

สรุปการสังเคราะห์องค์ความรู้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ประเด็นการบริการด้วยหัวใจ

1. บริการด้วยไมตรีจิต เช่น การใช้คำพูดและกิริยาท่าทางที่เต็มใจจะให้บริการ ควรเริ่มด้วยการทักทายผู้มาติดต่อด้วยการซักถามด้วยภาษาสุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร
2. ยิ้มแย้มแจ่มใส การยิ้มแย้มแจ่มใสถือว่าเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้ม คือ การเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี
3. ใช้คำพูดที่สุภาพ อ่อนน้อมในการให้บริการ (ปิยวาจา)
4. ให้บริการเสริม เช่น สอบถามว่ามีข้อมูลเรื่องอะไรที่อยากทราบเพิ่มเติมหรือไม่
5. เอาใจเขามาใส่ใจเรา และดูแลใส่ใจ
6. ยอมรับในคำติชมแล้วนำมาปรับปรุง
7. มีทัศนคติเชิงบวกในการบริการ
8. รับเรื่องในทุกกรณีแล้วหาข้อมูลให้
9. ใช้คำว่า “ขอโทษ” ให้ติดเป็นนิสัย
10. อย่าทำทนายผู้มารับบริการให้ไปฟ้องร้องทั้งเรื่องการปฏิบัติงานและมารยาทในการให้บริการ
11. ให้ถือเป็นหน้าที่
12. ให้เกียรติ ยกย่อง นับถือ
13. บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว
14. บริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
15. เสมอต้นเสมอปลายในการให้บริการ
16. อย่าละเลยผู้รับบริการที่ดีและน่ารัก หมายถึง ดูแลเอาใจใส่เฉพาะแต่ผู้รับบริการที่ไม่สุภาพ เพราะกลัวจะมีเรื่องกับบุคคลกลุ่มนี้ แต่ลืมดูแลหรือละเลยผู้รับบริการที่สุภาพ อ่อนน้อม เพราะบุคคลกลุ่มนี้ไม่เป็นพิษเป็นภัย
17. อย่ามองด้วยหางตา
18. ใช้เทคนิคหรือศิลปะในการบริการ
19. มีวุฒิภาวะทางอารมณ์

20. มีปฏิภาณไหวพริบในการแก้ปัญหา
21. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
22. มีบุคลิกภาพที่ดี
23. ถ้าผู้รับบริการต้องมานั่งรอ ควรมีโอกาสให้ทำระหว่างรอ แจ้งเวลาในการรอ แจ้งสาเหตุที่ต้องรอ และอย่าให้รอนาน
24. ถ้ามีเวลาให้แจ้งความก้าวหน้าในการดำเนินงานกับผู้รับบริการ เช่น ถ้าหากหน่วยงานส่งหนังสือให้ดำเนินการเรื่องต่างๆ ควรโทรแจ้งให้หน่วยงานทราบถึงความก้าวหน้าในเรื่องที่ดำเนินการ
25. จัดบรรยากาศ สถานที่ทำงาน หมายถึง การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาด เรียบร้อยบรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือที่พักผ่อน
26. มีการพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยี หมายถึง เครื่องมือ และเทคนิควิธีการให้บริการ เช่น การติดประกาศที่ชัดเจน การประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์