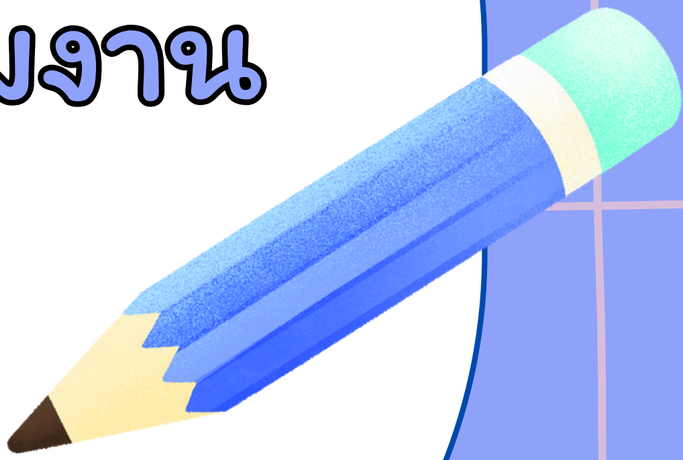
บทที่ 7

การคัดเลือกและบริหารทีมงาน ให้มีใจรักการบริการ



อาจารย์ผู้สอน

อาจารย์วรานิษฐ์ พุทธโรจน์รังษี

การคัดเลือกบุคลากร

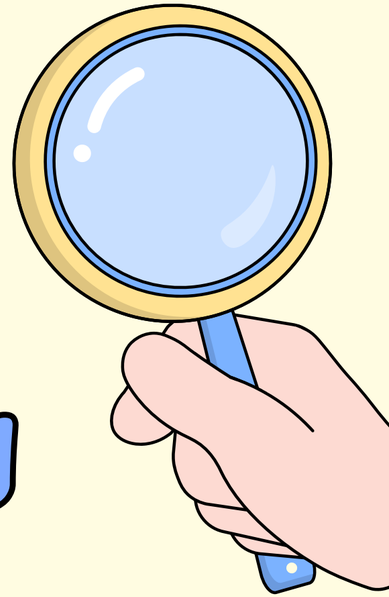
การสรรหาและการคัดเลือกเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องกันหลังจากที่เราได้ผู้สมัครงานหรือกลุ่มคนเป้าหมายที่มีคุณสมบัติตามที่องค์กรกำหนดมา สมัครงานกับองค์กรในลำดับต่อไป ก็จะเป็นกระบวนการของการคัดเลือก ภาษาอังกฤษเรียกรวมกันว่าการรีครูท (Recruitment) แต่ปัจจุบัน เรามักแยกการสรรหากับการคัดเลือกออกจากกัน เนื่องจากสามารถแบ่งช่วงจากกันได้ชัดเจน อีกทั้งแต่ละขั้นตอนมีรายละเอียดที่ต้องพิจารณาอีกมาก

การคัดเลือกบุคลากร หมายถึง กระบวนการที่องค์กรดำเนินการพิจารณาคัดเลือกบุคคลจากจำนวนผู้สมัครทั้งหมดเพื่อให้ได้บุคลากรที่มีความเหมาะสมที่สุดในด้านความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ ทัศนคติ และบุคลิกภาพ ตลอดจนคุณธรรม และจริยธรรม ที่มีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานนั้นๆ

องค์ประกอบ 3 ส่วน

แนวความคิดในการคัดเลือกคน อาจพิจารณาได้เป็นองค์ประกอบ 3 ส่วน

เนื้อหาย่อย



1. Mental

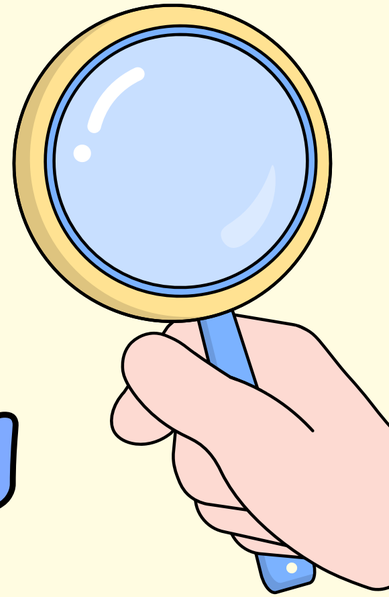
“Mental” หมายถึง ความรู้ความสามารถ กล่าวคือ องค์การจะต้องหาคนที่มีความรู้

ความสามารถ มีแววที่จะพัฒนาได้โดยอาจวัดที่สติปัญญา หรืออาจพิจารณาจากผลการศึกษา หรือชื่อเสียงของสถาบันการศึกษา หรืออาจวัดความรู้เฉพาะวิชาชีพ เฉพาะตำแหน่ง หรือวัดความถนัดทางสติปัญญา หรือ IQ ว่าเป็นอย่างไร

