



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

สรุปผลโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

กองกลาง มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ประจำปีการศึกษา 2564

เรื่อง

เสริมสร้าง งานบริการเป็นเลิศ ด้วย SMART TEAM



โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

กองกลาง มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ประจำปีการศึกษา 2564

.....

1. ชื่อโครงการ : เสริมสร้างงาน บริการที่เป็นเลิศ ด้วยหลัก SMART Team
2. ผู้รับผิดชอบโครงการ : คณะกรรมการจัดการความรู้ของกองกลาง ประจำปีการศึกษา 2564
3. หลักการและเหตุผล

ในยุคปัจจุบันเป็นยุคของการแข่งขัน ผู้คนสามารถเข้าถึงสิ่งที่ต้องการเลือกใช้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ในฐานะที่เราเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เราต้องช่วยกันในการสร้างงานบริการให้ลูกค้าหรือบุคคลภายนอก ที่มาติดต่อประทับใจ และพึงพอใจสูงสุดเพื่อช่วยบอกต่อให้กับองค์กรของเรา

การจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) ของกองกลาง จำเป็นต้องใช้หลักการทำงาน โดยใช้ SMART Team เป็นตัวช่วยหรือเป็นแนวทางเข้ามาช่วยทุกคนในองค์กรให้มีเป้าหมายเดียวกัน เพื่อบรรลุ เป้าหมายของธุรกิจ “ทุกตำแหน่งหน้าที่ คือ ฟันเฟืองสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนไปสู่ความสำเร็จ”

4. วัตถุประสงค์

1. เพื่อเข้าใจคำว่า SMART Team ของงานบริการในเป้าหมายขององค์กร
2. เพื่อให้บุคลากรเรียนรู้การทำงานบริการแบบมืออาชีพด้วยหลักการ Service mind
3. เพื่อเรียนรู้สู่การปฏิบัติงานจริงของ SMART Team เช่น การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การใช้คำพูด

ภาษากาย การสื่อสารในงานบริการ ทั้งในส่วนของการพบปะบุคคลที่มาติดต่อใช้บริการ การใช้คำพูดกับบุคคล ที่มาติดต่อในองค์กร

5. กลุ่มเป้าหมาย

บุคลากรกองกลาง จำนวน 22 คน

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้เข้าอบรมได้ตระหนักในความสำคัญของงานบริการลูกค้าและการนำไปประยุกต์ใช้ในงาน
2. ผู้เข้าอบรมเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานด้านงานบริการให้ได้มาตรฐานขององค์กรและลูกค้าพึงพอใจ
3. ผู้เข้าอบรมได้พัฒนาคุณภาพงานบริการให้มีประสิทธิภาพการทำงานที่ดีเพื่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

7. รูปแบบและวิธีการดำเนินงาน

1. เรียนเชิญวิทยากรที่มีความรู้ ได้แก่ อาจารย์ ดร.มรกต กำแพงเพชร อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ในวันพฤหัสบดีที่ 31 มีนาคม 2565 ณ ห้องบรรยาย 3
2. แบบทดสอบปฏิบัติงานจริงภายในวันอบรม
3. ทำการสอบถามหลังอบรม

8. ระยะเวลาดำเนินการ

ในช่วงระหว่างเดือน มีนาคม – มิถุนายน 2565

9. สถานที่ดำเนินการ

กองกลาง อาคารอำนวยการ

10. งบประมาณ -

11. การประเมินผลโครงการ

แบบประเมินและแบบทดสอบหลังจากการเข้าร่วมการจัดการความรู้

รายชื่อผู้เข้าร่วมโครงการเสริมสร้างงาน บริการที่เป็นเลิศ ด้วยหลัก SMART Team

1. นางวิมลพัคตร์ นฤตลโชติ
2. นางหทัยชนก ธนากิจวิฑริพย์
3. นางสาวธรรณัณย์ จิระเกียรติกุล
4. นางสาวฝน กันค้อย
5. นางสาวกมลทิพย์ จันท์เผือก
6. นางสาวเจนจิรา เจ๊ะระหวัง
7. นางสาวธิดา จันท์หอม
8. นางสาวฉันท์ชนก มากพันธุ์
9. อาจารย์ใจบุญ แยมยิ้ม
10. นางสาวลักษณัณา ปิยฉัตรพนม
11. นางสุดาวรรณ นาคจัน
12. นางสาวทิพย์วรรณ สิทธิสมภพ
13. นายทวนชัย โชติช่วง
14. นางสาวกาญจนา บุญช่วงดี
15. นางณิชารีย์ อินทจักร
16. นางสาวอนงค์วดี พุ่มไสว
17. นายปริญญา กลิ่นหวล
18. นายกฤตพล คุณนันทปรีดา
19. นายสถิตย์ บุตรน้อย
20. นายสันทัต แต่งสี
21. นายจตุพล ชาญณรงค์ศักดิ์
22. นายหรินทร์ โตพันธุ์

กำหนดการ

กำหนดการ

โครงการการจัดการความรู้ KM กองกลาง
มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ประจำปีการศึกษา 2564
เรื่อง เสริมสร้างงาน บริการที่เป็นเลิศ ด้วยหลัก SMART Team
วันพฤหัสบดีที่ 31 มีนาคม 2565 เวลา 09.00-12.00 น. (ออนไลน์ Zoom)

เวลา	หัวข้อ
เวลา 09.00 น.	- ลงทะเบียนออนไลน์ (โดย คุณจตุพล ชาญณรงค์ศักดิ์)
เวลา 09.10 น.	- พิธีกร (คุณลักขณา ปิยะฉัตรพนม) กล่าวทักทายและแนะนำวิทยากร
เวลา 09.15 น.	- การจัดการความรู้ KM กองกลาง เรื่อง “เสริมสร้างงาน บริการที่เป็นเลิศ ด้วยหลัก SMART Team” โดย อาจารย์ ดร.มรกต กำแพงเพชร อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระ เกียรติ
เวลา 11.45 น.	- สรุป-ถามตอบ - กล่าวขอบคุณ โครงการการจัดการความรู้ KM กองกลาง ประจำปีการศึกษา 2564
เวลา 12.00 น.	โดย นางวิมลพัทธ์ นฤตลโชติ ผู้อำนวยการกองกลาง -จบ-

