

บทความวิชาการ (Academic article)

จิตบริการสู่งานเป็นเลิศ: บทบาทบุคลากรสายสนับสนุน Service Mind to Work Excellence: Role of Supportive Staffs

ชมพู่ เนินหาด^{1*} เพ็ญนภา พิสัยพันธุ์² ดาราวรรณ รองเมือง²

Chompoo Nernhad^{1*}, Pennapa Pisaipan², Daravan Rongmuang²

*ผู้ให้การติดต่อ (Corresponding e-mail: chompoo1@pnc.ac.th) โทรศัพท์ 081-8644782

(Received: May 22, 2020; Revised: July 9, 2020; Accepted: August 20, 2020)

บทคัดย่อ

จิตบริการ เป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ ผู้ให้บริการที่ดีต้องแสดงพฤติกรรมบริการที่เหมาะสมด้วยความเต็มใจ ใส่ใจและมุ่งมั่นทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ให้กับผู้รับบริการด้วยใจที่เป็นสุข โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน พฤติกรรมจิตบริการของบุคลากรมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กร โดยเฉพาะบุคลากรสายสนับสนุนซึ่งมีหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกองค์กร

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอ ความหมายและความสำคัญของจิตบริการ บทบาทของบุคลากรสายสนับสนุนในการสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กร และปัจจัยเสริมแรงที่ทำให้พฤติกรรมจิตบริการคงอยู่ พฤติกรรมจิตบริการที่ดี ได้แก่ ให้บริการด้วยรอยยิ้ม สุภาพอ่อนโยน กระตือรือร้น รวดเร็ว ลดขั้นตอน ถูกระเบียบ มีคุณภาพ เปิดใจ ยอมรับข้อเสนอแนะ และปรับปรุงพฤติกรรมบริการบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล ทั้งนี้ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และส่งเสริมให้การปฏิบัติงานตามพันธกิจ มีความคล่องตัว เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายขององค์กร นอกจากนี้ ลักษณะเฉพาะของบุคคลก็มีส่วนสำคัญที่จะทำให้บุคคลเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศ ทั้งความสามารถทางสติปัญญา ลักษณะพฤติกรรม ค่านิยม และทัศนคติในการให้บริการ

คำสำคัญ: จิตบริการ, บุคลากรสายสนับสนุน, การทำงานเป็นเลิศ

¹ บุคลากรสายสนับสนุน วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี

Support staffs, Phrapokklao Nursing College, Chanthaburi.

² พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี

Registered nurse (Senior professional level), Phrapokklao Nursing College, Chanthaburi.

Abstract

Service mind is a heart of service industry. Good service providers must demonstrate appropriate behaviors including demonstrating a willingness to help others, giving a full attention to customers and focusing on their benefits without expecting anything in return. Service mind of personnel is very important for the organization, especially for supportive personnel who are responsible for delivering both internal and external service.

The purpose of this article is to present the meaning and the importance of service mind, the roles of support personnel in supporting the operations in the organization, and reinforcing factors that maintain service mind. Good service mind includes providing service with a smile, being polite, being enthusiastic, responding quickly, reducing some difficulty, having a quality, being open-minded, and accepting suggestions to improve service on the basis of good governance. In order to meet the needs of clients and to promote the flexibility in operations according to the mission of the organization, service mind is a heart of service. Moreover, individuality is important for any personnel who provide excellent service with intellect, value and attitude.

Keywords: Service mind, Support staffs, Service behavior

บทนำ

จิตบริการ (Service mind) เป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ ผู้ให้บริการที่มีจิตบริการที่ดีจะมีการแสดงออกของพฤติกรรมที่เหมาะสม ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ได้แก่ ให้บริการด้วยรอยยิ้มใช้คำพูดที่เหมาะสม แสดงออกถึงความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ ด้วยกิริยาท่าทางและน้ำเสียงที่นุ่มนวล มีน้ำใจที่จะช่วยเหลือหรือเสนอแนะสิ่งที่เห็นว่าเป็นประโยชน์ และเปิดใจรับฟังคำติชม การบริการที่ดีสร้างความประทับใจให้ผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการนึกถึงและกลับมาใช้บริการอีก หรือมีการบอกต่อในทางที่ดี ซึ่งจะสร้างชื่อเสียงให้กับองค์กรและตัวผู้ปฏิบัติ ในทางตรงกันข้ามหากผู้ใดที่ให้บริการไม่ดี ย่อมส่งผลให้ผู้รับบริการรู้สึกไม่พึงพอใจทั้งตัวผู้ปฏิบัติและองค์กร รู้สึกผิดหวังและไม่มาใช้บริการหรือมีการบอกต่อในทางที่ไม่ดี (มนต์จรัส วัชรสิงห์, เบญจวรรณ บุญยะประพันธ์, และสุนทรี ศักดิ์ศรี, 2558)

วิทยาลัยพยาบาล เป็นส่วนราชการในสังกัดสถาบันพระบรมชนก สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข มีภารกิจหลักในการผลิตบัณฑิตพยาบาลและพัฒนาบุคลากรด้านสาธารณสุขให้สอดคล้องกับความต้องการของระบบสุขภาพและนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข โดยมีผู้อำนวยการวิทยาลัยฯ เป็นผู้บริหารสูงสุด มีบุคลากรสายวิชาการเป็นผู้ดำเนินการตามพันธกิจ (แสงโสม ถนอมสิงห์, วิไล ทองทวี, สุนีย์ โยละกุล, และสุรีย์พร งามอาจอิทธิชัย, 2562) และบุคลากรสายสนับสนุน มีหน้าที่สนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้แก่บุคลากรสายวิชาการ ในด้านธุรการ การประสานงานในการจัดการศึกษา การวิจัย การบริการวิชาการ หรืองาน

ด้านอื่นตามพันธกิจขององค์กร และมีส่วนช่วยให้เกิดความคล่องตัวในขั้นตอนการปฏิบัติงาน (ชมพู เนินหาด, ดาราวรรณ รองเมือง, ปาลีรัฐญ์ ฐาสีรสวัสดิ์, และนุชนาถ ประกาศ, 2561)

บทบาทการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในวิทยาลัยพยาบาล มีลักษณะการทำงานตามหน้าที่ ให้การบริการกับผู้มารับบริการตามระบบ ขั้นตอนและข้อกำหนดโดยไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ จึงทำให้ผู้ให้บริการไม่เห็นความสำคัญของการบริการที่ดี เพื่อสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ กอปรกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ ให้ความสำคัญกับอายุการทำงาน หรือตำแหน่งงาน พฤติกรรมการปฏิบัติงานหรือพฤติกรรม การแสดงออกในการให้บริการ จึงไม่ส่งผลต่อตัวผู้ปฏิบัติงานนัก จากการศึกษาที่ผ่านมาพบว่า พฤติกรรมการบริการของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานภาครัฐที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ ได้แก่ ความล่าช้า ความไม่เสมอภาคของการให้บริการ และขาดการสื่อสารที่ดี ตลอดจนการใช้วาจาและท่าทางที่ไม่สุภาพ โดยเป็นการปฏิบัติงานเพียงตามหน้าที่และไม่มีความพยายามในการปรับปรุงพฤติกรรมบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Vongsarayankura, 2014)

