



จิตสำนึกการให้บริการประชาชน

(Service Mind)

ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดกาฬสินธุ์

กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

กระทรวงแรงงาน

หมายเลขเอกสาร	
วันที่	เมษายน 2554
เสนอโดย	คณะทำงานจัดการความรู้ (KM Team)
ทบทวนโดย	ประธานคณะทำงาน (นายปราโมทย์ พากพุลไพโร)

คำนำ

ในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงไม่ว่าองค์กรหรือหน่วยงานใดก็ตาม ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ประชาชนหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด และมีทัศนคติที่ดีต่อภาพลักษณ์ขององค์กรก็คือ “การบริการ” ปัจจุบันองค์กรต่างๆ ได้เล็งเห็นความสำคัญของการบริการ และมุ่งเน้นพัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยแสวงหาความร่วมมือจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน และรณรงค์ให้ทุกคนในองค์กรรู้จักปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงาน ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการประชาชน

“จิตสำนึกการให้บริการประชาชน” เล่มนี้ นับเป็นจุดเริ่มต้นที่มุ่งหวังให้บุคลากรของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดกาฬสินธุ์ สังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน ทุกคนมีความรู้พื้นฐานและความเข้าใจเกี่ยวกับคำว่า “บริการ” อย่างถ่องแท้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของ “จิตสำนึก” ซึ่งไม่ใช่เป็นเพียงหน้าที่ ที่บุคลากรของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดกาฬสินธุ์ต้องพึงปฏิบัติเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการเท่านั้น แต่การมีจิตสำนึกการให้บริการประชาชน มีความหมายรวมถึงการแสดงออกทั้งกาย วาจา และจิตใจที่มีต่อการให้บริการ คณะทำงานจัดการความรู้ ได้เรียบเรียงศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา และแนวทางปฏิบัติจากหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จ เพื่อให้บุคลากรของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดกาฬสินธุ์ทุกคนได้ศึกษาและนำไปพัฒนาตนเอง พัฒนาหน่วยงาน โดยขอให้พึงระลึกอยู่เสมอว่า “การให้บริการ คือ งานในหน้าที่ของบุคลากรของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดกาฬสินธุ์ทุกคน” หากบุคลากรของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดกาฬสินธุ์ ยึดถือเป็นหลักในการปฏิบัติหน้าที่อย่างจริงจัง ก็จะนำพาองค์กรไปสู่การเปลี่ยนแปลงการทำงานแบบยั่งยืน ซึ่งจะสะท้อนภาพลักษณ์ที่ดีของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานไปสู่ประชาชนและสังคมต่อไป

เอกสารเล่มนี้สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์ทางวิชาการจากนางจินตนา ใจแสน ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดกาฬสินธุ์ ในการเผยแพร่ความรู้และแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้อง และขอขอบพระคุณบุคลากรของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลผลการปฏิบัติงาน คณะทำงานจัดการความรู้ ขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

คณะทำงานจัดการความรู้
ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดกาฬสินธุ์
เมษายน 2554

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
บทที่ 1 หลักการและแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	1
ความหมายและความสำคัญของการบริการ	1
ประเภทของลูกค้า/ผู้รับบริการ	2
ความคาดหวังของลูกค้า/ผู้รับบริการ	3
หลักการบริหารงานบริการ	4
แผนพัฒนาการบริการ	8
ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการตามแผนพัฒนาการบริการ	10
การตรวจสอบผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาการบริการ	13
การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสู่การให้บริการที่เป็นเลิศ	14
ระดับพฤติกรรมบริการให้บริการที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน	15
การปลูกฝังจิตสำนึกในการบริการ	16
บทที่ 2 ทักษะและคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการบริการ	18
หลักการให้บริการที่ดี	18
คุณลักษณะของผู้ให้บริการ	18
เทคนิค S - M - I - L - E	19
การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ	20
คุณธรรมและจริยธรรมสำหรับผู้ให้บริการ	22
บทที่ 3 หลักการสื่อสารเพื่อการบริการ	25
จุดมุ่งหมายของการสื่อสาร	25
วิธีการติดต่อสื่อสารในองค์กร	25
หลักเกณฑ์ในการเลือกช่องทางการสื่อสาร	26
ทักษะการรับฟังเพื่อการบริการอย่างมีคุณภาพ	26
ปัจจัยที่ทำให้การสื่อสารเพื่อการบริการประสบผลสำเร็จ	28
อุปสรรคของการสื่อสารในองค์กร	30
บทที่ 4 การให้บริการเพื่อครองใจลูกค้า/ประชาชนแบบยั่งยืน	32
แนวคิดในการบริการเพื่อครองใจลูกค้า/ประชาชน	32
การสร้างภาพลักษณ์ในการบริการที่ดี	32
วิธีการให้บริการที่ครองใจลูกค้า/ประชาชนแบบยั่งยืน	33
บทที่ 5 การทำงานเพื่อการให้บริการที่เป็นเลิศ : กรณีศึกษา ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดกาฬสินธุ์	35
หลักคิดในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ	35
ขั้นตอนการดำเนินการ	35
ผลลัพธ์จากการดำเนินการ	37
บรรณานุกรม	40

บทที่ 1

หลักการและแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การบริการภาครัฐประสบความสำเร็จ คือ การมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีจิตสำนึกในการบริการและปรารถนาที่จะปรับปรุงการบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนที่มาใช้บริการมากที่สุด ทั้งนี้ เนื่องจากการบริการเป็นกระบวนการของการทำงานซึ่งจะส่งมอบผลการปฏิบัติจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ถึงแม้บางอย่างการบริการอาจไม่ใช่สิ่งที่จะต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลาในการให้บริการ การอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ ก็นับเป็นกลยุทธ์ทางจิตวิทยาที่สำคัญเพื่อเอื้ออำนวยให้ประชาชนหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ อาจกล่าวได้ว่าชีวิตการทำงานของบุคลากรศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดกาฬสินธุ์ในทุกๆวัน บุคลากรของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดกาฬสินธุ์จะต้องมีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มคนด้วยกันไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกันหรือต่างหน่วยงาน ลูกน้อง หรือแม้แต่ประชาชนที่มาใช้บริการ การสร้างความพึงพอใจหรือความประทับใจในการบริการนับเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตการทำงาน

ความหมายและความสำคัญของการบริการ

“บริการ” หมายถึง การทำงานเพื่ออำนวยความสะดวก ให้ความช่วยเหลือหรือทำงานเพื่อตามความต้องการของผู้รับบริการ ด้วยความสนใจและเอาใจใส่ดูแลอย่างจริงจัง จริงใจ จนเป็นที่พึงพอใจ หรือให้เกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ทั้งนี้ การทำงานดังกล่าวต้องไม่ขัดต่อระเบียบ คำสั่ง ศีลธรรม วัฒนธรรมและขนบประเพณีอันดีงามขององค์กรหรือสังคม

จากความหมายดังกล่าว บุคลากรของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดกาฬสินธุ์ในฐานะผู้ให้บริการจึงควรให้ความสำคัญต่อการบริการเป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้ เนื่องจากการบริการประชาชน คือ ภารกิจหน้าที่สำคัญของบุคลากรศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งมีใช่เป็นเรื่องแปลกใหม่หรืองานใหม่แต่อย่างใด เพราะการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดกาฬสินธุ์ได้กำหนดไว้ในระเบียบ กฎหมาย หรือคำสั่งต่างๆ แล้ว หากพิจารณาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนก็มีข้อกำหนดที่ต้องถือปฏิบัติตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 หมวด 6 ว่าด้วยวินัยและการรักษาวินัย โดยจะยกตัวอย่างบางข้อให้เห็นชัดเจน ดังนี้

มาตรา 80 ข้าราชการพลเรือนสามัญต้องรักษาวินัยโดยกระทำการหรือไม่กระทำการตามที่บัญญัติไว้ในหมวดนี้โดยเคร่งครัดอยู่เสมอ

มาตรา 82 ข้าราชการพลเรือนสามัญต้องกระทำการอันเป็นข้อปฏิบัติดังต่อไปนี้

- (1) ต้องปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และเที่ยงธรรม
- (2) ต้องปฏิบัติหน้าที่ราชการให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบของทางราชการ มติของคณะรัฐมนตรี นโยบายของรัฐบาล และปฏิบัติตามระเบียบแบบแผนของทางราชการ
- (3) ต้องปฏิบัติหน้าที่ราชการให้เกิดผลดีหรือความก้าวหน้าแก่ราชการด้วยความตั้งใจ อุตสาหะ เอาใจใส่ และรักษาประโยชน์ของทางราชการ

ฯลฯ

- (4) ต้องอุทิศเวลาของตนให้แก่ราชการ จะละทิ้งหรือทอดทิ้งหน้าที่ราชการมิได้

ฯลฯ

- (8) ต้องต้อนรับ ให้ความสะดวก ให้ความเป็นธรรม และให้การสงเคราะห์แก่ประชาชนผู้ติดต่อราชการเกี่ยวกับหน้าที่ของตน

มาตรา 83 ข้าราชการพลเรือนสามัญต้องไม่กระทำการใดอันเป็นข้อห้าม ดังต่อไปนี้

- (3) ต้องไม่อาศัยหรือยอมให้ผู้อื่นอาศัยตำแหน่งหน้าที่ราชการของตนหาประโยชน์ให้แก่ตนเองหรือผู้อื่น

- (9) ต้องไม่ดูหมิ่น เหยียดหยาม กดขี่ หรือข่มเหงประชาชนผู้ติดต่อราชการ

มาตรา 85 การกระทำผิดวินัยในลักษณะดังต่อไปนี้ เป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรง

- (2) ละทิ้งหรือทอดทิ้งหน้าที่ราชการโดยไม่มีเหตุผลอันสมควรเป็นเหตุให้เสียหายแก่ราชการอย่างร้ายแรง

- (5) ดูหมิ่น เหยียดหยาม กดขี่ ข่มเหง หรือทำร้ายประชาชนผู้ติดต่อราชการอย่างร้ายแรง

มาตรา 87 ให้ผู้บังคับบัญชามีหน้าที่เสริมสร้างและพัฒนาให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชามีวินัย และป้องกันมิให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชากระทำความผิดวินัย ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.พ. กำหนด

จากตัวอย่างที่ยกมาข้างต้น ระบุได้ชัดเจนว่าการให้บริการประชาชนที่ดี ไม่ละทิ้ง ไม่ชักช้า สุภาพเรียบร้อย ไม่ดูหมิ่น เหยียดหยาม กดขี่ หรือข่มเหงประชาชน อีกทั้งไม่หาผลประโยชน์ในหน้าที่ราชการของตน หากบุคลากรของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดกาฬสินธุ์ละเลยไม่ปฏิบัติตามก็必将มีความผิดทางวินัย และผู้บังคับบัญชาก็มีหน้าที่ต้องเสริมสร้างพัฒนาให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีระเบียบวินัย หากผู้บังคับบัญชาละเลย ไม่ปฏิบัติ ผู้บังคับบัญชาก็จะมีความผิดทางวินัยด้วยเช่นกัน ซึ่งโทษทางวินัยนั้นสูงสุดถึงไล่ออก

ดังนั้น การปลูกจิตสำนึกของบุคลากรศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดกาฬสินธุ์ต่อการให้บริการที่ดีเยี่ยมแก่ประชาชน จึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญที่ต้องทำความเข้าใจอย่างถ่องแท้ และให้บุคลากรของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดกาฬสินธุ์ทุกคนพึงยึดถือว่า **“การให้บริการ คือ งานในหน้าที่ของบุคลากรของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดกาฬสินธุ์ทุกคน”**

ประเภทของลูกค้า/ผู้รับบริการ

เมื่อเราพูดว่า “ลูกค้า” โดยส่วนใหญ่จะคิดไปถึง บุคคลที่อยู่ภายนอกองค์กรหรือประชาชนที่มาใช้บริการกับหน่วยงานของเรา บางหน่วยงานอาจปฏิเสธว่า หน่วยงานผมไม่มีลูกค้าหรือหน่วยงานเราเป็นแค่หน่วยงานสนับสนุน ลูกค้าไม่มาติดต่อกับหน่วยงานเราหรอก นั่นคือความเข้าใจผิดที่คิดว่าตนเองไม่มีลูกค้า เพราะข้อเท็จจริงทุกหน่วยงานหรือทุกคนย่อมต้องมีลูกค้า ต่างตรงที่ลูกค้าเป็นใครมาจากไหน และมาใช้สินค้าหรือบริการในเรื่องใด และแต่ละคนย่อมมีลูกค้าเป็นของตนเองทั้งสิ้น ในที่นี้อาจแบ่งกลุ่มลูกค้าออกเป็น 2 ประเภท ได้ดังต่อไปนี้

1. ลูกค้าภายนอก (External Customers) หมายถึง ประชาชนทั่วไปที่เข้ามาติดต่อเพื่อใช้บริการจากเรา ดังตัวอย่างกรณีที่หน่วยงานมีหน้าที่ติดต่อซื้อขายสินค้า หากมีลูกค้าภายนอกที่เข้ามาติดต่อซื้อสินค้า หน่วยงานที่ทำหน้าที่ติดต่อกับลูกค้าภายนอกโดยตรงก็คือ ฝ่ายขายหรือฝ่ายการตลาด หากลูกค้าที่เข้ามาเพื่อใช้บริการจากเรา หน่วยงานที่ทำหน้าที่ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ก็จะเป็นด่านแรกในการให้บริการและรับฟังปัญหาหรือข้อร้องเรียนจากลูกค้า เป็นต้น

2. ลูกค้าภายใน (Internal Customers) หมายถึง ลูกค้าที่เป็นคนที่เราติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกันในองค์กรเดียวกัน ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มคนต่างๆ ดังต่อไปนี้

ผู้บังคับบัญชา/หัวหน้างาน คือ บุคคลที่จะต้องให้บริการอย่างแน่นอน เพราะพวกเขาเป็นผู้มอบหมายงานโดยตรงและให้คุณให้โทษแก่เรา ดังนั้น การให้บริการก็คือ การส่งมอบผลงานที่ได้คุณภาพตรงกับความต้องการของผู้บังคับบัญชา รวมถึงการแสดงผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามที่บังคับบัญชาคาดหวังและต้องการให้เกิดขึ้น

เพื่อนร่วมงาน คือ บุคคลหรือกลุ่มคนที่ทำงานร่วมกับเรา ซึ่งถือได้ว่าเป็นลูกค้าที่สำคัญคนหนึ่งที่เราจะต้องให้ความช่วยเหลือ ให้ความร่วมมือกันทำงาน เพื่อเป้าหมายและความสำเร็จที่ออกมา

ผู้ใต้บังคับบัญชา/ลูกน้อง เป็นอีกบุคคลหนึ่งที่เราต้องให้บริการ โดยข้อเท็จจริงแล้วการทำงานต่างๆ จะต้องอาศัยความร่วมมือในทุกๆระดับ หากเปรียบกับกลไกการทำงานของเครื่องจักร ลูกน้องก็เปรียบเสมือนน็อตตัวใดตัวหนึ่งที่เป็นส่วนประกอบของเครื่องจักร หากขาดการเอาใจใส่ดูแลหรือบำรุงรักษาที่ดี ย่อมส่งผลกระทบต่อกลไกในการทำงานของเครื่องจักรเช่นกัน จึงควรให้ความดูแลเอาใจใส่และสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน

บุคคลที่อยู่ภายในหน่วยงานต่างๆ อาจเป็นหน่วยงานหรือฝ่ายต่างๆ ที่จะต้องติดต่อหรือประสานงานด้วย โดยให้ความสำคัญต่อการให้บริการที่ดี หรือการให้ความร่วมมือโดยไม่จำเป็นต้องเลือกปฏิบัติเฉพาะบุคคลที่อยู่ในหน่วยงานที่ให้ผลประโยชน์ต่อตนเองเท่านั้น

องค์กรที่ทำงานอยู่ อาจกล่าวได้ว่า องค์กรที่เป็นเหมือนกับบ้านหลังที่สองที่ทำให้เรามีรายได้ สามารถเลี้ยงตนเองและครอบครัวได้ องค์กรจึงเป็นสิ่งที่เราไม่สามารถหลีกเลี่ยงที่จะให้บริการหรือมอบสิ่งดีๆ ให้กับองค์กรได้ด้วยการให้ปฏิบัติงานด้วยความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กรด้วยความมุ่งมั่นให้บุคคลต่างๆ กล่าวถึงองค์กรในทางบวกหรือทางที่ดี

ครอบครัว ไม่ว่าจะเป็นอย่างคุณพ่อ คุณแม่ ลูกน้อย หรือแม้แต่เครือญาติ การให้บริการหรือแสดงผลการดำเนินงานต่อกลุ่มคนเหล่านี้ จะส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อความรู้สึกของเรา เช่น หากเรามีปัญหาข้อขัดแย้งกับบุคคลใดในครอบครัว ย่อมส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของเราในวันนั้นได้เช่นกัน

ความคาดหวังของลูกค้า/ผู้รับบริการ

การบริการใดๆ ก็ตาม ไม่ว่าจะเป็นการบริการในทางธุรกิจหรือการบริการของภาครัฐผู้รับบริการต่างต้องการได้รับการบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น ในที่นี้ได้รวบรวมและจัดแบ่งประเภทของความต้องการที่ผู้รับบริการต้องการไว้ 12 ประการ ดังนี้

1. การบริการที่มีมิตรภาพ ผู้รับบริการต้องการจากผู้ให้บริการที่มีบุคลิกภาพดี มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมที่จะช่วยเหลือและให้บริการด้วยความเต็มใจ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

2. การให้เกียรติยกย่องนับถือ ผู้ให้บริการพึงตระหนักเสมอว่า ผู้รับบริการคือผู้ที่สำคัญที่สุด ฉะนั้นผู้ให้บริการต้องให้เกียรติผู้รับบริการเสมอ เช่น กล่าวคำทักทายและยกมือไหว้สวัสดีด้วยரியาสที่สุภาพและวาจาที่ไพเราะ หรือใช้สรรพนามเรียกผู้รับบริการตามยศตามตำแหน่ง หรือเรียกให้เป็นกลางที่สุดก็คือ ใช้คำสรรพนามเรียกว่า คุณ..... หรือ ท่าน และสบตาผู้รับบริการด้วยความเป็นมิตร ไม่มองจากศีรษะจรดเท้าและไม่มองด้วยสายตาที่ดูถูกเหยียดหยาม

3. ความปลอดภัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งความปลอดภัยจากการบริการในด้านการเดินทางผู้ให้บริการต้องให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในทุกเรื่องทุกจุด หรือการเดินทางมาติดต่อของลูกค้าในห้วงระยะเวลาที่เหมาะสมและปลอดภัยสำหรับที่เข้าไปใช้บริการ

4. ความสะอาดและความสะดวกสบาย นับเป็นสิ่งสำคัญที่ลูกค้าต้องการ ไม่ว่าจะด้วยความสะอาดและความสะดวกสบายด้านอาคารสถานที่ ความสะดวกสบายในการเดินทางมาติดต่อ ความสะดวกสบายใน