2. Mind

“Mind” หมายถึง จิตใจของคน กล่าวคือ องค์การต้องให้ได้มาซึ่งคนที่มีคุณธรรม มี
คุณค่าทางจิตใจที่ยึดมั่นในความดีหรือกฎระเบียบของสังคม
โดยจะวัดเกี่ยวกับทัศนคติ จริยธรรม คุณค่าส่วนบุคคล

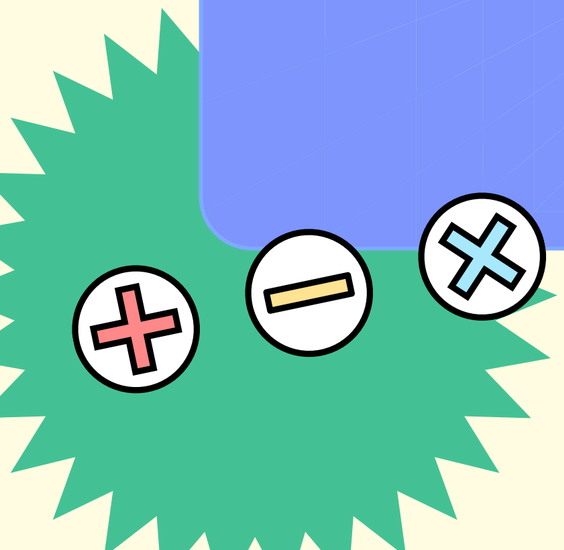
เนื้อหาย่อย

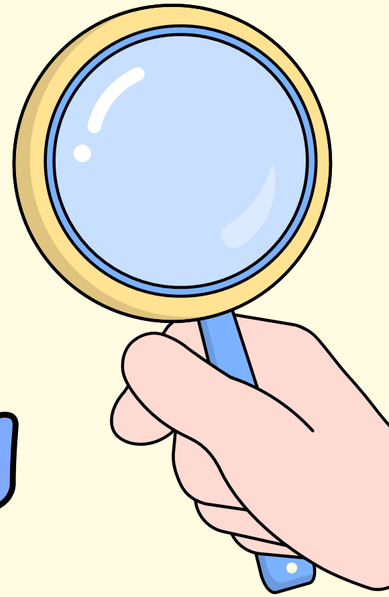


3. Meta Physical

“Meta Physical” หมายถึง บุคลิกภาพ กล่าวคือ องค์การพยายามเลือกคนให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์การ

เนื้อหาย่อย





ปีเตอร์ ดรักเกอร์ ได้ให้นิยาม
หลัก 5 ประการในการตัดสินใน
เลือกคนขององค์การ
ซึ่งได้แก่

1. พิจารณาถึงงานหรือสิ่งทีจะมอบหมาย และอะไรคือคุณสมบัติของบุคคลที่ต้องการ

2. พิจารณาจำนวนผู้สมัครงานที่มีศักยภาพตามที่ต้องการ

3. พิจารณาผู้สมัครงานว่ามีจุดแข็งที่เหมาะสมกับงานหรือไม่ หรือมีจุดอ่อนที่จะทำให้งานไม่ประสบความสำเร็จ

4. พิจารณาถึงผู้ร่วมงานคนอื่นๆที่จะต้องร่วมงานกับผู้สมัครคนนี้

5. พิจารณาว่าผู้สมัครงานที่คัดเลือกนั้นมีความเข้าใจถูกต้องเกี่ยวกับงานแล้ว

ส่วน รศ.ดร. ปรียาพร วงศ์อนุตร โรจน์ (2535, หน้า 21-212) ก็ได้กล่าวถึง เกณฑ์การคัดเลือกบุคลากร ไว้ในหนังสือจิตวิทยาการบริหารงานบุคคล ซึ่งได้นำมาสรุปเป็นข้อๆ ดังนี้

1. สมรรถนะทางกาย
2. การศึกษาและการอบรม
3. เชาว์ปัญญา การตัดสินใจ การแก้ปัญหา
4. ทักษะ เช่น การฟัง การใช้มือ เป็นต้น
5. ประสบการณ์ในการท างาน
6. อายุ
7. เพศ
8. บุคลิกภาพ
9. ความคิดริเริ่มและการตื่นตัว
10. ความถนัดและการปรับตัว
11. เจตคติต่อนายจ้าง
12. ความคาดหวังของผู้สมัคร
13. ความสามารถในการพัฒนาตนเอง
14. สภาพแวดล้อมอื่นๆ เช่นฐานะทางเศรษฐกิจ สังคม สถานภาพการสมรส เป็นต้น

