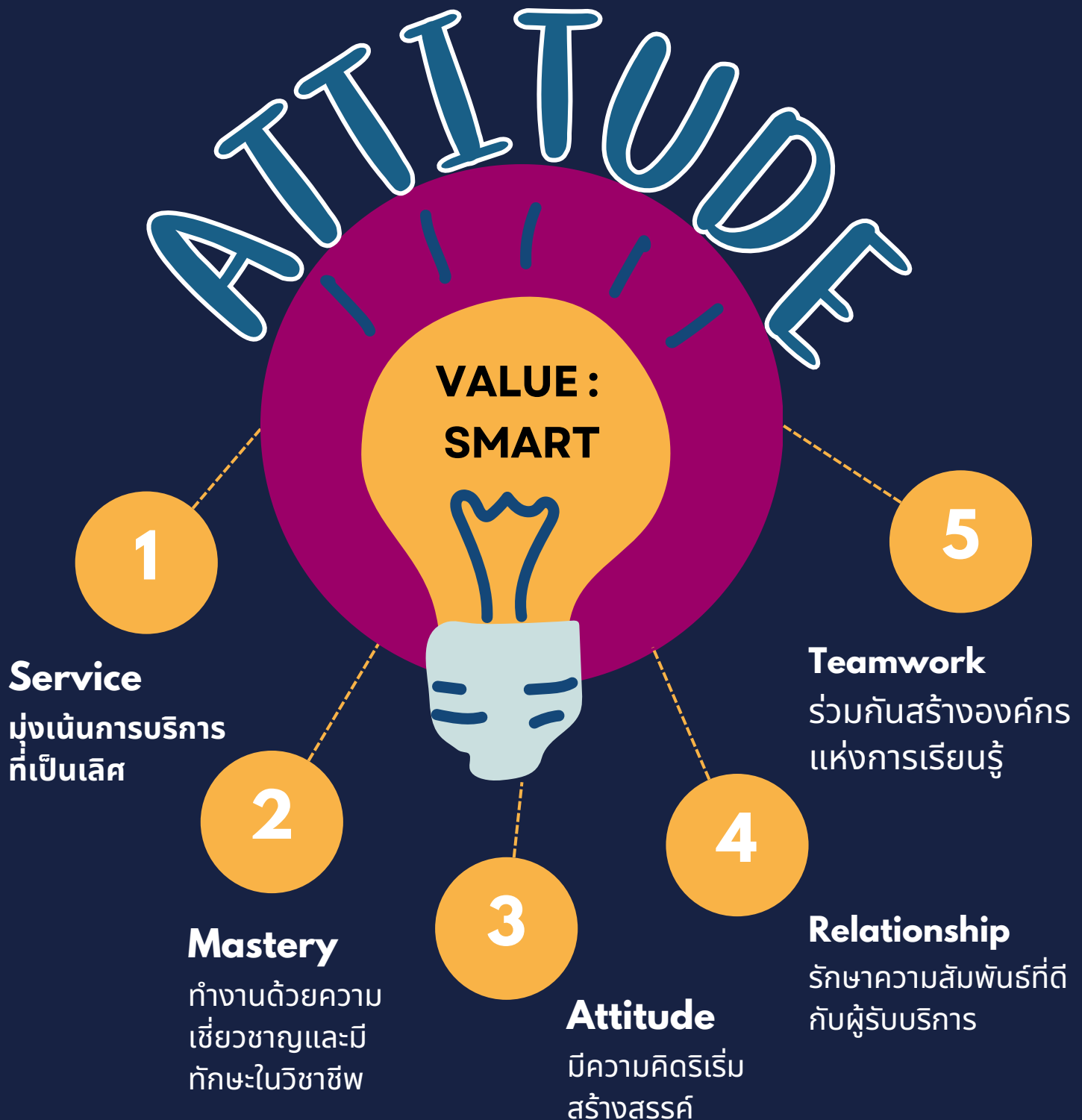


แลกเปลี่ยนเรียนรู้ สกพ.

ค่านิยมสำนักกิจการพิเศษ **VALUE : SMART**



ATTITUDE

ความสัมพันธ์ของทัศนคติ ความรู้
และทักษะในการทำงาน



โดย ผศ.ดร.พิทักษ์ จันทรเจริญ รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร

ทัศนคติ (ATTITUDE) :

ทัศนคติเชิงบวกมีผลต่อมุมมองในสถานการณ์ ตัวบุคคลและความสำเร็จ ซึ่งจะช่วยสร้างการค้นคว้าหาความรู้ การพัฒนาทักษะของตนเอง และการเชื่อมโยงกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความรู้ (KNOWLEDGE) :

เรียนรู้และเข้าใจในหัวข้อหรือศาสตร์ต่างๆ อยู่เสมอเป็นพื้นฐานของทัศนคติเชิงบวกสำหรับพัฒนาทักษะของตนในการทำงานหรือแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ

ทักษะ (SKILLS):

ทักษะ (SKILLS): ปฏิบัติการหรือกระทำที่มีความชำนาญ มาจากการฝึกฝนประสบการณ์การทำงาน และทัศนคติเชิงบวกในการนำความรู้ไปใช้ในการแก้ไขปัญหาและดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน

ดังนั้น การพัฒนาความรู้ ทักษะและทัศนคติที่ดีจำเป็นต้องมีการศึกษาความรู้เป็นพื้นฐาน มีการฝึกฝนทักษะและสร้างทัศนคติที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน และชีวิตประจำวันอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพที่สูงขึ้น



ทัศนคติ : ATTITUDE

โดย ดร.สุทนต์ มุมแดง ผู้อำนวยการสำนักกิจการพิเศษ

เราสามารถมีทัศนคติเชิงบวกได้ด้วยปรับแนวคิดหลัก ดังนี้

1 การมองเห็นสิ่งดี: โฟกัสที่สิ่งดีในตัวตนเอง ผู้อื่น และสถานการณ์ต่างๆ ให้ความสำคัญกับความเชื่อมั่นและคุณค่าที่สำคัญ

2 การมองเห็นโอกาส: มองเห็นโอกาส และศักยภาพในทุกสถานการณ์ เชื่อในความสามารถของตนเองและผู้อื่น

3 การสร้างสรรค์: สร้างแนวทางและมองเห็นความเป็นไปได้ในการแก้ไขสถานการณ์ โดยใช้ความคิดสร้างสรรค์ และความรับผิดชอบ

4 การเชื่อมั่นในความสำเร็จ: เชื่อมั่นในความสำเร็จของตนเองและผู้อื่น และพร้อมที่จะรับภาระความรับผิดชอบในการต่อสู้สำหรับการบรรลุเป้าหมาย

5 การให้กำลังใจ: มองไปข้างหน้า ไม่จมอยู่กับอดีต รู้จักที่ยึดหยุ่น ปลอ่อยวาง ให้กำลังใจตนเองและผู้อื่น



ATTITUDE : ทักษะที่สำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

โดย นางอารีวรรณ บุญคุ้ม หัวหน้าสำนักงานอำนวยการ สกพ.

