

กลยุทธ์การบริการสู่ความเป็นเลิศ

* อาจารย์จารุณี บุญญวิจิตร

ในปัจจุบันอาชีพการงานเกือบทุกประเภทไม่ว่าจะเป็นธุรกิจของเอกชนหรือรัฐบาล ย่อมมีส่วนเกี่ยวข้องกับ คำว่า “การบริการ” แทบทั้งสิ้น เนื่องจากในชีวิตประจำวันของคนเรานั้นเกี่ยวข้องกับงานบริการอยู่ตลอดเวลา เพราะเราไม่สามารถทำทุกสิ่งทุกอย่างให้สำเร็จลุล่วงไปได้เพียงลำพัง จำเป็นต้องอาศัยความช่วยเหลือจากคนอื่น ๆ ในสังคม ด้วยเหตุนี้จึงทำให้หลาย ๆ หน่วยงานได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในเรื่องของการให้บริการมากยิ่งขึ้น เพราะการให้บริการที่ดีจะให้ผลประโยชน์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว ซึ่งผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในด้านงานบริการต่าง ๆ นั้น อาจกล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่ของทุก ๆ คนในองค์กรที่จะต้องช่วยกัน ซึ่งถ้าหากจะพิจารณากันอย่างละเอียดถี่ถ้วนแล้ว คนในองค์กรทุกคนไม่ว่าจะมีหน้าที่การงานในด้านใดก็ไม่อาจหลีกเลี่ยงจาก งานบริการได้ เพราะงานบริการเกิดขึ้นได้ในทุกกรณี

ถ้าหากผู้ให้บริการเหล่านั้นสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างดี มีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานเต็มกำลังความสามารถ เพื่อให้

เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาติดต่อขอใช้บริการ ก็เป็นที่เชื่อถือได้ว่า ธุรกิจดังกล่าวจะต้องประสบความสำเร็จ และสามารถทำให้ผู้ที่มาติดต่อกับองค์กร เกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสามารถสร้างภาพลักษณ์ ให้กับองค์กร ซึ่งจะมีผลทำให้ผู้มาติดต่อกลับมาขอใช้บริการอื่น ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป แต่เมื่อใดก็ตามที่ผู้ให้บริการไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่วางไว้ หรือไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ ก็จะทำให้ส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการที่มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงาน

ดังนั้นการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ จำเป็นต้องอาศัยเทคนิคและกลยุทธ์ต่าง ๆ ที่จะทำให้ชนะใจผู้มาใช้บริการ ฉะนั้นในการที่จะสามารถทำให้การบริการสู่ความเป็นเลิศได้นั้นจึงควรศึกษาสิ่งต่อไปนี้คือ

คุณสมบัติของผู้ให้บริการ

ผู้ที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริการ เป็นงานที่ต้องติดต่อประสานงานกับบุคคลต่าง ๆ

* อาจารย์ประจำและเลขานุการภาควิชาการบริหารสำนักงาน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
: M.B.A. (การจัดการและการบริหารองค์กร) มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ดังนั้นควรเป็นผู้มีคุณสมบัติดังนี้

มีความรู้ ผู้ทำหน้าที่ให้บริการต้องหมั่นเพิ่มพูนความรู้ความสามารถให้กับตนเอง ให้มีความรู้ในเรื่องต่างๆ เช่น รู้เรื่องงาน ในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองอย่างถูกต้อง มิฉะนั้นจะก่อให้เกิดความผิดพลาดเสียหายและควรรู้เรื่องราวขององค์กร เพื่อที่จะให้คำแนะนำผู้มาขอใช้บริการ ได้ตามต้องการ นอกจากนี้ควรมีความรู้ในเรื่องของผู้มาติดต่อว่าต้องการอะไร ซึ่งเราจะได้ให้ความสะดวกในการติดต่อประสานงานและให้บริการได้อย่างถูกต้อง และสิ่งสำคัญอีกเรื่องที่ควรมีความรู้คือ ควรรู้จักคู่แข่งชั้น การที่เรามีความรู้ในเรื่องข้อมูลของคู่แข่งชั้นก็จะทำให้เรามีโอกาสได้เปรียบ คู่แข่งขันมากยิ่งขึ้น สามารถนำข้อมูลที่ได้รับมาปรับปรุงแก้ไขในด้านการบริการในองค์กรของเราให้ดียิ่งขึ้น

มีใจรักในงาน คนเราถ้าทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดด้วยใจรัก มักจะทุ่มเทแรงใจแรงกายให้กับสิ่งนั้นเสมอ ไม่ว่าจะพบกับปัญหาหรืออุปสรรคใดๆ ก็ตาม มักจะไม่ย่อท้อ งานบริการก็เช่นกัน ผู้ซึ่งทำหน้าที่นี้ จะต้องมีใจรักและชอบงานบริการ เราก็จะมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ จะส่งผลทำให้ไม่เบื่องาน เพราะปฏิบัติงานด้วยความรัก ความภาคภูมิใจ

มีความรับผิดชอบต่องาน ผู้ใดที่ขาดความรับผิดชอบ ย่อมไม่อาจทำงานใดให้สำเร็จได้ เพราะความรับผิดชอบเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้งานบรรลุผล ผู้ที่ไม่มีความรับผิดชอบ ย่อมจะไม่ผูกพันตนต่อผลของ

การกระทำ อาจเพิกเฉยละเลยต่อหน้าที่ด้วยความไม่เอาใจใส่ในการให้บริการ มักจะกระทำอย่างไม่จริงจัง ซึ่งจะส่งผลเสียต่อการปฏิบัติงาน

