

ກະຊວງແຮງງານ ແລະ ສະຫວັດດີການສັງຄົມ

ຮ່າງປຶ້ມຄຸ້ມຄອງການການບໍລິການ

ຫ້ອງການກະຊວງ
24 ເມສາ ປີ 2018

(ຕໍ່ສະບັບກ່ອນ)

3 ເຕັກນິກການໃຫ້ບໍລິການ

3.1 ສິນລະປະການໃຫ້ການບໍລິການ ທີ່ຄວນຍຶດຖືເປັນຫລັກປະຕິບັດ ສຸກການບໍລິການທີ່ດີ

SERVICE MIND ຕົງກັບພາສາອັງກິດ ສີ່ຄວາມໝາຍໄດ້ດັ່ງນີ້:

S = Smile ຍິ້ມແຍ້ມແຈ່ມໃສ.

E = Enthusiasm ຄວາມກະຕືລືລົ້ນ.

R = Rapidness ຄວາມວ່ອງໄວ, ຄົບຖ້ວນ ແລະ ມີຄຸນນະພາບ.

V = Value ມີຄຸນຄ່າ.

I = Impression ຄວາມປະທັບໃຈ.

C = Curtesy ຄວາມສຸພາບ ອ່ອນໂຍນ.

E = Endurance ຄວາມອົດກັ້ນ ອົດທົນ ບໍ່ສະແດງອາລົມ.

ສໍາລັບ ຄໍາສັບ ພາສາອັງກິດ **MIND** ສີ່ຄວາມໝາຍໄດ້ດັ່ງນີ້:

M = Make believe ມີຄວາມເຊື່ອ

I = Insist ຍືນຍັນ/ຍອມຮັບ

N = necessitate ການໃຫ້ຄວາມສໍາຄັນ

D = devote ອຸທິດຕົນ

3.2 ການເປັນຜູ້ໃຫ້ບໍລິການທີ່ດີ

ການເປັນຜູ້ໃຫ້ບໍລິການທີ່ດີນັ້ນ ຜູ້ປະຕິບັດວຽກງານໃຫ້ບໍລິການທຸກໆຄົນ ແລະ ທຸກໜ່ວຍງານຂອງອົງການຈັດຕັ້ງນັ້ນ ຕ້ອງຄໍານຶງເຖິງຄວາມຮູ້ ແລະ ຈຸດພິເສດດ້ານອື່ນໆ ດັ່ງນີ້:

1) ຕ້ອງມີຄວາມຮູ້ທີ່ເລິກເຊິ່ງໃນວຽກງານທີ່ໃຫ້ບໍລິການ (**knowledge**) ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຕ້ອງມີຄວາມຮູ້ວິຊາສະເພາະສອດຄ່ອງກັບໜ້າທີ່ຄວາມຮັບຜິດຊອບ ທີ່ສາມາດຕອບສະໜອງຂໍ້ມູນຕ່າງໆ ໃຫ້ແກ່ຜູ້ມາຮັບການບໍລິການ ຢ່າງຖືກຕ້ອງຊັດເຈນ ກ່ຽວກັບບັນຫາ, ໜ່ວຍງານທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ, ປະຫວັດຄວາມເປັນມາຂອງອົງການຈັດຕັ້ງ, ລະບຽບການ, ນະໂຍບາຍ ແລະ ອື່ນໆ ຂອງອົງການ ເພື່ອບໍ່ໃຫ້ເກີດຄວາມຜິດພາດ ແລະ ຕ້ອງໄດ້ຮຽນຮູ້ ຄວາມຮູ້ໃໝ່ໆ ທາງດ້ານເຕັກໂນໂລຊີ ຢ່າງຕໍ່ເນື່ອງ.

2) ຕ້ອງຮູ້ສັງເກດ (**Observe**) ຜູ້ທີ່ເຮັດວຽກງານບໍລິການຈະຕ້ອງມີລັກສະນະສະເພາະຕົວ ເປັນຄົນທີ່ຮູ້ສັງເກດຈຸດພິເສດຕ່າງໆ ເພາະວ່າ ຖ້າຫາກມີການຮັບຮູ້ວ່າບໍລິການແນວໃດ ຈະເປັນທີ່ເພິ່ງພິຈາລະນາຂອງຜູ້ມາຮັບບໍລິການ ກໍຈະໄດ້ຄວາມຄິດນໍາມາປະດິດສ້າງ ໃຫ້ເກີດການບໍລິການທີ່ດີຍິ່ງຂຶ້ນ ສ້າງຄວາມເພິ່ງພິຈາລະນາ ແລະ ສາມາດຕອບສະໜອງຄວາມຕ້ອງການຂອງຜູ້ມາຮັບບໍລິການໄດ້ຫລາຍຂຶ້ນ.

3) ຕ້ອງມີກິລິຍາມາລະຍາດດີ (Manner) ກິລິຍາມາລະຍາດເປັນສິ່ງທີ່ສະແດງອອກຈາກຄວາມຄິດ, ຄວາມຮູ້ສຶກ ແລະ ສິ່ງຜົນໃຫ້ເກີດບຸກຄະລິກກະພາບທີ່ດີ. ດັ່ງນັ້ນ, ເພື່ອໃຫ້ຜູ້ມາຮັບບໍລິການ ມີຄວາມສະບາຍໃຈ ທີ່ຈະຕິດຕໍ່ຂໍຮັບບໍລິການ.

4) ຕ້ອງມີຄວາມຄິດສ້າງສັນ (Creative) ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຕ້ອງມີຄວາມຄິດໃໝ່ໆ ທີ່ສ້າງສັນ, ບໍ່ຄວນຢຶດຕິດກັບປະສົບການ ຫລື ການບໍລິການທີ່ກຳລັງປະຕິບັດຢູ່ໃນປັດຈຸບັນ. ໝາຍຄວາມວ່າ ບໍ່ຄວນຢຶດຕິດກັບການບໍລິການທີ່ເຄີຍປະຕິບັດມາແບບໃດ ກໍ່ຊິໃຫ້ປະຕິບັດຕໍ່ໄປແບບນັ້ນ, ຄວນຈະມີການປັບປຸງວິທີການໃຫ້ບໍລິການ ເຊິ່ງຈຳເປັນຕ້ອງມີຄວາມຄິດສ້າງສັນທີ່ໃໝ່ໆ ໃນການປັບປຸງວຽກງານບໍລິການໃຫ້ດີຂຶ້ນເລື້ອຍໆ.

5) ຕ້ອງຄວບຄຸມອາລົມໃຫ້ໄດ້ (Emotional control) ວຽກງານບໍລິການເປັນວຽກທີ່ໃຫ້ຄວາມຊ່ວຍເຫລືອແກ່ຜູ້ອື່ນ ເຊິ່ງຕ້ອງໄດ້ພົບປະກັບຄົນຫລວງຫລາຍ ແລະ ຫລາຍຊັ້ນຄົນ ທັງມີການສຶກສາ ທີ່ແຕກຕ່າງກັນ. ສະນັ້ນ, ກິລິຍາມາລະຍາດ ຂອງຜູ້ມາຮັບບໍລິການ ຈະແຕກຕ່າງກັນໄປ ໃນເມື່ອຜູ້ມາຮັບບໍລິການບໍ່ໄດ້ດັ່ງຕັ້ງໃຈເອົາໄວ້ ອາດຈະຖືກຕຳນິ, ເວົ້າຈາບໍ່ສຸພາບ, ສະແດງທ່າທິທີ່ບໍ່ດີ ເຊິ່ງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຕ້ອງຄວບຄຸມສະຕິ ແລະ ອາລົມຂອງຕົນເອງເປັນຢ່າງດີ.

6) ຕ້ອງມີສະຕິໃນການແກ້ໄຂບັນຫາທີ່ເກີດຂຶ້ນ (Calmness) ຜູ້ມາຮັບບໍລິການສ່ວນຫລາຍຈະມາຕິດຕໍ່ຂໍຮັບບໍລິການ ຫລື ຊ່ວຍເຫລືອຕາມປົກກະຕິ, ແຕ່ບາງກໍລະນີ ຜູ້ມາຮັບບໍລິການອາດມີບັນຫາຮີບດ່ວນ ເຊິ່ງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຕ້ອງສາມາດວິເຄາະກ່ຽວກັບສາເຫດ ແລະ ຊອກຫາວິທີແກ້ໄຂບັນຫາຢ່າງມີສະຕິ ໂດຍຊອກຫາວິທີແກ້ໄຂທີ່ຄິດວ່າດີທີ່ສຸດ ຈາກຫລາຍວິທີໃນການໃຫ້ບໍລິການ.

7) ຕ້ອງມີທັດສະນະຄະຕິຕໍ່ວຽກງານບໍລິການ (Attitude) ຕ້ອງເຂົ້າໃຈວ່າ ການບໍລິການເປັນການຊ່ວຍເຫລືອ, ສະນັ້ນ ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຈິ່ງຕ້ອງມີຄວາມຄິດ ຄວາມຮູ້ສຶກຕໍ່ວຽກງານບໍລິການໃນດ້ານບວກ ແລະ ເຕັມໃຈທີ່ຈະໃຫ້ການບໍລິການ, ຖ້າຜູ້ໃຫ້ບໍລິການມີຄວາມຄິດ ຫລື ຄວາມຮູ້ສຶກທີ່ບໍ່ມັກວຽກງານບໍລິການ ເຖິງວ່າຈະພໍໃຈໃນການຮັບບໍລິການໃຫ້ຜູ້ອື່ນ ກໍ່ອາດຈະ ບໍ່ສາມາດເຮັດວຽກງານບໍລິການໃຫ້ໄດ້ຮັບຜົນສຳເລັດດີ. ຖ້າຫາກຜູ້ໃຫ້ບໍລິການມີທັດສະນະຄະຕິຕໍ່ວຽກງານບໍລິການດີ ກໍ່ຈະໃຫ້ຄວາມສຳຄັນຕໍ່ວຽກງານບໍລິການ ແລະ ປະຕິບັດວຽກງານບໍລິການຢ່າງເຕັມທີ່ ແລະ ສ້າງຜົນງານໃຫ້ວຽກງານບໍລິການມີຄຸນຄ່າ ແລະ ກ້າວໄປສູ່ຄວາມສຳເລັດທີ່ດີ.

8) ມີຄວາມຮັບຜິດຊອບຕໍ່ຜູ້ມາຮັບບໍລິການ (Responsibility) ໃນດ້ານວຽກງານການຕະຫລາດ ເຊິ່ງໃນການຂະຫຍາຍວຽກງານບໍລິການ, ການປຸກທັດສະນະຄະຕິໃຫ້ເຫັນຄວາມສຳຄັນຂອງລູກຄ້າ ຫລື ຜູ້ມາຮັບການບໍລິການດ້ວຍການຍົກຍ້ອງວ່າ: **“ ລູກຄ້າ ຫລື ຜູ້ມາຮັບບໍລິການ ຄື ບຸກຄົນທີ່ສຳຄັນທີ່ສຸດ ແລະ ເປັນຝ່າຍຖືກສະເໜີ ”**. ທັງນີ້, ກໍ່ເພື່ອໃຫ້ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການມີຄວາມຮັບຜິດຊອບຕໍ່ຜູ້ມາຮັບບໍລິການເປັນຢ່າງດີ.

3.3 ເຕັກນິກການໃຫ້ບໍລິການ ໂດຍພະນັກງານບໍລິການທີ່ແທ້ຈິງ

1) ເຕັກນິກການໃຫ້ບໍລິການທີ່ດີ ເນື່ອງຈາກການໃຫ້ການບໍລິການມີຄວາມສຳຄັນ ເຊິ່ງຕ້ອງໄດ້ອາໄສຄົນເປັນຫລັກ ແບບເຊິ່ງໜ້າ ຕາມທີ່ໄດ້ສະເໜີໃນເບື້ອງຕົ້ນ ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຄວນຮັບຮູ້ເຖິງເຕັກນິກຂອງການໃຫ້ບໍລິການທີ່ດີ ດັ່ງນີ້:

- **ການຕ້ອນຮັບ:** ຜູ້ໃຫ້ການຕ້ອນຮັບຕ້ອງຍື່ມແຍ້ມແຈ່ມໃສ, ການປາກເວົ້າ ທັກທາຍ ຕ້ອງສະແດງໃຫ້ເຫັນເຖິງຄວາມເອົາໃຈໃສ່ຕໍ່ຜູ້ມາຮັບບໍລິການ;

- **ການຄົ້ນຫາຄວາມຕ້ອງການ:** ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຕ້ອງຮູ້ຈັກວິທີຖາມກ່ຽວກັບຄວາມຕ້ອງການຂອງຜູ້ມາຮັບບໍລິການ ແລະ ເຂົ້າໃຈເຖິງຄວາມຕ້ອງການທີ່ແທ້ຈິງ ຂອງຜູ້ມາຮັບບໍລິການ;

- **ການສະເໜີຄວາມຊ່ວຍເຫລືອ:** ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຕ້ອງຕອບສະໜອງຄວາມຕ້ອງການຂອງຜູ້ມາຮັບບໍລິການ ດ້ວຍການສະໜອງຂໍ້ມູນຕ່າງໆ ທີ່ຈຳເປັນ ຢ່າງຖືກຕ້ອງ ຊັດເຈນ ຫລື ຄວາມຊ່ວຍເຫລືອ ໃນດ້ານອື່ນໆ ທີ່ສາມາດດຳເນີນການໄດ້ ໂດຍເນັ້ນໃຫ້ຜູ້ມາຮັບບໍລິການມີຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຫລາຍທີ່ສຸດ.

- **ການປະເມີນຜົນ:** ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຕ້ອງເຮັດການປະເມີນຜົນການໃຫ້ບໍລິການ ແລະ ສະຫລຸບຜົນການໃຫ້ບໍລິການ. ທັງນີ້, ກໍ່ເພື່ອຈະໄດ້ນຳຜົນການປະເມີນໄປປັບປຸງແກ້ໄຂ ແລະ ພັດທະນາການບໍລິການໃຫ້ດີຂຶ້ນໄປເລື້ອຍໆ.

2) ວິທີສ້າງນັກບໍລິການອາຊີບ ອົງການຈັດຕັ້ງຕ້ອງຊອກຫາບຸກຄະລາກອນທີ່ມີຄຸນສົມບັດ, ບຸກຄະລາກອນທີ່ເໝາະສົມ ແລະ ບຳລຸງ, ສ້າງ ທາງດ້ານເຕັກນິກການບໍລິການ ໃຫ້ບຸກຄະລາກອນ ເຊິ່ງໃນແຕ່ລະດ້ານ ສາມາດສັງລວມໄດ້ດັ່ງນີ້:

- **ຄຸນສົມບັດຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ:** ສິ່ງທີ່ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຄວນມີເປັນອັນດັບທຳອິດແມ່ນ ຄວາມເປັນຄົນທີ່ຮັກໃນວຽກງານບໍລິການ ເພາະວ່າຄົນຮັກໃນວຽກງານບໍລິການຈະມີຄວາມເຂົ້າໃຈ ແລະ ໃຫ້ຄວາມສຳຄັນຕໍ່ຜູ້ມາຮັບບໍລິການ, ມີຄວາມກະຕືລືລົ້ນ ທີ່ຈະຊ່ວຍເຫລືອຜູ້ມາຮັບບໍລິການດ້ວຍຄວາມຍື່ມແຍ້ມແຈ່ມໃສ ແລະ ເອົາໃຈໃສ່. ພ້ອມກັນນີ້, ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ຍັງເປັນບຸກຄົນທີ່ຮູ້ຈັກແກ້ໄຂບັນຫາສະເພາະໜ້າໄດ້ດີອີກດ້ວຍ;

- **ບຸກຄະລາກອນ:** ບຸກຄະລາກອນທີ່ລັກສະນະການນຸ່ງຖື ທີ່ສະອາດຮຽບຮ້ອຍ ລວມໄປເຖິງອາການທີ່ສະແດງອອກ ເຊັ່ນ: ການຍື່ມ, ການຫົວ, ການສະແດງທ່າທາງ ປະກອບກັບການເວົ້າຈາ ເຊິ່ງສິ່ງເຫລົ່ານີ້ຕ້ອງເປັນໄປໂດຍທຳມະຊາດ ຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ຫາກບໍ່ແມ່ນສະແດງລະຄອນຕົບຕາຜູ້ອື່ນ;

- **ເຕັກນິກການໃຫ້ບໍລິການ:** ໂດຍສະເພາະຢ່າງຍິ່ງການສົນທະນາ ເນື່ອງຈາກວ່າການສົນທະນາ ເປັນສື່ກາງລະຫວ່າງຜູ້ຮັບບໍລິການ ກັບຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ. ການສົນທະນາໃຫ້ຜູ້ມາຮັບບໍລິການເກີດຄວາມປະທັບໃຈ ມີວິທີງ່າຍໆ ດັ່ງນີ້:

(1) ສ້າງຄວາມເປັນກັນເອງ ເພື່ອໃຫ້ຜູ້ມາຮັບບໍລິການມີຄວາມອົບອຸ່ນ, ສະແດງຄວາມເປັນກັນເອງ ເຊິ່ງຕ້ອງໄດ້ສະແດງອອກທັງສີໜ້າ, ແວວຕາ, ກິລິຍາທ່າທາງ ຫລື ນ້ຳສຽງ ທີ່ສຸພາບ ເຊັ່ນ: **“ຂໍໂທດ, ມີອັນໃດໃຫ້ຊ່ວຍປະສານ ຫລື ບໍ່? ກະລຸນາລໍຖ້າບົດໜຶ່ງ”** ນ້ຳສຽງເຫລົ່ານີ້ ຕ້ອງຊັດເຈນ, ເຂົ້າໃຈງ່າຍ ແລະ ບໍ່ໄວເກີນໄປ ແຕ່ບໍ່ແມ່ນຫົວຈິນຜູ້ມາຮັບບໍລິການບໍ່ຮູ້ເລື່ອງຫຍັງເລີຍ;

(2) ເນັ້ນການຝັງເປັນຫລັກ ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຕ້ອງຝັງດ້ວຍຄວາມອິດທິນ ໃນເວລາທີ່ຜູ້ມາຮັບບໍລິການເວົ້າ, ບໍ່ຄວນສະແດງອາການທີ່ບໍ່ພໍໃຈອອກມາ, ຄວນສືບຕາກັບຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການເປັນໄລຍະ ພ້ອມທັງສະແດງກິລິຍາຕອບຮັບ ເຊັ່ນ: ງົກຫົວຕອບຮັບ ຫລື ຍື່ມໃຫ້;

(3) ທົບທວນຄຳເວົ້າຄືນ ເພື່ອສະແດງໃຫ້ຜູ້ມາຮັບບໍລິການຊາບວ່າຜູ້ໃຫ້ບໍລິການກຳລັງຕັ້ງໃຈຝັງໃນເລື່ອງທີ່ຜູ້ມາຮັບບໍລິການກຳລັງເວົ້າຢູ່;