1. ทำตามที่ได้รับมอบหมาย

เมื่อได้รับมอบหมายงานใหม่ๆ อาจทำให้คิดว่าเป็นเรื่องยุ่งยากและรู้สึกอยากจะทำอะไรสักอย่างที่ไม่ได้เริ่มต้น แต่หากลองปรับมุมมองใหม่ว่า งานที่ได้รับมอบหมายมานั้น เป็นความท้าทายที่จะช่วยให้เราได้เรียนรู้ ได้พัฒนาทักษะการทำงานของตัวเองให้ดีขึ้น ก็จะทำให้เราทำงานได้อย่างมีความสุข และอาจทำให้เราได้รับโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงานด้วย

2. รักในงานที่ทำ

บันไดสู่ความสำเร็จขั้นแรก เริ่มจากต้องรักในงานที่ทำ แม้จะไม่ได้ทำงานที่เรารัก แต่เราก็ต้องรักในงานที่เราทำอยู่ เมื่อรักในงานที่ทำ ก็จะทำให้มีพลังในการสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ ออกมา ผลงานก็จะออกมาดีเป็นที่รับรู้และยอมรับของบุคคลอื่น

3. ภูมิใจในตัวเอง

ทุกผลงานที่ทำล้วนเกิดจากความตั้งใจและความพยายามของตัวเราเอง ดังนั้น เมื่อทำได้สำเร็จตามเป้าหมายก็จงภูมิใจในตัวเอง ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยให้เรามองเห็นคุณค่าที่ซ่อนอยู่ข้างในตัวเรามากขึ้น นอกจากนี้ยังช่วยให้เราได้เรียนรู้วิธีการจัดการตัวเองให้สามารถทำงานได้เต็มประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และพร้อมพัฒนาต่อยอดศักยภาพให้เติบโตขึ้นไปได้อีกเรื่อยๆ ซึ่งทั้งหมดนี้จะช่วยให้เราทำงานได้อย่างมีความสุข

5. มองหาแง่มุมที่ดีของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

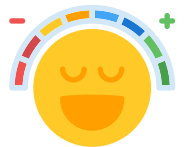
ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานคือกลุ่มคนที่เราต้องพบและปฏิสัมพันธ์ด้วยทุกวัน หากเรามีทัศนคติและความคิดความรู้สึกในแง่ลบต่อพวกเขา สิ่งนั้นคงจะทำให้เราไม่มีความสุขและส่งผลต่อการทำงาน เมื่อเป็นเช่นนี้ ลองมองหาแง่มุมที่ดี ๆ ของพวกเขาเหล่านั้น เพราะในคนที่แย่ที่สุดก็ย่อมมีจุดดีที่น่ารักเล็ก ๆ ซ่อนอยู่เสมอ

6. เต็มใจช่วยเหลือคนอื่น

ในการทำงาน แต่ละคนก็มีหน้าที่ต่างกัน เมื่อเราเป็นพนักงานอยู่ในหน่วยงานเดียวกัน ต้องมีการทำงานร่วมกัน หรือต้องขอความช่วยเหลือจากผู้อื่นบ้างไม่มากก็น้อย ทุกครั้งที่เราขอความช่วยเหลือหรือความร่วมมือจากใคร เราก็มีความคาดหวังว่าจะได้รับน้ำใจอย่างเต็มที่ เช่นเดียวกันหากเราเป็นฝ่ายที่ถูกขอความช่วยเหลือ เราก็ควรแสดงน้ำใจนั้นอย่างเต็มที่ โดยที่ไม่ควรปฏิเสธคำขอก่อนที่จะพูดจบ ควรฟังให้ครบถ้วนและพิจารณาความช่วยเหลือตามเหมาะสมที่เราทำได้ เพราะถ้ามองในแง่ดี เขาอาจจะเห็นว่าเรามีความสามารถพิเศษที่จะช่วยเหลือให้งานนั้นสำเร็จลุล่วงได้มากกว่าคนอื่น

4. เคารพผู้อื่น

- ตั้งใจฟังในสิ่งที่คนอื่นพูด
- ยอมรับความคิดที่แตกต่าง
- ไม่ควรพูดถึงผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงานในทางที่ไม่ดี
- ไม่ควรให้คำแนะนำใด ๆ โดยที่เขาไม่เรียกร้อง
- ไม่ควรเข้าไปเกี่ยวข้องกับชีวิตส่วนตัวของผู้อื่น



“เมื่อมีทัศนคติที่ดีในการทำงานย่อมทำให้เรามีความกระตือรือร้น ทำงานอย่างสนุก มีความสุข และส่งผลให้ประสบความสำเร็จในอาชีพ”

กลุ่มงาน คลังและทรัพย์สิน

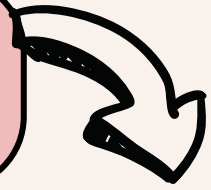


7 EXPECTED ATTITUDES OF GREAT CUSTOMER SERVICE



1. WOW EFFECT

สร้างความประทับใจที่เกินคาดให้ลูกค้า



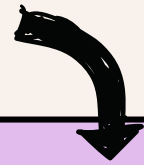
2. LOVE AT THE FIRST SIGN

วินาทีแรกที่ได้คุยกับลูกค้าคุณจะต้องทำให้รู้สึกว่าคลิกให้ได้ และสร้างความมั่นใจว่าลูกค้ามาถูกที่แล้ว



3. PUT YOURSELF IN THEIR SHOES

ฟังลูกค้าอย่างตั้งใจ และแสดงให้เขาเห็นว่าคุณนั้นใส่ใจและพร้อมที่จะเข้าไปช่วยแก้ปัญหา



4. BE HUMAN NOT ROBOT

สร้างสัมพันธ์กับลูกค้าโดยความเป็นมนุษย์ไม่ใช่หุ่นยนต์ที่ถูกตั้งโปรแกรมมาให้ตอบอีเมลหรือรับโทรศัพท์



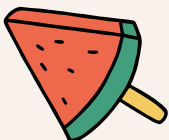
5. POSITIVE LANGUAGE

“คำพูด” ก็เหมือนอาวุธ ดังนั้นคุณควรเลือกคำในด้านบวกเพื่ออธิบายปัญหาหรือทางแก้ให้กับลูกค้าฟัง



6. ACT LIKE A CHAMELEON

ลูกค้ามีความต้องการและบุคลิกที่หลากหลาย ดังนั้นคุณควรที่จะใช้เซนส์ในการปรับเปลี่ยนตัวเองให้เป็นไปตามลูกค้าด้วย



