

ภาวะผู้นำด้านการบริการ (Servant Leadership)



สุรัชดา จิ่งสุทธิวงษ์

เทศบาลตำบลม่วงสามสิบ

อำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี

การดำเนินธุรกิจในยุคปัจจุบันจะเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทั้งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง เป็นการเปลี่ยนแปลงที่ผู้นำสามารถติดตามการเปลี่ยนแปลงและคาดคะเนถึงผลที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงได้ไม่ยากเย็นนักและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างกะทันหัน (Discontinuous Change) เป็นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างปัจจุบันทันด่วนและเป็นการเปลี่ยนแปลงที่ผู้นำไม่สามารถคาดคะเนได้จากการประเมิน



ข้อมูลในอดีตอีกต่อไปและการเปลี่ยนแปลงลักษณะเช่นนี้จะมีมากขึ้นเรื่อยๆ ดังนั้นองค์กรที่ดำเนินธุรกิจในปัจจุบันจึงจะต้องมีการเตรียมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่ไม่สามารถคาดคะเนได้ล่วงหน้านี้โดยการปรับเปลี่ยนองค์กรที่พร้อมจะยืดหยุ่นให้เป็นองค์กรที่เข้มแข็งพร้อมที่จะต่อสู้และเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นต่อไปดังนั้นผู้นำองค์กรจึงมีความจำเป็นที่จะเรียนรู้และเข้าใจว่าการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นที่เป็นสาเหตุให้องค์กรสูญเสียโอกาสเชิงการแข่งขันให้แก่คู่แข่งชั้นได้ความเป็นเจ้าของกิจการหรือ “เจ้าแค้น” กับความเป็น “ผู้นำ” บางครั้งก็แยกกันไม่ออก โดยเฉพาะในธุรกิจที่ตัวเจ้าแค้นมักเป็นผู้ริเริ่มวางแผน

และตัดสินใจเรื่องต่างๆ ของธุรกิจ รวมไปถึงการวางระบบ วิธีทำงาน และกำหนดบทบาทของพนักงานแต่ละคน เจ้าแค้นจึงต้องรับบทผู้นำไปโดยปริยาย แต่นั่นไม่ได้หมายความว่า ภาวะผู้นำเพียงพอจะสร้างแรงบันดาลใจและความน่าเคารพนับถือให้เป็นที่ยอมรับในหมู่พนักงานได้คำว่า “ผู้นำที่ดี” ดังนั้นจึงต้องแยกให้ออกระหว่างสิทธิหน้าที่ในฐานะเจ้าของกิจการกับการเป็นผู้นำที่ดี ในบทบาทของเจ้าแค้น เรามีสิทธิ์สั่งการลูกน้อง แต่หากเราต้องการผลักดันทีมงานให้สร้างผลงานที่ดี เป็นที่ยอมรับนับถืออย่างแท้จริง เราจะต้องฝึกสร้างภาวะผู้นำที่ดีให้เกิดในตนเองอยู่เสมอ **ซึ่งลักษณะของ “ภาวะผู้นำ” ที่เราสามารถสร้างได้ด้วยตนเองในปัจจุบันมีดังนี้เป็นผู้ฟังที่ดี** ความสามารถในการรับฟังเป็นสิ่งที่ไม่ได้ขาดไม่ได้สำหรับการเป็นผู้นำที่ดี เวลาเราเป็นหัวหน้าหรืออยู่ในตำแหน่งของผู้นำนั้นเป็นเรื่องง่ายจะชมผู้อื่นด้วยความคิดของเรา ด้วยความไม่เปิดโอกาสให้คนอื่นแสดงความคิดเห็น ไม่ตั้งใจฟัง หรือรีบสรุปว่าความเห็นของผู้อื่นไม่เข้าท่าทั้งที่ยังฟังไม่จบ การกระทำเหล่านี้นอกจากเป็นการปิดกั้นความคิดใหม่ๆ แล้วยังลดความรู้สึกอยากมีส่วนร่วมและบั่นทอนความสัมพันธ์ของทีมงานอีกด้วยโดยธรรมชาติแล้วมนุษย์ทุกคนต้องการการยอมรับจากผู้อื่น การให้ความสำคัญในการรับฟังจึงเป็นสิ่งแสดงให้เห็นว่าเราให้เกียรติเขา ดังนั้นผู้นำที่มีทักษะการเป็นผู้ฟังที่ดีย่อมจะมีแต่คนอยากอยู่ใกล้ๆ เพราะเขามักสร้างความรู้สึกที่ดีให้เกิดแก่อีกฝ่ายนั่นเอง **มีความมั่นคงทางอารมณ์** อารมณ์ของ



