



รายงานการประเมินโครงการฝึกอบรม
หลักสูตร การทำงานเป็นทีม การพัฒนาบุคลิกภาพ
และกลยุทธ์ การให้บริการที่ประทับใจ ประจำปีงบประมาณ 2553
วันที่ 15-16 กุมภาพันธ์ 2553 ณ โรงแรมคันทารี อำเภอกบินทร์บุรี
จังหวัดปราจีนบุรี

งานพัฒนาบุคลากร

กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
มีนาคม 2553

วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

เพื่อให้บุคลากรสำนักงานอธิการบดี คณะ บัณฑิตวิทยาลัย สถาบัน สำนัก ศูนย์ วิทยาลัย
โรงพยาบาล และ โรงเรียนสาธิต มีความรู้ความเข้าใจและให้ความสำคัญในเรื่องที่อบรม

วิทยากร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์วีรธร วัชขนาด

ผลการประเมิน

| หัวข้อการประเมิน | ผลการประเมิน (N=68) | | |
|-----------------------------------|------------------------|-----|-------|
| | x | SD | % |
| 1. สถานที่ใช้ประชุม..... | 2.85 | .35 | 95.00 |
| 2. ระยะเวลาที่ใช้ในการประชุม | | | |
| 2.1 การบรรยาย..... | 2.66 | .50 | 88.66 |
| 2.2 การทำกิจกรรมกลุ่ม..... | 2.60 | .55 | 86.66 |
| 3. การบรรยาย | | | |
| 3.1 เทคนิคการนำเสนอ..... | 2.77 | .41 | 92.33 |
| 3.2 เอกสารประกอบการบรรยาย..... | 2.54 | .53 | 84.66 |
| 4. กิจกรรมกลุ่ม | | | |
| 4.1 จำนวนสมาชิก..... | 2.64 | .51 | 88.00 |
| 4.2 วิทยากร..... | 2.80 | .43 | 93.33 |
| 4.3 คู่มือกิจกรรม..... | 2.44 | .58 | 81.33 |
| 4.4 การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น..... | 2.55 | .58 | 85.00 |
| 5. การบริการ | | | |
| 5.1 อาหารและเครื่องดื่ม..... | 2.45 | .65 | 81.66 |
| 5.2 สถานที่รับประทานอาหาร..... | 2.36 | .73 | 78.66 |
| 5.3 การบริการและการต้อนรับ..... | 2.43 | .60 | 81.00 |
| 6. ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม | 2.89 | .30 | 96.33 |
| 7. ควรจัดฝึกอบรมลักษณะนี้อีก..... | - | - | 98.50 |

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. ควรให้ บุคลากรผ่านหลักสูตรอย่างน้อย 1 ครั้ง (f=1)
2. ควรทำเป็นนโยบายหลักที่ทุกคนต้องผ่านการอบรม (f=1)
3. ควรอบรมผู้บริหารก่อนอบรมบุคลากร (f=1)
4. ควรจัดให้เป็นหลักสูตรใช้ในมหาวิทยาลัยเพื่อเกิดประโยชน์และเป็นทิศทางเดียวกัน (f=1)
5. ควรมีการจัดกรรมกลางแจ้ง (f=1)
6. ควรจัดจุดรับประทานอาหารเพิ่มให้มากกว่า 1 จุด (f=1)
7. ควรจัดบุคลากรว่าอยู่รถคันใด (f=1)
8. ควรแจ้งบุคลากรว่าพักกับใครและห้องใดก่อนเดินทาง (f=1)
9. การเรียงหน้าในคู่มืออ่านแล้วงง ตามอาจารย์สอนไม่ทัน (f=1)
10. ที่พักรับประทานอาหารคับแคบ (f=1)
11. ควรมีการวางแผนการทำกิจกรรม (f=1)
12. อาหารกลางวันควรปรับปรุง (f=1)
13. ควรมีการจัดกิจกรรมบ่อยๆเพื่อแลกเปลี่ยนมิตรภาพต่อหน่วยงาน (f=3)
14. วิทยากรบรรยายไม่น่าเบื่อชวนติดตาม (f=8)
15. ควรขยายเวลาการบรรยายให้มากขึ้นอีก (f=10)

ภาคผนวก



มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ SRINAKHARINWIROT UNIVERSITY

โครงการอบรมหลักสูตร

“เทคนิคการทำงานเป็นทีม การพัฒนาบุคลิกภาพ และกลยุทธ์การให้บริการที่ประทับใจ”

ประจำปีงบประมาณ 2553

ในระหว่างวันจันทร์ที่ 15 กุมภาพันธ์ 2553 ถึงวันอังคารที่ 16 กุมภาพันธ์ 2553

ณ ห้องธารทิพย์ ชั้น M โรงแรมแคนทารี อําเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

1. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานพัฒนาบุคลากร กองการเจ้าหน้าที่

2. สถานภาพโครงการ

โครงการต่อเนื่อง

3. กิจกรรม

กิจกรรมหลัก

4. หลักการและเหตุผล

ในการที่จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บุคลากรในหน่วยงานจะต้องทำงานเป็นหนึ่งเดียว มีการทำงานร่วมกัน ประสานงาน ช่วยเหลือกัน ปรับปรุงงาน แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ร่วมกัน ในลักษณะการทำงานเป็นทีม (Team Work) และอีกสิ่งหนึ่งที่ขาดไม่ได้ ที่จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย คือ การให้บริการที่ดีของบุคลากร ซึ่งการให้บริการที่ดีถือเป็นหัวใจสำคัญต่อภาพลักษณ์ขององค์กร การที่บุคลากรเต็มใจให้บริการ (Service Mind) จะสามารถสร้างความประทับใจ และสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ใช้บริการ ซึ่งได้แก่ นิสิต บุคลากรของมหาวิทยาลัย กับหน่วยงาน ส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

จากความสำคัญและความจำเป็นในการทำงานเป็นทีม และการพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อให้บริการ ดังกล่าว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จึงได้จัดโครงการอบรมหลักสูตร“เทคนิคการทำงานเป็นทีม การพัฒนาบุคลิกภาพ และกลยุทธ์การให้บริการที่ประทับใจ” ให้กับบุคลากร สำนักงานอธิการบดี คณะ บัณฑิตวิทยาลัย สถาบัน สำนัก ศูนย์ วิทยาลัย โรงพยาบาล และโรงเรียนสาธิต

5. ความสัมพันธ์เชื่อมโยงของโครงการ/กิจกรรม

| สำนักงานอธิการบดี | มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
|--|---|
| <p>พันธกิจ (Mission)</p> <p>1) เป็นศูนย์กลางการให้บริการ สนับสนุน การเรียนการสอน การวิจัย การบริการนิต การบริหารทรัพยากร การสนับสนุนการบริหาร</p> <p>2) ปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย</p> | <p>พันธกิจ (Mission)</p> <p>พัฒนาระบบบริหารให้มีคุณภาพและ ธรรมภิบาล</p> |
| <p>เป้าประสงค์ (Goal)</p> <p>1) เป็นศูนย์กลางให้บริการด้านการเรียน การสอน การวิจัย การบริการนิต และสนับสนุนการบริหาร</p> <p>2) ปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ</p> <p>3) การบริหารของสำนักงานอธิการบดี ตอบสนองยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย</p> | <p>เป้าประสงค์ (Goal)</p> <p>ระบบบริหารการวางแผนและการบริหาร งานบุคคลที่มีประสิทธิภาพ</p> |
| <p>ยุทธศาสตร์ (Strategy)</p> <p>พัฒนากระบวนการบริหารจัดการสำนักงาน อธิการบดีให้มีประสิทธิภาพ</p> | <p>ยุทธศาสตร์ (Strategy)</p> <p>พัฒนาระบบบริหารที่มีคุณภาพโดยใช้ เครื่องมือทางการบริหารและเทคโนโลยี ที่เหมาะสม</p> |

6. วัตถุประสงค์ของโครงการ

| วัตถุประสงค์ | ตัวชี้วัด | ค่าเป้าหมาย | ระยะเวลา |
|--|---|---|------------------------|
| <p>เพื่อให้บุคลากรสำนักงานอธิการบดี คณะ บัณฑิตวิทยาลัย สถาบัน สำนัก ศูนย์ วิทยาลัย โรงพยาบาล และโรงเรียนสาธิต มีความรู้ความเข้าใจ และให้ความสำคัญในเรื่องที่อบรม</p> | <p>ร้อยละของผู้เข้า รับการอบรมมี ความรู้เพิ่มขึ้น</p> | <p>1. บุคลากร สำนักงาน อธิการบดี อย่างน้อย 25 คน</p> <p>2. บุคลากร หน่วยงานอื่น อย่างน้อย 65 คน</p> | <p>ปีงบประมาณ 2553</p> |

7. ระยะเวลาในการดำเนินการ

วันจันทร์ที่ 15 กุมภาพันธ์ 2553 ถึงวันอังคารที่ 16 กุมภาพันธ์ 2553

8. สถานที่ดำเนินโครงการ/กิจกรรม

โรงแรมแคนทารี อำเภอekinบุรี จังหวัดปราจีนบุรี

9. วิธีการดำเนินการ

บรรยาย

ระดมสมอง

แสดงบทบาทสมมติ

10. วิทยากร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์วีรธร วัฒนาค วิทยากรภายนอก

