

การให้บริการสู่ความเป็นเลิศ

โดย นายพิษณุพร รุโจปการ
นักวิชาการศึกษา ชำนาญการ

ในงานบริการลูกค้าที่หลากหลาย ธุรกิจกำลังดำเนินการอยู่นั้น มักจะมีคำถามของผู้ประกอบการ หรือผู้จัดการ ว่า ทำอย่างไรถึงจะทำให้องค์กรของเรา มีบริการที่ดี รวดเร็ว และครบวงจร จนมีลูกค้าที่ชม บอกรับปากต่อปากว่าให้มาที่เรา ลูกค้ามาแล้วรู้สึกประทับใจ จนทำให้เกิดแบรนด์ในบริการ อันจะส่งผลต่อ แปรนตร์ขององค์กรแน่นอนว่าทุกๆ องค์กรต้องการให้เกิดภาพนี้ขึ้น วิธีการสร้างนั้นมีใช้สร้างได้เพียงไม่กี่เดือน แต่มันต้องสร้างกันหลายปี จนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร หลายองค์กรก็มีวิธีที่แตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับลักษณะธุรกิจ ค่านิยม และวัฒนธรรมขององค์กรนั้นๆด้วย วิธีการสร้างระบบบริการที่เป็นเลิศและครบวงจร (One-Stop-Service) นั้นเป็นวิธีหนึ่งที่สำคัญและสามารถนำมาใช้ได้ โดยจะต้องมีการปรับปรุงปัจจัยสู่ความสำเร็จในสามปัจจัยหลัก คือ

1. บุคลากรผู้ให้บริการ
2. สถานที่สิ่งแวดล้อม
3. กระบวนการให้บริการ



ความหมายการให้บริการแบบครบวงจรและการปรับปรุงการบริการ

การให้บริการแบบครบวงจร One-Stop Service ว่า หมายถึง การนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง มารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จในขั้นตอนหรือเสร็จในจุดให้บริการเดียว โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การให้บริการมีความรวดเร็วขึ้น ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกและพึงพอใจต่อการใช้บริการและส่งผลดีต่อองค์กรที่ให้บริการนั้น

1. ปรับปรุงบุคลากรผู้ให้บริการ (People)

1.1 ให้ผู้รับผิดชอบมอบหน้าที่ให้ผู้ให้บริการแบบครบวงจร

ในการเริ่มต้น บุคลากรที่ปฏิบัติงานในงานแบบครบวงจรจะต้องแลกเปลี่ยนวิธีการให้บริการที่เคาเตอร์ให้บริการครบวงจรในหลายด้านเพื่อให้ผู้บริการแบบครบวงจรนี้รับมอบงานให้สามารถทำงานแทนได้ในคนเดียวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ให้มีความเข้าใจตรงกันอยู่เสมอ ยกตัวอย่างของงานศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. เช่นการรับสมัครนักศึกษา การรับลงทะเบียนและค่าธรรมเนียม การให้คำปรึกษาและตอบปัญหา ต่อมาเมื่อมีความเข้าใจถูกต้องตรงกันแล้วจึงให้บุคลากรในงานให้บริการแบบครบวงจรกระจายงาน อำนาจหน้าที่ และการตัดสินใจในการให้บริการปกติทั่วไปมอบให้แก่เจ้าหน้าที่ที่จะทำหน้าที่ให้บริการแทนเพื่อให้การบริการแบบครบวงจรทั้งหมดที่โต๊ะบริการโดยไม่ต้องขอความเห็น หรือผ่านความเห็นชอบจากผู้รับผิดชอบโดยตรงในขณะที่ให้บริการ ยกเว้นแต่เรื่องที่เป็นปัญหาที่มีจำเป็นต้องให้ช่วยเหลือ สามารถบริการผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่ สะดวก รวดเร็ว เป็นที่พอใจของผู้ใช้บริการ โดยมุ่งสู่การพัฒนาบริการ ดังนี้ คือ

