



## Communication Improvement for Service Excellence

### พัฒนาการสื่อสาร เพื่อการบริการที่เป็นเลิศ

#### หลักการและเหตุผล



ปัญหาในการทำงานทุกวันนี้ การสื่อสารเป็นปัจจัยหลักที่จะ สร้าง หรือ ลด ปัญหาในการทำงาน ปัญหาส่วนใหญ่ที่พบจากการสื่อสาร คือ ให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน น้ำเสียงไม่เต็มใจให้บริการ หรือ ช่วยเหลือ น้ำเสียง-ท่าทางในการสื่อสาร ไม่สอดคล้องกับจุดประสงค์ที่ต้องการสื่อ ภาษาที่ใช้ก่อให้เกิดความระคายเคืองมากกว่าก่อให้เกิดความร่วมมือ เหล่านี้ เป็นต้น

หลักสูตรนี้ จึงมีวัตถุประสงค์ที่จะชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการสื่อสาร และแนะนำแนวทางในการพัฒนาการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ ลดปัญหาที่ไม่ควรที่จะเกิด อันเนื่องมาจากสื่อสารที่ผิดพลาด และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เพิ่มความประทับใจแก่ผู้สนทนา ไม่ว่าจะเป็นลูกค้า เพื่อนร่วมงาน รวมทั้ง แนะนำแนวทางในการรับมือข้อร้องเรียนอย่างมืออาชีพ พลิกข้อร้องเรียนให้เป็นการสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า และ การสร้างโอกาสในการประชาสัมพันธ์ สินค้า หรือ บริการ ของบริษัทฯ

#### หัวข้ออบรม



1. ความจริงเกี่ยวกับการสื่อสาร (The truth of Communication)
2. ความจริงเกี่ยวกับการบริการ (The truth of Service)
3. การเป็นผู้ฟังที่ดี (Active Listener)
4. การค้นหาความเข้าใจ และเข้าใจความสำคัญ
5. น้ำเสียง – ภาษากาย อิทธิพลหลักของการสื่อสาร
6. ภาษาบริการ
7. พฤติกรรมการสื่อสารที่สร้างความไม่พอใจ
8. หลักการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความประทับใจ
9. แนวทางการพัฒนาดตนเองในด้านการสื่อสาร





## 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 หรืออีกชื่อหนึ่งของผู้เข้าอบรมมักเรียกอย่างคุ้นเคยว่า **อ.ไวท์** เป็นหนึ่งในผู้มีพรสวรรค์ในการสรรค์สร้างการฝึกอบรม สัมมนา ให้เป็นเรื่องสนุก ให้ผู้เข้าอบรมเปี่ยมด้วยความสุข กำลังใจ แรงบันดาลใจ ซึ่งเป็นจุดกำเนิดแห่งการเรียนรู้ และพัฒนาตลอดชีวิต

อ.ไวท์ ได้หันมาเป็นวิทยากรอิสระ มืออาชีพ 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		Service Professional						
<b>แบบประเมินผลหลักสูตร</b>								
ชื่อหลักสูตร : การสื่อสารเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ								
ชื่อวิทยากร : คุณไววิทย์ แสงอสังการ								
สถานที่จัดสัมมนา : บริษัท เจริญลินธานี จำกัด								
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม : 17 ท่าน								
<b>เกี่ยวกับหลักสูตร</b>								
	1	2	3	4	5	รวม	ค่าเฉลี่ย	
1. หลักสูตรมีคุณค่าต่องานของท่าน	0	0	0	2	15	17	4.88	98%
2. การอภิปรายกลุ่ม / การแสดงบทบาทสมมุติ ช่วยให้เกิดความเข้าใจมากขึ้น	0	0	0	4	13	17	4.76	95%
3. ระยะเวลาของหลักสูตรมีความเหมาะสม	0	0	0	1	16	17	4.94	99%
							<b>4.86</b>	<b>97%</b>
<b>เกี่ยวกับวิทยากร</b>								
	1	2	3	4	5	รวม	ค่าเฉลี่ย	
4. วิทยากรช่วยให้ท่านทราบวิธีการนำความรู้ไปใช้	0	0	0	0	17	17	5.00	100%
5. วิทยากรมีความรู้ในหลักสูตรที่บรรยาย	0	0	0	0	17	17	5.00	100%
6. วิทยากรมีความสามารถในการบรรยาย / กระชับ / ตรงประเด็น	0	0	0	3	14	17	4.82	96%
7. วิทยากรสามารถสร้างบรรยากาศที่ดีตลอดการบรรยาย	0	0	0	0	17	17	5.00	100%
							<b>4.96</b>	<b>99%</b>

