

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ในด้าน
เทคนิคการสื่อสารและศิลปะการบริการทางโทรศัพท์
เพื่อให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศ

จัดทำโดย นางสาวนภาพร เข้มตรง
ตำแหน่ง นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ
สังกัด กองพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์
สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๑
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗

๑. **ข้อเรื่อง** การพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ในด้านเทคนิคการสื่อสารและศิลปะการบริการทางโทรศัพท์ เพื่อให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศ

๒. **หลักการและเหตุผล**

สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล เป็นองค์การหลักด้านแผนและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อชี้แนะและผลักดันนโยบายและแผนไปสู่การปฏิบัติ ทั้งนี้ ในส่วนราชการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่ในการพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ พิจารณากำหนดทางเลือกที่เหมาะสมในการจัดหาระบบคอมพิวเตอร์ เผยแพร่ความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์ กำหนดแนวทางในด้านการนำระบบปฏิบัติการ ระบบจัดการฐานข้อมูล ระบบเครือข่ายมาใช้กับระบบคอมพิวเตอร์ของกรุงเทพมหานคร ให้บริการและสนับสนุนการใช้ระบบ ไมโครคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง และเครือข่ายการสื่อสาร พร้อมโปรแกรมสำเร็จรูป ให้บริการผลิตสื่อ นำเสนอในทุกรูปแบบด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ให้บริการเกี่ยวกับเทคนิคทางคอมพิวเตอร์แก่ผู้บริหารและทุกหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร เสนอแนะนโยบายและกำหนดแผนการพัฒนาด้านระบบสารสนเทศ ภูมิศาสตร์และระบบเครือข่าย เป็นศูนย์ข้อมูลในการจัดระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ เพื่อให้กรุงเทพมหานคร มีระบบข้อมูลและระบบงานสารสนเทศที่สนับสนุนการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และประชาชนมีช่องทางในการรับบริการที่มีความหลากหลายและรวดเร็ว

อนึ่ง เพื่อให้ภารกิจในแต่ละด้านประสบผลสำเร็จ สำนักยุทธศาสตร์ฯ จึงมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาชีพ เพื่อให้บริการในด้านต่าง ๆ ซึ่งการบริการเป็นหัวใจสำคัญของทุกองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน “บริการ” เป็นสิ่งที่ประชาชน หรือแม้แต่คนในองค์กรเองทุกคนต้องการ การเอาใจใส่ ดูแล ช่วยเหลือ ดังนั้น เจ้าหน้าที่ที่เป็นผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีจิตใจรักในงานบริการ หรือ “Service Mind” ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้และความเข้าใจในงานบริการ และช่องทางการให้บริการที่สำคัญช่องทางหนึ่งของสำนักยุทธศาสตร์ฯ คือการให้บริการทางโทรศัพท์ เพื่อให้คำปรึกษา แนะนำ ตอบข้อสงสัย และแก้ไขปัญหา เนื่องจากทุกหน่วยงานของกรุงเทพมหานครยังมีปัญหาในการใช้คอมพิวเตอร์ และระบบสารสนเทศของกรุงเทพมหานครระหว่างปฏิบัติงาน เช่น ปัญหาการใช้ระบบงาน MIS ปัญหาการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ปัญหาระบบเครือข่าย INTERNET การซักถามข้อมูลเกี่ยวกับสารสนเทศอื่น ๆ รวมถึงการติดต่อซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ชำรุด ซึ่งจำนวนผู้ใช้บริการทางโทรศัพท์ดังกล่าวนี้มีเป็นจำนวนมาก เนื่องจากสถานที่ของแต่ละหน่วยงานอยู่ไกลไม่สะดวกและไม่คุ้มค่าหากต้องเดินทางเข้ามาติดต่อประสานงานถึงสำนักยุทธศาสตร์ฯ โดยสถิติแล้วไม่ต่ำกว่าวันละ ๑๐๐ สาย เห็นได้ว่าการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์เป็นช่องทางให้บริการที่มีความจำเป็นมาก ทั้งนี้ ระยะเวลาในการใช้สายต่อครั้งมีทั้งเร็วเพียง ๕ นาที หรือช้าเป็น ๓๐ นาที ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่มีความหลากหลาย ซึ่งปัญหาและอุปสรรคในการประสานงานผ่านทางโทรศัพท์จะมีให้เห็นอยู่หลายประการ เช่น ผู้ขอรับบริการเกิดมีอารมณ์ฉุนเฉียวเพราะต้องการความเร่งด่วน เกิดความกังวลในความผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน การพูดเข้าไปซ้ำมาของผู้ให้บริการเพื่ออธิบายวิธีการใช้งานกับผู้รับบริการที่ไม่มีความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์ การใช้ภาษาที่ไม่เหมาะสมกับผู้ให้บริการ การใช้ศัพท์เทคนิคที่ฟังยาก ความไม่เข้าใจกันในภาษาที่ใช้สื่อสาร หรือการใช้น้ำเสียงในการค้นหาข้อเท็จจริงจากผู้รับบริการที่พยายามปกปิดข้อมูลของปัญหา ซึ่งการใช้ภาษาหรือน้ำเสียงหรือมารยาท ในการสื่อสารที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม อาจทำให้การรับ – ส่ง ข้อมูลผิดพลาด ทำให้การติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ไม่ได้รับผลสำเร็จ อันจะส่งผลให้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควรด้วย

ในการนี้ ผู้จัดทำรายงานซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในสายงานนักทรัพยากรบุคคล จึงเห็นถึงความสำคัญของการปรับปรุงแก้ไขส่วนงานที่มีปัญหา และเพื่อเป็นการมุ่งเน้น การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร เนื่องจากสำนักยุทธศาสตร์ฯ มีหน้าที่ในการเผยแพร่ความรู้ ให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหา ฯลฯ ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับทุกหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร และเพื่อการให้บริการที่เป็นเลิศในการให้บริการทางโทรศัพท์ ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับเทคนิค ศิลปะ และมารยาทการใช้โทรศัพท์ที่ถูกต้อง และมีทักษะในการสื่อสารเป็นอย่างดี เช่น การเตรียมการ การรับสาย การทักทาย การรับข้อมูล และการรับปัญหาที่ถูกต้อง เพื่อให้ผู้ที่ติดต่อได้ผลรับที่ดีและเกิดความประทับใจมากขึ้น ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับการพัฒนาเพื่อเพิ่มความสามารถเชิงสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ให้มีมาตรฐานที่สูงขึ้น และได้ใช้ความสามารถได้อย่างเต็มศักยภาพ เป็นผู้มีความรู้ มีจิตวิทยา และทักษะที่เหมาะสมเกี่ยวกับเทคนิคในการสื่อสารและให้บริการผ่านทางโทรศัพท์ เพื่อให้เกิดการบริการด้วยหัวใจ (Service Mind) เป็นการสร้างทัศนคติที่ดีทั้งต่อตนเอง ต่อเพื่อนร่วมงาน เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจต่อหน้าที่ และบทบาทการให้บริการ เพราะผู้รับบริการจะไม่ได้พบหน้าผู้ให้บริการ สิ่งที่จะเป็นส่วนเชื่อมต่อความรู้สึกและผลสำเร็จของการประสานงานมาจากวิธีการสื่อสาร การใช้ น้ำเสียง เป็นสิ่งบ่งชี้ว่าผู้ให้บริการมีความพร้อมและความเต็มใจในการบริการอย่างไรให้สามารถเกิดความประทับใจกับผู้ขอใช้บริการได้ทุกครั้ง

