

# Service Mind ฉบับลงมือทำ: เทคนิคการให้บริการ ด้วยใจแบบสมจริง

สรุปหลักการปฏิบัติและคู่มือรับมือสถานการณ์จริง  
สำหรับนักบริการมืออาชีพ

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดมหาสารคาม



# ผลกระทบโดมิโน: ทำไมงานบริการจึงเป็น 'หน้าตา' ขององค์กร?



**จุดเริ่มต้น:**  
การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ 1 คน

**ผลลัพธ์ระยะสั้น:**  
ความประทับใจของผู้รับบริการ  
(ทัศนคติที่ดีต่อองค์กร)

**ผลลัพธ์ระยะยาว:**  
สะท้อนวัฒนธรรมองค์กร SMART  
(รับผิดชอบ สามัคคี มีจิตอาสา)

 **ข้อควรระวัง:** ผลงานที่ดีเยี่ยมอาจถูกทำลายได้ในพริบตา หากขาดการบริการที่ดีเพียงครั้งเดียว!

# กายวิภาคของนักบริการมืออาชีพ

(Anatomy of a Service Provider)

## ความรู้และความคิด (Knowledge & Creative)

รอบรู้ในงานที่ทำ ตอบคำถามแม่นยำ  
และคิดริเริ่มวิธีแก้ปัญหาใหม่ๆ

## ช่างสังเกตและยิ้มแย้ม (Observe & Smile)

ส 1: สวย (หน้าตาสดใส บุคลิกดี)  
ส 2: สงบ (ควบคุมสติได้ดี)

## วาจาสุภาพ (Manner & Speak)

พูดจาดีหางเสียง ชัดเจน  
ส 5: สื่อสาร (อธิบายให้เข้าใจง่าย ถูกตู่)

## ทัศนคติเชิงบวก (Attitude & Emotional Control)

เข้าใจธรรมชาติคน  
ส 3: ใส่ใจ (บริการด้วยความเต็มใจ)

## กระตือรือร้น (Enthusiasm)

กระมัดกระแมง พร้อมช่วยเหลือ  
ส 4: สอดแทรก (เข้าไปช่วยได้ถูกจังหวะเวลา)



# ถอดรหัส 'SERVICE MIND' สู่การลงมือทำจริง



**Smile (ยิ้มแย้ม)**  
- ยิ้มรับตั้งแต่แรกเห็น  
เอาใจเขามาใส่ใจเรา



**Early Response (ตอบสนองไว)**  
- กระตือรือร้น ไม่ปล่อย  
ไม่ปล่อยให้รอนาน



**Rapidness (รวดเร็ว)**  
- ทำงานไว ครบถ้วน ถูกต้อง



**Voluntariness (สมัครใจ)**  
- ให้บริการด้วยความเต็มใจ  
ไม่ใช่ถูกบังคับ



**Image (ภาพลักษณ์)**  
- รักษาภาพลักษณ์ตนเอง  
และองค์กร



**Courtesy (สุภาพ)**  
- อ่อนน้อม อ่อนโยน  
มีมารยาท



**Endurance (อดทน)**  
- เก็บอารมณ์  
ควบคุมสติได้ดี



**Mindset (เชื่อมั่น)**  
- เชื่อในคุณค่าของงานบริการ



**Insist (ยอมรับ)**  
- ยอมรับในความต้องการของ  
ผู้มาติดต่อ



**Necessitate (ให้ความสำคัญ)**  
- ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกเป็นคนสำคัญ



**Devote (อุทิศตน)**  
-ทุ่มเทเพื่อผลลัพธ์ที่ดีที่สุด

# วงจรการให้บริการแบบสมจริง (The Service Timeline)



# ศิลปะแห่งการฟัง: หัวใจของการสร้างมนุษยสัมพันธ์

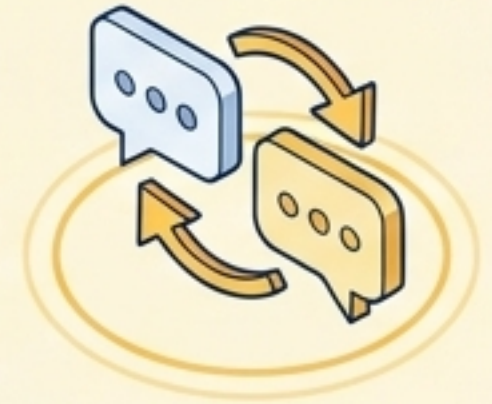


## กิริยาตอบรับ

สบตาและพยักหน้า - ไม่เหม่อลอย  
ยิ้มรับเพื่อแสดงว่ากำลังตั้งใจฟัง  
อย่างเต็มที่

## การทวนคำ

จับประเด็นและทวนความเข้าใจ  
- หลีกเลี่ยงการขัดจังหวะ  
หรือแย้งลูกคำพูดโดยเด็ดขาด



ทักษะการฟัง



## ความสำคัญ

ให้เขาเป็นจุดศูนย์กลาง -  
ธรรมชาติของคนสนใจตนเอง  
จงทำให้เขารู้สึกว่าปัญหาของเขาสำคัญ  
ที่สุด

## คำพูดวิเศษ

ใช้ “คำวิเศษ” เสมอ  
- ติดปากกับคำว่า “ขอบคุณค่ะ/ครับ”,  
“ขอโทษค่ะ/ครับ”, “มีอะไรให้ช่วยไหมคะ  
/ครับ”