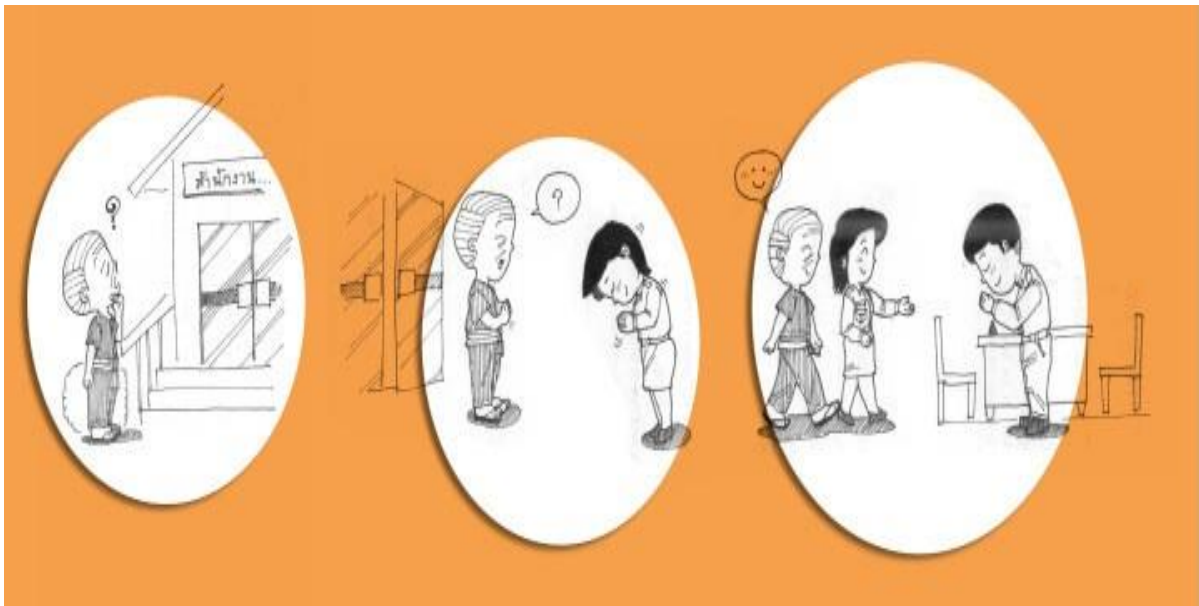
1. มีความถูกต้องเป็นมาตรฐานตรงกันในการบริการ (Reliability)
2. มีความสะดวกรวดเร็วในการบริการ (Responsiveness)
3. มีความสุภาพให้ความไว้วางใจในการบริการ (Assurance)
4. มีความเอาใจใส่เข้าใจต่อผู้ใช้บริการ (Empathy)

และให้บุคลากรในงานให้บริการแบบครบวงจรมานำเอกสารวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินการด้าน ต่างๆ และได้จัดระบบเทคนิค วิธีการที่ต้องใช้เพื่อให้เกิดความสะดวกคล่องตัว และมีความรวดเร็วในการให้บริการ ให้แก่ผู้ให้บริการแบบครบวงจรทั้งหมดที่โต๊ะบริการการศึกษาตรงกลางบริเวณที่ผู้ใช้บริการเข้ามาภายในห้องงานบริการแบบครบวงจร โดยมีเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวทำหน้าที่ให้บริการครบวงจรทั้งหมดที่จุดเดียวโดยผลัดเปลี่ยนหน้าที่รับบริการตามกำหนดเวลา

1.2 การพัฒนาบุคลากรในการให้บริการให้สอดคล้องกับการบริการแบบครบวงจร

บุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการแบบครบวงจรจะต้องหาวิธีการทำงานที่ดีขึ้นและสะดวกสบายแก่ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการมากขึ้นอยู่ตลอดเวลา เพื่อส่งผลต่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สามารถลดเวลา ลดขั้นตอนที่ยุงยากแต่ยังคงทำให้มีมาตรฐานที่ถูกต้อง สร้างผลผลิตหรือความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้พัฒนาดีขึ้น โดยให้มีการถ่ายทอด

วิธีการทำงานที่เปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ให้แก่ผู้ร่วมงานในโอกาสนำเสนอเทคนิคการดำเนินงานในกิจกรรม KM (Knowledge Management) เพื่อการปรับปรุงงานร่วมกันโดยใช้แนวคิดของการปรับปรุงงานให้ง่ายขึ้น (Work Simplification)



2. ปรับปรุงสถานที่และสิ่งแวดล้อม (Place)

เพื่อให้บริการทุกอย่างในการรับสมัคร ลงทะเบียน คำร้อง ให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหาให้สามารถใช้ได้อย่างครบวงจรที่เดียวที่โต๊ะบริการและอยู่ในห้องเดียวกันโดยเจ้าหน้าที่ไม่ต้องเสียเวลาไปที่อื่น ตัวอย่างเช่น การใช้คอมพิวเตอร์ การใช้เครื่องพิมพ์ เครื่องถ่ายเอกสาร สแกนเนอร์ในเครื่องเดียวกัน (Multi function) และมีโทรศัพท์ ชั้นเก็บเอกสารที่โต๊ะบริการหรือในบริเวณเดียวกัน



ผู้ให้บริการสามารถใช้เครื่องมือบริการได้อย่างคล่องตัว



3. ปรับปรุงกระบวนการให้บริการ (Process)

1.3.1 ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ง่าย (Work Simplification)

โดยใช้แนวคิดของการปรับปรุงงานให้ง่าย (Work Simplification) ที่ให้ความสำคัญต่อหลักการพื้นฐานที่สำคัญ 4 ประการ (ECRS) ได้แก่

1. การขจัด (Eliminate) คือ การตัดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นในกระบวนการออกไป ช่วยลดเวลาทรัพยากร ค่าใช้จ่ายที่จะต้องสูญเสียเปล่าหรือไม่คุ้มค่าในการทำงานออกไป

