

การให้บริการที่เป็นเลิศ

โดย นางสาวปณณช ลิ้มเมธาพงศา
นักวิชาการแผนกที่ภาพถ่ายปฏิบัติการ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างกรอบความคิดให้มีความรักในงานบริการ
2. เพื่อพัฒนาความรู้ทักษะในการให้บริการแบบมืออาชีพ
3. เพื่อพัฒนาประยุกต์ใช้เทคนิคในการแก้ไขปัญหา

สรุปเนื้อหา

การบริการ คือ กิจกรรมที่จะทำให้ผู้รับบริการมีความประทับใจ มีการสนับสนุน ช่วยเหลือให้ผู้รับบริการได้บางสิ่งบางอย่างที่ตรงตามความต้องการ สร้างคุณค่าให้ผู้รับบริการตรงกัน โดยการให้บริการมากหรือการให้บริการน้อยไม่สำคัญเท่าการให้บริการแล้วตรงความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งจะส่งผลที่ดีต่อภาพลักษณ์ขององค์กรในสายตาของประชาชน

ผู้รับบริการ คือ คนสำคัญ ต้องให้ความสำคัญ

สำรวจมุมมองการทำงานบริการ

นักบริการที่ดีควรมีองค์ประกอบ ได้แก่ ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ โดยทัศนคติถือว่าเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุดที่ทำให้เราเป็นนักบริการที่ดีได้ การทำงานบริการต้องสำรวจตนเองก่อนว่าเราเลือกทำงานบริการหรือเป็นเหยื่องานบริการ ถ้าเรามองว่าเราเป็นเหยื่อเราจะไม่มีความสุขและไม่สนุกกับงานที่ทำ กังวลในการเผชิญปัญหา ต้องรับหน้าแทนองค์กรทำให้เราแย่งลง เพราะเราจะโทษตนเองเสมอว่าเราไม่น่ามาทำสิ่งนี้เลย แต่ถ้าเราเป็นผู้เลือกทำงานบริการเราก็จะยินดีเผชิญกับอุปสรรคในทุกๆ เรื่องที่เราเป็นคนเลือกเข้ามาทำ มองปัญหาของผู้รับบริการเป็นความท้าทาย ผู้รับบริการยิ่งยากแปลว่าเราได้กำลังพัฒนาตนเองขึ้นไปอีกระดับหนึ่ง

ความกังวลใจในการทำงานบริการ ณ จุดบริการ

การให้บริการผู้ให้บริการจะเกิดความกังวลและมักจะโทษองค์กรว่าองค์กรไม่พร้อมจึงทำให้ผู้ให้บริการไม่พร้อม สิ่งที่ทำให้เกิดขึ้น คือ ถูกผู้รับบริการร้องเรียน ซึ่งงานบริการการถูกร้องเรียนถือเป็นเรื่องที่ร้ายแรงที่สุด

EQ คือ การบริหารอารมณ์ตัวเองต่อสิ่งเร้ารอบข้าง

**ไม่ว่าผู้รับบริการจะไม่พึงพอใจมากและปฏิบัติตนไม่สุภาพต่อผู้ให้บริการ
ผู้ให้บริการต้องทักทายปราศรัยด้วยรอยยิ้มและต้องสามารถควบคุมตนเองให้ได้**

การให้บริการพร้อมเทคนิคในการปรับเปลี่ยนตนเอง อันดับแรกคือฝึกมองตนเองและเรียนรู้คนทำให้มีโอกาสทำเรื่องใหม่ๆ เมื่อค้นหาข้อดีได้แล้วจะทำให้เราไม่ผิดพลาดกับเรื่องเดิม ๆ ในทุกครั้งเมื่อมีการเตรียมตัวที่ดีจะสามารถทำให้เราเปลี่ยนแปลงได้เร็วและยอมรับการเปลี่ยนแปลง อันดับสุดท้ายคืออย่าหยุดพัฒนาตนเองแม้จะอยู่หน่วยงานรัฐ เพียงเพราะคิดว่าอยู่หน่วยงานรัฐไม่จำเป็นต้องรีบเร่งทำงาน ไม่จำเป็นต้องแข่งกับใคร เมื่อไหร่ก็ตามที่เราบอกว่าเราสามารถทำได้มากกว่านี้ นั่นแปลว่าเรามีศักยภาพเหนือการแข่งขัน ผู้รับบริการเปลี่ยนแปลงทุกวัน ผู้ให้บริการก็ต้องเปลี่ยนแปลงทุกวัน จะส่งผลดีต่อองค์กรเป็นอย่างมากถ้าผู้ให้บริการมีความสามารถหรือคะแนนบริการมากกว่าองค์กรที่เป็นเอกชน