การใช้อุปกรณ์เครื่องใช้หรือเครื่องอุปโภคบริโภคต่างๆ มีการอำนวยความสะดวกในสถานที่จอดรถให้แก่ผู้รับบริการ เป็นต้น

5. ความรวดเร็ว ความรวดเร็วเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องให้ความสำคัญ เช่น การส่งเอกสาร การให้ข้อมูล ข่าวสาร ด้วยความรวดเร็วทันตามเวลาที่กำหนดไว้ หลายองค์กรได้พัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น การกำหนดจุดบริการด่วน (One stop service) เพราะเป็นกระบวนการหนึ่งที่จะช่วยให้เกิดความประทับใจ แก่ผู้มารับบริการได้เช่นกัน

6. ความเข้าใจและความเห็นใจ ความต้องการความเข้าใจและเห็นใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการควรคำนึงให้มาก เพราะจิตสำนึกของการให้เป็นผู้ให้บริการที่ดีก็คือการสร้างความรู้สึที่ดีเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการนั่นเอง

7. ผู้ให้บริการรู้เท่าทันความต้องการ ผู้ให้บริการมืออาชีพต้องรู้เท่าทันความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้นผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการจะต้องมีปฏิภาณ มีไหวพริบ รู้จักการสังเกตอย่างละเอียดรอบคอบเพื่อให้รู้เท่าทันความต้องการของผู้มารับบริการ และสามารถให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว

8. ความเป็นส่วนตัว ความเป็นอิสระและความเป็นส่วนตัวเป็นสิ่งที่มนุษย์ทุกคนต้องการ ดังนั้นการบริการที่ดีก็ต้องคำนึงถึงความต้องการเป็นส่วนตัวของผู้รับบริการด้วย

9. การได้รับคำแนะนำที่ดี ถูกต้อง และชัดเจน ผู้ให้บริการต้องอธิบายให้เข้าใจง่าย ชัดเจน ไม่คลุมเครือ และสามารถปฏิบัติได้ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ กฎหมาย ระเบียบ คำสั่งที่เกี่ยวข้อง

10. ความซื่อสัตย์ ยุติธรรม ผู้ให้บริการต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งไม่ว่าจะเป็นการเข้าคิวเพื่อรับบริการต่างๆ ก็เป็นเรื่องของความยุติธรรม ใครมาก่อนได้รับบริการก่อน มาทีหลังได้รับบริการทีหลังตามลำดับ

11. การต้อนรับที่ดีและความเป็นกันเอง ผู้ให้บริการสามารถสร้างกับผู้รับบริการได้ด้วยการกระทำเบื้องต้นต่างๆ เช่น แสดงท่าที่เป็นมิตร วางตัวสบายๆ ไม่เกร็ง ทักทายสนทนาด้วยความเป็นกันเอง นำเครื่องบริโภคเล็กๆ น้อยๆ มาต้อนรับ เช่น น้ำดื่ม เครื่องดื่ม ใช้อุปกรณ์ประกอบเสริม เช่น เปิดโทรทัศน์ให้ชม หาหนังสือหรือนิตยสารต่างๆ ให้ผู้รับบริการอ่าน รับฟังผู้รับบริการด้วยความสนใจ ใส่ใจ

12. การบริการที่ได้มาตรฐาน ปัจจุบันองค์กรต่างๆ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพงานบริการเป็นอย่างมาก ผู้ให้บริการหรือหน่วยงานต่างๆ ที่ให้บริการจะต้องปรับเปลี่ยนวิธีการหรือกระบวนการทำงานให้สามารถรองรับความต้องการของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ตามหลักมาตรฐานการบริการในระดับสากล

สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการทั้ง 12 ประการดังกล่าว เป็นสิ่งที่บุคลากรของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดกาฬสินธุ์ควรยึดถือเป็นหลักในการปฏิบัติหน้าที่ เพราะการบริการถือเป็นหัวใจสำคัญของการทำงานและเป็นสิ่ง que เสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของผู้ให้บริการ หน่วยงาน ไปสู่ประชาชนที่มาใช้บริการได้ทั้งสิ้น

หลักการบริหารงานบริการ

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์ กล่าวถึง หลักการบริหารงานบริการไว้ว่า จุดเริ่มต้นของงานบริการให้ประสบผลสำเร็จนั้นอยู่ที่ การบริหารจัดการ หรือที่เรียกว่า Management พบว่าการบริหารงานดี ย่อมมีชัยไปกว่าครึ่ง ดังนั้นการสร้างจิตสำนึกของการให้บริการนั้น จึงหนีไม่พ้นที่จะต้องสำรวจหลักการบริหารจัดการของตนเองเสียก่อน การบริหารจัดการเพื่อสร้างงานบริการที่ดีให้กับผู้อื่นอาจอาศัยหลัก 6 Ps เพื่อบริหารงานบริการได้ดังต่อไปนี้

- P lanning แผนงานคือเข็มทิศ...ชี้นำความสำเร็จ
- P eople ทีมงานคือฟันเฟือง...ขับเคลื่อนงานบริการ
- P rice ราคาคือต้นทุน...ที่เกิดขึ้นเทียบกับผลผลิตจริง
- P roduct สินค้าคืองานบริการ...ที่ส่งผ่านไปยังลูกค้า
- P rocess กระบวนการคือจุดเชื่อมต่อ...ของงานบริการกับผลลัพธ์
- P romotion การส่งเสริมงานบริการ...เป็นสิ่งที่ให้เหนือความคาดหมาย

P lanning : แผนงาน คือ เข็มทิศ...ชี้นำความสำเร็จ

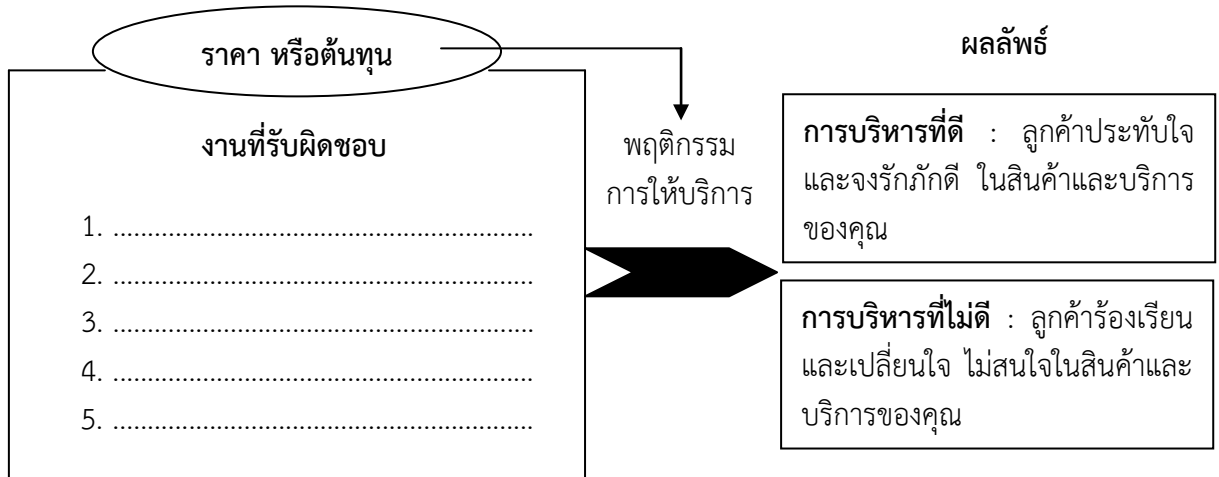
แผนงานเป็นเสมือนกลยุทธ์หนึ่ง ที่จะทำให้บุคคลรอบข้างเกิดความประทับใจในพฤติกรรมการให้บริการ ซึ่งการบริหารแผนงานนั้นจะประกอบไปด้วยองค์ประกอบทั้งหมด 3 ส่วนด้วยกัน ได้แก่ ก่อน ระหว่าง และหลัง จากการให้บริการ ในช่วงก่อนการให้บริการนั้น ก่อนอื่นจะต้องตอบให้ได้ก่อนว่าปัจจุบันมีหน้าที่งาน หรือ job Description อะไรบ้าง ขอให้ระบุหน้าที่งานแยกเป็นข้อๆ โดยละเอียด หลังจากนั้นให้ตอบคำถามถัดไปว่า แล้วจะอย่างไรให้หน้าที่งานประสบผลสำเร็จเป็นที่น่าประทับใจของผู้อื่น และจากความคาดหวังนี้เองจะนำไป สู่จุดเริ่มต้นของการกำหนดแผนงาน เช่น คาดหวังว่าคุณจะต้องเบิกจ่ายสินค้าในคลังด้วยความรวดเร็ว แผนงาน ก็คือ การจัดสินค้าในคลังให้สะดวกในการหยิบจับ และในระหว่างการให้บริการลูกค้าอยู่นั้น คุณเอง จะต้องพิจารณาทบทวนว่าการให้บริการของคุณแก่ลูกค้าเป็นอย่างไรบ้าง อะไรเป็นอุปสรรคที่ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจ เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับเปลี่ยนแผนงานของตนในระหว่างการทำงาน สำหรับ ขั้นตอนสุดท้ายก็คือ การหาเวลาพิจารณาขั้นตอนและวิธีการทำงานของตนเอง ว่าสามารถปรับปรุงและพัฒนา ระบบงานหรือขั้นตอนใดบ้าง ขั้นตอนใดยังไม่เหมาะสมควรจะปรับเปลี่ยน และขั้นตอนใดที่เหมาะสมแล้วบ้าง เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบ การปรับปรุงแผนงานในการให้บริการลูกค้าต่อไป

P eople : ทีมงาน คือ ฟันเฟือง...ขับเคลื่อนงานบริการ

ทีมงาน คือ บุคคลมากกว่าสองคนมาอยู่รวมกัน ทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันของกลุ่มพบว่าการทำงานใดๆ ก็ตาม ไม่สามารถทำได้เองเพียงลำพัง จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยทีมงานเพราะว่า อย่างน้อยๆ ข้อมูลที่ได้รับเราเองจะต้องติดต่อขอความร่วมมือหรือความช่วยเหลือจากหน่วยงานอื่นเช่นกัน ดังนั้นเพื่อสร้างงานบริการที่เป็นเลิศ เราจะต้องทำงานเป็นทีมร่วมกับผู้อื่น ไม่ว่าจะป็นหัวหน้า ลูกน้อง เพื่อน ร่วมงานทั้งในหน่วยงานเดียวกันหรือต่างหน่วยงานกัน และความสามารถหลักๆ เพื่อให้การทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพมากขึ้น ก็คือ การสื่อสารด้วยวาจา การติดต่อประสานงาน การรับฟังและให้คำปรึกษา ความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน ความอดทนอดกลั้น และการควบคุมอารมณ์และบุคลิกภาพ สำหรับผู้ที่เป็นหัวหน้างาน ทักษะที่สำคัญก็คือ การสร้างทีมงาน (Team Building) ทำอย่างไรให้ลูกน้องหรือสมาชิกในทีมทำงานร่วมกัน ไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก ไม่ทะเลาะเบาะแว้งกัน การทำให้สมาชิกกลุ่มมีข้อผูกพันร่วมกันเพื่อสร้างความสำเร็จ ในการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า

P rice ราคา คือ ต้นทุน...ที่เกิดขึ้นเทียบกับผลผลิตจริง

ขอให้เริ่มวิเคราะห์ว่า คุณได้ทำงานอะไรไปบ้าง ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นคุ้มค่าน้อยแค่ไหนหากเปรียบเทียบค่าตัวหรือต้นทุนของตัวเอง ผลลัพธ์ของงานบริการก็คือการทำอะไรให้ลูกค้าที่มาติดต่อเกิดความพึงพอใจมากที่สุด มีข้อร้องเรียนหรือคำบ่นน้อยที่สุด ในที่นี้ขอนำเสนอภาพแสดงความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนและผลตอบแทนที่ได้รับ ดังต่อไปนี้



ดังนั้น หัวหน้าหน่วยงานและผู้ร่วมงานทุกคนควรพิจารณาหาวิธีการใดๆ ก็ตาม เพื่อบริหารต้นทุนที่เกิดขึ้นกับผลลัพธ์จากการให้บริการของคุณอยู่ในระดับที่พึงพอใจสูงสุด

P roduct สินค้า คือ งานบริการ...ที่ส่งผ่านไปยังลูกค้า

การบริการ ถือได้ว่าเป็นการให้ และการตอบสนองต่อผู้รับบริการด้วยคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดขึ้น ทั้งนี้การส่งผ่านงานบริการไปยังผู้รับบริการนั้น อาจแบ่งออกเป็น 3 ช่วง ได้แก่ ก่อนการบริการ ระหว่างการบริการ และหลังการบริการ พบว่าในแต่ละช่วงเวลานั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีขีดความสามารถ หรือ Competency ที่จะส่งผลให้ภาระงานที่กำหนดขึ้นประสบผลสำเร็จ โดยมีเป้าหมายหลักเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ดังต่อไปนี้

ช่วงดำเนินการ	กิจกรรมหรือภาระงาน	ขีดความสามารถ (Competency)
ก่อนดำเนินการ	<ul style="list-style-type: none"> - จะต้องทำความเข้าใจ ลักษณะธุรกิจ ขององค์กร โดยต้องรู้ว่าอะไรคือผลผลิตหลักที่ผลิตและนำไปสู่ลูกค้า - ศึกษา ภาระ หน้าที่งาน และตัวสินค้า ที่จะต้องส่งมอบให้กับลูกค้าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง - ควรศึกษา กลุ่มลูกค้าว่าอยู่ในกลุ่มไหน เป็นใคร และอะไรคือสิ่งที่พวกเขาคาดหวังและต้องการจากคุณ 	<ul style="list-style-type: none"> - ความเข้าใจในลักษณะธุรกิจ - ความเข้าใจในขอบเขตงานและตัวสินค้า - ความเข้าใจถึงลักษณะลูกค้า

ช่วง ดำเนินการ	กิจกรรมหรือภาระงาน	ขีดความสามารถ (Competency)
ระหว่าง ดำเนินการ	<ul style="list-style-type: none"> - นำส่งมอบสินค้าและงานบริการแก่ลูกค้า ด้วยความรวดเร็วและให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ลูกค้าต้องการ - ติดตามดูว่าลูกค้าได้รับมอบสินค้าหรืองานบริการเรียบร้อยแล้วหรือไม่ - ตอบข้อซักถาม และให้คำปรึกษาแนะนำในเรื่องต่างๆ ที่ลูกค้าสอบถามหรือมีข้อสงสัย 	<ul style="list-style-type: none"> - การสื่อสารด้วยวาจา - การติดต่อประสานงาน - การควบคุมอารมณ์และบุคลิกภาพ - การแก้ไขปัญหา/การตัดสินใจ - การให้คำปรึกษาแนะนำ
หลัง ดำเนินการ	<ul style="list-style-type: none"> - สอบถามลูกค้าถึงคุณภาพของงานบริการที่นำส่งว่าเป็นไปตามมาตรฐานที่ลูกค้าต้องการหรือไม่ - ศึกษาข้อมูลต่างๆ เพื่อนำมาใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงคุณภาพงานบริการ - ประชุมกลุ่มหรือทีมงานเพื่อปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพสินค้าและการให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - การสื่อสารด้วยวาจา - การติดต่อประสานงาน - การควบคุมอารมณ์และบุคลิกภาพ - การแก้ไขปัญหา/การตัดสินใจ - การทำงานเป็นทีม - การคิดเชิงวิเคราะห์

P rocess กระบวนการ คือ จุดเชื่อม...ของงานบริการกับผลลัพธ์

กระบวนการเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จะส่งผลถึงงานบริการว่าจะเป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้าหรือไม่ การบริหารกระบวนการจึงเป็นเรื่องที่ควรทำอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมออยู่ตลอดเวลา มิใช่เพียงแค่ทำเฉพาะช่วงเวลาที่ได้รับ การร้องเรียนถึงวิธีการหรือกระบวนการทำงานเท่านั้น การปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องหรือ Continuous Improvement เป็นหน้าที่ของผู้ให้บริการที่จะวางแผน เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงระบบงานของตนเองอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ ควรตรวจสอบขั้นตอนงานปัจจุบันเสียก่อน ขั้นตอนไหนที่คิดว่าไม่จำเป็นต้องมี หรือทำให้การทำงานล่าช้ากว่าที่ควรจะเป็น และขั้นตอนใดบ้างที่สามารถปรับเปลี่ยนวิธีการหรือเทคนิคการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานได้ โดยวิธีการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานของตนเองดังต่อไปนี้

ศึกษางานให้มาก : ควรหาหนังสือที่เกี่ยวข้องกับงานที่กำลังทำอยู่ และค้นหาเทคนิคหรือวิธีการใหม่มาใช้ในงานปัจจุบันได้บ้าง

คุยกับเครือข่าย : เครือข่ายอาจเป็นคนที่รู้จักซึ่งอาจจะอยู่หรือไม่อยู่ในสายวิชาชีพของตนเองก็ย่อมได้โดยอาจเข้าสมาคมหรือชมรมที่เกี่ยวข้องกับสายงานของตน เพื่อการแลกเปลี่ยนหรือขอความคิดเห็นจากสมาชิกเครือข่ายของตนเอง

เปิดใจรับฟัง : คนบางคนอาจจะคิดว่าตนเองรู้เยอะแล้ว รู้มากแล้ว เป็นพวกที่ไม่ชอบรับฟังความคิดเห็นหรือติดตามข้อมูลใหม่ๆ ยึดติดกับรูปแบบหรือวิธีการเดิมๆ คิดผิดว่าเป็นผู้รู้ในสายวิชาชีพของตน พบว่าคนกลุ่มดังกล่าวนี้ค่อนข้างน่าเป็นห่วง เพราะเป็นพวกที่ต่อต้านและไม่เห็นด้วยกับการเปลี่ยนแปลงใดๆ

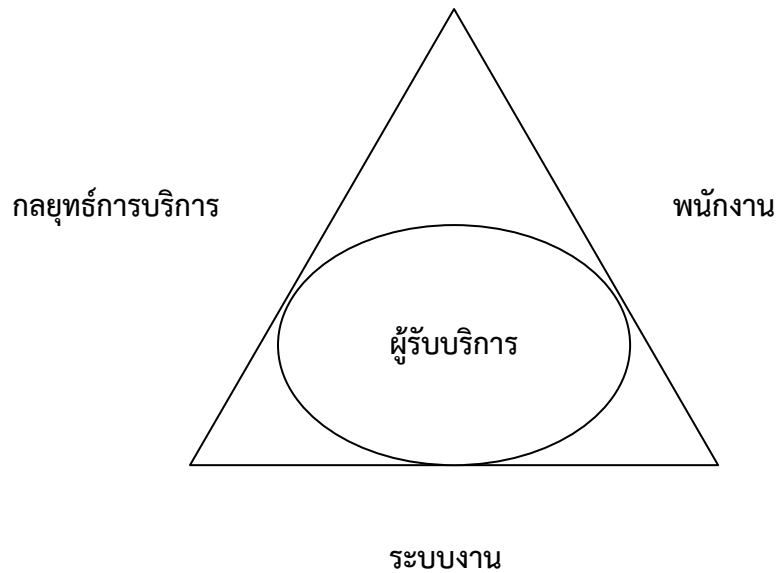
P romotion : การส่งเสริมงานบริการ...เป็นสิ่งที่ให้เหนือความคาดหมาย