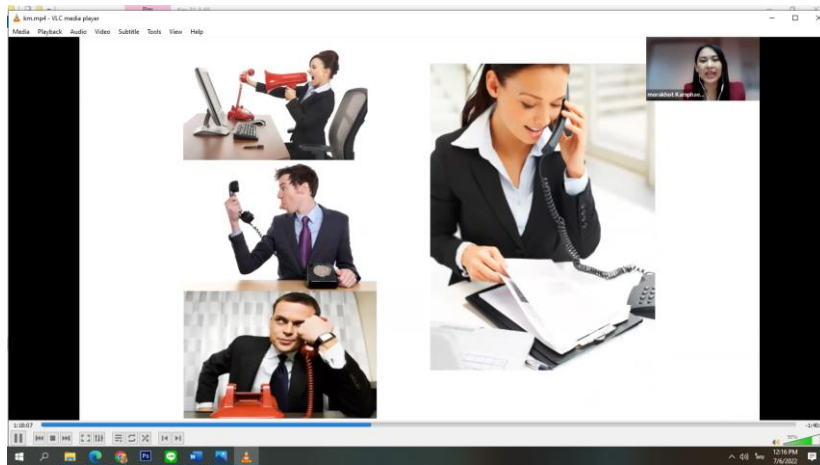
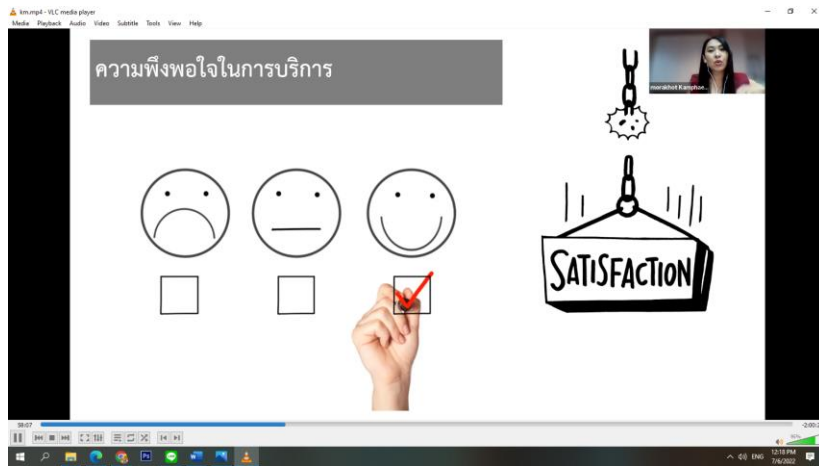
กำหนดการ อาจเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม

นางสาวอนงค์วิดี พุ่มใสว แผนกสื่อสารองค์กร กองกลาง โทร.1140

ภาพกิจกรรมโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (covid-19) จึงต้อง
ปรับแผนการถ่ายทอดองค์ความรู้ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นแบบออนไลน์ ผ่านการ Zoom Meeting ID 914 4345
9211 Pass Code 329 283 ดูแลการดำเนินงานโดย นายจตุพล ชาญณรงค์ศักดิ์ เมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2565

ภาพกิจกรรม วันที่ 31 มีนาคม 2565



สรุปผลประเมินความพึงพอใจการเข้าร่วมอบรม
เสริมสร้างงาน บริการที่เป็นเลิศ ด้วยหลัก SMART Team
โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประจำปีการศึกษา 2564

บุคลากรที่เข้าร่วมโครงการ จำนวน 22 คน

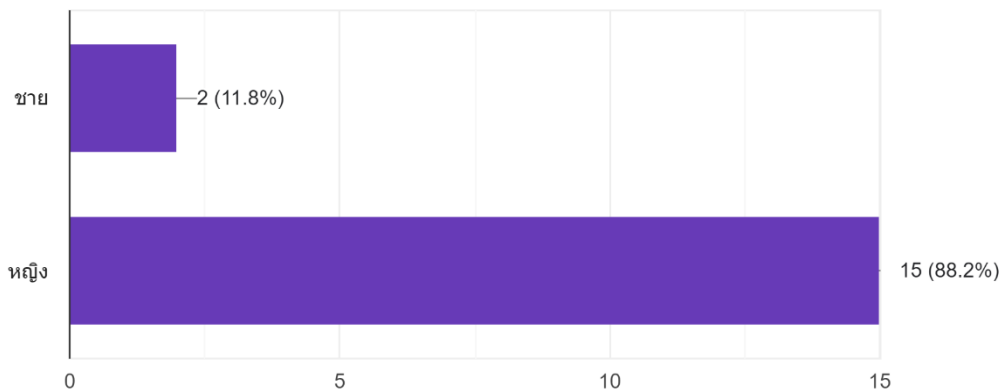
ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ได้นำความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมินมาประมวลผล โดยใช้ค่าทางสถิติ ได้แก่ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้เกณฑ์ดังต่อไปนี้

ระดับคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
4.50 - 5.00	ดีที่สุด
3.51 - 4.50	ดี
2.51 - 3.50	ปานกลาง
1.51 - 2.50	น้อย
1.00 - 1.50	น้อยที่สุด

