บันทึกการเล่าเรื่อง

การมีหัวใจบริการ(Service Mind)

วันศุกร์ที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๐

ณ ห้องกองกลาง ชั้น ๑ เวลา ๑๖.๐๐ – ๑๗.๐๐ น.

ผู้เล่าเรื่อง	รายละเอียดของเรื่อง	สรุปความรู้ที่ได้
นางกชพร เชิดชูพงษ์ หัวหน้างานบริหารทั่วไป	กองกลาง เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการในหลายด้านและหลายเรื่อง และในส่วนของงานบริหารทั่วไปก็เป็นงานบริการเช่นกัน วันนี้จึงขอพูดถึงเรื่องการมีหัวใจบริการ (Service Mind) ขอให้ทุกคนในงานบริหารทั่วไปมีหัวใจบริการ (Service Mind) เป็นหลักยึดในจิตใจและตระหนักอยู่ตลอดเวลาว่าเราเป็นผู้ให้บริการ และมีความตั้งใจให้บริการเพื่อให้เป็นที่พอใจของผู้รับบริการ ดังนั้นจึงอยากให้ทุกคนได้ศึกษาจากผู้มีประสบการณ์ได้นำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไว้ ซึ่งทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ และเราสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของงานบริหารทั่วไปได้ เพื่อสร้างความประทับใจต่อผู้ใช้บริการ และเป็นการพัฒนางานบริหารทั่วไป ให้ดีขึ้น ๆ ต่อไป	ทำให้บุคลากรในงานบริหารทั่วไปมีความตื่นตัว กระตือรือร้นในการให้บริการที่ประทับใจต่อผู้ใช้บริการ

การมีหัวใจบริการ(Service Mind)

สวัสดีคะสมาชิกชาวบล็อกหอสมุดทุกท่านคะ

พบกันอีกครั้งนี้ขอนำเสนอแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับเรื่อง"การมีหัวใจบริการ"(Service Mind)พอดีมีโอกาสทำงานตรงส่วนงานบริการ ขอนำเสนอเกี่ยวกับงานบริการมาฝากชาวบล็อกหอสมุดกันนิดหนึ่งนะคะ...

ปัจจุบันบุคลากรในหน่วยงานไม่ว่าของรัฐหรือเอกชน ได้มีการตื่นตัวในการให้บริการ กันอย่างกว้างขวาง ต้นหากลยุทธ์ต่าง ๆ มาให้บริการ และถือหลักการการให้บริการที่ดีต่อผู้ที่มาใช้บริการทุกคน โดยปลูกฝังให้ทุกคนภายในในองค์กรมีหัวใจบริการ (Service Mind) เป็นหลักยึดสำหรับสร้างความตระหนักให้เกิดขึ้นในจิตใจของผู้ให้บริการทุกคน

หัวใจบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่นต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ การที่บุคคลมีหัวใจบริการจะช่วยให้เกิดผลดีต่อคนอื่น ต่อคนเอง และต่องานที่ทำ

ผลดีต่อคนอื่นในการให้บริการ คือ บริการมีความพึงพอใจ ผู้รับบริการทุกคนมีความต้องการตรงกันในการติดต่อรับบริการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานของราชการหรือเอกชน คือ

1. **ต้องการความรวดเร็ว** ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการ

จากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้นการให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจ เพราะจะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า ในช่วงเวลาสั้น ๆ สามารถทำงานได้หลายอย่าง ทำให้สามารถเพิ่มปริมาณและคุณภาพของงานได้

2. **ประหยัดเงินและเวลา** การให้บริการที่รวดเร็ว ช่วยให้ประหยัดเงิน เช่น แทนที่จะ

ใช้เงินจ้างบุคคลทำงาน 3 วัน ก็เหลือ 2 วัน เนื่องจากผู้ให้บริการทำงานด้วยน้ำใจ ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ รวดเร็ว ทำให้การใช้จ่ายเงินน้อยลง เพราะงานเสร็จเร็วกว่าปกติทำให้ทุกฝ่ายประหยัดทั้งเงินและเวลาอีกทั้งยังทำให้ผู้มารับบริการสามารถปฏิบัติงานอื่นได้อีก ดังนั้นจึงเพิ่มคุณค่าและรายได้ให้กับทุกฝ่าย