มีจิตใฝ่มั่นคง ผู้ให้บริการจะต้องมีจิตใฝ่มั่นคงหนักแน่น ไม่ว่าจะมีความสิ่งหนึ่งสิ่งใดมากระทบ ต้องตั้งสติและรู้จักควบคุมตนเอง ควบคุมอารมณ์และความรู้สึกไม่แสดงออกในด้านไม่ดี เพราะอาจจะทำให้เสียบุคลิกภาพและเสียงานบริการได้

มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ งานบริการมีการพัฒนาอยู่เสมอ ผู้ให้บริการจึงควรเป็นคนใฝ่รู้ แสวงหาเทคนิคการให้บริการใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มความพอใจให้กับผู้ใช้บริการ ไม่ควรยึดติดอยู่กับการบริการที่เคยทำมา อย่่างไรก็ตามไปอย่างนั้น

มีความสังเกต การเป็นคนช่างสังเกตจดจำวิธีการให้บริการที่ดี ๆ และนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ย่อมจะเป็นประโยชน์ช่วยในการพัฒนางานให้ดีขึ้น เพื่อเกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น

มีความสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ ผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการโดยทั่วไปจะต้องเผชิญกับปัญหารอบด้านทั้งที่อาจเกิดจากคนเกิดจากระบบ การวิเคราะห์ให้รู้ถึงสาเหตุของปัญหาที่แท้จริงจะช่วยให้สามารถแก้ไขปัญหาได้ถูกต้อง ฉะนั้นผู้ให้บริการจะต้องรู้จักใช้ดุลพินิจไตร่ตรองให้รอบครอบโดยไม่ตัดสินใจด้วยอารมณ์และจะต้องปฏิบัติให้สอดคล้องกับนโยบายของหน่วยงานด้วย

มีความช่วยเหลือผู้อื่น ผู้ที่มาทำงาน ให้บริการต้องกล้าที่จะพบปะกับผู้อื่น และชอบให้การช่วยเหลือเอาใจใส่ ดูแลด้วยการ พูจจา และการกระทำ ด้วยอัชฌาสัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การแนะนำและชี้แจงสิ่งที่ ผู้มาติดต่อต้องการด้วยความเต็มใจ

มีความกระตือรือร้น ควรเป็นคนตั้งใจ ในการปฏิบัติงาน ถึงแม้ว่างานในหน่วยงาน จะมีมากและเหน็ดเหนื่อยเพียงไรก็ตาม จะต้องแสดงให้เห็นว่าตนมีอารมณ์ดี มีชีวิตชีวา สดชื่นอยู่เสมอ การกระทำเช่นนี้จะสามารถ ทำให้ต่อสู้กับปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ได้ โดยไม่ย่อท้อ บุคคลใดที่ขาดความกระตือรือร้น นอกจากจะทำให้ภาพลักษณ์ของ การทำงาน การบริการเสียไปแล้ว ยังจะเป็นผลทำให้ การทำงานบริการล่าช้าไม่ทันกำหนด

มีความซื่อสัตย์ สุจริต ต้องซื่อสัตย์ต่อ ผู้บังคับบัญชา และจงรักภักดีต่อองค์กร ตลอดจนหน้าที่การทำงานที่ตนทำอยู่ พร้อมทั้ง จะทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ กำลังสมอง และ เวลาให้กับหน่วยงาน นอกจากนี้ควรระแวดระวัง การกระทำใด ๆ ที่จะก่อให้เกิดความเสียหาย แก่หน่วยงานและผู้บังคับบัญชา และเพื่อน ร่วมงานด้วย

ตรงต่อเวลา การปฏิบัติงานไม่ว่าตนจะ รับผิดชอบงานในหน้าที่ใด ๆ ก็ตาม ควรรู้จัก วางแผนในการทำงานก่อนเสมอ ต้องทราบ ว่างานอะไรควรทำก่อน งานอะไรควรทำหลัง การมีระเบียบแบบแผน จะสามารถช่วยให้ การปฏิบัติงานดำเนินไปตามขั้นตอนที่ วางแผนไว้ และเสร็จได้ในเวลาที่กำหนดไว้

รวมถึงไม่ควรทำตัวเป็นคนผิมนัด หรือชอบ เลื่อนเวลาโดยไม่จำเป็น

มีความเชื่อมั่นในตนเอง ในเรื่องของ ความเชื่อมั่นในตนเองนั้น ไม่ควรมีมากเกินไป หรือน้อยเกินไป ควรมีความเชื่อมั่นในตนเอง ให้อยู่ในระดับพอดี จะทำให้สามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วไม่ลังเล มีความสุขุม ละเอียด รอบคอบ โดยมีหลักการและเหตุผลเสมอ แต่ ผู้ที่มีความเชื่อมั่นในตนเองมากเกินไป จะ ทำให้ผู้นั้นมีลักษณะ ไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เป็นคนก้าวร้าว ยึดมั่นในความคิดของตนแต่เพียงผู้เดียว ส่วนผู้ที่มีความเชื่อ มั่นน้อยเกินไปจะทำให้เป็นคนไม่กล้าตัดสินใจ เกิดความลังเล ไม่กล้าแสดงออก ไม่กล้าแสดง ความคิดเห็น เพราะเกรงว่าจะไม่ได้รับการ ยอมรับจากผู้อื่น

