



**การคิดเชิงบวกกับการ
ให้บริการด้วยความเต็มใจ**

ท่านคิดว่า.....

การมีความคิดเชิงบวก

ช่วยงานอะไรท่านได้บ้าง?

.....

.....

การบริการ

การให้ลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ
ในแบบที่เขาต้องการ และในเวลา
ที่เขาต้องการ



**บริการดี หรือ ไม่ดีนั้น ขึ้นอยู่กับ
ประสบการณ์ และความรู้สึกของผู้ที่
ได้รับการบริการล้วน ๆ**

**เมื่อเป็นเช่นนี้ก็เลยเกิดคำว่า
การบริการด้วยหัวใจ (Service Mind)
เพราะถ้าเราใส่ใจลงไปในบริการ
ผู้รับบริการก็จะรู้สึกถึงได้เช่นกัน**

ลูกค้าของท่านคือใคร



ลูกค้าที่ท่าน**ชอบ**เป็นอย่างไร

ลูกค้าที่ท่าน**ไม่ชอบ**เป็นอย่างไร



ทัศนคติ

มีผลต่อ

ความสำเร็จ ในการบริการ

อย่างไร..

การสร้างทัศนคติที่ดี

การที่พนักงานจะมีความรักต่อองค์กร

และมีความก้าวหน้าในการทำงานของตัวเองได้นั้น

จะต้องมีทัศนคติที่ดีทั้งต่อบริษัท และต่อผู้บังคับบัญชา

รวมทั้งต้องมีความตั้งใจในการทำงาน



ทัศนคติเกี่ยวกับการทำงาน

- **ทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับตนเอง**
- **ทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับงานของตน**
- **ทัศนคติที่ดีต่อหัวหน้างาน**

ทัศนคติต่อตนเอง

- **ตรงต่อเวลา**
- **ทำงานให้คุ้มค่าจ้าง**
- **ทุ่มเทการทำงานอย่างเต็มที่**
- **รับผิดชอบงานจนสำเร็จ**