7. SOLUTIONS NOT EXCUSES

อย่าทิ้งปัญหาที่จะต้องแก้ไขข้ามวันหรือเป็นอาทิตย์ ที่สำคัญที่สุดคือลงมือแก้ปัญหาไม่ใช่ ‘แก้ตัว’





ATTITUDES



นักบัญชีมืออาชีพต้องมีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพอันอยู่บนพื้นฐานของจริยธรรม (PROFESSIONAL VALUE, ETHIC AND ATTITUDES) ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อสังคม ความซื่อสัตย์ต่อวิชาชีพ ความสามารถในการรักษาความลับ และความเป็นอิสระ นักบัญชีมืออาชีพจะต้องมีการสะสมประสบการณ์เชิงปฏิบัติ (EXPERIENCE) เป็นระยะเวลานาน และเข้มข้นเพียงพอ และแนวคิดในการทำงานหรือ MINDSET เป็นสิ่งสำคัญ ที่จะทำให้นักบัญชีมีความสุขกับงานที่ทำและไม่หมดกำลังใจ แม้ในวันที่อนาคตช่างไม่แน่นอน ทัศนคติที่สร้างความสุข แนวคิดในการทำงานแห่งอนาคตสำหรับนักบัญชีที่อยากแนะนำคือการมีวิธีคิดแบบยึดติดกับผลงาน แทนที่จะยึดติดกับลูกค้า สถานที่ หรือคนที่เราถูกใจ



ยกตัวอย่างง่ายๆ เช่น หากเรามี MINDSET ว่า อยากเป็นนักบัญชีที่ทำงานก้าวหน้า คุณก็จะทำทุกวิถีทางเพื่อพัฒนาตนเอง โดยไม่สนใจว่าพรุ่งนี้งานจะมั่นคงไหม จะมีวิกฤติครั้งต่อไปอีกหรือไม่ หรือเพื่อนร่วมทีมจะเป็นอย่างไร เพียงแค่ปรับความคิด ชีวิตก็มีจุดมุ่งหมาย และก็ทำงานอย่างมีความสุขได้ค่ะ สำหรับนักบัญชีในอนาคต และอย่าลืมนะคะว่า “ในวิกฤติย่อมมีโอกาสเสมอ” ถ้าเริ่มปรับตัวตั้งแต่วันนี้ เราอาจจะเป็นนักบัญชีคนแรกๆ ที่ได้รับโอกาสในอนาคต และพร้อมรับมือกับทุกความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ค่ะ



ลงชื่อ จริยา วิบูลชาติ



ทัศนคติที่ดีกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ทัศนคติ (Attitude) คือ ความรู้สึกภายในของบุคคลที่มีต่อบางสิ่งบางอย่าง จะมีทั้งทัศนคติด้านบวก และทัศนคติด้านลบ ซึ่งทัศนคติมักเป็นตัวกำหนด พฤติกรรมของบุคคลนั้น ๆ ให้แสดงออก หรือกระทำการใด ๆ เพื่อสะท้อนความรู้สึกนึกคิดภายในของตัวเอง ในการทำงานทัศนคติย่อมมีผลต่อองค์กรเป็นอย่างมาก เพราะหากบุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ต่องาน และต่อเพื่อนร่วมงาน ย่อมทำให้การปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพ เมื่อเกิดปัญหา ย่อมมีความพยายามในการแก้ไขปัญหาให้องค์กรสามารถดำเนินการไปได้ด้วยความเรียบร้อย ขณะเดียวกันหากบุคลากรมีทัศนคติทางลบต่อองค์กร ย่อมทำให้บุคลากรนั้น ๆ ทำงานอย่างไม่มีเต็มความสามารถ ก่อให้เกิดความด้อยคุณภาพ การปฏิบัติงานอาจจะไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

ตัวอย่างของทัศนคติที่ดีมีผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน

1. การรักในงานที่ทำ คนเราเมื่อมีความรักต่อสิ่งใดเราจะมีความอดทนและความพยายามที่จะทำสิ่งนั้นให้ดีที่สุด
2. การปรับทัศนคติเกี่ยวกับงานอยู่เสมอ เพื่อให้บุคลากรทุกคนสามารถเรียนรู้งานได้รอบด้าน
3. การเห็นความสำคัญของงานที่ทำ
4. มองเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานในมุมมองที่ดี
5. การสร้างความมั่นใจให้กับตัวเอง เมื่อเราเจอปัญหา/อุปสรรคทัศนคติด้านบวกอย่างหนึ่งที่จะช่วยให้เราสามารถแก้ไขปัญหานั้น ๆ ได้ คือการสร้างความมั่นใจให้กับตัวเอง เชื่อในความสามารถของตัวเอง



เทคนิคการสร้างทัศนคติเชิงบวก ในการให้บริการอย่างสร้างสรรค์

1. ทัศนคติเป็นทางเลือก เหตุการณ์ต่างๆ ที่เข้ามาล้วนมีเหตุมีที่มา เพียงแต่เราอาจไม่ทันคิดถึงเมื่อเจอเหตุการณ์นั้นกับตัวเอง หากเราตระหนักว่าเราสามารถที่จะเลือกมุมมอง ทั้งแง่ดีและแง่ที่เป็นประสบการณ์ เราก็จะสามารถสร้างบริการที่ดีได้



2. ทัศนคติของคุณบอกการกระทำของคุณ การตอบสนองต่อสิ่งที่เข้ามากระทบ เกิดจากการที่เราหยิบเอา ความเชื่อ ความรู้ ประสบการณ์ และ คุณค่า ของเรากับเหตุการณ์นั้นขึ้นมาเปรียบเทียบ เพื่อสร้างชุดความรู้และตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่เข้ามานั้น หากมุมมอง หรือ ประสบการณ์ที่เรามีกับเหตุการณ์นั้นเป็นเชิงลบ การตอบสนองของเราโดยธรรมชาติก็จะเป็นไปตามความคิด ความรู้สึกของเราในขณะนั้น ดังนั้น หากเราต้องการที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้าในรูปแบบใหม่ เราต้องเปลี่ยนมุมมองของเราต่อสิ่งนั้น การสร้างทัศนคติเชิงบวกจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่ช่วยให้เราเปลี่ยนแปลงการตอบสนองของเราได้



3. เมื่อเราไม่อยู่ในหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรหลีกเลี่ยงบุคคลที่มีมุมมองเชิงลบ หรือ บรรยากาศลบๆ เพื่อเก็บและสร้างพลังเชิงบวกไว้ เพราะ เหตุการณ์ที่เราให้บริการนั้น มักมาจากความต้องการความช่วยเหลือจากผู้รับบริการของเราอยู่แล้ว ซึ่งก็จะทำให้เราหมดพลังไประหว่างให้บริการนั้น

