

การจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM)

เรื่อง

เรื่อง กลยุทธ์การสร้างความประทับใจในการทำงาน

3 S (Service – Smile – Smart)

บรรยายโดย

นางสุธิดา สุอังคะวาทีน

หัวหน้าแผนกพัฒนาทรัพยากรบุคคล

วันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2557 เวลา 14.00 น. ณ ห้องประชุมกองบุคลากร

เรียบเรียงโดย

นางสาวนิภาพร พรหมรักษ์

สรุปประเด็นความรู้ที่ได้จากกระบวนการจัดการความรู้ กองทรัพยากรบุคคล ปีการศึกษา 2556

เรื่อง กลยุทธ์การสร้างความประทับใจในการทำงาน 3 S (Service – Smile – Smart)

กลยุทธ์การสร้างความประทับใจในการทำงาน 3 S (Service – Smile – Smart)

3 S ในที่นี้ประกอบไปด้วย Service Smile Smart ซึ่งจะเป็นองค์ประกอบในการสร้างความประทับใจในการทำงาน โดยเริ่มทำความรู้จักกับ S แรก ก่อน คือ

Service

Service คือ การให้บริการ คิดว่าทุกคนคงมีความรู้ในเรื่อง Service mind มาแล้ว จึงขอให้ทุกคนนำความเข้าใจของตนเองที่มีอยู่ออกมาเพื่อรวบรวมและจัดองค์ความรู้ใหม่ โดยให้ทุกคนร่วมกันแสดงความคิดเห็นในความหมายของ Service ตามความเข้าใจของตนเองว่าคืออะไรสรุปได้ดังนี้

- Service คือ การให้บริการ ซึ่งหลังจากคนที่ได้รับบริการไปแล้วจะประทับใจหรือ ไม่ประทับใจ ก็อยู่ที่ S ที่ชื่อว่า Service
- เป็นการให้บริการที่ออกมาจากใจ บริการด้วยความเต็มใจ สมัครงใจไม่ได้ถูกบังคับ และได้ข้อมูลที่ตรงไปตรงมาเป็นประโยชน์กับผู้รับ
- ให้คนที่มารับบริการพึงพอใจมากที่สุดและได้รับตรงกับความต้องการที่ได้รับบริการ
- เข้ามาด้วยรอยยิ้ม
- เป็นการให้บริการด้วยความเต็มใจ และคาดหวังว่าการให้บริการของเราจะเป็นที่ประทับใจของผู้มารับบริการ
- เป็นการให้บริการในการแก้ปัญหา ให้ผู้มารับบริการประทับใจในการแก้ปัญหา พร้อมทั้งได้รับความพึงพอใจการให้บริการของเรา
- ให้บริการด้วยความเต็มใจ หัวใจบริการและแนวทางแก้ไข เพื่อให้ผู้มารับบริการประทับใจ

จากความหมายของ Service ตามความเข้าใจของแต่ละคนที่ให้ความคิดเห็น เป็นความหมายที่ถูกต้อง ได้สรุป รวบรวม และเรียบเรียงความหมายของ การให้บริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น (การกระทำนั้นเป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ ปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด และมีไม่ตรีจิต) ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและพึงพอใจ เป็นการให้บริการในสิ่งที่ลูกค้าต้องการในเวลาที่เขาต้องการ และในแบบที่เขาต้องการ

องค์ประกอบของการบริการ

องค์ประกอบของการให้บริการประกอบด้วย รูปแบบและกลุ่มบุคคล กลุ่มบุคคล หมายถึง 1. ผู้ให้บริการ และ 2. ผู้รับบริการ หรือลูกค้า 3. รูปแบบของการบริการจะต้องพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ ก่อนอื่นเรามาทำความเข้าใจความหมายของ “ลูกค้า”

ลูกค้า คือ คนที่สำคัญที่สุด ที่ได้มาเยือนเรา ณ สถานที่แห่งนี้ ลูกค้าเป็นผู้ให้โอกาสในการทำงานแก่เรา เป็นคนบอกความต้องการของเขาแก่เรา ซึ่งเป็นงานที่ต้องจัดการให้เกิดประโยชน์ลูกค้าในมหาวิทยาลัย ได้แก่ อาจารย์ นักศึกษา ผู้ปกครอง