# หยิบ 10 S มาแก้ปัญหาในสถานการณ์จริง

## Context (ปัญหา)

## Action (วิธีรับมือ)



**สถานการณ์:** ลูกค้าอารมณ์เสีย  
พูดจาไม่ดี หรือโวยวาย



**วิธีรับมือ:** **Smooth** (อารมณ์มั่นคง) ช่มใจไม่ได้ตอบ  
+ **Speak** (วาจาไพเราะ) ใช้ความเย็นดับร้อน



**สถานการณ์:** ผู้มาติดต่อเร่งรีบ  
เวลาจำกัด



**วิธีรับมือ:** **Speed** (รวดเร็ว) ให้บริการจับไว +  
**Super** (ยอดเยี่ยม) เสนอทางออกที่เกินความคาดหมาย



**สถานการณ์:** ผู้มาติดต่อแสดงท่าทีอวดรู้  
หรือวางอำนาจ



**วิธีรับมือ:** **Small** (อ่อนน้อม) ไม่แบ่งทับ +  
**Spirit** (ใจกว้าง) ยอมเป็นผู้ฟังที่ดี



**สถานการณ์:** ทรัพยากรจำกัด  
หรือมีข้อจำกัดทางเอกสาร



**วิธีรับมือ:** **Save** (ประหยัด) ให้บริการอย่างแม่นยำ  
ถูกต้องแต่ต้นเพื่อประหยัดเวลา

# ปรัชญาบริการ & การควบคุมสติ (The 'Customer is God' Paradox)

## Insight Box

คำว่า 'ลูกค้าไม่มีวันผิด' ไม่ได้แปลว่าเขารู้ทุกเรื่อง แต่แปลว่า 'ความรู้สึกของเขาคือเรื่องจริง' ที่เราต้องจัดการ

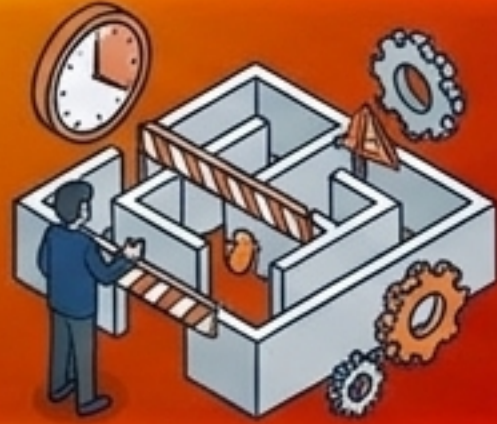


กฎเหล็กเตือนใจ: มีน้ำใจ ให้อภัย หากลูกค้าทำพลาด... และ ห้ามนินทาลูกค้ากลับหลังในทางที่ไม่ดีเด็ดขาด

# จุดเสี่ยงที่ต้องระวัง (Danger Zones)



**ยึกยัก ทำมาก -**  
ดำเนินการล่าช้า เล่นตัว  
สร้างขั้นตอนที่ไม่จำเป็น



**ชักสีหน้า ปากเสีย -**  
แสดงกิริยาเบื่อหน่าย  
ถอนหายใจ หรือใช้คำพูดบั่นทอน




**เพิกเฉย ไม่สนใจ -**  
ปล่อยให้ลูกค้ายื่นมือ  
ขาดความกระตือรือร้นที่  
จะเข้าไปช่วยเหลือ



**เถียง ปะทะอารมณ์ -**  
เอาชนะลูกค้าเพื่อพิสูจน์ความถูกต้อง  
แทนที่จะหาวิธีแก้ปัญหา



 **บริการดีแทบตาย แต่พลาดแสดงพฤติกรรมเหล่านี้ครั้งเดียว = ทำลายภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือทั้งหมด**

# บทสรุปนักปฏิบัติ: สิ่งที่ควรทำ vs สิ่งที่ไม่ควรทำ (Diagnostic Matrix)

✓ ควรทำ (DOs)	✗ ไม่ควรทำ (DON'Ts)
✓ - รอบรู้ สู้งาน ปฏิภาณดี	✗ - เหม่อลอย ไม่สบตาผู้พูด
✓ - มีไมตรีจิต อ่อนน้อมถ่อมตน	✗ - จุกจิก จู้จี้ ชอบควบคุมผู้อื่น
✓ - แต่งกายดูดีตั้งแต่หัวจรดเท้า (Smart)	✗ - ให้คำปรึกษา (สั่งสอน) มากกว่าให้คำแนะนำ
✓ - จำชื่อผู้รับบริการได้	✗ - แสดงท่าทีหงุดหงิดเมื่อต้องตอบคำถามเดิมๆ
✓ - พูดในสิ่งที่เขาสนใจ เน้นการฟังมากกว่าพูด	✗ - ปล่อยปละละเลยเมื่อเกิดข้อผิดพลาด

# ก้าวต่อไป: องค์กรเป็นเยี่ยม... บริการเป็นเลิศ



## “หน้าใส ใจสว่าง”

- **คนมีจิตบริการ** จะทำงานด้วยใจกว้าง
- **ชอบสร้างประโยชน์** มากกว่ารอรับผลประโยชน์
- **ยอมอยู่ต่ำ แต่จิตใจสูง** ทำงานแบบสบาย เหมือนสุขใจ

การปรับปรุงตนเองอย่างสมบูรณ์แบบ เริ่มต้นที่ใจและการลงมือทำทุกวัน – สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดมหาสารคาม