



แนวปฏิบัติที่ดีจากการนำ

“เทคนิคการสื่อสารและการให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ”

ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ภายใต้โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อการจัดการความรู้

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2565 ไปใช้ประโยชน์

T - S - R - T - S

1 Think : คิดก่อนพูด

- มีสติ ปรับวิธีคิด ปรับอารมณ์
- สร้างความมั่นใจให้กับตัวเอง
- ศึกษาค้นหาว่าข้อมูลเพิ่มเติม หากไม่รู้/ไม่เข้าใจ
- ประมวลข้อมูลให้รอบด้าน

2 Speak : พูดดี

- ทักทาย
- หน้าเสียงเป็นมิตร
- พูดชัดเจน ด้วยระดับเสียงดังพอเหมาะ
- พูดมีหางเสียง
- พูดด้วยความกระชับ อธิบายชัดเจน
- ไม่พูดแทรกกับผู้รับบริการ
- ทวนคำถาม ฟังอย่างตั้งใจ

3 Build Relationships: สร้างความสัมพันธ์อันดี

- หมั่นเวียนเวรหน้าเคาเตอร์
- ผู้รับบริการ คือ ลูกค้า
- ให้เกียรติเพื่อนร่วมงาน
- ขอความร่วมมือเพื่อนร่วมงาน กรณีให้ข้อมูลเชิงลึก
- มอบหมายงาน กรณีที่ตนเองมีความจำเป็นไม่ได้ปฏิบัติงานตรงนั้น

4 Use Tools: มีเครื่องมือดี

- มีคู่มือ / บัญชี / ประกาศ / คำสั่ง
- มีสื่อทันสมัย
- มีช่องทางการบริการออนไลน์ที่หลากหลาย
- มีแบบฟอร์มให้ดาวน์โหลด

5 Provide Service: ให้บริการดี

- ให้บริการแบบฟอร์ม
- บริการถ่ายเอกสาร (กรณีจำเป็น)
- เจียน/พิมพ์ให้ (ถ้าจำเป็น)

