

เทคนิคการให้บริการด้วยใจ

“Service Mind”

การบริการ (Service)

หมายถึง การกระทำ กิจกรรมใดๆ ด้วยร่างกาย เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับภาระอันของความสะดวกเพื่อสร้าง ประโยชน์และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โครงการบริการสามารถแสดงออกเป็น 2 แบบ คือ

1. **ขั้นตอนการให้บริการ** เป็นการปฏิบัติ การตามขั้นตอน และเทคนิค ของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้อง เหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์ตรงตาม ความต้องการมากที่สุด

2. **พฤติกรรมบริการ** เป็นการแสดงออก ทางกาย สีหน้า แววตา กิริยา ท่าทาง และการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดีจะสร้างความสุข ให้เกิดขึ้นกับผู้ บริการได้เป็นอย่างดี ได้แก่ การแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส อ่อนโยน กิริยาท่าทางที่ สุภาพ อ่อนน้อม การ พูดจาด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจน ให้ เกียรติ มีหางเสียง

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่าการ บริการจะเกี่ยวข้องกับบุคคล 2 ฝ่าย คือ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ



บริการที่ดี

จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

- 1.1 มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
- 1.2 มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 1.3 มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
- 1.4 มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน
- 1.5 มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำให้มาใช้บริการ เพิ่มขึ้น
- 1.6 มีความรักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
- 1.7 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

บริการที่ไม่ดี

จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

- 2.1 มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
- 2.2 มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 2.3 มีความผิดหวังและไม่มาใช้บริการอีก
- 2.4 มีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการบริการของหน่วยงานไป อีกนาน
- 2.5 มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำไม่ให้ผู้อื่นมา ใช้บริการ
- 2.6 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

แนวทางในการเป็นผู้ให้บริการที่ดี

- ✦ **รอบรู้ในงานที่ให้บริการ (Knowledge)** สามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ต้องขวนขวายหาความรู้จากเทคโนโลยีใหม่ๆ เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ
- ✦ **ช่างสังเกต (Observe)** หากมีการรับรู้ว่าเป็นบริการอย่างใดจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น
- ✦ **กระตือรือร้น (Enthusiasm)** แสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับ ให้การช่วยเหลือแสดงความห่วงใย ซึ่งจะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในการช่วยเหลือผู้รับบริการ
- ✦ **กิริยวาจาสุภาพ (Manner)** กิริยวาจาเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิด ความรู้สึก และส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี และผู้รับบริการมีความสนใจที่จะติดต่อขอรับบริการ
- ✦ **ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative)** ควรมีความคิดใหม่ๆ ไม่ควรยึดติดกับประสบการณ์หรือบริการที่ทาส่ง เพื่อปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป
- ✦ **ควบคุมอารมณ์ (Emotional control)** งานบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือจากผู้อื่น ต้องพบกับผู้คนมากมาย หลากหลายชั้น มีการศึกษาที่ต่างกัน ดังนั้นกิริยามารยาทจากผู้รับบริการจะแตกต่างกัน เมื่อผู้รับบริการไม่ได้ตั้งใจอาจจะถูกตำหนิ พุดจาก้าวร้าวกิริยามารยาทไม่ดี ซึ่งผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้เป็นอย่างดี
- ✦ **มีสติในการแก้ปัญหา (Calmness)** บางกรณีลูกค้าที่มีปัญหาเร่งด่วน ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหาอย่างมีสติ และเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดในการให้บริการแก่ลูกค้า
- ✦ **มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ (Attitude)** บุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดี ก็จะทำให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

ด้วยหลัก 10 S

- Smooth** มุ่งเน้น**อารมณ์**ของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการที่ดีควรมีอารมณ์มั่นคงสม่ำเสมอ ไม่แสดงอารมณ์ที่ไม่ดีตอบโต้กับผู้รับบริการ
- Smile** หมายถึง การบริการด้วย**รอยยิ้ม** ผู้ให้บริการที่มีหน้าตาในหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่บุดบึ้งเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ จะสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มารับบริการ
- Speak** การ**พูดจาดี** น้ำเสียงไพเราะ มีสัมมาคารวะ
- Small** ผู้บริการต้องปฏิบัติตนด้วยความ**อ่อนน้อมต่อม****ท่าน** ไม่อวดอ้างว่าตัวเองเป็นใหญ่หรือเป็นผู้มีงศหรือมีความรู้มากกว่าผู้มารับบริการ ควรจินตนิและเต็มใจให้บริการ
- Smart** ผู้ให้บริการที่มี**บุคลิกภาพที่ดี**ส่งยามจะสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการตั้งแต่แรกเห็น
- Special** การ**ให้ความสำคัญ**กับผู้รับบริการ โดยมองว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลพิเศษ
- Spirit** ผู้บริการต้อง**ขอมรับ**ฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ ขอมเป็นผู้รับฟังที่ดี
- Speed** การให้บริการด้วยความ**รวดเร็ว** เนื่องจากกาให้บริการที่เป็นไปด้วยความรวดเร็ว สามารถประหยัดเวลาในการให้บริการและผู้ให้บริการสามารถให้บริการแก่บุคคลอื่นได้จำนวนมากขึ้น ที่สำคัญผู้บริการไม่ต้องเสียเวลาในการคอยรับบริการ
- Super** การให้บริการที่**มากกว่า**สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังหรือคาดคิด
- Save** **การประหยัด** ประหยัดเวลา ประหยัดวัสดุ หากผู้ให้บริการให้บริการด้วยความแม่นยำถูกต้องตามขั้นตอนในครั้งเดียวจะประหยัดค่าวัสดุภายในสำนักงานและประหยัดเวลา

แนวทางการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

ในการให้บริการ

1. ปรับปรุงและพัฒนาตนเอง ได้แก่

- สบายตา เวลาพูดกับใครต้องสบตา
- ความรู้สึก ไม่ใช่เหม่อลอย
- อารมณ์ ควรมีความสุขร่วมขณะสนทนา
- ต้องมีศีลธรรม และคุณธรรม
- ต้องมีมารยาท

2. ปรับปรุงและพัฒนาเทคนิคในการสนทนา

- ต้องการสร้างความปลอดภัย และมั่นใจให้ผู้สนทนา
- ใช้ภาษา และท่าทางที่เหมาะสม
- ใช้น้ำเสียงที่น่าฟัง ทำให้ผู้ฟังรู้สึกดี เช่น น้ำเสียง
ในการรับสายโทรศัพท์
- ใช้คำถามที่แสดงถึงความเอาใจใส่ และความเป็น
เพื่อน

3. ปรับปรุงและพัฒนาการฟัง

- ฟังด้วยความสนใจ
- ฟังให้ได้สาระ และถามย้อนกลับได้
- ใช้คำพูดตอบรับที่สอดคล้องกับ
ความเห็นของผู้พูด

4. ถูกมิตร

- มองคนในแง่ดี โจรไม่มีอดีตและตัดสินบุคคลแค่ภายนอก
- พร้อมทั้งจะช่วงเหลือ ควรจะเข้าไปแสดงความช่วยเหลือโดยไม่
ต้องรอให้ลูกค้าร้องขอ ถ้าผู้ให้บริการทำได้ รับรองว่าได้ใจ
ลูกค้าเต็มร้อยแน่นอน
- มีน้ำใจและให้อภัยหากผู้รับบริการทำพลาดไป
- ไม่นินทาผู้รับบริการ
- ไม่พูดลับหลัง (ในทางที่ไม่ดี) แต่ขงพูดลับหลัง (ในทางที่ดี)

5. การปรากฏทางที่ดี

- การยิ้มแจ่มแจ่มใส ร่าเริง แต่ไม่ร่าเริงเกินเหตุ
- มีความกระตือรือร้น มีชีวิตชีวา ไม่ใช่ทำงานไป
นั่งหนาวไป (บ่อยๆ จะน่าเกลียด) แสดงว่าไม่
รู้จักควบคุมตนเอง

ข้อห้ามในงานบริการ

1. อดทนนิ่งเฉยไม่มีปฏิกิริยาตอบโต้
2. อดทนพูดสวนในขณะที่ผู้อื่นกำลังพูดอยู่
3. อดทนโทษผู้ให้บริการว่าผิดและตัวเองถูกเสมอ
4. อดทนต่อปากต่อคำ จึงจนจนประสาท
5. อดทนทำทางลูกค้าให้ไปฟ้องร้องทั้งเรื่องการ
ปฏิบัติงานและมารยาทในการให้บริการ

การพัฒนาตนเองสู่ความเป็นเลิศ

1. ศึกษาเรื่องรู้รอบรู้เสมอเพื่อเพิ่มทักษะในด้าน
ต่างๆ
2. ประเมินตนเองตลอดเวลา ว่าวันนี้เราดีกว่า
เมื่อวาน พรุ่งนี้เราจะดีกว่าวันนี้เป็นต้น
3. วิเคราะห์ตนเอง อะไรบ้างที่เป็นจุดแข็ง
พิจารณาตนเอง เพิ่มจุดแข็ง วิเคราะห์ตนเอง
อะไรที่เป็นจุดอ่อน พิจารณาตนเอง ลด
จุดอ่อน สิ่งที่ต้องมีและปรับปรุงอยู่เสมอ

