

7. เทคนิคในการบริการและให้คำปรึกษา
แนะนำ

7.1 มีความรู้และทักษะในการบริการและ
ให้คำปรึกษาแนะนำ

7.2 มีความรวดเร็วในการบริการและให้
คำปรึกษาแนะนำ

7.3 มีเทคนิคการสื่อสารกับผู้รับบริการได้
เป็นอย่างดี

- (1) รู้ขั้นตอนของการสื่อสาร
- (2) ใช้ภาษาธรรมดาที่ใช้อยู่ประจำ
- (3) รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา
- (4) เข้าใจภาษาท่าทาง
- (5) เรียนรู้วิธีรับและวิธีให้ผลย้อนกลับ
- (6) พัฒนานิสัยการฟังที่ดี

7.4 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ

- (1) ปรับปรุงและพัฒนาตนเอง
- (2) ปรับปรุงและพัฒนาเทคนิคในการ
สนทนา
- (3) ปรับปรุงและพัฒนาการฟัง
- (4) ผูกมิตร
- (5) การปรากฏกายที่ดี
- (6) การแต่งกายดี

8. ประโยชน์ของการให้บริการและให้
คำปรึกษาแนะนำ

8.3 ผู้รับบริการมีความรู้ความเข้าใจ
เกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นและแนวทางหรือ
วิธีการในการดำเนินการแก้ไขปัญหาได้อย่าง
ถูกต้อง

8.2 ผู้รับบริการและผู้ให้บริการมี
สัมพันธภาพที่ดีและเครือข่ายการทำงาน
ร่วมกัน

8.3 ผู้รับบริการสามารถปฏิบัติงานได้อย่าง
ต่อเนื่อง

องค์ความรู้
ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ
เรื่อง
เทคนิคการให้บริการ/ปรึกษา/แนะนำ ผู้ใช้บริการ



เทคนิคการให้บริการ/ปรึกษา/แนะนำ ผู้ใช้บริการ

1. ความหมายของการให้บริการ/ให้คำปรึกษา/ให้คำแนะนำ ผู้ใช้บริการ

1.1 การให้บริการ หมายถึง พฤติกรรม กิจกรรม หรือกระบวนการดำเนินการของบุคคลหรือองค์การเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และผลจากการกระทำนั้นก่อให้เกิดความพึงพอใจในการบริการที่ดี

1.2 การให้คำปรึกษา หมายถึง วิธีการในการช่วยเหลือ โดยการรับฟังการสนับสนุนให้กำลังใจในการแก้ไขปัญหา การให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้มาขอรับคำปรึกษา

1.3 การให้คำแนะนำ หมายถึง แนะนำ แนวโน้มชี้ให้เห็น แสดงออกถึงทางเลือก ข้อมูล ข้อเท็จจริง เพื่อให้ผู้ที่มาขอคำแนะนำใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจด้วยตนเอง

2. วัตถุประสงค์ในการให้บริการ

2.1 เพื่อให้ผู้รับบริการได้เกิดความเข้าใจถึงสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง

2.2 เพื่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้สำเร็จด้วยดี

3. นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาแนะนำ

3.1 ผู้ให้คำปรึกษา/ผู้ให้บริการ หมายถึง ข้าราชการ/บุคลากร/เจ้าหน้าที่ ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

3.2 ผู้รับคำปรึกษา/ผู้ขอคำปรึกษา/ผู้รับบริการ หมายถึง ข้าราชการ/บุคลากร/เจ้าหน้าที่ สังกัด

องค์ความรู้
เรื่อง เทคนิคการให้บริการ/ปรึกษา/แนะนำ
ผู้ให้บริการ

4. คุณสมบัติของผู้ให้คำปรึกษา/แนะนำ ผู้ใช้บริการ

4.1 เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในเรื่องที่จะให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี

4.2 เป็นผู้รับฟังและเข้าใจปัญหาของผู้มารับบริการ

4.3 เป็นผู้ที่ยอมรับบริการยอมรับและให้ความเชื่อถือ

4.4 เป็นผู้ที่สามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้รับบริการ โดยการวางตัวเป็นกันเอง

4.5 เป็นผู้ที่มีความเสียสละ อดทน ตั้งใจที่จะแก้ปัญหาให้ผู้มารับบริการ

4.6 เป็นผู้ที่มีความสามารถในการสื่อสารเป็นอย่างดี

4.7 เป็นผู้ที่มีความเชื่อมั่น บุคลิกมั่นคง สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี

4.8 เป็นผู้ที่ได้รับการอบรมในการให้คำปรึกษาแนะนำ โดยเฉพาะในเรื่องที่ได้รับมอบหมาย

5. ประเภทของการบริการและให้คำปรึกษาแนะนำ

5.1 การบริการและให้คำปรึกษาแนะนำรายบุคคล หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการและให้คำปรึกษาแนะนำกับผู้รับบริการให้สามารถเลือกและตัดสินใจดำเนินการในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสมและถูกต้อง ครั้งละหนึ่งคน

5.2 การให้บริการและให้คำปรึกษาแนะนำแบบกลุ่ม หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการและให้คำปรึกษาแนะนำกับผู้รับบริการให้สามารถเลือกและตัดสินใจดำเนินการในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสมและถูกต้อง ตั้งแต่สองคนขึ้นไป

6. กระบวนการบริการและให้คำปรึกษาแนะนำ

6.1 รับแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้น เป็นขั้นตอนแรกของการบริการและให้คำปรึกษาแนะนำ

6.2 การดำเนินการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น เป็นขั้นตอนที่ผู้ให้คำปรึกษาหรือผู้ให้บริการ ดำเนินการวิเคราะห์ปัญหาที่ได้รับแจ้ง และดำเนินการตรวจสอบและให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้น รวมถึงแนวทางหรือวิธีการแก้ไขปัญหา

6.2.1 ในกรณีที่แก้ไขปัญหาก็ได้ ดำเนินการแก้ไขตามปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงให้คำแนะนำในการป้องกันหรือการตรวจสอบเบื้องต้นในการแก้ไขปัญหาค้างต่อไป

6.2.2 ในกรณีที่แก้ไขปัญหาก็ไม่ได้ ให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินการ ในการจัดหาอะไหล่เพื่อทดแทนของเดิมที่เสียหรือไม่สามารถใช้งานได้ โดยเสนอทางเลือก เพื่อให้ผู้รับบริการมีทางเลือกและตัดสินใจในการดำเนินการต่อไป

6.3 บันทึกผลการดำเนินงาน เป็นขั้นตอนของการยุติการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องให้รายละเอียดการให้บริการแก่ผู้รับบริการเกี่ยวกับปัญหาและการแก้ไขปัญหาค้าง