

# การให้บริการเชิงสร้างสรรค์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ไชยรัตน์ รุจิพงศ์\*

**ปัจจุบัน** งานอาชีพแทบทุกประเภทเกี่ยวข้องกับ การบริการ มีบุคคลสองฝ่ายคือ ผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นผู้ชายกับผู้หญิง หรือพ่อค้าแม่ค้ากับลูกค้า เจ้าหน้าที่กับนักศึกษา และอาจารย์ ฯลฯ การบริการคือ การสร้างความพอใจ ความชอบ ให้ความช่วยเหลือได้ในสิ่งที่ต้องการ และรู้สึกประทับใจหรือการบริการ เป็นการกระทำที่เปลี่ยนไปด้วยความช่วยเหลือ การดำเนินการจะไปเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น เพื่อให้ได้รับความพอใจ สะดวกสบายด้วยการเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด สร้างความอบอุ่น และมีไมตรีจิต หรือการบริการเน้นที่การให้ จนกระทั่งการให้อภัย

**การบริการ (SERVICE)** ผู้ให้บริการจะต้องมีจิตสำนึกของการให้บริการ โดยจัดสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการให้สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกสบาย สวยงาม และมีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการแก่ผู้มารับบริการ รวมทั้งบริการผู้ปฏิบัติงานบริการจะ ช่วยเสริมสร้างบรรยากาศที่สร้างความรู้สึกที่ดี และความพึงพอใจของการบริการทุกระดับ

**การบริการ (SERVICE)** ที่มีคุณภาพประกอบด้วย

1. **S-SATISFACTION** คือความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้วยความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการ

2. **E-EXPECTATION** คือผู้รับบริการมักจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจมีประสิทธิภาพ และมีอรรถยาศัยไมตรีดีงาม

3. **R-READINESS** คือความพร้อมในการบริการ มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา พร้อมให้บริการอย่างฉับพลันและทันใจ ผู้รับบริการจะชอบใจ และรู้สึกประทับใจ

4. **V-VALUE** คือความมีคุณค่าของการบริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบลูกค้า ทำให้ผู้รับบริการถูกใจ ชอบ และประทับใจ

5. **I-INTEREST** คือ ความสนใจต่อการบริการ ให้ความสนใจ จริงใจ ต่อลูกค้าทุกระดับ และทุกคนอย่างยุติธรรม เท่าเทียมกัน การปฏิบัติต่อลูกค้าจะต้องสุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติลูกค้าเสมอ

6. **C-COURTESY** คือความมีไมตรีจิตในการบริการ ด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ท่าทางที่สุภาพอ่อนโยน มีอรรถยาศัยของความเป็นมิตร สร้างความอบอุ่นและเป็นกันเอง

7. **E-EFFICIENCY** คือความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ ขึ้นอยู่กับการบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนชัดเจน โดยมีปรัชญาการบริการ มีแผนในการให้บริการ มียุทธศาสตร์การบริการที่มีคุณภาพ ตลอดจนการฝึกอบรม พัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่บริการให้มีคุณภาพ

\*อาจารย์ประจำคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต

**ศิลปะในการบริการ** คือต้องอาศัยการพูดที่ดี มีมารยาท มีการสื่อสารความหมายตรงกัน ทั้งภาษาพูด ภาษาท่าทาง ตลอดจนภาษาเขียน การพูดอย่างมีวาทีศิลป์ จะทำให้ผู้รับบริการฟังแล้วรู้สึกสบายหู สบายใจ ฟังแล้วพอใจ สร้างบรรยากาศและสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน

### คุณสมบัติที่ดีของผู้ให้บริการ

แนวคิดในธุรกิจปัจจุบัน (Basic Concept in Today-Business) คือธุรกิจเกือบทุกชนิดและทุกขนาดในปัจจุบัน มีการแข่งขันมากมายหลายรูปแบบจริงจัง และรุนแรงเพิ่มขึ้นๆ ตลอดเวลา เพื่อสามารถ

1. บรรลุเป้าหมาย
2. สร้างความก้าวหน้าหน้าคู่แข่ง
3. เหนือคู่แข่งทั้งในมาตรฐาน คุณภาพ และการบริการ
4. รักษาสถานภาพของธุรกิจ

การแข่งขันในปัจจุบันจะกระทำกันอย่างจริงจังไม่หยุดยั้งทุ่มเททั้งการนำนวัตกรรม เทคโนโลยีสมัยใหม่มาสนับสนุนต่อการเพิ่มผลผลิตให้สูง คุณภาพผลิตภัณฑ์สูง ความรวดเร็วสูง

ดังนั้น CQRS คือ มิติใหม่ในธุรกิจปัจจุบัน (A New Dimension in Today-Business) ประกอบด้วย