ເຕັກນິກ ແລະ ວິທີການທີ່ກ່າວມາຂ້າງເທິງນັ້ນ ເປັນເຕັກນິກທີ່ໃຊ້ໃນການໃຫ້ບໍລິການກັບ ຜູ້ມາຮັບບໍລິການທົ່ວໄປ ແຕ່ໃນຄວາມເປັນຈິງຂອງການບໍລິການນັ້ນ ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຈະພົບກັບລູກຄ້າ ຫລື ຜູ້ມາຮັບບໍລິການໃນຫລາຍຮູບແບບ ເຊັ່ນ: ລູກຄ້າທີ່ເປັນເຈົ້າບັນຫາ, ຈຸ່ຈີ້, ມັກຈິ້ມ, ສະແດງທ່າທົວງອຳນາດ, ບາງຄົນເຂົ້າມາດ້ວຍອາລົມທີ່ບໍ່ດີ ເຊິ່ງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຈະປະຕິເສດໃນການໃຫ້ບໍລິການແກ່ຜູ້ມາຮັບບໍລິການ ເຫລົ່ານັ້ນບໍ່ໄດ້ເລີຍ ເພາະວ່າການປະຕິເສດການໃຫ້ບໍລິການກັບຜູ້ມາຮັບບໍລິການເຫລົ່ານັ້ນ ໝາຍເຖິງຄວາມເສຍຫາຍ ແລະ ພາບລັກທີ່ບໍ່ດີ ຈະເກີດຂຶ້ນແກ່ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ແລະ ໜ່ວຍງານ ຫລື ອົງການຈັດຕັ້ງນັ້ນ. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ຫລາຍທ່ານ ຍັງກຽວ ແລະ ບໍ່ຮູ້ວ່າຈະໃຊ້ວິທີໃຫ້ບໍລິການແບບໃດ ກັບຜູ້ມາຮັບບໍລິການເຫລົ່ານີ້ ເຊິ່ງອາດຈະໃຊ້ວິທະຍາສາດທາງດ້ານຈິດຕະວິທະຍາ ທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບການໃຫ້ຄຳປຶກສາ ໂດຍຂະບວນການໃຫ້ການຊ່ວຍເຫລືອແກ່ຜູ້ປະສົບບັນຫາຕ່າງໆ ໃຫ້ຫລຸດຜົນອອກຈາກບັນຫາ ເຊິ່ງໃຊ້ເຕັກນິກຂອງການສ້າງສຳພັນທະພາບທີ່ດີ, ການຮັບຟັງ ແລະ ການເອື້ອອຳນວຍໃຫ້ຜູ້ມີບັນຫາສາມາດເຂົ້າໃຈເຖິງສະພາບບັນຫາຂອງຕົນເອງ ເພື່ອໃຫ້ ສາມາດຊອກຫາຫົນທາງ ເພື່ອແກ້ໄຂບັນຫາໄດ້ດ້ວຍຕົນເອງ ໂດຍອາໄສເຕັກນິກຕ່າງໆ ທີ່ກ່າວມານັ້ນ ແລະ ປະສົບການທີ່ຜ່ານມາ ລວມທັງໃຊ້ຄວາມເຂົ້າໃຈໃນການມາຂໍຮັບບໍລິການ ຢ່າງສະດວກ, ວ່ອງໄວ, ເປັນກັນເອງ, ສຸພາບ, ອ່ອນນ້ອມ ແລະ ການໃຫ້ການບໍລິການ ຢ່າງເຕັມທີ່ ເພື່ອໃຫ້ບັນລຸເປົ້າໝາຍໃນການມາຂໍໃຊ້ບໍລິການ.

3.4 ການສ້າງຄວາມປະທັບໃຈໃນວຽກງານບໍລິການ

ຄວາມຄາດຫວັງຂອງຜູ້ມາຮັບບໍລິການອາດໄດ້ແກ່: ການຕ້ອນຮັບທີ່ອົບອຸ່ນ, ໃຫ້ຄວາມສົນໃຈ ແລະ ຄວາມເອົາໃຈໃສ່, ການເວົ້າຈານີ້ມນວນ ເຊິ່ງຈະເຮັດໃຫ້ຜູ້ມາຮັບບໍລິການ ຮູ້ສຶກວ່າເຂົາມີຄວາມສຳຄັນ ອັນຈະສົ່ງຜົນໃຫ້ເກີດຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ ແຕ່ການທີ່ຈະເຮັດໃຫ້ຜູ້ມາຮັບບໍລິການເກີດຄວາມປະທັບໃຈໄດ້ນັ້ນ ຕ້ອງເຮັດໃຫ້ຜູ້ມາຮັບບໍລິການຮູ້ສຶກມີຄວາມປະຕິບັດດີ. ໝາຍຄວາມວ່າ ຕ້ອງໃຫ້ບໍລິການທີ່ບັນລຸເໝືອຈຸດປະສົງ ເປົ້າໝາຍ ຫລື ຄວາມຄາດຫວັງຂອງຜູ້ມາຮັບບໍລິການໄປອີກ. ການປະຕິບັດຕົນເອງຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການດ້ວຍໄມຕິຈິດຕໍ່ຜູ້ມາຮັບບໍລິການ ແລະ ຄວາມປະທັບໃຈຈາກການຕ້ອນຮັບຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ແນ່ນອນຈະເປັນຜົນດີໃຫ້ຜູ້ໃຊ້ບໍລິການມາຮັບບໍລິການຂອງອົງການຈັດຕັ້ງໄປອີກ ຈາກນັ້ນ, ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ແລະ ອົງການຈັດຕັ້ງ ຫລື ໜ່ວຍງານ ກໍ່ຈະປະສົບຜົນສຳເລັດ, ມີຄວາມກ້າວໜ້າ ແລະ ສາມາດເພີ່ມໄມຕິຈິດ ເຂົ້າໄປສູ່ໃນວຽກງານດ້ານຕ່າງໆຫລາຍຂຶ້ນ ເຊິ່ງສາມາດສະຫລຸບໄດ້ວ່າ: “ ເອົາໃຈເຂົາ ມາໃສ່ໃຈເຮົາ ” ແລະ ໃຫ້ບໍລິການກົງກັບຄວາມຕ້ອງການຂອງຜູ້ມາຮັບບໍລິການ.

ແຕ່ລະມື້ ໃນເວລາມາເຖິງຫ້ອງການ(ບ່ອນເຮັດວຽກ) ຄວນລົມບັນຫາ ແລະ ເລື່ອງສ່ວນຕົວໄວ້ກ່ອນ ແລະ ໃຫ້ຕັ້ງໃຈເຮັດວຽກທີ່ຕົນເອງຮັບຜິດຊອບໃຫ້ດີທີ່ສຸດ ພ້ອມທີ່ຈະໃຫ້ຄວາມຊ່ວຍເຫລືອ ບາງສິ່ງບາງຢ່າງ ທີ່ນອກເໜືອຈາກວຽກງານທີ່ຕົນຮັບຜິດຊອບ ເພື່ອສະແດງໃຫ້ເຫັນວ່າ ຕົນເອງໄດ້ມີສ່ວນຮ່ວມໃນການເອົາໃຈໃສ່ຜູ້ມາຮັບບໍລິການ ດ້ວຍຄວາມຕັ້ງໃຈ ແລະ ສາມາດສະແດງຄວາມເປັນມິດຕໍ່ເພື່ອຮ່ວມງານເຊັ່ນກັນ, ການມີອັດຕະຍາໄສ ໄມຕິຈິດ ທີ່ດີ ເປັນສິ່ງທີ່ສາມາດເຮັດໄດ້ໂດຍງ່າຍໆ ເຊິ່ງບັນຍາກາດແຫ່ງຄວາມເປັນມິດອາດຈະເກີດຂຶ້ນໄດ້ຈາກຮອຍຍິ້ມ ໂດຍເລີ່ມຈາກຕົວເຮົາເອງກ່ອນ.

ການມີອັດຕະຍາໄສ ໄມຕິຈິດ ເປັນສິ່ງສຳຄັນໃນການໃຫ້ບໍລິການ ເພາະວ່າການມີອັດຕະຍາໄສທີ່ດີ ຈະເຮັດໃຫ້ຜູ້ມາຮັບບໍລິການ ຮູ້ສຶກອົບອຸ່ນ ແລະ ປະທັບໃຈ, ຜູ້ມາຮັບບໍລິການທີ່ມາໃຊ້ບໍລິການຂອງອົງການຈັດຕັ້ງ ຫລື ໜ່ວຍງານ ຕ້ອງການໃຫ້ເຂົາເຈົ້າສະແດງອອກ ດັ່ງຕໍ່ໄປນີ້:

(1) ການບໍລິການທີ່ມີໄມຕິຈິດ ໝາຍເຖິງການໃຫ້ບໍລິການທີ່ດີ ບວກກັບບາງສິ່ງບາງຢ່າງເລັກໆ ໜ້ອຍໆ ທີ່ເປັນອົງປະກອບຂອງການບໍລິການນັ້ນໆ ກໍ່ມີຄວາມສໍາຄັນເຊັ່ນກັນ ແຕ່ແນວໃດກໍ່ຕາມການທີ່ມີອັດຕະຍາໄສທີ່ດີ ຈະເຮັດໃຫ້ຜູ້ມາຮັບບໍລິການຮູ້ສຶກອົບອຸ່ນ ແລະ ປະທັບໃຈ ທີ່ໄດ້ຮັບການຕ້ອນຮັບ ຢ່າງເປັນກັນເອງ.

(2) ຍິ້ມ ເປັນສິ່ງຈໍາເປັນອັນທໍາອິດໃນການທັກທາຍບຸກຄົນ ເພາະຈະເຮັດໃຫ້ຜູ້ມາຮັບບໍລິການຮູ້ສຶກອົບອຸ່ນໃຈ ແລະ ໃນຄໍາເວົ້າທີ່ເຮົາທັກທາຍ ໂດຍທີ່ສາມາດໃຊ້ນໍ້າສຽງ ແລະ ສໍານຽງທີ່ເປັນທໍາມະຊາດ ເພື່ອໃຫ້ຜູ້ມາຮັບບໍລິການມີຄວາມຮູ້ສຶກພໍໃຈ ທີ່ໄດ້ມາໃຊ້ບໍລິການຂອງພວກເຮົາ.

(3) ບາງຄໍາເວົ້າ ທີ່ຄິດວ່າທໍາມະດາ ທໍາມະດາ ແຕ່ເປັນຢາວິເສດສໍາລັບຜູ້ມາຮັບບໍລິການ ເຊັ່ນ: “ ສະບາຍດີ ” “ ຂອບໃຈ ” “ ຂໍໂທດ ” “ ມີອັນໃດໃຫ້ຊ່ວຍບໍ່ ”

(4) ໃຫ້ການຊ່ວຍເຫລືອ ແລະ ສະແດງຄວາມເປັນມິດ ເພື່ອໃຫ້ຜູ້ມາຮັບບໍລິການ ມີຄວາມອຸ່ນໃຈ ເຮົາຈະຕ້ອງຊອກຮຽນຮູ້ປະຕິກິລິຍາຂອງຜູ້ມາຮັບບໍລິການ ເປັນຕົ້ນ, ຖ້າຜູ້ມາຮັບບໍລິການເປັນຄົນແປກໜ້າ ຫລື ເປັນຜູ້ຫາກໍ່ເຫັນມາຮັບບໍລິການເປັນຄັ້ງທໍາອິດນັ້ນ ຕ້ອງໄດ້ເອົາໃຈໃສ່ເປັນພິເສດ ເພື່ອຊ່ວຍເຫລືອ ໃນສິ່ງທີ່ເຂົາມາຕິດຕໍ່ ໂດຍມີຄໍາແນະນໍາທີ່ສຸພາບ, ຊັດເຈນ ແລະ ອື່ນໆ.

(5) ຖ້າຫາກຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ “ ຍິ້ມ ” ພ້ອມກັບນໍ້າສຽງທີ່ເວົ້າໄປນັ້ນ ສະແດງເຖິງການເວົ້າດ້ວຍນໍ້າສຽງທີ່ເປັນມິດ ແລະ ພ້ອມທີ່ຈະໃຫ້ຄວາມຊ່ວຍເຫລືອ ແຕ່ໃຫ້ຫລຶກລ້ຽງລັກສະນະທີ່ເປັນການໃຫ້ຄໍາໝັ້ນສັນຍາ ຖ້າຫາກບໍ່ແນ່ໃຈວ່າ ຂໍ້ສະເໜີ ທີ່ຜູ້ມາຮັບບໍລິການນັ້ນ ຈະບໍ່ສາມາດດໍາເນີນການໄດ້ຕາມເວລາທີ່ກໍານົດໄວ້.

(6) ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການທຸກຄົນສາມາດສະແດງຄວາມມີອັດຕະຍາໄສທີ່ດີ ໃນການເຮັດວຽກຂອງຕົນໃຫ້ດີທີ່ສຸດ ບໍ່ວ່າຜູ້ໃຫ້ບໍລິການນັ້ນ ຈະຕ້ອງຕິດຕໍ່ ກັບຜູ້ມາຮັບບໍລິການໂດຍກົງ ຫລື ບໍ່ ກໍ່ຕາມ.

(7) ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການທຸກຄົນຄວນໃຫ້ຄວາມຊ່ວຍເຫລືອແກ່ຜູ້ມາຮັບບໍລິການ ເຖິງວ່າຈະສາມາດຊ່ວຍໄດ້ພຽງເລັກໆ ໜ້ອຍ ຫລື ບາງສ່ວນກໍ່ຕາມ ແຕ່ອາດສາມາດແນະນໍາ ຫລື ຂໍໃຫ້ຜູ້ອື່ນຊ່ວຍເຫລືອໃນຂັ້ນຕໍ່ໄປ “ແຕ່ໃຫ້ຫລຶກລ້ຽງ ຄວາມພະຍາຍາມທີ່ຈະປັບຄວາມຜິດໃຫ້ຜົນຈາກຕົນເອງ” ຄວນຈະຍອມຮັບຢ່າງອ່ອນນ້ອມ ແລະ ດໍາເນີນການບາງສິ່ງບາງຢ່າງເພື່ອບັນເທົາ ຫລື ຜ່ອນຕາຍ ບາງບັນຫາທີ່ຜິດພາດນັ້ນລົງຕົ້ມ.

(8) ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ຕ້ອງມີອັດຕະຍາໄສທີ່ດີ ຕໍ່ເພື່ອຮ່ວມງານຂອງຕົນ ເພາະວ່າ ທຸກຄົນມີອັດຕະຍາໄສທີ່ດີຕໍ່ກັນ ຈະເຮັດໃຫ້ການເຮັດວຽກມີຜົນສໍາເລັດໄດ້ດີກວ່າ ແລະ ຜູ້ມາຮັບບໍລິການກໍ່ຈະສັງເກດເຫັນໄດ້ຊັດເຈນວ່າ ບັນຍາກາດໃນການເຮັດວຽກ ໂດຍການມີສ່ວນຮ່ວມ ດ້ວຍມະນຸດສໍາພັນທີ່ດີຕໍ່ກັນ ບໍ່ແມ່ນຈະເຫັນໄດ້ຈາກຄົນໃດຄົນໜຶ່ງເທົ່ານັ້ນ.

(9) ຜູ້ມາຮັບບໍລິການມີເຫດຜົນຫລາຍຢ່າງ ທີ່ມາຕິດຕໍ່ກັບອົງການຈັດຕັ້ງຂອງເຮົາ ແຕ່ສິ່ງໜຶ່ງທີ່ຜູ້ມາຮັບບໍລິການຄາດຫວັງສະເໝີ ວ່າຈະໄດ້ຮັບການຕ້ອນຮັບຢ່າງອົບອຸ່ນ ແລະ ເປັນມິດຈາກຜູ້ໃຫ້ບໍລິການທຸກທ່ານ, ຖ້າເຮົາໃຫ້ການຕ້ອນຮັບເຊັ່ນນັ້ນ ຜູ້ມາຮັບບໍລິການກໍ່ຈະມີຄວາມຮູ້ສຶກທີ່ດີຕໍ່ການຈັດຕັ້ງຂອງເຮົາ, ເກີດຄວາມໄວ້ວາງໃຈ ຕາມມາດ້ວຍຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໃນທີ່ສຸດ.

3.5 ລັກສະນະສະເພາະຂອງວຽກງານບໍລິການ

ວຽກງານບໍລິການມີລັກສະນະສະເພາະ ດັ່ງນີ້:

1) ໄດ້ຮັບຄວາມເຜິ້ງພໍໃຈ ຫລື ບໍ່ເຜິ້ງພໍໃຈ ກໍ່ຈະເກີດການສະແດງຄວາມຮູ້ສຶກທັນທີ.

ວຽກງານບໍລິການເປັນວຽກງານທີ່ໃຫ້ຄວາມຊ່ວຍເຫລືອ ແລະ ອໍານວຍຄວາມສະດວກ. ສະນັ້ນ, ເມື່ອຜູ້ມາຮັບບໍລິການໄດ້ຮັບການຕອບສະໜອງກົງກັບຄວາມຕ້ອງການກໍ່ຈະສະແດງຄວາມຮູ້ສຶກທີ່ດີ. ແຕ່ໃນດ້ານກົງກັນຂ້າມ, ຖ້າຫາກບໍ່ໄດ້ຮັບການບໍລິການທີ່ເຜິ້ງພໍໃຈ ກໍ່ຈະເກີດຄວາມຮູ້ສຶກ ແລະ ສະແດງທ່າທີ່ບໍ່ດີ ຕໍ່ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ແລະ ອົງການຈັດຕັ້ງທີ່ໃຫ້ບໍລິການໃນທັນທີ.

2) ຜົນຂອງການບໍລິການເກີດຂຶ້ນໄດ້ຕະຫລອດເວລາ ແລະ ແປຜົນໄດ້ຢ່າງໄວວາ.

ວຽກງານບໍລິການເລີ່ມຕົ້ນ ແລະ ດໍາເນີນການໄດ້ທຸກເວລາ ນັບແຕ່ຂັ້ນຕອນເລີ່ມຕົ້ນ, ຕອນກາງ ແລະ ໃນຕອນທ້າຍ ເພາະບໍ່ໄດ້ມີຂໍ້ຈໍາກັດວ່າຕ້ອງບໍລິການສະເພາະໃນເວລາໃດໜຶ່ງເທົ່ານັ້ນ.

3) ຜົນລັບຂອງການບໍລິການຈະເຊື່ອມໂຍງໄປເຖິງ ບຸກຄົນ ແລະ ອົງການຈັດຕັ້ງ.

ວຽກງານບໍລິການ ໄດ້ເຮັດໃຫ້ຜູ້ມາຮັບບໍລິການມີຄວາມຮູ້ສຶກທັນທີທີ່ໄດ້ຮັບບໍລິການ ຈຶ່ງສາມາດແປເປັນຜົນຈາກການໃຫ້ບໍລິການ ໄດ້ທັງໃນແງ່ດີ ແລະ ບໍ່ດີ.

