



แผนการจัดการเรียนรู้

วิชาทัศนคติและบุคลิกภาพในงานบริการทศวิชา 3700 – 1002

(ท-ป-น) (70-30) 3(3) ระดับ ปวส.

สาขาวิชาการท่องเที่ยว

หน่วยกิต3 จำนวนชั่วโมง 3 รวม 54 ชั่วโมง

ทฤษฎี 1 คาบ/สัปดาห์ ปฏิบัติ 2 คาบ/สัปดาห์

ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2556

จุดประสงค์รายวิชา เพื่อให้

1. มีความรู้และเข้าใจลักษณะงานบริการ
2. บอกลักษณะบุคลิกภาพที่ดีของพนักงานบริการ
3. รู้จักและปฏิบัติตนตามวัฒนธรรมและประเพณีไทย

มาตรฐานรายวิชา

1. ระบุลักษณะของทัศนคติที่ดีในงานบริการ
2. ปฏิบัติงานบริการได้ตามขั้นตอนและสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
3. บอกแนวทางในการพัฒนางานบริการให้เกิดผลสำเร็จมากขึ้น

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับการสร้างทัศนคติในงานบริการ ความสำคัญของการพัฒนาบุคลิกภาพ หลักมนุษยสัมพันธ์ลักษณะของบุคลิกภาพที่ดีศิลปะการแต่งกาย การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง ระเบียบวินัยในการทำงานบริการ การผูกพันในรูปแบบและโอกาสต่าง ๆ การปฏิบัติตนตามวัฒนธรรมและประเพณีไทย มนุษยสัมพันธ์ในการทำงานและการอยู่รวมกันในสังคม



แผนการจัดการเรียนรู้
ชื่อเรื่องและงาน สมรรถนะที่พึงประสงค์ ของแผนการสอน

วิชาทัศนคติและบุคลิกภาพในงานบริการท้สวิชา 3700 – 1002

(ท-ป-น) (70-30) 3(3) ระดับ ปวส.

สาขาวิชาการท่องเที่ยว

หน่วยกิต3 จำนวนชั่วโมง 3 รวม 54 ชั่วโมง

ทฤษฎี 1 คาบ/สัปดาห์ ปฏิบัติ 2 คาบ/สัปดาห์

ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2556

หน่วยที่	ชื่อหน่วยการเรียนรู้	สมรรถนะรายวิชา
1	อธิบายลักษณะของทัศนคติที่ดีในงานบริการ	<ol style="list-style-type: none"> 1. แสดงความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับอธิบายความสำคัญของลักษณะของทัศนคติที่ดีในงานบริการ 2. มีทักษะเกี่ยวกับลักษณะของทัศนคติที่ดีในงานบริการ 3. เลือกใช้วัสดุและใช้ได้เหมาะสมเกี่ยวกับอธิบายความสำคัญของลักษณะของทัศนคติที่ดีในงานบริการ 4. นำอานำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างดี 5. มีลักษณะนิสัยที่ดีต่อวิชาชีพ และมีพฤติกรรมที่ดีต่อผู้เรียน เพื่อนร่วมงาน และต่อวิชาชีพ 6. มีคุณธรรม จริยธรรม และความเป็นไทย รู้จักสร้างภูมิคุ้มกันจากภัยยาเสพติด

หน่วยที่	ชื่อหน่วยการเรียนรู้	สมรรถนะรายวิชา
2	การปฏิบัติงานบริการได้ตามขั้นตอนและสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	<ol style="list-style-type: none"> 1. แสดงความรู้ แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานบริการได้ตามขั้นตอนและสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้า 2. มีทักษะเกี่ยวกับความสำคัญของการปฏิบัติงานบริการได้ตามขั้นตอนและสามารถแก้

		<p>ปัญหาเฉพาะหน้า</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. เลือกใช้วัสดุและได้เหมาะสม 4. น้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างดี 5. มีลักษณะนิสัยที่ดีต่อวิชาชีพ และมีพฤติกรรมที่ดีต่อผู้เรียน เพื่อนร่วมงาน และต่อวิชาชีพ 6. มีคุณธรรม จริยธรรม และความเป็นไทย รู้จักสร้างภูมิคุ้มกันจากภัยยาเสพติด
--	--	--

หน่วยที่	ชื่อหน่วยการเรียนรู้	สมรรถนะรายวิชา
3	การบอกแนวทางในการพัฒนางานบริการให้เกิดผลสำเร็จมากขึ้น	<ol style="list-style-type: none"> 1. แสดงความรู้ แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบอกแนวทางในการพัฒนางานบริการให้เกิดผลสำเร็จมากขึ้น 2. มีทักษะเกี่ยวกับความสำคัญของการบอกแนวทางในการพัฒนางานบริการให้เกิดผลสำเร็จมากขึ้น 3. เลือกใช้วัสดุและได้เหมาะสม 4. น้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างดี

		<p>5. มีลักษณะนิสัยที่ดีต่อวิชาชีพ และมีพฤติกรรมที่ดีต่อผู้เรียน เพื่อนร่วมงาน และต่อวิชาชีพ</p> <p>6. มีคุณธรรม จริยธรรม และความเป็นไทย รู้จักสร้างภูมิคุ้มกันจากภัยยาเสพติด</p>
--	--	---



ตารางวิเคราะห์หลักสูตรรายวิชา

วิชาทัศนคติและบุคลิกภาพในงานบริการรหัสวิชา 3700 – 1002

(ท-ป-น) (70-30) 3(3) ระดับ ปวส.

สาขาวิชาการท่องเที่ยว

หน่วยกิต 3 จำนวนชั่วโมง 3 รวม 54 ชั่วโมง

ทฤษฎี 1 คาบ/สัปดาห์ ปฏิบัติ 2 คาบ/สัปดาห์

ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2556

	พุทธิพิสัย	ทักษะ	จิตพิสัย	รวม	ลำดับ	จำนวน

ชื่อหน่วย พฤติกรรม	ความรู้	ความเข้าใจ	นำไปใช้	วิเคราะห์	สังเคราะห์	ประเมินค่า					
1. อธิบายลักษณะของทัศนคติที่ดีในงานบริการ	1	1	2	2	2	2	10	5	25	1	18
2. การปฏิบัติงานบริการได้ตามขั้นตอนและสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	1	1	2	2	2	2	10	5	25	2	18
3. การบอกแนวทางในการพัฒนางานบริการให้เกิดผลสำเร็จมากขึ้น	2	2	4	4	4	4	20	10	50	3	18
รวม	4	4	8	8	8	8	40	20	100	-	54
สัดส่วนคะแนนร้อยละ	4	4	8	8	8	8	40	20	100	-	-



ตารางวิเคราะห์หน่วยการเรียนรู้และเวลาที่ใช้ในการจัดการเรียนรู้

วิชาทัศนคติและบุคลิกภาพในงานบริการรหัสวิชา 3700 – 1002

(ท-ป-น) (70-30) 3(3) ระดับ ปวส.

สาขาวิชาการท่องเที่ยว

หน่วยกิต 3 จำนวนชั่วโมง 3 รวม 54 ชั่วโมง

ทฤษฎี 1 คาบ/สัปดาห์ ปฏิบัติ 2 คาบ/สัปดาห์

ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2556

หน่วยที่	ชื่อหน่วยการเรียนรู้และรายการสอน	สัปดาห์ที่	ชั่วโมงที่
1	อธิบายลักษณะของทัศนคติที่ดีในงานบริการ	1-6	1-18
2	การปฏิบัติงานบริการได้ตามขั้นตอนและสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	7-12	19-36

3	การบอกแนวทางในการพัฒนางานบริการให้เกิดผลสำเร็จมากขึ้น	13-18	37-54
	รวม	18	54



แผนการจัดการเรียนรู้รายหน่วย

วิชาทัศนคติและบุคลิกภาพในงานบริการ รหัสวิชา 3700 – 1002 สอนครั้งที่ 1-18 หน่วยที่
 1 ชื่อหน่วย อธิบายลักษณะของทัศนคติที่ดีในงานบริการ
 เวลา 18 ชั่วโมง คาบที่ 1-6

1. สาระสำคัญ

ความหมายและความสำคัญของคำว่า Service Mind นั้น ได้มีการพูดกันมาหลายปีทั้งในประเทศและต่างประเทศ หากจะพิจารณาตามตัวอักษรรวมแล้วคำ“Service”แปลว่าการบริการคำว่า“Mind” แปลว่า“จิตใจ” รวมคำแล้วแปลว่า“มีจิตใจ

2. สมรรถนะประจำหน่วยการเรียนรู้

1. มีความรู้ ความเข้าใจในความหมายและความสำคัญของลักษณะของทัศนคติที่ดีในงานบริการ
2. มีความรู้ในการการวิเคราะห์สถานการณ์และความหมายและความสำคัญของลักษณะของทัศนคติ