#### 1. C-CUSTOMER (ลูกค้า)

ในตลาดของผู้ซื้อยุคปัจจุบัน ลูกค้า นั้นคือ ราชว สิ่งที่ลูกค้าปรารถนา คือ คุณค่าๆ คือ ราคา คำพูด อันหมายถึง คุณภาพ ดังนั้น ลูกค้าคือ เลือดหล่อเลี้ยงชีวิตธุรกิจ ถ้าปราศจากลูกค้า หมายความว่า ปราศจากธุรกิจ และถ้าปราศจากธุรกิจ ชีวิตก็หมดการงาน

#### 2. Q-QUALITY (คุณภาพ)

ความต้องการความคาดหวังของลูกค้าคือ สิ่งที่มีคุณภาพเยี่ยม (Top Quality) ประกอบด้วย

- 2.1 ผลิตภัณฑ์คุณภาพเยี่ยม (Top Quality Products)
- 2.2 ความสัมพันธ์คุณภาพเยี่ยม (Top Quality Relations)
- 2.3 บริการคุณภาพเยี่ยม (Top Quality Services)

#### 3. R-RELATION (ความสัมพันธ์)

ความสัมพันธ์ที่ดีมีคุณค่าจะนำมาสู่ความผูกพันมั่นคง เพราะลูกค้าประจำมักจะช่วยทำหน้าที่เป็นผู้ใช้จะช่วยเหลือ ประชาสัมพันธ์ ทั้งทางตรงและทางอ้อม

#### 4. S-SERVICES (บริการ)

รูปแบบของการบริการในปัจจุบัน สร้างสรรค์ได้โดยคนและกลไกอุปกรณ์

- 4.1 คนให้บริการจะช่วยประสานได้ทั้งความสะดวกรวดเร็ว ความพึงพอใจ ความประทับใจ และมีมิตรสัมพันธ์
- 4.2 บริการของกลไกอุปกรณ์คือความสะดวกรวดเร็ว

**ส่วนมารยาทในการให้บริการ** คือ การแสดงออกที่ดีของผู้ให้บริการต่อหน้าลูกค้า การมีมารยาทงดงาม ทั้งการนั่ง การยืน การเดิน หรือการแสดงออกด้วยภาษาทางกาย ดังนี้

1. ความสุภาพอ่อนน้อม ท่าทางสุภาพ
2. การรู้จักควบคุมอารมณ์
3. สำรวมกิริยาท่าทาง การนั่ง การเดิน การยืน การพูด
4. ความอดทน อดกลั้น
5. ยอมรับคำติชม

6. ตั้งใจฟังลูกค้า รักษามารยาทไม่ขัดคอ  
ขัดจิ้งหระ
7. การกล่าวขออภัย ชี้แจงเหตุผลเสมอ  
เพื่อความเข้าใจตรงกัน
8. ความรับผิดชอบ
9. ปฏิบัติตาม 5 ส สะสาง สะดวก สะอาด  
สุขลักษณะ สร้างนิสัย
10. ความน่าเชื่อถือ มีบุคลิกภาพที่ดี มี  
ปฏิภาณไหวพริบ ตรงต่อเวลา มีน้ำใจ  
มีความกระตือรือร้น
11. ความน่าไว้วางใจ สนใจลูกค้า ชื่อสัตย์  
สุจริต รักษาเวลา และรักษาคำพูด

สิ่งที่ผู้ให้บริการควรหลีกเลี่ยง คือ

1. หน้าบูด
2. ไม่พูดไม่จา
3. อารมณ์ไม่ดี
4. จู้จี้ขี้น
5. ไม่มองหน้าลูกค้า
6. เอาแต่ใจตนเอง
7. อวดเป่งวางท่า
8. ไม่คบหาสมาคม
9. ชอบเก็บตัว
10. ออยากเด่นอยากดัง

นอกจากนี้ ผู้ให้บริการควรมีความ  
สัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ดังนี้ คือ

1. สด สะ เลิก ความคิด ความเข้าใจผิด
  - 1.1 คิดว่าตนมีความสำคัญ มีอำนาจ
  - 1.2 ลูกค้ามาพึ่งพา รบกวน ขอความ  
ช่วยเหลือ
  - 1.3 ขัดขวางการทำงาน ทำให้เสีย  
เวลา
2. สร้างเสริม พัฒนา ความคิดที่ถูกต้อง
  - 2.1 ลูกค้าเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด
  - 2.2 ลูกค้าคือ ผู้ปรารถนาใช้บริการเรา  
สร้างความพึงพอใจให้