4) ຜິດພາດແລ້ວ ຊົດເຊີຍດ້ວຍສິ່ງອື່ນກໍ່ພຽງແຕ່ບັນເທົາຄວາມບໍ່ພໍໃຈເທົ່ານັ້ນ

ການບໍລິການທີ່ຜິດພາດ ຫລື ມີຄວາມບົກຜ່ອງ ບໍ່ສາມາດຈະປ່ຽນຄວາມຮູ້ສຶກ ຂອງຜູ້ມາຮັບບໍລິການ ໃຫ້ກັບມາດີ ຫລື ມີຄວາມຮູ້ສຶກດີໆ ເໝືອນເດີມ, ການບໍລິການບາງອັນເສີມຕື່ມ ເປັນພຽງແຕ່ການບັນເທົາຄວາມບໍ່ພໍໃຈ ຂອງຜູ້ມາຮັບບໍລິການເທົ່ານັ້ນ.

5) ສ້າງທັດສະນະຄະຕິໃຫ້ແກ່ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ(ບຸກຄົນ) ແລະ ອົງການຈັດຕັ້ງໄດ້ຢ່າງຫລວງຫລາຍ.

ການບໍລິການສາມາດສ້າງຄວາມຮູ້ສຶກທີ່ມັກ ຫລື ບໍ່ມັກ ຕໍ່ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ຫລື ອົງການຈັດຕັ້ງ ຢ່າງຫລວງຫລາຍ ເຊິ່ງມັນຂຶ້ນຢູ່ກັບລັກສະນະຂອງການໃຫ້ບໍລິການ ທີ່ຫລາຍ ຫລື ໜ້ອຍພຽງໃດ ແລະ ສໍາຄັນໜ້ອຍ ຫລື ຫລາຍພຽງໃດ.

6) ການສ້າງພາບລັກໃຫ້ແກ່ອົງການຈັດຕັ້ງເປັນເວລາດົນນານ

ການບໍລິການທີ່ດີ ແລະ ບໍ່ດີ ຈະຕິດຢູ່ກັບຄວາມຊົງຈໍາຂອງຜູ້ມາຮັບບໍລິການຕະຫລອດໄປ ເຖິງແມ່ນວ່າຈະມີການປັບປຸງແກ້ໄຂໃຫ້ດີຂຶ້ນ ແຕ່ພາບເກົ່າໆທີ່ບໍ່ດີໃນອາດິດ ຍັງຄົງຫລົງເຫລືອໄວ້ຢູ່ກັບຄວາມຊົງຈໍາຂອງຜູ້ມາຮັບບໍລິການ ກວ່າທີ່ຈະລືບພາບລັກທີ່ບໍ່ດີນັ້ນໄປ ຕ້ອງໃຊ້ເວລາຫລາຍປີພໍສົມຄວນ.

7) ຖ້າເກີດຂໍ້ບົກຜ່ອງຈະເຫັນໄດ້ຊັດເຈນ

ການບໍລິການເປັນສິ່ງທີ່ອ່ອນໄຫວຕໍ່ກັບການຮັບຮູ້ ແລະ ຮູ້ສຶກ ເມື່ອມີສິ່ງໃດໜຶ່ງບໍ່ສົມບູນ ຫລືຂາດຕົກບົກຜ່ອງ ກໍ່ຈະປະກົດໃຫ້ເຫັນໃນທັນທີທັນໃດ, ສະນັ້ນ, ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຕ້ອງລະມັດລະວັງ ແລະ ມີຄວາມຮອບຄອບໃຫ້ຫລາຍ.

8) ຕ້ອງການຄົນ ໃຫ້ເປັນສ່ວນສໍາຄັນໃນການສ້າງພາບລັກການບໍລິການທີ່ດີ

ການບໍລິການຈະດີ ຫລື ບໍ່ດີ ໜ້ອຍຫລາຍຊໍ້າໃດແມ່ນຂຶ້ນກັບຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ, ຖ້າໄດ້ພະນັກງານຜູ້ໃຫ້ບໍລິການທີ່ດີ ມີຈິດສໍານຶກໃນການໃຫ້ບໍລິການທີ່ດີ, ມີທັດສະນະຄະຕິໃນການໃຫ້ບໍລິການດີ ແລະ ໄດ້ຮັບການອົບຮົມ ແລະ ມີຄວາມຮັກອາຊີບໃນການໃຫ້ບໍລິການມາດີ ກໍ່ຈະເຮັດໃຫ້ມີການບໍລິການທີ່ດີ. ໃນດ້ານກົງກັນຂ້າມ, ຖ້າໄດ້ພະນັກງານຜູ້ໃຫ້ບໍລິການທີ່ບໍ່ດີ ກໍ່ເທົ່າກັບວ່າ “ ຜິດພາດ ” ຕັ້ງແຕ່ຕົ້ນແລ້ວ ຈະຄາດຫວັງໃຫ້ເກີດການບໍລິການທີ່ດີ ຄົງເປັນໄປໄດ້ຍາກຫລາຍ.

9) ພະນັກງານຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ເປັນຕົວແປທີ່ສໍາຄັນໃນການສ້າງ ແລະ ທຳລາຍວຽກງານບໍລິການ

ການບໍລິການທີ່ຜິດພາດ ຫລື ມີຂໍ້ບົກຜ່ອງ ທີ່ນໍາຄວາມເສຍຫາຍຫລວງຫລາຍມາສູ່ອົງການຈັດຕັ້ງ ສ່ວນຫລາຍ ແມ່ນເກີດມາຈາກ “ຄົນ”. ອົງການຈັດຕັ້ງຫລາຍບ່ອນກໍ່ເຄີຍໄດ້ຮັບການຍົກຍ້ອງວ່າໃຫ້ບໍລິການດີ ແຕ່ຝ່ຽນທີມງານທີ່ ໃຫ້ບໍລິການເກົ່າໄປ ກໍ່ມີສຽງສະທ້ອນມາວ່າ ການບໍລິການບໍ່ມີຄຸນນະພາບ ຫລື ໃຫ້ບໍລິການບໍ່ດີເໝືອນເດີມ ຫລື ອາດຈະ ເຮັດໃຫ້ເສຍຜູ້ມາຮັບບໍລິການໄປກໍ່ເປັນໄດ້. **ສະນັ້ນ, ການປັບປຸງປ່ຽນແປງ ທີມງານບໍລິການ ຕ້ອງໄດ້ວິເຄາະ ວິໄຈ ຂໍ້ດີ ຂໍ້ ເສຍ ຢ່າງຖີ່ຖ້ວນ ເມື່ອປັບປຸງ ປ່ຽນແປງທີມງານແລ້ວ ຕ້ອງເຮັດໃຫ້ການບໍລິການຂອງອົງການດີຂຶ້ນກວ່າເດີມ.**

(1) ການປະຕິບັດຕົນໃນການໃຫ້ບໍລິການ

ທາງດ້ານຮ່າງກາຍ: ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຕ້ອງດູແລສຸຂະພາບຮ່າງກາຍໃຫ້ເຂັ້ມແຂງ ສິດຊື່ນ ດ້ວຍລັກສະນະທີ່ຈຸບຈ້າວ ຫ້າວຫັນ, ບໍ່ເຫງິນອນ, ໜ້າຕາສິດໃສ, ຫວີຜິມໃຫ້ຮຽບຮ້ອຍ, ການແຕ່ງຕົວກໍ່ໃຫ້ສຸພາບ, ຍີ່ມ, ນົບ ຫລື ຫັກທາຍ ທີ່ເ ໝາະສົມ, ກິລິຍາສຸພາບ ເປັນຄຸນສົມບັດຂັ້ນຜື່ນຖານ. ນອກຈາກນັ້ນ ຕ້ອງວາງຕົວເປັນມິດ, ເປີດເຜີຍ, ຈິງໃຈ ຕອບສະ ໜອງຄວາມຕ້ອງການຂອງຜູ້ມາຮັບບໍລິການຢ່າງກະຕືລືລົ້ນ ແລະ ສະແດງຄວາມເຕັມໃຈທີ່ຈະໃຫ້ບໍລິການ.

ທາງດ້ານການເວົ້າ: ການເວົ້າຕ້ອງໃຊ້ຖ້ອຍຄໍາທີ່ເໝາະສົມ, ນ້ຳສຽງຊັດເຈນ, ເວົ້າມີວັກ ມີຕອນ, ມີການ ຕອບຮັບ ທີ່ເໝາະສົມ, ກ່າວຕ້ອນຮັບ ແລະ ຖາມວ່າຈະໃຫ້ຊ່ວຍບໍລິການອັນໃດ, ເວົ້າໃຫ້ໜ້ອຍ ແລະ ຝັງໃຫ້ຫລາຍ, ບໍ່ ເວົ້າຕັດຄວາມ, ບໍ່ນິນທາ, ອາດຈະເວົ້າທວນຄືນສິ່ງຜູ້ມາຮັບບໍລິການເວົ້ານັ້ນຄືນ ເພື່ອທໍາຄວາມເຂົ້າໃຈໃຫ້ດຶງກັນ, ເວົ້າໃຫ້ ເກີດປະໂຫຍດຕໍ່ຜູ້ມາຮັບບໍລິການ, ບໍ່ເວົ້າເກີນຄວາມເປັນຈິງ, ເວົ້າເພື່ອຄວາມສະບາຍໃຈຂອງຜູ້ມາຮັບບໍລິການ ແລະ ໃຊ້ ຖ້ອຍຄໍາທີ່ເໝາະສົມ.

ທາງດ້ານຈິດໃຈ: ຕ້ອງເຮັດໃຫ້ຈິດໃຈເບີກບານແຈ່ມໃສ, ຍິນດີທີ່ຈະຕ້ອນຮັບ, ບໍ່ຮູ້ສຶກອິດອັດ ທີ່ຈະຮັບ ຫລື ຝົບ ປະກັບຄືນແປກໜ້າ ທີ່ບໍ່ຄຸ້ນເຄີຍມາກ່ອນ ແຕ່ຜິດມາຮຽກຮ້ອງຕ້ອງການສິ່ງນີ້ ສິ່ງນັ້ນ, ບໍ່ເມີນເສີຍ ເຮັດໃຈລອຍ ຂາດສະ ມາທິໃນການເຮັດວຽກ, ບໍ່ຊຶມເສົ້າ ຫລື ສະແດງລັກສະນະເປື້ອໜ້າຍຕໍ່ຜູ້ມາຮັບບໍລິການ.

(2) ສິ່ງທີ່ຄວນຄໍານຶງໃນການໃຫ້ບໍລິການ

ການໃຫ້ບໍລິການເປັນວຽກງານຫລໍ່ແຫລມ ແລະ ລະອຽດອ່ອນ ເຮັດໄດ້ດີ ຜົນຂອງມັນກໍ່ຝຽງແຕ່ “ **ສະເໝີ** ” ແຕ່ ຖ້າຜິດພາດ ຫລື ບົກຜ່ອງກໍ່ໄດ້ຮັບຄໍາຕໍານິວິຈານ. ສະນັ້ນ, ວຽກງານການບໍລິການ ຈິ່ງເປັນວຽກທີ່ມີຄວາມຮັບຜິດຊອບ ສູງ, ມີຈິດໃຈໜັກແໜ້ນ ແລະ ອິດທິນ. **ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການທີ່ມີຄວາມຮັບຜິດຊອບ ເມື່ອເຮັດວຽກບໍລິການໄປແລ້ວ ເກີດຄວາມ ບົກຜ່ອງ ບາງຄົນພັດມີອາການເສຍອົກເສຍໃຈ ຈົນຮ້ອງໄຫ້ ແຕ່ກົງກັນຂ້າມ ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການທີ່ບໍ່ມີຄວາມຮັບຜິດຊອບ ສ່ວນ ຫລາຍມັກຖິ້ມໂທດໃສ່ຜູ້ອື່ນ ບັດຄວາມຜິດໄປໃຫ້ຜູ້ອື່ນ ຫລື ຫາເຫດຜົນມາອ້າງ ໃຫ້ຜິ້ນຈາກຄວາມຮັບຜິດຊອບຂອງຕົນ.** ວິທີການໃຫ້ບໍລິການທີ່ຈະໃຫ້ການບໍລິການ ແກ່ຜູ້ມາຮັບບໍລິການເພິ່ງພໍໃຈ ຈະຕ້ອງຮູ້ຄວາມຄາດຫວັງຂອງເຂົາເຈົ້າ ແລະ ປະຕິບັດຕາມຄວາມຄາດຫວັງເທົ່າທີ່ຈະເປັນໄປໄດ້. ສິ່ງເຫລົ່ານີ້ກໍ່ບໍ່ແມ່ນເລື່ອງທີ່ຍາກ ແຕ່ກໍ່ບໍ່ແມ່ນເລື່ອງທີ່ງ່າຍດາຍ ເພາະ ການປະຕິບັດວຽກງານດ້ວຍ ວາຈາ, ຈິດໃຈ ຕໍ່ຜູ້ມາຮັບບໍລິການຕ່າງໆ ໃຫ້ເພິ່ງພໍໃຈ ແລະ ສາມາດຕອບສະໜອງກັບ ຄວາມຕ້ອງການຂອງຜູ້ມາຮັບບໍລິການແຕ່ລະປະເພດ, ແຕ່ລະລະດັບ ທຸກຄົນ ມັນຍ່ອມມີຄວາມຫຍຸ້ງຍາກລໍາບາກ ແຕ່

ເຮັດແນວໃດໃຫ້ຜູ້ມາຮັບບໍລິການສ່ວນໃຫຍ່ເພິ່ງພໍໃຈ ແລະ ຍອມຮັບໄດ້ກໍຈະເປັນການດີ ໂດຍທີ່ຕ້ອງມຸ່ງໝັ້ນປັບປຸງ ແລະ ພັດທະນາການໃຫ້ບໍລິການ ຢ່າງຕໍ່ເນື່ອງ.

(3) ສິ່ງທີ່ຄວນລະວັງໃນການໃຫ້ບໍລິການ

(3.1) ບໍ່ສົນໃຈຄວາມຕ້ອງການຂອງຜູ້ມາຮັບບໍລິການ

ການໃຫ້ບໍລິການທຸກກໍລະນີຕ້ອງສະແດງໃຫ້ຜູ້ມາຮັບບໍລິການຮູ້ວ່າ ເຂົາສໍາຄັນ ຈຶ່ງບໍ່ຕ້ອງສະແດງທ່າທິທີ່ເມີນ ເສີຍ ໂດຍບໍ່ສົນໃຈຕໍ່ຜູ້ມາຮັບບໍລິການ.

(3.2) ໃຫ້ບໍລິການບໍ່ຄວນໃຫ້ມີຂໍ້ບົກຜ່ອງ

ເປັນສິ່ງໜຶ່ງທີ່ຕ້ອງຍ້າເຕືອນສະເໝີວ່າ ການໃຫ້ບໍລິການຈະໃຫ້ມີຄວາມຂາດຕົກບົກຜ່ອງບໍ່ໄດ້ ເພາະເມື່ອເກີດ ຂຶ້ນແລ້ວ ຈະເຮັດໃຫ້ວຽກງານບໍລິການດ້ານອື່ນໆ ທີ່ເຮັດດີແລ້ວ ເກີດຄວາມເສຍຫາຍໄປຕາມໆກັນ.

(3.3) ການບໍລິການທີ່ຊັກຊ້າ

ເປັນລັກສະນະການບໍລິການທີ່ບໍ່ສົມຄວນເລີຍ ເພາະການບໍລິການທີ່ຊັກຊ້າ, ບໍ່ກົງກັບເວລາ ຈະສ້າງຄວາມເສຍ ຫາຍ ໃຫ້ແກ່ຜູ້ມາຮັບບໍລິການ ຢ່າງຫລວງຫລາຍ.

(3.4) ໃຊ້ທ່າທິ ແລະ ເວົ້າຈາ ບໍ່ເໝາະສົມ

ການໃຫ້ບໍລິການສາມາດຮູ້ສຶກໄດ້ຈາກກິລິຍາທ່າທາງ, ການໃຊ້ຄໍາເວົ້າ ແລະ ນ້ຳສຽງ ຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການອາດບໍ່ ໄດ້ຕັ້ງໃຈສະແດງກິລິຍາຕໍ່ຜູ້ມາຮັບບໍລິການໃນທ່າທິ ທີ່ບໍ່ດີ ແຕ່ອາດຈະຢູ່ໃນສະພາບທີ່ອາລົມມຸດມັດ ແລະ ບໍ່ສາມາດ ຄວບຄຸມຕົນເອງ ຈຶ່ງສະແດງອອກດ້ວຍທ່າທິ ຫລື ຖ້ອຍຄໍາ ທີ່ເຮັດໃຫ້ຜູ້ມາຮັບບໍລິການເສຍຄວາມຮູ້ສຶກໄດ້.

(3.5) ເຮັດໃຫ້ຜູ້ມາຮັບບໍລິການຜິດຫວັງ

ການບໍລິການທີ່ເຮັດໃຫ້ຜູ້ມາຮັບບໍລິການຜິດຫວັງ ອາດເກີດຂຶ້ນໄດ້ໃນຫລາຍກໍລະນີ ນັບແຕ່ການຕ້ອນຮັບ ທີ່ ຂາດຄວາມເອົາໃຈໃສ່, ການເວົ້າຈາທາງໂທລະສັບທີ່ບໍ່ເໝາະສົມ, ການໃຫ້ບໍລິການທີ່ບໍ່ເຕັມໃຈ, ບໍ່ໄດ້ໃຫ້ຄວາມເອົາໃຈ ໃສ່ຕໍ່ການບໍລິການ, ການບໍລິການທີ່ຜິດພາດ ກໍ່ຄວາມເສຍຫາຍໃຫ້ແກ່ຜູ້ມາຮັບບໍລິການ.

ດັ່ງນັ້ນ, ອົງການຈັດຕັ້ງ ມີສ່ວນສໍາຄັນທີ່ຈະຊ່ວຍພັດທະນາພະນັກງານຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ເພາະອົງການຈັດຕັ້ງຖືເປັນ ແຖມຫລັກໃນການກໍານົດແນວທາງການໃຫ້ບໍລິການ ເພື່ອຕອບສະໜອງຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ ຕໍ່ຜູ້ມາຮັບບໍລິການ ແລະ ເຕັກ ນິກການພັດທະນາລະບົບວຽກງານຂອງອົງການຈັດຕັ້ງໃຫ້ເກີດຄວາມສະດວກ ວ່ອງໄວ ຕໍ່ຜູ້ມາຮັບບໍລິການ ໂດຍສະແດງ ອອກດັ່ງນີ້:

- ຈັດລະບົບການເຮັດວຽກໃຫ້ເກີດຄວາມຄ່ອງຕົວ: ອົງການຈັດຕັ້ງ ຄວນປັບຫລຸດຂັ້ນຕອນທີ່ມັນຫຍຸ້ງຍາກ ໃຫ້ ມັນງ່າຍຂຶ້ນ ເພື່ອເຮັດໃຫ້ການບໍລິການມີຄວາມສະດວກ ແລະ ວ່ອງໄວ.
- ຈັດລໍາດັບຂັ້ນຕອນ ຂອງການໃຫ້ບໍລິການຂອງອົງການຈັດຕັ້ງ: ຄວນຈັດລໍາດັບ ແລະ ຂັ້ນຕອນຂອງການໃຫ້ ບໍລິການຕ່າງໆໃຫ້ງ່າຍດາຍບໍ່ສະຫລັບຊັບຊ້ອນ ເພື່ອໃຫ້ສະດວກແກ່ຜູ້ມາຮັບບໍລິການສາມາດດໍາເນີນຂັ້ນຕອນຕ່າງໆ ຢ່າງ ຖືກຕ້ອງ ແລະ ບໍ່ສັບສົນ.