เรียนรู้พฤติกรรมของผู้รับบริการ

เรียนรู้ธรรมชาติของผู้รับบริการ

ธรรมชาติของผู้รับบริการ มนุษย์หรือคนต้องการเป็นคนสำคัญ ผู้รับบริการจึงต้องการคนตามใจและใส่ใจ สิ่งที่ต้องการของผู้รับบริการ คือ ปัญหาของผู้รับบริการได้รับการแก้ไข เราจะต้องเรียนรู้ว่าผู้รับบริการแบบไหนควรคุยอย่างไร ในปัจจุบันผู้รับบริการต้องการความสะดวกสบาย สิ่งที่เราจะให้บริการผู้รับบริการได้ คือ ทำให้ผู้รับบริการสบายใจที่สุด เช่น การทำธุรกรรมการเงินผู้รับบริการเป็นเพียงผู้ให้ข้อมูลโดยที่ไม่ต้องกรอกข้อมูลด้วยตนเอง เพราะองค์กรในปัจจุบันมีการแข่งขันด้านการบริการ เป็นต้น

ดังนั้น ธรรมชาติของคนอยากเป็นคนสำคัญ ต้องการได้รับการยอมรับ ไม่ชอบการถูกปฏิเสธและสิ่งสำคัญที่สุด คือ ต้องได้ตั้งใจ เมื่อผู้รับบริการเลือกมาขอรับบริการที่เราแล้วถ้าเราสามารถบริการทุกสิ่งที่ต้องการได้นั้นถือว่าเป็นการบริการที่เป็นเลิศ

ประเภทของลูกค้า ๔ แบบ พร้อมแนวทางการให้บริการได้อย่างเหมาะสม (DISC) ยกตัวอย่าง เช่น

คุณอำนาจ คนกลุ่มนี้เป็นคนประเภทชอบใช้คำสั่ง ใช้คำพูดรุนแรงและเสียงดังเพราะกลัวความล้มเหลว เมื่อผู้ให้บริการปฏิเสธหรือไม่ใส่ใจจะทำให้คนประเภทนี้เสียงดังมากขึ้นเพราะทนไม่ได้ที่ถูกปฏิเสธ โดยเฉพาะคนที่ตำแหน่งสูงในชีวิตประจำวันได้รับการยอมรับตลอด

คุณบัณฑิต คนกลุ่มนี้เป็นคนประเภทชอบจูงใจคน มีอิทธิพลต่อคนรอบข้าง คนกลุ่มนี้จะไม่เป็นปัญหาในการบริการมากเท่าไร แต่ในฐานะที่เราเป็นนักบริการเราต้องปฏิบัติให้เหนือกว่าที่เขาคาดหวัง

คุณสุขุม คนกลุ่มนี้เป็นคนประเภทไม่มั่นคง กังวล เมื่อไม่มั่นใจจะไม่แสดงออก แนวทางการให้บริการ คือ ชวนคุยและยกตัวอย่างเพื่อเพิ่มความมั่นใจให้ผู้รับบริการมากขึ้น

คุณชัดเจน คนกลุ่มนี้เป็นคนละเอียด ชัดเจน เน้นกฎระเบียบ เช่น ถ้าหากมีการแทรกคิว/แข่งคิวก็จะมีปฏิกริยาทันทีโดยไม่ได้สนใจคนรอบข้าง แนวทางการให้บริการ คือ ให้ความสำคัญที่กฎระเบียบ

หลักการและหัวใจสำคัญของการให้บริการที่เป็นเลิศ

ประกอบด้วย ความรู้ ประสบการณ์ ค่านิยม และความเชื่อ การจะเป็นนักบริการที่ดีต้องเป็นนักฟังที่ดีด้วย

STATE สถานะ รับฟังความกังวล ความรู้สึกเบื้องต้น ความรู้สึกไม่ดีของผู้รับบริการ

STORY เรื่องราว รับฟังเรื่องราวความกังวลในเรื่องราวของผู้รับบริการ

STRATEGY กลยุทธ์ รับฟังกลยุทธ์ที่ผู้รับบริการดำเนินการมาเพื่ออยากให้ผู้ให้บริการดำเนินการให้บริการอะไรกลับไป

กรณีศึกษาและตัวอย่างสถานการณ์ (Story Telling)

