

ความหมายการบริการ



ความหมายกว้างๆ ของคำว่า “การบริการ” ก็คือ การกระทำหรือดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลหรือองค์กร ให้ได้รับความพึงพอใจสมความมุ่งหมายที่บุคคลหรือองค์กรนั้นต้องการ เนื่องจากผลสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับ “ความพึงพอใจ” ซึ่งเป็นเรื่องของ “ความรู้ดี มีหน่วยวัด นิยามของคำว่าบริการจึงขึ้นอยู่กับพยายามอธิบายเพื่อให้เข้าใจตรงกัน การบริการสามารถเกิดขึ้นได้ในทุกสังคม ตั้งแต่ในครอบครัว เพื่อนฝูง หรือในสังคมขยายที่มากขึ้น ล้วนแล้วแต่มีการกระทำเพื่อให้คนอื่นได้รับความสุขที่เกิดจากพึงพอใจทั้งสิ้น ดังนั้น การบริการจึงอาจแบ่งได้เป็น 2 อย่างคือ

1. การบริการที่ไม่ได้มุ่งหวังสิ่งตอบแทนทางธุรกิจ หัวใจหลักอยู่ที่การดำเนินการเหล่านั้นเกิดจากความเอาใจใส่ ปราบปรามการเป็นผู้ให้ความสุขแก่ผู้อื่น

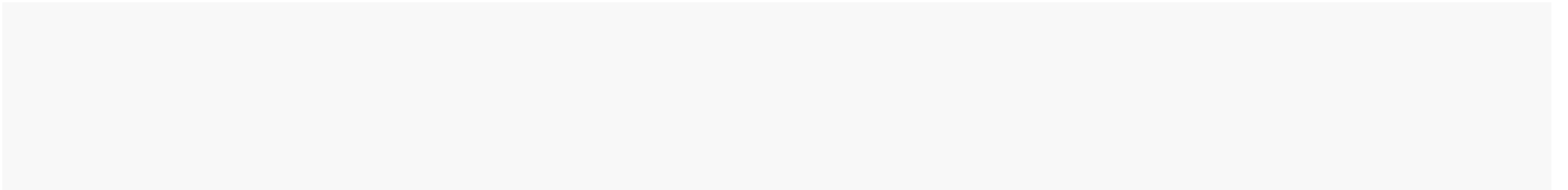
2. ด้วยความรู้สึกเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี อยากช่วยเหลือให้ผู้อื่นสมประสงค์ในสิ่งที่ต้องการโดยไม่หวังสิ่งตอบแทนใดๆ นอกจาก "ความสุขใจที่เห็น
3. คนที่เรารักมีความสุข" การบริการแนวนี้มีความเป็นนามธรรม จับต้องไม่ได้ แต่แน่นอน แม้ไม่ใช่ธุรกิจแต่ก็มีการลงทุน ลงแรงกาย แรงใจ
4. และบางครั้งแม้แต่แรงทรัพย์ที่มุ่งทำเพื่อคนอื่นล้วนๆ

2. การบริการที่หวังผลตอบแทนทางธุรกิจ หรือเรียกว่า ธุรกิจการบริการ ไม่มีตัวสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่จับต้องได้ แต่อาศัยธรรมชาติของมนุษย์ที่อยาก

ได้รับการดูแลเอาใจใส่จากผู้อื่น เพื่อก่อให้เกิดความสุขไม่ว่าจะเป็นในด้านความสนุกสนาน ความบันเทิง ความสวยงาม สุขภาพแข็งแรง ธุรกิจการบริการ

จึงคิดต่อยอดจากความต้องการของมนุษย์ กลายมาเป็น ธุรกิจการท่องเที่ยว รักษาพยาบาล คมนาคมขนส่ง สื่อสาร ความงาม สุขภาพ การศึกษา

บันเทิง สปา ลดความอ้วน ฯลฯ นั่นเอง



หัวใจการให้บริการ

หัวใจการให้บริการ

1. ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการณแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้นการ ให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า
2. ต้องมีความถูกต้องชัดเจนงานบริการที่ไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสาร ข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนเสมอ
3. การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงานต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่อกัน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใคร ตั้งแต่เส้นทางเข้า จนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับไปจุดการให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียวงานสำเร็จ
4. การยิ้มแย้มแจ่มใสหน้าตาแบบแรกของหัวใจในการให้บริการคือความรู้สึก ความเต็มใจและความ กระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลที่เราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุดให้ ประทับใจกลับไปความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและ กิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือการยิ้มแย้มแจ่มใสทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี
5. การสื่อสารที่ดีการสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียง และ ภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิเสธสัมพันธ์โดยตรง หรือทางโทรศัพท์จะบ่ง บอกถึงน้ำใจการให้บริการข้างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อน แล้วแสดงออกทางวาจา
6. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังได้รับความ สะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับ บริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและ

ให้ความสนใจต่อ งานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ

7. การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้าน การประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่างๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website

8. การติดตามและประเมินผลการบริการที่ดีควรมีการติดตาม และประเมินผลความพึงพอใจจาก ผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการ นำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาตนต่อไป

มาตรฐานการต้อนรับผู้รับบริการ

1. สอบถามความต้องการของผู้รับบริการก่อนเสมอ
2. สอบถามความต้องการโดยใช้คำพูด " สวัสดีครับ/ค่ะ ต้องการติดต่อเรื่องอะไรครับ/ค่ะ "
3. อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ
4. ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี
5. มองสบตา พายิ้มพิมพ์ใจ ปราศรยหักทายนผู้มารับบริการก่อนเสมอ
6. ขณะให้บริการ ต้องมีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น เสมอ
7. ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันตามลำดับ ก่อน-หลัง
8. ถ้าหากมีผู้รับบริการมาก เกิดการบริการที่ล่าช้าหรือมีข้อผิดพลาดใดๆ ต้องกล่าวคำว่า "ขอโทษ" เสมอ
9. ให้บริการภายในเวลาที่กำหนด หากดำเนินการไม่ได้ ต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการ ทราบด้วย วาจาที่สุภาพ

