

**โปรแกรมฝึกอบรมอย่างบูรณาการ
ชุดหลักสูตรที่ 6 การพัฒนาบุคลากรระดับปฏิบัติการ
(Package# 6.3 หลักสูตร 4 วัน 1 กลุ่ม)
สำหรับทำแผนจัดอบรมภายใน (In-House Group Coaching)**

โดย



สารบัญ

➤	บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary).....	2
➤	แนวความคิดของโปรแกรม สำหรับการพัฒนาบุคลากรระดับปฏิบัติการ.....	3
➤	วัตถุประสงค์ของโปรแกรม	3
➤	สิ่งที่คาดว่าจะเกิดการเปลี่ยนแปลง	3
➤	รายชื่อหลักสูตร สำหรับโปรแกรมการพัฒนาบุคลากรระดับปฏิบัติการ	
	▪ หลักสูตรคุณเป็นได้...ดีกว่าที่คิด (You're Better)	4
	▪ หลักสูตรเทคนิคการทำงานเชิงรุกอย่างมั่นใจ (Proactive Working)	9
	▪ หลักสูตรการทำงานเป็นทีมสู่ความสำเร็จ (Working As A Team)	12
	▪ หลักสูตรการพัฒนาทักษะการเป็นผู้ให้บริการคุณภาพ (Service Mind)	14
➤	แนวทางการดำเนินการเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงตัวเองอย่างยั่งยืน.....	17

โดย

วิทยากร

นาย ปกรณ์ วงศ์รัตนพิบูลย์

Executive Coach

Leadership and Strategic Development Consultant

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

องค์กรปัจจุบันให้ความสำคัญเรื่องการพัฒนาบุคลากรเป็นอย่างมาก เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ โดยให้พนักงานเป็นผู้เปลี่ยนแปลงและพัฒนาตัวเองด้วยตัวเอง เนื่องจากปัจจุบันหัวหน้าไม่สามารถบังคับให้พนักงานปฏิบัติตามได้จึงต้องพัฒนาให้พนักงานเลือกพัฒนาตัวเองตาม Style ของตัวเอง

การพัฒนาพนักงานไม่สามารถพัฒนาได้หลายๆเรื่อง แต่ควรให้ความสำคัญกับเรื่องหลักๆเช่น....

- ▶ ทักษะคิดเชิงบวกต่อการทำงาน
- ▶ สร้างจิตสำนึกในการรักองค์กร
- ▶ การทำงานเชิงบวกอย่างสร้างสรรค์
- ▶ การบริหารเวลาให้มีประสิทธิผล
- ▶ การสื่อสารที่ดี
- ▶ การทำงานเป็นทีมเวิร์ค

(เป็นต้น)

โปรแกรมการพัฒนาบุคลากรระดับปฏิบัติการอย่างบูรณาการมุ่งเน้นให้ผู้เรียนเป็นผู้ปรับเปลี่ยนด้วยตัวเองด้วยความเชื่อที่ว่า.....

- คนรักตัวเอง
- คนอยากเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตัวเอง
- คนมีวิธีการของตัวเองตามStyle ตัวเอง

แนวทางการฝึกอบรมจึงใช้การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) และการโค้ชชิ่ง (Coaching) เพื่อให้ผู้เรียนได้คิดและเปลี่ยนความคิดของตัวเองต่อเหตุการณ์และบุคคลต่างๆ จึงนำไปปรับใช้กับชีวิตการทำงานและดำเนินชีวิตได้ในทันทีที่อีกทั้งยังมี Workshop เพื่อให้เกิดความเข้าใจอย่างแท้จริงจึงเกิดความอยากที่จะนำสิ่งที่ได้เรียนไปฝึกฝนด้วยตัวเองตาม Style ของตัวเอง

โปรแกรมมีการพัฒนาให้เกิดความสอดคล้องในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและเกิดความต่อเนื่องในการนำไปปฏิบัติและเพิ่มเติมการติดตามผลลัพธ์ให้เกิดการกระตุ้นในสิ่งที่จะนำไปปฏิบัติพร้อมกับพื้นที่ทบทวนเพื่อให้เกิดความกระจำในการปฏิบัติอย่างแท้จริง

แนวความคิดของโปรแกรมสำหรับการพัฒนาบุคลากรระดับปฏิบัติการ

- ☒ การพัฒนาบุคลากรควรให้เกิดความต่อเนื่อง เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงต้องใช้เวลาในการฝึกฝน และทำอย่างสม่ำเสมอจนกลายเป็นธรรมชาติหรืออุปนิสัยใหม่ขึ้นมาเอง
- ☒ การออกแบบโปรแกรมการพัฒนาให้ครอบคลุมคุณสมบัติต่างๆ จะทำให้บุคลากรสามารถปรับใช้กับการทำงานขององค์กรได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และเกิดผลลัพธ์ตรงตามเป้าหมายขององค์กร
- ☒ สภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กร ถ้ามีการฝึกอบรมมาให้ครอบคลุมกลุ่มบุคคลในจำนวนมาก และหัวข้อหลักสูตรที่หลากหลาย จะทำให้สามารถสร้างสภาพแวดล้อมใหม่ขึ้นในองค์กรทำให้ปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมที่ดีขึ้นมาภายในองค์กรได้
- ☒ การเปลี่ยนแปลงตัวเองด้วยแนวความคิดของการพัฒนาตัวเอง จะทำให้องค์กรได้รับประโยชน์สูงสุด เพราะหัวหน้างานไม่ต้องใช้ความพยายามในการกระตุ้นให้บุคลากรปฏิบัติงาน แต่บุคลากรจะเป็นผู้เลือกที่จะพัฒนาตัวเองได้เพราะเห็นประโยชน์จากการฝึกอบรมดังกล่าว

วัตถุประสงค์ของโปรแกรม

- ❖ เพื่อให้บุคลากรได้มีแนวทางการพัฒนาตัวเองอย่างบูรณาการในหลากหลายคุณสมบัติ โดยการปรับเปลี่ยนความคิดของตัวเอง เปลี่ยนแปลงตัวเองด้วยตัวเอง
- ❖ เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการพัฒนาตัวเองของบุคลากรจึงให้มีการแบ่งการอบรมเป็นช่วงต่างๆตามโปรแกรม
- ❖ เพื่อให้บุคลากรระดับปฏิบัติการสามารถพัฒนาตัวเองได้ด้วยตัวเองและเป็นการแบ่งเบาภาระของหัวหน้างานไปได้