11. ผู้เข้ารับการอบรม

11.1 บุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี จำนวน 25 คน

11.2 บุคลากรสังกัดคณะ บัณฑิตวิทยาลัย สถาบัน สำนัก ศูนย์ วิทยาลัย โรงพยาบาล และโรงเรียนสาธิต จำนวน 65 คน

12. การประเมินโครงการ

ผู้เข้ารับการอบรมตอบแบบประเมินหลังเสร็จสิ้นการประชุมชี้แจง

13. งบประมาณในการดำเนินการ

1. ค่าอาหาร จำนวน 130,000 บาท

2. ค่าที่พัก จำนวน 75,000 บาท

3. ค่าห้องประชุม จำนวน 6,000 บาท

4. ค่าตอบแทนวิทยากร จำนวน 9,000 บาท

5. ค่าเช่าเหมารถบัส 1 คัน จำนวน 20,000 บาท

5. ค่าน้ำมันรถและค่าผ่านทางพิเศษ จำนวน 17,000 บาท

6. ค่าเบี้ยเลี้ยงพนักงานขับรถยนต์ จำนวน 720 บาท

7. ค่าวัสดุ จำนวน 10,000 บาท

(ถัวเฉลี่ยทุกรายการ)

รวมเป็นเงิน 267,720 บาท

(โดยใช้เงินกองทุนพัฒนามหาวิทยาลัย กองการเจ้าหน้าที่ ประจำปี 2553)

14. ผลผลิต/ผลลัพธ์ ของโครงการ/กิจกรรม

| ผลผลิต/ผลลัพธ์ | ตัวชี้วัด | ค่าเป้าหมาย | ระยะเวลา |
|---|--|-------------|--------------------|
| ผู้เข้ารับการอบรมมีความเข้าใจ ตระหนัก และให้ความสำคัญ ในเรื่องการทำงานเป็นที่อบรม | ร้อยละของผู้เข้ารับ อบรมมีความเข้าใจ เพิ่มขึ้น | ร้อยละ 80 | ปีงบประมาณ 2553 |





กำหนดการโครงการอบรมหลักสูตร

“เทคนิคการทำงานเป็นทีม การพัฒนาบุคลิกภาพ และกลยุทธ์การให้บริการที่ประทับใจ”

ประจำปีงบประมาณ 2553

ในระหว่างวันจันทร์ที่ 15 กุมภาพันธ์ 2553 ถึงวันอังคารที่ 16 กุมภาพันธ์ 2553

ณ ห้องธารทิพย์ ชั้น M โรงแรมแคนทารี อำเภอโกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

วันจันทร์ที่ 15 กุมภาพันธ์ 2553

- | | |
|-----------------------|---|
| เวลา 06:00 น. | ลงทะเบียน |
| เวลา 06:30 น. | ออกเดินทางจากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (รถจอดบริเวณด้านหน้าอาคารหอประชุมใหญ่ สำหรับบุคลากร มศว องค์กรฯ จะมีรถไปรับหน้าอาคารอำนวยการ เวลา 07:30 น. อาหารเช้ารับประทานบนรถ) |
| เวลา 09:00 น. | ถึงโรงแรมแคนทารี อำเภอโกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี |
| เวลา 09:00 – 09:15 น. | พิธีเปิดโครงการอบรม |
| เวลา 09:15 – 10:15 น. | บรรยายหัวข้อ “การทำงานเป็นทีม” โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์วีรอร วัฒนาค |
| เวลา 10:15 – 10:30 น. | รับประทานอาหารว่าง |
| เวลา 10:30 – 12:00 น. | บรรยายหัวข้อ “การทำงานเป็นทีม” (ต่อ) โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์วีรอร วัฒนาค |
| เวลา 12:00 – 13:00 น. | รับประทานอาหารกลางวัน |
| เวลา 13:00 – 15:00 น. | บรรยายหัวข้อ “บุคลิกภาพ และกลยุทธ์การให้บริการที่ประทับใจ” โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์วีรอร วัฒนาค |
| เวลา 15:00 – 15:15 น. | รับประทานอาหารว่าง |
| เวลา 15:15 – 16:30 น. | บรรยายหัวข้อ “บุคลิกภาพ และกลยุทธ์การให้บริการที่ประทับใจ” (ต่อ) โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์วีรอร วัฒนาค |
| เวลา 16:30 – 18:30 น. | พักผ่อนตามอัธยาศัย |
| เวลา 18:30 – 19:30 น. | รับประทานอาหารเย็น |
| เวลา 19:30 – 21:00 น. | แบ่งกลุ่มเพื่อจัดทำแผนกลยุทธ์การให้บริการที่ประทับใจ และกิจกรรมสัมพันธ์สร้างสรรค์ โดยทีมงานพัฒนาบุคลากร กองการเจ้าหน้าที่ |