มาตรฐานการรับโทรศัพท์

1. รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อได้ยินเสียงเรียก หากมีเหตุผลจำเป็นต้องรับโทรศัพท์ซ้ำไม่ควร ให้เสียงกริ่งดัง เกิน 3 ครั้ง
2. กล่าวคำทักทาย โดยพูดว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ, (ชื่อหน่วยงาน), (ชื่อผู้รับโทรศัพท์), รับสายครับ/ค่ะ”
3. เมื่อผู้รับบริการแจ้งความต้องการแล้ว ให้ผู้รับโทรศัพท์แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมารับสายโดยเร็ว
4. กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ ให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถาม
5. รายละเอียดต่างๆ จากผู้ที่โทรเข้ามา เช่น ชื่อผู้โทร เบอร์ติดต่อกลับ เรื่องที่ต้องการจะติดต่อเพื่อ แจ้ง ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

กลยุทธ์ในการให้บริการ

กลยุทธ์การให้บริการที่ประทับใจ

สุดยอดของการให้บริการก็คือความพึงพอใจและความประทับใจ ดังที่กล่าวแล้วว่า ผู้ให้บริการเป็น กุญแจสำคัญที่จะไขไปสู่เคล็ดลับการบริการที่ประทับใจ ฉะนั้นจึงใคร่ขอสรุปประเด็นกลยุทธ์ที่ได้รวบรวมจาก ผู้รู้ ผู้เชี่ยวชาญและสังสมจากประสบการณ์ของผู้เขียนเองมานำเสนอไว้ ดังนี้

1. ผู้รับบริการพอใจ เราพอใจ ถือเป็นสมมติที่ธรรมชาติได้สร้างไว้ ดังพุทธศาสนาได้บัญญัติไว้ว่า ความสุขที่แท้คือการให้โดยไม่หวังผลตอบแทน
2. รอยยิ้มพิมพ์ใจยอมจิตใจในผู้รับบริการ มีนักปราชญ์ท่านหนึ่งกล่าวว่า รอยยิ้มของคนเราสามารถ ขจัดปัญหาทั้งหมด นั้นแปลว่ารอยยิ้มเริ่มเกิดจากจิตใจที่สะอาด สว่าง สงบ อันนำมาซึ่งสติปัญญาของคนเราที่ จะพิจารณาไตร่ตรองหาทางออกให้กับปัญหานั้น
3. ต้องการให้คนอื่นทำอะไรให้กับตัวเรา เราต้องทำสิ่งนั้นให้ผู้อื่นก่อน เราต้องรู้จักอคติในตัวเองเพื่อ เปิดใจในการให้และรับความปรารถนาดีจากผู้อื่น
5. เอาชนะตนเองให้ได้ ศักดิ์ศรีและความสำเร็จของมนุษย์นั้น ไม่ใช่อยู่ที่การอยู่เหนือหรือเอาชนะผู้อื่น แต่อยู่ที่เราสามารถเอาชนะใจตนเองให้ได้
6. เราจะสามารถทำงานบริการให้ได้ดีมีคุณภาพนั้นต้องเริ่มที่ใจของ ตนเองก่อน กล่าวได้ว่าการพัฒนาคุณลักษณะทางกาย วาจา และใจของผู้
7. ให้บริการนั้นจำเป็นที่จะต้องมี พื้นฐานที่ดีมาจากทัศนคติของบุคคลนั้น ด้วยเหตุนี้จึงอยากให้เราได้นำพฤติกรรมบริการที่ได้กล่าวไปแล้ว
8. ไปปฏิบัติเพื่อให้ตัวเรามีความสุขที่แท้ในการทำงาน

ลักษณะของ “การบริการที่ดี”

1. ผู้รับบริการต้องมาก่อนเสมอ หมายถึง คำนึงถึงผู้รับบริการก่อนสิ่งอื่นใด
2. ผู้รับบริการถูกเสมอไม่ว่าผู้รับบริการจะพูดจะอย่างไรต้องไม่โต้แย้งเพื่อยืนยันว่าผู้รับบริการผิด
3. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นสบายใจ

คุณสมบัติ/คุณลักษณะของผู้ให้บริการ

คุณสมบัติ/คุณลักษณะของผู้ให้บริการ (บุคลากรในสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลละแอ)

1. ดูแล หน้าตา ทรงผม เล็บมือ ให้สะอาดอยู่เสมอ
2. ขณะให้บริการ อย่ารับประทานอาหาร หรือของขบเคี้ยวต่างๆ
3. อย่าทำเอา เกาหัว หาวนอน หยอกล้อเล่นกันขณะให้บริการ
4. อย่าเสริมสวย ล้าง แคะ แกะ เกา ขณะให้บริการ
5. ห้ามพูดจา หรือหยิบของข้ามหน้าข้ามตาผู้อื่น
6. แต่งกาย สุภาพ เรียบร้อยถูกระเบียบ
7. ใช้กิริยาจากที่สุภาพต่อผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอเมื่อมีผู้รับบริการ
8. ประสานงาน และติดตามงานกับหน่วยงานอื่นๆ ด้วยท่าทีที่เป็นมิตร
9. มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ
10. มีความพร้อม และกระตือรือร้นในการให้บริการ ให้เกียรติผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการมีความอดทน อดกลั้น

