



ការបែនធ្វើវាមួយគោលការណ៍ ការស៉ាងចិត្តໃតំងការបំລិកាន (Service Minded)

រូបរី: ថ. និតុ បុរិយ
សុនិភាពិនិមធម៌ការក្នុងក្រសួង

ការបែងចូលទិន្នន័យសម្រាប់ ការអនុវត្តន៍យកចំណាំ (Service Minded)

ການບໍລິການ

ການບໍລິການໝາຍເຖິງ
ການຊ່ວຍເຫຼືອ ເພື່ອໃຫ້ເກີດຄວາມສະດວກສະບາຍ
ຄວາມວ່ອງໄວ ໂດຍບໍ່ຄິດຄ່າບໍລິການ

ការបំລិកាមមាយទីំង ការໃຫ្ញលូកតា ហើយរួចបំລិកាម
តាតុនិងសំខាន់លូកតា និងរួចបំលិកាមពីការនិងវេលា
និងខ្សោយការ និង និងរបៀប និងការ

ການບໍລິການ

ເພື່ອ.....
ໃຫ້ປະທັບໃຈ
ໃຫ້ພໍໃຈ
ໃຫ້ສົມໃຈ
ໃຫ້ຄວາມສະດວກສະບາຍ
ໃຫ້ຄວາມນິຍົມ, ສ້າງຄວາມສໍາພັນທີ່ດີ

ការស៉ាងវិធាននៃការប្រគល់ការងារ ដោយអនុវត្តន៍យកប្រគល់ការងារជាមួយ



- ការប្រគល់ការងារជាមួយ
- ស៉ាងភ័សិបការងារប្រគល់ការងារ
- វិគោលការងារប្រគល់ការងារ
- ផ្តល់ការងារប្រគល់ការងារ
- ប្រព័ន្ធផ្សព្វផ្តល់ការងារ
- ផ្តល់ការងារប្រគល់ការងារ

ស៉ាងទៀតសម និង បច្ចុប្បន្ន

ថ្មីបច្ចុប្បន្នខ្លះដើរប័ណ្ណបំលិកាន

- បំលិកានដោយគោរពទៅតាមការងារ និង បំណុលការងារ
- ការងារបំលិកានថ្មី និង សម្រាប់បំណុលការងារ
- គោរពទៅតាមការងារ និង បំណុលការងារ
- ការងារបំលិកានដែលបានរៀបចំឡើង

ການອໍານວຍຄວາມສະດວກ



- ສະຖານທີ່ຕັ້ງ/ຈຸດໃຫ້ບໍລິການ
- ໄລຍະເວລາໃນການໃຫ້ບໍລິການຂອງສູນບໍລິການຮ່ວມ
- ການຈັດລະບົບການໃຫ້ບໍລິການ ຫຼືສິ່ງອໍານວຍຄວາມສະດວກເຊັ່ນ: ການຈັດບ່ອນນັ້ງ ສໍາລັບຜູ້ມາທີ່ໄຮັບບໍລິການ, ນ້າດື່ມ, ສະຖານທີ່ກ່ອນເຂົ້າສູ່ການບໍລິການທີ່ສະອາດ ມີຄວາມເປັນລະບຽບຮ້ອຍ ເປັນຕົ້ນ.

ប្រព័ន្ធបំលើការងារហីដិ



គុណមាមធម្មតាអាជីវកម្ម ឬបំលើការងារខ្លួន

- ចំណាំនៃការងារបំលើការ
- រូបរោង ឬថាមរូបរោងនៃការងារបំលើការ
- ខ្សែន និងការងារបំលើការ នៅក្នុងការងារបំលើការ
- ការងារបំលើការខ្លួន និងការងារបំលើការទៅលម្អិត

ທັກສະການໃຫ້ບໍລິການ ຂອງພະນັກງານ ແລະ ບຸກຄະລາກອນ

- ຄວາມພຽງພໍຂອງພະນັກງານ ແລະ ບຸກຄະລາກອນ
- ຄວາມສາມາດໃນການອະທິບາຍ, ຕອບຄໍາຖາມ ແລະ ໃຫ້ຄໍາແນະນຳ
- ມີມະນຸດສໍາພັນ, ຍືນດີໃນການໃຫ້ບໍລິການ
- ຄວາມສາມາດໃນການໃຫ້ບໍລິການ ຫຼືເຮັດວຽກແຫນກັນຂອງພະນັກງານ