วันอังคารที่ 16 กุมภาพันธ์ 2553

- เวลา 07:00 – 09:00 น. รับประทานอาหารเช้า
- เวลา 09:00 – 10:15 น. จัดทำแผนกลยุทธ์การให้บริการที่ประทับใจ
โดย ผู้เข้ารับการอบรม
- เวลา 10:15 – 10:30 น. รับประทานอาหารว่าง
- เวลา 10:30 – 12:00 น. นำเสนอแผนกลยุทธ์การให้บริการที่ประทับใจ
โดย ผู้เข้ารับการอบรม
- เวลา 12:00 – 13:30 น. รับประทานอาหารกลางวัน
- เวลา 13:30 – 14:30 น. สรุปโครงการอบรม
โดยทีมงานพัฒนาบุคลากร กองการเจ้าหน้าที่
- เวลา 14:30 น. เดินทางกลับมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



รวมพลังสร้างสรรค์ทีมงานบริการ
ระหว่างวันที่ 15-16 กุมภาพันธ์ 2553

ขอต้อนรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

เข้าสู่โครงการอบรม

“เทคนิคการทำงานเป็นทีม
การพัฒนาบุคลิกภาพ
และกลยุทธ์การให้บริการที่ประทับใจ”

ระหว่างวันที่ 15 - 16 กุมภาพันธ์ 2553
ณ โรงแรมเลนนทรี อ.เมืองบุรีรัมย์ จ.บุรีรัมย์
โดย
งานพัฒนาบุคลากร กองการเจ้าหน้าที่
สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ด้วยความรักและชื่นชม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วีรอร วัฒนาค
085-551-0203

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ท่าน

1. เข้าใจถึงเหตุผลและความจำเป็นที่ทุกคนต้องร่วมด้วยช่วยกันในการ "พัฒนาบริการเชิงคุณภาพ" ให้ประสบความสำเร็จ
2. มีแนวคิดที่ต่อการพัฒนาการบริการเชิงคุณภาพ
3. มีความเข้าใจถึงหลักการในการพัฒนางานบริการ
4. มีแนวปฏิบัติที่จะนำไปใช้
 - มีแผนงานและโครงการพัฒนาบริการเชิงคุณภาพ
 - มีระบบและมาตรการส่งเสริมและสนับสนุน
 - มีระบบและมาตรการตรวจสอบและประเมินผล
5. มีแนวคิดที่ดีต่อการพัฒนาการบริการเชิงคุณภาพ

บทบาทของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ใส่ใจคุณภาพและบริการที่เป็นเลิศ

อิทธิพลของการค้าเสรี : ผลกระทบ

- ➡ โลกภิวัตน์
- ➡ การแข่งขันบนโลกที่ไร้พรมแดน
 - ➡ ทุนนิยม
- ➡ การเมืองที่วุ่นวายของไทย

↓

ปรับแนวคิด/เปลี่ยนแนวทาง

ระเบียบบริการราชการ

- ➡ ขีดประชาชนหรือผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง
- ➡ คำนึงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ

ท่านอยากเลือกแบบใด

เหตุผลที่จำเป็นต้องร่วมด้วยช่วยกัน "พัฒนาบริการเชิงคุณภาพ"

- ➡ เป็นตัวกำหนดภาพพจน์ขององค์กร
- ➡ ส่งผลกระทบต่อทุกฝ่าย/ต่อกระทรวง/ต่อประเทศชาติ
- ➡ มองข้ามไม่ได้
- ➡ พลาดแล้วเสียหาย



งานบริการ

งานอำนวยความสะดวก ช่วยเหลือ
ผู้อื่นให้ได้รับในสิ่งที่ต้องการ

ประทับใจ

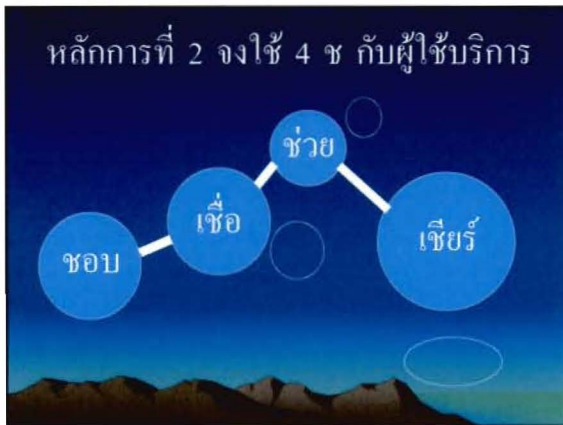
ทุกครั้ง + ทุกคน



ท่านรู้ไหมว่าผู้ให้บริการต้องการอะไร

เขาต่างคาดหวัง ?