มีศิลปะในการพูด การพูดจาดี เป็นส่วน หนึ่งที่ช่วยส่งเสริมบุคลิกภาพทางกาย อารมณ์ จิตใจและสังคมของผู้ทำงานในหน้าที่ผู้ให้ บริการมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และยอมก่อให้เกิดผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน เพราะเนื่องจาก หน้าที่ผู้ให้บริการนั้น จะต้องใช้เสียงและคำ พุดในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น ตลอดเวลา เป็นต้นว่าต้องต้อนรับแขก รับโทรศัพท์ และ ต้องติดต่อประสานงาน กับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ดังนั้นควร มีศิลปะการพูดดังนี้

- รู้จักใช้คำพูดที่สุภาพนุ่มนวล มีน้ำเสียง อ่อนหวาน ไพเราะรื่นหู พูจจา ฉะฉานชัดถ้อยชัดคำ เพื่อแสดงถึงความมั่นใจ ในตนเอง ไม่พูดคำหยาบหลายแง่หลายมุม

ไม่พูดเชิงประชดประชัน หรือเยาะเย้ยผู้อื่น

- ถ้อยคำภาษาเหมาะสมถูกกาลเทศะ เหมาะสมกับบุคคล สถานที่ และโอกาส เช่น การพูดภายในห้องประชุมที่มีผู้เข้าประชุม จำนวนมาก ควรใช้ภาษาที่เป็นทางการ หรือ ในบางโอกาส ต้องกล่าวยกย่องชมเชยผู้นำ ความดี มีผลงานเป็นที่น่าพอใจ นอกจากนี้ควร รู้จักกล่าวคำขอบคุณ ขอโทษ เสียใจ เพื่อใช้ ในโอกาสและสถานการณ์อันควร ซึ่งเหล่านี้ ถือว่าเป็นการเสริมเสน่ห์อย่างหนึ่งของผู้พูด เป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับงานเอง และ หน่วยงาน

ให้ความร่วมมือและประสานงานกับผู้อื่นได้ ผู้ให้บริการมีหน้าที่ต้องให้ความร่วมมือ ในด้านงานบริการและอำนวยความสะดวก รวมไปถึงการติดต่อประสานงานกับบุคคลทั้ง ภายในและภายนอกหน่วยงาน ในการปฏิบัติงานร่วมกันจะต้องศึกษานิสัยความชอบไม่ชอบ ของแต่ละบุคคลให้ดีหาวิธีการที่จะทำให้ทุกคน ร่วมมือกันทำงานด้วยความราบรื่น โดยการ เรียนรู้บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของ แต่ละหน่วยงาน ตลอดจนการประสานงานก็ เช่นกัน ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการประสานงาน กับผู้ร่วมงานคนอื่น ๆ ควรมีมนุษยสัมพันธ์ ที่ดีต่อกันยอมรับฟังปัญหาของแต่ละหน่วยงาน ให้คำชี้แนะวิธีการแก้ไขตามขอบเขต อำนาจ หน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

มีบุคลิกภาพดี การที่ผู้ให้บริการมีบุคลิก ภาพดี สามารถทำให้ผู้พบเห็นเกิดความ เชื่อมั่น เลื่อมใสศรัทธาในตัวผู้ให้บริการและจะส่งผล เชื่อมโยงไปถึงความเชื่อถือและศรัทธาในการ

ดำเนินงานของบริษัทด้วย

ความคาดหวังของผู้รับบริการ

สิ่งที่ผู้รับบริการมีความคาดหวัง เพื่อให้ตนเองเกิดความพึงพอใจนั้นมีมากมาย แตกต่างกันไปตามลักษณะของการบริการ ซึ่งความคาดหวังและความต้องการของผู้ใช้ บริการ เป็นสิ่งที่ละเอียดอ่อนและหลากหลาย โดยมีตัวอย่างที่น่าสนใจตัวอย่างหนึ่งซึ่งเป็น ผลมาจากการศึกษาจัดทำโดย The Energy Products and Services Association (E.P.S.A.) แห่งเมืองซานดิเอโกมลรัฐ แคลิฟอร์เนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา (อ้างอิง ในชุษณะ รุ่งปัจฉิม : 2539) พบว่าจริงแล้ว เมื่อผู้รับบริการเกิดปัญหาอันเนื่องมาจาก สินค้าหรือบริการ พวกเขาก็มักจะมี ความคาดหวังในเชิงสังคมวิทยาและจิตวิทยาอยู่ด้วย จากการศึกษานี้ของ E.P.S.A. ได้ชี้ให้เห็นถึง ความคาดหวังของผู้รับบริการที่น่าสนใจ 5 ประการ ได้แก่

1. ทักษะที่ดี (Pleasant Attitude) ใน ที่นี้หมายถึง ความคาดหวังที่ผู้รับบริการมีต่อ ตัวผู้ให้บริการสิ่งที่ผู้รับบริการ ต้องการมากที่สุด คือรอยยิ้มและอัธยาศัยอันดีในเวลาที่พวกเขา ต้องมารับบริการ ในข้อนี้สะท้อนให้เห็น ลักษณะพื้นฐานของผู้ให้บริการเหล่านั้นด้วย กล่าวคือพวกเขาจำเป็นต้องมีที่จะต้องมี ความรัก ในงานที่ตนกำลังปฏิบัติ เพราะมิ ฉะนั้นแล้วพวกเขาคงไม่อาจสร้างสรรค์จิตใจ ของความเป็นผู้ให้บริการที่จะต้องเป็นผู้ให้สิ่ง ที่ดีที่สุดกับลูกค้าได้

