

คลังความรู้ กิจกรรม KM ครั้งที่ 3

เรื่อง เติมเต็มความรู้เรื่องมาตรฐานงานบริการของห้องสมุดในภาพรวม

วันที่จัดกิจกรรม 1 ก.ย. 2558 เวลา 13.30 – 15.30 น

สถานที่ ห้องประชุมชั้น 5 ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์

สไลด์การนำเสนอมาตรฐานงานบริการของห้องสมุดในภาพรวม โดย อ.ชนันท์จิตา พะสม (หัวหน้าหน่วยบริการห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์)

การบริการที่เป็นเลิศ

Excellent Service



ความหมายของบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542, หน้า 607) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ

คำว่า “การบริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ในความหมายที่ว่า เป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2540. หน้า 6)



ความสำคัญของการบริการ

ไพรัช วิริยะลัภยะ (2544, หน้า 19) กล่าวว่า งานบริการเป็นงานสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับลูกค้าที่มาติดต่อ การบริการที่ดีย่อมมีผลดีต่อการปฏิบัติงาน ความล้มเหลวในการบริการจะเป็นผลเสียอย่างร้ายแรงหากไม่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น ดังนั้นผู้รับผิดชอบในการให้บริการและการต้อนรับต้องตระหนักและระลึกอยู่เสมอว่า “การบริการที่ดีต้องมีความรับผิดชอบต่อ”



การบริการสามารถแสดงออกเป็น 2 แบบ คือ

1. ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการปฏิบัติการตามขั้นตอน และเทคนิค ของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้ประโยชน์ ตรงตามความต้องการมากที่สุด
2. พฤติกรรมการบริการ เป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยาท่าทาง และ การพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดี ย่อมสร้างความสุข ให้เกิดขึ้นกับผู้บริการได้เป็นอย่างดี ได้แก่ การแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้มแจ่มใส อ่อนโยน กิริยาท่าทางที่ สุภาพ อ่อนน้อม การพูดจาด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจน ให้เกียรติ มีหางเสียง



การบริการจะเกี่ยวข้องกับบุคคล 2 ฝ่าย

- ❖ **ผู้ให้บริการ** : ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลอื่นที่ร้องขอความช่วยเหลือ หรือแสดงความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง
- ❖ **ผู้รับบริการ** : ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่แจ้งความประสงค์ หรือ ความต้องการเพื่อให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งตอบสนองตามความต้องการของตนเอง และตนเองรู้สึกพอใจ



งานบริการของห้องสมุด

สุทธิลักษณ์ อัมพันวงษ์ (2521, หน้า 56-57) อธิบายว่า บริการของห้องสมุด คืองานที่ห้องสมุดจะอำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้เริ่มตั้งแต่การสร้างบรรยากาศเชิญชวนให้เข้าห้องสมุดด้วยการจัดสถานที่ภายในห้องสมุดให้ดูสวยงาม มีระเบียบ สะอาดตา ทาสีเย็นตา ภายในห้อง ชัดพื้นห้องให้เรียบ เพื่อให้เด็กนั่งอ่านหนังสือได้ ตกแต่งห้อง จัดชั้นหนังสือให้เป็นระเบียบ มีตู้บัตรรายการ และยังจัดให้มีบริการจ่ายรับ บริการหนังสือจอง บริการตอบคำถาม บริการแนะนำการอ่าน บริการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด บริการจัดทำคู่มือการใช้ห้องสมุด และบริการจัดทำรายชื่อนี้ชื่อหนังสือประกอบรายวิชาต่าง ๆ เป็นต้น

ความสำคัญของการบริการในห้องสมุด

- ❖ ความสำคัญต่อผู้ใช้บริการ
- ❖ ความสำคัญต่อห้องสมุด
- ❖ ความสำคัญต่อองค์กรที่ห้องสมุดสังกัด
- ❖ ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ

1. ความสำคัญต่อผู้ใช้บริการ




1. ความสำคัญต่อผู้ใช้บริการ



2. ความสำคัญของงานบริการต่อห้องสมุด

การบริการเป็นภารกิจหลักของห้องสมุด สร้างการรับรู้ หรือภาพลักษณ์ที่ดีต่อห้องสมุด ทำให้ผู้ใช้เห็นว่าห้องสมุดเป็นที่พึ่งได้ เนื่องจากได้รับการบริการตามที่คาดหวังและพึงพอใจ เกิดการยอมรับและศรัทธา นำไปสู่การได้รับความร่วมมือสนับสนุนทั้งจากภายในและภายนอก



3. ความสำคัญต่อองค์กรที่ห้องสมุดสังกัด

บริการของห้องสมุดเป็นภาพลักษณ์ของหน่วยงาน เป็นการประชาสัมพันธ์ องค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อม

4. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ

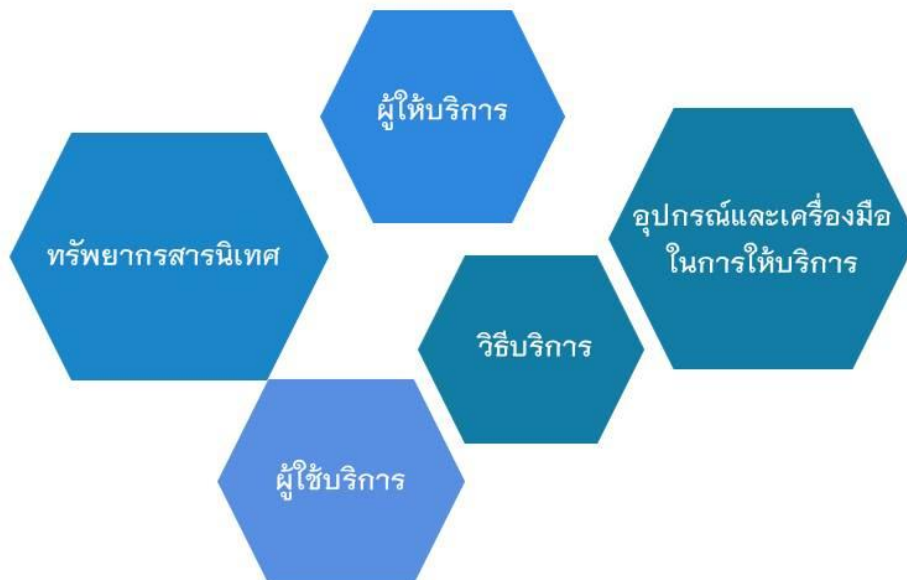
ด้านผู้ปฏิบัติงานนั้น การบริการช่วยให้มีอาชีพและมีรายได้ เกิดความภาคภูมิใจ ที่ได้ประกอบภารกิจที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นและสังคม ทำให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น



วัตถุประสงค์ของบริการของห้องสมุด

- เพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทของห้องสมุดอย่างสะดวกและรวดเร็ว ให้ผู้ใช้ได้รับประโยชน์จากทรัพยากรของห้องสมุดให้มากที่สุด
- เพื่อให้ผู้ใช้มีโอกาสเลือกสรรทรัพยากรสารสนเทศได้ตรงกับความต้องการ และทราบวิธีใช้ทรัพยากรสารสนเทศแต่ละประเภท
- เพื่อส่งเสริมการศึกษาค้นคว้า วิจัย โดยเปิดโอกาสให้ผู้ใช้ได้แสวงหาความรู้ต่าง ๆ ซึ่งช่วยให้ศึกษาได้อย่างกว้างขวางและลึกซึ้งยิ่งขึ้น
- เพื่อบริการข่าวสาร ข้อมูล อย่างละเอียดลึกซึ้ง ทันสมัย ทันเหตุการณ์
- เพื่อให้ผู้ใช้เกิดนิสัยรักการอ่านและการศึกษาค้นคว้า ส่งเสริมการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองและมีนิสัยรักการอ่านอย่างยั่งยืน

องค์ประกอบของบริการของห้องสมุดและศูนย์สารนิเทศ



องค์ประกอบที่ 1 ทรัพยากรสารนิเทศ



- ❖ ทรัพยากรสารสนเทศตรงตามความสนใจและต้องการของผู้ใช้
- ❖ ทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายประเภท รูปแบบ
- ❖ ทรัพยากรสารสนเทศมีคุณภาพ และ ทันสมัย
- ❖ ทรัพยากรสารสนเทศมีปริมาณสำหรับให้บริการเพียงพอ

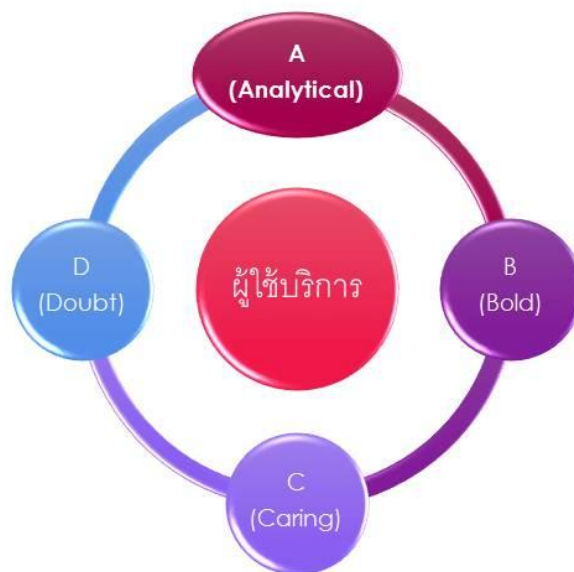
องค์ประกอบที่ 2 ผู้ใช้บริการ

ผู้ให้บริการเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้งานบริการสามารถดำเนินไปได้



เพราะงานบริการของห้องสมุดจัดขึ้นเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้ และเพื่อส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์