Promotion เป็นการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมหรือสนับสนุนตัวสินค้าหรืองานบริการต่างๆ ที่มีขึ้นด้วยวิธีการที่แตกต่างกันออกไป เช่น การลด แลก แจก แถม หรือการจัดโชว์ เพื่อดึงดูดหรือจูงใจลูกค้าให้หันมาใช้สินค้าหรือบริการของตน รวมถึงการทำให้ลูกค้าเกิดความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการต่อไป งานทุกงานสามารถจัดทำ Promotion ได้ ไม่จำเป็นจะต้องเป็นแค่งานขายเท่านั้น ลักษณะของ Promotion จะแตกต่างกันไปตามลักษณะงานที่รับผิดชอบ โดยแสดงออกมาในลักษณะของการกระทำสีหน้า แววตา คำพูด เช่น การแสดงความกระตือรือร้นที่จะเข้าไปช่วยลูกค้าถือของก่อนที่ลูกค้าจะร้องขอหรือการหาข้อมูลเพิ่มเติมให้ลูกค้า การอาสาเข้าไปช่วยงานโดยไม่ต้องรอให้เขาเอ่ยคำขอร้องมาก่อน หรือการแวะเยี่ยมเยียนลูกค้าเป็นระยะๆ เพื่อถามสารทุกข์สุกดิบ เป็นต้น

แผนพัฒนาการบริการ หน่วยงานที่จะให้บริการที่เป็นเลิศได้จะต้องมีคุณลักษณะข้อใดหนึ่งหรือหลายๆ ข้อ ดังต่อไปนี้

1. ระบบข้าราชการสัมพันธ์ที่ดี ข้าราชการระดับผู้เป็นบริหารสูงสุดในหน่วยงานต้องมีความเชื่อว่า “การให้บริการที่ดีกว่าย่อมมาจากข้าราชการผู้ให้บริการที่ดีกว่า”
2. หน่วยงานมีการรณรงค์และปลูกฝังจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดีเยี่ยมแก่ประชาชน มีการฝึกอบรมและทำความเข้าใจอย่างจริงจังกับข้าราชการทุกคนว่า “การให้บริการคืองานของราชการ” ทั้งชี้แจงให้เข้าใจถึงเหตุผลความสำคัญและผลลัพธ์ที่จะได้รับ
3. มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบบริหาร เพื่อเอื้ออำนวยให้ข้าราชการทุกคน โดยเฉพาะข้าราชการที่สัมผัสประชาชน โดยตรงให้สามารถปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนดได้อย่างราบรื่น
4. ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานในการบริการประชาชน หน่วยงานต้องมีระบบเกี่ยวพันกันและกันภายในองค์กรอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ
5. ความสามารถในการบริหารระบบงานให้ได้มาตรฐานการบริการที่เป็นความจริงได้ คือ สามารถเปลี่ยนแนวความคิดนั้นให้เป็นพฤติกรรมบริการที่จับต้องได้จริงๆ
6. มีการฝึกอบรมให้ระดับหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงาน ให้สามารถธำรงรักษามาตรฐานงานบริการของตนเองได้
7. มีการกำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ทั้งในระดับผู้บังคับบัญชา หัวหน้างานทุกระดับ ให้มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อการส่งเสริมให้มีการปรับปรุงมาตรฐานการบริการให้ดียิ่งขึ้นอยู่ตลอดเวลา
8. มีระบบการจูงใจและให้กำลังใจข้าราชการที่ให้บริการได้ดีเด่น อาจมีการประกาศเกียรติคุณ และให้รางวัลตอบแทนอยู่เสมอเพื่อให้แต่ละคนมีกำลังใจยึดมั่นอยู่กับการบริการที่ดีเลิศตลอดไป
9. มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานในเชิงปริมาณ คือ สามารถวัดออกมาได้เป็นตัวเลข เช่น ความเร็ว เป็นนาฬิกา การประหยัดเป็นจำนวนเงิน ผลงานที่ทำสำเร็จจำนวนกี่เรื่อง เพื่อประเมินประสิทธิภาพของการทำงาน ซึ่งทุกฝ่ายต้องร่วมกันหาหลักเกณฑ์ที่สามารถนำมาใช้วัดผลการปฏิบัติได้จริง
10. มีกลไกภายในองค์กรที่ช่วยเกื้อหนุนให้เกิดค่านิยมด้านการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน ผู้บังคับบัญชาทุกระดับ ชั้นจะต้องสนับสนุนกลไกต่างๆ เพื่อสร้างค่านิยมด้านการบริการในระดับปฏิบัติทุกหน่วยงาน โดยปลูกฝังจิตสำนึกและค่านิยมไปทุกกระบวนการทำงานอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง

Kail Aibrecht ได้เสนอแนวคิดปัจจัยสำคัญในการให้บริการ อันเปรียบเสมือนด้านแต่ละด้านของรูปสามเหลี่ยมด้านเท่า ซึ่งภายในบรรจุผู้รับบริการไว้ หากขาดปัจจัยด้านหนึ่งไป สามเหลี่ยมนี้จะไม่ครบด้าน เป็นรูปสามเหลี่ยมต่อไปไม่ได้ นั่นคือ องค์กรจะให้บริการที่ดีต่อไปไม่ได้ เรียกรูปนี้ว่า The Service Triagie หรือสามเหลี่ยมแห่งบริการ ดังภาพ



ภาพสามเหลี่ยมแห่งบริการ (The Service Triagie)

จากหลักการนี้ จะเห็นว่าการสร้างความประทับใจให้กับประชาชนต้องจัดการเพื่อให้ปัจจัยแห่งสามเหลี่ยมแห่งบริการนี้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกัน คือ

1. กฤษฎีการบริการ (Strategy)

หรือวัตถุประสงค์หลักที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ต้องกำหนดไว้เพื่อให้การปฏิบัติเข้าสู่เป้าหมายมีความยืดหยุ่นตัวพอเพียง มีความแม่นยำตรงเข้าเป้าหมายได้ดี โดยหลักฐานของการสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างจริงจัง

2. ระบบงาน (System)

หรือกระบวนการซึ่งควรต้องเน้นให้ระบบการบริการประชาชนเป็นเรื่องเรียบง่าย ประชาชนสบายใจเมื่อเข้ามาใช้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ดูเป็นเจ้าขุนมูลนาย ประชาชนต้องเข้าใจได้ง่ายๆ ให้คำปรึกษาหรือเข้ารับบริการได้อย่างเป็นกันเอง มีความคล่องตัวสูง กฎ ระเบียบเป็นสิ่งที่ช่วยเอื้ออำนวยประโยชน์ต่อประชาชน ทำให้การบริการไม่เป็นตัวจำกัดการบริการ

3. ข้าราชการ

ผู้ให้บริการในทุกระดับต้องได้รับการสรรหาพัฒนาและปรับปรุงพฤติกรรม ตลอดจนวิธีการทำงานให้มีลักษณะเน้นความสำคัญของประชาชน นั่นคือ มีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี

การจะทำให้สามเหลี่ยมแห่งบริการสัมฤทธิ์ผล ต้องได้รับความร่วมมือร่วมใจจากข้าราชการทุกฝ่าย โดยทำเป็นแผนการพัฒนาการบริการขององค์กรให้ชัดเจนขึ้น

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการตามแผนพัฒนาการบริการ

ขั้นตอนและวิธีการ อันจะนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อการบริการประชาชนอย่างประทับใจและได้รับประโยชน์สูงสุด โดยเริ่มจากผู้บริหารสูงสุดลงไป อาจอธิบายเป็นขั้นตอนได้ดังนี้

ขั้นตอน	วิธีการ
<p>1. ผู้บริหารระดับสูงมีเจตนาอันแรงกล้า ในการให้บริการ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - มีนโยบายการให้บริการที่ชัดเจน - กำหนดให้หัวหน้าแผนกแถลงเป้าหมายและโครงการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการในแผนกของตนเป็นประจำปี - กำหนดค่าขวัญประจำองค์กร - แถลงนโยบายหรือประกาศเป้าหมายด้านการบริการอย่างชัดเจน - มีการประชุมผู้บริหารระดับสูง เพื่อปรับเปลี่ยนกระบวนการไปสู่การบริการที่เป็นเลิศ
<p>2. มีการศึกษาหาความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์การให้บริการในข้าราชการทุกระดับ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้บริหารเรียนรู้กำหนดนโยบายและการจัดทำกลยุทธ์ขององค์กร, วิธีการวัดคุณภาพบริการและเทคนิคต่างๆ ในกระบวนการพัฒนาคุณภาพบริการ - มีการแถลงหรือแจ้งแก่ข้าราชการทุกคนว่า “การบริการคืองานของข้าราชการ” และทุกคนต้องเรียนรู้วิธีการให้บริการที่ดีที่สุด ในงานของตนแก่ประชาชนทุกระดับ - หาดำรง ผู้เชี่ยวชาญมาให้คำปรึกษาและเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถหรือความเข้าใจ
<p>3. มีการวางแผนกลยุทธ์ด้านบริการที่ชัดเจนและสอดคล้องกับลักษณะเฉพาะตัวขององค์กร เท่านั้น โดยผู้บริหารระดับสูง</p>	<ul style="list-style-type: none"> - มีการมอบหมายให้ทีมงานเฉพาะ วางแผนกลยุทธ์ประจำองค์กร ให้วางแผนกลยุทธ์ ด้านงานบริการอย่างจริงจังและเป็นแผนชัดเจน - กำหนดให้หัวหน้าแผนกทุกคนรับรู้ มีการประชุมชี้แจงและเอาไปถือปฏิบัติ - ผู้บริหารระดับต่างๆต้องนำเสนอแผนงานในหน่วยงาน หรือแผนงานที่ตนรับผิดชอบ จะต้องสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์หลักของหน่วยงานด้านการบริการเป้าหมายประจำปีและค่าขวัญด้านการบริการ

ขั้นตอน	วิธีการ
<p>4. ศึกษาวิเคราะห์และออกแบบระบบการบริหารงานที่สอดคล้องกับนโยบายด้านบริการและเอื้อให้แผนกลยุทธ์</p> <p>5. มีโครงการสร้างจิตสำนึกการให้บริการที่ดีและการพัฒนาความสามารถในการให้บริการต่อไป</p> <p>6. การปรับปรุงยกระดับโครงสร้างพื้นฐานที่เอื้อต่อการให้บริการ</p> <p>7. การยกระดับมาตรฐานงานบริการโดยเสริมเครื่องอำนวยความสะดวก เครื่องมือ เครื่องใช้ เทคโนโลยี เครื่องจักร</p>	<ul style="list-style-type: none"> - มีการวิเคราะห์ระบบการให้บริการในแต่ละวงจรบริการ โดยใช้หลักความรวดเร็ว และความมีมาตรฐานด้านความพึงพอใจในทุกจุดที่ให้บริการ - มีการวางผังหน่วยบริการให้ไหลได้คล่องตามลำดับไม่วกวน - ทำงานให้ง่าย ผู้บริการและผู้รับบริการเข้าใจ - ทำหนังสือคู่มือการบริการที่เหมาะสมกับหน่วยงานกับแต่ละหน้าที่ แจกโดยเน้นการเขียนที่อ่านง่าย เข้าใจง่าย ใช้เป็นคู่มือ ตัดสินใจได้ง่าย - จัดอบรมความรู้หรือจัดสัมมนาให้ข้าราชการแต่ละกลุ่มรู้จักวิธีการจัดทำรายงาน การให้บริการแก่ประชาชนคือหาจุดอ่อนในการบริการของตน เพื่อใช้เป็นเครื่องช่วยวางแผนปรับปรุงงานบริการต่อไป - จัดบรรยายพิเศษ, จัดนิทรรศการ, การศึกษาดูงาน เพื่อส่งเสริมด้านการบริการ - จัดการประกวดคำขวัญการบริการที่ดี หรือจัดการประกวดและให้รางวัล เช่น การเลื่อนขั้นเงินเดือนแก่ข้าราชการดีเด่นด้านบริการ - การปรับปรุงอาคารสถานที่ให้สวยงาม โอเอียง สะดวกสบายเพื่อประชาชนที่มาติดต่อ - จัดทำมาตรฐานเอกลักษณ์ของหน่วยงาน มีป้ายชื่อผู้ให้บริการ - ทรนรงค์ด้านความสะอาดเรียบร้อยทั้งที่ทำงาน ห้องน้ำ สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกสถานที่ทำงานและให้บริการ - การใช้ระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วย ด้านข้อมูลและการให้บริการ - ปรับปรุงพัฒนาระบบสื่อสารที่ทันสมัย เช่น เพิ่มหมายเลขโทรศัพท์ มีโทรศัพท์สาธารณะทุกจุดเพื่อประชาชน มีเครื่องโทรสารทุกหน่วยงาน - ใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว

ขั้นตอน	วิธีการ
8. รณรงค์ปลูกฝังวัฒนธรรมการบริการขององค์กร	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดไว้ในหน้าที่งานของทุกหน่วยงานว่างานสำคัญคือ การให้บริการประชาชน - ปลูกฝังคำขวัญ การอบรมหรือแผ่นป้ายให้ข้าราชการทุกคนตระหนักในขณะที่ปฏิบัติงานว่า “การบริการคืองานของข้าราชการ” ย้ำเสมอเมื่อให้บริการ” ความพึงพอใจคือ หัวใจในการให้บริการ เป็นต้น
9. จัดตั้งคณะทำงานเพื่อดำเนินโครงการปรับปรุงงานบริการ	<ul style="list-style-type: none"> - คณะทำงานทำแผนกลยุทธ์ด้านบริการ - คณะทำงานรณรงค์สร้างเอกลักษณ์และเสริมภาพลักษณ์องค์กร - คณะทำงานจัดทำมาตรฐานการบริการและตรวจสอบมาตรฐานการบริการ - คณะกรรมการประกวดโครงการเพื่อการบริการประชาชนดีเด่น หรือการคัดเลือกข้าราชการที่ให้การบริการดีเด่น ฯลฯ
10. ปรับปรุงระบบงานภายในองค์กรให้ดีขึ้น	<ul style="list-style-type: none"> - ยุบเลิกแผนกห้องทุกซ์ แต่ให้ข้าราชการรับฟังการร้องทุกข์เองทุกแผนกและรับหาทางแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนทันที - จัดแผนกประชาสัมพันธ์แนะนำประชาชนเรื่องขั้นตอน วิธีการช่วยเขียนคำร้องเรียน ช่วยจัดขั้นตอนเอกสาร เพื่อให้ประชาชนรับบริการได้อย่างมั่นใจ สะดวกไม่เสียเวลา - จัดทำกิจกรรมกลุ่มย่อยควบคุมปรับปรุงคุณภาพการบริการ (กลุ่มคิวซี) ให้รางวัลแก่กลุ่มที่เสนอการปรับปรุงที่ดี - ออกแบบและจัดผังการให้บริการประชาชนใหม่ ทำให้สะดวกสบายขึ้น
11. มุ่งเน้นบทบาทการให้บริการของข้าราชการ	<ul style="list-style-type: none"> - ทดสอบความมั่นคงทางอารมณ์ การควบคุมสถานการณ์ต่างๆ ขณะให้บริการ - ระดมความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ปัญหาการให้บริการเป็นพิเศษ - ทบทวนบทบาทการให้บริการแก่ประชาชน - วัดผลการบริการให้ชัดเจน เช่น ถามความเห็นประชาชน ให้ประชาชนให้คะแนน ประมวลผลการให้คะแนนและใช้เป็นเครื่องวัดความดีความชอบในการปฏิบัติราชการ

ขั้นตอน	วิธีการ
12. รณรงค์ให้ประชาชนรับรู้ “การบริการคือ งานของข้าราชการ”	<ul style="list-style-type: none"> - โครงการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน - จัดตั้งรับฟังความคิดเห็น, ระบบแนะนำข้อมูลประชาชนผู้มาใช้บริการ - มีมาตรการตักเตือนหรือลงโทษต่อข้าราชการ และหน่วยงานที่ละเลยการให้บริการประชาชน - มีโปสเตอร์ ป้าย คำขวัญที่เน้นให้ประชาชน และข้าราชการเห็นความสำคัญของการบริการ

การตรวจสอบผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาการบริการ

เมื่อมีแผนการดำเนินงานแล้ว จะต้องมีการตรวจสอบผลการดำเนินงาน โดยทั่วไปแล้วการตรวจติดตามเช่นนี้ใช้กันมากในวงการธุรกิจและอาจนำมาประยุกต์ใช้วงการได้ ชัยณรงค์ อินทรมิทรัพย์ ได้อธิบายไว้ว่า

“วิธีการตรวจสอบนี้ จะมาวัดถึงการตอบสนองของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการและผลิตภัณฑ์ต่อเนื่องกัน โดยอาจจะทำเป็นรายเดือน รายอาทิตย์ หรือแม้แต่ว่ารายวันก็ได้ การศึกษานี้จะรวมถึงการวิเคราะห์ปัญหาในจุดที่ผู้บริหารอาจจะมองไม่เห็นหรือคิดว่าไม่สำคัญ แต่กลับกลายเป็นเรื่องสำคัญในสายตาของผู้บริโภค ปัญหาเหล่านี้จะถูกนำมาชี้ให้เห็นและแก้ไขได้ทันที่ ก่อนที่จะส่งผลให้ทางลบต่อภาพลักษณ์และผลต่อกำไรของบริษัท”

การตรวจสอบผลการดำเนินงาน อาจทำได้โดยมุ่งเน้นประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้

อะไร การตรวจติดตามคุณภาพงานบริการ คือ กระบวนการที่ใช้ตรวจสอบประเมินผลการปฏิบัติงานจริงๆ ในหน่วยงานบริการว่ามีการปฏิบัติเป็นอย่างไร

ใคร ผู้ที่จะทำการตรวจติดตามคุณภาพงานบริการ อาจเป็น

1. ฝ่ายวิเคราะห์และออกแบบกระบวนการบริการ
2. ฝ่ายวางแผนและพัฒนางาน
3. ฝ่ายพัฒนาองค์กร
4. ฝ่ายบุคคล
5. บุคคลหรือคณะที่ได้รับคำสั่งหรือมอบหมายเป็นพิเศษ

ทำไปทำไม ผลการตรวจติดตามคุณภาพงานบริการจะเขียนบันทึกสรุป แล้วส่งให้ผู้รับผิดชอบในหน่วยงานบริการนั้นๆ จัดประชุมทำความเข้าใจ กำหนดจุดบกพร่องที่ต้องแก้ไข กำหนดวิธีการและวันที่จะแก้ไขได้สำเร็จ และติดตามผลการแก้ไขเป็นระยะ

