

หน่วยที่ ๑

“

การบริการความรู้
พื้นฐานเกี่ยวกับการ
บริการ

”



หัวข้อเรื่อง (Topics)

๑.๑ ความหมายและความสำคัญของการบริการ


๑.๒ ลักษณะของการบริการ

๑.๓ องค์ประกอบของระบบบริการ

๑.๔ ประเภทของการบริการ

๑.๑ ความหมายและ
ความสำคัญของการบริการ







วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (๒๕๕๓)
กล่าวว่า บริการ หมายถึง สิ่งที่ไม่
ตัวตน จับต้องไม่ได้ และเป็นสิ่งที่ไม่
ถาวร เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปอย่าง
รวดเร็ว

๑.๑.๑ ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน
พ.ศ. ๒๕๔๒ ให้ความหมายของคำว่า ‘บริการ’
ที่เป็นคำกริยา แปลว่าปฏิบัติรับใช้ให้ความ
สะดวก ต่าง ๆ เช่น โรงแรมนี้บริการลูกค้าดี
มากนอกจากนี้ ยังมีนักวิชาการหลายท่าน ได้
ให้ความหมายและคำจำกัดความของคำว่า
บริการ ไว้ดังนี้





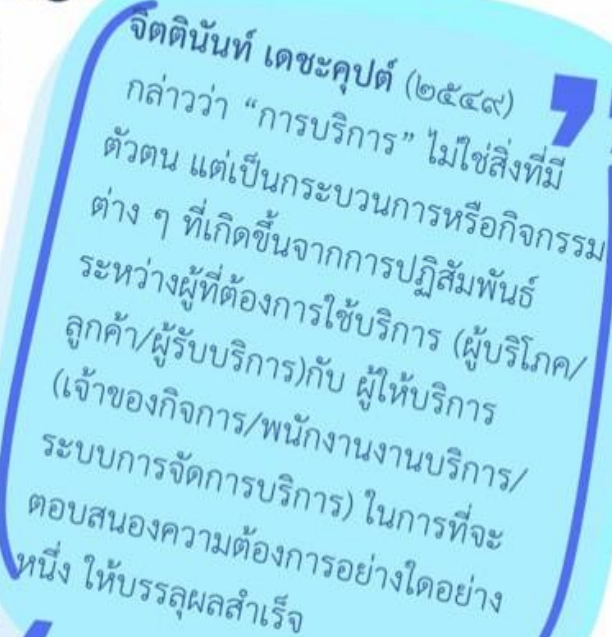
ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (๒๕๕๒) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible goods) ของธุรกิจ ให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องสามารถตอบสนอง ความต้องการของการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้



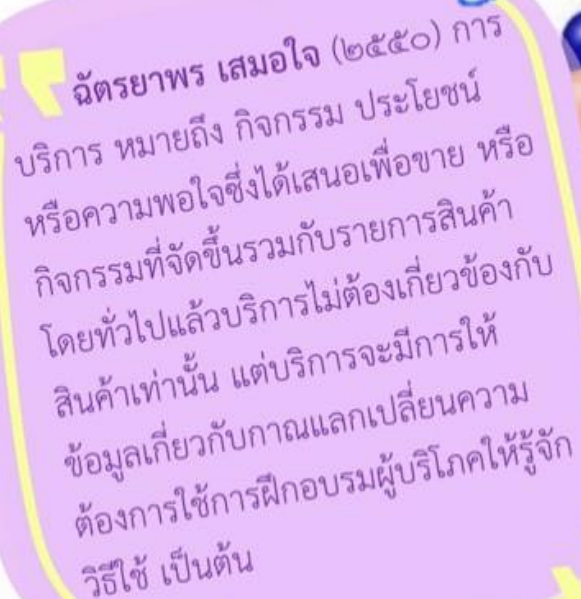
วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (๒๕๕๐) กล่าวว่า การบริการ คือ การปฏิบัติที่ ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่งโดยสิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำ หรือการ ปฏิบัติการ ซึ่งผู้รับบริการไม่สามารถนำไปครอบครองได้

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (๒๕๕๐) กล่าวว่า บริการ หมายถึง ปฏิบัติหรือการ กระทำที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายหนึ่ง โดยเป็นสิ่งจับต้องไม่ได้ และไม่ทำให้ เกิดมีความเป็นเจ้าของแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง





จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (๒๕๕๙)
กล่าวว่า “การบริการ” ไม่ใช่สิ่งที่มี
ตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรม
ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์
ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/
ลูกค้า/ผู้รับบริการ) กับ ผู้ให้บริการ
(เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/
ระบบการจัดการบริการ) ในการที่จะ
ตอบสนองความต้องการได้อย่าง
หนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ



ฉัตรยาพร เสมอใจ (๒๕๕๐) การ
บริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์
หรือความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือ
กิจกรรมที่จัดขึ้นร่วมกับรายการสินค้า
โดยทั่วไปแล้วบริการไม่ต้องเกี่ยวข้องกับ
สินค้าเท่านั้น แต่บริการจะมีการให้
ข้อมูลเกี่ยวกับกาณแลกเปลี่ยนความ
ต้องการใช้การฝึกอบรมผู้บริโภคให้รู้จัก
วิธีใช้ เป็นต้น

‘การบริการ’ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า
‘Service’ ในความหมายที่ว่าเป็นการกระทำ
ที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความ
ช่วยเหลือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ (จิต
ตินันท์ เดชะคุปต์, ๒๕๔๐) ซึ่งความหมาย
อักษรภาษาอังกฤษ ๗ ตัวนี้ คือ



รูปที่ ๑.๒ Service

(ที่มา: <https://qr.go.page.link/eSbe๕>)





E = Early Response

ตอบสนองต่อความประสงค์จาก
ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

E

S

S = Smiling & Sympathy ยิ้ม
แย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอก
เห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มา
รับบริการ

R

R = Respectful แสดงออกถึงความ
นับถือให้เกียรติผู้รับบริการ

V

V = Voluntariness Manner การ
ให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำ
ไม่ใช่ทำงานอย่าเสียไม่ได้

I

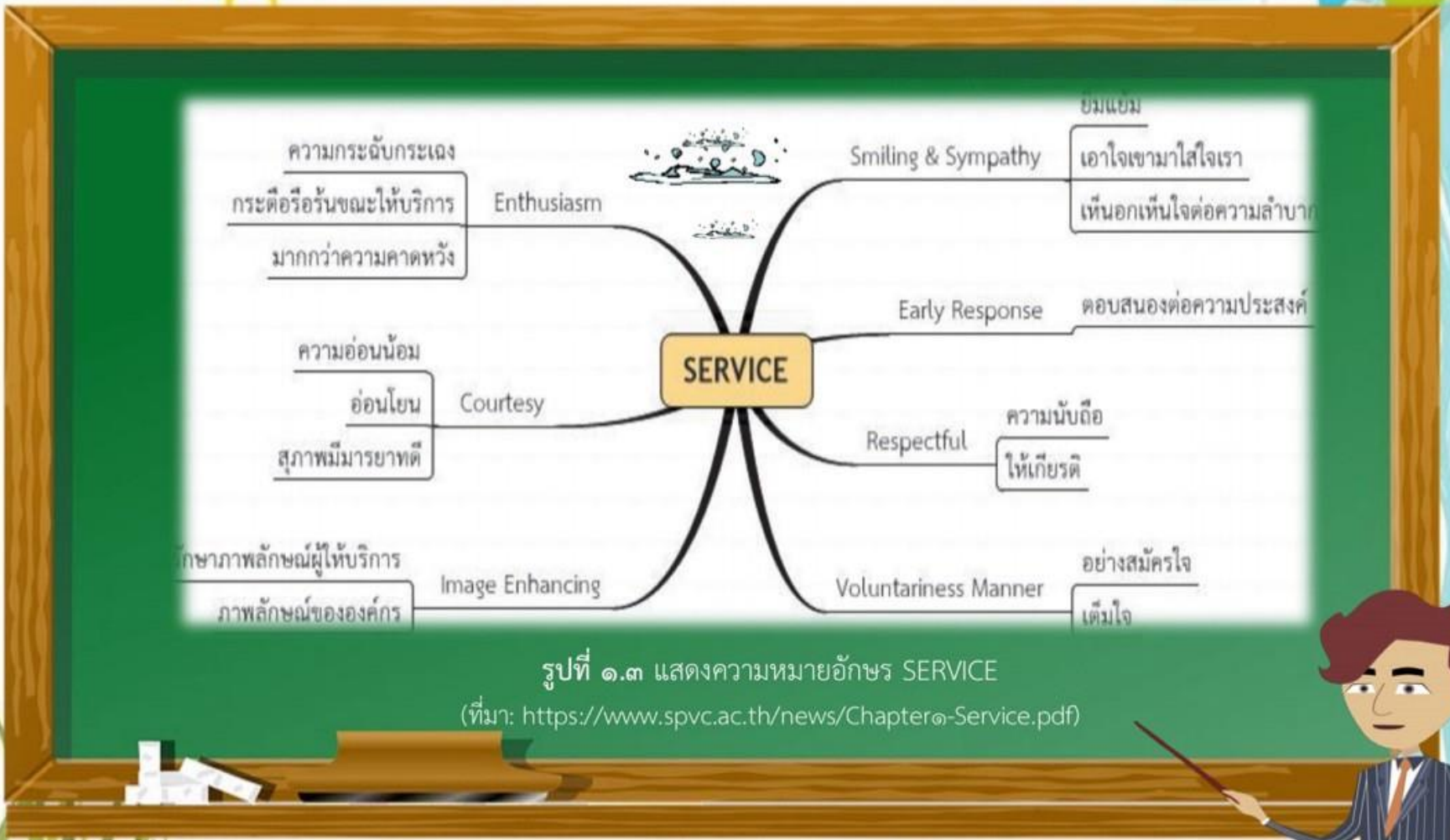
I = Image Enhancing การรักษา
ภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและ
ภาพลักษณ์ขององค์กร