ผู้ให้บริการแต่ละบุคคลหรือแต่ละกลุ่มมีความสนใจและพฤติกรรมการใช้บริการที่แตกต่างกัน ซึ่งอาจจำแนกกลุ่มผู้ให้บริการได้ ดังนี้



A : Analytical เอาแต่ใจ ใช้เหตุผล



- ชอบแสดงความเป็นผู้มีการศึกษา ประสบการณ์ ความสามารถ ขณะสนทนามักจะใช้ศัพท์เทคนิค
- มักจะนำประสบการณ์ที่ตนเองเคยได้รับมาเปรียบเทียบ
- มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง ชอบสอนหรือให้คำแนะนำกับผู้อื่น
- ไม่ยอมเปลี่ยนความคิดง่ายๆ ยกเว้นถ้ามีเอกสาร หลักฐาน หรือข้อมูลที่ใหม่กว่ามาแสดง และเป็นประโยชน์กับตัวเขา
- ชอบคิดวิเคราะห์ ลงรายละเอียดปลีกย่อย ที่เห็นว่าจะจะเป็นประโยชน์มากขึ้น
- ให้ความสำคัญกับขั้นตอน กระบวนการ วิธีปฏิบัติ หรือข้อมูล ที่กำลังสนใจอยู่

B : Bold เอาแต่ใจ ใช้อารมณ์



- ชอบแสดงอิทธิพล บทบาท หรือตำแหน่งทางสังคม ต้องการให้ผู้อื่นยกย่อง ยอมรับ ชื่นชม เคารพ ให้เกียรติ
- มักจะใจร้อน โมโหง่าย ถ้าไม่พอใจก็มักอ้างว่าจะฟ้องหรือร้องเรียนผู้ที่มีอำนาจมากกว่าให้ดำเนินการหรือลงโทษ
- มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง ตัดสินใจเร็วถ้าถูกใจ ยึดติดกับตัวบุคคลที่ตนเองชอบ
- ชอบคุยโว โอ้อวด เรียกร้องความสนใจ
- ถ้ามีสิ่งใดผิดพลาดมักจะโทษผู้อื่นเสมอ
- มักจะต้องการสิ่งที่โดดเด่นไม่เหมือนใคร เช่น ความพิเศษ สิทธิที่แสดงถึงตัวตน หรือฐานะทางสังคมซึ่งเหนือกว่าผู้อื่น

C : Caring ใจดี เป็นกันเอง



- ชอบชวนคุย ใจดี พยายามทำความรู้จัก ตีสนิทกับผู้ปฏิบัติงาน คุยสนุก อารมณ์ดี ใจเย็น ไม่เรื่องมาก บางครั้งอาจพูดจาเกินเลย
- เห็นอกเห็นใจผู้ปฏิบัติงาน มองโลกในแง่ดี เมื่อมีปัญหาหรือไม่ได้รับบริการตามที่คาดหวังไว้ก็ไม่โกรธ แต่สามารถแก้ไขปัญหาด้วยตนเองหรือมองสิ่งอื่นทดแทน
- ชอบสนทนาในเรื่องต่างๆ ไป หรือข่าวสารความเคลื่อนไหวที่ตนเองกำลังให้ความสนใจเป็นพิเศษในช่วงนั้น
- สามารถรอคอยเพื่อรับบริการได้ไม่เร่งรีบ
- ต้องการการบริการตามขั้นตอนปกติโดยทั่วไป แต่ถ้าได้รับความสะดวกเพิ่มขึ้นก็จะประทับใจ เสนอแนะสิ่งใดก็มักจะเห็นด้วยหรือให้ความร่วมมือ

D : Doubt วิตกังวล ขาดความมั่นใจ



- ต้องการบริการ ประสานงาน การให้คำแนะนำ การให้คำปรึกษาหรือการดูแลเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด เนื่องจากเป็นผู้รับบริการรายใหม่ ยังไม่ทราบขั้นตอนและวิธีการต่างๆ
- ประหมา รู้สึกไม่มั่นใจ กลัว วิตกังวล ขาดความรู้ ความเข้าใจ ไม่มีข้อมูล แต่ไม่กล้าเข้ามาสอบถามจากผู้ปฏิบัติงาน
- ลังเลใจ ไม่กล้าตัดสินใจ ต้องการให้ช่วยตัดสินใจ
- ต้องการกำลังใจ ความเชื่อมั่น แต่ไม่ต้องการให้ใครมากดดัน ถ้ารู้สึกอึดอัดจะหนีหาย


