



### สาระสำคัญ

การบริการที่เป็นเลิศเป็นการรวมกันของการบริการที่ใส่ใจ รวดเร็ว เป็นมิตรมีความปลอดภัยและไว้ใจได้ เป็นคุณสมบัติสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกผูกพันและเลือกที่จะกลับมาใช้บริการซ้ำในภาวะฉุกเฉิน และบอกต่อถึงความดีให้ผู้ใช้บริการคนอื่น ๆ ได้รับทราบ

### เรื่องเล่า

โรงพยาบาลศูนย์เป็นโรงพยาบาลที่ทุกคนมาใช้บริการ คาดหวังสูงในเรื่อง พฤติกรรมบริการ ความเก่ง การรักษาที่มีคุณภาพ และมีความปลอดภัยสูง สิ่งที่ทำให้ผู้รับบริการกลับมาซ้ำแล้วซ้ำอีก นั้น เป็น "บริการ" ที่อบอุ่นราวกับมาเยือนบ้านเพื่อน ก้าวแรกที่ผู้รับบริการเดินเข้าสู่รั้วโรงพยาบาล เราจะพบกับเจ้าหน้าที่ที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ดูดี และมีบุคลิกที่น่าเลื่อมใส สิ่งแรกที่ได้รับคือ รอยยิ้มที่จริงใจ ที่ส่งมาให้ทันที รอยยิ้มนี้ไม่ใช่รอยยิ้มตามหน้าที่ แต่เป็นรอยยิ้มที่มาจากความยินดีที่จะได้ต้อนรับ เมื่อผู้รับบริการมาถึง เราจะเข้ามาดูแลอย่างรวดเร็วและกระตือรือร้น สถานที่ไม่แออัด ปลอดภัย ซึ่งสร้างความรู้สึกปลอดภัยและความสบายใจให้กับผู้รับบริการ

ความใส่ใจในทุกองค์ประกอบเหล่านี้ ตั้งแต่การแต่งกายที่เหมาะสม รอยยิ้มที่เป็นมิตร ความรวดเร็วในการบริการ ไปจนถึงการดูแลรักษาโรคให้หาย และทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ ปลอดภัย และไว้ใจในการมารับบริการในโรงพยาบาลขอนแก่น

### บทเรียนที่ได้รับ

ความสำเร็จที่ยั่งยืนในธุรกิจบริการไม่ได้มาจากเครื่องมือที่ทันสมัย ความเชี่ยวชาญที่เป็นเลิศ แต่มาจากความประทับใจตั้งแต่แรกพบ ความรู้สึกที่ดี และประสบการณ์ที่มีคุณภาพ การบริการที่จริงใจและใส่ใจในทุกรายละเอียดของผู้มารับบริการ จะทำให้เกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการอีกครั้งเมื่อถึงความจำเป็น