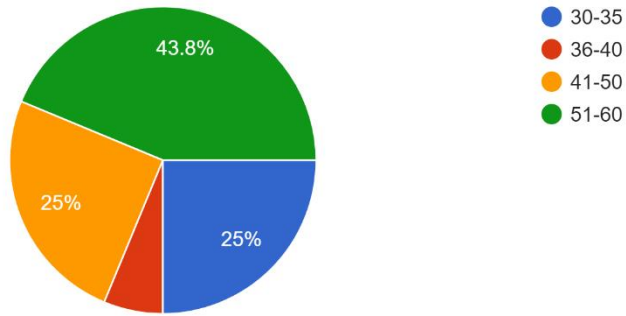
เพศ

คำตอบ 17 ข้อ



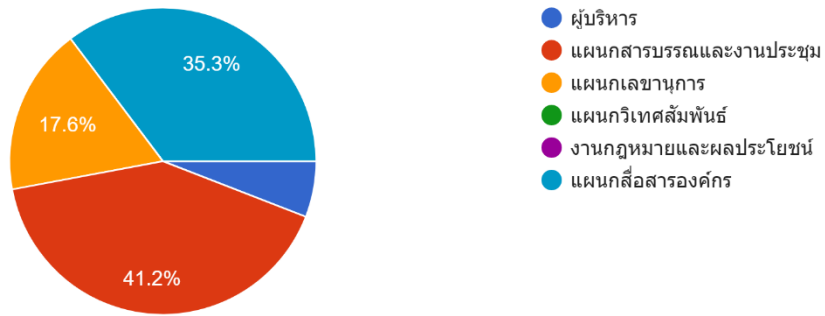
อายุ

คำตอบ 16 ข้อ

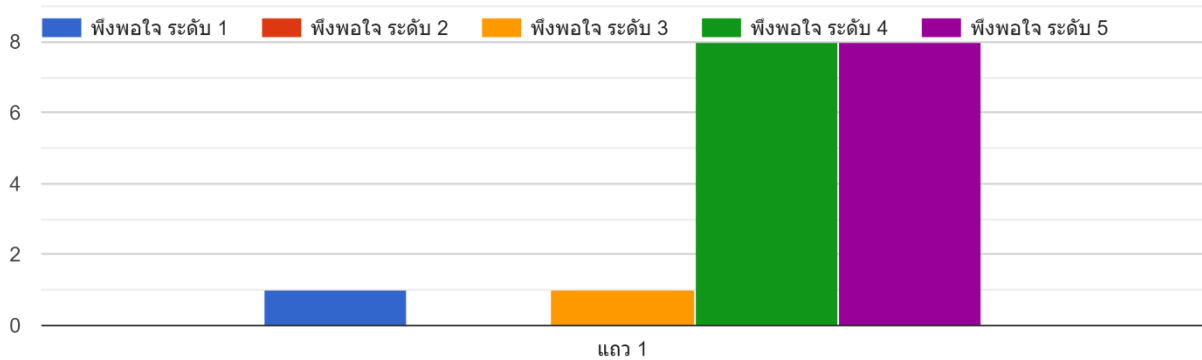


สังกัด

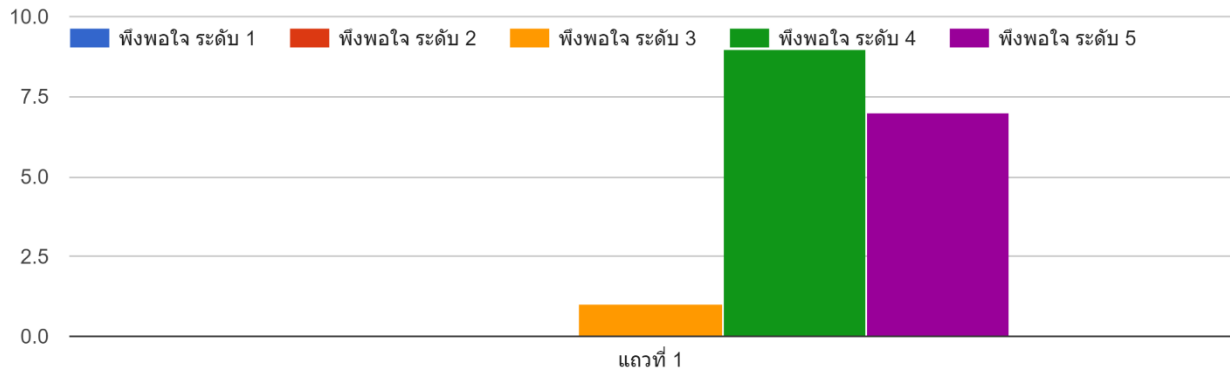
คำตอบ 17 ข้อ



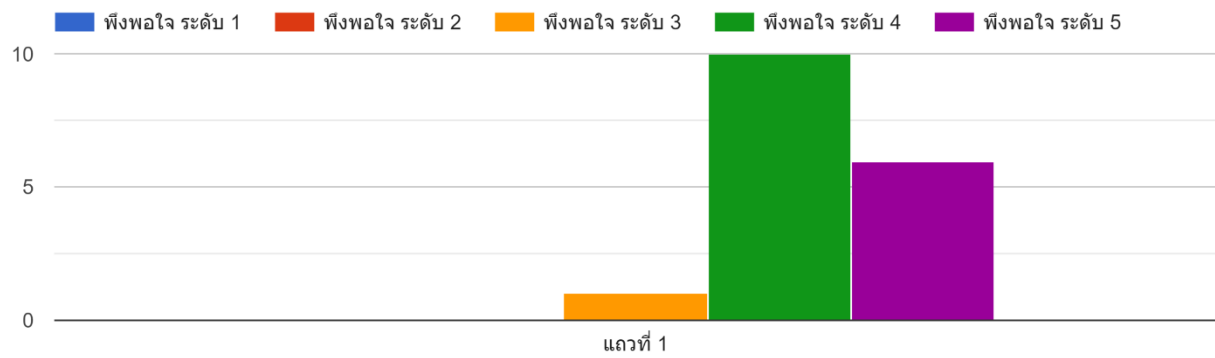
ประเด็น/หัวข้อ การจัดการความรู้ "เสริมสร้างงานบริการที่เป็นเลิศ ด้วยหลัก Smart Team"



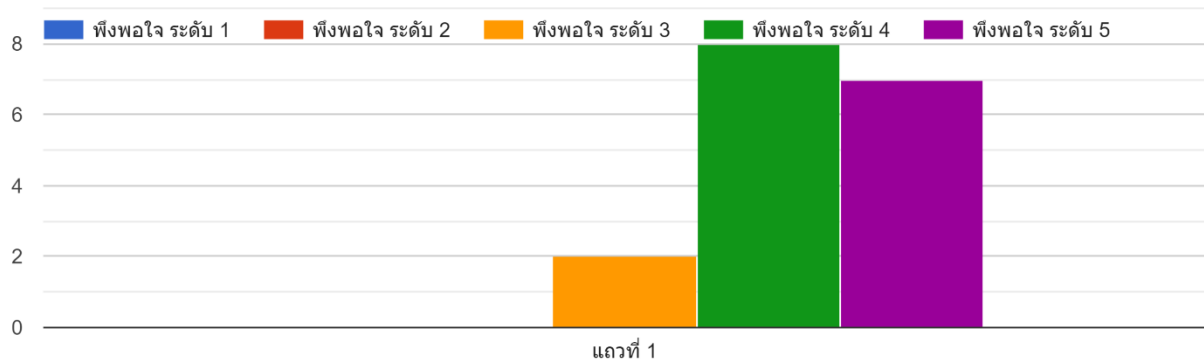
วิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ



