

รายงาน

เรื่อง 5 มิติคุณภาพบริการ

จัดทำโดย

นางสาว กุลิสรา เกษมสุข 590110104

เสนอ

อาจารย์

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา Service quality 008202

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

*"*ประเมินลูกน้องของเราโดยใช้*5*ประเด็นเปนหลักเกณฑ์ทำไมถึงประเมินเขาเขาทำให้เราดีงามทางธุรกิจอย่างไร*”*

ในฐานะของการเป็นเจ้านายหรือหัวหน้าคน ต้องพบเจอลูกน้องหลากหลายประเภท มีทั้งลูกน้องที่มีคุณสมบัติ ความรู้ความสามารถเพียบพร้อม เป็นทรัพย์สินที่มีค่าของบริษัท และลูกน้องประเภทที่คอยสร้างปัญหา หาเหตุท้าทายให้เจ้านายไม่เวันวัน สร้างความปวดหัวให้เพื่อนร่วมทีมอย่างไม่มีเบื่อหน่าย แต่ในความจริงแล้วในการสร้างธุรกิจใดธุรกิจหนึ่งขึ้นมา เรามักจะมีภาพของพนักงานที่เราตั้งไว้อยู่แล้ว อันได้แก่

พนักงานเป็นคนทำงานจริงจัง กล่าวคือหากเจ้านายหยิบยื่นงานมาให้ ก็ต้องตั้งใจทำงานนั้นให้เสร็จเร็วที่สุดและออกมาดีที่สุดด้วยเช่นกัน แม้ว่าบางครั้งงานนั้นจะยาก แต่คนที่มีนิสัยจริงจังไม่ว่าจะเจอกับงานที่ยากหรือแปลกยังไง หากเริ่มลงมือทำ แล้วแก้ปัญหาไปพร้อมๆกัน งานจะเสร็จเร็วตามกำหนดเวลา ซึ่งพนักงานลักษณะนี้ล้วนเป็นที่ต้องการของเจ้านายทุกคน แต่การทุ่มเทให้กับการทำงานไม่ได้หมายถึงให้พนักงานเอาตั้งหน้าตั้งตาทำงานอย่างเดียวจนไม่ต้องทำอย่างอื่น แต่การทำงานแบบจริงจังนั้นก็คือการตั้งใจทำงานให้อยู่ภายในเวลาและเงื่อนไขที่กำหนด

ต่อมาคือพนักงานที่มีวินัยดีตรงต่อเวลาและมีความรับผิดชอบเจ้านายทุกคน ชอบลูกน้องที่มีวินัยการทำงานสูง ตรงต่อเวลา รับผิดชอบตัวเองได้ในทุกงานที่ได้รับมอบหมาย ควรที่จะสามารถบริหารจัดการงานที่ได้รับมอบหมายได้ และควรรู้ตัวว่าต้องทำอะไรอยู่เสมอ และรู้จักการจัดลำดับความสำคัญของงาน ซึ่งสิ่งนี้ค่อนข้างเป็นลักษณะพื้นฐานที่พนักงานทุกคนพึ่งจะมี ไม่เพียงแต่ทำงานอย่างเดียวที่ต้องมีวินัยแต่ควรจะมีวินัยสำหรับทุกอย่างจนติดเป็นนิสัย ซึ่งตัวพนักงานควรจะตรงต่อเวลา โดยเฉพาะเมื่อต้องนัดลูกค้า ต้องพรีเซนต์งานให้ลูกค้าใหม่หรือมีประชุมสำคัญ การที่มีพนักงานลักษณะนี้นอกจากจะทำให้ได้งานที่ตรงเวลาแล้วยังทำให้ภาพลักษณ์ของบริษัทดูน่าเชื่อถือขึ้นอีกด้วย

นอกจากนี้พนักกงานที่ได้ตั้งไว้ควรจะมีจริยธรรม กล่าวคือในทุกๆบริษัทมักจะมีกฎระเบียบเพื่อให้พนักงานทุกๆคนปฎิบัติตาม เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยขององค์กร ลูกน้องที่ดีไม่ควรที่จะต้องให้หัวหน้างานมาเปิดคู่มือพนักงาน หรือเปิดสัญญาจ้าง เพื่อถกเถียงกันว่า สิ่งที่กระทำอยู่ถูกหรือผิด คือตั้งแต่แรก เชื่อว่าจะต้องมีการอบรมถึงกฎระเบียบเรียบ ดังนั้นหากเมื่อพนักงานคนใดได้ถูกรับเลือกให้ทำงานแล้วก็ควรจะทำตัวให้ดี อยู่ในกฎระเบียบและที่สำคัญ การมีจริยธรรมนั้นเป็นแนวทางในการปฏิบัติไม่เพียงแค่ต่อตนเองเท่านั้นแต่ยังต่อคู่ค้าและลูกค้า ซึ่งหากคนภายนอกมองเข้ามาแล้วเห็นว่าพนักงานบริษัทเรามีลักษณะที่ดีหรือไม่ดีอย่างไร ล้วนมีความสำคัญมากๆต่อชื่อเสียงของบริษัท

