ต้องรู้                   <ul style="list-style-type: none"> <li>■ งานในหน้าที่</li> <li>■ บริการและสินค้า</li> <li>■ องค์การ</li> </ul> </li> <li>๒. ควรรู้                   <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ภาพการณ์แข่งขันในตลาด</li> <li>■ นโยบาย</li> <li>■ เศรษฐกิจ / การเมือง</li> </ul> </li> <li>๓. รู้ไว้ก็ดี                   <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ค่านิยม</li> <li>■ กระแส</li> </ul> </li> </ol> </li> <li>● การสนทนาต้องเริ่มจากเรื่องที่ลูกค้าชอบก่อน เรียกว่า “ดีโอบ” ดังนี้               <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Baby Boomer คอยเรื่องเก่า</li> <li>❖ Gen X คอยเรื่องการเมือง</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● เกิดขึ้นหลังการให้บริการ</li> <li>● การแก้ไขต้องดำเนินการโดยคนหลายคน</li> <li>● คำร้องเรียน มี ๒ แบบ คือ               <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. แบบแห้ง คือ คนอื่นทำ แต่ฝากเรื่องเรามา</li> <li>๒. แบบสด คือ เราทำเอง</li> </ol> </li> <li>● การแก้ไขคำร้องเรียนแบบแห้ง มีขั้นตอนดังนี้               <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. รับเรื่อง ต้องเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็นต้องใช้ เช่น ปากกา กระดาษเปล่าหรือแบบฟอร์ม เพื่อใช้ในการจดชื่อบุคคล เบอร์ติดต่อกลับ วัตถุประสงค์ในการติดต่อ เป็นการป้องกันไม่ให้ลืม และเกิดความผิดพลาดในการรับข้อมูล</li> <li>๒. ประสานงาน</li> <li>๓. ติดตาม เพื่อรายงานให้ลูกค้าทราบเรื่องผลการประสานงานดังกล่าว</li> </ol> </li> <li>● การแก้ไขคำร้องเรียนแบบสด โดยอาศัยหลักการ We L-AA-๓T ดังนี้</li> </ul>



ข้อโต้แย้ง	คำร้องเรียน
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Gen Y ถ้าเป็นชายคุยเรื่องกีฬา แต่ถ้าเป็นหญิงคุยเรื่องแฟชั่นหรือดาราดารา</li> <li>● ข้อห้าม ห้ามสวนกลับด้วยคำว่า “ผิด” โดยเด็ดขาด</li> <li>● เวลาที่มีข้อโต้แย้ง ให้ฟังให้จบก่อนแล้วจึงค่อยตอบกลับ โดยมีแนวทางในการอธิการหรือตอบข้อโต้แย้ง ดังนี้             <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. กรณี Baby Boomer ให้ขึ้นต้นด้วยคำว่า “เรียน/กราบเรียน” ตามด้วย ๓ รู้</li> <li>๒. กรณี Gen X ให้ขึ้นต้นด้วยคำว่า “ชี้แจง/เรียนชี้แจง” ตามด้วย ๓ รู้</li> <li>๓. กรณี Gen Y ให้ขึ้นต้นด้วยคำว่า “แนะนำ” ตามด้วย ๓ รู้</li> </ol> </li> <li>● หากการสนทนาขึ้นต้นมาดี แต่ลูกค้าไม่รับให้ดำเนินการ             <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. กรณีลูกค้าฟังไม่จบหรือหยุดการสนทนา ให้เงยบและสรุป</li> <li>๒. กรณีลูกค้าฟังจนจบ คราวหน้าต้องเตรียมความพร้อมมากขึ้น</li> </ol> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Welcome ต้อนรับ</li> <li>❖ Listen ฟัง</li> <li>❖ Analyze &amp; Apology วิเคราะห์และขอโทษในเรื่องนั้น ๆ</li> <li>❖ Take action ดำเนินการแก้ไข ใน ๓ ระดับ             <ul style="list-style-type: none"> <li>👉 Easy ง่าย กรณีลูกค้าผิด เราสามารถตอบกลับไปก็จบเรื่อง</li> <li>👉 Difficult ยากขึ้น กรณีองค์กรรมผิด เราต้องตอบเพื่อแจ้งให้ทราบและต้องทำอย่างอื่นเพิ่ม</li> <li>👉 Helper หาตัวช่วยโดยแจ้งให้หัวหน้าช่วย ซึ่งกรณีนี้เมื่อตอบกลับแล้ว เรายังต้องได้อะไรที่เพิ่มขึ้นมาจากสิ่งที่เราเสียไป</li> </ul> </li> <li>● กลยุทธ์การเจรจาต่อรองเพื่อความสำเร็จกรณีเราผิดพลาด ดังนี้             <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ สร้างบรรยากาศที่เป็นมิตร</li> <li>❖ ขึ้นระเบียง (Go to Balcony) คือการขัดหรือหยุดจังหวะ เช่น ขอโทษค่ะ รับชากาแฟ , ขออนุญาตรับโทรศัพท์</li> <li>❖ การยื่นเคียงข้าง (Step to Their) ประโยคที่เข้าใจความรู้สึก เช่น เข้าใจนะคะ แต่ ....</li> <li>❖ การย้อนกลับ (Reframe) คนอารมณ์ร้อนจะมีข้อผิดพลาดในระหว่างการสนทนา โดยเราจะเอาข้อผิดพลาดที่แสดงออกมาเป็นข้อแนะนำกลับไป</li> <li>❖ เจริญวิยิตสู (Jujitsu) หาคำตอบจากฝั่งตรงข้าม</li> </ul> </li> </ul>