C

C = Courtesy ความอ่อนน้อม
อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี

E

E = Enthusiasm ความ
กระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะ
ให้บริการและให้บริการมากกว่า
ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้



รูปที่ ๑.๓ แสดงความหมายอักษร SERVICE

(ที่มา: <https://www.spvc.ac.th/news/Chapter๑-Service.pdf>)





Kotler (๒๐๑๐) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง

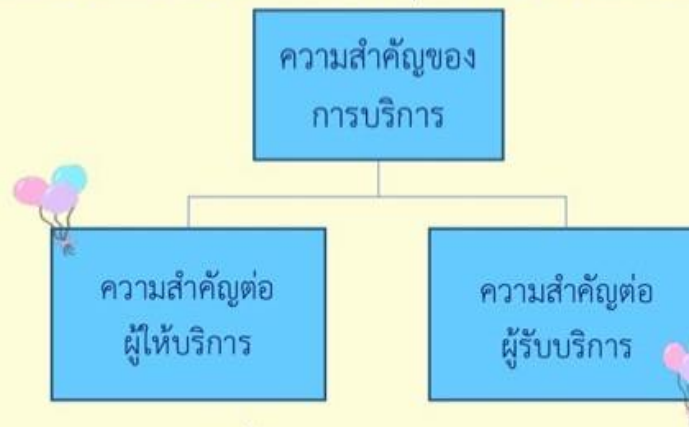
ปฏิบัติการใด ๆ ที่บุคคลกลุ่มหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ ไม่ได้ส่งผลถึงความเป็นเจ้าของสิ่งใดโดยมีเป้าหมาย และความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนก็ได้

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง การแสดงออกทางการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการดังกล่าวอาจจะเกี่ยวข้องกับสินค้าที่มี สามารถจับต้องได้ หรือไม่ สามารถจับต้องได้เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดตามความคาดหวังหรือมากกว่าความคาดหวัง



๑.๑.๒ ความสำคัญของการบริการ

การบริการที่ดีจะช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จได้ ดังนั้น ความสำคัญของการบริการสามารถแบ่งเป็น ๒ ประเด็น (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๔๓: ๑๔-๑๖) ดังนี้



รูปที่ ๑.๔ ความสำคัญของการบริการ
(ที่มา: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๔๓)

๑. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น ๒ ลักษณะ คือ

(๑) งานบริหารบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการโดยเฉพาะผู้ที่ให้บริการส่วนหน้า เนื่องจากเป็นบุคคลที่ปฏิสัมพันธ์กับผู้มารับบริการ โดยตรงเริ่มตั้งแต่การต้อนรับผู้ที่เข้ามาติดต่อกจนกระทั่งบริการต่าง ๆ สิ้นสุดลง การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานบริการตระหนักถึงการปฏิบัติตน ต่อผู้รับบริการด้วยจิตสำนึกของการ ให้บริการ และพัฒนาศักยภาพมี ดังนี้



(ก) รับรู้เป้าหมายของการให้บริการที่ถูกต้องโดยมุ่งเน้นที่ตัวลูกค้าหรือผู้บริโภคเป็นศูนย์กลางของการบริการด้วยการกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและทำให้ลูกค้ามาใช้บริการพึงพอใจเป็นสำคัญ



(ข) เข้าใจและยอมรับพฤติกรรมของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ

(ค) ตระหนักถึงบทบาทและพฤติกรรมของการบริการที่ผู้บริการพึงปฏิบัติซึ่งเป็นภาพลักษณ์เบื้องต้นที่สามารถทำให้ผู้รับบริการประทับใจใช้บริการจนเป็นลูกค้าประจำ



(ง) วิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการและคุณลักษณะของการบริการที่สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการรวมทั้งการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าซึ่งเกิดขึ้นตลอดเวลาและจำเป็นต้องอาศัยการฝึกฝนทักษะในการแก้ปัญหาเพื่อมิให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจในการบริการที่ได้รับ