



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน คณะวิทยาศาสตร์ สำนักงานคณบดี งานคลังและพัสดุ โทร ๓๘๐๑
ที่ อว ๖๙.๕.๑.๒/๒๓๕๒ วันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๖
เรื่อง ขอรายงานสรุปเนื้อหาและการนำไปใช้ประโยชน์

เรียน คณบดีคณะวิทยาศาสตร์

ตามที่คณะวิทยาศาสตร์ ได้อนุญาตให้ข้าพเจ้าเข้าร่วมอบรมผ่านระบบ OCSC Learning Space ให้ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือบุคคลทั่วไป สามารถเข้าอบรมหลักสูตรที่สนใจได้ แบบออนไลน์ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง เรื่อง หลักสูตร “การให้บริการที่เป็นเลิศ” เมื่อวันที่ ๒๖ - ๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๖ นั้น

บัดนี้ ข้าพเจ้าได้เข้าร่วมอบรม หลักสูตร “การให้บริการที่เป็นเลิศ” เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ดังนั้น จึงขอรายงานสรุปเนื้อหาและประโยชน์ที่ได้รับ ดังนี้

๑. สรุปเนื้อหาที่ได้รับจากการเข้าประชุม/อบรม ฯลฯ

บทที่ ๑ บทแนะนำรายวิชา

การให้บริการที่เป็นเลิศ สิ่งที่ถูกค่าหรือทุกคนอยากได้จากเรา สิ่งแรกคือรอยยิ้ม
ประโยชน์ที่ได้รับ

๑. จะมีความเข้าใจในหลักการที่เป็นเลิศ
๒. ผู้เรียนจะมีความเชื่อมั่นในศักยภาพของตัวเอง
๓. เรียนรู้ที่จะพัฒนาเทคนิคให้เราเป็นนักบริการมืออาชีพและดีเลิศ
๔. บริการด้วยใจรัก จะเกิดความสุขและสนุกในการพัฒนารูปแบบงานบริการ

บทที่ ๒ แผนการเรียนรู้

กลุ่มเป้าหมาย

- เจ้าหน้าที่หรือพนักงาน
- หัวหน้าส่วนงานบริการ
- ผู้มีความสนใจ

บทที่ ๓ สรุปรวมมุมมองการทำงานบริการด้วยคำถามชวนคิด

การสรุปรวมมุมมองการทำงานบริการ ด้วยคำถามเกี่ยวกับมุมมองการทำงานบริการ ที่มีความเกี่ยวข้องกับ ความเชื่อ ความคิด

บทที่ ๔ สรุปรวมมุมมองการทำงานบริการด้วยคำถามชวนคิด Part ๑

มุมมองงานบริการ คือ กิจกรรมที่จะทำให้ลูกค้ามีความประทับใจ

บทที่ ๕ สรุปรวมมุมมองการทำงานบริการด้วยคำถามชวนคิด Part ๒

ข้อตกลงร่วมกัน อยากให้ทุกคนเปิดใจ ในการสื่อสารการให้บริการ โดยการ

- สรุปรวตัวเอง
- ความกังวลใจ
- พฤติกรรมของนักบริการ โดยต้องมีทักษะในการให้บริการ
- คุณสมบัติของนักบริการที่ดี

บทที่ ๖ ความกังวลใจในการทำงานบริการ ณ จุดบริการ

เป็นกับดักความคิดเชิงลบในการให้บริการพร้อมเทคนิคในการปรับเปลี่ยนตัวเอง
บทที่ ๗ เรียนรู้พฤติกรรมของลูกค้า

- เรียนรู้พฤติกรรมของลูกค้า
- ประเภทของลูกค้า ๔ แบบ ได้แก่
 - ๑) ลูกค้าแสดงอำนาจ
 - ๒) ลูกค้าแสดงความบั่นทึง
 - ๓) ลูกค้าแสดงความสุขุม
 - ๔) ลูกค้าแสดงความชัดเจน มีความละเอียด เน้นกฎระเบียบ
- เรียนรู้พฤติกรรมของลูกค้า พร้อมแนวทางการให้บริการที่เหมาะสม ตามหลักการ DISC
- หลักการ DISC เป็นการจำแนกบุคลิกที่เด่นชัดออกเป็น ๔ บุคลิกได้แก่
Dominance: มุ่งมั่นต่อเป้าหมาย, เน้นผลสำเร็จ, กล้าเสี่ยง, ควบคุม, สั่งการ
Influence: เจ้าโอเดี้ย, เข้าสังคมเก่ง, ช่างพูดช่างคุย, มีชีวิตชีวา
Steadiness: สุภาพ, เห็นอกเห็นใจ, รักสงบ, เสียสละ
Conscientious: มีหลักการ, คิดวิเคราะห์, ระมัดระวัง, รอบคอบ, เก็บตัว

