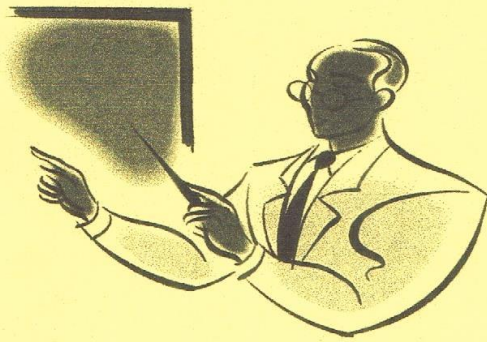


๑๕๒

พจนานุกรมภาษามลายู

๕ ๕ ๕



]

๑๕๓

๑๕๓ ๑๕๓ ๑๕๓

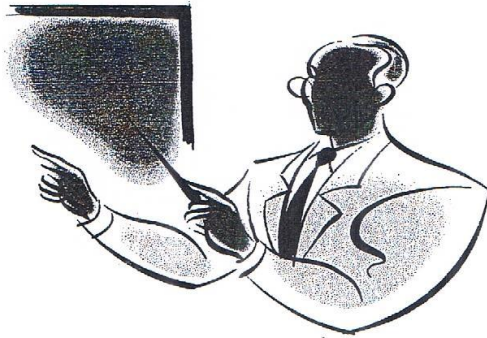
๑๒๒

# ภาคศึกษาระดับปริญญาตรี

๒๒๒

๒๒๒

๒๒๒



1

๑๒๒

๒๒๒๒ ๒๒๒๒๒๒๒๒

## สัมพัสบิกบาน-บริการครบถ้วน

คุณภาพบริการจะครบถ้วนบริบูรณ์ทั้งเทคนิค และพฤติกรรมบริการจะต้องประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ประการ คือ

ความรู้ (Knowledge) วิชาการ รู้จริง รู้มาก รู้กว้างขวาง

ประสบการณ์ (Experience) ความเจนจัด แม่นยำชำนาญ

ความรู้สึก (Feeling) ความรู้สึกที่ดีในขณะที่ให้บริการทั้งที่มีต่องาน และผู้รับบริการ

ความรู้และประสบการณ์จะทำให้เทคนิคบริการถูกต้องสมบูรณ์ แต่ในขณะที่ให้บริการถึงจะมีความรู้มากมายแค่ไหน ประสบการณ์โชกโชกอย่างไร ถ้าความรู้สึกไม่ดี หงุดหงิด รำคาญ เบื่อหน่าย ทูเรศ หมั่นไส้ เสรำ้า ทุกข์ เครียด เซ็ง ฯลฯ คือ พฤติกรรมบริการไม่ดีแล้ว ภาพรวมของบริการ ก็จะมีคุณภาพไม่ได้ พฤติกรรมบริการที่ดี จึงต้องดีพร้อมทั้ง

มโนกรรม - ความคิด ความรู้สึก

กายกรรม - การแต่งกาย สีน้าท่าทาง กิริยามารยาท

วจีกรรม - ปิยะวาจา

มโนกรรม คือ ความคิด ความรู้สึกที่ดีต่องานบริการ รู้สึกเป็นสุข สบายใจที่ได้ช่วยเหลือให้คนอื่นรอดพ้น จากความทุกข์ยากลำบาก หรือได้รับความสุขสบาย ความคิด-ความรู้สึกที่ดีต่อผู้รับบริการต้องปราศจากอคติเลือกที่รักมักที่ชังต่อผู้รับบริการทุกคน ทุกประเภทต้องไม่สนใจพฤติกรรมส่วนตัวของลูกค้า มากกว่าพฤติกรรมของเรา พฤติกรรมส่วนตัวของประชาชน แบ่งออกได้ 3 ประเภท คือ

1. ประเภทเรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ (Under Expression) กช้า ๆ กช้า ๆ รี ๆ รอ ๆ ทำอะไรไม่ถูกประหม่า ไม่กล้าเข้ามาหาเรา ตัดสินใจไม่ได้ อะไรก็ต้องรอญาติ

2. ประเภทปกติ (Normal Expression) ไม่สร้างปัญหา ไม่ยุ่งยาก เข้าใจเรา ให้อกัย ไม่มากเรื่อง อารมณ์ดี ใจดี

3. ประเภทมาแรง (Over Expression) ข้างดี โวยวาย มากเรื่อง เอาเรื่อง ข้างตำหนิ ข้างวิจารณ์ ฯลฯ

ผู้มารับบริการทั้ง 3 ประเภทนี้ แม้มาโรงพยาบาลเพื่อ “ทำธุระ” กับเราเช่นเดียวกัน แต่ความคิด ความรู้สึก ต่างกันมากแม้เราจะต้องให้บริการด้วย “หลักการ” เดียวกัน คือ บริการให้ดีที่สุด แต่ดีที่สุดสำหรับพวกเฉื่อย และพวกเว่อนั้น ต่างกันมาก

สำหรับพวก Under Expression ไม่กล้าเข้ามาหาเรา เราจะต้องเข้าไปหาเขา ต้องให้บริการเชิงรุก คือ ต้องเป็นฝ่ายทักทาย ไปตาม จัดการ เป็นธุระ อาจต้องพูดมาก อธิบายมาก ช่วยเหลือเป็นภาระมาก

สูตรสำเร็จ 5 ขั้นตอนของการให้บริการเชิงรุกที่ส่วนหน้าของโรงพยาบาล (พนักงานบริการความปลอดภัยประชาสัมพันธ์-เจ้าหน้าที่ห้องบัตร-เจ้าหน้าที่ห้องตรวจ) คือ

มองหน้า สบตา ยิ้ม

สวัสดีค่ะ

มาตรวจ มารับยา มาเยี่ยมญาติ

หรือมาติดต่อราชการค่ะ

พฤติกรรมบริการของเราที่ต้องทำเป็นพิเศษสำหรับลูกค้าชั้นดี หรือประเภทปกติ (Normal Expression) ก็คือ ต้องให้ความสำคัญให้เป็นพิเศษ การให้ความสำคัญไม่ได้ หมายถึง การให้อภิสิทธิ์หรือยกเว้นกฎเกณฑ์ข้อปฏิบัติให้แตกต่างจากคนอื่น แต่ต้องแสดงความเกรงใจ อ่อนน้อม มีสัมมาคารวะให้มากเป็นพิเศษ ลูกค้าประเภทนี้ ถ้าเป็นภาคธุรกิจถือว่าเป็นลูกค้าชั้นดีที่ต้องผูกมัด รักษาไว้เป็นลูกค้าชั้นดีที่ต้องผูกมัด รักษาไว้เป็นลูกค้าประจำ การแสดงความเกรงใจ ให้พูดคุยด้วยประโยคที่จะสร้างความประทับใจเมื่อแรกพบว่า

“ขอโทษด้วยนะคะ ที่เข้าไปนิดหนึ่ง” และประโยคที่สร้างความประทับใจก่อน

จาก

“ไม่ทราบว่ามีอะไรขาดตกบกพร่องบ้างค่ะ”

“มีอะไรจะแนะนำบ้างค่ะ”

“กรุณา ให้คำแนะนำบ้างซิค่ะ”

“ทุกอย่างเรียบร้อยดีใช่ไหมค่ะ”

