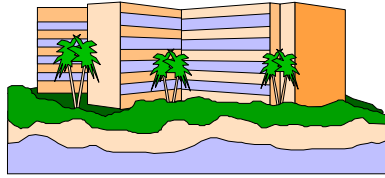


บทวิทยุรายการ “ ก้าวไกลกับวิทยบริการ ”
สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



เมื่อเดือนกุมภาพันธ์ที่ผ่านมา สถาบันวิทยบริการครบรอบ 2 ปี ของการประกันคุณภาพ ช่วงเวลา 2 ปี นั้น มีค่ายิ่งนัก ด้วยชาวสถาบันฯได้ทุ่มเทแรงกายแรงใจในการไปสู่คุณภาพของหน่วยงานในทุกๆ ด้าน ล่าสุดได้มีการตรวจสอบคุณภาพภายใน โดยมุ่งหวังให้เกิดการพัฒนา ปรับปรุง และรักษามาตรฐานที่ดีในการทำงานอย่างต่อเนื่อง ท่านผู้ฟังที่สนใจรายละเอียดของการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพสถาบันวิทยบริการ ติดต่อขอแผ่นพับประชาสัมพันธ์ได้ที่ ... เคาน์เตอร์บริการตอบคำถาม ชั้น 1 ค่ะ เมื่อพูดถึงเรื่องนี้แล้ว เราก็มีข้อคิดจากกรมสุขภาพจิตที่เขียนไว้ถึงการบริการด้วยรอยยิ้ม ดังนี้ค่ะ การให้บริการด้วยรอยยิ้มไม่ใช่เพียงแค่จะยิ้มให้ผู้มารับบริการเท่านั้น ยังต้องรวมไปถึงการต้อนรับเอาใจใส่ แนะนำบริการ สถานที่ ให้ข้อมูลขั้นตอนที่ถูกต้องและชัดเจน แสดงความห่วงใย อยากช่วยเหลือในฐานะบุคคลคนหนึ่ง พูดคุยด้วยน้ำเสียงที่นุ่ม สุภาพเป็นกันเอง ไม่พูดส่อเสียดเหน็บแนม หรือประชดประชัน เชื่อกันว่าการยอมรับเป็นรากฐานของการบริการด้วยรอยยิ้ม หลายคนจะสนใจในการให้บริการด้วยรอยยิ้ม ซึ่งคิดว่าทำไม่ได้และขัดกับบุคลิกของตนเอง แต่สิ่งเหล่านี้สามารถฝึกและปรับเปลี่ยนได้ ซึ่งมีเคล็ดลับ ดังนี้ ประการแรก บุคลิกภาพ ควรวางตัวให้เหมาะสม สุภาพ นุ่มนวล การเดินไม่ช้าหรือเร็วเกินไป ยืนให้สุภาพ มือไม่ควรทำสะเอว ไขว้หลัง กอดอก เพื่อให้บริการ ประการที่สอง แต่งกายสะอาดเรียบร้อย ทันทสมัย ดูดี สตรีควรแต่งหน้าเล็กน้อย ประการที่สาม น้ำเสียงการพูดเป็นจังหวะ น่าฟัง ไม่วางอำนาจ ไม่พูดเสียงดังเกินไป หรือแสดงความรำคาญ เนื่องจากผู้มารับบริการ มีวัย เพศ ลักษณะอาการแตกต่างกันไป จึงควรเข้าใจสภาพร่างกายจิตใจของผู้มารับบริการด้วย ประการที่สี่ ต้องมีความรู้เรื่องที่ปฏิบัติและเรื่องทั่วไปที่เกี่ยวข้อง ประการที่ห้า ยิ้มและทักทายคนอื่นก่อน จะทำให้เกิดความประทับใจและเป็นกันเอง รู้สึกอบอุ่น ประการที่หก คิดและพูดในเชิงบวก คือ พูดในทางสร้างสรรค์ ให้กำลังใจ ดังนั้นการบริการด้วยรอยยิ้ม จะทำให้งานของเราดีขึ้น ลดความขัดแย้ง หรือข้อร้องเรียนต่างๆ ไปได้มาก เคล็ดลับนี้จึงไม่ยากเกินไปสำหรับชาวห้องสมุดทุกคน ทุกแห่งค่ะ.