

## การบริการที่ดี

“บริการเป็นสิ่งสำคัญทุกองค์กร”

### 1. การให้บริการที่ดี

การบริการ (Service) คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ

ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

คำว่า “Service” แยกอักษรออกเป็นความหมายดังนี้

S = Smile	(อ่านว่า สมาย)	แปลว่า ยิ้มแย้ม
E = enthusiasm	(อ่านว่า เอนทูซิแอสซึม)	แปลว่า ความกระตือรือร้น
R = rapidness	(อ่านว่า เรปปิดเนส)	แปลว่า ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ
V = value	(อ่านว่า วาลลู)	แปลว่า มีคุณค่า
I = impression	(อ่านว่า อิมเพรสชัน)	แปลว่า ความประทับใจ
C = courtesy	(อ่านว่า เคอติซี)	แปลว่า มีความสุภาพอ่อนโยน
E = endurance	(อ่านว่า เอนดูเรน)	แปลว่า ความอดทน เกือบอารมณ์

การบริการที่ดีต้องเกิดขึ้นจากใจ เพราะการบริการเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว สบายใจ และพอใจ คนส่วนใหญ่คิดว่า งานบริการเป็นเรื่องของการรับใช้ แท้ที่จริงไม่ใช่ งานบริการคืองานใด ๆ ก็ได้ที่เกิดจากมีผู้ให้บริการ และมีผู้รับบริการ ซึ่งการบริการที่ดี ผู้รับบริการต้องพึงพอใจต่อการให้บริการ

### 2. การปฏิบัติในการให้บริการ

ทางกาย ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่นด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่ม่วงเหงาหาวนอน เชื่องซึม มีลักษณะตะมัดตะแมง กระฉับกระเฉง หน้าตาสดใส การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้ม ไหว้ หรือทักทาย เหมาะสม กิริยาสุภาพ เป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน นอกจากนั้นต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริงใจ สมองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ

ทางวาจา ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจน พูดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พูดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ อาจพูดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พูดมากจนเกินจริง พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการ และใช้ถ้อยคำเหมาะสม

ทางใจ ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้า หรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน แต่มาเรียกร้องต้องการนั้น ต้องการนี้ ไม่ปล่อยให้จิตใจหม่นหมองใจลอยขาดสมาธิในการทำงาน เศร้าซึม และเบื่อหน่ายหรือเซ็ง

โดยสรุปจะเห็นได้ว่า การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้น ผู้ให้บริการคือบุคคลผู้ให้บริการทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายใน และภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภท เป็นต้น ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคน และท้ายสุด ผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพ และทัศนคติที่ดี โดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการ เพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ

**ที่มา :** เทียน ทองแก้ว. การมีหัวใจบริการ (Service Mind). มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต  
อาศยา โชติพานิช. ศิลปะการให้บริการสู่ความรู้สึกที่ดี.

มিসดวงสุดา มากมน  
งานธุรการฝ่ายบริหารทั่วไป