

# Handbook



## คู่มือ

การปรับปรุง “บุคลิกภาพ”  
สำหรับการให้บริการส่วนหน้า

# คู่มือ

การปรับปรุงบุคลิกภาพสำหรับการให้บริการส่วนหน้า

ปรับปรุงองค์ความรู้จาก

การจัดการความรู้

ในประเด็น “บุคลิกภาพสำหรับการให้บริการส่วนหน้า”

18 มกราคม 2564

## คำนำ

“คู่มือการปรับปรุงบุคลิกภาพสำหรับการให้บริการส่วนหน้า สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน” ฉบับนี้ เกิดขึ้นหลังจากผ่านกระบวนการจัดการความรู้เมื่อวันที่ 18 มกราคม 2564 คณะกรรมการจัดทำแผนจัดการความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้ทำการปรับปรุงองค์ความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในประเด็น “บุคลิกภาพสำหรับการให้บริการส่วนหน้า” ออกมาเป็นคู่มือ ที่สะท้อนแนวปฏิบัติที่เป็นของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ซึ่งจะนำไปเผยแพร่ภายในสำนักฯ เพื่อให้เกิดการประยุกต์ใช้ความรู้ในกิจการงานของแต่ละคน จากนั้นสามารถนำประสบการณ์จากการทำงาน และการประยุกต์ใช้ความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสกัด “ขุมความรู้” ออกมาบันทึกไว้ เพื่อให้เป็นไปตามแผนการจัดการความรู้ต่อไป

คณะกรรมการจัดทำแผนจัดการความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้  
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน  
กุมภาพันธ์ 2564

## บุคลิกภาพสำหรับการให้บริการส่วนหน้า

เมื่อกล่าวถึงบุคลิกภาพ เรามักนึกถึงภาพจำของบุคคล หากในแง่ของการให้บริการแล้วบุคลิกภาพกลับกลายเป็นภาพจำองค์กรที่ลูกค้ามองเป็นภาพรวมโดยไม่สามารถแยกองค์ประกอบออกจากบุคคลได้ ทั้งนี้ บุคลิกภาพประกอบด้วย **บุคลิกภายนอก** อันได้แก่ เสื้อผ้า เครื่องแต่งกาย ใบหน้า ทรงผม และจริตกริยาอาการ รวมถึงด้านร่างกาย รูปร่าง ผิวพรรณ ความสูง ความผอม ความขาว ฯลฯ และ**บุคลิกภายใน** อันได้แก่ ความคิด ทัศนคติ ที่สะท้อนผ่านการสื่อสาร และการแสดงออก

ทั้งนี้จากการร่วมกันจัดการความรู้ พบแนวทางในการปรับปรุงบุคลิกภาพภายนอก ดังนี้




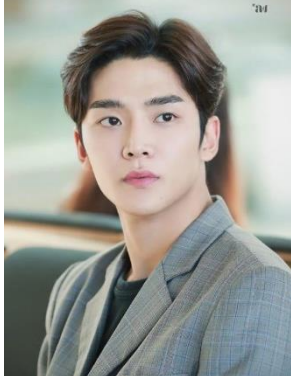


### 1. เสื้อผ้า เครื่องแต่งกาย

แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับวาระโอกาส และบทบาทหน้าที่

ส่วน/โอกาส	หญิง	ชาย
<b>แบบเป็นทางการ</b>		
- เสื้อผ้า		
- รองเท้า		
<b>แบบลำลอง</b>		
- เสื้อผ้า		

## 2. หน้า ผม

แต่งหน้าด้วยโทนสีสันธรรมชาติ ไม่ฉูดฉาด จัดแต่งทรงผมให้ทันสมัย แต่สุภาพ เหมาะสมกับโอกาส