ฝ่ายการศึกษาและฝึกอบรม สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)		ชุดสำหรับวิทยากร	
รายงานสรุปแบบสอบถาม ฝ่ายการศึกษาและฝึกอบรม		รหัสคอร์ส A07AY012D	
เรื่อง การสื่อสารเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ			
ข้อมูลผู้เข้าอบรม: ตำแหน่ง, ประสบการณ์การทำงาน, วุฒิการศึกษา			
พนักงาน 21	80.77%	หัวหน้างาน 3	11.54%
วิศวกร 1	3.85%	หัวหน้าแผนก 1	3.85%
ผู้จัดการฝ่าย 0	0.0%	ผู้บริหารระดับสูง 0	0.0%
0-1ปี 4	15.38%	2-3ปี 9	34.62%
4-5ปี 2	7.69%	6-10ปี 4	15.38%
>10ปี 7	26.92%		
<=ม.6 2	7.69%	ปวช.-ปวส. 2	7.69%
ป.ตรี 22	84.62%	ป.โท 0	0.0%
ป.เอก 0	0.0%		
วิทยากร : คุณไววิทย์ แสงอสังการ			
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	
การถ่ายทอดความรู้	3.88	0.33	<b>97.00 %</b>
การจัดลำดับเนื้อหา	3.69	0.47	<b>92.25 %</b>
การสร้างและรักษามิตรภาพ	3.96	0.20	<b>99.00 %</b>
การบริหารเวลา	3.62	0.57	<b>90.50 %</b>



• 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)



**แบบประเมินผลหลักสูตร**

ชื่อหลักสูตร : การสื่อสารเพื่อสร้างความประทับใจ

ชื่อวิทยากร : คุณไวยวิทย์ แสงอลังการ

สถานที่จัดสัมมนา : \_\_\_\_\_ ณ ห้องประชุม DC บางนา

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม : \_\_\_\_\_ 40 ท่าน

**เกี่ยวกับหลักสูตร**

	1	2	3	4	5	รวม	ค่าเฉลี่ย	
1. หลักสูตรมีคุณค่าต่องานของท่าน	0	0	0	2	30	32	4.94	99%
2. การอภิปรายกลุ่ม / การแสดงบทบาทสมมุติ ช่วยให้เกิดความเข้าใจมากขึ้น	0	0	1	8	23	32	4.69	94%
3. ระยะเวลาของหลักสูตรมีความเหมาะสม	1	0	3	12	16	32	4.28	86%
							4.64	93%

**เกี่ยวกับวิทยากร**

	1	2	3	4	5	รวม	ค่าเฉลี่ย	
4. วิทยากรช่วยให้ท่านทราบวิธีการนำความรู้ไปใช้	0	0	0	4	28	32	4.88	98%
5. วิทยากรมีความรู้ในหลักสูตรที่บรรยาย	0	0	0	1	31	32	4.97	99%
6. วิทยากรมีความสามารถในการบรรยาย / กระชับ / ตรงประเด็น	0	0	0	2	30	32	4.94	99%
7. วิทยากรสามารถสร้างบรรยากาศที่ดีตลอดการบรรยาย	0	0	0	0	32	32	5.00	100%
							4.95	99%

	1	2	3	4	5	รวม	ค่าเฉลี่ย	
11. โดยรวมแล้วท่านเห็นว่าหลักสูตรนี้มีประโยชน์เพียงใด	0	0	0	4	28	32	4.88	98%

