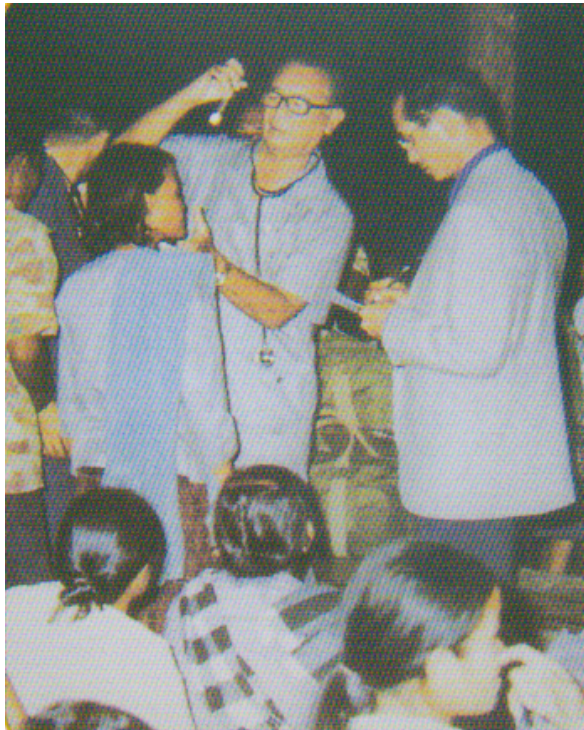




## ศาสตร์พระราช : การบริการคื่องานบุญ

นายแพทย์จรัญ บุญฤทธิการ<sup>๑</sup>

บทความนี้เรียบเรียงขึ้นจากเอกสารประกอบการบรรยายเรื่องศาสตร์พระราช : การบริการคื่องานบุญ ที่ผู้เขียนได้บรรยายให้กับบรรณารักษ์ของสำนักหอสมุดแห่งชาติ กรมศิลปากร โรงแรมแคนทารี โฮเต็ล กบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี เมื่อวันที่ ๒๑ ธันวาคม ๒๕๕๙ การบรรยายในวันนั้นถือเป็นการมาพบปะกันระหว่างคนสองกลุ่มที่มีลักษณะการทำงานที่เหมือนกันคือ การเป็นผู้ให้บริการโดยผม หมอจรัญ บุญฤทธิการ และคณะบุคลากรโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศรและ

บรรณารักษ์ของสำนักหอสมุดแห่งชาติ กรมศิลปากร จำนวน ๗๐ คนที่มาอบรมความรู้ในโครงการพัฒนาบุคลากร : การพัฒนาบุคลิกภาพและการสื่อสารเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ ระหว่างวันที่ ๒๑-๒๓ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

ในนามของโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร ยินดีต้อนรับคณะบรรณารักษ์ของสำนักหอสมุดแห่งชาติ ด้วยความยินดียิ่ง จังหวัดปราจีนบุรี เมืองศรีมหาโพธิ์คู่บ้าน ไผ่ตงหวานคู่เมือง ผลไม้ลือเลื่อง เขตเมืองทวารวดี คือคำขวัญของจังหวัดปราจีนบุรี

<sup>๑</sup> ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี



นายแพทย์จรัส บุญฤทธิ์การ

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร

หวังว่าทางสำนักหอสมุดแห่งชาติผู้จัดงานโครงการจะได้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้คือ เพื่อให้บุคลากร บรรณารักษ์ได้เกิดความรู้และมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการโอกาสเดียวกันได้ให้เกียรติเชิญผมมาเป็นวิทยากร บรรยายความรู้เรื่อง ศาสตร์พระราชา : การบริการคืองานบุญ อันเป็นหัวข้ออบรมหนึ่งในโครงการ รู้สึกยินดีและขอขอบคุณยิ่งหวังใจว่าการมาครั้งนี้ทุกท่านจะได้รับประโยชน์กลับไป ไม่ว่าจะเป็นความรู้ต่าง ๆ ที่ได้จากการอบรม ความสุขความสบายความประทับใจที่ได้รับจากโรงแรมสถานที่จัดอบรมและการไปศึกษาดูงานที่โรงพยาบาล ณ ดึกเจ้าพระยาอภัยภูเบศรซึ่งเป็นแหล่งศึกษาดูงานระดับชาติและนานาชาติด้านการแพทย์แผนไทยที่มีชื่อเสียงของโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร

ดังที่กล่าวมาข้างต้นว่าการมาพบกันระหว่างคนสองกลุ่มสองอาชีพคืออาชีพแพทย์และ

อาชีพบรรณารักษ์ที่มีลักษณะการทำงานที่เหมือนกันคือการทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการและที่เหมือนกันอีกประการคือการดำรงตนเป็นข้าราชการ ซึ่งหมายถึงการเป็นผู้รับใช้ประชาชนนั่นเอง ดังนั้นการบรรยายจะขอให้เข้าใจว่าการมาพบกันในวันนี้ไม่ใช่การมาสอนสั่งให้ทำหรือโอ้อวดตนต่อผู้ฟังทุกท่าน แต่ให้ได้ประจักษ์ว่าเราคือทีมเดียวกัน แม้จะมีอาชีพที่ต่างกันแต่จุดมุ่งหมายของเราเหมือนกันคือ ความเป็นเลิศในการเป็นผู้ให้บริการที่ดี

ขอเริ่มที่ประสบการณ์ชีวิตส่วนตัวเพื่อแนะนำตัวเองต่อผู้ฟังโดยลำดับคือ เมื่อสำเร็จการศึกษาจากแพทยศาสตรบัณฑิตจากคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ใน พ.ศ. ๒๕๓๒ จึงได้รับราชการเป็นแพทย์ในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลตาพระยา จังหวัดสระแก้ว (พ.ศ. ๒๕๓๒-๒๕๓๘) ได้รับอนุมัติบัตรสาขาเวชศาสตร์ครอบครัวจากราชวิทยาลัยเวชศาสตร์ พ.ศ. ๒๕๔๖ และสำเร็จหลักสูตรปริญญาโท สาขาสาธารณสุขมูลฐานมหาบัณฑิต (Master of Primary Health Care Management : MPH) ระหว่างนั้นได้ย้ายไปปฏิบัติงานในฐานะแพทย์และผู้บริหารโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือมาตลอด อาทิ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตราด จังหวัดตราด ผู้อำนวยการจังหวัดจันทบุรี ปัจจุบันดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรีบ้านเกิด ซึ่งได้ตั้งใจไว้ว่าจะกลับมารับใช้ชาวจังหวัดปราจีนบุรีเพื่อทำประโยชน์ให้กับชุมชนท้องถิ่นและการได้กลับมาใช้ชีวิตที่บ้านเกิดจังหวัด

ปราจีนบุรี นับเป็นความสุขความภูมิใจของชีวิต  
การเป็นแพทย์ข้าราชการกระทรวงสาธารณสุข

ส่วนหนึ่งของโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัย  
ภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี โรงพยาบาลแห่งนี้ได้เริ่ม  
ดำเนินการเมื่อ วันที่ ๒๔ มิถุนายน ๒๔๘๔ ได้รับการ  
ยกฐานะขึ้นเป็นโรงพยาบาลศูนย์ เมื่อวันที่ ๔  
กรกฎาคม ๒๕๓๙ มีการปรับปรุงทั้งด้านโครงสร้าง  
อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัย มีการจัดการ  
และพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพในทุกด้าน โดย  
มุ่งเน้นพัฒนาคุณภาพบริการตั้งแต่ปี ๒๕๓๙  
มาอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งผ่านการรับรองในปี  
๒๕๕๓ ปัจจุบันก้าวเข้าสู่ปีที่ ๗๖ มีพื้นที่ทั้งหมด  
จำนวน ๖๗ ไร่ ๒๗ ตารางวา ขนาดเตียง ๕๐๐ เตียง  
การทำงานของแพทย์และบุคลากรชาวอภัยภูเบศร  
ได้ตั้งมั่นและยึดหลักการทำงานตามพระราช  
ปณิธานของสมเด็จพระมหิตลาธิเบศร อดุลยเดช  
วิกรม พระบรมราชชนกที่ดำรัสไว้ว่า “ขอให้ถือ  
ประโยชน์ส่วนตนเป็นที่สอง ประโยชน์ของเพื่อน  
มนุษย์เป็นกิจที่หนึ่ง ลาภ ทรัพย์ และเกียรติยศ  
จะตกแก่ตัวท่านเอง ถ้าท่านทรงธรรมแห่งอาชีพไว้  
ให้บริสุทธิ์”

