

คำนำ

รายงานฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการสัมมนา เรื่องการบริการที่ประทับใจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้พนักงานขับรถและพนักงานรักษาความปลอดภัย ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและมีข้อเสนอแนะ ร่วมกันในการสร้างความสำเร็จในงานบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

หน่วยยานพาหนะ กองกลาง หวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ แก่ผู้อ่านหรือผู้ที่สนใจในการนำไปประยุกต์ใช้ในการบริการได้ตามสมควร

หน่วยยานพาหนะ กองกลาง

สรุปผลการสัมมนาพนักงานขับรถเรื่อง การบริการที่ประทับใจ

ระหว่างวันที่ 28-29 กรกฎาคม 2555

ณ บ้านไทยแหลมเกิด ริมหาดปรางบุรี ตำบลปากน้ำปราง อำเภอปรางบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

การสัมมนาครั้งนี้เพื่อเป็นการระดมสมองได้แบ่งกลุ่มสัมมนาออกเป็น 4 กลุ่ม ในแต่ละกลุ่มร่วมกันระดมสมองในเรื่องต่างๆ ดังนี้

กลุ่มที่ 1 เรื่องบริการอย่างไรให้ประทับใจ

กลุ่มที่ 2 เรื่องแนวทางแก้ไขงานบริการ

กลุ่มที่ 3 เรื่องลักษณะของพนักงานขับรถที่ดี

กลุ่มที่ 4 เรื่องอภัยภัยไมตรีและความมีน้ำใจ

สรุปผลในแต่ละกลุ่มดังนี้

กลุ่มที่ 1 เรื่องบริการอย่างไรให้ประทับใจ

สรุปได้ ดังนี้

- 1 ต้องบริการด้วยไมตรีและมีใจรัก รู้ว่าผู้ใช้บริการต้องการอะไร
- 2 ต้องมีกริยา มารยาทดี พูดจาไพเราะ แก่ผู้ใช้บริการ
- 3 ต้องแต่งกายให้สุภาพเรียบร้อย
- 4 ต้องให้ความสะดวกกับผู้ใช้บริการไม่ต้องให้รอ
- 5 ต้องให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลที่มาติดต่อทั้งบุคลากรภายนอกและภายใน
- 6 ต้องขับรถอย่างมีมารยาทและเคารพกฎจราจร

กลุ่มที่ 2 เรื่องแนวทางแก้ไขงานบริการ

สรุปได้ ดังนี้

- 1 พนักงานขับรถต้องสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าขณะปฏิบัติงาน เช่น ขณะขับรถเดินทางฝนตกหนัก ทำน้ำท่วมเส้นทางจราจรติดขัดมากพนักงานขับรถต้องหลีกเลี่ยงไปใช้เส้นทางอื่นแทน เป็นต้น
- 2 การเดินทางพนักงานขับรถควรเปิดฟังวิทยุสถานี จส. 100 เพื่อจะได้รับทราบสภาพการจราจรและแผนการเดินทางได้ถูกต้องไม่ล่าช้า
- 3 กรณีรถเสียขณะเดินทางควรหาทางแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในเบื้องต้นก่อน ไม่ควรอยู่เฉยๆเพื่อรอให้ช่างของหน่วยงานพาหนะเข้ามาแก้ไขเอง เพราะจะทำให้การแก้ไขปัญหาล่าช้ากระทบกับผู้ใช้บริการ
- 4 กรณีเกิดอุบัติเหตุต้องแจ้งประกันและแจ้งผู้บังคับบัญชาเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น
- 5 กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน เช่น มีคนป่วยหนักจำเป็นต้องนำส่งโรงพยาบาลเร่งด่วนจะต้องรีบนำผู้ป่วยส่งโรงพยาบาลก่อนแล้วค่อยแจ้งผู้บังคับบัญชา
- 6 พนักงานขับรถจะต้องมีความสามัคคีในหมู่คณะ เพื่อร่วมมือกันแก้ไขพัฒนาการให้บริการ ให้ดีที่สุดอย่างมีสติและรอบคอบ

กลุ่มที่ 3 เรื่องลักษณะของพนักงานขับรถที่ดี

สรุปได้ ดังนี้

- 1 แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ใช้วาจาสุภาพอ่อนโยน ตีक्षाอารมณ์ของผู้ใช้บริการ
- 2 การทำงานต้องตรงต่อเวลาที่นัดหมาย รับ-ส่ง
- 3 ช่วยกันรักษาความสะอาดยานพาหนะและห้องพักให้สะอาดเรียบร้อย
- 4 ขับรถด้วยความสุภาพมีมารยาทในการขับรถและปฏิบัติตามกฎจราจร
- 5 มีน้ำใจกับเพื่อนร่วมทาง เพื่อนร่วมงาน ผู้โดยสาร ผู้มาติดต่อ และช่วยประชาสัมพันธ์กิจกรรมของมหาวิทยาลัย เมื่อไปราชการต่างจังหวัด