หัวหน้างานหรือถ้าแก่ก็มีผลอย่างมากต่อสภาวะแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานแน่นอนว่าในการทำงานไม่มีใครอารมณ์ดีได้ตลอดเวลาและการเก็บอารมณ์ความรู้สึกมากไปก็ไม่ดีต่อสุขภาพจิตสิ่งสำคัญคือการแสดงออกทางอารมณ์อย่างมีเหตุผลและรู้วิธีที่ถูกต้อง โกรธในเรื่องที่สมควรจะโกรธ แสดงออกถึงความเสียใจเมื่องานไม่สำเร็จตามเป้าหมาย แสดง

ความยินดีเมื่อทีมประสบความสำเร็จ การแสดงออกถึงความรู้สึกอย่างจริงใจบนเหตุผลที่สมควร เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการสร้างความน่าเชื่อถือในตัวผู้นำให้เกิดแก่สมาชิกในทีม **รับผิดชอบและตัดสินใจโดยใช้เหตุผล** สำหรับคนทำงานแล้วคงไม่มีใครอยากไปกว่าการมีหัวหน้าที่ขาดความรับผิดชอบและไม่มีเหตุผล โดยเฉพาะหัวหน้าบดความรับผิดชอบของความสำเร็จที่เกิดขึ้นให้กับลูกทีม แม้ว่าพฤติกรรมเช่นนี้จะดูเหมือนเป็นสิ่งที่ทุกคนรู้อยู่แล้วว่าไม่ควรทำ แต่ในความเป็นจริงมนุษย์ทุกคนจะมีสัญชาตญาณการป้องกันตัวเอง โดยเฉพาะเมื่อเกิดความเสียหายหรือความผิดพลาด วิธีป้องกันตัวเองที่ดีที่สุดคือการโอนความผิดนั้นให้แก่คนอื่นแต่ในภาวะของหัวหน้าหรือถ้าแก่ ความรับผิดชอบของทุกคนในทีมคือความรับผิดชอบด้วย ผู้นำที่ดีต้องพร้อมแสดงความรับผิดชอบ มีส่วนร่วมทั้งในความผิดพลาดและความสำเร็จร่วมกับทีมตน จึงจะเป็นผู้นำที่มีคนรักและอยากติดตาม **มีวิสัยทัศน์และรู้จักการแสดงออก** สุดท้ายนี้ผู้นำที่ดีต้องมีความสามารถในการสร้างกำลังใจให้แก่ทุกคนในทีม ซึ่งวิธีง่ายที่สุดคือการแสดงวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน ในมุมที่กว้างกว่าคนในทีมจะมองเห็นและถ่ายทอดนิยามความสำเร็จเมื่อทีมสามารถบรรลุเป้าหมาย สิ่งสำคัญที่ต้องฝึกฝนคือความสามารถในการสร้างกำลังใจ และจุดประกายแรงบันดาลใจให้เกิดแก่ทุกคนในทีมได้ทุกโอกาสขณะที่สิทธิความรับผิดชอบในฐานะเจ้าของกิจการหรือถ้าแก่นั้นถูกอุปโลกน์ขึ้นด้วยหน้าที่ การได้รับความเคารพยอมรับในฐานะผู้นำเป็นสิ่งที่ต้องใช้เวลาสร้างด้วยตนเอง ซึ่งทุกคนสามารถสร้างได้ถ้าตั้งใจฝึกฝนอย่างจริงจัง เอาใจใส่พัฒนาและมีเมตตาต่อผู้ร่วมงานทุกคน ก็จะทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จต่อไป

