

การบริการ : พยาบาลมืออาชีพ

รองศาสตราจารย์พรจันทร์ สุวรรณชาติ

บริบาล ก. ดูแลรักษา ดูแลเลี้ยงดู to tend, to have charge of (a child)

น. ผู้ดูแล ผู้รักษา ผู้เลี้ยง a conservator, a keeper, take care, look after

บริการ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) หมายถึง

การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ

ในมุมมองของนักวิชาการที่เป็นวิชาชีพอย่างมืออาชีพ การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุขและความสะดวกสบาย หรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเองไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรม และไม่จำเป็นต้องอยู่ร่วมกับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ

ทั้งยังเป็นการดำเนินงานที่เกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล ให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค

ความสัมฤทธิ์ผลของการบริการ

การบริการที่ประสบความสำเร็จต้องประกอบด้วยปัจจัย 10 ประการ คือ

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ (consistency)
 - 1.2 ความพึ่งพาได้ (dependability)
2. การตอบสนอง (responsive) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการ
 - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (competency) ประกอบด้วย
 - 3.1 สามารถในการสื่อสาร
 - 3.2 สามารถในการบริการ
 - 3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้ หรือรับบริการได้สะดวก
 - 4.2 ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย และมีความซับซ้อนเกินไป
 - 4.3 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน
 - 4.4 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.5 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย

- 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
- 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
- 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะของงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (credibility)

คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (security)

มีความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ ฯลฯ
9. ความเข้าใจ (understanding) ประกอบด้วย
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - 9.2 การแนะนำและการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility) ประกอบด้วย
 - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
 - 10.3 การจัดเตรียมสถานที่ให้บริการ สะอาด เรียบร้อย สะดวก

“จิตใจในการให้บริการ” หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน ความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น ให้เขาประสบความสำเร็จในสิ่งที่มุ่งหมาย

“จิตใจในการให้บริการ” หรือคำว่า “service mind” อาจให้ความหมายได้ ดังนี้

S	smile	ยิ้มแย้ม
E	enthusiasm	ความกระตือรือร้น
R	rapidness	ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ
V	value	มีคุณค่า
I	impression	ความประทับใจ
C	courtesy	มีความสุภาพอ่อนโยน
E	endurance	ความอดทน เก็บอารมณ์
M	make believe	มีความเชื่อ
I	insist	ยืนยัน ยอมรับ
N	necessitate	การให้ความสำคัญ
D	devote	อุทิศตน

“Service Mind” มีจิตใจในการให้บริการ

การให้บริการ ต้องมีจิตใจ หรือ มีใจรัก มีความเต็มใจในการบริการ การทำงานโดยมีใจรักจะแสดงออกผ่านทางกาย โดยการทำงานด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีอารมณ์รื่นเริง และควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ไม่ขึ้นเสียงกับประชาชน หรือผู้มารับบริการ

การให้บริการอย่างดีนั้น มักจะให้ความสำคัญกับแนวทางในการให้บริการสองแนวทาง

1. ผู้รับบริการเป็นผู้ถูกเสมอ หากต้องการให้บริการที่ดี ต้องให้ความสะดวก ใช้งานจาไพเราะ ให้คำแนะนำด้วยการยกย่องผู้รับบริการตลอดเวลา
2. ต้องให้เกียรติผู้รับบริการ ไม่เป็นการบังคับขู่เข็ญให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เกิดความเชื่อถือจากพฤติกรรมของผู้ให้บริการ

จิตใจในการให้บริการ มียุทธศาสตร์ที่สำคัญ คือ

1. การจัดบรรยากาศสถานที่ทำงาน หมายถึง การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย
2. การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้ม คือ การเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี
3. ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจ เริ่มต้นทักทายผู้มาติดต่อด้วยการซักถามใช้ภาษาที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร ดังเช่น
จะให้ช่วยอะไรไหมคะ? มีสิ่งใดที่จะให้ช่วยไหมคะ?
ต้องการติดต่อเรื่องอะไร?
4. การสื่อสารที่ดี จะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับ หรือการรับโทรศัพท์ ด้วยน้ำเสียง ถ้อยคำที่สร้างเสริมให้ความหวัง กำลังใจ
5. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา ตระหนักถึงความรู้สึกของผู้ที่มาติดต่อขอใช้บริการ ด้วยความมุ่งหวังที่จะได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ด้วยไมตรีจิตจากผู้ให้บริการ การให้คำอธิบาย/คำแนะนำที่ชัดเจน ด้วยความสุภาพนุ่มนวล ให้ความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจในงานบริการเต็มเปี่ยม
6. การพัฒนาเทคโนโลยี คือ เครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการ เช่น การติดประกาศ การประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนในองค์กรทราบเพื่อช่วยให้บริการ การสร้างน้ำใจให้บริการให้บังเกิดกับทุกคนในองค์กร ไม่เพียงแต่ผู้ที่มีหน้าที่โดยตรงเท่านั้น เช่น website ต่างๆ ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกด้านข้อมูลข่าวสาร จะช่วยเสริมให้บริการเป็นไปด้วยดี
7. การติดตามประเมินผล และมาตรการประกันคุณภาพการให้บริการ การบริการควรมีการติดตามและประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วงๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็น และผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข ส่วนมาตรการประกันคุณภาพ คือ การกำหนดมาตรฐานการให้บริการว่าจะปรับปรุงการให้บริการอย่างไร เช่น งานจะเสร็จภายใน.....นาที.....ชั่วโมง.....วัน?

การมีจิตใจในการให้บริการ คือ ปัจจัยแห่งความสำเร็จขององค์กร

References

1. www.gotoknow.org
2. www.kmops.moph.go.th
3. www.okanation.net
4. https://servicearts.wordpress.com
5. www.sc.mahidol.ac.th