ทำอย่างไร แต่ละองค์กรจะออกแบบฟอร์ม เพื่อทำการตรวจติดตามคุณภาพงานบริการขึ้นเองตามลักษณะงาน ของหน่วยงานตน ปกติแบบฟอร์มควรมีข้อความเกี่ยวกับ

1. สถานที่ทำการตรวจติดตามคุณภาพงานบริการ หรือสถานที่ถูกตรวจ
2. วัน เวลา ชื่อผู้ทำการตรวจ
3. รายละเอียด จุด ประเด็น หรือขั้นตอนการให้บริการที่ทำการตรวจ
4. ประเด็นที่พบว่าไม่ถูกต้องหรือผิดมาตรฐานในเรื่องนั้นๆ
5. ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้ตรวจสอบ โดยให้ผู้รับผิดชอบในหน่วยงานที่ถูกตรวจสอบเซ็นชื่อรับทราบความคิดเห็นหรือคำรับรองว่าได้แก้ไขข้อบกพร่องแล้ว

รูปแบบวิธีการ มีรูปแบบวิธีการทำได้หลายวิธี เช่น

1. การตรวจติดตามอย่างเป็นความลับ คือ ไม่บอกล่วงหน้า และหลังการตรวจสอบแล้ว หรืออาจบอกหลังการตรวจสอบแล้ว
2. การตรวจติดตามอย่างเปิดเผย คือ บอกล่วงหน้าว่าจะตรวจสอบเมื่อไร และผู้รับผิดชอบอาจมาร่วมในกลุ่มผู้ตรวจสอบด้วยเพื่อค้นหาจุดบกพร่องพร้อมๆ กัน
3. การตรวจติดตามโดยบุคคลที่สาม คือหน่วยงานจ้างวานให้บุคคลผู้เป็นประชาชนทั่วไปมาตรวจสอบเมื่อรับบริการในจุดนั้น
4. การตรวจตามกำหนดเวลา เป็นการตรวจติดตามจะบ่อยเพียงใด เช่น ทุกเดือน หรือทุก 3 เดือน หรือแล้วแต่จะสุ่มตัวอย่างการตรวจติดตาม ทั้งนี้มีกำหนดเวลาที่แน่นอนหรือไม่ขึ้นอยู่กับข้อตกลงหน่วยงานที่รับผิดชอบ

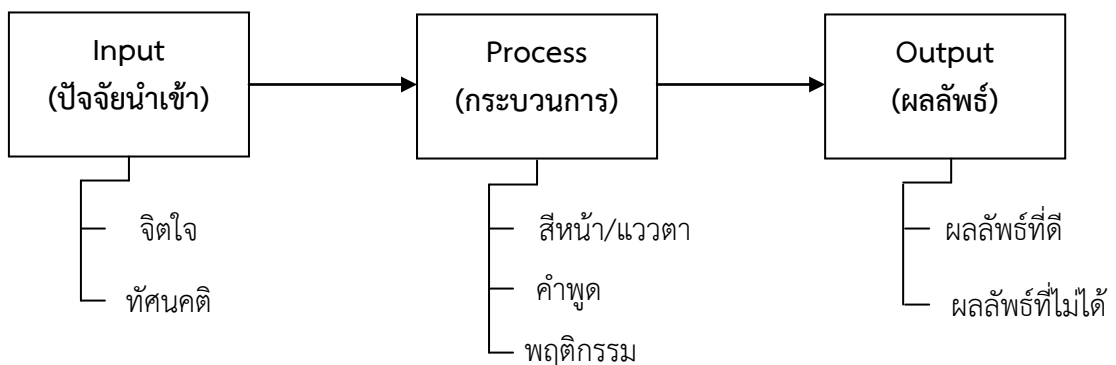
ข้อควรระวัง

1. จุดประสงค์ของการตรวจติดตาม คือ ตรวจการบริการตามมาตรฐานซึ่งเป็นการค้นหาข้อเท็จจริงที่ปรากฏในคุณภาพของงานบริการที่เป็นความจริง มีหลักฐาน ประจักษ์พยานไม่ใช่ความรู้สึกหรือความคิดเห็น ไม่เช่นนั้นจะเสียเวลา เสียประโยชน์ และเกิดความขัดแย้งขัดเคืองกันได้
2. ต้องเน้นว่าการตรวจติดตามเป็นเครื่องมือในการปรับปรุงมาตรฐานคุณภาพงานบริการไม่ใช่คุณภาพของหน่วยงาน ดังนั้น ถ้าผู้ปฏิบัติทำตามขั้นตอนวิธีการแล้วแต่ประชาชนยังไม่พอใจก็ต้องแก้ไขที่วิธีการหรือขั้นตอนระบบงาน ไม่ใช่วิธีการทำงานของตน
3. ความพร้อมขององค์กรเป็นหัวใจสำคัญ ถ้ายังขาดความเข้าใจ ความพร้อมใจ และทัศนคติร่วมกันแล้วผลของการติดตามจะมีแต่ความแตกแยก ขัดแย้ง และทะเลาะวิวาทของผู้เกี่ยวข้อง

การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสู่การให้บริการเป็นเลิศ

การปรับพฤติกรรมเพื่อให้เกิดจิตสำนึกในการให้บริการนั้นไม่ใช่เรื่องยาก แต่อาจต้องใช้ระยะเวลาและการปรับตัวสำหรับคนบางคน หากจะปรับเปลี่ยนพฤติกรรมคงต้องเริ่มต้นจากการถามตนเองก่อนว่า “อยากปรับปรุงการให้บริการของตนบ้างหรือไม่” หรือ “ความปรารถนาที่จะรับรู้เทคนิคและวิธีการในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพมีมากน้อยหรือน้อยเพียงใด” หรือ “คุณรู้สึกว่าการให้บริการที่ดีจะทำให้คุณมีผลงานที่ดีตามไปด้วยหรือไม่” และคุณคิดว่าตนเองมีพฤติกรรมการให้บริการที่ดีแล้วหรือยัง

หากผลจากการตรวจสอบตนเอง ทำให้คุณค้นพบว่า ตนเองยังมีใจปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะปรับปรุงรูปแบบการให้บริการของตนอยู่ตลอดเวลา เพื่อสร้างความเป็นเลิศในหน้าที่การงานแล้วละก็จงเริ่มปฏิบัติตั้งแต่นั้นนี้ และอยากให้มองตัวตนของคุณจากภาพแสดงต่อไปนี้



พบว่าผลลัพธ์ (Output) ที่เกิดขึ้นทั้งทางด้านดีและไม่ดีนั้น จุดเริ่มต้นของผลลัพธ์นั้นจะอยู่ที่ตัวคุณเอง ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยนำเข้า (input) และกระบวนการ (Process) ดังคำอธิบายต่อไปนี้

ด้านจิตใจ คุณเป็นผู้ที่มีจิตใจเต็มเปี่ยมไปด้วยจิตสำนึกของการบริการ ย่อมเป็นรากฐานที่ดีที่จะนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการของตน โดยมอบหัวใจของความชอบ ความรัก และความปรารถนาที่จะให้บริการผู้อื่นหรือไม่

ด้านทัศนคติ เป็นพื้นฐานของการมีทัศนคติที่ดีย่อมเกิดขึ้นจากการมีสภาพจิตใจหรือจิตสำนึกที่ดีต่อการบริการแก่บุคคลต่าง ๆ ที่อยู่รอบข้างตัวคุณด้วย

ด้านสีหน้า/แววตา การแสดงออกด้วยสีหน้าและแววตานี้สามารถบ่งบอกได้ถึงความต้องการหรือความอยากที่จะให้บริการแก่ผู้อื่น ทั้งนี้ รวมไปถึงการยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมที่จะให้ข้อมูล ความช่วยเหลือและความร่วมมือต่าง ๆ ตามที่ลูกค้าร้องขอ

ด้านคำพูด คำพูดถือเป็นดาบสองคมก็ว่าได้เพราะคำพูดสามารถสร้างมิตร และสามารถสร้างศัตรูได้เช่นกัน ดังนั้น การที่จะพูดอะไรกับใคร ขอให้คิดให้ลึก ๆ ว่าสิ่งที่จะพูดออกไปนั้นเหมาะสมมากน้อยแค่ไหน

ด้านพฤติกรรม เป็นการแสดงออกจากการกระทำ ความกระตือรือร้นและความพร้อมที่แสดงต่อลูกค้าของตน ซึ่งรวมไปถึงการอาสา การอุทิศตนและเวลาที่จะให้บริการแก่ลูกค้าทั้งที่ร้องขอมาไม่ได้ร้องขอ

ระดับพฤติกรรมบริการให้บริการที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน

พฤติกรรมที่แสดงออกต่อประชาชนที่มาติดต่อ ไม่ว่าจะเป็นการปล่อยให้ยืนรอโดยไม่มี การสอบถามหรืออาสาให้ความช่วยเหลือ การพูดจาแบบมะนาวไม่มีน้ำ การทำสีหน้ารำคาญ เป็นต้น นับเป็นพฤติกรรมทางด้านลบ (Negative Behavior) ที่แสดงออกมา แต่ในขณะเดียวกันบางคนอาจมีพฤติกรรมทางด้านบวก (Positive Behavior) ที่แสดงออกมาในทางที่ดี ซึ่งการแสดงพฤติกรรมที่ดีต่อประชาชนนั้นเกิดขึ้นจากการมี “จิตสำนึกของการให้บริการ (Service Mind)” เป็นการแสดงออกถึงความตระหนักและเข้าใจในบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบที่ต้องตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า (ทั้งภายในและภายนอกองค์กร) โดยทั่วไปหลายองค์กรกำหนดให้มีการมีจิตสำนึกในการบริการนั้นเป็นความสามารถหลัก (Core Competency) โดยคาดหวังให้ข้าราชการทุกคน ทุกระดับตำแหน่งมีความสามารถด้านนี้เหมือนกัน รวมทั้งเป็นปัจจัยหนึ่งที่ใช้ในการวัดหรือประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยแบ่งพฤติกรรมตามระดับ ดังนี้

ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
1 (ต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนดอย่างมาก)	<ul style="list-style-type: none"> - ทำภารกิจส่วนตัวก่อนเสมอ โดยให้ลูกค้ารอการให้บริการจากตนเอง - ไม่รับฟังข้อร้องเรียนต่างๆ ในการให้บริการของตนเองจากลูกค้า - แสดงกิริยาท่าทางและน้ำเสียงไม่พอใจบ่อยครั้งเมื่อถูกถามข้อมูลในรายละเอียด
2 (ต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนด)	<ul style="list-style-type: none"> - ช่วยเหลือลูกค้าตามความจำเป็น หรือเท่าที่มีการร้องขอ - แสดงกิริยา ท่าทาง และน้ำเสียงไม่พอใจเป็นบางครั้งเมื่อลูกค้าซักถามข้อมูลในรายละเอียด
3 (ตามมาตรฐานที่กำหนด)	<ul style="list-style-type: none"> - ยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้ข้อมูล หรือตอบข้อซักถามต่างๆ แก่ลูกค้า - ให้ข้อมูล หรือตอบข้อซักถามต่างๆ แก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องชัดเจน - รับฟัง หาสาเหตุ และแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียนต่างๆ ในการบริการจากลูกค้า
4 (สูง/เกินกว่ามาตรฐานที่กำหนด)	<ul style="list-style-type: none"> - ควบคุมอารมณ์และบุคลิกภาพได้อย่างเหมาะสม เมื่อลูกค้าแสดงกิริยาท่าทางและน้ำเสียงไม่พอใจ - ให้คำแนะนำแก่ลูกค้าถึงบุคคล หรือสถานที่ที่ควรติดต่อ หากตนเองไม่สามารถให้บริการหรือให้ข้อมูลใดๆ ได้ - พัฒนาและปรับปรุงตนเองเสมอในการให้บริการแก่ลูกค้า
5 (สูง/เกินกว่ามาตรฐานที่กำหนดอย่างมาก)	<ul style="list-style-type: none"> - เสนอที่จะให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าก่อนเสมอ - เป็นตัวแทนของหน่วยงาน/องค์กรในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และถ่ายทอดหลักปฏิบัติในการให้บริการแก่ลูกค้า - สอนและให้คำแนะนำสมาชิกภายในและภายนอกทีม ในการควบคุมและแสดงกิริยาท่าทาง และน้ำเสียงที่เหมาะสมเมื่อเผชิญกับลูกค้าในรูปแบบต่างๆ

การปลูกฝังจิตสำนึกในการบริการ

การปรับพฤติกรรมเพื่อให้เกิดจิตสำนึกในการให้บริการนั้นไม่ใช่เรื่องยาก แต่อาจต้องใช้ระยะเวลาและการปรับตัวสำหรับคนบางคน ก่อนที่จะเข้าสู่กระบวนการที่จะปลูกฝังจิตสำนึก อยากให้ทำความเข้าใจเกี่ยวกับความหมายของคำว่า “จิตสำนึก” กันเสียก่อน คำๆ นี้ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า **Mind** ซึ่งในความหมายของจิตสำนึกสามารถนำไปเป็นหลักในการปฏิบัติได้โดยอาศัยความหมายของตัวอักษรทั้ง 4 ตัว ดังนี้

M = Make believe

มีความเชื่อถือในตัวของผู้รับบริการ พร้อมทั้งจะช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ

I = Insist

ยืนยัน/ยอมรับความแตกต่างในตัวของผู้รับบริการ

N = Necessitate

การให้ความสำคัญกับผู้ที่มีความหมายและความสำคัญต่อหน่วยงาน/องค์กร

D = Devote

การอุทิศตนเองที่ช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างเต็มกำลังความสามารถ

จากความหมายดังกล่าว อาจสรุปได้ว่า ผู้ให้บริการต้องปรับเปลี่ยนความนึกคิดของตนเองที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กร ด้วยการให้บริการที่แสดงออกถึงความเต็มใจ จริ่งใจต่อลูกค้าหรือประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ ซึ่งประกอบด้วย การแสดงออกดังนี้

1. มีความรัก ความศรัทธาในองค์กร หรือหน่วยงานของตนเอง
2. มีความมุ่งหมายที่จะทำหน้าที่ของตนเองให้ดีที่สุด
3. ปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบ มีคุณธรรม และมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า/ประชาชน
4. มีความซื่อสัตย์ รู้จักตนเองยอมรับสมรรถภาพของตนเอง
5. เข้าใจสังคมที่ตนเองอยู่อย่างชัดเจน
6. เป็นผู้รู้จักกาลเทศะ
7. ยิ้ม และให้บริการแบบให้เกียรติซึ่งกันและกัน
8. เป็นผู้รักษากฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ขององค์กร เป็นอย่างดี

บทที่ 2

ทักษะและคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการให้บริการ

หลักการให้บริการที่ดี

“บริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE ตัวอักษรภาษาอังกฤษทั้ง 7 ตัวนี้ อาจให้ความหมายของการบริการที่สามารถยึดเป็นหลักในการปฏิบัติงานได้ ดังนี้

S = Smiling & Sympathy

มีความยิ้มแย้มแจ่มใส เห็นอกเห็นใจ การแสดงออกที่มีมิตรภาพต่อทุกคนที่อยู่ใกล้

E = Early Response

มีการตอบสนองที่รวดเร็วต่อความต้องการของผู้รับบริการ โดยไม่ต้องให้ผู้รับบริการเอ่ยปากเรียกร้อง ไม่แสดงปฏิกิริยาที่เฉื่อยหรือเฉยเมยต่อผู้รับบริการ

R = Respectful

แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติยกย่องต่อผู้รับบริการอยู่เสมอ ไม่แสดงออกที่เป็นการดูถูกเหยียดหยามผู้รับบริการ

V = Voluntariness manner

การให้บริการที่ทำด้วยความเต็มใจและสมัครใจในการให้บริการ โดยเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการให้รู้สึกเป็นสุขและภูมิใจต่องานด้านบริการอยู่เสมอ

I = Image Enhancing

เป็นผู้รักษาภาพลักษณ์ให้องค์กรอยู่ตลอดเวลา ด้วยการพัฒนาตนเองให้มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ มีความสง่างามเป็นที่ประทับใจแก่ผู้รับบริการที่พบเห็น รู้จักยกย่องเชิดชูองค์กรกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดีเพื่อช่วยเสริมภาพลักษณ์ให้ดียิ่งขึ้น

C = Courtesy

เป็นผู้มีความอ่อนโยน สุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี แสดงความสุภาพอ่อนโยน รักษา มารยาทที่ดีกับผู้รับบริการทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ทั้งการคิด การพูด และการแสดงออก

E = Enthusiasm

มีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง สนใจ และใส่ใจในขณะที่ให้บริการอยู่ตลอดเวลาไม่เฉยเมยและทอดทิ้งผู้รับบริการ

คุณลักษณะของผู้ให้บริการ

การบริการถือว่าเป็นคุณสมบัติหนึ่งของผู้ปฏิบัติงานเกือบทุกตำแหน่ง ด้วยเหตุที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีการติดต่อสื่อสารทำงานร่วมกันด้วยภาระหน้าที่ความรับผิดชอบต่อตำแหน่ง ดังนั้น ข้าราชการศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดกาฬสินธุ์ จึงควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สร้างความน่าเชื่อถือศรัทธาและได้รับการยอมรับจากประชาชนหรือบุคคลที่มาติดต่อกับหน่วยงานเรา ซึ่งผลที่ได้สำหรับข้าราชการศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดกาฬสินธุ์ที่เป็นผู้ให้บริการที่ดี คือ ความสำเร็จในชีวิตการทำงาน ที่ได้รับการยกย่องเชิดชูเกียรติ และส่งผลถึง

ภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร หรือ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ทั้งในปัจจุบันและในอนาคตอีกด้วย ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