นอกจากนี้ปัจจัยการสร้างบริการที่ประทับใจ ประกอบด้วย

๑. บุคลากรที่ให้บริการ ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญที่สุด จึงจำเป็นต้องมีความพร้อมทั้งทักษะและทัศนคติ
๒. ลักษณะงานที่ให้บริการ
๓. สถานที่ที่ให้บริการ
๔. ทรัพยากรที่ให้บริการ ต้องมีความทันสมัย คล่องตัว
๕. มาตรฐานการบริการ ทั้งในแบบ In Coming หรือ Out Going
๖. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ ซึ่งการตกแต่งสถานประกอบการ เป็นการสร้างแรงดึงดูดสำหรับลูกค้าได้

### การนำความรู้ที่ได้รับมาใช้ประโยชน์

จากการเข้าร่วมกิจกรรมโครงการเสริมสร้างสมรรถนะบุคลากรด้านจิตบริการ ประกอบกับการทำงานทางด้านงานคลัง ซึ่งต้องสนทนากับลูกค้าในหลาย ๆ กลุ่ม เช่น บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน ตลอดจนนักศึกษา โดยส่วนใหญ่จะมีทั้งข้อโต้แย้งและคำร้องเรียนเกิดขึ้นตลอดเวลา เนื่องจากการเบิกจ่ายเป็นเรื่องใกล้ตัวสำหรับทุกท่าน รวมถึงปัจจุบันปัญหาที่พบโดยส่วนใหญ่จะเป็นผลมาจากการสื่อสารที่ไม่ตรงกัน ดังนั้น การเข้าร่วมกิจกรรมดังกล่าวจึงเป็นประโยชน์อย่างมากในการแก้ไขปัญหาการทำงานในปัจจุบัน รวมถึงการพัฒนาการให้บริการที่ดีต่อไป

*ปัทมา*

.....  
(นางสาวสุภาพร แก้วถาวร)

15 ก.ค. ๕๗

*[Signature]*  
15 ก.ค. ๕๗





## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะวิทยาศาสตร์ สำนักงานเลขาธิการ งานคลังและพัสดุ โทร.5290

ที่ ศธ 0523.4.1.2 / 407

วันที่ 25 มิถุนายน 2557

เรื่อง ขออนุญาตเข้าร่วมฝึกอบรม

เรียน คณบดีคณะวิทยาศาสตร์

ตามหนังสือที่ ศธ0523.20.1/121 ลงวันที่ 10 มิถุนายน 2557 สำนักหอสมุด แจ้ง  
การจัดโครงการเสริมสร้างสมรรถนะบุคลากรด้านจิตบริการ ในวันที่ 1 กรกฎาคม 2557 ณ ห้อง  
สายน้ำผึ้ง ชั้น 1 สำนักหอสมุด เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องจิตบริการ และเสริมสร้าง  
สมรรถนะของบุคลากรให้มีจิตบริการ นั้น