ที่ดีในงานบริการ

3. จุดประสงค์การเรียนรู้

3.1 จุดประสงค์ทั่วไป

1. เพื่อให้เข้าใจในความหมายและความสำคัญของลักษณะของทัศนคติที่ดีในงานบริการ
2. เพื่อให้เข้าใจการวิเคราะห์สถานการณ์และความหมายและความสำคัญของลักษณะของทัศนคติ

ที่ดีในงานบริการ

3.2 จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. ปฏิบัติและทำความเข้าใจในความหมายและความสำคัญของลักษณะของทัศนคติที่ดีในงานบริการ
2. ปฏิบัติและทำความเข้าใจการวิเคราะห์สถานการณ์และความหมายและความสำคัญของลักษณะของทัศนคติที่ดีในงานบริการ

4. การบูรณาการหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

4.1 ความพอประมาณ

- สามารถอธิบายความสำคัญของลักษณะของทัศนคติที่ดีในงานบริการ

4.2 ความมีเหตุผล

- มีความรู้ และทักษะในการอธิบายความสำคัญของลักษณะของทัศนคติที่ดีในงานบริการ

4.3 ความมีภูมิคุ้มกัน

- ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความปลอดภัย และช่วยอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
- มีการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมไทย และน้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้งาน

4.4 เจื้อนไขความรู้

- มีความรู้ในการเลือก และวิธีการทำงานที่ถูกต้อง
- เห็นความสำคัญของการมาใช้งานได้ถูกต้อง

4.5 เจื้อนไขคุณธรรม

- มีความพากเพียรพยายาม
- มีความสนใจใฝ่รู้ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

การบูรณาการกับมาตรฐานสถานศึกษา 3 ดี

1. ด้านประชาธิปไตย

- ผู้เรียนสามารถตัดสินใจเลือกกลุ่มตามความสมัครใจ
- ผู้เรียนแสดงและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

2. ด้านคุณธรรม จริยธรรม และความเป็นไทย

- ผู้เรียนมีวินัย ความรับผิดชอบ สนใจใฝ่รู้ และมีมนุษยสัมพันธ์

3. ด้านภูมิคุ้มกันภัยจากยาเสพติด

- ผู้เรียนใช้เวลาว่างในการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เขียนหัวข้อต่าง ๆ ในใบงานส่งในสัปดาห์ถัดไป

5. สารการเรียนรู้

การมีจิตใจในการให้บริการที่ดี (Service Mind)

คำว่า Service Mind นั้น ได้มีการพูดกันมาหลายปีทั้งในประเทศและต่างประเทศ หากจะพิจารณาตามตัวอักษรรวมแล้วคำ “Service” แปลว่าการบริการ คำว่า “Mind” แปลว่า “จิตใจ” รวมคำแล้วแปลว่า “มีจิตใจในการให้บริการ” ซึ่งพอสรุปได้ว่าการบริการที่ดีคือต้องมีจิตใจหรือมีใจรักมีความเต็มใจในการบริการ การทำงานโดยมีใจรักจะแสดงออกมาทางกายโดยการทำงานด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีอารมณ์รื่นเริงและควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ไม่ขึ้นเสียงกับประชาชนหรือผู้มารับบริการ

คำว่า Service Mind มีความหมายทางกว้างอาจหมายถึงการบริการที่ดีแก่ผู้รับบริการหรือการทำให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจมีความสุขและได้รับผลประโยชน์อย่างเต็มที่ดังนั้น การให้บริการ อย่างดีนั้นมักจะได้รับความสำคัญกับแนวทางในการให้บริการสองแนวทางดังนี้

ประการแรกคือผู้รับบริการเป็นผู้ถูกเสมอ หรือเห็นว่าผู้รับบริการต้องได้รับการเอาอกเอาใจถือว่าถูกต้อง และเป็นหนึ่งเสมอ หากต้องการให้บริการที่ดีต้องให้ความสะดวกใช้วาจาไพเราะให้คำแนะนำด้วยการยกย่องผู้รับบริการตลอดเวลา

ประการที่สองคือต้องให้เกียรติผู้รับบริการต้องไม่เป็นการบังคับขู่เข็ญให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเกิดความเชื่อถือจากพฤติกรรมของเราผู้ให้บริการแล้วกลับมาใช้บริการของเราอีกการบริการที่ดีและมุ่งไปสู่ความเป็นเลิศถือว่าผู้รับบริการเป็นคนพิเศษ ดังนั้นการจะทำให้เกิดการมีจิตใจในการให้บริการที่ดีหรือ “Service Mind” ขึ้นในหมู่นักพัฒนาชุมชน เราต้องเข้าใจหลักการดังกล่าวก่อนแล้วทดลองปฏิบัติและทดสอบตนเองตลอดเวลาว่ามี Service Mind หรือไม่ หากเราทำได้กรมการพัฒนาชุมชนจะเป็นการแรกที่ยึดเอา “ประชาชนเป็นศูนย์กลางในการบริหารงาน” อย่างแน่นอน “บริการเป็นงานของการให้ความไว้วางใจต่อกันเอื้ออาทร ผ่อนร้อนรุ่ม นุ่มนวลจา

การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ เป็นหัวใจหลักของการทำงาน ดังนั้นบุคลากรที่ปฏิบัติงานต้องมีจิตใจรักในงานด้านบริการ (Service Mind) ผู้ให้บริการต้องมีความสมัครใจทุ่มเททั้งร่างกายและแรงใจมีความเสียสละผู้ปฏิบัติหน้าที่ได้ต้องมีใจรักและชอบในงานบริการการเป็นผู้ให้บริการเป็นเลิศนั้นผู้ปฏิบัติงานทุกท่านควรคำนึงถึงข้ออื่น ๆ อีกดังนี้ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ (Knowledge) ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบที่สามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ในเรื่องของสินค้าที่นำเสนอประวัติองค์กรระเบียบ นโยบายและวิธีการต่างๆ ในองค์กรเพื่อมิให้เกิดความผิดพลาดเสียหายและต้องชวนชวนหาความรู้จาก เทคโนโลยีใหม่ๆ เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอมีความช่างสังเกต (Observe) ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความช่างสังเกตเพราะหากมีการรับรู้ว่าการบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ ให้เกิดการบริการ ที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้นต้องมีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) พฤติกรรมความกระตือรือร้น จะแสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับ ให้ช่วยเหลือแสดงความห่วงใยจะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในการช่วยเหลือผู้รับบริการต้องมีกิริยาจาสุภาพ (Manner) กิริยาจาสุภาพเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิดความรู้สึกละและส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดีดังนั้นเพื่อให้ผู้รับบริการหรือผู้รับบริการมีความสุขใจที่จะทำการติดต่อขอรับบริการต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative) ผู้ให้บริการควรมีความคิดใหม่ๆ ไม่ควรยึดติดกับประสบการณ์หรือบริการที่ทำอยู่เคยปฏิบัติมาอย่างไรก็ทำไปอย่างนั้นไม่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการจึงควรมีความคิดใหม่ๆ ในการปฏิรูประบบงานบริการได้ดีต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ (Emotional control) งานบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือจากผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนมากมายหลายชนชั้น มีการศึกษาที่ต่างกัน ดังนั้นกิริยามารยาทจากผู้รับบริการจะแตกต่างกัน เมื่อผู้รับบริการไม่ได้ตั้งใจอาจจะถูกตำหนิพูดจากร้าวร้าวกิริยามารยาทไม่ดีผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้เป็นอย่างดีต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (Calmness) ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะติดต่อขอความช่วยเหลือตามปกติแต่บางกรณีผู้รับบริการที่มีปัญหาเร่งด่วน ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหาอย่างมีสติอาจจะเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลายทางเลือกในการให้บริการแก่ผู้รับบริการมีทัศนคติต่องานบริการดี (Attitude) การบริการเป็นการช่วยเหลือผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้จึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบ และเต็มใจที่จะให้บริการถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการแม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่น ก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ถ้าบุคคลใดไม่มีทัศนคติต่องานบริการดีก็จะให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศมีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการหรือผู้รับบริการ (Responsibility) ในด้านงานทางการตลาดและการขาย และงานบริการการปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของผู้รับบริการหรือผู้รับบริการด้วยการยกย่องว่า “ผู้รับบริการคือบุคคลที่สำคัญที่สุด” และ “ผู้รับบริการเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ก็เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการอย่างดีที่สุดดังนั้นเพื่อคุณภาพและคุณค่าในงานบริการ ทุกฝ่ายจะต้องให้ความร่วมมือกันเพื่อทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้รับผลประโยชน์ทั้งสองฝ่ายผู้ใช้บริการพอใจองค์กรก็อยู่รอด (Win - win Strategy) การมีจิตใจในการให้บริการที่ดีหรือคำว่า “Service Mind” ในลักษณะที่ใกล้เคียงกันว่าการที่จะทำให้คนมีจิตใจในการให้บริการต้องนำเอาคำว่า

