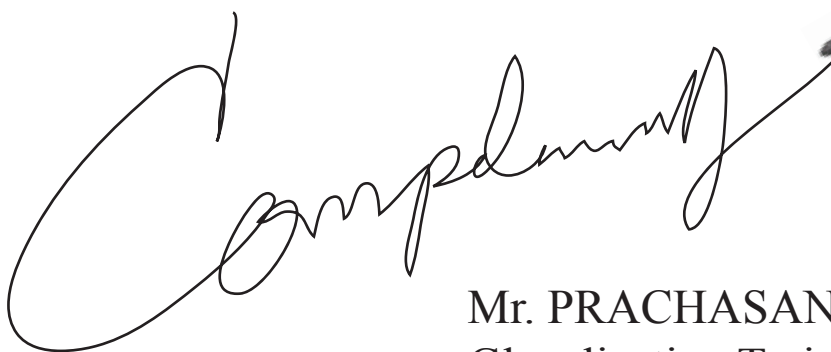


Pharmacist

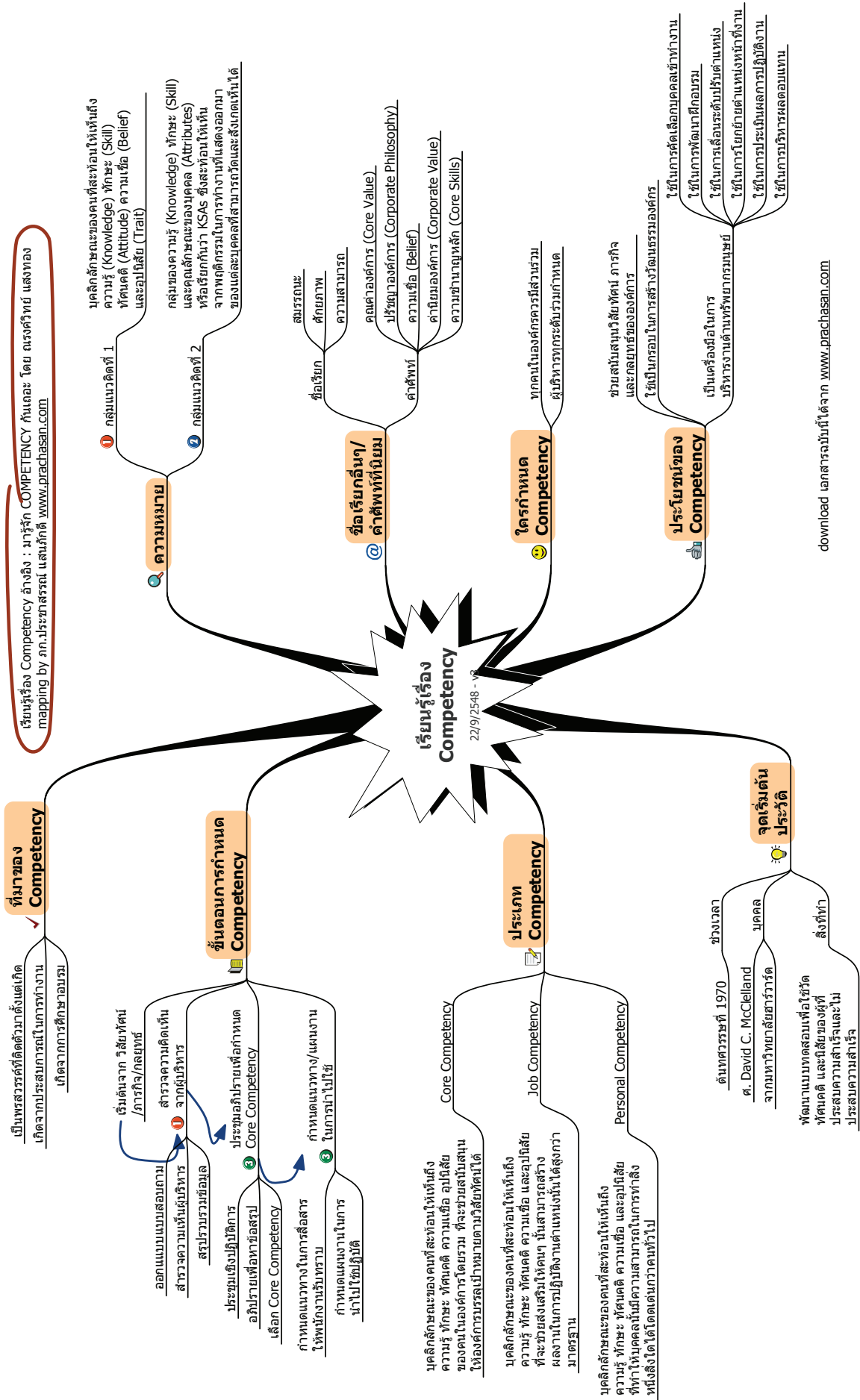
Competency