- 6 ต้องมีความเสียสละ อุทิศเวลาให้กับราชการ เช่น เมื่อกลับเกินเวลาเลิกงานไม่มากก็ไม่ควรเบิก ค่าล่วงเวลา เป็นต้น
- 7 ศึกษาและวางแผนเส้นทาง ก่อนออกเดินทางไปปฏิบัติราชการ
- 8 เคารพเชื่อฟังผู้บังคับบัญชา
- 9 สร้างชื่อเสียงให้กับหน่วยงานและสถาบัน

กลุ่มที่ 4 เรื่องอภัยไมตรีและความมีน้ำใจ (รปภ.)

- 1 บริการด้วยไมตรีจิต พุดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส เคารพผู้อาวุโสก่อนให้คำแนะนำ
- 2 ให้ความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ โดยชี้แนะสถานที่จอดรถ ดูแลการจอดรถให้เข้าที่ให้เรียบร้อย
- 3 การให้ความช่วยเหลือเอื้อเฟื้อ ผู้เข้าอบรมโดยการช่วยชี้แนะทางไปอาคารที่พักและช่วยขนภาระเข้าอาคารที่พัก โดยไม่หวังค่าตอบแทน
- 4 นักศึกษา หรือผู้มาติดต่อราชการสิ่งของควรติดต่อกันเจ้าของโดยด่วน
- 5 เมื่อรถผู้มาติดต่อเสียควรช่วยเหลือหาทางแก้ไข หรือติดต่อช่างมาช่วยเหลือเป็นต้น
- 6 เมื่อพบเห็นผู้ประสบอุบัติเหตุ หรือป่วยกะทันหัน ควรรีบช่วยเหลือโดยนำส่งโรงพยาบาลโดยด่วน
- 7 เมื่อไฟดับ ลิฟต์ติด ควรรีบช่วยเหลือผู้ที่ติดอยู่ในลิฟต์โดยด่วนและแจ้งช่างเพื่อแก้ไขโดยด่วน

.....

การบริการที่ประทับใจ

(Success to Service Mind)

ธรรมรงค์ ใจสมคม

“บริการ” พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานกำหนดความหมายไว้ว่า การปฏิบัติรับใช้หรือให้ความสะดวกต่างๆ ซึ่งศัพท์ภาษาอังกฤษได้กำหนดคำว่า บริการ (Service) ได้ว่า Be of use to help, to assist, give assistance to, do a good turn to, benefit หรือ To support ซึ่งความหมายทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษมีความหมายเหมือนกันและสอดคล้องต้องกัน พอสรุปความหมายในภาพรวมได้ว่า “บริการ” ก็คือกิจกรรมของบุคคลหรือองค์กรที่จะสนองตอบความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้มารับบริการให้เกิดความพึงพอใจจากการกระทำ

การสร้างความสำเร็จในงานบริการ ผู้ให้บริการจะต้องพิจารณาถึงสิ่งสำคัญ 2 ประการคือ

- สนองตอบความต้องการของลูกค้า (Need) ได้มากน้อยเพียงใด
- สนองตอบความคาดหวัง (Expectation) ได้ตรงมากน้อยเพียงใด

การบริการมีความสัมพันธ์กับสิ่งต่างๆ 4 ประการ

- ลูกค้า (Customer)
- คุณภาพ (Quality)
- ความสัมพันธ์ (Relations)
- เทคนิคหรือวิธีการบริการ (How to)

ลูกค้า(Customer)

ความหมาย :

- ลูกค้า คือ ปัจจัยพื้นฐานของธุรกิจเรา
- ลูกค้า คือ คนที่สำคัญที่สุดในธุรกิจของเรา
- ลูกค้า คือ ผู้กำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของธุรกิจเรา

ธรรมชาติของลูกค้า :

- อยากได้เกียรติ
- อยากระบายความอัดอั้น
- อยากได้การเอาใจใส่
- อยากได้ตัวเองเป็นคนสำคัญ

- อยากได้ความซื่อสัตย์
- อยากได้ความจริงใจ
- อยากได้ความรวดเร็ว
- อยากได้ความถูกต้อง
- อยากได้ความถูกใจ

