

ทัศนคติกับงานบริการ

ถ้าพูดถึง “ทัศนคติ” คำนี้ ทุกคนคิดว่าคำนี้นั้นหมายถึงอะไร.....?? เชื่อว่าหลายๆ คนกำลังคิด และนิยาม คำๆ นี้ไปต่างๆ นานาๆ แต่ถ้าจะให้พูดถึงความหมายของคำนี้จะมันก็คือ การแสดงความคิดเห็นแบบสั้นๆ ง่ายๆ แค่นั้นเอง....!! โดยที่พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานได้ให้ข้อสรุปเกี่ยวกับ “ทัศนคติ” ไว้ว่า “ทัศนคติ” เป็นคำสมาส ระหว่างคำว่า “ทัศนะ” ซึ่งแปลว่าความเห็น กับ “คติ” ซึ่งแปลว่าแบบอย่างหรือลักษณะ เมื่อรวมกันแล้วจะแปลว่าลักษณะของความเห็น “ทัศนคติ” จึงหมายถึง ความรู้สึกส่วนตัวที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง และยังให้ระดับความมากน้อยของความรู้สึกทั้งในด้านบวกและในด้านลบอีกด้วย

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ทัศนคติเป็นความรู้สึกทั้งในทางบวกและในทางลบ เป็นภาวะทางจิตใจของการเรียนรู้ และถูกปรับตัวให้เข้ากับองค์กร แล้วถ้าจะให้พูดถึงการทำงานบริการนั้น ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร ก็จัดเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ให้บริการ ดังนั้นย่อมเป็นสิ่งที่คาดหวังของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ทั้งรอยยิ้ม มารยาท การพูดจา วิธีการบริการ รวมถึงความรู้สึกจริง เรามาดูกันว่าเรามีวิธีรับมือกับการคาดหวัง หรือทัศนคติกับงานบริการนี้อย่างไรกันบ้าง...??

1. รักในงานบริการ ทำในสิ่งที่ตนรักและชื่นชอบนั้นย่อมมีประสิทธิภาพที่ดีกว่า ทำเพราะรัก...แม้จะหนักก็สุขใจ
2. มีความมั่นใจในความสามารถของตนเอง ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารกับลูกค้า ทั้งภาษากายและวาจาจะสามารถสื่อสารให้ลูกค้าประทับใจได้อย่างมั่นใจ
3. เปลี่ยนมุมมองของเราต่อสิ่งนั้น การสร้างทัศนคติเชิงบวกจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่ช่วยให้เราเปลี่ยนแปลงการตอบสนองของเราได้ไม่ว่าเราจะเจอกับสถานการณ์ใดๆ ก็ตาม
4. เติมทักษะความรู้เกี่ยวกับการบริการนั้นๆ เพื่อส่งเสริมศักยภาพในการให้บริการ สร้างความมั่นใจเพื่อนำไปสู่ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ
5. ยินดีเป็นผู้ให้บริการกับทุกคนด้วยหัวใจที่เปี่ยมสุข การคิดดี พูดดี ทำดี ทุกครั้ง

จะเห็นได้ว่า นี่ก็แค่ส่วนหนึ่งที่เรายกมาบอกกล่าวเล่าให้ฟัง การคิดเชิงบวกมีความสำคัญมากต่องานบริการ เพราะการสร้างทัศนคติที่ดีกับงานบริการเป็นสิ่งที่สำคัญ สามารถลดความขัดแย้ง สร้างความพึงพอใจให้กับทุกๆ ฝ่ายได้เป็นอย่างดี