องค์ประกอบที่ 3 วิธีบริการ

วิธีบริการเป็นการจัดบริการให้ได้ประสิทธิภาพซึ่งต้องคำนึงถึงความสะดวกในการใช้บริการของผู้ใช้ ทั้งบริการภายในห้องสมุดและบริการภายนอกห้องสมุด ไม่ว่าจะเป็น บริการแบบตั้งรับ คือ บริการที่จัดให้เป็นประจำแก่ผู้ใช้ภายในห้องสมุด เข้ามาเลือกใช้ด้วยตนเองจากทรัพยากรสารสนเทศที่จัดไว้เป็นระบบ หรือมีคู่มือหรือคำแนะนำในการใช้บริการ หรือ บริการเชิงรุก ได้แก่การจัดบริการแก่ผู้ที่ไม่สามารถเข้าใช้บริการในห้องสมุด ด้วยสาเหตุต่างๆ เช่น อยู่ไกลจากห้องสมุด มีภาระหน้าที่ไม่สามารถมาใช้บริการในเวลาห้องสมุดเปิดทำการ หรือมีข้อจำกัดด้านอื่นๆ ก็ตามให้ได้ใช้บริการของห้องสมุด (จารุวรรณ สินธุโสภณ, 2527, หน้า 284-285)

**** การบริการจะต้องตรงกับความต้องการของผู้ใช้เสมอ**


แนวทางวิธีการให้บริการกับผู้ใช้บริการ (กลุ่ม A B C D)

กลุ่ม A : Analytical เอาแต่ใจ ใช้เหตุผล

สถานการณ์	พฤติกรรมผู้รับบริการ	การสื่อสารและการบริการจากเรา
 <p>Analytical</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> มีอารมณ์อ่อนไหว <input type="checkbox"/> มักจะทนกับคำพูดและคำวิจารณ์ไม่ได้ <input type="checkbox"/> ใส่ใจในรายละเอียด <input type="checkbox"/> ชอบสอน ชอบแนะนำ <input type="checkbox"/> ชอบคุยเรื่องที่มีสาระ ขั้นตอนรายละเอียด เพราะมีความรู้ดีกว่า <input type="checkbox"/> เชื่อมั่นในตนเองสูง <input type="checkbox"/> กล้าแสดงออก <input type="checkbox"/> ไม่ยอมเปลี่ยนแปลงอะไรง่ายๆ 	<ol style="list-style-type: none"> 1) ตั้งใจรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะ 2) ไม่ควรหักล้างความคิดทันทีทันใด แต่ควรยื่นข้อเสนอว่า "เป็นสิ่งที่เยี่ยมมาก แต่ถ้าเพิ่ม.....ด้วยก็จะ...ยิ่งขึ้น" 3) แต่งกายให้มีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ มีความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ และความชำนาญพิเศษ 4) สื่อสารด้วยข้อความและสรรพนามที่แสดงการให้เกียรติ ใช้คำศัพท์เชิงเทคนิค อธิบายขั้นตอนกระบวนการ 5) น้อมรับข้อเสนอแนะ (Comment) ด้วยความเอาใจใส่ และมีความจริงใจ


แนวทางวิธีการให้บริการกับผู้ใช้บริการ (กลุ่ม A B C D)

กลุ่ม B : Bold เขาแต่ใจ ใช้อารมณ์

สถานการณ์	พฤติกรรมผู้รับบริการ	การสื่อสารและการบริการจากเรา
<p>Bold</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> เจ้าอารมณ์หรือมีนิสัยก้าวร้าว เสียงดัง <input type="checkbox"/> ชอบโต้เถียง ข่มขู่ กล่าวโทษ ต้าหนิ <input type="checkbox"/> วางอำนาจ ดุถูก ไม่ค่อยรับฟังคนอื่น <input type="checkbox"/> ขัดจังหวะการสนทนา <input type="checkbox"/> เมื่อไม่พอใจมักจะใช้คำพูด อารมณ์และการกระทำที่รุนแรง <input type="checkbox"/> ชอบร้องเรียน เพื่อเรียกร้องความสนใจ 	<ol style="list-style-type: none"> 1) ตั้งใจรับฟังความต้องการเป็นพิเศษ แสดงการเข้าใจปัญหาและความรู้สึก 2) ไม่ควรโต้เถียงในขณะที่กำลังโกรธ อาจจะต้องน้อมรับผิดหรือดำเนินการตามที่เขาต้องการไปบางส่วนก่อน 3) ใช้ความอดทนอย่างสูง และสอบถามด้วยคำถามปลายเปิดเพื่อให้ระบายอารมณ์หรือความรู้สึกอย่างเต็มที่ 4) สื่อสารด้วยข้อความที่ให้เกียรติอย่างมาก นำเสนอทางเลือกเป็นกรณีพิเศษ 5) จัดการกับข้อร้องเรียน (Complaint) หรือปัญหาต่างๆ อย่างกระตือรือร้น


แนวทางวิธีการให้บริการกับผู้ใช้บริการ (กลุ่ม A B C D)

