



การบริการด้วยใจ

นางสาวไพลิน จินตามณีพร

รองอธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

การบริการ คืออะไร ?

- การส่งมอบบริการจาก “ผู้ให้บริการ” → “ผู้รับบริการ”
- ไม่สามารถจับต้องได้ แต่รู้สึกได้ ที่สำคัญเป็นสิ่งที่ “**เอื้ออำนวยทางจิตใจ**” ทำให้เกิดความพึงพอใจ รู้สึกชอบและประทับใจ
- การบริการมีทั้งให้บริการกับ “บุคคลภายใน” และ “บุคคลภายนอก” ซึ่งระดับการให้บริการควรจะเหมือนกัน แม้ว่าจะเป็นคนที่ยุ่จ้ก หรือสนิทสนมกันก็ตาม
- ควรให้บริการด้วยความเต็มใจ เริ่มต้นจากข้างในจิตใจที่มีความพร้อม และรักงานบริการ ปฏิบัติหน้าที่ให้ดีที่สุด เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกพึงพอใจ หรือได้รับบริการที่เกินความคาดหมาย

การบริการที่ดีเป็นอย่างไร ?

การบริการที่เน้นคุณภาพและความสามารถของผู้ให้บริการ

- ผู้ให้บริการจะต้องปรับตัวในการให้บริการ จะต้องเอาใจใส่ผู้รับบริการมากกว่าเดิม เพื่อที่จะบริการได้ตรงใจกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ
- ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ตัดใจ และกลับมาใช้บริการอีกครั้ง แนะนำหรือบอกต่อคนรู้จักให้มาใช้บริการ
- นอกจากนี้ การให้บริการที่ดียังควรคำนึงถึงเรื่องประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความประหยัด

**กรมพัฒนาฝีมือแรงงานยึดถือหลักปฏิบัติใด
ในการให้บริการ ?**

การบริการด้วยใจ : การบริการอย่าง “SMART”

การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการควรยึดถือหลักปฏิบัติ ดังนี้

ยิ้มแย้ม

Smile

ทัศนคติดี

Attitude

บริการด้วยเทคโนโลยี
สารสนเทศที่ทันสมัย

Technology

Manner

กิริยาจาสุภาพ

Rapid

รวดเร็ว ทันเวลา

การบริการด้วยใจ : การบริการอย่าง Smart



Smart
Attitude

Smart
Technology

Smart
Heart

Smart
Act

Smart
Look



A

Attitude

SMART Attitude : Sense of Belongings

การปรับทัศนคติและภาพลักษณ์การบริการ

- คิดดี มองไกล
- ภูมิใจในอาชีพ
- ตระหนักถึงการสื่อสารภาพลักษณ์ขององค์กรผ่านทาง
การทำงานของตน



A

Attitude

SMART Attitude : Sense of Belongings

สร้างแรงจูงใจและพัฒนาตนเอง

- การตั้งเป้าหมายของตัวเอง
- วางแผนสู่ความสำเร็จ
- การพัฒนาตนเอง (อย่าอ้างว่า “ไม่มีเวลา”)
- การคิดบวกเป็นการสร้างแรงผลักดันที่ดีในการทำงาน



A

Attitude

SMART Attitude : Sense of Belongings

- แบ่งขอบเขตระหว่าง
“เรื่องงาน - เรื่องส่วนตัว - เรื่องสำคัญอื่น ๆ”
- รู้จักรับมือกับความผิดหวัง
- สร้างความเป็นมืออาชีพให้กับตัวเอง
- การให้รางวัลกับตัวเอง



A

Attitude

SMART Attitude : Sense of Belongings

ทัศนคติที่ดีต่อ

- องค์กร - หน่วยงาน
- ผู้รับบริการ - ประชาชน
- ตนเอง => รักงาน/รักอาชีพ - รอบรู้ - รวดเร็วถูกต้อง