“Service” มาเป็นปรัชญาโดยแยกอักษรของคำว่า “Service” ออกเป็นความหมายดังนี้

S = Smile (อ่านว่าสมาย์) แปลว่ายิ้มแย้ม

E = enthusiasm (อ่านว่าเอ่นทุซึแอสซึม) แปลว่าความกระตือรือร้น

R = rapidness (อ่านว่าเร็ปปิดเนส) แปลว่าความรวดเร็วครบถ้วน มีคุณภาพ

V = value (อ่านว่าวาลู) แปลว่ามีคุณค่า

I = impression (อ่านว่าอิมเพริสเซน) แปลว่าความประทับใจ

C = courtesy (อ่านว่าเค้อติซี) แปลว่ามีความสุภาพอ่อนโยน

E = endurance (อ่านว่าเอนดูเร็น) แปลว่า ความอดทน เก้าอารมณ์

สำหรับคำว่า “Mind” ก็ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

M = make believe (อ่านว่าเมค บิลีฟ) แปลว่ามีความเชื่อ

I = insist (อ่านว่าอินซึส) แปลว่ายืนยัน/ยอมรับ

N = necessitate (อ่านว่าเนอะเซ็สเซอะเตท) แปลว่าการให้ความสำคัญ

D = devote (อ่านว่าดีโว้ต) แปลว่าอุทิศตน

คำว่า Service Mind มีความหมายทางกว้างอาจหมายถึงการบริการที่ดีที่สุดแก่ผู้รับบริการ หรือการทำให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจมีความสุขและได้รับผลประโยชน์อย่างเต็มที่ดังนั้น การให้บริการอย่างดีนั้นมักจะได้รับความสำคัญกับแนวทางในการให้บริการสองแนวทางดังนี้

ประการแรกคือ ผู้รับบริการเป็นผู้ถูกเสมอ หรือเห็นว่าผู้รับบริการต้องได้รับการเอาอกเอาใจถือว่าถูกต้อง และเป็นหนึ่งเสมอ หากต้องการให้บริการที่ดีต้องให้ความสะดวกใช้วาจาไพเราะให้คำแนะนำด้วยการยกย่องผู้รับบริการตลอดเวลา

วิธีการสร้างคุณภาพการบริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

การบริการที่ดีที่สุดคือการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้พอใจมากที่สุดฉะนั้น เราจะต้องทราบก่อนว่าสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังจากเราคืออะไรและเราสามารถทำได้หรือไม่ถ้าทำไม่ได้เพราะเหตุใดและควรแก้ไขอย่างไร ซึ่งความคาดหวังของผู้รับบริการได้แก่

1. การให้บริการที่สะดวกรวดเร็วและถูกต้อง (speedy and accurate)
2. การให้บริการที่อบอุ่นเป็นกันเอง
3. ความเป็นมืออาชีพ ในที่นี้คือการให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องครบถ้วน และตรงประเด็นในเวลาอันรวดเร็ว นอกจากนี้ ความเป็นมืออาชีพยังแสดงถึงการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อยถูกต้องตามกาลเทศะด้วย
4. สถานที่ควรมีความสะอาดเรียบร้อยมีความโปร่งสบายตา น่าเข้าไปใช้บริการ

5. พนักงานให้ความเคารพและให้เกียรติผู้รับบริการ

6. มีความยุติธรรมไม่มีการเล่นเส้นเล่นสาย หรือมีการแข่งคิว

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการการเป็นปัจจัยสำคัญมากอีกปัจจัยหนึ่งที่สามารถส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จ หรืออาจทำให้ล้มเหลวก็ได้ฉะนั้น การคัดเลือกพนักงานให้เข้ามาอยู่ในองค์กรจึงเป็นสิ่งที่ต้องพิจารณา อย่างรอบคอบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่ต้องให้บริการโดยตรงนั้น เราควรเลือกบุคคล ที่มีใจรักในการให้บริการ หรือมี service mind กล่าวคือมีจิตใจที่เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต้องการเสนอสิ่งดีงามให้แก่ผู้อื่นซึ่งโดยทั่วไปลักษณะพื้นฐานของพนักงานที่จะต้องติดต่อกับผู้รับบริการโดยตรงควรมีคือ หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาฉะฉาน พุดจามีทางเสียงดวงตาไม่ หลุกหลิกและไม่หลบสายตาเมื่อสนทนาพูดคุย นอกจากนี้ลักษณะนิสัยพื้นฐานของพนักงานแล้วการฝึกฝนพนักงาน (Training) ก็เป็นสิ่งสำคัญ ไต่แก

1) การสอนให้พนักงานตระหนักถึงสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการได้รับจากเราซึ่งได้กล่าวถึงรายละเอียดไปแล้วในข้างต้นและควรฝึกให้บริการคิดกลับว่าหากตัวเราเป็นผู้รับบริการเสียเองเราต้องการจะได้รับสิ่งใดจากการใช้บริการครั้งนี้

2) การสอนให้พนักงานเป็นผู้ฟังที่ดีเพราะการตั้งใจฟังทำให้เราได้รับข้อมูลมากมายเมื่อเรารู้ว่าผู้รับบริการต้องการอะไรเราจึงสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง

3) ฝึกให้พนักงานรู้จักทักทายและให้ความเคารพและเอาใจใส่อย่างสม่ำเสมอ

4) ฝึกให้พนักงานมีความเชี่ยวชาญสามารถให้บริการอย่างครบถ้วนในขั้นตอนเดียว (One stop service)

5) ชี้ให้พนักงานเห็นถึงประโยชน์ของเสียงบ่นหรือข้อตำหนิติเตียนจากผู้รับบริการเพราะพนักงานส่วนใหญ่ มักมองการตำหนิติเตียนว่าเป็นความผิดพลาด หรือการเสียหายแต่หากมองอีกมุมหนึ่งสิ่งนี้จะเป็นโอกาสในการปรับปรุงแก้ไขการบริการต่างๆให้ดีขึ้น ดังนั้น เมื่อผู้รับบริการตำหนิเราจะต้องน้อมรับ ตั้งใจฟังและพยายามแก้ไขให้ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้การคิดในเชิงบวกต่อการบริการที่ดีแก่ผู้รับบริการ “ คุณรู้สึกว่าจะ...อยากจะทำปรับปรุงรูปแบบการให้บริการของตบ้างหรือไม่ ” หากถามว่าการฝึกให้ตนเองมีใจรักการให้บริการแก่ผู้อื่นนั้น ถ้าจะว่ายากก็ยาก แต่ถ้าจะว่าง่ายก็ง่ายขึ้นอยู่ที่ทัศนคติการมองและการรับรู้แต่ละคนมากกว่าก่อนที่จะนำท่าน ไปสู่การปรับปรุงพฤติกรรมสู่การให้บริการที่ดีนั้น ขอให้เริ่มต้นจากการถามตนเองก่อนว่า

“ คุณรู้สึกว่าจะ...อยากจะทำปรับปรุงรูปแบบการให้บริการของตบ้างหรือไม่ ”

“ คุณมีใจปรารถนามากน้อยแค่ไหนที่จะรับรู้เทคนิคและวิธีการในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ”

“ คุณรู้สึกว่าการให้บริการที่ดีจะทำให้คุณมีผลงานที่ดูตามไปด้วยหรือไม่ ”

“ คุณคิดว่าตนเองมีพฤติกรรมในการให้บริการที่ดีแล้วหรือยัง ”

หากผลจากการตรวจสอบตนเอง ทำให้คุณค้นพบว่าตนเองยังกระหายและมีใจปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะปรับปรุงรูปแบบการให้บริการของตบอยู่ตลอดเวลาเพื่อสร้างความเป็นเลิศในหน้าที่การงานแล้วละก็จงเริ่มปฏิบัติตั้งแต่ตอนนี้และเพื่อให้เกิดความเข้าใจมากยิ่งขึ้น ขออธิบายการมองตัวตนของคุณจากภาพแสดงต่อไปนี้พบว่าผลลัพธ์ (Output) ที่เกิดขึ้นทั้งทางด้านดีและไม่ดีนั้น จุดเริ่มต้นของผลลัพธ์นั้นจะอยู่ที่ตัวคุณเอง ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยนำเข้า (Input) และกระบวนการ (Process) อันประกอบได้ด้วยมิติทั้ง 5 ด้านได้แก่ ด้านจิตใจ – คุณเป็นผู้ที่มอบหัวใจของความชอบ ความรักและความปรารถนาที่จะให้บริการผู้อื่นหรือไม่จิตใจที่เต็มเปี่ยมไปด้วยจิตสำนึกของการบริการย่อมเป็นรากฐานที่ดีที่จะนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการของตบ

ด้านทัศนคติ -- เป็นการรับรู้มุมมองและความรู้สึกนึกคิดของตัวเองที่มีต่อการให้บริการแก่บุคคลต่างๆ ที่อยู่รอบข้างตัวคุณ พบว่าพื้นฐานของการมีทัศนคติที่ดีย่อมเกิดขึ้นจากการมีสภาพจิตใจหรือจิตสำนึกที่ดีด้วย ด้านสีหน้า/แววตา - การแสดงออกด้วยสีหน้าและแววตานี้สามารถบ่งบอกได้ถึงความต้องการหรือความอยากที่จะให้บริการแก่ผู้อื่น ทั้งนี้สีหน้าที่แสดงออกมานั้นจะรวมไปถึงการยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมที่จะให้ข้อมูลความช่วยเหลือและความร่วมมือต่างๆตามที่ได้รับบริการร้องขอ