- ຊອກຮູ້ຄວາມຕ້ອງການດ້ານຕ່າງໆ ຂອງຜູ້ມາຮັບບໍລິການຜ່ານຊ່ອງທາງຕ່າງໆ ເຊັ່ນ: ຕູ້ຮັບຄວາມຄິດເຫັນ, ເຮັດການວິໄຈຜ່ານແບບສອບຖາມ, ຮັບຟັງທາງສຽງຕໍານິຕິຕຽນ ແລະ ຄໍາຊົມເຊີຍຕ່າງໆ ເພື່ອນໍາມາເປັນແນວທາງໃນການປັບປຸງວຽກງານບໍລິການຄັ້ງຕໍ່ໄປ.

- ຝຶກອົບຮົມພະນັກງານໃຫ້ບໍລິການ ໃຫ້ມີທັກສະ ສີມືໃນການບໍລິການທີ່ດີ ເພື່ອນໍາໄປປັບໃຊ້ກັບໜ້າວຽກທີ່ຕົນເອງກໍາລັງປະຕິບັດຢູ່ໃຫ້ເກີດຜົນ.

ພຶດຕິກຳໃນການໃຫ້ບໍລິການ ຖືວ່າເປັນໜ້າທີ່ໜຶ່ງຂອງບຸກຄະລາກອນທີ່ປະຕິບັດວຽກງານໃນດ້ານການສະໜັບສະໜູນ ເພາະວ່າຕ້ອງໄດ້ປະສານງານ ແລະ ຕິດຕໍ່ກັບກັບບຸກຄົນທັງພາຍໃນ ແລະ ນອກອົງການຈັດຕັ້ງ. ໃນນາມຜູ້ປະຕິບັດວຽກງານບໍລິຫານທົ່ວໄປ ເຊິ່ງໜ້າທີ່ທີ່ໄດ້ຮັບການມອບໝາຍ ຈົ່ງພົວພັນກັບການບໍລິການ ລວມທັງການໃຫ້ບໍລິການໃຫ້ແກ່ພາກສ່ວນຕ່າງໆ. ດັ່ງນັ້ນ, ການບໍລິການຖືໄດ້ວ່າເປັນສ່ວນສໍາຄັນ ທີ່ວ່າ ຈະໃຫ້ບໍລິການແບບໃດ ເພື່ອໃຫ້ຜູ້ມາຮັບບໍລິການ ມີຄວາມປະທັບໃຈຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການຂອງອົງການນັ້ນໆ.

ການບໍລິການເມື່ອມີການພົວພັນລະຫວ່າງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ແລະ ຜູ້ມາຮັບບໍລິການແລ້ວ ແນ່ນອນຈະເກີດຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ ຫລື ບໍ່ພໍໃຈ ຈົ່ງມີຄວາມຈໍາເປັນຕ້ອງສ້າງຄວາມສໍາພັນທີ່ເປັນການບໍລິການ ຫລັງການໃຫ້ບໍລິການ ເພື່ອເນັ້ນຫາຄວາມຕ້ອງການຂອງຜູ້ມາຮັບບໍລິການເປັນຫລັກ ແລະ ຕ້ອງຕອບສະໜອງກັບຄວາມຕ້ອງການນັ້ນ. ດັ່ງນັ້ນ, ເປົ້າໝາຍຂອງການບໍລິການທີ່ດີ ແມ່ນໃຫ້ຄວາມສໍາຄັນກັບຄຸນຄ່າຂອງການພົວພັນ(ການຮັກສານໍ້າໃຈ) ຫລາຍກວ່າຄ່າໃຊ້ຈ່າຍທີ່ເກີດຂຶ້ນ. ພ້ອມນັ້ນ, ຍັງໄດ້ຕິດຕາມ ແລະ ສອບຖາມບັນຫາຕ່າງໆ ເພື່ອເປັນຂໍ້ມູນໃນການປະເມີນ ສ້າງຄວາມເຂົ້າໃຈກັບຜູ້ມາຮັບບໍລິການ ເພື່ອໃຫ້ບໍລິການກົງກັບຄວາມຄາດຫວັງຂອງເຂົາເຈົ້າ ໃຫ້ກັບມາໃຊ້ບໍລິການໃນຄັ້ງຕໍ່ໄປ. ສໍາລັບພະນັກງານລັດ ໃນຖານະຜູ້ຮັບເງິນເດືອນ ຈາກເງິນພາສີຂອງປະຊາຊົນ ຕ້ອງປະຕິບັດວຽກງານໃຫ້ບໍລິການແກ່ປະຊາຊົນ ທຸກເພດໄວ ແລະ ຊັ້ນຄົນ ຢ່າງສະເໝີພາບ ແລະ ວ່ອງໄວ.

3.6. ການເພີ່ມປະສິດທິພາບໃນການໃຫ້ບໍລິການ

ການບໍລິການທີ່ມີປະສິດທິພາບຄວນກໍາເນີນຫລັກການ 10 S ດັ່ງນີ້:

1) S- Smooth ໝາຍເຖິງອາລົມຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ: ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການທີ່ດີຄວນມີອາລົມໝັ້ນຄົງ, ສະໜໍາສະເໝີເຖິງແມ່ນວ່າ ຜູ້ມາຮັບບໍລິການຈະສະແດງອາລົມເສຍໃສ ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຄວນພະຍາຍາມອິດໃຈຕົນເອງ ບໍ່ສະແດງອາລົມທີ່ບໍ່ດີ ຕອບໂຕ້ກັບໄປ.

2) S- Smile ໝາຍເຖິງການບໍລິການດ້ວຍຮອຍຍິ້ມ: ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການທີ່ມີໃບໜ້າຍິ້ມແຍ້ມແຈ່ມໃສ ເມື່ອມີຜູ້ມາຕິດຕໍ່ຮັບການບໍລິການ ຈະສ້າງຄວາມປະທັບໃຈໃຫ້ແກ່ຜູ້ມາຮັບບໍລິການ.

3) S- Speak ໝາຍເຖິງການເວົ້າຈາ: ການເວົ້າຈາທີ່ດີ, ນໍ້າສຽງການເວົ້າມ່ວນ, ມີສໍາມາຄາລາວະ ເພາະການບໍລິການຈະຕ້ອງພົບກັບບຸກຄົນທີ່ມີຄວາມຕ້ອງການຫລາກຫລາຍ ບາງຄັ້ງຜູ້ມາຮັບບໍລິການເປັນບຸກຄົນເຈົ້າອາລົມ, ເວົ້າຈາບໍ່ສຸພາບ ຫລື ບໍ່ມີກິລິຍາມາລະຍາດ, ເວົ້າຈາບໍ່ເປັນຕາຝັງ ແຕ່ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຈໍາເປັນຈະຕ້ອງໃຈເຢັນ ເວົ້າຈາໃຫ້ມ່ວນ ແລະ ເປັນຕາຝັງ.

4) **S- Small** ໝາຍເຖິງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຕ້ອງປະຕິບັດຕົນດ້ວຍຄວາມອ່ອນນ້ອມ ຖ່ອມຕົນ: ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການບໍ່ຄວນອວດອ້າງຕົວເອງເປັນໃຫຍ່ ຫລື ຜູ້ມີຍົດຖານະຕໍາແໜ່ງ ໜ້າທີ່ວຽກງານທີ່ດີກວ່າ, ມີຄວາມຮູ້ຫລາຍກວ່າ ຜູ້ມາຮັບບໍລິການ ແຕ່ຄວນສະແດງຕົວເອງ ດ້ວຍຄວາມຍິນດີ ແລະ ເຕັມໃຈ ທີ່ຈະໃຫ້ບໍລິການ ທຸກເວລາ.

5) **S- Smart** ໝາຍເຖິງ ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການທີ່ມີບຸກຄະລິກພາບທີ່ດີ, ສະຫງ່າງາມ ເພື່ອສ້າງຄວາມປະທັບໃຈ ໃຫ້ຜູ້ມາຮັບບໍລິການຕັ້ງແຕ່ຫົວທີ.

6) **S- Special** ໝາຍເຖິງ ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການໃຫ້ຄວາມສໍາຄັນກັບຜູ້ມາຮັບບໍລິການ ໂດຍເຫັນວ່າຜູ້ມາຮັບບໍລິການເປັນບຸກຄົນພິເສດ ຈະຕ້ອງປະຕິບັດໃຫ້ຜູ້ມາຮັບບໍລິການ ມີຄວາມຮູ້ສຶກວ່າ ເປັນບຸກຄົນພິເສດ.

7) **S- Spirit** ໝາຍເຖິງ ຜູ້ໃຫ້ການບໍລິການຕ້ອງຍອມຮັບຝັງຄວາມຄິດເຫັນ ຂອງຜູ້ມາຮັບບໍລິການ, ຍອມເປັນຜູ້ຮັບຝັງທີ່ດີ.

8) **S- Speed** ໝາຍເຖິງ ການໃຫ້ການບໍລິການດ້ວຍຄວາມວ່ອງໄວ: ການໃຫ້ບໍລິການທີ່ວ່ອງໄວ ຈະເຮັດໃຫ້ປະຢັດເວລາ ໃນການໃຫ້ບໍລິການ ແລະ ຜູ້ໃຫ້ການບໍລິການ ສາມາດບໍລິການໃຫ້ຜູ້ມາຮັບບໍລິການຜູ້ອື່ນໆ ເປັນຈໍານວນຫລາຍ ແລະ ສິ່ງສໍາຄັນ ຜູ້ມາຮັບບໍລິການກໍ່ບໍ່ເສຍເວລາ ມາລໍຖ້າຮັບການບໍລິການອີກດ້ວຍ.

9) **S- Super** ໝາຍເຖິງ ການໃຫ້ບໍລິການທີ່ຫລາຍກວ່າ: ຫລາຍກວ່າໃນທີ່ນີ້ ໝາຍເຖິງການໃຫ້ບໍລິການທີ່ຫລາຍກວ່າ ດີກວ່າ ທີ່ຜູ້ມາຮັບບໍລິການຄາດຫວັງ ຫລື ຄາດຄິດ.

10) **S- Save** ໝາຍເຖິງ ການປະຢັດເວລາ ໃນການໃຫ້ບໍລິການ ແລະ ວັດຖຸອຸປະກອນຂອງໜ່ວຍງານ ເພາະວ່າໃນການໃຫ້ບໍລິການ ບາງຄັ້ງຈໍາເປັນຕ້ອງໃຊ້ວັດຖຸອຸປະກອນພາຍໃນ ເປັນຕົ້ນ: ເອກະສານ, ກອບປີ້ເອກະສານ ໃຫ້ຜູ້ມາຮັບບໍລິການ ດ້ວຍຄວາມຖືກຕ້ອງຊັດເຈນ, ຖືກຕາມຂັ້ນຕອນພຽງຄັ້ງດຽວ ຈະຊ່ວຍປະຢັດ ເວລາ ແລະ ວັດຖຸອຸປະກອນ ຂອງອົງການຈັດຕັ້ງດ້ວຍ.

ສະນັ້ນ, ເພື່ອຄຸນນະພາບ ແລະ ຄຸນຄ່າຂອງການບໍລິການ ແຕ່ລະພາກສ່ວນຈຶ່ງມີຄວາມຈໍາເປັນຕ້ອງມີການຮ່ວມມືກັນ ແນໃສ່ເຮັດໃຫ້ວຽກງານການບໍລິການບັນລຸຕາມຈຸດປະສົງ ເພື່ອໃຫ້ໄດ້ຮັບຜົນປະໂຫຍດທັງສອງຝ່າຍ ໝາຍຄວາມວ່າ ຜູ້ຮັບບໍລິການມີຄວາມເຜິ້ງພໍໃຈ ແລະ ອົງການຈັດຕັ້ງກໍ່ຈະຢູ່ລອດຕໍ່ໄປ (ຍຸດທະສາດ ຊະນະ - ຊະນະ Win-Win Strategy)

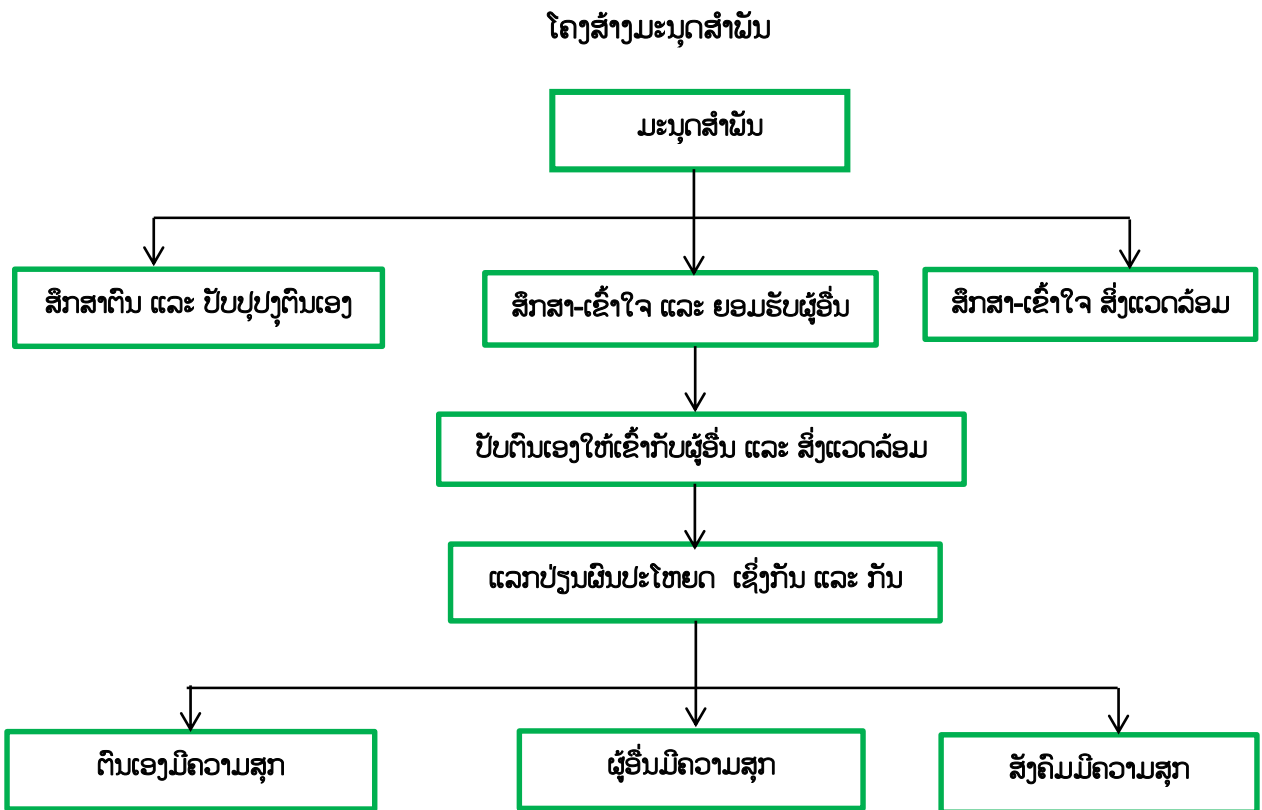
4 ມະນຸດສໍາພັນໃນການເຮັດວຽກ

4.1 ຄວາມສໍາຄັນຂອງມະນຸດສໍາພັນ

ມະນຸດສໍາພັນ ມີຄວາມສໍາຄັນເພາະວ່າມັນສາມາດສ້າງຄວາມສະຫງົບໃຫ້ກັບສັງຄົມ, ເປັນເຄື່ອງມືເຮັດໃຫ້ມະນຸດປະສົບຜົນສໍາເລັດ ເຖິງວ່າຄົນຜູ້ໜຶ່ງຈະມີຄວາມຮູ້ຄວາມສາມາດຫຼາຍປານໃດກໍ່ຕາມ ຖ້າຫາກຂາດຄວາມຮູ້ກ່ຽວກັບຄົນ ແລະ ບໍ່ມີມະນຸດສໍາພັນແລ້ວກໍ່ບໍ່ສາມາດຈູງໃຈ ຫຼື ສ້າງຄວາມນິຍົມສັດທາໃຫ້ເກີດຂຶ້ນໃນບັນດາພະນັກງານ, ໝູ່ເພື່ອນ, ວຽກງານຂອງເຂົາກໍ່ຈະບໍ່ປະສົບຜົນສໍາເລັດ, ປັດຈຸບັນນີ້ ວິທະຍາສາດທຸກຂະແໜງ ລ້ວນແຕ່ນໍາໃຊ້ມະນຸດສໍາພັນເຂົ້າໄປຊ່ວຍໃນການເຮັດວຽກໃນອົງການຈັດຕັ້ງຂອງຕົນ.

ມະນຸດສຳພັນມີຄວາມສຳຄັນຫຼາຍຢ່າງ ເຊິ່ງສະແດງອອກດັ່ງນີ້:

- ເພື່ອໃຫ້ເຂົ້າໃຈເຖິງທຳມະຊາດ, ຄວາມຕ້ອງການ, ຄວາມແຕກຕ່າງ ນັບທັງລັກສະນະຂອງບຸກຄົນ, ຮູ້ວິທີເອົາຊະນະໃຈຄົນ, ປຸກລະດົມໃຫ້ເຂົາເຈົ້າມາຮ່ວມວຽກງານດ້ວຍຄວາມເຕັມໃຈ;
- ສ້າງຄວາມສຳພັນອັນດີ ລະຫວ່າງບຸກຄົນໃຫ້ຢູ່ຮ່ວມກັນຢ່າງມີຄວາມສຸກ ແລະ ເຮັດວຽກຮ່ວມກັນດ້ວຍດີສະກັດກັ້ນການຂັດແຍ້ງດ້ວຍສັນຕິວິທີ;
- ເປັນປະໂຫຍດສຳລັບນັກບໍລິຫານໃນການນຳໃຊ້ມະນຸດສຳພັນເພື່ອຄວາມສຳເລັດຂອງອົງການຈັດຕັ້ງ;
- ຊ່ວຍພັດທະນາອົງການຈັດຕັ້ງ ແລະ ບຸກຄະລາກອນໃຫ້ເຮັດວຽກສ່ວນຕົວ ແລະ ສ່ວນລວມຢ່າງມີປະສິດທິພາບ, ຜົນງານບັນລຸເປົ້າໝາຍທຸກຄົນເພິ່ງພໍໃຈ;
- ເປັນການຕິດຕໍ່ສື່ສານໃຫ້ບຸກຄົນອື່ນຍອມຮັບ ເຂົ້າໃຈການເຮັດວຽກງານຕະຫຼອດຮອດ ການຮັບຟັງຄວາມຄິດຄວາມເຫັນຈາກບຸກຄົນ ແລະ ທຸກພາກສ່ວນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ ເຊິ່ງຈະເຮັດໃຫ້ກິດຈະການຕ່າງໆປະສົບຜົນສຳເລັດ.



