

# จิตวิทยาการให้บริการ และการจูงใจในฐานะหัวหน้างาน



โดย

อาจารย์ปกรณ์ วงศ์รัตนพิบูลย์

Executive Coach  
Leadership and Strategic Development Consultant



<http://www.entrainning.net>  
<http://www.facebook.com/CSREntainning>

*Pakornblog*

<http://www.pakornblog.com>  
<http://www.facebook.com/pakornblog>

## จิตวิทยาบริการ หมายถึง

“ การศึกษาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับ  
กระบวนการบริการและการจัดการระบบการ  
บริการ เพื่อให้ได้มาซึ่งการบริการที่มีคุณภาพและ  
ประสิทธิภาพ สามารถสนองต่อความต้องการ  
ของผู้รับบริการ และเกิดความพึงพอใจสูงสุด ”

# สำรวจแนวความคิดเรื่องการให้บริการ

- ♥ คุณคิดอย่างไรเมื่อถูกลูกค้าต่อว่า?
- ♥ คุณรู้สึกอย่างไรเมื่อได้ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการลูกค้า ?
- ♥ คุณอยากส่งมอบบริการที่มีคุณภาพหรือไม่ ? เพราะเหตุใด ?
- ♥ คุณรักในงานที่ทำอยู่หรือไม่ ?

# Workshop : I

## นียมองค้้ประกอบต้งๆ ของงานบริการ

- ♥ ลูกค้้ หมายถึง ...
- ♥ งานบริการ หมายถึง ...
- ♥ ลูกค้้ต้งการอะไรจากงานบริการ?
- ♥ ผู้ให้บริการ หมายถึง ...

# แนวทางการฝึกอบรม

- ♥ การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning)
- ♥ การ Coaching เพื่อให้ดึงศักยภาพออกมาใช้
- ♥ Workshop เพื่อการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
- ♥ Role Playing ให้เข้าใจอย่างแท้จริง
- ♥ การบ้าน เพื่อนำไปฝึกฝนจนเป็นธรรมชาติ

## หลุมพรางทางความคิดเชิงลบในการให้บริการ

- ♥ ลูกค้าเรื่องมาก 'ไม่รู้จะบริการอย่างไรให้ถูกใจ
- ♥ เราไม่ได้ทำผิดแค่มารับเรื่อง ทำไมต้องตำราเราด้วย
- ♥ เราพูดดีๆ แล้วทำไมต้องเสียงดังกับเราด้วย
- ♥ องค์กรไม่พร้อมให้บริการแล้วให้เรารับหน้าแทน
- ♥ เบื่องานตรงนี้จังเลย เครียด มีแต่เรื่องปวดหัว
- ♥ ทำเท่าไรก็ไม่ถูกใจลูกค้าซักที ต้องทำอะไร เพิ่มอีกเนี่ย
- ♥ งานให้บริการแย่นี้ ไม่ทำดีกว่า
- ♥ ใครจะเห็นคุณค่าในงานบริการของเราบ้างหนอ

## Workshop : II

### การเอาชนะหลุมพรางทางความคิด

- ♥ หลุมพรางที่พบเจออยู่ในปัจจุบันคืออะไร?
- ♥ สาเหตุเป็นเพราะเหตุใด ?
- ♥ สามารถเอาชนะได้โดยวิธีใด ?
- ♥ แนวทางการปฏิบัติตัวใหม่อย่างไร ?

# เทคนิคการเอาชนะหอคัมพรางทางความคิด

- ♥ ปรับนิยามงานบริการใหม่
- ♥ มองที่คุณค่าของการเป็นผู้ให้บริการ
- ♥ เปลี่ยนความคิดต่อเหตุการณ์ใหม่
- ♥ สร้างทัศนคติเชิงบวกต่องานบริการ
- ♥ ยอมรับการเปลี่ยนแปลงเพื่อการพัฒนา



# สำรวจแนวความคิดเกี่ยวกับผู้นำในตัวเอง

- ♥ คุณอยากเป็นผู้นำหรือไม่?
- ♥ คุณคิดว่าการได้เป็นผู้นำแล้วมีประโยชน์อย่างไร?
- ♥ คุณมีอุปสรรคในฐานะผู้นำเรื่องใดบ้าง?
- ♥ คุณตั้งใจให้ทีมงานมี Service Mind อย่างไร?