กระบวนการในการคัดเลือกองค์การภาคเอกชน

1. การต้อนรับผู้สมัครและการกรอกใบสมัคร

เมื่อกลุ่มคนเป้าหมายได้รับทราบข้อมูลผ่านเทคนิควิธีการสรรหาต่างๆแล้ว จึงเริ่มกระบวนการสมัครงาน ซึ่งโดยปกติมักจะมากรอกใบสมัครงานที่องค์การหรือหน่วยงาน การกรอกใบสมัครงาน ปัจจุบันมีทั้งการกรอกลงบนเอกสารใบสมัครงาน และกรอกลงบนเอกสาร
อิเลคทรอนิกส์ คือการกรอกลงในคอมพิวเตอร์นั่นเอง แต่ส่วนใหญ่ยังคงเป็นเอกสารกระดาษมากกว่า

2. การสัมภาษณ์ขั้นต้น

เมื่อเจ้าหน้าที่ฝายบุคคลได้รับใบสมัคร บางองค์การอาจมีการสัมภาษณ์ขั้นต้นหรือการสัมภาษณ์เบื้องต้นก่อน เพื่อเป็นการตรวจสอบความเข้าใจให้ตรงกันระหว่างผู้สมัครงานและผู้รับสมัครงานว่ามีความเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่หรือลักษณะงานที่ถูกต้องตรงกันหรือไม่ หรือเป็นการตรวจสอบคุณสมบัติคร่าวๆว่าตรงตามที่กำหนดหรือไม่ หากเกิดความเข้าใจผิดหรือคุณสมบัติไม่ตรงกับที่องค์การต้องการ องค์การอาจปฏิเสธผู้สมัครตั้งแต่ในขั้นนี้เลยก็ได้ เพื่อไม่ให้ผู้มาสมัครงานต้องเสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์ ซึ่งบางองค์การอาจทำการสัมภาษณ์ขั้นต้นก่อนที่จะให้กรอกใบสมัครก็ได้เช่นกัน

3. การประเมินใบสมัคร

หลังจากผู้สมัครกรอกใบสมัครงานพร้อมแนบหลักฐานการสมัครงานแล้วนั้น องค์การจะทำการประเมินใบสมัครงานเกี่ยวกับข้อมูลของผู้สมัคร อีกทั้งตรวจสอบความเรียบร้อยของใบสมัครงาน ในขั้นนี้องค์การสามารถตัดสินใจปฏิเสธผู้สมัครเลยก็ได้ หากเห็นว่ามีข้อบกพร่องในการเขียนใบสมัครหรือมีคุณสมบัติไม่สอดคล้องกับที่องค์การต้องการ

4. การทดสอบ

โดยทั่วไป นิยมใช้การสอบคัดเลือก ซึ่งมีทั้งการสอบภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ และสามารถกระทำได้หลายๆครั้ง สำหรับการสอบภาคทฤษฎีจะมีการทดสอบในหลายด้าน เช่น ทดสอบในด้านเชาว์ปัญญา ไหวพริบการแก้ปัญหา ซึ่งก็จะใช้แบบทดสอบวัดผลทางพฤติกรรม ส่วนการทดสอบทางด้านความรู้ ความสามารถทางด้านอาชีพ ก็จะใช้แบบทดสอบวัดผลทางด้านความรู้ความสามารถ และทักษะในงานอาชีพ เป็นต้น ซึ่งจะกล่าวถึงรายละเอียดต่อไปในหัวข้อประเภทของแบบทดสอบ

5. การสัมภาษณ์อย่างเป็นทางการ

นอกจากการทดสอบทางด้านเชาว์ปัญญา และ ความรู้ความสามารถในสายอาชีพแล้ว การทดสอบอีกประเภทหนึ่งที่เป็นที่นิยมมากก็คือการสมัภาษณ์ เพื่อให้แน่ใจว่าองค์การจะได้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีคุณสมบัติเหมาะสมจริงๆมาร่วมงานด้วย แต่การสมัภาษณ์เป็นเทคนิคที่ทำให้มีคุณภาพได้ยาก เนื่องจากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สกึของมนุษย์ จึงต้องระวังในเรื่องของอคติ (Bias) ของผู้ประเมินหรือผู้สัมภาษณ์ ซึ่งจะกล่าวถึงรายละเอียดเกี่ยวกับการสมัภาษณ์ในหัวข้อต่อไป