ส่วน	หญิง	ชาย
ทรงผม		
- สั้น		
- ยาว		
หน้า		
- แต่งหน้า		

ทั้งนี้ จากการวิเคราะห์บุคลิกภาพร่วมกันของบุคลากรสำนักส่งเสริมวิชาการฯ พบว่า บุคลิกภาพภายนอกไม่เป็นปัญหาในการให้บริการ หากแต่**บุคลิกภาพที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร** มักเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อ การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ สำนักฯ จึงร่วมกันแสดงความคิดเห็นเพื่อแก้ไขปัญหาที่ผู้รับบริการ สะท้อนออกมาว่า **“เราให้บริการไม่ประทับใจ”** โดย อาจารย์ปญฺชทริกา สุคนธ์สิงห์ วิทยากร ทำการสำรวจ ความคิดเห็นของผู้เคยรับบริการ พบประเด็นการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร ซึ่งหากสมมุติว่าตนพบเจอ สถานการณ์เหล่านั้น ตนจะจัดการกับบุคลิกภาพเช่นไร ดัง **แนวปฏิบัติ** ที่ได้ตามประเด็นต่อไปนี้

### 1. เมื่อพบว่า ผู้รับบริการไม่ศึกษากระบวนการขอรับบริการมาก่อน ฉันจะ...

1. วิเคราะห์ระดับความเข้าใจของผู้รับบริการ โดยสอบถามว่ามาติดต่อเรื่องอะไร ทราบกระบวนการ ขั้นตอนหรือไม่
2. หากกรณีผู้รับบริการน้อย จะอธิบายโดยละเอียด กรณีผู้รับบริการมาก จะอธิบายกระบวนการและ ขั้นตอนแบบย่อ โดยแนะนำช่องทางการสืบค้นข้อมูลเพื่อศึกษาขั้นตอนโดยละเอียด
3. กรณีที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานที่ตนเองให้บริการ ให้อธิบายรายละเอียดแบบคร่าว ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจ ในกระบวนการ และส่งต่อให้ผู้รับผิดชอบหรือฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง
4. ตั้งคำถามกับผู้รับบริการ เพื่อทบทวนกระบวนการซ้ำให้เกิดความเข้าใจ

### 2. ฉันคิดว่าผู้รับบริการควรเข้าใจในสิ่งที่อธิบายไปแล้ว แต่ก็ยังไม่เข้าใจ และยังซักถามในประเด็นเดิม ๆ อยู่ทุกครั้ง ฉันจะ..

1. อธิบายให้นักศึกษาได้เข้าใจในประเด็นนั้น ๆ และอธิบายรายละเอียดของข้อมูลเพิ่มเติมก่อนแล้วซักถาม กลับไปยังผู้รับบริการอีกครั้ง ถือเป็นทบทวนกลับในประเด็นที่สอบถาม เพื่อความเข้าใจมากขึ้นเพียงใด โดยที่ผู้รับบริการจะอธิบายประเด็นนั้นออกมาได้
2. พร้อมทั้งยกตัวอย่าง แล้วให้นักศึกษาถามในข้อสงสัย จนผู้รับบริการเข้าใจ โดยที่เจ้าหน้าที่ทวนประโยค กับไปยังผู้รับบริการว่าเข้าใจตรงกันหรือไม่
3. ให้คำแนะนำเพิ่มเติมและยกตัวอย่างประกอบคำอธิบายเพื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจยิ่งขึ้น
4. แจ้งช่องทางการติดต่อกลับกรณีพบปัญหาเพิ่มเติมจากสิ่งที่อธิบาย

### 3. ถ้าเจอผู้รับบริการที่สับสนกับการกดบัตรคิว ฉันจะ...

1. เข้าหาผู้รับบริการและอธิบายที่หน้าเครื่องกดบัตรคิว เพื่อให้ผู้รับบริการมีความเข้าใจยิ่งขึ้น
2. พุดคุยสอบถามถึงความต้องการที่แท้จริง เมื่อได้ความต้องการของนักศึกษาแล้ว แจ้งให้ไปกดหมายเลข ตามฝ่ายงาน เพื่อเข้ารับบริการในฝ่ายงานที่ผู้รับบริการต้องการอย่างแท้จริง
3. หากช่องบริการไม่มีเจ้าหน้าที่ จะรับเรื่องแทนให้ในเรื่องที่ตนเองสามารถดำเนินการได้
4. อธิบายและทำสัญลักษณ์เพิ่มเติมในการกดบัตรคิว