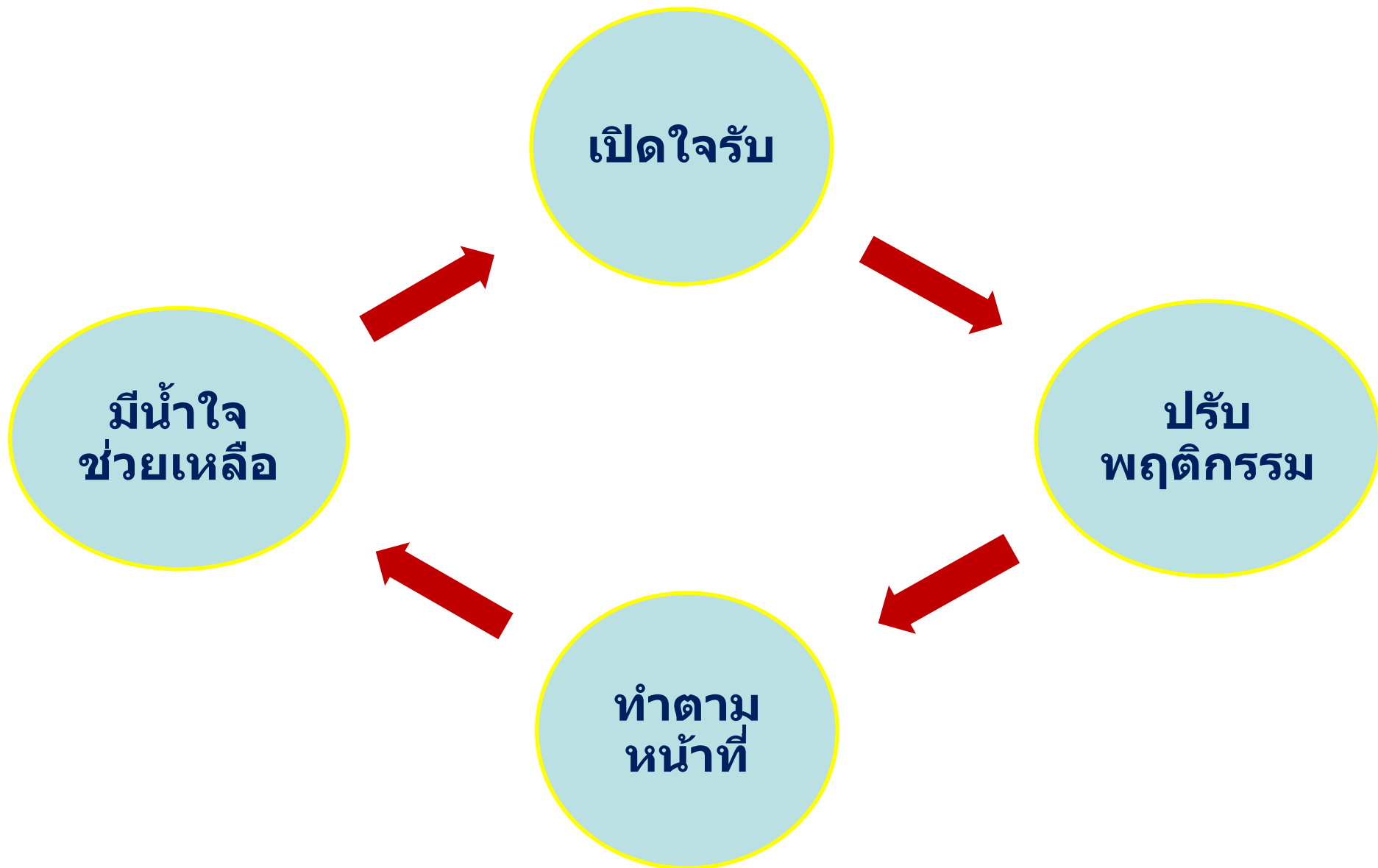
ทัศนคติต่อหัวหน้างาน

- ต้องรู้จักและเข้าใจผู้บังคับบัญชา
- ซื่อสัตย์ต่อผู้บังคับบัญชา
- กระตือรือร้นและมีความรับผิดชอบ
ในหน้าที่
- ให้ความเคารพนับถือ