6. การตรวจสอบประวัติการทำงานและข้อมูล

ผู้สมัครที่ผ่านการทดสอบต่างๆแล้ว จะยังไม่ได้รับค่าตอบจากองค์การทันที เนื่องจากองค์การจะต้องตรวจสอบประวัติการทำงาน และข้อมูลที่ผู้สมัครอ้างถึงว่ามีข้อเท็จจริงเพียงใด นอกจากนี้อาจตรวจสอบประวัติจากบุคคลอ้างอิงหรือที่ทำงานเดิมของผู้สมัครด้วย เป็นต้น

7. การตัดสินใจเลือกขั้นต้น

เมื่อพิจารณาจากหลายๆขั้น ตามที่ได้กล่าวมา องค์การจะได้รายชื่อของบุคคลที่ผ่านการคัดเลือกเรียบร้อยแล้ว แต่ก็ต้องมีการใส่ชื่อตัวสำรองไว้ด้วยเช่นเดียวกัน โดยปกติจะไม่เกิน 3 อันดับ

8. การตรวจสุขภาพ

เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีความเหมาะสมที่สุดซึ่งองค์การจะต้องให้ความสำคัญกับเรื่องของสุขภาพร่างกายของบุคลากรด้วยเช่นกัน เนื่องจากมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อีกทั้งต้องทำงานร่วมกับบุคคลเป็นจำนวนมาก โดยทั่วไปหากไม่เป็นโรคที่ร้ายแรงหรือเป็นอุปสรรคต่อการทำงานก็มักไม่เป็นปัญหาใดๆ

9. การประกาศผลการสอบคัดเลือก(การตัดสินใจเลือกครั้งสุดท้าย)

เป็นการประกาศเพื่อแจ้งผลว่าบุคคลใดที่ได้รับการคัดเลือก และจะเข้ามาทำงานร่วมกับองค์การ ซึ่งการประกาศอาจติดประกาศที่องค์การตามวันเวลาที่ได้นัดหมายหรือกำหนดไว้ หรือบางองค์การอาจประกาศทางเว็บไซน์ขององค์การ หรือใช้วิธีการโทรศัพท์แจ้งหรือ ใช้วิธีส่งเป็นจดหมายแจ้งให้ทราบเพื่อมารายงานตัว หรืออาจใช้หลายวิธีประกอบกันก็ได้ สำหรับกระบวนการการคัดเลือกของหน่วยงานของรัฐนั้นมีหลักการคล้างคลึงกันกับของภาคเอกชน แต่อาจมีบางขั้นตอนที่แตกต่างไปบ้างเล็กน้อย โดยทั่วไปเนื้อหาที่เรากล่าวถึงในวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จะหมายถึงหน่วยงานในภาคเอกชน แต่เพื่อให้นักศึกษาสามารถปรับใช้ และเปรียบเทียบกับหน่วยงานในภาครัฐได้ จึงจะกล่าวถึงเพื่อให้ทราบความรู้เพิ่มเติม
ดังต่อไปนี้

องค์การภาครัฐหรือ
หน่วยงานราชการ

1. การจ่ายใบสมัครตามกำลังหนดระยะเวลา

ผู้สมัครมจะรับทราบกำหนดการ วัน เวลา และสถานที่ต่างๆในแต่ละขั้นนตอนตั้งแต่กระบวนการสรรหาเรียบร้อยแล้ว และผู้สมัครจะไปรับใบสมัครตามจุดที่ประกาศ สิ่งที่นักศึกษาจบใหม่ควรทราบเป็นความรู้ คือ ใบสมัครจากหน่วยงานของรัฐจะต้องเสียค่าใช้จ่ายสำหรับการซื้อใบสมัคร ส่วนของเอกชนไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับค่าใบสมัครงาน

2. การรับใบสมัครตามกำหนดระยะเวลา

ผู้สมัครจะกรอกใบสมัครเรียบร้อยแล้ว จึงนำมายื่นเอกสารการสมัครภายในระยะเวลาที่กำหนด ณ หน่วยงานของรัฐนั้นๆ แต่สำหรับรับภาคเอกชน ผู้สมัครมักจะทำการกรอก
ใบสมัครที่องค์การทันทีที่ได้รับใบสมัครงาน

3. การประเมินใบสมัครและการตรวจสอบประวัติ

หลังจากรวบรวมใบสมัครจากผู้สมัครแล้ว องค์การหรือหน่วยงานของรัฐจะทำการตรวจสอบคุณสมบัติเบื้องต้น ว่าวุฒิการศึกษาถูกต้องกับตำแหน่งหรือไม่ หากไม่ตรงกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ก็จะถูกตัดสิทธิได้รับการสอบคัดเลือก

