

## รายชื่อ Facilitator

1. นายอุดม คุ้มภัย
2. นายโกเมศ กุลอุดมโกศากุล
3. นางสาวสุมินตรา คางดวง
4. นายเสรี จินภักดี
5. นางสาวน้ำฝน กอบประดิษฐ์
6. นางสาวจรีรัตน์ ธรรมมา



### การจัดการความรู้

เรื่อง “บริการอย่างไร ให้ได้ใจผู้รับบริการ”  
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์  
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน  
422 ถนนมรุพงษ์ ตำบลหน้าเมือง  
อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา 24000  
โทรศัพท์ 038-50000 ต่อ 6420  
โทรสาร 038-810337  
<http://www.ru.ac.th>



## สรุป

1. เต็มใจให้บริการ ปฏิบัติงานบริการด้วยความเต็มใจและมีความเท่าเทียมกันทุกราย ไม่ทำเพียงเพื่อให้ผ่านไป
2. การสื่อสาร เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีที่สุดขององค์กรการสื่อสาร ควรใช้น้ำเสียงที่ดูเป็นมิตร ภาษาที่พูดควรชัดเจน ใช้น้ำเสียงพอเหมาะไม่เสียงดังจนเกินไป
3. มีทักษะในการฟัง ผู้บริการควรมีทักษะในการฟังเป็นนักฟังที่ดีและสรุปความต้องการของผู้รับบริการและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ
4. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการเราควรที่จะสอบถามผู้ที่มาติดต่อก่อน
5. บุคลิกภาพควรมีความเหมาะสม เช่น การแต่งกายควรมีความเหมาะสม
6. กล่าวทักทายสอบถามด้วยความยิ้มแย้มว่ามาติดต่ออะไร

7. ต้อนรับผู้มาติดต่อที่นัดหมายไว้ล่วงหน้า ควรเอ่ยชื่อได้อย่างถูกต้อง
8. แสดงความเป็นมิตรเสมอในการต้อนรับผู้มาติดต่อที่มีได้นัดหมายไว้ล่วงหน้า
9. ให้บริการผู้มาติดต่อเหมือนญาติพี่น้อง
10. รับฟังผู้มาติดต่อว่าต้องการอะไร
11. พูดด้วยน้ำเสียงเป็นกันเอง เป็นมิตร
12. ไม่กล่าวปฏิเสธโดยทันที พยายามหาทางช่วยผู้มาติดต่อ
13. ช่วยเหลือผู้มาติดต่อเต็มความสามารถ
14. ทำความเข้าใจผู้มาติดต่อด้วยความใจเย็น ว่าต้องการอะไรเพราะผู้มาติดต่ออาจจะพูดไม่ถูกในเรื่อง ที่ต้องการ

