



## Team Building & Service Mind : Key of Success

การทำงานเป็นทีม & ใจบริการ : กุญแจสู่ความสำเร็จ

### หลักการและเหตุผล

ในยุคที่การแข่งขันสูง เช่นปัจจุบัน การแข่งขันทางด้านการตลาด ด้านราคา ด้านคุณภาพ สินค้า อาจไม่เพียงพอเสียแล้ว หลายองค์กรได้ปรับตัว โดยมุ่งเน้นในการพัฒนางานบริการ สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า และหลายครั้ง นโยบาย หรือวิสัยทัศน์ ในเรื่องการบริการมักไม่สัมฤทธิ์ผล เนื่องจาก พนักงานโดยส่วนใหญ่ ยังไม่เข้าใจ และ เห็นถึงความสำคัญของ "การบริการ"

หลักสูตรนี้ จึงได้ออกแบบมาเพื่อ กระตุ้น และ จูงใจให้พนักงานทุกระดับ เข้าใจ และ เห็นถึงความสำคัญของงานบริการ ไม่ว่าจะบริการภายใน หรือ ภายนอก ล้วนมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร รวมทั้งความสำเร็จในอาชีพการงานของพนักงานเอง

หลักสูตรนี้ จะพยายามกระตุ้นให้พนักงานเปลี่ยนทัศนคติในการทำงาน เดิม "ใจบริการ" และ "การทำงานเป็นทีม" ให้อยู่ในการทำงาน เพื่อให้การทำงานทุกๆ ส่วนสนับสนุน ส่งเสริมซึ่งกัน และกัน เพื่อมอบการบริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า สร้างความประทับใจแก่ลูกค้าตลอดไป



• Mr. Waiwit Saeng-Alangkarn •  
Tel. 08-6661- 1616, 08-666-2121// Fax. 0 2349 6041  
E-Mail : [waiwit@MrWaiwit.com](mailto:waiwit@MrWaiwit.com) // [www.MrWaiwit.com](http://www.MrWaiwit.com)



## หัวข้ออบรม

1. กฎของการบริการ
2. ความจริงเกี่ยวกับการบริการ
3. ความหมายของลูกค้า
4. ลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี
5. สร้างทัศนคติ "*ใจบริการ*" ในการทำงานด้านการให้บริการ
6. การสื่อสาร สร้างความประทับใจ
7. ความสำคัญของ "การทำงานเป็นทีม"
8. แนวทางการสร้างทีมให้เป็น T-E-A-M-W-O-R-K
9. ทำไม "Team" จึง ไม่ "work"
10. Team ที่ดีจะต้องประกอบไปด้วยอะไร?
11. No "I" in "TEAM"
12. Workshop : สมาชิกที่ Team ต้องการ...

## แนวทางการสัมมนา

### วิธีการทำกิจกรรม

! แบ่งกลุ่มการทำกิจกรรม โดยให้แต่ละกลุ่มมีผู้ร่วมกิจกรรมกลุ่มละประมาณ 10-12 ท่าน (แล้วแต่จำนวนผู้ร่วมกิจกรรม)

! แต่ละทีมจะต้องร่วมกันสร้างสะพานทอดที่แข็งแรง คงทนสามารถล่าเสียงลูกบึงปอง จากจุดเริ่มต้นไปยังเส้นชัยได้ โดยวิธีการ และอุปกรณ์ที่สามารถใช้ได้ จะอยู่ในโจทย์ในการทำกิจกรรม โดยมีขั้นตอนดังนี้

- I. เริ่มแรกทุกกลุ่มจะได้รับปริศนาข้อที่ 1 (ซึ่งมีทั้งหมด 4 ข้อ)
- II. เมื่อแก้ปริศนาข้อที่ 1 ได้สำเร็จ ให้นำมาแลก ปริศนาข้อที่ 2 พร้อมกับโจทย์ในการสร้างสะพานทอดข้อที่ 1 ที่วิทยากร
- III. และเมื่อแก้ปริศนาข้อที่ 2 ได้สำเร็จ และนำมาให้วิทยากร จะได้รับปริศนาข้อที่ 3 พร้อมกับโจทย์ในการสร้างสะพานทอดข้อที่ 2
- IV. ส่วนอุปกรณ์ที่สามารถใช้ในการสร้างชิ้นงาน(ทอด,ลูกบึงปอง) จะได้รับหลังจากแก้ปริศนาข้อที่ 3 และ ข้อที่ 4 ได้สำเร็จ





V. วิธีการให้คะแนน ทีมใดสามารถสร้างสะพานได้สำเร็จ และสามารถลำเลียงลูกบิงปองได้เท่าไร จะได้คะแนนตามจำนวนที่สามารถลำเลียงผ่านไปได้