ການຮັບຮູ້ຂອງຜູ້ຮັບບໍລິການ



- ຄຸນນະພາຍຂອງການໃຫ້ບໍລິການສ່ວນໃຫຍ່ກໍານົດດ້ວຍຄວາມຮູ້ສຶກ ແລະ ການຮັບຮູ້ຂອງຜູ້ຮັບບໍລິການ - ຄວາມເຊື້ອຂອງພວກເຂົາ ແລະ ສິ່ງທີ່ພວກເຂົາໄດ້ຮັບຕົວຈິງ ບຽບທຽບ ກັບສິ່ງທີ່ ຄາດຫວັງ ວ່າຈະໄດ້ຮັບ
 - ການຮັບຮູ້ຕ່າງກັນໄປຂອງແຕ່ລະບຸກຄົນ
 - ການຮັບຮູ້ອາດບໍ່ມີເຫດຜົນ, ບໍ່ຖືກຕ້ອງ ຫຼືບໍ່ຍຸຕິທໍາ ແຕ່ເປັນສິ່ງທີ່ສໍາຄັນທີ່ຄວນຄໍານິງເຖິງ

ການຕ້ອນຮັບຜູ້ມາຮັບບໍລິການ ຍື້ມ ເພາະການຍື້ມ

1. ມີສະເໜີ
2. ມີມິດຫຼາຍກວ່າສັດຕຸ
3. ມີຄວາມສິດຊົ່ມ
4. ມີກຳລັງ
5. ມີມຸມມອງທີ່ດີ

ການເຮັດໃຫ້ຜູ້ຮັບບໍລິການມີຄວາມເພິ່ງໝຶຈ

- ການກຽມຕົວໃຫ້ພ້ອມ
- ການເຂົ້າໃຈເຖິງຄວາມຕ້ອງການ
- ການໃຫ້ຄວາມຮ່ວມມື
- ຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອ
- ການຫັນເວລາ
- ຄວາມເປັນມືອາຊີບ
- ການຕິດຕາມຜົນ
- ຜູ້ແກ້ບັນຫາ
- ຄຸນນະພາບ



គម្រោងដំឡើងជាគរណីរបៀបការងារ



ការស្វែងរករាយក្នុងក្រសួងដំឡើងជាគរណីរបៀបការងារ

1. រៀបចំការងារជាគរណីរបៀបការងារ
2. ផ្តល់ព័ត៌មានលម្អិតនៃការងារជាគរណីរបៀបការងារ
3. ផ្តល់ព័ត៌មានលម្អិតនៃការងារជាគរណីរបៀបការងារ
4. យករាយការងារជាគរណីរបៀបការងារ

ຄວາມເພີ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ຮັບບໍລິການ



5. ອະທິບາຍລາຍລະອຽດກ່ຽວກັບແຕ່ລະຂັ້ນຕອນ ຫຼືສະຖານະການ
ຕ່າງໆໃຫ້ຊັດເຈນ
6. ສະໜອງຕອບ (ຫຼືເຮັດໃຫ້ເໝີອກວ່າທີ່ຄາດຫວັງ) ຄວາມ
ຕ້ອງການຂອງຜູ້ຮັບບໍລິການ
7. ເຮັດໃຫ້ແນ່ໃຈວ່າ ຜູ້ຮັບບໍລິການມີຄວາມສຸກກັບສິ່ງທີ່ເຂົາໄດ້ຮັບ
8. ມີການກຽມພ້ອມ ແລະມີຄວາມຊໍານານໃນການປະຕິບັດ
9. ເຮັດໃຫ້ຕະຫຼອດ ແລະຕໍ່ເນື້ອງ