# คุณสมบัติหลักแห่งการเป็นผู้นำ

- ♥ การมีวินัยในตัวเอง
- ♥ รู้จักแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์
- ♥ สร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่น
- ♥ มีความรับผิดชอบ 100% เต็ม
- ♥ ทัศนคติเชิงบวกกับบุคคลและเหตุการณ์

# การเป็นผู้นำ 360 องศาที่แท้จริง

การเป็นผู้นำ บุคคลระดับบน

ความเชื่อที่ผิดๆ  
ในเรื่องของผู้นำ

ความท้าทายที่  
ผู้นำ 360 องศา  
ต้องเผชิญ

การเป็นผู้นำ  
บุคคลระดับเดียวกัน

การเป็นผู้นำ  
บุคคลระดับเดียวกัน



การเป็นผู้นำ บุคคลระดับล่าง

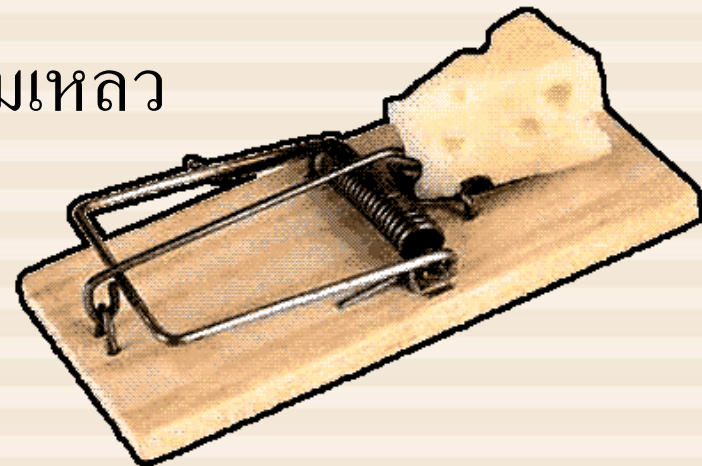
# ความเชื่อเกี่ยวกับผู้นำ

- ❁ ผู้นำ ไม่มีตำแหน่ง และสามารถเป็นได้ตลอดเวลา
- ❁ ภาวะความเป็นผู้นำเกิดขึ้นจากภายในของผู้คนนั้น ๆ
- ❁ บุคคลแรกที่ควรนำ คือ ตัวเราเอง
- ❁ การเป็นผู้นำ คือ การให้พลังผู้อื่น ไม่ใช่การรับจากผู้อื่น
- ❁ ผู้นำที่แท้จริง คือ ผู้ที่เชื่อมั่นในตัวเอง
- ❁ ผู้นำต้องมีความสุข กับการพัฒนาผู้อื่น



# หลุมพรางทางความคิดที่สกัดกั้นความเป็นผู้นำ

- ❁ รู้สึกว่าต้องรองรับแรงกดดันรอบด้าน
- ❁ เกิดอาการท้อถอยกับการทำงานบ่อย ๆ
- ❁ ขาดความมั่นใจในตัวเอง
- ❁ มองการทำงานเป็นความเครียดไม่ใช่เรื่องท้าทาย
- ❁ สับสนในตัวเองว่าเรื่องใดควรทำเองเรื่องใดควรให้ผู้อื่นทำ
- ❁ การใช้อำนาจแบบผิด ๆ จึงไม่ได้รับความร่วมมือ
- ❁ ไม่กล้าตัดสินใจ เพราะกลัวความล้มเหลว



# Workshop : III

## การเอาชนะหลุมพรางทางความคิด

- ❖ หลุมพรางที่เจออยู่ในปัจจุบันคืออะไร?
- ❖ สาเหตุที่เรารู้สึกแบบนั้นเป็นเพราะอะไร?
- ❖ เราสามารถเอาชนะได้โดยวิธีใด?
- ❖ แลกเปลี่ยนให้เพื่อนฟัง

THINK  
BIG



# ธรรมชาติของการเปลี่ยนแปลง

- ♥ กลัวถูกลงโทษ หรือมองเห็นประโยชน์
- ♥ มองเห็นตัวเอง ยอมรับ กระตุ้นการเปลี่ยนแปลง
- ♥ ความคิดเปลี่ยน ความรู้สึกเปลี่ยน การกระทำ  
เปลี่ยน
- ♥ ทุกอย่างเป็นทางเลือกที่เราเลือกได้
- ♥ การเปลี่ยนแปลงคือ การพัฒนาตัวเอง

# เส้นทางการสร้างระบบบริการ

- ♥ การบริหารจัดการความต้องการของลูกค้า
- ♥ การออกแบบบริการ
- ♥ การปฏิบัติตามมาตรฐานบริการ
- ♥ การจัดการข้อร้องเรียน
- ♥ การปรับปรุงมาตรฐานบริการ



# ลูกค้าคาดหวังอะไรจากงานบริการของเรา ? (รู้เขา)

- ♥ ความเข้าใจความต้องการของเขา
- ♥ ความพึงพอใจในการบริการ
- ♥ ความสุขที่ได้รับจากงานบริการ
- ♥ การได้รับความสำคัญจากเจ้าหน้าที่
- ♥ บริการที่ตอบสนองความต้องการจริงๆ
- ♥ การได้รับความช่วยเหลือ
- ♥ การดูแลเอาใจใส่ตามสมควร