อย่างไรก็ตาม สภาพสังคมในปัจจุบันเป็นยุคแห่งข่าวสารออนไลน์ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารมีความรวดเร็วไร้ขีดจำกัด ความไม่พอใจเพียงเล็กน้อยของผู้รับบริการ อาจส่งผลกระทบต่อหน่วยงานผู้ให้บริการเพียงชั่วข้ามคืน รวมทั้งยังเป็นยุคแห่งการแข่งขัน การพัฒนาขีดความสามารถในด้านต่างๆ การปฏิรูปประเทศ และการเปิดเสรีอาเซียน ดังนั้น หน่วยงานราชการจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาองค์กรเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้มีศักยภาพ และขีดความสามารถเทียบเท่าเอกชน การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนในด้านพฤติกรรมบริการ เป็นหนึ่งในปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จ บทความวิชาการนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อนำเสนอสาระสำคัญเกี่ยวกับพฤติกรรมจิตบริการของผู้ให้บริการที่เป็นเลิศ และเชื่อมโยงกับการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนภาครัฐ ซึ่งเป็นประโยชน์สำหรับการพัฒนาบุคลากรกลุ่มนี้ต่อไป

จิตบริการ: ความหมายและความสำคัญ

จิตบริการ หมายถึง การมีจิตใจของการเป็นผู้ให้บริการที่ดี มีการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมต่อผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ บุคคล/บุคลากรที่มีจิตอาสา (Volunteer spirit) คือ ผู้มีจิตใจที่เป็นผู้ให้ ไม่ว่าจะเป็นสิ่งของหรือเงินทอง เสียสละได้แม้แต่เวลาของตนเอง โดยพร้อมที่จะสละแรงกาย แรงใจ และสติปัญญา เมื่อพบเห็นปัญหาหรือความทุกข์ของผู้อื่น เป็นจิตที่เปี่ยมสุขเมื่อได้ทำความดีและยินดีในความสุขของผู้อื่น เปี่ยมด้วยบุญและพลังแห่งความดี เผื่อแผ่ให้กับส่วนรวม ทั้งยังเป็นการลดความเป็นตัวตนของตนเองลงด้วย เป็นผู้ที่มิมีจิตอาสาเพื่อช่วยเหลือผู้อื่นหรือสังคมให้เกิดประโยชน์และความสุขมากขึ้น ซึ่งนับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อสังคมส่วนรวม “จิตบริการ” หรือที่ใช้คำว่า “Service mind” ประกอบด้วย Service คือ การบริการ และ Mind คือ จิตใจ เมื่อรวมกันหมายถึง การมีจิตใจของการเป็นผู้ให้บริการโดยแสดงออกในรูปของพฤติกรรม (มนต์จรัส วัชรสิงห์ และคณะ, 2558; ส่งศรี กิตติรักษ์ตระกูล, 2554)

จิตบริการของบุคลากรมีความสำคัญเป็นอย่างมากสำหรับองค์กร เนื่องจากการบริการด้วยหัวใจเป็นบันไดขั้นแรกของการทำให้งานดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย เกิดประโยชน์สูงสุดต่อทุกภาคส่วน

โดยเฉพาะต่อผู้รับบริการ จิตบริการเป็นสมรรถนะหลักที่หน่วยงานหรือองค์กรต้องการให้บุคลากรทุกคนในทุกระดับงานมีสมรรถนะในด้านนี้ และยังเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญสำหรับการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานหรือในองค์กรด้วย ความต้องการสูงสุดของผู้รับบริการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชนในยุคปัจจุบัน คือ ความรวดเร็ว ประหยัดเงินประหยัดเวลา และใช้เวลาได้คุ้มค่า เมื่อผลลัพธ์เกิดขึ้นรวดเร็วและน่าใจบริการที่ดี ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ กลับมาใช้บริการอีก และยังบอกต่อ เป็นการช่วยประชาสัมพันธ์หน่วยงานอีกด้วย ดังนั้น การบริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจ ทั้งต่อผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ได้แก่ ความชื่นชมตัวผู้ให้บริการ ความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ และกลับมาใช้บริการอีก ในทางตรงข้ามกับ การบริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พึงพอใจ ทั้งต่อผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ เกิดความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ บั่นทอนความเลื่อมศรัทธาต่อหน่วยงานที่ให้บริการ ผิดหวังและไม่มาใช้บริการอีก (ตรีเพ็ชร อ่ำเมือง, 2553) การบริการที่รวดเร็ว ทันเวลาเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ การให้บริการด้วยระบบออนไลน์ต้องตรวจเช็คระบบให้เข้าใช้งานได้ตลอดเวลาและปรับปรุงให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง หากพัฒนาการให้บริการเป็นแบบ “บริการครบในจุดเดียว (One-stop service)” จะเป็นการดีมาก การให้บริการที่มีความถูกต้อง แม่นยำ และสม่ำเสมอจากผู้ให้บริการที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้ว่าพึงได้ ดังงานวิจัยของลักษณะมี จิรวฒนธรรม, ภาวดี อนันต์นาวี, และเจริญวิญญู สมพงษ์ธรรม (2556) ศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่าความพึงพอใจที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ในประเด็นเจ้าหน้าที่มีจิตบริการ เมื่อมีผู้มาติดต่อขอใช้บริการก็ให้บริการด้วยความเต็มใจ ถึงแม้ว่าเรื่องที่มีผู้มาติดต่อจะไม่ใช่ภาระหน้าที่ของตน และความพึงพอใจด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการสูงสุดคือ สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก กระบวนการให้บริการต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว ทำให้ผู้รับบริการเข้าถึงบริการได้ง่ายและผ่านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้น้อยที่สุด