- 2.3 ไม่คิดในทางลบว่า ลูกค้าจำเป็น  
ต้องพึ่งพาอาศัยเรา แต่ควรคิดว่า  
เราต่างหากต้องพึ่งพาอาศัย  
ลูกค้า
- 2.4 ลูกค้ามิใช่ผู้ที่มารบกวนเรา
- 2.5 ลูกค้ามิใช่บุคคลนอกวงงาน แต่  
ลูกค้าเป็นส่วนหนึ่งของงาน  
บริการเรา
- 2.6 ลูกค้ามิใช่วัตถุหรือสิ่งของ หาก  
แต่มีชีวิตมีเลือดเนื้อ ความรู้สึก  
อารมณ์ เช่นเดียวกับเรา
- 2.7 ลูกค้าหรือผู้มาติดต่อมิใช่บุคคล  
ที่เราจะต้องทะเลาะเพียงเพื่อ  
เอาชนะ
- 2.8 ไม่ว่าลูกค้าจะเป็นบุคคลเช่นไร  
ก็ตาม หน้าที่ของเราคือบริการ  
อย่างสุภาพและให้บริการที่  
ประทับใจ
- 2.9 ลูกค้าเป็นผู้ที่มีไมตรีจิตช่วยเรา  
ให้มั่งงานทำ
- 2.10 ลูกค้าจะคิดอยู่เสมอว่า จะได้รับ  
บริการที่รวดเร็วสุภาพ บริการ  
ที่ดีมีประสิทธิภาพจากเราเสมอ

3. การมีคุณภาพชีวิตที่ดี คือการมีสุขภาพ  
กายและสุขภาพจิตดี

สำหรับข้อคิด เตือนใจต่องานบริการ  
รศ.ดร.อารี พันธุ์มณี คณะศึกษาศาสตร์ มหา-  
วิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้สรุปหลัก 5 ร. ต่องาน  
บริการลูกค้า ไว้ดังต่อไปนี้ คือ

1. รักงาน ทำงานด้วยใจรัก หุ่นเท ใส่ใจ  
ผูกพัน
2. เรียนรู้งาน ศึกษางาน วางแผน  
ปรับปรุง และพัฒนา
3. เร่งรัดงาน รีบทำให้เสร็จอย่าผลัดวัน  
ประกันพรุ่ง

4. ระเบียบวินัย เก็บเอกสาร หยิบกิ่ง่าย  
หายก็รู้ ดูก็งามตา
5. รักคนที่มารับบริการ มีทัศนคติที่ดี  
ต่อลูกค้า

#### ส่วนบัญญัติ 16 ประการ ในการให้บริการ เชิงสร้างสรรค์ ได้แก่

1. ให้การพูดอันอ่อนโยนและให้เกียรติ  
แทนการโต้ตอบโดยไม่ยั้งคิด
2. ให้อภัยมี แทนการให้ใบหน้า  
เฉยเมย
3. ให้ความมีชีวิตชีวา กระตือรือร้น แทน  
ความเหนื่อยหน่าย เฉื่อยชา
4. ให้การตอบสนอง แทนการอยู่เฉยๆ  
เฉยเมย
5. ให้ความรู้สึกอบอุ่น แทนการรู้สึก  
เย็นชา
6. ให้ความเข้าใจเป็นสุข แทนการยึดถือ  
อยู่กับความคิดเฉพาะอย่างทำให้ใจ  
แคบ
7. ให้ความใส่ใจ สนใจ แทนการทอดทิ้ง  
เฉยเมย
8. ให้ความอดทน แทนความรำคาญและ  
เบื่อหน่าย

9. ให้ความยินดี จริงใจ แทนการเสแสร้ง
10. ให้ความนุ่มนวล แทนการรุ่มร้อน
11. ให้ความจำแก่ผู้อื่น แทนการหลงลืม
12. ตระหนักในความจริง แทนการโต้แย้ง
13. ให้ความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ แทนการ  
ซ้ำซาก จำเจ
14. เอื้ออำนวยช่วยเหลือ แทนการ  
ขัดขวางเอาชนะ
15. รู้จักการให้ แทนการเรียกร้อง
16. ลงมือกระทำ แทนการผลัดวัน  
ประกันพรุ่ง

#### สรุป

การให้บริการเชิงสร้างสรรค์จะประสบความสำเร็จได้ต้องอาศัย การให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เป็นที่พึงพอใจของ ผู้มารับบริการ ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อเนื่อง โดยอาศัยการสื่อสารตรงกัน ทั้งการใช้ภาษาพูด ภาษาท่าทาง และภาษาเขียน อย่างมีวาทีศิลป์ มีมารยาทในการให้บริการที่ดีและประทับใจจะเป็น กลยุทธ์ที่นำองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย ที่ตั้งไว้



**บรรณานุกรม**

- กันยา สุวรรณแสง. **บุคลิกภาพและการปรับตัว**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2526.
- จุฬา บุรีภักดี. **การพัฒนาบุคลิกภาพ**. กรุงเทพฯ : สมเจตน์การพิมพ์, 2536.
- ประสพ รัตนากร. **"จิตวิทยาในการทำงาน," วารสารสมาคมข้าราชการพลเรือนแห่งประเทศไทย, ฉบับพิเศษ : มกราคม-เมษายน 2533.**
- อารี พันธุ์มณี. **บุคลิกภาพและการปรับตัวในการทำงาน**. กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2545.