### 4. มีนักศึกษานั่งรอในช่องบริการที่ไม่ใช่ความรับผิดชอบของฉัน แต่คอยนานแล้ว ฉันจะ...

ถามว่ามาติดต่อเรื่องอะไร กดบัตรคิวเบอร์อะไร แล้วพุดคุยถึงความต้องการของผู้บริการ แล้วส่งไปยังช่อง บริการของฝ่ายที่ผู้รับบริการต้องการ หากช่องบริการไม่มีเจ้าหน้าที่ จะรับเรื่องแทนให้ในเรื่องที่ตนเองสามารถ ดำเนินการได้ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกที่เราสนใจที่จะให้บริการเขาอยู่ และช่วยประสานงานให้เกิดความ รวดเร็วมากขึ้น

### 5. ถ้ามีเหตุ ให้ฉันไม่ได้ประจำอยู่ที่เคาน์เตอร์ของตนเองในบางช่วงเวลา ฉันจะ...

1. ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายเดียวกันให้ปฏิบัติหน้าที่แทน เพราะ จะทราบรายละเอียดการทำงานในฝ่ายดี ที่สุด
2. แต่หากเจ้าหน้าที่ฝ่ายเดียวกันไม่อยู่ ให้ฝากเจ้าหน้าที่ฝ่ายอื่นรับเรื่องแทน โดยแจ้งหัวหน้างานหรือผู้บริหารไว้
3. หากทราบล่วงหน้าว่าไม่สามารถปฏิบัติงานหน้าเคาน์เตอร์ ให้แลกแวนกับเจ้าหน้าที่ในฝ่าย
4. หากไม่มีใครปฏิบัติหน้าที่แทนได้ให้ผู้รับบริการฝากเรื่องไว้ แล้วติดต่อกลับโดยด่วนที่สุด

### 6. ผู้มารับบริการแจ้งว่าได้ส่งเอกสารให้ฉันแล้ว แต่ฉันหาไม่เจอ ฉันจะ...

1. แสดงความรับผิดชอบโดยกล่าวคำขอโทษผู้รับบริการ และขอเวลาตรวจสอบละเอียดอีกครั้ง แล้วแจ้งกลับให้ผู้ขอรับบริการทราบโดยมีการกำหนดเวลาที่ชัดเจน
2. ตรวจสอบเล่มบันทึกการส่งเอกสาร หาหลักฐานในการส่งเอกสารเพื่อยืนยันการส่งเอกสาร หรือดูร่องรอยข้อมูลการลงสถิติการยื่นเอกสารไว้ รวมถึงสอบถามผู้ร่วมงาน
3. หรือสอบถามเพิ่มเติมว่า ได้มอบหมายใครมาดำเนินการแทน หรือรับเอกสารแทนหรือไม่
4. หากไม่พบ ให้ขอเอกสารใหม่ และดำเนินการตามขั้นตอนให้ใหม่อีกครั้งอย่างเร่งด่วน โดยรับเรื่องไว้และขอเบอร์โทรติดต่อกลับ

### 7. เมื่อมีเรื่องที่กังวลใจ หรืองานยุ่งมาก แม้ในเวลาขณะกำลังให้บริการ และฉันยังคงอยู่ในภาวะกังวล ฉันจะ...

1. ตั้งสติและปรับอารมณ์ แล้วให้บริการให้ผู้ติดต่อขอรับบริการสำเร็จลุล่วงด้วยความเต็มใจ แล้วค่อยแก้ไขงานที่ยุ่งยากภายหลัง
2. หากไม่สามารถตัดเรื่องกังวลได้ ให้ขอความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานปฏิบัติหน้าที่แทนให้แล้วเสร็จ แล้วพยายามปรับอารมณ์ให้ปกติโดยเร็ว
3. หากไม่มีผู้ที่สามารถปฏิบัติหน้าที่แทนให้ ให้กล่าวคำขอโทษ แล้วให้ผู้รับบริการมาติดช่วงอื่น โดยขอรับเรื่องและเบอร์โทรเพื่อติดต่อประสานงานหลังจากเสร็จสิ้นภาระกิจ

### 8. ฉันรู้สึกว่าคุณได้แสดงปฏิสัมพันธ์ที่เป็นมิตรกับผู้รับบริการไปแล้ว แต่ปฏิริยาสะท้อนกลับ ยังเหมือนว่าฉันยังไม่มี Service Mind ฉันจะ.....