Paradigm Shift for Ours Profession Change

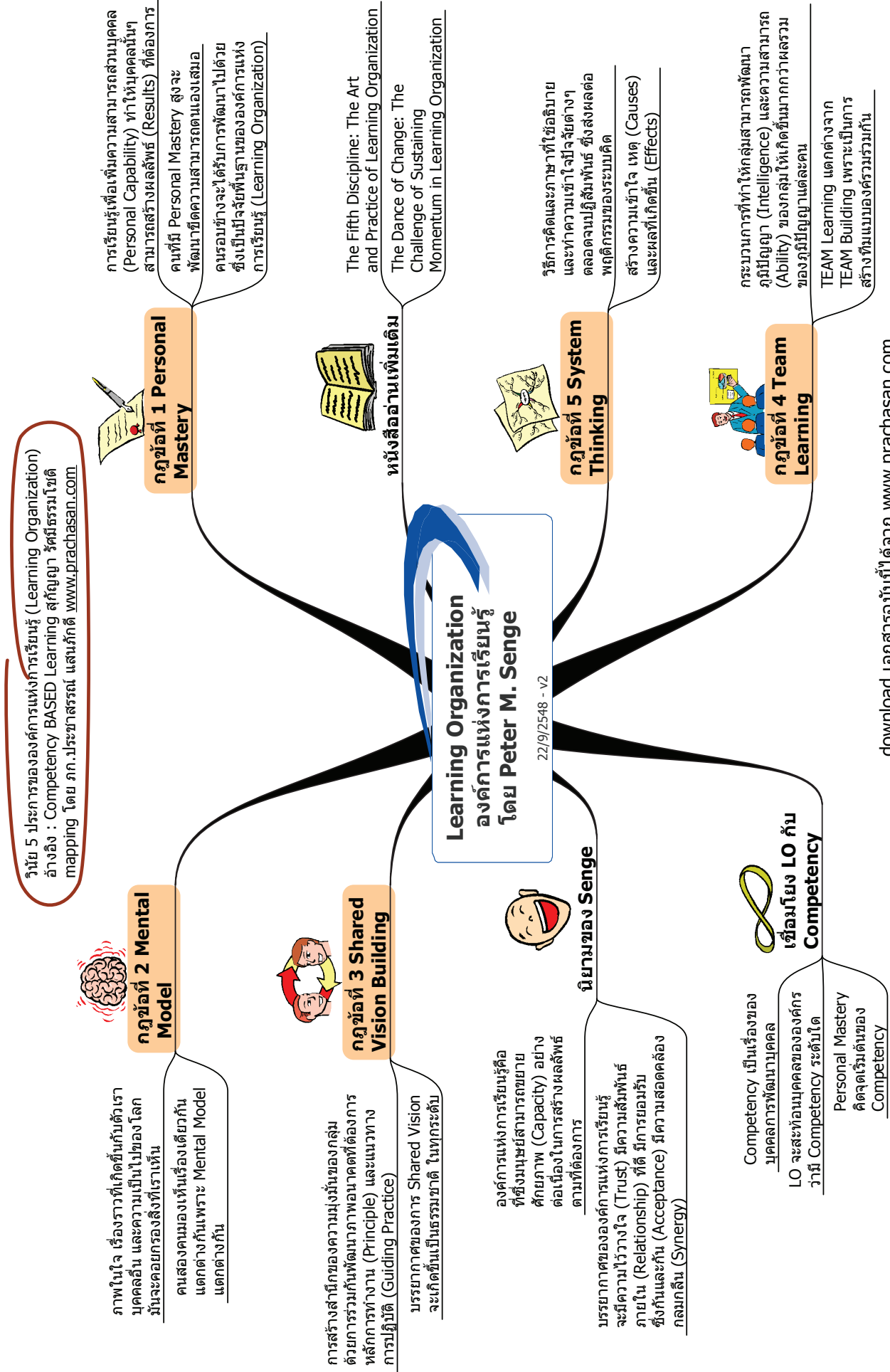


Prachasan