ด้วยความตั้งมั่นและยึดถือตามพระราช  
ปณิธานของสมเด็จพระมหิตลาธิเบศรฯ พระบรม  
ชนกนาถส่งผลให้การทำงานที่ผ่านมามีรางวัล  
ความสุขที่ได้จากงาน ได้แก่ รางวัลข้าราชการพลเรือน  
ดีเด่น (ครุฑทองคำ) พ.ศ. ๒๕๓๖ รางวัลศิษย์เก่า  
ดีเด่นบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านบริการ  
พ.ศ. ๒๕๕๙ และรางวัลโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัย

ภูเบศร เป็นสถานบริการสาธารณสุขปลอดบุหรี่  
รางวัลมูลนิธิดีเด่นของภาคตะวันออก (มูลนิธิสมเด็จพระ  
ญาณสังวรโรงพยาบาลตราด จังหวัดตราด)  
รางวัลชนะเลิศระดับประเทศศูนย์รับเรื่องราวร้อง  
ทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข รางวัลองค์กรดีเด่นด้าน  
การแพทย์แผนไทย รางวัลอุตสาหกรรมยอดเยี่ยม  
ประเภทสปาภูมิปัญญาไทย (รางวัลกนิษฐทองคำจาก  
การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย) รางวัลชนะเลิศระดับ  
นานาชาติ (United National Public Service  
Awards) ในโครงการศูนย์การเรียนรู้สำหรับเด็กป่วย  
เรื้อรังในโรงพยาบาลตามแนวพระราชดำริ สมเด็จพระ  
เทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี รางวัล  
เหล่านี้คือเกียรติยศที่ตกมาถึงตัว ครอบครัวและ  
องค์กร รวมถึงโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร  
หนึ่งในองค์กรที่ได้รางวัลความสุขจากการทำงาน

การทำงานภายใต้ ศาสตร์พระราชฯ :  
การบริการคืองานบุญ หัวข้อบรรยายที่ขอนำมาแบ่งปัน  
เป็นประสบการณ์เพื่อให้บุคลากรที่ทำงานด้าน  
บริการ ได้รับความรู้ ความเข้าใจและเกิดทัศนคติ  
ต่อการเป็นผู้ให้บริการที่ดี มีศักยภาพเป็นบรรณารักษ์  
ที่บริการดี เก่งและมีความสุขในการทำงาน ไม่ว่า  
บุคคลใดจะมีอาชีพใดในการทำงานหากได้ยึด  
พระราชปณิธานของสมเด็จพระมหิตลาธิเบศร  
อดุลยเดชวิกรม พระบรมราชชนกในพระบาทสมเด็จพระ  
พระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชเป็นที่ตั้ง เชื่อว่า  
ผลลัพธ์แห่งการทำงานย่อมจะเป็นประโยชน์ต่อ  
ตนเองและเพื่อนมนุษย์เช่นกัน การทำงานหากได้  
ตระหนักและเห็นคุณค่าของการเป็นผู้ปฏิบัติงานที่ดี

การได้เรียนรู้และยึดมั่นในศาสตร์พระราชหลักการ  
ทรงงานในพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหา  
ภูมิพลอดุลยเดชที่บัดนี้ได้เสด็จสู่สวรรคาลัยแล้ว  
ขอน้อมกล่าวไว้เพื่อถวายสดุดีและเทิดพระเกียรติ  
แด่พระองค์ที่ได้ทรงประกอบพระราชกรณียกิจ  
มากมาย ทุกด้าน ทุกสาขาวิชา เพื่อพัฒนาแผ่นดิน  
ธรรมแผ่นดินทองหลักการทรงงาน ๒๓ หลักการ  
ได้แก่

๑. ศึกษาข้อมูลอย่างเป็นระบบ
๒. ระเบิดจากข้างใน
๓. แก้ปัญหาที่จุดเล็ก
๔. ทำตามลำดับ
๕. ภูมิสังคม
๖. องค์กรรวม
๗. ไม่ติดตำรา
๘. ประหยัด เรียบง่ายได้ประโยชน์สูงสุด
๙. ทำให้ง่าย
๑๐. การมีส่วนร่วม
๑๑. ประโยชน์ส่วนรวม
๑๒. บริการที่จุดเดียว
๑๓. ทรงใช้ธรรมชาติ ช่วยธรรมชาติ
๑๔. ใช้ธรรมปราบอธรรม
๑๕. ปลุกป่าในใจคน
๑๖. ขาดทุนคือกำไร
๑๗. การพึ่งตนเอง
๑๘. พออยู่พอกิน
๑๙. เศรษฐกิจพอเพียง
๒๐. ความซื่อสัตย์ สุจริต จริ่งใจต่อกัน

