



 

การอบรมเชิงปฏิบัติการ
“การสร้างความเป็นมืออาชีพในการบริการที่ดี
และการพัฒนาบุคลิกภาพสำหรับเลขานุการเพื่อความเป็นเลิศ”

โดย อาจารย์สมกฤต วงศ์งาม
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

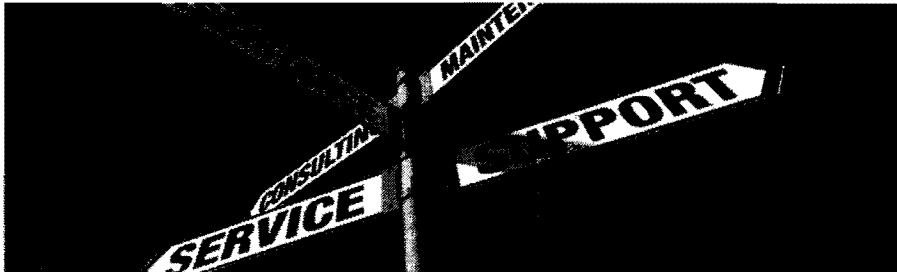
วันที่ 27 ตุลาคม 2557
ณ ห้องประชุมสำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยพายัพ





การสร้างความเป็นมืออาชีพในการบริการที่ดี

การบริการหมายถึง
การกระทำใดๆ ก็ตามที่ทำให้ผู้อื่น “เกิดความพึงพอใจ ประทับใจ”
โดยอยู่ภายใต้ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับขององค์กร ไม่ทำให้ องค์กรเสียหาย
ทั้งชื่อเสียง ทรัพย์สิน และภาพพจน์

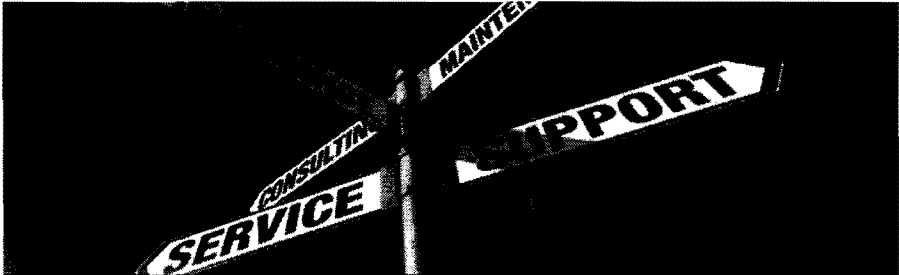




 

การสร้างความเป็นมืออาชีพในการบริการที่ดี

การบริการหมายถึง



- การปรึกษา **Consulting**
- การดูแลรักษา **Maintenance**
- การเป็นผู้ช่วย **Assistance**
- การช่วย **Help**
- การบริการ **Service**
- การสนับสนุนส่งเสริม **Support**





ความสำคัญของการบริการ



1. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ
 - 1.1 ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล/บุคลากร/นักศึกษา
 - 1.2 ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต
2. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ
 - 2.1 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ
 - ช่วยเพิ่มผลกำไรระยะยาว
 - ช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดี
 - ช่วยลดการเปลี่ยนใจของลูกค้า / นักศึกษา
 - ช่วยดำรงรักษาพนักงานให้ปฏิบัติงาน
 - 2.2 ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ
 - ช่วยให้มีความสุขได้และสวัสดิการ
 - ช่วยสร้างโอกาสในการพัฒนามหาวิทยาลัย





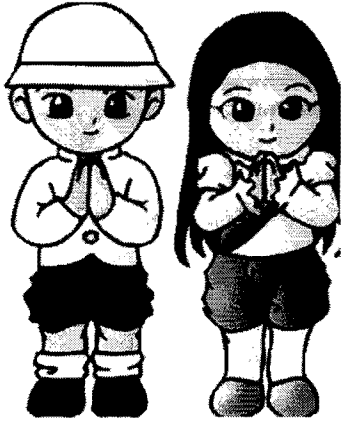
"ผู้รับบริการ" คือใคร ?



1. บุคคลสำคัญที่สุด เมื่อเข้ามาในองค์กร ด้วยตนเอง จดหมาย โทรศัพท์ สื่อออนไลน์
2. ผู้ปรารถนาในบริการของเรา
3. เราต่างหากที่จะต้อง พึ่งพาผู้รับบริการ
4. ไม่ใช่ผู้รบกวน แต่ช่วยเราให้ "สำเร็จ"
5. ไม่ใช่คนภายนอก แต่คือ "เรา"
6. มีเลือดเนื้อ ความรู้สึก อารมณ์
7. ไม่ใช่คู่แข่ง
8. มีสิทธิได้รับการบริการ สุภาพ ทนใจ
9. มีเมตตจริต ช่วยให้เราได้รับการ
10. คิดอยู่เสมอว่า จะได้รับการที่ดี ไม่ชักช้า เต็มใจ สุภาพ มีประสิทธิภาพ



