

# ກະຊວງແຮງງານ ແລະ ສະຫວັດດີການສັງຄົມ

## ຮ່າງປຶ້ມຄຸ້ມຄອງການການບໍລິການ

ຫ້ອງການກະຊວງ  
24 ເມສາ ປີ 2018

# 1. ຄວາມໝາຍ ຄວາມສໍາຄັນຂອງວຽກງານບໍລິການ

## 1.1 ຄວາມໝາຍຂອງວຽກງານບໍລິການ

ການບໍລິການ ເປັນການໃຫ້ຄວາມຊ່ວຍເຫລືອ ຫລື ເປັນການດໍາເນີນການໃດໜຶ່ງເພື່ອປະໂຫຍດຂອງຜູ້ອື່ນ, ການບໍລິການທີ່ດີ ຈະເຮັດໃຫ້ຜູ້ມາຮັບບໍລິການ ມີຄວາມປະທັບໃຈ ແລະ ຊື່ນຊົມອົງການຈັດຕັ້ງນັ້ນໆ ເຊິ່ງເປັນສິ່ງທີ່ດີ ສິ່ງໜຶ່ງ ທີ່ຈະນໍາຜົນດີກັບມາສູ່ອົງການຈັດຕັ້ງຂອງພາກສ່ວນນັ້ນ. ເບື້ອງຫລັງຂອງຄວາມສໍາເລັດເກືອບທຸກວຽກງານ ສາມາດເວົ້າໄດ້ວ່າວຽກງານການບໍລິການ ເປັນເຄື່ອງມືທີ່ສະໜັບສະໜູນ ວຽກງານດ້ານຕ່າງໆ ເປັນຕົ້ນ: ວຽກງານໂຄສະນາ ແລະ ວຽກງານບໍລິການວິຊາການດ້ານຕ່າງໆ. ສະນັ້ນ, ຖ້າເຮັດວຽກງານການບໍລິການດີ ຈະເຮັດໃຫ້ຜູ້ມາຮັບການບໍລິການ ເກີດຄວາມເຜິ້ງພໍໃຈ, ສ້າງພາບຫລັກໃຫ້ແກ່ອົງການຈັດຕັ້ງ ມີພາບພົດທີ່ດີໄປຜ່ອມໆກັນ.

ຫ້ອງການກະຊວງ ແມ່ນການຈັດຕັ້ງໜຶ່ງ ສັງກັດໃນໂຄງປະກອບກົງຈັກການຈັດຕັ້ງຂອງກະຊວງແຮງງານ ແລະ ສະຫວັດດີການສັງຄົມ, ມີພາລະບົດບາດເປັນເສນາທິການໃຫ້ຄະນະນໍາກະຊວງ ໃນວຽກງານຄົ້ນຄວ້າ, ສັງລວມ - ເລຂານຸການ, ນິຕິກຳ, ຂໍ້ມູນຂ່າວສານ ແລະ ເຕັກໂນໂລຊີ, ສົ່ງເສີມຄວາມກ້າວໜ້າຂອງແມ່ຍິງ, ແມ່ ແລະ ເດັກ, ການເງິນ, ບໍລິຫານ ແລະ ຄຸ້ມຄອງເຮືອນຮັບແຂກກະຊວງ; ເປັນໃຈກາງປະສານງານ ແລະ ບໍລິການອໍານວຍຄວາມສະດວກ ໃຫ້ແກ່ການເຄື່ອນໄຫວວຽກງານແຮງງານ ແລະ ສະຫວັດດີການສັງຄົມ ຂອງກະຊວງ ເຊິ່ງເປັນການຈັດຕັ້ງໜຶ່ງທີ່ໃຫ້ການສະໜັບສະໜູນ ແລະ ໃຫ້ການບໍລິການທຸກສ່ວນຂອງວຽກງານ ບໍ່ວ່າ ຈະເປັນວຽກງານ ທີ່ປະສານງານມາຈາກພາຍນອກ ເພື່ອຂໍຄວາມຮ່ວມມື ແລະ ການສະໜັບສະໜູນ ຫລື ວຽກງານປະສານງານພາຍໃນກະຊວງເອງ. ສະນັ້ນ, ພະນັກງານ-ລັດຖະກອນຂອງຫ້ອງການກະຊວງ ຕ້ອງເຂົ້າໃຈວ່າ: **“ ການບໍລິການ ”** ເປັນຫົວໃຈສໍາຄັນຂອງວຽກງານຫ້ອງການກະຊວງ. ແຕ່ເນື່ອງຈາກການບໍລິການດ້ານຕ່າງໆ ບາງຄັ້ງກໍບໍ່ສາມາດຕອບສະໜອງໄດ້ຄວາມຕ້ອງການທຸກຢ່າງຂອງຜູ້ມາຮັບບໍລິການ ເຊິ່ງມີຄວາມຈໍາເປັນຢ່າງຍິ່ງ ທີ່ຈະຕ້ອງອະທິບາຍ ຊື່ແຈງເຫດຜົນທີ່ບໍ່ສາມາດຕອບສະໜອງການບໍລິການທຸກຢ່າງ ຫລື ທຸກລະດັບ ອັນເນື່ອງມາຈາກສະພາບແວດລ້ອມ ແລະ ປັດໃຈຫລາຍຢ່າງ ເຊິ່ງພະນັກງານ-ລັດຖະກອນທີ່ຈະເຮັດວຽກງານການບໍລິການ ມີຄວາມຈໍາເປັນຕ້ອງໄດ້ສຶກສາຄວາມໝາຍຂອງການໃຫ້ການບໍລິການກ່ອນທີ່ຈະນໍາໄປຈັດຕັ້ງປະຕິບັດລວມທັງຫລັກການບໍລິການດ້ານຕ່າງໆ ທີ່ສາມາດນໍາໄປໃຊ້ ເພື່ອສ້າງຄວາມເຜິ້ງພໍໃຈ ໃນການໃຫ້ບໍລິການ ໃຫ້ຜູ້ມາຮັບການບໍລິການ ເປັນຢ່າງດີ ເນື່ອງຈາກວ່າຜູ້ມາຮັບການບໍລິການ ມີທັງປະຊາຊົນທົ່ວໄປ, ພະນັກງານ-ລັດຖະກອນ, ນັກຮຽນນັກສຶກສາ ແລະ ຊາວຕ່າງປະເທດ. ສະນັ້ນ, ການສ້າງຄວາມເຜິ້ງພໍໃຈ ໃຫ້ແກ່ແຂກຜູ້ມາຮັບການບໍລິການຄັ້ງທໍາອິດ ຢູ່ໃນການຈັດຕັ້ງຂອງຕົນ ແມ່ນມີຄວາມສໍາຄັນຍິ່ງ ອັນຈະເຮັດໃຫ້ພາບຫລັກ ຂອງອົງການຈັດຕັ້ງນັ້ນ ເປັນທີ່ຈິດຈໍາ ແລະ ນຶກເຖິງສະເໝີ.