สิ่งที่คาดหวังว่าจะเกิดการเปลี่ยนแปลง

- บุคลากรเกิดการเปลี่ยนแปลงตัวเองและพัฒนาตัวเองได้ด้วยตัวเองไม่ต้องให้หัวหน้ามาบอก
- เกิดการทำงานเชิงบวกและมุ่งมั่นในเป้าหมายที่ได้รับมากขึ้น
- บรรยากาศในการทำงานเป็นไปด้วยดีระหว่างหัวหน้าและลูกน้องสามารถเข้าใจความต้องการของหัวหน้ามากขึ้น
- เกิดการทำงานที่เป็นทีมเวิร์คมากขึ้นเพราะทุกคนคิดด้านดีของอีกฝ่ายหนึ่งมากกว่าข้อเสีย
- คุณสมบัติต่างๆที่ผู้เรียนนำไปปรับใช้และฝึกฝนนั้นสามารถที่จะพัฒนาต่อไปในเรื่อยๆได้อย่างยั่งยืน

รายชื่อหลักสูตรสำหรับโปรแกรมการพัฒนาบุคลากรระดับปฏิบัติการ

1. หลักสูตรคุณเป็นได้...ดีกว่าที่คิด (You're Better) หลักสูตร 1 วัน
2. หลักสูตรเทคนิคการทำงานเชิงรุกอย่างมั่นใจ (Proactive Working) หลักสูตร 1 วัน
3. หลักสูตรการทำงานเป็นทีมสู่ความสำเร็จ (Working As A Team) หลักสูตร 1 วัน
4. หลักสูตรการพัฒนาทักษะการเป็นผู้ให้บริการคุณภาพ (Service Mind) หลักสูตร 1 วัน

รายละเอียด และเนื้อหาหลักสูตร

1.หลักสูตรคุณเป็นได้...ดีกว่าที่คิด (You're Better) หลักสูตร 1 วัน

จุดประสงค์ของหลักสูตร

- ◎ เพื่อสร้างความตระหนักรู้ในความสำคัญของตัวเองและพัฒนาคุณค่าในตัวเองตามแนวทางที่เหมาะสม โดยดึงศักยภาพที่ซ่อนเร้นอยู่ออกมาใช้
- ◎ เพื่อให้บุคลากรเลือกที่จะพัฒนาความสามารถของตัวเอง โดยการสร้างความเชื่อมั่นในตัวเอง ทำให้มีความปรารถนาที่จะพัฒนางานที่ทำอยู่ให้ดีขึ้น
- ◎ เพื่อให้บุคลากรปรับเปลี่ยนแนวความคิดของตัวเองต่องาน, เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และชีวิตของตัวเองใหม่ในการส่งเสริมทัศนคติเชิงบวกให้สูงขึ้น
- ◎ เพื่อสร้างแนวทางในการทำงานเป็นทีมเวิร์คที่ดีให้เกิดขึ้น โดยบุคลากรทุกคนเห็นความสำคัญของตัวเองในการเป็นส่วนหนึ่งของทีม

หัวข้อสำคัญของหลักสูตร

⊗ ชีวิตเปลี่ยนแปลงด้วยคำถามง่ายๆ

- คุณคือใคร ?
- อะไรสำคัญสำหรับคุณ ?
- คุณมีแรงบันดาลใจแบบไหน ?
- ความสำเร็จของคุณคืออะไร ?
- อะไรคืออุปสรรคของคุณ ?
- คุณมีความเชื่อแบบไหน ?

⊗ ทุกสิ่งทุกอย่างที่คุณเลือก

- ทัศนคติ

⊗ เปลี่ยนวิธีคิด...พลิกชีวิตคุณ

- งานของคุณ
- เพื่อนร่วมงานของคุณ
- หัวหน้างานของคุณ
- ชีวิตของคุณ

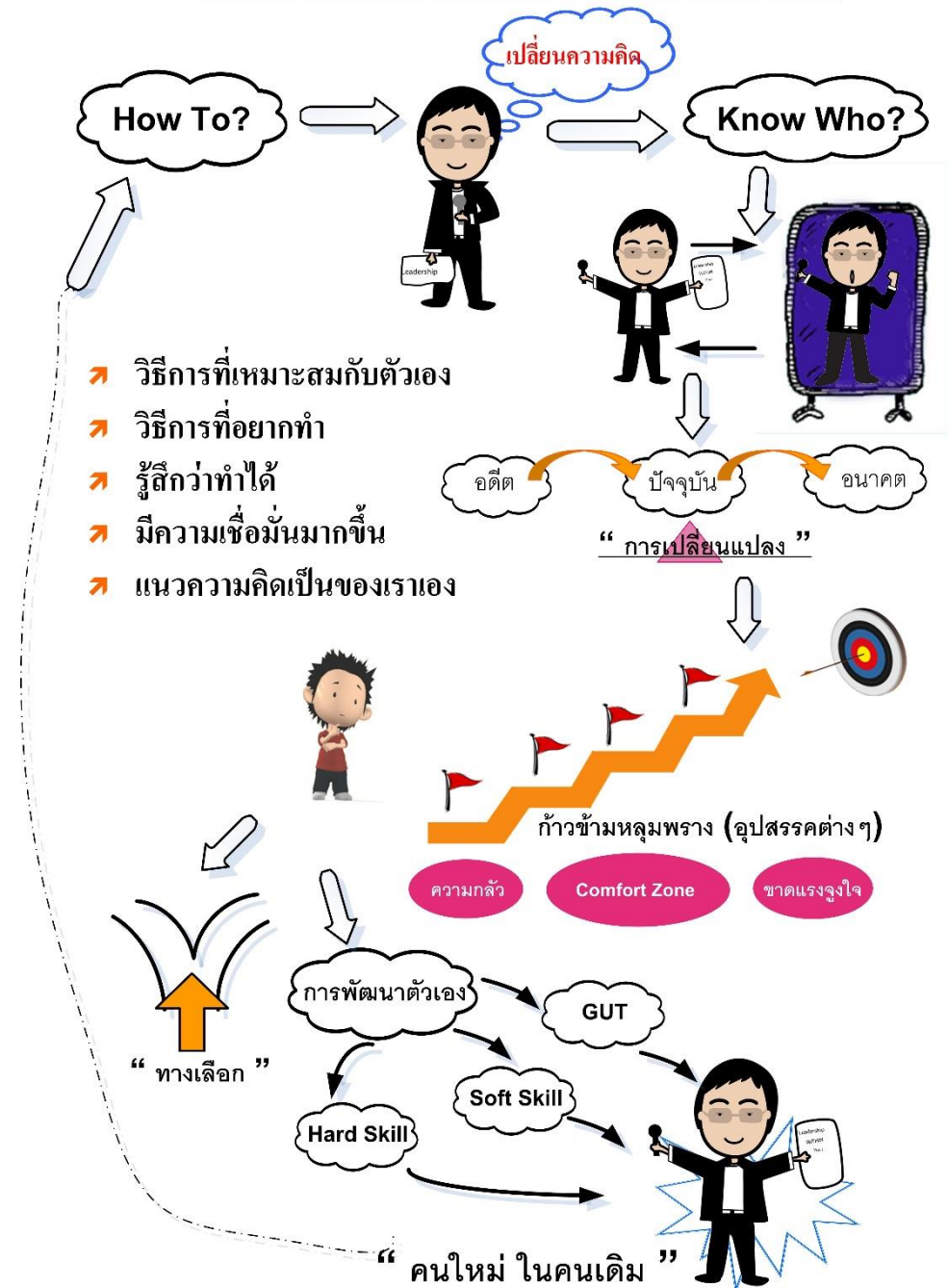
⊗ คุณ คือ บุคคลสำคัญของทีมเวิร์ค (Team Work)

