

## แบบบันทึกองค์ความรู้

ชื่อ - สกุล นางกิตติกานต์ โคตรมา

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

สังกัด สำนักตรวจราชการ กรมการพัฒนาชุมชน

ชื่อเรื่อง จิตบริการที่ดี

เนื้อเรื่อง

จากการทำงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ธุรการ ทำให้เห็นว่าการมีจิตบริการสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการปฏิบัติงาน เพราะจะทำให้สำนักงานมีบรรยากาศที่เป็นมิตร คนในสำนักงานช่วยเหลือเกื้อกูล และให้เกียรติกันในการทำงาน ซึ่งในปัจจุบันนี้ทุกท่านคงจะได้ยินคำว่า “การมีจิตใจในการให้บริการที่ดี” หรือคำว่า Service Mind อยู่เป็นประจำ หลายคนก็เข้าใจดี การมีจิตใจในการให้บริการที่ดี หรือคำว่า “Service Mind” ในลักษณะที่ใกล้เคียงกันว่า การที่จะทำให้คนมีจิตใจในการให้บริการต้องนำเอาคำว่า “Service” มาเป็นปรัชญา โดยแยกอักษรของ คำว่า “Service” ออกเป็นความหมายดังนี้

S = Smile แปลว่า ยิ้มแย้ม

E = enthusiasm แปลว่า ความกระตือรือร้น

R = rapidness แปลว่า ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ

V = value แปลว่า มีคุณค่า

I = impression แปลว่า ความประทับใจ

C = courtesy แปลว่า มีความสุภาพอ่อนโยน

E = endurance แปลว่า ความอดทน เกื้ออาทร

สำหรับคำว่า “Mind” ก็ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

M = make believe แปลว่า มีความเชื่อ

I = insist แปลว่า ยืนยัน/ยอมรับ

N = necessitate แปลว่า การให้ความสำคัญ

D = devote แปลว่า อุทิศตน

“Service” แปลว่า การบริการ คำว่า “Mind” แปลว่า “จิตใจ” รวมคำแล้วแปลว่า “มีจิตใจในการให้บริการ” ซึ่งพอสรุปได้ว่าการบริหารที่ดี ผู้ให้บริการต้องมีจิตใจในการให้บริการ คือ ต้องมีจิตใจหรือมีใจรัก มีความเต็มใจในการบริการ การทำงานโดยมีใจรักจะแสดงออกมทางกาย โดยการทำงานด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส มีอารมณ์รื่นเริง และควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ทำให้ผู้ร่วมงานได้รับความพึงพอใจ มีความสุข และได้รับผลประโยชน์ อย่างเต็มที่ **หัวใจบริการ** หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการ

คนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ การที่บุคคลมีหัวใจบริการดังกล่าวข้างต้น ช่วยให้เกิดผลดีต่อคนอื่น ต่อตนเอง และต่องานที่ทำ ผลที่เกิดต่องานในการให้บริการที่ดี คือ

๑. งานเป็นที่พึงพอใจ เพราะมาจากความตั้งใจของผู้ให้บริการ งานจึงมีคุณภาพ จะเป็นการเพิ่มคุณค่าของงาน
๒. เกิดบรรยากาศที่ดีระหว่างสมาชิกในองค์กร และผู้มารับบริการ
๓. งานช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ เพราะความสำเร็จ ความก้าวหน้าขององค์กรขึ้นอยู่กับผลผลิตหรือผลงาน องค์กรจะประสบความสำเร็จเกิดผลดีและประทับใจและการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา จะเป็นสายใยเชื่อมโยงให้เกิดความสำเร็จยิ่งขึ้นต่อไป

\*\*\*\*\*