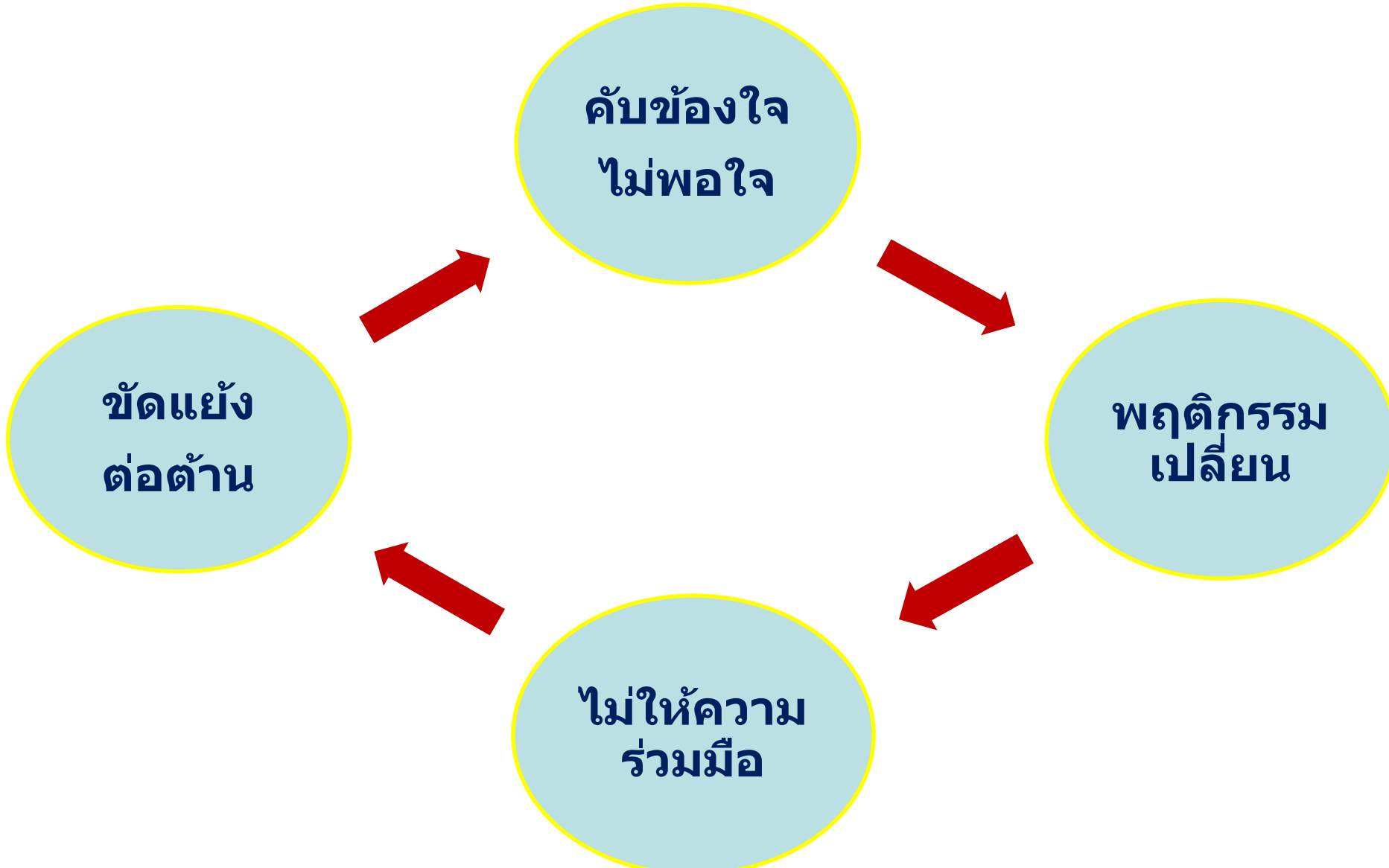
ทัศนคติต่อองค์กร

- ปฏิบัติตามระเบียบและแนวทางปฏิบัติขององค์กร
- รักษาผลประโยชน์ และชื่อเสียงขององค์กร
- เป็นมิตร และเป็นกันเองกับทุกคน

วงจรแห่งการทำงานเป็นทีม



วงจรการทำงานไม่เป็นทีม



สิ่งที่ขัดขวางในการทำงานกับผู้อื่น

- ◆ การไม่ปรับตัวเองให้เข้ากับผู้อื่น สนใจแต่ตัวเอง
- ◆ เห็นประโยชน์ส่วนตนเหนือส่วนรวมเอาเปรียบผู้อื่น
- ◆ ความคิดเห็น และการกระทำของตนเองถูกเสมอ
ไม่ยอมฟังใคร
- ◆ วางโต เหนือกว่า เด่นกว่าผู้อื่น

สิ่งที่จะทำให้คนอยากร่วมมือ

- ◆ เห็นด้วยในวัตถุประสงค์
- ◆ เห็นด้วยในวิธีการทำงาน
- ◆ ได้รับความนับถือให้เกียรติ
- ◆ ได้รับมิตรภาพจากกลุ่ม
- ◆ ศรัทธาในตัวผู้นำ
- ◆ รู้สึกว่าตนเองมีส่วนสำคัญที่จะช่วยเหลือผู้อื่น

โครงสร้างการเกิดทัศนคติ

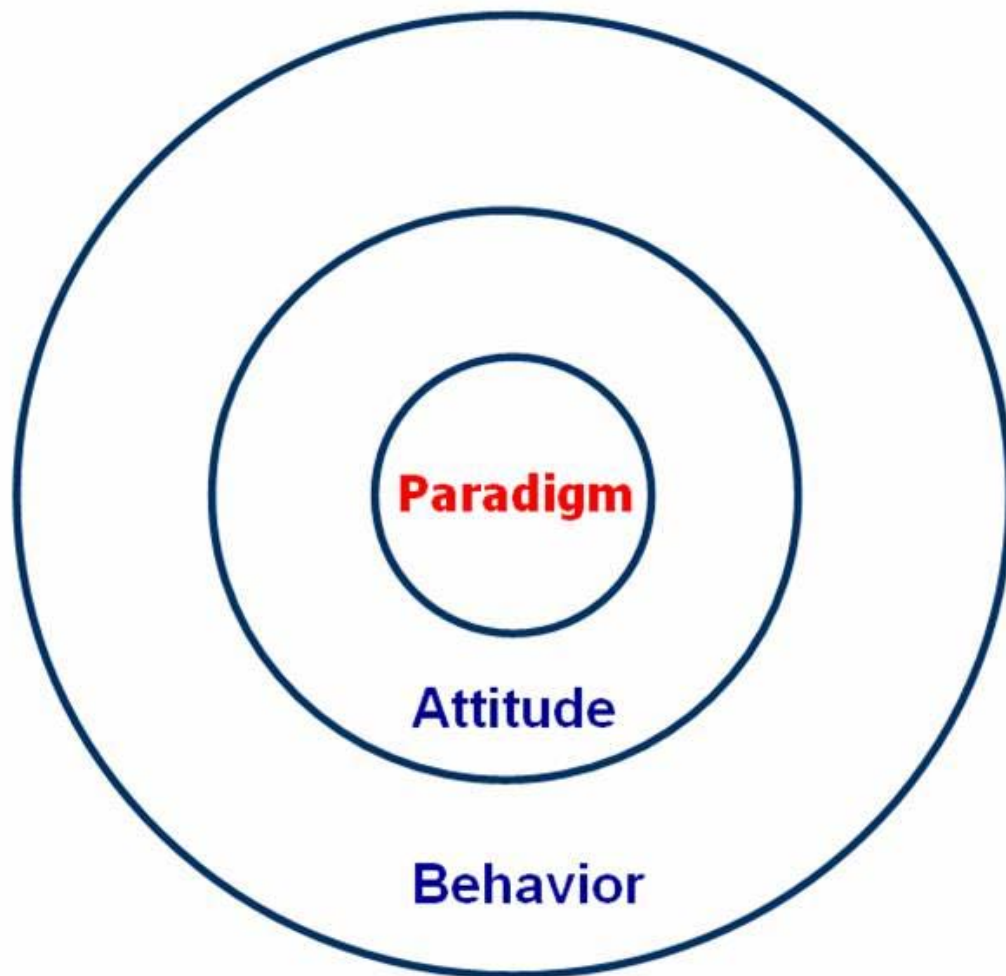
- ความเข้าใจ
(ความรู้ การรับรู้ ความเชื่อ)
- ความรู้สึก
- พฤติกรรม