ด้านคำพูด -- คำพูดถือเป็นดาบสองคมก็ว่าได้พูดดีก็ดีไป พูดไม่ดีอาจทำให้เกิดผลเสียต่อตนเองได้พบว่ามีหลายครั้งที่คำพูดสามารถสร้างมิตรและก็ยังมียกหลายครั้งที่คำพูดสามารถสร้างศัตรูตัวฉกาจได้เช่นกัน ดังนั้นหาก คุณจะพูดอะไรกับใครขอให้คิดให้ถี่ถ้วนว่าสิ่งที่พูดออกไปนั้นเหมาะสมสมควรมากน้อยแค่ไหน

ด้านพฤติกรรม -- พฤติกรรมเป็นการแสดงออกจากการกระทำ ความกระตือรือร้นและความพร้อมที่จะแสดง ปฏิกริยาตอบสนองต่อผู้รับบริการของตน การแสดงกริยาตอบกลับแก่ผู้รับบริการนั้นจะรวมไปถึงการอาสาการ อุทิศตนและเวลาที่จะให้บริการแก่ผู้รับบริการทั้งที่ร้องขอมาและไม่ได้ร้องขอมา

6. กิจกรรมการเรียนรู้

ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

- ครูซักถามนักเรียนอธิบายลักษณะของทัศนคติที่ดีในงานบริการ

กิจกรรมนักศึกษา

- นักศึกษาช่วยกันตอบคำถาม พร้อมทั้งช่วยอธิบายลักษณะของทัศนคติที่ดีในงานบริการ

ขั้นการเรียนรู้

- ครูอธิบายลักษณะของทัศนคติที่ดีในงานบริการ
- ดูทักษะการอธิบายลักษณะของทัศนคติที่ดีในงานบริการ

ขั้นสรุป

- ครูสรุปบทเรียน พร้อมมอบกิจกรรมทดสอบท้ายบทให้นักเรียนฝึกปฏิบัติ

7. สื่อการเรียนรู้

1. เอกสารประกอบการเรียนรู้
2. ตำราวิชาทัศนคติและบุคลิกภาพในงานบริการ
3. ตัวอย่างความสำคัญของทัศนคติและบุคลิกภาพในงานบริการ
4. แบบทดสอบ

8. หลักฐานการเรียนรู้

8.1 หลักฐานความรู้

- ใบความรู้
- แบบทดสอบ

8.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน

- แบบสังเกตพฤติกรรมการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม
- แบบประเมินคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์

9. วัดและประเมินผล

9.1 การวัดผล

- การตรวจผลงาน, ตรวจแบบทดสอบ
- การสังเกตพฤติกรรมการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม ประเมินผลคุณธรรม จริยธรรมอันพึงประสงค์

9.2 การประเมินผล

- นักศึกษาได้คะแนนร้อยละ 60 ขึ้นไป ถือว่าผ่านการประเมิน

10. กิจกรรมเสนอแนะ / งานที่มอบหมาย (ถ้ามี)

ให้นักเรียนอธิบายความสำคัญของลักษณะของทัศนคติที่ดีในงานบริการตามสภาพจริงคนละ 1 แบบ

11. เอกสารอ้างอิง

ตำราวิชาวิชาทัศนคติและบุคลิกภาพในงานบริการ

12. บันทึกหลังการสอน

12.1 ข้อสรุปหลังการจัดการเรียนรู้

- นักเรียนได้รับความรู้ และความเข้าใจการอธิบายความสำคัญของทัศนคติและบุคลิกภาพในงานบริการ

นักเรียนมีระเบียบวินัย มีเหตุผลในการปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น

12.2 ปัญหาที่พบ

- เนื้อหาต้องปรับให้เข้ากับเหตุการณ์ปัจจุบัน

12.3 แนวทางแก้ปัญหาหรือพัฒนา

- เลือกเนื้อหาการเรียนการสอนให้เข้ากับเหตุการณ์ปัจจุบัน

12. บันทึกหลังการสอน

12.1 ข้อสรุปหลังการจัดการเรียนรู้

.....
.....
.....

12.2 ปัญหาที่พบ

.....
.....
.....

12.3 แนวทางการแก้ปัญหาหรือพัฒนา

.....
.....
.....

ลงชื่อ.....ผู้สอน
นายธณภณ สุภาโชติอังคณา



แผนการจัดการเรียนรู้รายหน่วย

วิชาทัศนคติและบุคลิกภาพในงานบริการ

รหัสวิชา 3700 – 1002 สอนครั้งที่ 19-36 หน่วยที่

2

ชื่อหน่วย การปฏิบัติงานบริการได้ตามขั้นตอนและสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

เวลา 18 ชั่วโมง คาบที่ 7-12

1. สาระสำคัญ

ความหมายและความสำคัญของคำว่า เทคนิคในการคิดหาวิธีแก้ไขปัญหาการคิดหาวิธีแก้ไขปัญหานั้น จะต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์อย่างเต็มที่ เพื่อหาวิธีที่มีความแตกต่างและหลากหลาย โดยควรวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริง เสียก่อน แล้วพยายามใช้ความคิดสร้างสรรค์เพื่หาวิธีแก้ไขไว้มากๆ อย่างน้อย 20 วิธี

2. สมรรถนะประจำหน่วยการเรียนรู้

1. มีความรู้ ความเข้าใจในความหมายและความสำคัญของการปฏิบัติงานบริการได้ตามขั้นตอนและสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

2. มีความรู้ในการวิเคราะห์สถานการณ์และความหมายและความสำคัญของการปฏิบัติงานบริการได้ตามขั้นตอนและสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

3. จุดประสงค์การเรียนรู้

3.1 จุดประสงค์ทั่วไป

1. เพื่อให้เข้าใจในความหมายและความสำคัญของลักษณะของการปฏิบัติงานบริการได้ตามขั้นตอนและสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

2. เพื่อให้เข้าใจการวิเคราะห์สถานการณ์และความหมายและความสำคัญของการปฏิบัติงานบริการได้ตามขั้นตอนและสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

3.2 จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. ปฏิบัติและทำความเข้าใจในความหมายและความสำคัญของการปฏิบัติงานบริการไต่ถามขั้นตอนและสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

2. ปฏิบัติและทำความเข้าใจการวิเคราะห์สถานการณ์และความหมายและความสำคัญของการปฏิบัติงานบริการไต่ถามขั้นตอนและสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

4. การบูรณาการหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

4.1 ความพอประมาณ

- สามารถอธิบายความสำคัญของลักษณะของการปฏิบัติงานบริการไต่ถามขั้นตอนและสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

4.2 ความมีเหตุผล

- มีความรู้ และทักษะในการอธิบายความสำคัญของลักษณะการปฏิบัติงานบริการไต่ถามขั้นตอนและสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

4.3 ความมีภูมิคุ้มกัน

- ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความปลอดภัย และช่วยอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
- มีการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมไทย และน้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้งาน

4.4 เจือปนไขความรู้

- มีความรู้ในการเลือก และวิธีการทำงานที่ถูกต้อง
- เห็นความสำคัญของการมาใช้งานได้ถูกต้อง

4.5 เจือปนไขคุณธรรม

- มีความ پاکเพียรพยายาม
- มีความสนใจใฝ่รู้ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

การบูรณาการกับมาตรฐานสถานศึกษา 3 ดี

1. ด้านประชาธิปไตย

- ผู้เรียนสามารถตัดสินใจเลือกกลุ่มตามความสมัครใจ
- ผู้เรียนแสดงและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

2. ด้านคุณธรรม จริยธรรม และความเป็นไทย

- ผู้เรียนมีวินัย ความรับผิดชอบ สนใจใฝ่รู้ และมีมนุษยสัมพันธ์

ตัวเราเองจะนั้นต้องหาทางแก้ไขด้วยวิธีต่างๆดังนี้ประเมินเวลาในการทำงานเพื่อกำหนดเวลาแล้วเสร็จให้ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด แล้วลองบวกเผื่อไว้อีก 5-10 % เส้นตายใหญ่ๆของ ทั้งโครงการถือเป็นเรื่องวิกฤติที่อาจทำให้เราเครียดไปตลอด ฉะนั้นควรหลีกเลี่ยงจากความเครียดด้วย การแบ่งออกเป็นเส้นตายย่อยๆของ แต่ละงานหรือแต่ละกิจกรรม เรื่องใหญ่ก็จะกลายเป็นเรื่องเล็กไปทันที อย่าเลื่อนกำหนดเส้นตายที่ได้ตกลงกันไว้ออกไป เพราะถ้าลองได้เลื่อนแล้วจะติดเป็นนิสัย ต่อไปจะไม่มีใครเชื่อถือ และยังทำให้สูญเสียศรัทธาจากผู้รอบข้างอีกด้วย