## 1.2 ຄວາມໝາຍຂອງການບໍລິການ

ການບໍລິການ ( Service ) ໝາຍເຖິງ ການກະທໍາໃດໜຶ່ງ ດ້ວຍຮ່າງກາຍ ເພື່ອຕອບສະໜອງຄວາມຕ້ອງການຂອງຜູ້ທີ່ມາຮັບບໍລິການ ເຊິ່ງກ່ຽວຂ້ອງກັບການອໍານວຍຄວາມສະດວກ, ການສ້າງຄວາມເຜິ້ງພໍໃຈໃຫ້ກັບຜູ້ມາຮັບບໍລິການ, ການກະທໍາດັ່ງກ່າວ ອາດສະແດງອອກ ຄື: ການສະແດງອອກດ້ວຍການແຕ່ງກາຍ, ການປະຕິບັດວຽກງານ, ກິລິຍາທໍາທາງ ແລະ ວິທີການເວົ້າຈາ ເຊິ່ງການບໍລິການດັ່ງກ່າວ ອາດສາມາດສັງລວມອອກ ເປັນ 2 ແບບ ດັ່ງນີ້:

1). ຂັ້ນຕອນການໃຫ້ບໍລິການ: ເປັນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຕາມຂັ້ນຕອນ ແລະ ເຕັກນິກ ດ້ວຍວິທີປະຕິບັດທີ່ຖືກຕ້ອງເໝາະສົມ ເພື່ອໃຫ້ຜູ້ມາຮັບການບໍລິການ ໄດ້ຜົນປະໂຫຍດກົງກັບຄວາມຕ້ອງການຫລາຍທີ່ສຸດ.

2). ຜິດຕິກຳການບໍລິການ ເປັນການສະແດງໃນດ້ານການແຕ່ງຕົວ, ສີໜ້າ, ແວວຕາ, ກິລິຍາ ທ່າທາງ ແລະ ການເວົ້າຈາ ເຊິ່ງຜິດຕິກຳທີ່ດີ ຈະຊ່ວຍສ້າງຄວາມສຸກໃຫ້ເກີດຂຶ້ນກັບຜູ້ມາຮັບບໍລິການໄດ້ເປັນຢ່າງດີ ເປັນຕົ້ນ: ການແຕ່ງຕົວທີ່ສຸພາບ ສະອາດ ຮຽບຮ້ອຍ, ສີໜ້າແວວຕາ ທີ່ຍື່ມແຍ້ມແຈ່ມໃສ ອ່ອນໂຍນ, ອ່ອນນ້ອມຖອມຕົນ, ການເວົ້າທີ່ນື່ມນວນ ແລະ ຊັດເຈນ.

ຈາກຄວາມໝາຍທີ່ກ່າວມານັ້ນ ຈະເຫັນວ່າການບໍລິການ ມີສ່ວນກ່ຽວຂ້ອງກັບ ບຸກຄົນ 2 ຄົນ ຄື: ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ແລະ ຜູ້ຮັບບໍລິການ.

**ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ** ໝາຍເຖິງຜູ້ດຳເນີນການໃຫ້ຄວາມຊ່ວຍເຫລືອ, ແນະນຳ ໃຫ້ແກ່ບຸກຄົນອື່ນ ທີ່ໄດ້ຮ້ອງຂໍຄວາມຊ່ວຍເຫລືອ ຫລື ສະແດງຄວາມຕ້ອງການຢ່າງໃດ ຢ່າງໜຶ່ງ.

**ຜູ້ຮັບບໍລິການ** ໝາຍເຖິງຜູ້ທີ່ມາສະເໜີຈຸດປະສົງ ຫລື ຄວາມຕ້ອງການ ເພື່ອໃຫ້ບຸກຄົນໃດໜຶ່ງ ຕອບສະໜອງຄວາມຕ້ອງການຂອງຕົນ ແລະ ຮູ້ສຶກເພິ່ງພໍໃຈຕໍ່ການບໍລິການນັ້ນໆ.

ຄຳວ່າການບໍລິການ ກົງກັບພາສາອັງກິດທີ່ວ່າ (SERVICE) ແປວ່າເປັນການບໍລິການ ແລະ ຖ້າຫາກຫາຄວາມໝາຍດຶງ ໃຫ້ກັບຕົວອັກສອນພາສາອັງກິດດັ່ງກ່າວ ອາດຈະໄດ້ຄວາມໝາຍຂອງການບໍລິການ ທີ່ສາມາດນຳໃຊ້ເປັນຫລັກການໃນການໃຫ້ບໍລິການ ໂດຍສະແດງອອກ ດັ່ງນີ້:

S = Smiling & Sympathy ຍື່ມແຍ້ມ ແລະ ເອົາໃຈເຂົາມາໃສ່ໃຈເຮົາ ເຫັນອີກເຫັນໃຈຕໍ່ຄວາມຫຍຸ້ງຍາກລຳບາກ ຂອງຜູ້ມາຮັບບໍລິການ.