C : Caring ใจดี เป็นกันเอง

สถานการณ์	พฤติกรรมผู้รับบริการ	การสื่อสารและการบริการจากเรา
<p>Caring</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> ช่างพูด เป็นกันเอง <input type="checkbox"/> ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ไม่เรื่องมาก <input type="checkbox"/> เป็นมิตร เปิดเผย ยืดหยุ่น มองโลกในแง่ดี <input type="checkbox"/> ชอบหัวเราะ <input type="checkbox"/> ชอบกล่าวขอบคุณ <input type="checkbox"/> มีความเกรงใจ <input type="checkbox"/> เข้าใจอะไรง่าย <input type="checkbox"/> เห็นอกเห็นใจ ผู้ปฏิบัติงาน 	<ol style="list-style-type: none"> 1) รับฟังข้อเสนอแนะด้วยความตั้งใจ 2) แสดงความใส่ใจโดยการจดบันทึกและสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม 3) ใช้ภาษาและท่าทางที่สุภาพ เป็นกันเองแต่ไม่ตีสันทเป็นเพื่อน 4) แสดงความรู้สึกเข้าใจในปัญหาและความเดือดร้อนที่เกิดขึ้นหากเราต้องอยู่ในเหตุการณ์เดียวกับผู้ร้องเรียน 5) หากิจกรรมให้ทำระหว่างการรอคอย (Waiting Time) เสนอแนะช่องทางเพื่ออำนวยความสะดวกในอนาคต

แนวทางวิธีการให้บริการกับผู้ให้บริการ (กลุ่ม A B C D)

D : Doubt วิตกังวล ขาดความมั่นใจ

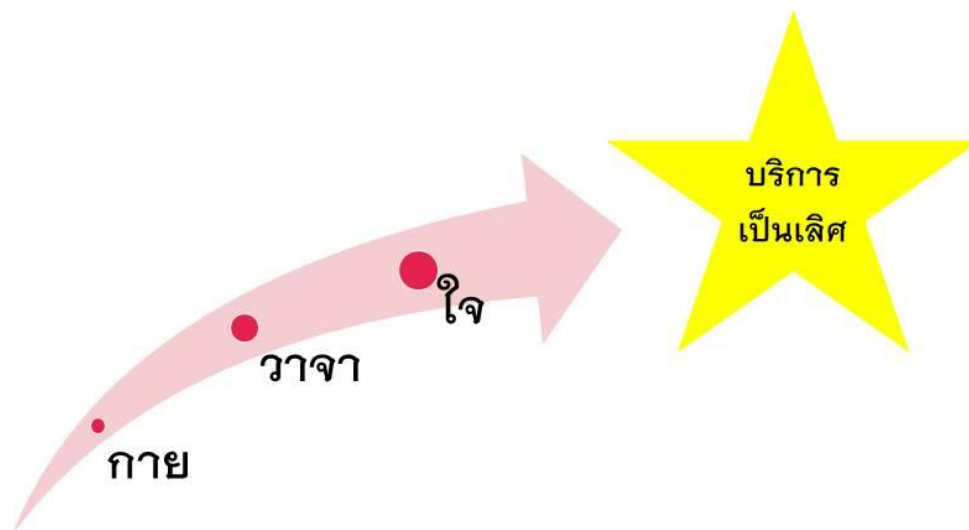
สถานการณ์	พฤติกรรมผู้รับบริการ	การสื่อสารและการบริการจากเรา
<p>Doubt</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> มีความลังเล ไม่แน่ใจ <input type="checkbox"/> ไม่ทราบขั้นตอนวิธีการต่างๆ สับสน <input type="checkbox"/> มีความกระวนกระวาย <input type="checkbox"/> ไม่เชื่อมั่นในตนเอง <input type="checkbox"/> ขณะรับบริการมักจะใช้คำพูดที่ลงท้ายด้วยประโยคคำถาม <input type="checkbox"/> เมื่อสอบถามจะใช้เวลาคิดนาน ตอบช้า <input type="checkbox"/> ปกป้องตนเอง กลัวถูกต่อว่าหรือตำหนิ 	<ol style="list-style-type: none"> 1) เข้าหาบริการก่อน แนะนำตัว 2) แสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ 3) ไม่กล่าวโทษหรือสร้างความกดดันให้ผู้ร้องเรียนเกิดความประหม่า 4) ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ค่อยๆ อธิบายแนวทางหรือขั้นตอน 5) ให้คำแนะนำ คำปรึกษา กำลังใจ (Consulting) เสนอตัว ช่วยเหลือ ให้หมายเลขโทรศัพท์ หรือเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้คำปรึกษาได้กรณีที่เกิดข้อสงสัยว่าจะเกิดปัญหาอีกในอนาคต

องค์ประกอบที่ 4 ผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการ คือ ผู้ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการทั้งหมด หากผู้ใช้บริการได้รับบริการที่ดีก็จะก่อให้เกิดความประทับใจและเกิดความชื่นชมในองค์กร ซึ่งเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร แต่ในทางกลับกันถ้าผู้ใช้บริการไม่ได้รับการบริการที่ดีก็จะเกิดความรู้สึกไม่พอใจต่อผู้ให้บริการและต่อองค์กรในทันที

“ดังนั้นผู้ให้บริการจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญ ซึ่งนำไปสู่การบริการที่เป็นเลิศ”

คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีควรประกอบไปด้วย



บุคลิกภาพและการแต่งกายเป็นอีกองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดอีกเรื่องหนึ่ง เพราะเป็นสิ่งแรกที่ผู้ใช้บริการได้พบเห็น