คุณสมบัติของผู้ให้บริการตามความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมโครงการ ได้แก่ เป็นมิตร พุดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ข้อมูลถูกต้อง ให้ความเป็นกันเอง และจริงใจ จากการรวบรวมคุณสมบัติของการให้บริการที่ดี สรุปได้ดังนี้

- | | |
|--------------------------|---|
| ☞ มีน้ำใจ | ☞ มีมนุษยสัมพันธ์ |
| ☞ มีปิยวาจา | ☞ มีความกระตือรือร้น |
| ☞ มีคำพูดที่ไพเราะ | ☞ มุ่งตั้งใจในการทำงาน |
| ☞ มีบุคลิกยิ้มแย้มแจ่มใส | ☞ ทำงานมุ่งเป้าหมายในภาพรวมเพื่อที่จะให้ผลของงานออกมาดี |

คุณลักษณะดังกล่าว เป็นคุณลักษณะที่ผู้รับบริการพึงพอใจที่จะมารับบริการกับเราและกลับมาใช้บริการของเราอีกแต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าเราไม่มีลักษณะจากที่กล่าวข้างต้น ไม่มีความอดทน ไม่มีความจริงใจ ถ้ามว่าคนที่มารับบริการจะมองเราในภาพรวมแบบไหน และอยากกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่ ที่สำคัญเราต้องรู้จักคำว่า “ใจเขา ใจเรา” เป็นสิ่งที่สำคัญ หลาย ๆ คน นำมาใช้ซึ่งเกี่ยวข้องกับ EQ ถ้าเขามาคูกับเราต้องการความช่วยเหลือ แสดงว่ามีความทุกข์ คิดว่าเราต้องช่วยได้ เราต้องคิดว่าถ้าเค้าไม่ต้องการความช่วยเหลือ เค้าคงไม่มาหาเรา และเช่นกันถ้าเราเป็นคนที่ได้รับบริการเราอยากจะได้การบริการแบบไหน เราคงไม่ต้องการการบริการที่ถามคำตอบคำ หรือเฉย ๆ ฉะนั้นเราต้องคิดว่าถ้าเราเป็นเค้า เราต้องการได้รับการบริการแบบใด

ลักษณะของผู้ให้บริการที่ผู้รับบริการประทับใจ คิดว่ามีอะไรบ้างให้แสดงความคิดเห็น คือ ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี ไพเราะ ตอบสนองความต้องการของเราได้ มีความรู้ที่จะช่วยเหลือเขาได้ ช่วยแก้ไข แก้ปัญหา จากการรวบรวมลักษณะผู้ให้บริการที่ผู้รับบริการประทับใจ สรุปได้ดังนี้

- | | |
|-----------------------------|-------------------------------|
| ☞ อดทนต่อการซักถาม | ☞ จริงใจ รวดเร็ว ทันใจ |
| ☞ รู้เกี่ยวกับสิ่งที่บริการ | ☞ เป็นกันเอง แต่งกายเรียบร้อย |
| ☞ สุภาพ อ่อนโยน | ☞ มีน้ำใจ ชอบช่วยเหลือ |
| ☞ ให้ความสนใจผู้รับบริการ | ☞ พุดจาฉะฉาน |

การบริการที่มีประสิทธิภาพ เป็นการบริการที่ตรงกับความต้องการ หรือเกินความคาดหวังของลูกค้า ต้องมีหลักในการให้บริการ คือ มีการเตรียมตัว มีการติดต่อ มีการติดตาม รายละเอียดคือ

- ☞ การเตรียมตัว คือ การแต่งกาย การเตรียมข้อมูล งานที่ต้องมีความแม่นยำ รู้จริงในเรื่องนั้น ๆ ต้องศึกษาตลอดเวลา
- ☞ การติดต่อ คือ ถ้าเราไม่สามารถดำเนินการได้ ให้แนะนำ หรือ ติดต่อกับคนที่มีความรู้โดยตรงมาให้บริการ
- ☞ การติดตาม คือ สิ่งที่ทำให้บริการไปนั้นผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่ และได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการในขณะนั้นหรือไม่