ในการนี้ ข้าพเจ้า นางสาวสุภาพร แก้วถาวร ข้าราชการพลเรือน ตำแหน่ง  
นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ พร้อมด้วย นางสาวแววตา ดีบัว พนักงานมหาวิทยาลัย  
ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชี สังกัดงานคลังและพัสดุ สำนักงานเลขาธิการ คณะ  
วิทยาศาสตร์ เห็นว่าการฝึกอบรมครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ในการให้บริการแก่  
บุคลากรทั้งภายในและภายนอกคณะวิทยาศาสตร์ จึงใคร่ขออนุญาตเข้าร่วมการฝึกอบรม ตาม  
วัน และสถานที่ดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต

*สุภาพร*

(นางสาวสุภาพร แก้วถาวร)

นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ

*25 มิ.ย. 57*

# มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ข้อมูลเอกสาร

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และการจัดเก็บเอกสาร

## ข้อมูลการส่งเอกสาร

จาก : งานคลังและพัสดุ คณะวิทยาศาสตร์  
 วันที่ส่ง : 26/6/2557 10:34 โดย นางสาว กัลยัธิรา ชมชื่น  
 รูปแบบการส่ง : เขียนออก  
 ระดับความสำคัญการส่ง : Normal  
 ลงนาม/ส่งการ : เพื่อทราบ

นางสาว สุภาพร แก้วถาวร	รับ2557
เลขรับ	00750
วันที่	29/6/2557
เวลา	17:00

[ซ่อน/แสดง](#)

## ข้อมูลเอกสาร

ที่ : ศธ 0523.4.1.2/407  
 ระดับชั้นความลับ : ปกติ  
 ประเภทเอกสาร : หนังสือภายใน  
 วันที่เอกสาร : 25/6/2557  
 เรียน : คณบดีคณะวิทยาศาสตร์  
 จาก : นางสาวสุภาพร แก้วถาวร  
 เรื่อง : ขออนุญาตเข้าร่วมฝึกอบรม

เจ้าของเอกสาร : งานคลังและพัสดุ คณะวิทยาศาสตร์  
 วันที่สร้าง : 25/6/2557 11:25 โดย นางสาว กัลยัธิรา ชมชื่น

## สถานะการดำเนินการแล้วเสร็จ

เริ่มดำเนินการวันที่ : 25/6/2557  
 ควรดำเนินการแล้วเสร็จภายใน : (ไม่ระบุระยะเวลาดำเนินการ)  
 สถานะ : [ไม่กำหนดระยะเวลา](#)

## ประวัติการแก้ไข

[คลิกที่นี่เพื่อดูแสดงข้อมูลเพิ่มเติม](#)

## ข้อความแนบท้าย/ส่งการ

[แสดงรายการในหน้าใหม่](#)

### ทราบและอนุญาต

โดย รศ. ศรินทร์ญา รักดี (คณบดีคณะวิทยาศาสตร์)  
 ลงนาม ณ. วันที่ 25/6/2557 18:26

เรียน คณบดี  
 -เพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต  
 -เห็นควรดำเนินการตั้งเสนอ

โดย นาง มุขณา กาทล (เลขานุการคณะ คณะวิทยาศาสตร์)  
 ลงนาม ณ. วันที่ 25/6/2557 18:10

เรียน คณบดีคณะวิทยาศาสตร์  
 -เพื่อโปรดทราบและพิจารณา  
 - เห็นควรดำเนินการตั้งเสนอ

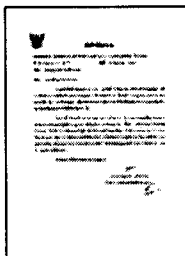
โดย นางสาว นงศเยาว์ อินทนนท์ (หัวหน้างานบริหารและธุรการ คณะวิทยาศาสตร์)  
 ลงนาม ณ. วันที่ 25/6/2557 17:34

เรียน คณบดีคณะวิทยาศาสตร์  
 -เพื่อโปรดทราบและพิจารณา  
 -นางสาวสุภาพร แก้วถาวร /น.ส. แววดา ดิบนมาขออนุญาตเข้าร่วมฝึกอบรม การจัดโครงการสร้างสมรรถนะบุคลากรด้านจิตบริการ ในวันที่ 1 กค. 57

-ลการรณ E-manag

โดย นาย กัษร มาโน (คณะวิทยาศาสตร์)  
 ลงนาม ณ. วันที่ 25/6/2557 13:36

## เอกสารแนบจากต้นเรื่อง



แบบฟอร์มแจ้งความประสงค์การใช้งบประมาณสำหรับการพัฒนาบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2557