เต็กนิภกานบໍລິການໃຫ້ປະທັບໃຈ

- ມີກິນລະຍຸດການບໍລິຫານຈັດການກັບບັນຫາຕ່າງໆ
- ມີຈົດວິນຍານໃນການໃຫ້ບໍລິການ
- ທ່ານບໍ່ຈໍາເປັນຕ້ອງກາບລູກຄ້າ ແຕ່ຢ່າລືມນິບ
- ມີຄວາມຮັບຜິດຊອບ
- ຮັກສາເວລາ



ຍືນດີຕ້ອນຮັບ/ໃສ່ໃຈຊ່ວຍເຫຼືອ
ກະຕືລືລົ້ນ/ເຕັມໃຈບໍລິການ

ຕົວຢ່າງການສ້າງພະລັງແຫ່ງການບໍລິການ ລູກຄ້າໃຫ້ປະທັບໃຈຂອງບໍລິສັດແຫ່ງໜຶ່ງ

- ໝັ້ນສັງເກດການກັບມາໃຊ້ບໍລິການຂອງລູກຄ້າ
- ຝຶກອົບຮົມພະນັກງານທຸກໆມີຢ່າງສະໜ່າສະເໜີ
- ເມື່ອວຽກເປັນແນວໃດ ຈິດບັນທຶກລົງໃນລາຍການປະຈໍາວັນແລ້ວລາຍງານສໍານັກງານໃຫຍ່
- ປັບປຸງວິທີການບໍລິການໃຫ້ດີຂຶ້ນຕະຫຼອດເວລາ

ບຳລິການທີ່ເປັນເລືດເກີນໃຈຫວັງ

ບຳລິການປະຫັບໃຈ

ວ່ອງໄວ, ທຸກຕ້ອງ

Service

ບ້ອງປິດຈຸດພາດ

System

ບັນຍາກາດຜ່ອນຄາຍ

ສະດວກ, ສະບາຍ, ເປັນກັນເອງ

Structure

ຮຶບຮ້ອນແກ້ບັນຫາ

Style

ການພັດທະນາຕິນເອງສູ່ການເປັນ ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການທີ່ດີ

- ມີທັດສະນະ ທຸກຄົນເປັນສ່ວນໜຶ່ງຂອງຄວາມສໍາເລັດຂອງ
ອົງກອນ
- ທຸກຄົນເປັນຕົວແທນພາບລັກຂອງອົງກອນ
- ມີຄວາມຄືດລົງເລີ່ມ ແລະ ຄືດໄກກວ່າຄວາມຕ້ອງການຂອງ
ຜູ້ຮັບບໍລິການ
- ເຮັດຕົວເປັນເຈົ້າຂອງເລື່ອງເມື່ອຮັບຂໍ້ມູນຈາກຜູ້ຮັບ
ບໍລິການ
- ເຮັດວຽກແທນກັນໄດ້

ການພັດທະນາຕິນເອງສູ່ການເປັນ ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການທີ່ດີ (ຕໍ່)

- ລຽນຮູ້ຈາກຕົວຢ່າງການໃຫ້ບໍລິການທີ່ດີ ແລະ ບໍ່ດີ
- ເຮັດໃຫ້ດີເກີນກວ່າຄວາມຄາດຫວັງຂອງຜູ້ຮັບບໍລິການ
- ຮັກສາລະດັບການໃຫ້ບໍລິການ ປຽບເຫັນມືອນເປັນຜູ້ຮັບ
ບໍລິການໃໝ່
- ເວົ້າຄວາມຈິງກັບຜູ້ຮັບບໍລິການ
- **ມ່ວນກັບການເຮັດວຽກ**

ຂໍ້ມູນ

ແລກປ່ຽນຄວາມຄົດເຫັນ:

- ໃນໄລຍະຜ່ານມາ, ການໃຫ້ບໍລິການຂອງອີງກອນພວກທ່ານ ມີຈຸດດີ ແລະ ຈຸດອ່ອນວັນໃດ?
- ທ່ານໄດ້ພິບພໍ້ບັນຫາ ແລະ ອຸປະສົກອັນໄດແດ່?
- ທ່ານຈະມີວິທີ ແລະ ມາດຕະການໃນການປັບປຸງແກ້ໄຂແນວໃດ (ຫຼັງຈາກການຝຶກອົບຮົມ)