4. ฝึกฝนการค้นหาและเลือกมุมมองในแง่ดี กับเหตุการณ์ต่างๆที่ไม่ดีบ่อยๆ หากเรามองเหตุการณ์ต่างๆไม่ดีอารมณ์ และ การตอบสนองของเรา มักจะออกมาตามสัญชาตญาณเอาตัวรอด ซึ่งจะกลายเป็นสิ่งเร้าที่ไม่ดีให้กับผู้อื่น



5. หมั่นเติมเต็ม ความรู้ และทักษะเกี่ยวกับการบริการนั้นๆของคุณ เพื่อส่งเสริมศักยภาพในการให้บริการของคุณ ก็จะสร้างความมั่นใจในการบริการของคุณ นำไปสู่ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการในท้ายที่สุด

6. ให้กำลังใจตัวเองให้เป็น โดยการชมตัวเองบ้าง หากเกิดความรู้สึกท้อ ลองนึกถึงเรื่องภูมิใจต่างๆที่ผ่านมา ก็จะช่วยทำให้ ความคิด ความรู้สึกกับเรื่องต่างๆมีมุมมองที่ดีขึ้น

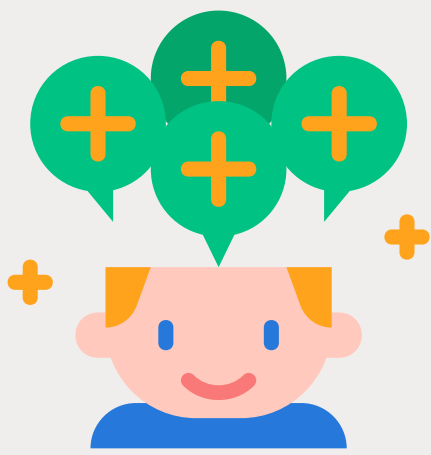
ทัศนคติ เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยให้ทุกคนประสบความสำเร็จในการบริการได้

จัดทำโดย นางพิลาวรรณ ธีระจรรูวรรณ พนักงานการเงิน
สำนักงานอำนวยการ สำนักกิจการพิเศษ
อ้างอิงข้อมูลจาก <https://www.enttraining.net>



กลุ่มงาน นโยบายและแผน





ทัศนคติที่สำคัญ ในการทำงาน

1. รักงาน และองค์กร

ให้เรานึกถึงตอนแรกที่ได้เข้ามาทำงาน นอกจากรายได้ และสวัสดิการแล้ว เรายังได้ทำอะไรใหม่ๆ ได้รับความไว้วางใจและโอกาสในการแสดงศักยภาพอย่างเต็มที่ ทำให้เรารู้สึกมีคุณค่า ภาคภูมิใจ และเติบโตขึ้น อีกทั้งยังสามารถสนับสนุนคนอื่นๆ ให้เติบโตไปพร้อมกับเราได้

3. ทุกคนทำดีที่สุด ภายใต้ทรัพยากรที่มี

ให้เรานึกถึงตอนแรกที่ได้เข้ามาทำงาน นอกจากรายได้ และสวัสดิการแล้ว เรายังได้ทำอะไรใหม่ๆ ได้รับความไว้วางใจและโอกาสในการแสดงศักยภาพอย่างเต็มที่ ทำให้เรารู้สึกมีคุณค่า ภาคภูมิใจ และเติบโตขึ้น

5. ทุกเรื่อง คือ การเรียนรู้

การทำงาน บางครั้งอาจไม่ประสบความสำเร็จทุกเรื่อง เราจึงเลือกที่จะเรียนรู้จากความผิดพลาด ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติม ปรับแผนการทำงาน และวิธีการ หรือสอบถามจากผู้รู้ แล้วลงมือทำใหม่อย่างมีสติ ให้ดี

Important Attitude in work

2. ทุกคนมีศักยภาพมากกว่าที่เราเห็น

คนเรามีศักยภาพที่ซ่อนอยู่ในตัวทุกคน ซึ่งอาจยังไม่มีใครเห็น แต่ถ้าเราเลือกที่จะยอมรับ และเชื่อมั่นในศักยภาพของคนอื่น จะทำให้เกิดการให้เกียรติ และไว้วางใจกันในการทำงาน ส่งผลให้บรรยากาศในการทำงานดีขึ้น และการทำงานประสบความสำเร็จรวดเร็วขึ้น

4. คนเราสามารถเปลี่ยนแปลง และพัฒนาตนเองได้

หากเราเชื่อว่า ทุกคนสามารถเปลี่ยนแปลง และพัฒนาตนเองได้ เราก็จะมุ่งมั่นศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม และกล้าที่จะอาสาทำงานใหม่ๆ เพื่อเพิ่มเติมทักษะ และประสบการณ์ต่าง ๆ โดยที่จะไม่กลัวว่ายังทำได้ไม่ดี เพราะรู้ว่าเรายังสามารถพัฒนาได้อีก อีกทั้ง เราจะไม่ตัดสินผู้อื่น เพราะเค้าก็คงอยู่ระหว่างพัฒนาตนเองเช่นกัน

นางแก้วตา ยอดไทย
หัวหน้ากลุ่มงานนโยบายและแผน
สำนักงานอำนวยการ สกพ.



เทคนิคการสร้างทัศนคติเชิงบวกในการให้บริการ

1. ทัศนคติเป็นทางเลือก

เหตุการณ์ต่างๆ ที่เข้ามา ล้วนมีเหตุมีที่มา เพียงแต่เราอาจไม่ทันคิดถึงเมื่อเจอ เหตุการณ์นั้นกับตัวเอง หากเราตระหนักว่า เราสามารถที่จะเลือกมุมมอง ทั้งแง่ดีและแง่ที่เป็นประสบการณ์ เราก็จะสามารถสร้าง บริการที่ดีได้

2. ทัศนคติบอกการกระทำ

การตอบสนองต่อสิ่งที่เข้ามากระทบ เกิดจากการที่เราหยิบเอา ความเชื่อ ความรู้ ประสบการณ์ และ คุณค่า ของเรากับเหตุการณ์นั้นขึ้นมาเปรียบเทียบ เพื่อสร้างชุดความรู้และตอบสนองต่อ สิ่งเร้าที่เข้ามานั้น หากมุมมอง หรือ ประสบการณ์ที่เรามีกับเหตุการณ์