2. คำตอบที่ถูกต้องและเต็มไปด้วย
ความรับผิดชอบ (Responsive and Correct Answer) ในที่นี้หมายถึงความคาดหวังที่ผู้รับบริการมีต่อปัญหาอันเนื่องมาจากสินค้าหรือบริการนั้น ๆ สิ่งที่เราต้องการมากที่สุดก็คือเมื่อเวลาที่พวกเขาประสบปัญหา หรือ แม้แต่ในยามที่ พวกเขาเกิดมีข้อสงสัยเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่เขาซื้อ พวกเขาคาดหวังที่จะได้รับความช่วยเหลือ ได้รับคำตอบตลอดจนข้อแนะนำต่าง ๆ จากผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความช่วยเหลือ คำตอบหรือคำแนะนำต่าง ๆ เหล่านี้ จะต้องมีความถูกต้องและเต็มไปด้วยความรับผิดชอบ ซึ่งความรับผิดชอบในที่นี้ก็หมายถึง ความละเอียดชัดเจนของคำตอบ ตลอดจนความกระตือรือร้นในการที่จะอธิบายให้ลูกค้าได้เข้าใจอย่างถ่องแท้

3. บุคลิกภาพที่ดี (Well Equipped) ในที่นี้หมายถึง ความคาดหวังที่ผู้รับบริการมีต่อตัวผู้ให้บริการนั่นเอง สิ่งที่เราต้องการเห็นก็คือ พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย สะอาด ตลอดจนการมีบุคลิกภาพที่ดีสมกับเป็นผู้ที่พร้อมจะให้บริการ ข้อนี้ นับเป็น เรื่องที่ค่อนข้างละเอียดอ่อน แต่ก็ เป็นสิ่งที่ผู้ที่ประกอบธุรกิจบริการจะต้องให้ความใส่ใจอยู่ไม่น้อย การแต่งกายและบุคลิกภาพเป็นสิ่งสำคัญ คงไม่มีผู้รับบริการคนใดต้องการที่จะมารับบริการจากพนักงานผู้ให้บริการที่แต่งกายไม่เรียบร้อยหรือสกปรกเป็นต้น

4. การมีทักษะและการได้รับการฝึกฝน (Skill and Training) ในที่นี้หมายถึง ความ

คาดหวังที่ผู้รับบริการมีต่อตัวพนักงานผู้ให้บริการ สิ่งที่เราต้องการก็คือ พนักงานผู้ให้บริการที่เป็นผู้มีทักษะความชำนาญในงานบริการนั้น ๆ ข้อนี้เป็นเรื่องที่ทำเป็นมาก ๆ ที่พนักงานผู้ให้บริการจะต้องได้รับการฝึกฝนอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานที่ตนเองปฏิบัติอยู่มาแล้วเป็นอย่างดี

5. การตรงต่อเวลา (Punctuality) ในที่นี้หมายถึง ความคาดหวังที่ผู้รับบริการมีต่อตัวพนักงานผู้ให้บริการ และการได้รับการบริการ สิ่งที่เราต้องการก็คือการตรงต่อเวลา การนัดหมายกับผู้รับบริการเป็นเรื่องสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาพที่ทุกคนต้องทำงานแข่งกับเวลาอย่างทุกวันนี้ การผัดนัดกับผู้รับบริการเป็นเรื่องที่บางครั้งอาจสร้างความเสียหายต่อธุรกิจบริการที่เราเกี่ยวข้องอยู่ อย่างที่เราอาจนึกไม่ถึง

เทคนิคการบริการที่ดี

การมีเทคนิคการให้บริการที่ดี เป็นสิ่งหนึ่งที่สามารถทำให้ผู้มาติดต่อขอใช้บริการเกิดความประทับใจและชนะใจในที่สุด ซึ่งเทคนิคการให้บริการที่ดี อาจทำได้ในรูปแบบต่าง ๆ ดังนี้

- **การทักทาย** ในนาทีแรกที่ได้พบกับผู้มาขอใช้บริการ เป็นช่วงเวลาที่สำคัญที่สุด ความสัมพันธ์อันดีของผู้ให้บริการกับผู้มาติดต่อจะดำเนินไปอย่างไรราบรื่นหรือไม่ นั่นก็อยู่ที่นาทีแรกของการกล่าวคำทักทายนี้ ดังนั้นผู้ที่ทำหน้าที่ควรแสดงท่าทีให้ผู้ที่มาติดต่อเห็นว่าเราเป็นมิตร ด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส

แสดงความนอบน้อมและให้เกียรติแก่ผู้ที่มาติดต่อ ในการกล่าวคำทักทายนั้น ควรกล่าวคำทักทายต้อนรับด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ หรือ สวัสดีครับ” พร้อมกับกรอกรมือไหว้ การทักทาย ด้วยคำว่า Hello หรือ Hi ผู้ให้บริการ ต้อนรับควรหลีกเลี่ยง เพราะเป็นคำทักทายที่นิยมใช้ในโอกาสที่ไม่เป็นทางการ

- **การเสนอตนให้ความช่วยเหลือ** ในบางครั้งผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการอาจต้องแนะนำตนเองให้ผู้ที่มาติดต่อรู้จัก พร้อมๆ กับการทักทาย และเสนอตนเพื่อให้ความช่วยเหลือ เช่น สวัสดีค่ะ ดิฉันชื่อสุภารัตน์ เป็นเลขานุการของคุณอุทัย มีอะไรจะห้ดิฉันรับใช้บ้างค่ะ หรือสวัสดีค่ะ ดิฉันชื่อ มะลิวัลย์ เป็นพนักงานต้อนรับของบริษัท มีอะไรที่ดิฉันช่วยเหลือได้บ้างไหมค่ะ เป็นต้น ในการให้ความช่วยเหลือผู้มาติดต่อยังรวมถึงการเอาใจใส่ผู้มาติดต่อ โดยการเชิญให้นั่งในที่ ๆ เหมาะสมหรือในที่ๆ ทางหน่วยงานได้จัดเตรียมไว้สำหรับต้อนรับแขก หากผู้ที่มาติดต่อจำเป็นต้องนั่งรอ ควรอำนวยความสะดวกสบายให้ด้วย เช่น จัดหาเครื่องดื่มมาให้ หาหนังสือพิมพ์หรือนิตยสารมาให้อ่าน เพื่อไม่ให้ผู้ที่มาติดต่อรู้สึกพะวงกับเวลาที่ผ่านไปในการรอคอย