- การให้ความสำคัญของทีม
- การสื่อสารและปฏิสัมพันธ์

- ความใฝ่รู้
- ความกล้าหาญ
- ความรับผิดชอบ
- การสื่อสารกับผู้อื่น
- การช่วยเหลือผู้อื่น
- การใส่ใจซึ่งกันและกัน
- การสร้างกำลังใจให้กับทีม
- การบรรลุเป้าหมายร่วมกัน

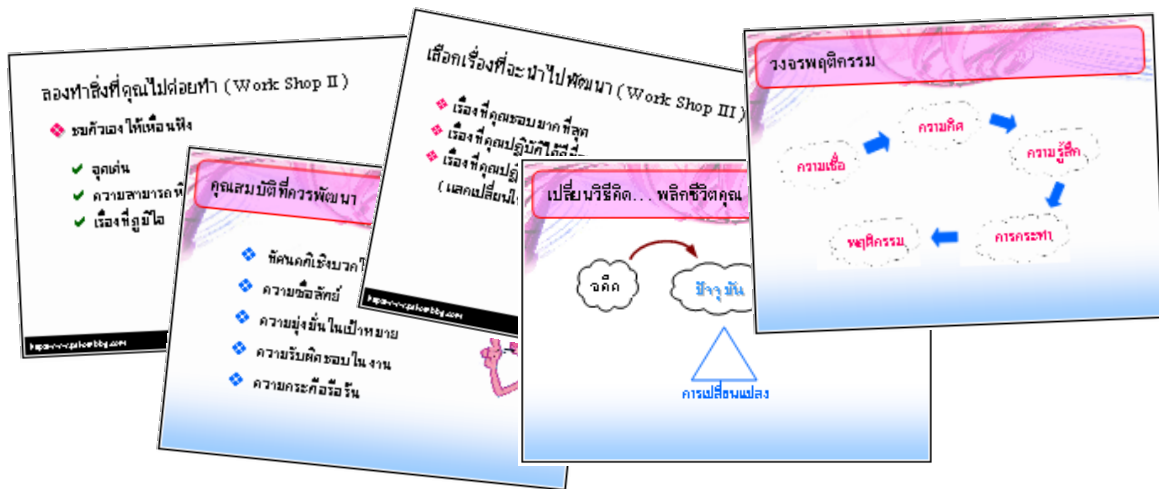
กรอบในการดำเนินการฝึกอบรม

กรอบการอบรมหลักสูตรคุณเป็นได้...ดีกว่าคิด
(You are ...Better than you think)



- วิธีการที่เหมาะสมกับตัวเอง
- วิธีการที่ยากทำ
- รู้สึกว่าทำได้
- มีความเชื่อมั่นมากขึ้น
- แนวความคิดเป็นของเราเอง

ตัวอย่าง Work Shop / กรณีศึกษา



★ ตัวอย่าง Work Shop หัวข้อ “การเอาชนะความกลัวอย่างไม่มีเหตุผล”

❖ วิธีปฏิบัติ

- ▶ เลือกเรื่องของตัวเองกลัวอย่างไม่มีเหตุผลมา 1 เรื่อง
- ▶ ถามตัวเองว่าเรากลัวเรื่องนั้นอย่างไร?
- ▶ จัดเรียงลำดับความกลัวเรื่องนั้น (จากมากที่สุดไปน้อย หรือน้อยไปมากที่สุดก็ได้)
- ▶ ลงมือปฏิบัติในเรื่องนั้น ที่กลัวน้อยที่สุดก่อน
- ▶ สังเกตความรู้สึกที่เกิดขึ้นที่ได้ลงมือทำแล้ว

❖ ผลที่ได้รับ

: การเรียงลำดับความกลัวแล้ว จะทำให้เราเข้าใจตัวเองมากขึ้นว่าเรื่องอะไรบ้างที่เรากลัวจริงๆ หรือเราจินตนาการไปเอง เมื่อเรามีสติรู้ในสิ่งที่เรารู้สึกกลัวแล้วหลังจากนั้น ได้ลองลงมือทำในสิ่งที่ยากที่สุดก่อนก็จะทำให้เราได้กำลังใจเพิ่มขึ้นว่า “เราสามารถพิชิตได้แล้ว” เมื่อฝึกฝนบ่อยๆ เราจะหายจากความกลัวเรื่องนั้นไปเอง