เทคนิคการจัดทำคู่มืองานบริการ

กรอบวิธีการจัดทำคู่มืองานบริการ

การจัดทำคู่มืองานบริการต้องคำนึงถึงข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการงาน / กิจกรรมการบริการ และปัจจัยในการออกแบบการบริการ ความแตกต่าง มาตรฐานการบริการ นำไปประกาศให้ผู้รับบริการรับรู้ ว่าเมื่อตนมาขอรับบริการ หรือเข้าร่วมโครงการแล้วจะต้องพบกับอะไร เตรียมตัวรับสถานการณ์ได้ถูก

ทั้งนี้ คู่มือการปฏิบัติงานบริการ ที่จัดทำขึ้นสามารถปรับเปลี่ยน แก้ไขได้ตามความเหมาะสม โดยอาศัยองค์ความรู้ ที่สั่งสมจากการปฏิบัติงาน และได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารระดับสูง ในการปรับมาตรฐาน

กระบวนการปฏิบัติงานบริการนั้น ๆ ซึ่งต้องคำนึงถึงปัจจัยสำคัญ 4 ประการ คือ

1. องค์ความรู้และเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป
2. ขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติงาน
3. การควบคุมค่าใช้จ่าย
4. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลบริการ

(**Special Tip**สำหรับผู้เรียกร้องต้องการให้มีการประเมินการบริหารจัดการของผู้บริหาร การทำมาตรฐานการปฏิบัติงานของหน่วยครบถ้วน จะช่วยบ่งชี้ถึงงานการบริหารจัดการว่ามีอะไรบ้าง สมรรถนะควรจะเป็นอย่างไร อันจะทำให้สามารถกำหนดแนวทางการประเมินที่มีมาตรฐานได้)

ประโยชน์ของคู่มือการปฏิบัติงานบริการ

1. เป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานทำขึ้นมาเพื่อแสดงความพร้อมที่จะรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายเป็นเครื่องเตือนสติในการปฏิบัติงาน ว่าไม่ได้หลงลืม มองข้ามความสำคัญของสิ่งใดไป
2. เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการสอนงานของผู้บริหาร
3. เป็นเครื่องมือของผู้บริหาร ในการติดตาม ประเมินผลงานในเชิงคุณภาพ.

4. เป็นเครื่องมือศึกษาของผู้มารับผิดชอบงานนั้นใหม่หรือได้รับมอบหมายให้ดำเนินการแทน กรณีผู้รับผิดชอบปกติไม่อาจจะดำเนินการได้

5. เป็นเครื่องบ่งชี้ภาระงาน (Workload) และคุณภาพ (Quality) งาน ความยาก - ง่ายของงาน สมรรถนะ (Competency) ที่จำเป็นของบุคลากร ที่เข้ามารับตำแหน่งหน้าที่นั้น ๆ

องค์ประกอบในคู่มืองานบริการ

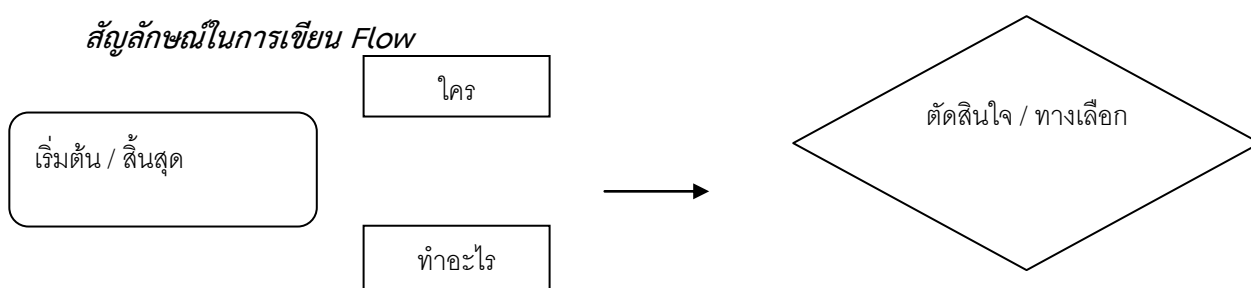
- ชื่องานบริการ
 - นโยบายการบริการ ขอบเขตงานบริการ – เริ่มต้นจากไหน สิ้นสุดที่ไหน ให้กำหนดขอบเขตให้ชัดเจน
 - ผลลัพธ์ที่ต้องการจากงานบริการนี้ คือ – ระบุให้ชัดทั้งด้านคุณภาพ และปริมาณ
 - ใครคือลูกค้าหรือผู้รับบริการของงานบริการนี้ และผู้รับบริการมีความต้องการเรื่องใดบ้าง
 - กฎระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจอยู่ในรูปคำสั่ง , ระเบียบ เป็นต้น
 - งานบริการนี้มีข้อกำหนดของกฎหมายเกี่ยวข้องด้วยหรือไม่ ถ้าเกี่ยวข้อง โปรดระบุ รายละเอียดที่เป็นทั้งข้อควรปฏิบัติ และข้อห้ามในการปฏิบัติ
 - งานบริการนี้ใครเป็นผู้รับผิดชอบหลัก และมีผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ หรือไม่ โปรดระบุตำแหน่งให้ชัดเจน
1. ขั้นตอนปฏิบัติงาน (Step by step) Input / Supplier ของงานบริการนี้คือใคร โปรดระบุตำแหน่งหรือผู้รับผิดชอบให้ชัดเจน และในฐานะผู้รับผิดชอบงานบริการท่านต้องการอะไรจากเขาเพื่อให้การทำงานของท่านง่ายขึ้นจากองค์ประกอบของคู่มือการปฏิบัติงานดังกล่าว สามารถกำหนดขั้นตอน หรือหัวข้อที่เจ้าของงาน หรือรับผิดชอบงานบริการจะต้องจัดทำในคู่มือการปฏิบัติงานงานบริการ ดังนี้

	ขั้นตอน / กิจกรรมงานบริการ	ข้อกำหนด /มาตรฐาน /คุณภาพ
1	จัดทำวัตถุประสงค์ ความเป็นมาของการจัดทำคู่มืองานบริการ	เพื่อความเข้าใจถึงความสำคัญ ความจำเป็น ประโยชน์ ของคู่มือ
2	จัดทำหลักการ วัตถุประสงค์ของบริการ หรือโครงการ /กิจกรรมนั้น ๆ	เพื่อความเข้าใจพื้นฐาน ความเป็นมา และข้อกำหนดที่สำคัญต่างๆ อันเป็นที่มาของรูปแบบ(Model) ขั้นตอนการดำเนินกิจกรรม / บริการ ที่ได้ Design/Redesign ออกมา
3	นำ Flow Chartของกระบวนการ/โครงการมาประกอบ	ประกอบด้วยขั้นตอนการปฏิบัติงาน และมาตรฐาน / คุณภาพงาน /ตัวชี้วัด เพื่อควบคุมกระบวนการ (Process Specification)
4	ธรรมาภิบาล	กระบวนการ/โครงการกำหนดประเด็นใดเป็นเรื่องสำคัญ ๑. การมีส่วนร่วม๒. นิติธรรม๓. ความโปร่งใส ๔. การตอบสนอง ๕. การมุ่งเน้นฉันทามติ ๖. ความเสมอภาค/ความเที่ยงธรรม๗. ประสิทธิภาพ ๘. ประสิทธิภาพ ๙. การรับผิดชอบต่อ ๑๐. วิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์

5	กำหนดแนวทางการมีส่วนร่วม ของ ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะเข้ามามีส่วนร่วมระดับใด ในขั้นตอนใด ด้วยวิธีการอย่างไร
6	กำหนดวิธีการบริหารจัดการกับ ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	กระบวนการตอบสนองต่อข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียนเป็นอย่างไร
7	กำหนด แนวทางปฏิบัติกรณีมีเหตุ ฉุกเฉิน	เพื่อให้ผู้รับบริการ ยังสามารถจะได้รับบริการได้ตามปกติ
8	กำหนดความเสี่ยงและการควบคุม	เพื่อป้องกันปัญหาที่คาดว่าจะเกิดขึ้น และลดความเสียหายหาก เกิดขึ้นจริง
9	กรอบแนวทางการประเมิน / แบบฟอร์มการประเมิน	แสดงความพร้อมในความรับผิดชอบ และการพัฒนาความเป็นมืออาชีพ
10	นำกฎหมาย กฎ ระเบียบ ประกาศ กระทรวง แนวทางปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้อง เป็นเอกสารประกอบแนบท้าย	เพื่อใช้อ้างอิง ป้องกันความเสี่ยงด้าน การปฏิบัติตาม กฎหมาย
11	นำแบบฟอร์มที่ใช้ในเรื่องนั้น แนบ ประกอบ	แสดงความพร้อมในการปฏิบัติงาน
การใช้ประโยชน์		
12	ประกาศใช้	ผอ. สำนัก/กองลงนามรับรอง ผอ. สท.ลงนามประกาศใช้
13	ผอ. สำนัก/กองควบคุมให้ผู้รับผิดชอบ ดำเนินงานตามคู่มือ	มีการสรุปรายงาน ผลการดำเนินการต่างๆ - ประสิทธิภาพการบริการ / ดำเนินโครงการ - การมีส่วนร่วม - ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ - ข้อเสนอแนะ / ข้อร้องเรียน และการจัดการ - ความเสี่ยง และการควบคุมด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านการเงิน และการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ(Operation / Financial / Compliant) - มาตรฐาน และคู่มือ ควรได้รับการปรับปรุงอย่างไร หรือไม่