๒๑. ทำงานอย่างมีความสุข

๒๒. ความเพียร : พระมหาชนก

๒๓. รู้รัก สามัคคี

หลักการทั้ง ๒๓ หลักการที่ได้ยกมานี้  
จะเห็นว่าหลักการทรงงานในพระบาทสมเด็จพระ  
ปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชนั้น พระองค์ทรง  
ยึดการดำเนินงานในลักษณะทางสายกลาง  
ที่สอดคล้องกับสิ่งที่อยู่รอบตัวและสามารถปฏิบัติ  
ได้จริง เมื่อศึกษาหลักการทั้งหมดโดยละเอียดทำให้  
ตระหนักว่า พระองค์ทรงมีความละเอียดรอบคอบ  
และทรงคิดค้นหาแนวทางพัฒนาเพื่อมุ่งมั่นสู่  
ประโยชน์สูงสุด มีคุณค่าต่อการพัฒนาประเทศและ  
ประชาชนอย่างสมดุลตามกฎเกณฑ์แห่งธรรมชาติ  
ก่อเกิดเป็นทฤษฎีปรัชญาแห่งการดำรงชีวิตที่ดีและ  
เหมาะสมตามอัตภาพของแต่ละคนแต่ละชุมชน  
แต่ละองค์กร ที่ควรยึดเป็นแบบอย่างในการเจริญ  
รอยตามเบื้องพระยุคลบาทและน้อมนำมาปฏิบัติ  
เพื่อให้บังเกิดผลต่อตนเอง สังคม และประเทศชาติ  
ผลงานของพระองค์นั้นได้ก่อเกิดเป็นโครงการ  
ตามแนวพระราชดำริมากมายกว่า ๔,๐๐๐ โครงการ

โดยสรุปจะเห็นได้ว่าการนำศาสตร์  
พระราชามาใช้เป็นแนวทางในการทำงานนั้นมีความ  
สำคัญมาก ซึ่งสามารถนำมาปฏิบัติได้อย่างไม่  
ยาก ขอเพียงให้มีความมุ่งมั่น ร่วมแรงร่วมใจเพื่อทำ  
ให้ภารกิจที่ตนรับผิดชอบสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย  
ที่ได้ตั้งไว้ ดังตัวอย่างของการดำเนินชีวิตด้วยการ  
เป็นข้าราชการที่ดี ได้น้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจ  
พอเพียงมาใช้ในการดำเนินชีวิต ตั้งแต่เริ่มปฏิบัติงาน



นายแพทย์เจริญ บุญฤทธิ์การ ถ่ายภาพหน้าตึกโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร

จนถึงปัจจุบันได้ถ่ายทอดมายังบุคลากรและผู้ใกล้ชิด ได้ถือเป็นแบบอย่างในการปฏิบัติตนเมื่อมีโอกาส กลับมายังบ้านเกิดจังหวัดปราจีนบุรีเมืองสมุนไพร จึงมีความฝันที่จะให้ภูมิปัญญาท้องถิ่นและสมุนไพรพื้นบ้านได้เป็นที่ประจักษ์ว่า “สมุนไพรและการแพทย์แผนไทยจะช่วยชาติได้” ประชาชนสามารถพึ่งตนเองได้และมุ่งมั่นที่จะนำพาองค์กรก้าวสู่ “อภัยภูเบศร เวชนคร (Herb Valley)” ให้เป็นผู้นำด้านการแพทย์แผนไทยในอาเซียนในอนาคตอันใกล้นี้ จึงวางแนวนโยบายของโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร เพื่อการเป็นองค์กรสู่ความเป็นเลิศในการบริการ การมุ่งให้ปราจีนบุรีเป็น Herb City (ปราจีนบุรี เมืองสมุนไพร)

นอกจากนี้การเป็นแพทย์ยังได้ถือปฏิบัติ น้อมนำพระบรมราโชวาทของพระองค์ท่านที่ได้พระราชทานให้แก่คณะแพทย์กลุ่มหนึ่งที่เข้าเฝ้าฯ ถวายการรักษาพระองค์ ความว่า “ เป็นแพทย์ต้อง

