

คู่มือ

แนวทางการให้บริการที่ดีเพื่อสร้างความประทับใจในงานบริการ (Service Mind)



คำนำ

ศูนย์คอมพิวเตอร์ เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการให้บริการระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัล ประกอบด้วย ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง และระบบสื่อสารโทรคมนาคม เพื่อรองรับการเรียนการสอน การวิจัย และการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยให้ครอบคลุมในทุก ๆ ด้าน หนึ่งต้องมีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย ซึ่งการให้บริการที่ดีแก่ผู้รับบริการจึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง

คู่มือการให้บริการที่ดีเพื่อสร้างความประทับใจในงานบริการฉบับนี้ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมวิธีการและหลักเกณฑ์การให้บริการที่ดีเพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ดั่งค่านิยมการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ คือ “บริการว่องไว ร่วมใจสร้างสรรค์ ก้าวทันเทคโนโลยี” โดยคาดหวังว่าจะได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการสูงสุดในทุกด้าน ซึ่งผลตอบรับจากการให้บริการที่ดีนั้นไม่เพียงแค่การได้รับคำชื่นชม แต่ยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของศูนย์คอมพิวเตอร์ด้วย

คณะทำงานการจัดการความรู้ของศูนย์คอมพิวเตอร์หวังเป็นอย่างยิ่งที่จะส่งเสริมให้เกิดการบริการที่ดีต่อผู้รับบริการทุกหน่วยงานและเกิดความประทับใจ และหวังว่า “คู่มือการให้บริการที่ดีเพื่อสร้างความประทับใจในงานบริการ” ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้อ่านในการนำเนื้อหาด้านการบริการที่ดีไปใช้งานจริง และเป็นแนวทางในการยึดถือปฏิบัติไม่ใช่แค่เพียงเจ้าหน้าที่ของศูนย์คอมพิวเตอร์เท่านั้นแต่ยังมีประโยชน์สำหรับผู้สนใจ ที่จะก่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาางานบริการที่มีคุณภาพดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง หากคู่มือฯ ฉบับนี้ มีความผิดพลาดประการใดทางผู้จัดทำต้องขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

คณะทำงานการจัดการความรู้ของศูนย์คอมพิวเตอร์
ผู้รวบรวมและจัดทำ

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	2
สารบัญ	3
บทสรุป	
ความหมายของงานบริการที่ดี (Service Mind)	4
การบริการที่ดีและประทับใจของศูนย์คอมพิวเตอร์ตามแนวทาง (SEE-CS)	4
ความหมายของการบริการ	5
ความสำคัญของการบริการ	5
เทคนิคการให้บริการ	6
สรุปการให้บริการที่ดีเพื่อสร้างความประทับใจในงานบริการ (Service Mind)	8
เอกสารอ้างอิง	9

คู่มือแนวทางการให้บริการที่ดีเพื่อสร้างความประทับใจในงานบริการ (Service Mind)

1. ความหมายของงานบริการที่ดี (Service Mind)

Service Mind คือหัวใจสำคัญของงานบริการ ผู้ให้บริการจะต้องให้บริการแก่ลูกค้าด้วยจิตใจที่รักบริการอย่างเต็มเปี่ยม และแสดงออกให้ลูกค้าเห็นถึงความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการต่อลูกค้า และทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ นิยามของงานบริการที่นำมาใช้ในศูนย์คอมพิวเตอร์

2. การบริการที่ดีและประทับใจของศูนย์คอมพิวเตอร์ตามแนวทาง (SEE-CS)

- S – Smile** หมายถึง ยิ้มแย้มแจ่มใส การยิ้มเพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ เวลาเข้ามาใช้บริการ
- E – Eager** หมายถึง กระตือรือร้น ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานรวมถึงการแสวงหาความรู้หรือขั้นตอนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการพร้อมให้รายละเอียดที่ชัดเจนแก่ผู้รับบริการ
- E – E-friendly** หมายถึง เป็นมิตรกับผู้รับบริการ เพื่อให้ความเป็นกันเองต่อผู้มารับบริการ ในการให้ข้อมูลทั้งต่อหน้าและผ่านสื่อดิจิทัลทุกช่องทาง
- C – Care** หมายถึง ใส่ใจกับผู้รับบริการ เพื่อมุ่งเน้นให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย รวดเร็ว และถูกต้องด้วยโมติวิจิตจากผู้ให้บริการ รวมถึงการติดตามงานด้วยความสนใจต่องานที่ให้บริการอย่างเต็มที่
- S – Soul** หมายถึง เต็มใจให้บริการด้วยจิตวิญญาณ ความเสียสละ ทุ่มเท เพื่อช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างเต็มกำลังความสามารถ