# บุคลิกลักษณะเด่นในการให้บริการของเรา ? (รู้เรา)

- ♥ ยิ้มแย้ม แจ่มใส
- ♥ เอาใจใส่ลูกค้า
- ♥ ค้นหาความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า
- ♥ ให้ความสำคัญกับลูกค้าอยู่เสมอ
- ♥ ทักษะคติเชิงบวกกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
- ♥ อาสาให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ
- ♥ หลีกเลียงข้อโต้แย้งทุกกรณี

# Workshop : IV

## สร้างมาตรฐานงานบริการของเรา

- ♥ โจทย์ที่ได้รับ
- ♥ เป้าหมายที่ต้องการไปให้ถึง
- ♥ แผนงานที่ใช้จุดเด่นของเรา
- ♥ มาตรฐานที่ใช้วัดผล
- ♥ การสื่อสารเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ

# กล้าฝัน ... กล้าทำ

- ขึ้นต่อระเบียบวินัย
- ทวีคุณค่าการทำงานหนัก
- นำไปสู่การกระทำ
- มุ่งเน้นการเดินทาง
- ยอมเสี่ยงเท่าที่จำเป็น
- ทำให้คุณรับพิศชอบ



- ขึ้นต่อโชคชะตา
- ลดทอนคุณค่าการทำงานหนัก
- นำไปสู่ข้ออ้าง
- มุ่งเน้นที่ปลายทาง
- หลีกเลี่ยงความเสี่ยงทั้งหมด
- ปล่อยให้คนอื่นรับพิศชอบ

# วิธีจูงใจผู้อื่นให้คล้อยตามแนวความคิดของคุณ

- ♥ วิธีการระงับข้อโต้แย้ง คือ จงหลีกเลี่ยงเสีย!
- ♥ จงเคารพต่อความคิดความเห็นของผู้อื่น
- ♥ ถ้าท่านผิด จงรับผิดโดยไม่รอช้า
- ♥ จงปล่อยให้อีกฝ่ายหนึ่งเป็นผู้พูดเป็นส่วนมาก
- ♥ จงขอรับรองด้วยการพูดให้รู้สึกว่าเป็นเจตนาอันดีงาม

# เรียนรู้ธรรมชาติของมนุษย์

- ♥ ทุกคนอยากเป็นบุคคลสำคัญ
- ♥ ทุกคนชอบคำชม
- ♥ คนหลายคนต้องการยอมรับ
- ♥ ไม่มีใครอยากให้ผู้อื่นบอกว่าเขาผิด
- ♥ คนทุกคนอยากเปลี่ยนแปลงตัวเองด้วยตัวเอง

# ผู้นำในฐานะโค้ช

- \* สอนงาน ไม่ใช่ สั่งงาน
- \* เชื่อในศักยภาพที่เหลืออยู่ของทีมงาน
- \* ดึงศักยภาพของเขา ไม่ใช่บังคับขู่เข็ญ
- \* มุ่งเน้นวิธีแก้ไข ไม่ใช่ ตัวปัญหา
- \* จูงใจให้ทีมงานเปลี่ยนแปลงด้วยตัวเอง
- \* พัฒนาทีมงานอย่างต่อเนื่อง

# หลักการสำคัญของการโค้ชซึ่งทีมงาน

- \* การทำให้โค้ชมองเห็นตัวเองและยอมรับ
- \* การกระตุ้นให้สร้างการเปลี่ยนแปลงตัวเอง
- \* การจูงใจให้มุ่งสู่เป้าหมาย
- \* การเปิดโอกาสให้โค้ชตัดสินใจเอง
- \* การใช้คำถาม หลีกเลี่ยงการให้คำแนะนำ



# สร้างทีมเวิร์ค...ทีมในฝัน

- \* ภาพลักษณ์ทีมในฝันของคุณ
- \* เป้าหมายที่อยากให้ทีมไปถึง
- \* คุณค่าที่อยากให้ทีมมี
- \* กฎ-มาตรฐานของทีม
- \* แนวทางปฏิบัติเพื่อสู่เป้าหมาย
- \* แผนพัฒนาทีมงานอย่างต่อเนื่อง

# การบ้าน “การพัฒนาทีมงาน” สำหรับการฝึกฝน

- \* เรื่องที่จะนำไปพัฒนาตนเอง
- \* เรื่องที่จะนำไปพัฒนาทีมงาน
- \* มาตรฐานบริการที่อยากให้ทีมงานมีร่วมกัน
- \* แนวทางการพัฒนาทีมงาน

# สิ่งที่ได้จากการฝึกอบรมในครั้งนี้

- \* เรื่องที่ได้รับแล้วเป็นประโยชน์นำไปใช้ได้
- \* สิ่งที่เรารู้สึกชอบมากในวันนี้
- \* เรื่องที่ตั้งใจไปปฏิบัติเป็นเรื่องแรก

# องค์ประกอบสำคัญของกาารให้บริการ

- \* ลูกค้ำพึงพอใจ
- \* งานบริการที่ดีเลิศ
- \* ระบบงานที่เป็นมาตรฐาน
- \* ผู้นำที่ทรงพลัง

ขอให้โชคดี และ สวัสดีครับ