+ ผู้ขอรับบริการต้องการความช่วยเหลือ

ผู้ขอรับบริการมีความกังวลใจ ไม่สบายใจ แต่สิ่งที่ผู้ขอรับบริการเจอ คือ ผู้ให้บริการไม่ใช่เจ้าหน้าที่ฝ่ายที่ผู้ขอรับบริการต้องการ ทำให้ผู้ให้บริการเกิดความขัดแย้งต่อตนเองและต่อผู้ขอรับบริการ เพียงสีหน้าท่าทางของผู้ให้บริการไม่ดีก็ส่งผลทำให้ผู้รับบริการรู้สึกไม่ดีด้วย ดังนั้น ในฐานะนักบริการที่ดีต้องรับฟังและเข้าใจถึงสิ่งที่ผู้ขอรับบริการต้องการจากการบริการมีอะไรบ้าง ถ้าหากเราไม่ใช่เจ้าหน้าที่ที่จะช่วยเหลือด้านนี้ได้ แต่เราสามารถประสานกับฝ่ายที่จะดำเนินการในเรื่องนั้นๆได้ ให้บริการผู้ขอรับบริการเสมือนว่าเป็น One Stop Service ทำให้ผู้ขอรับบริการเกิดความสบายใจ คลายกังวล

+ ผู้ขอรับบริการไม่พึงพอใจในการบริการ

ผู้ขอรับบริการเคมีไม่ตรงกัน ค่อยๆปรับเข้าหาผู้ขอรับบริการ โดยอันดับแรกสังเกตสีหน้า กิริยาท่าทาง คำพูด ประเมินเบื้องต้นว่าผู้ขอรับบริการไม่พึงพอใจในระดับใด จากนั้นทำให้ผู้ขอรับบริการรู้สึกชนะ รู้สึกเหนือกว่าผู้ให้บริการ เมื่อใดก็ตามที่ผู้ขอรับบริการรู้สึกเหนือกว่าจะทำให้เขาจะรู้สึกดีขึ้น แต่ผู้ให้บริการต้องควบคุมตนเองให้ได้

+ ผู้ขอรับบริการมีประสบการณ์ไม่ดีมาก่อน

ผู้ขอรับบริการมาด้วยความคิดที่ติดลบ รับฟังจากคนอื่นเล่าสู่กันฟังในด้านที่ไม่ดีของผู้ให้บริการ ดังนั้น ผู้ให้บริการต้องให้ประสบการณ์ใหม่แก่ผู้ขอรับบริการ

+ ผู้ขอรับบริการต้องการร้องเรียนผู้บริหาร

ผู้ขอรับบริการต้องการพบผู้บริหารเพราะเขาไม่เชื่อมั่นและศรัทธาในองค์กร แปลว่าเราไม่สามารถทำให้ผู้ขอรับบริการเชื่อมั่นและศรัทธาในคำตอบ ดังนั้น เราจึงต้องฝึกให้มีบุคลิกภาพที่ดี ศึกษาหาความรู้ให้มากขึ้น มี EQ และรับปากแล้วต้องทำให้ได้

ทักษะสำคัญในการให้บริการที่เป็นเลิศ

๑. การมีบุคลิกภาพที่ดีทั้งภายในและภายนอก บุคลิกภาพที่เห็นเป็นอันดับแรก คือ การแต่งกาย สีหน้า กิริยาท่าทางและรอยยิ้ม การที่จะทำให้ผู้รับบริการประทับใจ คือ ผู้ให้บริการสบตาผู้รับบริการเป็นระยะๆ แสดงให้เห็นถึงความใส่ใจของผู้ให้บริการ

๒. การสื่อสารสร้างสรรค์ด้วยคำสำคัญ ได้แก่ การฟัง การถามและการตอบรับ เช่น เมื่อมีการพูดคุยกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ เมื่อผู้รับบริการเกิดการพุดผิด เราก็จะต้องทบทวน อธิบายให้ผู้รับบริการเกิดความเข้าใจ ไม่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกไม่ดีที่เขาพุดผิด เป็นต้น

๓. การเจรจาต่อรองอย่างมืออาชีพ FBI ประกอบด้วย ความจริง ความเชื่อมั่นและความน่าสนใจ ถ้าผู้ให้บริการพูดอะไรที่เป็นความจริงและมีความชัดเจน นั้นแปลว่าเราได้มีข้อมูลและมีการเตรียมตัวให้พร้อม เมื่อมีการส่งมอบบริการด้วยความเชื่อมั่นและมั่นใจจะยิ่งทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้ถึงความอบอุ่นและเป็นมิตร เพราะเขามาด้วยความกังวลใจ ไม่สบายใจ อันดับสุดท้ายคือความสนใจ ใส่ใจ เพียงผู้ให้บริการให้ความสนใจและใส่ใจผู้ขอรับบริการก็จะรู้สึกพึงพอใจแล้ว