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถใช้เทคนิคการสื่อสารและการให้บริการทางโทรศัพท์ได้อย่างถูกต้อง

๓.๒ เพื่อส่งเสริมให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้บริการด้วยหัวใจมากยิ่งขึ้น

๓.๓ เพื่อให้ผู้รับบริการทั้งภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงานมีความพึงพอใจและความประทับใจกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร

๔. เป้าหมาย

ดำเนินการจัดฝึกอบรมโครงการการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ในด้านเทคนิคการสื่อสารและศิลปะการบริการทางโทรศัพท์ เพื่อให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศ ให้กับข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดส่วนราชการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล จำนวน ๕ รุ่น รุ่นละ ๒๕ คน รวมจำนวน ๑๒๕ คน โดยดำเนินการโครงการภายในเดือนตุลาคม ๒๕๕๘ และเมื่อสิ้นสุดโครงการ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถให้บริการทางโทรศัพท์ได้อย่างถูกต้อง มีพฤติกรรมที่ดีในการให้บริการ เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน สร้างความพึงพอใจและความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงานฯ

วงจร PDCA (Plan-Do-Check-Act)

เป็นกิจกรรมพื้นฐานในการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วย ขั้นตอน ๔ ขั้นตอน คือ วางแผน-ปฏิบัติ-ตรวจสอบ-ปรับปรุงการดำเนินกิจกรรม PDCA อย่างเป็นระบบให้ครบวงจรอย่างต่อเนื่อง หมุนเวียนไปเรื่อย ๆ ย่อมส่งผลให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเพิ่มขึ้น โดยตลอดวงจร PDCA นี้ได้พัฒนาขึ้นโดย ดร.ชีวฮาร์ท ต่อมา ดร.เดมมิ่ง ได้นำมาเผยแพร่จนเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย

ความหมายของ PDCA

PDCA คือ วงจรการบริหารงานคุณภาพ ประกอบด้วย

P = (Plan) P = Priority & Purpose & Plan คือ การวางแผนงานจากวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ได้กำหนดขึ้น

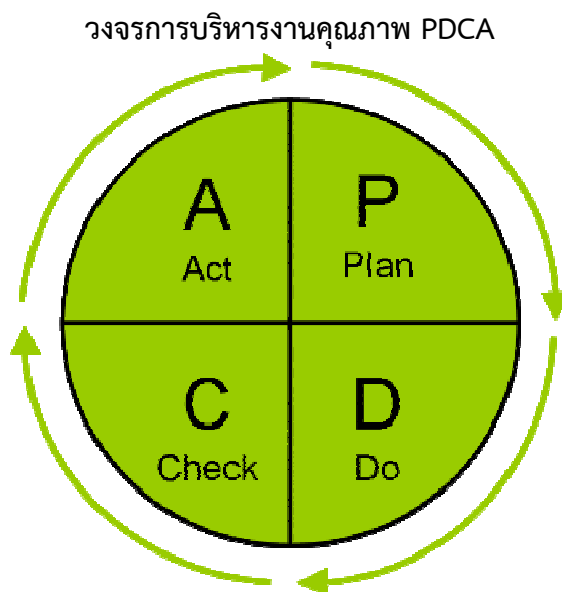
D = (Do) D = DO = Directing & Organizing คือ การปฏิบัติตามขั้นตอนในแผนงานที่ได้เขียนไว้อย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่อง

C = (Check) C = Check & Control & Continue คือ การตรวจสอบผลการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนของแผนงานว่ามีปัญหาอะไรเกิดขึ้น จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงแก้ไขแผนงานในขั้นตอนใด

A = (Act) A = Adjust plan & Action to improvement คือ การปรับปรุงแก้ไขส่วนที่มีปัญหา หรือถ้าไม่มีปัญหาใดๆ ก็ยอมรับแนวทางการปฏิบัติตามแผนงานที่ได้ผลสำเร็จ เพื่อนำไปใช้ในการทำงานครั้งต่อไป

การนำ PDCA มาใช้ในการปฏิบัติงาน

การนำ PDCA cycle มาใช้ในกระบวนการปฏิบัติงานจะอย่างไรเพื่อให้ได้ผลและมีประสิทธิภาพ ทำอย่างไรให้บุคลากรในองค์กรมีความเข้าใจและตระหนักในการนำ PDCA cycle มาใช้ขับเคลื่อนสำหรับการปฏิบัติงานของตน เมื่อได้วางแผนงาน (P) นำไปปฏิบัติ (D) ระหว่างการปฏิบัติก็ดำเนินการตรวจสอบ (C) พบปัญหา ก็ทำการแก้ไขหรือปรับปรุง (A) การปรับปรุงก็เริ่มจากการวางแผนก่อน วนไปได้เรื่อย ๆ จึงเรียกววงจร PDCA



ขั้นตอนแต่ละขั้นของวงจร PDCA มีรายละเอียด ดังนี้

๑. P คือ การวางแผน (Plan) การทำงาน

หมายความรวมถึงการกำหนดเป้าหมาย/วัตถุประสงค์ในการดำเนินงานวิธีการ และขั้นตอนที่จำเป็นเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายในการวางแผนจะต้องทำความเข้าใจกับเป้าหมาย วัตถุประสงค์ให้ชัดเจน เป้าหมายที่กำหนดต้องเป็นไปตามนโยบาย วิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กรเพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาที่เป็นไปในแนวทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร การวางแผนในบางด้านอาจจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐาน

ของวิธีการทำงานหรือเกณฑ์มาตรฐานต่าง ๆ ไปพร้อมกันด้วยข้อกำหนดที่เป็นมาตรฐานนี้ จะช่วยให้การวางแผนมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น เพราะใช้เป็นเกณฑ์ในการตรวจสอบได้ว่า การปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานที่ได้ระบุไว้ในแผนหรือไม่