E = Early Response ຕອບສະໜອງຕໍ່ຈຸດປະສົງ ຈາກຜູ້ມາຮັບບໍລິການ ຢ່າງວ່ອງໄວ.

R = Respectful ສະແດງຄວາມນັບຖືຕໍ່ກັບຜູ້ມາຮັບບໍລິການທຸກປະເພດ ແລະ ທຸກລະດັບ.

V = Volantariness Manner ການໃຫ້ບໍລິການ ທີ່ເຮັດດ້ວຍຄວາມສະໝັກໃຈ, ເຮັດດ້ວຍຄວາມພໍໃຈ, ແຕ່ບໍ່ແມ່ນເຮັດພໍໃຫ້ແລ້ວ.

I = Image Enhancing ການຮັກສາພາບພົດຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ແລະ ອົງການແມ່ນມີຄວາມສຳຄັນຫລາຍ.

C = Curtesy ໃຫ້ບໍລິການດ້ວຍຄວາມອ່ອນນ້ອມ, ອ່ອນໂຍນ ແລະ ສຸພາບຮຽບຮ້ອຍ.

E = Enthusiam ມີຄວາມກະຕືລືລົ້ນ, ຫ້າວຫັນ ໃຫ້ການບໍລິການໃຫ້ໄດ້ຫລາຍກວ່າຜູ້ມາຮັບບໍລິການຄາດຫວັງເອົາໄວ້.

**ທ່ານ ຈິດຕິນັນ ເດຊະຄຸດ (1998:6) ໄດ້ໄຈ້ແຍກຄຳສັບ: “ ບໍລິການ ” ອອກ ດັ່ງນີ້:**

**“ ການ ”** ໝາຍເຖິງ ວຽກ, ສິ່ງ ຫລື ເລື່ອງທີ່ເຮັດ.

**“ ບໍລິການ ”** ໝາຍເຖິງ ປະຕິບັດຮັບໃຊ້ ຫລື ໃຫ້ຄວາມສະດວກຕ່າງໆ.

ດັ່ງນັ້ນ, **“ ການບໍລິການ ”** ຈຶ່ງໝາຍເຖິງວຽກທີ່ປະຕິບັດຮັບໃຊ້ ຫລື ວຽກທີ່ໃຫ້ຄວາມສະດວກຕ່າງໆ.

**“ການບໍລິການ”** ເປັນສິ່ງທີ່ຈັບ, ສຳພັດ, ແຕະຕ້ອງບໍ່ໄດ້ ແລະ ເປັນສິ່ງທີ່ເຊື່ອມສູນຫາຍໄປໄດ້ງ່າຍ, ບໍລິການຈະໄດ້ຮັບການສ້າງຂຶ້ນ(ຈາກຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ) ແລະ ສິ່ງມອບສູ່ຜູ້ຮັບບໍລິການ ເພື່ອໃຊ້ສອຍບໍລິການນັ້ນໆ ໂດຍທັນທີ ຫລື ໃນເວລາ ເກືອບຈະທັນທີ ທັນໃດ ທີ່ມີການໃຫ້ການບໍລິການນັ້ນ.

**“ການບໍລິການ”** ເປັນສິ່ງທີ່ບໍ່ມີຕົວຕົນ ແຕ່ເປັນຂະບວນການ ຫລື ກິດຈະກຳຕ່າງໆ ທີ່ເກີດຂຶ້ນ ຈາກການພົວພັນລະຫວ່າງຜູ້ທີ່ຕ້ອງການໃຊ້ບໍລິການ (ຜູ້ບໍລິໂພກ) ກັບຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ (ເຈົ້າຂອງກິດຈະການ) ຫລື ໃນທາງກົງກັນຂ້າມ ລະຫວ່າງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ກັບ ຜູ້ຮັບບໍລິການ ໃນສິ່ງທີ່ຈະຕອບສະໜອງຄວາມຕ້ອງການຢ່າງໃດ ຢ່າງໜຶ່ງ ໃຫ້ບັນລຸຜົນສຳເລັດ. ຄວາມແຕກຕ່າງລະຫວ່າງສິນຄ້າ ແລະ ການບໍລິການ ຕ່າງກໍ່ເຮັດໃຫ້ເກີດປະໂຫຍດ ແລະ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈແກ່ລູກຄ້າທີ່ມາຊື້ ໂດຍທີ່ທຸລະກິດບໍລິການຈະເນັ້ນໃສ່ ການກະທຳທີ່ຕອບສະໜອງຄວາມຕ້ອງການຂອງລູກຄ້າ ອັນຈະນຳໄປສູ່ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈທີ່ໄດ້ຮັບການບໍລິການນັ້ນໆ. ໃນຂະນະທີ່ທຸລະກິດທົ່ວໄປຈະເນັ້ນໃສ່ການຂາຍສິນຄ້າ ທີ່ລູກຄ້ານິຍົມຊົມຊອບ ແລະ ເຮັດໃຫ້ເກີດຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ ທີ່ໄດ້ເປັນເຈົ້າຂອງສິນຄ້າ.

ທ່ານ ສຸມະນາ ຢູໂຟທີ ( 2002:6 ) ໄດ້ໃຫ້ຄວາມໝາຍກ່ຽວກັບ **“ການບໍລິການ”** ໝາຍເຖິງກິດຈະກຳ ທີ່ເປັນປະໂຫຍດ ຫລື ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ ເຊິ່ງໄດ້ສະເໜີເພື່ອຂາຍ ຫລື ກິດຈະກຳທີ່ຈັດຂຶ້ນ ຮ່ວມກັບການຂາຍສິນຄ້າ.

Kotler & Bloom, 1984; Kotler, 1988 ໄດ້ໃຫ້ຄວາມໝາຍກ່ຽວກັບການບໍລິການວ່າ ແມ່ນກິດຈະກຳ ຫລື ຜົນປະໂຫຍດໃດໜຶ່ງ ທີ່ບຸກຄົນໜຶ່ງສາມາດສະເໜີໃຫ້ອີກບຸກຄົນໜຶ່ງ ເຊິ່ງອາດຈະເປັນສິ່ງບໍ່ອາດຈັບຕ້ອງໄດ້ ແລະ ບໍ່ສາມາດ ກໍ່ໃຫ້ເກີດເປັນເຈົ້າຂອງກຳມະສິດໄດ້.

