

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ : ด้านการบริการ
ของพนักงานธุรกิจคอนโดระดับ Luxury*
HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT: SERVICES
FOR LUXURY CONDO BUSINESS OF EMPLOYEES

ประกายหยก คงรอด, กรวินท์ กังวล, ทรงศักดิ์ พุ่มสวัสดิ์

Prakaiyok Kongrod, Korawin Kungwola, Songsak Pumsawat

มหาวิทยาลัยเกริก

Kirk University

Corresponding Author E-mail: srirajinigorn@gmail.com

บทคัดย่อ

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านบริการของพนักงานธุรกิจคอนโดระดับ Luxury เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพ มีสมรรถนะด้านบริการ ให้มีการปฏิบัติงานที่เหมาะสมในด้านความรู้ (Knowledge) ความเข้าใจ (Understanding) ทักษะ (Skill) ทศนคติ (Attitude) สามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (Behavior) ของบุคลากรให้มีศักยภาพที่สูงขึ้นจนเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาองค์กรสู่ความสำเร็จที่ยั่งยืนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการที่ส่งเสริมให้บุคลากรในด้านการบริการได้เพิ่มความรู้ ทักษะ และพัฒนาศักยภาพของตนเองให้มีประสิทธิภาพและมีความพร้อมในด้านการบริการเพื่อรองรับการขยายตัวของคอนโดมิเนียม งานด้านบริการที่มีคุณภาพจึงเป็นที่ต้องการอย่างมาก คุณลักษณะของพนักงานที่ต้องการ ประกอบด้านการบริการ ด้านจิตสาธารณะ ด้านทักษะทางสังคม ตามแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานธุรกิจคอนโดมิเนียมระดับ Luxury (1) มีการสอนงาน ให้กับพนักงาน ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ (2) มีการฝึกอบรมปฐมนิเทศเพื่อ ให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ เข้าใจกฎระเบียบในการทำงาน (3) จัดอบรมเพิ่มเติมหลัง จากเวลาเลิกงาน และ (4) การเรียนรู้ มีการถ่ายทอดจากการทำงานร่วมกันระหว่างหัวหน้างานกับลูกน้อง และระหว่างเพื่อนร่วมงานกับเพื่อนร่วมงานด้วยตนเอง การให้ ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงเปรียบเสมือนหัวใจสำคัญที่จะขับเคลื่อนธุรกิจบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการยกระดับความสามารถในการปฏิบัติ งานให้เป็นไปตามมาตรฐานด้วยความเป็นมืออาชีพ

คำสำคัญ: ทรัพยากรมนุษย์; การบริการ; พนักงานธุรกิจคอนโด

Abstract

Human resource development In terms of services for luxury condo business of employees is to develop personnel to have potential service competency to have appropriate work in terms of knowledge , understanding skills, attitude to be able to change behaviors of personnel to have higher potential until being an important force in developing the organization to become sustainable success. Human resource development is a process that encourages service personnel to increase their knowledge, skills and develop their potential to be efficient and ready in terms of service to support the expansion of condominiums. The service work with quality is therefore highly desirable. Desired employee characteristics consists of services public mind, social skills. According to the appropriate guidelines for human resource development of luxury condominium business of employees, consisting of (1) There is a job training for employees. both formal and informal. (2) Provide orientation training to let employees learn, understand work rules and regulations, (3) Organize additional training after time off from work and (4) Learning is transmitted from the collaboration between heads front of work with subordinates and between colleagues and colleagues among themselves. Paying attention to importance of human resource development is like the key for driving the service business effectively. as well as enhancing the ability to practice the work in accordance with the standards with professionalism.

Keywords: Human resource; Service; Condo business staff

บทนำ

เมื่อที่อยู่อาศัยอย่างคอนโดมิเนียมระดับ Luxury ได้รับความนิยมจากลูกค้าที่ต้องการความสะดวกสบายและความปลอดภัยผู้พัฒนาอสังหาริมทรัพย์จึงได้ออกแบบ เนรมิตความสวยงาม และความหรูหราได้เหนือชั้นเทียบเท่าโรงแรมระดับ 5-6 ดาว โดยผ่านโครงการคอนโดระดับ Luxury เพื่อเติมเต็มความต้องการของผู้พักอาศัยในกลุ่มลูกค้า ตลาดพรีเมียม การบริหารจัดการที่พักอาศัยให้สามารถตอบสนองความต้องการ การเพื่อที่จะครองใจลูกค้าได้อย่างดีที่สุด ดังนั้นผู้ให้บริการหรือพนักงานคอนโดมิเนียมระดับ Luxury จึงต้องมีทักษะครบเครื่องทั้ง Hard Skill และ Soft Skill เน้นอนว่าบริหารจัดการ

