

"คุณลักษณะ 10 ประการ ที่ธุรกิจต้องการ ในยุคอุตสาหกรรม 4.0"

ต่อ อากฉบับที่แล้ว

อ.สมบัติ วรนิทรนุวัตร

คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

ฉบับนี้ ขอเสนอ คุณลักษณะลำดับที่ 8 ถึง 10 (คุณลักษณะ 3 ประการต่อมา) ที่ธุรกิจต้องการในยุคอุตสาหกรรม 4.0 เพื่อการเตรียมความพร้อมในการแข่งขัน ดังนี้

8. คุณสมบัติด้าน Service Orientation

คือทักษะในการให้บริการ "การที่มีจิตใจในการให้บริการที่ดี" หรือคำว่า Service Mind เริ่มที่มีจิตใจในการให้บริการที่ดี หรือคำว่า "Service Mind" มีคนนำอักษรของ คำว่า "Service Mind" มาใช้เพื่อจำคำอธิบาย ดังนี้

S = Smile ยิ้มแย้ม แจ่มใส หน้าตาที่ยิ้มแย้ม ทำให้คนอื่นอยากสนทนาด้วย

E = enthusiasm ความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ ความช่วยเหลือเพื่อสร้างความประทับใจ

R = rapidness ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ ในการให้บริการ ทันใจผู้รับ

V = value มีคุณค่าจากการที่เราให้บริการ ลดเวลา คลายความไม่รู้ ทำให้ถูกใจ ประทับใจ

I = impression ความประทับใจ ทำให้จดจำ ระลึกถึงเป็นการให้บริการมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง

C = courtesy มีความสุภาพอ่อนโยน อ่อนน้อม ทั้งการแสดงออก คำพูด จิตใจ

E = endurance ความอดทน เก็บอารมณ์กับสิ่งที่เขายังไม่รู้ เพื่อเริ่มบริการตามขั้นตอนเพื่อเป้าหมายที่เขาต้องการ

ส่วนคำว่า "Mind" นำตัวหน้ามาเพื่อการจดจำ ประกอบด้วย

M = make believe สร้างความเชื่อ ความเข้าใจตรงกัน

ระหว่างผู้ให้กับผู้รับ

I = insist ทำให้ยืนยันและการยอมรับบริการที่ได้รับ

N = necessitate การให้ความสำคัญ เพราะทุกคนอยากเป็นคนสำคัญ

D = devote อุทิศตนทำให้สุดความสามารถทำเต็มกำลังในการสร้างความพอใจ

ดังนั้น Service Mind ที่มาจากคำว่า "Service" แปลว่า การบริการ คำว่า "Mind" แปลว่า "จิตใจ" รวมคำแล้วแปลว่า "มีจิตใจในการให้บริการ" ผู้ให้บริการต้องมีจิตใจในการให้บริการ คือ ต้องมีจิตใจหรือมีใจรัก มีความเต็มใจในการบริการ การทำงานโดยมีใจรักจะแสดงออกมาภายในจิตใจที่จะสะท้อนออกมาทางกาย ด้วยการทำงานที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีอารมณ์รื่นเริง และควบคุมอารมณ์ของตนเองมีน้ำเสียงชวนรับฟังกับประชาชนหรือผู้มารับบริการ ทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ มีความสุข และได้รับผลประโยชน์ อย่างเต็มที่ ดังนั้น การให้บริการอย่างดีนั้นมักจะได้ความสำคัญกับแนวทางในการให้บริการสองแนวทางเป็นหลัก คือ

1. ลูกค้าเป็นผู้ถูกเสมอ หรือลูกค้าต้องได้รับการเอาใจเอาใจถือว่าถูกต้อง และเป็นหนึ่งเสมอ การให้บริการที่ดีจึงจะต้องให้ความสะดวก การใช้งานจาเพราะให้คำแนะนำยกย่องลูกค้าตลอดเวลา

2. ต้องให้เกียรติลูกค้าเพื่อสร้างความพึงพอใจ ความประทับใจ ไม่เกิดจากการบังคับขู่เข็ญให้เกิดความพึงพอใจ ลูกค้าที่มีความประทับใจก็จะอยากกลับมาใช้บริการกับเราอีก การบริการที่ดี และมุ่งไปสู่ความเป็นเลิศ ถือว่าลูกค้าเป็นคนพิเศษ