มารยาทที่ดีตามวิถีไทย กิจกรรรม 5 อ่อน

1. หัวอ่อน
2. ปากอ่อน
3. มืออ่อน
4. หลังอ่อน
5. เช้าอ่อน








การสร้างจิตสำนึกสำหรับคุณภาพในการบริการ

การให้บริการด้วยความเต็มใจก่อให้เกิดความสุขใจทั้งผู้ให้และผู้รับ

- S – Smile for everyone
ยิ้มให้กับแขกทุกคน
- I – Inviting guest to return
เชื้อเชิญให้แขกกลับมาใช้บริการอีก
- E – Excellence in everything we do
ทำทุกสิ่งที่ดีที่สุด
- C – Creating a warm atmosphere
รังสรรค์ (สร้าง) บรรยากาศที่อบอุ่น
- R – Reaching out to every guest with
hospitality
ให้สิ่งต่างๆ แก่แขกด้วยอัธยาศัยที่ดี
- E – Eye contact that show we care
ใช้สายตาเพื่อแสดงว่าเราให้ความสนใจ
- V – Viewing every guest as special
แสดงให้เห็นว่าแขกทุกคนมีความสำคัญ

SERVICE






การพัฒนาบุคลิกภาพของเลขานุการมืออาชีพเพื่อความเป็นเลิศ

บัญญัติ 10 ประการในการพัฒนาบุคลิกภาพและลักษณะที่ดีของเลขานุการมืออาชีพ

*“มีระเบียบวินัย ใส่ใจการแต่งกาย
 รู้ความหมายมารยาท จลาครอบรู้ในงาน
 เห็นใจทุกความต้องการ ให้ความสำคัญของท่านในรายละเอียด
 ให้เกียรติทุกคน มั่นใจตนเอง
 ใจนักเลงเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ แต่ไม่ยกยอนายจนเกินงาม”*

(อ.คมกฤต วงศ์บาง : 27 ต.ค. 2557)



การพัฒนาบุคลิกภาพของเลขานุการมืออาชีพเพื่อความเป็นเลิศ

บัญญัติ 10 ประการในการพัฒนาบุคลิกภาพและลักษณะที่ดีของเลขานุการมืออาชีพ

1. มาทำงานตรงเวลา มีระเบียบวินัยในการทำงาน กลับหลังเวลา
2. ใส่ใจการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ถูกกาลเทศะ สะอาด ตั้งแต่หัวจรดเท้า (Grooming)
3. สุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง รู้ประมาณตน รู้ความหมายมารยาท
4. เสาะแสวงหา เรียนรู้และมีความฉลาดรอบรู้ในงาน รู้ลำดับความสำคัญของงาน
5. พยายามเข้าใจ เห็นอกเห็นใจความต้องการ และปัญหาของคนอื่น
6. ให้ความสำคัญของงานในรายละเอียดของงาน การเตรียมเอกสาร/แฟ้มให้หัวหน้างาน
7. ยกย่องให้เกียรติทุกคน ไม่เหยียดหยามจับทักกล่าวร้าย
8. มีความมั่นใจในตนเอง และเพื่อนร่วมงาน ให้คำแนะนำที่ถูกต้องและเหมาะสม
9. มีความจริงใจ และมีไมตรีจิตใจนักเลงเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ช่วยเหลือผู้อื่นตามสมควร
10. ให้เกียรติแต่ไม่ยกยอขายจนเกินงาม และควรทำตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือของคนทั่วไป



การสร้างศักยภาพและความแตกต่างของหัวใจบริการ

ลักษณะนิสัยที่สำคัญของการบริการ

ควรปฏิบัติ “Do”

- ยิ้มแย้มแจ่มใจ
- เอาใจคนเก่ง
- ไม่แบ่งวางมาด
- ฉลาดรอบรู้
- เป็นผู้มีคุณธรรม 4 ประการคือ
ซื่อสัตย์ อดทน รับผิดชอบ ตรงเวลา

ไม่ควรปฏิบัติ “Don't”

- ท้างอ
- รอนาน
- งานมาก
- ปากเสีย
- เผลยใจ
- มองใครไม่ถูกชะตา
- เอื้อมระอามบุญญ์





 

ความรู้ ความเข้าใจในหลักจิตวิทยาการบริการของเลขานุการมืออาชีพ

เกิดอะไรขึ้นกับผู้หญิงคนนี้

.....




ความรู้ ความเข้าใจในหลักจิตวิทยาการบริการของเลขานุการมืออาชีพ

จิตวิทยาการบริการ



- การศึกษาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริการและการจัดการระบบการบริการเพื่อให้ ได้มาซึ่งการบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ
- ความคาดหวังของผู้รับบริการ
 - สะดวก
 - รวดเร็ว
 - ทันใจ
 - ถูกต้อง
 - สมบูรณ์
 - ได้ประโยชน์สูงสุด





จงเลือกภาพที่สื่อถึงผู้รับบริการจากเลขานุการมา 1 ภาพ






 

**การสร้างแรงจูงใจเชิงรุก (Proactive Motivation) เพื่อพัฒนาศักยภาพ
ในการตอบสนองความต้องการตลอดจนสร้างความพึงพอใจในงานบริการที่เป็นเลิศ**


