

องค์ความรู้ “การมีหัวใจบริการ”

หัวใจบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ

การบริการเป็นงานที่ต้องมีความรับผิดชอบสูงและมีจิตใจหนักแน่น วิธีการให้บริการอันจะทำให้ผู้รับบริการพอใจ จะต้องรู้ความคาดหวังของเขาและปฏิบัติตามความหวังเท่าที่จะเป็นไปได้งานบริการไม่ปรากฏให้เห็นด้วยสายตาเป็นรูปเป็นร่างได้หากแต่สามารถรู้ถึงลักษณะของผลที่มากกระทบกับความรู้สึก

การที่บุคคลมีหัวใจบริการจะช่วยให้เกิดผลดีแก่ผู้อื่น ตนเอง และต่องานที่ทำ

ที่ว่าเกิดผลดีต่อผู้อื่น คือผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ในความต้องการที่ตรงกันในการติดต่อรับบริการ คือ

1. ต้องการความรวดเร็ว ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน และการให้บริการ จึงเป็นที่ประทับใจ เพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอยสามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า
2. ประหยัดเงินและเวลา การให้บริการที่รวดเร็ว ช่วยให้ประหยัดเงินในการจ้างหรือใช้จ่าย เช่น แทนที่จะใช้เงินจ้างบุคคลทำงาน ๓ วัน การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์รวดเร็ว ทำให้งานเสร็จเร็ว การใช้จ่ายเงินน้อยลง
3. เกิดความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการ ผู้มาติดต่อขอรับบริการเมื่อผลลัพธ์เกิดขึ้นเร็วและด้วยน้ำใจบริการที่ดี จะสร้างสัมพันธ์ที่ดีซึ่ง

กันและกัน ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ และยังนำความประทับใจไปบอกต่อเป็นการช่วยประชาสัมพันธ์หน่วยงานอีกทางหนึ่ง

ส่วนที่ว่าเกิดผลดีต่อตนเอง คือ ผู้ให้บริการจะได้รับผลจากการให้บริการด้วยการมีหัวใจบริการ

๑. ความสำเร็จของงาน เมื่อผู้ให้บริการทำงานด้วยความรวดเร็ว และด้วยความเต็มใจงานที่รับผิดชอบจะสำเร็จได้รวดเร็ว ทำให้งานไม่ค้างค้ำ และยังผลให้ผู้มาติดต่อพึงพอใจเห็นความกระตือรือร้น ผู้ให้บริการจะไม่ละทิ้งหรือหลงลืมงานได้ เมื่องานไม่ค้างค้ำ สุขภาพจิตในการทำงานก็ดีขึ้นด้วย

๒. เกิด ภาวะลักษณะที่ดีต่อบุคคลและองค์กร การให้บริการที่ดีจะสะท้อนเป็นภาพความสำเร็จ ความพึงพอใจ ผู้มาใช้บริการจะบอกต่อขยายออกไปอย่างน้อย ๕ เท่า หรือบอกต่อถึงความประทับใจต่อคนอื่นอีก ๕ คน แต่ถ้าไม่ประทับใจ ก็จะบอกความไม่พอใจออกไปอีก ๑๐ เท่า หรือ ๑๐ คน เพราะธรรมชาติของคนจะชอบพูดเรื่องไม่ดีของคนอื่นเป็นส่วนใหญ่

๓. มีกำลังใจ เนื่องจากให้บริการที่ดีจะได้ภาพสะท้อนที่ดีทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีน้ำเสียงหรือการพูดจาจะเป็นไปด้วยบรรยากาศที่ดี ไม่มีการต่อว่า หรือใช้ถ้อยคำที่รุนแรง อันก่อให้เกิดผลกระทบตามมาในสิ่งที่ไม่ดี

๔. คิดสร้างงานต่อ เป็นไปตามหลักผลการทำดี ทำให้ผู้ปฏิบัติมีกำลังใจทำงานมากขึ้นเกิดขวัญกำลังใจดี ทำงานได้มากและมีคุณภาพ ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ คิดสร้างงานต่อไป ซึ่งจะเกิดผลดีต่อตนเอง