❖ การนำไปฝึกฝนต่อไป

: พยายามเขียนรายการที่เรามีความรู้สึกกลัวให้ได้ แล้วจัดเรียงลำดับ เพื่อนำไปฝึกฝนทีละขั้น เช่น ความรู้สึกกลัวต่อหน้าชุมชน ก็จะเรียงลำดับอาจใช้ จำนวนคนเป็นตัวตั้งก็ได้ แล้วเริ่มพูดเรื่องที่เรเตรียมไว้ กับคนจำนวนน้อยๆ ก่อน อาจจะเป็น 1 คน, 5 คน, 20 คน, 30 คน จนเพิ่มจำนวนเท่าที่เราจะพูด ก็จะทำให้เราคลายความรู้สึกกลัวไปเองครับ

❖ สาเหตุที่ทำให้เราเปลี่ยนตัวเองได้

: การเอาชนะความกลัวที่ไม่มีเหตุผลนั้น คือ การ “เผชิญ” กับสิ่งที่ทำกลัวที่น้อยก่อน เพราะความกลัวนั้นเป็นเงื่อนไขที่ติดอยู่ในความรู้สึกนึกคิดของเราเองเมื่อเราค่อยๆ เผชิญกับมันความรู้สึกนึกคิดของเราก็จะเปลี่ยนไปใหม่ ทำให้เราจินตนาการถึงความกลัวนั้นน้อยลงไปเรื่อยๆ กลายเป็นความจริงมากขึ้นเราก็เปลี่ยนแปลงตัวเองไปได้เอง

ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

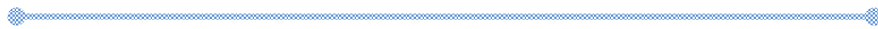
- ✓ ปฏิบัติการ
- ✓ หัวหน้างาน
- ✓ ผู้จัดการ

รายละเอียดและเทคนิคที่อาจารย์ใช้ในการดำเนินการฝึกอบรม

(รูปแบบการฝึกอบรมโดยรวม)

- ❖ การละลายพฤติกรรม (Ice Breaking)
ปรับจูนแนวความคิดเบื้องต้นของผู้เข้าฝึกอบรมกับเนื้อหาตามหลักสูตร
 - แนะนำตัวเอง
 - คำสำคัญ (Key Words)
 - คำถามสร้างแนวความคิด
- ❖ การสำรวจตัวเอง, การมองเห็นตัวเองและการยอมรับตัวเอง
การทำให้ผู้เข้าฝึกอบรม มองเห็นตัวเอง จะนำไปสู่การอยากเปลี่ยนแปลงตัวเอง
 - ค้นหาหลุมพรางทางความคิดในเรื่องต่างๆ
 - สำรวจพฤติกรรมของตัวเองในด้านต่างๆ
 - เรียนรู้ธรรมชาติของการเปลี่ยนแปลง
- ❖ กำหนดเป้าหมายที่จะเปลี่ยนแปลงของตัวเอง
กระตุ้นให้ผู้เข้าฝึกอบรม ทดสอบกระบวนการเปลี่ยนแปลงตัวเองแบบง่ายๆ
 - เลือกเรื่องที่จะลองเปลี่ยนแปลง
 - เปลี่ยนความคิดในเรื่องต่างๆ ด้วยตัวเอง
 - กำหนดแนวทางของตัวเองใหม่
- ❖ กำหนดคุณสมบัติที่จะนำไปพัฒนาตัวเองเพิ่มเติม
เลือกวิธี (How to) ที่เหมาะสมกับ Style ของตัวเอง เพื่อการพัฒนาตัวเอง
 - การเตรียมความพร้อมของตัวเอง
 - วางแผนการพัฒนาตัวเองอย่างมีขั้นตอน
 - เลือกกระบวนการเปลี่ยนแปลงของตัวเอง
 - ปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมใหม่
- ❖ สร้างความคาดหวังก่อนการฝึกอบรม
เทคนิคการทำให้ผู้เข้าฝึกอบรมเขียนความคาดหวังและผลลัพธ์เมื่อสิ้นสุดการอบรม
 - ทำให้ผู้เรียนจดจ่อต่อการเรียนรู้ เพราะอยากเรียนของตัวเอง

- นำเรื่องทำให้เรียนรู้ไปใช้ได้จริง
- ❖ Workshop ประเด็นสำคัญที่สามารถไปฝึกฝนได้
ดำเนินการ Workshop ในเรื่องที่สำคัญเพื่อให้เข้าใจและนำไปฝึกฝนได้จริง
 - กระตุ้นให้ คิด → เขียน → พูด
 - การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันภายใน Class
 - การนำเสนอกลุ่มจากการระดมความคิดเห็น
 - การนำไปใช้ฝึกฝนกับตัวเอง
- ❖ การบ้านเพื่อนำไปฝึกฝนเพิ่มเติม
เรื่องให้ผู้เข้าฝึกอบรมยืนยันกับตัวเองว่าจะนำไปปฏิบัติเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง
 - เรื่องที่ได้รับจากการอบรม
 - เรื่องที่ชอบ
 - เรื่องที่จะนำไปปฏิบัติเป็นเรื่องแรก
 - การบ้านของตัวเอง
- ❖ กิจกรรมเสริมการเรียนรู้ให้เกิดความสนุกสนาน
จัดกิจกรรมให้เหมาะสมในแต่ละกลุ่มที่เข้าฝึกอบรมและสอดคล้องกับเนื้อหา
 - เกม / การละเล่น
 - Role Playing
 - นิทานให้แนวความคิด
 - กรณีศึกษา