แนวคิดภาวะผู้นำด้านการบริการ

ในปัจจุบันแนวคิดและทฤษฎีของ Servant Leadership ได้รับความนิยมและมีแพร่หลายในต่างประเทศสำหรับประเทศไทยนั้น ได้มีงานเขียนที่กล่าวถึงแนวคิดนี้อยู่บ้างแต่ไม่มากนักโดยใช้คำในภาษาไทยว่า “ภาวะผู้นำแบบรับใช้” หรือ “ภาวะผู้นำใ้บริการ” ได้มีนักวิชาการที่ให้ความหมายไว้หลายท่าน เช่น Robert N. Lussier and Christopher F. Achua (2000 : 319-393; อ้างถึงในสัมฤทธิ์ กางเพ็ง. 2553, หน้า 30) ในเรื่องของ Stewardship and Servant Leadership พบว่า Stewardship และ Servant Leadership แสดงให้เห็นความเปลี่ยนแปลงในผู้นำที่มีต่อผู้ตามและการเพิ่มภาวะผู้นำของผู้ตาม หลักการสำคัญของการเปลี่ยนแปลงนี้คือ ความเป็นผู้นำมีการสั่งการน้อยลงและมีการบริการบุคคลอื่นมากขึ้นภาวะผู้นำแบบ Stewardship และ Servant Leadership เป็นการจัดการให้บุคคลอื่นมาก่อนตัวเรา และเมื่อรวมกันแล้วก็จะป็นรูปแบบตัวอย่างของภาวะผู้นำที่ประสบความสำเร็จในสาขาอาชีพใดๆ ก็ตามธรรมชาติและความสำคัญของภาวะผู้นำแบบ Stewardship และ Servant Leadership Stewardship: ลูกจ้าง (พนักงาน) เป็นการให้ความสำคัญเป็นรูปแบบหนึ่งของภาวะผู้นำที่มุ่งไปที่พนักงาน ซึ่งจะทำให้พวกเขามีอำนาจที่จะตัดสินใจและควบคุมงานของตน Stewardship ให้ความสำคัญที่พนักงาน ดังนั้น จึงให้เขามีอำนาจในการตัดสินใจ และควบคุมการทำงานด้วยตนเอง Servant Leadership เปลี่ยนผลประโยชน์ของตนเอง เป็นการเสียสละ

เพื่อประโยชน์ของผู้อื่น โดยช่วยให้เขาเหล่านั้นเจริญงอกงามทางอาชีพและทางอารมณ์ Servant Leadership คือ ภาวะผู้นำที่เปลี่ยนแปลงผลประโยชน์ของตนเป็นการเสียสละเพื่อการช่วยเหลือให้พวกเขาเหล่านั้นพัฒนาความเป็นมืออาชีพ และพัฒนาทางอารมณ์ การทำให้ผู้อื่นบรรลุความต้องการ ถือเป็นเป้าหมายสำคัญที่สุดของภาวะผู้นำแบบ Servant Leadership แม้บางคนจะมองภาวะผู้นำทั้งสองแบบนี้ว่าเหมือนกันและใช้คำทั้งสองนี้แทนซึ่งกันและกัน อย่างไรก็ตามยังมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญระหว่างแนวคิดทั้งสองนี้