- **ควรมีการสอบถามข้อมูลบางอย่าง** เพื่อให้ผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการได้มีข้อมูลบางอย่างไปประกอบ ในการจัดเตรียมการบริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสม เช่น ควรมีรายละเอียดเกี่ยวกับผู้มาติดต่อ ดังนี้ ผู้มาติดต่อคือใคร ต้องการพบใคร มีธุระเรื่องใด มีการนัดหมายไว้ล่วงหน้าหรือไม่

- **การให้บริการขณะที่ผู้ต้องการขอพบ 'ไม่อยู่'** ผู้ทำหน้าที่ให้บริการควรสอบถามฐานะของผู้ขอใช้บริการ ถ้าเป็นเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ ซึ่งไม่เกินความสามารถของผู้ที่ให้การต้อนรับ ก็ควรให้ความช่วยเหลือตามสมควร ทั้งนี้ควรพิจารณาว่าตนเองมีข้อมูลที่ถูกต้อง หรือมีอำนาจหน้าที่ที่จะตอบและดำเนินการได้หรือไม่ หรืออาจแนะนำให้ไปพบกับบุคคลอื่นที่สามารถแนะนำหรือช่วยเหลือในธุระของผู้ที่มาติดต่อนั้นแทน

- **ควรจัดเตรียมสถานที่หรือห้องรับรอง** การที่ผู้มาติดต่อต้องใช้เวลาในการรอคอย ต้องจัดเตรียมสถานที่ซึ่งควรเป็นระเบียบ ไม่พลุกพล่าน และไม่มึกกลิ่นเหม็น ไม่เช่นนั้นอาจทำให้ผู้มาติดต่อเกิดความรำคาญใจ

- **ผู้ให้บริการต้องไม่แสดงตนว่ากำลังมีงานยุ่งอยู่** ผู้ให้บริการไม่ควรทำให้ผู้มาติดต่อรู้สึกว่าเขากำลังรบกวนเวลาทำงาน โดยมีสีหน้าบึ้งตึง หรือแสดงกิริยาเหน้อยหน้าแก่ผู้มาติดต่อ

- **กรณีเกิดความผิดพลาดระหว่างการปฏิบัติงาน** ผู้ให้บริการผู้มาติดต่อนั้นควรระมัดระวังอยู่เสมอในเรื่องของความผิดพลาดระหว่างปฏิบัติหน้าที่ เพราะจะทำให้เกิดภาพพจน์ไม่ดีต่อองค์กรได้ ถ้ามีความผิดพลาดใด ๆ เกิดขึ้น ในระหว่างการปฏิบัติงาน เช่น การให้บริการล่าช้า การให้ข้อมูลผิดพลาด หรือ เอกสารไม่เพียงพอในการให้บริการ ผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการควรรีบขออภัยผู้ที่มาติดต่อและรีบแก้ไขให้เร็วที่สุด เป็นต้น

- กรณีมีผู้มาใช้บริการพร้อม ๆ กัน หลายราย ผู้ให้บริการควรแสดงให้ผู้ที่มาขอใช้บริการเห็นว่าเราให้บริการด้วยความเสมอภาค และยุติธรรมที่สุด โดยการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง อย่าให้ผู้มาใช้บริการเห็นว่าตนเองถูกลัดคิว ถ้าผู้มาติดต่อต้องรอนาน ควรบอกปัญหาและสาเหตุที่ต้องให้รอคอยแก่ผู้มาติดต่อด้วย

- **ควรปฏิบัติตนอย่างสุภาพ** ผู้ทำหน้าที่ให้บริการในระหว่างปฏิบัติหน้าที่จะต้องสุภาพ และให้เกียรติผู้ที่มาติดต่อไม่ว่าจะเป็นในด้าน กิริยามารยาท การพูดจา ต้องมีความสุภาพ อ่อนน้อม เพราะเป็นเรื่องเข็ดหน้าชตาของหน่วยงาน

- **ถ้ามีปัญหาขัดแย้งกับผู้ที่มาติดต่อ** ผู้ให้บริการควรใจเย็น อดทนเปิดโอกาสให้ผู้มาติดต่อได้พูดออกมาให้หมด ถ้าไม่จำเป็นอย่าขัดจังหวะ เพื่อจะได้ทราบสาเหตุของปัญหา ตลอดจนผู้ให้บริการจะได้หาทางแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ด้วยความสะดวก

- **ควรมีมารยาทในการให้บริการ** ผู้ที่ให้บริการควรคิดไว้เสมอว่า การมีมารยาทกับผู้มาติดต่อเป็นเรื่องสำคัญมาก และไม่ควรเสียมารยาทกับผู้มาติดต่อในสิ่งต่อไปนี้ เช่น เผลอพูดตำหนิผู้มาติดต่อ แสดงความหงุดหงิดรำคาญใจ จัดเครื่องแต่งกาย หวีผม แต่งหน้าต่อหน้าผู้มาติดต่อ หรือไม่ใส่ใจคำร้องขอของผู้มาติดต่อ เป็นต้น