สรุป คือ ธรรมชาติของผู้รับบริการมีความคาดหวังสูงมาก ใ้แก่การตัดสินใจ ใช้เกณฑ์ส่วนตัวเป็นเกณฑ์ตัดสิน ความพึงพอใจต้องมาก่อน เหตุผลจะมาเป็นรอง อันนี้เป็นธรรมชาติของผู้รับบริการ และจำเป็นต้องมีทางเลือก การปฏิเสธ ผู้รับบริการสามารถทำได้ แต่การปฏิเสธนั้นจะต้องมีข้อแม้ว่า โดยผลที่ออกมาแล้ว จะพึงพอใจหรือไม่ ผู้ให้บริการสามารถ ปฏิเสธได้ถ้าสิ่งที่ ทำนั้นไม่ถูกต้อง แต่การปฏิเสธต้องใช้คำพูดที่นุ่มนวล คำถามที่ถามกลับไปก็ต้องนุ่มนวล และมีเหตุผลที่ ผู้รับบริการรับได้ คำที่ห้ามใช้ถ้าจำเป็นต้องปฏิเสธ คือ คำว่า “ไม่มี” หรือ “ไม่ได้” แต่ให้ใช้คำว่า “ได้แต่...” และถ้า “ไม่ได้” ต้องกล่าวคำขอโทษก่อน และให้เหตุผลว่าเราไม่สามารถที่จะทำตามที่ท่านต้องการได้ แต่เรามีทางเลือกให้โดยดูจาก เหตุการณ์เป็นหลัก รับฟังเหตุผลที่ผู้รับบริการพูดว่าเป็นอย่างไร แล้วให้คำแนะนำ เพราะการฟังจะทำให้รู้ปฏิกิริยา ความรู้สึก สามารถสัมผัสได้โดยตรง ต้องเปิดใจ และยิ้มแย้มแจ่มใส

ที่ปรึกษา รก.ผอ.กองทรัพยากรบุคคล ได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า การบริการทางโทรศัพท์ การยิ้มของเรา ต้องสื่อเสียงออกไป ผู้รับบริการจะได้รับทราบว่าเรานิดีที่จะช่วยเหลือ วิธีแก้ไขให้เอากระจกมาตั้งเวลาด้านหน้าและ เมื่อตอบคำถาม ให้ยิ้มกับกระจกผ่านสายโทรศัพท์ ฉะนั้น ไม่ใช่เฉพาะยิ้มแย้มแจ่มใสอย่างเดียว ข้างในเราต้องจริงใจ และ ยิ้มด้วย เพราะส่วนใหญ่การทำงานของเราจะรับ โทรศัพท์เป็นส่วนมาก สำคัญมากที่เราต้องยิ้มผ่านสายโทรศัพท์

การปฏิเสธการให้บริการ

1. เราสามารถปฏิเสธได้ในกรณีที่หน่วยงานของเราไม่มีบริการให้ เช่น ขอให้เราจัดซื้อวัสดุ เราสามารถปฏิเสธได้ เลย เนื่องจากเราไม่มีบริการให้ส่วนนี้ แต่ต้องใช้คำพูดที่สุภาพแสดงเหตุและผลอย่างนุ่มนวล
2. เมื่อผู้ขอรับบริการ ขอในสิ่งที่ไม่สามารถทำได้ เช่น การทำผิดกฎระเบียบ ข้อบังคับ หรือ ขัดต่อศีลธรรมและ กฎหมาย ตรงนี้เราสามารถไม่ให้บริการได้
3. ผู้ขอรับบริการขอเกินขอบเขต ขอบตามอารมณ์ ตามใจตนเอง หรือละเมิดกฎต่าง ๆ เช่น ขอขยายเวลาศึกษาต่อ ตาม ระเบียบขอได้ทีละ 1 ครั้ง แต่ผู้รับบริการจะขอเลยทั้งปี เราต้องอธิบายว่าระเบียบเป็นอย่างไร จึงไม่สามารถทำ ตามความต้องการของผู้รับบริการได้ เป็นต้น

ธรรมชาติของผู้รับบริการ

ธรรมชาติของผู้รับบริการหรือลูกค้า จะคิดว่าตัวเองเป็นคนที่มีความสำคัญ และคิดว่าจะต้องเสมอ จะตัดสินใจจากผลประโยชน์ที่ได้รับ มีความต้องการไม่สิ้นสุด ต้องการแต่สิ่งที่ดี ฉะนั้นเมื่อเรารู้ธรรมชาติของอีกฝ่ายหนึ่ง เราก็จะสามารถให้บริการได้ ถึงแม้ว่าเราไม่รู้ทั้งหมดแต่ก็สามารถให้บริการได้ถูกต้องและทันใจ เป็นไปตามต้องการ ผู้มารับบริการก็จะประทับใจ