อ่อนน้อมถ่อมตน ทุกคนมีดี อย่าไปดูถูกเขา” ซึ่งมีความหมายว่าผู้ที่เป็นหมอควรมีมิตรไมตรีจิตและให้เกียรติต่อผู้คนรอบข้าง ทุกคนมีดีอยู่ในตัว แต่ไม่มีใครดีไปกว่ากัน ซึ่งถือว่าเป็นคุณสมบัติอันเป็นแก่นของความเป็นแพทย์ว่าแพทย์ที่ดีนั้นต้องเป็นอย่างไร รวมถึงพระบรมราโชวาทและกระแสพระราชดำรัสพระราชทานเมื่อวันที่ ๓๑ มีนาคม พุทธศักราช ๒๕๕๑ ความว่า “งานราชการนั้น คืองานของแผ่นดิน ข้าราชการจึงต้องสำเหนียกตระหนกอยู่ตลอดเวลา ถึงฐานะและหน้าที่ของตน แล้วตั้งใจปฏิบัติงานทุกอย่างโดยเต็มกำลังสติปัญญาความสามารถ ด้วยความสุจริตเที่ยงตรง และด้วยความมีสติยังคิด รู้ว่าสิ่งใดถูก สิ่งใดผิด สิ่งใดควรงดเว้น เพื่อให้งานที่ทำปราศจากโทษเสียหาย และบังเกิดผลประโยชน์ที่แท้ คือความเจริญมั่นคงของประเทศชาติและประชาชน”

ด้วยหลักการทั้งหมดที่ได้กล่าวมาจึงมีนโยบายมุ่งเน้นการพัฒนาโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศรให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายและค่านิยมร่วม พร้อมเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์และการมีจิตสำนึกต่อท่านเจ้าพระยาอภัยภูเบศร ผู้ก่อตั้งโรงพยาบาลแห่งนี้ โดยเสริมสร้างและคงไว้ซึ่งเอกลักษณ์ของอภัยภูเบศร กำหนดนโยบายเพื่อพัฒนาระบบบริการสุขภาพที่เป็นเลิศและเทคนิคในการให้บริการประชาชน ยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานของโรงพยาบาล ให้ผู้รับบริการได้รับความปลอดภัยมากที่สุดและผู้รับบริการมีความมั่นใจในการใช้บริการของโรงพยาบาล พัฒนาประสิทธิภาพการจัดการบุคลากร การสร้างขวัญกำลังใจแก่บุคลากรของโรงพยาบาล ฯลฯ ภายใต้วิสัยทัศน์ของโรงพยาบาล คือ “บริการสุขภาพแบบผสมผสานที่เป็นเลิศและการแพทย์แผนไทย สมุนไพรสู่สากล” และค่านิยมร่วมได้แก่ “อภัยภูเบศร บริการดี มีน้ำใจ ใฝ่เรียนรู้”

การทำงานในทุกวิชาชีพทุกองค์กรล้วนต้องทำหน้าที่ของตนในฐานะผู้ให้บริการ ดังเช่น มหาตมะ คานธี นักปราชญ์และผู้นำระดับโลกของประเทศอินเดียได้กล่าวถึงงานบริการไว้ว่า “ผู้รับบริการ คือ คนสำคัญที่สุดที่มาเยือนเรา ในสถานที่แห่งนี้ เรามีได้มาพึ่งเรา เราต่างหากที่พึ่งเขา การรับใช้เขาคือวัตถุประสงค์ในงานของเรา เรามีใช้บุคคลภายนอกแต่เขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรเรา ในการรับใช้เขาเราได้ช่วยเหลือ

อะไรเขาเลย เขาต่างหากเป็นฝ่ายช่วยเหลือเรา โดยให้โอกาสแก่เราที่จะรับใช้เขา” จะเห็นว่าคำกล่าวของท่านมหาตมะ คานธี ได้ชี้ให้เห็นว่า การบริการเป็นสิ่งสำคัญของทุกองค์กร คำว่า “บริการ” มาจากภาษาอังกฤษว่า “Service” แยกอักษรออกเป็นความหมาย ดังนี้

S = Smile ยิ้มแย้ม

E = Enthusiasm ความกระตือรือร้น

R = Rapidness ความรวดเร็วครบถ้วน มีคุณภาพ

V = Value มีคุณค่า

I = Impression ความประทับใจ

C = Courtesy มีความสุภาพอ่อนโยน

E = Endurance ความอดทน เก็บอารมณ์

รวมความได้ว่า การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นการบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเราเบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงานมักพบว่า งานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้นถ้าบริการดี ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ที่สำคัญภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