คอนโดระดับ Luxury พนักงานที่เข้ามาทำหน้าที่ความรับผิดชอบในอาชีพนี้ต้องมีความรู้ความสามารถมีทักษะการบริหารจัดการความรู้เฉพาะทางงานนิติบุคคล ระบบรักษาความปลอดภัย ความเป็นผู้นำ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉิน ความรู้ทางการเงิน บัญชี กฎหมาย การติดต่อกับหน่วย งานราชการและบริษัทคู่ค้า ควบคู่ไปกับการส่งมอบการบริการชั้นเลิศ ใส่ใจ จดจำราย ละเอียดเล็ก ๆ น้อย ๆ ของลูกบ้านแต่ละคนได้ รวมถึงมีจิตใจให้บริการ (Service Mind) มีทัศนคติคอยนึกถึงความต้องการ และช่วยจัดการให้ลูกบ้านได้รับความสะดวกสบายอยู่เสมอ

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development : HRD) คือ กรอบและกระบวนการส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความรู้ความสามารถไปจนถึงมีทักษะในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งพนักงานยังเกิดการพัฒนาศักยภาพด้วยโดยการพัฒนา ศักยภาพของพนักงานในองค์กรนั้นอาจทำได้หลาย วิธีหรือหลายกระบวนการตั้งแต่การ ฝึกอบรม การศึกษาผ่านการเรียนการสอนที่จริงจัง การออกไปดูงานนอกองค์กร ไปจนถึง การถ่ายทอดประสบการณ์ระหว่างกันซึ่งเมื่อ พนักงานได้รับการพัฒนาแล้วก็สามารถเป็น ประโยชน์ต่อองค์กร ส่งผลให้องค์กรพัฒนาและประสบความสำเร็จตามไปด้วย

งานให้บริการต้องพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ในขณะที่ตัวองค์กรก็ต้องการเติบโต อยู่ตลอดเวลาเช่นกัน องค์กรจะก้าวไปข้างหน้าได้นั้นแน่นอนว่าผู้ที่มีส่วนผลักดันสำคัญก็คือ พนักงานทุกคนนั่นเอง ศักยภาพทุกคนย่อมส่งผลต่อศักยภาพขององค์กร หากพนักงานทุก คนทำงานได้ดีมีประสิทธิภาพย่อมทำให้้องค์กรนั้นมีประสิทธิภาพตามไปด้วย ดังนั้น การช่วยส่งเสริมให้พนักงานทุกคนมีศักยภาพในการทำงานที่ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอจึงเป็น การกิจหนึ่งที่สำคัญขององค์กร และผู้ที่มีส่วนสำคัญมากๆ ตรงจุดนี้ก็คือฝ่ายทรัพยากร บุคคลนั่นเอง ซึ่งงานด้านพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development : HRD) นั้นค่อนข้างจะสำคัญกับองค์กรอย่างยิ่ง ถ้าขาดความใส่ใจตรงจุดนี้องค์กรที่เต็มไปด้วยพนักงานไร้ประสิทธิภาพ ก็อาจทำให้้องค์กรหยุดนิ่งอยู่กับที่ ไม่พัฒนา ธุรกิจถดถอย และไร้ศักยภาพได้ในที่สุดเช่นกัน

ยุคปัจจุบันนี้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development : HRD) ถือเป็นการกิจสำคัญของทุกองค์กรไปแล้ว เพราะบุคลากรนั้นคือหัวใจสำคัญที่สุด ที่จะทำองค์กรนั้นมีศักยภาพที่ดีขึ้นได้ ซึ่งหลักการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้น ด้วยการเริ่มต้นที่ถูกทิศทาง ทำให้เราเดินไปถึงเป้าหมายได้อย่างยอดเยี่ยม ดังนั้นการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development : HRD) ที่สมควรเริ่มต้นที่ การ ทำการศึกษาตลอดวิจัยข้อมูลในด้านนี้อย่างจริงจัง เพื่อให้ได้ข้อสรุปที่ถูกต้อง และวางแผน