2. หลักสูตรเทคนิคการทำงานเชิงรุกอย่างมั่นใจ (Proactive Working) หลักสูตร 1 วัน

หลักการและแนวความคิด

- การทำงานเชิงรุกไม่ใช่การก้าวร้าวแต่เป็นการทำงานที่มีความมุ่งมั่นในเป้าหมายโดยการเชื่อมั่นในความเป็นตัวของตัวเอง ยอมรับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น เพื่อนำมาปรับปรุง แก้ไข โดยไม่ย่อท้อจนกว่างานนั้นจะประสบความสำเร็จ โดยการเลือกที่จะตอบสนองสิ่งเร้าเชิงลบ ด้วยการทำงานเชิงบวกคือ ไม่ยอมแพ้กับปัญหา
- การกล้าแสดงความคิดเห็นและยืนยันในแนวความคิดของตัวเองในการเอาชนะปัญหา ต้องใช้ความเชื่อมั่นที่มีอยู่ในตัวเองและประสบการณ์ในการแก้ปัญหาที่เราผ่านมาได้ โดยการรับฟังแนวความคิดของผู้อื่นและเสนอแนวความคิดของเราจากข้อมูลที่มีอยู่ ไม่จินตนาการไปเองว่าผู้อื่นจะคิดอย่างไร แต่ให้ข้อมูลและ/หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริงเป็นตัวตัดสินใจในการกำหนดแนวทางแก้ไข และสามารถนำไปสู่สถานะการชนะทั้งคู่ (WIN:WIN)
- การทำงานเชิงรุกที่ยั่งยืน ควรให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมเพราะเราไม่สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยตัวเราคนเดียวและทีมก็ต้องทำงานร่วมกับทีมอื่นๆ ดังนั้นการสร้างทีมเวิร์คให้เกิดขึ้นย่อมมีประสิทธิผลมากขึ้น โดยที่เราพัฒนาตัวเองให้เวิร์คก่อน แล้วหากคนส่วนใหญ่เวิร์คก็จะทำให้ทีมเวิร์คเกิดขึ้น เมื่อหลายๆทีมเวิร์คก็จะทำให้องค์กรเวิร์คและประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจแนวทางการทำงานเชิงรุกอย่างสร้างสรรค์ ในการเอาชนะปัญหาด้วยความเชื่อมั่นในข้อมูลและประสบการณ์ของตัวเอง
- เพื่อให้ผู้เรียนมีแนวทางในการพัฒนาตัวเองในการกล้าแสดงความคิดเห็นและแสดงจุดยืนของตัวเองในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายของทีม
- เพื่อให้ทุกคนให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม โดยที่พัฒนาตัวเองให้เวิร์คก่อน

รายละเอียดเนื้อหาของหลักสูตร

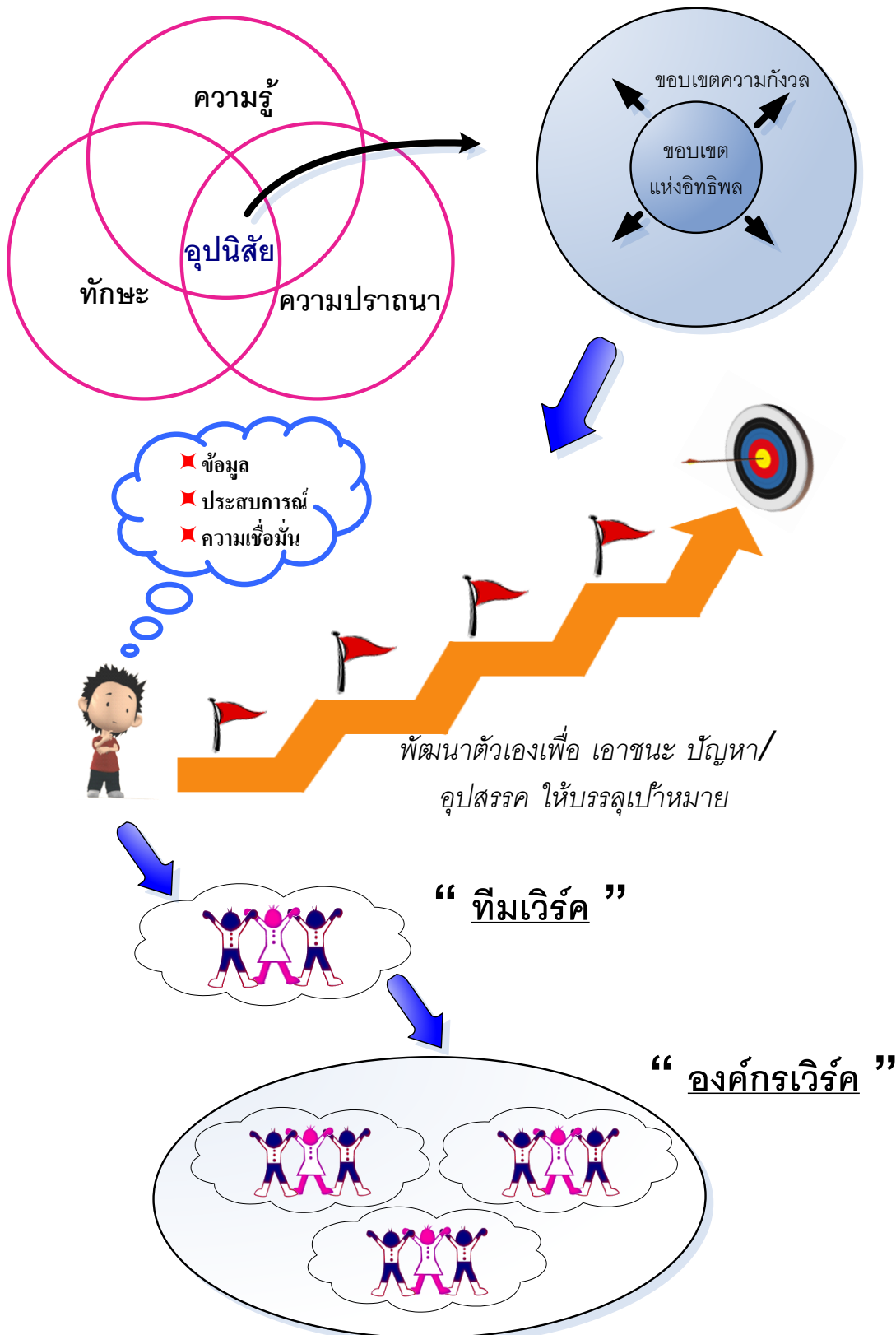
- ❖ การสร้างภาวะโปรแอกทีฟด้วยตัวเอง
 - เรียนรู้อิสรภาพในการเลือก
 - ขยายขอบเขตแห่งอิทธิพลของตัวเอง
 - เทคนิคการพัฒนาตัวเอง