1. **มีความคิดสร้างสรรค์** ต้องมีความคิดสร้างสรรค์บริการให้กลุ่มเป้าหมายเกิดความรู้อยู่ด้วยภาพลักษณ์ที่ดีเพื่อนำมาซึ่งความนิยมชมชอบในการบริการ
2. **มีมิตรภาพที่ดี** ต้องมีจิตใจโอบอ้อมอารี มีมิตรภาพด้วยการแสดงออกทั้งกายกรรม มโนกรรม และวจีกรรม ต่อผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาค
3. **มีความอดทนอดกลั้น รู้จักการให้อภัย และเห็นอกเห็นใจ** ผู้รับบริการย่อมต้องการความช่วยเหลือเพื่อให้เห็นเองบรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งทั้งนั้น ผู้ให้บริการต้องมีความอดทนอดกลั้นต่อสิ่งที่ผู้รับบริการแสดงออก โดยให้ความเข้าใจและเห็นใจเป็นหลัก
4. **ต้องมีสุขภาพจิตที่ดี** ปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ ดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข รู้จักมองโลกในแง่ดี มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ดี รู้จักรับผิดชอบ รู้จักมองตนเอง เข้าใจตนเอง มีความภาคภูมิใจในตนเอง
5. **มีบุคลิกภาพที่ดี มีสุขภาพที่สมบูรณ์แข็งแรง** การมีบุคลิกภาพที่ดีเป็นสิ่งสำคัญที่จะสื่อสารถึงความสนใจแก่ผู้รับบริการ โดยเริ่มตั้งแต่การมีสุขภาพร่างกายที่สมบูรณ์แข็งแรง ไม่ไข้โรค มีบุคลิกภาพที่สง่างาม น่าเชื่อถือไว้วางใจที่จะช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆ ตามที่ต้องการได้
6. **ต้องมีไหวพริบปฏิภาณ** ต้องมีไหวพริบปฏิภาณที่ดี บ่อยครั้งต้องแก้ปัญหาเฉพาะหน้าซึ่งไม่คาดคิดว่าจะเกิดขึ้น
7. **ต้องเป็นผู้มีใจใฝ่บริการ** การมีน้ำใจใฝ่บริการนี้ เป็นนิสัย เป็นทัศนคติที่ฝังรากลึกลงอยู่ในจิตใจ ซึ่งต้องพิจารณาวิธีคิดให้มีใจใฝ่บริการก็คือ วิธีคิดเพื่อปวงประชาไม่ใช่วิธีคิดแบบอัตโนมัติ
8. **ต้องมีความรู้และทักษะทางการสื่อสารที่ดี** ทั้งการสื่อสารด้วย วจนภาษา (ภาษาพูด) อวจนภาษา (ภาษากาย) และปริภาษา ตลอดจนเรื่องของหลักการ กฎเกณฑ์ และระดับของการใช้ภาษาต่างๆ อย่างถูกต้องตามกาลเทศะ
9. **ต้องมีความรู้ความเข้าใจที่ดีในบทบาทหน้าที่ที่ตัวเองทำอยู่** ต้องหมั่นศึกษาทำความเข้าใจในบริการที่มีอยู่ในองค์กรของตนเองอย่างละเอียดถี่ถ้วน สม่ำเสมอ ตลอดจนติดตามผลการศึกษาค้นคว้าหรือนวัตกรรมใหม่เพื่อจะได้นำข้อมูลเหล่านั้นมาวางแผน เพื่อการบริการที่ดีต่อไป
10. **ต้องมีทักษะทางสังคมที่ดี** ผู้ให้บริการต้องมีมารยาทและมีทักษะทางสังคมในบริบทต่างๆ กันได้เป็นอย่างดี

เทคนิค S - M - I - L - E เพื่อการบริการ

เทคนิคง่ายๆ ที่จะนำเสนอไว้เพื่อใช้เป็นหลักปฏิบัติสำหรับการเป็นผู้ให้บริการที่ดี มีดังนี้

Stress Tolerance ความอดทน อดกลั้นเมื่อเผชิญกับสภาวะความเครียดที่เกิดขึ้นจากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ลูกน้อง ระบบงาน หรือลูกค้า เช่น หากไม่พอใจที่หัวหน้างานพูดจา ไม่รู้เรื่องเวลามอบหมายงาน ความโกรธหรือความไม่พอใจเหล่านี้ควรเก็บความรู้สึกนี้ไว้ โดยไม่ควรระบายอารมณ์กับลูกค้าเมื่อมีลูกค้ามาสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม แต่ควรแสดงสีหน้า กิริยาท่าทางยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอเมื่อพบเจอลูกค้า

Motivation หัวใจหรือความต้องการที่จะปรับพฤติกรรมของตนเองให้มีพฤติกรรมหรือมีจิตสำนึกในการให้บริการ ซึ่งจะต้องมีแรงจูงใจเพื่อให้ผลงานของตนได้รับการยอมรับและนำไปปฏิบัติได้ ทั้งนี้ แรงจูงใจนี้จะทำให้เกิดความพร้อมและอาสาช่วยเหลือหรือให้บริการแก่ลูกค้าเสมอ

Integrity มีความซื่อสัตย์ต่องานหรืออาชีพของตนเอง โดยการให้ข้อมูลทั้งด้านบวกและด้านลบจากการใช้สินค้าหรือบริการ เพื่อให้ลูกค้าได้ข้อมูลที่โปร่งใสและมีทางเลือกที่จะตัดสินใจเลือกสินค้าและบริการที่ดีที่สุดและเหมาะสมกับลูกค้ามากที่สุด

Listening การรับฟังปัญหาหรือข้อร้องเรียนต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากลูกค้าอย่างเต็มที่ ไม่ตีโพยตีพายหรือแสดงสีหน้าและกิริยาท่าทางไม่พอใจลูกค้า ควรรับฟังและพร้อมที่จะให้ข้อมูลหรือเหตุผล กรณีที่ลูกค้าไม่พอใจในสินค้าหรือบริการต่างๆ จงแสดงให้ลูกค้าเห็นว่าคุณรู้สึกเสียใจและจะไม่มีเหตุการณ์เช่นนี้เกิดขึ้นในคราวต่อไป

Energetic ความกระตือรือร้นจะก่อให้เกิดวิธีการเหมือนเทคนิคในการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าได้รับสินค้าและบริการที่ดีที่สุด รวมไปถึงจะทำให้คุณขวนขวายที่จะเรียนรู้ระบบงานหรือขั้นตอนการทำงานต่างๆ อยู่เสมอ เพื่อจะได้มีข้อมูลที่พร้อมและถูกต้องเมื่อลูกค้ามาสอบถามรายละเอียดต่างๆ เสมอ ข้อสำคัญอย่าให้ข้อมูลผิดๆ ถูกๆ หรือเพียงให้ข้อมูลแบบขอไปที

อาจกล่าวได้ว่า การมีจิตสำนึกในการบริการจะทำให้บริการจะทำให้คุณเป็นผู้ที่ประชาชนกล่าวถึงในทางที่ดี มีความชื่นชอบและพอใจที่ได้มาใช้บริการจากคุณ การให้บริการที่ดีจึงไม่ใช่เรื่องยุ่งยากหากผู้ให้บริการรู้จักที่จะพัฒนาทักษะการให้บริการของตนเอง

การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ

บุคลิกภาพมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริการ บุคลิกภาพของคนแต่ละคน ก็คือ แบบฉบับหรือวิธีการหรือพฤติกรรมที่แสดงออก (reaction) ของคนแต่ละคนที่แสดงออกมาเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้า ซึ่งมนุษย์มีความแตกต่างระหว่างบุคคลนับตั้งแต่การเลี้ยงดูในครอบครัว สังคม สถานศึกษา ที่ต่างก็หล่อหลอมบุคคลให้มีบุคลิกภาพที่ต่างกัน ในที่นี้จึงขอเสนอแนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพที่ดีเพื่อการบริการตามแนวคิดในหลักทางพระพุทธศาสนา ประกอบด้วย กายกรรม มโนกรรม และวจีกรรม ดังนี้

1. กายกรรม คือ พฤติกรรมการแสดงออกทางด้านร่างกายต่างๆ ดังต่อไปนี้

1.1 การแต่งกาย การแต่งกายเครื่องแบบผู้ที่ประกอบอาชีพที่มีเครื่องแบบควรแต่งเครื่องแบบให้เรียบร้อย พร้อมประดับเครื่องหมายประจำเครื่องแบบให้ครบถ้วน เพราะทำให้เกิดความสง่างาม มีบุคลิกภาพ ที่ดีมีความน่าเชื่อถือ เครื่องแบบในการแต่งกายไม่ใช่วัตถุประสงค์เพียงเพื่อเป็นอาภรณ์ห่อหุ้มร่างกายเท่านั้น แต่เครื่องแบบมีความหมายโดยนัย (Connotative meaning) อยู่ในตัวเครื่องแบบนั้นเสมอ เช่น เครื่องแบบข้าราชการทหาร ตำรวจ ข้าราชการพลเรือน เป็นต้น ก็ให้ความหมายว่า ผู้ที่สวมใส่อยุ่เป็นข้าราชการในสังกัดใด แสดงถึงความเรียบร้อยเรียบร้อยข้อสำคัญผู้ที่ประกอบอาชีพที่มีเครื่องแบบต้องแต่งกายให้ครบถ้วน ถูกต้องตามระเบียบ ว่าด้วยเครื่องแบบที่กำหนดไว้

1.2 การแต่งหน้า ประเด็นนี้ปรากฏชัดเจนในสุภาพสตรี ผู้หญิงควรมีการแต่งหน้าให้สวยงามแต่ไม่มากจนเป็นแพชั่นโชว์ ดังนั้นควรมีการแต่งหน้าแต่พองามให้เหมาะสมกับอาชีพบริการนั้นๆ ดังนั้นต้องดูลักษณะของงานบริการแต่ละชนิดด้วยให้มีความพอดีพองามเหมาะสมกับกาลเทศะและลักษณะของงานบริการ

1.3 การทำผม ควรทำผมให้เหมาะสมกับอาชีพและใบหน้า การทำทรงผมก็ควรจะทำให้รับกับใบหน้า เช่น คนหน้าผากกว้างอาจไว้ผมลงมาปิดหน้าผาก คนที่ใบหน้ากว้างออกด้านข้างอาจไว้ผมชอยหรือผมยาว แต่เกลี่ยมาปิดบังที่แก้มทั้งสองข้างก็จะทำให้มีความสวยงามตามสมควรปิดบังโหนกแก้มที่กว้างได้

1.4 กลิ่นตัว ผู้ให้บริการไม่ควรมีกลิ่นตัว ทั้งกลิ่นปากและกลิ่นเต่า หรือกลิ่นน้ำหอมใดๆ ทั้งสิ้น เพราะคนที่จะบอกว่าหอมหรือเหม็นไม่ใช่ผู้ให้บริการ แต่คือผู้รับบริการ บางครั้งกลิ่นตัวของผู้ให้บริการอาจเป็นปัญหาทำให้ผู้รับบริการหลีกเลี่ยงไม่อยากสนทนาด้วย และปฏิเสธการรับบริการไปเลยก็เป็นได้

1.5 พฤติกรรมการแสดงออก

การนั่ง ผู้ให้บริการที่ดีควรนั่งตัวตรง

การเดิน ผู้ให้บริการที่ดีควรมีบุคลิกภาพการเดินตัวตรง ไม่เดินหลังค่อม ไหล่ห่อ ไบหน้าตรงไม่ก้มหรือเงยหน้าจนติดเป็นนิสัย

การยืน ผู้ให้บริการที่ดีควรยืนตัวตรง ไม่ให้ไหล่ห่อ หลังโก่ง ไบหน้าตรงในลักษณะที่เป็นธรรมชาติ ไม่ควรเขิดหน้าขึ้น มองแล้วดูเหมือนเป็นคนหยิ่งผยอง ไม่สุภาพต่อผู้มารับบริการ หรือไม่ควรรยืนก้มหน้า เพราะดูเป็นคนไม่มีความมั่นใจในตนเอง

การยิ้ม ยิ้มเป็นภาษาสากลที่ให้ความหมายเหมือนกันทุกชาติทุกภาษา ถือเป็นสัญลักษณ์อย่างหนึ่งของความสุข คนที่มีใบหน้ายิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่เสมอแสดงว่าเป็นคนมีเสน่ห์ เข้ากับผู้อื่นได้ง่ายและมีมิตรภาพ การยิ้มจึงมีผลดีต่อสุขภาพกาย สุขภาพจิตของผู้ยิ้มเอง และสร้างมิตรภาพต่อผู้ที่ยิ้มให้ และก่อให้เกิดผลดีต่อการพัฒนาบุคลิกภาพและการบริการได้เป็นอย่างดี

การสบตา ผู้ให้บริการที่ดีต้องรู้จักสบตาผู้รับบริการ เพื่อเป็นการให้เกียรติและได้มีโอกาสสังเกตอาการปฏิกิริยาสายตาของผู้รับบริการด้วย การสบตาแสดงถึงความจริงใจที่จะสนทนาด้วย แต่การสบตาที่ดีควรต้องสบตาด้วยแววตาที่เป็นมิตร หรือ เรียกว่านัยน์ต้ายิ้ม ไม่ควรสบตาด้วยแววตาที่แข็งกร้าวเหมือนจะกัดกินลูกค้า โดยปกติเวลาคนเราสนทนากันควรสบตากันประมาณ 60 % ของตลอดการสนทนาทั้งหมดเพราะจะทำให้ทั้งสองฝ่ายไม่รู้สึกรู้สีกว่าถูกจ้องมองตลอดเวลาเพราะจะทำให้เกิดความอึดอัดใจได้

การมีกิริยาที่งดงามสุภาพ การมีกิริยาที่งดงาม มีจรรยาวัตรที่งดงาม ผู้ให้บริการที่ดีต้องมีการกระทำที่งดงามเหมาะสม มีสมานัตตตา รู้จักประมาณตนแล้วจะกลายเป็นคนมีเสน่ห์ และได้รับความเมตตาจากผู้คนรอบข้าง โดยเฉพาะผู้รับบริการหรือลูกค้า

2. มโนกรรม คือ ความคิด ผู้ที่จะทำงานเพื่อให้บริการผู้อื่นต้องมีความคิดที่ดี ดังต่อไปนี้

2.1 คิดเพื่อปวงประชาไม่คิดเพื่ออวดตา ปวงประชา คือผู้อื่น คือประชาชน คือกลุ่มเป้าหมายที่เราจะให้บริการ อวดตาคือตัวของเรา การทำงานเพื่อผู้อื่นต้องมีวิธิต่างเพื่อปวงประชา ไม่คิดเพื่ออวดตา เมื่อท่านฝึกวิธิต่างให้แบบปวงประชาได้เสมอ ท่านจะเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศและเป็นคนที่มีเสน่ห์ในสายตาของผู้รับบริการและบุคคลรอบข้าง

2.2 ไม่คิดแต่เรื่องตัวเองซ้ำซาก คนที่คิดแต่เรื่องตัวเองซ้ำซาก นอกจากจะเป็นคนที่คิดแบบอวดตาแล้วยังหมกครุ่นคิดแต่เรื่องตัวเอง ไม่คิดถึงคนอื่น จะบริการคนอื่นไม่ได้ดี เพราะลึกๆ จะเห็นแก่ตัว ควรฝึกคิดทำอะไรรเพื่อผู้อื่นบ้างจะทำให้จิตใจมีความเมตตา กรุณา และมีมุทิตาจิต เห็นใครดีมีความสุขแล้วพลอยยินดีด้วยฝึกได้เช่นนี้จะทำให้ทำงานบริการได้ดีขึ้น

2.3 รู้จักมองโลกในแง่ดี ผู้ให้บริการต้องฝึกมองในแง่ดีเสมอ ถ้ามองโลกในแง่ไม่ดีเราก็จะรู้สึกรำคาญผู้รับบริการ และรู้สึกว่าเป็นเวรเป็นกรรมอะไรของชีวิตที่ต้องมาทำงานด้านบริการแล้วต้องมาพบลูกค้าเช่นนี้อยู่ซ้ำๆ ซากๆ ก็จะทำให้จิตใจเราหดหู่ แต่ถ้ามองโลกในแง่ดีเราก็จะมองเขาอย่างเข้าใจ ถ้ามองให้ดีลึกเข้าไปอีกก็จะคิดว่า ลูกค้าที่ทำให้เรารำคาญนี้ไม่ใช่หรือคือส่วนหนึ่งที่ทำให้เรามีงานทำ มีความภูมิใจในชีวิตการทำงานและมีเงินเดือนมาใช้ในการดำรงชีพ

2.4 มีความยืดหยุ่นในความคิดและความหวัง ผู้ที่มีสุขภาพจิตดี ต้องเดินทางสายกลางความคิด

2.5 ไม่คิดหรือมองอะไรในมุมมอง(มิติ)เดียว การบริการแบบมีอาชีพต้องค้นหาปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ หรือเรียกว่าวิจัยก็ได้ เพื่อจะได้รู้ว่ามุมมองต่างๆ ที่เราคิดนั้น มุมมองหรือวิธิต่างๆ ใดตรงกับความจริงของปัญหาที่เกิดขึ้น แล้วจะได้นำมาวางแผนแก้ไขในการบริการได้ตรงจุด

2.6 ใช้หลักธรรมสังคหัตถธรรม 4 เป็นเครื่องกำกับใจ สังคหัตถธรรม 4 เป็นธรรมที่ผู้ใดปฏิบัติแล้ว จะทำให้บุคลิกภาพดี ประกอบด้วย

- ทาน คือ การให้ ทั้งในส่วนที่เป็นวัตถุสิ่งของและการให้อภัยทาน ผู้ที่เป็นผู้ที่ให้อภัยคนอื่นอยู่เสมอ เป็นผู้ที่มีจิตเมตตา ใครรู้จักอยากอยู่ใกล้ชิดด้วย

- ปิยวาจา คือ การพูดด้วยวาจาไพเราะ จริงใจ พูดความจริง ด้วยน้ำเสียงที่เป็นมิตรไม่เยาะเย้ย ถากถางผู้รับบริการ

- อตถจริยา คือ การมีจริยาวัตรหรือกิจกรรมารยาทที่ดีงามต่อผู้รับบริการ

- สมานัตตตา คือ ความเสมอต้นเสมอปลายและรู้จักประมาณตน รู้จักว่าตัวเองเป็นใครอยู่ในฐานะอะไรควรปฏิบัติตัวอย่างไรให้เหมาะสมกับฐานะและสถานภาพของตัวเอง

3. วจีกรรม หรือปิยวาจา จำเป็นต้องมีในผู้ให้บริการเป็นอย่างดี คือ การพูดวาจาด้วยภาษาที่สุภาพ ด้วยน้ำเสียงไพเราะเป็นธรรมชาติไม่เสแสร้ง การทักทายหรือการพูดที่ดีและให้ความรู้สึกถึงความจริงใจจะทำให้ผู้ฟังหรือผู้รับบริการรู้สึกภูมิใจ และรู้สึกที่เราให้เกียรติแก่เขา

คุณธรรมและจริยธรรมสำหรับผู้ให้บริการ

คุณธรรมและจริยธรรม เป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับทุกอาชีพเพื่อใช้เป็นแนวทางเครื่องกำกับวิธีคิดและจิตใจให้อยู่ทำนองครองธรรมไม่ปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นเดือดร้อน ผู้ให้บริการเป็นกลุ่มบุคคลกลุ่มหนึ่งซึ่งต้องมีคุณธรรมและจริยธรรมกำกับใจเช่นเดียวกัน

คุณธรรม (virtue) คือ ความดีงามในจิตใจซึ่งบุคคลต้องประพฤติและปฏิบัติจนเกิดความเคยชินและการประพฤติดีด้วยความรู้สึที่ดีงาม

พลาโต (Plato) นักปราชญ์ชาวกรีก (427 – 347 ก่อน ค.ศ.) ได้แบ่งคุณธรรมออกเป็น 4 ประเภทด้วยกัน คือ

1. ปรีชาญาณ คือ การมีสติปัญญาพิจารณาสิ่งต่างๆ ด้วยความมีจิตสำนึกทางคุณธรรมอย่างสูง
2. ความกล้าหาญ คือ การประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ถูกต้องดีงาม ไม่สร้างความเดือดร้อนแก่ตนเองและผู้อื่น
3. รู้จักประมาณ คือ การรู้จักประมาณตน ประมาณกาลและเทศะ ในสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตและสิ่งแวดล้อมให้มีความเหมาะสมพอดี