หากเราสร้าง"**กรอบความคิด**"ที่ดี

ทัศนคติที่ดีก็จะเกิดขึ้น และนำไปสู่

การประพฤติปฏิบัติที่ดี





กรอบความคิด

คืออะไร

กรอบความคิด

คือวิธีการที่คนเรา

รับรู้ มองเห็น เข้าใจ

ตีความสิ่งที่อยู่รอบตัว

เปรียบเสมือนแผนที่ในใจ





**เรื่องเดียวกัน
มองเหมือนกัน**

**เรื่องเดียวกัน
มองต่างกัน**



วิธีที่เรามองเห็นสิ่งต่างๆ

**ความเห็น
กรอบอ้างอิง
ความเชื่อ**

บางครั้ง

กรอบความคิดก็ถูก

บางครั้งก็ ผิด

การคิดเชิงบวก

การที่มองเรื่องราวต่างๆที่เกิดขึ้น

ในแง่ดี ทำให้มีชีวิตที่ดีขึ้นและ

มีความสุขในทุกๆวัน



ทำไมต้องคิดบวก

การคิดบวกดึงดูดเรื่องบวกๆ ตามกฎแห่งแรงดึงดูด

และยังก่อให้เกิดพลังใจ ทำให้เชื่อมั่น

กล้าสร้างสรรค์สิ่งดีๆ ให้กับชีวิตตนและ

กล้าเอาชนะทุกปัญหาอุปสรรค

พนักงานที่ชอบคิดลบจะมีอัตราการลาป่วยมากกว่า

พนักงานที่ชอบคิดบวกถึงครึ่งต่อครึ่ง

พลังแห่งการคิดบวก ทำให้เรา.....

- ไม่เป็นคนเครียดง่าย เห็นโอกาสในวิกฤติ
- สุขภาพกาย สุขภาพใจแข็งแรง
- คิดไว ทำไว ตัดสินใจอะไรได้คล่องแคล่ว
-

เทคนิคการคิดบวก

1. สำรวจตนเอง
2. ตื่นนอนด้วยมุมนบวก
3. ไม่ "บวก" แปลงเป็น "บวก"
4. พุดบวก
5. คบคนคิดบวก
6. แสดงออกแนวบวกเป็นนิจ
7. จินตนาการสู่สิ่งบวก
8. ยิ้มรับคนลบ
9. ฝึกสมาธิ
10. ตามรอยคนบวกต้นแบบ



ฝึกคิดบวกจากสถานการณ์



ไม่มีมนุษย์คนใด ไม่ต้องการความช่วยเหลือ
ดอกบัวยังต้องอาศัยใบบัวค้ำชู
รั้วแถบหนึ่ง มีเสาค้ำอย่างน้อยสามต้น
**คนเก่งคนหนึ่งต้องมีคนช่วย
อย่างน้อย 3 คน**



Success Positive Thinking

การทำงาน

เป็นส่วนสำคัญต่อชีวิต

เกือบครึ่งชีวิตของเรา

จะเข้าไปกับการทำงาน

ส่วนอีกครึ่งหนึ่ง

อาจให้กับครอบครัว

ถ้าคนเราไม่มีความสุข....