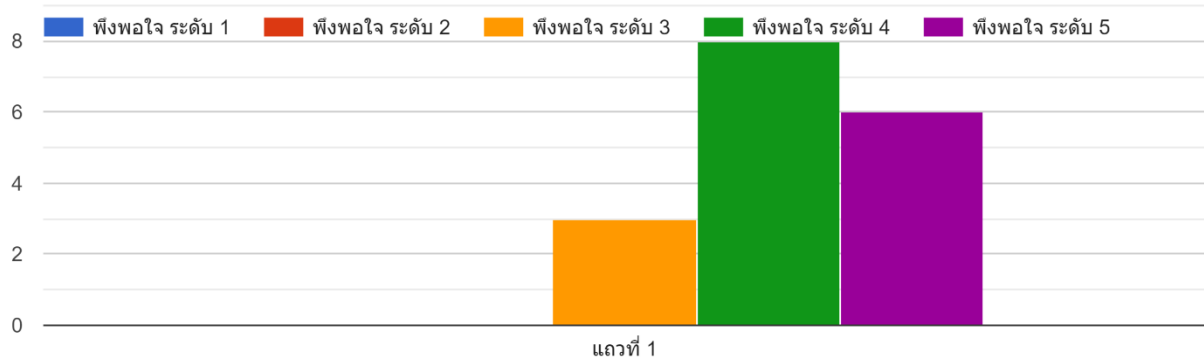
ได้รับความรู้ตรงกับความต้องการ



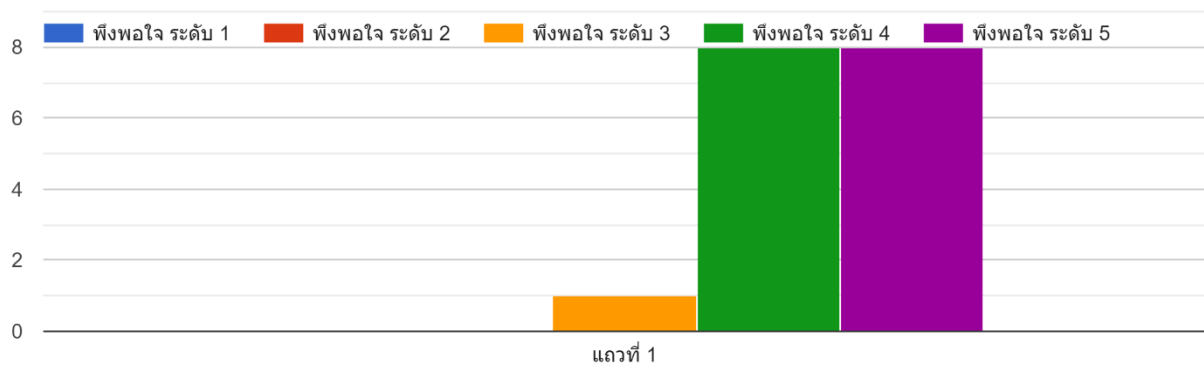
การเข้าถึงข้อมูลและความรู้



ระบบออนไลน์ Zoom การจัดการความรู้



ความพึงพอใจในภาพรวม



ข้อเสนอแนะ

1. ถ้าได้เรียนในห้องเรียน จะสนุกกว่านี้
2. เวลานั้นน้อยไป

เอกสารประกอบโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้



SMART TEAM





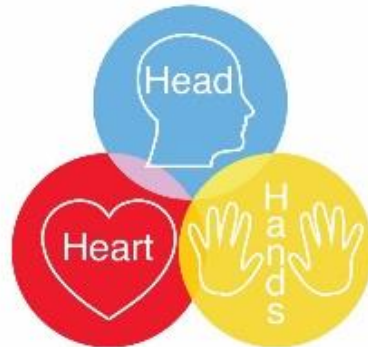
3

ทำอย่างไรจึงจะเกิดการบริการที่เป็นเลิศ



4

คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นการบริการที่ดีที่สุดผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร



5 เนื่องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน ตลอดทั้งความร่วมมือร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ

องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ



6

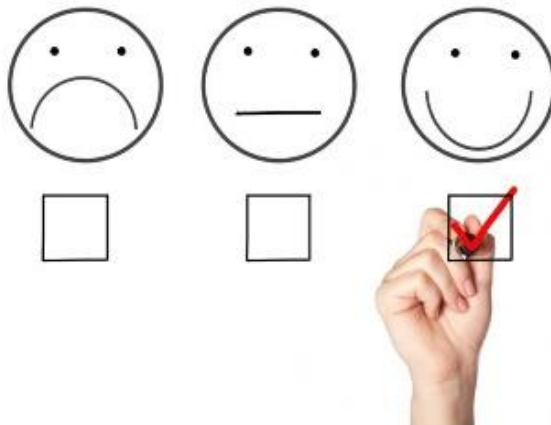
ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)

อะไรคือสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง?



7

ความพึงพอใจในการบริการ



8



ประสบการณ์ที่ไม่พึงพอใจในฐานะลูกค้า



ประสบการณ์ที่พึงพอใจในฐานะลูกค้า

9

บุคลิกภาพและการสื่อสารเพื่อการบริการที่เป็นเลิศเป็นอย่างไร



10

ความสำคัญของบุคลิกภาพต่องานบริการ



บุคลิกภาพ สร้างความรู้สึกต่อผู้พบเห็นว่า

ชอบหรือไม่ชอบ หรือ เกิดความรู้สึกต่อคนๆนั้น

- เป็นคนมีเสน่ห์น่าคบหาสมาคม มีสง่าผ่าเผย
- ไม่มาคยเสียเลย

บุคลิกภาพทำให้คนเกิดความรู้สึกทางใจ ซึ่งทำให้เกิดอารมณ์แต่เพียงอย่างเดียว ไม่ต้องใช้ความคิด สติปัญญา หรือการตัดสินใจที่ต้องใช้เหตุผลใดๆทั้งสิ้น

11



องค์ประกอบบุคลิกภาพงานบริการ

ภายนอก

- บุคลิกภาพภายนอก เช่น เครื่องแบบ การแต่งกาย ทรงผม รูปร่าง หน้าตา
- พฤติกรรม เช่น การเดิน นั่ง ยืน ยิ้ม คำพูดและมารยาท

