

การบริการ

การบริการ (Service) คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นการบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร

งานบริการคืองานใด ๆ ก็ได้ที่เกิดจากมีผู้ให้และผู้รับอย่างมีเงื่อนไขกล่าวคือ เป็นบริการที่ดีแล้วผู้รับต้องพึงพอใจต้องให้บริการ

การบริการสามารถ แสดงออกเป็น 2 แบบ คือ

1. ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการปฏิบัติการตามขั้นตอนและเทคนิคของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้อง เหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์ ตรงตามความต้องการมากที่สุด

2. พฤติกรรมการบริการ เป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยา ท่าทางและการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดี ย่อมสร้างความสุข ให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ได้แก่ การแต่งกายที่ สุขภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส อ่อนโยน กิริยาท่าทางที่ สุภาพ อ่อนน้อม การพูดจา ด้วยน้ำเสียงที่ นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจน ให้เกียรติ มีหางเสียง

การปฏิบัติในการให้บริการ

ทางกาย ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่นด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่ง่วงเหงาหาวนอน เชื่องซึม มีลักษณะทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หวีผมเรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรัง หรือหัวยุ่งเป็นกระเซิง การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้ม ไหว หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ เป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน นอกจากนั้นต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริงใจ สมองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ

ทางวาจา ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจน พูดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พูดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ อาจพูดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พูดมากจนเกินจริง พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการ และใช้ถ้อยคำเหมาะสม

ทางใจ ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้า หรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน แต่มาเรียกร้องต้องการนั้น ต้องการนี้ ไม่ปล่อยให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอยขาดสมาธิในการทำงาน เศร้าซึม เบื่อหน่ายหรือเซ็ง

ข้อควรคำนึงเกี่ยวกับการบริการ

การให้บริการเป็นงานที่ล่อแหลม ทำดีก็เสมอตัวผิดพลาดก็ได้รับคำตำหนิจึงเป็นงานที่ต้องการความรับผิดชอบสูง และมีจิตใจหนักแน่น ผู้ซึ่งทำงานบริการแล้วเกิดผิดพลาด บางคนก็เสียอกเสียใจตอกชกหัว พุ่มพวยน้ำตา แต่กลับกัน ผู้ซึ่งไม่มีความรับผิดชอบมักกล่าวโทษผู้อื่นป้ายความผิดให้คนต่าง ๆ แม้แต่ผู้มารับบริการ เป็นเรื่องการหาแพะรับบาปหรือหาเหตุผลมากล่าวอ้างต่าง ๆ นานาให้พ้นไปจากความรับผิดชอบของ

ตน วิธีการให้บริการอันจะทำให้ผู้รับบริการพอใจ จะต้องรู้ความคาดหวังของเขา และปฏิบัติตามความคาดหวัง เท่าที่จะเป็นไปได้ ทั้งนี้ย่อมไม่ใช่เรื่องง่าย ๆ เพราะการปฏิบัติด้วยกาย วาจา ใจ ต่อคนต่าง ๆ ให้สามารถสนองความต้องการของผู้รับบริการแต่ละประเภท ทุกระดับย่อมมีความยากลำบาก การที่จะให้บริการเป็นที่พอใจ ของทุก ๆ คนดูจะเป็นเรื่องเป็นไปได้ แต่ก็ไม่มีวิสัยที่จะทำให้คนส่วนใหญ่พึงพอใจ หากเรามีความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ

หัวใจของการให้บริการ

1. ต้องการความรวดเร็ว ยิ่งภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจ เพราะจะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า ในช่วงเวลาสั้น ๆ สามารถทำงานได้หลายอย่าง ทำให้สามารถเพิ่มปริมาณและคุณภาพของงานได้
2. ประหยัดเงินและเวลา การให้บริการที่รวดเร็ว ช่วยประหยัดเงินในการจ้างหรือใช้จ่าย การให้บริการ เช่น แทนที่จะใช้เงินจ้างบุคคลทำงาน 3 วัน แต่ผู้ให้บริการทำงานด้วยน้ำใจ การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์รวดเร็ว ทำให้การใช้จ่ายเงินน้อยลง เพราะงานเสร็จเร็วทำให้ทุกฝ่าย ประหยัดเงินและเวลาและทำให้ผู้รับบริการสามารถปฏิบัติงานอื่นได้อีก จึงจะสามารถเพิ่มคุณค่าและรายได้ให้กับทุกฝ่าย
3. เกิดความรู้ที่ติดต่อผู้ให้บริการ ผู้มาติดต่อขอรับบริการ เมื่อผลลัพธ์เกิดขึ้นเร็ว และด้วยน้ำใจ บริการที่ดี จะสร้างสัมพันธ์ที่ดีซึ่งกันและกัน ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ และยินดีที่จะกลับมาติดต่อและมารับบริการอีก และยังสามารถนำผลที่เกิดขึ้น หรือความประทับใจที่มีไปบอกต่อเป็นการช่วยประชาสัมพันธ์อีกทางหนึ่ง

