

## บทความเกร็ดเล็กเกร็ดน้อย ตอนที่ ๕ เทคนิคการให้บริการแบบมืออาชีพ

งานบริการเป็นลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เป็นส่วนใหญ่ หากบุคคลใดมีความรู้หรือประสบการณ์เกี่ยวกับการให้บริการ จะเป็นประโยชน์มาก ไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการอาชีพ ใตหรือทำงานแล้ว หรือกำลังศึกษา โดยเฉพาะนักศึกษา ซึ่งจะเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ มีคุณภาพ และมีศักยภาพในการพัฒนาสังคมและประเทศชาติในอนาคตเมื่อสำเร็จการศึกษา

เพื่อเป็นการเสริมสร้างประสบการณ์เกี่ยวกับความรู้ด้านการให้บริการ ผู้เรียบเรียงจึงได้นำความรู้ที่เกี่ยวข้องมาเผยแพร่แก่นักศึกษาหรือผู้สนใจ โดยได้เรียบเรียงจากคู่มือเทคนิคการให้บริการด้วยใจ งานห้องสมุด คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ รวมทั้งจากเว็บไซต์ [www.cdd.go.th/j๔๖๐๗๑๔๑.htm](http://www.cdd.go.th/j๔๖๐๗๑๔๑.htm) ตลอดจนตัวอย่างภาพจากเว็บไซต์ [www.google.co.th](http://www.google.co.th), [www.๓๔๖x๒๒๐-scilibblog.wordpress.com](http://www.๓๔๖x๒๒๐-scilibblog.wordpress.com) และเว็บไซต์ [www.๔๐๐x๒๖๖-Pr.Prd.go.th](http://www.๔๐๐x๒๖๖-Pr.Prd.go.th) ซึ่งมีสาระที่น่าสนใจโดยสังเขปดังนี้

**การบริการ(Service)** หมายถึงการกระทำกิจกรรมใดๆ ด้วยร่างกาย(การแต่งกาย กิริยา ท่าทางการพูดจา) เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้อื่น เกี่ยวกับด้านการอำนวยความสะดวก ซึ่งสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้ สำหรับด้าน**ความสำคัญของการบริการ**(สมิต ลัชฌกร อ้างจากคู่มือข้างต้น) ได้ให้แนวคิด ว่า หากมีการให้บริการที่ดี ก็จะเป็นผลดีต่องานให้บริการ ได้แก่ ทำให้ผู้รับบริการมีความชื่นชม พึงพอใจในผู้ให้บริการ ชื่นชมนิยมหน่วยงานที่ให้บริการ ยินดีเข้ามาใช้บริการอยู่เสมอ มีความประทับใจนานแสนนาน และจะบอกต่อให้ผู้อื่น เข้ามาใช้บริการ

**ด้านเทคนิคหรือศิลปะในการให้บริการ** จะยึดหลักการของ Service Mind แยกเป็น Service ได้แก่ การยิ้มแย้ม(Smile) ความกระตือรือร้น(Enthusiasm) ความรวดเร็ว ครบถ้วน(Rapidness) ความมีคุณค่า(Value) ความประทับใจ(Impression) ความสุภาพ อ่อนโยน(Courtesy) และความอดทนอดกลั้น(Endurance) และ Mind ได้แก่ สร้างความเชื่อมั่น(Make Believe) การขอมรับ(Insist) การให้ความสำคัญ(Necessitate) และการอุทิศตนเอง(Devote)

**ว่าด้วยลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ** ซึ่งสามารถพัฒนาปรับปรุงตนเองได้ทุกเมื่อ ได้แก่ การแต่งกายให้สะอาดเรียบร้อย การมีอัธยาศัยที่ดี การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การรู้จักกาลเทศะ การเต็มใจให้บริการ การมีบุคลิกภาพที่ดี การเป็นนักฟังที่ดี การไม่ดูถูกดูหมิ่นบุคคลอื่น การพูดจาไพเราะ และมีการปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ หากผู้ใดปรับใช้กับตนเองได้ ย่อมประสบความสำเร็จในภาระหน้าที่การงานได้อย่างแน่นอน สอดคล้องกับพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ที่ได้พระราชทานแก่ครูและนักเรียนโรงเรียนจิตรลดา ๒๗ มีนาคม ๒๕๒๓ ที่ว่า “ การดำรงชีวิตที่ดี จะต้องปรับปรุงตัวตลอดเวลา การปรับปรุงตัวจะต้องมีความเพียรและความอดทนเป็นที่ตั้ง ถ้าคนเราไม่หมั่นเพียร ไม่มีความอดทน ก็อาจจะท้อใจไปโดยง่าย เมื่อท้อใจไปแล้ว ไม่มีทางที่จะมีชีวิตเจริญรุ่งเรืองแน่ๆ ”

### ภาพตัวอย่างการให้บริการของจนท. รพ. มหาราชนครราชสีมา