จากการเล่าประสบการณ์ของผู้ได้รับการบริการที่ดีและประทับใจ สรุปได้ว่า การให้บริการที่ดีส่วนใหญ่ควรประกอบไปด้วย ดังนี้

1. S – Smile ยิ้มแย้มแจ่มใส
2. S – Soul เต็มใจให้บริการด้วยจิตวิญญาณ

3. ความหมายของการบริการ (<http://www.sc.mahidol.ac.th/scad/doc/employeeedoc>)

จากการศึกษาความหมายของการบริการ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมาย ดังนี้

“การ” หมายถึง งาน สิ่ง หรือเรื่องที่ทำ

“บริการ” หมายถึง ปฏิบัติรับใช้หรือให้ความสะดวกต่าง ๆ

ดังนั้น

“การบริการ” จึงหมายถึง งานที่ปฏิบัติรับใช้หรือ งานที่ให้ความสะดวกต่าง ๆ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2539) คำว่า “การบริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ในความหมายที่ว่าเป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2540. หน้า 6)

“การบริการ” เป็นสิ่งที่จับ สัมผัส และต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้น (โดยจากบริการ) และส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันที หรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น (วีระพงษ์เฉลิมวิระรัตน์, 2542. หน้า 7)

“การบริการ” ไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภคร/ลูกค้า/ผู้รับบริการ) กับ ผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในคู่มือการให้บริการที่ดีเพื่อสร้างความประทับใจในงานบริการอื่นที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างการบริการต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

4. ความสำคัญของการบริการ (<http://www.sc.mahidol.ac.th/scad/doc/employeeedoc>)

ความสำคัญของการบริการ อาจพิจารณา ได้ใน 2 ด้าน ดังนี้

4.1 บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

- 4.1.1 มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
- 4.1.2 มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 4.1.3 มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
- 4.1.4 มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน
- 4.1.5 มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
- 4.1.6 มีความภักดีต่อหน่วยบริการที่ให้บริการ
- 4.1.7 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

4.2 บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

- 4.2.1 มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
- 4.2.2 มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 4.2.3 มีความผิดหวังและไม่มาใช้บริการอีก
- 4.2.4 มีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการบริการของหน่วยงานไปอีกนาน
- 4.2.5 มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำไม่ให้อื่นมาใช้บริการ
- 4.2.6 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

5. เทคนิคการให้บริการ (<http://www.spvc.ac.th/news/Chapter2-Service.pdf>)

การให้บริการโดยอาศัยคนเป็นหลักแบบพบหน้า เผชิญหน้ามีส่วนสำคัญอย่างมากต่อการให้บริการ เพื่อผู้ภูมิใจใช้บริการหรือลูกค้า ผู้ให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กร จึงจำเป็นต้องใช้เทคนิคการให้บริการ เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการ และให้การบริการตรงใจมากที่สุด ในที่นี้จะกล่าวถึงการให้บริการโดยพนักงาน การให้บริการโดยการสนทนา และการให้บริการ โดยการสร้างความประทับใจ

5.1 การให้บริการโดยพนักงาน

5.1.1 การต้อนรับคือการรับรองและการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มาติดต่อด้วยความเป็นมิตร และให้ความเอาใจใส่ ทำให้ผู้มาติดต่อเกิดความรู้สึกสะดวกสบายและพึงพอใจเป็นงานที่จะต้องปฏิบัติไปพร้อมกับการให้บริการซึ่งจะมีแผนกงานด้านประชาสัมพันธ์ (Public Relation Department) มีหน้าที่ให้การต้อนรับหรือพนักงานต้อนรับ (Receptionist) ให้การต้อนรับและให้บริการแก่ผู้มาติดต่อในเรื่องต่าง ๆ ทำให้ผู้มาติดต่อเกิดความประทับใจ อันจะส่งผลไปสู่ภาพลักษณ์ของหน่วยงานในทางที่ดี ดังนี้