๒. D คือ การลงมือทำ (Do)

หมายถึง การปฏิบัติให้เป็นไปตามแผนที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งก่อนที่จะปฏิบัติงานใด ๆ จำเป็นต้องศึกษาข้อมูลและเงื่อนไขต่าง ๆ ของ สภาพงานที่เกี่ยวข้องเสียก่อน ในกรณีที่เป็นงานประจำที่เคยปฏิบัติหรือเป็นงานเล็กอาจใช้วิธีการเรียนรู้ ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง แต่ถ้าเป็นงานใหม่หรืองานใหญ่ที่ต้องใช้บุคลากรจำนวนมากอาจต้องจัดให้มีการฝึกอบรมก่อนที่จะปฏิบัติจริง การปฏิบัติจะต้องดำเนินการไปตามแผนวิธีการ และขั้นตอน ที่ได้กำหนดไว้และจะต้องเก็บรวบรวมและบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานไว้ด้วยเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการดำเนินงานในขั้นตอนต่อไป

๓. C คือ การตรวจสอบงาน (Check)

เป็นกิจกรรมที่มีขึ้นเพื่อประเมินผลว่ามีการปฏิบัติงานตามแผน หรือไม่มีปัญหาเกิดขึ้น ในระหว่างการปฏิบัติงานหรือไม่ ขั้นตอนนี้มีความสำคัญ เนื่องจากในการดำเนินงานใด ๆ มักจะเกิดปัญหาแทรกซ้อนที่ทำให้การดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนอยู่เสมอ ซึ่งเป็นอุปสรรค ต่อประสิทธิภาพและคุณภาพของการทำงาน การติดตาม การตรวจสอบ และการประเมินปัญหาจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องกระทำควบคู่ไปกับการดำเนินงาน เพื่อจะได้ทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพ ของการดำเนินงานต่อไป ในการตรวจสอบ และการประเมินการปฏิบัติงานจะต้องตรวจสอบด้วยการปฏิบัตินั้นเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่ ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพของงาน

๔. A คือ การปรับปรุงแก้ไขงานให้ดีขึ้น (Act)

เป็นกิจกรรมที่มีขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นหลังจากได้ทำการตรวจสอบแล้วการปรับปรุง อาจเป็นการแก้ไขแบบเร่งด่วนเฉพาะหน้าหรือการค้นหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำรอยเดิม การปรับปรุงอาจนำไปสู่การกำหนดมาตรฐานของวิธีการ ทำงานที่ต่างจากเดิมเมื่อมีการดำเนินงานตามวงจร PDCA ในรอบใหม่ข้อมูลที่ได้จากการปรับปรุงจะช่วยให้การวางแผนมีความสมบูรณ์และมีคุณภาพเพิ่มขึ้นได้ด้วย

การบริหารงานในระดับต่าง ๆ ทุกระดับตั้งแต่เล็กที่สุดคือการปฏิบัติงานประจำวันของบุคคล คนหนึ่งจนถึงโครงการในระดับใหญ่ที่ต้องใช้กำลังคนและเงินงบประมาณจำนวนมากย่อมมีกิจกรรม PDCA เกิดขึ้นเสมอ ตามลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในแต่ละองค์กรจะมีวงจร PDCA อยู่หลาย ๆ วง วงใหญ่ที่สุด คือ วงที่มีวิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรเป็นแผนงาน (P) แผนงานวงใหญ่ อาจครอบคลุมระยะเวลาต่อเนื่องกันหลายปีจึงจะบรรลุผลการจะผลักดันให้วิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรปรากฏเป็นจริงได้จะต้องปฏิบัติ (P) โดยนำแผนยุทธศาสตร์มากำหนดเป็นแผนการปฏิบัติงานประจำปีของหน่วยงานต่าง ๆ ขององค์กรแผนการปฏิบัติงานประจำปีจะก่อให้เกิดวงจร PDCA ของหน่วยงานขึ้นใหม่ หากหน่วยงานมีขนาดใหญ่ มีบุคลากรที่เกี่ยวข้องจำนวนมาก ก็จะต้องแบ่งกระจายความรับผิดชอบไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ทำให้เกิดวงจร PDCA เพิ่มขึ้นอีกหลาย ๆ วง โดยมีความเชื่อมโยงและซ้อนกันอยู่ การปฏิบัติงานของหน่วยงานทั้งหมดจะรวมกันเป็น (D) ขององค์กรนั้น ซึ่งองค์กรจะต้องทำการติดตามตรวจสอบ (C) และแก้ไขปรับปรุงจุดที่เป็นปัญหาหรืออาจต้องปรับแผนใหม่ในแต่ละปี (A) เพื่อให้วิสัยทัศน์

และแผนยุทธศาสตร์ระยะยาวนั้นปรากฏเป็นจริงและทำให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์รวมขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับปัจจุบัน ได้เน้นที่การพัฒนาทรัพยากรทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development : HRD) เพราะเป็นกระบวนการที่จะเสริมสร้าง และเปลี่ยนแปลงบุคลากรในด้านต่างๆ เช่น ทางด้านความสามารถ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ทักษะ รวมทั้งวิธีการทำงาน อันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพของความสำเร็จในการทำงาน

ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) หรือ การพัฒนากำลังคน (Manpower Development) หรือ การพัฒนาและฝึกอบรมทรัพยากรมนุษย์ (Training & Development) คือ กระบวนการในการพัฒนาและส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถ ความเข้าใจ มีทักษะในการปฏิบัติงานตลอดจนมีทัศนคติและพฤติกรรมที่ดี เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีขึ้น ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ดังนั้น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุดขั้นตอนหนึ่งในการบริหารการพัฒนาทรัพยากร มีผลอย่างมากต่อความสำเร็จขององค์กรสมัยใหม่ ซึ่งมีแนวโน้มในการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีขั้นสูงและมีแนวโน้มที่จะเป็นองค์กรขนาดใหญ่ การดำเนินการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรของทางปฏิบัตินั้นควรจะเริ่มตั้งแต่เมื่อพนักงานเหล่านั้นเริ่มเข้ามาทำงาน โดยการปฐมนิเทศ (Orientation) และจะต้องดำเนินการพัฒนาอีกต่อไปเรื่อย ๆ ตลอดเวลาที่เขายังคงทำงานอยู่ในองค์กร

วัตถุประสงค์ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีวัตถุประสงค์ซึ่งสามารถแบ่งการพิจารณาได้เป็นลักษณะต่าง ๆ ได้ ๓ ลักษณะ คือ