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้ตรงกับเป้าหมายที่ต้องการ ในขั้นตอนนี้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลในองค์กรมักมองข้าม อาจคิดเอง ประเมินผลเอง โดยไม่มีการสำรวจข้อมูลมาก่อนทางที่ดีที่สุดควรทำการสำรวจถึงข้อเท็จจริงอย่างจริงจัง อาทิปัญหาที่เกิดขึ้นสำหรับการทำงานในขณะนั้นตามสถานการณ์นั้น ๆ หรือทักษะไหนที่จำเป็นเร่งด่วนที่สุดสำหรับการทำงานในตอนนี้ เป็นต้น โดยการสำรวจและประเมินผลความต้องการที่แท้จริงนั้นอาจทำได้จากการสร้างแบบสอบถามพนักงาน การเรียกพนักงานมาสัมภาษณ์ การทำโฟกัสกรุปของแผนกต่างๆ ไปจนถึงการพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้องที่สุด เพื่อที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลจะได้นำไปออกแบบแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้ดีที่สุดเช่นกัน ตลอดจนสามารถประเมินความสามารถในการทำงานปัจจุบัน (Actual Performance) กับความสามารถที่องค์กรคาดหวัง (Desired Performance) ว่าตรงกันหรือไม่ หรือควรวางแผนพัฒนาอย่างไรให้เป็นไปในทางที่เหมาะสม (อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์, 2551)

การพัฒนาทักษะการทำงานเป็นทีม

ทักษะการทำงานเป็นทีม หมายถึง วิธีการที่จะทำให้คนหลายๆคนทำงานร่วมกัน การร่วมกันทำงานของสมาชิกหรือพนักงานในองค์กร โดยหัวใจสำคัญก็คือทุกคนนั้นจะต้องมีเป้าหมายเดียวกัน มีการวางแผนงาน ตลอดจนวางระบบการทำงานที่ดีทุกคนรู้ภาระหน้าที่ของตนเอง มีแรงผลักดันร่วมกัน มุ่งมั่นที่จะทำภารกิจให้สำเร็จเพื่อบรรลุเป้าหมาย มีการร่วมมือกัน ช่วยเหลือกัน ส่งเสริมกัน ตลอดจนมีการประเมินผล แก้ไขปัญหา อุดรอยรั่ว เพื่อให้การทำงานผิดพลาดน้อยที่สุด ท้ายที่สุดแล้วทุกคนทำเพื่อผลสำเร็จเดียวกันที่เป็นภาพรวมของทีม การร่วมใจกันปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายจนไปสู่ความสำเร็จ แต่การที่ทุกคนจะรวมตัวกันเพื่อทำงานเป็นระบบทีมที่มีประสิทธิภาพนั้นก็ไม่ใช่ว่าเรื่องง่ายเสียทีเดียว เพราะการทำงานระบบนี้มีปัจจัยสำคัญมากมายที่ต้องใส่ใจและจริงจัง แต่ก็ไม่ใช่ว่าเรื่องยากจนเกินไปหากทุกคนมีใจที่จะทำความสำเร็จร่วมกัน เพื่อไปถึงเป้าหมาย (Parker, 2007) ซึ่งจะช่วยให้สมาชิกแต่ละคนรู้ถึงข้อผิดพลาดและพัฒนาตัวเองได้ อย่างไรก็ตามการทำงานเป็นทีม ก็ยากที่จะหลีกเลี่ยงความคิดที่ขัดแย้งกัน ซึ่งจะทำให้สมาชิกผิดใจกันได้ง่าย ๆ ดังนั้นสมาชิกแต่ละคนต้องฝึกฝนทักษะการทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างทีมที่ดีและมีความสนิทสนมกันภายในทีม การฟังความคิดของเพื่อนร่วมทีมจึงจำเป็น เพราะไม่มีใครสมบูรณ์แบบไม่ว่าความคิดนั้นจะดีแค่ไหนก็ตามก็ยังสามารถที่จะมีข้อผิดพลาดได้ ดังนั้นการที่ผู้ฟังยอมรับความผิดพลาดนั้น และนำไปสู่การทำให้ความผิดพลาดนั้นดีขึ้นกว่าเดิม ก็จะช่วยทำให้สมาชิกในทีมรู้ถึงข้อดีและข้อเด่นของกันและกัน และให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงพัฒนาไปด้วยกัน

การพัฒนาทักษะการทำงานเป็นทีมให้มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งท้าทายสำหรับพนักงาน การที่พนักงานมีทักษะการทำงานเป็นทีมที่ดีจึงเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ทีมประสบความสำเร็จ และการช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จไปด้วย เมื่อพนักงานที่ทำงานร่วมกันก็เป็นส่วนสำคัญของประสบการณ์ของพนักงานเองที่กว้างไกลขึ้น ผู้บริหารในฐานะผู้นำทีม มีหน้าที่รับผิดชอบในการรวบรวมคนในทีมและทำให้แน่ใจว่าทุกคนจะประสบความสำเร็จจากการทำงานร่วมกัน ไม่ได้เป็นเพียงแค่กิจกรรมหรือกระบวนการเท่านั้น แต่เป็นลักษณะของพนักงานและวิธีการทำงาน ทักษะในการทำงานร่วมกับผู้อื่น (Collaboration Skills) เป็น (Soft Skills) มีความสำคัญมากต่อองค์กร เนื่องจากเป็นทักษะที่จะทำให้พนักงานทำงานเป็นทีมได้เรียนรู้ซึ่งกันและกันมีความคิดสร้างสรรค์และความคิดริเริ่มมีความสุขในการทำงานมีความผูกพันกับองค์กร มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานเพิ่มขึ้น

การพัฒนาประสิทธิภาพปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพ หมายถึงการทำงานที่ได้ผลผลิตหรือผลลัพธ์ตามที่ต้องการโดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ประหยัด เกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม ทั้งนี้ต้องมีการลดขั้นตอนและเวลาในการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและลดภาระค่าใช้จ่ายด้วย เมื่อการทำงานด้านบริการสามารถบรรลุความสำเร็จได้ ย่อมเกิดความภาคภูมิใจกลับมาต่อองค์กรและสมาชิกทุกคน สิ่งนี้จะช่วยสร้างกำลังใจในการทำงาน ให้ทำงานได้ดีเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง และก่อให้เกิดผลสำเร็จอยู่เรื่อยๆ เมื่อการทำงานบริการที่ดีทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น แน่นนอนว่าย่อมก่อให้เกิดผลสำเร็จกับองค์กรได้อย่างงดงาม ผลประกอบการดี องค์กรก็มีกำไร และผลประโยชน์จะตอบกลับมาที่พนักงานด้วย และเมื่อพนักงานทำงานบริการได้ดี องค์กรก็ต้องยอมอยากรักษานักงานไว้ ส่งผลให้เกิดความมั่นคงในการทำงานในระยะยาวได้ในที่สุดเช่นกัน

ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าเพื่อการบรรลุเป้าหมายประสิทธิภาพจึงมักถูกวัดในรูปแบบของต้นทุนหรือจำนวนทรัพยากรที่ใช้ไปเมื่อเทียบกับผลงานหรือผลผลิตที่ได้ เช่น ต้นทุนแรงงาน เวลาที่ใช้ อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน (สมใจ ลักษณะ, 2549) ประสิทธิภาพว่า หมายถึง การวัดผลการทำงานขององค์กรนั้นว่าทำงานได้ปริมาณมากน้อยแค่ไหน คุณภาพงานดีมากน้อยแค่ไหน (ธงชัย สันติวงษ์, 2556) การใช้เงิน ใช้เวลา ใช้แรงงานไปมากน้อยแค่ไหน เป็นผลดีต่อผู้รับบริการมากน้อยแค่ไหนโดยรวมความมีประสิทธิภาพ จึงหมายถึง การทำงานให้ได้ปริมาณและคุณภาพมาก องค์กรมีความสมัคสมานสามัคคี มีสันติภาพและความสุขร่วมกัน เป็นผลดี

ต่อส่วนรวมและผู้รับบริการแต่ใช้เวลา แรงงาน และงบประมาณน้อย (กันตยา เพิ่มผล, 2552) ได้กล่าวถึงความหมายของประสิทธิภาพ หมายถึง คล่องแคล่วในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ

การพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก การให้บริการลูกค้า เป็นการบริหารงานอย่างเป็นระบบ ถ้ามีการจัดระบบการบริการที่ดี การทำงานก็จะเกิดประสิทธิภาพ ลูกค้าที่มาใช้บริการก็จะได้รับความสะดวกรวดเร็ว เป็นที่น่าพอใจ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น ด้วยการบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กร เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงานมักพบว่าการบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆ ดังนั้น ถ้าบริการดีผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

การบริการของพนักงานธุรกิจคอนโดระดับ Luxury ถือเป็นอาชีพที่ต้องใช้ทั้งศาสตร์ และศิลป์ที่จะต้องผสมผสานกันทั้งความรู้ และความสามารถที่ได้จากเอกสาร ตำรา ทักษะ และประสบการณ์เฉพาะตัวของพนักงาน การบริการถือเป็นอาชีพที่มีความสำคัญยิ่งสำหรับธุรกิจคอนโดระดับ Luxury มีหลายประการคือ