ทั้ง Stewardship และ Servant Leadership มีความสัมพันธ์ในแนวคิด หลักการ การจัดการทีมที่สามารถจัดการตนเองได้ เพราะว่าผู้นำทั้งสองแบบนี้ให้ความสำคัญกับการให้อำนาจแก่ผู้ตามไม่ใช่แต่ผู้นำเพื่อใช้ภาวะผู้นำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ส่วนทฤษฎีภาวะผู้นำแบบเดิมเน้นโครงสร้าง ซึ่งผู้ตามรับความผิดชอบมาจากผู้นำ และสามารถทำตามผู้นำอย่างไรก็ตาม ในมุมมองใหม่มองผู้นำ ว่าเป็นเสมือนผู้อำนวยความสะดวกและผู้ใช้ผู้อื่น และเป็นการสั่งการหรือควบคุมน้อยลง และเน้นมากขึ้นในการช่วยให้ผู้ตามทำงานของพวกเขา แทนที่จะเป็นการให้ลูกน้องช่วยทำงานของผู้จัดการภาวะผู้นำแบบผู้ให้บริการ แบบ Stewardship และ Servant Leadership เป็นรูปแบบภาวะผู้นำที่มีความเหมือนกัน จนบางครั้งใช้แทนกันได้ แต่มีสิ่งที่แตกต่างกัน คือ Stewardship กล่าวถึงเรื่องของพนักงาน การให้ความสนใจอย่างจริงจังกับการทำงานเป็นทีม การกระจายอำนาจและการตัดสินใจ การยึดถือความเสมอภาค การยึดรางวัลตอบแทน ส่วน Servant Leadership กล่าวถึงในเรื่อง การให้บริการโดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ของตนเอง การได้รับและการรักษาความไว้วางใจเชื่อใจจากผู้อื่นการฟังอย่างมีประสิทธิผลและการช่วยเหลือผู้อื่นให้ค้นพบจิตใจของตนเองและ **สมิต สัชฌุกร (2546, หน้า 15)** ได้กล่าวว่า การบริการว่าเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่างๆ เพราะการบริการ คือการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปรกตจากบริการ ทั้งในภาคราชการ และภาคธุรกิจเอกชน ในการพิจารณาความสำคัญของบริการอาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน คือ ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร และถ้ามีบริการที่ไม่ดีจะเกิดผลอย่างไรการบริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอัน ได้แก่ ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ เช่น มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี ส่วนการบริการไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบมีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ เช่น มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ มีความเลื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี และให้ความเห็นถึงลักษณะของการบริการว่าการบริการเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลและสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้น การบริการเป็นความรับผิดชอบของทุกคน และสามารถแบ่งความรับผิดชอบกันไปในงานแต่ละด้านโดยมีผู้บริหารสูงสุดเป็นผู้รับผิดชอบหมดทุกด้าน **ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2547, หน้า 196)** ได้กล่าวว่าความเป็นเลิศในการให้บริการว่ามักจะเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติ หรือ ให้ความสำคัญในเรื่องต่อไปนี้ เน้นแนวความคิดด้านกลยุทธ์ ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรต้องยึดถือลูกค้าเป็นหลักในการวางกลยุทธ์ กล่าวคือ จะต้องสามารถทราบถึงความต้องการของลูกค้าเป้าหมายได้อย่างชัดเจน สามารถกำหนดกลยุทธ์ที่ทำให้กิจการสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างจากคู่แข่งโดยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจ และสามารถรักษาลูกค้าไว้ได้ตลอดไปสร้างวัฒนธรรมในองค์กรที่เน้นความเป็นเลิศในการให้บริการ ผู้นำขององค์กรต้องมีวิสัยทัศน์ที่สามารถ



มองเห็นได้ว่าการสร้างคุณภาพของการบริการที่เหนือกว่าในระยะยาวนั้นจะต้องทำอย่างไร พร้อมทั้งมีการเน้นให้พนักงานทุกคนเข้าใจถึงความสำคัญของลูกค้า และคุณภาพของการบริการ ควรกำหนดมาตรฐานคุณภาพของการบริการไว้ในระดับสูง แต่มีความเป็นไปได้มีระบบการติดตามการปฏิบัติงานในการให้บริการ และวัดความพึงพอใจของลูกค้ามีระบบของการแก้ไข้ปัญหาให้เป็นที่พอใจของลูกค้า Cronin and Taylor (1992) ; Oliver (1993) ; Ziethaml, Parasuraman, and Berry (1988) ได้เสนอแนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วยแนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า (customer satisfaction) เป็นเรื่องของการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้รับบริการที่ได้รับบริการกับความคาดหวังที่ผู้รับบริการนั้นมีในช่วงเวลาที่มารับบริการและเป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้ ด้านคุณภาพการให้บริการ (service quality) เป็นส่วนขยายของบริการ กระบวนการบริการ และองค์กรที่ให้บริการที่สามารถตอบสนองหรือทำให้เกิดความพึงพอใจในความคาดหวังของบุคคล ด้านคุณค่าของลูกค้า (customer value) สามารถวัดโดยผ่านความพึงพอใจของผู้รับบริการได้