มีผู้กล่าวว่า การบริการที่ดีต้องเกิดขึ้นจากใจ เพราะการบริการเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว สบายใจและพอใจ คนส่วนใหญ่คิดว่า งานบริการเป็นเรื่องของบริการ

ของการรับใช้ แท้ที่จริงไม่ใช่ งานบริการคืองานใดๆ ก็ได้ที่เกิดจากมีผู้ให้และผู้รับ แท้ที่จริงไม่ใช่ งานบริการคืองานใด ๆ ก็ได้ที่เกิดจากมีผู้ให้และผู้รับอย่างมีเงื่อนไข กล่าวคือ เป็นบริการที่ดีแล้ว ผู้รับต้องพึงพอใจต้องให้บริการแบบเป็นเลิศ (Service Excellent) หมายถึง เป็นการให้บริการที่เปี่ยมด้วยใจที่เกินร้อย

ดังนั้น ผู้ให้บริการที่ดีจะสนับสนุนให้องค์กร เป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศในงานบริการ การพัฒนาบุคลากรจึงเป็นหัวใจสำคัญต่อการให้บริการ ที่ผู้บริหารจะละเลยมิได้ การส่งเสริมให้บุคลากร ได้มีโอกาสเพิ่มพูนศักยภาพในการเป็นผู้ให้บริการที่ดีด้วยทักษะ ประสบการณ์ เทคนิคต่างๆ ในงานบริการ จะส่งผลให้การบริการขององค์กรเป็นที่น่าประทับใจ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และอยากกลับมาใช้บริการอีก ส่วนนี้จึงขอหยิบยกความรู้ให้เห็นถึง คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี ซึ่งมีผู้ให้ความรู้ไว้มากมาย หลายตำรา หลายหลักการ จึงเลือกที่จะนำเสนอไว้เป็นตัวอย่างเท่านั้น

### คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี

๑. **มีจิตใจรักในงานบริการ** ผู้ให้บริการต้องมีความสมัครใจทุ่มเททั้งร่างกายและแรงใจ มีความเสียสละ ผู้ที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้ต้องมีใจรักและชอบในงานบริการ

๒. **มีความรู้ในงานที่ให้บริการ** ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบ สามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ

๓. **มีความกระตือรือร้น** พฤติกรรมความ

กระตือรือร้นจะแสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับ ให้ความช่วยเหลือแสดงความห่วงใยจะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี ในการช่วยเหลือผู้รับบริการ

๔. **มีกิริยาวาจาสุภาพ** กิริยาวาจาเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิด ความรู้สึก และส่งผลต่อผู้พบเห็น

๕. **มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์** ผู้ให้บริการควรมีความคิดใหม่ๆ ไม่ควรยึดติดกับประสบการณ์หรือบริการที่ทำอยู่ เคยปฏิบัติมาอย่างไรก็ทำไปอย่างนั้น ควรมีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการ มีความคิดใหม่ๆ ในการปฏิรูประบบงานบริการได้ดี

๖. **ควบคุมอารมณ์ได้** งานบริการเป็นงานที่พบปะผู้คนมากมายหลายตา อาจจะให้บริการที่ไม่ถูกใจผู้รับบริการได้ อาจจะถูกตำหนิ พุดจา ก้าวร้าวได้ ดังนั้นผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้เป็นอย่างดี

๗. **มีทัศนคติต่องานบริการดี** การบริการเป็นการช่วยเหลือผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้จึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบ และเต็มใจที่จะให้บริการ

มีสาเหตุหลายประการที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดการเปลี่ยนใจ เช่น ตาย สถานที่ห่างไกล อิทธิพลจากคนใกล้ชิด คู่แข่งแย่งชิงไป มีค่าใช้จ่ายสูง และความไม่ประทับใจการบริการ นอกจากนี้ยังได้แบ่งผู้รับบริการออกเป็น ๔ ประเภท ได้แก่ ประเภท A เอาแต่ใจ ใช้เหตุผล (Analytical) ประเภท B เอาแต่ใจ ใช้อารมณ์ (Bold) ประเภท C ใจดีเป็นกันเอง (Caring) และสุดท้ายประเภท D วิดกกังวล ขาดความมั่นใจ