- **ผู้ที่มาติดต่อควรได้รับการบริการแบบจุดเดียวจบ (One Stop Service)** ผู้มาติดต่อส่วนใหญ่ไม่ชอบความยุ่งยากซับซ้อน

ในเรื่องของการใช้บริการ เช่น ไม่ชอบกรอกข้อมูลโดยไม่จำเป็น ไม่ชอบตอบข้อซักถามจำนวนหลายๆ คำถาม หรือไม่ต้องการเดินไปใช้บริการในเรื่องเดียวกันโดยต้องเดินไปติดต่อหลายๆ จุด ดังนั้นผู้ให้บริการควรเน้นการให้บริการงานต่าง ๆ ให้เสร็จสิ้นในจุดเดียวกัน

- **ควรมีการส่งผู้มาติดต่อด้วยไมตรีจิต** หลังจากผู้มาติดต่อขอใช้บริการทำธุระเสร็จสิ้นแล้ว ผู้ให้บริการควรมีการส่งผู้มาติดต่อและกล่าวลาด้วยอัธยาศัยไมตรี ในเรื่องของการให้บริการถือว่ากรกล่าวลาเป็นส่วนสำคัญไม่น้อย เพราะสามารถเชื้อเชิญให้ผู้มาติดต่อที่ต้องการกลับมาใช้บริการกับหน่วยงานเราอีกในโอกาสต่อไป คำพูดที่อาจใช้ในการกล่าวลาได้ เช่น สวัสดีค่ะ ขอขอบคุณที่มาใช้บริการค่ะ โอกาสหน้าเชิญใหม่นะค่ะ และคงมีโอกาสดูแลรับใช้คุณอีกนะคะ

ข้อควรระวังในการให้บริการ

การให้บริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน ถ้ามีการบริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ อาจส่งผลกระทบต่อทำให้เสียโอกาสแก่คู่แข่งนั้น ผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการควรมีข้อควรระวังการกระทำอันเป็นลักษณะที่ไม่ดีดังต่อไปนี้

การไม่สนใจความต้องการของผู้มาติดต่อ ในบางครั้งผู้ให้บริการ มักจะแสดงอาการเฉยเมยไม่เอาใจใส่กับคำร้องขอของผู้มา

ติดต่อขอใช้บริการ ซึ่งเป็นลักษณะที่เกิดจากการขาดความรับผิดชอบในการทำงาน ถ้าผู้ให้บริการคนใดมีพฤติกรรมเช่นนี้ จะเป็นการทำลาย ภาพลักษณ์ และชื่อเสียงของหน่วยงานให้เสียหายได้

ใช้กิริยาวาจาไม่เหมาะสม การที่ผู้มีหน้าที่ให้บริการผู้มาติดต่อใช้กิริยา วาจาที่ไม่สุภาพ เป็นการทำให้เสียภาพพจน์ของตนเองและของหน่วยงาน เช่น การวางตนไม่เหมาะสมกับกาลเทศะ โดยการทำธุระส่วนตัวต่อหน้าผู้มาติดต่อและนอกจากนี้อาจพบการพูดจาโดยใช้คำพูดที่ไม่น่าฟัง ที่มักบอปปออยู่เสมอได้แก่ คำพูดดังต่อไปนี้ “ผมไม่ทราบเรื่อง” “ผมยังไม่มีเวลาทำ ไว้มาติดต่อวันหลัง” “ผมขี้เกียจฟังคุณไปบ่นกับคนอื่นเถอะ” “อยากได้เร็วก็มาทำเอง” “อ่านป้ายไม่ออกหรือไง” และ “ไปคอยก่อนเดี๋ยวเรียกเองไม่เคยมาหรือไง”

การให้บริการที่ขาดตกบกพร่อง ผู้รับบริการทุกคนมีความคาดหวังในการได้รับบริการจากผู้ให้บริการอย่างถูกต้อง เรียบร้อย สมบูรณ์ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรสำรวจและตรวจสอบความถูกต้องในการให้บริการทุกครั้ง เพราะถ้าหากเกิดข้อบกพร่องในการให้บริการขึ้นเมื่อใด ก็必将นำความเสื่อมเสียมาให้หน่วยงาน

การดำเนินการล่าช้า การปล่อยให้ผู้มาติดต่อต้องรอคอยนาน เป็นสิ่งที่ผู้ทำหน้าที่ให้บริการ ไม่ควรกระทำอย่างยิ่ง เพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลาอาจมีผลกระทบเป็นลูกโซ่ทำให้ผู้มาติดต่อขอใช้บริการ เสียประโยชน์ ซึ่งผลจากการบริการล่าช้านี้อาจทำให้หน่วยงานนั้น เสีย

ภาพพจน์ที่ดีไป หรืออาจจะมีผลทำให้เสียลูกค้าคนสำคัญไปในที่สุด

การมีสีหน้าเคร่งเครียดหรือหงุดหงิด ผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการผู้มาติดต่อ ในแต่ละวันจำเป็นต้องพบปะกับผู้ที่มาติดต่อจำนวนมากมาย ทั้งที่อยู่ภายในและภายนอกหน่วยงาน ดังนั้นผู้ให้บริการควรต้องรู้จักการควบคุมอารมณ์ให้อยู่ในสภาวะอารมณ์ที่ดีอยู่ตลอดเวลา เพราะถ้าใครก็ตามรู้สึกอารมณ์ไม่ดี หงุดหงิดรำคาญใจ ก็มักจะแสดงออกมาสสีหน้าและแววตาเสมอ ซึ่งในขณะนั้นถ้าผู้มาติดต่อขอใช้บริการได้พบเห็นอาจเกิดความไม่สบายใจได้