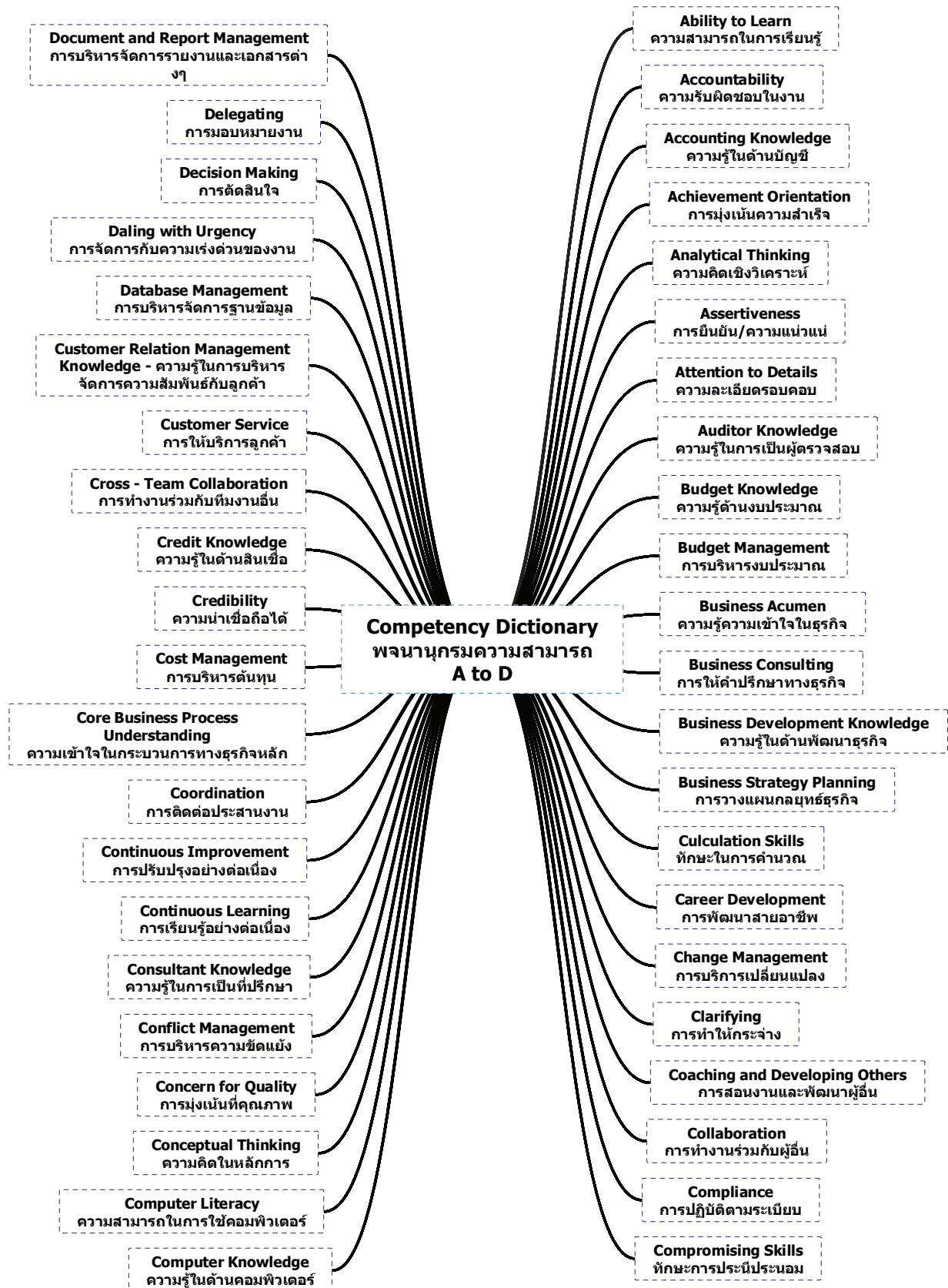
Mr. PRACHASAN SAENPAKDEE M.P.H.
Glocalization Training Center - Khon Kaen

