



9 SEPTEMBER 2014

องค์ความรู้ Knowledge Assess (KA)
จากกิจกรรมการจัดการความรู้ด้านการคลังและพัสดุ
ในหัวข้อ

“ศิลปะการให้บริการ”

ตัวบ่งชี้ 2.3 การพัฒนาหน่วยงานสู่สถาบันเรียนรู้

KV : ศิลปะการให้บริการ

BEST PRACTICE (KS) : รศ. ดร.ประจักษ์ สายแสง

ผู้เล่าเทคนิควิธีการ : ตัวแทนงานเงินเดือนและสวัสดิการ ตัวแทน
งานอำนวยการ ตัวแทนงานการเงินรายได้ ตัวแทนงานพัสดุ

Knowledge Assets (KA)ที่ได้ :

- การพูดในงานบริการที่ดี ควรพูดให้มี
ปิยวาจา ซึ่งเป็นข้อหนึ่งในสี่ของสังคห
วัตถุ 4 กล่าวคือ การพูดด้วยคำพูดที่
อ่อนหวานไพเราะ จริงใจ ไม่พูดจา
ก้าวร้าว พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์ อีกทั้ง
ควรพูดให้ถูกกาลเทศะ
- การพูดที่ดีจึงเป็นประตูด่านแรกของ
การสร้างมนุษยสัมพันธ์และสำคัญต่อ
การทำงานด้านการบริการ ยิ้มอยู่เสมอ
ทั้งใบหน้า ดวงตา และริมฝีปากเป็นยิ้ม
ที่สดชื่นประทับใจ
- การพูดในงานบริการที่ดี หลีกเลี่ยง
การพูดจาไม่สุภาพ การพูดจาไม่สุภาพ
เป็นสิ่งที่ทำให้ผู้รับบริการรับไม่ได้ ควร
หลีกเลี่ยงคำพูดในเชิงกล่าวตำหนิ
ผู้รับบริการ ถึงแม้ผู้รับบริการจะเป็น
ฝ่ายผิดก็จริง ก็ไม่ควรพูดในเชิงกล่าว
ตำหนิ
- ผู้ทำงานด้านบริการที่ดี ควรพูดอย่าง
มีสติ เนื่องจาก การทำงานด้านบริการ
อาจถูกคำพูดหรือถูกกระทำด้วย
พฤติกรรมของผู้รับบริการในแบบต่างๆ
ดังนั้นจึงควรอดทน อีกทั้งต้องระวัง
คำพูด และควรมีสติในการควบคุม
อารมณ์ อีกทั้งไม่ควรใช้อารมณ์ตอบ



FINANCIAL DIVISION

กองคลัง สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยธนบุรี
99 หมู่ 9 ซ.ท่าโพธิ์ อ.เมือง จ.พิษณุโลก 65000
โทรศัพท์ 055-961135 , โทรสาร 055-961125