การมีกลิ่นปากและกลิ่นตัว การให้บริการผู้มาติดต่อบ่อยครั้งจำเป็นต้องมีการให้บริการอย่างใกล้ชิด ดังนั้นจึงควรระมัดระวังในเรื่องของกลิ่นปากและกลิ่นตัวของผู้ให้บริการ เพราะบางคนนั้นจะคุ้นเคยกับกลิ่นของตนเอง จนไม่รู้สึกรเหม็น แต่ผู้อื่นอาจรู้สึกรังเกียจรับไม่ได้ในขณะนั้น

การแก้ไขปัญหาการรอคอยของผู้มาติดต่อ

ผู้ทำหน้าที่ให้บริการ ในบางครั้งต้องเผชิญกับเหตุการณ์ที่มีผู้มาใช้บริการพร้อม ๆ กันหลาย ๆ ราย จึงจำเป็นต้องจะมีการรอคอยเกิดขึ้น ดังนั้นเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีคุณภาพ ควรมีการแก้ปัญหในการรอคอย ให้ผู้มาติดต่อดังต่อไปนี้

ควรแสดงความกระตือรือร้น เพื่อให้ผู้มาติดต่อเห็นว่า ผู้ให้บริการมีความยินดีที่มีผู้มาใช้บริการ ควรสร้างความประทับใจตั้งแต่ครั้งแรกที่พบกัน ด้วยการแสดงสีหน้าที่ทาง

ที่เป็นมิตร พร้อมทั้งแจ้งระยะเวลาที่แน่นอน ในการที่จะให้ผู้ที่มาติดต่อขอ นอกจากนี้ควรชี้แจงสาเหตุที่ต้องรอกอยให้ผู้มาติดต่อได้ทราบ และขออภัยในความไม่สะดวก หรือแสดงความเสียใจที่ต้องให้รอกอย

ควรมีการจัดเตรียมสถานที่ ผู้ที่มาใช้บริการซึ่งต้องรอกอยอยู่นั้น ทุกคนชอบที่จะได้พบเห็นหรืออยู่ในบรรยากาศที่สะอาด เป็นระเบียบสวยงาม สะดวกสบาย ปลอดภัย ดังนั้น ทางหน่วยงานควรจัดสถานที่ต้อนรับผู้มาขอใช้บริการให้เหมาะสม

ควรแสดงความสนใจและห่วงใย ในระหว่างผู้มาติดต่อต้องรอกอยการให้บริการอยู่นั้น ผู้ให้บริการควรแสดงความสนใจ และห่วงใยผู้มาติดต่อโดยการยิ้ม ทักทาย หาน้ำเย็น ๆ มาให้ดื่ม หาหนังสือมาให้อ่าน เปิดเพลงให้ฟังเบา ๆ หรือมีโทรทัศน์ ให้ดู เป็นต้น

ควรให้บริการตามลำดับ หากผู้มาติดต่อมาขอใช้บริการพร้อมกันหลาย ๆ คน โดยมีได้นัดไว้ล่วงหน้าจนทำให้เกิดการรอกอยเป็นเวลานาน ผู้ให้บริการอาจจัดทำหมายเลขให้ผู้มาติดต่อขอใช้บริการตามลำดับก่อนหลัง เพื่อสร้างความสะดวก และความยุติธรรมในการให้บริการ

การลดขั้นตอนที่ไม่สำคัญออก ในบางครั้งถ้ามีผู้มาขอใช้บริการจำนวนมาก อาจลดขั้นตอนที่มีหลายขั้นตอน ซึ่งทำให้ล่าช้าหรือยุ่งยากในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ

อย่าลัดคิว ผู้ให้บริการต้องแสดงให้เห็นว่า เต็มใจให้

บริการแก่ทุกคนอย่างเสมอภาค โดยพยายามที่จะรับแก้ไขปัญหาให้ดีที่สุด และให้เร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ ในขณะที่มีการรอกอยอยู่นั้น ผู้ให้บริการอย่าทำให้ผู้มาติดต่อมองเห็นว่าตนเองถูกคนอื่นลัดคิว หรือถูกแซงคิว

การแก้ไขการปัญหาเมื่อได้รับคำตำหนิจากผู้มาขอใช้บริการ

งานบริการเป็นงานที่ต้องพบปะกับผู้คนจำนวนมาก ในบางครั้งผู้ทำหน้าที่ให้บริการอาจทำหน้าที่ขาดตกบกพร่องจนทำให้ผู้มาติดต่อขอใช้บริการ เกิดความไม่พอใจเป็นอย่างมาก จนกระทั่งระงับอารมณ์โกรธไม่ได้ อาจกล่าวคำตำหนิผู้ให้บริการในขณะที่นั้นต่อหน้าผู้คนจำนวนมาก ไม่ว่าจะการถูกตำหนิจะเกิดจากสาเหตุใดเป็นความเข้าใจผิดหรือไม่ก็ตาม ผู้ให้บริการที่ดี ถ้าพบกับเหตุการณ์ในลักษณะนี้ควรต้องพยายามแก้ไขปัญหาล่าช้าให้ได้ เพื่อมิให้เกิดปัญหา ลูกถามบานปลาย สร้างความเสียหายต่อหน่วยงาน ฉะนั้น ผู้ให้บริการควรมีแนวทางในการแก้ปัญหามื่อได้รับคำตำหนิจากผู้ขอใช้ บริการดังนี้