ภายใน

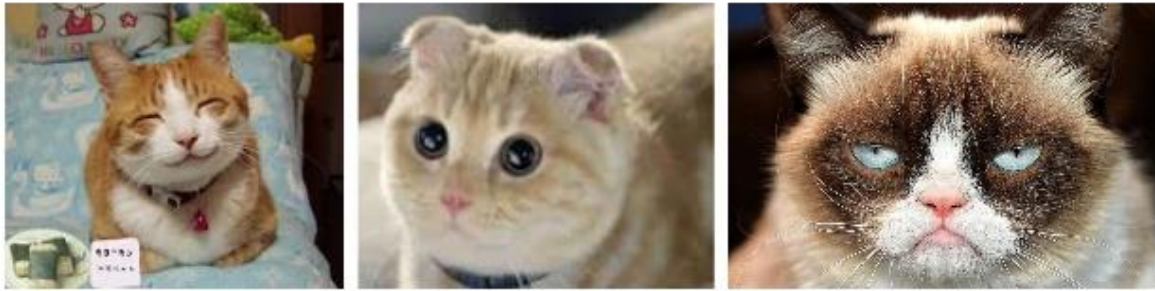
- ทัศนคติ เช่น แนวความคิดกับการทำงานบริการ
- อารมณ์ สติปัญญา ความสนใจ เช่น การควบคุมอารมณ์กับสถานการณ์ต่างๆ

12

ลักษณะบุคลิกภาพ

การแบ่งบุคลิกภาพเพื่อแสดงผลดีผลเสียของแต่ละประเภทซึ่งแต่ละลักษณะจะโดดเด่นในแต่ละสถานการณ์ต่างกัน ซึ่งสามารถแบ่งเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่

- ลักษณะหึงหูด
- ลักษณะเป็นกลาง
- ลักษณะยล้าโท



13

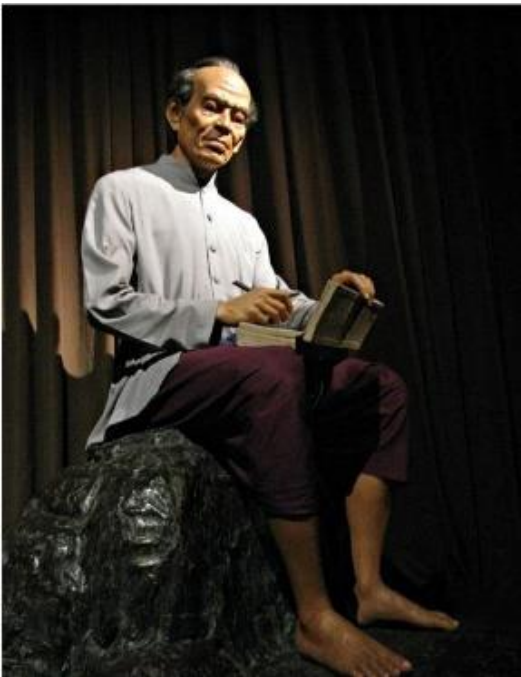


14

การเสริมสร้างบุคลิกภาพ

1. การมอง สายตาสามารถบอกถึงความรัก ความเกลียดชัง ความเมตตา ความโกรธแค้น ความเคารพขี้อ่อน หรือ ความเหยียดหยาม ดูหมิ่นดูแคลน ฉะนั้น เมื่อเรามองใคร เราจะต้องพยายามใช้สายตาด้วยความสุภาพเรียบร้อย ระวังในการใช้สายตาอย่าให้คนอื่นเกิดความเข้าใจผิดได้
2. การแต่งกาย ต้องคำนึงถึงความสะอาดเรียบร้อย ถูกต้องและเหมาะสมกับกาลเทศะ แต่งกายให้พอดี อย่าให้หนักเกินไปจนกลายเป็นนาเกลียด
3. การพูด ต้องมีศิลปะในการพูด พูดให้คนอื่นผู้ฟัง โดยจะต้องใช้คำพูดที่มีเหตุผล สุภาพ ไพเราะ และให้คำพูดที่เหมาะสมกับผู้ฟัง (โดยคำนึงถึงวัย ระดับการศึกษา อาชีพ และทัศนคติของผู้ฟัง) สถานที่ เวลา และโอกาส
4. การเดิน ต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดเสียงดังจนเกินไป ซึ่งจะทำให้เป็นที่รังเกียจผู้อื่น ห้อยเดินให้ตัวตรง ยกขาให้สูงส่ง เดินให้มีความสง่าและฉับไว อย่าเดินช้า การก้าวเดินที่สั้นเกินไปนั้นอยู่
5. การแสดงท่าทาง ต้องระวังท่าทางที่มีส่วนลบ เช่น การขู่หรือท่าอะไรก็ตาม ถ้ามีการแสดงท่าประกอบมากรับใจคนบ้างก็ดี หรือแสดงท่าที่ไม่สุภาพ
6. พิธีกรรมในการทำงาน ในการทำงานใดๆ ก็ตามจะต้องทำให้ดีที่สุดในสิ่งที่ทำได้ ต้องทำด้วยท่าทางขององค์กร ด้วยความขยันหมั่นเพียรให้ได้งานดีเสมอ
7. สุภาพการ ต้องระวังสุภาพให้ดี อย่าให้มีโรค ระวังรักษาสุขภาพร่างกายให้สมบูรณ์แข็งแรงอยู่เสมอ

15



อันอ้อยตาลหวานลิ้นแล้วสิ้นซาก
แต่ลมปากหวานหูไม่รู้หาย
แม้เงินเจ็บอื่นหมิ่นแสนจะแคลนคลาย
เจ็บจนตายเพราะเหน็บให้เจ็บใจ

พระสุนทรโวหาร (สุนทรภู่)

16

จะพูดจาปราศรัยกับใครนั้น
อย่าตะคองตะคอกให้เคืองหู
ไม่ควรพูดอ้ออึ้งขึ้นมึงกู
คนจะหลู่ส่วงลามไม่ขามใจ
เป็นมนุษย์สุดนิยมเพียงลมปาก
จะได้ยากโหยหิวเพราะชีวหา
แม้พูดดีมีคนเขาเมตตา
จะพูดจาควรพิเคราะห์ให้เหมาะสม

พระสุรเวทาว (สุนทรภู่)



17

ทดสอบการสื่อสาร!!!!