- การประยุกต์ใช้ในการทำงาน
- ❖ การแสดงความคิดเห็นและจุดยืนของตัวเองอย่างสร้างสรรค์
 - เริ่มต้นที่แนวความคิดเชิงบวก
 - ค้นหาปัญหาและแนวทางแก้ไข
 - รู้จักแก้ปัญหาเชิงระบบ
 - เทคนิคการเจรจาต่อรองแบบ WIN:WIN
 - มุ่งสู่เป้าหมายของทีมเป็นสำคัญ
- ❖ การสร้างความเชื่อมั่นในตัวเอง
 - รู้จักจุดแข็งของตัวเอง
 - สร้างทัศนคติเชิงบวกในการทำงาน
 - เทคนิคการจัดการอารมณ์เชิงลบ(EQ)
 - การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
- ❖ การให้ความสำคัญที่ทีมเวิร์ค
 - องค์ประกอบสำคัญของทีมเวิร์ค
 - การทำงานเป็นทีมสู่ความสำเร็จ
 - เอาใจเขามาใส่ใจเรา
 - คุณต้องเวิร์คก่อน...ทีมจึงจะเวิร์ค
- ❖ การบ้านเพื่อนำไปฝึกฝน: การสร้างแนวทางการทำงานเชิงรุกของตัวเอง

ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

- ✔ พนักงานทั่วไป
- ✔ หัวหน้างาน
- ✔ บุคคลที่สนใจการพัฒนาตัวเองให้มีการทำงานเชิงรุก

กรอบแนวความคิดของหลักสูตร (Course Frame Work)



3. หลักสูตรการทำงานเป็นทีมสู่ความสำเร็จ (Working As A Team) หลักสูตร 1 วัน

"คุณ คือ บุคคลสำคัญในทีม... ทีมในฝันเป็นภาพลักษณ์ที่คุณอยากได้"

หลักการและ แนวความคิด

- ทีม เป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่ช่วยส่งเสริม และผลักดันมนุษย์เราไปสู่เป้าหมาย ฉะนั้นความสำเร็จของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง คงจะไม่สัมฤทธิ์ผลได้เต็มร้อย หากขาดการสนับสนุนและแรงผลักดันอันดีเยี่ยม เปี่ยมด้วยประสิทธิภาพของกลุ่มคนที่ เรียกว่า ทีม
- ทุกคนต่างก็รู้ดีว่า การทำงานร่วมกันเป็นทีม นั้นเป็นสิ่งที่ดี ควรทำและควรประพฤติเพราะเป็นเรื่องสำคัญมาก โดยการให้ความสำคัญกับเป้าหมายส่วนรวมมากกว่าเป้าหมายส่วนตัว กำหนดสิ่งที่ยึดถือร่วมกัน เช่น วิสัยทัศน์, ค่านิยม, เป้าหมาย, แผนงานและผลลัพธ์ เพื่อให้มีทิศทางที่ชัดเจนและแม่นยำจะทำให้ทีมประสบความสำเร็จได้
- การทำงานในระบบทีมเวิร์ค นั้น ผลสำเร็จสูงสุดเกิดจากการทำงานร่วมกันในสองมิติคือ มิติของงาน และ มิติของจิตใจ สำหรับมนุษย์แล้วต้องพิจารณาปัญหาทางด้านจิตวิทยา ก่อนเสมอ เพราะเขาจะไม่ต้องการวิชาการใดๆเลย ถ้าหากความรู้สึกในการทำงานร่วมกันยังไม่ได้รับการพัฒนาให้เหมาะสมเสียได้ การทำให้พนักงานเข้าใจปัจจัยที่สำคัญ และองค์ประกอบสำคัญของทีมย่อมทำให้เกิดทีมเวิร์คขึ้นในองค์กร

จุดประสงค์ของหลักสูตร

- เพื่อสร้างความตระหนักรู้ในความสำเร็จของการทำงานเป็นทีม ให้กับผู้เข้าฝึกอบรมได้ประเมินตัวเอง
- เพื่อชี้ชวนให้ผู้เข้าฝึกอบรมได้เลือกแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของตัวเอง ให้สามารถทำงานร่วมกับทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ทีมบรรลุเป้าหมาย
- เพื่อกำหนดปัจจัยสำคัญร่วมกันภายในทีม ที่เหมาะสมกับแต่ละองค์กร โดยนำมาจากแนวความคิดของบุคลากรภายในทีมเดียวกัน
- เพื่อพัฒนาศักยภาพภาวะผู้นำของแต่ละคนด้วยตัวเอง เพื่อนำมาใช้ในการทำงานเป็นทีมที่ดีเลิศ (Team Spirit)

เนื้อหาของหลักสูตร (Course Outline)

- ◆ ทีมเวิร์ค ... ทีมในฝัน
 - สำรวจสถานะของทีมงาน
 - ภาพลักษณ์ทีมในฝันที่ต้องการ
 - ปัจจัยสำคัญที่ทีมงานมีส่วนร่วม
- ◆ ปรับเปลี่ยนความคิด การทำงานร่วมกันในทีม
 - ทักษะเชิงบวกเกี่ยวกับทีม
 - การเป็นผู้นำ 360 องศา
 - คุณสมบัติของทีมเวิร์ค
- ◆ องค์ประกอบสำคัญของทีมเวิร์ค (Team Work)
 - การให้ความสำคัญกับทีม
 - การสื่อสารและปฏิสัมพันธ์
 - การใส่ใจซึ่งกันและกัน
 - การสร้างกำลังใจให้กับทีม
 - การบรรลุเป้าหมายร่วมกัน
- ◆ การกิจสำคัญของบุคลากรภายในทีม
 - วิสัยทัศน์
 - เป้าหมาย
 - แนวทางปฏิบัติงาน
 - คุณค่าของทีม
 - ประโยชน์ที่จะได้รับ