ผู้ให้บริการที่ทำกิจกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ผู้ให้บริการที่ดีประกอบด้วย 2 ส่วนที่สำคัญ คือ บุคลิกส่วนตัวและกระบวนการให้บริการ โดยบุคลิกส่วนตัว ได้แก่ การให้บริการด้วยรอยยิ้ม ใช้คำพูดที่เหมาะสม กระตือรือร้น ควบคุมกิริยาท่าทาง พูดชัดถ้อยชัดคำด้วยน้ำเสียงอ่อนโยน เปิดใจรับฟังคำติชมได้เสมอ และนำมาคิดวิเคราะห์เพื่อหาทางแก้ไขปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น ส่วนกระบวนการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการที่ตรงตามความต้องการ เป็นไปตามความคาดหวัง รวดเร็ว ครบถ้วน ลดขั้นตอน ถูกต้องและแม่นยำ สร้างความไว้วางใจ หากมีข้อจำกัดก็อธิบายเหตุผลพร้อมเสนอแนวทางแก้ไขเพื่อเป็นทางเลือกให้กับผู้รับบริการ เมื่อให้บริการได้ไม่ทั้งหมดก็แนะนำหรือให้ข้อมูลบุคคลหรือสถานที่ตามที่คุณรับบริการต้องการ นอกเหนือจากหลักปฏิบัติ “Service mind” ที่กล่าวมา การที่บุคคลจะเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศได้นั้น ยังมีลักษณะสำคัญเฉพาะตัวที่จะทำให้บุคคลนั้นเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศ ได้แก่ การมีความรู้จริงในงานที่ปฏิบัติ (Knowledge) มีความช่างสังเกต (Observe) มีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) มีกิริยา วาจาสุภาพ (Manner) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative) สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี (Emotional control) มีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (Calmness) มีทัศนคติต่องานบริการดี (Attitude) และมีความ

รับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติ (Responsibility) (ตรีเพ็ชร อำเมือง, 2553) ซึ่งสามารถจำแนกลักษณะสำคัญเฉพาะตัว ที่จะทำให้บุคคลเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศออกเป็น 3 ลักษณะ โดยอ้างอิงจากคู่มือเทคนิคการให้บริการด้วยใจ (ตรีเพ็ชร อำเมือง, 2553) ซึ่งมีความสำคัญที่สัมพันธ์กันและให้บริการเป็นเลิศต้องให้ความสำคัญทุกด้าน ดังนี้

1. ลักษณะทางสติปัญญา ซึ่งส่งผลให้เป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศมีความโดดเด่นด้านผลสัมฤทธิ์ของงาน ได้แก่ การช่างสังเกต การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การมีความรู้จริงในงานที่ปฏิบัติ ทำให้ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ การรู้กฎระเบียบ นโยบาย และวิธีปฏิบัติขององค์กร ช่วยลดข้อผิดพลาด ไม่เสียเวลาและโอกาส ทั้งนี้ ผู้มีความสามารถทางสติปัญญาจะหมั่นศึกษากฎระเบียบ ข้อปฏิบัติ นโยบายที่เปลี่ยนแปลงเพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์ รวมถึงศึกษาเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลา แต่ยืดหยุ่นตามเหตุอันสมควร โดยคำนึงถึงข้อจำกัดหรือความจำเป็นที่อาจทำให้ผู้รับบริการเสียโอกาสซึ่งไม่ขัดต่อกฎระเบียบ ข้อมูลที่ใช้ต้องอ้างอิงจากระเบียบหรือแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ ผู้มีความรู้มากย่อมได้เปรียบในการคิดและการตัดสินใจ เนื่องจากสามารถวิเคราะห์ผลดี-ผลเสีย เพื่อประกอบการตัดสินใจได้ อย่างไรก็ดี ผู้ไม่รู้อาจยังสามารถพัฒนาได้มากกว่าผู้ไม่เปิดใจรับรู้

2. ลักษณะพฤติกรรม ซึ่งส่งผลให้เป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศมีความโดดเด่นด้านสร้างความรู้สึกรับชอบหรือพึงพอใจ ได้แก่ กิริยาท่าทาง ความกระตือรือร้น น้ำเสียง และการควบคุมอารมณ์ ส่งผลให้เกิดเป็นบุคลิกภาพที่ดี ผู้รับบริการจึงมีความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการ งานบริการต้องให้ความช่วยเหลือผู้อื่นต้องประสานงานกับผู้คนหลายชนชั้นซึ่งมีความแตกต่างกันทั้งตำแหน่งงานและการศึกษา ดังนั้น กิริยามารยาทของผู้รับบริการจึงแตกต่างกัน เมื่อผู้รับบริการไม่ได้ตั้งใจอาจเกิดการตำหนิ พุดจาก้าวร้าว และแสดงกิริยามารยาทไม่ดี ผู้ให้บริการจึงต้องควบคุมสติอารมณ์ให้เป็นอย่างดี การมีกิริยาวาจาดี และสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดีของผู้ปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิด ความรู้สึก การเข้าใจในธรรมชาติของผู้อื่น และปฏิบัติต่อเขาด้วยวิธีการที่ถูกต้องไม่ใช้อารมณ์เป็นที่ตั้ง รวมถึงการปรับตัวเข้าหาเพื่อนร่วมงาน รับฟังและให้เกียรติซึ่งกันและกัน การปฏิบัติงานตรงเวลา ปฏิบัติงานก่อนเวลา หรือปฏิบัติงานเกินเวลา ในกรณีมีงานจำเป็นเร่งด่วนต้องทำให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด แสดงให้เห็นความกระตือรือร้นของผู้ปฏิบัติงานคือความเต็มใจ ห่วงใยในการช่วยเหลือ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อผู้ปฏิบัติงาน การจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งาน เช่น พนักงานขับรถยนต์นำรถเข้าตรวจเช็คซ่อมบำรุงตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อความปลอดภัยในการเดินทาง เป็นต้น

3. ลักษณะค่านิยมและทัศนคติ ซึ่งจะส่งผลให้บุคคลเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศที่โดดเด่นด้านสร้างความประทับใจ ได้แก่ การมีความรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติ เห็นความสำคัญของทุกงานที่ปฏิบัติ เพื่อนร่วมงาน ผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง ระลึกถึงผู้ที่ให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือในการทำงาน กล่าวขอบคุณและชมเชยเพื่อให้กำลังใจซึ่งกันและกัน การรับผิดชอบต่อทรัพย์สินของส่วนรวม วัสดุ ครุภัณฑ์ หรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานประจำวัน ปิดไฟ ถอดปลั๊ก และตรวจตราความเรียบร้อยเมื่อเสร็จสิ้นการใช้งาน เพื่อช่วยยืดอายุการใช้งานวัสดุ ครุภัณฑ์ และลดค่าใช้จ่ายขององค์กร ไม่นิ่งดูดายเมื่อพบเห็นว่ามีผู้ลืมปิดน้ำ ปิดไฟ หรือสิ่งอื่นใดที่อาจส่งผลกระทบต่อส่วนรวมหรือองค์กร ผู้ปฏิบัติงานจัดเป็นผู้ให้ จึงต้องมีความคิด ความรู้สึกต่องานในทางที่

ชอบ และเต็มใจที่จะทำงาน ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบการบริการ แม้จะรับรู้หลักบริการที่ดี พอใจในการรับบริการที่ดีจากผู้อื่น แต่ก็ไม้อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ตรงข้ามกับบุคคลใดที่มีทัศนคติต่องานบริการดีแล้ว ก็จะทำให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่า อันจะนำไปสู่ความเป็นเลิศในการบริการ คนที่รักในงานบริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ

จากที่กล่าวมาข้างต้น นับเป็นลักษณะเฉพาะของบุคคลที่มีไม่เท่ากัน บุคลากรสายสนับสนุนบางคนอาจมีพร้อมในทุกด้าน บางคนอาจมีสองด้านหรือมีเพียงด้านเดียว เช่น คนที่มีความรู้จริงในงานที่ปฏิบัติ อาจเป็นผู้ที่มีกิริยาอาจไม่สุภาพ ซึ่งอาจตรงข้ามกับคนที่มีกิริยาอาจสุภาพที่อาจเป็นผู้ที่มีความรู้ในงานที่ปฏิบัติไม่มากนัก คนที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อาจไม่ใช่คนที่สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดีและแสดงออกถึงความไม่พอใจเมื่อมีผู้ไม่เห็นด้วยกับความคิดของตน อย่างไรก็ตาม การจะเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศนั้นสามารถพัฒนาปรับปรุงและฝึกฝนให้เกิดขึ้นในตนเองได้

บทบาทของบุคลากรสายสนับสนุนวิทยาลัยพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

วิทยาลัยพยาบาล มีหน้าที่ จัดการเรียนการสอน การวิจัย การให้บริการทางวิชาการ และทำนุบำรุง ศิลปะและวัฒนธรรม เป็นส่วนราชการในสังกัดสถาบันพระบรมชนกซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษาเฉพาะทางด้าน วิทยาศาสตร์สุขภาพที่จัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามกฎหมาย ว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ มีฐานะเป็นนิติ บุคคลและเป็นส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณ อยู่ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข (พระราชบัญญัติ สถาบันพระบรมราชชนก พ.ศ. 2562, 2562) มีการแบ่งบุคลากรเป็น 2 ประเภท ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุน

บุคลากรสายสนับสนุนของวิทยาลัยพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้างชั่วคราว และผู้รับจ้าง เหมาบการ ทำหน้าที่ในการสนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้กับบุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสาย สนับสนุนในสายงานอื่น นักศึกษา ผู้เข้าอบรมหรือเข้าร่วมกิจกรรมที่วิทยาลัยเป็นผู้จัด และผู้มาติดต่อ ราชการ โดยมีบทบาทและหน้าที่แตกต่างกันตามสายงาน เช่น งานธุรการ งานบริหารวิชาการ งานวิจัย งานบริการวิชาการ งานวิเทศสัมพันธ์ งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ งานการเจ้าหน้าที่ งานพัฒนา บุคลากร งานกิจการนักศึกษา งานห้องสมุด งานโสตทัศนูปกรณ์ งานปกครองและสวัสดิการนักศึกษา งาน ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม งานยานพาหนะ และงานรักษาความปลอดภัย เป็นต้น มีบทบาทหน้าที่หลักในการสนับสนุน และอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานตามพันธกิจขององค์กร สามารถจัดกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน ตามลักษณะการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนบริการ (Back office) มีบทบาททำให้งานดำเนินไป โดยสะดวกราบรื่นและมีหลักฐานตรวจสอบได้ เช่น การเบิกจ่ายเงิน การจัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์ การบริหารสิ่ง สนับสนุนโครงการ การรวบรวมข้อมูลและสถิติที่เกี่ยวข้อง จัดเก็บ และดูแลระบบสารสนเทศให้เป็น ปัจจุบัน ชี้แจงและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการในงานที่รับผิดชอบ เป็นต้น บุคคลเหล่านี้ มีส่วน

ช่วยในการบริหารจัดการภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ เช่น นักจัดการงานทั่วไป นักทรัพยากรบุคคล พนักงานธุรการ พนักงานการเงินและบัญชี พนักงานพัสดุ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด เจ้าหน้าที่โสตทัศนูปกรณ์ พนักงานพิมพ์เอกสาร เป็นต้น บางสายงานให้บริการทั้งบุคคลภายนอกและภายใน โดยต้องติดต่อประสานงานในด้านต่างๆ เช่น งานธุรการ งานพัสดุ มีเพียงบางสายงานที่ให้บริการบุคคลภายในเป็นส่วนใหญ่ เช่น งานห้องสมุด โดยให้บริการนักศึกษาและคณาจารย์ของวิทยาลัยฯ

2. ผู้ปฏิบัติงานดูแลความสะอาดเรียบร้อยของอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม และรักษาความปลอดภัย มีบทบาททำให้อาคารสถานที่สะอาด เรียบร้อย สวยงาม อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้อาคารสถานที่และผู้มาติดต่อราชการ บำรุงรักษาอุปกรณ์ เครื่องใช้ในการให้บริการและทรัพย์สินของหน่วยงาน เช่น แม่บ้าน คนงานชาย พนักงานรักษาความปลอดภัย บุคลากรสายงานนี้ให้บริการทั้งบุคคลภายในและภายนอกโดยให้บริการด้านอำนวยความสะดวก เช่น การเข้าออกหน่วยงาน การจอดรถ การเสิร์ฟน้ำและอาหาร เป็นต้น

3. ผู้ปฏิบัติงานยานพาหนะ มีหน้าที่ในการขัปรถยนต์ รับ-ส่งหนังสือราชการ รับ-ส่งอาจารย์ บุคลากรและนักศึกษา ดูแลบำรุงรักษา ทำความสะอาดรถยนต์ และแก้ไขข้อขัดข้องเล็กน้อยของรถยนต์ ตรวจเช็คเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่องตามระยะ รายงานการใช้รถยนต์และสภาพรถยนต์ต่อผู้บังคับบัญชา นำรถยนต์ตรวจสภาพ ต่อภาษีประจำปี จัดทำประวัติการซ่อมรถยนต์ และจัดทำสมุดบันทึกการใช้รถยนต์ สายงานนี้ให้บริการเฉพาะบุคลากรภายใน

4. ผู้ปฏิบัติงานในศูนย์บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข/ศูนย์สาธิต ขอยกตัวอย่างศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ซึ่งมีบทบาทในการดูแลความปลอดภัยของเด็ก ส่งเสริมพัฒนาการและความแข็งแรงของกล้ามเนื้อ ส่งเสริมการเรียนรู้ ปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม และส่งเสริมการแสดงออกที่เหมาะสมสำหรับเด็ก เพื่อให้เด็กมีการเจริญเติบโตที่สมวัย ได้แก่ ครูพี่เลี้ยง และพี่เลี้ยงเด็ก สายงานนี้ให้บริการเฉพาะบุคคลภายนอก

ดังนั้น การให้บริการจึงเป็นหน้าที่หลักของบุคลากรในสายงานสนับสนุนวิทยาลัยพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ต้องให้บริการคณาจารย์ นักศึกษา บุคลากรสายสนับสนุนต่างสายงาน และผู้ที่มาติดต่อราชการอื่น ต้องมีการติดต่อประสานงานกับบุคคลที่เกี่ยวข้องทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร

จิตบริการสู่งานเป็นเลิศ: บทบาทบุคลากรสายสนับสนุนวิทยาลัยพยาบาล

บุคลากรสายสนับสนุนวิทยาลัยพยาบาล เป็นบุคลากรภาครัฐที่มีลักษณะการปฏิบัติงานไปตามหน้าที่ ตามคำสั่ง มีการปฏิบัติงานตามขอบเขตที่ชัดเจน ปฏิบัติงานเพียงให้ลุล่วงตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งแตกต่างจากลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงานภาคเอกชนที่ มุ่งทำกำไรจากธุรกิจให้บริการ ช่วงชิงลูกค้า ส่งเสริมการขาย ด้วยบริการที่ดีกว่า ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการที่มากกว่า ในขณะที่เดียวกัน ผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐส่วนใหญ่ ก็เข้ารับบริการจากหน่วยงานแบบเป็นไปตามข้อบังคับ หรือข้อกำหนดของราชการ การเข้ารับบริการหลายประเภทไม่สามารถเลือกหน่วยงานผู้ให้บริการได้ เมื่อเข้ารับบริการแล้วเกิดความไม่พึงพอใจ ไม่สะดวกสบาย ก็ไม่สามารถเปลี่ยนสถานที่รับบริการได้ตามต้องการ

หากต้องการเปลี่ยนไปรับบริการจากหน่วยงานอื่นที่ไม่ได้เป็นไปตามข้อกำหนดเบื้องต้น ก็อาจทำให้เกิดความยุ่งยากในการถ่ายโอนข้อมูล อาจเสียเวลาและมีขั้นตอนยุ่งยากมากขึ้น ซึ่งแตกต่างจากผู้รับบริการภาคเอกชนที่สามารถเลือกใช้บริการจากหน่วยงานใดก็ได้ บริษัท/ห้างร้านใด ให้ผลประโยชน์ตอบแทนมากกว่า หรือให้บริการรวดเร็ว สะดวกสบายมากกว่า ก็เลือกใช้บริการได้ตามความต้องการ หากเข้ารับบริการแล้ว ไม่รู้สึกพึงพอใจก็สามารถเปลี่ยนสถานที่ใช้บริการได้ทุกโอกาส

นอกจากนี้ กระทรวงสาธารณสุขได้ประกาศค่านิยม “MOPH” ได้แก่ เป็นนายตนเอง (Mastery) เร่งสร้างสิ่งใหม่ (Originality) ใส่ใจประชาชน (People center) และอ่อนน้อมถ่อมตน (Humility) (สมยศ พนธรา, ปราณี เกิดผล, ศักดิ์นรินทร์ หลิมเจริญ, และพิชชาภา ห้อมา, 2560) และกำหนดยุทธศาสตร์บุคลากรเป็นเลิศ (People excellence) 4 ด้าน ได้แก่ ส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคเป็นเลิศ (Prevention & promotion excellence) บริการเป็นเลิศ (Service excellence) บุคลากรเป็นเลิศ (People excellence) และบริหารเป็นเลิศด้วยหลักธรรมาภิบาล (Governance excellence) อีกทั้งสถาบันพระบรมราชชนกได้กำหนดวัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ ร่วมแรงร่วมใจ (Participation) รักใคร่ผูกพัน (Bonding) มุ่งมั่นรับผิดชอบ (Responsibility) ส่งมอบคุณธรรม (Integrity) (แสงโสม ถนอมสิงห์ และคณะ, 2562) ซึ่งแนวปฏิบัติดังกล่าวนี้ สอดคล้องกับลักษณะของพฤติกรรมจิตบริการตามที่ได้กล่าวมาข้างต้น อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐ รวมถึงวิทยาลัยพยาบาลต่างให้ความสำคัญกับบริการที่น่าประทับใจ การใส่ใจ ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ เน้นประสิทธิภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ สิ่งสำคัญของคุณภาพมาตรฐานและบริการที่เป็นเลิศ คือ การเริ่มต้นด้วยการปรับเปลี่ยนทัศนคติของผู้ให้บริการ ให้ตระหนักว่า พฤติกรรมบริการที่แสดงออกนั้นเป็นตัวแทนขององค์กรซึ่งมีความสำคัญ ที่จะส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์กร การสร้างความยินยอมพร้อมเพรียงกันที่จะเปิดใจเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมแบบเดิม ไปสู่พฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ (ชมพู่ เนินหาด, สุชาดา นิมวัฒนากุล, และปาสีรัญญ์ ฐาสีรสวัสดิ์, 2561) แนวปฏิบัติ “SERVICE MIND” สามารถปรับใช้ในบทบาทการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิทยาลัยพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการสู่ความเป็นเลิศ ดังนี้

1. Smile (S): ยิ้มแย้ม มีความสำคัญเป็นอันดับแรกในการทักทายของบุคคล การสร้างความคุ้นเคยและเป็นกันเองที่ง่ายที่สุดคือการยิ้มให้กัน ซึ่งแสดงถึงความเป็นกัลยาณมิตรและเป็นกันเอง ควรแสดงความเป็นกัลยาณมิตรกับทุกคนในทุกอิริยาบถ โดยปฏิบัติเป็นปกติวิสัย เช่น ยิ้มและทำความเคารพทุกเช้าเมื่อพบเจอทุกคนตามขนบธรรมเนียมประเพณีไทย เพื่อให้ความเป็นไทยยังดำรงสืบทอดต่อไปในสังคม

2. Enthusiasm (E): ความกระตือรือร้น เป็นการแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ ห่วงใย แสดงถึงการเห็นคุณค่าและความสำคัญของผู้รับบริการ ความกังวลสนใจ ใส่ใจ และให้ความสำคัญในการให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่หยุดคุยโทรศัพท์ส่วนตัวและให้บริการในทันที เมื่อมีผู้มาขอรับบริการ ไม่ปล่อยให้ผู้รับบริการนั่งคอย บุคลากรทุกสายงานมีการช่วยเหลือกันแม้ไม่ใช่งานในหน้าที่ของตน เมื่อมีกรณีที่เป็นเรื่องด่วน เช่น บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานช่วยคนงานผูกผ้าประดับรั้ว ในการจัดสถานที่เฉลิมพระเกียรติตามคำสั่งด่วน เป็นต้น

3. Rapidness (R): ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ ได้แก่ การชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน และเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ให้บริการอย่างรวดเร็วและครบถ้วนในจุดเดียว (One-stop service) เช่น เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยใช้หลักการ “ทำงานด้วยความเต็มใจอย่างรวดเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ ผู้รอแม้จะต้องรอขั้นตอน แต่ถ้ามีการใส่ใจในการบริการ ผู้รับบริการก็อุ่นใจ” หากไม่สามารถให้บริการได้ก็แนะนำหรือ ให้ข้อมูลที่เกิดประโยชน์สูงสุด โดยไม่ต้องรอให้ร้องขอ