การคาดหวังของลูกค้าแบ่งเป็น

1. การคาดหวังส่วนตัว เป็นการบริการที่เป็นมิตร และพนักงานที่ให้บริการต้องสุภาพและกระตือรือร้น ได้รับการ ดูแลเอาใจใส่อย่างดี ได้รับเกียรติในฐานะที่เป็นลูกค้า
2. การคาดหวังในทางปฏิบัติ เป็นความต้องการ ความรวดเร็ว สะดวก ถูกต้อง รู้ใจเป็นพิเศษ และสามารถเสนอ ทางเลือกในกรณีที่ไม่สามารถให้บริการได้ หรือไม่สามารถจบการให้บริการนั้นได้ เราต้องเสนอทางเลือกให้ ผู้รับบริการไม่ใช่เราเป็นผู้เลือกให้ ถึงแม้ว่าสิ่งที่เลือกเราทำได้หรือไม่ได้ ก็ไม่ควรปฏิเสธ ให้ขอข้อมูลและติดตาม ให้คำตอบและสรุปในภายหลัง

วงจรของการให้บริการ คือ เมื่อลูกค้ามีความต้องการก็จะมาใช้บริการ ถ้าผู้มารับบริการไม่พึงพอใจ ไม่ประทับใจ ก็จะไม่ได้มาใช้บริการ และไปใช้บริการที่อื่นแทน ถามว่าเราต้องการแบบนั้นหรือไม่ ถ้าไม่ต้องการเราต้องดูถึงความต้องการของผู้มารับบริการต้องบริการด้วยความพึงพอใจ ประทับใจ เพื่อจะได้กลับมาใช้บริการกับเราอีก ระดับความรู้สึกทั่วไปของผู้ใช้บริการ มี 4 ระดับ คือ ไม่พอใจ เฉย ๆ พอใจ และประทับใจ

ขั้นตอนการให้บริการ เมื่อมีลูกค้าเข้ามาใช้บริการ เราต้องนึกก่อนว่าจะต้องทำอะไร อันดับแรก คือ

- ☞ กล่าวทักทายลูกค้า
- ☞ ต้องทำความเข้าใจในสถานการณ์นั้น โดยใช้ทักษะการฟังอย่างมีประสิทธิภาพ
- ☞ ต้องคิดว่าเราจะให้บริการแล้วได้ตรงตามเป้าหมายหรือมากกว่าความต้องการที่ลูกค้าอยากได้หรือไม่ ถ้าตรงตามเป้าหมายที่ต้องการนั้นก็คือการบริการที่ตรงมาตรฐาน แต่ถ้าเราให้บริการเหนือความคาดหมาย ตรงนี้เรียกว่าการบริการที่สร้างความประทับใจ จากนั้นต้องย้ำก่อนจะสรุปว่าที่เราให้บริการไปนั้นตรงกับความต้องการที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่ ถ้าตรงกับความต้องการ ถือว่าเป็นการปิดการให้บริการ