4. ความยุติธรรม หรือความเสมอภาคที่มนุษย์พึงจะได้รับในเรื่องต่างๆ เป็นสิ่งที่มนุษย์ต้องการจึงเป็นสิ่งที่ดีควรอยู่ในจิตใจของผู้มีคุณธรรมอย่างสูง

จริยธรรม หมายถึง ประมวลกฎเกณฑ์ ข้อบังคับ หรือระเบียบที่กำหนดขึ้นเป็นแนวปฏิบัติสำหรับมนุษย์ ซึ่งเป็นกฎเกณฑ์ที่ระบุดึงสิ่งที่ดีและถูกต้อง และเป็นเป้าหมายที่จะมุ่งไปถึงสิ่งที่มนุษย์ควรประพฤติปฏิบัติด้วย

จริยธรรมแบ่งออกเป็น 2 ประเภท

1. จริยธรรมส่วนบุคคล บุคคลจะถูกหล่อหลอมขัดเกลาจริยธรรมจากสถาบันต่างๆ ตั้งแต่เด็กจนกระทั่งเติบโตเป็นผู้ใหญ่

2. จริยธรรมในวิชาชีพ ถูกสร้างจากกลุ่มคนในอาชีพต่างๆ แต่สำหรับจริยธรรมสำหรับผู้ให้บริการเพื่อการบริการ ควรยึดหลักและแนวทางปฏิบัติตามแนวทางธรรมในพระพุทธศาสนาดังนี้

สังคหวัตถุธรรม 4 ได้แก่

1. ทาน คือ การให้ ทั้งวัตถุสิ่งของและการให้อภัยทาน ซึ่งผู้ให้บริการต้องมีมากบ่อยครั้งที่จะถูกผู้รับบริการต่อว่ารุนแรง ซึ่งทำให้ไม่พอใจ ดังนั้นผู้ให้บริการต้องรู้จักให้อภัยผู้รับบริการเสมอ
2. ปิยวาจา ผู้ให้บริการต้องพูดจาไพเราะจริงใจ รู้จักชมเชย รู้จักพูดแล้วทำให้ผู้รับบริการภูมิใจ และพูดในสิ่งที่เป็นจริงตามคุณลักษณะของสินค้าและบริการที่ตนเองทำอยู่ ไม่โกหกหลอกลวง
3. อัถถจริยา ผู้ให้บริการต้องมีจริยาวัตรที่ตั้งตรงงาม มีการนั่ง การยืน การเดินที่สง่างามอย่างเหมาะสมกับกาลเทศะและรักษามารยาททางสังคม
4. สมานัตตตา ผู้ให้บริการรู้จักประมาณตนและมีความสม่ำเสมอ ให้บริการอย่างมีคุณภาพ

ฆราวาสธรรม

1. สัจจะ คือ ความซื่อสัตย์จริงใจต่อผู้รับบริการ
2. ทมะ คือ การรู้จักข่มใจตนเอง ไม่ให้โกรธไม่หึงเมื่อคตต่อผู้รับบริการ
3. ขันติ คือ การรู้จักอดทนอดกลั้นต่อปฏิกิริยาต่างๆ ที่อาจจะได้รับการโต้ตอบจากผู้รับบริการ เช่น การพูดด้วยวาจาที่ไม่ค่อยสุภาพ แสดงกิริยาที่ไม่ให้เกียรติและไม่เหมาะสม เป็นต้น

สัปปริสธรรม

1. รู้จักเหตุผล ผู้ให้บริการต้องรู้จักเหตุที่มาของผู้รับบริการ ว่ามารับบริการด้วยเหตุใด
2. รู้จักผล คือ รู้ว่าผลจากการให้บริการที่ดีนั้น จะเป็นอย่างไร ถ้าบริการไม่ดีจะเป็นอย่างไร
3. รู้จักตน ในข้อดีหรือข้อจำกัดที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขตัวเองให้เป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศ
4. รู้จักประมาณ เช่น ประมาณการแสดงกิริยวาจาให้เหมาะสมพอดี เป็นต้น
5. รู้จักกาล คือ ต้องรู้จักกาลเวลาให้ดีและพิจารณาให้ดีกว่าสื่อสารเวลาใดจึงจะเกิดประสิทธิผลมากที่สุดตามวัตถุประสงค์
6. รู้จักหมู่ชน ผู้ให้บริการต้องให้ความสำคัญกับการรู้จักหมู่ชนให้ดี เพราะหมู่ชนหรือคนแต่ละสังคม มีวิถีคิด ประเพณี วัฒนธรรม ต่างกัน เมื่อรู้จักหมู่ชนดีจะทำให้ประเมิณกลุ่มชนเป้าหมายที่จะสื่อสารและให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสม
7. รู้จักบุคคล เพราะในทางจิตวิทยา มนุษย์เรามีความแตกต่างระหว่างบุคคล ทำให้เราสามารถรับรู้ได้ว่าผู้รับบริการเขาชอบอะไร ไม่ชอบอะไร จะทำให้การบริการได้ตรงกับความต้องการและความชอบของบุคคลที่มาขอใช้บริการ

พรหมวิหาร 4

1. เมตตา คือ ความปรารถนาให้ผู้อื่นเป็นสุข
2. กรุณา คือ ความปรารถนาให้ผู้อื่นพ้นทุกข์
3. มุทิตา คือ การแสดงความปีติยินดีเมื่อเห็นผู้อื่นมีความสุขและพ้นทุกข์
4. อุเบกขา คือ การวางเฉย ในที่นี้หมายถึง การไม่สร้างความยุ่งยากในการทำงานให้เกิดความวุ่นวาย ไม่ใช่การเฉยเมยหรือละเลยหน้าที่

อิทธิบาท 4

1. ฉันทะ คือ ความพึงพอใจในการทำงานของตนเอง เพื่อจะได้บริการที่ดีและตนเองภูมิใจ
2. วิริยะ คือ ความเพียรพยายามในการศึกษาหาความรู้และเรียนรู้จากผู้รับบริการให้ได้อย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาตัวเองให้มีประสบการณ์สูงและเกิดความเชี่ยวชาญในการทำงาน
3. จิตตะ คือ ความเอาใจใส่ มีจิตใจสนใจ เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการตลอดเวลา
4. วิมังสา คือ ความนึกคิดใคร่ครวญไตร่ตรองอยู่เสมออย่างละเอียดรอบคอบ ว่าการให้บริการแก่ผู้รับบริการไปนั้นถูกต้องหรือไม่อย่างไร ควรปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาอะไรให้ดีขึ้นกว่าเดิม

บทที่ 3

การสื่อสารเพื่อการบริการ

การสื่อสารเป็นกระบวนการที่ทำให้สารสนเทศ (Information) ถูกส่งผ่านจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง เพื่อให้ความคิด (Idea) ถูกเปลี่ยนให้เป็นการกระทำ การปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพได้ต้องอาศัยระบบการสื่อสาร ที่นอกจากนี้การสื่อสารยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญกำลังใจดี มีความภาคภูมิใจและมีความผูกพันกัน และพร้อมที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถ ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่าหน่วยงานใดมีระบบการสื่อสารดี หน่วยงานนั้นจะมีการปฏิบัติงานที่ดีที่สุด

จุดมุ่งหมายของการสื่อสาร

การสื่อสารในองค์กรมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะการให้บริการใดๆ ก็ตามจะต้องอาศัยการสื่อสาร เป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งที่จะช่วยให้การบริการประสบผลสำเร็จ และเป็นไปตามความคาดหวังของประชาชน ผู้มารับบริการ โดยมีจุดมุ่งหมายพอสรุปได้ คือ

1. เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงาน เพื่อประโยชน์ในการตัดสินใจ วินิจฉัยและสั่งการ อันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการงาน
2. เป็นเครื่องมือช่วยสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจที่ดีทั้งภายใน และภายนอกองค์กร การสื่อสารช่วยให้เกิดความเข้าใจตรงกัน มีเจตคติที่ดีต่อกัน นำมาซึ่งความสนิทสนม ความไว้วางใจ
3. ผู้ร่วมงาน ผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง เกิดความร่วมมือร่วมใจ พอใจที่จะปฏิบัติงาน และปฏิบัติตามคำแนะนำ เพื่อให้รับบริการที่มีประสิทธิภาพ
4. ช่วยให้เกิดการพัฒนาและการทำงานที่มีประสิทธิภาพ การที่บุคลากรขององค์กรทุกระดับสามารถสื่อสารได้อย่างเสรี มีความไว้วางใจซึ่งกันและกันมีความกล้าที่จะสื่อสาร ย่อมนำไปสู่การเสนอความคิดสร้างสรรค์ คิดที่จะทำให้เกิดผลงานที่ดีที่สุด นำองค์กรไปสู่ความเจริญ

วิธีการติดต่อสื่อสารในองค์กร

1. การติดต่อสื่อสารทางวาจา (Oral methods) ทำให้เกิดความเข้าใจดี สามารถซักถาม หรือให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feed back) ได้ แต่ถ้ามีรายละเอียดหรือซับซ้อน หรือมีตัวเลขประกอบ อาจเกิดความผิดพลาด วิธีนี้ทำให้ได้โดยการพูดกันโดยตรง โทรศัพท์ สัมภาษณ์ เป็นต้น
2. การติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร วิธีนี้ให้ข้อมูลรายละเอียดได้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของผู้ส่งข่าว แต่อาจทำให้ผู้รับเกิดความรู้สึกไม่ดี ผู้ส่งข่าวควรเขียนข้อความให้สละสลวย และระมัดระวังมิให้ผู้รับข่าวตีความเป็นอื่นได้ วิธีนี้ได้แก่ บันทึกข้อความ รายงาน จดหมาย คู่มือปฏิบัติ คำชี้แจง หนังสือพิมพ์ เป็นต้น
3. การติดต่อสื่อสารด้วยภาพ จะทำให้ผู้รับข่าวเข้าใจได้ง่าย และเร็วกว่าการอธิบายด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร เหมาะสำหรับเรื่องที่ต้องเกี่ยวข้องหรือมีผลกระทบต่อบุคคลหรือสิ่งอื่นๆ เป็นจำนวนมาก วิธีนี้ได้แก่ โปสเตอร์ สไลด์ แผนภูมิ กราฟ เป็นต้น

หลักเกณฑ์ในการเลือกช่องทางการสื่อสาร

1. **เลือกใช้สื่อให้เหมาะสม** เช่น การติดป้ายห้ามสูบบุหรี่ในบริเวณนั้น ปัจจัยที่คำนึงถึงคือการประหยัดค่าใช้จ่ายเนื่องจากการส่งข่าวสารที่ไม่สำคัญเร่งด่วน แต่หากการแจ้งข้อมูลข่าวสารมีความจำเป็นเร่งด่วนก็อาจใช้วิธีที่รวดเร็วและเสียค่าใช้จ่ายสูงกว่า เช่น โทรศัพท์ทางไกล Internet
2. **ให้เหมาะสมกับจำนวนผู้รับข่าว** เช่น ถ้ามีจำนวนมาก อาจต้องใช้วิธีการประชุม ถ้ามีจำนวนน้อย ใช้วิธีพูดกับเขาตัวต่อตัว หรือมีบันทึกถึงโดยเฉพาะ
3. **ผู้ส่งข่าวต้องมีทักษะในวิธีที่จะใช้** เช่น การพูด การเขียน หรือภาพ ที่จะสื่อให้เข้าใจมีฉะนั้น ความเข้าใจอาจผิดไปจากที่ต้องการได้

ทักษะการรับฟังเพื่อการบริการอย่างมีคุณภาพ

การรับฟังมีความจำเป็นอย่างยิ่งในงานบริการ หากผู้ให้บริการ ไม่มีทักษะในการรับฟังที่ดีก็อาจทำให้เกิดผลเสียต่องานได้ หลายองค์กรมักให้ความสำคัญกับผู้ทำงานบริการว่าต้องเป็นคนพูดเก่ง แต่การพูดเก่งอย่างเดียวไม่สามารถทำให้เกิดประสิทธิผลทางการสื่อสารเพื่องานบริการได้ เพราะผู้ให้บริการต้องทำหน้าที่ทั้งเป็นผู้พูด (Sender) และผู้ฟัง (Receiver) ไปในตัวด้วยและต้องใช้ทักษะในการรับฟังมากกว่าการพูดด้วยซ้ำ มนุษย์เราสื่อสารด้วยการใช้ขั้นตอนในการรับฟังมากกว่าการพูด เพราะฉะนั้นผู้ที่ทำงานด้านการบริการต้องให้ความสำคัญกับเรื่องของการรับฟังเป็นอย่างยิ่ง การรับฟังอย่างมีประสิทธิภาพที่จะเกิดประโยชน์ต่อการบริการอันประกอบด้วย

1. รับฟังด้วยความตั้งใจ

ผู้ที่สำคัญที่สุด คือผู้ที่อยู่ตรงหน้าเรา เพราะฉะนั้นเมื่อมีผู้มารับบริการ ผู้ที่สำคัญที่สุดก็คือผู้ที่มารับบริการจากเรานั้นเอง การรับฟังด้วยความตั้งใจก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ให้บริการ คือ ทราบว่าผู้รับบริการต้องการรับบริการอะไร และประโยชน์ต่อผู้รับบริการคือ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกดีและภูมิใจที่มีคนสนใจและตั้งใจรับฟังตัวเอง การรับฟังที่ดีต้องรับฟังด้วยท่าที แววตา ที่เป็นมิตร สนทนาผู้พูดขณะรับฟัง ขณะสบตาอาจก้มหน้าลงเล็กน้อยเป็นระยะๆ เพื่อสื่อสารให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าผู้ให้บริการกำลังสนใจและตั้งใจติดตามรับฟังสิ่งที่ผู้มารับบริการพูดอยู่เสมอ

2. ฟังเพื่อที่จะเข้าใจ

ต้องฟังด้วยหู ด้วยใจ ด้วยสติ พิจารณาสิ่งที่ผู้มารับบริการพูดออกมาว่าเขามีความต้องการในเรื่องใดจะได้ให้คำแนะนำหรือตอบสนองได้ถูกต้อง

3. มีการโต้ตอบอย่างเหมาะสม

ผู้ให้บริการต้องเป็นทั้งผู้พูดและผู้ฟังในขณะเดียวกัน ด้วยจังหวะที่เหมาะสม ควรมีปฏิริยาโต้ตอบทั้งภาษากาย ก้มหน้าเล็กน้อยเป็นพักๆ เพื่อแสดงการเข้าใจ หรือพูดบางพยางค์ที่แสดงว่าผู้ฟังเข้าใจและตั้งใจรับฟังอยู่ เช่น อ้อ หรือ คะ เป็นต้น

4. ขณะรับฟังไม่ควรพูดแทรกขึ้นมาในจังหวะที่ไม่เหมาะสม

การพูดกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการควรดูจังหวะที่เหมาะสม ข้อสำคัญคือเมื่อจะพูดต้องให้ผู้รับบริการพูดจบประโยคหรือจบวรรค จบตอนเสียก่อนแล้วค่อยพูด ไม่ใช่อยู่ๆ ก็พูดสวนขึ้นมาในขณะที่ผู้รับบริการกำลังพูด อย่างนี้เป็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม

5. ฟังด้วยการรับรู้และเข้าใจผู้อื่น

การรับฟังด้วยการรับรู้และเข้าใจผู้อื่นเป็นเรื่องที่ต้องฝึกฝนพอสมควร ต้องนึกเสมอว่าผู้รับบริการต้องการได้รับการตอบสนองที่รวดเร็ว ความสะดวกสบาย และความพึงพอใจ การเข้าใจผู้อื่นคือการเอาใจเขามาใส่ใจเรา

6. ถามเมื่อควรถาม

คือ การถามความประสงค์หรือความต้องการของผู้รับบริการ ไม่ใช่ถามไปเรื่อยโดยปราศจากวัตถุประสงค์ของคำตอบ

7. ใส่ใจในสิ่งที่เขาพูด

ใส่ใจในสิ่งที่ผู้รับบริการพูดว่าต้องการอะไร มีอะไรจะช่วยให้ช่วยเหลือ ให้ใส่ใจในสาระที่ผู้รับบริการพูด อย่าไปสนใจในเรื่องอื่นๆ มากจนผู้รับบริการเกิดความรู้สึกว่าถูกสำรวจสร้งร่างกาย

8. สังเกตอาการปฏิกิริยาของผู้พูดขณะรับฟัง

ขณะผู้ให้บริการกำลังสนทนากับผู้รับบริการ ต้องสังเกตการทำท่าทาง สีหน้า แววตา ของผู้รับบริการว่าเป็นอย่างไร เช่น ผู้รับบริการสีหน้าแววตาหม่นหมอง แสดงว่าผู้รับบริการอาจคิดมากและมีเรื่องไม่สบายใจ จะทำให้ผู้รับบริการมีปฏิกิริยาโต้ตอบด้วยความเข้าใจและเห็นใจ

9. ยิ้มแย้มแต่พอดีในขณะรับฟัง

ไม่ใช่รับฟังแล้วทำหน้าตาเฉยเฉยไม่รู้ร้อนรู้หนาวอะไรตลอดเวลา หรือไม่ใช่ฟังและหน้าบึ้งตลอดเวลา หรือไม่ใช่ฟังแล้วยิ้มอยู่ตลอดเวลา การสนทนากับผู้รับบริการที่ดีต้องมีการยิ้มแย้มแต่พอเหมาะสมพอดีในจังหวะที่เหมาะสม

10. ควบคุมความรู้สึกให้ดี

ผู้ให้บริการควรรับฟังผู้รับบริการด้วยการควบคุมความรู้สึกของตัวเองให้ดี ไม่ปล่อยอารมณ์ของตัวเองไปพัวพันกับอารมณ์ของผู้รับบริการ

11. กำจัดสิ่งกีดขวางขณะรับฟัง

เช่น ปิดโทรทัศน์ โทรศัพท์ติดตามตัว วางหนังสือที่กำลังอ่าน หรือสิ่งของที่กำลังจับขึ้นมาพิจารณาดูวางให้หมด เพื่อไม่ให้ขัดจังหวะหรือรบกวนการสนทนา เมื่อรับฟังผู้รับบริการพูด

12. จับประเด็นสำคัญให้ได้

การรับฟังที่ดีต้องพยายามจับประเด็นสำคัญของผู้รับบริการให้ได้ เพื่อจะให้บริการได้ตรงตามวัตถุประสงค์

13. ให้ความสำคัญต่อความคิดเห็นและความรู้สึกที่แสดงออกของผู้รับบริการมากกว่าบุคลิกภาพภายนอก

ผู้ให้บริการควรเปิดใจยอมรับความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อทราบความต้องการที่แท้จริงซึ่งผู้ให้บริการจะนำข้อมูลความคิดเห็นดังกล่าวไปปรับปรุงแก้ไขการบริการให้ดียิ่งขึ้น