Gronross, (1990) ໄດ້ອະທິບາຍເຖິງ ຄຳວ່າ: ການບໍລິການ ໝາຍເຖິງກິດຈະກຳບໍ່ອາດສາມາດຈັບຕ້ອງໄດ້ ເຊິ່ງຕາມປົກກະຕິຈະເກີດຂຶ້ນ ເມື່ອມີການຕິດຕໍ່ກັນລະຫວ່າງຜູ້ຮັບບໍລິການ ແລະ ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ/ ຫລື ຊັບພະຍາກອນທີ່ເປັນຕົວຕົນ, ສິນຄ້າ ຫລື ລະບົບຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການນັ້ນ ທີ່ເປັນການແກ້ໄຂບັນຫາໃຫ້ກັບຜູ້ມາຮັບບໍລິການນັ້ນເອງ.

Blois, 1974 ໃຫ້ຄວາມໝາຍ ການບໍລິການວ່າ: ເປັນກິດຈະກຳທີ່ຖືກສະເໜີຂາຍ ໂດຍໃຫ້ຜົນປະໂຫຍດ ໃນຮູບແບບຂອງຜົນປະໂຫຍດ ແລະ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ ໂດຍປາສະຈາກການປ່ຽນແປງສະພາບໃນຕົວສິນຄ້າ.

ດັ່ງນັ້ນ, ໃນການຮັກສາຄຸນນະພາບຂອງການບໍລິການຈຶ່ງຈຳເປັນຕ້ອງຄວບຄຸມ ໃນທຸກໜ່ວຍງານບໍລິການ ໃຫ້ເປັນທີ່ເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ມາຮັບບໍລິການສະເໝີ ໝາຍຄວາມວ່າ ຈະຕ້ອງມີການບໍລິການທີ່ດີທົ່ວອົງການ ແລະ ໃນດ້ານອື່ນ ການບໍລິການຈະດີ ຫລື ບໍ່ ມັນຍັງຂຶ້ນກັບຄວາມຄາດຫວັງຂອງຜູ້ມາຮັບບໍລິການອີກດ້ວຍ ແລະ ໃນການໃຫ້ບໍລິການທຸກຊະນິດ ຈຶ່ງມີຄວາມຈຳເປັນຢ່າງຍິ່ງຕ້ອງພະຍາຍາມຮັກສາຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ມາຮັບບໍລິການໃຫ້ຢູ່ຕະຫລອດໄປ.

ຈາກຄວາມໝາຍທີ່ນັກວິຊາການໄດ້ກ່າວມາຂ້າງເທິງນັ້ນ, ອາດສາມາດສັງລວມ ຄວາມໝາຍຂອງການບໍລິການ ໄດ້ວ່າ: *ເປັນກິດຈະກຳ ຫລື ຂະບວນການທີ່ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຈັດຂຶ້ນ ເພື່ອສະເໜີແນະ, ດຳເນີນການ ແລະ ສິ່ງມອບໃຫ້ຜູ້ມາຮັບບໍລິການ ເພື່ອຕອບສະໜອງຄວາມຕ້ອງການ ແລະ ສ້າງຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໃຫ້ແກ່ຜູ້ມາຮັບບໍລິການ ໃນທັນໃດນັ້ນ, ລັກສະນະຂອງການບໍລິການມີທັງມີຮູບຮ່າງ ຫລື ຕົວຕົນ, ສາມາດສຳພັດໄດ້ ຫລື ຈັບຕ້ອງບໍ່ໄດ້ ແລະ ເປັນສິ່ງທີ່ສູນຫາຍໄດ້ງ່າຍ ແຕ່ສາມາດນຳມາໃຫ້ບໍລິການໄດ້ ເຊິ່ງການໃຊ້ບໍລິການໃນລັກສະນະໃດແມ່ນຂຶ້ນຢູ່ກັບ ຜູ້ມາຮັບບໍລິການ ເປັນຕົວເລືອກໃນການໃຊ້ບໍລິການ.*

### 1.3 ຄວາມສໍາຄັນຂອງການບໍລິການ

ການບໍລິການເປັນສິ່ງສໍາຄັນຢ່າງຍິ່ງໃນວຽກງານດ້ານຕ່າງໆ ເພາະວ່າການບໍລິການໃຫ້ຄວາມຊ່ວຍເຫລືອ ຫລື ດໍາເນີນການທີ່ເປັນປະໂຫຍດຕໍ່ຜູ້ອື່ນ, ບໍ່ມີການດໍາເນີນວຽກງານໃດໆ ທີ່ປ່າສະຈາກການບໍລິການ ລວມທັງພາກລັດ, ທຸລະກິດເອກະຊົນ, ການຂາຍສິນຄ້າ ຫລື ຜະລິດຕະພັນໃດໆ ກໍ່ຕ້ອງມີການບໍລິການລວມຢູ່ໃນນັ້ນສະເໝີ, ທຸລະກິດບໍລິການ ເຊິ່ງຕົວບໍລິການນັ້ນ ຄື **“ສິນຄ້າ”**, ການຂາຍຈະປະສົບຜົນສໍາເລັດໄດ້ ກໍ່ຕ້ອງມີການບໍລິການທີ່ດີ, ທຸລະກິດການຄ້າຈະມີຄວາມຍືນຍົງໄດ້ຕ້ອງເຮັດໃຫ້ເກີດການບໍລິການ ຄື: **“ການຮັກສາລູກຄ້າ ແລະ ເພີ່ມລູກຄ້າໃໝ່”**.