1. ความสำคัญของการบริการต่อลูกค้าเป็นการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้แก่ลูกค้าผู้ที่อยู่อาศัยคอนโด
2. ความสำคัญของการให้บริการของพนักงาน จะประสบความสำเร็จได้นั้นจำเป็นต้องสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของพนักงานให้บริการเพื่อให้ผู้ซื้อคอนโดมีความเชื่อมั่นในด้านบริการ องค์กรนั้นก็สมารถจะประสบความสำเร็จได้ดีขึ้น
3. ความสำคัญของพนักงานให้บริการคอนโดที่ดีเป็นการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของพนักงานเอง เพราะธุรกิจคอนโดระดับ Luxury นั้นต้องพยายามสร้างจุดขายของตนเอง และต้องพัฒนาพนักงานให้ดีขึ้น เป็นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ให้ความไว้วางใจ
4. ความสำคัญของการบริการของพนักงานธุรกิจคอนโดระดับ Luxury เป็นการสร้างอาชีพให้กับพนักงาน ซึ่งทำให้พนักงานมีรายได้จากการจ้างงาน เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการเติบโตของเศรษฐกิจระดับประเทศ
5. ความสำคัญของการบริการที่ดีของพนักงานเป็นการเพิ่มอุปสงค์ การขายคอนโดระดับ Luxury ที่จะช่วยให้ผู้ซื้อคอนโดมีความต้องการซื้อเพราะชื่นชอบการบริการที่ดีนั่นเอง

การบริการ (Service) นักวิชาการแต่ละท่านให้ความหมายของการให้บริการไว้แตกต่างกันตามทรรศนะของตนดังนี้ (ฉัตยาพร เสมอใจ, 2555) การบริการเป็นกิจกรรม

ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จัดทำขึ้น เพื่อเสนอราคาขายหรือเป็นกิจกรรมที่จัดทำขึ้น ร่วมกับการขายสินค้า การกระทำหรือปฏิกิริยาที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับอีกฝ่ายหนึ่งโดยไม่ทำให้เกิดมีความเป็นเจ้าของแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่งและเป็นสิ่งจับต้องไม่ได้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2556) การให้บริการหรือกระบวนการของการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Goods) ให้กับผู้รับบริการโดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการนั้นจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ (Lovelock, 1996) ได้กล่าวว่า การบริการนั้นหมายถึงกิจกรรมหรือการปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้กับอีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งเป็นที่ไม่สามารถจับต้องและแสดงความเป็นเจ้าของได้ ซึ่งการกระทำดังกล่าวนั้นอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้ (Berry & Parasuraman, 1991) ได้กล่าวว่า สินค้า การขาย และการบริการคือสามเสาหลักที่องค์กรที่ดำเนินธุรกิจที่ดีต้องมีสินค้าที่ดีและยิ่งกว่านั้นองค์กรหรือธุรกิจนั้นต้องมีบริการที่ดีด้วย เพราะด้วยการบริการที่ดีจะทำให้ธุรกิจสามารถพัฒนาให้มีศักยภาพที่สูงที่สุดได้

การพัฒนาการบริการด้วยใจ

การให้บริการด้วยจิตที่รักในการบริการ ถือได้ว่าเป็นกุญแจสู่ความสำเร็จของการดำเนินธุรกิจ การทำหน้าที่ของพนักงานบริการนับเป็นตัวสะท้อนกลับคุณค่าของงานบริการได้เป็นอย่างดี พนักงานที่ทำงานด้านการบริการจึงจำเป็นต้องพัฒนาทักษะ ความรู้ พฤติกรรม การทำความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเองต่องานบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ลูกค้าประทับใจ และจำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับมารยาทงานบริการ การพัฒนาบุคลิกภาพ การใช้คำพูดในการสื่อสารการบริการด้วยความทุ่มเท ตลอดจนการสร้างสมรรถนะการบริการเพื่อธำรงขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ

งานบริการ (Service) ถือเป็นทักษะที่สำคัญในปัจจุบัน พนักงานต้องรับมือกับการเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ คือ ความสามารถในการบริการลูกค้าแบบมีอาชีพ ปัจจุบันการบริการลูกค้าเป็นเรื่องสำคัญที่มีอาจมองข้ามได้ การให้ความสำคัญกับการโฟกัสที่ (Consumers Experience) หรือประสบการณ์ของลูกค้า และยึดประสบการณ์ที่ดีของลูกค้าเป็นจุดตั้งต้นสำคัญในการบริการ พนักงานถือเป็นภาพลักษณ์เป็นตัวแทนขององค์กร บุคลิกภาพของพนักงาน การควบคุมอารมณ์ในการบริการลูกค้า การใช้คำพูด การตอบคำถาม การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในงานบริการถือเป็นทักษะที่สำคัญในการปฏิบัติงานของพนักงานในทุกจุดบริการที่ลูกค้าสัมผัส (Touch point) เป็นเรื่องที่สำคัญ องค์กรจะสร้างให้พนักงานในองค์กรให้มีจิตบริการ ในส่วนงานที่ต้องอำนวยความสะดวก หรือบริการลูกค้าอย่างไรให้พิชิตใจลูกค้าได้อย่างดีเยี่ยมเพื่อให้เกิดความประทับใจ เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรด้วย (Service mind)