4. การประกาศรายชื่อผู้สิทธิ์สอบคัดเลือก

ผู้สมัครจะต้องตรวจสอบรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบก่อน ว่ามีชื่อของตนหรือไม่ พร้อมทั้งต้องจดและจำหมายเลขประจา ตัวสอบ วัน เวลา และสถานที่สอบ ให้ได้เพื่อไม่ให้เกิดการผิดพลาดในวันสอบคัดเลือก

5. การทดสอบ

สำหรับการทดสอบของภาครัฐ มักใช้วิธีสอบคัดเลือกแบบเป็น 3 ภาค คือ ภาค ก (วัดความรู้ทั่วไป ความรู้รอบตัว และเชาว์ปัญญา), ภาค ข (วัดความรู้เฉพาะด้านตามสายอาชีพที่ได้ศึกษามา) และภาคซึ่งโดยทั่วไปใช้วิธการสัมภาษณ์นั่นเอง ในขั้นของการทดสอบจะทดสอบใน 2 ภาค คือ ภาค ก และ ภาค ข

6. การประกาศรายชื่อผู้ผ่านการทดสอบ

เมื่อผู้สมัครผ่านการทดสอบในภาค ก และ ภาค ข แล้ว องค์การของรัฐจะประกาศรายชื่อ ผู้ผ่านการคัดเลือก ซึ้งหมายถึงผู้ที่จะได้เข้ารับการสมัคร สัมภาษณ์ต่อไป น นั้นเอง

7. การสัมภาษณ์อย่างเป็นทางการ

หน่วยงานของรัฐ จะแต่งตั้งคณะกรรมการ เพื่อทำการสัมภาษณ์ ซึ่งการให้คะแนนผู้สมัครนั้นบางองค์การอาจนับเริ่มจากศูนย์เท่ากันทุกคนหรือนับไปนับรวมกับคะแนนสอบในภาคทฤษฎีก็ได้ ขึ้นอยู่กับแต่ละหน่วยงาน

8. การตรวจสุขภาพ(อาจมีหรือไม่มีก็ได้)

ในอดีตหน่วยงานของรัฐ มักไม่ได้ตรวจสุขภาพทที่โรงพยาบาล ศูนย์สุขภาพ หรือคลินิก เหมือนกับหน่วยงานภาคเอกชน แต่ใช้ใบรับรองแพทย์แทน แต่ในปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐหลายแห่งได้หันมาให้ความสำคัญกับสุขภาพร่างกายของผู้สมัครมากขึ้น จึงมีการตรวจสุขภาพที่โรงพยาบาล หรือศูนย์สุขภาพคลินิก เหมือนกับของภาคเอกชนแล้ว

9. การประกาศผลการสอบคัดเลือก(การตัดสินใจเลือกครั้งสุดท้าย)

เมื่อผ่านกระบวนการประเมินในขั้นต่างๆ แล้ว องค์การจะประกาศรายชื่อผู้ผ่านการคัดเลือกและรายชื่อตัวสำรอง ปกติไม่เกิน 3 อันดับเช่นเดียวกันพร้อมทั้งแจ้งวันที่ต้องเข้ารับรายงานตัวเพื่อทำการบรรจุและแต่งตั้งต่อไปนอกจากนี้ยังมีนักวิชาการถึงกระบวนการคัดเลือก ซึ่งได้มาเพื่อให้นักศึกษาได้เปรียบเทียบความเหมือนและความแตกต่าง แต่องค์การเกือบทุกแห่งที่มีหลักการเดียวกัน

ระบบการคัดเลือก
(รวมถึงการสรรหา)
ระบบการคัดเลือกบุคลากร
มี 2 ระบบใหญ่ๆ ได้แก่

1. ระบบคุณธรรม (Merit System)
เป็นระบบที่ยึดถือความรู้ความสามารถเป็นหลัก วิธีการของระบบนี้วิธีที่นิดยมมาก
คือ ใช้วิธีการสอบคัดเลือก หรือการทดสอบ นั้นเอง ระบบคุณธรรมจะต้องประกอบไปด้วย
องค์ประกอบ 4 ประการ ต่อไปนี้ หากขาดข้อใดข้อหนึ่ง ไม่ใช่ระบบคุณธรรม จะกลายเป็นระบบ
อุปถัมภ์ไป
1.1. หลักความเสมอภาค ทุกคนท่ามีคุณสมบัติตามเกณฑ์กำหนดมีสทิธ์เข้ารับ
การคัดเลือก ทุกคนและได้รับสิทธิต่างๆ อย่างเสมอภาคกัน
1.2. หลักความสามารถ หากใช้เกณฑ์ใดเป็นตัวชี้วัดว่ามีความสามารถมากเท่า
ต้องยึดตามน้น เช่น ใช้ผลคะแนนเป็นตัวชี้วัด ฉะน้นผู้ท่ได้คะแนนรวมสูงสุด คือผู้ที่ได้รับการ
คัดเลือก
1.3. หลักความมั่นคง ต้องให้ความมั่นคงในเสถียรภาพ จะให้ออกจากการแข่งขัน
หรือแม้แต่ให้ออกหลังจากตัดสินแล้วก็ตาม โดยมิชอบไม่ได้ ต้องเป็นตามระบบกฎเกณฑ์
หมายความว่า จะถูกกลั่นแกล้งไม่ได้ หากไม่ได้กระท าผิดใดๆ
1.4. หลักความเป็นกลางทางการเมือง คาดว่าการเมือง หมายถึง การว่าด้วยเรื่อง
ของพรรค จึงมีความเป็น “พวก” ตามมา (ค าว่า การเมือง จึงเป็นเรื่องสกปรก ตามธรรมชาติของ
ค านั่นเอง : Dirty Politic) หากการสรรหาคัดเลือกถูกเอนเอียงเข้าฝ่ ายใดฝ่ ายหนึ่ง

