

## รักคน...ต้องรักบริการ

นำเสนอเมื่อ : 2 ก.ค. 2552

ข้อคิด เพื่อชีวิตพัฒนา

ทุกคนล้วนแต่มีจิตใจที่รักการให้บริการอยู่แล้ว ดูจากตัวเราเอง  
ยามที่เราอยู่ใกล้คนที่เรารัก เรออยากจะทำความดีกับคนที่เรารัก  
จะทำทุกอย่างด้วยความเต็มใจ มีความสุข  
เพื่อให้คนที่เรารักได้รับการบริการที่ดี มีความประทับใจ



หากมองย้อนไปที่การให้บริการแก่คนอื่นบ้าง  
เมื่อยามเรามาให้บริการแก่คนอื่น เพราะเหตุใด  
การให้บริการจึงแตกต่างจากการให้บริการแก่คนที่เรารักอย่างสิ้น  
เชิง ทุกท่านก็คงจะต้องมีคำตอบอยู่ในใจของแต่ละคน  
อย่างน้อยที่ทำให้การบริการแตกต่างกันก็เพราะความรู้สึกที่มีต่อคน  
ที่เราให้บริการมีความแตกต่างกันนั่นเอง ไม่ว่าจะเป็ความรัก  
ความหวัง และสิ่งที่จะได้รับจากการให้บริการดังกล่าว

อย่างไรก็ดี

ทุกคนที่มีความมุ่งมั่นและปรารถนาที่จะให้การบริการที่ดี  
มีประสิทธิภาพ เกิดผลดีต่องาน องค์กร และประชาชน  
ก็ควรจะมีหลักการในการบริการ เช่นกัน ซึ่งในเรื่องนี้  
ผศ.ดร.นิภา แก้วศรีงาม กล่าวว่ หลักการให้บริการที่ดี ก็คือ  
service ซึ่งมีความหมาย ดังนี้

S=Smile หมายถึง การมีหน้าตาที่ยิ้มแย้มแจ่มใส  
ซึ่งการยิ้มนั้นต้องยิ้มออกมาจากภายใน ไม่ใช่การฝืนยิ้ม  
และต้องทานให้เหมือนกับเราเปิดเพลงมารชอยู่ในหัวใจ

คือต้องมีความคึกคัก และตื่นตัวอยู่ตลอดเวลา

E=Empathy หมายถึง มีความเข้าใจผู้รับบริการ  
เอาใจเขามาใส่ใจเรา  
และต้องวิเคราะห์ให้ได้ว่าลูกค้าต้องการอะไร  
และจะจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างไร

R=Responsibility หมายถึง  
มีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย  
ต้องควบคุมสติอารมณ์ให้ได้ ต้องตรงต่อเวลา

V=Very fast หมายถึง มีความคล่องแคล่ว ว่องไว ในการทำงาน  
เมื่อได้รับงานที่มอบหมายมาก็ควรที่จะทำทันที  
อย่าปล่อยให้ค้างคาเป็นเวลานาน  
เพราะผู้ให้บริการกำลังรอความช่วยเหลือจากเรา

I=Information หมายถึง ต้องมีข้อมูลในการให้บริการให้พร้อม  
ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลขององค์กร ภารกิจ อำนาจหน้าที่ บุคลากร  
ผลงาน และสถิติต่าง ๆ เพื่อให้บริการ

C=Correct หมายถึง  
ข้อมูลที่จะให้กับผู้รับบริการจะต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง และชัดเจน

E=Energetic หมายถึง ต้องมีความกระฉับกระเฉง  
และขะมักเขม้นในการทำงาน(ข่าวรามคำแหง ปีที่ ๓๘ ฉบับที่ ๓๗  
ลงวันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๕๑ - ๔ มกราคม ๒๕๕๒ หน้า ๕)

...ผู้มีหน้าที่ให้บริการ

หากนำหลักการดังกล่าวนี้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่  
ก็จะทำให้การให้บริการเต็มไปด้วยคุณภาพ และประสิทธิภาพ  
จะเกิดผลดีต่อหน่วยงาน องค์กร

และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการและประชาชนในที่สุด...ผู้ใ

ให้บริการเองก็มีความรัก รักที่จะให้บริการ  
และมีความสุขเกิดจากการให้บริการอีกด้วย...