ส่วนประเภท Over Expression อย่าพยายามควบคุมเขา ตรงกันข้ามจึงต้องควบคุมตัวเราให้มากเป็นพิเศษ ตำรวมจริงจัง ถูกต้องแม่นยำ ฟังมาก พูดน้อยอดทนไม่หลงทาง ไม่ถือสา ไม่มากเรื่อง มีสติมั่นในความรับผิดชอบต่อภาพลักษณ์ขององค์กรว่า

“ชัยชนะที่ได้มาจากการโต้เถียงลูกค้า คือ ความพ่ายแพ้ของบริการ”

การจัดการกับลูกค้าที่มีปัญหา

1. อย่าคุกคามลูกค้า
2. สงบฟังอย่างตั้งใจ
3. อย่าอู๋นเครื่องตัวเอง
4. ต้องการควบคุมคนอื่น จงควบคุมตัวเอง
5. ควบคุมคนอื่นด้วยเสน่ห์
6. จบลงด้วยมิตรภาพ

ESB /AMRA/59



### ศิลปะการสื่อสาร เมื่อเผชิญปัญหา

1. เตรียมข้อมูลให้พร้อม ถูกต้อง-ครบถ้วน
2. ฟังอย่างจดจ่อ
3. หลบหลีกเรื่องส่วนตัวไปสู่การแก้ปัญหา
4. วิเคราะห์แยกแยะเหตุผลออกจากการแก้ตัว อะไรเป็นข้อเท็จจริง (Fact) อะไรเป็นความคิดเห็น (Opinion)
5. เลือกรูปแบบการสื่อสารที่ยุติพฤติกรรมทางลบ
6. นำการสนทนาเข้าสู่ประเด็น
7. ควบคุมเป้าหมาย คือ ยุติปัญหา

### ศิลปะการเจรจาต่อรอง

1. แยกให้ออกว่าเรากำลังเจรจาต่อรองเพื่อ “องค์กร” ไม่ใช่เพื่อ “ตัวเรา”
2. เน้นกระบวนการ และวิธีแก้ปัญหา ไม่ใช่ตัวปัญหา
3. ควบคุมจุดสำคัญของการเจรจาให้ชัดเจน
4. เมื่อต้องการควบคุมคนอื่น จงควบคุมตัวเอง
5. หาทางออกที่มีเกียรติมีศักดิ์ศรีให้แก่คู่เจรจา

### ทางออกที่มีเกียรติ

1. อย่าแยกมิตร-แยกศัตรู ให้รู้สึกเป็นพวกเดียวกัน ฝ่ายเดียวกัน คือช่วยกัน แก้ปัญหาเมื่อเกิดการโต้แย้ง วิเคราะห์ให้ออกว่า เขาไม่ยอมเรา เพราะเหตุ เพราะผล หรือเพราะ “หน้า”
2. อย่าซ้ำเติม อย่าเพิ่มปัญหา อย่าเหน็บแนม
3. หาข้อยุติปัญหา หรือทางออกที่เขาสามารถยอมรับและปฏิบัติได้
4. จบลงด้วยมิตรภาพ

### เทคนิค ศิลปะ และมารยาทในการใช้โทรศัพท์

การติดต่อกันทางโทรศัพท์ เป็นเรื่องสะดวกสบาย ง่าย รวดเร็ว ถูกต้อง แน่นนอน และประหยัด เพราะไม่ต้องเดินทาง ไม่ต้องแต่งตัวก็ติดต่อได้

การสื่อสารทางโทรศัพท์ เมื่อเป็นการสื่อสารกึ่ง 2 ทาง (SEMI TWO RAY COMMUNICATION) กล่าวคือ คู่สนทนาติดต่อถึงกันโดยตรง โดยรับส่งกันเพียงคำพูด (วจีกรรม) ไม่ได้เห็นกิริยาท่าทาง การใช้โทรศัพท์จึงสามารถสร้างภาพพจน์ให้แก่ตนเองได้ ESB /AMRA/59

หน่วยงานได้ มันเป็นเครื่องมือในการสร้างความผิดพลาดความเข้าใจผิด สร้างความรู้สึก ทัศนคติ และภาพจน์ในทางเสียหายให้กับผู้ใช้และองค์กร ได้อย่างรวดเร็วด้วย

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้โทรศัพท์ ประกอบด้วย

- เครื่องโทรศัพท์
- ข้อมูลข่าวสาร
- คน

ศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง

- เทคโนโลยีของเครื่องโทรศัพท์
- หลักการสื่อสาร
- หลักการประชาสัมพันธ์
- หลักพฤติกรรมศาสตร์
- หลักมนุษยสัมพันธ์ เป็นต้น

ศิลปะในการใช้โทรศัพท์ เทคนิค ศิลปะ กลยุทธ์

1. ศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้โทรศัพท์ ทุกแบบ ทุกรุ่น ทุกเครื่องให้ถ่องแท้ การลงมือใช้
2. ทำความสะอาดเครื่องโทรศัพท์ทุกวัน ใช้แอลกอฮอล์เช็ด และฉีดสเปรย์เป็นระยะ ๆ
3. อย่าปล่อยให้สายพันกันยุ่งเป็นเกลียวมากไป อาจเสียได้ง่าย
4. อย่าใช้วัสดุอื่นหมุน หรือจิ้มโทรศัพท์แทนนิ้วมือ อาจพลาด เสียเวลา และเครื่องเสียหาย
5. อย่ากระแทกทิ้งหรือวางหูโทรศัพท์ลงเป็นอย่างแรง เมื่อเลิกใช้ควรใช้นิ้วมือ คัด

สัญญาณก่อนวาง

6. ค้นหา สอบถาม หมายเลขให้แน่นอนก่อนลงมือใช้
7. ก่อนหมุนหมายเลข ยกหูฟังถ้าสัญญาณไม่ว่าง วางลงก่อน ยกหูฟังใหม่ให้สัญญาณว่าง

ค่อยหมุน

8. เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อม กระดาษ ดินสอ ข้อมูลไม่ต้องวิ่งหาขณะพูด
9. กรณีโทรศัพท์ เครื่องฟวงอย่าใช้ขณะที่คนอื่นใช้อยู่อีกเครื่องหนึ่ง
10. ถือหูโทรศัพท์ด้วยมือข้างที่ไม่ได้เขียนอย่างใช้คอหนีหูโทรศัพท์
11. ขณะพูดให้ปากกระบอกโทรศัพท์ อยู่ห่างประมาณ 1 “ด้วยเสียงปกติธรรมดาอย่าค่อยหรือดังจนเกินไป

12. ขณะฟังถ้าเสียงขาด ไม่ชัดเจนบอกอีกฝ่ายหนึ่งให้ทราบ ไม่ต้องตะโกน “อะไรนะ” “ว่าไงนะ”

ESB /AMRA/59

13. ขณะพูดอย่าลืมว่า ฝ่ายตรงข้าม ได้รับแค่เสียงเราเท่านั้น การแสดงท่าทางแทนคำพูดจึงไม่มีคุณค่าต่อการสื่อความหมาย
14. อย่าเกาะกระบอกโทรศัพท์ ขณะพูด เพราะเสียงจะดังไปอีกฝ่ายหนึ่ง
15. เมื่อสายพันเป็นเกลียวมาก คลายออกจับสาย แล้วห้อยหูโทรศัพท์ลงขณะพูดอย่าปล่อยให้สายเล่นจะขาดเสียเปล่า
16. อย่าใช้เครื่องโทรศัพท์เป็นเครื่องระงับอารมณ์ เช่น ดบ เตะ โยน กระแทก