บทที่ ๘ หลักการและหัวใจสำคัญในการบริการที่เป็นเลิศ

ต้องมีความรู้ ประสบการณ์ ค่านิยม ความเชื่อ โดยต้องสังเกตหรือทราบถึงสถานะ เรื่องราว และกลยุทธ์ในการให้บริการ

- หลักการจิตวิทยาบริการ ได้แก่ ยึดหักทลายจากหัวใจ ทักทายด้วยความอ่อนน้อมเป็นมิตรไมตรี จดจำชื่อผู้รับบริการ
- หัวใจสำคัญของคำว่าบริการ คือ ไม่นิ่งดูตาย กระตือรือร้น เร่งให้ความช่วยเหลือ

บทที่ ๙ กรณีศึกษา

- ลูกค้าต้องการความช่วยเหลือ
- ลูกค้าไม่พึงพอใจในการบริการ
- ลูกค้ามีประสบการณ์ไม่ดีมาก่อน
- ลูกค้าต้องการร้องเรียนผู้บริการ

บทที่ ๑๐ ทักษะในการให้บริการที่เป็นเลิศ

- การมีบุคลิกภาพที่ดีทั้งภายในและภายนอก
- การสื่อสารสร้างสรรค์ด้วยคำสำคัญ
- การเจรจาต่อรองอย่างมืออาชีพ FBI (ความจริง ความเชื่อมั่น ความน่าสนใจ)
- การบริหารข้อขัดแย้งและข้อร้องเรียนด้วยหลักจิตวิทยาเชิงบวก

บทที่ ๑๑ คุณสมบัติในการให้บริการที่เป็นเลิศ

- มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน
- มีความใฝ่เรียนสูง
- มีจิตใจในการเป็นผู้ให้บริการจากหัวใจ
- มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่
- มีความสุขและสนุกกับการให้บริการ

๒. ประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่

๑. เพื่อพัฒนาความรู้ทักษะในการให้บริการในตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงาน

๒. เพื่อพัฒนาและประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน

๓. ประโยชน์ต่อหน่วยงาน (ระดับงาน/หลักสูตร/คณะ)

๑. นำความรู้ที่ได้รับมาพัฒนาและประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน

พร้อมนี้ได้แนบ.....ประกาศนียบัตร.....จากการเข้าประชุม/อบรมฯ มาพร้อมนี้แล้ว
จำนวน.....๑.....แผ่น/ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางคณินทิพย์ กอนแสง)

พนักงานส่วนงาน ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาชั้นต้น (ประธานอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร/ผู้อำนวยการสำนักงาน/หัวหน้างาน)

บุคลากรดังกล่าวไปนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ ดังนี้(โปรดระบุรายละเอียด)

๑. นำความรู้ไปใช้ประโยชน์ ในการจัดทำเอกสาร และจัดทำเอกสาร ๓๓๖๐๓๗๕
๒. นำความรู้ไปใช้ประโยชน์ ในการจัดทำเอกสาร ๓๓๖๐๓๗๕

๑๑๖๐๓๗

(นางสาวแววตา ตีบบมา)

หัวหน้างานคลังและพัสดุ

3/11/66



สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
ขอมอบประกาศนียบัตรฉบับนี้ให้เพื่อแสดงว่า

นางคนึงนิตย์ กอนแสง

ได้ผ่านการพัฒนาทางไกลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

วิชา การให้บริการที่เป็นเลิศ

[รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 2 ชั่วโมง]
ให้ไว้ ณ วันที่ 30 ตุลาคม พ.ศ. 2566

(นายปิยวัฒน์ ศิวรักษ์)
เลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