องค์ประกอบของบุคลิกภาพ

รูปร่าง

รูปโฉม

กิริยาทาง

กิริยาท่าทาง 4 งาน งานโฆษณา งานกิริยา(ท่าทาง) งานวาจา งานปัญญา

การแต่งตัวกาย

- » ไม่ต้องลิสหน้าเฟชั่น
- » **เครื่องแต่งกาย** คู่ดี มีรสนิยม สมวัย เหมาะแก่ละเทศ เครื่องประดับทองงาม
- » สะอาด ปราศจากกลิ่น
- » ไม่ยับยู่ยี่ สีฉูดฉาด

ส่วนสูงและน้ำหนักที่สัมพันธ์กัน

| | | |
|-----|--------|-------|
| 153 | —————> | 47-51 |
| 156 | —————> | 48-50 |
| 159 | —————> | 50-54 |
| 162 | —————> | 51-56 |
| 168 | —————> | 56-63 |
| 171 | —————> | 58-65 |
| 180 | —————> | 59-67 |

งามกิริยาท่าทาง

- » **หลักเดียว** ท่าทาง นไหวเอน ร่อนนวล ปกติดีนะ อ่อนท้วมในกรให้บริการ
- » **หลักเดียว** วางแปลกดัน คดูขจรือ

บุคลิกกรหญิง

1. แต่งกายถูกต้องตามระเบียบขงมหาวิทยาลัย
2. ดูแลทงมมให้สะอาด ระเบียบขอยู่เสมอ ดูแลใบหน้าให้มีสีสันทงงาม
3. สามารถทักท้วงได้ อย่างระมัดระวังท่าที
4. ทัดหรือก้อต้องมีเชิงตลอดเวลจัทำกร

บุคลิกกรชาย

1. แต่งกายถูกต้องตามระเบียบขงมหาวิทยาลัย
2. ลาดเข้มซัด และรองเท้าแบบสุภาพสีสุภาพ (ดำ น้ำตาล)
3. ติดคด้องปิ้งซื้อตลอดเวลจัเข้ากร
4. เสื้อเชิ้ตสีขาว กางเกงขาวขาวสีกรมท้ำ / สีเทาเข้มสีดำ
5. เนคไทสีสันสุภาพ

กรบริการทงโทรศัพท์

- » รับสายภายใน 3 กรัง และตามด้ยคำทักทาย

กรรับสาย

สวัสดีครับ / ค่ะ มทว (.....) ชื่อบุคลิกกรผู้รับสาย

กรส่งสาย

- » สวัสดีกร / ค่ะ (ชื่อบุคลิกกร) รับสายครับ / ค่ะ
- » กรุณาต่อมือกรสายต่อ หรือ ฝากเรื่องกรณิเจ้าขงเรื่องไม่อยู่
 - ถมชื่อและเบอร์โทรติดต่อกลับ + ระบุประสกรณเรื่องให้ขงแล้วเสร็จ
 - ถอนนวางสาย ตามลัษณ์ทำพูด ขอบกุงครับ / ค่ะ

หลักการที่ 4 ฝึกฝน 4 ขั้นตอนจนเป็นนิสัยการให้บริการ

- » กล่าวทักทายพร้อมรอยยิ้ม สวัสดีครับ/สวัสดีค่ะ
- » สอบถามด้วยมิตรไมตรี พร้อมให้บริการที่ตรงกับความต้องการหรือมากกว่าที่คาดหวัง
- » ไม่รอช้าที่จะกล่าวคำขอโทษเมื่อผิดพลาด
- » จงขอบคุณเมื่อให้บริการเสร็จ

หลักการที่ 5 ฝึกฝน 4 ในระหว่างการให้บริการ

- » ยิ้มแย้ม
- » เชื่อกเชื่อน
- » ชัดหูชัด
- » อย่าชักช้า

หลักการที่ 6 จงใช้ 4 H นำทางการส่งมอบบริการ

- H Heart
- H Head
- H Hand
- H Help

หลักการที่ 7 เตรียมให้พร้อมด้วย 4 เตรียม

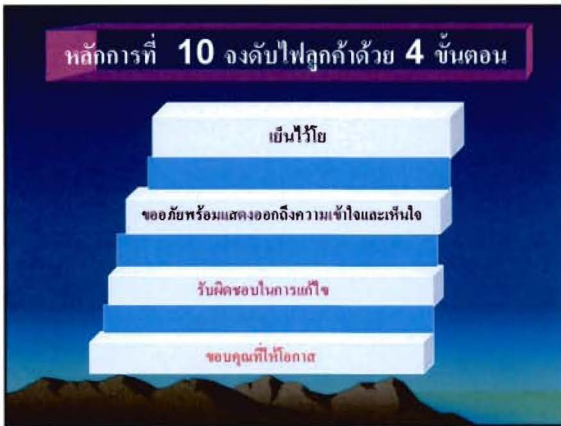
- ต เตรียมกาย
- ต เตรียมใจ
- ต เตรียมสถานที่
- ต เตรียมปัญญา