4. Value (V): มีคุณค่า ได้แก่ การใช้ทรัพยากรและระยะเวลาในการให้บริการให้น้อยที่สุดแต่เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการและองค์กร ลดความผิดพลาดของการทำเอกสารเพื่อลดปริมาณการใช้กระดาษและการเสียเวลาในการจัดทำเอกสารหลายครั้ง เช่น ใช้แบบสำรวจออนไลน์แทนการใช้กระดาษ จัดระบบเอกสารให้สามารถสืบค้นข้อมูลได้ง่าย เพื่ออำนวยความสะดวกแก่บุคลากรสายวิชาการ กรณีเกิดการสูญหายของข้อมูล การพัฒนาแบบฟอร์มให้ง่ายต่อการกรอกข้อมูล รวมถึงการแสดงขั้นตอนและจัดทำตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ ขั้นตอนหรือแบบฟอร์มต่างๆ ที่ไม่ได้ใช้บ่อย อาจทำให้สิ้นกระบวนการและการกรอกรายละเอียดได้ การมีตัวอย่างให้ดูช่วยลดเวลาในการจัดทำเอกสาร ลดความผิดพลาด เกิดความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น การช่วยเหลือคณาจารย์ในการจัดทำเอกสารต่างๆ เนื่องจากเป็นงานที่บุคลากรสายสนับสนุนปฏิบัติเป็นประจำ ทำให้เกิดความชำนาญมากกว่าคณาจารย์

5. Impression (I): ความประทับใจ ได้แก่ ความรู้สึกชื่นชอบ ฟังพอใจ อุ่นใจ การได้รับบริการตามคาดหวังจะสร้างความพึงพอใจ แต่การให้บริการที่เกินความคาดหวังจะเป็นการสร้าง ความประทับใจ เช่น ปรับวิธีการเดินเอกสารต่างๆ ที่ต้องนำเสนอตามขั้นตอน จากเดิมที่เอกสารบางประเภทบุคลากรสายวิชาการต้องเดินเอกสารเองทั้งหมด ปรับให้บุคลากรสายสนับสนุน เช่น การเสนอขออนุมัติโครงการ หรือการเสนอบันทึก เป็นต้น การอำนวยความสะดวกในการเข้าออกหน่วยงาน เช่น พนักงานรักษาความปลอดภัยโบกรถให้บุคลากรของหน่วยงานจากกลับบ้านที่มีรถติดมาก การจัดระเบียบเรื่อง การจอดรถในวิทยาลัย ยึดแนวปฏิบัติตามความเหมาะสม มีการอนุโลมตามเหตุที่สมควร เช่น วิทยาลัยพยาบาลบางแห่งอยู่ติดกับโรงพยาบาล อาจมีบุคคลภายนอกที่มาพบแพทย์แต่เข้าเจ็บเดินไม่สะดวก ขอเข้ามาจอดบริเวณริมรั้วด้านติดกับโรงพยาบาลก็อนุโลมให้ เป็นต้น

6. Courtesy (C): มีความสุภาพอ่อนโยน ได้แก่ ความสุภาพเรียบร้อย ความอ่อนน้อม ถ่อมตน มีสัมมาคารวะ มีมารยาทดี กิริยาจาจาดี ใช้ถ้อยคำเหมาะสมชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจน กล่าวต้อนรับและสอบถามความต้องการ ไม่พูดแทรก รับฟังผู้รับบริการด้วยความสนใจ ใส่ใจ ให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการเป็นอันดับแรก เช่น เจ้าหน้าที่จะทักทายผู้รับบริการด้วยความเป็นกันเอง จัดเตรียมเครื่องดื่มหรือขนมไว้ต้อนรับ เปิดทีวี ชวนคุยฆ่าเวลาด้วยเรื่องทั่วไป หรือเจ้าหน้าที่จะยิ้มขณะพูดสายโทรศัพท์ เพราะทำให้เสียงไพเราะน่าฟังมากขึ้น เป็นต้น

7. Endurance (E): ความอดทน และเก็บอารมณ์ ได้แก่ มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ได้ดี ไม่แสดงความรู้สึกที่ไม่ดีต่อผู้รับบริการ แม้จะรู้สึกไม่พอใจก็ตาม ทั้งนี้ ผู้รับบริการจะมาจาก

หลากหลายสาขาอาชีพ แตกต่างทั้งวุฒิการศึกษาและลักษณะนิสัย ผู้ให้บริการจึงต้องมีความอดทน เก็บอารมณ์ได้ดีไม่แสดงความหงุดหงิดกับผู้รับบริการ เช่น เมื่อมีบุคคลภายนอกเข้ามาจอดรถในที่ห้ามจอดโดยไม่มีเหตุผลสมควรและพุดจาไม่ดี พนักงานรักษาความปลอดภัยต้องใช้ความอดทนในการชี้แจงเหตุผลที่ไม่สามารถอนุญาตให้จอดรถได้ เป็นต้น

8. Make believe (M): มีความเชื่อ ได้แก่ ความมั่นใจ แน่ใจ และไว้วางใจ การสร้างความเชื่อถือไว้วางใจมีความสำคัญในลำดับต้นๆ ของงานบริการ เพราะผู้รับบริการสามารถวางแผนบริหารเวลาล่วงหน้าในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ได้ด้วยความมั่นใจ เช่น การให้ข้อมูลเรื่องระเบียบการเบิกจ่ายต้องใช้ข้อมูลจากระเบียบการเบิกจ่ายเงินของกระทรวงการคลัง เป็นต้น

9. Insist (I): ยืนยัน/ยอมรับ ได้แก่ การรับฟังคำแนะนำตีความและนำมาปรับปรุงพฤติกรรม ไม่ยึดติดความคิดของตนเอง เปิดรับข้อมูลใหม่ๆ ลดความเป็นตัวตนหรือ Ego ในตัวเอง เปิดรับข้อเสนอแนะและทบทวน ปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอ นำข้อปัญหาที่พบจากการปฏิบัติงานมาวิเคราะห์และหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ การรับรู้ว่าการบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการ พยายามคิดสร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น เมื่อรับรู้ว่าจะเกิดปัญหาจากกระบวนการทำงานก็คิดหาแนวทางแก้ไขไม่ยึดติดกับประสบการณ์หรือ บริการที่ทำอยู่เป็นประจำโดยไม่คิดปรับเปลี่ยนวิธีการใหม่ๆ เช่น ปัญหาของการรับสมัครผู้เข้าอบรมโดยใช้วิธีการกรอกรายละเอียดการสมัครลงในแบบฟอร์มด้วยลายมือ และส่งใบสมัครทางโทรสารหรือทางอีเมล พบปัญหาว่าข้อความที่เขียนด้วยลายมือไม่ชัดเจน ทำให้เกิดความผิดพลาดของข้อมูล เช่น เขียนชื่อผู้อบรมในใบเสร็จรับเงินผิด รวมทั้งการส่งเอกสารทางโทรสารเกิดการระงับค่าใช้จ่าย และไม่สะดวกในขั้นตอนการส่ง-การรับ เนื่องจากบางหน่วยงานมีเครื่องโทรสารเพียงเครื่องเดียวหรือไม่มีเลย ต้องออกไปใช้บริการนอกสถานที่สร้างความยุ่งยากแก่ผู้สมัคร ผู้ปฏิบัติงานจึงคิดปรับวิธีการรับสมัคร โดยนำระบบออนไลน์มาใช้ในการสมัครอบรม ซึ่งสามารถกรอกข้อมูลการสมัครอบรมทางโทรศัพท์มือถือได้ เพิ่มความสะดวก ลดค่าใช้จ่ายและลดความผิดพลาดของข้อมูล