### ศิลปะและมารยาท

ทั้ง 2 อย่าง เป็นพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์ที่ควรถูกกันไปหรือยกระดับคุณค่าของการติดต่อสัมพันธ์ให้ครบถ้วนสมบูรณ์ ทั้งทางด้านการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร การสร้างภาพพจน์ บรรยากาศที่ดีฝีมือของการใช้โทรศัพท์ จึงวัดกันที่ศิลปะและมารยาทนี้เอง

1. อย่าทิ้งคนที่อยู่ตรงหน้าไปใช้โทรศัพท์ ในกรณีที่กำลังสนทนากับคนอื่น เมื่อโทรศัพท์ดังขึ้นอย่าทอดทิ้งคนที่อยู่ข้างหน้า ไปปรับโทรศัพท์ควรจะบอกให้ต่อเข้ามาใหม่ในกรณีที่ต้องพูดก็ควรขอโทษเขาก่อน
2. ขณะที่กำลังสนทนาอยู่ ไม่ควรต่อโทรศัพท์ถึงผู้อื่น ในเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องหรือไม่เป็นประโยชน์ต่อการสนทนา
3. อย่าใช้โทรศัพท์ที่เดียว 2 เครื่อง หรือคุยกับผู้อื่นด้วยในขณะที่ใช้โทรศัพท์
4. อย่าต่อสายโทรศัพท์โดยไม่มีธุระอันควร เช่น ไปเล่นหรือ หยอกเย้า กับเพื่อนอย่างไร้สาระ เช่น ในกรณีที่คนต้องการพูดด้วยไม่อยู่
5. อย่าจบสนทนาโดยใจความยังไม่สมบูรณ์ชัดเจน
6. อย่าผูกขาดการพูดเสียคนเดียว อย่าออกนอกเรื่อง อย่าขัดจังหวะ อย่าจับผิด อย่าชวนทะเลาะ

### ทะเลาะ

7. อย่าฟังเพียงอย่างเดียว อย่าเงิบหรือผงกหัว แต่ต้องส่งเสียงโต้ตอบไป เป็นครั้งคราวให้ความสำคัญแก่คนและเรื่องราวที่คิดต่อมา ถ้าจำชื่อได้ให้เรียกชื่อเขาทันที
8. รับทันทีที่เสียงโทรศัพท์ดังขึ้น ไม่ควรทิ้งให้กริ่งเรียกเกิน 3 ครั้ง อย่าให้คนอื่นรอนาน
9. ใช้คำว่า “สวัสดี” แทน “ฮัลโล” ใช้สวัสดีครับ หรือ ค่ะ แทน ฮัลโล
10. ใช้โทรศัพท์แห่งสำนักงานบริการ คือ พร้อมด้วยความร่วมมือ ช่วยเหลือให้บริการเท่าที่ทำได้เช่น กรณีเขาต่อผิดเบอร์
11. ในกรณีที่ปลายสายรอ ควรให้บริการทุก 20 นาที ไม่ปล่อยให้รอว่าง ๆ นานเกินไป
12. ยิ้มก่อนพูด ควบคุมอารมณ์ และบรรยากาศในการสนทนา ในทางบวกอยู่เสมอ  
ESB /AMRA/59  
แสดงอาการยินดี เต็มใจ สดใส ร่าเริง สุขภาพ อ่อนน้อม รู้จักกาลเทศะ รอบคอบละเอียดลออ
13. ใช้คำว่า “สวัสดี” เมื่อเริ่มหรือจบสนทนา

14. อย่าเคี้ยวของอยู่ในปากขณะพูด เช่น หมากฝรั่ง ขนม ไม้จิ้มฟัน หรือบุหรี่
15. อย่าหายใจ หรือพ่นลมลงในกระบอกโทรศัพท์
16. อย่าคิดเสียงพูดผิดไปจากธรรมดา
17. อย่าแสดงอาการหงุดหงิด รำคาญ ฉุนเฉียว เบื่อหน่ายเมื่อปลายสายพูดไม่ถูกใจ
18. อย่าใช้โทรศัพท์เป็นระบายอารมณ์ หรือกล่าวโทษในการให้ร้ายคนอื่น
19. รู้กาลเทศะในการใช้โทรศัพท์ ในช่วงที่เหมาะสม
20. ในกรณีที่ต้องหยุดสนทนา ลงชั่วคราว ต้องกล่าวคำขอโทษและให้เขาเลือกเอา

ระหว่างการรอหรือการต่อใหม่

21. ในกรณีที่ต้องให้คนอื่นสนทนาด้วย จะต้องบอกว่าคนที่จะพูดชื่ออะไร มีความสำคัญ

ต่อการพูดอย่างไร

22. จดทุกครั้งที่ต้องรับโทรศัพท์ ข้อมูลข่าวสารที่ไม่เข้าใจ ถามก่อนที่จะผ่านไป เมื่อมีใครไม่อยู่ในที่ทำงาน

23. จบการพูดด้วยมิตรภาพ สบายใจ ขอบคุณ สวัสดี

24. ในกรณีที่เป็นฝ่ายรับ ต้องรอให้ฝ่ายที่เรียกมาวางหูก่อน ถ้าต้องการวางก่อน อย่าลืมใช้นิ้วมือกดสัญญาณก่อนวาง

การใช้โทรศัพท์ในหน่วยงาน หรือในนามของหน่วยงาน หมายความว่า เรากำลังเป็นตัวแทนในการติดต่อข้อมูลข่าวสาร กับหน่วยงานอื่น อาจทำให้เป็นผลดีผลเสียต่อองค์กรได้จึงต้องตระหนักถึงภาพลักษณ์ ของหน่วยงานด้วยความละเอียดรอบคอบ สุภาพ อ่อนหวาน และไม่ตรีจิตเสมอ



## มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน

โดย...อมรา ณ นครพนม  
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ  
ช่วยราชการสำนักงานจังหวัดนครพนม

มนุษย์สัมพันธ์ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับมนุษย์ มนุษย์ แปลว่า ผู้มีจิตใจสูง (মন แปลว่า ใจ อุษย แปลว่า สูง) มนุษย์สัมพันธ์ จึงเป็นความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันระหว่างผู้มีจิตใจสูงกับผู้มีจิตใจสูงผลของความสัมพันธ์ จึงเป็นเหตุปัจจัย ชักพาชีวิตขึ้นที่สูง ชักชวนการสร้างพฤติกรรมและกิจกรรมที่ถูกต้องดีงาม นำความสุข ความเจริญมาสู่ชีวิตของกันและกัน

หากความสัมพันธ์กันแล้วชักพาชีวิตลงสู่ที่ต่ำ นำพิษนำภัยมาสู่ตนและผู้อื่นเป็นเหตุปัจจัย นำความยุ่งยากวุ่นวายมาให้กันและกันไม่อาจเรียกความสัมพันธ์ประเภทนั้นว่า มนุษย์สัมพันธ์ได้ เป็นมนุษย์เป็นได้เพราะใจสูง เหมือนนกยูงมีคิที่แววขน ถ้าใจต่ำเป็นได้แต่เพียงคน ย่อมเสียที่ที่ตนได้เกิดมา