จิตบริการ (Service mind) เป็นหัวใจสำคัญยิ่งของงานบริการ ซึ่งในปัจจุบันบุคลากรด้านธุรกิจคอนโดระดับ Luxury ต่างก็ให้ความสำคัญกับการบริการกันอย่างกว้างขวาง ค้นหากลยุทธ์และวิธีการต่างๆ มามัดใจผู้รับบริการอย่างหลากหลายหากจะพิจารณาตามตัวอักษรคำว่า “Service” แปลว่า บริการ ส่วนคำว่า “Mind” แปลว่า จิตใจ รวมคำแล้วแปลว่า “จิตใจในการให้บริการ” ซึ่งผู้ที่ทำงานบริการจะต้องให้บริการแก่ผู้รับบริการ ด้วยจิตใจที่รักงานบริการและแสดงออกถึงความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างแท้จริง การมีจิตสำนึกที่ดีในการทำงานบริการ และการพัฒนาความคิด พัฒนาทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง ร่วมกับการมีความรู้ความสามารถด้านบริการ ด้วยความเข้าใจตนเอง และเข้าใจผู้อื่นควบคู่กัน มีทักษะในการบริการมีความรู้ความสามารถที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการอย่างมืออาชีพบนพื้นฐานของความเข้าใจแก่ผู้รับบริการตามอัตลักษณ์ขององค์กร “การบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์” ซึ่งหมายถึง การให้บริการที่เป็นมิตร มีความรัก ความเมตตา ใส่ใจในปัญหาและความทุกข์ของผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้อง ให้บริการตามหลักและความต้องการของผู้รับ บริการที่เป็นจริง โดยรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการเป็นหลัก

จิตบริการจึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในการทำงานด้านบริการเพราะบุคลากรที่ทำงานด้านบริการเป็นบุคคลที่ต้องทำงานให้ลูกค้ามีความสุขและมีความสุข สะดวกสบายสมกับที่มาอยู่คอนโดระดับ Luxury ชีวิตคนที่มีความหลากหลาย เป็นพลวัตเปลี่ยนแปลงไปตามบริบทที่เกี่ยวข้อง จึงจำเป็นต้องเข้าใจชีวิต เข้าใจปัญหาของงานที่บริการ เพราะยุคสมัยที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็วได้สะท้อนให้เห็นว่าสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังหรือต้องการไม่ใช่ความหรูหราอย่างเดียวแต่ยังต้องการความปลอดภัย ความสะอาด และความสะดวกสบายจากการได้รับบริการด้วย ดังนั้นการบริการที่ดีย่อมจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ดีเช่นเดียวกัน จิตบริการของพนักงาน ผู้บริหารจะ วิเคราะห์ในการวางแผนส่งเสริม พัฒนาจิตบริการต่อไป

จิตบริการของพนักงานประกอบด้วย 9 องค์ประกอบ คือ การมีใจรักในงานบริการ (Mind) การพัฒนาคุณภาพบริการ (Develop) การมีความรับผิดชอบงานบริการ (Responsibility) การควบคุมอารมณ์และการแก้ปัญหา (Emotional control and calmness) การมีความซื่อสัตย์ (Integrity) การมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ (Attitude) การมีบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (Personality and relationship) การเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ (Understanding the customer) การมีความรู้ในงานที่บริการ (Knowledge) การค้นพบองค์ประกอบจิตบริการของพนักงานทั้ง 9 องค์ประกอบนี้มีความสำคัญมาก เพราะเป็นความคาดหวังของผู้บริหารคอนโดโดยตรง