๑. วัตถุประสงค์โดยทั่วไป

- เพื่อเป็นการพัฒนาบุคลากร
- เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในหน่วยงานต่าง ๆ
- เพื่อสร้างกำลังใจและทัศนคติที่ดีให้แก่บุคลากร
- เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
- เพื่อบำรุงรักษาบุคลากรและสามารถทดแทนการขาดแคลนบุคลากรได้
- เพื่อใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและคุ้มค่า

๒. วัตถุประสงค์ขององค์กร

- เพื่อเสริมสร้างขวัญทัศนคติและความสนใจในการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น
- เพื่อสอนแนะวิธีการทำงานที่ถูกต้อง เหมาะสมหรือดีที่สุดแก่พนักงาน
- เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานขององค์กรให้ได้รับผลิตผลสูงสุด
- เพื่อลดความสิ้นเปลืองและป้องกันอุบัติเหตุ อันอาจจะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน
- เพื่อพัฒนาฝีมือในการปฏิบัติงานของพนักงาน ให้สามารถรู้ถึงระบบและวิธีการทำงานที่ถูกต้อง และรู้จักใช้เครื่องมือต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง

- เพื่อฝึกฝนบุคคลเตรียมไว้ เพื่อความเจริญก้าวหน้าของงาน และการเพิ่มขยายองค์กรหรือตั้งหน่วยงานใหม่ในอนาคต

๓. วัตถุประสงค์ของบุคลากร

- เพื่อความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานของตน ทำให้มีโอกาสได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นไปได้ ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น
- เพื่อพัฒนาทัศนคติและบุคลิกภาพให้ถูกต้องดีงามและเหมาะสมยิ่งขึ้น
- เพื่อพัฒนาทักษะหรือฝีมือในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น
- เพื่อฝึกฝนความสามารถในการใช้ดุลยพินิจในการตัดสินใจให้ดียิ่งขึ้น
- เพื่อเรียนรู้และลดการเสี่ยงอันตรายที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน
- เพื่อปรับปรุงสภาพการทำงานของตนให้ดีและเหมาะสมยิ่งขึ้น
- เพื่อให้เข้าใจนโยบายและเป้าหมายขององค์การที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ได้ดียิ่งขึ้น

จะได้สามารถปฏิบัติตนและทำงานได้อย่างถูกต้อง

- เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

ประโยชน์/ความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีประโยชน์ที่จะเกิดได้เป็น ๓ ลักษณะ คือ

๑) ประโยชน์ต่อพนักงาน

- เป็นการเพิ่มคุณค่าแก่ตนเอง
- ช่วยลดและป้องกันอุบัติเหตุหรือการทำงานที่ผิดพลาด
- ช่วยเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ ทักษะและความสามารถให้สูงขึ้น
- ทำให้มีโอกาสเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

๒) ประโยชน์ต่อผู้บริหาร

- ช่วยลดปัญหาต่างๆที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของพนักงาน
- ช่วยลดภาวะในการปกครอง ดูแลและควบคุมการปฏิบัติงานของบุคลากร
- ช่วยประหยัดเวลาในการสอนงานแก่พนักงาน
- ทำให้มีเวลาในการบริหารงานตามบทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบ

๓) ประโยชน์ขององค์การหรือหน่วยงาน

- ทำให้ระบบและวิธีการปฏิบัติงานมีสมรรถภาพดียิ่งขึ้น มีการติดต่อประสานงานดียิ่งขึ้น
- ช่วยกระตุ้นบุคลากรให้ปฏิบัติงานเพื่อความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
- ทำให้เกิดการประหยัดและลดการสิ้นเปลืองในการปฏิบัติงาน (วัสดุ/อุปกรณ์/เวลา)
- ช่วยแบ่งเบาหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาในการตอบคำถาม/แนะนำ/สอนงานแก่

ผู้ใต้บังคับบัญชา และช่วยลดระยะเวลาของการเรียนรู้งานให้น้อยลง

- ช่วยให้บุคลากรมีโอกาสได้รับรู้ความคิดใหม่ๆ ทำให้ทันต่อความเจริญก้าวหน้า

ทางเทคโนโลยีใหม่ ๆ

ระบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นระบบที่เรียกว่า (HRD as a System) ซึ่งประกอบด้วย ส่วนประกอบที่สำคัญ ๓ ส่วน คือ

๑. ปัจจัยนำเข้า (Input) ได้แก่ ความรู้ ทักษะ บุคลิกภาพ แนวคิด พฤติกรรม เป็นต้น

๒. กระบวนการแปรสภาพ (Process) ได้แก่ การศึกษา การฝึกอบรม และการพัฒนา เป็นต้น

๓. ปัจจัยนำออก (Output) ได้แก่ การพัฒนาทางด้านความรู้ ทักษะ บุคลิกภาพ ความคิด และพฤติกรรม

หลักการพัฒนาศูนย์การเรียนรู้

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีหลักการที่สำคัญ คือ

๑) หลักการเสริมสร้างความเชื่อถือ และศรัทธา

ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีหลักการที่สำคัญ คือ จะต้องให้ผู้ที่เข้ารับการพัฒนา และฝึกอบรม รวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย มีความเชื่อถือและศรัทธาเกิดขึ้นก่อน เมื่อทุกฝ่ายเกิดความเชื่อถือ และศรัทธาแล้ว ก็จะทำให้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ตามที่ต้องการได้ เช่น ความเชื่อถือและศรัทธาที่มีต่อหน่วยงานที่เป็นผู้ดำเนินงาน ความเชื่อถือ และศรัทธา ในชื่อเสียงและประสบการณ์ของวิทยากร เป็นต้น

๒) หลักการรักษาระดับความสนใจให้อยู่ในระดับที่สูงอยู่เสมอ

ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีหลักการที่สำคัญ คือ จะต้องทำให้ผู้ที่เข้ารับการพัฒนา และฝึกอบรมที่กำลังดำเนินการอยู่นั้น ให้อยู่ในระดับที่สูงเพื่อให้ผู้ที่เข้ารับการพัฒนาและฝึกอบรม เกิดความสนใจในเรื่องที่กำลังรับรู้และรับฟังโดยเฉพาะวิทยากร ควรที่จะมีความสามารถในการสร้างความสนใจผู้รับการพัฒนาและฝึกอบรม เช่น มีการให้ทำกิจกรรมต่าง ๆ มีการใช้เทคนิคหรือวิธีการใหม่ ๆ ในการพัฒนาและฝึกอบรม เป็นต้น

๓) หลักการเสริมสร้างภาวะสมอง

ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีหลักการที่สำคัญคือ จะต้องทำให้ผู้ที่เข้ารับการพัฒนา และฝึกอบรมได้มีการเสริมสร้างภาวะสมองด้วยการฝึกให้รู้จักคิด ฝึกให้มีการปฏิบัติ ฝึกให้มีการโต้ตอบ หรือ ฝึกให้เกิดการมีส่วนร่วม ซึ่งวิธีการฝึกต่าง ๆ เหล่านี้ จะทำให้ผู้ที่เข้ารับการพัฒนาและฝึกอบรมเกิดความรู้ ความสามารถเพิ่มมากขึ้น และเป็นการเสริมสร้างภาวะสมองของผู้ที่เข้ารับการพัฒนาและฝึกอบรมด้วย