14. อย่าขัดแย้งในใจ

ในขณะที่กำลังรับฟังผู้รับบริการ อย่าให้เกิดความขัดแย้งในใจ เพราะความขัดแย้งในใจจะไปขัดขวางความรู้สึกเข้าใจและเห็นใจผู้อื่น ซึ่งจะส่งผลเสียต่องานบริการ

15. รู้จักเวลาอย่างเต็มที่ในขณะรับฟัง

ควรใช้เวลารับฟังให้เกิดประโยชน์ให้เต็มที่ ฟังด้วยสติปัญญา พิจารณาพินิจพิเคราะห์ต่างๆ อย่างละเอียดแยบยล ฟังไปด้วยคิดไปด้วย ฟังแล้วรู้จักคิดพิจารณา เพื่อจะได้เข้าใจและให้บริการได้ถูกต้อง

ทักษะการรับฟังทั้ง 15 ประการดังกล่าว เป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นที่ผู้รับบริการต้องฝึกจนเกิดความชำนาญ เพื่อจะได้นำมาใช้งานในการบริการอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ปัจจัยที่ทำให้การสื่อสารเพื่อการให้บริการประสบผลสำเร็จ

1. ความรู้ (knowledge)

ผู้ให้บริการที่ดีต้องมีความรู้ในงานที่ตัวเองจะทำ เพื่อจะได้ใช้ความรู้นั้นให้บริการอย่างเต็มที่ ความรู้ในที่มี 2 ประการด้วยกัน คือ

- ความรู้ในบทบาทหน้าที่ของตัวเอง
- ความรู้เฉพาะทางวิชาชีพที่จะใช้ปฏิบัติหน้าที่

2. ความคิด (thinking)

ความรู้สึกรู้สึกเป็นนามธรรมที่มนุษย์ทุกคนรู้สึกนึกคิดในเรื่องต่างๆ ที่ไม่เหมือนกัน การทำงานสิ่งใดเราควรมีความรู้สึกรู้สึกที่ดีและเห็นคุณค่าของงานที่ทำว่ามีคุณค่า มีประโยชน์ ทั้งต่อตัวเองและผู้อื่น ผู้ที่ทำงานด้านบริการควรมีวิธีคิดหลายประการดังต่อไปนี้

2.1 คิดแบบปวงประชาไม่คิดแบบอัตตา

คิดแบบอัตตา คือ คิดเอาตัวเองเป็นที่ตั้งหรือเป็นศูนย์กลาง เมื่อไหร่คิดแบบอัตตาจะทำให้เห็นแก่ตัว ไม่ค่อยคำนึงถึงประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้รับบริการพึงจะได้รับ ผู้ให้บริการที่ดีควรคิดแบบปวงประชา คือ คิดเอาผลประโยชน์ ความต้องการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง

2.2 คิดว่าผู้รับบริการ คือ ผู้มีพระคุณ

ผู้รับบริการหรือลูกค้า คือ ผู้ที่มีพระคุณต่อให้บริการ เพราะผู้รับบริการต่างๆ เหล่านั้น คือส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้ให้บริการมีงานทำตามความรู้ ความสามารถในวิชาชีพที่ได้ศึกษามา และผู้รับบริการเหล่านั้น คือ ผู้ที่จ่ายค่าบริการเป็นเงิน ข้าราชการเองก็รับเงินเดือน ซึ่งเป็นเงินที่มาจากภาษีของราษฎรนั่นเอง ดังนั้นเมื่อไหร่ที่ผู้ให้บริการคิดว่า ผู้รับบริการคือผู้ที่มีพระคุณต่อเราแล้ว และรู้สึกในบุญคุณก็จะมี ความตั้งใจ เต็มใจที่จะให้บริการ มีความอดทน ไม่ตำหนิติเตียนผู้รับบริการในที่สุด

2.3 คิดว่าประชาชนคือผู้ที่เลือกเราเข้ามาทำงาน

วิธีคิดแบบนี้ควรมีในใจของผู้ให้บริการ ในสถานบริการของรัฐที่มักจะมีบริการแบบไม่ประทับใจ และมองว่าประชาชนที่มารับบริการมาเพื่อร้องขอความช่วยเหลือ และผู้ให้บริการคิดว่าตนเองเป็นเจ้าของคนแทนที่จะคิดว่าข้าราชการคือผู้รับใช้ประชาชน เพราะฉะนั้นข้าราชการทั้งหลายที่รับราชการอยู่ แท้ที่จริงผู้ที่เลือกเราเข้ามาทำงานเพื่อทำการแทนประชาชนทั้งประเทศก็คือประชาชนนั่นเอง ถ้าคิดได้อย่างนี้แล้ว เราจะบริการประชาชนด้วยความตั้งใจ คงไม่มีใครที่เกี้ยวกราดใส่ผู้ที่อุทิศสละเลือกเราเข้ามาทำการแทน

2.4 คิดว่าลูกค้าคือพระราชา (customer is king)

การคิดว่าลูกค้าคือพระราชานั้น เป็นแนวคิดที่ปรากฏชัดเจนในวงการธุรกิจมานานแล้ว ที่ให้ความสำคัญและยกย่องเชิดชูลูกค้าคือพระราชา เพราะลูกค้าคือผู้ที่มีอุปการะคุณต่อธุรกิจ แต่วิธีคิดว่าลูกค้าคือพระราชา นี้มักไม่ค่อยถูกปลุกฝังชัดเจนในวงการราชการเท่าไรนัก จึงน่าจะเป็นเหตุให้ผู้ทำงานในสถานบริการของส่วนราชการมักจะบริการไม่ประทับใจเท่าสถานประกอบการทางธุรกิจ ดังนั้นวิธีคิดแบบนี้ควรมีการปลุกฝัง และสร้างความตระหนักให้มากขึ้น เพราะเมื่อไหร่ที่คิดว่าลูกค้าคือพระราชาแล้ว ผู้ให้บริการก็จะเคารพ ให้เกียรติ เคารพ และเต็มใจให้บริการแก่ลูกค้า โดยปราศจากข้อแม้ใดๆ ทั้งสิ้น และจะสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าในที่สุด

2.5 คิดว่าลูกค้าถูกเสมอ (customer always right)

การคิดว่าลูกค้าถูกเสมอนั้นเป็นวิธีคิดที่ผู้ให้บริการควรตระหนักอยู่เสมอ เพราะลูกค้าเป็นบุคคลสำคัญ ลูกค้าคือผู้มีอุปการะคุณต่อเรา เพราะฉะนั้นเมื่อไหร่ที่คิดว่าลูกค้าถูกเสมอจะทำให้ผู้รับบริการลดอาการที่จะโต้ตอบกับลูกค้าอย่างรุนแรง เปลี่ยนมาเป็นตั้งใจรับฟัง ดูแลเอาใจใส่ และยึดความคิดเห็นและความต้องการของลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ความผิดพลาดอะไรที่เกิดขึ้นในการบริการจะไม่โทษลูกค้า ต้องหันมาโทษตัวเองเพื่อจะปรับปรุงให้ดีขึ้น

2.6 คิดว่าบริการคือการทำบุญ

วิธีคิดแบบนี้เหมาะกับคนไทยเรามาก เพราะคนไทยชอบทำบุญ การทำงานด้านบริการเพื่อให้ผู้รับบริการสำเร็จประโยชน์ตามที่เขาต้องการและมีความสุข เกิดความพึงพอใจ เมื่อผู้รับบริการ (ลูกค้า) มีความสุขก็น่าจะส่งผลให้บริการมีความภูมิใจและสุขใจด้วยเปรียบเสมือนการทำบุญ ซึ่งผู้ให้บริการสามารถคิดอยู่เสมอว่าให้บริการทุกขั้นตอนคือการทำบุญ จิตก็จะเป็นกุศลและจะมีความเมตตาในการให้บริการ ส่งผลดีทั้งต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการในที่สุด

2.7 คิดว่าตัวเองเป็นเจ้าของธุรกิจ

วิธีคิดเช่นนี้จะทำให้ผู้ให้บริการมีจิตสำนึกร่วมเช่นเดียวกับเจ้าของผู้ประกอบการทางธุรกิจ คือมีความรู้สึกรับผิดชอบสูง ตั้งใจใส่ใจในการทำงานและพัฒนางานดียิ่งขึ้น และบริการให้ผู้รับบริการ (ลูกค้า) ประทับใจให้มากที่สุด เพื่อรักษาความสัมพันธ์กับผู้บริการ (ลูกค้า) ไว้ให้นานที่สุด คงไม่มีเจ้าของธุรกิจคนใดที่ต้องการให้ธุรกิจของตัวเองล่มสลาย

2.8 คิดว่าการทำงานคือความภูมิใจ

ความภูมิใจเป็นสิ่งที่สำคัญมากในทางสุขภาพจิต วัคซีนใจ 3 ขนานที่มีส่วนช่วยให้มนุษย์มีความแข็งแรงทางจิตใจคือ 1) ความรัก ความอบอุ่น 2) ความภูมิใจ 3) ธรรมในศาสนาที่ตนเองนับถือ จะเห็นได้ว่าความภาคภูมิใจเป็นปัจจัยสำคัญต่อสุขภาพจิตของคนเรา และช่วงวัยของชีวิตที่ยาวนานที่สุดของมนุษย์ก็คือวัยทำงานนั่นเอง ซึ่งเป็นช่วงระยะเวลาที่คนเราจะแสวงหาความภาคภูมิใจในชีวิต เมื่อตั้งใจทำงานบริการให้ดี ผลตอบแทนต่างๆ ทั้งทางวัตถุธรรมและด้านจิตใจก็น่าจะได้รับในสิ่งที่ดีด้วย เมื่อไหร่ที่ภูมิใจในการทำงาน การบริการก็น่าจะดีขึ้น มีความตั้งใจและเต็มใจที่จะให้บริการ

3. ประสบการณ์ (experience)

ประสบการณ์การทำงานเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่ง ผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานมานานจะทำให้เกิดทักษะ (skill) ความชำนาญ รู้ทางหนีทีไล่ในการเผชิญกับปัญหาต่างๆ และสามารถแก้ปัญหาด้วยความรวดเร็วและราบรื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งประสบการณ์ในการทำงานด้านการบริการ ผู้ที่ทำงานมานานพบลูกค้าในรูปแบบต่างๆ ทำให้เข้าใจคนมากขึ้น และรู้วิธีที่จะปฏิสัมพันธ์ ได้ตอบกับลูกค้าได้อย่างดี ประณีประนอมและด้วยความมีมิตรภาพที่ดีต่อกันในที่สุด

ปัจจัยหลักทั้ง 3 ประการ ทั้งความรู้ ความคิด และประสบการณ์ เป็นสิ่งที่จะทำให้ผู้ทำงานด้านบริการประสบความสำเร็จ ดังนั้นผู้ทำงานจึงต้องขวนขวายหาความรู้และประสบการณ์อย่างสม่ำเสมอในวิทยาการที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำ และวิทยาการที่ใกล้เคียงเพื่อที่จะสนับสนุนการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เช่น วิทยาการด้านการสื่อสาร ด้านจิตวิทยา ด้านการบริหารจัดการ เป็นต้น ตลอดจนการฝึกฝนการหาประสบการณ์ และสังเกตสิ่งๆ ที่พบเห็นอยู่ตลอดเวลาว่าอะไรไม่ดี เพราะประสบการณ์คือแหล่งที่มาขององค์ความรู้วิธีหนึ่ง

อุปสรรคของการสื่อสารในองค์กร (Barrier to Organizational Communication)

1. ขนาดขององค์กร ขนาดขององค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การสื่อสารเกิดอุปสรรคขึ้น ถ้าองค์กรมีการแบ่งส่วนการบริหารจัดการซับซ้อน หรือ แต่ละหน่วยงานขององค์กรนั้นอยู่ห่างไกลกัน เช่น คนละชั้นของตึก คนละตึก หรืออยู่ต่างสำนักงานกัน การสื่อสารโดยวิธีประจันหน้าแทบจะเป็นไปไม่ได้ จึงจำเป็นต้องหาวิธีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสูงมาช่วย

2. ความแตกต่างของ เพศ วัย ฐานะ ความคิดเห็น ของผู้ที่เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับการสื่อสาร ปัจจัยดังกล่าวมีส่วนทำให้เกิดการผิดพลาดหรือการไม่เข้าใจหรือแม้แต่การขัดแย้งในการสื่อสารได้ ผู้บริหารมีความจำเป็นต้องประสานงานติดต่อกับบุคคลที่มีลักษณะแตกต่างกันออกไป ดังนั้น จึงต้องมีความเข้าใจในการเลือกใช้ ถ้อยคำ สำนวน น้ำเสียง กิริยาท่าทางในการสื่อสารให้เหมาะสมกับลักษณะของผู้ที่เราสื่อสารด้วย

3. การเลือกวิธีสื่อสารที่ไม่เหมาะสม การเลือกสื่อสารที่ผิดอาจก่อให้เกิดผลเสียอย่างร้ายแรงต่อหน่วยงานได้ ผู้บริหารจำเป็นต้องรู้ว่า ในสถานการณ์ใดควรใช้การสื่อสารวิธีใด เช่น การสื่อสารที่ต้องการตอบสนองทันที ควรเลือกใช้การสื่อสารวิธีประจันหน้า หรือการสื่อสารที่ต้องการความถูกต้องและสามารถเก็บข้อมูลการสื่อสารไว้อ้างอิงหรือยืนยันจำเป็นต้องเลือกใช้การสื่อสารโดยวิธีเขียน เป็นต้น

4. การบริหารการจัดการที่ไม่เหมาะสมของระบบการสื่อสารขององค์กร

4.1 ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญของการสื่อสารและไม่สนใจที่จะจัดระบบการสื่อสารที่ดีขึ้นในหน่วยงาน

4.2 การจัดระบบงานไม่เหมาะสม แบ่งงานไม่ถูกต้อง ไม่มีโครงสร้างที่แน่นอน ไม่มีเป้าหมายในการทำงาน ทำให้เกิดปัญหาในการสื่อสาร

4.3 ใช้คนไม่เหมาะสมกับงานในบางแห่ง ทำให้ขาดการติดต่อในเรื่องราวบางอย่างที่ควรจะสื่อสารหรือรับข่าวสาร

4.4 สนใจในเรื่องปลีกย่อยมากเกินไป แทนที่จะสนใจเนื้อหาสาระสำคัญของการสื่อสารและการขาดการวิเคราะห์ความต้องการสื่อสาร

5. อุปสรรคที่เกิดจากความไม่เข้าใจไม่ชัดเจน เช่น

5.1 ภาษาหรือคำพูดที่ใช้ ถ้าภาษาที่แตกต่างกันแม้ภาษาไทยด้วยกันแต่ละภาค เช่น ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้ ก็ยังต้องทำให้เกิดปัญหาความไม่เข้าใจกัน รวมทั้งการใช้คำย่อหรืออักษรย่อต่างๆ ที่ไม่เป็นทางการ ทำให้ยากที่จะเข้าใจ และเข้าใจผิดไปคนละเรื่องได้

5.2 การเข้าใจผิดพลาดจากความจริง ไม่ตรงกับผู้ส่งต้องการ อาจจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเจตคติ ค่านิยม และความมุ่งหมายของบุคคล หรือหน่วยงานก็ได้

5.3 ช่วงความสนใจ โดยทั่วไปคนเรามีความสนใจ หรือมีความสามารถรับและเข้าใจเรื่องราวต่างๆ ได้จำนวนจำกัด บางคนอาจมีเรื่องอยู่ในใจหลายเรื่อง จนไม่สนใจเรื่องอื่นๆ เมื่อมีการพูดหรือชี้แจงเรื่องต่างๆ ก็ฟังครึ่ง ไม่ฟังครึ่งแล้วแต่เรื่องจะเป็นที่น่าสนใจของคนหรือไม่

5.4 การตีความหมาย เมื่อคนหนึ่งรับฟังอีกคนหนึ่งอาจตีความหมายผิด เนื่องจากมองคนผิด หลงเชื่อ หรือสถานการณ์สิ่งแวดล้อมทำให้เข้าใจผิดเกิดได้ทั้งผู้รับทั้งที่ตั้งใจและไม่ตั้งใจ รวมทั้งข่าวสารที่ไม่ชัดเจนขาดตอน เลอะเลือน เป็นต้น

5.5 ความเลื่อมล้ำในหน่วยงาน การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ต่างระดับ ย่อมเกิดปัญหาการรับรู้ได้มาก เพราะผู้ใหญ่จะเลือกพูด เลือกบอกในสิ่งที่ผู้น้อยควรรับรู้ โดยตัดสินใจเอาว่าควรรู้แค่ไหน ส่วนผู้น้อยก็จะพูดชี้แจง หรือรายงานเฉพาะสิ่งที่เห็นว่าจะได้ผลดีแก่ตนเองเท่านั้น ทำให้การสื่อสารไม่ครบถ้วนสมบูรณ์เท่าที่ควร

6. **ภูมิหลัง (Background)** และสิ่งแวดล้อมอื่นๆ หมายถึง พื้นฐานทางครอบครัว ฐานะ การศึกษา อายุ วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีของแต่ละท้องถิ่น ความเชื่อถือ ความคิดด้านการเมือง ฯลฯ เหล่านี้อาจจะทำให้เข้าใจในข้อความที่ส่งต่างกันได้

7. **อารมณ์** หมายถึง อารมณ์ของทั้งผู้ส่งข่าวและผู้รับข่าว ซึ่งเกิดขึ้นโดยธรรมชาติของมนุษย์แต่เป็นสิ่งที่ทำให้ประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารน้อยลง และมีปัญหาอื่นๆ ตามมา จัดว่าเป็นอุปสรรคสำคัญ ดังนั้นทั้งสองฝ่ายต้องพยายามควบคุมอารมณ์ของตนและวิเคราะห์อารมณ์ของผู้ที่ติดต่อด้วย พยายามความเข้าใจ และใช้เหตุผล มีความเมตตา อุดหนุน และให้อภัย จะทำให้อีกฝ่ายหนึ่งเปลี่ยนจากการใช้อารมณ์ มาใช้เหตุผล ทำให้การสื่อสาร ทำได้ดีและรวดเร็วกว่าการใช้กำลังและอำนาจ

บทที่ 4

การให้บริการเพื่อครองใจลูกค้าหรือประชาชนแบบยั่งยืน

แนวคิดในการบริการเพื่อครองใจลูกค้าหรือประชาชน

การที่ผู้ให้บริการจะสามารถครองใจลูกค้าหรือประชาชนได้อย่างยั่งยืน เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ กล่าวคือ ผู้ให้บริการสามารถจัดกระบวนการให้บริการได้เป็นขั้นตอน เช่น มีการเตรียมการก่อนการและหลังการบริการอย่างดี ขณะให้บริการสามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น และหลังการบริการก็จะมีสายสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาระบบงานบริการทุกขั้นตอนด้วยการจัดการที่ดี ทันสมัย ส่วนที่เป็นศิลป์ก็คือ ผู้ให้บริการมีความละเอียดที่จะเรียนรู้ความต้องการของลูกค้าหรือประชาชน และสามารถตอบสนองได้ตรงใจ ซึ่งมุ่งเน้นการให้เกิดความคาดหวัง ให้อย่างมีความสุข มิใช่ให้เพราะหน้าที่ การให้บริการในส่วนนี้ต้องคำนึงถึงความเหมาะสม ความพอดี ความพอใจของลูกค้าหรือประชาชนที่มีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องมีทั้งศาสตร์คือ ความรู้ และศิลป์ ความงดงาม สอดคล้องเหมาะสมกับวัฒนธรรม ค่านิยม รสนิยม อันเป็นสิ่งที่มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าความรู้ในงานบริการ การผสมผสานทั้งสองอย่างเข้าด้วยกันอย่างสมบูรณ์ จึงเป็นทักษะสำคัญสำหรับผู้ให้บริการที่ดี