และอาจเป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถสร้างความประทับใจแรกพบ (First Impression) ได้ทั้งด้านบวกและลบ เพราะผู้ให้บริการเป็นตัวแทนขององค์กรที่มีผลต่อความประทับใจอย่างชัดเจน หากผู้ให้บริการแต่งกายเรียบร้อย และพฤติกรรมการให้บริการดี ย่อมเป็นภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

มาตรฐานพฤติกรรมบริการ (Movements)

1. ยืน

2. ยิ้ม

3. สบตา

4. ไหว้

5. ทักทาย

6. Hand Gesture

7. Hand Direction

8. Hand Presentation

9. Escort

10. Inviting

1. การยืนต้อนรับและบริการ



ท่ายืนสุภาพบุรุษ

1. ยืนลำตัวตรง
2. ยืดอกให้สูง
3. หลังตั้งตรง
4. ยืดไหล่ออกไปด้านหลังในลักษณะที่ผ่อนคลาย



การวางเท้าสุภาพบุรุษ

- ❖ เท้าวางขนานกับไหล่





ทำยืนสุภาพสตรี

1. ยืนลำตัวตรง
2. ยืดอกให้สูง
3. หลังตั้งตรง
4. ยืดไหล่ออกไปด้านหลังในลักษณะที่ผ่อนคลาย



10 นาฬิกา



14 นาฬิกา

การวางเท้าสุภาพสตรี

- ❖ เท้าวางประมาณ 45 องศา
- ❖ หรือเท้าวางในรูป 10 นาฬิกา, 14 นาฬิกา



การประสานมือในขณะบริการหรือสนทนา

1



3



2



2. การยิ้ม



3. การสบตา (Eye Contact)



4. การไหว้ผู้รับบริการ



การโน้มลำตัวประกอบการไหว้ในระดับต่างๆ



5. การทักทายและกล่าวแนะนำตัว



6. การใช้ Hand Gesture เพื่อแสดงความใส่ใจ

1. เรียกชื่อหรือสรรพนาม
.....
2. สอบถามความต้องการ
.....
3. ติดตามผลหลังการบริการ
.....
4. ชื่นชม เห็นด้วย คล้อยตาม
.....
5. กล่าวปฏิเสธ หรือ ขอร้อง
.....



7. การใช้ Hand Direction นำเสนอดิศทาง



ประมาณ 6 เมตร



ไกลกว่า 6 เมตร



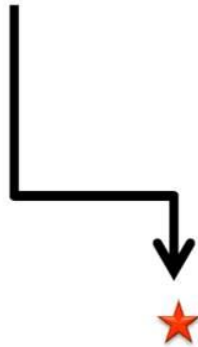
ใกล้กว่า 6 เมตร

8. การใช้ Hand Presentation อธิบายเอกสาร



9. การ Escort เพื่อนำส่งไปยังจุดต่างๆ

1. เดินนำหน้าผู้รับบริการ (รักษาระยะห่างไม่เกิน 1 เมตร)
2. เมื่อถึงมุม จุดเลี้ยว หรือปลายทาง ควรหันกลับมาสบตา แล้วผายมือ "เรียนเชิญท่านนี้ ครับ/ค่ะ"
3. การส่งควรส่งที่โต๊ะ หน้าลิฟต์ หน้าประตู หรือ ที่ประตูรถ



10. การ Inviting เพื่อเชื้อเชิญให้รับบริการ



การแต่งกาย

การเป็นผู้ให้บริการควรดูแล รักษาบุคลิกภาพและการแต่งกายให้เหมาะสม สุภาพเรียบร้อยและสะอาดอย่างเป็นปกติ เพื่อสร้างความประทับใจแรกพบ และเมื่อผู้ใช้บริการประทับใจก็จะมาการใช้บริการซ้ำ



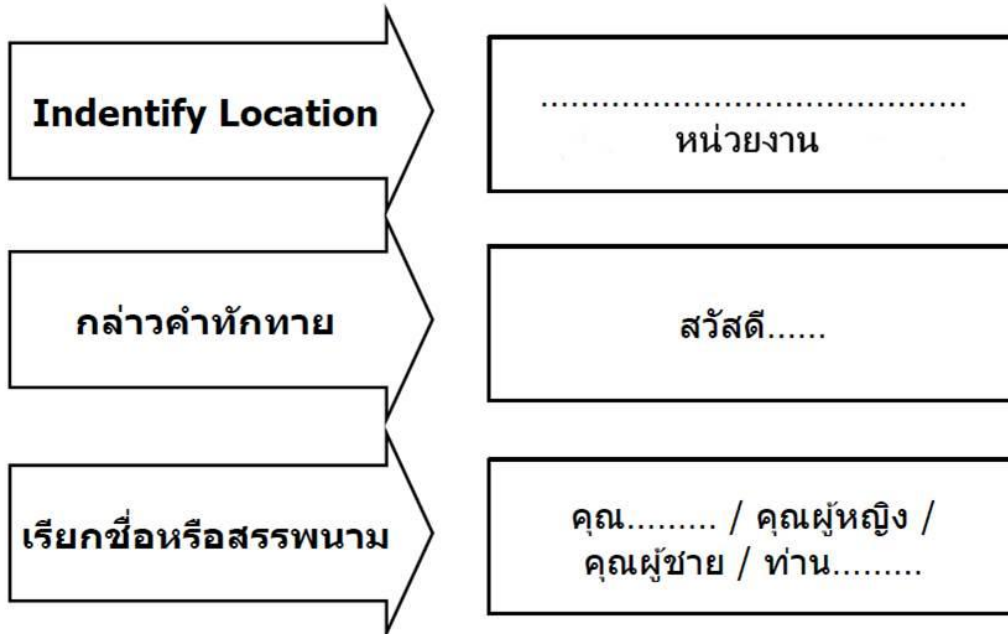
คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี

คุณลักษณะที่ 2 : วาจา

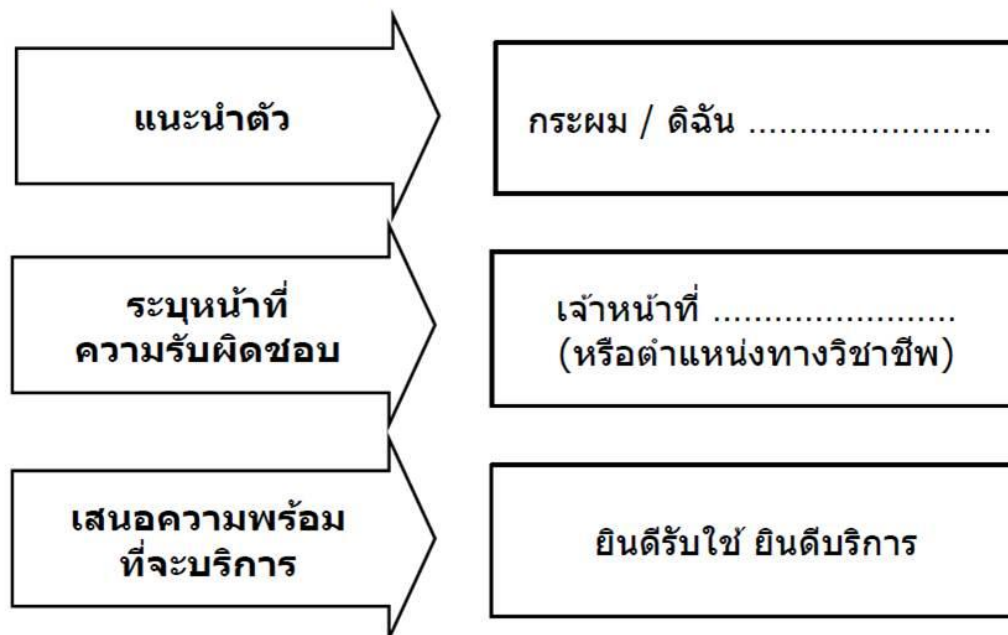


ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจน พุดมีหางเสียง มีคำขานรับที่เหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามความต้องการของผู้ใช้บริการ ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ และอาจพูดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้บริการต้องการ ให้ผู้ใช้บริการฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พุดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พูดมาก จนเกินจริง และใช้ถ้อยคำที่เหมาะสม