9. คุณสมบัติด้าน Negotiation

คือ ทักษะในการเจรจาต่อรอง ในการดำเนินธุรกิจจะต้องมีการประสานงานทั้งในระดับองค์กรหรือระดับบุคคล มักจะประสบกับปัญหาในการพูดคุยหรือประสานงาน มิใช่การประสานงาน ที่ก่อให้เกิดการชนกัน ดังนั้น คุณสมบัติด้าน Negotiation จึงจะต้องมีการใช้ทั้งกับบุคคลภายนอก และภายใน และหลายๆ ครั้งเราก็มักจะพบว่า เรื่องของธุรกิจไม่ว่าเล็กหรือใหญ่ เราต้องมีกลยุทธ์หรือวิธีการอย่างไรที่ทำให้ฝ่ายตรงข้าม และเราเองได้รับผลประโยชน์ร่วมกันสูงสุด และเป็นไปในทิศทางที่ดี โดยไม่เป็นการขัดแย้ง Conflict ระหว่างการเจรจา เพราะหากมีการเจรจาต่อรองที่ดีก็ได้รับผลประโยชน์ทั้ง 2 ฝ่าย การเจรจาต่อรองจึงเป็นทักษะด้านการสื่อสารที่ทรงพลัง และถือเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะบุคคลที่มีเทคนิคการเจรจาต่อรองที่ดีนั้น สามารถสร้างข้อได้เปรียบหรือเพิ่มโอกาสให้แก่องค์กรได้ และในการเจรจาต่อรองที่มีประสิทธิภาพมีส่วนช่วยให้ธุรกิจประสบความสำเร็จได้ การเจรจาแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ระหว่างกัน ซึ่งอาจเป็นวัตถุประสงค์ของหรือบริการ โดยทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องพยายามหาข้อยุติที่ยอมรับร่วมกัน "Negotiation (การเจรจาต่อรอง)" ถือเป็นศาสตร์แขนงหนึ่งที่ใช้กันตั้งแต่ระดับการพูดคุยทั่วไป จนถึงการเจรจาที่เป็นทางการ ซึ่งลักษณะของการเจรจาต่อรองที่มีประสิทธิภาพ ผู้ที่เป็นนักเจรจาต่อรองที่ดี และประสบความสำเร็จควรมีคุณสมบัติ 10 ข้อคือ

1. เข้าใจถึงความต้องการของผู้อื่น หรือคู่เจรจาได้เป็นอย่างดี ว่าต้องการอะไรเป็นสิ่งที่หลัก
2. มีการประนีประนอม หรือหาทางออกของปัญหาที่เห็นด้วยกันทุกฝ่าย
3. มีการสร้างความเชื่อมั่นในแนวคิดที่เป็นทางออกร่วมกัน และได้รับประโยชน์
4. มีความเชี่ยวชาญในการจัดการความขัดแย้งที่เกิดจากความต้องการที่ไม่ตรงกัน
5. เตรียมข้อมูล และวิเคราะห์ประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วนเพื่อการพิจารณารอบด้าน
6. มีความอดทนสูงต่อการขยับเขยื้อน และความก้าวร้าวระหว่างการเจรจาต่อรองที่อาจจะเกิดขึ้นจากความต้องการที่ไม่ตรงกันของคู่กรณีในการเจรจาต่อรองซึ่งยอมเกิดขึ้นได้เสมอ
7. มีความอดกลั้นสูงในการเผชิญกับความเครียด ในการรอคอยจังหวะ และความเหมาะสมของช่วงเวลาที่ต้องใช้ในการใช้เวลาในการเปลี่ยนแปลงทำที่ต่างๆ
8. เป็นผู้นำที่ดีทั้งการแสดงออก ความคิด การริเริ่ม มีส่วนร่วมในการดำเนินการให้สมกับผู้นำ
9. มีความหนักแน่นไม่ตื่นเต้นตกใจง่ายกับกลยุทธ์ที่ฝ่ายตรงข้ามใช้ ในบางครั้งที่เราอาจจะคาดเดาไม่ได้ในการที่เราจะต้องอยู่ในสถานการณ์คับขัน
10. สามารถสรุปประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการเจรจาต่อรองได้อย่างรวดเร็ว ทั้งนี้การต่อรองที่ดีต้องรู้จักปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ได้ตลอดเวลา

เวลา และรวดเร็ว เพื่อไม่ให้ธุรกิจคุณเป็นฝ่ายเสียเปรียบ การใช้ไหวพริบ และปฏิภาณรวมทั้งการสร้างมุมมองที่ดีมีอารมณ์ขันก็สามารถพลิกสถานการณ์ได้ และไม่ว่าผลการเจรจาต่อรองจะเป็นอย่างไร เพราะในการทำธุรกิจหรือการทำงาน คุณกับเขาอาจจะมีโอกาสที่ต้องกลับมาเจอกันติดต่อประสานงานกันอีกในวันข้างหน้าได้

