

การบริการที่เป็นเลิศ

จากแหล่งข้อมูลหลาย ๆ แหล่งต่างให้ความหมายของคำว่า การบริการที่ดี การบริการที่เป็นเลิศ ไว้มากมาย ซึ่งการบริการที่ดีจะต้องมีลักษณะของการบริการที่พิจารณาจากคำภาษาอังกฤษ คำว่า “SERVICE” จะให้ความหมายของการบริการที่เป็นเลิศ ดังนี้

S (Smiling)	=	การบริการด้วยรอยยิ้ม ยิ้มแย้มแจ่มใส
E (Early Response)	=	การตอบสนองอย่างรวดเร็ว
R (Respectful)	=	การให้เกียรติต่อผู้รับบริการ
V (Voluntary Manner)	=	มีความเต็มใจ สมารถใจที่จะให้บริการ
I (Image Enhancing)	=	มุ่งส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรในสายตาของผู้รับบริการ
C (Courtesy)	=	การบริการด้วยความเอื้อเฟื้อ ซื่อสัตย์มีน้ำใจไมตรี
E (Enthusiasm)	=	การบริการด้วยความกระตือรือร้น

ซึ่งจากความหมายของแต่ละตัวข้างต้น ล้วนแล้วแต่เพื่อเป้าหมายคือความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการ โดยสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์กรมุ่งไปสู่การให้บริการที่เป็นเลิศได้นั้น ต้องประกอบด้วย สถานที่ กระบวนการในการให้บริการ และผู้ให้บริการ ที่เหมาะสม

สถานที่ที่เหมาะสม เช่น

1. สถานที่ในสำนักงานต้องสะอาด เป็นระเบียบ
2. มีการจัดวางอุปกรณ์ แบบฟอร์ม หรือสิ่งจำเป็นอื่น ๆ สำหรับบริการเพื่ออำนวยความสะดวก โดยต้องจัดวางอย่างเป็นระเบียบและเห็นได้เด่นชัดเพื่อความสะดวกในการใช้ของผู้รับบริการ
3. มีการตกแต่งสถานที่ให้มีบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงาน / การให้บริการ

กระบวนการในการให้บริการที่เหมาะสม เช่น

1. การให้บริการแบบ One Stop Service ที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อขอรับบริการจากจุด ๆ เดียว ได้ทุกความต้องการ
2. กระบวนการในการให้บริการหรือกระบวนการในการดำเนินการควรมีความเหมาะสม ไม่ใช้เวลานานเกินไป
3. ควรมีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจหรืออำนาจในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้กับผู้ปฏิบัติหรือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อให้สามารถให้บริการได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ลดระยะเวลาการดำเนินการ
4. ต้องมีแนวปฏิบัติของแต่ละกิจกรรมให้ชัดเจน และเจ้าหน้าที่ทุกส่วนต้องปฏิบัติตามมาตรฐานเดียวกัน

พนักงานหรือผู้ให้บริการที่เหมาะสม เช่น

1. ต้องเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในงานและหน้าที่ที่รับผิดชอบและมีความรู้เกี่ยวกับข่าวสารต่าง ๆ ขององค์กรของตนเอง
2. ต้องเป็นผู้มีความพร้อมทางด้านร่างกายและจิตใจ มีสุขภาพแข็งแรง มีการแต่งตัวที่สุภาพ เรียบร้อย พุดจาสุภาพ/ไพเราะ
3. ต้องเป็นผู้มีจิตวิญญาณในการให้บริการ (Service Mind) มีเมตตาริจิต ชอบช่วยเหลือผู้อื่น มองโลกในแง่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีไหวพริบดี และรู้จักให้อภัยต่อผู้อื่นเสมอ
4. เป็นผู้ที่มีทัศนคติทางบวกต่องานบริการ มีความรักและเสียสละต่อองค์กร
5. มีทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า