

การอบรมโครงการพัฒนาประสิทธิภาพงานบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
ระหว่างวันที่ ๑๖-๑๗ กันยายน ๒๕๖๕

ณ ห้องอเนกประสงค์ ชั้น ๓ ตึกแดง สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี
และบ้านพักรับรองสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี (ริมทะเลสาบมฤค) จังหวัดชลบุรี

ผู้ช่วยเลขาธิการนายกรัฐมนตรี (นางชนิดา เกษมสุข) เป็นประธานเปิดการอบรมโครงการพัฒนาประสิทธิภาพงานบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๑๖ กันยายน ๒๕๖๕ ณ ห้องอเนกประสงค์ ชั้น ๓ ตึกแดง สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี มีผู้เข้ารับการอบรม ประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานจ้างเหมา ของสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี รวมทั้งสิ้น ๔๘ คน โดยผู้ช่วยเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ได้กล่าวถึงความสำคัญของงานพิธีการ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จของนายกรัฐมนตรีในการบริหารกิจการบ้านเมือง และในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด-๑๙) ที่จะเป็นโรคประจำถิ่น การปรับตัวและปรับเปลี่ยนรูปแบบการใช้ชีวิต และการทำงานภายใต้มาตรการสู่การดำเนินชีวิตในรูปแบบวิถีใหม่ “คนทำงานด้านบริการ” เป็นบุคคลที่ทำงานภายใต้ความคาดหวัง ความกดดัน จำเป็นต้องมีความพร้อมทั้งความรู้ ร่างกาย จิตใจ ทักษะที่ดี เพื่อรักษาคุณภาพ พัฒนา และยกระดับสมรรถนะของบุคลากรด้านงานบริการและรับรอง และเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในโอกาสที่ประเทศไทยจะเป็นเจ้าภาพต้อนรับผู้นำต่างประเทศ ในการประชุมความร่วมมือทางเศรษฐกิจเอเชีย-แปซิฟิก (APEC Thailand 2022) และรัฐบาลจะเป็นเจ้าภาพในการต้อนรับอาคันตุกะต่างชาติในฐานะแขกของรัฐบาล ณ ทำเนียบรัฐบาล



ในการนี้ การอบรมได้รับการอนุเคราะห์จากสาขาวิชาธุรกิจการโรงแรม มหาวิทยาลัยสวนดุสิต จำนวน ๓ ท่าน ประกอบด้วย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชุตินา จักรจรัส ประธานหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณัฐปรีญา โพธิ์พันธุ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์วรรณพรธรรม รีมผดี โดยเนื้อหาสาระในการอบรมเกี่ยวกับการบริการและอาหาร เครื่องดื่ม โดยสรุปดังนี้

การบริการ คือ ความไวใจ เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ มีลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ ไม่สามารถเก็บไว้ได้ ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ ลักษณะของการให้บริการมี ๒ แบบ คือ การให้บริการโดยอาศัยคนเป็นหลัก และการให้บริการด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น การซื้ออาหารเครื่องดื่มตามตู้กด