หรือไม่มีความภาคภูมิใจในงาน

ก็เท่ากับว่า

เราทิ้งชีวิตครึ่งหนึ่งไปอย่างไร้ค่า...

การที่เราจะรักหน่วยงานของเรา...

รักในงานที่เราทำ....

เราต้องมีความรู้สึก

เรามีความสุขและสนุก

กับงานที่ทำ.....

ต้องมีวินัย และคุณธรรม

ในการทำงานด้วย คือ

- มีความซื่อสัตย์
- มีความรับผิดชอบ
- มีความเสียสละ
- มีความอดทน
- ตรงต่อเวลา

ข้อเตือนใจในการทำงาน

1. สำนึกในหน่วยงาน
2. ปฏิบัติงานอย่างจริงจัง
3. จิตมุ่งมั่นความริเริ่ม
4. อย่าเหิมเกริมวิจารณ์นาย
5. ตั้งจิตใจถือความสัตย์
6. จงยื่นหยัดการคบเพื่อน
7. ไม่เลอะเลือนเสมอต้นเสมอปลาย
8. อย่ามองไกลมองตัวเรา
9. หมั่นเรียนเอาความรู้รอบ
10. รับผิดชอบมองไว้เอย

**การประเมินผล วัตถุประสงค์
และการตรวจติดตาม
คุณภาพการให้บริการ**





การประเมินผล วัดผล และการตรวจติดตาม คุณภาพการให้บริการ

ระดับลักษณะพฤติกรรม

1 ต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนดอย่างมาก

- ทำภารกิจส่วนตัวก่อนเสมอ
โดยให้ลูกค้ารอการให้บริการจากตนเอง
- ไม่รับฟังข้อร้องเรียนต่างๆ
ในการให้บริการของตนเองจากลูกค้า
- แสดงกิริยาท่าทาง และน้ำเสียงไม่พอใจบ่อยครั้ง
เมื่อลูกค้าซักถามข้อมูลในรายละเอียด



การประเมินผล วัดผล และการตรวจติดตาม คุณภาพการให้บริการ

ระดับลักษณะพฤติกรรม

2 ต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนด

- ช่วยเหลือลูกค้าตามความจำเป็น หรือเท่าที่มีการร้องขอ
- ให้ข้อมูล หรือตอบข้อซักถามต่างๆ แก่ลูกค้าได้ไม่ละเอียด
- แสดงกิริยาท่าทาง และน้ำเสียงไม่พอใจเป็นบางครั้ง

เมื่อลูกค้าซักถามข้อมูลในรายละเอียด



การประเมินผล วัดผล และการตรวจติดตาม คุณภาพการให้บริการ

ระดับลักษณะพฤติกรรม

3 ตามมาตรฐานที่กำหนด

- ยึดมั่นแจ่มใสในการให้ข้อมูล หรือตอบข้อซักถามต่างๆ แก่ลูกค้า
- ให้ข้อมูล หรือตอบข้อซักถามต่างๆ แก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง
- รับฟัง หาสาเหตุและแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียนต่างๆ ใน การให้บริการของตนจากลูกค้า



การประเมินผล วัดผล และการตรวจติดตาม คุณภาพการให้บริการ

ระดับลักษณะพฤติกรรม

4 สูง เกินกว่ามาตรฐานที่กำหนด

- ควบคุมอารมณ์และบุคลิกภาพได้อย่างเหมาะสม เมื่อลูกค้าแสดงกิริยาและน้ำเสียงไม่พอใจ
- ให้คำแนะนำลูกค้าถึงตัวบุคคล หรือสถานที่ที่ควรติดต่อ หากตนเองไม่สามารถให้บริการหรือให้ข้อมูลใดๆ
- เรียนรู้วิธีการใหม่ๆ พัฒนาและปรับปรุงตนเองเสมอในการให้บริการลูกค้า



การประเมินผล วัตถุประสงค์ และการตรวจติดตาม คุณภาพการให้บริการ

ระดับลักษณะพฤติกรรม

5 สูง เกินกว่ามาตรฐานที่กำหนด อย่างมาก

- เสนอที่จะให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าก่อนเสมอ
- เป็นตัวแทนของหน่วยงาน/องค์ในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และถ่ายทอดหลักปฏิบัติในการให้บริการแก่ลูกค้า
- สอนและให้คำแนะนำสมาชิกภายในทีมและภายนอกทีมในการควบคุม และแสดงกิริยาท่าทาง น่าเสียที่เหมาะสมเมื่อเผชิญกับลูกค้าในรูปแบบต่างๆ



WORKING FOR CHANGE