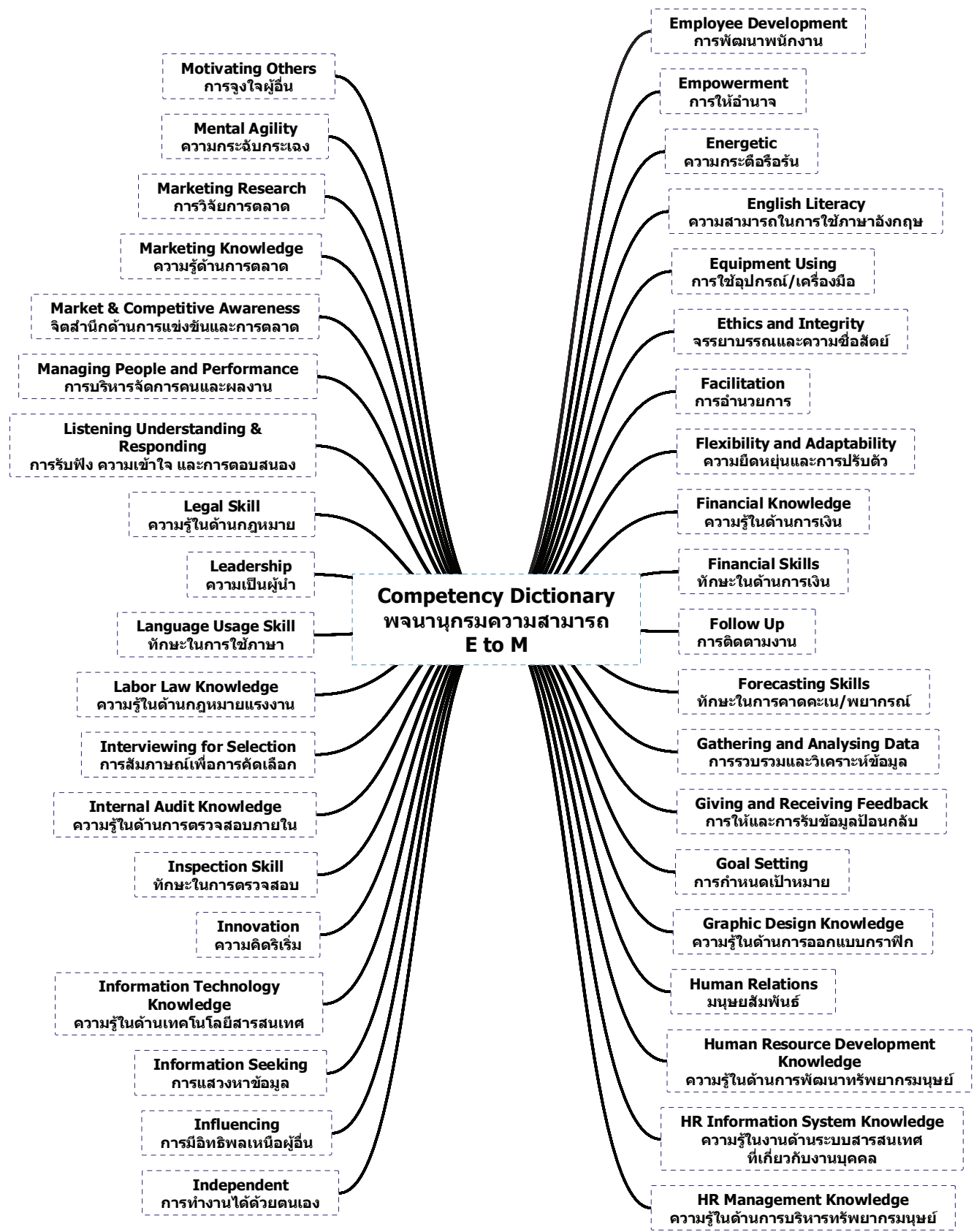


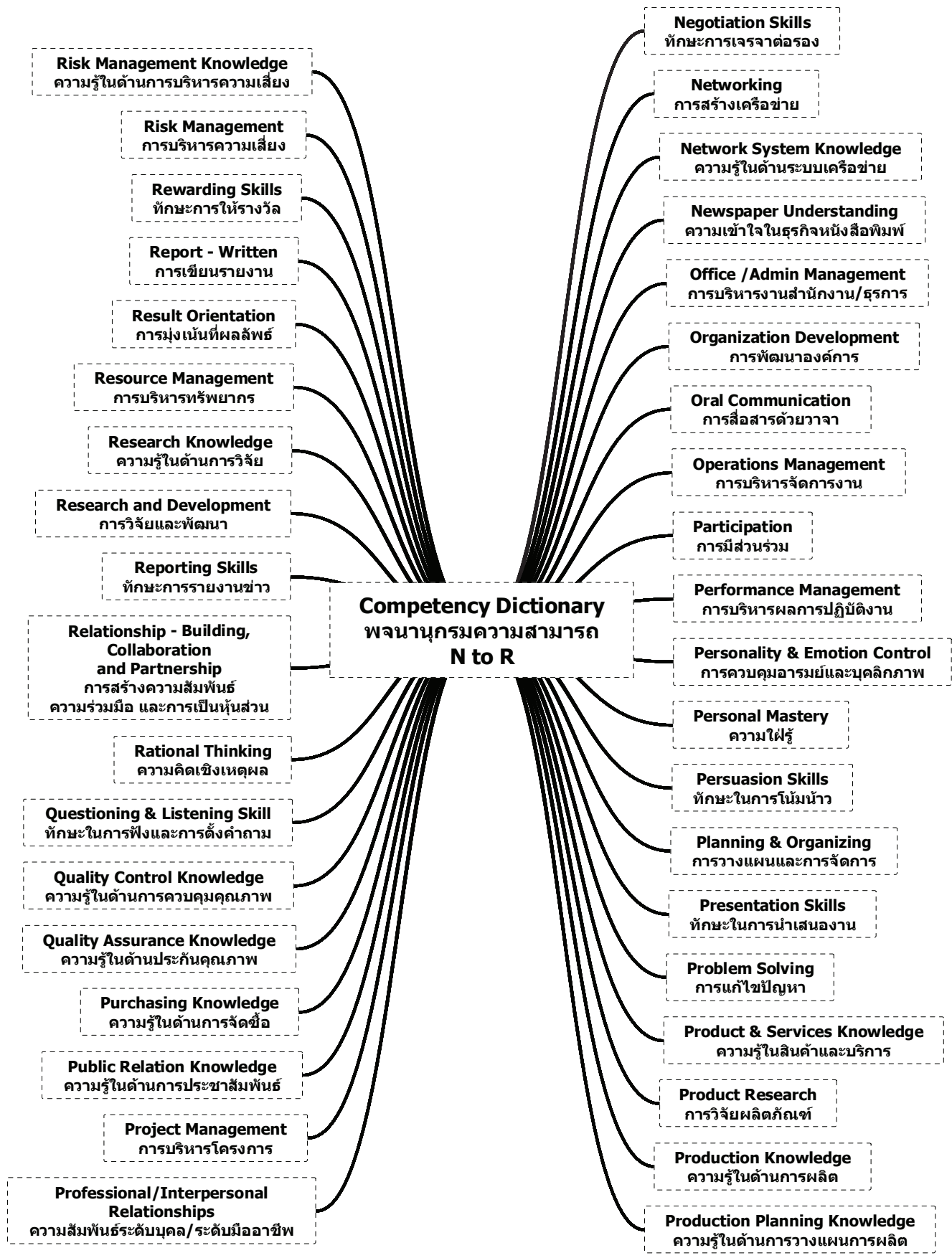
download เอกสารฉบับนี้ได้จาก www.prachasan.com