การเขียนขั้นตอนการบริการ

สัญลักษณ์ในการเขียน Flow



ข้อเสนอแนะในการเขียนคู่มืองานบริการ

1. ควรคัดเลือกเจ้าหน้าที่ หรือหัวหน้าที่มีประสบการณ์มาเป็นผู้จัดทำ
2. เขียนด้วยรูปแบบ กริยา-กรรม-คำขยาย (Verb-Objective-Adjective) เสมอ
3. ผู้เขียนต้องมาจากหลายหน่วยงาน (Cross Function)
4. ผู้บริหารต้องมีส่วนร่วมแนะนำและชี้ขาดเมื่อเกิดปัญหา
5. สามารถใส่ตัวชี้วัด (KPI) ได้ด้วย
6. ใส่ภาพประกอบและเอกสารที่เกี่ยวข้องไว้ด้วย
7. ควรจัดประชุมเขียนคู่มือนอกงานประจำ
8. ควรปรับปรุงคู่มือกาบริการเป็นระยะ
9. เมื่อเริ่มใช้ในระยะแรกต้องเป็นไปตามคู่มืออย่างเคร่งครัด

เคล็ดลับคนทำงานบริการ รับมือลูกค้าอย่างไรให้อยู่หมัด

ต้องยอมรับอย่างหนึ่งว่า ในสภาวะการณ์ปัจจุบัน คนทำธุรกิจอยู่ในภาวะที่แข่งขันกันสูง นอกจากค้นหาโปรดักท์ใหม่ ๆ เพื่อมาแย่งชิงส่วนแบ่งการตลาดแล้ว สิ่งหนึ่งที่เป็นเครื่องมือทางการตลาดที่ต้องหมั่นพัฒนาและปรับปรุงไม่ให้อด้อยไปกว่ากัน นั่นคือ “การบริการ” เบื้องหลังความสำเร็จของหลาย ๆ ธุรกิจ มักได้ผลพวงมาจากการบริการที่ดีเป็นเครื่องมือสนับสนุน ดังนั้นงานบริการจะดีหรือไม่ดี ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับตัวพนักงานด้วยพนักงานถือเป็นนักบริการที่แท้จริง ที่กล่าวเช่นนั้น เพราะ วิธีการสร้างนักบริการมืออาชีพ แต่ละองค์ควรต้องมองหาเลือกสรรบุคลากรที่มีคุณสมบัติ มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม มาทำงานทางด้านบริการ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

คุณสมบัติของผู้ให้บริการ สิ่งที่ทำให้บริการควรมี คือ ความรักในงานบริการที่ทำอยู่ ต้องเข้าใจและให้ความสำคัญกับลูกค้า มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือลูกค้า มีความอดทน อดกลั้นเมื่อถูกต่อว่า ตีเตียนบุคลิกภาพ ทั้งลักษณะการแต่งกาย ต้องแลดูสะอาด เรียบร้อย อากัปกริยาที่แสดงออก ท่าทาง การพูด ต้องดูเป็นธรรมชาติ ไม่ใช่ฝืนมาทำ เพราะถ้าฝืน ชัดกับตัวเอง ลูกค้าก็จะสามารถมองว่าเป็นการเสแสร้งเทคนิคการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การสนทนา เพราะการสนทนาเป็นสื่อกลางระหว่างลูกค้าและบริษัท เราจะทำอย่างไรให้ลูกค้ารู้สึกประทับใจกับการสนทนา ทำได้ไม่ยากเพียงแค่สร้างความเป็นกันเอง ก็เพื่อทำให้ลูกค้ารู้สึกอุ่นใจ แสดงความเป็นมิตรผ่านท่าทางกริยา น้ำเสียงที่อ่อนโยน พูดจามีหางเสียง อย่าตื่นเต้นหรือพูดเร็วจนรัว เพราะลูกค้าอาจฟังไม่รู้เรื่องเน้นการฟังเป็นหลัก พนักงานที่ทำหน้าที่การบริการ ต้องตั้งใจฟังด้วยความอดทน อดกลั้น ขณะที่ลูกค้าพูด ควรสบตาลูกค้าเป็นระยะ ๆ เพื่อแสดงปฏิกิริยาตอบรับทวนคำพูด เพื่อแสดงให้เห็นลูกค้าทราบว่าเรานั้นตั้งใจฟังในสิ่งที่เค้าพูด ไม่ใช่

ปล่อยให้บ่น ๆ ไปอย่างไม่ได้อะไรเป็นสุดยอดทั้งด้านธุรกิจและบริการด้วยวิธีง่าย ๆ องค์กรนับเป็นส่วนสำคัญในการช่วยพัฒนางานด้านบริการเป็นอย่างมาก เพราะองค์กรถือเป็นแกนหลักในการให้บริการ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าและเทคนิคการพัฒนาระบบงานขององค์กรให้เกิดบริการโดยการจัดระบบการทำงานให้เกิดความคล่องตัว องค์กรควรปรับลดขั้นตอนที่ยุ่งยากให้ง่ายมากขึ้น เพื่อเพิ่มความรวดเร็วจัดทำลำดับขั้นตอนการให้บริการ องค์กรควรจัดทำขั้นตอนการบริการให้ง่ายและไม่ซับซ้อน เพื่อที่จะทำงานได้ง่ายขึ้น ไม่ซับซ้อน พนักงานสามารถทำงานได้ไม่สับสนเรียนรู้ความต้องการของลูกค้า ด้วยเครื่องมือง่าย ๆ อย่างเช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น การสอบถามพูดคุยโดยตรงกับลูกค้า เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงงานบริการในครั้งต่อไปฝึกอบรมพนักงานเพื่อเพิ่มทักษะในการบริการที่ดี เพื่อนำไปปรับใช้ในการทำงานบริการได้ดี

6. กิจกรรมการเรียนรู้

ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

-ครูซักถามนักเรียนอธิบายลักษณะของการปฏิบัติงานบริการได้ตามขั้นตอนและสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

กิจกรรมนักศึกษา

- นักศึกษาช่วยกันตอบคำถาม พร้อมทั้งช่วยอธิบายลักษณะของการปฏิบัติงานบริการได้ตามขั้นตอนและสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

ขั้นการเรียนรู้

- ครูอธิบายลักษณะของการปฏิบัติงานบริการได้ตามขั้นตอนและสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

- ดูทักษะการอธิบายลักษณะของการปฏิบัติงานบริการได้ตามขั้นตอนและสามารถแก้ปัญหา

เฉพาะหน้า

ขั้นสรุป

- ครูสรุปบทเรียน พร้อมมอบกิจกรรมทดสอบท้ายบทให้นักเรียนฝึกปฏิบัติ

7. สื่อการเรียนรู้

1. เอกสารประกอบการเรียนรู้
2. ตำราวิชาทัศนคติและบุคลิกภาพในงานบริการ
3. ตัวอย่างความสำคัญของการปฏิบัติงานบริการได้ตามขั้นตอนและสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
4. แบบทดสอบ

8. หลักฐานการเรียนรู้

8.1 หลักฐานความรู้

- ใบความรู้

- แบบทดสอบ

8.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน

- แบบสังเกตพฤติกรรมการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม
- แบบประเมินคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์

9. วัดและประเมินผล

9.1 การวัดผล

- การตรวจผลงาน, ตรวจแบบทดสอบ
- การสังเกตพฤติกรรมการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม ประเมินผลคุณธรรม จริยธรรมอันพึงประสงค์

9.2 การประเมินผล

- นักศึกษาได้คะแนนร้อยละ 60 ขึ้นไป ถือว่าผ่านการประเมิน

10. กิจกรรมเสนอแนะ / งานที่มอบหมาย (ถ้ามี)

ให้นักเรียนอธิบายความสำคัญของการปฏิบัติงานบริการได้ตามขั้นตอนและสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าตามสภาพจริงคนละ 1 แบบ

11. เอกสารอ้างอิง

ตำราวิชาชีพทัศนคติและบุคลิกภาพในงานบริการ

12. บันทึกหลังการสอน

12.1 ข้อสรุปหลังการจัดการเรียนรู้

- นักเรียนได้รับความรู้ และความเข้าใจการอธิบายการปฏิบัติงานบริการได้ตามขั้นตอนและสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ตามขั้นตอนเพื่อให้นักเรียนมีระเบียบวินัย มีเหตุผลในการปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น

12.2 ปัญหาที่พบ

- เนื้อหาต้องปรับให้เข้ากับเหตุการณ์ปัจจุบัน

12.3 แนวทางแก้ปัญหาหรือพัฒนา

- เลือกเนื้อหาการเรียนการสอนให้เข้ากับเหตุการณ์ปัจจุบัน

12. บันทึกหลังการสอน

12.1 ข้อสรุปหลังการจัดการเรียนรู้

.....
.....
.....