### พุทธทาสภิกขุ

ทั้งที่มนุษย์มีธรรมชาติเป็นสัตว์สังคม มีความสุขความพอใจที่จะใช้ชีวิตอยู่ร่วมกับผู้อื่น มากกว่าที่จะอยู่โดดเดี่ยวตามลำพังและไม่มีใครเกิดมาตั้งใจจะทำตัวเป็นปัญหาขัดแย้งกับคนอื่น ทุกคนปรารถนาที่จะได้รับความรักและเป็นที่ยอมรับของคนอื่นให้ความร่วมมือ สร้างสรรค์สิ่งที่ดีงาม นำประโยชน์มาสู่ตนและสังคม แต่เท่าที่บางคนทำตัว “เป็นปัญหา” อยู่เสมอมานั้น ก็เพราะบุคคลเหล่านั้นมีปัญหาทางมนุษย์สัมพันธ์ กล่าวคือ ได้เก็บรวบรวมเอาความรู้สึกเกลียด-โกรธ-กลัว ที่ก่อตัวมาจากความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับบุคคลต่างในวัยต้นของชีวิต ไว้ในส่วนลึกของจิตใจ พอเติบโตขึ้นก็มักจะมองคนอื่นในแง่ลบอยู่เสมอปมปัญหาทางมนุษย์สัมพันธ์จะปรากฏออกมาโดยไม่รู้ตัว ในทางพฤติกรรม ผู้มีปัญหาทางมนุษย์สัมพันธ์จะมีนิสัยคิดอยู่ 5 ประการ คือ

#### 1. นิสัยในการคิดทางลบ คือ

1.1 เวลาอยู่กับผู้อื่นคิดแต่ความดีของตัวเอง แต่คิดถึงความช่วยเหลือของผู้อื่น เวลาติดต่อกับใครจะเต็มไปด้วยความหงุดหงิด

1.2 คิดแต่ในทางลบ อยู่คนเดียวมักคิดแต่ปมด้อย ความไม่ดีความบกพร่องของ

ตนเองความล้มเหลวในชีวิต 1.3 มีความถนัดและชำนาญในการนำเอาสิ่งแวดล้อมและคนอื่น

มาทำร้ายตนเอง นอกจากนี้หงุดหงิด คำลม คำแค้นได้ เห็นอะไรไม่ถูกใจไปทุกอย่าง เพราะเอาความคิดตนเองเป็นใหญ่

2. นิสัยคิดเอาเอง คือ คนที่มีปัญหาทางมนุษยสัมพันธ์มักใช้ความรู้สึกนึกคิดเฉพาะลำพังตัวเองไป ตัดสินวินิจฉัยความรู้สึกของคนอื่นโดยปราศจากเหตุผล

3. นิสัยโทษคนอื่น คนที่มีปัญหามักจะหลงทางเสียเวลาคิดหาทางแก้ตัวมากกว่าคิดแก้ปัญหาหรือมักจะแก้ตัวก่อนเสมอ และก็หาทางโทษคนอื่น วิงวอนเทวดาฟ้าดินให้ช่วย แทนที่จะปรับปรุงตนเอง

4. นิสัยตามน้ำ คือ เห็นคนอื่นเขาทำอะไรทำตามอย่างขาดสติ ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ฝากความมีคุณค่า มีราคาไว้กับชีวิตผู้อื่น ดำเนินชีวิตทั้งส่วนตัวและชีวิตสังคมตกอยู่ในกระแสของสิ่งแวดล้อมอย่างไร้จุดหมาย ขอมจำนนต่อเงื่อนไขของสิ่งแวดล้อม

5. นิสัยการทำใจไม่เป็น คือ พฤติกรรมของมนุษย์ที่มักจะออกไปในทางอวดรู้ อวดเก่ง อวดฉลาด ออกได้หน้า เอาชนะ บุคคลประเภทนี้จัดว่าเป็นบุคคลที่มีปัญหาทางด้านทักษะทางสังคมจากการศึกษาวิจัยของอเมริกันพบว่า กลุ่มคนที่ทำใจเก่งที่สุด ได้แก่

- คนที่มีการศึกษาสูง

- คนในองค์กรธุรกิจ

- คนหนุ่มสาว

- คนเชื้อสายยิว

โดยกำหนดหลักเกณฑ์ในการทำใจไว้ 5 ประการ คือ

1. คนที่ทำใจนั้นต้องเป็นคนเก่ง และคนฉลาดก่อน

2. รู้ว่าเรื่องที่เรากำลังจะทำใจนั้น จะต้องเกี่ยวข้องกับคนที่เราจะไปทำใจด้วย

3. รู้จักทำเรื่องที่เรากำลังจะทำใจ ให้เกิดประโยชน์ต่อคนที่เราจะไปทำใจด้วย

4. รู้ว่าทำใจแล้วได้ประโยชน์กว่าอวดฉลาด

5. รู้ว่าทำใจแล้วไม่เสียหน้า ไม่เสียความเชื่อมั่นต่อตัวเองและจากการวิจัยยังพบว่าผู้ชาย

ทำใจเก่งกว่าหญิงในเรื่อง ทำใจกับนาย ทำใจกับเพื่อน ทำใจกับเพื่อนร่วมงาน ทำใจกับเด็ก และทำ

ใจกับคนแปลกหน้าและมีอยู่ 1 สถานการณ์ เท่านั้นที่ผู้หญิงทำใจเก่งกว่าผู้ชาย คือ ทำใจกับสามี

นิสัยผิด ๆ ทั้ง 5 ประการ ดังกล่าว จะแทรกอยู่ในพฤติกรรมทางมนุษยสัมพันธ์ ในชีวิตประจำวัน

ตลอดชีวิตการทำงานจะเป็นอคติ ความบาดหมาง และขัดแย้ง ทำให้ไม่มีความสุขในการทำงาน ใน

ชีวิตการทำงาน คุณลักษณะทางมนุษยสัมพันธ์คือความสามารถ ในการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อน

ร่วมงานในระดับต่าง ๆ อันจะมีผลให้ “ชีวิตเบิกบานงานมีคุณค่า”

หลักในการสร้างมนุษยสัมพันธ์

1. เข้าใจพื้นฐานของคน

- มนุษย์ทุกคนมีความแตกต่างกัน

- มนุษย์มีธรรมชาติพื้นฐาน 4

\* ความอยู่รอด

ESB /AMRA/59

- \* ความจริง
- \* ความเชื่อ
- \* ความต้องการ
- ปัจจัย 4 (สิ่งจำเป็นพื้นฐาน)
- ความมั่นคงปลอดภัย
- สังคม
- ชื่อเสียง เกียรติยศ
- การได้ในสิ่งที่ใฝ่ฝัน

2. เข้าใจธรรมชาติทางจิตใจของตนเองและอิทธิพลที่มากระทบ เช่น ผู้หญิงจิตใจมักจะอ่อนไหวง่ายการตัดสินใจต่าง ๆ จะผู้ชายไม่ได้ แต่หญิงมักมีความอดทนสูงกว่าชาย ความละเอียดอ่อนมากกว่าชาย

3. หลักและเทคนิคในการปรับคน-ปรับงาน โดยใช้หลักกรรมทางศาสนา คือ

### 3.1 สี่ปฐุระธรรม 7

- |                   |                          |
|-------------------|--------------------------|
| - รั้งมัญญาตา     | ความเป็นผู้รู้จักเหตุ    |
| - อัดถัญญาตา      | ความเป็นผู้รักษาผล       |
| - อัดคัญญาตา      | ความเป็นผู้รู้จักคน      |
| - มัตถัญญาตา      | ความเป็นผู้ประมาณ        |
| - กาลัญญาตา       | ความเป็นผู้รู้จักกาลเวลา |
| - ปริสญญาตา       | ความเป็นผู้รู้จักชุมชน   |
| - ปุคคปโรปรัญญาตา | ความเป็นผู้รู้จักบุคคล   |