(Doubt) จากข้อมูลพบว่าความไม่ประทับใจบริการ มีสูงถึง ๖๘ เปอร์เซ็นต์และการที่ผู้รับบริการ มีลักษณะแตกต่างกันจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการ จะต้องคำนึงว่าจะทำอย่างไรให้ผู้รับบริการเกิดความ ประทับใจตลอดไป การเปลี่ยนความ “พอใจ” เป็น “ความประทับใจ” หมายความว่า เราควรใส่ใจต่อ ความต้องการของผู้รับบริการโดยเน้น การต้อนรับ (Need to Welcome) ความสำคัญ (Need to Important) ความเอาใจใส่ (Need to Understand) และความสะดวกสบาย (Need to Comfort) ของ ผู้รับบริการเป็นสำคัญ ตัวอย่างเช่น ในกรณีที่ ผู้รับบริการให้คำแนะนำ (Comment) ผู้ให้บริการ ต้องตั้งใจรับคำแนะนำ ไม่แก้ตัว ไม่โยนความผิด หรือโต้แย้งกับลูกค้าทันที ใส่ใจและสอบถาม ข้อมูลเพิ่มเติมในประเด็นที่เป็นประโยชน์เข้าใจ และแสดงความรู้สึกร่วมต่อสถานการณ์ลูกค้า อย่างจริงใจ พร้อมทั้งจะขอใจในคำแนะนำ สร้างความ เชื่อมั่นว่าจะนำไปปรับปรุง นอกจากนี้ยังมีกรณีที่ ผู้รับบริการร้องเรียน (Complaint) ผู้ให้บริการต้อง รับฟังอย่างตั้งใจ นิ่งฟังก่อนไม่เถียง (Apologize) จากนั้นกล่าวคำขอภัยในความผิดพลาด (Accept) ยอมรับในส่วนที่เราบกพร่อง จากนั้นจึงสอบถาม เพื่อแสดงความรับผิดชอบ (Ask) ดำเนินการรายงาน ผลให้ทราบ (Action & Feedback) สุดท้ายต้อง ชดเชยความรู้สึกที่เสียไป (Compensate)

การมีบุคลิกภาพที่ดีนับว่ามีความสำคัญ ไม่น้อยต่อภาพลักษณ์ของการให้บริการ ทั้งโดย ส่วนตัวของผู้ให้บริการและองค์กร ผู้ทำหน้าที่

ให้บริการต้องพัฒนาตนเองในทุกด้านทั้งเรื่องของ ความรู้ ทักษะวิธีการให้บริการที่ดี และการ เสริมสร้างบุคลิกภาพเพื่อสร้างความประทับใจต่อ ผู้มารับบริการ การมีบุคลิกภาพที่ดีขอให้คาถาบุคลิกดี บริการประทับใจไว้ดังนี้ มองสบตา ยิ้มพิมพ์ใจ ปราศรัยทักทาย ให้ความสำคัญ จ้นจำคุณได้ นิ่งฟังไม่เถียง หลีกเลียงตำหนิ ตริตrongแก้ไข จริงใจเสมอ หากผู้ให้บริการได้นำไปใช้ในการ พัฒนาตนเองเพื่อการมีบุคลิกภาพที่ดี เชื่อมั่นว่า จะเป็นส่วนส่งเสริมให้การบริการเกิดความประทับใจ ต่อผู้รับบริการ

การพูดหรือการสื่อสารก็ถือว่าเป็นสิ่งจำเป็น ในการทำงานเพื่อให้บริการประทับใจการคิด ก่อนพูดนั้น จะนำมาซึ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการสื่อสารเพื่อนำไปสู่การให้บริการที่ประทับใจ ของผู้รับบริการ การคิดก่อนพูดมีวิธีการสื่อสาร โดยคำนึงถึงเรื่องดังต่อไปนี้ “พูดให้ดัง ฟังให้ชัด สัมผัสสโสด จะพูดให้เกิดประโยชน์ ทุกสิ่งสรรพ ต้องขัดเกลา ถ้อยคำ ที่จ้านรรจา อย่าหุนหันพูดไป ก่อนไตร่ตรอง”

สุดท้ายการทำงานอย่างมีความสุข ในฐานะ ที่เราเป็นข้าราชการ ขอให้คิดว่าโดยแท้จริงแล้วเรา คือ ผู้ให้บริการ ผู้สานประโยชน์ที่จะทำให้งานของ “ราชา” หรือประเทศให้ประสบความสำเร็จตาม จุดประสงค์ คือทำให้ประเทศพัฒนาก้าวหน้าจึงทำ ให้ข้าราชการทุกคนต้องเป็นนักบริการไปด้วย (ราชัน นาสมพงษ์ : <http://www.gotoknow.org>) ขอน้อมอุทิศถวาย ความดีทั้งหมดให้กับ

