

ความหมาย ลักษณะเด่น และความสำคัญของการบริการ

Suchitra Rimdusit

ความหมายของการบริการ

- ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมาย “บริการ” หมายถึง ปฏิบัติรับใช้ หรือ ให้ความสะดวกต่างๆ

การบริการ- คนใกล้ชิด = แสดงความรัก

การบริการ- แขก / ลูกค้า = ความใส่ใจ ความรู้สึกที่ต้องการให้ลูกค้ามีความสุข

ความหมายของการบริการ

“การบริการ” “Service”

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ

V = Voluntariness Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำ

ไม่ใช่ทำงานอย่าง เสียไม่ได้

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กร

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการ

และให้บริการมากกว่าผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

ความหมายของ สินค้าและบริการ

สินค้า

ซื้อขายแลกเปลี่ยน



บริการ

อำนวยความสะดวก



สินค้าและบริการที่จำเป็น

ปัจจัย 4

1. อาหาร



1. ที่อยู่อาศัย



1. เครื่องนุ่งห่ม



1. ยารักษาโรค



สินค้าและบริการที่เป็นที่ต้องการของมนุษย์



สินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว

1. สินค้าที่มีลักษณะจับต้องไม่ได้ (Intangibility)- Information product



<https://www.tourismthailand.org/Articles/virtual-tours-thailand>



1. สินค้าไม่สามารถแยกออกจากกันได้ (Inseparability)



สินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว

3. สินค้ามีความแตกต่างกัน (variability, Heterogeneity)

ผู้ให้บริการ

อารมณ์ ความคาดหวัง ระดับความพึงพอใจ
ทัศนคติ พฤติกรรม ความต้องการ ช่วงเวลารับบริการ

ผู้รับบริการ

4. สินค้าที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ สูญเปล่า (Perishability)

สินค้าบริการท่องเที่ยวเกิดขึ้น 24 ชั่วโมง : แหล่งท่องเที่ยว ห้องพัก ที่นั่งบนเครื่องบิน

5. สินค้าไม่มีความยืดหยุ่น (Inflexibility)

ไม่สามารถปรับให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าได้

: High season-ห้องพักเต็ม

: Low season-ห้องพักว่าง

Management
การจัดการ

หลักการเลือกซื้อสินค้า

1. ประโยชน์
2. คุณภาพ - ราคา
3. เปรียบเทียบ
4. ไม่เลือกซื้อตามโฆษณาชวนเชื่อ

ประเภทของการบริการ

1. การบริการหลัก – ธุรกิจที่สร้างรายได้เป็นหลัก เช่น ธนาคาร มหาวิทยาลัย
2. การบริการเสริม – สร้างกำไรน้อยกว่าการบริการหลัก
เช่น ร้านทำผม มีบริการเสริมทำเล็บ ถอนหางอก
3. การบริการอื่นๆ – การบริการที่ขาดไม่ได้
เพราะเป็นปัจจัยที่สนับสนุนให้สะดวก เพิ่มความสบายให้ลูกค้า
ลิฟต์ / การรักษาความปลอดภัย / ที่จอดรถ

ประเภทของธุรกิจการบริการ

1. การบริการต่อร่างกายลูกค้า (People Processing Service)

นวด เสริมสวย

2. การบริการต่อจิตใจลูกค้า (Mental Stimulus Processing Service) โรง

ภาพยนตร์

3. การบริการต่อสิ่งของของลูกค้า (Proceession Processing Service) เป็นการ
ซื้อบริการ ให้กับสิ่งของของเรา เช่น บริการซัก อบ รีด รพ.สัตว์

หัวใจการให้บริการ

1. ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา (ทันใจ)
2. ต้องมีความถูกต้อง ชัดเจน ทั้งข่าวสารข้อมูล การดำเนินงาน
3. การจัด บรรยากาศสถานที่ให้บริการ สะอาด เรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ุ้ขั้นตอนการมาติดต่อ สามารถอ่าน หรือติดต่อได้ด้วยตนเอง มี **One stop service**
4. การยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่
5. การสื่อสารที่ดี สุภาพ ทั้งทางโทรศัพท์ **Line, Fanpage**
6. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง
7. การพัฒนาเทคโนโลยีเทคโนโลยีให้ทันสมัย **website Application**
8. การติดตามและประเมินผลการบริการ

ความสำคัญของการบริการ

1. ความสำคัญของการบริการต่อผู้รับบริการ

- ตอบสนองความต้องการทาง
 - ร่างกาย
 - อารมณ์
 - สติปัญญา
 - จิตใจ
- เสริมสร้างคุณภาพชีวิต
 - สะดวกสบาย
 - มีความสุข

2. ความสำคัญของการบริการต่อผู้ให้บริการ

- กำไร
- ภาพลักษณ์ที่ดี
- สร้างอาชีพ รายได้

ธุรกิจบริการ



Taobao Tmall 1688
ส่งของจากที่ไหนดีสุด

f ariyathailand ☎ 090-003-8383 📷 @ariyaya



ธุรกิจบริการ



การสร้างเชื่อมั่นในการให้บริการ New Normal



การเตรียมความพร้อมของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ภายใต้มาตรฐาน SHA

https://youtu.be/_ErKeoMHPHM

<https://youtu.be/0F8uooGG4OA>