| ปัญหาที่พบ | แนวทางแก้ไข |
|---|--|
| นางสาวรุ่งฤดี ธนุแก้ว สอบถามว่า เป็นบุคลากรที่มาปฏิบัติงานใหม่ ในกองทรัพยากรบุคคล ซึ่งยังไม่มีความรู้และความแม่นยำในงานที่รับผิดชอบ เมื่อมีบุคลากรมาสอบถามข้อมูลที่รับผิดชอบ และได้ให้คำแนะนำและให้คำปรึกษา ซึ่งอาจจะไม่ครอบคลุมความต้องการของผู้รับบริการ และผู้รับบริการอยากได้ความชัดเจนมากกว่านี้ เราจะสามารถแก้ปัญหาได้อย่างไร | ในกรณีนี้เราไม่สามารถให้บริการด้วยตัวคนเดียวได้ ฉะนั้น เราสามารถทำงานเป็นทีมได้ โดยการส่งต่อการให้บริการแก่ผู้รับบริการกับคนที่สามารถให้ข้อมูลที่ชัดเจนและแม่นยำแก่ผู้รับบริการที่ต้องการทราบข้อมูลนั้น ๆ ให้ได้รับการบริการที่พึงพอใจ และประทับใจมากที่สุด |
| นางสาวอ้ออิง พูลฤกษ์ เล่าถึงประสบการณ์ที่พบว่า เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นในกองทรัพยากรบุคคล คือ มีอาจารย์ท่านหนึ่งโทรมาสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับ ระเบียบ หรือ ข้อบังคับ และเจ้าหน้าที่ของกองทรัพยากรบุคคลท่านหนึ่งรับสาย และให้คำตอบแก่อาจารย์ท่านนี้ว่า “ <u>ให้ไปเปิดข้อมูลจากเว็บไซต์ของกองทรัพยากรบุคคล</u> ” ซึ่งจริง ๆ แล้วจุดประสงค์ของอาจารย์ท่านนี้ไม่ต้องการไปเปิดอ่านในเว็บไซต์ แต่ต้องการคำตอบจากเรา หากเราตอบไปแบบนี้ อาจารย์ท่านนี้ก็จะเสียความรู้สึกว่า เขาคาดหวังคำตอบจากเรา แต่เราให้อาจารย์ไปอ่านเอง ซึ่งไม่ตรงกับจุดประสงค์ที่อาจารย์ต้องการได้รับ ในกรณีนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกไม่ประทับใจ และผิดหวังในสิ่งที่ต้องการคำตอบจากหน่วยงานของเรา | ในกรณีนี้ ขอให้ทุกคนให้ข้อมูลกับผู้รับบริการ ก่อนที่จะให้ผู้รับบริการไปอ่านเอง คือ ให้ข้อมูลในเรื่องต้น หากผู้รับบริการถามข้อมูลเชิงลึก ให้แนะนำด้วยคำพูดที่ไพเราะและเหมาะสม ว่า สามารถดูข้อมูลเพิ่มเติมอย่างละเอียดได้ที่ เว็บไซต์ของหน่วยงาน จะทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจได้ในระดับหนึ่ง ความคาดหวังของผู้รับบริการ คือ ต้องการให้เราแก้ไขปัญหาให้ ฉะนั้น เราต้องตอบสนองความต้องการกับผู้รับบริการให้ได้มากที่สุดเท่าที่ความสามารถเราทำได้ |



Smile

หลักการสร้าง Smile Concept ตามตัวอักษร ประกอบด้วย S M I L E ซึ่งแต่ละตัวจะมีความหมายในตัวของมันเอง

S ย่อมาจาก Self Awareness

คือ ความตระหนักรู้ในตนเองว่าเรามีความรู้ความสามารถมากแค่ไหน รู้ว่าอะไรควร หรือ ไม่ควรทำ มีการตื่นตัวตลอดเวลา

M ย่อมาจาก Manage Emotional

คือ การจัดการทางอารมณ์ และสามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้

I ย่อมาจาก Innovate Inspiration

คือ มีการกระตุ้นและการปรับตัวเอง ด้วยการสร้างพลังในตนเองเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดี

L ย่อมาจาก Listen with head and Heart

คือ การฟังด้วยความตั้งใจ และใส่ใจในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ

E ย่อมาจาก Enhance Social Responsibility

คือ การมีความรับผิดชอบต่อสังคมมากยิ่งขึ้น

สรุป ถ้าเราสามารถนำคำว่า “Smile” มาอยู่ในจิตใจของเราตลอดเวลาเราจะสามารถให้บริการกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ทักษะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ได้แก่

- ทักษะการสื่อสาร
- ทักษะการฟังอย่างมีประสิทธิภาพ
- การปฏิเสธลูกค้าด้วยคำพูดเชิงบวก
- การครอบครองปัญหา
- การแก้ปัญหา