จึงอาจสรุปได้ว่า Stewardship ให้ความสำคัญกับพนักงาน และการบริหารงานบริการ ส่วน Servant Leadership ให้ความสำคัญกับการบริการที่มุ่งช่วยเหลือบุคคลอื่นด้วยความจริงใจและพยายามหาทางเลือกที่ดีที่สุดในการให้บริการ

ภาวะผู้นำด้านการบริการที่โดดเด่นและประสบผลสำเร็จ

ภาวะผู้นำด้านการบริการ ที่นำสู่การปฏิบัติงานแล้วประสบผลสำเร็จ อย่างเป็นรูปธรรมที่มีความโดดเด่นในการบริหารจัดการธุรกิจ อีกท่านหนึ่ง คือ นายสมชาย เหล่าสายเชื้อ ประธานกรรมการบริษัท โตโยต้าดีเยี่ยม จำกัด จังหวัดอุบลราชธานีท่านมีประวัติในการทำงานและใช้ภาวะผู้นำด้านการบริการในการบริหารจัดการธุรกิจ ประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม จนมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักทั่วไป จากการได้รับรางวัลยอดเยี่ยมระดับประเทศกับมาตรฐานการบริการ ทั้ง รางวัลผลการดำเนินการยอดเยี่ยม 4 ปีซ้อน (2012-2013) จากบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด/รางวัลผู้แทนจำหน่ายยอดเยี่ยมแห่งปี 6 ปีซ้อน (2008-2013) จากบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด/รางวัลการพัฒนาองค์กรยอดเยี่ยมอันดับ 1 จากบริษัทโตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด/รางวัลการให้บริการยอดเยี่ยมต่อเนื่อง 12 เดือน (2008-2013) จากบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด/ รางวัลศูนย์ซ่อมสีและตัวถังระดับ 5 ดาวมาตรฐานจากประเทศญี่ปุ่น/ รางวัลผู้แทนจำหน่ายยอดเยี่ยมระดับแพลทตินัม จากบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด/ รางวัลลูกค้าสัมพันธ์ระดับ 5 จากบริษัทโตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด/ รางวัลการขายยอดเยี่ยมกลุ่มลูกค้ารายใหญ่ จากบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด/ รางวัลดีเด่นด้านการขาย จากบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด



การศึกษา

จบการศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาการบริหารทั่วไประดับปริญญาโท สาขาสหวิทยาการเพื่อการพัฒนา
ท้องถิ่นจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง **งานสังคม** มีบทบาทในงานสังคมกับองค์กรต่างๆ หลายองค์การ อาทิให้การ
สนับสนุนกองทุนโครงการมูลนิธิและโรงพยาบาลโฮสริธ เช่น การจัดซื้อเครื่องมือแพทย์กองทุนผู้ประสบอุทกภัย
กองทุนเงินช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย (สีนามิ) โครงการปลูกป่าเฉลิมพระเกียรติโครงการพัฒนาและปรับปรุง
คุณภาพชุมชนเลี้ยงแม่ น้ำมูลเป็นต้นโดยการบริจาคทุนทรัพย์ส่วนตัวรจนตรวมถึงต้นไม้ทั้งนี้ยังสนับสนุนการศึกษา
โครงการทุนเสริมปัญญาโดยดำดีเยี่ยมโครงการความร่วมมือสนับสนุนการศึกษา กับสำนักงานคณะกรรมการการ
อาชีวศึกษา **การใช้ภาวะผู้นำด้านการบริการ นายสมชาย เหล่าสายเชื้อ** ประกอบด้วย **ด้านการวางแผน** คือ
การวิเคราะห์สภาพปัจจุบันปัญหาขององค์กร มีการนำปัญหาสู่การแก้ไขโดยบุคลากรมีส่วนร่วมในการคิดและ
ตัดสินใจ นำเสนอและกำหนดวิสัยทัศน์ที่เพื่อนร่วมงานยอมรับโดยมีความตระหนักและเป้าหมายในการให้บริการที่ดี
มีการกำหนดภาพสำเร็จของงาน มองสถานการณ์ล่วงหน้าได้อย่างสร้างสรรค์การให้บริการคือความมุ่งมั่นในการ
ให้บริการ มีการมอบอำนาจการสั่งการ จัดสรรทรัพยากรที่ใช้ในการให้บริการอย่างพอเพียง มีความรู้ความสามารถ
และความชำนาญ ในขอช่วยการให้บริการของตน