### 3.2 สังคหวัตถุ 4

- |              |  |
|--------------|--|
| - ทาน        | ให้ปันสิ่งของของคนแก่ผู้อื่นที่ควรให้ปัน |
| - ปิยวาจา    | เจรจาจาที่อ่อนหวาน                       |
| - อตถจริยา   | ประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น     |
| - สมานนัตตตา | ความเป็นคนมีตนเสมอไม่ถือตัว              |

### 3.3 พรหมวิหาร 4

- |           |  |
|-----------|--|
| - เมตตา   | ความรักใคร่ ปรารถนาจะให้มีความสุข                    |
| - กรุณา   | ความสงสาร คิดจะช่วยให้พ้นทุกข์                       |
| - มุทิตา  | ความพลอยยินดี เมื่อผู้อื่นได้ดี                      |
| - อุเบกขา | ความวางเฉย ไม่ดีใจไม่เสียใจเมื่อผู้อื่นถึงความวิบัติ |

ESB /AMRA/59

### ลักษณะของผู้มีมนุษยสัมพันธ์ดี

1. เป็นผู้ที่มึจิตใจดี ซึ่งขึ้นอยู่กับ การเลี้ยงดูมาตั้งแต่เด็ก ขึ้นอยู่กับพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม
2. เป็นผู้ที่คิดดี ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่สะสมมาแต่วัยเด็ก และประสบการณ์ที่ได้เพิ่มพูนในวัยผู้ใหญ่ การเรียนรู้
3. ฝึมือดี อยู่กับความอดสาหะความเพียรพยายามที่จะพัฒนาตนเอง

### เรื่อง การพัฒนาทักษะการพูด

#### ความหมายของการพูด

การพูดเป็นกระบวนการสื่อสารความคิดจากคนหนึ่ง ไปยังอีกคนหนึ่ง หรือกลุ่มหนึ่ง ซึ่งเป็นสัญลักษณ์แห่งความเข้าใจระหว่างมนุษย์

#### องค์ประกอบสิ่งสำคัญของการพูด

ผู้พูด	เนื้อหา
สาร	ผู้ฟัง

#### จุดมุ่งหมายของการพูด

1. ให้ข้อมูลข่าวสาร
2. ให้ความบันเทิง
3. พูดให้กำลังใจ,ปลุกใจ
4. พูดโน้มน้าว

#### การพูดมี 4 วิธี

1. พูดแบบท่องจำ
2. พูดแบบอ่านจากร่างหรือต้นฉบับ
3. พูดจากความเข้าใจหรือจดเฉพาะหัวข้อ
4. พูดแบบกระตั้นหัน

#### วิธีการพูดมี 4 วิธี

1. พูดแบบท่องจำ
2. พูดแบบอ่านจากร่างหรือต้นฉบับ
3. พูดจากความเข้าใจหรือจดเฉพาะหัวข้อ
4. พูดแบบกระตั้นหัน

ESB /AMRA/59



### วิธีการพูด

1. ท่องจำมาพูดทั้งหมด ถ้าหากในการพูดสั้นๆ ได้ท่องจำกระทั่งเข้าไปอยู่ในสมอง เวลาพูดก็ไหลออกมาสบายเช่น การท่องเกี่ยวกับ กาพย์ กลอน โคลง ฉันท์ ถ้าเป็นเรื่องยาว มักไม่นิยมกัน

2. อ่านจากร่างหรือต้นฉบับ ใช้ในการพูดที่เป็นพิธีกร รายงานต่อประธานในที่ประชุม โดยอย่างจากข้อความทั้งหมด แต่ดำเนินวน และท่องทำนองควรเป็นเหมือนกับการสนทนากัน ในขณะที่อ่านต้องยกหน้าผู้ฟังบ้าง

3. พูดจากความเข้าใจหรือจัดเฉพาะหัวข้อวิธีพูดแบบนี้ดีมากโดยพูดจากความเข้าใจ จะรู้รายละเอียดของเรื่องหากว่ากลัวลืมก็จัดเฉพาะหัวข้อ

4. พูดแบบกระตั้นหันไม่เตรียมตัว การพูดแบบนี้ในบางโอกาส เช่น ไปงานแต่งงานของศิษย์ไม่มีการบอกล่วงหน้าหรือบางทีก็ไม่ได้บอกเลย

5. พูดด้วยอารมณ์เยือกเย็นควบคุมอารมณ์ได้ดี

6. ไม่พูดตำหนิผู้ใดบังคับบัญชาต่อหน้าคนอื่น

7. พูดให้เป็นกันเองกับผู้ใดบังคับบัญชา

8. พูดในเวลาโอกาสที่เหมาะสมกับผู้ใดบังคับบัญชา

9. ไม่พูดจู้จี้บ่นเกินไปกับผู้ใดบังคับบัญชา

10. ไม่พูดมากจนลืมนิ่งผู้ใดบังคับบัญชา

ในกรณีพูดกับผู้ร่วมงาน

1. พูดให้เขารู้สึกว่าเขาเป็นคนสำคัญ

2. พูดกับเขาด้วยความจริงใจ

3. หลีกเลี่ยงการพูดนิทา

4. ไม่พูดหรือกล่าวซัดทอดความผิดให้ผู้อื่นเมื่อเป็นความผิดพลาดของเรา

5. พูดยกย่อง ชมเชย และสรรเสริญตามโอกาสอันควร

6. พูดน้อยๆ ฟังมากๆ โดยเฉพาะความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน

7. ไม่พูดยกตนข่มเพื่อน

ในกรณีพูดกับผู้บังคับบัญชา

1. พูดให้เหมาะสมกับเวลาและโอกาส

2. พูดสรรเสริญผู้บังคับบัญชาเมื่อมีโอกาส

3. หลีกเลี่ยงการประจบสอพอ

4. ไม่พูดรบกวนด้วยเรื่องเล็กๆ น้อยๆ

5. ไม่พูดบ่นถึงความยากลำบาก ในการปฏิบัติงานต่อหน้าผู้บังคับบัญชา ESB /AMRA/59

6. ควบคุมอารมณ์ในขณะที่พูดให้เหมาะสม

### แบบการพูดเพื่อการบริหาร

การพูดเพื่อการบริหารเป็นลักษณะการพูดเชิงชักชวน โน้มน้าว เคลี้ยกล่อม จูงใจ ปลุกใจ ให้คนอื่นเชื่อถือศรัทธา และปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจ และพอใจ จึงเป็นการพูดแบบจูงใจหรือชักชวน ซึ่งถ้าพูดให้คนอื่นเชื่อถือได้ นับเป็นจุดมุ่งหมายปลายทางของการพูดที่ดีและเป็นความสำเร็จสูงสุดของผู้พูดซึ่งการพูดจูงใจ ผลพูดต้องสามารถปฏิบัติได้ตามที่พูดนั้น