## แนวทางการสัมมนา

ผมได้เน้นการสัมมนาโดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ดังนั้นผมจึงได้ออกแบบการฝึกอบรมให้มีองค์ประกอบหลากหลายรูปแบบ ทั้งการนำอภิปราย การบรรยาย กรณีศึกษา บทบาทสมมติ การเปิดโอกาสให้ถามคำถาม และตลอดทั้งการฝึกอบรม จะมีเกมส์ กิจกรรม มาช่วยสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ สร้างการมีส่วนร่วม โต้ตอบกันอยู่ตลอดเวลา และที่สำคัญที่สุด คือการให้กำลังใจ สร้างแรงบันดาลใจ ให้เกิดความรู้สึกอยากเปลี่ยนแปลงพัฒนาตนเองสู่ความเป็นเลิศ

ผมจึงสามารถให้ความมั่นใจแก่ท่านได้ ว่าผู้เข้าอบรมจะเต็มเปี่ยมด้วยสาระ ความรู้ ความสนุกสนานต่อการเรียนรู้ รวมทั้งกำลังใจ แรงบันดาลใจที่วิทยากรได้สอดแทรกให้ตลอดการฝึกอบรม

## ผลที่ได้ คือ..



- สร้างบรรยากาศ แห่งการเรียนรู้ มีความสนุกสนาน เป็นกันเอง กล้าแสดงความคิดเห็น กล้าแสดงออก
- สร้างทัศนคติเชิงบวกแก่ผู้เข้าอบรม
- กระตุ้นให้พนักงานตอบคำถาม และ แสดงความคิดเห็น
- สอดแทรกบทเรียนการทำงานเป็นทีม มีความสามัคคี ร่วมมือร่วมใจ เพื่อไปถึงเป้าหมาย
- สอดแทรกบทเรียนของการให้บริการ
- สร้างความสัมพันธ์ที่ดีของผู้เข้าอบรม





## เกี่ยวกับวิทยากร..

อ.ไววิทย์ แสงอลังการ หรืออีกชื่อหนึ่งที่ถูกเข้าอบรมมักเรียกอย่างคุ้นเคยว่า **อ.ไวท์** เป็นหนึ่งในผู้มีพรสวรรค์ในการสรรค์สร้างการฝึกอบรม สัมมนา ให้เป็นเรื่องสนุก ให้ผู้เข้าอบรมเปี่ยมด้วยความสุข กำลังใจ แรงบันดาลใจ ซึ่งเป็นจุดกำเนิดแห่งการเรียนรู้ และพัฒนาตลอดชีวิต

อ.ไวท์ ได้หันมาเป็นวิทยากรอิสระ มีอาชีพ เมื่อ 4 ปีที่ผ่านมา และเป็นวิทยากรที่ทาสถิติ โดยได้ถูกรับเชิญให้ไปบรรยายกับองค์กรชั้นนำทั่วประเทศมาแล้วมากกว่า 400 บริษัทในรอบ 4 ปีที่ผ่านมา สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ [www.MrWaiwit.com](http://www.MrWaiwit.com)



- วิทยากรรับเชิญหลายสถาบัน
- MD บ. Service Professional
- อดีตผู้บริหาร บ. Federal Express (FedEx)
- อดีตผู้บริหาร บ. AIS
- อดีตผู้บริหาร บ. Chevalier
- อดีตวิศวกรควบคุมการสื่อสารดาวเทียม บมจ. ดาวเทียมไทยคม





## คะแนนประเมินหลักสูตร

Service  
Professional

S e r v i c e P r o f e s s i o n a l

### แบบประเมินผลหลักสูตร

ชื่อหลักสูตร : Service & Teambuilding

ชื่อวิทยากร : อาจารย์ ไวรวิทย์ แสงอลังการ วันอบรม : 04-02-2552

สถานที่จัดสัมมนา : ภูตะวัน รีสอร์ท

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม : 36 ท่าน

#### เกี่ยวกับหลักสูตร

	1	2	3	4	5	รวม	ค่าเฉลี่ย	
1. หลักสูตรมีคุณค่าต่องานของท่าน	0	0	0	8	28	36	4.78	96%
2. การอภิปรายกลุ่ม / การแสดงบทบาทสมมุติ ช่วยให้เกิดความเข้าใจมากขึ้น	0	0	0	18	18	36	4.50	90%
3. ระยะเวลาของหลักสูตรมีความเหมาะสม	0	0	5	15	16	36	4.31	86%

#### เกี่ยวกับวิทยากร

	1	2	3	4	5	รวม	ค่าเฉลี่ย	
4. วิทยากรช่วยให้ท่านทราบวิธีการนำความรู้ไปใช้	0	0	0	15	21	36	4.58	92%
5. วิทยากรมีความรู้ในหลักสูตรที่บรรยาย	0	0	0	8	28	36	4.78	96%
6. วิทยากรมีความสามารถในการบรรยาย / กระชับ / ตรงประเด็น	0	0	0	6	30	36	4.83	97%
7. วิทยากรสามารถสร้างบรรยากาศที่ดีตลอดการบรรยาย	0	0	0	9	27	36	4.75	95%
							4.74	95%



• Mr. Waiwit Saeng-Alangkarn •

Tel. 08-6661- 1616, 08-666-2121// Fax. 0 2349 6041

E-Mail : [waiwit@MrWaiwit.com](mailto:waiwit@MrWaiwit.com) // [www.MrWaiwit.com](http://www.MrWaiwit.com)