การให้บริการที่มุ่งให้เกิดความประทับใจกับลูกค้านั้น ผู้ให้บริการควรตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการอย่างครบถ้วน ได้แก่

- **การให้ความสนใจ** เป็นการแสดงออกถึงความสำคัญของลูกค้าหรือประชาชนว่าเป็นผู้ที่มีความหมายและความสำคัญต่อหน่วยงานของท่านและงานของท่าน
- **การให้ความใส่ใจ** เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกที่ละเอียดอ่อนของผู้ให้บริการที่จะดูแลลูกค้า หรือประชาชนอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ แล้วแสดงออกจากการเตรียมการทุกขั้นตอนมิให้ตกหล่นหรือบกพร่อง
- **การให้อย่างตั้งใจ** เป็นการแสดงออกถึงความสุขที่จะเป็นผู้ให้ ซึ่งจะปรากฏจากวิถีที่แสดงออก กิริยาท่าทาง สายตา ทำให้รับรู้ว่ามีได้ถูกต้อง แต่ความต้องการที่จะให้เองและให้ด้วยสำนึกที่ดีของตน ทั้งนี้รวมถึงการให้ด้วยความซื่อสัตย์ ซื่อตรง และเป็นธรรมสำหรับทุกคนโดยไม่แตกต่างกัน
- **การให้อย่างเข้าใจ** เป็นการแสดงออกถึงการให้อย่างมีความรู้ จึงมุ่งผลลัพธ์ที่มีคุณภาพ เช่น ให้ความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ มีขั้นตอนกระบวนการที่ดี การให้เช่นนี้จะทำให้เกิดผลงานที่น่าพอใจแก่ผู้รับ
- **การให้อย่างรู้ใจ** เป็นการแสดงออกถึงการให้โดยคำนึงถึงความต้องการ ความรู้สึกของผู้รับ และเรียนรู้พฤติกรรมของผู้รับได้ดี ดังนั้นจึงสามารถให้ได้ตรงใจ ตรงความประสงค์ของผู้รับ
- **การให้อย่างมีน้ำใจ** เป็นการแสดงออกถึงการให้เพื่อช่วยบรรเทาความเดือดร้อนใจ ให้เพื่อทำให้ผู้รับสบายใจ หรือพ้นความกังวล เป็นการให้ที่มองถึงประโยชน์อันแท้จริงของผู้รับแสดงความเป็นผู้ให้ที่ประกอบด้วยความเห็นอกเห็นใจเป็นสำคัญ

การสร้างภาพลักษณ์ในการให้บริการที่ดี

งานบริการที่มีคุณภาพ เป็นสิ่งที่แสดงถึงความสามารถในการให้บริการของบุคคลและหน่วยงานและยังเป็นสื่อประชาสัมพันธ์หน่วยงานให้เป็นที่ยอมรับ ซึ่งเป้าหมายที่หน่วยงานทุกแห่งมุ่งหวังยังเป็นสิ่งที่จะช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร อันจะนำมาซึ่งความเชื่อถือศรัทธาและความไว้วางใจของประชาชนเป็นอย่างดีอีกด้วย

การเสริมสร้างภาพลักษณ์ของหน่วยงาน ถือเป็นภารกิจและหน้าที่อันสำคัญของคนในองค์กร ซึ่งเป็นการแสดงออกทั้งการปฏิบัติ และนำเสนอสิ่งที่แต่ละหน่วยงานพึงให้บริการแก่ผู้เข้ามาติดต่อหรือใช้บริการทั้งประชาชนและบุคลากรที่อยู่ในองค์กรเดียวกัน ภาพลักษณ์ของการให้บริการที่ดีประกอบด้วย

- **ภาพลักษณ์ด้านบุคคล** นับตั้งแต่เสื้อผ้า หน้า ผม โดยเฉพาะกรณีที่มีชุดเครื่องแบบในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยแล้ว จะต้องดูแลความสะอาด มีสุขภาพกายและใจที่ดี มีความสุภาพ เข้มแข็ง ความน่าเชื่อถือ มีความกระตือรือร้น มีการแสดงออกซึ่งจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี

- **ภาพลักษณ์ด้านสถานที่** เป็นความคิดคาดหวังที่ลูกค้าหรือประชาชนมีต่อสถานที่ การจัดองค์กรให้เป็นระเบียบเรียบร้อย มีป้ายบอกชื่อหน่วยงานอย่างชัดเจน ครบถ้วน มีป้ายบอกทางภายในองค์กรหรือสถานที่รับรอง และอำนวยความสะดวก ความสวยงามร่มรื่น เมื่อได้เข้ามาแล้วรู้สึกปลอดภัยสะดวกสบาย

- **ภาพลักษณ์ด้านการจัดการ** เป็นการความคาดหวังที่ลูกค้าหรือประชาชนมีต่อหน่วยงานเกี่ยวกับการบริหารงาน ได้แก่ การบริหารงานอย่างมีมาตรฐานเป็นสากล มีระบบการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย พร้อมให้บริการอย่างครบวงจร ผู้ให้บริการควรตระหนักถึงความคาดหวังในเรื่องดังกล่าว และช่วยหน่วยงานของท่านสร้างเสริมภาพลักษณ์ทั้ง 3 ประการ ให้ครบถ้วนก็จะทำให้ดึงดูดใจลูกค้าหรือประชาชนให้สนใจที่จะเข้ามาใช้บริการในหน่วยงานของท่านได้อย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง

วิธีการให้บริการที่ครองใจลูกค้าหรือประชาชนแบบยั่งยืน

การปฏิบัติตนที่แสดงถึงการให้บริการที่ครองใจลูกค้าอย่างยั่งยืน สามารถทำได้ดังนี้

1. ยิ้มให้กับลูกค้าหรือประชาชนที่เข้ามาพบทุกคนอย่างแจ่มใส สดชื่นเบิกบาน ขณะปฏิบัติงาน
2. ต้อนรับลูกค้าหรือประชาชนอย่างอบอุ่นด้วยคำพูดที่ไพเราะ ชวนฟังทันทีที่ได้พบ ท่าทางเป็นมิตรที่ดี ดังที่ท่านปฏิบัติกับคนใกล้ชิด
3. เริ่มต้นทักทาย สอบถามความต้องการอย่างอ่อนโยนทันที เมื่อได้พบลูกค้าหรือประชาชน
4. แนะนำหรือจัดทำข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้กับลูกค้าหรือประชาชนโดยไม่ต้องรอให้ถามก่อน และพร้อมจะอธิบายต่อได้เสมอถ้าเขายังไม่เข้าใจ พร้อมทั้งพูดด้วยรอยยิ้มและน้ำเสียงนุ่มนวล
5. เข้าไปให้ความช่วยเหลือลูกค้าหรือประชาชนก่อน เมื่อเห็นท่าทางกังวลไม่แน่ใจ
6. ติดตามดูแลให้ความช่วยเหลือด้วยความพยายาม เพื่อให้ลูกค้าหรือประชาชนได้รับสิ่งที่ต้องการด้วยความยินดีและเต็มใจ
7. รีบดำเนินการทุกอย่างให้กับลูกค้าหรือประชาชนอย่างรวดเร็วทันที โดยไม่รีรอหรือประวิงเวลา
8. แก้ไขปัญหาให้ลูกค้าทันทีที่ได้รับแจ้ง ไม่ปัดความรับผิดชอบ หากแก้ไขไม่ได้รีบหาทางออกที่รวดเร็วและถูกต้อง
9. คอยสังเกตและให้ความช่วยเหลือลูกค้าหรือประชาชนเมื่อต้องการ ด้วยท่าทางที่เอาใจใส่และจริงใจเป็นพิเศษ
10. เลือกสรรคำพูดที่ดีที่สุดให้กับลูกค้าหรือประชาชน
11. ไม่แสดงสีหน้า อารมณ์ คำพูด น้ำเสียง ให้ลูกค้าหรือประชาชน พร้อมรับปัญหาอย่างมีสติ
12. จัดสถานที่ให้บริการที่สะดวก สะอาด เป็นระเบียบ มีป้ายบอกชื่อหน่วยงานชัดเจน และมีที่พักรอระหว่างรออย่างเหมาะสม
13. ให้ความรักกับลูกค้าหรือประชาชนอย่างเต็มที่ โดยไม่มีท่าทีเบื่อหน่าย
14. ตอบคำถามทุกอย่างได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง

15. ปฏิบัติต่อลูกค้าหรือประชาชนด้วยความสุภาพ อ่อนโยน ระมัดระวัง เสมือนลูกค้าหรือประชาชน เป็นญาติสนิทของท่าน
 16. เป็นผู้ประสานที่ดีระหว่างลูกค้าหรือประชาชนกับเพื่อนร่วมงานแผนกอื่นๆ
 17. ใจกว้าง อดทน พร้อมรับฟังคำบ่น หรือข้อร้องเรียนจากลูกค้าหรือประชาชนอย่างสนใจ โดยไม่ แสดงความรู้สึกไม่พอใจหรือโกรธ
 18. ปฏิบัติกับลูกค้าหรือประชาชนอย่างดีที่สุดด้วยความบริสุทธิ์ ยุติธรรม มีความเสมอภาคและเสมอต้น เสมอปลาย
 19. รักษาผลประโยชน์ให้ลูกค้าหรือประชาชนเต็มที่ ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต
 20. รู้จักยอมให้ลูกค้าเป็นฝ่ายถูก ไม่ได้เถียงเพื่อเอาชนะ
 21. ส่งมอบสินค้าหรือบริการให้ลูกค้า อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตรงเวลาเสมอ
 22. จัดจํารายละเอียดหรือข้อมูลสำคัญของลูกค้าหรือประชาชนได้เป็นอย่างดี และสามารถนำมาใช้ บริการได้อย่างเหมาะสม
 23. มีความพยายามที่จะให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าหรือประชาชนอย่างเต็มที่ โดยไม่หวังผลตอบแทนใดๆ
 24. กล่าวคำ ขอบคุณ และอำลาจากลูกค้าหรือประชาชน ด้วยความจริงใจและให้เกียรติทุกครั้ง
- วิธีการให้บริการดังกล่าวนี้ เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการควรปฏิบัติเป็นประจำสม่ำเสมอ และควรปฏิบัติกับ ลูกค้าหรือประชาชนทุกคนเท่าเทียมกัน สิ่งที่สำคัญที่สุดของการให้บริการเพื่อการครองใจที่ยั่งยืนนั้น อยู่ที่ มีความตั้งใจที่จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด และมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาให้ดีขึ้น และกระทำอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ จนกลายเป็นวัฒนธรรมที่ดีขององค์กร ดังนั้น การที่ทุกคนในองค์กรพร้อมใจกันทำหน้าที่ให้บริการด้วยใจ ย่อมส่งผลต่อความชื่นใจของลูกค้าหรือประชาชน สิ่งที่ได้รับก็คือคำชม รอยยิ้ม ความพึงพอใจในสีหน้าและ แววตา ตลอดจนการประชาสัมพันธ์ต่อบุคคลอื่นให้รู้จักและชื่นชม ซึ่งเป็นผลจากการให้บริการที่เกินความ คาดหวัง ดังได้กล่าวมาแล้วทั้งหมด ขอให้ท่านตั้งเป้าหมายในงานบริการของท่านสู่ความเป็นเลิศเพื่ออนาคต ความก้าวหน้าของตัวท่านและหน่วยงาน ให้สมกับศักดิ์ศรีแห่งความเป็นข้าราชการที่ดีและเป็นมิตรแท้ของ ประชาชน

บทที่ 5

การทำงานเพื่อการให้บริการที่เป็นเลิศ กรณีศึกษา : ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดกาฬสินธุ์

หลักคิดในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ

ในชีวิตการทำงานทุกคนย่อมมุ่งหวังในความสำเร็จ โดยแต่ละคนอาจมีความมุ่งหวังที่แตกต่างกันไป บางคนต้องการขึ้นสู่ตำแหน่งหน้าที่การงานในระดับสูงสุด บางคนอาจมุ่งหวังในชีวิตการทำงานเพียงเพื่อจะมีรายได้เลี้ยงครอบครัวได้อย่างมีความสุข แต่ในความเป็นจริงแล้ว การมีชีวิตการทำงานที่ประสบผลสำเร็จนั้น จะต้องประกอบด้วย งานดี สุขภาพดี และมีครอบครัวที่ดี ซึ่งในที่นี้หมายถึง การมีระบบการทำงานที่ดี มีเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชาที่ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความร่วมมือกันทำงานเป็นอย่างดี ทำงานอย่างมีความสุข ไม่เคร่งเครียด ผลที่ได้ก็คือการมีสุขภาพกาย และสุขภาพจิตที่ดี เมื่อใช้ชีวิตอยู่กับครอบครัวก็จะทำให้ครอบครัวมีความสุขไปด้วยเช่นกัน

นางจินตนา ใจแสน ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดกาฬสินธุ์ กล่าวถึง หลักคิดในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ มีองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ โดยเริ่มต้นจากตัวเองก่อน กล่าวคือ

1. **ต้องเป็นคนดี** ในที่นี้หมายถึง การประพฤติปฏิบัติตนเป็นคนดี ปฏิบัติตนอยู่ในศีลธรรม มีความซื่อสัตย์ ขยันอดทน เป็นลูกที่ดีของพ่อแม่ เป็นผู้นำที่ดีต่อครอบครัว และเป็นผู้บังคับบัญชาที่ปกครองโดยยึดหลักธรรมาภิบาล รู้จักการให้และเสียสละเพื่อหน่วยงาน

2. **ทำงานดี** หมายถึง มีความรับผิดชอบหน้าที่ มีวินัยในการทำงาน มีคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในอาชีพ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ เสียสละเพื่อส่วนรวม ไม่แสวงหาผลประโยชน์จากการทำงาน มุ่งพัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพ มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน มีวิสัยทัศน์และมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน

3. **สังคมดี** หมายถึง การมีสังคมแห่งการทำงานที่มีความสุข โดยมุ่งเน้นการมีจิตสำนึกในการให้บริการด้วย ทั้งต่อบุคลากรทุกระดับชั้นในหน่วยงาน มีจิตสำนึกในการให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อประสานงาน ซึ่งการปฏิบัติตนเพื่อเป็นผู้ให้บริการที่ดีนั้น จะต้องมีพื้นฐานของการเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นอย่างดี นับตั้งแต่ผู้บังคับบัญชา เพื่อนข้าราชการ ผู้ใต้บังคับบัญชา ไปจนถึงประชาชน ชุมชน หรือสังคมที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ ให้เป็นสังคมที่อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข

หลักคิดทั้ง 3 ประการดังกล่าว หากบุคลากรศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดกาฬสินธุ์ทุกคน นำไปใช้ในชีวิตการทำงานก็จะทำให้เรารู้สึกว่าเป็นบุคคลที่มีคุณค่า มีศักยภาพในการทำงาน เป็นที่ยกย่องนับถือของหน่วยงาน ชุมชน และสังคม มีความสุขกับการทำงาน

ขั้นตอนการดำเนินการ

จากประสบการณ์ที่เคยปฏิบัติงานในสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 2 (สุพรรณบุรี), ภาค 3 (ชลบุรี), ภาค 4 (ราชบุรี) และภาค 6 (ขอนแก่น) มาก่อน ทำให้ทราบระบบงาน และคุ้นเคยกับข้าราชการในสังกัด กรมพัฒนาฝีมือแรงงานเป็นอย่างดี เมื่อมาดำรงตำแหน่ง ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดกาฬสินธุ์ สิ่งหนึ่งที่มุ่งหวัง คือ การพัฒนาหน่วยงานสู่ความเป็นเลิศอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งการดำเนินการในทุกๆ ด้าน

จะสำเร็จได้ ด้วยความร่วมมือร่วมใจของบุคลากร ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดกาฬสินธุ์ทุกคน การให้ความช่วยเหลือจากทั้งภาครัฐและภาคเอกชน โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ประชุมกำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติในการให้บริการประชาชนอย่างชัดเจน โดยบุคลากรทุกฝ่ายร่วมแสดงความคิดเห็น

2. กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน ของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดกาฬสินธุ์

3. แบ่งมอบหน้าที่และมอบหมายผู้รับผิดชอบ

4. ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน

5. ดำเนินการตามแผน

6. กำกับดูแลการให้บริการของแต่ละฝ่าย

7. เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ใหม่ของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดกาฬสินธุ์

8. ติดตามประเมินผลโดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ



ผลลัพธ์จากการดำเนินการ

นับตั้งแต่กำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติโดยอาศัยความร่วมมือจากบุคลากรในสังกัด ทำให้สามารถกำหนดเป้าหมายในการดำเนินการพัฒนาศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงกำหนดกรอบแนวทางปฏิบัติไว้ ได้แก่ การปรับปรุงด้านอาคารสถานที่ให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด และสะดวกต่อการให้บริการ การพัฒนาความรู้และทักษะการให้บริการของบุคลากร และการพัฒนาระบบการทำงานที่รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม โดยเริ่มดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม ดังนี้

1. การปรับปรุงภูมิทัศน์ของสถานที่ราชการ ให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีการใช้พื้นที่ให้เกิดประโยชน์ มีความสะอาด สะดวก สบาย ทั้งผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่และผู้ให้บริการ



2. ปรับปรุงการจัดเก็บข้อมูลเอกสาร ข้อมูลสารสนเทศอย่างเป็นระบบ



3. การฝึกอบรมความรู้เพื่อปลูกฝังจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน แก่บุคลากรในศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดกาฬสินธุ์



4. การกำกับดูแลและติดตามผลการปฏิบัติงานของบุคลากร



บรรณานุกรม

- รศ.จินตนา บุญบงการ : การสร้างจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนของรัฐ (เอกสารประกอบโครงการพัฒนาระบบความรู้ในองค์กรภาครัฐจังหวัดนครปฐม), 2548
- วุฒิพงษ์ ทยะพิงค์ : สื่ออย่างไรให้ครองใจลูกค้า, การสื่อสารเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ, 2546
- วิชัย ปิติเจริญธรรม : การทำงานด้วยหัวใจ, 2549
- สุมาลี อำไพรัตน์ : การบริการสู่ความเป็นเลิศ, การพัฒนาบุคลิกภาพเพื่องานบริการ (เอกสารประกอบการฝึกอบรม) สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน, มหาวิทยาลัยมหิดล, 2549
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์ : เทคนิคการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ, 2548