ข้อดี

1. เป็นระบบที่ได้รับการยอมรับเป็นสากลว่าถูกต้อง สมเหตุสมผล
2. เปิดโอกาสให้บุคคลากรที่มีความรู้ความสามารถที่แท้จริงเข้ามาร่วมงานด้วย
3. สร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับองค์การ

ข้อเสีย

1. องค์การต้องใช้เวลานานกว่าจะได้คนเข้ามาร่วมงาน
2. องค์การเสียค่าใช้จ่ายสูงกว่าสำหรับกระบวนการสรรหาคัดเลือก

2. ระบบอุปถัมภ์ (Patronage System)

เป็นระบบที่ใช้ความสัมพันธ์ส่วนตัว อาจเป็นเครือญาติเพื่อนฝูง หรือการแนะนำบอกต่อให้รู้จักกัน บางตารางเรียกว่าเป็นระบบสืบสายโลหิต ระบบนี้ อาจเรียกอีกชื่อหนึ่งว่า Spoil System ซึ่งเป็นความหมายเชิงลบ

ข้อดี

1. ใช้เวลาน้อยกว่า ในการสรรหาคัดเลือกบุคลากร
2. องค์การเสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่า
3. ทำให้ง่ายต่อการปกครอง เนื่องจากรู้จักกันหรือสืบสายโลหิตเดียวกัน

ข้อเสีย

1. เป็นระบบที่ทำลายความยุติธรรม
2. ปิดโอกาสให้ได้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถที่แท้จริง
3. ส่งเสริมให้เกิดองค์การที่ไม่เป็นทางการ (Informal Organization) เป็นก๊ก เป็นกลุ่มเล็กกลุ่มน้อย ทำให้เกิดปัญหาในองค์การในระยะยาว
4. ภาพพจน์ขององค์การเสียหาย

สรุปสาระส าคัญของบทที่ 5

การคัดเลือก หมายถึง กระบวนการที่องค์การดำเนินการพิจารณาคัดเลือกบุคคลจากจำนวนผู้สมัครทั้งหมด เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีความเหมาะสมที่สุดทั้งด้านความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ทัศนคติ และบุคลิกภาพ ตลอดจนคุณธรรม และจริยธรรม ความเหมาะสมกับตำแหน่งงานนั้นๆ มีความสำคัญหรือมีวัตถุประสงค์ของการคัดเลือก เพื่อหวังผลดังต่อไนนี้