นำเสนอเทคนิคและวิธีการใหม่สู่ความเป็นเลิศของการ

ให้บริการ **การเพิ่มคุณค่า** คือการให้บริการอย่างมีมนุษย

สัมพันธ์ บุคลิกภาพดี แต่งกายเหมาะสม มีความเป็น

กันเอง ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมและ

ต่อเนื่อง เน้นความปลอดภัยของผู้รับบริการ

มีจิตวิทยาในการให้บริการ มีทัศนคติทางบวกในการ

ให้บริการ ให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับผู้รับบริการในทุก

บริการ **การมุ่งมั่นพัฒนา** คือการมุ่งสร้างความสำเร็จในการให้บริการ สร้างความเชื่อมั่น กล่าวถึงองค์กรและ

ผู้รับบริการในทางบวกมีพฤติกรรมที่เป็นแบบอย่างที่ดี แจ่มชัดการบริการก่อนการให้บริการเสมอ มีความเสียสละ

และอุทิศตนต่อการให้บริการและสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการสู่การแก้ปัญหาที่ดี **และการสื่อสาร** คือการ

แสดงออกให้เห็นถึงความต้องการในการให้บริการ มีบุคลากรเชี่ยวชาญด้านการประชาสัมพันธ์ มีการแนะนำชี้แจง

แสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ชี้แจงและแสดงผลงานการให้บริการของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง มีการ

ประชาสัมพันธ์ในทุกด้าน มอบอำนาจการตัดสินใจ และยอมรับภาวะผู้นำของเพื่อนร่วมงาน

จากแนวคิดและหลักการดังกล่าวของนายสมชาย เหล่าสายเชื้อ ทำให้ บริษัทโตโยต้าดีเยี่ยม จำกัด
จังหวัดอุบลราชธานี เป็นศูนย์บริการมาตรฐานที่ใหญ่ที่สุดในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และอันดับ 1 ของประเทศไทย
อย่างภาคภูมิใจ ภายในระยะเวลาไม่ถึง 10 ปี

นายสมชาย เหล่าสายเชื้อ ได้กล่าวถึงความรู้สึกและข้อคิดให้ ในชีวิตนี้ผมใช้เข็มขัดเพียงสองเส้นเท่านั้น
เส้นแรกคือคาดไม่ถึง และเส้นที่สองคือเกินคาด เราต้องพัฒนาตนเองตลอดเวลา และต้องการเป็นที่หนึ่งในทุกๆ ด้าน
ทั้งในการเป็นผู้จำหน่ายที่ดี ในระดับประเทศและทวีปเอเชีย ด้วยหลักการบริการที่เป็นเลิศและก่อสร้างวัฒนธรรมของ
องค์กร



บทสรุป “ภาวะผู้นำด้านการบริการ”



สง่างามและมั่นคง

เอกสารอ้างอิง

- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2547). *การตลาดสำหรับการบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมิต รัชฎากร. (2548). *ศิลปะการให้บริการ*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- Cronin, J. J. and Taylor, S. A. (1992). “Measuring Service Quality: A Re-examination and Extension.” *Journal of Marketing* 56(7), pp. 55–68.
- Lussier, Robert. N. and Achua, Christopher F. (2004). *Leadership : Theory, Application SkillDevelopment*. 2nd Mason, Ohio : Thompson/South-Western.
- Parasuraman A., Zeithaml; Valarie A. and Berry, Leonard L. (1985). “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications For Future Research.” *Journal of Marketing*.49, 4(Autumn), pp. 41–50.
- _____.(1988). “Servqual: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.” *Journal of Retailing*.64, 1 (Spring): 12–40.