สำหรับผลที่เกิดต่องานในการให้บริการที่ดี คือ

๑. งานเป็นที่พึงพอใจ เพราะมาจากความตั้งใจของผู้ให้บริการงานจึงมีคุณภาพ จะเป็นการเพิ่มคุณค่าของงาน
๒. งานเกิดการพัฒนาต่อ เพราะมีผู้สนใจนำไปใช้ เนื่องจากผลงานที่บุคคลพึงพอใจเป็นเพียงส่วนหนึ่ง และอีกส่วนหนึ่งคือการให้บริการที่ดี จะได้รับความพึงพอใจมากมาย กล่าวง่าย ๆ ก็คือ ลูกค้าซื้อการบริการครั้งหนึ่งและคุณภาพอีกครั้งหนึ่ง

๓. งานช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ เพราะความสำเร็จ ความก้าวหน้าขององค์กรขึ้นอยู่กับผลผลิตหรือผลงาน เมื่อผลผลิตได้รับการยอมรับ จะมีลูกค้าบอกต่อ และขยายการใช้บริการต่อ ทำให้งานสำเร็จและมีความประทับใจจากการให้บริการ จะทวีความนิยมอย่างต่อเนื่อง องค์กรจะประสบความสำเร็จ ความสำเร็จขององค์กรจะเกี่ยวเนื่องเริ่มตั้งแต่ผลผลิต การให้บริการ การนำไปใช้เกิดผลดีและประทับใจและการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา จะเป็นสายใยเชื่อมโยงให้เกิดความสำเร็จยิ่งขึ้นต่อไป



ยุทธศาสตร์สำคัญในการมีหัวใจบริการ

๑. การจัดบรรยากาศ สถานที่ทำงาน ให้สะอาด ระเบียบเรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีหนังสือพิมพ์ วารสารดี ๆ มีขั้นตอนการติดต่องานที่ชัดเจน สามารถอ่าน หรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องถามใคร ตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคล
๒. การยิ้มแย้มแจ่มใส จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้า และกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ ทักทายด้วยไมตรีจิต อย่าลืมการยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี
๓. ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็ว และเต็มใจ ด้วยการเริ่มต้นทักทายผู้มาติดต่อ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร
๔. การสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ดีจะสร้างสภาพลักษณะขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับ หรือการรับโทรศัพท์ ด้วยน้ำเสียงและภาษา ที่ให้ความหวัง ให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไปไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือการโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการบริการข้างในจิตใจ
๕. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของคนมาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับ

บริการไม่รู้ด้วยซ้ำว่าความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่

๖. การพัฒนาเทคโนโลยี หมายถึงเครื่องมือ และเทคนิควิธีการให้บริการ เช่น การติดต่อที่ชัดเจน การประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนในองค์กรทราบเพื่อช่วยให้บริการ คือ การสร้างน้ำใจให้บริการให้เกิดขึ้นกับทุกคนในองค์กร ไม่ใช่เฉพาะผู้ที่มีหน้าที่โดยตรง แต่เป็นเรื่องของทุกคนต้องช่วยกัน ทำหน้าที่ให้บริการ

นอกจากนี้ การใช้เทคโนโลยี เช่น Web site ต่าง ๆ ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในด้านข้อมูลข่าวสาร จะช่วยเสริมให้บริการเป็นไปด้วยดี

๗. การติดตามประเมินผล และมาตรการประกันคุณภาพการให้บริการ การบริการควรมีการติดตาม และประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข ส่วนมาตรการประกันคุณภาพคือการกำหนดมาตรฐานการให้บริการว่าจะปรับปรุงการให้บริการอย่างไร เช่น งานจะเสร็จภายใน ๓ ชั่วโมง หรือภายใน ๑ วัน เป็นต้น

การสร้างความประทับใจในงานบริการ



ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการก็ได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พูดสุภาพไพเราะ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเขามีความสำคัญ เป็นผลให้เขาเกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้นต้องทำให้ถึงขั้นที่ผู้รับบริการเกิดปิติยินดี นั่นคือต้องให้บริการที่บรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไปอีก การปฏิบัติตนของผู้ให้บริการด้วยไมตรีต่อผู้รับบริการ เราสามารถเติมไมตรีเข้าไปในงานทุกงานที่เราเริ่มตั้งแต่การรักการมีไมตรีต่อผู้รับบริการ “เอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการ

ทุกวันเมื่อเรามาถึงที่ทำงาน เราควรตั้งปัญหาและเรื่องราวส่วนตัวไว้ภายนอก แล้วมุ่งทำงานที่เรารับผิดชอบให้ดีที่สุด พร้อมทั้ง