หีบมากมายหลายหีบยกหีบหนี
หีบมากมีหนีหีบหนีบหนีหาย
เห็นหนีหีบหนีบหนีกันมากมาย
เห็นหีบหายหลายหีบหนีบหนีเอย

กติกา

- จงอ่านข้อความต่อไปนี้
- จงเล่าข้อความต่อไปนี้
- จงเขียนข้อความต่อไปนี้

18

หลักการรับฟังด้วยใจ

- เกิดใจที่จะรับฟัง
- ให้อภัยผู้อื่น
- ตระหนักถึงความสำคัญของผู้อื่น
- ฟังอย่างมีสติ
- ฟังเสียงโดยปราศจากอคติ
- ฟังด้วยความใส่ใจและอย่างจริงใจ
- ฟังโดยรับรู้สาระได้อย่างถูกต้องตรงตามที่ผู้พูดต้องการสื่อสาร
- ฟังโดยรับรู้ถึงอารมณ์และความรู้สึกของผู้พูดอย่างถูกต้องตรงตามหลักความจริง
- รับฟังโดยไม่ขาดตอนการสื่อสาร
- มีคุณธรรมและจริยธรรมในการรับฟัง



19

ทักษะการฟัง (Active Listening)

การมีทักษะการฟังที่ดีคือสิ่งที่มีค่าแตกต่างจากผู้อื่น
ซึ่งความสำเร็จของงานขึ้นอยู่กับ การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น

- ฟังหวัช้อ - ต้องตั้งใจฟังให้เข้าใจว่าผู้ส่งสารต้องการให้ฟังอะไร
- ฟังความรู้สึก - สังเกตและวิเคราะห์ว่าผู้พูดต้องการบอกอะไร
- ตอบสนองความรู้สึก - ตั้งใจจับประเด็น ใจความสำคัญ พยายามเข้าใจถึงความรู้สึกของผู้พูด
- บันทึกเตือนความจำ - จําการสื่อสารทั้งที่เป็นภาษาและอวจนภาษา
- ตอบกลับ - แสดงให้ผู้พูดรู้ว่าเข้าใจเขาโดยแสดงออกอย่างเหมาะสม

20

ประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสาร

(Effective & Efficient Communication)

➤ การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิผล (Effective Communication)

เกิดขึ้นเมื่อข้อความจากแหล่งที่มาและระบุความหมายถึงผู้รับอย่างแท้จริง

➤ การติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficient Communication)

เกิดขึ้นได้ใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด เช่น การส่งไลน์ ใช้เวลาในการส่งเร็วซึ่งประหยัดเวลาสำหรับผู้ส่ง แต่อาจจะไม่สำเร็จในความปลอดภัยของการแปลความหมายและการตอบสนอง



21

รูปแบบการสื่อสาร

1. การติดต่อสื่อสารโดยใช้ถ้อยคำ (Verbal Communication)

2. การติดต่อสื่อสารด้วยภาษาที่ไม่ใช่ถ้อยคำ ภาษาท่าทาง

(Non-Verbal Communication, Body Language)

องค์ประกอบของมนุษย์

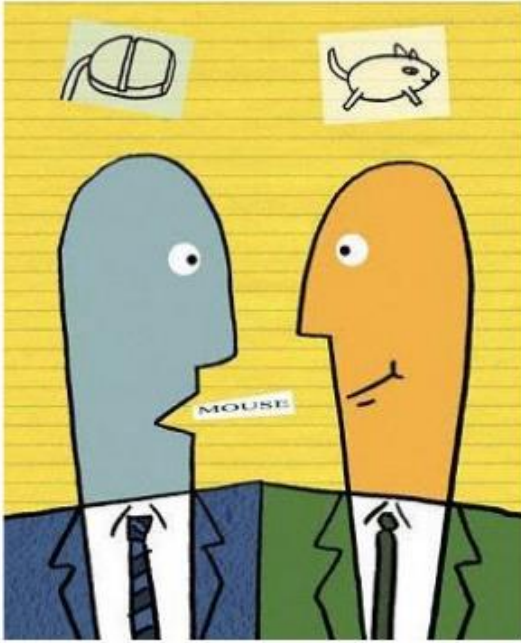
- การแสดงออกทางใบหน้า
- การท่าทาง
- น้ำเสียง

องค์ประกอบของสถานที่ที่มีผลต่อการติดต่อสื่อสาร

- การออกแบบสำนักงาน
- สถาปัตยกรรมของอาคาร



22



เครื่องบ่งชี้ว่าการสื่อสารมีปัญหา

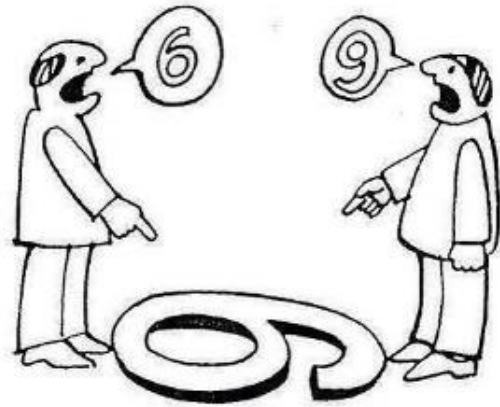
- บรรยากาศไม่เป็นมิตร
- บรรยากาศของความเคร่งเครียด
- ความระมัดระวังตัวสูง ไม่ไว้ใจกัน
- รู้สึกอึดอัด ไม่สบายใจ
- อาการหงุดหงิด ฉุนเฉียว
- โวยวาย ระเบิดอารมณ์ ร้องเรียน

23

การสร้างทัศนคติที่ดีในงานบริการด้วยการเรียนรู้ธรรมชาติและพฤติกรรมลูกค้า

ธรรมชาติของคน 8 ประการ

- คนทุกคนต้องการเป็นคนถูกต้อง
- คนทุกคนต้องการได้รับความรู้สึกที่ดี
- คนทุกคนต้องการอยู่เหนือคนอื่น
- คนทุกคนต้องการเป็นผู้ควบคุมสถานการณ์
- คนทุกคนต้องการรักษาหน้าตาศักดิ์ศรี
- คนทุกคนต้องการให้คนอื่นชอบตนเอง
- คนทุกคนต้องการเป็นคนยุติธรรม
- คนทุกคนไม่สนใจถูกผิด สนใจแค่ความรู้สึกของตนเอง



24

หลังจากกดดึง ภูเก็ตโดนเค้ด้า นี๊กูทำอะไรผิด
ความยุติธรรมมันอยู่ตรงไหน?



25



26



27



28

29



ผู้รับบริการในฝัน (ร้าย) 10 ประเภท

1. ไฮโซๆ
2. โทเล
3. จุดเดือดต่ำ
4. ไดโนฯ
5. หัวหมอ



6. คุณนายละเอียด
7. พุดไม่รู้เรื่อง
8. นกหัวขวาน
9. ไฟลนกัน
10. บ่นทั้งวัน

30



SERVICE MIND

- S = Smile ยิ้มแย้ม
- E = enthusiasm ความกระตือรือร้น
- R = rapidness ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ
- V = value มีคุณค่า
- I = impression ความประทับใจ
- C = courtesy มีความสุภาพอ่อนโยน
- E = endurance ความอดทน เก็บอารมณ์
- M = make believe มีความเชื่อ
- I = insist ยืนยัน ยอมรับ
- N = necessitate การให้ความสำคัญ
- D = devote อุทิศตน

31

ผู้รับบริการที่มีความสุขดูได้จากอะไร



- มีความสุข หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส
- บรรยากาศการทำงานดี มีความสุขเหมือนครอบครัว
- ซื่อสัตย์ด้วยภาษา แวดตา ท่าทาง
- งานมีความสำเร็จ มีประสิทธิภาพสูง
- พร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขัน
- มีนวัตกรรม กิจกรรมส่งเสริมความสุข

32

อารมณ์และการจัดการกับอารมณ์



33

ความโกรธและอารมณ์เป็นสิ่งที่ถ้าหากคิดสิ่งกันได้ เมื่อมีใจมาแสดงอาการ โกรธหรือริ้วรอยได้พูด ไม่ว่าจะด้วยสีหน้า ท่าทาง หรือน้ำเสียง อาจทำให้ถูกขู่ตีถูกกรู้นขึ้นมา และอาจได้กลับไปในอารมณ์เก่าเดี๋ยวนั้น เพราะว่าอารมณ์เป็นสิ่งที่สามารถนำชกชกตึงกันได้ หากเขคนจึงมีการแก้ใ้ถูกหาตัวการ "แรงมากี่แรงชอบ" ซึ่งไม่ใช่ชีวิตที่ถูกต้องเลย



34



35

ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง
คุณจึงต้องรู้จักวิธีที่จะควบคุมอารมณ์ของตนเองให้ดี

" บททดสอบ " คือ ความท้าทายของชีวิต
ที่เราต่างต้องประสบ

และ " ผู้ชนะ " คือผู้ที่รู้ว่าควรรับมือกับ
บททดสอบที่ได้รับอย่างไร

ทุกคนล้วนเจอบททดสอบในชีวิตทั้งนั้น

ทุกบททดสอบจะกลายเป็นประสบการณ์ชีวิตอันมีค่า
เมื่อเราผ่านมันไปได้เราก็จะโตขึ้น และมีภูมิคุ้มกันในชีวิตมากขึ้น

36

การปรับทัศนคติให้เป็นบวกเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ



37

ตรวจสอบสุขภาพความสุกกันหน่อย



- Happy Body สุขภาพดี
- Happy Heart น้ำใจงาม
- Happy Money ปลอดภัย มีเงินเก็บ
- Happy Relax ดำเนินชีวิตแบบผ่อนคลาย
- Happy Brain ศึกษา ทาความรู้ พัฒนาสมอง
- Happy Soul สุขสงบทางใจ มีศรัทธาในศาสนา
- Happy Family ครอบครัวดี อบอุ่น มั่นคง
- Happy Society สังคมดี สามัคคี ประองตอง

38

การปรับทัศนคติเพื่อการบริการให้เป็นเลิศ



เพื่อสร้างพลังใจในชีวิต การงาน

เพื่อการดำรงอยู่อย่างมีความสุข

สร้างทัศนคติที่ดีต่อ ตน คน งาน

เปลี่ยนมุมมองทุกด้านอย่างทรงพลัง

มองและแก้ไขปัญหอย่างเป็นระบบ

มองทุกมิติปัญหาอย่างสร้างสรรค์

39



ฝึกมองชีวิตอย่างมีชีวา

- ความลำบาก ทำให้เกิดความอดทน
- ปัญหา ทำให้เกิด ปัญญา
- ความขัดแย้ง ทำให้เกิด การพัฒนา
- ลองผิดลองถูก ทำให้เกิด ความมั่นใจ

40

"...การทำงานด้วยใจรักต้องหวังผลงานนั้นเป็นสำคัญ
 แม้จะไม่มีใครรู้ใครเห็นก็ไม่มาวิตก
 เพราะผลสำเร็จนั้นจะเป็นประจักษ์พยานที่มั่นคง
 ที่ทุกคนเห็นเหมือนกับสอนใจ"

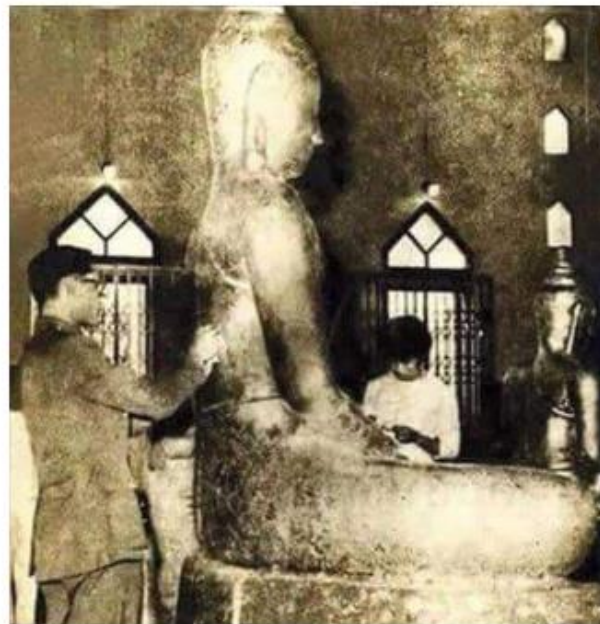
ปิดทองหลังพระ

การปิดทองหลังพระนั้นเมื่อถึงคราวจำเป็นก็ต้องปิด
 ว่าที่จริงแล้วคนโดยมากไม่ค่อยชอบปิดทองหลังพระกันนัก
 เพราะนี่ก็ไม่มีใครเห็นแต่ถ้าทุกคนพากันปิดทองข้างหน้า
 ไม่มีใครปิดทองหลังพระเลย พระจะเป็นพระที่งามบริบูรณ์ไม่ได้..."