ดังนั้นองค์ประกอบทั้ง 9 ด้านนี้ผู้บริหารนำไปดำเนินการวางแผน ส่งเสริมพัฒนา จิตบริการด้านต่างๆ ให้กับพนักงานด้านบริการได้ตรงตามวัตถุประสงค์และเมื่อพนักงานมี จิตบริการที่ดีต่ออาชีพในทุกด้าน ก็จะส่งผลดีต่อพนักงานในการปฏิบัติ งานในอนาคต เกิดผลดีต่อผู้ใช้บริการเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อบุคลากรและองค์กรช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ และครอบคลุมไปถึงผลดีต่อผู้รับบริการ คือ การได้รับบริการที่ถูกต้อง ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการให้บริการเกิดการบอกต่อบริการ ทำให้เกิดความสุขทั้ง ผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ดังที่ (พินิจธร ธรปณณะเศรษฐ์, 2552) ได้กล่าวว่า การที่ บุคคลมีจิตบริการที่ดีจะส่งผลให้เกิดผลดี 3 ประการ คือ ผลดีต่อผู้อื่น กล่าวคือการให้บริการที่ รวดเร็วและเกิดความประทับใจทำให้ไม่ต้องเสียเวลาในการรอคอย เป็นการเพิ่มปริมาณ และคุณภาพของงานได้ ประหยัดทั้งด้านเงินและเวลาทำให้เกิดความประทับใจเป็นการช่วย องค์กรประชาสัมพันธ์อีกทางหนึ่งด้วย ส่วนผลดีต่อตนเอง กล่าวคือ เกิดความสำเร็จของ งาน เมื่องานไม่คั่งค้าง สุขภาพจิตการทำงานก็ดีขึ้นไปด้วย เกิดภาพสะท้อนที่ดีต่อบุคลากร และองค์กรที่เรียกว่าภาพลักษณ์ การให้บริการที่ดีจะสะท้อนเป็นภาพความสำเร็จ ความพึงพอใจ เกิดบรรยากาศการทำงานที่ดี มีการปฏิสัมพันธ์ที่ดี เกิดขวัญและกำลังใจ เกิด ความคิดสร้างสรรค์งานต่อไป และผลดีต่องานและองค์กร กล่าวคือ งานมีคุณภาพ งานเกิด การพัฒนาต่อเพราะมี ผู้สนใจนำไปใช้ และช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ เพราะ ความสำเร็จขององค์กรจะเกี่ยวเนื่องตั้งแต่ผู้บริหาร พนักงาน การให้บริการ และความสุข ของผู้รับบริการ

การมีใจรักงานบริการ การมีความรู้งานที่บริการ การมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ การมีบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การควบคุมอารมณ์และการแก้ปัญหาการเข้า ใจความต้องการของผู้รับบริการ และการมีความรับผิดชอบ ล้วนมีความสำคัญเนื่องจากการ มีความรู้ในงานที่บริการจะทำให้สามารถให้บริการที่ถูกต้องตามระเบียบแบบแผนตรงตาม ความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการก็จะเกิดความมั่นใจในตนเองและศรัทธาในอาชีพ ของตนเองยอมรับในกฎระเบียบ เกิดความสุขในการทำงาน พร้อมปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็ม ความรู้ความสามารถ ตั้งใจ เอาใจใส่ รับผิดชอบในงานมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วย ความเป็นมิตร และสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้ผ่านไปได้ด้วยดี ดังที่ มนต์จรัส วัชรสิงห์ และคณะ (2558) ที่พบว่า จิตบริการด้านการมีความรู้ในงานที่บริการ ด้านการมีทัศนคติที่ดี ด้านการมีกิริยาวาจาสุภาพ และด้านสามารถควบคุมอารมณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ประสิทธิภาพการให้บริการของพยาบาลในระดับปานกลาง และจิตบริการ ด้านมีสติในการ แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานใน ระดับค่อนข้างสูง และยังพบว่า พนักงานให้ความสำคัญกับคุณภาพด้านปฏิสัมพันธ์มาก ที่สุดเพราะการปฏิสัมพันธ์เป็นจุดเริ่มต้นของความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการให้บริการ