10. Necessitate (N): การให้ความสำคัญ ได้แก่ การให้คำแนะนำ เอาใจใส่ สนใจ รายละเอียด แม้จะเป็นเรื่องเล็กน้อยก็ตาม การให้ความสำคัญทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเป็นบุคคลพิเศษและพึงพอใจ ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะติดต่อขอความช่วยเหลือตามปกติ แต่บางกรณีที่มีความจำเป็นเร่งด่วน ผู้ปฏิบัติงานต้องสามารถวิเคราะห์สาเหตุและคิดหาวิธีการแก้ไขปัญหาอย่างมีสติ ดังเหตุการณ์นี้ “เมื่อเวลาเจ็ดนาฬิกาของวันที่สองในการอบรม ณ วิทยาลัยพยาบาล... ผู้เข้าอบรมสุภาพสตรีท่านหนึ่งเกิดอุบัติเหตุในโรงแรมที่พักทำให้คว่ำแตก จำเป็นต้องเย็บแผล ซึ่งบริเวณดังกล่าวหากไม่ได้เย็บโดยศัลยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญด้านศัลยกรรมจะเกิดแผลเป็น ทำให้รู้สึกกังวล อีกทั้งเป็นคนต่างจังหวัดจึงไม่ทราบข้อมูลแพทย์ผู้เชี่ยวชาญในพื้นที่ ทำให้ไม่กล้าตัดสินใจเลือกเข้ารับการรักษาจากโรงพยาบาลใดๆ จึงตัดสินใจโทรศัพท์ติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานโครงการเพื่อขอคำแนะนำในการเลือกโรงพยาบาล ในทันทีที่ได้รับโทรศัพท์เจ้าหน้าที่ ก็ติดต่อไปยังหัวหน้าโครงการซึ่งเป็นบุคลากรสายวิชาการเพื่อขอความช่วยเหลือ แต่ไม่สามารถติดต่อได้ จึงตัดสินใจติดต่อไปยังรองผู้อำนวยการ...ซึ่งไม่ได้เป็นผู้บังคับบัญชาโดยตรง รวมทั้งไม่ได้เป็น

คณะกรรมการโครงการ แต่มีความคุ้นเคยกับแผนกฉุกเฉินของโรงพยาบาล...และสนิทสนมส่วนตัวกับ ศัลยแพทย์ศัลยกรรมพลาสติกโดยตรง รองผู้อำนวยการได้ให้คำแนะนำพร้อมทั้งประสานเบื้องต้นไปยัง แผนกฉุกเฉิน เพื่อติดต่อแพทย์ผู้เชี่ยวชาญให้ในทันที เมื่อได้รับคำแนะนำแล้วเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนก็ ดำเนินการตามขั้นตอนในทันที ทำให้ผู้รับบริการได้รับการตรงตามความต้องการ การตัดสินใจที่รวดเร็ว และเหมาะสมในครั้งนี้ สร้างความประทับใจต่อผู้รับบริการเป็นอย่างยิ่ง

11. Devote (D): อุทิศตน คือ การเสียสละแรงกายแรงใจ เสียสละเวลา หรือความสุขส่วนตัวเพื่อประโยชน์ของส่วนรวมโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน เช่น เจ้าหน้าที่ที่จะรับโทรศัพท์หรือรับข้อมูลเรื่อง งานตลอดเวลาแม้นอกเวลาทำงาน เพราะคำนึงถึงความเดือดร้อนของผู้ที่ต้องการข้อมูลหรือรายละเอียดที่ จำเป็นเร่งด่วน สำหรับใช้ในการปฏิบัติงานให้ลุล่วง โดยจัดหาให้เร็วที่สุดตามความจำเป็นเมื่อได้รับการร้อง ขอแม้นอกเวลาทำงานก็ตาม

กล่าวโดยสรุป บุคลากรสายสนับสนุนวิทยาลัยพยาบาลควรให้ความสำคัญกับพฤติกรรมจิตบริการ เนื่องจากมีหน้าที่สำคัญในการสนับสนุนการทำหน้าที่ของอาจารย์ มีส่วนทำให้เกิดความคล่องตัวในการ ปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น จึงต้องสร้างพฤติกรรมจิตบริการที่ดี ซึ่ง การสร้างพฤติกรรมจิตบริการที่ดีนั้น สามารถทำได้โดยการวิเคราะห์ตนเองว่ามีพฤติกรรมจิตบริการที่ดี ครบตามแนวปฏิบัติ “SERVICE MIND” รวมทั้ง การให้บริการโดยยึดหลักธรรมาภิบาล 6 ประการ ได้แก่ 1) หลักนิติธรรม คือการให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ 2) หลักคุณธรรม คือการให้บริการ ด้วยความสุภาพอ่อนโยน อดทน และอุทิศตน 3) หลักความโปร่งใส คือการให้บริการที่ซื่อสัตย์ สุจริต แสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ตรวจสอบได้ 4) หลักความมีส่วนร่วม คือการให้ความสำคัญกับ ผู้รับบริการ เปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการเสนอแนะเพื่อพัฒนางาน 5) หลักสำนึกรับผิดชอบ คือ พร้อมที่จะรับผิดชอบต่อความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของตน และ 6) หลักความคุ้มค่า คือการให้บริการที่รวดเร็ว ลดขั้นตอน ใช้ทรัพยากรน้อยแต่เกิดประโยชน์สูงสุด และนำผลการวิเคราะห์มา ดำเนินการปรับปรุงตนเองให้มีพฤติกรรมจิตบริการที่ดีรวมถึงมีจิตสำนึกในการให้บริการ เพื่อให้เกิดความ พึงพอใจต่อผู้รับบริการสูงสุด ลดการถูกร้องเรียนและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