(1) เพื่อผลการปฏิบัติงาน

(2) เพื่อผลด้านต้นทุน และ

(3) เพื่อผลด้านกฎหมาย

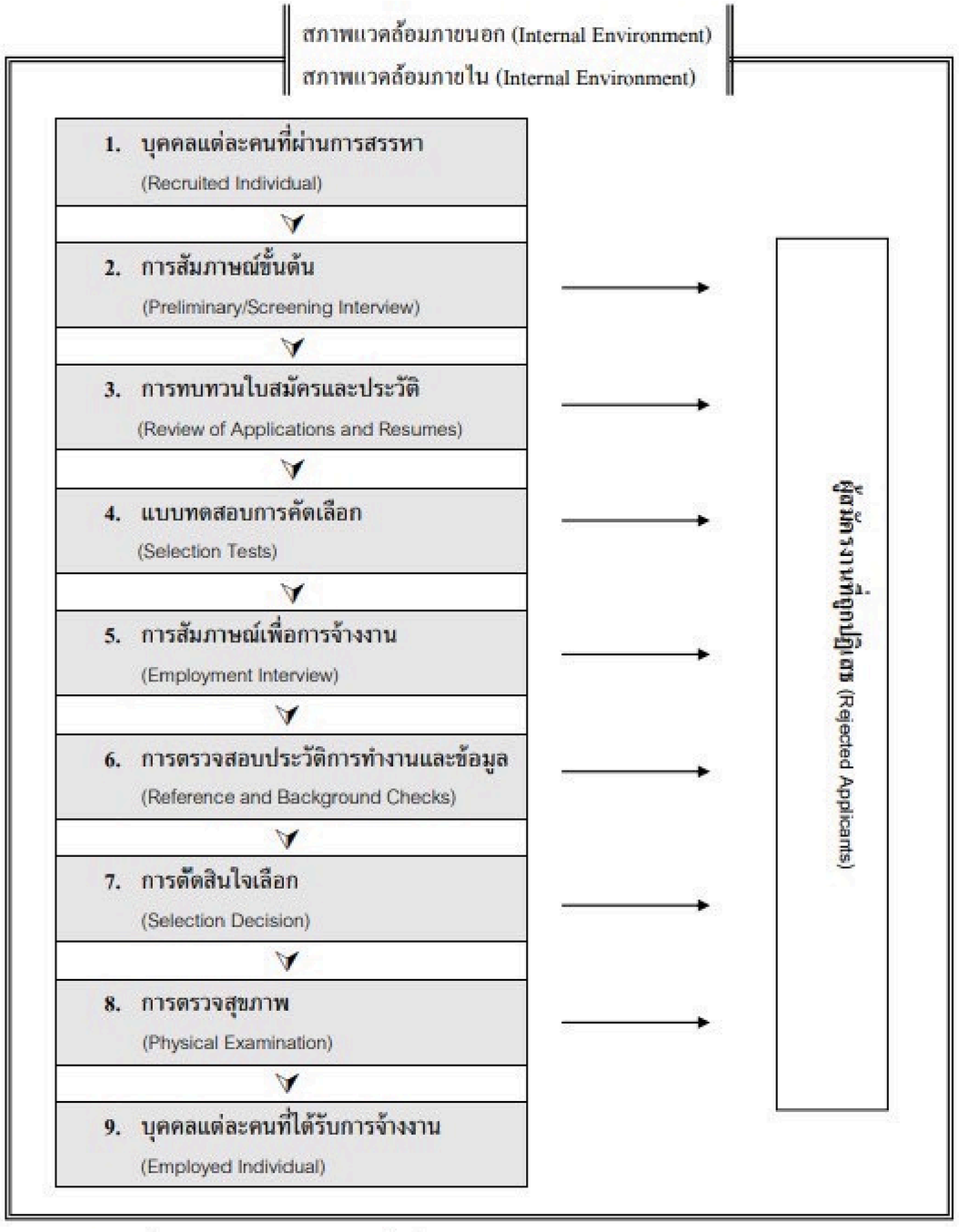
และการจ้างงาน และหลักในการเลือกพิจารณาตัดสินใจว่า การที่เราจะรับบุคลากรเข้ามาทา งานกับองค์การของเรานั้นมีปัจจัยหลายปัจจัย ได้แก่