### ขั้นตอนในการพูดจูงใจ

1. ยึดบันได 5 ขั้น ของมอนโร เป็นหลัก

ขั้นที่1 ถึงความสนใจของผู้ฟังทันทีตั้งแต่เปิดฉาก

ขั้นที่2 ทำให้ผู้ฟังเกิดการต้องการจะฟังต่อไปอีก

ขั้นที่3 ทำให้ผู้ฟังเกิดความพอใจและถูกอกถูกใจ

ขั้นที่4 ยกตัวอย่าง เหตุผล ข้อเท็จจริง ให้เห็นภาพคล้อยตาม

ขั้นที่5 เรียกร้องให้ทำการอย่างใดอย่างหนึ่งในที่สุด

### ศิลปะในการพูดที่ดี

เป้าหมายในการพูดควรพยายามให้ผู้ฟังเกิดความรู้สึก 3 ประการคือ

1. ฟังสบายหู

2. ฟังสบายตา

3. ฟังสบายใจ

วิธีการทำให้เกิดฟังสบายหูมีปัจจัยควรคำนึงถึงในเรื่อง

- ถ้อยคำ ภาษา ต้องไม่พูดปิด ไม่พูดหยาบ ไม่พูดเพื่อเจ้อ และไม่พูดส่อเสียด ต้อง

พิถีพิถันในการใช้ถ้อยคำ พูดแบบมีสกุล

- เสียง ต้องได้ยินชัดเจนทุกถ้อยคำ อย่าดังเกินไป ต้องทำให้เสียงนุ่ม พูดถูกต้องตาม

วรรณยุกต์

- จังหวะ เว้นหรือหยุดให้ถูกจังหวะ จะทำให้ความหมายถูกต้องไม่ผิดเพี้ยน

วิธีการทำให้เกิดดูสบายตา ก็คือ เรื่องบุคลิกภาพ และการแสดงการพูดดังนี้

- องอาจ ผึ่งผาย สง่าผ่าเผย

- ใบหน้าเบิกบานยิ้มแย้ม

- ตาเป็นประกายแจ่มใส สบตาผู้ฟังอย่างทั่วถึง

- กระตือรือร้น กระฉับกระเฉง

- มีความเมตตา พูดด้วยความหวังดี ปราศรณชาติ

- เป็นคนมีคุณธรรม น่าเคารพนับถือ ประวัติดี ประพฤติดี

ESB /AMRA/59

- มีความรู้จริง

-ทำขึ้น จงหลีกเลี่ยงการยื่นแบบขี้เมา ชิงหาหลัก ไม่มีกริ้ว ชะมดคิดจั้น กังหันต้อง  
ลม ชมท้องฟ้า ทำชกมวย ไม่ชี้หน้าผู้ฟัง

ต้อง

วิธีการทำให้เกิด “พาสบายใจ” คือวิธีการที่จะให้ผู้ฟังรู้เรื่องที่จะพูดเท่านั้นเรา

- มีข้อมูลดิบ หรือตัวเลข หรือคำสอนมาอ้างอิง
  - จัดระเบียบความคิดว่าจะพูดอะไรก่อน-หลัง
  - สร้างโครงเรื่องที่จะพูดครั้งนี้
- 1.บอกผู้ฟังว่าจะบอกอะไรแก่เขา สนใจ
  - 2.บอกแก่เขา เข้าใจ
  - 3.บอกอีกครั้งว่าบอกอะไรไปแล้ว ประทับใจ

อย่าออกตัว อ้อมค้อม ถ่อมตน สาละนวนขออภัย  
ควรเริ่มต้นแบบพาดหัวข่าว กล่าวคำถาม ความสงสัย ให้การเรียงเชิงทวี เมื่อเรื่องที่จะพูดนั้นขอให้

- เรียงลำดับ
- จับประเด็น
- เน้นตอนสำคัญ
- บีบคั้นอารมณ์
- เหมาะสมเวลา

ตอนสรุป ผ่ากข้อคิด สกิดชักชวน

สูตรสำเร็จในการพูด

- 1.เตรียมพร้อม
- 2.ซ้อมให้ดี
- 3.ทำทีให้สง่า
- 4.หน้าตาสุขุม
- 5.ทักทีประชุมไม่วางน
- 6.เริ่มต้นให้โน้มน้าว
- 7.เรื่องราวให้กระชับ
- 8.คาจับที่ผู้ฟัง
- 9.เสียงดังให้พอดี
- 10.อย่าให้มีเอื้ออ้า

ESB /AMRA/59

- 11.คู่มือเวลาพอคอบ
- 12.สรุบบจบบใจ
- 13.ยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดการพูด

ก้านบัวบอกลีเกิ้น ชลธาร  
มารยาทต่อสันดาน ซาคีเชื้อ  
โศดฉลาดเพราะคำขาน ควทราบ  
หย่อมหญ้าเหี่ยวแห้งเรือ บอกร้ายแสดงดิน

### ตัวอย่างปียวาจา

การพูดเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการนั้น เราควรมีทักษะในการดัดแปลงคำพูดที่มีความหมายเดียวกันแต่นำมาฟังให้น่าฟังยิ่งขึ้น ซึ่งเราควรวีคหลักดังนี้คือ

“พูดแต่ดี  
มีประโยชน์  
ผู้ฟังชื่นชอบ  
ทุกคนปลอดภัย”

“ จะพูดให้ดังฟังชัดสัมผัสโสต  
จะพูดให้ได้ประโยชน์ทุกสิ่งสรรพ  
ต้องขัดเกลาถ้อยคำที่จ้านรรจ์  
อย่าหุนหันพูดไปก่อนไตร่ตรอง”

( คุณหญิงบุญศิริ ขวลิขารัง )

ตัวอย่างของการดัดแปลงคำพูด เพื่อให้หน้าฟังยิ่งขึ้น

- \* หมดเวลาเยี่ยม...กลับบ้านได้แล้ว  
( ขณะนี้ผู้ป่วยต้องการพักผ่อน...พรงนี้เชิญมาเยี่ยมใหม่ นะคะ )
- \* หมอสั่งห้ามเยี่ยม  
( ขอโทษค่ะ...คุณหมอบอกว่าผู้ป่วยต้องการพักมาก ๆ กรุณา มาเยี่ยมโอกาสหน้านะคะ )
- \* พูดคังๆ น้อย...ไม่ได้ยิน...ฟังไม่รู้เรื่อง  
( ขอโทษค่ะ...กรุณาพูดคังอีกนินะคะ )
- \* ยังมีอะไรที่ไม่พอใจอีกไหม  
( ถ้ามีอะไรที่จะให้ทางโรงพยาบาล(เรา) ช่วย...กรุณาบอกเราด้วยนะคะ )

ESB /AMRA/59



\*เราทำดีที่สุดแล้ว ถ้าคุณคิดว่าที่อื่นดีกว่าก็เชิญไปเลย แล้ววันหลังไม่ต้องกลับมาอีกนะ  
( ถ้าเป็นประโยชน์และความสะดวกต่อคน ไข้ก็แล้วแต่ทางญาติจะพิจารณา... และถ้ามีอะไรให้ทางเรา  
ช่วยโอกาสหน้าเชิญใหม่นะคะ)

\*มีอะไรข้องใจไหม  
( ถ้ามีอะไรที่ยังไม่เข้าใจ...กรุณาธิบบอกเรด้วยนะคะ)

\*คุณมาทำไม?...คุณมาทำอะไร?  
( สวัสดิ์ค่ะ...มาตรวจโรคหรือคะ?)

\*คุณเป็นใคร?...คุณมาเยี่ยมใคร?  
( ขอโทษค่ะ...จะมาเยี่ยมผู้ป่วยหรือคะ?)

\*ทำอะไรกิน?...ทำมาทำอะไรกิน  
( ไม่ทราบว่าจะทำงานด้านไหนคะ?)