\*\*\*\*\*

ข้าพเจ้า ผ.ศ. ศุภภาพร ภักดี นาง. เสนอกศ. นก งานก่อสร้าง  
ได้ขออนุญาตเข้าร่วม โครงการส่งเสริมโครงงานพัฒนาบุคลากรด้านนวัตกรรม สังกัด  
ตาม หนังสือขออนุญาต ศร.0523.4.1.2 / Δ๐๙ ลงวันที่ ๒๕ มี.ย ๕๗ โดยข้าพเจ้ามีความประสงค์จะขอ

ใช้งบประมาณพัฒนาบุคลากรของคณะวิทยาศาสตร์ ใน

- กรณีที่ 1 ไม่มีเอกสารใด ๆ เสนอคณะฯ (คนละไม่เกิน 6,000 บาท)
- กรณีที่ 2 มีเอกสารรายงานสรุปเนื้อหาฯ (คนละไม่เกิน 8,000 บาท) โดยจัดส่งเอกสาร  
รายงานสรุปเนื้อหาและการนำไปใช้ประโยชน์ อย่างน้อย 1 หน้ากระดาษ A4
- กรณีที่ 3 เข้าร่วมนำเสนอผลงานวิชาการ  
- คนละไม่เกิน 15,000 บาท (สำหรับสายวิชาการ)  
- คนละไม่เกิน 10,000 บาท (สำหรับสายสนับสนุนวิชาการ)

โดยจะจัดส่งหนังสือตอบรับการเข้าร่วมนำเสนอผลงานฯ และเอกสารดังต่อไปนี้

1. บทคัดย่อ หรือสำเนาโปสเตอร์(ย่อขนาด A4) หรือบทความฯ ฉบับเต็ม
2. รายงานสรุปเนื้อหาและการนำไปใช้ประโยชน์ อย่างน้อย 1 หน้ากระดาษ A4
3. เอกสารอื่น ๆ (โปรดระบุ).....

- กรณีที่ 4 เข้าอบรมเชิงปฏิบัติการฯ  
- คนละไม่เกิน 15,000 บาท (สำหรับสายวิชาการ)  
- คนละไม่เกิน 10,000 บาท (สำหรับสายสนับสนุนวิชาการ)

โดยจะจัดส่งหนังสือตอบรับการเข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการฯ และเอกสารดังต่อไปนี้

1. สำเนาใบรับรอง หรือหนังสือรับรอง หรือใบประกาศนียบัตร หรือวุฒิบัตร จากการเข้าอบรมฯ
2. รายงานสรุปเนื้อหาและการนำไปใช้ประโยชน์ อย่างน้อย 1 หน้ากระดาษ A4
3. เอกสารอื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ในปีงบประมาณ พ.ศ.2556 (1 ต.ค.55 -30 ก.ย.56) ข้าพเจ้าได้ใช้งบพัฒนาบุคลากรฯ ไปแล้ว จำนวนทั้งสิ้น..... ครั้ง ดังต่อไปนี้

-ครั้งที่ ..... เลือกใช้กรณีที่..... ใช้งบประมาณไปแล้วเป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น.....บาท  
-ครั้งที่ ..... เลือกใช้กรณีที่..... ใช้งบประมาณไปแล้วเป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น.....บาท  
-ครั้งที่ ..... เลือกใช้กรณีที่..... ใช้งบประมาณไปแล้วเป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น.....บาท

(หากมีจำนวนครั้งเกินกว่านี้ ให้ทำรายละเอียดแนบท้ายเพิ่มเติม)

ศุภภาพร  
ผ.ศ. ศุภภาพร ภักดี  
๒๕ มี.ย ๕๗

ผู้ขออนุญาต

นางอริณี นพ วนิช  
๒๕ มี.ย ๕๗

ประธานหลักสูตร/เลขานุการคณะ/หัวหน้างาน

หมายเหตุ : 1. งบประมาณที่ใช้สำหรับการพัฒนาบุคลากร หมายถึงรวมถึงค่าใช้จ่ายทุกประเภทที่ใช้ในการเข้าร่วมการอบรม/สัมมนา/ประชุม เช่น ค่าลงทะเบียน ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. การใช้งบประมาณพัฒนาบุคลากรในที่คณะวิทยาศาสตร์จัดสรร ให้ถือปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ได้กำหนดไว้ในแต่ละกรณี

(ฉบับปรับปรุงใหม่ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ ครั้งที่ 5/2556 เมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม 2556)