หากผู้รับบริการได้รับปฏิสัมพันธ์ในทางบวกจากผู้ให้บริการ ที่ปราศจากอคติในการให้บริการนั้นก็ประสบความสำเร็จซึ่งสอดคล้องกับ มรกต เหลืองอำนวยศิริ และอารีย์วรรณ อ่วมธานี (2557) ที่พบว่า การคิดเชิงบวกต่อการให้บริการ การให้บริการด้วยความเต็มใจ การเข้าใจธรรมชาติของผู้รับบริการ การเข้าใจความคาดหวังและความต้องการของผู้มารับบริการ การมีบุคลิก ภาพที่สร้างความประทับใจ ความสามารถในการบริหารจัดการ ความรับผิดชอบต่ออาชีพความรับผิดชอบต่อองค์กร ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม การให้ความสำคัญกับคุณค่าของบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสอดคล้องกับ ชมพู เนินหาดและคณะ (2561) ที่พบว่า ทักษะคติมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรับผิดชอบในการทำงาน เพราะหากผู้ให้บริการมีทัศนคติทางบวก งานในความรับผิดชอบจะบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับ อัญวิณ์ ภาชนะ (2546) ซึ่งพบว่าพนักงานที่มีเจตคติต่อการปฏิบัติงานบริการในระดับสูง มีจิตสำนึกของการให้บริการดีกว่าพนักงานที่มีเจตคติต่อการปฏิบัติงานบริการในระดับต่ำ จิตบริการด้านการพัฒนาคุณภาพบริการ ทั้งการพัฒนาตนเอง พัฒนารูปแบบวิธีให้บริการเพื่อให้เกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการล้วนส่งผลดีต่อตนเอง ต่ออาชีพ และต่อองค์กรสอดคล้องกับ ตรีเพ็ชร อำเมือง (2553) ที่พบว่าการพัฒนาบุคลากรแบบองค์รวมมีผลต่อการเกิดจิตสำนึกคุณภาพ เพราะบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จะเกิดความรู้สึกมีคุณค่า มีศักยภาพ มีความรู้ความสามารถ และมีความปรารถนาที่จะพัฒนาสิ่งดีๆ มาสู่งานและองค์กรอย่างต่อเนื่อง และจิตบริการด้านการมีความซื่อสัตย์ เป็นจิตบริการที่มีความสำคัญเช่นเดียวกัน เพราะเป็นการแสดงถึงการเป็นบุคคลที่มีความน่าเชื่อถือ ทำให้เป็นที่ไว้วางใจทั้งต่อผู้บริหาร ผู้รับบริการ ต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อองค์กร และต่ออาชีพของตนเอง

สรุป

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) หรือที่เรียกกันย่อ ๆ ว่า HRD. นั้นถือเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งที่ทุกองค์กรให้ความสำคัญและจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้มีความพร้อมทางแข่งขันกับทุกธุรกิจได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจด้านการบริการของพนักงานคอนโดมิเนียมซึ่งมีการแข่งขันสูงดังนั้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นกิจกรรมการที่เพิ่มศักยภาพของบุคลากรในองค์กร รวมทั้งสร้างให้บุคลากรเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กรตลอดจนเกิดความตระหนักถึงคุณค่าในตนเอง และเพื่อนร่วมงาน ตลอดทั้งองค์กรเองพยายามสรรสร้างให้พนักงานเกิดความรักในหน้าที่การบริการที่ดีต่อลูกค้าดังนั้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ในองค์กรให้ได้ประโยชน์สูงสุด จึงจะเสริมสร้างศักยภาพและสมรรถนะของบุคลากรให้กับองค์กรได้อย่างเป็นระบบนั่นเอง

เอกสารอ้างอิง

- กันตยา เพิ่มผล. (2552). *การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน*. กรุงเทพฯ: ศูนย์พัฒนาทุนมนุษย์.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2555). *การตลาดธุรกิจบริการ = Service Marketing*. กรุงเทพฯ: เอ็กสเปอร์เน็ท.
- ชมพู เนินหาด และคณะ. (2561). ปัจจัยทำนายพฤติกรรมจิตบริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 12(3), 43-55.
- ชัยสมพล ขาวประเสริฐ. (2556). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ตรีเพ็ชร อำเมือง. (2553). *คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ*. นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2556). *การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- พัฒนธร ธรปิ่นณะเศรษฐ์. (2552). *ทัศนะของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมเขตอุตสาหกรรมภาคกลางต่อการเสริมสร้างจิตบริการ (สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มนต์จรัส วัชรสิงห์. และคณะ. (2558). จิตบริการและแรงจูงใจในการทำงานที่พยากรณ์ประสิทธิภาพการให้บริการของพยาบาล. *วารสารวิชาการศิลปศาสตร์ประยุกต์*, 8(2), 115-131.
- มรกต เหลืองอำนวยศิริ. และอารีย์วรรณ อ่วมตานี. (2557). ลักษณะจิตบริการของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน. *วารสารพยาบาลศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*, 26(1), 77 - 89.
- สมใจ ลักษณะ. (2549). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เพิ่มทรัพย์การพิมพ์.
- อัญวิณ์ ภาชนะ. (2546) *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อจิตสำนึกของการให้บริการ : ศึกษาเฉพาะวิชาชีพพยาบาลในโรงพยาบาลรามธิบดี (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- อาภรณ์ ภูวิทยพันธ์. (2551). *กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1991). *Marketing services: Competing through quality*. New York: Free.
- Lovelock, C. H. (1996). *Services Marketing* (3rd ed). New Jersey: Prentice Hall.
- Parker, G.M. (2007). *Teamplayers and Teamwork: The New Competitive Business Strategy*. San Francisco, Calif: Jossey-Bass.