ການບໍລິການມີຄວາມສໍາຄັນໃນ 2 ດ້ານ ຄື:

#### 1) ຄວາມສໍາຄັນຂອງການບໍລິການຕໍ່ຜູ້ຮັບບໍລິການ

- ເປັນການຕອບສະໜອງຄວາມຕ້ອງການຂອງຜູ້ມາຮັບບໍລິການ ທັງທາງດ້ານຮ່າງກາຍ, ອາລົມ, ສະຕິປັນຍາ, ຈິດໃຈ, ສຶກສາປຽບທຽບມາດຕະຖານ, ຄຸນນະພາບການບໍລິການທີ່ກົງກັບອັດຕະພາບຂອງແຕ່ລະຄົນ ຫລື ບໍ່?

- ເສີມສ້າງຄຸນນະພາບຊີວິດ, ການທີ່ຜູ້ໄດ້ຮັບບໍລິການທີ່ຕົງກັບຄວາມຕ້ອງການ ຮູ້ສຶກສະດວກສະບາຍ ເຊິ່ງສ້າງຄວາມປະທັບໃຈ ແລະ ມີຄວາມສຸກ.

#### 2) ຄວາມສໍາຄັນຂອງການບໍລິການຕໍ່ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ

- ສະທ້ອນໃຫ້ຜູ້ບໍລິຫານການບໍລິການ ຫລື ຜູ້ປະກອບການໄດ້ມີການປັບປຸງກົນໄກເພື່ອສ້າງພາບລັກທີ່ດີ ຫລື ເພີ່ມຜົນກໍາໄລໃຫ້ທຸລະກິດການບໍລິການ.

- ຜູ້ດໍາເນີນທຸລະກິດການບໍລິການຈະສາມາດພັດທະນາບຸກຄະລາກອນ ແລະ ສ້າງຂີດຄວາມສາມາດໃນການສ້າງລາຍໄດ້ໃຫ້ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ແລະ ປະເທດຊາດ.

ນອກຈາກຄວາມສໍາຄັນທີ່ເປັນລັກສະນະລວມຂອງອົງການຈັດຕັ້ງແລ້ວ ຍັງມີຄວາມສໍາຄັນຕໍ່ຕົວບຸກບຸກຄະລາກອນທີ່ໃຫ້ບໍລິການອີກດ້ວຍ ໂດຍອາດພິຈາລະນາໄດ້ ໃນ 2 ດ້ານດັ່ງນີ້:

1) ບໍລິການທີ່ດີ ຈະສົ່ງຜົນໃຫ້ຜູ້ມາຮັບບໍລິການ ມີຄວາມຮູ້ສຶກເພິ່ງພໍໃຈ ທັງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ແລະ ໜ່ວຍງານທີ່ໃຫ້ບໍລິການ ຄື:

- ມີຄວາມຊື່ນຊົມໃນຕົວຜູ້ທີ່ໃຫ້ບໍລິການ;
- ມີຄວາມນິຍົມໜ່ວຍງານທີ່ໃຫ້ບໍລິການ;
- ມີຄວາມນຶກຄິດເຖິງ ແລະ ຍິນດີ ມາໃຊ້ບໍລິການອີກ;
- ມີຄວາມປະທັບໃຈທີ່ດີໄປອີກດົນນານ;
- ມີການບອກ ຫລື ແນະນຳຕໍ່ໃຫ້ຜູ້ອື່ນມາໃຊ້ບໍລິການເພີ່ມຂຶ້ນ;
- ມີຄວາມຈົ່ງຮັກຜັກດີຕໍ່ໜ່ວຍງານບໍລິການ ທີ່ໃຫ້ບໍລິການ;
- ມີການລົມກັນທາງນອກ ເຖິງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ແລະ ໜ່ວຍງານໄປໃນທິດທາງບວກ;

1) ບໍລິການທີ່ບໍ່ດີ ຈະສົ່ງຜົນໃຫ້ຜູ້ມາຮັບບໍລິການ ມີຄວາມຮູ້ສຶກບໍ່ມັກ ແລະ ບໍ່ເພິ່ງພໍໃຈ ຕໍ່ທັງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ແລະ ໜ່ວຍງານທີ່ໃຫ້ບໍລິການ ຄື:

- ຂາດຄວາມນັບຖື ຕໍ່ຜູ້ທີ່ໃຫ້ບໍລິການ;
  - ຂາດຄວາມສັດທາຕໍ່ໜ່ວຍງານທີ່ໃຫ້ບໍລິການ;
  - ມີຄວາມຜິດຫວັງ ແລະ ບໍ່ມາໃຊ້ບໍລິການອີກ;
  - ມີຄວາມຮູ້ສຶກທີ່ບໍ່ດີຕໍ່ການບໍລິການໄປອີກດືນ;
  - ມີການບອກ ຫລື ແນະນຳຕໍ່ໃຫ້ຜູ້ອື່ນບໍ່ໃຫ້ມາໃຊ້ບໍລິການ;
  - ມີການລົມກັນທາງນອກ ເຖິງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ແລະ ໜ່ວຍງານໄປໃນທິດທາງລົບ;
- ສິ່ງທີ່ກ່າວມານີ້ ເປັນບາງສິ່ງທີ່ໄດ້ຍົກຂຶ້ນມາ ເພື່ອຊີ້ໃຫ້ເຫັນເຖິງຄວາມຈະເລີນກ້າວໜ້າ ແລະ ຄວາມເຊື່ອມເສຍອັນເນື່ອງມາຈາກການໃຫ້ບໍລິການທີ່ດີ ແລະ ບໍ່ດີ ເຊິ່ງມີຄວາມສຳຄັນຫລາຍຕໍ່ກັບວຽກງານການໃຫ້ບໍລິການ.