เทคนิคการให้บริการที่ดีเพื่อสร้างความประทับใจ พนักงานบริการควรมีการต้อนรับ แสดงสีหน้าใช้สายตา อ่อนโยน ชื่นชม ไม่มองเหยียดหยาม มีบุคลิกภาพที่ดียิ้มแย้ม แจ่มใส ใช้น้ำเสียงกิริยาจา ทักทายด้วยวาจาสุภาพไพเราะ มีท่าทางการแสดงออกที่สุภาพให้เกียรติ อิริยาบถท่วงท่า ในการทำงาน ยืนลำตัวตรง การยืน การเดิน การทรงตัว มีความกระตือรือร้นให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การเป็นผู้ฟังที่ดี ฟังให้จบว่าผู้รับบริการต้องการความช่วยเหลืออะไร ไม่เถียงผู้รับบริการ เสนอทางเลือกวิธีการแก้ไขเสนอความช่วยเหลือ สามารถควบคุมอารมณ์ได้ มีสติในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ยึดหลักคิดปะในการประนีประนอม มีทัศนคติต่องานบริการที่ดี มองในแง่ดี มีความคิดที่เป็นบวก มองในแง่ความช่วยเหลือ มีความรับผิดชอบและมีความซื่อสัตย์ต่อผู้รับบริการ ค้นหาความต้องการว่าผู้รับบริการอยาก ให้ช่วยสิ่งใด และประเมินผล โดยวิธีสร้างนักบริการมืออาชีพควรมีคุณสมบัติ คือ สภาพร่างกายสมบูรณ์ แข็งแรง มีจิตใจพร้อมให้บริการ รู้จักกาลเทศะ มีบุคลิกภาพลักษณะภายนอก เช่น การดูแลสุขลักษณะ การเลือกเสื้อผ้า การแต่งกายเหมาะสมดูน่าเชื่อถือ มีความสะอาดเรียบร้อย การแต่งกายควรคำนึงถึงความสมส่วนของรูปร่าง การแต่งหน้าทำผมให้เหมาะสมกับวัย การใส่เครื่องประดับ บุคลิกภาพภายในมีลักษณะเฉพาะของ บุคคล มาจากการรับรู้ ทัศนคติ ความรู้สึก ความคาดหวัง ลักษณะนิสัย ความอดทน มีความช่างสังเกต ท่าทาง อารมณ์ อ่านภาษากายของผู้รับบริการได้โดยไม่ต้อง สอบถาม สามารถจดจำลักษณะจุดเด่นของผู้รับบริการ การทักทายแขกด้วยชื่อ สังเกตชอบนั่งมุมใด ชอบรับประทาน อาหารชนิดใด สามารถให้บริการมากกว่าความคาดหวัง ของผู้รับบริการเสมอ นอกจากนี้ การเป็นผู้ให้บริการ ที่เป็นเลิศ ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ



ในช่วงบ่ายเป็นการฝึกปฏิบัติ การฝึกพับผ้าเช็ดปากแบบต่าง ๆ อาทิ แบบหมวกปิซอป แบบพัด แบบเรือ การพับผ้าเช็ดปากที่มีเครื่องมือรับประทานอาหาร การฝึกการจับถาดที่ถูกต้อง การเสิร์ฟเครื่องดื่ม การฝึกถือและเสิร์ฟจานอาหาร การเติมน้ำดื่ม การเก็บภาชนะ ได้รับความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการจัดโต๊ะ มีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการเสิร์ฟ



การบริการอาหารและเครื่องดื่มต้องใช้ความประณีต เมื่อทำเป็นประจำจะเกิดความชำนาญ งานบริการไม่มีถูกไม่มี ผิดขึ้นกับการตกลงในทีมงาน นอกจากนี้ ช่วงการแพร่ระบาดของ ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด-๑๙) อาจมีการใส่ ถุงมือสำหรับแขกคนสำคัญ นอกจากช่วยป้องกันการแพร่ระบาดของ ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด-๑๙) แล้วยังมีข้อดี ทำให้ไม่เกิดรอยนิ้วมือบนอุปกรณ์ที่ใช้รับประทานอาหาร

เมื่อวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๖๕ ณ บ้านพักรับรองสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี (ริมทะเลสาบสามมุข) จังหวัดชลบุรี ได้ประกอบกิจกรรมเสริมสร้างการทำงานเป็นทีม เพิ่มความสนิทสนม ความสามัคคี สร้างความไว้วางใจ การได้มีส่วนร่วมภายในทีม ความรับผิดชอบร่วมกันภายในทีม การฝึกความเป็นคนช่างสังเกต การฝึกไหวพริบปฏิภาณ ทดสอบความรวดเร็วว่องไว



กลุ่มงานพิธีและรับรอง
กองพิธีการ