- 1) จัดสถานที่ให้เหมาะสม
- 2) ให้ความเอาใจใส่ต่อผู้มาติดต่อ
- 3) เตรียมการล่วงหน้า สำหรับผู้มาติดต่อควรเตรียมเอกสารให้พร้อม
- 4) ต้อนรับผู้มาติดต่อที่นัดหมายไว้ล่วงหน้า ควรเอ่ยชื่อได้อย่างถูกต้อง
- 5) สนทนากับผู้มาติดต่อ ควรสนทนาในเรื่องทั่ว ๆ ไป
- 6) แนะนำ
- 7) รักษาเวลานัดหมาย
- 8) แสดงความเป็นมิตรเสมอในการต้อนรับผู้มาติดต่อที่มีนัดหมายไว้ล่วงหน้า

- 5.1.2 การค้นหาความต้องการ ผู้ให้บริการต้องรู้จักสอบถามความต้องการของผู้มารับบริการ และเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของผู้มารับบริการ
- 5.1.3 การเสนอความช่วยเหลือ ผู้ให้บริการต้องตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ด้วยการให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่ถูกต้องชัดเจนหรือความช่วยเหลืออื่น ๆ ที่สามารถดำเนินการได้โดยมุ่งให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด
- 5.1.4 การประเมินผล ผู้ให้บริการต้องทำการประเมินผลการให้บริการและสรุปผลการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อจะได้นำผลจากประเมินไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

5.2 การให้บริการโดยการสนทนา เทคนิคการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนทนาเพราะการสนทนาเป็นสื่อกลางระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ การสนทนาให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ มีวิธีการง่าย ๆ ดังนี้

- 5.2.1 สร้างความเป็นกันเอง ผู้ให้บริการเกิดความอบอุ่นใจ แสดงความเป็นมิตรโดยอาจแสดงออกทางสีหน้า แววตาทิริยาท่าทางหรือน้ำเสียงที่สุภาพ มีหางเสียง อาทิ ขอประทานโทษครับ(ค่ะ) มีอะไรให้ผม(ดิฉัน)ช่วยประสานงานได้บ้างครับ(ค่ะ) กรุณารอสักครู่ นะครับ(ค่ะ) เป็นต้น การพูดจาต้องชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ ไม่เร็วหรือรัวจนผู้รับบริการไม่รู้เรื่อง
- 5.2.2 การฟัง ผู้ให้บริการควรตั้งใจฟังด้วยความอดทน ขณะที่ผู้รับบริการพูดไม่ควรแสดงอาการที่ไม่พอใจออกมาควรสบตากับผู้รับบริการเป็นระยะ ๆ พร้อมแสดงกิริยาตอบรับ เช่น การพยักหน้า รับทราบ หรือยิ้มให้ เป็นต้น
- 5.2.3 ทวนคำพูด เพื่อแสดงให้เห็นทราบว่าคุณผู้ให้บริการกำลังตั้งใจฟังในเรื่องที่ผู้รับบริการพูดอยู่

เทคนิคและวิธีการดังกล่าวข้างต้น เป็นการให้บริการสำหรับลูกค้าหรือผู้มารับบริการโดยทั่วไป แต่ในความเป็นจริงของการบริการนั้น ผู้ให้บริการจะพบลูกค้าหรือผู้มารับบริการในหลายรูปแบบ เช่น ลูกค้าที่เข้าปัญหา จู้จี้ขี้บ่น บางคนแสดงท่าวางอำนาจ บางคนมาพร้อมกับอารมณ์เสีย ซึ่งผู้ให้บริการ จะปฏิเสธการให้บริการแก่ผู้มารับบริการดังกล่าวไม่ได้เพราะการปฏิเสธการให้บริการกับผู้มารับบริการเหล่านี้ย่อมหมายถึงความเสียหายและภาพลักษณ์ที่ไม่ดีจะเกิดขึ้นแก่ผู้ให้บริการและหน่วยงาน ควรใช้วิธีให้บริการกับลูกค้าเหล่านี้ด้วยการใช้ศาสตร์ทางจิตวิทยา ซึ่งว่าด้วยกระบวนการให้การช่วยเหลือแก่ผู้ที่ประสบปัญหาต่าง ๆ ให้พ้นจากปัญหาได้โดยใช้เทคนิคของการสร้างสัมพันธภาพที่ดี การรับฟัง และการเอื้ออำนาจให้ผู้มีปัญหามีปัญหาสามารถเข้าใจในสภาพปัญหาของตนเอง ตลอดจนหาหนทางเพื่อแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง รวมทั้งใช้ความเข้าใจในการมาขอรับบริการโดยสะดวกรวดเร็วเป็นกันเอง สุภาพ อ่อนน้อม และการให้บริการอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการมาขอใช้บริการ