หลักการที่ 8 ฝึกฝนจากด้วย 4 C

- Clear
- Correct
- Concise
- Complete
- » ใช้น้ำเสียงที่อ่อนโยนสุภาพ
- » มีมารยาทในการให้บริการทางโทรศัพท์

หลักการที่ 9 อย่าทำเช่นนี้ในงานบริการ

- อย่าหยาบเถรดี
- อย่าลดคุณค่า
- อย่าหมิ่นศักดิ์ศรี
- อย่าปฏิเสธ แต่งหาทางช่วยเหลือเสียก่อน
- ด้วยท่าที/ลีลา/น้ำเสียง



การรับรู้เกี่ยวกับลูกค้า

- » มีลูกค้าที่งอแงโง่และกวนแกล
- » หากไม่มีเขา เราคงงาน
- » ลูกค้าที่สำคัญมาก คือต้องให้ความสำคัญกับหน่วยงานจัดไปด้วยการทำให้ครบถ้วน ลูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา ทันเหตุการณ์

การวิเคราะห์การสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

- » Parent ego State
- » **Adult** ego State
- » Child ego State

แม้ยากหากตั้งใจท่านทำได้

- » เข้าใจ + ยอมรับพฤติกรรมแตกต่างของมนุษย์
- » พร้อมให้อภัย

ร่วมใจ ร่วมเต็มร้อย
มาเถิดพี่น้องมาเต็มร้อยกันดีกว่า
บริการจะพัฒนา
พวกเราต้องพร้อมนำหน้า
มาซิมา มาร่วมกันเต็มร้อย

เริ่มจากตัวท่านก่อน



Do : ลงมือปฏิบัติ

ทำการอบรม/ ปลุกฝังแนวคิด แนวทาง หลักการ
ฝึกฝนวินัยอย่างเอาจริงเอาจัง + ทำอย่างต่อเนื่อง

Check : ตรวจสอบผล

ตั้งกรรมการติดตามผล/ รายงานผล/ กำกับดูแล

Action การรักษามาตรฐาน

มีกิจกรรมการเพื่อการเสริมแรง

มีรางวัลสูงใจ อาทิเช่น ใบประกาศเกียรติคุณ

ขั้นพัฒนาต่อยอด

1. ใช้กระบวนการ CRM ในการสร้าง/ สาน/ เสริม
เน้นความสัมพันธ์ระยะยาวกับลูกค้าจะกลุ่มด้วยโปรแกรมที่เหมาะสม
2. ไม่ละเลยข้อร้องเรียน
3. ถ้าต่าหนักจากลูกค้าเป็นดังเสียงสวรรค์ ในการเพิ่มคุณภาพการบริการ
4. หลากๆ คำสั่งรวมแล้วจะยิ่งใหญ่ ดังนั้นท่านจึงต้องจริงจังทุกทีที่ได้ ทีม

บทที่ ๑ ความเชื่อ นวัตกรรม การพัฒนากระบวนการเรียนรู้ยุคใหม่
โพธิ์วัน ๒๕๖๓ ๑๒:๐๐ น.

บริการจากใจเรา

| ลำดับ | บอกน้อยได้ไหม | บอกจริง | จะจำแม่น |
|-------|---------------|---------|----------|
| 1 | | | |
| 2 | | | |
| 3 | | | |
| 4 | | | |
| 5 | | | |
| 6 | | | |
| 7 | | | |

เราเชื่อมั่นว่าท่านทำได้

Thank You !