คุณภาพ (Quality)

ความพึงพอใจของลูกค้าขึ้นอยู่กับ 2 ปัจจัย

- คุณภาพของสินค้า
- คุณภาพของการให้บริการ

ปัจจัยชี้ขาดความสำเร็จในการให้บริการจะอยู่ที่คุณภาพของการให้บริการมากกว่าคุณภาพของสินค้า

ลูกค้าจะเป็นผู้บ่งบอกว่าคุณภาพของการให้บริการดี หรือ ไม่ดีนั้นขึ้นอยู่กับความคาดหวัง (Expectation) ของเรา

ความคาดหวัง	→	คุณภาพ
ต่ำกว่าคาด	→	ไม่ดี
เท่ากับคาด	→	พอใจ
เกินคาด	→	ดีมาก

ลูกค้าคาดหวังในบริการที่มีคุณภาพที่มีลักษณะ 5 ประการ

1. ต้องการรอยยิ้มและความสุภาพ
2. ต้องการคำตอบและวิธีปฏิบัติที่ถูกต้อง
3. ต้องการประสิทธิภาพของงาน
4. ต้องการผู้ให้บริการมีความรู้ทักษะและประสบการณ์
5. ต้องการความตรงต่อเวลาและการนัดหมาย

นอกจากนี้ลูกค้ายังคาดหวังบริการที่มีคุณภาพในเรื่องต่างๆ ดังนี้

- ความคงเส้นคงวาและวางใจได้ (Reliability)

- การตอบสนองอย่างทันท่วงที (Responsiveness)
- ความน่าเชื่อถือ (Assurance)
- ความเข้าใจ (Empathy)
- ความมีตัวตน (Tangibles)

ความสัมพันธ์ (Relations)

การสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า นั้น จะเริ่มต้นที่เราต้องมีความสัมพันธ์เชิงบวกหรือความสัมพันธ์ที่ดี การสร้างสัมพันธ์เชิงบวกผู้ให้บริการจะต้องเป็นคนที่ชอบพบปะพูดคุยกับคนทั่วไปมีความสุขที่ได้ติดต่อพูดคุยกับผู้อื่น มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้อื่นเสมอ

การสร้างสัมพันธ์เชิงบวก ทำได้ด้วยการให้กับลูกค้า ดังนี้

- | | |
|-----------------|------------------|
| ▲ ให้อยู่ยืม | ▲ ให้ความตั้งใจ |
| ▲ ให้เกียรติ | ▲ ให้ความจริงใจ |
| ▲ ให้ความสนใจ | ▲ ให้ความสำคัญ |
| ▲ ให้การต้อนรับ | ▲ ให้ความเสมอภาค |
| ▲ ให้ความเข้าใจ | ▲ ให้ความร่วมมือ |
| ▲ ให้ความเต็มใจ | |

เทคนิคหรือวิธีการบริการ (How to)

การสร้างความประทับใจในงานบริการนั้นขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายประการ เช่น ตัวเรา หรือผู้ให้บริการไม่ว่าจะเป็นบุคลิกภาพ การแสดงออก น้ำเสียง วาจา ถ้อยคำ และวิธีการใหม่ๆ ที่ลูกค้าพึงพอใจ

การพัฒนาบุคลิกภาพ

ผู้ให้บริการที่ดีนั้นต้องพัฒนาบุคลิกภาพทั้งภายนอกและภายในให้สอดคล้องกันกล่าวคือ

บุคลิกภาพภายนอก ควรปรับปรุงบุคลิกภาพ 4 ด้าน

- รูปร่างหน้าตา คำนึงถึงคุณภาพ ความสะอาด ความเรียบร้อย ความยิ้มแย้มแจ่มใส
- การแต่งกาย คำนึงถึงคุณภาพ ความสะอาด ความปราณีต ความประหยัด ความมีวินัยและกาลเทศะ
- การพูดจา ต้องรู้ว่าเมื่อใดควรพูด เมื่อใดไม่ควรพูด การใช้ภาษาให้ถูกต้อง น้ำเสียงน่าฟัง พูดจาประนีประนอม ให้เกียรติยกย่อง
- การปรับปรุงกริยาท่าทาง กริยาท่าทางเป็นธรรมชาติ ไม่เสแสร้ง หลีกเลียง อากัปกิริยาที่ไม่สุภาพ และอย่าทำกริยาที่ไม่สุภาพซ้ำซาก