ตัวอย่าง Work Shop / กรณีศึกษา



★ ตัวอย่าง Work Shop หัวข้อ “ การชื่นชมผู้อื่น (จับคู่) ”

❖ วิธีปฏิบัติ

▶ ลองนึกถึงใครก็ได้ เช่น หัวหน้า, เพื่อน, ลูกค้า, ลูกน้อง เป็นต้น คิดถึงจุดเด่นของเขาที่เรา

ประทับใจและอยากปฏิบัติตาม เล่าให้เพื่อนๆ ใน Class เช่น - จุดเด่น - ความสามารถพิเศษ - อุปนิสัยที่ดี

❖ ผลที่จะได้รับ

▶ การชื่นชมอย่างจริงใจ จะทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างเรากับผู้อื่นแน่นแฟ้นยิ่งขึ้น เพราะคนทุกคนชอบคำชม และเมื่อเราชมผู้อื่นมากเท่าไร ผู้อื่นก็จะชมเรามากขึ้นเท่านั้น เท่ากับต่างคนต่างให้กำลังใจซึ่งกันและกัน ทำให้ทัศนคติของเราเกี่ยวกับคนเป็นในเชิงบวกมากขึ้น (อยากขอขำว่าเรื่องที่เรารชมนั้นมาจากความรู้สึกที่แท้จริงของเรา ไม่ใช่เสแสร้งนะครับ)

❖ การนำไปฝึกต่อไป

▶ ต่อไปนี้ให้บอกกับตัวเองว่า เราจะเริ่มจากการหาข้อดีของผู้ที่เราเกี่ยวข้องกับก่อน โดยการจับถูก ถึงแม้คนๆนั้นเราจะรู้สึกไม่ถูกใจก็ตาม เราก็จะพยายามหาข้อดีของเขาให้เจอ (เชื่อแน่ว่าทุกคนมีข้อดีครับ แต่เราไม่พยายามหาเท่านั้นเอง) ลองฝึกตัวเองในระหว่างการประชุม ให้หาจุดเด่นหรือข้อดีและความสามารถของแต่ละคนที่เราประชุมด้วยจะทำให้เรามีความสุขกับการประชุมมากขึ้นเลยครับเมื่อเราเห็นข้อดีของใครแล้ว เราก็จะรับฟังมากขึ้นก็จะทำให้เราได้รับความรู้ใหม่ๆเพิ่มขึ้นเห็นใหม่ครับมีแต่ข้อดีๆทั้งนั้น

❖ สาเหตุที่ทำให้เราเปลี่ยนแปลงตัวเองได้

▶ การสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นที่ดี คือการให้ความสำคัญกับเขา ซึ่งก็ควรเริ่มจากการจับถูกในตัวเขาก่อนเมื่อฝึกฝนบ่อยๆ เราจะมีทัศนคติที่ดีขึ้นเลยครับ

ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

- ✔ พนักงานทุกระดับขององค์กร
- ✔ หัวหน้างาน / ผู้จัดการ

4.หลักสูตรการพัฒนาทักษะการเป็นผู้ให้บริการคุณภาพ (Service Mind) หลักสูตร 1 วัน

หลักการ/เหตุผล

- การทำหน้าที่ “ผู้ให้บริการลูกค้า” นับว่าเป็นงานที่ยากลำบาก เพราะลูกค้ามีความต้องการที่แตกต่างกัน การให้บริการจึงต้องมีมาตรฐานที่ชัดเจน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ดังนั้น เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการจึงควรเห็นความสำคัญของงานบริการที่ตัวเองรับผิดชอบอยู่ มิเช่นนั้นแล้วก็จะไม่สามารถให้บริการที่มีคุณภาพต่อลูกค้าได้
- การพัฒนาทักษะการให้บริการจึงเป็นหัวใจสำคัญที่ต้องสร้างและฝึกฝนให้กับผู้ให้บริการลูกค้าอยู่อย่างสม่ำเสมอ โดยการเริ่มที่แนวความคิดของผู้ให้บริการก่อนเป็นอันดับแรก เช่น ...
 - รักในงานบริการ
 - มองเห็นคุณค่ากับงานบริการ

- ให้ความสำคัญกับลูกค้า
 - มีจิตใจที่ดีต่อสถานการณ์ต่างๆ
 - มีความสุขในการให้บริการ
- การทำหน้าที่ในการให้บริการลูกค้าย่อมเกิดความเครียด ความรู้สึกเชิงลบและความกังวลต่างๆ มากมาย แต่ถ้าผู้ให้บริการสามารถพัฒนาแนวความคิดและเทคนิคของตนเองในการจัดการอารมณ์เชิงลบต่างๆ ได้ด้วยการสร้างเสริมทัศนคติเชิงบวกให้กับตัวเองได้แล้ว ก็จะสามารถบริหารจัดการงานที่ได้รับมอบหมายให้มีคุณภาพสูงขึ้นได้

จุดประสงค์ของหลักสูตร

- เพื่อสร้างแนวความคิดเชิงบวกต่องานบริการให้กับผู้เรียนและสามารถประยุกต์ใช้ได้ด้วยตัวเอง
- เพื่อเสริมสร้างทักษะการเป็นผู้ให้บริการที่มีคุณภาพให้กับผู้เรียนให้สามารถนำไปฝึกฝนจนกลายเป็นธรรมชาติในที่สุด
- เพื่อกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดความรู้สึกที่ดีต่องานบริการและอยากพัฒนาตัวเองให้เป็นผู้ให้บริการที่มีคุณภาพ

เนื้อหาของหลักสูตร (Course Outline)

- ✓ **สำรวจแนวความคิดเรื่องการให้บริการ**
 - ☒ คุณคิดอย่างไรเมื่อถูกลูกค้าต่อว่า?
 - ☒ คุณรู้สึกอย่างไรเมื่อได้ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการลูกค้า?
 - ☒ คุณอยากส่งมอบบริการที่มีคุณภาพหรือไม่? เพราะเหตุใด?
 - ☒ คุณรักในงานที่ทำอยู่หรือไม่?
- ✓ **การเปลี่ยนวิธีคิดเพื่อบริการที่เป็นเลิศ**
 - ☒ หลุมพรางทางความคิดเชิงลบของการให้บริการ
 - ☒ เทคนิคการเอาชนะหลุมพรางทางความคิด
 - ☒ จิตวิทยาการให้บริการ
 - ☒ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับงานบริการ
- ✓ **การพัฒนาทักษะการเป็นผู้ให้บริการคุณภาพ**
 - ☒ การเข้าใจตัวเอง