ข้อควรระวังในการให้บริการ

1. **ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ** การให้บริการในทุกกรณีจะต้องแสดงว่าผู้รับบริการมีความสำคัญ จึงต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉยไม่สนใจผู้รับบริการอย่างจริงจัง
2. **ให้บริการขาดตกบกพร่อง** เป็นสิ่งที่ต้องย้ำเตือนอยู่เสมอว่า การให้บริการจะขาดตกบกพร่องไม่ได้เลย เพราะเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำลายงานบริการในส่วนอื่น ๆ ที่ดีอยู่แล้วให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย
3. **ดำเนินการล่าช้า** เป็นลักษณะที่ไม่ดีอย่างยิ่ง เพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลา ทำให้ความเสียหายให้ผู้รับบริการได้
4. **ใช้กิริยา วาจา ไม่เหมาะสม** การให้บริการสามารถจะรู้สึกได้จากกิริยาท่าทาง การใช้คำพูดและน้ำเสียง ผู้ให้บริการ อาจไม่มีความตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ไม่ดี แต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัว และไม่ควบคุมอารมณ์ของตนจึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ
5. **ทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง** บริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังมีได้ในหลายกรณีนับแต่การต้อนรับที่เย็นชาหรือการพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสม การให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ไม่ใส่ใจในการให้บริการ การบริการผิดพลาดทำความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการ

การบริการที่ดี บริการด้วยใจ



คือ บริการด้วยใจ

การบริการที่ดีต้องเกิดขึ้นจากใจ เพราะการบริการเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว

การบริการด้วยใจ (Service Mind)

S = Smile ต้องมีรอยยิ้ม

E = Enthusiasm ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ลูกค้า

R = Responsiveness มีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่มีต่อลูกค้า

V = Value ให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณค่า

I = Impression ให้บริการอย่างประทับใจ

C = Courtesy บริการลูกค้าอย่างสุภาพอ่อนโยน

E = Endurance ความอดทนการเก็บอารมณ์

M = Make Believe มีความเชื่อ

I = Insist การยอมรับ

N = Necessitate การให้ความสำคัญ

D = Devote การอุทิศตน

ปัจจัยที่ทำให้มีพฤติกรรมผู้ให้บริการที่ดี

1. การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เช่น การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต มีความรู้สึกที่เต็มใจ และกระตือรือร้นในการให้บริการ มีการใช้คำพูดและวาจาที่เหมาะสมไม่ตะคอก ควรมีคำว่า ครับ/ค่ะ

2. การบริการที่ดี อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ช่วยติดต่อประสานงานกับแผนกอื่น ๆ ให้กับผู้รับบริการ (one stop service) เช่น การประสานงานตามแฟ้มให้ผู้มารับบริการ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ สร้างความพึงพอใจจนผู้รับบริการมีความประทับใจและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

3. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มารับบริการซึ่งมีความคาดหวังที่จะได้รับความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง มีความเข้าใจความรู้สึก และความเห็นอกเห็นใจ ด้วยไมตรีจิตจากผู้ให้บริการ ให้การดูแลผู้มารับบริการเสมือนญาติ

4. ผู้ให้บริการควรมีความรู้เรื่องที่ทำให้บริการเป็นอย่างดี เช่น การเพิ่ม-ถอนรายวิชา การลงทะเบียนเพิ่มเติม การแนะนำขั้นตอนการให้บริการอย่างถูกต้อง เป็นต้น เป็นผู้มีความพร้อมที่ดีในการตอบคำถามผู้มารับบริการ