## 2 ອົງປະກອບ ແລະ ລັກສະນະ ຂອງການບໍລິການ

### 2.1. ອົງປະກອບຂອງລະບົບບໍລິການ

- 1) ຜູ້ຮັບບໍລິການ ຄື ຜູ້ທີ່ເຂົ້າມາໃຊ້ບໍລິການ ແລະ ສະເໜີເຈດຈຳນົງ ໃນວຽກງານທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບການບໍລິການຕ່າງໆ.
- 2) ຜູ້ປະຕິບັດວຽກບໍລິການຕ່າງໆ ຄື ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ຫລື ຜູ້ທີ່ຮັບເອົາເຈດຈຳນົງຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ ໄປປະຕິບັດໃຫ້ກົງກັບຄວາມຕ້ອງການໃຫ້ຫລາຍທີ່ສຸດ.
- 3) ການຈັດຕັ້ງ ຫລື ໜ່ວຍງານບໍລິການ ຄື ພາກສ່ວນທີ່ໃຫ້ບໍລິການ.
- 4) ຜະລິດຕະພັນບໍລິການ ເປັນສິ່ງທີ່ສາມາດຈັບຕ້ອງໄດ້ ແລະ ຈັບຕ້ອງບໍ່ໄດ້.
- 5) ສະພາບແວດລ້ອມຂອງການບໍລິການ ຄື ອົງປະກອບດ້ານຕ່າງໆ ທີ່ມີສ່ວນກ່ຽວຂ້ອງໃນການໃຫ້ບໍລິການ.

### 2.2 ລັກສະນະຂອງການບໍລິການ

- ຄວາມໄວ້ວາງໃຈ ( trust ) ການບໍລິການຕ້ອງສ້າງໃຫ້ໄດ້ຄວາມໄວ້ວາງໃຈ ລະຫວ່າງ ຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ ແລະ ຜູ້ຮັບບໍລິການ.
- ຄວາມບໍ່ມີຕົວຕົນ (intangibility) ເຊິ່ງໝາຍຄວາມວ່າ ບໍ່ສາມາດເບິ່ງເຫັນ, ຈັບບາຍ ແລະ ສຳຜັດໄດ້.
- ບໍ່ສາມາດແຍກອອກຈາກກັນໄດ້ (Inseparability) ຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ ແລະ ຜູ້ຮັບບໍລິການ ຈະຢູ່ຜ່ອມກັນ ລະຫວ່າງຊ່ວງເວລາການໃຊ້ບໍລິການ.
- ເກັບຮັກສາໄວ້ບໍ່ໄດ້ (Perish ability) ການບໍລິການຕ້ອງອາໄສຄົນໃນການໃຫ້ບໍລິການ ຫາກບໍ່ມີຜູ້ມາຮັບໃຊ້ການບໍລິການໃນຊ່ວງເວລາໜຶ່ງ ບຸກຄະລາກອນໃຫ້ການບໍລິການກໍ່ວ່າງງານ, ເກີດການສູນເສຍການໃຊ້ຈ່າຍຄ່າແຮງງານ ໂດຍບໍ່ມີປະໂຫຍດ ແລະ ບໍ່ໄດ້ກໍ່ໃຫ້ເກີດລາຍໄດ້ອີກດ້ວຍ.
- ຄວາມຕ້ອງການທີ່ບໍ່ແນ່ນອນ (Fluctuating Dememand) ຈຳນວນລູກຄ້າທີ່ມາໃຊ້ບໍລິການ ຈະຫລາຍຫລື ໜ້ອຍຕ່າງກັນ ມັນຂຶ້ນກັບຊ່ວງເວລາໃນແຕ່ລະມື້, ອາທິດ, ທ້າຍອາທິດ ລວມທັງລະດູການ ແລະ ຂະແໜງການ.

- ຄວາມແຕກຕ່າງຂອງການບໍລິການແຕ່ລະຄັ້ງ (Variability or heterogeneity) ການບໍລິການຕ້ອງອາໄສ ບຸກຄະລາກອນໃນການໃຫ້ການບໍລິການເປັນສ່ວນຫລາຍ ເຊິ່ງບຸກຄະລາກອນຈະຍິ່ມ ຫລື ບໍ່, ຈະໃຫ້ການບໍລິການຈາກໃຈຈິງແທ້ ຫລື ບໍ່ ຕ້ອງຂຶ້ນກັບອົງປະກອບອື່ນໆ ທັງທາງດ້ານຮ່າງກາຍ ແລະ ຈິດໃຈ.

- ບໍ່ສາມາດສະແດງຄວາມເປັນເຈົ້າຂອງໄດ້ ( non- ownership ) ການບໍລິການປະເພດດຽວກັນແຕ່ ມີຫລາຍຄົນໃຊ້ບໍລິການ ຫລື ຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ ປະເພດດຽວ ຫລາຍຄັ້ງ ແຕ່ບໍ່ສາມາດກາຍເປັນເຈົ້າຂອງໄດ້.

### 2.3 ລັກສະນະຂອງການໃຫ້ບໍລິການ

ການຈັດຕັ້ງ ຫລື ຫົວໜ່ວຍທຸລະກິດ ສາມາດໃຫ້ບໍລິການໃຫ້ແກ່ຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ ຫລື ລູກຄ້າ ໂດຍອາໄສວິທີການ ຫລື ເຄື່ອງມືຕ່າງໆ ດັ່ງນີ້:

1) ການໃຫ້ບໍລິການ ໂດຍອາໄສຄົນເປັນຫລັກ ຫລື ແບບເຊິ່ງໜ້າ ( Face to Face ) ເປັນວິທີການທີ່ດີກວ່າວິທີອື່ນ ເພາະການໃຊ້ຄົນໃນການໃຫ້ບໍລິການ ສາມາດປັບປ່ຽນການບໍລິການໃຫ້ເໝາະສົມກັບຜູ້ມາຮັບບໍລິການ ຫລື ລູກຄ້າແຕ່ລະຄົນ ແລະ ລັກສະນະຂອງການບໍລິການຈະເປັນໄປໃນແບບທີ່ໃກ້ສືດ. ດັ່ງນັ້ນ, ການຈັດຕັ້ງ ຫລື ຫົວໜ່ວຍທຸລະກິດໃດມີພະນັກງານທີ່ໃຫ້ບໍລິການທີ່ດີ ຜູ້ມາຮັບບໍລິການຈະປະທັບໃຈ ກໍ່ຈະເຮັດໃຫ້ການຈັດຕັ້ງ ຫລື ຫົວໜ່ວຍທຸລະກິດນັ້ນປະສົບຄວາມສໍາເລັດບໍ່ຍາກເທົ່າໃດ ແຕ່ວິທີການນີ້ມີຂໍ້ຈຳກັດ ໃນບັນຫາ ລະຫວ່າງຄວາມແຕກຕ່າງໃນການໃຫ້ບໍລິການ. ໃນເວລາທີ່ຕ່າງກັນ ເນື່ອງຈາກການໃຫ້ບໍລິການຈະບໍ່ເໝືອນກັນ ແລະ ມາດຕະຖານການໃຫ້ບໍລິການໃນແຕ່ລະຄັ້ງກໍ່ບໍ່ເທົ່າກັນ.