1. ทำแบบนั้นต่อไปด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล ยังคงยิ้มและให้บริการที่ดีที่สุดเท่าที่เราทำได้ให้ดีขึ้นกว่าเดิม
2. หรือลองปรับบุคลิกภาพ ปรับวิธีการพูด น้ำเสียง ที่เป็นมิตรมากขึ้น
3. หากยังไม่พึงพอใจ ขออนุญาตให้เข้าพบหัวหน้างาน/ผู้บริหารได้อธิบายให้ใหม่ หรือเปลี่ยนผู้ให้บริการเป็นท่านอื่น
4. เมื่อผู้รับบริการกลับไปแล้วลองสอบถามเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์ดังกล่าวด้วยใจเป็นกลางว่าเราควรปรับปรุงเรื่องใด

### 9. ผู้รับบริการลืมนำเอกสาร หลักฐานบางอย่างซึ่งขาดไป 1 แผ่น ฉันจะ...

1. การรักษาประโยชน์ของมหาวิทยาลัยเป็นเรื่องสำคัญ จะแนะนำให้ผู้รับบริการไปถ่ายเอกสารที่ศูนย์รับถ่ายเอกสารภายในมหาวิทยาลัย หรือ แจ้งนักศึกษาให้นำเอกสารหลักฐานมาให้วันหลัง
2. การถ่ายเอกสารให้จะพิจารณาเป็นรายกรณี โดยสอบถามรายละเอียดความจำเป็น เร่งด่วน ซึ่งหากมีความจำเป็น เช่น ต้องใช้เร่งด่วน หรือเอกสารทุกอย่างครบแล้วเหลือเพียงฉบับเดียว อย่างไรก็ตามแม้ว่าจะถ่าย 1 แผ่น แต่ถ่ายหลายครั้งต้องให้นักศึกษาไปร้านถ่ายเอกสาร

### 10. ผู้รับบริการไม่สามารถมาติดต่อกานด้วยตนเองได้ มีบุคคลอื่นมาติดต่อแทน และฉันสังเกตว่าบุคคลนั้นไม่เข้าใจในประเด็นที่อธิบายเท่าที่ควร ฉันจะ...

1. สอบถามก่อนว่าเจ้าของเรื่องมาไม่ได้ด้วยสาเหตุใด หากไม่ใช่เรื่องเร่งด่วนแนะนำให้มาดำเนินการด้วยตนเองภายหลัง
2. หากเจ้าของเรื่องเข้ามาไม่ได้จริง ๆ ให้ขอเบอร์โทรกับผู้รับบริการเจ้าของเรื่องตัวจริงเพื่อประสานงานให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจน
3. หากเป็นเรื่องเร่งด่วน และเจ้าของเรื่องตัวจริงไม่สะดวกให้ข้อมูลผ่านทางโทรศัพท์ ให้อธิบายจนกว่าผู้มารับบริการแทนจะเข้าใจ โดยมีตัวอย่างระหว่างการอธิบายให้ชัดเจนที่ละขั้นตอน และสอบถามกลับไปว่า เขาสามารถดำเนินการได้หรือไม่ เข้าใจ หรือไม่เข้าใจประเด็นใด และให้ช่วยอะไร ได้อย่างไร
4. ในบางกรณีผู้ขอรับบริการแทนไม่สามารถดำเนินการได้ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการแทนผู้ขอรับบริการ

### 11. หากการติดต่อในครั้งนั้น ผู้รับบริการต้องรอนาน เนื่องจากต้องดำเนินงานหลายขั้นตอน ฉันจะ...

1. เพิ่มช่องทางการให้บริการ สอบถามการมารับบริการ เพื่อความรวดเร็วในการแยกการบริการ
2. ขอโทษผู้รับบริการ และแจ้งผู้ด้วยถ้อยคำสุภาพและยิ้มแย้ม ถึงขั้นตอน และสาเหตุในการรอ รวมถึงแจ้งระยะเวลาในการดำเนินการว่าใช้เวลากี่วัน
3. หากมีการติดตามแล้วยังไม่สิ้นสุดกระบวนการ แจ้งให้ผู้รับบริการรอก่อน เนื่องจากอยู่ระหว่างดำเนินการ โดยแจ้งว่าถึงขั้นตอนไหนแล้ว แล้วนัดเวลากลับมาอีกครั้งโดยระบุวันให้ชัดเจน
4. หากดำเนินการเสร็จสิ้นก่อนกำหนดให้โทรศัพท์แจ้งผู้รับบริการมารับเอกสาร

### 12. ในการซักถามปัญหาบางอย่าง ผู้รับบริการไม่ค่อยตอบ แต่ฉันสังเกตได้ว่า ผู้รับบริการมีความอาย ที่ จะแจ้งข้อมูลบางประการ ฉันจะ...