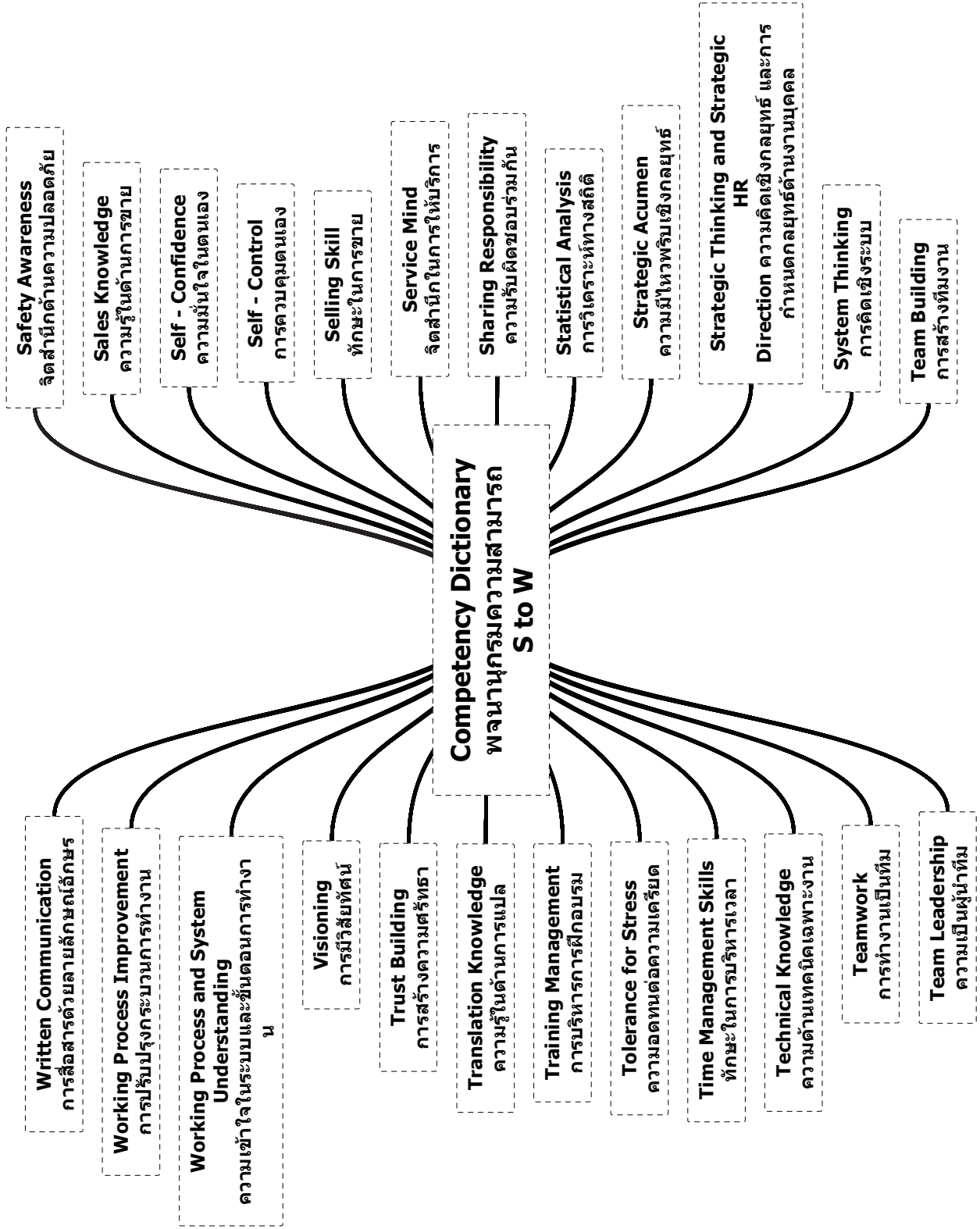
อ้างอิงจาก Competency Dictionary อารกณ์
 ภูวิทย์พันธุ์





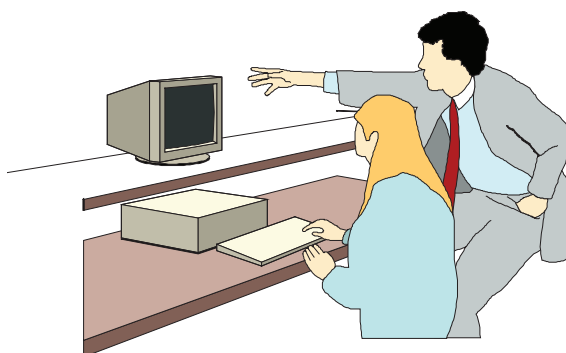


อ้างอิงจาก Competency Dictionary อาริการ์ณ กุวิฑยพินธุ์



ความหมายของระดับความสามารถ		
ระดับความสามารถ	ความหมายโดยรวม	บทบาทของตำแหน่งงาน
<i>Basic Level</i>	ขั้นเรียนรู้ : การเริ่มต้นฝึกหัดซึ่งสามารถปฏิบัติงานได้โดยต้องอยู่ภายใต้กรอบหรือแนวทางที่กำหนดขึ้น หรือเป็นสถานการณ์ที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนได้	บทบาทของพนักงาน
<i>Doing Level</i>	ขั้นปฏิบัติ : การแสดงพฤติกรรมที่กำหนดขึ้นได้ด้วยตนเอง หรือช่วยเหลือสมาชิกในทีมให้สามารถปฏิบัติตามที่ได้รับมอบหมาย	บทบาทของพนักงานอาวุโส
<i>Developing Level</i>	ขั้นพัฒนา : ความสามารถในการนำสมาชิกในทีม รวมถึงการออกแบบและคิดริเริ่มสิ่งใหม่ๆ เพื่อประโยชน์และเป้าหมายของทีมงาน	บทบาทของหัวหน้างาน
<i>Advanced Level</i>	ขั้นก้าวหน้า : การคิดวิเคราะห์และนำสิ่งใหม่ๆ มาใช้เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงาน และความสามารถในการสอนผู้อื่นให้สามารถแสดงพฤติกรรมนั้นๆ ได้ตามที่กำหนดขึ้น	บทบาทของผู้จัดการ
<i>Expert Level</i>	ขั้นผู้เชี่ยวชาญ : การมุ่งเน้นที่กลยุทธ์และแผนงานในระดับองค์การ รวมถึงความสามารถในการให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้อื่นถึงแนวทางหรือขั้นตอนการทำงานและวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น	บทบาทของผู้บริหาร