3. เมื่อเราไม่อยู่ในหน้าที่ผู้ให้บริการ

ควรหลีกเลี่ยงบุคคลที่มีมุมมองเชิงลบ หรือ บรรยากาศลบๆ เพื่อเก็บและ สร้างพลังเชิงบวกไว้ เพราะ เหตุการณ์ที่เราให้บริการนั้น มักมาจากความต้องการ ความช่วยเหลือจากผู้รับบริการของเรา อยู่แล้ว ซึ่งก็จะทำให้เราหมดพลังไป ระหว่างให้บริการนั้น

4. ฝึกฝนในการค้นหา และเลือกมุมมองในแง่ดี

หากเรามองเหตุการณ์ต่าง ๆ ไม่ดีอารมณ์ และการตอบสนองของเรา มักจะออกมาตามสัญชาตญาณเอาตัวรอด ซึ่งจะกลายเป็นสิ่งเร้าที่ไม่ดีให้กับผู้อื่น

5. หมั่นเติมเต็ม ความรู้ และ ทักษะเกี่ยวกับการบริการของตน

เพื่อส่งเสริมศักยภาพในการให้บริการของคุณ ก็จะสร้างความมั่นใจในการบริการของคุณ นำไปสู่ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการในท้ายที่สุด

6. ให้กำลังใจตัวเองให้เป็น

โดยการชมตัวเองบ้าง หากเกิดความรู้สึกท้อ ลองนึกถึงเรื่องภูมิใจต่าง ๆ ที่ผ่านมา ก็จะช่วยทำให้ ความคิด ความรู้สึกกับเรื่องต่าง ๆ มีมุมมองที่ดีขึ้น



5 ทักษะคติแง่บวก ตัวช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน



- ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานถือเป็นเรื่องที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ และเมื่อเราต้องเผชิญกับปัญหามันบ่อยครั้งก็อาจทำให้รู้สึกเหนื่อยหน่ายและท้อแท้ แต่รู้หรือไม่ว่าปัญหาต่างๆ ที่เข้ามา นั่นคือโอกาสสำคัญที่จะทำให้เราได้ฝึกฝนและพัฒนาทักษะการทำงานของตัวเองให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- ในการเผชิญปัญหานั้น คนเราก็มักมีวิธีการจัดการที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับความคิดหรือทัศนคติ รวมถึงประสบการณ์ของแต่ละคนที่ต้องใช้เวลารเรียนรู้ ฝึกฝน และสั่งสมประสบการณ์เพื่อนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับปัญหานั้นๆ ส่วนด้านความคิดหรือทัศนคติต้องอาศัยความเข้าใจและการปรับมุมมองให้เป็นเชิงบวกมากขึ้น ซึ่งวิธีการสร้างทัศนคติที่ดีให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงานนั้นก็ทำได้ไม่ยาก โดยสามารถเริ่มทำได้จาก 5 เคล็ดลับดังนี้

ทำตามที่ได้รับมอบหมาย



เมื่อได้รับมอบหมายงานใหม่ๆ อาจทำให้หลายคนคิดว่าเป็นเรื่องยุ่งยากและรู้สึกอยากจะทำให้งานนั้นๆ ที่ยังไม่ได้เริ่มต้น แต่หากลองปรับมุมมองใหม่ งานที่ได้รับมอบหมายมานั้น เป็นความท้าทายที่จะช่วยให้เราได้เรียนรู้ ได้พัฒนาทักษะการทำงานของตัวเองให้ดีขึ้น ก็จะช่วยให้เราทำงานได้อย่างมีความสุข และอาจทำให้เราได้รับโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงานด้วย

1

2

สร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ

การทำงานในลักษณะที่เป็น Routine อาจทำให้เบื่อหน่าย ส่งผลให้เวลาที่ต้องคิดสร้างสรรค์ผลงาน ออกมาช้าขึ้น ก็เริ่มต้นไม่ถูก เรียกว่าสมองตันกันเลยทีเดียว ซึ่งตัวช่วยที่ทำได้ง่ายที่สุดคือ หยุดพักแล้วเดินเล่นยืดเส้นยืดสาย เดินไปคุยกับเพื่อนร่วมงาน หรือกินขนม ส่วนใครที่ยังขาดแรงบันดาลใจในการทำงาน ขอแนะนำว่าให้ลองออกไปหา Inspiration ใหม่ๆ หาหนังสือดีๆ สักเล่ม หรือลองออกเดินทางท่องเที่ยวในช่วงวันหยุด ซึ่งอาจทำให้คุณค้นพบไอเดียบางอย่างมาสร้างสรรค์เป็นผลงานชิ้นใหม่ก็เป็นได้



ภูมิใจในตัวเอง

เพราะทุกผลงานที่ทำล้วนเกิดจากความตั้งใจและความพยายามของเราแทบทั้งสิ้น ดังนั้นเมื่อทำได้สำเร็จตามเป้าหมายก็จงภูมิใจในตัวเอง ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยให้เรามองเห็นคุณค่าที่ซ่อนอยู่ข้างในตัวเราอีกด้วย นอกจากนี้ยังช่วยให้เราได้เรียนรู้วิธีการจัดการตัวเองให้สามารถทำงานได้เต็มประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และพร้อมพัฒนาต่อยอดศักยภาพให้เติบโตขึ้นไปได้เรื่อยๆ ซึ่งทั้งหมดนี้จะช่วยให้เราทำงานได้อย่างมีความสุข

3



เคารพผู้อื่น

เมื่ออยู่ที่ทำงาน แน่นอนว่าใครๆ ก็อยากให้คนอื่นยอมรับและเคารพในความเป็นตัวเรา แต่ในทางกลับกันเราอาจต้องลองถามตัวเองก่อนว่า เราเองนั้นได้เคารพและยอมรับคนอื่นมากพอแล้วหรือยัง เช่น ในการประชุมหรือ Brainstorm ที่มีคนนำเสนอความคิดออกมาจากมุมมองหรือประสบการณ์ของเขา โดยที่ไอเดียนั้นอาจไม่เหมาะสมหรือถูกต้องทั้งหมด แต่เราก็ควรตั้งใจฟัง และทำความเข้าใจที่มาที่ไปของความคิดนั้น และยอมรับในความคิดที่แตกต่าง



5

4



เต็มใจช่วยเหลือคนอื่น

ในการทำงาน แต่ละคนก็มีหน้าที่ต่างกัน เมื่อเราเป็นพนักงานอยู่ในบริษัทหรือองค์กรเดียวกันนั้น ต้องมีการทำงานร่วมกัน หรือต้องขอความช่วยเหลือจากผู้อื่นบ้างไม่มากก็น้อย ทุกครั้งที่เราขอความช่วยเหลือหรือความร่วมมือจากใคร เราก็มีความคาดหวังว่าจะได้รับน้ำใจอย่างเต็มที่ เช่นเดียวกันหากเราเป็นฝ่ายที่ถูกขอความช่วยเหลือ เราก็ควรแสดงน้ำใจนั้นอย่างเต็มที่ โดยที่ไม่ควรปฏิเสธคำขอก่อนที่เราจะพูดจบ ควรฟังให้ครบถ้วนและพิจารณาความช่วยเหลือตามเหมาะสมที่เราทำได้ เพราะถ้ามองในแง่ดี เขาคงจะเห็นว่าเรามีความสามารถพิเศษที่จะช่วยเหลือให้งานนั้นสำเร็จลุล่วงได้มากกว่าคนอื่น

