

# ศิลปะการให้บริการ

รวีวรรณ ขำพล<sup>1</sup>



ผู้แต่ง	สมิต สัจฉกร
ชื่อเรื่อง	ศิลปะการให้บริการ
ฉบับพิมพ์	พิมพ์ครั้งที่ 1
ข้อมูลการพิมพ์	กรุงเทพฯ : สายธาร, 2548
จำนวนหน้า	108 หน้า
ISBN (10 หลัก)	974-9609-56-5
ISBN (13 หลัก)	978-974-9609-56-9
ราคา	90 บาท

ปัจจุบันนับว่ามีการแข่งขันในการให้บริการสูงมากทีเดียว โดยเฉพาะสถานที่บริการของเอกชน รัฐวิสาหกิจ สำหรับส่วนราชการก็มีการตื่นตัวกันไม่น้อย ได้พยายามปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความพึงพอใจและประทับใจแก่ผู้รับบริการหรือลูกค้า ทั้งนี้ผู้ให้บริการนั้นจะต้องมีทั้งศาสตร์

และศิลป์ในการให้บริการ จะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ ดังที่ มหาตมะ คานธี มหาบุรุษของโลก ได้กล่าวทศนะที่อาจถือเป็นต้นแบบของ “ทัศนคติ” ที่ถูกต้องต่อลูกค้า และเป็นทัศนคติที่ทุกคนควรมี ความคิด ความรู้สึกต่อลูกค้าอย่างเข้าถึงสังขรณ์ เช่นเดียวกับท่านคานธี ซึ่งได้กล่าววาจาไว้ว่า “ลูกค้า

<sup>1</sup> บรรณารักษ์ 6 ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ

คือบุคคลสำคัญที่สุด ที่มาเยือนเรา ณ ที่นี้ เขามีได้ ฟังเรา เราต่างหากที่ต้องฟังเขา เขามีได้มาขัดจังหวะ การทำงานของเรา หากแต่การรับใช้เขาคือ วัตถุประสงค์ของเรา การรับใช้เขา เรามีได้ช่วยอะไร เขาเลย เขาเป็นฝ่ายช่วยเหลือเรา โดยให้ออกสแก่ เราที่จะรับใช้เขา” (หน้า 47) สำหรับพระราชมนู (ประยูร ชมมจิตโต) อธิการบดี มหาวิทยาลัยมหา จุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ให้หลักคิดเป็นคติว่า “ข้าราชการควรถามตนเองว่า ในขณะที่เราให้บริการ แก่คนที่มาติดต่อ เราให้ความสุขแก่เขาไปด้วยหรือไม่ เราให้ด้วยน้ำใจหรือไม่ ถ้าเราให้ด้วยเมตตากรุณา เรา ก็มีธรรมอยู่ตลอดเวลาที่ให้บริการนั้น และนั่นแหละ คือการปฏิบัติธรรมในขณะที่ทำงาน ตรงกันข้าม ถ้า เราจะให้บริการด้วยความโกรธ หรืออิจฉาริษยาว่าเรา ต้องเป็นคนรับใช้คนนี้ ขณะให้เราก็อทุกข์ด้วย เราควร จะทำการบริการให้เป็นเรื่องของน้ำใจ มีการโอบอ้อม อารี วจีไพเราะ สงเคราะห์ประชาชน และวางตนพอดี” (หน้า 60)

หนังสือเล่มนี้เป็นคู่มือประกอบการเรียนการ สอนเรื่องการให้บริการ เนื้อหาเริ่มตั้งแต่ความรู้ ทั่วไปเกี่ยวกับการบริการ ความสำคัญ ลักษณะและ ประเภทของการบริการ คุณลักษณะของผู้ให้บริการ เทคนิคการให้บริการ ตลอดจนจรรยาบรรณของผู้ให้ บริการและการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

นอกจากนี้ผู้เขียนยังได้กล่าวถึงมาตรฐาน ของการบริการ ซึ่งจะเป็นข้อกำหนดในการปฏิบัติ งานบริการให้เป็นที่รับรู้ของผู้ปฏิบัติงานว่า ผลการ

ให้บริการต้องเป็นอย่างไรจึงจะเป็นที่ยอมรับของผู้ที่ เกี่ยวข้อง ลักษณะของมาตรฐานการบริการนั้น กำหนดได้เป็น 3 ลักษณะ คือ ลักษณะทางบวก (Posi- tive) ลักษณะทางลบ (Negative) และลักษณะทาง ศูนย์ (Zero) ลักษณะทางบวกเป็นการกำหนดความ สมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ มีลักษณะตรงตามข้อ กำหนดซึ่งผู้รับบริการพอใจ ปฏิบัติตามวิธีการที่ หน่วยงานเกี่ยวข้องยอมรับ สำหรับลักษณะทางลบ เป็นการกำหนดข้อผิดพลาดที่ผู้รับบริการสามารถจะ ยอมรับได้ ส่วนลักษณะทางศูนย์เป็นการกำหนดให้ ผลการบริการผิดพลาดบกพร่องไม่ได้เลย ความ บกพร่องต้องเป็นศูนย์เท่านั้น มาตรฐานการบริการ ที่ดีนั้น จะต้องคำนึงถึงลักษณะดังต่อไปนี้ คือ เป็น มาตรฐานของตัวงานไม่ใช่มาตรฐานของตัวคน มี ทางบรรลุได้ มีความชัดเจนเข้าใจตรงกัน เป็นที่ ตกกลงกันทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา มีลักษณะเฉพาะเจาะจง และสามารถวัดได้ มีกำหนด ระยะเวลาชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษร และสามารถ เปลี่ยนแปลงได้

ผู้เขียนได้รวบรวมเนื้อหาด้านการให้บริการ ไว้อย่างครบถ้วน กระชับรัด อ่านเข้าใจง่าย พกพาได้ สะดวก เหมาะสำหรับนักศึกษาและผู้ประกอบ กิจการที่เกี่ยวกับการให้บริการทุกประเภท หากผู้ให้ บริการได้อ่านหนังสือเล่มนี้ และได้ฝึกปฏิบัติตนเอง อย่างต่อเนื่องกันทุกคน ผู้รับบริการทุกภาคส่วนไม่ ว่าภาคเอกชนหรือภาครัฐ ก็จะมีความสุขจากการรับ บริการกันอย่างถ้วนทั่ว