3. **เกิดความรู้ที่ดีต่อผู้ให้บริการ** ผู้มาติดต่อขอรับบริการ เมื่อผลสัมฤทธิ์เกิดขึ้นเร็วและด้วยน้ำใจบริการที่ดี จะสร้างสัมพันธ์ที่ดีซึ่งกันและกัน ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผู้รับบริการเกิด

ความประทับใจและยินดีที่จะกลับมาติดต่อและมารับบริการอีกในครั้งต่อ ๆ ไป และยังจะนำผลที่เกิดขึ้นหรือความประทับใจที่มีไปบอกต่อเป็นการช่วยประชาสัมพันธ์อีกทางหนึ่ง (เพื่อน ทองแก้ว)

เกิดผลดีต่อตนเอง หมายถึง ผู้ให้บริการจะได้รับผลจากการให้บริการด้วยการมีหัวใจบริการ คือ

1. **ความสำเร็จของงาน** เมื่อผู้ให้บริการทำงานด้วยความรวดเร็ว และด้วยความเต็มใจที่

รับติดชอบจะทำให้งานประสบความสำเร็จได้รวดเร็ว ทำให้งานไม่คั่งค้าง และยังส่งผลให้ผู้มาติดต่อ พึงพอใจที่เห็นความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการและไม่ละทิ้งหรือหลงลืมงานได้ เมื่องานไม่คั่งค้างสุขภาพจิตในการทำงานก็ดีด้วย

2. **เกิดภาพสะท้อนที่ดีต่อบุคคลและองค์กร** ที่เรียกว่า **"ภาพลักษณ์"** การให้บริการที่ดีจะสะท้อนเป็นภาพความสำเร็จ ความพึงพอใจ ผู้มาใช้บริการจะบอกต่อ ๆ ขยายออกไปอย่างน้อย 5 เท่า หรือ

บอกต่อถึงความประทับใจต่อคนอื่น ๆ อีก 5 คน แต่ในทางตรงกันข้ามหากเกิดการไม่ประทับใจ ถึงจะบอกความไม่ดีออกไปอีก 10 เท่า หรือ 10 คน

3. **มีกำลังใจ** เมื่องจากให้บริการที่ดี จะได้ภาพสะท้อนที่ดี ทำให้เกิดบรรยากาศที่ดี น้ำเสียง

หรือการพูดจาจะเป็นไปด้วยบรรยากาศที่ดี ไม่มีการต่อว่า หรือใช้ถ้อยคำที่รุนแรง อันก่อให้เกิดผลกระทบตอบมาในสิ่งที่ไม่ดี

4. **คิดสร้างงานต่อ** เป็นไปตามหลักผลการทำดี ทำให้ผู้ปฏิบัติมีกำลังใจทำงานมากขึ้น เกิดขวัญ

กำลังใจดี ทำงานได้มากและมีคุณภาพ ผลตอบแทนจะมากตามไปด้วย ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ คิดสร้างงานต่อไป ซึ่งจะเกิดผลดีต่อตนเอง

ผลที่เกิดต่องานในการให้บริการที่ดี คือ

1. งานเป็นที่พึงพอใจ เพราะมาจากความตั้งใจของผู้ให้บริการ งานจึงมีคุณภาพอีกทั้งยังจะเป็น

การเพิ่มคุณค่าของงาน

2. งานเกิดการพัฒนาต่อ เพราะมีผู้สนใจนำไปใช้ เนื่องจากผลงานที่บุคคลพึงพอใจเป็นเพียง

ส่วนหนึ่ง และอีกส่วนหนึ่งคือการให้บริการที่ดี จะได้รับความพึงพอใจมากมาย

3. งานช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ เพราะความสำเร็จจะทำให้เกิดความก้าวหน้าของ

องค์กรที่ขึ้นอยู่กับผลผลิตหรือผลงาน เมื่อผลผลิตได้รับการยอมรับ จะมีคนบอกต่อ และขยายการใช้บริการต่อ ทำให้งานสำเร็จ และมีความประทับใจจากการให้บริการ จะทวีความนิยมอย่างต่อเนื่อง องค์กรจะประสบความสำเร็จ ความสำเร็จขององค์กรจะเกี่ยวเนื่องเริ่มตั้งแต่ผลิตผล การให้บริการ การนำไปใช้เกิดผลดีประทับใจและการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา จะเป็นสายใยเชื่อมโยงให้เกิดความสำเร็จยิ่ง ๆ ขึ้นต่อไป