ที่มา : Competency Dictionary อภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์



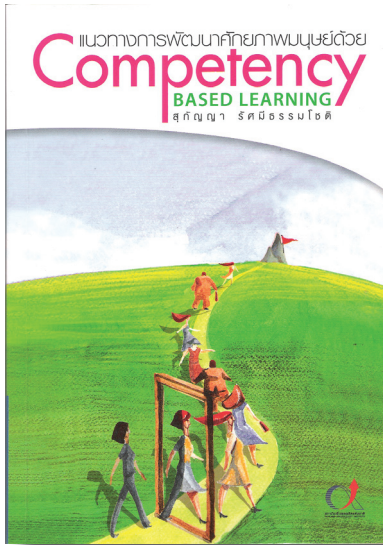
Service Mind (จิตสำนึกในการให้บริการ)				
Competency	ความเข้าใจ ในความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า (ทั้งจากภายในและภายนอก) และการแสดงกิริยา น้าเสียง ท่าทาง และพฤติกรรมการได้อย่างเหมาะสมเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจและประทับใจ			
Competency Definition :	คำนิยาม			
Competency Description : รายละเอียดของความสามารถในแต่ละระดับ				
Basic Level	Doing Level	Developing Level	Advanced Level	Expert Level
<ul style="list-style-type: none"> • แสดงออกถึงความพร้อม และความเต็มใจในการให้บริการลูกค้าก่อนเสมอ • สามารถควบคุมกิริยาท่าทาง และน้ำเสียงได้อย่างเหมาะสมเมื่อลูกค้าซักถามข้อสงสัยอยู่บ่อยครั้ง • สามารถรับฟังข้อร้องเรียนในเรื่องต่างๆ จากลูกค้าโดยไม่แสดงกิริยาท่าทางหรือน้ำเสียงไม่พอใจ 	<ul style="list-style-type: none"> • มีทัศนคติและคำพูดในการสร้างความคุ้นเคยและความไว้วางใจจากลูกค้า • ทักษะในการปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการแก่ลูกค้าของตนเองอยู่เสมอ • เสนอแนะบุคคลที่สามารถให้บริการแก่ลูกค้าในสิ่งที่เขาไม่เกี่ยวข้องข้องกับงานของตนได้ • แสวงหาโอกาสที่จะรับฟังข้อ มูลป้อนกลับในการให้บริการของตนจากลูกค้า 	<ul style="list-style-type: none"> • แสดงออกถึงความเข้าใจในความต้องการหรือปัญหาของลูกค้า • ระบุได้ถึงขั้นตอนในการให้บริการแก่ลูกค้าที่ไม่มีประสิทธิภาพได้ • เสนอแนะทีมงานชั้นตอน และวิธีการให้บริการลูกค้าได้อย่างประทับใจ • กระตุนใจให้สมาชิกในทีมตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการลูกค้าก่อนเสมอ 	<ul style="list-style-type: none"> • มีทัศนคติและวิธีการในการให้บริการลูกค้าที่หลากหลายลักษณะได้ • สามารถให้บริการหรือให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าในเรื่องอื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องงานที่รับผิดชอบได้ • สอนผู้อื่นถึงขั้นตอนและวิธีการในการให้บริการลูกค้าในรายละเอียดได้ • ผลักดันให้สมาชิกในทีมสอนหรือเป็นตัวอย่างที่ดีในการให้บริการแก่ลูกค้า 	<ul style="list-style-type: none"> • ปรับเปลี่ยนกลวิธีและกระบวนการในการให้บริการลูกค้าของหน่วยงานหรือทีมงานได้ • สามารถรับฟังปัญหาหรือประเด็นข้อสงสัยต่างๆ จากลูกค้าที่แสดงความไม่พอใจได้ • ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้อื่นถึงเทคนิคในการให้บริการแก่ลูกค้าที่พอใจ • เป็นตัวแทนขององค์กรในการถ่ายทอดเทคนิค วิธีการ และประสบการณ์ในการให้บริการแก่ลูกค้า