การเจรจาต่อรองอย่างมืออาชีพ หลักการ ABCDE



✚ การบริหารข้อขัดแย้งและข้อร้องเรียน ด้วยหลักจิตวิทยาเชิงบวก

ความขัดแย้งเป็นเรื่องธรรมชาติที่ต้องเกิดขึ้น โดยเกิดขึ้นจากคนสองคนไม่เข้าใจกัน หรือ กฎ กติกา เงื่อนไขของสองคนไม่เท่ากัน เราก็นำทั้งสองส่วนนี้มาซ้อนทับกันนั่นคือหาข้อตกลง/จุดเจรจา เมื่อหาข้อตกลง หรือเจรจากันได้แล้วก็จะไม่เกิดการร้องเรียน ส่วนใหญ่ข้อร้องเรียนจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อผู้ให้บริการเพิกเฉย สังเกตได้ว่าข้อร้องเรียนไม่ได้เกิดจากเรื่องที่ผู้ขอรับบริการมาใช้บริการ แต่เกิดจากการไม่พอใจผู้ให้บริการ ดังนั้น ปัญหาที่เกิดขึ้นจาก ๒ ปัจจัย คือ

๑. ผู้รับบริการมีปัญหามาก่อน
๒. มาเจอปัญหาซ้อนที่ไม่ถูกแก้ไขและผู้ให้บริการทำให้ไม่พึงพอใจ

หลักการในการบริหารความขัดแย้ง ได้แก่

๑. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว เมื่อเกิดการขัดแย้ง ห้ามขยายผลและรีบแก้ไขความขัดแย้งทันที
๒. ไม่สะสมปัญหา แก้ปัญหาสะสมให้เป็นมาตรฐาน
๓. อย่าปล่อยให้ปัญหาขยายตัว

คุณสมบัติของนักบริการมืออาชีพ มีองค์ประกอบ ดังนี้

- ✚ มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน
- ✚ มีความใฝ่เรียนสูง
- ✚ มีจิตใจในการเป็นผู้ให้บริการจากหัวใจ
- ✚ มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่
- ✚ มีความสุขและสนุกกับการให้บริการ

๑๐ เทคนิค นักให้บริการมืออาชีพ

๑. ยิ้มทักทายจากหัวใจ	๖. ถามคำถามให้เป็น
๒. ทักทายด้วยความอ่อนน้อมเป็นมิตรไมตรี	๗. ไม่นิ่งดูตายรีบช่วยเหลือผู้รับบริการ
๓. จดจำชื่อผู้รับบริการ	๘. ขอบคุณ/ขอโทษ
๔. ให้บริการด้วยความสุข	๙. ความรู้ ความเชี่ยวชาญ
๕. มีความมั่นใจในการตอบคำถาม	๑๐. แก้ปัญหาไม่ได้ แต่สามารถทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจได้

การนำองค์ความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน

จากการเรียนรู้ ทำให้ได้รับองค์ความรู้ใหม่ๆ ในเรื่องการให้บริการ เทคนิคในการแก้ไขปัญหา มีความรับผิดชอบ สามารถให้บริการได้อย่างมุ่งมั่น ตั้งใจ ปฏิบัติตนด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม เพื่อให้ผู้ขอรับบริการเกิดความประทับใจหรือเกินความคาดหวังในการให้บริการและไม่ก่อให้เกิดเรื่องร้องเรียน สามารถให้ความช่วยเหลือผู้ขอรับบริการเมื่อเกิดข้อซักถาม ข้อสงสัยในขั้นตอนการขอรับบริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องมีทัศนคติและแนวคิดที่ดีในการให้บริการทั้งหน่วยงานภายใน หน่วยงานภายนอก และประชาชน

กลุ่มจัดการและบริการแผนที่และข้อมูลทางแผนที่ มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการแผนที่และข้อมูลทางแผนที่ ผลผลิตของโครงการจัดทำแผนที่เพื่อการบริหารทรัพยากรธรรมชาติและทรัพย์สินของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ดังนั้นจึงสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการเรียนรู้มาปรับใช้ในงานบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ขอรับบริการ

ประโยชน์ที่ได้รับ

มีความรู้ความเข้าใจในหลักการบริการที่เป็นเลิศ ว่าการบริการที่เป็นเลิศทำให้ผู้ขอรับบริการพึงพอใจเป็นอย่างไร มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของตนเองในฐานะนักบริการมืออาชีพ เมื่อได้เรียนรู้ก็จะมีการพัฒนาเทคนิคที่ดีทำให้กลายเป็นนักบริการอย่างมืออาชีพและเป็นเลิศ ทำให้ผู้ขอรับบริการเกิดความพึงพอใจหรือเกินความคาดหวัง การทำงานบริการด้วยใจรักจะทำให้การพัฒนารูปแบบงานบริการได้เหมาะสมกับลักษณะของผู้ขอรับบริการและการเปลี่ยนแปลงของโลกปัจจุบัน ซึ่งความรู้ที่ได้จากบทเรียนในหลักสูตรการให้บริการที่เป็นเลิศนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของตนเองและองค์กรได้