2) ການໃຫ້ບໍລິການ ດ້ວຍອຸປະກອນອີເລັກໂຕຣນິກ ປັດຈຸບັນຖືໄດ້ວ່າມີຄວາມສໍາຄັນຫລາຍ ເນື່ອງຈາກການປ່ຽນແປງຂອງເຕັກໂນໂລຊີຕ່າງໆ ໄດ້ມີການພັດທະນາ ເພື່ອຕອບສະໜອງໃຫ້ຜູ້ມາຮັບບໍລິການ. ຜູ້ມາຮັບບໍລິການສາມາດບໍລິການໄດ້ດ້ວຍຕົນເອງ ແລະ ມີຕົ້ນທຶນການໃຫ້ບໍລິການຕໍ່າກວ່າການໃຊ້ຄົນບໍລິການ ເຊິ່ງການໃຫ້ບໍລິການແຕ່ລະຄັ້ງຈະມີມາດຕະຖານເໝືອນກັນ ແຕ່ການໃຫ້ບໍລິການດ້ວຍວິທີນີ້ມີຂໍ້ຈຳກັດໃນດ້ານການປັບຮູບແບບ ຫລື ວິທີການໃຫ້ບໍລິການໃຫ້ກົງກັບຕາມຄວາມຕ້ອງການຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ ແຕ່ລະບຸກຄົນໄດ້ຍາກ.

ການໃຫ້ບໍລິການ ຜູ້ມາຮັບບໍລິການ ມີຄວາມສໍາຄັນຫລາຍ, ອົງການຈັດຕັ້ງ ແລະ ຫົວໜ່ວຍທຸລະກິດ ຈະໃຫ້ຄວາມສໍາຄັນກັບການໃຫ້ບໍລິການ ເພື່ອສ້າງຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໃຫ້ແກ່ຜູ້ມາຮັບບໍລິການຕັ້ງແຕ່ຕົ້ນ ຈົນຄົບຂະບວນການ ເຊິ່ງຕ້ອງສ້າງຄວາມປະທັບໃຈ ທຸກຂັ້ນຕອນຂອງການບໍລິການ ທັງວິທີການທີ່ໃຊ້ຄົນ ແລະ ການໃຊ້ອຸປະກອນອີເລັກໂຕຣນິກ ໂດຍສະເພາະການໃຫ້ບໍລິການທີ່ໃຊ້ຄົນເປັນຫລັກ ຈະມີຜົນກະທົບຕໍ່ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ ຫລື ພໍໃຈໄດ້ຫລາຍກວ່າການໃຫ້ບໍລິການທີ່ອາໄສ ອຸປະກອນອີເລັກໂຕຣນິກໃນການໃຫ້ບໍລິການ.

### 2.4 ຄຸນລັກສະນະຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການທີ່ດີ

ການໃຫ້ບໍລິການທີ່ດີເປັນໜ້າທີ່ໃນຊີວິດປະຈຳວັນ ຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການທີ່ທຸກຄົນຕ້ອງປະຕິບັດ. ສະນັ້ນ, ຖ້າຫາກຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຕ້ອງການໃຫ້ຜູ້ມາຮັບບໍລິການຊື່ນຊົມຕໍ່ການບໍລິການຂອງຕົນເອງຕະຫຼອດເວລານັ້ນ ຈະຕ້ອງປັບປຸງ ແລະ ເສີມສ້າງຄຸນລັກສະນະຂອງຕົນເອງໃຫ້ເປັນທີ່ຖືກອີກຖືກໃຈຂອງຜູ້ມາຮັບບໍລິການ ແລະ ສິ່ງສໍາຄັນຕ້ອງຄິດວ່າ ໃນການບໍລິການແບບນັ້ນ ເປັນທີ່ຍອມຮັບໄດ້ ແລະ ຖືກໃຈຕົນເອງດ້ວຍ. ຄຸນລັກສະນະຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການທີ່ດີ ເຊິ່ງປະກອບໄປດ້ວຍ ຄຸນລັກສະນະທາງກາຍ ເຊິ່ງເປັນດ່ານທໍາອິດຂອງການໃຫ້ບໍລິການ ເພາະຜູ້ມາຮັບບໍລິການຈະສໍາຜັດດ້ວຍການເບິ່ງເຫັນກ່ອນອັນອື່ນໆ. ສະນັ້ນ, ການມີບຸກຄະລິກກະພາບທີ່ດີ ມີການສະແດງອອກທີ່ເໝາະສົມ ຈິ່ງເປັນສິ່ງທີ່ຕ້ອງໄດ້ປະຕິ

ບັດກ່ອນສິ່ງອື່ນໆ ເພື່ອສ້າງຄວາມດຶງດູດ ແລະ ເປັນທີ່ໜ້າປະທັບໃຈກ່ອນ. ການມີບຸກຄະລິກກະພາບທີ່ດີນັ້ນ ຕ້ອງດີທັງ ພາຍນອກ ແລະ ພາຍໃນ.