- การมีมนุษยสัมพันธ์
- การจัดการอารมณ์เชิงลบ
- การจงใจตัวเอง
- การสร้างทัศนคติเชิงบวก

- ✓ การสื่อสารกับลูกค้าอย่างสร้างสรรค์
 - การให้ความเคารพความคิดเห็นที่แตกต่าง
 - จงเริ่มต้นด้วยมิตรไมตรี
 - การทำให้ผู้อื่นยอมรับแนวความคิด
 - การต่อเชื่อมกับผู้อื่น
 - การเข้าใจแนวความคิดของผู้อื่น

- ✓ การบ้านเพื่อการนำไปฝึกฝนและพัฒนาตัวเอง



แนวทางการดำเนินการเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงตัวเองอย่างยั่งยืน

“การเปลี่ยนแปลงตัวเอง ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและมีความสุขที่ได้ทำ”

การสร้างกิจกรรมหลังการฝึกอบรมนับว่าเป็นเรื่องที่สำคัญเพราะจะทำให้การพัฒนาตัวเองเกิดความต่อเนื่อง และหากสามารถทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมดำเนินการฝึกฝนในเรื่องที่เขาอยากเปลี่ยนแปลงได้ยาวนาน ก็จะทำให้เขาสามารถสร้างอุปนิสัยใหม่ของตัวเองขึ้นมาได้ เมื่อมีความมั่นใจในการเปลี่ยนแปลงตัวเองในเรื่องใดเรื่องหนึ่งแล้ว เขาก็จะสามารถสร้างกระบวนการเปลี่ยนแปลงตัวเองในเรื่องอื่นๆต่อไปได้ด้วยตัวเอง อีกทั้งยังสามารถนำไปให้ผู้อื่นได้พัฒนาต่อไปได้ด้วย

กิจกรรมที่ช่วยให้ผู้เข้าอบรมสามารถพัฒนาตัวเองได้อย่างต่อเนื่อง สามารถเอาชนะสภาพแวดล้อมได้ ควรเป็นสิ่งที่ใกล้เคียงกับสิ่งที่เกิดขึ้นในระหว่างการฝึกอบรม ทำให้เขานึกถึงบรรยากาศในการฝึกอบรมและเขาเลือกเรื่องที่จะเปลี่ยนแปลงตัวเอง เพื่อพัฒนาตัวเองให้ดีขึ้น

กิจกรรมที่สามารถดำเนินการได้มีดังนี้

1. การบ้านสำหรับการนำไปฝึกฝนหลังการอบรม
2. เอกสารอ้างอิงสำหรับนำไปประกอบการฝึกฝน
3. เว็บไซต์ด้านการพัฒนาตัวเอง เพื่อศึกษาเรื่องต่างๆเพิ่มเติมที่ pakornblog.com
4. จดหมาย Reminder จากอาจารย์ปกรณัฏฐ์แวมมาทักทาย
5. สมักร Mailing List รับข่าวสารด้านการพัฒนา
6. การติดตามผล (Follow up) โดยทีม HRD ขององค์กร
7. การติดตามผล (Follow up) โดยทีม วิทยากรผู้ช่วย (มีค่าใช้จ่าย)
8. การสร้างโครงการร่วมกันในองค์กร โดย HRD
9. การดำเนินการ Clinic โดยอาจารย์ปกรณัฏฐ์ (มีค่าใช้จ่าย)

ผลลัพธ์จากการฝึกอบรม ทุกคนจะมีประเด็นสำคัญของตัวเองที่จะนำไปพัฒนา แต่จะหยุดการพัฒนา กลางคันเพราะไม่สามารถเอาชนะสภาพแวดล้อมได้ ดังนั้นกิจกรรมเหล่านี้จะช่วยให้เขาสามารถพัฒนาตัวเองต่อไปได้ด้วยตัวของเขาเอง

โดยสรุปแนวทางการพัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่องสามารถทำได้โดย

1. ตัวผู้เข้าอบรม พัฒนาตนเอง โดยใช้
 - การบ้านที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะนำไปทำ (ถ้ามี)
 - เอกสารเพิ่มเติมสำหรับนำไปฝึกฝน
 - แหล่งความรู้เตือนความทรงจำในเว็บไซต์ Pakornblog.com

- Mailing List ความรู้ส่งตรงถึงที่ จาก ทีม วิทยากรผู้ช่วย ถึงผู้เข้าอบรม
 - จดหมาย Reminder (ทักทาย) จากอาจารย์ ปกรณ์ 3 ฉบับ (3 เดือน)
 - การสร้างโครงการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยผู้เข้าอบรมเอง หรือ ร่วมกับ HRD (ถ้ามี)
- 2. ติดตามผลการอบรมโดย HRD ของ บริษัทลูกค้า**
- HRD ตามการบ้านที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะนำไปทำ (ถ้ามี)
 - การสร้างโครงการพัฒนา / อำนวยความสะดวก ให้ผู้เข้าอบรม พัฒนาอย่างต่อเนื่อง
- 3. ติดตามผลการอบรม โดย วิทยากรผู้ช่วย ของ อาจารย์ปกรณ์**
- ดำเนินการแทน HRD โดยมีรายงานสรุปผล ความเปลี่ยนแปลงให้
- 4. Clinic โดย อ.ปกรณ์**
- ดำเนินฝึกอบรมเพิ่มเติม โดยให้ผู้เข้าอบรมทำการบ้าน (งานที่ผู้เข้าอบรมบอกว่าต้องการไปพัฒนา) และ อาจารย์ มาให้คำแนะนำ

กรณีการติดตามผลแบบมีค่าใช้จ่ายหากต้องการข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อทีมงานเพื่อขอรายละเอียดรูปแบบและการดำเนินการเพื่อนำเสนอเพิ่มเติม