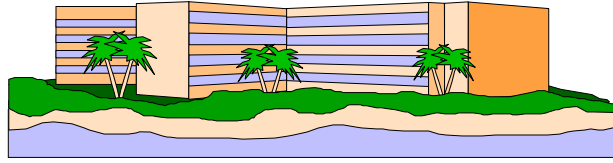


บทวิทยุรายการ “ ก้าวไกลกับวิทยุบริการ ”
สถาบันวิทยุบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



เมื่อวันที่ 23 มกราคม ที่ผ่านมา สถาบันวิทยุบริการได้จัดบรรยายพิเศษแก่บุคลากรของสถาบันฯ ทุกคน ในหัวข้อเรื่องว่า “จิตวิทยาในการพัฒนามนุษย์สัมพันธ์เพื่อสร้างงานให้มีประสิทธิภาพ” และเพื่อยกระดับคุณภาพในการให้บริการ แก่ผู้รับบริการของเรา โดยท่านศาสตราจารย์ ดร. หลุย จำปาเทศ ได้ให้เกียรติมาบรรยาย และมีข้อคิดที่น่าสนใจมาก... มาฝากแก่ทุกท่านในวันนั้น ซึ่งเราก็คงอยากจะถ่ายทอดมาถึงผู้ฟังในรายการวันนี้ด้วย ท่านกล่าวถึงเรื่องของ **น้ำคำ น้ำมนต์ และน้ำกรด** โดยเปรียบเทียบกับการสื่อสารของคนเราดังนี้ น้ำคำ หมายถึง คำพูดทั่วไปที่เราพูดออกมา หรือเปรียบเสมือนน้ำดื่มธรรมดาที่ใช้กันเป็นประจำ เป็นการพูดคุย ถามทุกข์สุขกัน เช่น ไปไหนมา น้ำมนต์ หมายถึง คำพูดที่ใครได้ยินแล้วรู้สึกชื่นใจ หรืออยากได้ยินอีก ได้แก่ การพูดชมเชย การพูดให้กำลังใจ การยกย่อง เช่น วันนี้เก่งจัง ส่วนน้ำกรด หมายถึง คำพูดที่พูดกับใคร ใครก็ไม่อยากฟัง และอาจทำให้เสียหายแก่ผู้พูดเอง แก่ผู้ฟัง แก่คนที่ถูกพูดถึง หรืออาจเป็นเรื่องใหญ่โต ทำความเสียหายให้แก่หน่วยงานได้ ท่านผู้ฟังคะ ผู้ที่ทำหน้าที่การให้บริการในงานต่าง ๆ จึงควรทำความเข้าใจให้ดีว่า วันหนึ่งๆ เราควรพูดอย่างไรมากกว่ากัน ผู้ให้บริการในห้องสมุดควรจะพูดชี้แจงกับผู้รับบริการที่มาขอความช่วยเหลืออย่างไรดี ส่วนผู้รับบริการก็ควรจะเลือกใช้คำพูด ท่าทาง การแสดงออกอย่างไรดี กับคนที่เราตั้งใจจะให้เขาช่วยเหลือ หากผู้ให้และผู้รับมีน้ำจิตน้ำใจที่ดีต่อกันแล้ว ย่อมสร้างความประทับใจให้แก่กัน และอยากมาใช้บริการห้องสมุดของเราอีก ดังนั้น เรื่องของน้ำคำ น้ำมนต์ และน้ำกรด จึงเป็นข้อคิดอันมีประโยชน์แก่ชาวห้องสมุดทั้งหลายค่ะ.