### 1) ບຸກຄະລິກພາຍນອກໄດ້ແກ່:

- ຮ່າງກາຍສະອາດ
- ແຕ່ງກາຍເໝາະສົມກັບກາລະເທສະ
- ຍິ້ມແຍ້ມແຈ່ມໃສ
- ກິລິຍາອ່ອນນ້ອມ

### 2) ບຸກຄະລິກພາຍໃນໄດ້ແກ່:

- ກະຕືລືລົ້ນ
- ຮອບຮູ້
- ເຕັມໃຈ ແລະ ຈິ່ງໃຈ
- ຄວາມຈຳດີ
- ມີໄຫວຝິກ
- ມີຄວາມຮັບຜິດຊອບ
- ມີອາລົມສຸຊຸມ

### 3) ຄຸນລັກສະນະການເວົ້າຈາ

ຄຸນລັກສະນະນີ້ຖືວ່າເປັນຄຸນລັກສະນະທີ່ມີຄວາມສຳຄັນຢ່າງດີ ເພາະບັນຫາຂອງການໃຫ້ບໍລິການສ່ວນຫລາຍ ຈະເກີດຈາກການສື່ສານລະຫວ່າງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ ແລະ ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ, ດັ່ງນັ້ນ ຫາກສາມາດນຳຄຸນລັກສະນະທາງດ້ານ ການເວົ້າຈາມາໃຊ້ໄດ້ຫຼາຍ ບັນຫາທີ່ບໍ່ຄ່ອງຕົວຂອງການບໍລິການກໍ່ຈະຫຼຸດລົງ ເຊິ່ງລັກສະນະທາງການເວົ້າຈາທີ່ເໝາະສົມ ສັງລວມດັ່ງນີ້:

- ຮູ້ຈັກຍິ້ມ ແລະ ທັກທາຍຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການກ່ອນ;
- ເວົ້າຈາອ່ອນຫວານ;
- ຮູ້ຈັກໃຫ້ຄຳຊີ້ນຊົມຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ ຕາມໂອກາດອັນສົມຄວນ;
- ໃຊ້ສັບ, ສຳນວນພາສາໃຫ້ຖືກຕ້ອງ;
- ໃຊ້ນ້ຳສຽງໃຫ້ເໝາະສົມກັບຜູ້ຝັງ ແລະ ສະຖານະການ;
- ເວົ້າຈະແຈ້ງ, ຊັດເຈນ ແລະ ເຂົ້າໃຈງ່າຍ;
- ຫຼີກລ້ຽງການຕຳນິ ແລະ ນິນທາ.



**ຢ່າລົມໃຊ້ຄຳວ່າ:**

**“ສະບາຍດີ, ຂໍໂທດ ແລະ ຂອບໃຈ”** ນອກຈາກໃຊ້ວາຈາດັ່ງກ່າວແລ້ວ ສະເໜ່ອີກຢ່າງໜຶ່ງຂອງຜູ້ປະສົບຄວາມສຳເລັດໃນວຽກງານການບໍລິການຄືຕ້ອງເປັນຜູ້ຟັງທີ່ດີ ເຊິ່ງສາມາດປະຕິບັດໄດ້ດັ່ງນີ້:

- ຟັງດ້ວຍຄວາມເຕັມໃຈ, ສົນໃຈ ແລະ ໃສ່ໃຈ;
- ຢ່າປ່ອຍໃຫ້ອັກຄະຕິເຂົ້າມາລົບກວນ;
- ຈັບໃຈຄວາມຂອງການເວົ້າຈາໃຫ້ໄດ້ ແລະ ຕອບຮັບຢ່າງມີຈັງຫວະ;
- ຮູ້ຕັ້ງຄຳຖາມ ແລະ ກວດສອບຄວາມເຂົ້າໃຈ;
- ບໍ່ຕ້ອງຂັດຈັງຫວະ.

#### **4) ຄຸນລັກສະນະພາຍໃນໃຈ**

ສຸດຍອດຂອງການບໍລິການກໍຄືການບໍລິການດ້ວຍຫົວໃຈ ເຊິ່ງມີຄຸນລັກສະນະພື້ນຖານດັ່ງຕໍ່ໄປນີ້:

- **ຮູ້ຈັກເອົາໃຈເຂົາມາໃສ່ໃຈເຮົາ:** ເມື່ອເຮົາກໍຕ້ອງການແຕ່ສິ່ງທີ່ດີໆ ເຮົາກໍຄວນມອບສິ່ງທີ່ດີໆໃຫ້ແກ່ຜູ້ອື່ນ, ໃນທາງກົງກັນຂ້າມຖ້າເຮົາບໍ່ຕ້ອງການສິ່ງບໍ່ດີເຮົາກໍບໍ່ຄວນປະຕິບັດເຊັ່ນນັ້ນຕໍ່ຜູ້ອື່ນ.

- **ສ້າງຄວາມຮັກ ແລະ ສົ່ງດີງາມໃນຫົວໃຈ:** ມີຜູ້ຮູ້ຫຼາຍທ່ານກ່າວໄວ້ກົງກັນວ່າ ຄົນເຮົາມີຫົວໃຈເປັນແນວໃດ ການສະແດງອອກກໍເປັນແນວນັ້ນ ຫາກເຮົາມີຄວາມໂມໂຫໃນໃຈ ການສະແດງທີ່ອອກໄປກໍຈະຫຍາບຄາຍ, ຄຳເວົ້າບໍ່ສຸພາບ, ໜ້າຕາບຸດບັ້ງ. ແຕ່ກົງກັນຂ້າມຖ້າເຮົາມີຈິດໃຈທີ່ເຕັມໄປດ້ວຍຄວາມຮັກໃນອາຊີບການບໍລິການ, ມີຄວາມເມດຕາກິລິຍາທ່າທາງທີ່ອອກມາກໍຈະມີແຕ່ຮອຍຍິ້ມ, ຄວາມເອື້ອອາທອນ ຄວາມເຫັນອີກເຫັນໃຈ ແລະ ຄວາມຈິງໃຈ.

( ຕໍ່ສະບັບໜ້າ )