รักคน...ต้องรักบริการ

นำเสนอเมื่อ : 2 ก.ค. 2552

ข้อคิด เพื่อชีวิตพัฒนา

ทุกคนล้วนแต่มีจิตใจที่รักการให้บริการอยู่แล้ว ดูจากตัวเราเอง ยามที่เราอยู่ใกล้คนที่เรารัก เราอยากจะทำความดีกับคนที่เรารัก จะทำทุกอย่างด้วยความเต็มใจ มีความสุข เพื่อให้คนที่เรารักได้รับการบริการที่ดี มีความประทับใจ

หากมองย้อนไปที่การให้บริการแก่คนอื่นบ้าง เมื่อยามเรามาให้บริการแกคนอื่น เพราะเหตุใด การให้บริการจึงแตกต่างจากการให้บริการแกคนที่เรารักอย่างสิ้นเชิง ทุกท่านก็คงจะต้องมีคำตอบอยู่ในใจของแต่ละคน อย่างน้อยที่ทำให้การบริการแตกต่างก็เพราะความรู้สึกที่มีต่อคนที่เราให้บริการมีความแตกต่างกันนั้นเอง ไม่ว่าจะเป็นความรัก ความหวัง และสิ่งที่จะได้รับจากการให้บริการดังกล่าว

อย่างไรก็ดี ทุกคนที่มีความมุ่งหวังและปรารถนาที่จะให้การบริการที่ดี มีประสิทธิภาพ เกิดผลดีต่องาน องค์กร และประชาชน ก็ควรจะมีหลักการในการบริการ เช่นกัน ซึ่งในเรื่องนี้ ผศ.ดร.นิภา แก้วศรีงาม กล่าวว่า หลักการให้บริการที่ดี ก็คือ service ซึ่งมีความหมาย ดังนี้
S=Smile หมายถึง การมีหน้าตาที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ซึ่งการยิ้มนั้นต้องยิ้มออกมาจากภายใน ไม่ใช่การฝืนยิ้ม และต้องทานให้เหมือนกับเราเปิดเพลงมาร์ชอยู่ในหัวใจ

คือต้องมีความคึกคัก และตื่นตัวอยู่ตลอดเวลา

E=Empathy หมายถึง มีความเข้าใจผู้รับบริการ
เอาใจเขามาใส่ใจเรา
และต้องวิเคราะห์ให้ได้ว่าลูกค้าต้องการอะไร
และจะจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างไร

R=Responsibility หมายถึง
มีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย
ต้องควบคุมสติอารมณ์ให้ได้ ต้องตรงต่อเวลา

V=Very fast หมายถึง มีความคล่องแคล่ว ว่องไว ในการทำงาน
เมื่อได้รับงานที่มอบหมายมาก็ควรที่จะทำทันที
อย่าปล่อยค้างคาเป็นเวลานาน
เพราะผู้ให้บริการกำลังรอความช่วยเหลือจากเรา
I=Information หมายถึงต้องมีข้อมูลในการให้บริการให้พร้อม
ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลขององค์กร ภารกิจ อำนาจหน้าที่ บุคลากร
ผลงาน และสถิติต่าง ๆ เพื่อให้บริการ

C=Correct หมายถึง
ข้อมูลที่จะให้กับผู้รับบริการจะต้องเป็นข้อมูลที่ถูต้อง และชัดเจน

E=Energetic หมายถึงต้องมีความกระฉับกระเฉง
และขยันเขม้นในการทำงาน(ขาวรามคำแหง ปีที่ ๓๘ ฉบับที่ ๓๗
ลงวันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๕๑ – ๔ มกราคม ๒๕๕๒ หน้า ๕)

...ผู้มีหน้าที่ให้บริการ
หากนำหลักการดงกล่าวนี้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่
ก็จะทำให้การให้บริการเต็มไปด้วยคุณภาพ และประสิทธิภาพ
จะเกิดผลดีต่อหน่วยงาน องค์กร
และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการและประชาชนในที่สุด...ผู้ใ

ห้บริการเองก็มีความรัก รักที่จะให้บริการ
และมีความสุขเกิดจากการให้บริการอีกด้วย...