



สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครปากเกร็ด
อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี



คู่มือ - เทคนิค หลักการบริการด้วยใจ "SERVICE MIND"



สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครปากเกร็ด

คำนำ

คู่มือ - เทคนิคหลักการให้บริการด้วยใจ “Service Mind” ฉบับนี้ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อรวบรวมวิธีและหลักการการให้บริการที่ดีน่าประทับใจ เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครปากเกร็ด ซึ่งเป็นหน่วยงานที่จะต้องทำงานในลักษณะการให้บริการแก่ประชาชนทั่วไป ทุกเพศ ทุกวัย ทุกสถานะ ตลอดจนจะต้องทำงานประสาน ทั้งหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก ซึ่งเป็นลักษณะงานที่ต้องให้การบริการเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้น การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในด้านการบริการถือเป็นหัวใจสำคัญ ซึ่งผลตอบรับในด้านการให้บริการที่ดีไม่เพียงแต่การได้รับคำชื่นชมในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครปากเกร็ดเท่านั้น แต่ยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของสำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ดด้วยการประเมินผลนั้นทำอย่างไร นั่นก็คือการประเมินผลจากผู้ใช้บริการกล่าวชื่นชมและขอบคุณ และมีความประทับใจต่อการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ ดังนั้น เจ้าหน้าที่จึงจำเป็นต้องพัฒนาทักษะ ความรู้ พฤติกรรม การทำความเข้าใจในบทบาท หน้าที่ของตนเองต่องานบริการอย่างสม่ำเสมอและจำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับมารยาทงานบริการ การพัฒนาบุคลิกภาพ การใช้คำพูดในการสื่อสาร การให้บริการด้วยความทุ่มเท เพื่อคงไว้ซึ่งขีดความสามารถในการให้บริการที่ดี

หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือ - เทคนิคหลักการให้บริการด้วยใจ “Service Mind” ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการยึดถือปฏิบัติของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครปากเกร็ด และเป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่สนใจและนำไปปฏิบัติได้ หากคู่มือฯ ฉบับนี้มีความผิดพลาดประการใดต้องขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

มุกิตา คล้ายพงษ์

ผู้อำนวยการกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน

ผู้รวบรวมและจัดทำ

สิงหาคม 2566

สารบัญ

	หน้า
คำจำกัดความการให้บริการด้วยใจ (Service Mind)	1
ความหมายของการให้บริการด้วยใจ (Service Mind)	2
ลักษณะของการให้บริการ	2
ความสำคัญของการให้บริการที่ดี	3
หลักการปฏิบัติตนในการให้บริการ	3 - 4
สรุปเทคนิคการให้บริการด้วยใจ (Service Mind)	5 - 6

คำจำกัดความการให้บริการด้วยใจ (Service Mind)

การให้บริการที่ดีหรือการให้บริการด้วยใจ หรือคำว่า “Service Mind” นั้น คือการที่จะทำให้คนมีใจรักในการให้บริการ ต้องนำเอาคำว่า “Service” และ “Mind” แยกความหมายออกเป็นตัวอักษรได้ดังนี้

คำว่า “Service” มาจากคำว่า

S = Smile (อ่านว่า สม้าย)	แปลว่า ยิ้มแย้ม มีรอยยิ้ม
E = Enthusiasm (อ่านว่า เอ็นทุซึแอสซิม)	แปลว่า ความกระตือรือร้น ความเอาใจใส่
R = Rapidness (อ่านว่า เร็ปปิดเนส)	แปลว่า ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ
V = Value (อ่านว่า ว้าลลู)	แปลว่า ให้บริการอย่างมีคุณค่า
I = Impression (อ่านว่า อิมเพริสเซน)	แปลว่า มีความน่าประทับใจ
C = Courtesy (อ่านว่า เค้อติซี)	แปลว่า บริการอย่างสุภาพ อ่อนโยน
E = Endurance (อ่านว่า เอนดูเร็น)	แปลว่า มีความอดทนและเก็บอารมณ์

และ คำว่า “Mind “ มาจากคำว่า

M = Make Believe (อ่านว่า เมค บิลีฟ)	แปลว่า มีความเชื่อในการให้บริการของตนเอง
I = Insist (อ่านว่า อินซีส)	แปลว่า ยืนยัน (ที่จะให้บริการผู้รับบริการ)
N = Necessitate (อ่านว่า เนอะเซ็สเซอะเตท)	แปลว่า การให้ความสำคัญ(ต่อการบริการ)
D = Devote (อ่านว่า ดีไวต์)	แปลว่า อุทิศตน (เพื่อการบริการ)

คำว่า **Service Mind** นั้น ได้มีการพูดกันมานาน หากจะพิจารณาตามตัวอักษรรวมแล้ว คำว่า Service หมายถึง การบริการ คำว่า Mind หมายถึง จิตใจ รวมคำแล้วแปลว่า **“มีจิตใจในการให้บริการ”** ซึ่งพอสรุปได้ว่าหมายถึง **การบริการที่ดี**

ความหมายของการให้บริการด้วยใจ (Service Mind)