การบริหารทีมงาน

ด้วยความรักและชื่นชม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วีรอร วัฒนาค
085-551-0203

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ท่าน

- 1. เพื่อให้มีแนวคิดในการพัฒนาทีมงานคุณภาพและการบริการ
ทีมงานให้ถึงขีดความสามารถสูงสุด
- 2. เพื่อให้สามารถประยุกต์แนวคิดในการบริหารทีมงานของตนเอง

ประเด็น

1. การวางแผนการบริหารทีมงาน
2. เทคนิคและวิธีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในทีมงาน
3. การให้คำปรึกษาแก่สมาชิกในทีม
4. การประเมินผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของทีม

อิทธิพลของกระแสโลกเปลี่ยนแปลง : ผลกระทบ

1. โลกดิจิทัล
2. การแข่งขันบนโลกที่ไร้พรมแดน
3. ทุนนิยม
4. ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี + สารสนเทศ
5. ความวุ่นวายทางการเมืองของไทย

ส่งผลกระทบต่อทุกแวดวงอาชีพ

ทุกองค์กรต้องการความอยู่รอดและไปไกล

- » Efficiency
- » Effective
- » Excellent

จงปลูกฝัง ABCDEFGH ในใจท่าน

- » Attitude
- » Believe
- » Commitment
- » Determination
- » Effort
- » Faith
- » Goal
- » Heart

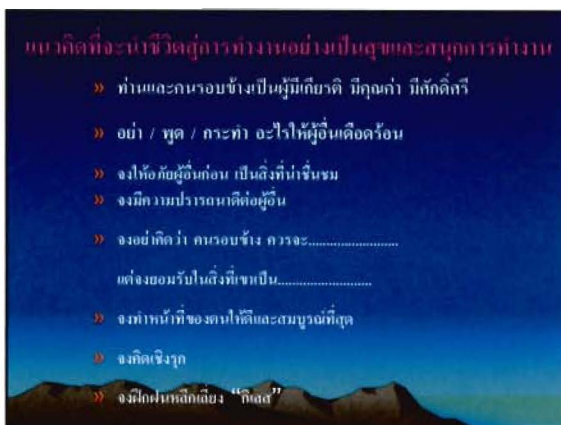
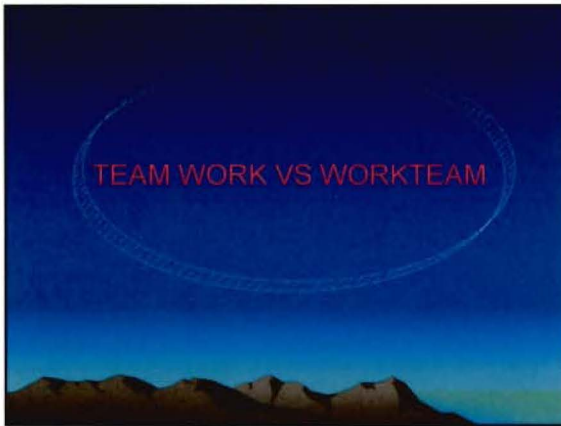
Team Work ที่ทุกคนคาดหวัง

การทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างประสานสัมพันธ์จะนำมาซึ่งความสำเร็จเหลือก็่อกุศลต่อกัน

```

graph TD
    A((ประสานงาน)) --> B((ประสานใจ  
ประสานความคิด  
ประสานประโยชน์))
    
```

บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล



หลักการทำงานของกลุ่ม

1. มีจุดประสงค์ที่รวมรวม
2. ยอมรับซึ่งกันและกันโดยไม่ขุ่นเคือง
3. ทุกคน มีจุดประสงค์ให้ทีมที่ดี และเคารพในสิทธิเสรีภาพของผู้อื่น
4. ไม่มีคนไหนเป็นของคนที่ตัวเดียว
5. ให้อิสระในการทำงานพอสมควร
6. มีค่านิยม "จุดใจของคนไม่สูงใจ"
7. No problem No Progress
8. ความผิดพลาดเป็นบทเรียนที่สอนไม่ให้อำนาจคนผิด มุ่งหาสาเหตุที่ถูกต้อง อะไร มีข ไรจะเป็นผู้ที่ผิดโลก "ใจจริงผิด"
9. มีความรับผิดชอบและจะให้อำนาจถึงกัน

จิตวิทยาการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลรอบตัว

1. กับหัวหน้า
2. กับลูกน้อง
3. กับเพื่อนร่วมงาน

การพูดเพื่อให้เกิดมิตรภาพ

1. หลีกเลี่ยงภาษาแห่งความผิด
2. จงใช้ภาษาแห่งความสว่าง
3. Teamwork

สร้างทีมงานเพื่อใคร

วัตถุประสงค์หลักของการสร้างทีมงาน ก็คือ

1. เพื่อแต่ละคน
2. เพื่อความสำเร็จของงานตามเป้าหมาย
3. เพื่อให้องค์กรเจริญก้าวหน้า

สร้างทีมงานได้อย่างไร

1. การสร้างจิตสำนึกในความรับผิดชอบร่วมกัน
2. การสร้างกระบวนการมีส่วนร่วม
3. การสร้างความรู้สึกร่วมกัน
4. การสร้างกิจกรรมและทำงานร่วมกัน
5. การระดมสมองให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น
6. การหาแนวทางแก้ไข เปิดใจ รับยอมรับ ามจริง ตั้งใจในการแก้ปัญหา