5. การสื่อสารที่ดี มีการอธิบายขั้นตอนการเข้ารับบริการที่ชัดเจน มีโปสเตอร์ติดหน้าแผนก เจ้าหน้าที่ที่บอกขั้นตอนด้วยวาจาสุภาพ มีคุณธรรมและจริยธรรมในการรับฟังเสมอ ให้บริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันตามลำดับก่อน-หลัง หากมีความล่าช้าต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการทราบด้วยวาจาที่สุภาพ

6. มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ เพราะมีทัศนคติที่ดีก็จะให้ความสำคัญต่อการงานบริการและปฏิบัติอย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความประทับใจ

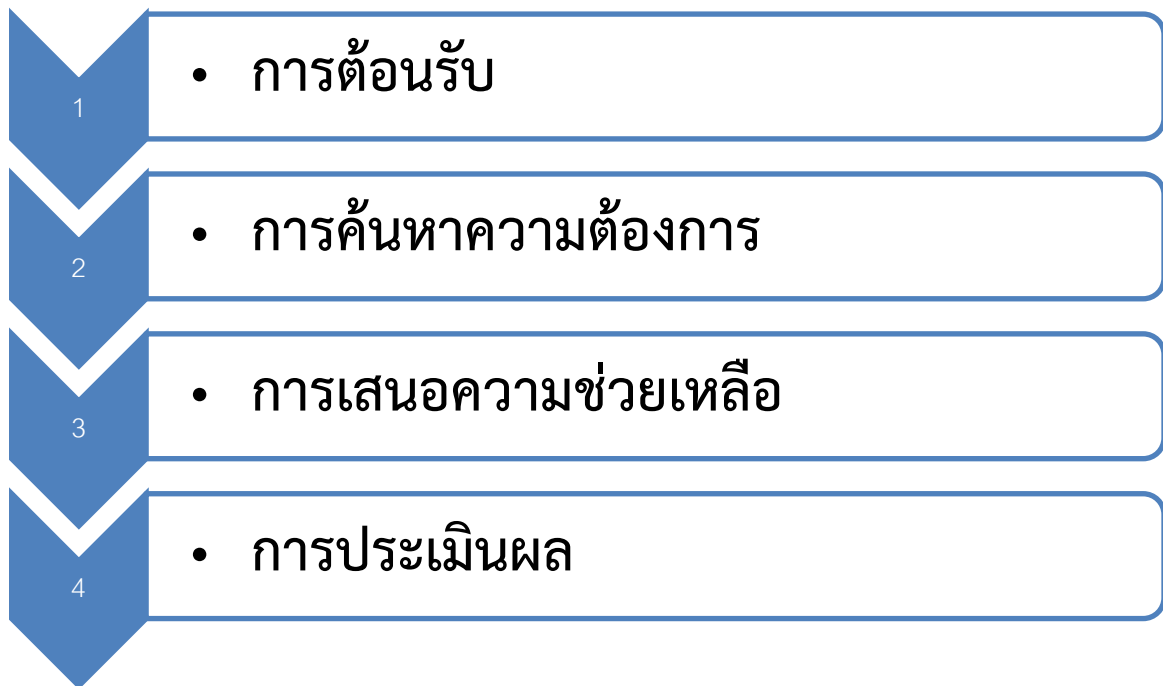
7. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผู้ให้บริการควรมีความคิดใหม่ ๆ ไม่ควรยึดติดกับประสบการณ์หรือบริการที่ทำอยู่ เคยปฏิบัติมาอย่างไรก็ทำไปอย่างนั้นไม่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการ จึงควรมีความคิดใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานบริการได้ดี เช่น การปรับปรุงทัศนียภาพให้อำนวยต่อการให้บริการ

8. ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ งานบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนมากมายหลายชนชั้น มีการศึกษาที่ต่างกัน ดังนั้นกิริยามารยาทจากผู้รับบริการจะต่างกัน เมื่อผู้รับบริการไม่ได้ตั้งใจ อาจจะถูกตำหนิพูดจากร้าวร้าว กิริยามารยาทไม่ดีซึ่งผู้รับบริการต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้เป็นอย่างดี