CUSTOMER SERVICE ATTITUDE

ทัศนคติของผู้ให้บริการลูกค้า

ที่มา : พิลิกรี พัฒน์โภคาฑู
Chief Consulting Officer
The Impression Consultant Co., Ltd.
<https://www.ftpi.or.th>



• ไม่มีลูกค้า ไม่มีเรา

ลูกค้าทุกคนมีความสำคัญ ถ้าไม่มี
ลูกค้าเข้ามาใช้บริการหรือซื้อสินค้า
ธุรกิจของเราที่อยู่ไม่ได้ และไม่
สามารถจ้างพนักงานได้



• ปัญหาทำให้เราเก่งขึ้น

ผู้ทำงานด้านบริการลูกค้าย่อม
เจอกับลูกค้าหลายรูปแบบ การ
มีปัญหาคือเป็นเรื่องปกติ
เมื่อเจอปัญหาต้องกล้าเผชิญ
หน้าและแก้ไขจนลูกค้าพอใจ
พร้อมช่วยกันวางแผนป้องกัน
ไม่ให้ปัญหาเกิดซ้ำอีก



• พัฒนาตนเองอยู่เสมอ

ลูกค้าที่ใช้สินค้าและบริการของ
เรามีความต้องการที่สูงขึ้น
เรื่อยๆ พนักงานบริการ
จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนา
ตนเองอยู่เสมอเพื่อรับการ
เปลี่ยนแปลงไปของลูกค้า



จัดทำโดย
นางสาวสุลดี แหม่มรักษา
สำนักงานอำนวยการ สำนักกิจการพิเศษ

Attitude : ทักษะทัศนคติ



การเดินทางสู่เป้าหมาย มักจะเจอเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดอยู่ตลอดเวลา เพราะอนาคตเป็นสิ่งที่เรากำหนดไม่ได้ และการเปลี่ยนแปลงก็เกิดขึ้นตลอดเวลา ยิ่งเป้าหมายใหญ่ หรือเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ มากแค่ไหน เราก็จะต้องเผชิญกับเหตุการณ์ที่ไม่ใช่สิ่งที่วางแผนไว้มากเท่านั้น ดังนั้นทัศนคติที่ดีกับเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น จึงเป็นคุณสมบัติหนึ่งของบุคคลที่ประสบความสำเร็จ เพราะเขาจะมองเหตุการณ์ตามความเป็นจริงและสร้างทัศนคติที่เหมาะสมกับสถานการณ์นั้นๆ เพื่อให้สามารถป้องกันปัญหาและจงใจให้ลงมือทำต่อไป



POSITIVE
THINK

การสร้างทัศนคติที่ดีกับเหตุการณ์ต่างๆ อยู่เรื่อยๆ ก็จะทำให้เรายอมรับกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นได้มากขึ้น อารมณ์หรือความรู้สึกที่ไม่ดีก็จะอยู่กับเราเพียงช่วงเวลาสั้นๆ ทัศนคติที่ดีของเราก็จะนำเรากลับเข้ามาอยู่กับเหตุการณ์ปัจจุบันอย่างมีเหตุผล ไม่ว่าเรื่องนั้นจะดีหรือไม่ก็ตาม เมื่อเรายอมรับผลลัพธ์ด้วยทัศนคติที่ดีได้แล้ว เราก็จะมีวิธีการจัดการกับเหตุการณ์นั้น เพื่อเดินทางสู่เป้าหมายต่อไปได้ ความสำเร็จก็รอเราอยู่ข้างหน้าอย่างแน่นอน



Agility ทักษะที่ดีต่อการให้บริการ และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

ศุภกิจ ชุนขาวฤทธิ์ : สำนักกิจการพิเศษ

ทัศนคติ ถือเป็นสิ่งสำคัญในการทำงานบริการ การมีทัศนคติต่องานบริการที่ดี มีความรักในงานบริการ เพราะหากมีความคิด และทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำแล้ว ย่อมส่งผลให้ทำงานออกมาได้ดีและมีประสิทธิภาพ

เทคนิคการสร้างทัศนคติเชิงบวกในการให้บริการ

1. ทัศนคติเป็นทางเลือก เหตุการณ์ต่างๆที่เข้ามา ล้วนมีเหตุมีที่มา เพียงแต่เราอาจไม่ทันคิดถึงเมื่อเจอเหตุการณ์นั้นกับตัวเอง หากเราตระหนักว่าเราสามารถที่จะเลือกมุมมอง ทั้งแง่ดีและแง่ที่เป็นประสบการณ์ เราก็จะสามารถสร้างบริการที่ดีได้
2. ฝึกฝนในการค้นหา และเลือกมุมมองในแง่ดี กับเหตุการณ์ต่างๆที่ไม่ดีบ่อยๆ หากเรามองเหตุการณ์ต่างๆไม่ดี อารมณ์ และ การตอบสนองของเรา มักจะออกมาตามสัญชาตญาณเอาตัวรอด ซึ่งจะกลายเป็นสิ่งเราที่ไม่ดีให้กับผู้อื่น
3. หมั่นเติมเต็ม ความรู้ และทักษะเกี่ยวกับการบริการนั้นๆของคุณ เพื่อส่งเสริมศักยภาพในการให้บริการของคุณ ก็จะสร้างความมั่นใจในการบริการของคุณ นำไปสู่ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการในท้ายที่สุด
4. ให้กำลังใจตัวเองให้เป็น โดยการชมตัวเองบ้าง หากเกิดความรู้สึกท้อ ลองนึกถึงเรื่องภูมิใจต่างๆที่ผ่านมา ก็จะช่วยให้ ความคิด ความรู้สึกกับเรื่องต่างๆมีมุมมองที่ดีขึ้น