๔) หลักการเสริมสร้างภาพพจน์ที่ดีในหัวข้อต่าง ๆ

ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีหลักการที่สำคัญ คือ จะต้องทำให้ผู้ที่เข้ารับการพัฒนา และฝึกอบรม ได้รับรู้และเข้าใจถึงความสำคัญ ประโยชน์ และความจำเป็น ที่จะต้องเรียนรู้ในเรื่อง หัวข้อ และเนื้อหาต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ในหลักสูตรของการพัฒนาและฝึกอบรม จึงเป็นหลักการสำคัญที่ว่า การพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์จะต้องยึดหลักการเพื่อเสริมสร้างภาพพจน์ที่ดีในหัวข้อต่าง ๆ ให้กับผู้ที่เข้ารับการพัฒนา และฝึกอบรม

๕) หลักการเสริมสร้างความเข้าใจ

ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีหลักการที่สำคัญ คือ จะต้องทำให้ผู้รับการพัฒนา และฝึกอบรม เกิดความเข้าใจสามารถนำความรู้ต่าง ๆ ที่ได้รับ ไปใช้ในการปฏิบัติงานหรือประยุกต์ให้เกิด ประโยชน์ต่อไปได้ กล่าวคือผู้ที่รับการพัฒนาและฝึกอบรม เมื่อได้ความรู้จากการพัฒนาและฝึกอบรมแล้ว จะต้องมีความเข้าใจได้ด้วยว่าจะนำความรู้ที่ได้นั้น ไปใช้หรือประยุกต์ให้เกิดประโยชน์ต่อไปได้อย่างไร ทำให้ถึงต้องทำเช่นนั้น ดังนั้น จึงเป็นหลักการสำคัญที่ว่า จะต้องเสริมสร้างความเข้าใจให้เกิดขึ้นกับผู้เข้ารับการ พัฒนาและฝึกอบรมด้วย

๖) หลักการเน้นหรือย้ำ

ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีหลักการที่สำคัญ คือจะต้องทำให้ผู้ที่เข้ารับการพัฒนา และฝึกอบรม สามารถที่จะจดจำจากสิ่งที่ได้รับจากการพัฒนาและฝึกอบรมให้ได้ การที่ทำให้เข้ารับการพัฒนา และฝึกอบรมสามารถจดจำได้ดีนั้นวิธีการหนึ่งที่น่าสนใจก็คือ การเน้นหรือการย้ำ นั่นเอง ยกตัวอย่างเช่น การที่บุคคลบางคนร้องเพลงบางเพลงได้ทั้ง ๆ ที่ไม่เคยเห็นเนื้อเพลงนั้นเลย ทั้งนี้ อาจจะเป็นเพราะบุคคลผู้นั้นได้ยินและได้ฟังเพลงนั้นบ่อย ๆ จึงทำให้จดจำเนื้อเพลงและร้องเพลงนั้นได้ในที่สุด นี่คือหลักการสำคัญ ที่ว่าจะต้องมีการเน้นหรือย้ำกับผู้เข้ารับการพัฒนาและฝึกอบรม

การมีหัวใจบริการ (Service Mind)

คำว่า Service Mind มีความหมายทางกว้าง อาจหมายถึง การบริการที่ดี แก่ลูกค้า หรือ การทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ มีความสุข และได้รับผลประโยชน์ อย่างเต็มที่ หนังสือหลายเล่มได้ให้ความหมายของคำว่า การมีจิตใจในการให้บริการที่ดี หรือคำว่า “Service Mind” ในลักษณะที่ใกล้เคียงกันว่า การที่จะทำให้คนมีจิตใจในการให้บริการต้องนำเอาคำว่า “Service” มาเป็นปรัชญา โดยแยกอักษรของ คำว่า “Service” ออกเป็นความหมายดังนี้

S = Smile	แปลว่า	ยิ้มแย้ม
E = enthusiasm	แปลว่า	ความกระตือรือร้น
R = rapidness	แปลว่า	ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ
V = value	แปลว่า	มีคุณค่า
I = impression	แปลว่า	ความประทับใจ
C = courtesy	แปลว่า	มีความสุภาพอ่อนโยน
E = endurance	แปลว่า	ความอดทน เก็บอารมณ์

สำหรับคำว่า “Mind” ก็ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

M = make believe	แปลว่า	มีความเชื่อ
I = insist	แปลว่า	ยืนยัน/ยอมรับ
N = necessitate	แปลว่า	การให้ความสำคัญ
D = devote	แปลว่า	อุทิศตน

คำว่า Service Mind นั้น ได้มีการพูดกันมาหลายปีทั้งในประเทศและ ต่างประเทศ หากจะพิจารณาตามตัวอักษรรวมแล้ว คำว่า “Service” แปลว่า การบริการ คำว่า “Mind” แปลว่า “จิตใจ” รวมคำแล้วแปลว่า “มีจิตใจในการให้บริการ” ซึ่งพอสรุปได้ว่าการบริการที่ดี ผู้ให้บริการต้องมีจิตใจในการให้บริการ คือ ต้องมีจิตใจหรือมีใจรัก มีความเต็มใจในการบริการ การทำงานโดยมีใจรักจะแสดงออกมาทางกาย โดยการทำงานด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส มีอารมณ์รื่นเริง และสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเอง ไม่ขึ้นเสียงกับผู้มารับบริการ

ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อการให้บริการมีผลกระทบต่อหน่วยงาน หน่วยงานจึงควรพัฒนาวิธีการให้บริการอย่างเต็มที่ต่อผู้รับบริการในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ การให้บริการจึงเป็นหัวใจของการดำเนินงานในปัจจุบัน ในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ จึงต้องพัฒนาการให้บริการอย่างดีที่สุด ดังนั้น จึงเห็นได้ชัดว่าบุคลากรในหน่วยงานไม่ว่าของรัฐและเอกชน มีการตื่นตัวในการให้บริการกันอย่างกว้างขวาง หากกลยุทธ์ต่าง ๆ มาให้บริการ และถือหลักการการให้บริการ

ที่ดีต่อทุกคนที่มาใช้บริการ คือ ปัจจัยความสำเร็จ โดยปลูกฝังให้ทุกคนในองค์กรมีหัวใจบริการ (Service – Mind) เป็นหลักยึดสำหรับสร้างความตระหนักให้เกิดขึ้นในจิตใจของผู้ให้บริการทุกคน