4.2 ຄວາມຈຳເປັນທີ່ຕ້ອງໃຊ້ມະນຸດສຳພັນ

ມະນຸດສຳພັນ ນອກຈາກຕ້ອງໄດ້ນຳໃຊ້ໃນຊີວິດສ່ວນຕົວແລ້ວ ກໍຍັງນຳໃຊ້ໃນສັງຄົມຂອງໝູ່ເພື່ອນ ເຊິ່ງເປັນກຸ່ມຄົນທີ່ມີຄວາມສຳພັນແບບບໍ່ເປັນທາງການ ແລະ ເປັນທາງການ ສາມາດນຳໃຊ້ເຂົ້າໃນການພົວພັນວຽກງານໃນສຳ

ນັກງານອົງການຕ່າງໆຢ່າງກວ້າງຂວາງເຊັ່ນ: ການບໍລິການທາງພາກລັດ, ເອກະຊົນ ແລະ ອົງການທຸລະກິດ ຫຼື ອົງການຈັດຕັ້ງອື່ນໆທີ່ມີຫລາຍຄົນເຮັດວຽກຮ່ວມກັນ ເພື່ອສິດຜົນປະໂຫຍດສ່ວນລວມກໍຄືສ່ວນຕົວ, ຜູ້ບໍລິຫານຍ່ອມຮູ້ດີວ່າມະນຸດເປັນປັດໄຈສໍາຄັນອັນດັບທໍາອິດທີ່ສິ່ງຜົນຕໍ່ຄວາມສໍາເລັດຂອງວຽກງານທີ່ຕົນຮັບຜິດຊອບ ໂດຍສະເພາະແມ່ນການສ້າງຄວາມສໍາພັນກັບພະນັກງານໃນອົງການຈັດຕັ້ງ. ນອກຈາກນີ້, ມະນຸດສໍາພັນຍັງສາມາດຊ່ວຍມະນຸດໄດ້ຫຼາຍຢ່າງ ໂດຍສັງລວມ ດັ່ງນີ້:

- **ມະນຸດສໍາພັນຊ່ວຍໃຫ້ມະນຸດບໍ່ຮູ້ໂດດດ່ຽວ:** ເພາະທໍາມະຊາດຂອງມະນຸດສ່ວນຫຼາຍມັກເກີດຄວາມເຫງົາ-ໂດດດ່ຽວເມື່ອຢູ່ຄົນດຽວ ແລະ ບໍ່ອາດອິດທິນຕໍ່ຄວາມເຫງົາໄດ້ດົນນານ ເພາະສະນັ້ນ ມະນຸດຈຶ່ງມີຄວາມຈໍາເປັນຕ້ອງສ້າງຄວາມສໍາພັນກັບຜູ້ອື່ນ.

- **ມະນຸດສໍາພັນເຮັດໃຫ້ມະນຸດໄດ້ຮັບຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ປະສົບຜົນສໍາເລັດ:** ເພາະການເຮັດສິ່ງໃດກໍ່ຕາມໃຜໆກໍ່ມີຄວາມຕ້ອງການຢາກປະສົບຜົນສໍາເລັດ ແລະ ສາມາດນໍາເອົາຄວາມສຸກມາໃຫ້ຕົວເອງ, ການສ້າງມະນຸດສໍາພັນເປັນການຕິດຕໍ່ພົວພັນລະຫວ່າງມະນຸດດ້ວຍກັນ ເພື່ອໃຫ້ເກີດຄວາມຮັກແພງ, ເຊື່ອຖື, ສັດທາ ແລະ ນໍາໄປສູ່ການຮ່ວມມືທີ່ດີໃນການເຮັດວຽກ ພ້ອມທັງເຮັດໃຫ້ເກີດຜົນສໍາເລັດ. ສະນັ້ນ, ມະນຸດສໍາພັນຈຶ່ງມີຄວາມສໍາຄັນຕໍ່ການດໍາເນີນຊີວິດຂອງມະນຸດທຸກຄົນ.

- **ມະນຸດສໍາພັນເຮັດໃຫ້ມະນຸດມີຄວາມໝັ້ນຄົງປອດໄພ:** ມະນຸດມີຄວາມຕ້ອງການຄວາມໝັ້ນຄົງປອດໄພທາງດ້ານຮ່າງກາຍ ແລະ ຈິດໃຈເປັນພື້ນຖານສໍາຄັນ, ມະນຸດສໍາພັນຈະຊ່ວຍສະໜອງຄວາມຕ້ອງການດັ່ງກ່າວ ເພາະວ່າ ການມີມະນຸດສໍາພັນທີ່ດີຕໍ່ກັນ ເຮັດໃຫ້ເກີດການຊ່ວຍເຫຼືອ, ປົກປ້ອງ-ຄຸ້ມຄອງ ເຊິ່ງກັນ ແລະ ກັນ.

- **ມະນຸດສໍາພັນ ຊ່ວຍໃຫ້ມະນຸດໄດ້ຮັບຄວາມຮັກ ແລະ ການຍອມຮັບ:** ເມື່ອມະນຸດຕ້ອງການໃຫ້ຄົນອື່ນຮັກ ແລະ ຍອມຮັບໃນຕົນເອງ ເຂົາຈະສ້າງຄວາມສໍາພັນໂດຍການໃຫ້ຄວາມຮັກ ແລະ ຍອມຮັບຜູ້ອື່ນກ່ອນ.

- **ມະນຸດສໍາພັນສາມາດເຮັດໃຫ້ບັນລຸຈຸດປະສົງ ແລະ ເປົ້າໝາຍໄດ້** ເພາະຈຸດມຸ່ງໝາຍຂອງມະນຸດສໍາພັນກໍ່ຄືເຮັດໃຫ້ຕົນເອງມີຄວາມສຸກ ຜູ້ອື່ນມີຄວາມສຸກ ແລະ ສັງຄົມມີປະສິດທິພາບ.

ສະນັ້ນ, ການຕິດຕໍ່ພົວພັນຂອງມະນຸດໃນສັງຄົມໃຫ້ຍອມຮັບວ່າ ມະນຸດທຸກຄົນມີຄຸນຄ່າຂອງຄວາມເປັນຄົນເທົ່າກັນ, ມະນຸດມີຄວາມສາມາດສະເພາະຕົວ ທຸກຄົນຢາກໄດ້ຮັບການຍອມຮັບ-ນັບຖື, ຍ້ອງຍໍ, ສັນລະເສີນ ແລະ ບໍ່ປາດຖະໜາຈະໄດ້ຮັບການດູຖຸກ, ຢຽບຫຍາມ ຫຼື ປະຕິບັດຕໍ່ກັນທີ່ບໍ່ຖືກຕ້ອງ ແລະ ບໍ່ເໝາະສົມ, ບໍ່ວ່າຄົນໆນັ້ນຈະເປັນໃຜ, ມີຖານະແນວໃດ ເພາະສະນັ້ນ, ໃນການຕິດຕໍ່ພົວພັນ ຫຼື ເຮັດວຽກຮ່ວມກັບຜູ້ອື່ນ ຄົນເຮົາຈະຕ້ອງໄດ້ຍອມຮັບ ໃຫ້ກຽດ ແລະ ຍົກຍ້ອງເພື່ອນຮ່ວມງານດ້ວຍກັນເພື່ອເຮັດໃຫ້ເກີດກໍາລັງໃຈ, ຖ້າບຸກຄົນຍອມຮັບຄວາມເທົ່າທຽມກັນໄດ້ມະນຸດສໍາພັນກໍ່ຈະເກີດຂຶ້ນ.

4.3 ຫລັກການ ມະນຸດສໍາພັນ ບໍລິການດ້ວຍຫົວໃຈ

ຫລັກການໃນການສ້າງມະນຸດສໍາພັນ ແມ່ນວິທີການຕິດຕໍ່ພົວພັນເພື່ອສ້າງຄວາມປະທັບໃຈໃຫ້ເກີດຂຶ້ນກັບຄົນທົ່ວໄປໃນສັງຄົມ, ເຊິ່ງມີຫລັກການປະຕິບັດ ດັ່ງນີ້:

1) ຫຼັກການ 3 ບໍ່

(1) **ຍົມແຍ້ມ:** ຜູ້ທີ່ມີມະນຸດສຳພັນດີ ຄວນເປັນຄົນຍົມແຍ້ມແຈ່ມໄສ, ຮູ້ຈັກທັກທາຍເພື່ອນຮ່ວມງານ ແລະ ຫົວໜ້າດ້ວຍຮອຍຍົມ ພ້ອມກ່າວຄຳວ່າ “ສະບາຍດີ”, ຍໍມີນິບຕາມກາລະໂອກາດທີ່ເໝາະສົມ. ດັ່ງຄຳເວົ້າທີ່ວ່າ: “ອາລົມທີ່ສົດຊື່ນ-ແຈ່ມໄສ ປຽບເໝືອນເຄື່ອງນຸ່ງຮົ່ມທີ່ດີທີ່ສຸດ ທີ່ທ່ານຄວນໃສ່ໃນເວລາເຂົ້າສັງຄົມ”. ພ້ອມນີ້, ການຍົມຍັງມີຄຸນຄ່າຫຼາຍຢ່າງ ຄື:

- ຍົມ: ບໍ່ຕ້ອງລົງທຶນ ຜູ້ຮັບກໍໄດ້ກຳໄລ ຜູ້ໃຫ້ກໍບໍ່ຂາດທຶນ;
- ຍົມ: ພຽງໜ້ອຍດຽວແຕ່ຈະຝັງໄວ້ໃນໃຈຂອງຜູ້ຮັບບໍລິການຕະຫຼອດການ;
- ຍົມ: ບໍ່ມີຄົນຮັ່ງ ແຕ່ບໍ່ມີຄົນໃດບໍ່ຢາກໄດ້;
- ຍົມ: ຈະເຮັດໃຫ້ຄອບຄົວມີຄວາມຢູ່ເຢັນເປັນສຸກ, ໄມຕຣິຈິດທາງທຸລະກິດສະໜິດແໜ້ນ ແລະ ເປັນສັນຍານ

ແຫ່ງມິດຕະພາບ.

- ຍົມ: ເຮັດໃຫ້ຄົນທີ່ເມື່ອຍ ມີຄວາມຊື່ນໃຈ, ເປັນແສງສະຫວ່າງຂອງຄົນໝົດຫວັງ, ເປັນແສງຕາເວັນຂອງຄົນງ່ວມເຫງົາ ແລະ ເປັນຢາວິເສດຂອງຄົນໂສກເສົ້າ.

(2) **ຍົກຍໍ:** ຜູ້ທີ່ຕ້ອງການສ້າງມະນຸດສຳພັນ ຕ້ອງເປັນຜູ້ທີ່ຮູ້ຈັກກະຕຸກຊຸກຍູ້ຜູ້ອື່ນໃຫ້ເກີດມີກຳລັງໃຈ, ມີແນວຄິດຢາກພັດທະນາໂຕເອງ ແລະ ພັດທະນາວຽກງານ.

(3) **ຍົກຍ້ອງ:** ຜູ້ທີ່ຕ້ອງການສ້າງມະນຸດສຳພັນຄວນເປັນຜູ້ທີ່ຮູ້ຈັກສະແດງຄວາມຊື່ນຊົມດີໃຈ, ຍິນດີກັບຜົນງານຂອງໝູ່ເພື່ອນ ແລະ ຜູ້ອື່ນດ້ວຍຄວາມຈິງໃຈ ແລະ ກ່າວຄຳຍົກຍ້ອງຊົມເຊີຍຜູ້ອື່ນດ້ວຍຄວາມບໍລິສຸດໃຈ.

2) ຫຼັກການມະນຸດສຳພັນທາງສັງຄົມ

ການທານ: ໝາຍເຖິງການເອື້ອເຜື້ອ-ເຜື້ອແຜ່, ການມີນ້ຳໃຈໃນທຸກໂອກາດເທົ່າທີ່ເຮົາສາມາດເຮັດໄດ້. ການໃຫ້ທານທາງດ້ານມະນຸດສຳພັນນີ້ແມ່ນການໃຫ້ຄຳແນະນຳ, ການໃຫ້ຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອທາງດ້ານການເງິນ, ວັດຖຸສິ່ງຂອງ, ເຫື່ອແຮງ ແລະ ສະແດງຄວາມມີນ້ຳໃຈ ຕໍ່ເພື່ອນມະນຸດດ້ວຍກັນໃນສັງຄົມ;

- **ປົບປະອາຈາ:** ໝາຍເຖິງການເລືອກໃຊ້ຄຳເວົ້າທີ່ບໍ່ເປັນຜິດເປັນໄພຕໍ່ຜູ້ອື່ນ ແລະ ເມື່ອຜູ້ອື່ນຂໍຄຳປຶກສາກໍຄວນໃຫ້ຄວາມຮ່ວມມື ແລະ ແນະນຳດ້ວຍນ້ຳສຽງທີ່ສຸພາບ-ມ່ວນໜູ, ມີຄວາມເປັນມິດ ແລະ ຊື່ສັດ;

- **ອັດຕະຈາລິຍາ:** ແມ່ນການທຳຕົນເອງໃຫ້ເປັນແບບຢ່າງທີ່ດີແກ່ຜູ້ອື່ນ; ການປະພຶດທຸກຢ່າງຄວນເປັນສິ່ງທີ່ດີ ຈຶ່ງເຮັດໃຫ້ຜູ້ອື່ນເກີດຄວາມເຄົາລົບ-ນັບຖື ແລະ ສັດທາ.

- **ສຳມະນິດຕະ:** ໝາຍເຖິງການປະຕິບັດຕົນເອງໃຫ້ເປັນຄົນສະເໝີຕົ້ນສະເໝີປາຍເພື່ອເຮັດໃຫ້ຜູ້ອື່ນເກີດຄວາມໄວ້ວາງໃຈໃນຕົວເຮົາ.

3) ຫລັກການຂົງຈີ້

- ປົດຫຼຸ: ໝາຍເຖິງການຫຼີກລ້ຽງ ຫຼື ເຮັດຫຸບໍ່ໄດ້ຍິນໃນສິ່ງທີ່ບໍ່ດີ ແລະ ບໍ່ເປັນປະໂຫຍດຕໍ່ຕົນເອງ ແລະ ຜູ້ອື່ນ.
- ປົດຕາ: ໝາຍເຖິງການຫຼີກລ້ຽງບໍ່ໃຫ້ເຫັນເລື່ອງຕ່າງໆທີ່ນໍາຜົນເສຍຫາຍມາສູ່ຕົນເອງ, ໝູ່ເພື່ອນ ແລະ ຄອບຄົວ.
- ປົດປາກ: ໝາຍເຖິງການຫຼີກລ້ຽງບໍ່ໃຫ້ເວົ້າໃນສິ່ງທີ່ບໍ່ຄວນເວົ້າ ເພາະການເວົ້າຫຼາຍຈົນເກີນໄປຈະເຮັດໃຫ້ຜູ້ອື່ນເກີດຄວາມລໍາຄານ ແລະ ບໍ່ຢາກຟັງໃນສິ່ງທີ່ເຮົາເວົ້າ. ດັ່ງຄໍາເວົ້າທີ່ວ່າ: “ຄິດສະເໝີໃນສິ່ງທີ່ຈະເວົ້າ ແຕ່ຢາເວົ້າທຸກຢ່າງທີ່ຄິດ”.

4) ຫລັກການປັບປຸງຕົນເອງເພື່ອໃຫ້ເກີດສັດທາ

ການປະຕິບັດຕົນເອງເພື່ອໃຫ້ຜູ້ອື່ນເກີດຄວາມສັດທາໃນຕົວເຮົາ ກໍແມ່ນອົງປະກອບໜຶ່ງຂອງການສ້າງມະນຸດສໍາພັນເຊັ່ນວ່າ:

- ຄວນມີຄວາມອົດທົນ ແລະ ຮັກສາອາລົມໄດ້;
- ຄວນສິ່ງເສີມຢົກຍ້ອງ ແລະ ຫວັງດີຕໍ່ຜູ້ອື່ນດ້ວຍຄວາມຈິງໃຈ;
- ຄວນຍ້ອງຍໍຊົມເຊີຍຜູ້ອື່ນ ຫຼື ເພື່ອນຮ່ວມງານ ເພື່ອເຮັດໃຫ້ວຽກງານສໍາເລັດ;
- ພະຍາຍາມວິຈານຜົນງານຂອງຜູ້ອື່ນຢ່າງຍຸຕິທໍາ;
- ຄວນເປັນຜູ້ຟັງທີ່ດີ, ເວົ້ານີ້ມນວນ-ມ່ວນຫຼຸ ແລະ ຈະແຈ້ງ.

5) ຫຼັກການສ້າງມະນຸດສໍາພັນໄລຍະສັ້ນ

ຫຼັກການນີ້ ສ່ວນໃຫຍ່ຈະເນັ້ນກ່ຽວກັບເລື່ອງການໃຊ້ຄໍາເວົ້າໃນການຕິດຕໍ່ພົວພັນກັບຜູ້ອື່ນ ເພື່ອໃຫ້ໄດ້ຮັບການຮ່ວມມືທີ່ດີ ແລະ ກໍ່ໃຫ້ເກີດການສ້າງມະນຸດສໍາພັນ, ເຊິ່ງມີການນໍາໃຊ້ ດັ່ງນີ້:

- 6 ຄໍາທີ່ສໍາຄັນທີ່ສຸດ: ຂ້ອຍຍອມຮັບໄດ້ເຮັດຜິດ;
- 5 ຄໍາທີ່ສໍາຄັນທີ່ສຸດ: ເຈົ້າເຮັດມາດີແລ້ວ;
- 4 ຄໍາທີ່ສໍາຄັນທີ່ສຸດ: ເຈົ້າຄິດແນວໃດ;
- 3 ຄໍາທີ່ສໍາຄັນທີ່ສຸດ: ຕາມສະບາຍ;
- 2 ຄໍາທີ່ສໍາຄັນທີ່ສຸດ: ຂອບໃຈ;
- 1 ຄໍາທີ່ສໍາຄັນທີ່ສຸດ: ເຮົາ;
- ຄໍາທີ່ສໍາຄັນໜ້ອຍທີ່ສຸດ: ຂ້ອຍ.