คุณภาพบริการ (Service Quality) มี 5 ด้าน

1. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)
2. การตอบสนอง (Responsiveness)
3. การสร้างความมั่นใจ (Assurance)
4. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)
5. เครื่องมือและอุปกรณ์ (Tangibles)



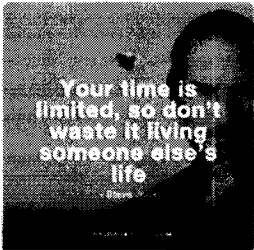



การสร้างแรงจูงใจเชิงรุก (Proactive Motivation) เพื่อพัฒนาศักยภาพ ในการตอบสนองความต้องการตลอดจนสร้างความสำเร็จในงานบริการที่เป็นเลิศ



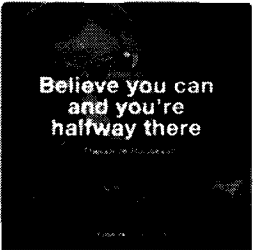
Is Perfection Getting in the Way of Progress? 5 Great Tips to Control Perfectionism

มีคิมซังโฮ




7 Steps to Super Motivation Use your Powerful Mind to Get Your Body Moving #motivation #selfimprovement

มีคิมซังโฮ



Achieving Success: Proactive Solutions from the Zebra Spider #selfimprovement #inspiration #inspirationalquotes #quotes #motivation #proactivity

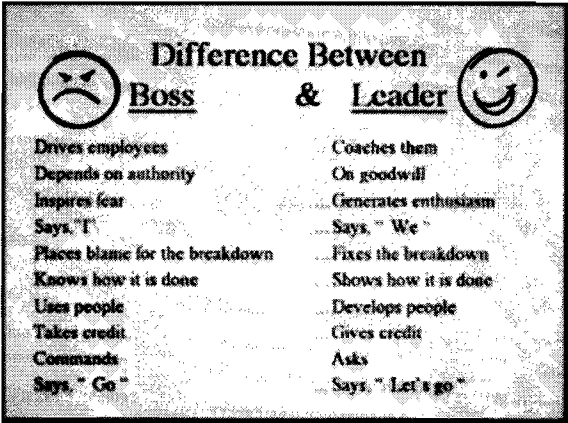
มีคิมซังโฮ



การสื่อสารกับสมรรถภาพในการทำงานร่วมกับหัวหน้างานและทีมงาน

บอส

- ใช้งาน
- ใช้อำนาจหน้าที่
- ขู่ให้กลัว
- เรียก “ฉัน”
- ตำหนิในความล้มเหลว
- รู้ว่าทำอย่างไรให้เสร็จ
- ใช้คน
- เอาผลงาน
- ออกคำสั่ง
- พูด “ไป”



Boss	&	Leader
(Sad Face)		(Happy Face)
Drives employees		Coaches them
Depends on authority		On goodwill
Inspires fear		Generates enthusiasm
Says, "I"		Says, "We"
Places blame for the breakdown		Fixes the breakdown
Knows how it is done		Shows how it is done
Uses people		Develops people
Takes credit		Gives credit
Commands		Asks
Says, "Go"		Says, "Let's go"

PAYAP UNIVERSITY

การสื่อสารกับสมรรถภาพในการทำงานร่วมกับหัวหน้างานและทีมงาน

ผู้นำ



- สอนงาน
- ใช้ความเชื่อมั่น
- ให้ความเอื้ออาทร
- เรียก “พวกเรา”
- แก้ไขในความล้มเหลว
- แสดงว่าทำอะไรให้สำเร็จ
- พัฒนาคน
- ให้ผลงาน
- ถาม
- พูด “ไปกับเถอะ”

PAYAP UNIVERSITY

ภาวะผู้นำ 6 แบบที่เลขาควรรู้

1. เดินตามรอยฉันท่านั้น
2. วิธีไหนก็ได้ แต่ต้องสำเร็จ
3. เน้นความร่วมมือของทีม
4. ชอบสอน
5. จอมเผด็จการ
6. ประชาธิปไตยเข้าไว้



Bu



Happy Workplace องค์กรแห่งความสุขเสขามีความสุข

Happy Workplace องค์กรแห่งความสุขจะเกิดขึ้นได้เมื่อ

- เมื่อคนเป็นสิ่งมีค่าที่สุดขององค์กร
- เมื่อองค์กรมีชีวิต
- เมื่อองค์กรมีวัฒนธรรม
- งานที่ทำภายในอนาคต
- วันนี้ไม่ใช่แค่ Human Resources เท่านั้นแต่เราต้องการสร้าง Human Relationship เพื่อให้ “คนทำงานมีความสุข ที่ทำงานน่าอยู่ ชุมชน
สมานฉันท์”



การอบรมเชิงปฏิบัติการ

“การสร้างความเป็นมืออาชีพในการบริการที่ดี และการพัฒนาบุคลิกภาพสำหรับเลขานุการเพื่อความเป็นเลิศ”

โดย อาจารย์สมฤต วงศ์นาง
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

วันที่ 27 ตุลาคม 2557
ณ ห้องประชุมสำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยพายัพ

คำถาม ข้อสงสัย

Q&A

