



# Service Excellence Improvement

## พัฒนางานบริการ เพิ่มรายได้องค์กร

### หลักการและเหตุผล

ในยุคที่การแข่งขันสูง เช่นปัจจุบัน การแข่งขันทางการตลาด ด้านราคา ด้านคุณภาพ สินค้า อาจไม่เพียงพอเสียแล้ว หลายองค์กรได้ปรับตัว โดยมุ่งเน้นในการพัฒนางานบริการ สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า และหลายครั้ง นโยบาย หรือวิสัยทัศน์ ในเรื่องการบริหารมักไม่สัมฤทธิ์ผล เนื่องจาก พนักงานโดยส่วนใหญ่ ยังไม่เข้าใจ และ เห็นถึงความสำคัญของ “การบริการ”

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

หลักสูตรนี้ จะพยายามกระตุ้นให้พนักงานเปลี่ยนทัศนคติในการทำงาน เดิม “ใจบริการ” ให้อยู่ในการทำงาน เพื่อให้การทำงานทุก ๆ ส่วนสนับสนุน ส่งเสริม ซึ่งกันและกัน เพื่อมอบการบริการด้วยใจ ให้แก่ลูกค้า สร้างความประทับใจแก่ลูกค้า และความสำเร็จอย่างยั่งยืน

### หัวข้ออบรม

1. บันไดขั้นแรกของการบริการ : ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectation)
2. ความจริงเกี่ยวกับการบริการ
3. การบริการเพิ่มรายได้องค์กรได้อย่างไร
4. CRM : Customer Relation Management คืออะไร
5. CEM : Customer Experience Management คืออะไร
6. “คน” กุญแจสำคัญของงานบริการ
7. พัฒนาคุณภาพการบริการด้วยวัฒนธรรมการให้บริการ (Service Culture)
8. การวางกลยุทธ์การบริการ (Service Strategy)
9. วางแผนเพื่อพัฒนาการบริการให้โดนใจลูกค้า
10. สรุป คำถาม คำตอบ



• 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)



## 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 เพื่อไปให้ถึงเป้าหมาย
- สอดแทรกบทเรียนของการให้บริการ
- สร้างความสัมพันธ์ที่ดีของผู้เข้าอบรม





## เกี่ยวกับวิทยากร..

อ.ไววิทย์ แสงอลังการ หรืออีกชื่อหนึ่งของผู้เข้าอบรมมักเรียกอย่างคุ้นเคยว่า **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

 ฝ่ายการศึกษาและฝึกอบรม สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)

รายงานสรุปแบบสอบถาม ฝ่ายการศึกษาและฝึกอบรม ชุดสำหรับวิทยากร

เรื่อง Service Excellence Improvement รหัสคอร์ส A08AY027D

ข้อมูลผู้เข้าอบรม ตำแหน่ง, ประสบการณ์การทำงาน, วุฒิการศึกษา


พนักงาน	5	55.56%	หัวหน้างาน	2	22.22%	วิศวกร	0	0.0%	หัวหน้าแผนก	1	11.11%	ผู้จัดการฝ่าย	1	11.11%	ผู้บริหารระดับสูง	0	0.0%
0-1ปี	3	33.33%	2-3ปี	1	11.11%	4-5ปี	2	22.22%	6-10ปี	0	0.0%	>10ปี	3	33.33%			
<=ม.6	0	0.0%	ปวช.-ปวศ.	0	0.0%	ป.ตรี	7	87.5%	ป.โท	1	12.5%	ป.เอก	0	0.0%			

วิทยากร : คุณไววิทย์ แสงอลังการ

	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	
การถ่ายทอดความรู้	3.89	0.33	<b>97.25 %</b>
การจัดลำดับเนื้อหา	3.67	0.50	<b>91.75 %</b>
การสร้างและรักษามบรรยากาศ	3.89	0.33	<b>97.25 %</b>
การบริหารเวลา	3.67	0.50	<b>91.75 %</b>

ข้อคิดเห็น (ข้อดี)

1 อบรมได้ดีและเข้าใจดีมาก สอนและอธิบายสื่อได้เข้าใจดีมาก ดีจริงใจให้ข้อมูล สนุก ไม่น่าเบื่อ สร้างบรรยากาศที่ดีในการอบรม มีความสามารถในการถ่ายทอดและเนื้อหาได้ดีมาก

 ฝ่ายการศึกษาและฝึกอบรม สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)

รายงานสรุปแบบสอบถาม ฝ่ายการศึกษาและฝึกอบรม ชุดสำหรับวิทยากร

เรื่อง Service Excellence Improvement รหัสคอร์ส H06YW043Q

วิทยากร : คุณไววิทย์ แสงอลังการ

	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	
การถ่ายทอดความรู้	3.80	0.42	<b>95.00 %</b>
การจัดลำดับเนื้อหา	3.50	0.53	<b>87.50 %</b>
การสร้างและรักษามบรรยากาศ	3.90	0.32	<b>97.50 %</b>
การบริหารเวลา	3.90	0.32	<b>97.50 %</b>

ข้อคิดเห็น (ข้อดี)

1 วิทยากรดีมาก ให้คำปรึกษาได้ดี



• 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)