ต้น ๆ ไปสู่การแก้ไขอย่างรวดเร็ว

ลักษณะอาการที่แสดงว่าทีมงานมีปัญหา

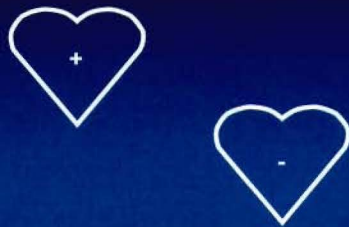
1. มนุษย์ต่างหาก ความไวไม่เป็นที่ไวตามเป้าหมาย หรือขาดความรับผิดชอบ
2. มีการร้องเรียนกันมาก
3. มีการขัดแย้งภายในทีมรุนแรง
4. ความชอบที่จะมีส่วนร่วมในการทำงานลดน้อยลง
5. มีการตั้งงาน
6. เมื่อนักบริหารมาติดต่อทีม มีคนกล่าวโทษกัน "โดนใส่ร้าย"
7. มีการบ่นพร่ำบ่น ขี้บ่น
8. บรรดาคนในทีมทำงานผิดพลาด
9. มีการแตก หรือ ฉวยใจของการทำงาน
10. มีการพยายามที่จะจัดอำนาจ บนผลประโยชน์ของคน

อุปสรรคในการทำงานเป็นทีม แบบฟ้าไทย

1. คนไทยชอบความสะดวกสบาย "ทำอะไรตามใจมือไทยแท้"
2. สังคมไทยมีโครงสร้างแบบหลวม ไม่ยึดอะไรแน่นอน
3. คนไทยรักสนุก
4. พิจารณาโดยผิวเผินแล้วใจเย็น แต่โดยความเป็นจริงแล้วใจร้อน

ข้อเสนอแนะในการสร้างและพัฒนาทีมงานแบบไทยๆ

1. สรรบสมาชิกแบบไม่ปะปนทางการ
2. ชวนคุยเวลาว่าง วนคุยขยี้กันก่อน
3. ผู้นำต้องสร้างแรงจูงใจจากลูกทีมให้สำเร็จ
4. ทำให้สมาชิกเข้าใจและยอมรับหรืออดทนของทีมงานที่ตรงกันให้ได้ก่อน
5. การแก้ปัญหาของทีมแต่ละครั้ง จงทำด้วยเหตุผลมากกว่าใช้อำนาจขี้ขี้
6. การทบทวนได้จากการประชุมแล้วไปปฏิบัติอย่างจริงจัง
7. ทำให้สมาชิกมีความเชื่อว่าการวิพากษ์วิจารณ์เป็นเรื่องธรรมดา "ก็เพื่อถ่อม"
8. มีการมอบหมายหน้าที่ให้สมาชิกนำไปปฏิบัติจะต้องมีรางวัลตอบแทนเป็นที่ยอมรับ และสามารถปฏิบัติได้
9. การสร้าง วนผูกพันและความไว้วางใจ



องค์ประกอบของทีมงาน

ผู้นำ —→ 4ก "ฟังไกล ไปถึง ใจถึง ใจถูกธรรม"

ผู้ตาม —→ ร่วมมือ + ร่วมใจ

การบริหารจัดการทีม —→ POSDC

หลักการทำงานเป็นทีม

- » ความรัก
- » ความเข้าใจและยอมรับ (accept)
- » ทัศนคติ
- » nice UNITY
- » Understand
- » Nice
- » Impression
- » Trust
- » You & Me

เทคนิคการสื่อสารในทีมอย่างมีประสิทธิภาพหลัก 4C 1P

Clear
Correct
Concise
Complete
Police

การวิเคราะห์การสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

เรียนรู้พร้อมเข้าใจความแตกต่างของพฤติกรรมมนุษย์

Parent ego state

Adult ego state

Child ego state

เปิดใจรับฟัง

พร้อมใจกัน

รู้เขา รู้เรา

การให้คำปรึกษาแก่สมาชิกในทีม

- » จงเป็นเพื่อนร่วมคิด จงเป็นมิตรร่วมทาง
- » จงยึดหลัก A B C D

Attitude

Believe

Commitment

Determination

- » จงให้เกียรติ จงเห็นคุณค่าและการพหุศักยภาพ
- » จงให้ความรักและจงปรารถนาดีอย่างจริงใจ

เราเชื่อมั่นว่าท่านทำได้

ด้วยความรู้สึกดี ๆ มีต่อคุณ..... 

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____

15 - 16 กุมภาพันธ์ 2553
จากใจจริง