\*จะเอาอะไรอีก ....พอหรือยัง?  
( ไม่ทราบว่าจะยังต้องการอะไรเพิ่มเติมอีกไหมคะ?)

\*เรากำลังยุ่ง(มันไม่ใช่หน้าที่ของเรา)...คุณไปทำเองดีกว่า  
( ขอโทษค่ะ...ถ้าจะให้เราช่วยอาจช้าหน่อย เพราะเจ้าหน้าที่ของเรา กำลังทำ....อยู่ค่ะ)

\*ไม่ยอมเข้าใจเลย ไม่เชื่อเราเลย  
( พวกกันไม่รู้เรื่องเลย ไม่ยอมทำตามเราเลย)

\*ญาติออกไป...ออกไปรอข้างนอก  
( ญาติกรูณาออกไปรอข้างนอกนะ...ไม่ต้องห่วงนะ...เราจะดูแลญาติของคุณอย่างดีที่สุดค่ะ)

\*ต้องการอะไรก็ว่ามาเลย  
( ถ้ามีอะไรให้เราช่วยกรูณาบอกเรด้วยนะคะ)

\*หน่วยงานของเรามีสิ่งที่คุณต้องรู้อีกมาก  
( เรามีเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อคุณมากที่สุด ถ้าคุณสนใจเรายินดีจัดหาให้ค่ะ )

\*อย่าออกประตูหลัง...แหมมพูดไม่เคยเชื่อกันเลย จะต้องให้พูดให้บอกกันก็เห็น  
( ประตูหลังปิดแล้วค่ะ กรุณาออกประตูหน้านะคะ)

เดินไปนิดเดียวก็เห็นเอง ป้ายเบ้อเรอเลย  
( กรุณาเดินตรงไปอีกนิด จะพบป้ายอยู่ข้างหน้าค่ะ)

\*หัดใช้ความคิดบ้าง  
( กรุณาคิดให้ดีนะคะ)

\*เรามีกันแค่นี้....จะให้ไว้ได้อย่างไร....รอไม่ได้ก็อย่ารอ  
( กรุณา รอหน่อยนะคะ....เดี๋ยวเราจะรีบจัดการให้ค่ะ)

\*นี่เธอ (เรา).....ดูกันหน่อยสิ

ESB /AMRA/59

**ความหมายของคุณภาพบริการ**

**คุณภาพ** คือ “สิ่งที่ทุกคนยอมรับ ชื่นชมและอยากได้ สัมผัสได้ด้วยใจ ไม่ได้เกิดตามยถากรรม แต่เกิดจากการปฏิบัติที่ดีและอย่างชาญฉลาด โดยความร่วมมือจากการดำเนินการที่ดีขององค์กร”

**คุณภาพ** คือ “คุณลักษณะที่เป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสม ปราศจากข้อผิดพลาด ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นที่พึงพอใจ”

**คุณภาพ** มี 2 ลักษณะ 1. คุณภาพที่ต้องมี (Must – be quality)

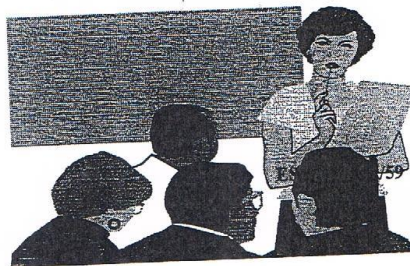
2. คุณภาพที่ประทับใจ (Attractive quality)

**คุณภาพที่ต้องมี** คือ สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังตลอดจนการนำมาตรฐานวิชาชีพ มาตอบสนองความหวังนั้น แต่การมีคุณภาพในส่วนนี้จะไม่ก่อให้เกิดความชื่นชมจากผู้รับบริการ

**คุณภาพที่ประทับใจ** คือ ส่วนที่กระทำให้เกิดความคาดหวังของผู้มารับบริการเกิดความชื่นชม ประทับใจ ผู้กพันที่จะมาใช้บริการต่อไป

**คุณภาพบริการ** คือ “ความประทับใจของลูกค้า” สิ่งบ่งบอกถึงความประทับใจ ได้แก่

1. เก็บไว้ในความทรงจำ
2. มีความสุขทุกครั้งทีนึกถึง
3. บอกต่อแก่คนอื่น
4. กลับมาใช้บริการอีก



## มาตรฐานพฤติกรรมบริการ

### มาตรฐานทั่วไป

1. รับรู้การมาของผู้รับบริการอย่างรวดเร็วที่สุด ด้วยการให้บริการเชิงรุก คือ มองหน้า สบตา ยิ้ม ทักทาย ได้ตาม แนะนำ

☺ ยิ้มทุกครั้งที่สบตาผู้รับบริการ

☺ ทักทายด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ (ครับ)”

☺ ได้ถาม คำถามทั่วไป : มาตรวจ มาหาหมอ มารับยาใช่ไหมคะ (ครับ)

: มาเยี่ยมญาติใช่ไหมคะ (ครับ)

: มาติดต่ออะไรคะ (ครับ)

เมื่อได้รับคำตอบก็แนะนำไปในที่ที่จะรับบริการ (ผายมือ)

2. เมื่อพูดกับผู้รับบริการทุกคน ทุกครั้งต้องมีหางเสียง (ค่ะ, ครับ)

3. ทุกครั้งที่ติดต่อกับผู้มารับบริการ จะต้องแสดง กิริยา วาจา ที่แสดงถึงความ

: เข้าใจ เอาใจใส่ ห่วงใย เอื้ออาทร

: เกรงใจ อ่อนน้อม สุภาพ ยกย่อง นับถือ

: มีน้ำใจ ไม่เป็นภาระ ไม่ดูตาย อำนวยความสะดวก

4. ใช้สรรพนามแทนตัวเองว่า ผม หรือ ดิฉัน สรรพนามแทนผู้รับบริการว่า คุณ, พี่, ป้า, น้า, อา ให้เหมาะสมกับยุคสมัย

5. พูดกับผู้รับบริการด้วยภาษาสุภาพและเข้าใจง่าย ใช้คำว่า “สวัสดี, ขอบคุณ, ขอโทษ, กรุณา” ให้ติดเป็นนิสัย

6. ไม่พูดคุยเรื่องส่วนตัว ไม่ส่งเสียงดัง หรือเล่นสนุก ขณะให้บริการ

7. ไม่แต่งตัว ไม่แต่งหน้า ต่อหน้าผู้รับบริการ

8. เมื่อบริการเกิดปัญหา ให้รับฟังคำติ-ชม ของผู้รับบริการด้วยความสงบ ตั้งใจ ไม่ขัดแย้ง และเสนอทางเลือกทางออกให้ผู้รับบริการอย่างมากและรวดเร็วที่สุด

9. ไม่กล่าวคำตำหนิเพื่อนร่วมงาน หรือผู้รับบริการให้เพื่อนร่วมงานหรือผู้รับบริการฟัง

10. ไม่กล่าวปฏิเสธ กล่าวโทษ กล่าวตำหนิ ผู้รับบริการในทุกกรณี

11. เมื่อพบผู้รับบริการให้รับใช้พฤติกรรมที่ดั่งามของเราไปสร้างให้เกิดพฤติกรรมที่ดั่งามขึ้นกับผู้รับบริการ แต่อย่านำพฤติกรรมที่ไม่ถูกต้อง ไม่ดั่งาม ของผู้รับบริการมาก่อนให้เกิดพฤติกรรมที่ไม่ถูกต้อง ไม่ดั่งาม ขึ้นกับเรา