1. รับฟังคำตำหนิจากผู้มาติดต่อ

ควรรับฟังคำตำหนิจากผู้มาติดต่ออย่างตั้งใจอย่าขัดจังหวะ ถ้าไม่จำเป็น ให้ผู้มาขอใช้บริการพูดจนจบ และในขณะที่นั้นควรแสดงความเห็นอกเห็นใจด้วยการแสดงท่าทีให้ผู้มาติดต่อรู้ว่า เรายินดีจะช่วยแก้ไขปัญหาด้วยความจริงใจ พร้อมทั้งจับประเด็นปัญหาที่ผู้มาติดต่อต้องการให้ได้ เพื่อจะได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาย่างตรงประเด็น

2. แสดงความเสียใจ

ในเหตุการณ์ที่ผู้มาติดต่อขอใช้บริการไม่ได้รับความสะดวกจนเป็นสาเหตุของการไม่พอใจนั้น ผู้ให้บริการ ควรกล่าวคำขอโทษ และแสดงความเสียใจต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

3. ควรแจ้งให้ผู้มาติดต่อขอใช้บริการทราบถึงวิธีการแก้ปัญหา ที่จะดำเนินการให้

ในการแก้ปัญหาให้ผู้มาติดต่อขอใช้บริการแต่ละรายย่อมไม่เหมือนกัน ขอให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้ให้บริการ เพื่อให้ผู้มาติดต่อนั้นพึงพอใจ และประทับใจมากที่สุด นอกจากนี้ยังต้องพิจารณาโยบายกฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานด้วยว่าสอดคล้องกับวิธีการที่เราจะแก้ปัญหาหรือไม่ ถ้าได้ทางเลือกที่ดีที่สุดในการแก้ไขปัญหาแล้ว ควรแจ้งให้ผู้มาติดต่อขอใช้บริการได้ทราบถึงวิธีการแก้ปัญหาที่เราจะดำเนินการให้ ต่อจากนั้นควรลงมือปฏิบัติต่อทางเลือกที่เรานำมาแก้ปัญหาโดยเร็วที่สุดไม่ควรผลัดวันประกันพรุ่ง

4. ผู้มาติดต่อส่งเสียงอะอะไม่ยอมฟังคำชี้แจง

ถ้าอยู่กันตามลำพังไม่มีบุคคลอื่นอยู่ด้วยก็ปล่อยให้เขาพูดจนกระทั่งพอใจ แต่ถ้าอยู่ท่ามกลางคนอื่น ๆ ควรหาวิธีการพาผู้กำลังอะอะโวยวายอยู่นั้น มายังห้องทำงาน หรือห้องรับรองและแสดงให้ผู้กำลังอะอะอยู่นั้นเห็นว่าเรากำลังพยายามแก้ปัญหาให้

5. ถ้าผู้ให้บริการไม่มีอำนาจจัดการแก้ปัญหาให้ผู้มาติดต่อ ควรติดต่อผ่านเรื่องไปยังผู้มีอำนาจแก้ไขในเรื่องนั้น ๆ

ถ้าผู้ให้บริการสามารถทำให้ผู้ใช้บริการที่กำลังโกรธและไม่พอใจ มีอารมณ์ดี เป็นปกติและเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นได้ นั้นแสดงถึงความสามารถในการบริการที่ดีของเรา ถึงแม้ว่าเราไม่มีอำนาจในการจัดการในเรื่องที่ผู้มาติดต่อกำลังโกรธอยู่ เราก็ควรพูดออกตัวอย่างสุภาพ และบอกเหตุผลว่าอยู่นอกเหนือขอบเขตอำนาจการตัดสินใจของเราและจงติดต่อกับผู้มีอำนาจแก้ไขปัญหานั้นต่อไป เพื่อให้ผู้มาติดต่อขอใช้บริการ ได้รับบริการตามที่ควรจะได้รับ อย่าปล่อยให้ผู้มาติดต่อขอใช้บริการกับหน่วยงานของเรา เดินจากไปด้วยอารมณ์ที่เสีย เพราะจะทำให้เสียภาพพจน์และจะนำมาซึ่งความเสียหายแก่หน่วยงานของเราได้

จากการที่ได้กล่าวมาโดยละเอียดแล้วนั้นจะเห็นได้ว่า ผู้มาติดต่อขอใช้บริการ เป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินธุรกิจ กิจการจะยืนหยัดอยู่ได้ และมีผลกำไรก็ต่อเมื่อมีผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้นอยู่เสมอ เพราะฉะนั้นถ้าจะให้องค์กรได้รับการยอมรับจากผู้มาติดต่อขอใช้บริการ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้มีหน้าที่ให้บริการ ต้องมีคุณสมบัติที่เหมาะสมและต้องเรียนรู้ถึงความคาดหวังของผู้มาติดต่อขอใช้บริการด้วย ตลอดจนต้องมีเทคนิคในการบริการที่ดี เพื่อให้ผู้มาติดต่อขอใช้บริการเกิดความประทับใจและมีความรู้สึกพึงพอใจมากที่สุด ถ้าองค์กรใดสามารถปฏิบัติได้ตามที่กล่าวมาแล้ว จะส่งผลทำให้องค์กรนั้นก้าวล้ำนำหน้ามุ่งสู่ความเป็นเลิศในที่สุด

บรรณานุกรม

- สมิต สัจฉกร. (2543). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ :
สายธาร.
- สุชาติ กิจบรรยง. (2541). สร้างบริการสร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ :
ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด.
- ชัชณะ รุ่งปัจฉิม. (2539). จิตวิทยาการบริหาร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชวนพิมพ์
- Joseph, William. (1983). **Professional service management**. New York(NY)
: McGraw-Hill.