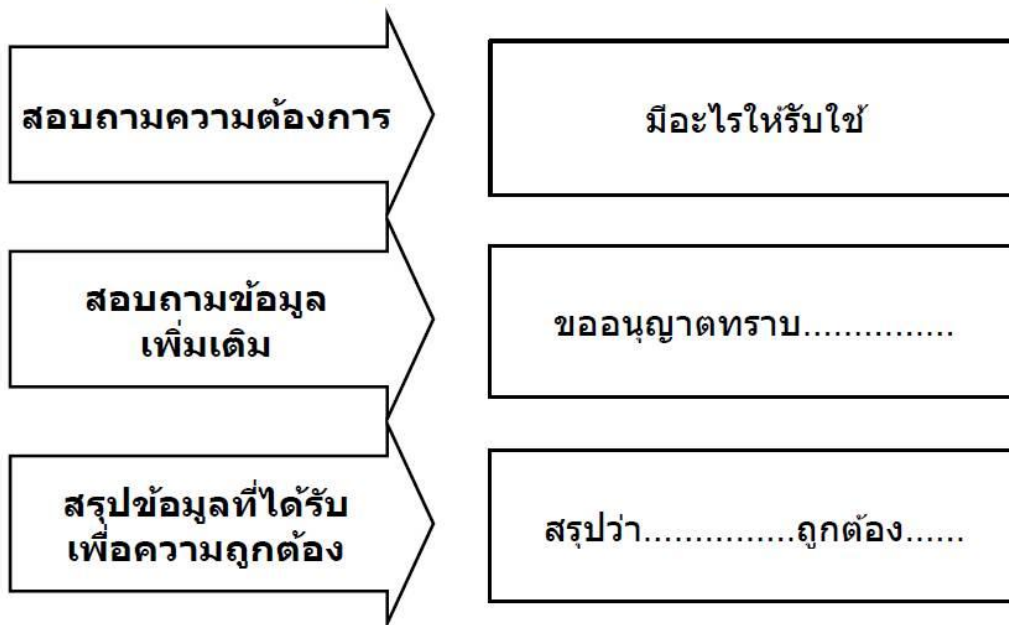
แนวทางและคำพูดในการกล่าวต้อนรับ



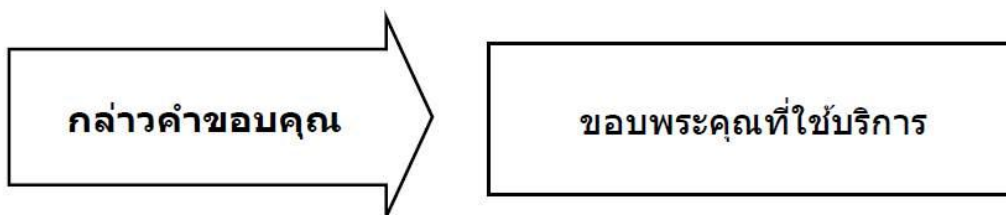
แนวทางและคำพูดในการแนะนำตัว



แนวทางและคำพูดสอบถามความต้องการ



แนวทางและคำพูดในการขอบคุณ



การรับโทรศัพท์ โอนสาย และ พักสาย



- สวัสดีค่ะ
- "ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์" หรือ
- (ชื่อ) รับสาย
- ยินดีให้บริการค่ะ

ขออนุญาตโอนสายไปยัง

.....
กรุณารอสักครู่ค่ะ

คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี

คุณลักษณะที่ 3 : ใจ

คำว่า "Service Mind" แปลว่า
"การมีจิตใจในการให้บริการ"



- ❖ คนมีจิตบริการ ชอบทำงานเพื่อคนอื่นอย่างมีความสุข
- ❖ คนมีจิตบริการ จะทำงานด้วยใจกว้าง
ชอบสร้างประโยชน์มากกว่ารอรับผลประโยชน์
- ❖ คนมีจิตบริการ จะเต็มใจและจริงใจในการช่วยเหลือ
หรือให้บริการกับผู้อื่น

-
- ❖ การปลูกฝังจิตสำนึกในการบริการ
 - ❖ มีทัศนคติในเชิงบวกต่องานบริการดี
เพื่อการส่งมอบบริการที่สร้างความประทับใจ

คุณลักษณะอื่นๆของผู้ให้บริการที่ดี



องค์ประกอบที่ 5 อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ



การจัดบริการห้องสมุดในปัจจุบันซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีการพัฒนาอย่างมาก การจัดบริการต้องคำนึงถึงอุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ ที่จะอำนวยความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ โทรสาร ระบบเครือข่ายไร้สาย เป็นต้น

สรุป

การบริการที่เป็นเลิศ ประกอบไปด้วยหลายปัจจัย ซึ่งผู้ให้บริการคือบุคลากรสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและมีทัศนคติที่ดี โดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการบริการให้บริการเพื่อการพัฒนาการบริการห้องสมุดอย่างสมบูรณ์แบบ

แต่ท้ายที่สุด การบริการที่เป็นเลิศจะเกิดขึ้นได้ เมื่อคนในห้องสมุดมีความร่วมมือร่วมใจกัน มีการทำงานอย่างเป็นระบบและสนับสนุนการทำงานซึ่งกันและกัน เพื่อส่งเสริมการบริการของห้องสมุดให้เป็นเลิศ



บรรณานุกรม

- ไพรัช วิริยะสัพพะ. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีบริการน้ำมันในเขตอำเภอเมืองจังหวัดจันทบุรี ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีบริการน้ำมันเครื่องหมายการค้า ปตท. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- งานบริการของห้องสมุด. (ม.ป.ป.). ค้นจาก http://www.boanjomyut.com/library_3/extension-1/library_services/02.html
- จากรุวรรณ สินธุโสภณ. (2527). หลักการบริหารและจัดการห้องสมุด. กรุงเทพฯ: ประเมษฐ์การพิมพ์.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2540). เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการ บริการเล่มที่1 หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชลธร บุญศรี. (2558). พฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ (Excellent Service Behavior). ค้นจาก http://www.med.cmu.ac.th/hospital/ha/HA/Document/Handout_พฤติกรรมบริการเป็นเลิศ.pdf
- สุทธิลักษณ์ อัมพันวงศ์. (2521). การใช้บริการห้องสมุดและการเขียนรายงานการค้นคว้า. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: ราชบัณฑิตยสถาน.



ขอบคุณค่ะ

ชุมชนคนใกล้หมอ
(1 กันยายน 2558)