พระอัจฉริยภาพอันสูงส่งขององค์พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ในหลวงรัชกาลที่ ๙ ที่ได้ทรงวางหลักคิด ทฤษฎี แนวทางการดำรงชีวิตและการประพฤติปฏิบัติตนเพื่อการทำงาน โดยทรงเน้นให้ทุกคนได้มองผลประโยชน์ของประเทศชาติเป็นหลัก นำพาประเทศชาติประชาชน องค์กร ไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน ด้วยศาสตร์พระราชา

ขอทิ้งท้ายให้คิดสำหรับชีวิตการทำงานที่ต้องเป็นผู้ให้บริการที่มีความสุขไม่ย่อท้อหรือชิงชังกับชีวิตที่ต้องทำงานรับใช้ประชาชน ขอให้คิดเสียใหม่ว่าการบริการคือการทำบุญอย่างหนึ่ง สิ่งสำคัญที่สุดจงระวังความคิด การกระทำ คำพูดของเราเพราะความคิด การกระทำ คำพูด จะกลายเป็น

ความประพฤติ ความเคยชิน และอุปนิสัยของเรา และการฝึกคิดบวกไม่ได้เป็นการหลอกตัวเราว่าไม่มีปัญหาแต่การคิดบวก สอนให้เรามีสุขได้ภายใต้ปัญหาที่มีอยู่นั้นหมายความว่า ความสุขเราต้องสร้างส่วนความทุกข์นั้นมาเอง อย่าทุกข์โดยไม่จำเป็น

ท้ายสุดจะขอเป็นกำลังใจให้ทั้งหมด สร้างผลงานให้ปรากฏ โลกสดใส จากวันนี้ถึงวันต่อไป ขอให้เป็นขวัญใจประชาชน ได้รางวัลความสุขจากการทำงาน ด้วยธรรมะพระพุทธศาสนาสำหรับการทำงานที่ว่า อยู่โดยไม่ต้องมีความรู้สึกว่าเราดี เเด่น ดัง อะไรเลย เพียงแต่รู้สึกว่าเป็นผู้มีประโยชน์ที่สุดคนหนึ่ง นั้นแหละถูกต้องและเป็นสุขแท้ เพื่อเธอ เพื่อฝัน เพื่อวันของเรา ONE TEAM ONE DREAM สวัสดิ์ ♦

## บรรณานุกรม

กฤตวัฏ บวรนิรมาณ. **ลูกค้าคือใคร? – มหาตมะ คานธี**. ๘ มกราคม ๒๕๕๓. สืบค้นจาก :

<http://oknation.nationtv.tv/blog/kritwat/2010/01/08/entry-1>. (๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๙).

กระทรวงสาธารณสุข. **สาธารณสุขของแผ่นดิน**. นนทบุรี : กระทรวงฯ, ๒๕๕๐.

จรัญ บุญฤทธิการ. **เอกสารประกอบการอบรมโครงการพัฒนาบุคลากร : การพัฒนาบุคลิกภาพและการสื่อสารเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ** ระหว่างวันที่ ๒๑ - ๒๓ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ ณ โรงแรมแคนทารีไฮเต็ล กบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี.

จิตินันท์ นันทโพบูลย์. **บริการด้วยใจ บุญก็ได้ งานก็สำเร็จ**. กรุงเทพฯ : อรินทร์ธรรมะ, ๒๕๕๙.

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โมกุล. **เทคนิคการให้บริการลูกค้าเพื่อสร้างความประทับใจของลูกค้า**. สืบค้นจาก :

<http://www.impressionconsult.com/web/index.php/articles/1144-article-technical-customer-service-to-impress-customers-15072015.html>. (๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๙).

ราชนัน นาสมพงษ์. **การบริการที่ดี**. สืบค้นจาก : <https://www.gotoknow.org/posts/355352%202553>. (๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๙)

**หลัก ๒๓ ข้อ ในการทรงงานของในหลวง**. สืบค้นจาก : [http://www.crma.ac.th/msdept/knowledgmsd/23king\\_work.htm](http://www.crma.ac.th/msdept/knowledgmsd/23king_work.htm). (๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๙).