คำว่า หัวใจบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้ง การยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ การที่บุคคลมีหัวใจบริการดังกล่าวข้างต้น ช่วยให้เกิดผลดีต่อคนอื่น ต่อตนเอง และต่องานที่ทำ

การเกิดผลดีต่อคนอื่นในการให้บริการ คือ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ผู้รับบริการทุกคนมีความต้องการตรงกันในการติดต่อรับบริการไม่ว่าจะเป็นของราชการหรือเอกชน คือ ต้องการความรวดเร็ว ยิ่งภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจ เพราะจะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่าในช่วงเวลาสั้น ๆ สามารถทำงานได้หลายอย่าง ทำให้สามารถเพิ่มปริมาณและคุณภาพของงานได้ ประหยัดเงินและเวลา การให้บริการที่รวดเร็ว ช่วยให้ประหยัดเงินในการจ้างหรือใช้จ่าย การให้บริการ เช่น แทนที่จะใช้เงินจ้างบุคคลทำงาน ๓ วัน แต่ผู้ให้บริการทำงานด้วยน้ำใจ การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์รวดเร็ว ทำให้การใช้จ่ายเงินน้อยลง เพราะงานเสร็จเร็วทำให้ทุกฝ่ายประหยัดเงินและเวลาและทำให้ผู้มารับบริการสามารถปฏิบัติงานอื่นได้อีก จึงจะสามารถเพิ่มคุณค่าและรายได้ให้กับทุกฝ่าย เกิดความรู้ที่ดีต่อผู้ให้บริการ ผู้มาติดต่อขอรับบริการ เมื่อผลลัพธ์เกิดขึ้นเร็ว และด้วยน้ำใจบริการที่ดี จะสร้างสัมพันธ์ที่ดีซึ่งกันและกัน ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ และยินดีที่จะกลับมาติดต่อและมารับบริการอีก และยังสามารถนำผลที่เกิดขึ้น หรือความประทับใจที่มีไปบอกต่อเป็นการช่วยประชาสัมพันธ์อีกทางหนึ่ง

สำหรับในส่วนที่เกิดผลดีต่อตนเอง ซึ่งหมายถึงผู้ให้บริการจะได้รับผลจากการให้บริการด้วยการมีหัวใจบริการ คือ

๑. ความสำเร็จของงาน เมื่อผู้ให้บริการทำงานด้วยความรวดเร็ว และด้วยความเต็มใจงานที่รับผิดชอบจะสำเร็จได้รวดเร็วทำให้งานไม่คั่งค้าง และยังส่งผลให้ผู้มาติดต่อพึงพอใจที่เห็นความกระตือรือร้น ผู้ให้บริการจะไม่ละทิ้งหรือหลงลืมงานได้ เมื่องานไม่คั่งค้าง สุขภาพจิตในการทำงานก็ดีขึ้นด้วย

๒. เกิดภาพสะท้อนที่ดีต่อบุคคลและองค์กร ที่เรียกว่า ภาพลักษณ์ การให้บริการที่ดีจะสะท้อนเป็นภาพความสำเร็จ ความพึงพอใจ ผู้มาใช้บริการจะบอกต่อขยายออกไปอย่างน้อย ๕ เท่า หรือบอกต่อถึงความประทับใจต่อคนอื่นอีก ๕ คน แต่ถ้าไม่ประทับใจ ก็จะบอกความไม่ต้อออกไปอีก ๑๐ เท่า หรือ ๑๐ คน เพราะธรรมชาติของคนจะชอบพูดเรื่องไม่ดีของคนอื่นเป็นส่วนใหญ่

๓. มีกำลังใจ เนื่องจากให้บริการที่ดี จะได้ภาพสะท้อนที่ดี ทำให้เกิดบรรยากาศที่ดี น้ำเสียงหรือการพูดจาจะเป็นไปด้วยบรรยากาศที่ดี ไม่มีการต่อว่าหรือใช้ถ้อยคำที่รุนแรงอันก่อให้เกิดผลกระทบตามมาในสิ่งที่ไม่ดี

๔. คิดสร้างงานต่อ เป็นไปตามหลักผลการทำดี ทำให้ผู้ปฏิบัติมีกำลังใจทำงานมากขึ้น เกิดขวัญกำลังใจดี ทำงานได้มากและมีคุณภาพ ผลตอบแทนจะมากตามไปด้วย ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ คิดสร้างงานต่อไป ซึ่งจะเกิดผลดีต่อตนเอง

สำหรับผลที่เกิดต่องานในการให้บริการที่ดี คือ

๑. งานเป็นที่พึงพอใจ เพราะมาจากความตั้งใจของผู้ให้บริการ งานจึงมีคุณภาพ จะเป็นการเพิ่มคุณค่าของงาน

๒. งานเกิดการพัฒนาต่อ เพราะมีผู้สนใจนำไปใช้ เนื่องจากผลงานที่บุคคลพึงพอใจเป็นเพียงส่วนหนึ่ง และอีกส่วนหนึ่งคือการให้บริการที่ดี จะได้รับความพึงพอใจมากมาย กล่าวง่าย ๆ ก็คือ ลูกค้าซื้อการบริการครั้งหนึ่งและคุณภาพอีกครั้งหนึ่ง

๓. งานช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ เพราะความสำเร็จ ความก้าวหน้าขององค์กรขึ้นอยู่กับผลผลิตหรือผลงาน เมื่อผลผลิตได้รับการยอมรับ จะมีลูกค้าบอกต่อ และขยายการใช้บริการต่อ ทำให้งานสำเร็จและมีความประทับใจจากการให้บริการ จะทวีความนิยมอย่างต่อเนื่อง องค์กรจะประสบความสำเร็จ ความสำเร็จขององค์กรจะเกี่ยวเนื่องเริ่มตั้งแต่ผลิตผล การให้บริการ การนำไปใช้เกิดผลดีและประทับใจและการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา จะเป็นสายใยเชื่อมโยงให้เกิดความสำเร็จยิ่งขึ้นต่อไป ยุทธศาสตร์สำคัญในการมีหัวใจบริการ คือ

๑. การจัดบรรยากาศ สถานที่ทำงาน หมายถึง การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือพักรอ ตัวอย่างที่เห็นชัดเจน คือ การให้บริการของบริษัทโตโยต้า ที่จัดสถานที่นั่งพักในห้องปรับอากาศ มีหนังสือพิมพ์ วารสารดี ๆ มีน้ำดื่มบริการ เป็นต้น ในขณะที่ลูกค้ารอการซ่อมรถในอู่ของบริษัท บรรยากาศดังกล่าวนี้ รวมถึงการจัดสถานที่ ป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่องานที่ชัดเจน ลูกค้าสามารถอ่าน หรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องถามใคร ตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับไป จุดการให้บริการควรเป็น One stop service คือ ไปแห่งเดียวงานสำเร็จ