12.2 ปัญหาที่พบ

.....
.....
.....

12.3 แนวทางการแก้ปัญหาหรือพัฒนา

.....
.....
.....

ลงชื่อ.....ผู้สอน
นายธณภณ สุภาโชติอังคณา



แผนการจัดการเรียนรู้รายหน่วย

วิชาทัศนคติและบุคลิกภาพในงานบริการ

รหัสวิชา 3700 – 1002สอนครั้งที่ 37-54หน่วยที่

3

ชื่อหน่วย การบอกแนวทางในการพัฒนางานบริการให้เกิดผลสำเร็จมากขึ้น

เวลา 18 ชั่วโมง คาบที่ 13-18

1. สาระสำคัญ

ความหมายและความสำคัญของการพัฒนาองค์กรให้เป็นเลิศด้วยกลยุทธ์ต่างๆ MANAGEMENT GUIDEBOOK IN PRACTICE การพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศต้องเริ่มจากการรู้จักองค์กรเป็นอันดับแรกเพื่อให้บุคลากรทุกคนมองภาพขององค์กรเป็นภาพเดียวกันวางแผนการดำเนินกิจกรรมการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรอย่างเหมาะสมและเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กรการรู้จักองค์กรเป็นการสรุปภาพรวมขององค์กรให้ชัดเจนในเรื่องต่างๆต่อไปนี้สินค้าและบริการขององค์กรที่สำคัญวิสัยทัศน์พันธกิจและค่านิยมขององค์กรลักษณะโดยรวมของพนักงาน

2. สมรรถนะประจำหน่วยการเรียนรู้

1. มีความรู้ ความเข้าใจในความหมายและความสำคัญของการบอกแนวทางในการพัฒนางานบริการให้เกิดผลสำเร็จมากขึ้น
2. มีความรู้ในการวิเคราะห์สถานการณ์และความหมายและความสำคัญของการบอกแนวทางในการพัฒนางานบริการให้เกิดผลสำเร็จมากขึ้น

3. จุดประสงค์การเรียนรู้

3.1 จุดประสงค์ทั่วไป

1. เพื่อให้เข้าใจในความหมายและความสำคัญของลักษณะของการบอกแนวทางในการพัฒนางานบริการให้เกิดผลสำเร็จมากขึ้น
2. เพื่อให้เข้าใจการวิเคราะห์สถานการณ์และความหมายและความสำคัญของการบอกแนวทางในการพัฒนางานบริการให้เกิดผลสำเร็จมากขึ้น

3.2 จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. ปฏิบัติและทำความเข้าใจในความหมายและความสำคัญของการบอกแนวทางในการพัฒนางานบริการให้เกิดผลสำเร็จมากขึ้น
2. ปฏิบัติและทำความเข้าใจการวิเคราะห์สถานการณ์และความหมายและความสำคัญของการบอกแนวทางในการพัฒนางานบริการให้เกิดผลสำเร็จมากขึ้น

4. การบูรณาการหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

4.1 ความพอประมาณ

- สามารถอธิบายความสำคัญของลักษณะของการบอกแนวทางในการพัฒนางานบริการให้เกิดผลสำเร็จมากขึ้น

4.2 ความมีเหตุผล

- มีความรู้ และทักษะในการอธิบายความสำคัญของ การบอกแนวทางในการพัฒนางานบริการให้เกิดผลสำเร็จมากขึ้น

4.3 ความมีภูมิคุ้มกัน

- ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความปลอดภัย และช่วยอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
- มีการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมไทย และน้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้งาน

4.4 เจื่อนใจความรู้

- มีความรู้ในการเลือก และวิธีการทำงานที่ถูกต้อง
- เห็นความสำคัญของการมาใช้งานได้ถูกต้อง

4.5 เจื่อนใจคุณธรรม

- มีความพากเพียรพยายาม
- มีความสนใจใฝ่รู้ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

การบูรณาการกับมาตรฐานสถานศึกษา 3 ดี

1. ด้านประชาธิปไตย

- ผู้เรียนสามารถตัดสินใจเลือกกลุ่มตามความสมัครใจ
- ผู้เรียนแสดงและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

2. ด้านคุณธรรม จริยธรรม และความเป็นไทย

- ผู้เรียนมีวินัย ความรับผิดชอบ สนใจใฝ่รู้ และมีมนุษยสัมพันธ์

3. ด้านภูมิคุ้มกันภัยจากยาเสพติด

- ผู้เรียนใช้เวลาว่างในการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เขียนหัวข้อต่าง ๆ ในใบงานส่งในสัปดาห์ถัดไป

5. สาระการเรียนรู้

การพัฒนาองค์กรให้เป็นเลิศด้วยกลยุทธ์ต่างๆMANAGEMENT GUIDEBOOK IN PRACTICE การพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศต้องเริ่มจากการรู้จักองค์กรเป็นอันดับแรกเพื่อให้บุคลากรทุกคนมองภาพขององค์กรเป็นภาพเดียวกันวางแผนการดำเนินงานกิจกรรมการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรอย่างเหมาะสมและเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กรการรู้จักองค์กรเป็นการสรุปภาพรวมขององค์กรให้ชัดเจนในเรื่องต่างๆต่อไปนี้
สินค้าและบริการขององค์กรที่สำคัญวิสัยทัศน์พันธกิจและค่านิยมขององค์กรลักษณะโดยรวมของพนักงาน

- สิ่งอำนวยความสะดวกเทคโนโลยีและอุปกรณ์ในการทำงานกฎระเบียบข้อบังคับที่ต้องปฏิบัติ

โครงสร้างองค์กร

- ลูกค้ำและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสภาพการแข่งขันความท้าทายขององค์กรด้านธุรกิจด้านการปฏิบัติการ และด้านทรัพยากรบุคคลแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินการระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ผู้บริหาร หมายถึงคณะผู้บริหารซึ่งรวมถึงผู้บริหารสูงสุด (Top Management) และผู้บริหารที่รายงานตรงต่อผู้บริหารสูงสุดคณะผู้บริหาร มีหน้าที่ชี้แนะทางเดินให้คนในองค์กรและทำให้องค์กรดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน บทบาทและหน้าที่ของบริหารกำหนดทิศทางขององค์กรกำหนดเป็น “วิสัยทัศน์” ขององค์กรวิสัยทัศน์ (Vision) หมายถึงสภาพที่องค์กรต้องการจะเป็นในอนาคตทิศทางที่องค์กรต้องการจะมุ่งไปหรือภาพลักษณ์ที่องค์กรต้องการเป็นในอนาคตโดยนำปัจจัยต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกมาพิจารณาด้วยการระดมความคิดเห็นจากทีมผู้บริหาร เพื่อประโยชน์อย่างแท้จริงต่อองค์กรการมีวิสัยทัศน์ที่ดีและเหมาะสมมีประโยชน์ทำให้พนักงานในองค์กรทำงาน โดยมีจุดมุ่งหมายและทิศทางที่ชัดเจน หน่วยงานต่างๆ ทำงานสอดคล้องกันมีเป้าหมายเดียวกัน พนักงานในองค์กรใช้เป็นหลักยึดในการตัดสินใจต่างๆและเป็นพื้นฐานสำคัญในการวางแผนดำเนินการขององค์กรวางกรอบพฤติกรรม ให้แก่พนักงานกำหนดเป็น “ค่านิยม” ขององค์กรค่านิยม (Values) หมายถึง หลักการและพฤติกรรมซึ่งนำที่คาดหวังให้องค์กรและพนักงานปฏิบัติซึ่งหากปฏิบัติตามจะช่วย