1. สร้างความเป็นมิตร พยายามชวนคุยให้ดูเสมือนเป็นเพื่อน ใช้น้ำเสียงแบบเป็นกันเอง เพื่อให้ผู้รับบริการไม่เกร็งและกล้าที่จะอธิบายแล้วค่อย ๆ ถาม
2. ถ้าเรารู้สึกว่าเรื่องที่มาติดต่อเป็นเรื่องน่าอาย ให้ยกตัวอย่างปัญหาที่เคยเกิดขึ้น หรือปัญหาใกล้เคียง ทำความเข้าใจ ทำให้เรารู้สึกว่ามันเป็นเรื่องปกติที่มันเคยเกิดขึ้น และคนที่เคยมาปรึกษา หรือ เคยเข้ามาใช้บริการเกี่ยวกับปัญหานี้ ได้รับผลลัพธ์ หรือเกิดปัญหาที่จะตามมาอย่างไรหากไม่แจ้งข้อมูลให้ชัดเจน
3. หากบริเวณหน้าเคาน์เตอร์มีคนจำนวนมาก ต้องยกแอกออกมาพูดคุยเป็นการส่วนตัว
4. อาจถามคำถามที่ใช้การตอบแบบสั้น ๆ (ใช่-ไม่ใช่) เป็นต้น เพื่อลดบทสนทนา



**13. หากผู้รับบริการ มีอาการผิดปกติในการรับรู้/การสื่อสาร เช่น ออทิสติก หรือ ภาวะผิดปกติทางจิต ฉันจะ...**

1. สังเกตลักษณะของการสื่อสาร หากรู้สึกว่าเขาไม่สามารถสื่อสารได้เข้าใจ อาจพูดคุยกับเพื่อนหรือผู้ติดตามให้เป็นตัวกลางในการสื่อสาร
2. หากเขามาลำพังให้ตั้งสติ ใจเย็น เพื่อรับฟัง ค่อย ๆ ถาม ค่อย ๆ ค่อย ๆ ถ้าเกินความสามารถจะให้คนที่ถนัดมาคุย หรือเชิญพูดคุยเป็นการส่วนตัว
3. หากเขาแสดงอาการหงุดหงิด/ไม่เข้าใจ ให้โอนอ่อนตามความเข้าใจของเขาไปก่อน โดยไม่ปฏิเสธความคิดเห็นของเขา จากนั้นแล้วค่อย ๆ ใส่ข้อมูลใหม่ที่เป็นข้อมูลที่ถูกต้อง
4. อธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการที่ผู้รับบริการต้องการขออย่างละเอียด และ ถามคำถาม ทวนซ้ำว่าผู้รับบริการ เข้าใจ หรือไม่เข้าใจ เพื่อให้แน่ใจว่าผู้ขอรับบริการเข้าใจและสามารถดำเนินการได้ หรือให้เราช่วยเหลือได้อย่างไรบ้าง
5. อาจจะต้องหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการเด็กพิเศษ เพื่อเป็นข้อมูลการบริการต่อไป หรือขอความช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญ

**14. เมื่อฉันรู้ว่า สาเหตุที่ทำให้กระบวนการให้บริการล่าช้าเนื่องจากฉันเองละเลย ทำเอกสารสูญหาย หรือบางครั้งลืม ฉันจะ...**

1. กล่าวคำขอโทษ แสดงความรับผิดชอบโดยการอาสาติดตามประสาน..หรือทำให้ใหม่จนแล้วเสร็จ
2. มีการจัดบันทึกการดำเนินงานอย่างเป็นระบบเพื่อลดปัญหาการให้บริการล่าช้า และเอกสารสูญหาย
3. ปรับปรุงตัว และทบทวนตนเองและแก้ไขเพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดในครั้งต่อไป
4. และพยายามเก็บเอกสารเข้าที่ให้เรียบร้อยสะดวกในการค้นหาและบันทึกข้อมูลเตือนความจำในโทรศัพท์