6) ຫລັກການເອົາຊະນະໃຈຄົນ

ໃນການດຳລົງຊີວິດຮ່ວມກັບຜູ້ອື່ນ ເຮົາເອງກໍ່ຄວນປັບຕົນເອງເພື່ອໃຫ້ຢູ່ຮ່ວມກັບຜູ້ອື່ນໄດ້ຢ່າງມີຄວາມສຸກ. ສະນັ້ນ, ຈຶ່ງມີຂໍ້ແນະນຳໃນການເອົາຊະນະໃຈຄົນ ດັ່ງນີ້:

- ຕ້ອງຮູ້ຈັກເປັນຜູ້ໃຫ້ ກ່ອນທີ່ຈະເປັນຜູ້ຮັບ;
- ຕ້ອງຮູ້ຈັກເປັນຜູ້ຝັງ ຫລາຍກວ່າຜູ້ເວົ້າ;
- ຕ້ອງເປັນຜູ້ໃຫ້ຄຳແນະນຳ ບໍ່ແມ່ນເປັນຜູ້ຕຳນິ;
- ຕ້ອງເປັນຜູ້ໃຫ້ຄຳປຶກສາ ບໍ່ແມ່ນເປັນຜູ້ຊໍ້າເຕີມ;
- ຕ້ອງສະແດງຄວາມຮັກຕໍ່ຜູ້ອື່ນກ່ອນ ກ່ອນຈະໃຫ້ຜູ້ອື່ນມາຮັກຕົນ;
- ຕ້ອງຮູ້ຈັກຊ່ວຍເຫຼືອຜູ້ອື່ນ ໂດຍບໍ່ຫວັງຜົນຕອບແທນ;
- ຕ້ອງເປັນຄົນໃຊ້ເຫດຜົນ ຫຼາຍກວ່າໃຊ້ອາລົມໃນການແກ້ໄຂບັນຫາ;
- ຕ້ອງຮູ້ຈັກຂໍໂທດ ເມື່ອຮູ້ວ່າຕົນເອງເຮັດຜິດ;
- ຕ້ອງຮູ້ຈັກໃຫ້ຄຳຍ້ອງຍໍຜູ້ອື່ນ ໃນເມື່ອເຂົາຄວນໄດ້ຮັບຄຳຍ້ອງຍໍ;
- ຕ້ອງຮູ້ຈັກໃຫ້ກຽດ ແລະ ເກງໃຈຜູ້ອື່ນ.

7) ການສ້າງມະນຸດສຳພັນຕາມຫລັກການຮູ້ຈັກ ແລະ ເຂົ້າໃຈຕົນເອງ

- ສຶກສາຕົນເອງວ່າເປັນຄົນແນວໃດ, ຕ້ອງການຫຍັງ, ມີບຸກຄະລິກແນວໃດ, ມີສະຖານະພາບເສດຖະກິດ-ສັງຄົມແນວໃດ, ມີສ່ວນດີ ຫຼື ສ່ວນເສຍຫຍັງແດ່;

- ຝຶກຈາລະນາວ່າສັງຄົມຍອມຮັບຕົນເອງຫຼາຍພຽງໃດ, ເພື່ອນຮ່ວມງານເຫັນດີເຫັນຜ່ອມກັບຄວາມຄິດ ແລະ ການກະທຳຂອງເຮົາ ຫຼື ບໍ່?

- ຝຶກຈາລະນາສຸຂະພາບ ແລະ ລັກສະນະນິໄສຂອງຕົນເອງກ່ອນເຂົ້າຮ່ວມກິດຈະກຳທາງສັງຄົມ;
- ຍອມຮັບການຕຳນິ ຈາກຜູ້ອື່ນ ແລະ ຜ່ອມທີ່ຈະແກ້ໄຂປັບປຸງຕົນເອງໃຫ້ດີຂຶ້ນ;
- ສ້າງພາບພົດທີ່ດີໃຫ້ຕົນເອງ ແລະ ຜູ້ອື່ນ;
- ປະຕິບັດຕໍ່ຜູ້ອື່ນຢ່າງຄົນມີສະຕິ;
- ຮູ້ຈັກປະມານຕົນ, ຢ່າຫລົງຕົນເອງ ແລະ ບໍ່ຄວນນິຍົມຕາມຜູ້ອື່ນ;
- ເບິ່ງໂລກໃນແງ່ດີ, ມີອາລົມດີ ແລະ ຕະລົກ ຈຶ່ງເຮັດໃຫ້ບັນຍາກາດບໍ່ຕຶງຄຽດ.

8) ການສ້າງມະນຸດສຳພັນຕາມຫຼັກການມະນຸດ ມີຄວາມຄ້າຍຄືກັນ

ທຳມະຊາດຂອງມະນຸດມັກມີບາງຢ່າງຮ່ວມກັນ, ມີຄວາມຕ້ອງການ, ມີອາລົມ, ມີຄວາມຮູ້ສຶກຮັກ-ມັກ, ໂລບ, ຫລົງຕົວເອງ, ມີສຸກ-ທຸກ, ຄືກັນ, ເຊິ່ງການສ້າງມະນຸດສຳພັນມີຂໍ້ແນະນຳໃນການປະຕິບັດດັ່ງນີ້:

- ສະແດງຄວາມເຂົ້າໃຈໃນສິ່ງທີ່ເກີດຂຶ້ນເຊັ່ນ: ສາເຫດໃດຄົນຖືກຕຳນິຈຶ່ງຮູ້ສຶກເສຍໃຈ ເພາະແມ່ນແຕ່ຕົວເຮົາເອງກໍຍັງບໍ່ມັກການຖືກຕຳນິ;
- ໃຫ້ອະໄພໃນຄວາມຜິດພາດທີ່ຜູ້ອື່ນເຮັດ ແລະ ພ້ອມທີ່ຈະໃຫ້ໂອກາດເຂົາໄດ້ແກ້ໄຂຕົນເອງ;
- ມີຄວາມພິກຜັນຕົນເອງໃນການເຮັດວຽກ ຫຼື ການດຳລົງຊີວິດປະຈຳວັນ, ບໍ່ຄວນເຂັ້ມງວດຈົນເກີນໄປ ເພາະຈະເຮັດໃຫ້ຕົນເອງບໍ່ສາມາດເຂົ້າກັບຜູ້ອື່ນໄດ້.
- ຮູ້ຈັກເອົາໃຈເຂົາມາໃສ່ໃຈເຮົາ.

9) ການສ້າງມະນຸດສຳພັນຕາມຫຼັກການມະນຸດມີຄວາມແຕກຕ່າງກັນ

ເມື່ອພິຈາລະນາເປັນແຕ່ລະບຸກຄົນແລ້ວ, ມະນຸດມີລັກສະນະທີ່ແຕກຕ່າງກັນຫຼາຍປະການ. ສະນັ້ນ, ວິທີສ້າງມະນຸດສຳພັນທີ່ສອດຄ່ອງຕາມຫຼັກການນີ້ປະກອບມີ:

- ສະແດງຄວາມເຂົ້າໃຈຜູ້ອື່ນ ເພາະຜູ້ອື່ນບໍ່ຄືກັບເຮົາ, ເຊິ່ງໃນບາງຄັ້ງຜູ້ອື່ນກໍອາດເຮັດໃຫ້ເຮົາຜິດຫວັງ, ເມື່ອເປັນເຊັ່ນນັ້ນເຮົາກໍຄວນເຂົ້າໃຈໃນຄວາມແຕກຕ່າງຂອງມະນຸດດ້ວຍກັນ;
- ສະແດງຄວາມເຫັນໃຈຜູ້ອື່ນ ເມື່ອຜູ້ອື່ນບໍ່ຄືເຮົາ ເຮົາເອງກໍຄວນເຂົ້າໃຈໃນຕົວເຂົາ;
- ໃຫ້ອາໄສໃນຄວາມຜິດພາດຂອງຜູ້ອື່ນ;
- ຍອມຮັບຄວາມແຕກຕ່າງດ້ວຍຄວາມສະບາຍໃຈ;
- ມີຄວາມເກງໃຈຜູ້ອື່ນ ເພາະຜູ້ອື່ນອາດມີບາງສິ່ງທີ່ແຕກຕ່າງກັບເຮົາ. ສະນັ້ນ, ສິ່ງທີ່ເຮົາມັກຜູ້ອື່ນອາດຈະບໍ່ມັກ;
- ແຍກຕົນເອງອອກຫ່າງທັນທີເມື່ອບໍ່ສາມາດຍອມຮັບຄວາມແຕກຕ່າງນັ້ນໄດ້, ລໍຖ້າໃຫ້ສະຖານະການດີຂຶ້ນ ຫຼື ຄວບຄຸມອາລົມໄດ້ດີແລ້ວຈຶ່ງກັບເຂົ້າໄປໃໝ່;
- ຄວນຮູ້ຈັກສັງເກດຄວາມຕ້ອງການຂອງຜູ້ອື່ນ ວ່າເຂົາຕ້ອງການຫຍັງ ແລະ ພິຈາລະນາ;
- ໃຫ້ໃນສິ່ງທີ່ຜູ້ອື່ນພິຈາລະນາ ບໍ່ແມ່ນໃຫ້ໃນສິ່ງທີ່ເຮົາພິຈາລະນາໃຫ້;
- ພະຍາຍາມບັບຕົວໃຫ້ເຂົ້າກັບຜູ້ອື່ນຢູ່ສະເໝີ.

10) ການສ້າງມະນຸດສຳພັນຕາມຫຼັກການຈູງໃຈ

ພິດຕິກຳຂອງມະນຸດເປັນສິ່ງທີ່ເກີດຂຶ້ນ ແລະ ຈູງໃຈໃຫ້ເຮັດຕາມໄດ້; ການຈູງໃຈໝາຍເຖິງການກະຕຸ້ນໃຫ້ບຸກຄົນເກີດການສະແດງພິດຕິກຳ ໂດຍໃຊ້ສິ່ງຈູງໃຈໃຫ້ເກີດຂຶ້ນ. ສະນັ້ນ, ຈຶ່ງມີວິທີການປະຕິບັດດັ່ງນີ້:

- ເລືອກທີ່ຈະເຂົ້າຫາຜູ້ອື່ນກ່ອນ ບໍ່ວ່າຈະເປັນການເວົ້າ, ການຂໍຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອ ຫຼື ໃຫ້ຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອ;

- ຮັກທີ່ຈະຕ້ອນຮັບເມື່ອຜູ້ອື່ນມາຫາ ຫຼື ມາຢ້ຽມຢາມ;
- ຮັກທີ່ຈະໃຫ້ບໍລິການ ຫຼື ເຮັດໃຫ້ຜູ້ອື່ນສະດວກສະບາຍຂຶ້ນ;
- ຮູ້ຈັກຍ້ອງຍໍ-ຊົມເຊີຍຜູ້ອື່ນ;
- ຮູ້ຈັກຍິ້ມໃຫ້ຄົນທົ່ວໄປ ເພາະການຍິ້ມພຽງຄັ້ງດຽວມີຄຸນຄ່າຫຼາຍກວ່າຄຳເວົ້າຫຼາຍໆຄຳ;
- ຮູ້ຈັກທັກທາຍຜູ້ອື່ນດ້ວຍຖ້ອຍຄຳທີ່ສຸພາບ ເພາະມັນເປັນການສ້າງສະໝັ່ນໃຫ້ຕົນເອງ;
- ຮູ້ຈັກໃຫ້ຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອຜູ້ອື່ນໃນເລື່ອງເລັກໆນ້ອຍໆໃນເມື່ອເຂົາຂໍຮ້ອງ;
- ສະແດງຄວາມມີນ້ຳໃຈໂດຍການຊ່ວຍເຫຼືອຜູ້ອື່ນ;
- ໃຫ້ສິ່ງຂອງເລັກໆນ້ອຍໆໃນໂອກາດພິເສດ;
- ໃຫ້ຄວາມສົນໃຈຜູ້ອື່ນຫຼາຍກວ່າຕົນເອງໂດຍການຮັບຝັງເລື່ອງທີ່ຜູ້ອື່ນເວົ້າ;
- ເອົາໃຈໃສ່ຜູ້ອື່ນ ຫຼື ເພື່ອນຮ່ວມງານໂດຍການຖາມຂ່າວ.

11) ການສ້າງມະນຸດສຳພັນຕາມຫຼັກການສຶກສາບຸກຄົນທັງຕົວ

ພຶດຕິກຳຂອງມະນຸດເກີດຈາກຫຼາຍສາເຫດເຊັ່ນ: ເກີດຄວາມຕ້ອງການທາງກົງ ແລະ ທາງອ້ອມ ຫຼື ເກີດຈາກສະພາບແວດລ້ອມອ້ອມຂ້າງ ເຊິ່ງເຮົາບໍ່ອາດອະທິບາຍໄດ້, ແຕ່ເຮົາສາມາດສ້າງໄດ້ ດັ່ງນີ້:

- ຄວນພິຈາລະນາເຖິງອາລົມ, ຄວາມຮູ້ສຶກຂອງຜູ້ອື່ນ ນອກເໜືອຈາກຄວາມສາມາດຂອງເຂົາພຽງຢ່າງດຽວ;
- ພິຈາລະນາເຫດການ ຫຼື ສະຖານະການໃນຂະນະທີ່ເກີດເຫດການນັ້ນ;
- ສຶກສາລັກສະນະຂອງບຸກຄົນທີ່ເຮົາຈະຕິດຕໍ່ພົວພັນນຳ;
- ມີນະໂຍບາຍຜ່ອນສັ້ນ-ຍາວ ແລະ ບໍ່ຄວນເຄັ່ງຄັດຈົນເກີນໄປ.

12) ການສ້າງມະນຸດສຳພັນຕາມຫຼັກການມີຜົນປະໂຫຍດຮ່ວມກັນ

- ແບ່ງປັນທັງສິ່ງຂອງ ແລະ ຄວາມຄິດໃຫ້ ຊຶ່ງກັນ ແລະ ກັນ;
- ຮູ້ຈັກໃຫ້ ແລະ ຮັບຕາມໂອກາດອັນເໝາະສົມ;
- ມີຄວາມເອື້ອເຜື້ອ-ເຜື້ອແຜ່ ແລະ ຊ່ວຍເຫຼືອຜູ້ອື່ນເມື່ອມີໂອກາດ;
- ຕອບແທນຄວາມດີຕໍ່ຜູ້ອື່ນຕາມຄວາມເໝາະສົມ;
- ພະຍາຍາມເຮັດໃຫ້ຜູ້ອື່ນ ຫລື ເພື່ອນຮ່ວມງານມີຄວາມສຸກ.

13) ການສ້າງມະນຸດສຳພັນຕາມຫຼັກການຕົນເອງມີຄວາມສຸກ, ຜູ້ອື່ນມີຄວາມສຸກ ແລະ ສັງຄົມມີຄວາມສຸກ

- ໃຫ້ຄວາມເມດຕາຕໍ່ຜູ້ອື່ນຄືການໃຫ້ຄວາມຮັກຕໍ່ຜູ້ອື່ນ;
- ໃຫ້ຄວາມເຂົ້າໃຈ, ເຫັນໃຈ ແລະ ໃຫ້ອະໄພຜູ້ອື່ນ;

- ໃຫ້ເປັນຄົນມີຄວາມຮັບຜິດຊອບ;
- ເປັນຄົນຊື່ສັດ ແລະ ຕົງຕໍ່ເວລາ;
- ຮູ້ຈັກມີຄວາມເກງໃຈ, ຄິດເຖິງໃຈເຂົາ-ໃຈເຮົາ;
- ເປັນຄົນສຸພາບ-ອ່ອນນ້ອມຕໍ່ຜູ້ອື່ນຢູ່ສະເໝີ;
- ບໍ່ຄວນເຮັດໃຫ້ຜູ້ອື່ນເດືອດຮ້ອນ ແລະ ບໍ່ບຽດບຽນຜູ້ອື່ນ;
- ໃຫ້ຄວາມຮ່ວມມືໃນກິດຈະກຳຂອງຜູ້ອື່ນຕາມໂອກາດອັນເໝາະສົມ.

4.4 ພຶດຕິກຳທີ່ເໝາະສົມໃນການເຮັດວຽກ

ການສ້າງມະນຸດສຳພັນ ໝາຍເຖິງວິທີການຕິດຕໍ່ພົວພັນເພື່ອສ້າງຄວາມປະທັບໃຈໃຫ້ເກີດຂຶ້ນກັບ ຄົນທົ່ວໄປ ໃນສັງຄົມ, ຊຶ່ງມີພຶດຕິກຳໃນທາງປະຕິບັດດັ່ງນີ້:

- **ຮອຍຍິ້ມແຈ່ມໄສ** ເຖິງແມ່ນວ່າບຸກຄົນທີ່ເຮົາຍິ້ມໃຫ້ນັ້ນເຂົາຈະຍິນດີ ຫຼື ບໍ່ຍິນດີ ກໍຈົ່ງພະຍາຍາມຍິ້ມຕໍ່ໄປ, ພະຍາຍາມສຶກສາຄົນອື່ນໃຫ້ເລິກເຊິ່ງ, ສຶກສາເຖິງທີ່ມາຂອງເຂົາວ່າເປັນຄົນທ້ອງຖິ່ນໃດ, ນັບຖືສາສະໜາໃດ, ຮຽນຈົບສາຂາວິຊາໃດ, ມີຈຸດດີ ແລະ ຈຸດອ່ອນແນວໃດແດ່, ເພື່ອເຮົາຈະໄດ້ຮູ້ຈັກປັບຕົວໃຫ້ເຂົ້າກັບເຂົາງ່າຍ ແລະ ເລືອກເອົາຈຸດເດັ່ນຂອງເຂົາມາເວົ້າ;

- **ຮູ້ຈັກເປັນຜູ້ຟັງຫຼາຍກວ່າຜູ້ເວົ້າ** ເພາະການເປີດໂອກາດໃຫ້ຜູ້ອື່ນ ອາດເຮັດໃຫ້ເຂົາເກີດຄວາມພໍໃຈ ແລະ ຮູ້ສຶກວ່າເຂົາໄດ້ຮັບຄວາມສຳຄັນ. ພ້ອມນັ້ນ, ການຟັງຍັງເຮັດໃຫ້ເຮົາໄດ້ຮັບປະໂຫຍດຫຼາຍກວ່າເວົ້າ;

- **ສຶກສາສະພາບແວດລ້ອມໃນສັງຄົມ ຫຼື ປ່ອນເຮັດວຽກ** ເພື່ອໃຫ້ຮູ້ວ່າໃຜມີຄວາມຂັດແຍ້ງກັບໃຜ ແລະ ຈະໄດ້ລະມັດລະວັງການປາກເວົ້າບໍ່ໃຫ້ເຂົ້າຂ້າງຝ່າຍໃດຝ່າຍໜຶ່ງ ຈຶ່ງບໍ່ເຮັດໃຫ້ອີກຝ່າຍໜຶ່ງເກີດຄວາມບໍ່ພໍໃຈ;