ศิลปะและทักษะในการสื่อสารในการให้บริการ

ต้องมีการฝึกทักษะในการสื่อสารทางด้านบวก ประกอบด้วย

- การเปิดการบริการ
- การเสนอตัวเพื่อรับบริการ
- การตั้งคำถาม (ไม่ควรใช้คำว่า “ทำไม”)
- การให้ข้อมูล/ความกระจ่าง สิ่งเหล่านี้ต้องอธิบายอย่างละเอียดถึงขั้นตอนของการดำเนินงาน มีการชี้แจงแนะนำ หลีกเลี่ยงคำว่า “ต้อง” และ “จง” ซึ่งคำ 2 คำนี้จะเป็นคำสั่งทำให้ผู้มารับบริการไม่พอใจ การปฏิเสธต้องมีคำพูดปฏิเสธในทางบวก มีการเชื่อมความสัมพันธ์ และสรุป

การสังเกต

ประโยชน์ของการสังเกต ไม่ว่าจะเป็นการสังเกตทางสีหน้า ท่าทาง หรือแววตา จะทำให้เรารู้สึกถึงความรู้สึกของผู้รับบริการว่าต้องการอะไร

การฟัง

การฟังอย่างมีประสิทธิภาพในฐานะที่เราเป็นผู้ให้บริการจะต้องแสดงความใส่ใจ สอบถามความต้องการของผู้รับบริการ ฟังคำขอบริการ พร้อมทั้งทำความเข้าใจให้ชัดเจนตามรายละเอียดเพิ่มเติม และสรุปคำขอบริการ

ที่ปรึกษา รศ.ผอ.กองทรัพยากรบุคคล ให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมว่า การเป็นผู้ฟังที่ดี เป็นเรื่องที่ทำยาก ยิ่งสูงขึ้นไปยิ่งเป็นผู้ฟังที่ไม่ดี เพราะไม่มีเวลา การเป็นผู้ฟังที่ดี ต้องมองที่ผู้พูด สามารถที่จะย้อนกลับถามเขาได้ในเรื่องที่เขาจะได้อธิบายว่าเรากำลังฟังเขา แต่ก็ไม่ใช่การนั่งฟังเฉย ๆ การเป็นผู้ฟังที่ดีต้องมีเสียงตอบรับด้วย อะไรที่ฟังไม่ชัดให้ถามผู้บริหารจะเป็นผู้ฟังที่มีเวลาน้อย เพราะมีงานมาก ไม่มีเวลารับฟัง ฉะนั้น เราต้องฝึกตนเองให้เป็นผู้รับฟังที่ดี เป็นสิ่งที่สำคัญมาก ต้องฝึกเยอะๆ ถ้าไม่นำไปฝึก KM ก็จะไม่มีความหมาย ถ้าไม่มีการกระทำ และอยากฝากทุกคนว่า

“ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และบริการด้วยความจริงใจ”

สรุป การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ต้องตระหนักรู้ในตนเอง ต้องไขว่คว้าความรู้ตลอดเวลา พร้อมทั้งจะเรียนรู้และรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลง ศึกษาว่ามีทางอื่นที่ต้องทำเพิ่มเติมหรือไม่ เป็นการเพิ่มความรู้ให้ตนเอง ไม่ปิดตนเอง ตื่นตัวตลอดเวลา มีการจัดการอารมณ์ จะได้ชื่อว่าเป็นคนมี IQ สูง EQ สูง ไม่ใช่ IQ สูง EQ ต่ำ คือ โกรธง่าย และกระตุ้นตนเองให้ตื่นตัวเสมอ เป็นการเสริมบุคลิกภาพของเรา



Smart

รหัสผู้ให้บริการที่เป็นเลิศ

S ย่อมาจาก Smile คือ ยิ้มแย้มแจ่มใส

M ย่อมาจาก Morality คือ มีความชอบธรรม ต้องรู้ว่าอะไรผิด อะไรถูกและควรทำอะไรในขณะไหนเวลาใด ต้องรู้ตนเอง ต้องมีคุณธรรมประจำใจ

A ย่อมาจาก Attitude คือ มีทัศนคติที่ดี ความคิดเชิงบวก

R ย่อมาจาก Recognition คือ มีความตระหนักรู้ รู้สึกได้ว่าสิ่งที่เราทำเกิดผิดพลาดและควรแก้ไขอย่างไร การยอมรับความสามารถของผู้อื่น เป็นตัวช่วยเสริมตัว T