12. เมื่อจะทำอะไรกับผู้รับบริการต้องบอกหรืออธิบายให้เข้าใจก่อนเสมอ
13. ให้ข้อมูล ชี้แนะ นำ แก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ด้วยความเต็มใจ
14. ไม่นำความลับหรือเรื่องส่วนตัวของผู้รับบริการไปเปิดเผย
15. เมื่อนัดแนะหรือสัญญาอะไรกับผู้รับบริการ จะต้องบอกให้ทุกคนทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องรับรู้อและปฏิบัติตาม

16. เมื่อพบผู้ร่วมงานมีปัญหากับผู้รับบริการ และควบคุมอารมณ์ไม่ได้ จงเข้าไปแตะแขนบอกให้ไปพักผ่อนและเข้าไปแก้ไขปัญหาแทน
17. เมื่อพบปัญหาที่จะนำไปสู่ความขัดแย้ง หรือยุติลงด้วยดีไม่ได้ ให้มอบภาระให้กับคนที่ทำได้ดีกว่าเราทำแทน
18. บริการต้องเริ่มด้วยคำว่า "สวัสดี" และจบลงท้ายด้วยคำว่า "ขอบคุณ" เสมอ

#### โปรดสำนึกไว้เสมอว่า

- \* คุณภาพบริการไม่ใช่วัดที่จำนวนผู้มารับบริการ แต่ต้องวัดจากจำนวนผู้มารับบริการที่ประทับใจเราเท่านั้น
- \* ชัยชนะที่ได้มาจากการได้เถียงกับผู้มารับบริการ นับเป็นความพ่ายแพ้ขององค์กร

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ คุณภาพของเรา





## มาตรฐานการรับโทรศัพท์

1. รับทันทีที่เสียงโทรศัพท์ดังขึ้น ไม่ควรทิ้งให้กริ่งเรียกเกิน 3 ครั้ง อย่าให้คนอื่นรอนาน
2. ยิ้มก่อนพูด (Put a smile in your voice)
3. ใช้คำว่า "สวัสดี" แทนฮัลโล ทุกครั้งที่รับโทรศัพท์ พูดว่า "สวัสดีค่ะ" ต่อด้วยการบอกสถานที่และ "บอกชื่อผู้รับสาย" ก่อนเสมอ
4. ในกรณีที่ปลายสายรอ ต้องให้บริการทุก 20 วินาที ไม่ปล่อยให้รออยู่ว่างๆ นานเกินไปเมื่อครบ 60 วินาที ให้ยุติการติดต่อ โดยให้ปลายสายเลือกเอาว่าจะให้คนที่ต้องการพูดด้วยโทรกลับไปหมายเลขอะไร? หรือจะโทรมาใหม่ หรือจะให้ฝากข้อความไว้
5. ใช้โทรศัพท์พร้อมด้วยสำนึกแห่งบริการ คือ พร้อมด้วยความร่วมมือ ช่วยเหลือให้บริการเท่าที่จะทำได้ เช่น กรณีที่เขาต่อมาผิดเบอร์ ถ้าเรารู้ก็ช่วยบอกเขา ถ้าจำเป็นต้องโอนสายก็โอนให้ หรือช่วยตามคนที่เขาต้องการจะพูดด้วยมาให้
6. ใช้คำว่า "สวัสดี" เมื่อเริ่มและจบการสนทนา  
"ขอโทษ" เมื่อทำให้อีกฝ่ายรอ หรือเราต่อผิด  
"ขอประทานโทษ" เมื่อคนมารับผิดคน เสียงไม่ชัด อยากรักให้เขาบอกชื่อหรือเมื่อต้องการสรุปการสนทนาหรือทำอะไรที่คิดว่า  
"กรุณา" เมื่อต้องการให้คนอื่นช่วยเหลือเรา เช่น กรุณาพูดเสียงดังขึ้น กรุณาบอกข้อมูลเพิ่มเติม หรืออะไรก็ตามที่เป็นผลประโยชน์ต่อเรา
7. อย่าสนทนา คือพูดโทรศัพท์ 2 เครื่อง หรือพูดคุยกับคนอื่นในขณะที่ใช้โทรศัพท์
8. อย่าผูกขาดการพูดเสียคนเดียว อย่าออกนอกเรื่อง อย่าขัดจังหวะ อย่าจับผิด อย่าชวนทะเลา
9. อย่าฟังเพียงอย่างเดียว คือ เงียบ หรือผงกหัว แต่ต้องส่งเสียงโต้ตอบไปเป็นครั้งคราว ให้มีความสำคัญแก่คนและเรื่องราวที่ติดต่อมา ถ้าจำชื่อได้รับเรียกชื่อเขาทันที
10. อย่าจบการสนทนาโดยใจความยังไม่สมบูรณ์ชัดเจน
11. อย่าพูดขณะที่ยังมีอะไรอยู่ในปาก
12. อย่าหายใจ หรือพ่นลมเสียงดังลงในกระบอกโทรศัพท์
13. อย่าดัดเสียงพูดให้ หุ่ม - แหลม ค่อย - ดั่ง ช้า - เร็ว สูง - ต่ำ ผิดไปจากธรรมชาติ
14. อย่าแสดงอาการหงุดหงิด ไร้ค่า ภูมิใจ เบื่อหน่าย เมื่อปลายสายพูดไม่ถูกใจ
15. อย่าใช้โทรศัพท์เป็นที่ระบายอารมณ์ หรือกล่าวโทษนินทาให้ร้ายคนอื่น

16. ในกรณีที่ต้องให้คนอื่นมาร่วมสนทนาด้วย จะต้องบอกว่าคนที่จะพูดชื่ออะไรมีความสำคัญต่อการพูดอย่างไร
17. จดทุกครั้งที่ได้รับโทรศัพท์ ข้อมูลข่าวสารใดที่ไม่เข้าใจ ถามก่อนที่จะผ่านไป เมื่อมีโทรศัพท์ถึงคนที่ไม่อยู่ที่ทำงาน อย่าลืมใช้แบบฟอร์มการรับโทรศัพท์
18. จบการพูดลงด้วยมิตรภาพ สบายใจ ขอขอบคุณ สวัสดี
19. ในกรณีที่เป็นฝ่ายรับต้องรอให้ฝ่ายเรียกมาวางหูก่อน ถ้าเราต้องการวางก่อนอย่าลืมใช้นิ้วมือตัดสัญญาณก่อนวาง
20. ในกรณีที่กำลังสนทนาอยู่กับบุคคลอื่น เมื่อมีเสียงโทรศัพท์ดังขึ้นอย่าทอดทิ้งคนที่กำลังนั่งอยู่ข้างหน้าไปรับโทรศัพท์ ควรจะบอกให้ต่อเข้ามาใหม่ แต่ถ้าจำเป็นต้องพูดก็ควรขอโทษเขาก่อน
21. ขณะกำลังสนทนาอยู่กับใคร ไม่ควรต่อโทรศัพท์ถึงคนอื่น ในเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง หรือไม่เป็นประโยชน์ต่อการสนทนา
22. อย่าต่อโทรศัพท์ออกไปโดยไม่มีธุระอันควร
23. เมื่อต้องการถามชื่อ ต้องถามว่า "ไม่ทราบทำให้เรียนว่าใครจะเรียนสายด้วยคะ" หรือ "จากไหนคะ"
24. พูดโทรศัพท์ทุกครั้งจะต้องให้ได้ข้อมูลครบถ้วน และได้ความประทับใจ