9. ต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะติดต่อขอความช่วยเหลือตามปกติแต่บางกรณีผู้รับบริการที่มีปัญหาเร่งด่วน ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและคิดหาวิธีแก้ไขปัญหาอย่างมีสติ

10. บุคลิกภาพและลักษณะการแต่งกายสะอาดและเหมาะสม พร้อมให้บริการตลอดเวลาซึ่งเป็นภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน และองค์กร

ขั้นตอนในการให้บริการที่ดี



1. **การต้อนรับ** ผู้ให้บริการต้องยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาที่ทักทาย แสดงออกถึงความเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ
2. **การค้นหาความต้องการ** ผู้ให้บริการต้องรู้จักสอบถามความต้องการของผู้มารับบริการและเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของผู้มารับบริการ
3. **การเสนอความช่วยเหลือ** ผู้ให้บริการต้องตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ด้วยการให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่ถูกต้องชัดเจนหรือความช่วยเหลืออื่น ๆ ที่สามารถดำเนินการได้โดยมุ่งให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด
4. **การประเมินผล** ผู้ให้บริการต้องทำการประเมินผลการให้บริการและสรุปผลการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อจะได้นำผลจากการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

การนำไปประยุกต์ใช้ในงานด้านบริการเพื่อการบริการที่ดีของสำนักส่งเสริมวิชาการ

1. การสร้างความพอใจ ด้วยการมีมิตรภาพ การสร้างมิตรภาพเริ่มจากการสร้างความพอใจ เมื่อพอใจมากขึ้นก็จะเป็นความรักนับถือ การสร้างให้เกิดมิตรภาพที่ดี คือ

1.1 ใช้หลักธรรมเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจของผู้ให้ คือ

- การให้ความรักและช่วยเหลือให้ผู้อื่นเป็นสุข
- การเจรจาด้วยวาจาอ่อนหวาน
- การประพฤติแต่สิ่งที่เป็นประโยชน์และไม่ถือตัว

1.2 มีมารยาท

- สุภาพเรียบร้อย
- ยิ้มแย้มแจ่มใส
- ให้ความเคารพตามควร

1.3 มีจิตวิทยาในการสร้างสัมพันธ์ภาพ

- เป็นนักฟังที่ดี เคารพต่อความคิดของอีกฝ่ายหนึ่ง
- ยอมรับและเห็นความสำคัญของผู้อื่น
- หลีกเลี่ยงการโต้แย้งพร้อมให้การช่วยเหลือ
- สนับสนุนความคิดที่ถูกต้อง
- จริงใจที่จะให้ข้อเท็จจริงที่เป็นการถูกต้อง

2. สร้างคุณค่าของการบริการ การบริการผู้ที่มารับบริการ ข้อที่ควรปฏิบัติ คือ

- ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีงามและสุภาพ
- ให้ความสะดวกและช่วยเหลือตามควรด้วยความกระตือรือร้น
- มีความเข้าใจปัญหาของผู้ที่มาติดต่อ
- ให้ข้อมูลและความกระจ่างแก่ผู้เข้ามาติดต่อ
- ตรงต่อเวลาและพร้อมบริการ

3. เข้าถึงจิตใจผู้รับบริการ

3.1 อารมณ์และความรู้สึกของผู้บริการ ซึ่งมักจะมีอาการกังวลต่อปัญหาที่จะเกิด ต้องให้คำอธิบายที่ชัดเจน

3.2 ต้องการความรักและการเอื้ออาทร ให้ความเอาใจใส่ซักถาม

3.3 ต้องการได้รับการยอมรับ คือ การต้อนรับช่วยเหลือและบอกข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้รับบริการ ฟังและตอบข้อซักถามด้วยความเต็มใจ

แหล่งข้อมูลอ้างอิง

<https://www.gotoknow.org/posts/355352>

<http://dusithost.dusit.ac.th/~ei/tuan/file21122005012.doc>

<http://libkm.kku.ac.th/kmlib/?p=394>

<http://loei.police.go.th/download2/t7.doc>

<http://www.nanosoft.co.th/maktip11.htm>

http://opdc.dgr.go.th/dgr51_1.doc

<http://tu-r-sa.blogspot.com/>

<http://general.bsru.ac.th/wp-content/uploads/2017/04/ขั้นตอนและแนวทางที่ปฏิบัติการที่ดีในการให้บริการ.pdf>