อ้างอิงจาก Competency Dictionary อภารณ สุวิทย์พันธุ์

Competency		Customer Service (การให้บริการลูกค้า)			
Competency Definition :		การแสดงออกถึงความพยายามที่จะรับฟังและเข้าใจลูกค้า (ภายในและภายนอกองค์กร) การรับรู้ถึงความต้องการ และการแสดงความห่วงใยของลูกค้า รวม			
คำนิยาม		ทั้งความพยายามที่จะตอบสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ			
Competency Description : รายละเอียดของความสามารถในแต่ละระดับ					
Basic Level	Doing Level	Developing Level	Advanced Level	Expert Level	
<ul style="list-style-type: none"> รับฟังและเข้าใจถึงความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้า ให้ข้อมูลรายละเอียดแก่ลูกค้าด้วยคำพูด น่าเสียง และกิริยาท่าทางที่สุภาพ สามารถจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้าได้ตามแนวทางการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้น แนะนำบุคคลที่สามารถให้ข้อมูลหรือความช่วยเหลือแก่ลูกค้า ในกรณีของตนเองไม่สามารถให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าได้ 	<ul style="list-style-type: none"> รับฟังและวิเคราะห์ได้ถึงความต้องการจำเป็นหรือสิ่งที่ลูกค้าต้องการ ตอบข้อซักถามแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องตรงประเด็น หาข้อสรุปหรือข้อตกลงร่วมกับลูกค้าถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการ สามารถหาข้อสรุปร่วมกับลูกค้ากรณีที่มีความต้องการที่เพิ่มขึ้น ระบุได้ถึงสิ่งที่ลูกค้าไม่ชอบหรือไม่พอใจได้ หาวิธีในการสร้างความพึงพอใจจากลูกค้า โดยได้รับคำชี้แนะจากหัวหน้างาน 	<ul style="list-style-type: none"> แสวงหาโอกาสหรือช่องทางในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า กำหนดแนวทางการให้บริการสร้างความพึงพอใจจากลูกค้า ระบุได้ถึงขั้นตอนในการให้บริการลูกค้าที่ไม่มีประสิทธิภาพ เสนอแนะวิธีการหรือขั้นตอนในการปรับปรุงการให้บริการลูกค้าที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีเทคนิคหรือวิธีการจัดการกับลูกค้าที่แสดงความไม่เป็นมิตร 	<ul style="list-style-type: none"> วิเคราะห์และประเมินสถานการณ์ความเสี่ยงและประวัติความเป็นมาของลูกค้าแต่ละรายได้ สามารถตอบข้อซักถามและจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการลูกค้าของผู้อื่นได้ สอนผู้อื่นในการบริหารจัดการกับลูกค้าที่หลากหลายประเภทได้ กระตุ้นใจให้สมาชิกในทีมมีจิตสำนึกในการให้บริการลูกค้า เสนอตนเองที่จะให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ แก่ลูกค้าก่อนที่ลูกค้าจะร้องขอ 	<ul style="list-style-type: none"> วิเคราะห์แนวโน้มของความต้องการหรือสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังได้ กำหนดกลยุทธ์ในการรักษาและขยายฐานลูกค้าของตนเอง พัฒนาและปรับปรุงวิธีการและเทคโนโลยีใหม่ๆ ในการสนองต่อความต้องการของลูกค้า ปลูกจิตสำนึกของพนักงานในองค์กรให้มีความต้องการที่จะทำให้อุปกรณ์ทางการแพทย์ 	

อ้างอิงจาก Competency Dictionary อภรณ์ คูวิทย์พันธุ์

หนังสืออ่านเพิ่มเติม



แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย

Competency Based Learning

โดย สุกัญญา รัตมีธรรมโชติ

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

ราคา 170 บาท

ความหนา 198 หน้า

ISBN : 974932240-1



มารู้จัก COMPETENCY กันเถอะ

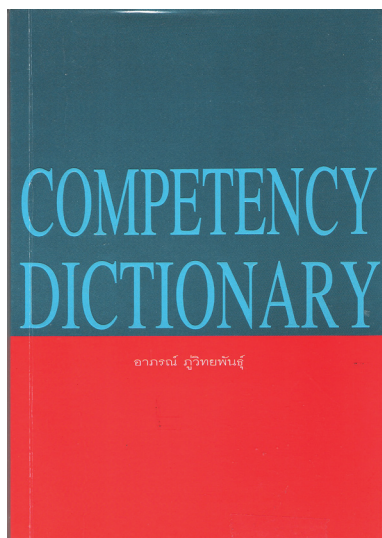
โดย ณรงค์วิทย์ แสนทอง

บริษัท เอช อาร์ เซ็นเตอร์ จำกัด

ราคา 150 บาท

ความหนา 136 หน้า

ISBN : 974-92059-5-2



COMPETENCY DICTIONARY

โดย อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์

บริษัท เอช อาร์ เซ็นเตอร์ จำกัด

ราคา 180 บาท

ความหนา 206 บาท

ISBN : 974-92858-3-2