ปัจจัยเสริมแรงให้พฤติกรรมจิตบริการคงอยู่

การเสริมแรงให้พฤติกรรมจิตบริการคงอยู่ขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย ทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอก ปัจจัยภายในคือ ทักษะคติของผู้ปฏิบัติเอง ได้แก่ การมีใจบริการและการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมเป็น ที่ตั้ง เมื่อปฏิบัติแล้วเกิดประโยชน์ทำให้รู้สึกพอใจและปฏิบัติดีเพิ่มมากขึ้น ปัจจัยภายนอกคือ การยกย่อง ชื่นชมทั้งจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา การรับฟังข้อจำกัดและเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการแสดง ความคิดเห็นเพื่อการพัฒนางาน การที่มีส่วนร่วมในการคิดรูปแบบการให้บริการทำให้ผู้ปฏิบัติรู้สึกดี หลัก ปฏิบัติที่ดีร่วมกันทำให้เกิดทัศนคติที่ดีและร่วมกันทำให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ (นักรบ นาคสุวรรณ, 2559) การให้ขวัญและกำลังใจด้วยการให้รางวัลยกย่องเชิดชู ประกาศเกียรติคุณสำหรับผู้ให้บริการที่สร้าง คุณประโยชน์ต่อองค์กรอย่างเด่นชัด การให้คำชมที่เหมาะสมสร้างความรู้สึกที่ดีเป็นเสมือนแรงเสริมที่จะ

ทำให้ผู้ได้รับคำชมมีการแสดงออกมากขึ้นในสิ่งที่ถูกชม การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจเป็นเรื่องสำคัญ การชื่นชมผู้ปฏิบัติงานดี การมอบรางวัลสำหรับผู้ปฏิบัติงานดี การรับประทานอาหารร่วมกัน การไปศึกษาดูงานร่วมกัน นับว่าเป็นขวัญและกำลังใจที่สำคัญยิ่งที่จะส่งเสริมให้สำหรับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานทำหน้าที่ด้วยความเสียสละและความจงรักภักดีส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุดสู่เป้าหมายขององค์กร ดังผลการวิจัยของชมพู เนินหาด และคณะ (2561) พบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับพฤติกรรมจิตบริการของบุคลากรสายสนับสนุน วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี แรงจูงใจเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้บุคคลเกิดความรู้สึกรักอยากตอบแทนสิ่งที่ดีที่ได้รับ โดยการมอบสิ่งที่ดีกลับคืนมาเช่นกัน

บทสรุป

“จิตบริการ” มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อบุคลากรสายสนับสนุนของวิทยาลัยพยาบาลและบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการให้บริการ เนื่องจากเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการสนับสนุนให้การดำเนินงานขององค์กรประสบความสำเร็จ การที่บุคลากรในองค์กรมีจิตสำนึกในการเป็นผู้ให้บริการ ได้แก่ การแสดงออกถึงความพร้อมและเต็มใจให้บริการ มีน้ำใจที่จะเสนอแนะสิ่งที่เป็นประโยชน์ เปิดใจรับฟังข้อติชมพร้อมทั้งนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขพฤติกรรมบริการของตน ใช้กระบวนการให้บริการที่รวดเร็ว ลดขั้นตอน ตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการ นอกจากนี้ ในการให้บริการยังต้องคำนึงถึงยึดหลักธรรมาภิบาล ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ รู้สึกชื่นชมทั้งตัวผู้ปฏิบัติและองค์กร สร้างชื่อเสียงในทางดีส่งผลลัพท์ที่ดีกลับสู่องค์กรในที่สุด ดังนั้น องค์กรจึงควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาพฤติกรรมจิตบริการ และการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้พฤติกรรมจิตบริการของบุคลากรคงอยู่ ซึ่งทำได้หลายวิธี อาทิ การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการพัฒนางาน การยกย่องผู้ที่สร้างคุณประโยชน์ต่อองค์กร อย่างเด่นชัด การชื่นชมผู้ปฏิบัติงานดี การให้รางวัล ซึ่งการสร้างขวัญและกำลังใจสำหรับผู้ปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญที่จะส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความทุ่มเท เสียสละ ก่อให้เกิดความรักและภักดีต่อองค์กร ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงสุดและบรรลุเป้าหมายขององค์กร

เอกสารอ้างอิง

- ชมพู เนินหาด, สุชาดา นิมวัฒนากุล, และปาลิรัญญ์ ฐาสีรสวัสดิ์. (2561). การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาต้นพัฒนางานอย่างสร้างสรรค์: กรณีศึกษา บุคลากรสายสนับสนุน วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี. *วารสารวิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี*, 29(3), 217-230.
- ชมพู เนินหาด, ดาราวรรณ รองเมือง, ปาลิรัญญ์ ฐาสีรสวัสดิ์, และนุชนาถ ประกาศ. (2561). ปัจจัยทำนายพฤติกรรมจิตบริการของบุคลากรสายสนับสนุน วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 12(3), 43-55.
- ตรีเพ็ชร อำเมือง. (2553). *คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ*. นครปฐม: งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์ กองบริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล.

- นักรบ นาคสุวรรณ. (2559). วัฒนธรรมการบริการ. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 10(1), 283-295.
- มนต์จรัส วัชรสิงห์, เบญจวรรณ บุญยะประพันธ์, และสุนทรี ศักดิ์ศรี. (2558). จิตบริการและแรงจูงใจในการทำงานที่พยากรณ์ประสิทธิภาพการให้บริการของพยาบาล. *วารสารวิชาการศิลปศาสตร์ประยุกต์*, 8(2), 115-131.
- พระราชบัญญัติ สถาบันพระบรมราชชนก พ.ศ. 2562. (2562, เมษายน 5). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 136 ตอนที่ 43 ก หน้า 40-65.
- แสงโสม ถนอมสิงห์, วิไล ทองทวี, สุนีย์ โยละกุล, และสุรีย์พร องอาจอิทธิชัย (บ.ก.). (2562). *แผนยุทธศาสตร์ สถาบันพระบรมราชชนก สถาบันอุดมศึกษาเฉพาะทางในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ปี พ.ศ. 2563 – 2567*. นนทบุรี: สถาบันพระบรมราชชนก สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
- ลักษณ์มี จิรวัฒนธรรม, ภารดี อนันต์นาวิ, และเจริญวิชัย สมพงษ์ธรรม. (2556). สภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา. *วารสารการศึกษาและพัฒนาสังคม*, 9(2), 139-150.
- สงศรี กิตติรักษตระกูล. (2554). การพัฒนารูปแบบเครือข่ายจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของวิทยาลัยสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก. *วารสารกองการพยาบาล*, 35(1), 16-30.
- สมยศ พนธรา, ปราณี เกิดผล, ศักดิ์นรินทร์ หลิมเจริญ, และพิชชาภา ห้อมมา. (2560). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร และความสมดุลในชีวิตของบุคลากร โรงพยาบาลเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี. *วารสารวิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี*, 28(2), 128-139.
- Vongsarayankura, S. (2014). Ombudsman function to enhance social trust and quality of public service. *Journal of Thai Ombudsman*, 7(2), 7-12.