จะช่วยเหลือสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ นอกเหนือจากงานของเรา เราสามารถแสดงไมตรีต่อเพื่อนร่วมงานของเราได้เช่นกัน ความมีอัธยาศัยไมตรีเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นง่าย บรรยากาศแห่งความเป็นมิตรอาจเกิดขึ้นได้เพียงรอยยิ้มที่เริ่มจากตัวเราก่อน

ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการของเราเขาต้องการให้เราแสดงออกดังต่อไปนี้

๑. บริการที่มีไมตรีจิต หมายถึงการให้บริการที่ตีบวกกับอะไรอีกเล็ก ๆ น้อย ๆ องค์กรประกอบอื่น ๆ ก็มีความสำคัญเช่นกัน แต่บริการที่มีอัธยาศัยไมตรีจิตจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย

๒. ยิ้ม เป็นสิ่งจำเป็นอันดับแรกในการทักทายบุคคล เพราะจะทำให้เขารู้สึกอบอุ่นใจและในคำพูดที่เราทักทาย เราสามารถใช้ น้ำเสียงและท่วงทำนองที่เป็นธรรมชาติให้ผู้รับบริการรู้สึกพอใจที่มาใช้บริการของเรา

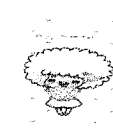
๓. คำพูดที่วิเศษ คือ “ขอบคุณค่ะ” “ดิฉันเสียใจ” “ขอโทษค่ะ” “มีอะไรให้ดิฉันช่วยไหมค่ะ” ชื่อของผู้รับบริการ

๔. ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิตที่จะทำให้เขาอบอุ่นใจ

๕. ถ้าเราใส่ “ยิ้ม” ลงไปในน้ำเสียง หมายความว่าให้การพูดด้วยน้ำเสียงที่มีไมตรีจิตและพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ อย่างไรก็ตามเราควรหลีกเลี่ยงที่จะให้สัญญาถ้าเราไม่แน่ใจว่าเราจะทำได้

๖. เราควรที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ แม้ว่าเราเองสามารถช่วยได้เพียงเล็กน้อยในปัญหานั้นแต่เราอาจขอให้คนอื่นช่วยได้ แต่อย่างไรก็ตามอย่าพยายามปิดความผิดให้พ้นตัวเอง ควรจะยอมรับอย่างอ่อนน้อมและดำเนินการบางอย่างเพื่อแก้ไขความผิดพลาดนั้น

๗. ผู้รับบริการมีเหตุผลหลายอย่างที่มาทำการติดต่อกับองค์กรของเราแต่สิ่งหนึ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังเสมอว่าจะได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่น และมีไมตรีจิตจากเจ้าหน้าที่ ถ้าเราให้การต้อนรับเช่นนั้นผู้รับบริการก็จะมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรของเรา โดยส่วนรวมและเกิดความไว้วางใจตามมาด้วยความพอใจในที่สุด



เทคนิคการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

- ❖ ต้อนรับคำบ่น อย่าด่วนออกตัวหรือกล่าวแก้ไต่ ๆ ในทันที แต่ต้องแสดงความเต็มใจรับฟังปัญหา
- ❖ แสดงความเสียใจ บอกเหตุด้วยท่าทีจริงจังในเหตุการณ์ที่เขาไม่ได้รับความสะดวก
- ❖ ฟังอย่างตั้งใจ อย่าเพิ่งขัดจังหวะถ้าไม่จำเป็น
- ❖ รวบรวมข้อเท็จจริง หากถูกผู้รับบริการต่อว่า ควรขอทบทวนความเข้าใจก็ได้ แต่อย่าทำเหมือนกับจะต้องให้ผู้รับบริการจนมุม ควรถามเพื่อให้แน่ใจข้อเท็จจริง เพื่อจะได้แก้ปัญหาถูกต้องเป็นธรรม
- ❖ เสนอว่าจะพิจารณาคำแนะนำการแก้ปัญหาของผู้รับบริการและจะดำเนินการ

มาตรฐานการบริการ

- การให้ความสนใจ
- การให้ความใส่ใจ
- การบริการอย่างตั้งใจ
- การบริการอย่างเต็มใจ
- การบริการอย่างจริงใจ
- การบริการอย่างเข้าใจ
- การบริการอย่างรู้ใจ
- การบริการอย่างมีน้ำใจ