10 คุณสมบัติด้าน Cognitive Flexibility

คุณสมบัติด้าน Cognitive Flexibility คือ ทักษะในเรื่องความยืดหยุ่นทางปัญญา หมายความว่าต้องยอมรับการเปลี่ยนแปลงแสวงหาพัฒนาความรู้ ความสามารถให้ทันยุคสมัยกับเทคโนโลยีอุตสาหกรรม 4.0 ที่เข้ามาอำนวยความสะดวกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เพื่อการทำงานในธุรกิจจะประสบความสำเร็จได้ คุณสมบัติที่จะต้องเป็นผู้ที่มี ทักษะในเรื่องความยืดหยุ่นทางปัญญา คือ คิดเป็น ทำเป็น เรียนรู้เทคโนโลยี แก้ปัญหาได้ดี อยู่กับคนอื่นอย่างมีความสุขเป็น ซึ่งการพัฒนา "ทักษะในเรื่องความยืดหยุ่นทางปัญญา" ประกอบด้วย 9 ด้าน คือ

1. ทักษะความจำที่นำมาใช้งาน (Working Memory) คือ ทักษะความจำหรือเก็บข้อมูลที่สำคัญที่เข้ามาในชีวิตคนเรามีมากมายจากประสบการณ์ที่พบเจอผ่านมา เราต้องสามารถดึงมาใช้ประโยชน์ตามสถานการณ์ที่พบเจอในครั้งใหม่ ทำให้การทำงานในสิ่งต่างๆ ดีขึ้นอย่างรวดเร็ว
2. ทักษะการคิดไตร่ตรอง (Inhibitory Control) คือ ความสามารถในการควบคุมความต้องการของตนเองให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมว่าจะไรถูก อะไรคือสิ่งที่ควรทำ สิ่งที่ต้องทำ และมีการยับยั้งซึ่งใจในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง เช่น กรณีเกิดเหตุเพลิงไหม้ในโรงพยาบาลนตรี ผู้พบเห็นจะต้องดำเนินการหยุดการฉายหนัง และแจ้งเหตุขัดข้องให้คนออกจากโรงพยาบาลนตรีอย่างรวดเร็ว ดีกว่าประกาศไฟไหม้ จะทำให้เกิดการจลาจลในการออกจากโรงพยาบาลนตรี
3. ทักษะการยืดหยุ่นความคิด (Shift Cognitive Flexibility) คือความสามารถในการยืดหยุ่นหรือปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ ไม่ยึดตายตัว พยายามเปลี่ยนมุมมองที่ไม่ต้องทำแบบเดิม ทำแบบใหม่ๆ เพื่อผลที่แตกต่าง เช่น ธุรกิจที่ใช้เอกสารเป็นหลักฐานเปลี่ยนการเก็บกระดาษมาเป็นแฟ้มข้อมูลในคอมพิวเตอร์
4. ทักษะการใส่ใจจดจ่อ (Focus) คือ ความสามารถในการใส่ใจจดจ่อ มุ่งความสนใจอยู่กับสิ่งที่ทำอย่าง ต่อเนื่องในช่วงเวลาหนึ่ง เข้าใจถึงแก่นของงานว่าจะไรสำคัญก่อนหลัง เช่น เวลาการเข้าออกงานที่ใช้ควบคุมการทำงานของพนักงานในระยะแรกอาจจะเปลี่ยนเป็นการวัดผลงานมาแทน
5. การควบคุมอารมณ์ (Emotion Control) คือ ความสามารถในการควบคุมแสดงออกทางอารมณ์ ซึ่งในการงานย่อมมีความชอบ ความไม่ชอบ ความไม่พอใจ การโกรธ ความพยายาม ฯลฯ ซึ่งอารมณ์ในด้านลบนี้จะทำให้การทำงานก่อให้เกิดปัญหาอย่างมาก ดังเราจะต้องควบคุมอารมณ์ให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม เข้าใจในเหตุผล

เปลี่ยนมุมมองการกระทำแบบเอาใจเขามาใส่ใจเรา ถ้าเราเป็นเขาเราจะทำแบบนี้หรือไม่ และถ้าไม่ทำแบบนี้เขาควรจะทำแบบใดได้บ้าง พร้อมทั้งให้อภัย