องค์ประกอบที่สำคัญของการมีหัวใจบริการ คือ

1. การจัดบรรยากาศ สถานที่ทำงาน หมายถึง การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาด เรียบร้อย

บรรยากาศอบอุ่น มีสถานที่พักผ่อนหรือที่พักรอ

2. การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าต่างบานแรกของหัวใจในการให้บริการคือ ความรู้สึก ความเต็มใจ

และความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ "เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้เกิดความประทับใจต่อผู้รับบริการกลับไป" ความรู้สึกนี้จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้า และกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือว่าเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ผลความสำเร็จขององค์กร อย่าลืมว่า "การยิ้ม คือ การเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี"

3. ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็ว และเต็มใจ ด้วยการเริ่มต้นทักทายผู้มาติดต่อด้วย

การซักถามด้วยภาษาที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร เช่น จะให้ช่วยอะไรไหม(คะ)

ต้องการติดต่อเรื่องอะไรครับ (คะ) เป็นต้น อย่าปล่อยให้ผู้มาติดต่อถามก่อน เมื่อรับงานแล้วต้องทำให้สำเร็จโดยเร็วและเกิดความสะดวก เมื่อผู้มาติดต่อมาที่เดียวหรือแห่งเดียวสามารถประสานได้ทุกจุดการประสานการช่วยเหลือซึ่งต้องรวดเร็ว บางเรื่องควรวันเดียวทำงานเสร็จ หรือ 5 นาทีเสร็จ เป็นต้น ความรวดเร็วและความเต็มใจถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ ถ้าหากไม่สามารถทำได้รวดเร็วด้วยข้อระเบียบ หรือขั้นตอนใดก็ตาม ก็ต้องชี้แจงด้วยถ้อยคำ หรือภาษาที่แสดงถึงความกังวล ความตั้งใจจะช่วยเหลือจริง ๆ แต่ไม่สามารถทำได้ เพราะมีข้อขัดข้อง หรือความจำเป็นตามระเบียบ

4. การสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับ หรือ

การรับโทรศัพท์ด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวัง ให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไปไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือการโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการบริการข้างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อน แล้วแสดงออกทางวาจา

5. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของคนมาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังที่จะได้รับ

ความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่

6. การพัฒนาเทคโนโลยีเทคโนโลยี หมายถึงเครื่องมือ และเทคนิควิธีการให้บริการ เช่น

การติดประกาศที่ชัดเจน การประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนในองค์กรทราบเพื่อช่วยให้บริการ คือ การสร้างน้ำใจให้บริการให้เกิดขึ้นกับทุกคนในองค์กร ไม่ใช่เฉพาะผู้ที่มีหน้าที่โดยตรงแต่เป็นเรื่องของทุกคนต้องช่วยกันทำหน้าที่ให้บริการ

นอกจากนี้ การใช้เทคโนโลยี เช่น Web site ต่าง ๆ ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในด้านข้อมูล

ข่าวสารจะช่วยเสริมให้บริการเป็นไปด้วยดี

7. การติดตามประเมินผล และมาตรการประกันคุณภาพการให้บริการ การบริการควรมี

การติดตาม และประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข ส่วนมาตรการประกันคุณภาพ คือ การกำหนดมาตรฐานการให้บริการว่าจะปรับปรุงการให้บริการอย่างไร เช่น งานจะเสร็จภายใน 3 ชั่วโมง หรือภายใน 1 วัน เป็นต้น

ดังนั้น ผู้ที่จะทำงานด้านบริการได้ดี ต้องมีหัวใจการให้บริการ เพราะทำให้ผู้อื่นมีสุขและ

ตนเองก็เกิดสุขด้วย ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของอาชีพของท่าน รวมถึงองค์กร ภาพลักษณ์รวมของหน่วยงาน

ธีรวรรณ รุ่งเรือง. [255-]. การมีหัวใจบริการ. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : http://www.npu.ac.th/General/pdf/m7.pdf.