(1) พิจารณาความสามารถ-ทักษะ-และใจรักในงาน

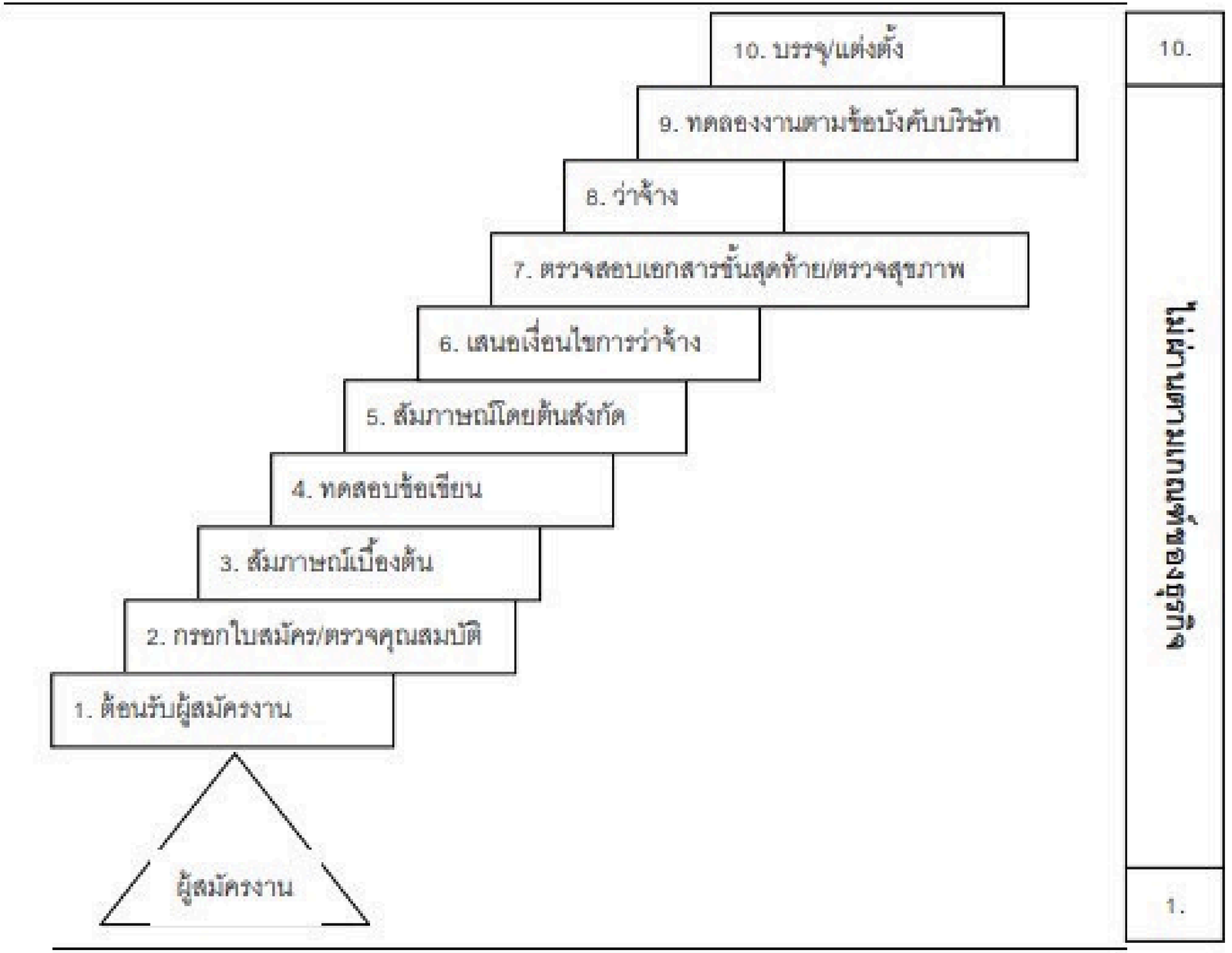
(2) บุคลิกภาพและทัศนคติ

(3) คาดการณ์ในเรื่องระยะเวลา เป็นต้น นอกจากนี้ก็ยังมีปัจจัยย่อยอีกหลายประการ เช่น เพศ อายุ เป็นต้น ส่วนกระบวนการในการคัดเลือกในหน่วยงานของรัฐและเอกชนจะมีหลักการเดียวกัน แต่อาจมีสลับขั้นตอนกันบ้างเล็กน้อย เริ่มจากการต้อนรับผู้สมัครงานและกรอกใบสมัครงาน ซึ่งเป็นขั้นที่ต่อเนื่องจากกระบวนการสรรหา จนกระทั่งสิ้นสุดการคัดเลือกเมื่อได้มีการประกาศผลรายชื่อผู้มีสิทธิสอบคัดเลือกรอบสุดท้ายเรียบร้อยแล้ว

ส าหรับการสรรหาและคัดเลือกบุคคลเข้าท างานมี 2 ระบบคือ
(1) ระบบคุณธรรม
(2) ระบบอุปถัมภ์ ซึ่งแต่ละระบบมีข้อดีข้อเสียแตกต่างกนั แต่ระบบทไี่ด้รับการยอมรับเป็นสากลคือระบบคุณธรรม



รูปภาพที่ 15 แสดงกระบวนการคัดเลือก (The Selection Process)



รูปภาพที่ 16 ขั้นตอนในการคัดเลือก

การบริการที่ลูกค้าพึงพอใจ มีจุดเริ่มต้นมาจากทีมงานที่มีประสิทธิภาพ article

การบริการที่ลูกค้าพึงพอใจ มีจุดเริ่มต้นมาจากทีมงานที่มีประสิทธิภาพ (Customer Satisfaction starts from effective teamwork)

การสร้างทีมงานบริการลูกค้าที่มีประสิทธิภาพนั้น ทุกคนในทีมจะต้องเข้าใจและมีจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการทำงานเดียวกัน เจ้าหน้าที่ทุกท่านมีความพยายามในการให้
บริการลูกค้าอย่างเต็มที่ทุกๆ การติดต่อ โดยคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าและประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ นอกจากนั้น หากมีการประสานงานภายในองค์กรอย่างร่วมมือ และรวดเร็ว การบริการก็จะสามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นที่พึงพอใจของลูกค้า