2. การรวม (Combine) คือ การรวมขั้นตอนการทำงานเข้าด้วยกันโดยให้มีมาตรฐานที่ถูกต้องและลดข้อผิดพลาดเพื่อความรวดเร็วและประหยัดทรัพยากร แรงงาน รวมถึงค่าใช้จ่ายในการทำงาน
3. การจัดการใหม่ (Rearrange) คือ การจัดลำดับงานใหม่ให้เหมาะสม ทำให้ให้เกิดความสอดคล้องกัน เกิดการสะดวกคล่องตัวในการทำงาน
4. การทำให้ง่ายขึ้น (Simplify) คือ ปรับปรุงวิธีการทำงานหรือสร้างอุปกรณ์ช่วยให้ทำงานได้ง่ายขึ้น เร็วขึ้น สะดวกขึ้นและช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงาน

1) ขจัดขั้นตอน (Eliminate) การทำงานของเจ้าหน้าที่และจัดลำดับการทำงานใหม่ (Rearrange) โดยสร้างมาตรฐานกระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนให้บริการรวมกัน (Combine) ที่จุดเดียวโดยมีอุปกรณ์ช่วยให้ทำงานได้ง่ายขึ้น (Simplify)

เพื่อการให้บริการให้ง่ายขึ้นและรวดเร็วแต่ถูกต้องตรงกัน ตัวอย่างเช่น ผู้ให้บริการที่ศูนย์วิทยพัฒนา ที่โต๊ะบริการ One Stop Service จะทำงานที่โต๊ะบริการเพื่อให้บริการรับสมัครนักศึกษาตามกระบวนการที่กำหนดเท่านั้นไม่ต้องเสียเวลาส่งเงินและหลักฐานข้อมูลไปให้มหาวิทยาลัยเอง โดยจะมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบด้านนี้โดยตรงดำเนินการต่อให้อยู่แล้ว เช่นเดียวกันกับ การให้บริการลงทะเบียนเรียน คำร้อง เพื่อให้มีความสะดวกรวดเร็วและถูกต้องเป็นมาตรฐานเดียวกันด้วย

2) ลดขั้นตอน (Eliminate) ของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการให้สะดวกรวดเร็ว

โดยลดขั้นตอนการติดต่อการใช้บริการให้น้อยที่สุดเหลือเพียงจุดเดียว และมีการกรอกข้อมูลตามแบบฟอร์มต่างๆของผู้ใช้บริการให้ง่ายเท่าที่จำเป็นให้เหลือน้อยที่สุดตัวอย่างเช่น ที่ศูนย์วิทยพัฒนา ในการลงทะเบียนเรียนให้นักศึกษากรอกข้อมูลเพียงชื่อนักศึกษา รหัสนักศึกษา เบอร์โทรศัพท์ ลงทะเบียนเรียน/ซ่อมชุดวิชาหรือลาพัก ซึ่งสอดคล้องกับการรับลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในขั้นตอนเดียวพร้อมกับชำระเงิน



3) การทำให้ง่ายขึ้น (Simplify) โดยให้สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการได้เสร็จทันที ช่วยให้งานง่ายขึ้น เร็วขึ้น สะดวกขึ้นและช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงาน

โดยใช้ฐานข้อมูลผู้ใช้บริการจากองค์กรนั้นผ่านระบบอินเทอร์เน็ตหรือข้อมูลจากงานบริการแบบครบวงจรที่บันทึกไว้ซึ่งมีเครื่องคอมพิวเตอร์มาสนับสนุนที่จุดให้บริการทำให้การบริการเกิดความสะดวกรวดเร็ว โดยไม่จำเป็นต้องเสียเวลาค้นหาเอกสารเพื่อตรวจสอบ และนอกจากการให้บริการจากผู้ให้บริการเองแล้วผู้ใช้บริการสามารถบริการตนเองได้ในการหาข้อมูลต่างๆโดยมีการเตรียมสถานที่และคอมพิวเตอร์ไว้บริการอีกด้วย



กล่าวโดยสรุปแล้วการพัฒนาด้านการบริการแบบครบวงจร จะทำให้บุคลากรผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ (People) สถานที่ (Place) และกระบวนการ (Process) มีการพัฒนาที่สำคัญดังนี้

1) การพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ (People) ให้เป็นผู้ที่มีคุณลักษณะที่เหมาะสมในการให้บริการเช่น มีทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ มีมิตรไมตรี สามารถให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี มีความสุภาพ มีความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ และให้บริการด้วยความเสมอภาค

2) การพัฒนาสถานที่ (Place) และสภาพแวดล้อม จะมีความเหมาะสมต่อการให้บริการที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ทำเกิดความพึงพอใจและประทับใจมากขึ้น

3) การพัฒนากระบวนการ (Process) จะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำ รวดเร็ว การให้บริการแบบครบวงจรทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการที่สื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบ มีการติดตามผลการบริการในด้านต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงให้เหมาะสมต่อไป