

อรพิณ

การทำงานเป็นทีมและการสร้างเครือข่าย พร้อมการทำงานด้วยจิตบริการ



รองศาสตราจารย์ ดร. อรพิน สันติธีรากุล
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

วัตถุประสงค์

- 1 เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับจิตวิทยาในการทำงาน การทำงาน เป็นทีม การมีจิตบริการ
- 2 เพื่อให้มีทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม
- 3 เพื่อให้ได้แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น และประสบการณ์ ซึ่งกันและกัน
- 4 นำไปสู่การทำงานร่วมกันอย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพ

บันไดการเรียนรู้

การสร้าง
บรรยากาศ

จิตวิทยาใน
การทำงานร่วมกัน

จิตบริการ

สร้างทีมสู่
ความสำเร็จ



จิตวิทยาในการทำงานร่วมกัน

รองศาสตราจารย์ ดร. อรพิน สันติธีรากุล
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

หนทางสู่ความสำเร็จในชีวิตและการทำงาน

□ รู้จักตนเอง

□ พัฒนาตนเอง



การพัฒนาตนเอง

- **สำรวจตนเอง**
- **รับฟังเสียงสะท้อนกลับจากผู้อื่น**
- **พิจารณาไตร่ตรอง**
- **ปรับปรุงส่วนที่ไม่น่าปรารถนา**



จิตบริการ Service Mind

รองศาสตราจารย์ ดร. อรพินธ์ สันติธีรากุล
คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

การบริการ



คุณภาพของการบริการ = $\frac{\text{ความรู้สึกลูกค้าภายหลังการรับบริการ}}{\text{ความคาดหวังของลูกค้า}}$

Good Service

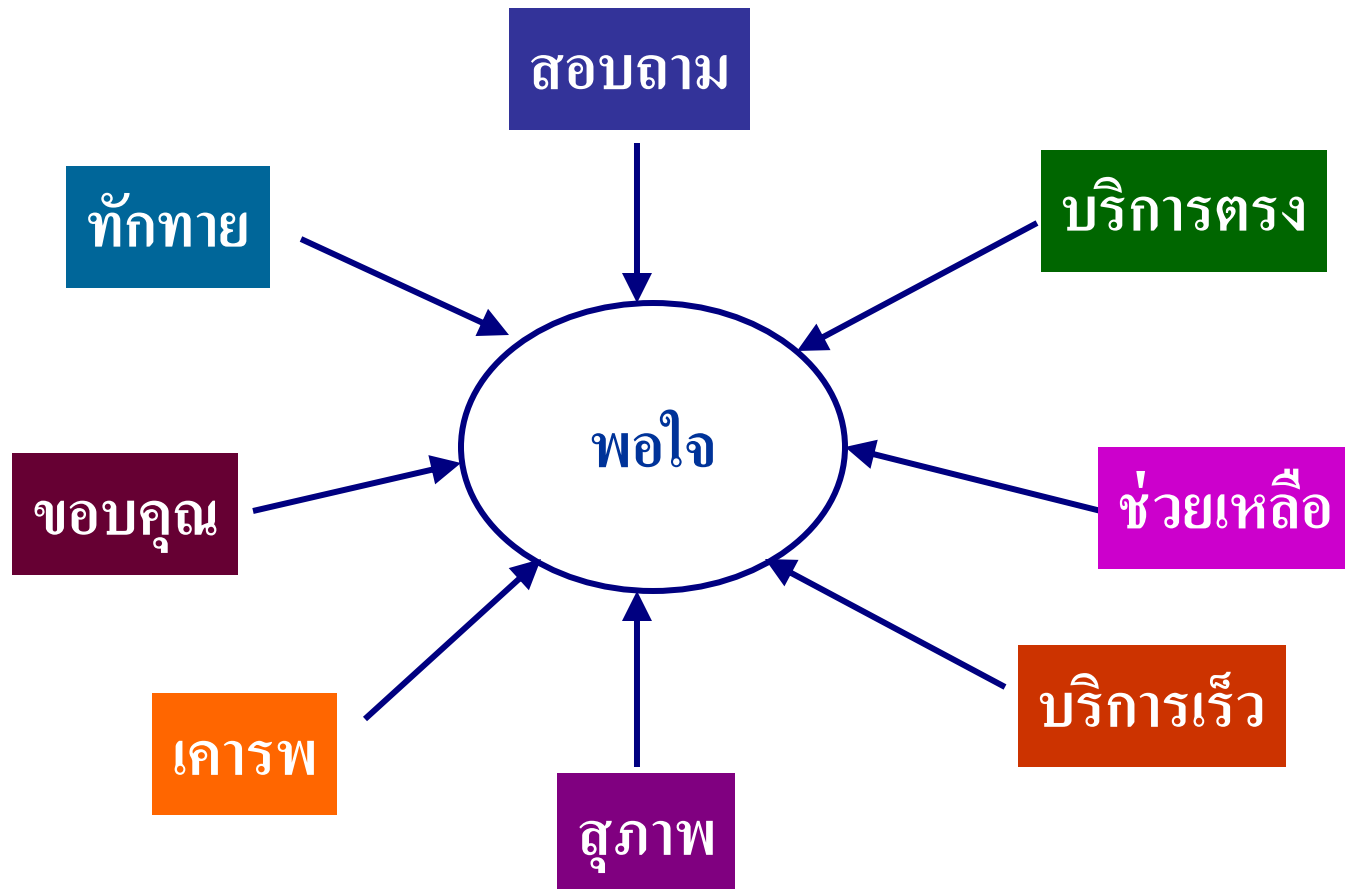
(บริการดี/เยี่ยม)

- การตอบสนองเกินความคาดหวัง/ความต้องการของลูกค้า/ผู้บริโภคร



การบริการ(Service)

Service Index (ดัชนีการบริการ)



การคิดบวก



ทัศนคติ

(ความคิด ความเชื่อ)



พฤติกรรม

ทัศนคติ

แรงจูงใจ



เปลี่ยนวิถีชีวิตเปลี่ยน

ความคิด



อารมณ์



การกระทำ



ผลลัพธ์



เสร็จแน่มึง !!!

การสร้างทีม



รองศาสตราจารย์ ดร. อรพิน สันติธีรากุล
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

การสร้างทีม

(Team Building)

ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการทำงาน

1. ประสิทธิภาพ : ได้ที่หวัง
2. ประสิทธิภาพ: ได้ที่หวังอย่างคุ้มค่า
3. ความพึงพอใจ

ขั้นตอนการสร้างทีมงาน

1. กำหนดภารกิจของทีม
2. การสร้างโครงสร้าง
3. การวางแผน
4. การปฏิบัติตามแผน
5. การประเมินผล



ปัจจัยในการสร้างทีมเชิงจิตวิทยา

TEAMWORK

T = TRUST	ไว้วางใจกัน
E = EMPATHY	เข้าใจกัน
A = AGREEMENT	เห็นพ้องกัน
M = MANAGEMENT	จัดการดี
W = WILLINGNESS	เต็มใจทำงาน
O = OPPORTUNITY	ให้โอกาสกัน
R = RECOGNITION	ยอมรับกัน
K = KINDNESS	ทำดีต่อกัน

๒ เสียดสีดะ



สังคหวัตถุ

1. ทาน - การรู้จักให้
2. ปิยวาจา - การพูดจาดี
3. อตถจริยา - ทำตัวให้เป็นประโยชน์
4. สมานัตตา - การมีความสม่ำเสมอ