การพัฒนาทัศนคติและพัฒนานิสัยนักคิดสร้างสรรค์

- | | | |
|-------------------------------|---|---|
| 1. อย่าคิดแง่ลบ ต้องคิดแง่บวก | : | ช่วยสร้างให้เกิดความเชื่อมั่น |
| 2. อย่าชอบพวกรมากลากไป | : | กล้าคิดเอง/เชื่อมั่นตนเอง/กล้าเรียนรู้/พัฒนา |
| 3. อย่าปิดตนเองในวงแคบ | : | เปิดประสบการณ์ใหม่ๆ/ความรู้ใหม่จะช่วยให้เกิดมุมมอง/ต่อยอดสู่ความคิดใหม่ |
| 4. อย่ารักสบาย ทำไปเรื่อย ๆ | : | มุ่งความสำเร็จเพราะความสำเร็จต้องแลกมาด้วยความบากบั่นด้วยหยาดเหงื่อ |
| 5. อย่ากลัวต้องกล้าเสี่ยง | : | ต้องฝึกตนเองให้เป็นคนทำทลายตนเอง/ให้คิดสิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ |
| 6. อย่าท้อใจกับความผิดพลาด | : | ต้องเรียนรู้จากความล้มเหลว/ความผิดพลาดเป็นครู เพื่อเรียนรู้ในก้าวต่อไป |
| 7. อย่ากลัวการเผยแพร่ผลงาน | : | ต้องกล้าเผยแพร่ผลงานที่แตกต่าง เพราะหลายครั้งที่การค้นพบใหม่ๆ มาจากความคิดแหวกแนว |

กลุ่มงาน บริหารงานบุคคล



ATTITUDE :

การสร้างทัศนคติเชิงบวก



โดย นางสาวสุนิสา อนุมาน หัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานบุคคล

ทัศนคติเป็นสิ่งสำคัญในชีวิต เป็นเหมือนความเชื่อที่ทำให้เรามองเห็นเรื่องราวที่เกิดขึ้นในมุมมองที่ต่างกันไป การมีทัศนคติในเชิงบวกจะช่วยให้เรามองเห็นข้อดีในเรื่องที่ดูเหมือนจะแย่ หรือสามารถใช้ชีวิตได้อย่างมีความสุขมากขึ้น โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่อะไรๆ ก็ดูจะไม่ปกติ การมีทัศนคติเชิงบวก จะทำให้เราดีกับปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มองไปข้างหน้า
ไม่จมอยู่กับอดีต

เลือกคบ
คนคิดบวก

รู้สึกขอบคุณ
สิ่งต่างๆ รอบข้าง

รู้จักที่จะยืดหยุ่น
และปล่อยวาง

เชื่อว่าทุกสิ่ง
เป็นไปได้



(A) : Attitude มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการและ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

คิดบวก การให้บริการ เต็มใจให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียม

คิดบวก เมื่อเกิดปัญหา ยอมรับ และปรับปรุงแก้ไข

คิดบวก ต่อผู้รับบริการ เข้าใจในความต้องการและความคาดหวัง

คิดบวก พร้อมที่จะทำสิ่งใหม่ๆ

คิดบวก การตอบสนองต่อความต้องการลูกค้า

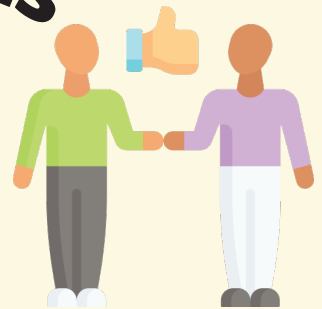
คิดบวก การทำงานเป็น Teamwork

สังกัด สำนักงานอำนวยการ สำนักกิจการพิเศษ



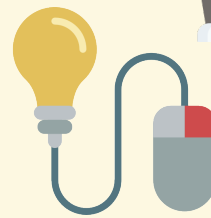
ทัศนคติต่อการให้บริการ และมีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์

Attitude



สำนักงานกิจการพิเศษ

เป็นหน่วยงานเกี่ยวกับธุรกิจด้านการบริการ
ดังนั้นผู้ที่ทำหน้าที่ในการให้บริการไม่ว่า
จะเป็นการบริการแก่บุคคลภายในหรือ
บุคคลภายนอกต้องเท่าเทียมกัน

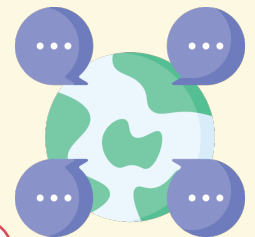


นางสาวพรใจ
แก้วสุข

ถึงจะได้ชื่อว่า มีทัศนคติในการบริการ
เต็มใจที่จะให้บริการ รวมถึงการคิดเชิงบวก
ในการให้บริการ



การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศนั้น
ผู้ปฏิบัติงานทุกท่านทุกส่วนงาน
ควรคำนึงถึง



Knowledge

- มีความรู้ในงานที่ให้บริการ
หรือมีความรู้ในงานที่รับผิดชอบ
หาความรู้จากเทคโนโลยีใหม่ ๆ
เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

Enthusiasm

- มีความกระตือรือร้น
แสดงถึงความมีจิตใจ
ในการบริการ ช่วยเหลือ
แสดงความห่วงใย
ต่อผู้รับบริการ

Creative

- มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
มีความคิดใหม่ ๆ ไม่ยึดติด
กับประสบการณ์หรือ
บริการที่ทำอยู่

Observe

- มีความช่างสังเกต จากผู้รับบริการ
หรือให้การบริการที่ดี สร้างความพึง
พอใจและตอบสนองความต้องการ
ของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

Manner

- มีกิริยาจาสุภาพแสดง
ออกจากความคิด ความรู้สึก
และส่งผลให้ เกิดบุคลิกภาพ
ที่ดีในการให้บริการ

Emotional control

- สามารถควบคุมอารมณ์ได้
ทั้งกิริยามารยาท การพูดจา
ให้เป็นมิตร

Calmness

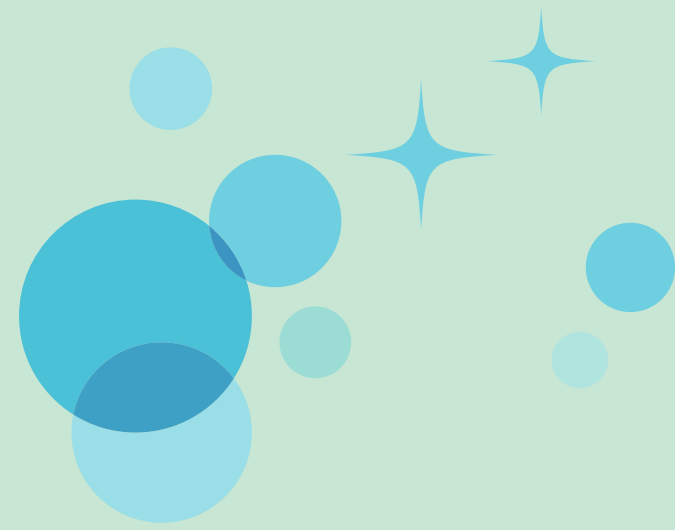
- มีสติในการแก้ปัญหา
ที่เกิดขึ้นหาทางเลือกที่ดี
ที่สุดให้แก่ผู้รับบริการ



โครงการในกำกับ สำนักกิจการพิเศษ

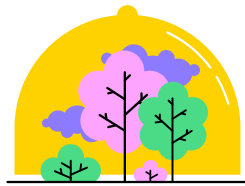


ทัศนคติที่ดีต่อการบริการ และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์



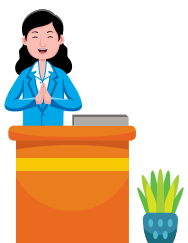
การสร้างทัศนคติ การบริการที่ดี

1 How Effect



สร้างความประทับใจที่เกินคาดให้ลูกค้า

2 Love at the first sign



วินาทีแรกที่ได้คุยกับลูกค้า คุณจะต้องทำให้รู้สึกว่าคุณใส่ใจ และสร้างความมั่นใจว่าลูกค้ามาถูกที่แล้ว

3 Put yourself in their shoes



ฟังลูกค้าอย่างตั้งใจ และแสดงให้เห็นว่าคุณนั้นใส่ใจ และพร้อมที่จะเข้าไปช่วยแก้ปัญหา

4 Be human not robot



สร้างสัมพันธ์กับลูกค้า โดยความเป็นมนุษย์ ไม่ใช่หุ่นยนต์ที่ถูกตั้งโปรแกรมมาให้ตอบอีเมลหรือรับโทรศัพท์

5 Positive Language



“คำพูด” ก็เหมือนอาวุธ ดังนั้นคุณควรเลือกคำในด้านบวก เพื่ออธิบายปัญหาหรือทางแก้ไขให้กับลูกค้าฟัง

6 Act like a chameleon



ลูกค้ามีความต้องการและบุคลิกที่หลากหลาย ดังนั้นคุณควรที่จะใช้เซนส์ในการปรับเปลี่ยนตัวเองให้เป็นไปตามลูกค้า

7 Solutions not excuses



อย่าทิ้งปัญหาที่จะต้องแก้ไขข้ามวันหรือเป็นอาทิตย์ ที่สำคัญที่สุดคือลงมือแก้ปัญหา ไม่ใช่แก้ตัว

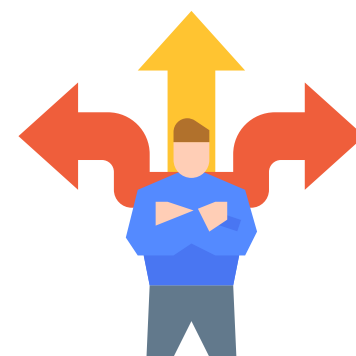
คุณลักษณะของคนที่มี ความคิดสร้างสรรค์

1 Originality



มีความคิดริเริ่ม มีความคิดที่แปลกใหม่ต่างจากความคิดเดิม หรือความคิดธรรมดา หรือ เป็นการคิดดัดแปลงเป็นการคิดใหม่

2 Flexibility



มีความคิดยืดหยุ่น มีความสามารถในการคิดอย่างอิสระ คิดได้หลากหลาย หาคำตอบได้หลายทิศทางหลายแง่หลายมุม

3 Fluency



มีความคิดคล่องแคล่ว สามารถคิดหาคำตอบได้อย่างคล่องแคล่ว ว่องไว รวดเร็ว และได้คำตอบมากที่สุดในเวลาจำกัด

4 Elaboration



มีความคิดละเอียดลออ การคิดได้ในรายละเอียด เพื่อย้ายหรือตกแต่งความคิดหลัก ให้ได้ความหมายที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น



Attitude

ทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการและ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

โดย โครงการอาหารกลางวัน ๑ (ครัวสวนดุสิต)

โครงการอาหารกลางวัน 1 (ครัวสวนดุสิต) สำนักกิจการพิเศษ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรขององค์กรมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร มีความจงรักภักดี และความรู้สึกเชิงบวกที่พนักงานมีต่อองค์กรของตน ซึ่งรวมถึงความรู้สึกของความภาคภูมิใจ ความจงรักภักดี และความผูกพัน ซึ่งส่งผลให้มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร เนื่องจากสามารถนำไปสู่การมีส่วนร่วมของพนักงานที่สูงขึ้น ประสิทธิภาพการทำงานที่ดีขึ้น และการรักษาลูกค้าที่ดีขึ้น

นอกจากนั้นแล้ว ทางโครงการอาหารกลางวัน 1 (ครัวสวนดุสิต) ยังส่งเสริมพนักงานให้มีความคิดสร้างสรรค์เมนู โดยอนุญาตให้เข้าร่วมกิจกรรมของมหาวิทยาลัย ในงานประกวดไข่เจียวสวนดุสิต CONTEST มีพนักงานเข้าร่วมทั้งสิ้นจำนวน 5 คน ประกอบด้วย

1. นางสาวนงลักษณ์ บุญทองสุข หัวหน้าแผนกผลิตอาหาร
2. นางสาวณัฐวดี การสิริกุล เจ้าหน้าที่จัดซื้อและสโตร์
3. นางสาวเกตนัสรี เผ่าหอม นักโภชนาการอาหาร
4. นางสาวชนัญญา อัมระपाल เจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพ
5. นางสาวอุมาพร สุรวิตย์ เจ้าหน้าที่บริการหน้าร้าน



จากผลการแข่งขันแนวความคิดสร้างสรรค์ในเมนูไข่เจียวสวนดุสิต

นางสาวอุมาพร สุรวิตย์ ได้รับรางวัลชมเชย จากเมนูไข่เจียวหนานุ่มแฮมมพริกสด ซึ่งในเมนูดังกล่าวนี้ นำมาพัฒนาต่อยอด และจำหน่ายเป็นเมนูโปรด ณ ชุมเขียว ในปัจจุบัน





Attitude งานบริการ



1

สร้างความประทับใจ
ที่เกิดคาด

2

สร้างความมั่นใจ
ตั้งแต่วันแรกที่ได้คุย



3

รับฟัง แสดงให้เห็นว่าใส่ใจ
และพร้อมที่จะช่วยแก้ไขปัญหา



4

สร้างความสัมพันธ์
โดยการเป็นเพื่อน



5

เลือกพูดในทางบวกเพื่ออธิบาย
ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไข



6

เปลี่ยนตัวเองให้เป็น
ตามที่ลูกค้าต้องการ



7

เมื่อเกิดปัญหาต้องแก้ไขทันที
อย่าทิ้งปัญหาไว้ข้ามวัน



แหล่งอ้างอิง

<https://www.marketingoops.com>

จัดทำโดย

นางสาวรัตติษา ศรียรานนท์
ผู้จัดการโครงการศูนย์บริหารกายเพื่อสุขภาพ