6. การประเมินตัวเอง (Self-Monitoring) คือการสะท้อนการกระทำของตนเอง รู้จักตนเอง รวมถึงการประเมินงานเพื่อหาข้อบกพร่อง มีการทำงานหลายครั้งที่ใช้บอกตัวเองว่าเราต้องบอกตัวเองว่าเราทำได้และบอกตัวเองเสมอว่าทำแล้วสิ่งหนึ่งที่ได้มา และมีคุณค่าแน่นอน คือ ประสบการณ์ ทำให้มูลค่าเพิ่มของตัวเรามากขึ้น จะส่งผลทำให้ธุรกิจเพิ่มค่า บรรลุความสำเร็จง่ายขึ้นในครั้งต่อไป

7. การริเริ่มและลงมือทำ (Initiating) คือ ความสามารถในการริเริ่ม และลงมือทำตามที่ได้พยายามทำวันนี้ให้ดีที่สุดเป็นค่าเก่า แต่มากคุณค่า เราคิดแต่ไม่ทำสิ่งนั้นย่อมไม่เกิดขึ้นแน่นอน ดังนั้นคุณลักษณะที่ธุรกิจต้องการ ในยุคอุตสาหกรรม 4.0 คิดให้ดีแล้วลงมือทำไม่ต้องกลัวความล้มเหลวเพราะไม่มีอะไรที่สำเร็จในครั้งแรก

ครั้งเดียว ไม่ผัดวันประกันพรุ่งครับ

8. การวางแผน และการจัดระบบดำเนินการ (Planning and Organizing) คือ ทักษะการทำงาน ตั้งแต่การตั้งเป้าหมาย การวางแผน การมองเห็นภาพรวม PDCA ยังใช้ได้จริงเสมอ ธุรกิจก็ต้องการ ในยุคอุตสาหกรรม 4.0

9. การมุ่งเป้าหมาย (Goal-Directed Persistence) คือ ความพากเพียรพยายามมุ่งสู่เป้าหมาย เมื่อตั้งใจ และลงมือทำสิ่งใดแล้ว ก็มีความมุ่งมั่นอดทน ไม่ว่าจะมีความอุปสรรคใดๆ ก็พร้อมฝ่าฟันให้สำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งอาจจะแบ่งเป้าหมายเป็นช่วงๆ เพื่อสร้างกำลังใจให้ในการทำงาน

เป็นไงครับคุณลักษณะ 10 ประการที่ธุรกิจต้องการ ในยุคอุตสาหกรรม 4.0 อ่านจบแล้วลองสำรวจว่าเราขาดข้อใดให้เร่งสร้างเพิ่มคุณค่ากันต่อไปนะครับ

คุณลักษณะ: 10 ประการที่ธุรกิจต้องการ ในยุคอุตสาหกรรม 4.0

อุตสาหกรรม 4.0 และอนาคต 2020	ก่อนอุตสาหกรรม 4.0
1. Complex Problem Solving คือ ทักษะการแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน	1. Complex Problem Solving
2. Critical Thinking คือ ทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณมีเหตุผลไม่ด่วนสรุป	2. Coordinating with Others
3. Creativity คือทักษะการคิดสร้างสรรค์	3. People Management
4. People Management คือทักษะในการบริหารบุคคล	4. Critical Thinking
5. Coordinating with Others คือทักษะการประสานงานกับผู้อื่น	5. Negotiation
6. Emotional Intelligence คือทักษะความฉลาดในการใช้อารมณ์	6. Quality Control
7. Judgment and Decision Making คือทักษะการประเมินและการตัดสินใจ	7. Service Orientation
8. Service Orientation คือทักษะในการให้บริการ	8. Judgment and Decision Making
9. Negotiation คือทักษะในการเจรจาต่อรอง	9. Active Listening
10. Cognitive Flexibility คือทักษะในเรื่องความยืดหยุ่นทางปัญญา หมายความว่าต้องยอมรับการเปลี่ยนแปลงแสวงหาพัฒนาความรู้ความสามารถให้ทันยุคทันสมัยอยู่เสมอ	10. Creativity



ปริญญาโท 2561

- คณะวิศวกรรมศาสตร์
 - สาขาเทคโนโลยีวิศวกรรม (M.Eng.-MET)
- คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ (M.Sc.-MIT)
- คณะบริหารธุรกิจ
 - สาขาการจัดการอุตสาหกรรมเชิงนวัตกรรม (M.B.A.-IIM)
 - สาขาการวางแผนและการจัดการเชิงกลยุทธ์ สำหรับผู้ประกอบการ (M.B.A.-SME)
 - สาขาบริหารธุรกิจญี่ปุ่น (M.B.A.-MBJ)

admission@tni.ac.th
1771/1 (ระหว่างซอย 37-39) ก.พัฒนาการ แขวง/เขต สอนทอง กรุงเทพฯ 10250

02-763-2600 ต่อ 2651
บัณฑิตวิทยาลัย TNI, ThaiNichi