- **ໃຫ້ຄວາມສຳຄັນຕໍ່ຜູ້ອື່ນ** ເຊັ່ນວ່າ: ເວົ້າໃຫ້ຜູ້ອື່ນຮູ້ວ່າເຂົາເປັນຄົນເກັ່ງ, ເປັນຄົນດີ, ມີຖານະດີ, ມີກຽດ ຫຼື ເປັນຄົນສຳຄັນ, ສະແດງກິລິຍາທີ່ສຸພາບ, ອ່ອນນ້ອມຖອມຕົວຕໍ່ເຂົາ, ໃຫ້ສິ່ງທີ່ດີທີ່ສຸດຕໍ່ເຂົາ ຫຼື ໃຫ້ໂອກາດເຂົາໄດ້ເຮັດສິ່ງຕ່າງໆກ່ອນຕົວເຮົາສະເໝີ ແລະ ປະຕິບັດຕົນຕໍ່ຜູ້ອື່ນຄືກັບຄົນພິເສດ;

- **ບໍ່ຄວນສະແດງຕົວເດັ່ນເກີນໄປ ຫຼື ເປັນຜູ້ຮອບຮູ້ ແລະ ສະແດງຄວາມສາມາດໝົດທຸກເລື້ອງ** ເພາະອາດເຮັດໃຫ້ຜູ້ອື່ນບໍ່ມັກການສະແດງພຶດຕິກຳແບບນີ້, ການປະພຶດຕົວແບບນັ້ນ ບາງຄັ້ງກໍເປັນການປະພຶດຂ້າມໜ້າຜູ້ອື່ນຍ້ອນຄວາມຢາກສະແດງອອກ ຊຶ່ງເປັນອັນຕະລາຍຕໍ່ຕົນເອງຢ່າງຍິ່ງ;

- **ບໍ່ຄວນສະແດງຄວາມໝັ້ນໃຈຈົນເກີນໄປ** ເພາະມັນສະແດງອອກເຖິງຄວາມບໍ່ຍອມແພ້ໃຜ, ບໍ່ຄ່ອຍຍອມຈຳນົນຕໍ່ເຫດຜົນຂອງຜູ້ອື່ນ (ສ່ວນຫຼາຍເປັນການສະແດງຄວາມຄິດ-ຄວາມເຫັນ), ຄົນທີ່ໝັ້ນໃຈເກີນໄປຈະກາຍເປັນຄົນທີ່ກ້າເຮັດ, ກ້າທຳ ແລະ ກ້າຄິດ. ຈົນບາງຄັ້ງກໍກາຍເປັນຄົນດີ້ດ້ານ ແຂງກະດ້າງ ບໍ່ມີໃຜມັກ ແລະ ບໍ່ພໍໃຈ. ສຳລັບການແກ້

ໄຂກໍ່ຄື: ຄວນຄິດວ່າ ຍັງມີອີກຫຼາຍຢ່າງທີ່ເຮົາຍັງບໍ່ທັນຮູ້ ຄິດວ່າຄົນອື່ນກໍ່ອາດເກັ່ງກ່ວາເຮົາ ໃນບາງຄັ້ງກໍ່ຄວນຍອມຜູ້ອື່ນ ເພື່ອໃຫ້ໄດ້ຮັບຄວາມຮັກ ແລະ ການຮ່ວມມືທີ່ດີ;

- ຄວນວາງຕົວໃຫ້ເໝາະສົມຕາມກາລະ ເທສະ ແລະ ບຸກຄົນທີ່ເຮົາພົວພັນນຳ ເຊັ່ນວ່າ: ເວລາໃດຄວນສະແດງ ຄວາມໂສກເສົ້າ ເສຍໃຈ, ດີໃຈ ຫຼື ມ່ວນຊື່ນ. ພ້ອມດຽວກັນນີ້ ຍັງຕ້ອງຮູ້ວ່າສະຖານທີ່ນັ້ນເປັນງານປະເພດໃດ ເປັນງານ ສືບ, ງານລ້ຽງສ້າງສັນ ຫຼື ງານພິທີການຕ່າງໆ. ສຳລັບການສະແດງຄວາມຮູ້ບຸນຄຸນກໍ່ຄວນຮູ້ວ່າເຂົາເປັນໃຜ, ມີຖານະ ແນວໃດ ມີຕຳແໜ່ງຫຍັງ ຢູ່ໃນພາວະໃດ ເພື່ອຈະໄດ້ວາງໃຫ້ຖືກຕ້ອງ;

- ສ້າງຄວາມປະທັບໃຈໃນການເວົ້າ ເຊັ່ນ: ສົນໃຈໃນເລື່ອງດຽວກັບຜູ້ຝັງ ມີອາລົມດີ ເວົ້າຈາສຸພາບ-ອ່ອນຫວານ ບໍ່ຄວນເວົ້າເລື່ອງຕົນເອງຫຼາຍເກີນໄປ ຮູ້ຈັກຊົມເຊີຍຍົກຍ້ອງຜູ້ອື່ນ ບໍ່ຄວນເວົ້າຍົກຍ້ອງແຕ່ຕົນເອງຕໍ່ໜ້າຜູ້ອື່ນ;

- ຮູ້ຈັກຕ້ອນຮັບເມື່ອມີຜູ້ອື່ນມາຫາ ຫຼື ຍ້ຽມຢາມຢູ່ເຮືອນ ຫຼື ຢ່າງເຂົ້າມາໃນບ່ອນທີ່ເຮົານັ່ງຢູ່ ກໍ່ຄວນເຊີນເຂົ້າມາ ນັ່ງ ຫຼື ຢູ່ໃນກຸ່ມຕາມຄວາມເໝາະສົມ;

- ຮູ້ຈັກໃຫ້ບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອໃນເລື່ອງເລັກໆໜ້ອຍໆ;

- ສະແດງຄວາມເຫັນໃຈໃນຄວາມທຸກຂອງຜູ້ອື່ນ;

- ຮູ້ຈັກການໃຫ້ ບໍ່ວ່າຈະເປັນການໃຫ້ຄວາມຮັກ ແລະ ໃນສິ່ງຂອງຕາມຄວາມເໝາະສົມ;

- ສົນໃຈຜູ້ອື່ນ ແລະ ຜູ້ທີ່ຢູ່ໃກ້ຊິດເຊັ່ນ: ພໍ່-ແມ່ ອ້າຍ, ເອື້ອຍ, ນ້ອງ ແລະ ໝູ່ເພື່ອນ;

- ຍົກຍ້ອງໃຫ້ກຽດຜູ້ອື່ນຕາມໂອກາດອັນເໝາະສົມ ແລະ ບໍ່ຄວນສະແດງອຳນາດເໜືອຜູ້ອື່ນ;

- ມີຄວາມເກງໃຈຜູ້ອື່ນເຊັ່ນ: ບໍ່ຄວນຖາມເລື່ອງສ່ວນຕົວຂອງເຂົາ ບໍ່ຄວນຢືມສິ່ງຂອງ ແລະ ເຄື່ອງໃຊ້ຂອງຜູ້ອື່ນ ຖ້າບໍ່ຈຳເປັນ;

- ມີສາມັນສຳນຶກຄືຮູ້ວ່າອັນໃດຄວນ ອັນໃດບໍ່ຄວນເຊັ່ນ: ຄວນເວົ້າເລື່ອງໃດກັບໃຜ ຫຼື ເວົ້າສະເພາະບາງຄົນ ແລະ ຄວນປະຕິບັດຕໍ່ຜູ້ອື່ນແບບໃດຈຶ່ງຈະດີ;

- ຝຶກເປັນຄົນຍອມຜູ້ອື່ນໃນບາງຄັ້ງ ເພາະການຍອມບໍ່ໄດ້ໝາຍຄວາມວ່າເຮົາເປັນຝ່າຍຜິດ, ແຕ່ຍອມໃຫ້ຜູ້ອື່ນ ສະບາຍໃຈ ບໍ່ເຮັດໃຫ້ເກີດຄວາມບາດໝາງ ແລະ ຜິດຖຽງກັນ;

- ບໍ່ຄວນຈັບຜິດຜູ້ອື່ນ ຖ້າຜູ້ອື່ນຫາກເຮັດຜິດໃນເລື່ອງເລັກໆໜ້ອຍໆ ບາງຄັ້ງກໍ່ເຮັດແບບບໍ່ຮູ້ບໍ່ເຫັນກໍ່ອາດເປັນ ການດີ;

- ສະແດງຄວາມຍິນດີຕໍ່ຜູ້ອື່ນບໍ່ວ່າຜູ້ນັ້ນຈະແມ່ນເພື່ອນຂອງເຮົາ ຫຼື ບໍ່ແມ່ນ ກໍ່ຕາມ ຖ້າມີໂອກາດກໍ່ສະແດງ ຄວາມມີນ້ຳໃຈ;

- ມີຄວາມກະຕືລືລົ້ນທີ່ຈະຊ່ວຍເຫຼືອຜູ້ອື່ນເຊັ່ນ: ຈັບ ຫຼື ຖືສິ່ງຂອງຊ່ວຍ;

- ມີຄວາມເປັນກັນເອງ ຄື ຮູ້ຈັກທັກທາຍ ສິນທະນາ ແລະ ປະພຶດຕິວແບບງ່າຍໆ ບໍ່ຈຳເປັນ ເປັນຄົນເຈົ້າລະບຽບຈົນເກີນໄປ, ບໍ່ຄວນປະຕິບັດຕົນເອງ ໃຫ້ຜູ້ອື່ນຮູ້ສຶກຍ້ານ ເພື່ອຫ່າງເຫີນ ຫຼື ບໍ່ຢາກເຂົ້າໃກ້ ແຕ່ຄວນປະຕິບັດຕົນໃຫ້ຜູ້ອື່ນຮູ້ສຶກວ່າຢູ່ໃກ້ເຮົາແລ້ວຮູ້ສຶກ ອົບອຸ່ນ ແລະ ສະບາຍໃຈ;
- ເປັນຄົນເປີດເຜີຍໃນລະດັບທີ່ເໝາະສົມ;
- ມີມາລະຍາດໃນການຄົບຄຳສະມາຄົມກັບຜູ້ອື່ນ ພື້ນຖານຂອງຄວາມມີມາລະຍາດກໍ່ຄືຄວາມສຸພາບ ອ່ອນນ້ອມ ແລະ ສະຫງຽມຄ່ຽມຄົມ.

4.5 ແນວທາງການສ້າງມະນຸດສຳພັນ

ການສ້າງມະນຸດສຳພັນເປັນເລື່ອງທີ່ສຳຄັນ ເນື່ອງຈາກວ່າມະນຸດສຳພັນແມ່ນການຕິດຕໍ່ພົວພັນກັບຄົນ. ສະນັ້ນ, ຄົນທີ່ເຮົາໄດ້ພົວພັນນຳ ຕ່າງກໍ່ມີຫຼາຍຮູບແບບ, ຕ່າງນິໄສໃຈຄໍ, ຕ່າງເພດ, ຕ່າງໄວອາຍຸ, ຕ່າງຖານະ, ຕ່າງໜ້າທີ່-ຕຳແໜ່ງ.

ດັ່ງນັ້ນ, ຈຶ່ງໄດ້ຮວບຮວມແນວທາງກ່ຽວກັບການສ້າງມະນຸດສຳພັນ ບາງດ້ານ ດັ່ງນີ້:

- ປັບປຸງບຸກຄະລິກພາຍນອກໃຫ້ເໝາະສົມຢູ່ສະເໝີ, ຄືປັບປຸງການແຕ່ງກາຍໃຫ້ສະອາດ, ສຸພາບ, ຮຽບຮ້ອຍ, ເໝາະສົມຕາມກາລະ-ເທສະ ແລະ ບຸກຄົນ; ປັບປຸງການສະແດງສີໜ້າ, ແວວຕາ; ບໍ່ຄວນເຮັດສີໜ້າບຸດບັ້ງ ຫຼື ສະແດງຄວາມໃຈຮ້າຍອອກມາທຳມາກາງຄົນຈຳນວນຫຼາຍ, ຄວນຝຶກການໃຊ້ສາຍຕາທີ່ອ່ອນໂຍນ ແລະ ມີເມດຕາ;
- ຮັກສາອາລົມໃຫ້ໄດ້ ເຖິງແມ່ນວ່າຈະມີອາລົມບໍ່ດີຕິດຄ້າງມາຈາກບ່ອນໃດກໍ່ຕາມ ກໍ່ບໍ່ຄວນສະແດງອອກມາ, ພະຍາຍາມເຮັດໃຫ້ອາລົມປົກກະຕິກ່ອນຈະສິນທະນາກັບຜູ້ອື່ນ;
- ມີມາລະຍາດໃນການຕິດຕໍ່ພົວພັນກັບຜູ້ອື່ນ ເນື່ອງຈາກວ່າຄົນທີ່ມີມາລະຍາດດີ ຢ່ອມເປັນທີ່ຮັກ ແລະ ໜ້ານັບຖືຂອງຄົນຈຳນວນຫຼາຍ;
- ຄວນປັບປຸງການປາກເວົ້າ ລວມທັງຖ້ອຍຄຳ, ນ້ຳສຽງໃຫ້ນິມນວນ ແລະ ສຸພາບ;
- ຄວນຮັກສາສັນຍາ, ມີຄວາມຮັບຜິດຊອບຕໍ່ຄຳເວົ້າ ແລະ ການກະທຳຂອງຕົນເອງ;
- ຄວນຮູ້ຈັກໃຫ້ ແລະ ຮັບ ຢ່າງເໝາະສົມ;
- ຄິດເຖິງຄວາມຕ້ອງການຂອງຜູ້ອື່ນເປັນສຳຄັນ;
- ໃຫ້ຄວາມສຳຄັນຕໍ່ຜູ້ອື່ນຫຼາຍກວ່າຕົນເອງ;
- ເມື່ອມີຄວາມໃກ້ສິດສະໜິດສະໜີມກັບຜູ້ອື່ນເທົ່າໃດ ກໍ່ຄວນມີຄວາມເກງໃຈຜູ້ອື່ນໃຫ້ຫຼາຍເທົ່ານັ້ນ, ເພາະຄົນເຮົາມັກລືມຮັກສານ້ຳໃຈຄົນທີ່ສະໜິດສະໜີມສະເໝີ;
- ບໍ່ຄວນຄຳນຶງເຖິງຜົນປະໂຫຍດຂອງຕົນເອງຈົນລືມນຶກເຖິງຈິດໃຈຂອງຜູ້ອື່ນ ຊຶ່ງອາດເຮັດໃຫ້ສະແດງການເວົ້າ ແລະ ທ່າທາງທີ່ເຫັນແກ່ຕົວອອກໄປ.

1) ການສ້າງມະນຸດສຳຜັນກັບເພື່ອນຮ່ວມງານ

- ຝັງຄຳຄິດຄຳເຫັນຂອງເພື່ອນຮ່ວມງານ;
- ຫຼີກລ້ຽງການປະຕິບັດຕົນເໝືອກວ່າຜູ້ອື່ນໃນທຸກດ້ານ;
- ຝຶກຝົນຕົນເອງໃຫ້ເປັນຄົນສະເໝີຕົ້ນສະເໝີປາຍ;
- ຝຶກຝົນໃຫ້ຕົນເອງເປັນຄົນໃຈກວ່າງ ເມື່ອເວລາເຮັດວຽກກັບຜູ້ອື່ນ;
- ພົບປະສ້າງສັນກັບເພື່ອນຮ່ວມງານໃນໂອກາດອັນເໝາະສົມ;
- ຊ່ວຍເຫຼືອເຊິ່ງກັນ ແລະ ກັນໃນການແກ້ໄຂບັນຫາຕ່າງໆ;
- ເວລາເຮັດວຽກຮ່ວມກັນຄວນມີຄວາມຊື່ສັດ ແລະ ຈິງໃຈ.

2) ການສ້າງມະນຸດສຳຜັນກັບຫົວໜ້າ

- ຮຽນຮູ້ ແລະ ຝຶກເອົານິໄສການເຮັດວຽກທີ່ດີຂອງຫົວໜ້າ;
- ເຮັດວຽກໃຫ້ດີ ຫຼີກລ້ຽງການປະຈົບປະແຈງ;
- ເຮັດໃຫ້ແນວຄິດ ແລະ ຂໍ້ສະເໜີຂອງຫົວໜ້າໃຫ້ເກີດຜົນ;
- ໃຫ້ຄວາມເຄົາລົບ-ນັບຖື ແລະ ຍ້ອງຍໍຫົວໜ້າຕາມກາລະ-ເທສະອັນສົມຄວນ;
- ບໍ່ຄວນລົບກວນຫົວໜ້າໃນເລື່ອງເລັກໆນ້ອຍໆ;
- ເຂົ້າຫາຫົວໜ້າຕາມເວລາ ແລະ ໂອກາດອັນເໝາະສົມ;
- ບໍ່ຄວນຈົ່ມຂວັນນິນທາຫົວໜ້າ;
- ສັນລະເສີນຄຸນງາມຄວາມດີຂອງຫົວໜ້າໃນໂອກາດອັນເໝາະສົມ;
- ບໍ່ຄວນເວົ້າເຖິງຄວາມຫຍຸ້ງຍາກໃນເວລາປະຕິບັດວຽກງານໃຫ້ຫົວໜ້າໄດ້ຍິນ;
- ບໍ່ຄວນຮ້າຍ ຫລື ຕອບກັບຫົວໜ້າ ຖ້າບໍ່ເຫັນດີກັບຄວາມຄິດຂອງເພິ່ນ;
- ຄວນມີການປະເມີນຕົນເອງເປັນໄລຍະ ໄລຍະ ເພື່ອການປັບປຸງ ແລະ ແກ້ໄຂ.

3) ການສ້າງມະນຸດສຳຜັນກັບໝູ່ເພື່ອນ

- ຍົ້ມໃຫ້ໝູ່ເພື່ອນທຸກຄັ້ງທີ່ພົບເຫັນ;
- ຮູ້ຈັກທັກທາຍໝູ່ເພື່ອນຕາມກາລະ-ເທສະ ແລະ ສະຖານທີ່;
- ມີຄວາມຈິງໃຈໃນການຕິດຕໍ່ພົວພັນ ແລະ ສົນທະນາປາໄສ ພ້ອມທັງມີຄວາມຈິງໃຈໃນການຕໍານິຕິຊົມເຊິ່ງກັນ ແລະ ກັນ;
- ໃຫ້ຄຳປຶກສາ ແລະ ຊ່ວຍເຫຼືອຕາມຄວາມເໝາະສົມ;
- ຮູ້ຈັກສັງເກດ ແລະ ສຶກສາໝູ່ເພື່ອນໃຫ້ດີ ເພື່ອຫຼີກລ້ຽງບໍ່ໃຫ້ເກີດມິບັນຫາຕໍ່ກັນ;
- ບໍ່ຄວນສະແດງທ່າທາງທີ່ເປັນການປົ່ງບອກເຖິງຄວາມລັງກຽດໝູ່ເພື່ອນຈົນເກີນໄປ;
- ບໍ່ຄວນຈຳແນກຖານະທາງດ້ານເສດຖະກິດ ແລະ ສັງຄົມຂອງຕົນເອງກັບໝູ່ເພື່ອນ.