๒. การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าต่างบานแรกของหัวใจในการให้บริการคือ ความรู้สึก ความเต็มใจ และความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ “เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลที่เราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้ประทับใจกลับไป” ความรู้สึกดังกล่าวนี้จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้า และกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการคือ การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือว่าเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ผลความสำเร็จขององค์กร อย่าลืมนึกว่าการ “ยิ้ม” คือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

๓. ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็ว และเต็มใจ ด้วยการเริ่มต้นทักทายผู้มาติดต่อด้วยการซักถามด้วยภาษาที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร เช่น จะให้ช่วยอะไรไหมครับ (ค่ะ) ต้องการติดต่อเรื่องอะไรครับ (ค่ะ) เป็นต้น อย่าปล่อยให้ผู้มาติดต่อถามก่อน เมื่อรับงานได้แล้วต้องทำให้สำเร็จโดยเร็วและเกิดความสะดวก เมื่อผู้มาติดต่อมาที่เดียว หรือแห่งเดียวสามารถประสานได้ทุกจุด การประสานการช่วยเหลือจึงต้องควรรวดเร็ว บางเรื่องควรวันเดียวสำเร็จ (One day success) หรือ ๕ นาทีสำเร็จ เป็นต้น ความรวดเร็วและด้วยความเต็มใจถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ ถ้าหากว่าไม่สามารถทำได้รวดเร็วด้วยข้อระเบียบ หรือขั้นตอนก็ตาม ก็ต้องชี้แจงด้วยถ้อยคำ หรือภาษาที่แสดงถึงความกังวล ความตั้งใจจะช่วยเหลือจริง ๆ แต่ไม่สามารถทำได้ เพราะมีข้อขัดข้อง หรือความจำเป็นตามระเบียบ

๔. การสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับ หรือการรับโทรศัพท์ ด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวัง ให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไปไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือการโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการบริการข้างในจิตใจ จึงกล่าวไว้เบื้องต้นแล้วว่า ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อน แล้วแสดงออกทางวาจา ดังกล่าวมาแล้ว

๕. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นี้ถึงความรู้สึกของคนมาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เรียบง่ายด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่

๖. การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยี หมายถึง เครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการ เช่น การติดประกาศที่ชัดเจน การประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนในองค์กรทราบเพื่อช่วยให้บริการ คือ การสร้างน้ำใจให้บริการให้เกิดขึ้นกับทุกคนในองค์กร ไม่ใช่เฉพาะผู้ที่มีหน้าที่โดยตรง แต่เป็นเรื่องของทุกคนต้องช่วยกันทำหน้าที่ให้บริการ นอกจากนี้การใช้เทคโนโลยี เช่น Web site ต่าง ๆ ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในด้านข้อมูลข่าวสาร จะช่วยเสริมให้บริการเป็นไปด้วยดี

๗. การติดตามประเมินผล และมาตรการประกันคุณภาพการให้บริการ การบริการควรมีการติดตาม และประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข ส่วนมาตรการประกันคุณภาพคือการกำหนดมาตรฐานการให้บริการว่าจะปรับปรุงการให้บริการอย่างไร เช่น งานจะเสร็จภายใน ๓ ชั่วโมง หรือภายใน ๑ วัน เป็นต้น

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๖.๑. การวางแผน (Plan)

๖.๑.๑ ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับเทคนิคการสื่อสารทางโทรศัพท์ ศิลปะการให้บริการทางโทรศัพท์ และการมีหัวใจบริการ (Service Mind)

๖.๑.๒ พิจารณากำหนดหลักสูตรให้เหมาะสม เพื่อให้เกิดการตอบสนองและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาที่เป็นไปในแนวทางเดียวกันทั้งองค์กร

๖.๑.๒.๑ หัวข้อการฝึกอบรม ประกอบด้วย

- ความหมายและความสำคัญของ Service Mind
- การพัฒนา EQ และการสร้างทัศนคติเชิงบวกในการทำงาน
- การสร้างวัฒนธรรมและการบริการแบบเหนือความคาดหมาย
- มาตรฐานการใช้โทรศัพท์สู่ความประทับใจ
- ศิลปะและเทคนิคการพูดโทรศัพท์
- ทักษะการฟัง
- เทคนิคการจัดการอารมณ์ระหว่างการใช้โทรศัพท์
- การใช้โทรศัพท์เพื่อการติดต่อประสานงานและการติดตามงาน

๖.๑.๒.๒ วิธีการฝึกอบรมเป็นแบบบรรยาย ฝึกปฏิบัติ และอภิปรายกลุ่ม

๖.๑.๓ จัดทำแผนการบริหารโครงการและขอจัดสรรงบประมาณประจำปี (ตามแผนพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรกรุงเทพมหานคร)

๖.๒ การลงมือทำ (Do)

๖.๒.๑ จัดทำโครงการโดยมีรายละเอียดตามหลักการเขียนโครงการ

- ประกอบด้วย ชื่อโครงการ ผู้รับผิดชอบโครงการ หลักการและเหตุผล

วัตถุประสงค์ เป้าหมาย วิธีดำเนินการ ระยะเวลาดำเนินการ สถานที่ดำเนินการ งบประมาณ ปัญหาและอุปสรรค ผลที่คาดว่าจะได้รับ การประเมินผลและติดตามผล

๖.๒.๒ เสนอขอความเห็นชอบโครงการ

๖.๒.๓ เสนอขออนุมัติคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการโครงการฝึกอบรม

๖.๒.๔ พิจารณาคุณสมบัติผู้ทรงคุณวุฒิหรือวิทยากรมืออาชีพที่มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ และประสานเพื่อเป็นวิทยากรให้การฝึกอบรม

๖.๒.๕ รวบรวมรายชื่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทางโทรศัพท์ของส่วนราชการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล เสนอรายชื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อขออนุมัติคำสั่งให้ข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานครเข้ารับการฝึกอบรม

๖.๒.๖ จัดทำหนังสือส่งคำสั่งเข้ารับการฝึกอบรมให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบ และแจ้งผู้มีรายชื่อเข้ารับการฝึกอบรมตามวัน เวลา และสถานที่ที่กำหนด

๖.๒.๗ ดำเนินการตามแผนการดำเนินการโครงการฝึกอบรมที่กำหนด

๖.๒.๘ ส่งรายงานผลการดำเนินโครงการไปยังสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานครภายในกำหนดหลังจากโครงการสิ้นสุดลง

๖.๓. การตรวจสอบงาน (Check)