พระบรมราชาธิบดี พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว
 ในงานพิธีพระราชทานปริญญาบัตรของจุฬาลงกรณ์
 เมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม 2506



41



42



43

รายงานผลการจัดการความรู้ KM.กongsong 2564

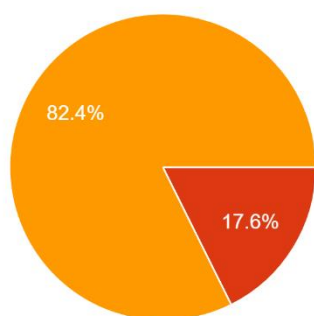
เสริมสร้างงาน บริการที่เป็นเลิศ ด้วยหลัก SMART Team

บุคลากรที่เข้าร่วมโครงการ จำนวน 22 คน

ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 17 คน

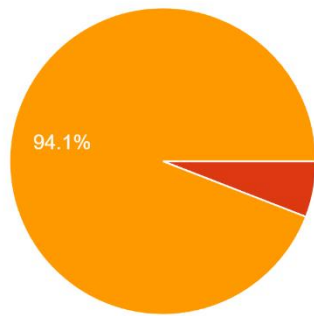
หากมีลูกคำถามทางคุณ คุณคิดว่าความพึงพอใจของลูกค้า คือ อะไร?

คำตอบ 17 ข้อ



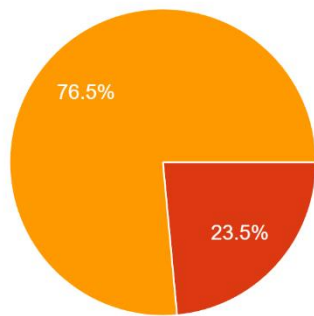
- รอยยิ้ม บอกว่าไม่ทราบ แล้วเดินหนี
- รอยยิ้ม พร้อมข้อมูลเส้นทาง
- รอยยิ้ม ให้ข้อมูลเส้นทาง และนำทางไปส่ง

บุคลิกภาพที่ดีเลิศ คุณควรเป็นแบบไหน
คำตอบ 17 ข้อ



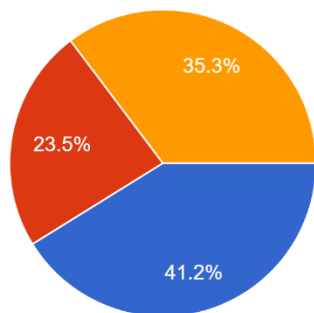
- แต่งตัวสวยงามตามแฟชั่น
- แต่งตัวสวยงาม เรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใส
- แต่งตัวสะอาด เรียบร้อย ถูกกาลเทศะ ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายผู้อื่นเสมอ

การรับความรู้งานบริการ Km. แล้ว คุณจะผู้รับฟังแบบไหน
คำตอบ 17 ข้อ



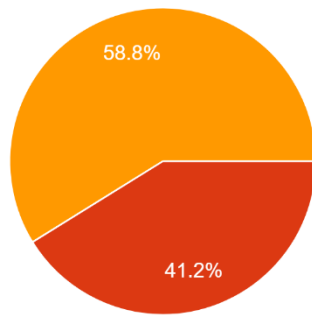
- รับฟังผู้อื่นเป็นบางครั้ง
- รับฟังผู้อื่นด้วยใจ ให้เกียรติผู้พูดเสมอ
- รับฟังผู้อื่นด้วยใจ เป็นผู้ฟังที่ดี มีสติ ไม่มีอคติ

การสื่อสารที่มีปัญหาสำหรับคุณ คือ?
คำตอบ 17 ข้อ



- บรรยายภาคไม่เป็นมิตร แต่ยังคงยิ้มได้
- บรรยายภาคดีแต่เครียด ไม่อยากคุยกับใคร เก็บตัวอยู่คนเดียว
- บรรยายภาคอึดอัด หงุดหงิด จุดเฉียว โวยวาย ระเบิดอารมณ์ใส่ผู้อื่น

ผู้รับบริการจากคุณที่มีความสุข วัตถุประสงค์อะไร
คำตอบ 17 ข้อ



- กล่าวขอบคุณ
- สีหน้ายิ้มแย้ม กล่าวขอบคุณ
- แสดงความชื่นชมด้วยภาษา แววตา ท่าทางที่มีความสุขเป็นมิตร พร้อมกล่าวขอบคุณ

ผลการดำเนินการตามเกณฑ์ประเมิน ข้อที่ 3

กองกลาง มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ได้จัดอบรมการจัดการความรู้ KM ประจำปีการศึกษา 2564 ให้แก่บุคลากรกองกลางทุกท่าน โดยได้เรียนเชิญวิทยากรที่มีความรู้ ได้แก่ อาจารย์ ดร.มรกต กำแพงเพชร อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ในหัวข้อเรื่อง “เสริมสร้าง งานบริการเป็นเลิศ ด้วย SMART TEAM” เมื่อวันที่พฤหัสบดีที่ 31 มีนาคม 2565

ทั้งนี้ เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (covid-19) จึงต้องปรับแผนการถ่ายทอดองค์ความรู้ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นแบบออนไลน์ ผ่านการ Zoom Meeting ID 914 4345 9211 Pass Code 329 283 ดูแลการดำเนินงาน โดย นายจตุพล ชาญณรงค์ศักดิ์

ในการนี้ การจัดการความรู้ KM ครั้งนี้ เพื่อส่งเสริมความรู้ให้บุคลากร กองกลาง ให้ความสนใจ คำว่า SMART Team ของงานบริการในเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้บุคลากร เรียนรู้การทำงานบริการแบบมืออาชีพด้วยหลักการ Service mind เพื่อเรียนรู้สู่การปฏิบัติงานจริงของ SMART Team เช่น การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การใช้คำพูดให้ดียิ่งขึ้น

รายงานหลักฐาน

ตามเอกสารมาแนบนี้