4) ການສ້າງມະນຸດສຳພັນໃນເວລາສິນທະນາ

- ມີຄວາມສຸພາບໃນການເວົ້າຈາຕາມຄວາມເໝາະສົມ;
- ສະແດງອອກເຖິງຄວາມເປັນມິດໃນເວລາສິນທະນາ ຄືການສົ່ງຮອຍຍິ້ມໃຫ້ທັກສະໃນລັກສະນະການເຈລະຈາ;
- ຮູ້ຈັກຈຸງໃຈ ແລະ ໃຫ້ກຳລັງໃຈໃນການສິນທະນາຕາມຄວາມເໝາະສົມ;
- ມີການສັງເກດ ແລະ ຝັງຄຸສິນທະນາເວົ້າ ເພື່ອຈະໄດ້ຮູ້ວ່າເຂົາເປັນຄົນແນວໃດ.

5) ການສ້າງຄວາມຮູ້ສຶກທີ່ດີຕໍ່ຕົນ

- ຮູ້ຈັກໃຫ້ຄຸນຄ່າແກ່ຕົນເອງ;
- ຮູ້ຈັກໃຫ້ກຽດຕິນເອງ;
- ຄວນເບິ່ງໂລກໃນສອງດ້ານຄື: ດ້ານດີ ແລະ ດ້ານບໍ່ດີ ເພື່ອນຳມາປຽບທຽບກ່ອນ ການຕັດສິນໃຈເຊື່ອໃນສິ່ງໃດສິ່ງໜຶ່ງ;

- ລະມັດລະວັງຄວາມຄິດເຫັນຂອງຕົນເອງໃນສະຖານະການຕ່າງໆ;
- ຮູ້ຈັກໃຫ້ກຽດຜູ້ອື່ນຢູ່ຕະຫຼອດເວລາ.

6) ການສ້າງມະນຸດສຳພັນທີ່ດີໃຫ້ແກ່ຕົນເອງ

- ຝຶກຝົນຕົນເອງໃຫ້ເປັນຄົນອາລົມດີ-ຍິ້ມແຍ້ມແຈ່ມໄສ;
- ຮູ້ຈັກຄວບຄຸມອາລົມຕົນເອງໃຫ້ໄດ້;
- ຄວນເປັນຄົນມີສຳມາຄາລະວະຕໍ່ຜູ້ອາວຸໂສ ກ່ວາ;
- ສ້າງຕົນເອງໃຫ້ເປັນຄົນມີບຸກຄະລິກດີ;
- ຄວນເປັນຜູ້ຝັງທີ່ດີ;
- ພະຍາຍາມເປັນຄົນຮູ້ຈັກໃຊ້ຄຳເວົ້າໃຫ້ຖືກກັບກາລະ-ເທສະ;
- ມີຈິດໃຈໂອບເອື້ອອາລິ, ມີນ້ຳໃຈຕໍ່ເພື່ອນມະນຸດດ້ວຍກັນ;
- ໃຫ້ຄວາມສົນໃຈຜູ້ອື່ນຕາມຄວາມເໝາະສົມ;
- ເຮັດໃຫ້ຕົນເອງເປັນຄົນມີປະໂຫຍດໃນສັງຄົມ;
- ເປັນຄົນມີເຫດຜົນ ແລະ ມີຄວາມຍຸຕິທຳໃນການແກ້ໄຂບັນຫາ.

5 ຫລັກການບໍລິການ

ໂດຍທົ່ວໄປແລ້ວ ຫລັກການບໍລິການ ມີຫລາຍຢ່າງທີ່ແຕກຕ່າງກັນໄປຕາມລັກສະນະຂອງການບໍລິການ ແຕ່ໄດ້ສັງລວມບາງຫລັກການພື້ນຖານ ດັ່ງນີ້:

1. ຫລັກການ 4 S

S1 - Smile ຍິ້ມແຍ້ມແຈ່ມໄສ

S2 - Soft ອ່ອນໂຍນ ອ່ອນນ້ອມຖ່ອມຕົນ

S3 - Sincere ບໍ່ຖະແຫຼງແປງວາດ

S4 - Superb ການໃຫ້ບໍລິການທີ່ປະທັບໃຈ ເໝືອຄວາມຄາດຫວັງ

2. ຫລັກການ 5 ສ

ສ 1- ສວຍງາມ (ທັງຮ່າງກາຍ ແລະ ຈິດໃຈ)

ສ 2- ສະຫງົບ (ສຸຂຸມ)

ສ 3- ໃສ່ໃຈ

ສ 4- ສອດແຊກ (ຖືກກາລະເທສະ, ຖືກທີ່ ແລະ ຖືກເວລາ)

ສ 5- ສີ່ສານ

ການບໍລິການ (SERVICE) ສີ່ຄວາມໝາຍດັ່ງນີ້:

S - Satisfaction ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ

E - Enthusiasm ຄວາມກະຕືລືລົ້ນ

R - Readiness ຄວາມຝ້ອມ

V - Variation ຄວາມປ່ຽນແປງ

I - Intelligence ຄວາມສະຫຼາດ

C- Courtesy ຄວາມມີໄມຕິຈິດ

E - Endurance ຄວາມອົດທົນ

ການບໍລິການ ໝາຍເຖິງ: ຂະບວນການປະຕິບັດຕົນເພື່ອຜູ້ອື່ນ, ການເຮັດໃຫ້ຜູ້ອື່ນພໍໃຈ, ການເຮັດໃຫ້ຜູ້ອື່ນນິຍົມ ຊົມຊອບ ແລະ ການເຮັດໃຫ້ຜູ້ອື່ນປະທັບໃຈ.

ລັກສະນະທີ່ດີຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ

1. ແຕ່ງກາຍສະອາດ ຮຽບຮ້ອຍ
2. ມີອັດທະຍາໃສດີ
3. ມີມະນຸດສຳພັນດີ
4. ຮູ້ຈັກກາລະເທສະ
5. ເຕັມໃຈໃຫ້ບໍລິການ
6. ມີບຸກຄະລິກກະພາບດີ
7. ເປັນນັກຝັງທີ່ດີ
8. ບໍ່ດູຖຸກຜູ້ອື່ນ
9. ເວົ້າຈານີ້ມນວນມ່ວນໆ
10. ພັດທະນາ ແລະ ປັບປຸງຕົວເອງຢູ່ສະເໝີ

ບຸກຄະລິກພື້ນຖານຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ

1. ຍືນ, ນັ່ງໃຫ້ຖືກຕ້ອງເໝາະສົມ ແລະ ສຸພາບ;
2. ກົ້ມຫົວສະແດງຄວາມນອບນ້ອມ;
3. ການຄຳນັບເພື່ອໃຫ້ກຽດ ແລະ ສະແດງຄວາມເຄົາລົບ;

4. ການຈັບມືເປັນມາລະຍາດຂອງສຸພາບຊົນ;
5. ມາລະຍາດໃນການເຂົ້າ-ອອກຫ້ອງຂອງຜູ້ອື່ນ;
6. ມາລະຍາດໃນການສິ່ງມອບເອກະສານ ຫຼື ວັດຖຸສິ່ງຂອງ;
7. ມາລະຍາດໃນການໃຊ້ລິບ.

ຂໍ້ຫ້າມໃນວຽກງານບໍລິການ

1. ຢ່າຟ້າງເສີຍບໍ່ມີປະຕິກິລິຍາໂຕ້ຕອບ;
2. ຢ່າເວົ້າຕັດຄວາມໃນຄະນະທີ່ຜູ້ອື່ນກຳລັງເວົ້າ;
3. ບໍ່ອໍ້ແອ້, ບໍ່ຖຽງ ຫຼື ກວນປະສາດ;
4. ບໍ່ໂທດຜູ້ໃຊ້ບໍລິການວ່າຜິດ ແລະ ຕົວເອງຖືກສະເໜີ;
5. ຢ່າທ້າທາຍລູກຄ້າໃຫ້ໄປຝ້ອງຮ້ອງ;

ການພັດທະນາຕົນເອງສຸດຄວາມເປັນເລີດ

1. ສຶກສາຮຽນຮູ້ຢູ່ສະເໝີເພື່ອເພີ່ມທັກສະໃນດ້ານຕ່າງໆ;
2. ປະເມີນຕົນເອງຕະຫຼອດເວລາ ວ່າມື້ນີ້ເຮັດດີກວ່າມື້ວານແລ້ວບໍ່, ມື້ອື່ນຈະຕ້ອງດີກວ່າມື້ນີ້;
3. ວິເຄາະຕົນເອງອັນໃດແດ່ເປັນຈຸດແຂງ, ອັນໃດທີ່ເປັນຈຸດອ່ອນ ຝຶກລະນາຕົນເອງເພື່ອເພີ່ມຈຸດແຂງ ແລະ ປັບປຸງຈຸດອ່ອນ.

ການປະຕິບັດງານດ້ານບໍລິການ ຕ້ອງຂາຍບໍລິການແບບ PACKAGES ດັ່ງນີ້:

- P – Personality ບຸກຄະລິກກະພາບ
- A – Assistance ຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອ
- C – Cordial ຄວາມຈິງໃຈ
- K – Knowledge ຄວາມຮູ້
- A – Attitude ທັດສະນະຄະຕິ
- G – Goodness ຄວາມດີ
- E – Efficiency ຄວາມມີປະສິດທິພາບ
- S – Spirit ຈິດໃຈ

ຄະຕິພິດສຳລັບວຽກງານບໍລິການຄວນຍືດຖືປະຕິບັດມື ດັ່ງນີ້:

- ຄະຕິປະຈຳໃຈຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ **“ໜ້າໃສ ໃຈສະຫວ່າງ”**
- ເປັນຄົນມີຈິດໃຈບໍລິການ ມັກເຮັດວຽກເພື່ອຄົນອື່ນດ້ວຍຄວາມບໍລິສຸດໃຈ;
- ເປັນຄົນມັກສ້າງໃຫ້ເກີດປະໂຫຍດຫຼາຍກວ່າ ເປັນຜູ້ລໍຖ້າຮັບປະໂຫຍດ;
- ມີຄວາມອ່ອນນ້ອມຖ່ອມຕົນ, ຍອມຢູ່ຕໍ່າ ແຕ່ຈິດໃຈສູງ.

ປັດຊະຍາແຫ່ງການບໍລິການ

1. ຜູ້ມາຮັບບໍລິການ ຄື ພະເຈົ້າ;

2. ຜູ້ມາຮັບບໍລິການ ບໍ່ມີມື້ຜິດ ຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ ຫຼື ລູກຄ້າເປັນຄົນຖືກສະເໜີ;
3. ສຽງເວົ້າຂອງຜູ້ມາຮັບບໍລິການຄືສຽງສະຫວັນ;

ຫາກພົບວ່າຜູ້ມາຮັບບໍລິການ ຜິດ ໃຫ້ໄປເບິ່ງຂໍ້ 1 ຫຼື ຜິດອີກໃຫ້ເບິ່ງຕື່ມຂໍ້ 2, ຫາກເຂົາໂມໂຫໂວຍວາຍອີກໃຫ້ໄປເບິ່ງ ຂໍ້ 3 ຂ້າງເທິງນີ້.

6. ສະຫລຸບການໃຫ້ບໍລິການ

ເຕັກນິກການໃຫ້ບໍລິການ ໂດຍລວມແລ້ວຈະສະຫຼຸບໃຫ້ເຫັນວ່າ ການໃຫ້ບໍລິການນັ້ນມີຄວາມສໍາຄັນຢ່າງຍິ່ງ ເຊິ່ງສ່ວນໜຶ່ງຈະຕ້ອງໄດ້ຮັບຄວາມຮ່ວມມືຈາກຜູ້ມາຮັບບໍລິການ ແລະ ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຕ້ອງເປັນບຸກຄົນທີ່ມີຈິດໃຈໃນການໃຫ້ບໍລິການທີ່ດີ (Service Mind) ເປັນສໍາຄັນ ເຊິ່ງສໍານັກງານອົງການຈັດຕັ້ງບໍ່ສາມາດຫຼີກລ້ຽງການໃຫ້ບໍລິການໄດ້. ດັ່ງນັ້ນ, ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຄື ພະນັກງານ, ບຸກຄະລາກອນ ແລະ ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການທຸກໆດ້ານ ບໍ່ວ່າຈະເປັນການໃຫ້ຂໍ້ມູນຂ່າວສານ ການປະຊາສໍາພັນ ການຕ້ອນຮັບ ບຸກຄົນທັງພາຍໃນ ແລະ ພາຍນອກ ລວມທັງຜູ້ມາຕິດຕໍ່ຝົວຜັນທຸກປະເພດຈະຕ້ອງເຂົ້າໃຈ ແລະ ຄໍານຶງເຖິງຄວາມສໍາຄັນຂອງການໃຫ້ບໍລິການເພື່ອສ້າງພາບພົດທີ່ດີ ແລະ ຄວາມປະທັບໃຈໃຫ້ກັບຜູ້ມາຮັບບໍລິການທຸກຄົນ ແລະ ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການເປັນກົນໄກສໍາຄັນທີ່ຈະຕ້ອງພັດທະນາບຸກຄະລິກກະພາບ ແລະ ທັດສະນະຄະຕິທີ່ດີ ໂດຍສະເພາະການມີຈິດສໍານຶກໃນການຮັກວຽກງານການບໍລິການ ເພື່ອພັດທະນາອົງການຈັດຕັ້ງໃຫ້ທັນກັບສະພາບໃນແຕ່ລະໄລຍະ ດ້ວຍຄໍາຂວັນທີ່ວ່າ: **“ເຮັດວຽກດີ ມີລະບົບ ບໍລິການຄົບ ດ້ວຍນໍ້າໃຈ”**. ການໃຫ້ບໍລິການໂດຍອາໃສຄົນເປັນຫຼັກແບບປະເຊີນໜ້າມີຄວາມສໍາຄັນຫຼາຍຕໍ່ກັບການໃຫ້ບໍລິການ ເພື່ອຜູກມັດໃຈຂອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ ຫຼື ລູກຄ້າ, ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຂອງໜ່ວຍງານ ຫຼື ອົງການຈັດຕັ້ງ ຈຶ່ງຈໍາເປັນຕ້ອງຮູ້ຈັກປະດິດສ້າງຈາກວິຊາ ແລະ ຂະແໜງການຕ່າງໆ ມາໃຊ້ໃນວຽກງານບໍລິການເພື່ອສ້າງຄວາມປະທັບໃຈໃຫ້ແກ່ລູກຄ້າ ຫຼື ຜູ້ມາຮັບບໍລິການ ອາດຈະຕ້ອງໃຊ້ຈິດຕະວິທະຍາໃນການສ້າງຄວາມເຂົ້າໃຈ ແລະ ຮັບຮູ້ເຖິງຄວາມຕ້ອງການຂອງຜູ້ມາຮັບບໍລິການ ແລະ ໃຫ້ບໍລິການຖືກໃຈຫຼາຍທີ່ສຸດ ເຊິ່ງການໃຫ້ບໍລິການແບບໃຫ້ຄໍາປຶກສາດ້ານຈິດຕະວິທະຍາມາໃຊ້ໃນການບໍລິການກໍຈະເປັນປະໂຫຍດຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການສໍາລັບລູກຄ້າ ຫຼື ຜູ້ມາຮັບບໍລິການທີ່ມີລັກສະນະຫລາກຫຼາຍ ບໍ່ວ່າຈະເປັນລູກຄ້າ ຫຼື ຜູ້ມາຮັບບໍລິການທີ່ປົກກະຕິ ຫຼື ລູກຄ້າທີ່ມາຮັບບໍລິການທີ່ມີລັກສະນະຈຸ່ຈີ່ ຈຸກຈິກ ມັກຈິມ ເຈົ້າບັນຫາ ສະແດງອໍານາດມາພ້ອມກັບການໃຊ້ອາລົມ. ເຖິງຈະເປັນຜູ້ມາຮັບບໍລິການແນວໃດກໍດີ ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຈະຕ້ອງໄດ້ພະຍາຍາມຊ່ວຍໃຫ້ຜູ້ມາຮັບບໍລິການມີຄວາມເຝິງຝໍ່າໃຈ ແລະ ປະທັບໃຈໃນການໃຫ້ບໍລິການເປັນຢ່າງດີ ແລະ ຍິນດີກັບມາໃຊ້ບໍລິການອີກຄັ້ງ.

ເອກະສານອ້າງອີງ

ພາສາລາວ

ຄະນະວິທະຍາສາດສັງຄົມ, ມະຫາວິທະຍາໄລແຫ່ງຊາດ (ສິກປີ 2017-2018): ຕຳລາການຮຽນ-ການສອນ ວິຊາມະນຸດສຳພັນ.

ກົມການປົກຄອງ, ສຳນັກງານນາຍົກລັດຖະມົນຕີ (2000:40): ເອກະສານກອງປະຊຸມ-ສຳມະນາ ວຽກງານການບໍລິຫານຫ້ອງການ.

ສະຖາບັນການເມືອງ-ການປົກຄອງແຫ່ງຊາດ (2008:137) : ຕຳລາການຮຽນ-ການສອນລະບົບປະລິນຍາໂທ ສາຂາການປົກຄອງ.

ພາສາໄທ

ສຳນັກງານອະທິການບໍດີ, ມະຫາວິທະຍາໄລມະຫິດິນ (2018):ວຽກງານເລຂານຸການ ແລະ ສະພາຄະນາຈານ ກອງບໍລິຫານທົ່ວໄປ

ຫ້ອງວ່າການສຳນັກງານນາຍົກລັດຖະມົນຕີ (1994): ຂໍ້ກຳນົດວ່າດ້ວຍຈາລິຍະທຳ ຂ້າລາດຊະການພົນລະເຮືອນຈັນຍາບັນ ໃນວິຊາຊີບ ແລະ ຜົນກະທົບການເສີມສ້າງບຸກຄະລິກພາບ (2016): ເອກະສານຝຶກອົບຮົມບຸກຄະລາກອນ.

ຈອນ ຊິນ (1993:127) : ບຸກຄະລິກພາບ ສຸຄວາມເປັນຜູ້ນຳ.

ຈອນ ຊິນ (1993:187) : ບຸກຄະລິກພາບ ສຸຄວາມເປັນຜູ້ນຳ.

ພັນນະຣາຍ ຊັບຍະປະກາ (2014) : ຈິດຕະວິທະຍາສຳລັບນັກບໍລິຫານ.

ສົມຊາຍ ລັດຕະນະທອງຄຳ (2008) : ຈິດຕະວິທະຍາການບໍລິຫານ

ເວັບໄຊ

<http://www.sc.mahidol.ac.th/scad/doc/employeeedoc>.

http://th.swewe.net/word_show.htm/14/12/2014.

<http://www.novabizz.com/NovaAce/psychology.htm>

(18/12/2017)

<http://www.ex-mba.buu.ac.th/Research/Nonthaburi>. (18/3/2017)

<http://www.gits.kmutnb.ac.th/ethesis/data/4880380169.pdf>

(19/3/2017)