การดูแลพนักงานควรพิจารณาประเด็นต่างๆ ดังนี้

วิธีเอาชนะใจพนักงาน ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อการเอาชนะใจพนักงาน เช่น มีเพื่อนร่วมงานที่ดีมีความปลอดภัยในการทำงานมีโอกาสแสดงความคิดเห็น มีระบบการให้รางวัลหรือผลตอบแทนที่ยุติธรรมมีความก้าวหน้าในการทำงานเป็นต้นจัดโครงสร้างการทำงานที่ดีมีความเหมาะสมและชัดเจนในเรื่องการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ กำหนดตำแหน่งสายการบังคับบัญชาไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนและคลุมเครือในการทำงานจึงจะก่อให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน ความคิดริเริ่มความคล่องตัวและทันต่อสถานการณ์และแผนปฏิบัติการขององค์กรบรรลุผล กำหนดคุณลักษณะและทักษะที่จำเป็นของพนักงานแต่ละตำแหน่งซึ่งจะยึดเนื้องานที่ทำเป็นหลักเพื่อให้ได้คุณสมบัติของตำแหน่งงานนั้นการกำหนดคุณลักษณะและทักษะที่จำเป็น จะทำให้ได้พนักงานที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน ทำให้การปรับเลื่อนตำแหน่งงานมีความชัดเจน และเป็นแนวทางในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของพนักงานได้ตรงตามความต้องการสรรหาพนักงานที่มีคุณสมบัติตามที่ต้องการเพื่อให้ได้มาซึ่งบุคลากรที่มีคุณภาพ ช่วยลดระยะเวลาในการสอนงานหรือฝึกอบรม ทั้งการสรรหาได้จาก 2 แหล่งคือแหล่งที่ 1 คือสรรหาจากภายในองค์กรโดยการเปิดโอกาสให้พนักงานภายในสมัครเข้าบรรจุในตำแหน่งที่ว่างก่อนเป็นอันดับแรก การใช้วิธีนี้จะทำให้พนักงานเก่ามีขวัญและกำลังใจในการทำงานกระตุ้นให้พนักงานพัฒนาตนเองเพื่อก้าวสู่ตำแหน่งใหม่ที่ดีกว่าและพนักงานมีความรักดีต่อองค์กรและแหล่งที่ 2 คือสรรหาจากภายนอกองค์กร โดยการเปิดรับสมัครบุคคลภายนอกผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งนี้เมื่อองค์กรสรรหาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถตรงกับความต้องการได้แล้วจะต้องคำนึงถึงการรักษาพนักงานใหม่ให้ทำงานอยู่กับองค์กรนานๆเพื่อลดต้นทุนในการสรรหาซึ่งมีรายจ่ายค่อนข้างสูงมีการฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้แก่พนักงาน โดยการศึกษาและสอบถามข้อมูลความต้องการจากพนักงาน เพื่อนำมาประกอบในการจัดการฝึกอบรมและต้องมีการประเมินประสิทธิผลภายหลังการฝึกอบรมเพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงหลักสูตรในการอบรมนำความคิดเห็นของพนักงานมาใช้ประโยชน์เพื่อให้การดำเนินการตรงตามความต้องการของพนักงาน ทำให้การดำเนินการต่างๆเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถบรรลุเป้าหมายที่องค์กรต้องการได้และทำให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจและเกิดความรู้สึกร่วมกับองค์กรกำหนดช่องทาง

สื่อสารในเรื่องต่างๆ ภายในองค์กรให้เหมาะสมในเรื่องต่างๆเช่น เรื่องวิสัยทัศน์นโยบาย ทิศทางขององค์กร แผนปฏิบัติการปัญหาที่เกิดขึ้น ผลการดำเนินการ รวมทั้งองค์ความรู้ขององค์กรอาจจะจัดตั้งคณะกรรมการสื่อสาร ภายในองค์กร (Internal Communication) ที่มีสมาชิกมาจากหลายหน่วยงาน เพื่อทำหน้าที่รณรงค์ส่งเสริมในเรื่อของการสื่อสารโดยเฉพาะมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ดีสามารถแยกแยะพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างชัดเจนครอบคลุมและเหมาะสมกับพนักงานในแต่ละระดับโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงวิธีการทำงาน ตรวจสอบและปรับมาตรฐานในการทำงานใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง ใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาขึ้นเงินเดือนประจำปีและต้องแจ้งผลการประเมินกลับให้ผู้ที่ได้รับการประเมินทราบ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาตนเองบริหารค่าตอบแทนให้มีความยุติธรรมเหมาะสมกับพนักงาน และมีความเป็นเหตุเป็นผล ทำให้เกิดความสมดุลของปัจจัยด้านพนักงาน เช่น ผลการทำงาน แรงจูงใจของพนักงาน ปัจจัยด้านเนื้องาน เช่น ความยากง่ายของงาน ความเสี่ยงจากการทำงาน ปัจจัยด้านองค์กร เช่น กำไรต้นทุนในการดำเนินการและปัจจัยภายนอกเช่น ค่าแรงขั้นต่ำค่าครองชีพ แนวโน้มค่าจ้างในตลาดอัตราเงินเฟ้อดูแลเรื่องสวัสดิการของพนักงาน เพื่อให้มีความเป็นอยู่ที่ดีมีสุขภาพอนามัยที่สมบูรณ์มีความปลอดภัยในการทำงาน และมีความมั่นคงในการดำรงชีพ การมีสวัสดิการดีและเหมาะสมสามารถดึงดูดให้คนเข้ามาทำงานได้แม้ว่าจะจ่ายค่าตอบแทนไม่สูงกว่าตลาดแรงงานก็ตามสร้างอนาคตที่ชัดเจนให้แก่พนักงาน โดยการวางแผนในเรื่องความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงาน จะทำให้พนักงานอยากทำงานในองค์กรและเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาตนเองเพื่อให้สามารถรองรับตำแหน่งที่จะมีหรือต้องการในอนาคตปรับปรุงสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน จะก่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพและคุณภาพ พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงานต้องให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอแนะและปรับปรุง เพื่อให้เกิดความภาคภูมิใจเกิดความรักในหน่วยงานของตนเองและเต็มใจปฏิบัติตามแนวทางที่ตนเองวางไว้

6. กิจกรรมการเรียนรู้

ชั้นนำเข้าสู่บทเรียน

-ครูซักถามนักเรียนอธิบายลักษณะของการบอกแนวทางในการพัฒนางานบริการให้เกิดผลสำเร็จมากขึ้นได้ตามขั้นตอนและสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

กิจกรรมนักศึกษา

- นักศึกษาช่วยกันตอบคำถาม พร้อมทั้งช่วยอธิบายลักษณะของการบอกแนวทางในการพัฒนางานบริการให้เกิดผลสำเร็จมากขึ้นได้ตามขั้นตอนและสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

ขั้นการเรียนรู้

- ครูอธิบายลักษณะของการบอกแนวทางในการพัฒนางานบริการให้เกิดผลสำเร็จมากขึ้นได้ตามขั้นตอนและสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

-ดูทักษะการอธิบายลักษณะของการบอกแนวทางในการพัฒนางานบริการให้เกิดผลสำเร็จมากขึ้นได้ตามขั้นตอนและสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

ขั้นสรุป

- ครูสรุปบทเรียน พร้อมมอบกิจกรรมทดสอบท้ายบทให้นักเรียนฝึกปฏิบัติ

7. สื่อการเรียนรู้

1. เอกสารประกอบการเรียนรู้
2. ตำราวิชาทัศนคติและบุคลิกภาพในงานบริการ
3. ตัวอย่างความสำคัญของการบอกแนวทางในการพัฒนางานบริการให้เกิดผลสำเร็จมากขึ้น
4. แบบทดสอบ

8. หลักฐานการเรียนรู้

8.1 หลักฐานความรู้

- ใบความรู้
- แบบทดสอบ

8.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน

- แบบสังเกตพฤติกรรมการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม
- แบบประเมินคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์

9. วัดและประเมินผล

9.1 การวัดผล

- การตรวจผลงาน, ตรวจแบบทดสอบ
- การสังเกตพฤติกรรมการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม ประเมินผลคุณธรรม จริยธรรมอันพึงประสงค์

9.2 การประเมินผล

- นักศึกษาได้คะแนนร้อยละ 60 ขึ้นไป ถือว่าผ่านการประเมิน

10. กิจกรรมเสนอแนะ / งานที่มอบหมาย (ถ้ามี)

ให้นักเรียนอธิบายความสำคัญของการบอกแนวทางในการพัฒนางานบริการให้เกิดผลสำเร็จมากขึ้นได้ตามขั้นตอนและสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าตามสภาพจริงคนละ 1 แบบ

11. เอกสารอ้างอิง

ตำราวิชาวิชาทัศนคติและบุคลิกภาพในงานบริการ

12. บันทึกหลังการสอน

12.1 ข้อสรุปหลังการจัดการเรียนรู้

- นักเรียนได้รับความรู้ และความเข้าใจการอธิบายความสำคัญของการบอกแนวทางในการพัฒนางานบริการให้เกิดผลสำเร็จมากขึ้นได้ตามขั้นตอนและสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้านักเรียนมีระเบียบวินัย มีเหตุผลในการปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น

12.2 ปัญหาที่พบ

- เนื้อหาต้องปรับให้เข้ากับเหตุการณ์ปัจจุบัน

12.3 แนวทางแก้ปัญหาหรือพัฒนา

- เลือกเนื้อหาการเรียนการสอนให้เข้ากับเหตุการณ์ปัจจุบัน

12. บันทึกหลังการสอน

12.1 ข้อสรุปหลังการจัดการเรียนรู้

.....
.....
.....

12.2 ปัญหาที่พบ

.....
.....
.....

12.3 แนวทางการแก้ปัญหาหรือพัฒนา

.....

.....
.....

ลงชื่อ.....ผู้สอน
นายธณภณ สุภาโชติอังคณา