อีกหนึ่งสิ่งสำหรับพนักงานที่ควรจะพึงมีคือ การทำงานเป็นทีมได้ดี หากต้องทำงานร่วมกันเป็นทีม ควรจะช่วยทีมทำงานได้ในหลายๆเรื่องโดยไม่มีการแบ่งแยกว่า ถ้าไม่ใช่งานของตนเองก็จะไม่ทำ เพราะอย่างที่เราทราบกันดีว่ามนุษย์เรานั้นเป็นสัตว์สังคมที่ต้องพึ่งพาอาศัยกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับการทำงาน เชื่อได้ว่าบางคนก็อาจจะเถียงว่าทำงานเองเร็วกว่าอีก ไม่ต้องรอใคร ไม่ต้องมาคอยถกเถียงกับใครเพียงเพราะความคิดไม่ตรงกัน

แต่ในความจริงนั้น การทำงานเป็นทีมมีความสำคัญในทุกองค์กร การทำงานเป็นทีมเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารงาน ซึ่งการทำงานเป็นทีมมีบทบาทสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของงาน

แน่นอนว่าพฤติกรรมของพนักงานที่ดีจะพาไปสู่เส้นชัยแห่งความสำเร็จ ความสำเร็จกว่าจะได้มาก็ขึ้นอยู่กับความดีที่ของพนักงานที่ได้ทำ เมื่อพนักงานมีความรับผิดชอบ นิสัยดี เมื่อเจ้านายอย่างเราเห็นก็อยากที่จะยกย่องให้อยู่สูงกว่าพวกที่ขี้เกียจในการทำงาน การเป็นพนักงานที่ดีไม่ใช่เรื่องที่ทำยาก หากตัวพนักงานคิดจะมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน ความสำเร็จในการเลื่อนขั้น เงินเดือนเพิ่มก็จะมีมาก ซึ่งคติประจำใจของพนักงานที่พึงมีคือ “ความสำเร็จไม่ได้ตกลงมาจากฟ้า แต่อยู่ที่การแสวงหาและอดทนรอ” ซึ่งการที่จะให้รางวัลแก่พนักงานไม่ใครก็ตามก็ตามตัวพนักงานเองควรที่จะมีการปฏิบัติตัวที่สามารถ ให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) หมายถึง พนักงานมีความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ. พนักงานเหล่านี้จะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจนสามารถให้ความมั่นใจกับผู้รับบริการว่าเขาจะได้รับบริการที่ดีที่สุด หากถามว่าทำไมถึงเลือกให้รางวัลกับพนักงานที่สามารถปฏิบัติตัวจนสอดคล้องกับ assurance ใน 5 dimesion เป็นเพราะว่าสำหรับมุมมองของเจ้านายนั้น พนักงานทุกคนมักจะมีความสามารถในการตอบสนองลูกค้าได้อยู่แล้ว แต่การที่พนักงานคนนึงสามารถทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นได้นั้น แสดงว่าพนักงานคนนั้นไม่เพียงแต่ทำหน้าที่ของเขาตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเดียวแต่ตัวพนักงานได้ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่จนเกินที่ได้รับมอบหมาย สิ่งนี้เองเป็นตัวที่แสดงให้เห็นได้ว่า เขามีความรักในการให้บริการ มีความจริงใจต่องานที่ได้รับมอบหมาย ดังนั้น กลุ่มพนักงานที่สามารถปฏิบัติอย่างนี้ได้ควรจะได้รับรางวัล ตัวอย่างเช่น

ในทางกลับกัน ในฐานะเจ้านายเราก็ต้องมีการลงโทษพนักงานหากพนักงานทำผิด ทำผิดในที่นี้หมายถึง ทำขัดกับ 5 dimension of service quality ในเรื่อง ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) ซึ่งก็คือ การที่พนักงานสามารถให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ การบริการในทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้เองจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ จนสามารถไว้วางใจได้ ดังนั้นหากตัวพนักงานปฏิบัติไม่สอดคล้องกับเรื่องนี้ก็ควรจะได้รับโทษ เนื่องจาก การทำงานทุกอย่างไม่ควรจะมีข้อผิดพลาดไม่ว่าจะเรื่องเล็กหรือใหญ่ก็ตาม เพราะว่ามันสามารถส่งผลถึงธุรกิจได้หมด อีกหนึ่งเหตุผลที่เราควรจะลงโทษคือ การให้บทเรียนกับตัวพนักงานไม่เช่นนั้น พนักงานก็จะมองว่า ทำผิดเรื่องนี้หัวหน้าไม่ว่า งั้นไม่เป็นไร ไม่ต้องสนใจเรื่องนี้มากก็ได้ หากเป็นเช่นนี้ผลร้ายที่เกิดขึ้นมันไม่ได้เกิดขึ้นแค่เพียงตัวพนักงานแต่มันทำจะทำให้ตัวงานก็จะไม่มีคุณภาพผิดๆถูกๆ จนสุดท้ายผลร้ายที่สุดคือทำให้คนภายนอกมองว่าบริษัทของเราไม่มีคุณภาพ ไม่น่าเชื่อถือ เพราะปลาเน่าตัวเดียวเหม็นทั้งข้อง นี่เองจึงเป็นเหตุผลที่เราควรจะทำโทษพนักงานที่ทำผิดในเรื่องนี้ ตัวอย่างเช่น