A
Attitude

SMART Attitude : Sense of Belongings

คุณลักษณะของคนทำงานที่พึงประสงค์
เพื่อการทำงานร่วมกัน

- มีพลังในการทำงาน (พลังกาย + พลังใจ)
- เชื่อมั่นในตนเองและองค์กร (เกิดจากการมีความรู้ความเข้าใจ)
- ทำงานเป็นทีม (มีการแบ่งงานกันทำ)
- รู้ใจกัน (มีความเข้าใจเพื่อนร่วมงาน)
- มุ่งมั่น (มีการทำทนายตนเอง)



A

Attitude

SMART Attitude : Sense of Belongings

คุณลักษณะของคนทำงานที่พึงประสงค์
เพื่อการทำงานร่วมกัน

- กล้าคิดกล้าเปลี่ยนแปลง
- ต้องรู้จักการชื่นชมกันและกัน
- มีความเข้าใจและยอมรับการเปลี่ยนแปลง
- สร้างโอกาสให้ตัวเอง
- สำนึกในการเป็นเจ้าขององค์กร ตอบแทนองค์กรด้วยความตั้งใจ ซื่อสัตย์ต่อหน้าที่



H
Heart

SMART Heart

การบริการด้วยใจ
: สร้างหัวใจนักบริการ (SERVICE MIND)

S : Smiling and Sympathy (ยิ้มแย้มและเห็นอกเห็นใจ)

E : Early Response (ตอบสนองอย่างรวดเร็ว)

R : Respectful (แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติ)

V : Voluntariness manner (ให้บริการสมัครใจ)

I : Image Enhancing (รักษาภาพลักษณ์ของตนเองและองค์กร)

C : Courtesy (มีความสุภาพอ่อนโยน)

E : Enthusiasm (กระตือรือร้น)



H
Heart

SMART Heart

การบริการด้วยใจ
: สร้างหัวใจนักบริการ (SERVICE MIND)

- การให้บริการที่เริ่มจากการให้บริการที่ดีกับคนในองค์กรก่อน
- ผู้รับบริการมาพร้อมกับ “ความคาดหวัง” (Expectation)
ดังนั้น การให้บริการที่เกินความคาดหวังเป็นที่สุดของการบริการ
- เต็มใจบริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร
- ให้ความสำคัญกับเวลาทุกนาที เพราะเวลาทุกนาทีมีค่า
สำหรับผู้รับบริการ
- การบริการต้องสร้าง 2 สิ่ง “พอใจ” + “ประทับใจ”



H
Heart

SMART Heart

การบริการด้วยใจ
: สร้างหัวใจนักบริการ (SERVICE MIND)

ระดับการสื่อสารกับผู้รับบริการ (ลูกค้า)

ระดับ	คำพูด	ท่าทาง	การให้ข้อมูล
ต้น	เฮีย / เจ้	ตามสบาย	ไม่พูด / ไม่สื่อสาร
กลาง	พี่ / น้อง	ตามระเบียบ	ไม่ตอบคำถาม
ดี	ลูกค้า	เรียบร้อย	ถามจึงตอบ
ดีมาก	คุณลูกค้า	นอบน้อม + ถ่อมตน	ให้คำแนะนำได้



H
Heart

SMART Heart

การบริการด้วยใจ
: สร้างหัวใจนักบริการ (SERVICE MIND)

ข้อควรปฏิบัติ

- จิตใจเบิกบานแจ่มใส มีน้ำใจ จิตใจดี ให้อภัย จริ่งใจ มีคุณธรรม และศีลธรรม
- เต็มใจให้บริการ รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา มีความรักความ เมตตา
- มีสมาธิในการให้บริการ มีปฏิภาณไหวพริบ
- ไม่เบื่อง่ายหรือเซ็ง ไม่เหม่อลอย
- เข้มแข็งเมื่อเจอเหตุการณ์ร้าย รับมือได้ทุกสถานการณ์



H
Heart

SMART Heart

การบริการด้วยใจ
: สร้างหัวใจนักบริการ (SERVICE MIND)