T ย่อมาจาก Teamwork คือ การทำงานเป็นทีม มีทั้งผลดีและผลเสีย เป็นการระดมความคิดช่วยกันทำ มีความรับผิดชอบร่วมกัน ไม่โทษใครคนใดคนหนึ่ง ซึ่งจะทำให้องค์กรของเราแข็งแกร่ง มีชื่อเสียงไม่ด้อย

แนวทางการทำงานให้มีความสุข

1. กำหนดเป้าหมาย
2. บริหารเวลา
3. รับผิดชอบต่อหน้าที่
4. ทำงานให้ถูกต้อง แม่นยำ
5. สร้างสรรค์วิธีการทำงาน
6. เรียนรู้การทำงาน
7. เตรียมพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง

หากสามารถทำครบได้ทั้ง 7 ข้อ จะทำให้เราทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข

เมื่อพบกับสิ่งที่ไม่พึงปรารถนาเราจะแก้ปัญหาได้อย่างไร

- เปลี่ยนเจตคติ
- เดินหน้าสู้ ท้อได้แต่อย่าถอย และหาวิธีการแก้ปัญหาเพื่อให้สำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์
- คิดทางบวก / นอกกรอบ
- มองหาสิ่งที่ดี ที่เป็นประโยชน์

การพัฒนาตนเองให้มีความสุขกับการทำงาน

ความคิดเห็นจากที่ปรึกษาผู้อำนวยการกองทรัพยากรบุคคล คือ

1. การทำงานที่ชอบให้มีความสุข
2. ผลงานที่เราทำเป็นที่ยอมรับและได้รับการชื่นชมจากบุคคลทั่วไป

สรุป จากการรวบรวม เรื่อง “การพัฒนาตนเองให้มีความสุขกับการทำงาน” คือ

- เพิ่มทักษะ ความรู้ ประสบการณ์
- เข้าใจตนเอง งาน และผู้ร่วมงาน
- ปรับปรุงตนเอง
- เปิดเผยตนเอง พัฒนามนุษย์สัมพันธ์
- พัฒนาเจตคติต่องาน และเพื่อนร่วมงาน



สรุปประเด็นความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง กลยุทธ์การสร้างความประทับใจในการทำงาน 3 S (Service – Smile – Smart)

จากเนื้อหาที่กล่าวมาข้างต้นนั้น คิดว่าทุกคนสามารถนำไปคิด และปรับตัวเองให้ทำงานอย่างมีความสุข เพื่อองค์กรและหน่วยงานของเรา จะได้เป็นที่ยอมรับมากยิ่งขึ้น

ความเห็นจากที่ปรึกษาผู้อำนวยการกองทรัพยากรบุคคล

มันสมองของคนมีเซลล์สมอง เมื่อสมองได้รับสิ่งใหม่ ๆ ก็จะสร้างเส้นเครือข่าย ทำให้เชื่อมโยงเป็นเครือข่าย ยิ่งมีมากเท่าใดจะทำให้เซลล์สมองทำงานมากขึ้นเท่านั้น หากเราไม่มีการคิดจะทำให้เซลล์สมองของเราฝ่อเหมือนคนสูงอายุ หากเราต้องการทำงานมีความสุข ต้องพัฒนาทักษะให้เป็นยอมรับ **ทุกอย่างสามารถเรียนรู้ได้** ไม่มีใครแก่เกินความรู้

ทักษะ คือ การฝึกปฏิบัติ ให้ฝึกและทำบ่อย ๆ จนกลายเป็นนิสัย ทั้งนี้ ให้ทุกคนเสนอทักษะใหม่ ๆ คนละ 1 อย่าง แล้วเริ่มปฏิบัติ

สรุป ข้อตกลงในการพัฒนาทักษะที่เป็นรูปธรรมของกองทรัพยากรบุคคล โดยถือเป็นข้อตกลงในการถือปฏิบัติ จำนวน 2 ข้อ คือ

- การรับโทรศัพท์ เมื่อมีโทรศัพท์เข้ามาให้เริ่มพูดคำว่า สวัสดีค่ะ กองทรัพยากรบุคคล ...ระบุชื่อ... รับสาย
- เมื่อมีผู้มาติดต่องาน ให้มีความกระตือรือร้นในการต้อนรับ ทุกคนต้องกล่าวคำว่า สวัสดีค่ะ ติดต่อเรื่องอะไรค่ะ