บุคลิกภาพภายใน ควรปรับปรุง 6 ประการ

- ความกระตือรือร้น
- ความสุภาพและความเห็นอกเห็นใจ
- ความซื่อสัตย์ ความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจ
- ความร่าเริงและความร่วมมือ
- ความสนใจและเอาใจใส่
- ความยับยั้งชั่งใจหรือความอดทนอดกลั้น

การพัฒนาทักษะการสื่อสาร

การสื่อข้อความภายในองค์กรและกับลูกค้า จะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ขึ้นอยู่กับ การสื่อข้อความนั้นมีการสร้างความเข้าใจและการยอมรับอย่างทั่วถึงระหว่างตัวเรากับลูกค้าหรือผู้เกี่ยวข้อง ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องตระหนักและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

1. การพัฒนาทักษะทางการพูด การพูดเป็นคุณสมบัติเฉพาะของมนุษย์ถ้าบุคคลใดมีการพัฒนาขึ้นเรื่อยๆ จะทำให้ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานการพูดเป็นการสร้างภาพพจน์และมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีให้กับองค์กรหรือหน่วยงาน ดังนั้นผู้ให้บริการควรใช้คำพูดดังนี้

- พูดจาไพเราะสุภาพใช้ภาษาน้ำนมนต์หรือภาษาดอกไม้
- พูดจาประนีประนอม
- พูดจาสร้างสรรค์

- พูดจายกย่องให้เกียรติ ให้ความสำคัญต่อลูกค้า
- ไม่พูดจาก้าวร้าว กระแทกแดกดัน เสียดสี เย้ยหยัน หรือภาษาน้ำกรด

2. การพัฒนาทักษะทางด้านการฟัง การรู้จักฟังลูกค้าเป็นศิลปะอย่างหนึ่ง ที่จะทำให้ลูกค้าประทับใจ เกิดการยอมรับ การฟังที่มีประสิทธิภาพมีลักษณะ ดังนี้

- รู้จักสบสายตา
- ตั้งใจฟัง
- พยักหน้ารับ
- อย่าขัดจังหวะ
- ฟังให้จบก่อนแล้วค่อยถาม
- ตอบรับบ้างเป็นบางจังหวะ เช่น พยักหน้ารับ มีสีหน้าสอดคล้องกับอารมณ์ ทบทวนคำพูดของลูกค้า

3. การพัฒนาทักษะทางด้านการใช้คำถาม การสื่อสารกับลูกค้าจำเป็นต้องใช้คำถามเพื่อสร้างความเข้าใจและให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องการใช้คำถามกับลูกค้า ควรใช้หลักการถามดังนี้

- ❖ ถามสั้นๆ
- ❖ ถามในสิ่งที่เขาชอบและสนใจ
- ❖ ถามในจุดดีจุดเด่น
- ❖ ถามโดยใช้ภาษาเชิงบวก
- ❖ ถามผู้อื่นด้วยท่าทีอย่างไรลูกค้าก็จะตอบกลับมานั้น
- ❖ ถามในสิ่งที่ควรถาม เช่น ไม่ถามในเรื่องส่วนตัวหรือก้าวล้ำมากเกินไป ไม่ถามในจุดด้อย ไม่ถามด้วยการใช้ภาษาเสียดสี และอาการประชดประชัน

4. การพัฒนาทักษะทางด้านการแสดงออกหรืออากัปกิริยา ซึ่งเป็นการพัฒนาทักษะอีกด้านหนึ่งที่ผู้ให้บริการควรปรับปรุงและพัฒนาเนื่องจากการแสดงออกด้วยอากัปกิริยาเป็นการสื่อความหมายรูปแบบหนึ่งที่จะเสริมสร้างความประทับใจในงานบริการ ควรพัฒนาทางด้าน

- ❖ ท่าทาง ที่อ่อนน้อม
- ❖ สีหน้า ที่แสดงความสดใสเต็มใจ
- ❖ สายตา ที่เป็นมิตร
- ❖ การใช้มือประกอบท่าทาง ที่สอดคล้องกับความเป็นจริง

❖ น้ำเสียง ที่แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ

มาตรฐานงานบริการ

ให้รอยยิ้ม	: กับผู้มารับบริการทุกคน
ให้บริการ	: ที่ดีที่สุด
ให้น้ำใจ	: กับผู้มารับบริการทุกคน
ให้ความสำคัญ	: กับผู้มารับบริการทุกคน
ให้เกียรติ	: กับผู้มารับบริการทุกคน
ให้บรรยากาศ	: การบริการด้วยความอบอุ่น
ให้ความรู้สึกดี ๆ	: กับผู้มารับบริการทุกคน