ข้อควรปฏิบัติ

- สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี อารมณ์มั่นคง มีความอดทน
- มีความสุขกับงานที่ทำ รักในหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน
- มีความรับผิดชอบ มีความมุ่งมั่นตั้งใจทำงานให้บรรลุผล
- มีการทำงานที่มุ่งเน้นเป้าหมายในภาพรวมขององค์กร
- บริการผู้อื่นให้เหมือนคนรักของตน
- รอบรู้ ความจำดี



Look

SMART Look : Appearance

มีบุคลิกภาพที่ดี

การพัฒนาบุคลิกภาพ (Personality Development)

- บุคลิกภาพและการแต่งกาย
- บุคลิกในการพูด
- ศิลปะการสร้างมนุษยสัมพันธ์
- การเสริมสร้างความร่วมมือในการทำงาน
- ศิลปะการจูงใจ
- การพัฒนาประสิทธิภาพและความจำ
- การเสริมสร้างลักษณะผู้นำ



Look

SMART Look : Appearance

มีบุคลิกภาพที่ดี

ข้อควรปฏิบัติ

- บุคลิกภาพดี มีความน่าเชื่อถือ ไม่หยอกล้อขณะให้บริการ
- กิริยาสุภาพ ยิ้ม ไหว้ ทักทาย มีมนุษยสัมพันธ์ดี
- แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ถูกกาลเทศะ ไม่แต่งตัวเยอะจนเกินพอดี
- ดูแลความสะอาดร่างกาย (เส้นผม กลิ่นตัว เล็บ กลิ่นปาก ฟัน)
- พูดจาด้วยน้ำเสียงชวนฟัง ไพเราะอ่อนหวาน ชัดเจน พูดมีหางเสียง ใช้ถ้อยคำที่เหมาะสม ไม่เสียงแข็ง
- ใส่ใจทุกรายละเอียด ตั้งใจฟังผู้รับบริการ สามารถให้คำแนะนำ และตอบคำถามได้อย่างชัดเจน
- แสดงกิริยาต้อนรับ เช่น พยักหน้ารับทราบหรือยิ้มให้



Look

SMART Look : Appearance

มีบุคลิกภาพที่ดี

✓ ข้อควรปฏิบัติ

- มีความกระตือรือร้น รวดเร็ว ปฏิบัติงานถูกต้องครบถ้วน
- มีศิลปะในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ มีความเข้าใจกระบวนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ติดตามงานอย่างสม่ำเสมอ
- ไม่เชื่องซึม ไม่ทำหน้าง่วงนอนตลอดเวลา ไม่แต่งหน้าเสริมสวยขณะให้บริการ
- แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ ให้ความสนใจ ใส่ใจ และให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ
- สร้างความประทับใจครั้งแรก มีความเป็นมิตร สร้างอบอุ่นและมั่นใจ
- ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ
- ไม่นินทาหรือพุดลับหลังผู้รับบริการในทางที่ไม่ดี



Look

SMART Look : Appearance

มีบุคลิกภาพที่ดี

X ข้อไม่ควรปฏิบัติ

- แสดงกิริยาเพิกเฉยไม่สนใจผู้รับบริการอย่างจริงจัง
- ให้บริการขาดตกบกพร่อง ล่าช้า ไม่ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด
- พูดจาไม่มีหางเสียง ไม่ควบคุมอารมณ์ แสดงออกทางสีหน้าท่าทางที่ไม่ดี
- ทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง เช่น พูดโทรศัพท์ไม่เหมาะสม ไม่เต็มใจให้บริการ ให้บริการผิดพลาด
- นำเรื่องส่วนตัวมารวมกับเรื่องงาน
- ใช้สายตาดูถูกผู้รับบริการและใช้คำพูดที่ไม่เหมาะสม
- เมื่อเกิดปัญหา คิดว่าตนเองถูกเสมอและโทษว่าผู้ใช้บริการเป็นฝ่ายผิด



A
Act

SMART Act : Professional

เก่งงาน

- มีความเข้าใจและสามารถปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายและระเบียบได้อย่างถูกต้อง
- มีทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
- สามารถบริหารจัดการความเสี่ยงในงานได้เป็นอย่างดี
- แสดงออกได้อย่างเหมาะสม มีมารยาทและรู้จักกาลเทศะ
- สามารถควบคุมอารมณ์ได้ในสถานการณ์ต่าง ๆ



A
Act

SMART Act : Professional

เก่งงาน

การพัฒนาระบบงาน

ปรับลดกระบวนการ
หรือขั้นตอนการบริการ
ที่ไม่จำเป็นหรือซับซ้อน
ออก

ปรับปรุงการบริการ
ตามข้อเสนอแนะ
ของผู้รับบริการ

อบรมให้ความรู้
แก่ผู้ให้บริการ
เพื่อเพิ่มทักษะที่ดี
อยู่เสมอ



T
Technology

SMART Technology

นำเทคโนโลยีมาช่วยในการทำงาน
และแก้ปัญหาต่าง ๆ

นำมาใช้พัฒนาการให้บริการเพื่อให้สามารถอำนวยความสะดวก
ให้แก่ผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ

- การสมัครใช้บริการ / ยื่นคำขอรับบริการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์
- การรับ – จ่ายเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์
- การออกหนังสือรับรองในรูปแบบเอกสารดิจิทัล
โดยใช้ลายมือชื่อดิจิทัล
- พัฒนาระบบการแจ้งผลและรายงานผลการพิจารณา
ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์
- ระบบฝึกอบรม – ทดสอบ ออนไลน์



T
Technology

SMART Technology

นำเทคโนโลยีมาช่วยในการทำงาน
และแก้ปัญหาต่าง ๆ

นำมาใช้ประมวลผล วางแผนแก้ไขปัญหา และตรวจสอบการทำงาน

- จัดทำฐานข้อมูลที่เหมาะสมต่อการใช้ศึกษาวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการ
- นำปัญหาหรือข้อเสนอแนะของผู้รับบริการมาวางแผนการแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
- พัฒนาระบบประมวลผลข้อมูลที่สามารถตรวจสอบ/ตรวจเช็คข้อผิดพลาดในการดำเนินงาน เพื่อป้องกันความเสี่ยงหรือแก้ไขปัญหที่อาจเกิดขึ้นได้



ปัจจัยที่จะทำให้งานประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ

- มีการวางแผนในการทำงานและมีกระบวนการทำงานที่ชัดเจน
- ยึดหลักคุณธรรมจริยธรรม มีความซื่อสัตย์โปร่งใสในการทำงาน
- มีความขยัน อดทน มีความมุ่งมั่นชัดเจนในเป้าหมายที่วางไว้
ให้ความสำคัญกับงานและเต็มใจในการทำงาน
- ศึกษาหาความรู้และเพิ่มทักษะด้านต่าง ๆ มีความพร้อมที่จะเรียนรู้
และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ
- มีความคิดสร้างสรรค์
- สามารถจัดลำดับความสำคัญของงานที่ทำในแต่ละวันได้อย่างเหมาะสม



ปัจจัยที่จะทำให้งานประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ

- มีทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การแสดงออก การพูด
- มีทักษะการแก้ปัญหาและตัดสินใจโดยใช้เหตุผล
- บริหารเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ตรงต่อเวลา ทำงานเสร็จได้ภายในกำหนดระยะเวลา
- มีมนุษยสัมพันธ์และทัศนคติที่ดีในการทำงาน
- สามารถสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานได้
- ใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีทันสมัยมาช่วยในการทำงาน
- มีการติดตามผลการดำเนินงาน รวมทั้งปรับปรุงและแก้ไขข้อผิดพลาด

การบริการด้วยใจ
: การบริการอย่าง “SMART”