5.3 การให้บริการโดยการสร้างความประทับใจ ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่พูดจาสุภาพไพเราะ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเขามีความสำคัญเป็นผลให้เขาเกิดความประทับใจให้มาใช้บริการอีกนั่น คือ “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการ

นอกเหนือจากนี้ เราสามารถแสดงไมตรีต่อเพื่อนร่วมงานของเรา ความมีอัธยาศัยไมตรีเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการของเราเขาต้องการให้เราแสดงออกดังต่อไปนี้

- 5.3.1 มีไมตรีจิต ให้บริการที่ดีกับสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย
- 5.3.2 ยิ้ม เป็นการทักทายบุคคล จะทำให้รู้สึกอบอุ่นใจ และในคำพูดที่ทักทายสามารถใช้น้ำเสียงและท่วงทำนองที่เป็นธรรมชาติให้ผู้รับบริการรู้สึกพอใจที่มาใช้บริการ
- 5.3.3 ใช้ถ้อยคำพูดที่วิเศษ “ขอบคุณครับ(ค่ะ)” “ผม(ดิฉัน)เสียใจ” “ขอโทษครับ(ค่ะ)” “มีอะไรให้ช่วยไหมครับ(ค่ะ)”
- 5.3.4 ให้ความช่วยเหลือที่จะทำให้เขาอบอุ่นใจ จะต้องเรียนรู้ปฏิกิริยาของผู้อื่น เช่น ถ้ารู้ว่าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า จะต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษต่อความต้องการช่วยเหลือในเรื่องงานที่มาติดต่อสถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ เป็นต้น
- 5.3.5 การพูดด้วยน้ำเสียงที่มีไมตรีจิตและพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ ควรหลีกเลี่ยงที่จะให้สัญญาถ้าไม่แน่ใจว่าจะทำได้
- 5.3.6 พนักงานทุกคนมีอัธยาศัยที่ดีในการทำงานของตนเองให้ดีที่สุด ไม่ว่าพนักงานผู้นั้นจะต้องติดต่อกับผู้รับบริการโดยตรงหรือไม่
- 5.3.7 ให้การช่วยเหลือผู้รับบริการ แม้ว่าจะสามารถช่วยได้เพียงเล็กน้อยในปัญหานั้น ซึ่งอาจขอให้คนอื่นช่วยได้ ไม่ควรปิดความช่วยเหลือให้พันตัวเอง ควรจะยอมรับอย่างอ่อนน้อมและดำเนินการนั้น
- 5.3.8 มีอัธยาศัยไมตรีต่อเพื่อนร่วมงานทุกคน จะทำงานร่วมกันได้ดีถ้าทุกคนมีไมตรีจิตต่อกัน ผู้รับบริการจะสังเกตเห็นได้ชัดว่าบรรยากาศในการทำงานโดยส่วนรวมมีอัธยาศัยไมตรีต่อกัน ไม่ใช่เฉพาะที่เห็นได้จากคนใดคนหนึ่ง

6. สรุปรูปการให้บริการที่ดีเพื่อสร้างความประทับใจในงานบริการ (Service Mind)

โดยสรุปจะเห็นได้ว่า การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งส่วนหนึ่งจะต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการ (Service Mind) เป็นสำคัญ ซึ่งทุกองค์กรไม่สามารถหลีกเลี่ยงการให้บริการได้

การให้บริการโดยอาศัยคนเป็นหลักแบบพบหน้า เผชิญหน้า มีส่วนสำคัญอย่างมากต่อการให้บริการ ผู้ให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กร จึงจำเป็นต้องรู้จักประยุกต์ความรู้จากที่ต่าง ๆ มาใช้ในงานบริการ เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจและประทับใจในการให้บริการเป็นอย่างดี

เอกสารอ้างอิง

ตรีเพ็ชร อ่ำเมือง. “ม.ป.ป.” คู่มือ – เทคนิคการให้บริการด้วยใจ งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์ กองบริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล, แหล่งข้อมูล: <http://www.sc.mahidol.ac.th/scad/doc/employeedoc>.
ค้นเมื่อวันที่ 16 มีนาคม 2561.

_____. “ม.ป.ป.” เทคนิคการให้บริการ, แหล่งข้อมูล: <http://www.spvc.ac.th/news/Chapter2-Service.pdf>.
ค้นเมื่อวันที่ 16 มีนาคม 2561.