การบริการ (Services) หมายถึง การกระทำกิจกรรมใดๆ ด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก ความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ ซึ่งการกระทำด้วยร่างกาย คือ การแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิภาณพริชา ท่าทาง และวิธีการพูดจา ซึ่งการบริการสามารถแสดงออกได้ 2 แบบ ดังนี้

- (1) ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการปฏิบัติตามขั้นตอนและเทคนิคของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์ ตรงตามความต้องการมากที่สุด
- (2) พฤติกรรมการบริการ เป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กริยา ท่าทาง และการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดีย่อมสร้างความสุขให้เกิดขึ้นกับการให้บริการได้เป็นอย่างดี ได้แก่ การแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้มแจ่มใส อ่อนโยน กริยาท่าทางที่สุภาพ อ่อนน้อม การพูดจาด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจน ให้เกียรติและมีหางเสียง

การให้บริการที่ดีนั้น ผู้ให้บริการต้องมีจิตใจในการให้บริการ คือ ต้องมีจิตใจหรือมีใจรัก มีความเต็มใจในการบริการ การทำงานโดยมีใจรักจะแสดงออกมาทางกาย โดยการทำงานด้วยรอยยิ้ม แจ่มใส มีความกระตือรือร้น และสามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ โดยให้นึกถึงการบริการที่ดีแก่ผู้เข้ามาใช้บริการเป็นหลักการทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีความสุข มีความประทับใจ และได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่ คือการสร้างความสุขในการให้บริการ คือการประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

ลักษณะของการให้บริการ

องค์กรสามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยอาศัยวิธีการหรือเครื่องมือต่างๆ ดังนี้

1. การให้บริการโดยอาศัยคนเป็นหลัก หรือแบบพบหน้า (Face to Face) เป็นวิธีการที่ดีกว่าวิธีอื่น เพราะการใช้คนในการให้บริการสามารถปรับเปลี่ยนการบริการให้เหมาะสมกับผู้รับบริการแต่ละรายได้ และลักษณะของการบริการจะเป็นแบบใกล้ชิด ดังนั้นหากองค์กรใดมีพนักงานเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการดีผู้รับบริการจะประทับใจ ก็จะทำให้องค์กรนั้นประสบความสำเร็จได้ไม่ยาก แต่วิธีการนี้มีข้อจำกัดในเรื่องของความแตกต่างในการให้บริการ ณ เวลาที่ต่างกัน เนื่องจากการให้บริการจะไม่เหมือนกัน มาตรฐานการให้บริการในแต่ละครั้งก็ไม่เท่ากัน
2. การให้บริการด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันนับว่ามีความสำคัญมาก เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีต่างๆ ที่มีการพัฒนาเพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการ ผู้รับบริการสามารถบริการได้ด้วยตนเอง (Self Service) และมีต้นทุนการให้บริการต่ำกว่าการใช้คนให้บริการซึ่งการให้บริการแต่ละครั้งจะมีมาตรฐานเท่ากัน แต่การให้บริการด้วยวิธีนี้มีข้อจำกัดในเรื่องการปรับปรุงแบบการให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการแต่ละรายได้ยาก (สุพรรณิ อินทร์แก้ว, 2549)

ความสำคัญของการให้บริการที่ดี (Service Mind)

ความสำคัญของการบริการพิจารณาได้ 2 ด้าน ดังนี้

1. บริการที่ดี ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงาน มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ มีความนิยมในหน่วยงาน มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำให้มาใช้บริการ และพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

2. บริการที่ไม่ดี ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงาน มีความผิดหวัง มีความรู้สึกที่ไม่ดี มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นในทางที่ไม่ดี ทำให้องค์กรเสียชื่อเสียง

หลักการปฏิบัติตนในการให้บริการ

1. การปฏิบัติตนในการให้บริการ

ทางกาย ดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรง ให้สดชื่น มีลักษณะทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง

ทางวาจา ใช้คำพูดให้สุภาพ อ่อนหวาน น้ำเสียงไพเราะน่าฟัง พูดจามีหางเสียง

ทางใจ ทำจิตใจให้เบิกบาน ยินดีที่จะต้อนรับและยินดีให้คำแนะนำและยินดีที่จะให้บริการอยู่ตลอดเวลา

2. ข้อควรคำนึงเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการจะทำให้ผู้รับบริการพอใจหากการปฏิบัติด้วย กาย วาจา ใจ ต่อคนต่างๆ ให้สนองความต้องการของผู้รับบริการแต่ละประเภท และมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ ข้อควรระวังในการให้บริการ มีดังนี้

1. การไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ
2. การให้บริการขาดตกบกพร่อง
3. การดำเนินการล่าช้า
4. การใช้กิริยา วาจา ที่ไม่เหมาะสม
5. การทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง

3. การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้วยหลักการ 10s

S - Smooth	หมายถึง อารมณ์ของผู้ให้บริการ
S - Smile	หมายถึง การให้บริการด้วยรอยยิ้ม
S - Speak	หมายถึง การพูดจาดี น้ำเสียงไพเราะชวนฟัง มีสัมมาคารวะ
S - Small	หมายถึง ผู้บริการต้องปฏิบัติตนด้วยความอ่อนน้อมถ่อมตน
S - Smart	หมายถึง ผู้บริการที่มีบุคลิกภาพที่ดีและสง่างาม
S - Special	หมายถึง ผู้บริการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ
S - Spirit	หมายถึง ผู้บริการต้องยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ และมีความเป็นเจ้าพนักงานที่ดี
S - Speed	หมายถึง การให้บริการด้วยความรวดเร็ว
S - Super	หมายถึง การให้บริการที่มากกว่าสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง
S - Save	หมายถึง การประหยัดเวลาในการดำเนินการให้บริการ

4. หลัก 5 ส เพื่อความพร้อมในการให้บริการ คือ

- ส. 1 - ต้องสวย (ร่างกายและจิตใจ)
- ส. 2 - สงบ (นิ่ง)
- ส. 3 - ใส่ใจ
- ส. 4 - สอดแทรกถูกที่ถูกเวลา
- ส. 5 - สื่อสาร (การสื่อสารที่ดีมีความเข้าใจถูกต้องตรงกัน)

สรุปเทคนิคการให้บริการด้วยใจ (Service Mind)

การบริการ ไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ กับ ผู้ให้บริการ ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น การให้ความสนใจและกระตือรือร้นที่จะให้บริการ การเอาใจใส่พูดจาไพเราะ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเขามีความสำคัญ เป็นผลให้เขาเกิดความพอใจในการรับบริการ และที่สำคัญต้องรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา และให้บริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

ความมีอัธยาศัยไมตรีเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการของเราเขาต้องการให้เราแสดงออกดังต่อไปนี้

1. ยิ้ม เป็นสิ่งจำเป็นอันดับแรกในการทักทายบุคคล เพราะรอยยิ้มทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและได้รับความเป็นมิตร
2. คำพูด การใช้คำพูดควรใช้น้ำเสียงและท่วงทำนองที่เป็นธรรมชาติ สุภาพ ไพเราะ คำว่า “ขอบคุณค่ะ/ครับ” และ “ขอโทษค่ะ/ครับ” “มีอะไรให้ช่วยไหมคะ/ครับ” คำพูดเหล่านี้ควรพูดให้ชิน
3. ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิตที่ดี จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น ยิ่งถ้าหากเรามีความกระตือรือร้นที่จะให้ความช่วยเหลือแล้ว ผู้รับบริการจะรู้สึกพึงพอใจในการให้บริการ เราควรช่วยเหลือผู้มารับบริการ แม้ว่าเราเองสามารถช่วยได้เพียงเล็กน้อยในปัญหานั้น แต่เราอาจขอให้คนอื่นช่วยได้
4. ผู้ให้บริการทุกคนสามารถแสดงความมีอัธยาศัย ในการทำงานของตนเองให้ดีที่สุดได้ ไม่ว่าผู้รับบริการจะติดต่อกับตนเองโดยตรงหรือไม่
5. เราควรจะต้องมีอัธยาศัยไมตรีต่อเพื่อนร่วมงานของเราด้วยทุกคน จะทำให้ทำงานร่วมกันได้ดีกว่า ถ้าทุกคนมีไมตรีจิตต่อกัน ผู้รับบริการจะสังเกตเห็นได้ชัดว่าบรรยากาศในการทำงาน โดยส่วนรวมมีอัธยาศัยไมตรีต่อกันไม่ใช่เฉพาะที่เห็นได้จากคนใดคนหนึ่ง
6. ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ คือ การแต่งกายที่สุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รู้จักกาลเทศะ มีจิตใจให้บริการ ไม่ดูถูกผู้อื่น พร้อมผูกมิตรไมตรีจิต และมีปฏิภาณที่ดีพร้อมสู้งานเพื่อให้บริการ
7. สิ่งที่ไม่ควรปฏิบัติต่อผู้รับบริการ คือ การชักสีหน้า ท่าทาง ปากเสียใส่

ฉะนั้น การบริการที่ดี การบริการด้วยใจ (Service Mind) มีความสำคัญอย่างมากต่อองค์กร เพราะการให้บริการที่ดีเป็นการตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการและเกิดการพัฒนาองค์กร ดังนั้น ทุกวันเมื่อเรามาถึงที่ทำงาน เราควรทิ้งปัญหาและเรื่องราวส่วนตัวไว้ภายนอก แล้วมุ่งทำงานที่เรา รับผิดชอบให้ดีที่สุด พร้อมทั้งจะช่วยเหลือสิ่งเล็กๆ น้อยๆ นอกเหนือจากงานของเรา เพื่อแสดงว่าเราเอาใจใส่ ต่อผู้มาติดต่อกับเราอย่างตั้งใจ แล้วงานของเราก็จะประสบความสำเร็จด้วยดี และมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

คู่มือ - เทคนิคการให้บริการด้วยใจ : งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์ กองบริหารงานทั่วไป
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล (ออนไลน์) , เข้าถึงข้อมูลเมื่อวันที่ 18 สิงหาคม 2566.
จาก <https://odl.mod.go.th/mid-pic>



SMARTPAKKRET



@SMARTPAKKRET



02-960-9704-14 ต่อ 115-116