๖.๓.๑ ตรวจสอบวิธีการ ระยะเวลาดำเนินการ และผลการดำเนินการตามแผนงานในแต่ละขั้นตอนว่าทำได้ตามแผนหรือไม่

๖.๓.๒ ทดสอบสอบถามให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมประเมินผลโครงการฝึกอบรมภายหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรม และสรุปผลการดำเนินการโครงการฝึกอบรม

๖.๓.๓ จัดทำรายงานผลการดำเนินการโครงการ รายงานต่อผู้อำนวยการสำนักยุทธศาสตร์ฯ

๖.๔ การปรับปรุงแก้ไขงานให้ดีขึ้น (Act)

๖.๔.๑ จัดทำแบบสังเกตให้ผู้บังคับบัญชาเพื่อให้คะแนนการแสดงผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในบังคับบัญชา ภายหลังจากการฝึกอบรมเสร็จสิ้นไปแล้วทุก ๓ เดือน

๖.๔.๒ ส่งแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์ที่มีต่อเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล ปีละ ๒ ครั้ง ให้กับทุกหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร

๖.๔.๓ สรุปผลการติดตามผลภายหลังการฝึกอบรม หากการปฏิบัติเป็นที่น่าพอใจก็จัดทำโครงการฝึกอบรมให้เป็นมาตรฐาน เพื่อเป็นแนวทางให้ปฏิบัติต่อไป โดยดำเนินการฝึกอบรมโครงการดังกล่าว ปีละ ๒ ครั้ง หากการปฏิบัติมีข้อควรปรับปรุง ให้กำหนดวิธีการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงการดำเนินการให้เหมาะสมต่อไป

๖.๕ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินการ

๑. ปลัดกรุงเทพมหานคร

๓. สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล (กองพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์) กองควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ กองบริการระบบคอมพิวเตอร์ และกองสารสนเทศภูมิศาสตร์)

๔. สำนักงบประมาณกรุงเทพมหานคร

๕. สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร

๗. ระยะเวลาการดำเนินการ

ดำเนินการฝึกอบรมแบบไป – กลับ ภายในเดือนตุลาคม ๒๕๕๘ จำนวน ๕ รุ่น ระยะเวลาฝึกอบรมรุ่นละ ๑ วันทำการ รวมทั้งสิ้น ๕ วันทำการ (๓๐ ชั่วโมง) ณ ศูนย์ฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ กองพัฒนา-ระบบงานคอมพิวเตอร์ สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล ชั้น ๗ อาคาร ๒ กรุงเทพมหานคร ๒

๘. แนวทางการติดตามและประเมินผล

๘.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ ระดับผลผลิต (Output) และหรือระดับผลลัพธ์ (Outcome)

๘.๑.๑ มีบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมตามหลักสูตรที่กำหนดไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๙๐ และมีเวลาเข้ารับการฝึกอบรมตลอดหลักสูตรและผ่านการทดสอบการฝึกปฏิบัติตามเกณฑ์ที่กำหนด

๘.๑.๒ ร้อยละ ๘๐ ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการใช้เทคนิคในการสื่อสารทางโทรศัพท์และศิลปะการบริการแบบ service mind ให้กับผู้ใช้บริการ ทั้งภายในหน่วยงานและนอกหน่วยงานเกิดความพึงพอใจ

๘.๒ วิธีการ/เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและการประเมินผล (สำเร็จ)

๘.๒.๑ วิธีการ – การประเมินผลจากวิทยากรในการทดสอบฝึกปฏิบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

เครื่องมือ – แบบทดสอบ (test) เป็นเครื่องมือในการวัดด้านความรู้ (cognitive domain) ด้านเจตคติ (affective domain) และด้านทักษะพิสัย (psychomotor domain) แบบประเมินผลความพึงพอใจ

๘.๒.๒ วิธีการ - จากการสังเกตการณ์ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายหลังการฝึกอบรมในการติดต่อประสานงานและให้บริการตอบปัญหาการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางโทรศัพท์กับหน่วยงานอื่น ๆ ซึ่งประเมินได้จากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน

เครื่องมือ - แบบสังเกต (observation) เป็นเครื่องมือที่รวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบและมีจุดมุ่งหมาย มีการกำหนดข้อความที่จะสังเกตไว้ล่วงหน้าโดยคนเป็นผู้สังเกตและจดบันทึกตามข้อมูลที่มองเห็น ข้อมูลที่ได้รับจะเป็นข้อมูลทางเดียว ความน่าเชื่อถืออยู่ที่การตีความของผู้สังเกตว่าถูกต้องหรือไม่

๘.๒.๓ วิธีการ - การประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์ที่มีต่อเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล

เครื่องมือ – แบบมาตราประมาณค่า (rating scale) เป็นเครื่องมือที่ใช้ประเมินค่าของสถานการณ์ หรือคุณลักษณะต่าง ๆ ที่ไม่สามารถวัดออกมาเป็นตัวเลขได้โดยตรง แต่สามารถวัดออกมาเป็นระดับต่างๆ เช่น ดีมาก-ดี-ปานกลาง-น้อย-น้อยมาก หรือ มากที่สุด-มาก-ปานกลาง-น้อย-น้อยที่สุด หรืออาจใช้ตัวเลขแทนคุณภาพที่วัด เช่น ๕-๔-๓-๒-๑ โดยใช้แบบประเมินผลความพึงพอใจ (ในอนาคตจะใช้แบบอิเล็กทรอนิกส์ (online))

๙. ข้อเสนอแนะ

๑. เห็นควรดำเนินการจัดฝึกอบรมการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ในด้านเทคนิคการสื่อสารและศิลปะการบริการทางโทรศัพท์ เพื่อให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศ ให้กับข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานครทุกสายงานของทุกหน่วยงาน เนื่องจากทุกหน่วยงานจะต้องมีการติดต่อประสานงานกันทางโทรศัพท์ตั้งแต่ระดับภายในหน่วยงาน ระหว่างหน่วยงาน รวมถึงการให้บริการประชาชน ดังนั้น เทคนิค

ในการสื่อสาร ศิลปะการบริการทางโทรศัพท์ และการมีหัวใจบริการ (Service Mind) จึงมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานในทุกองค์กรเป็นอย่างยิ่ง รวมทั้งเป็นการมอบการบริการแบบเหนือความคาดหมายให้กับผู้รับบริการอีกด้วย

๒. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญและให้การสนับสนุนอย่างจริงจัง ในการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติที่ดีให้กับข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร ให้มีจิตใจในการให้บริการที่ดี (Service Mind) กรณีให้บริการโดยการสื่อสารทางโทรศัพท์ ซึ่งเป็นกลยุทธ์สำคัญที่จะสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับกรุงเทพมหานคร

