



## Service Excellence with **E.Q.**

พัฒนางานบริการให้เป็นเลิศด้วยความฉลาดทางอารมณ์

### หลักการและเหตุผล

สืบเนื่องจากปัญหาเศรษฐกิจในยุคปัจจุบัน แนวโน้มของธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เช่น

- ความคาดหวังของลูกค้าเพิ่มสูงขึ้น อย่างมาก
- ลูกค้า ยิ่งมายิ่งมีข้อมูลมากขึ้น รั้มมากขึ้น
- ลูกค้าได้รับบริการที่ดีขึ้นๆ ทำให้ลูกเริ่มเคยตัว และได้ใจกันมากขึ้น
- ลูกค้าต้องการการบริการที่ประทับใจมากขึ้นๆ

ดังนั้น....

ภารกิจอันหนักอึ้งจึงตกมาอยู่ที่พนักงานที่จะต้องตอบสนองลูกค้าให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น งานต้องมีคุณภาพมากขึ้น รวดเร็วขึ้น ทำให้เกิดความกดดันอย่างสูงในการทำงาน...

เมื่อเกิดความเครียดในการทำงาน การที่พนักงานจะบริการลูกค้าให้เกิดความประทับใจ และมีความสุข จึงเป็นเรื่องที่ยากมากๆ

เพราะฉะนั้น ผมซึ่งอยู่ในแวดวงธุรกิจบริการมาตลอด จึงเข้าใจปัญหาอย่างถ่องแท้ ผมจึงได้ออกแบบหลักสูตรนี้มาเพื่อ สร้างกำลังใจ ปรับทัศนคติ ปลุกพลังที่อยู่ในตัวพนักงาน ออกมาเป็นพลังในการให้บริการอย่างมืออาชีพ เกิดความคาดหวังของลูกค้า สร้างผลงานแห่งความประทับใจแก่ลูกค้าอย่างสูงสุด

*"ขอให้ทุกท่านประสบแต่ความสุข ความสำราญใจ และ ความโชคดีเทอญ"*





## หัวข้ออบรม

- จุดประกาย “ใจบริการ” ฤกษ์แจ่มความสำเร็จ....
- เคล็ดลับของการให้บริการอย่างมืออาชีพ
- สุดยอดทัศนคติ ในการทำงาน
- ความสำคัญของลูกค้า

*"จริงหรือ... ที่ลูกค้าคือพระเจ้า???"*

### เทคนิคในการบริหารความเครียด

- การสร้างทัศนคติเชิงบวก  
*"เปลี่ยนความคิด ชีวิตเปลี่ยน"*
- แนวคิดบริหารอารมณ์ เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน จาก "FISH"
- เคล็ดลับในการสร้างความสุขง่ายๆ
- แนวคิดบริหารอารมณ์ เพิ่มคุณค่าแก่ชีวิต จาก "แม่ดี"
- แนวคิดบริหารอารมณ์ สร้างแรงบันดาลใจ จาก "Nick Vucijij"

### บริหารความเครียด ด้วยความฉลาดทางอารมณ์ E.Q. with SMILE

- a. Self Awareness
  - b. Manage Emotional
  - c. Inspiration
  - d. Listen with heart
  - e. Enhance Social Skill
- แนวทางฝึกบริหารอารมณ์ด้วยตนเอง
  - แนวทางฝึกพัฒนาตนเองให้มีความสุข และมีพลังในการทำงาน



• 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 ได้ต่อกันอยู่ตลอดเวลา 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 แสงอสังการ หรืออีกชื่อหนึ่งที่คุณผู้อบรมมักเรียกอย่างคุ้นเคยว่า **อ.ไวท์** เป็นหนึ่งในผู้มีพรสวรรค์ในการสรรค์สร้างการฝึกอบรมสัมมนา ให้เป็นเรื่องสนุก ให้ผู้เข้าอบรมเปี่ยมด้วยความสุข กำลังใจ แรงบันดาลใจ ซึ่งเป็นจุดกำเนิดแห่งการเรียนรู้ และพัฒนาตลอดชีวิต

อ.ไวท์ ได้หันมาเป็นที่วิทยากรอิสระ 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

Service Professional

### แบบประเมินผลหลักสูตร

ชื่อหลักสูตร : Service Excellence

ชื่อวิทยากร : อาจารย์ไววิทย์ แสงอสังการ วันอบรม : 22 และ 29 พฤศจิกายน 2551

สถานที่จัดสัมมนา : SCB Park

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม : 33

เกี่ยวกับหลักสูตร	1	2	3	4	5	รวม	ค่าเฉลี่ย	
1. หลักสูตรมีคุณค่าต่อของท่าน	0	0	1	9	23	33	4.67	93%
2. การอภิปรายกลุ่ม / การแสดงบทบาทสมมุติ ช่วยให้เกิดความเข้าใจมากขึ้น	0	0	1	13	19	33	4.55	91%
3. ระยะเวลาของหลักสูตรมีความเหมาะสม	0	0	2	14	17	33	4.45	89%
							4.56	91%

เกี่ยวกับวิทยากร	1	2	3	4	5	รวม	ค่าเฉลี่ย	
4. วิทยากรช่วยให้ท่านทราบวิธีการนำความรู้ไปใช้	0	0	1	7	25	33	4.73	95%
5. วิทยากรมีความรู้ในหลักสูตรที่บรรยาย	0	0	0	13	20	33	4.61	92%
6. วิทยากรมีความสามารถในการบรรยาย / กระชับ / ตรงประเด็น	0	0	1	11	21	33	4.61	92%
7. วิทยากรสามารถสร้างบรรยากาศที่ดีตลอดการบรรยาย	0	0	0	14	24	38	4.63	93%
							4.64	93%



ฝ่ายการศึกษาและฝึกอบรม สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)

รายงานสรุปแบบสอบถาม ฝ่ายการศึกษาและฝึกอบรม

ชุดสำหรับวิทยากร

เรื่อง Service Excellence Improvement

รหัสคอร์ส H06YW043Q

วิทยากร : คุณไววิทย์ แสงอสังการ

	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	
การถ่ายทอดความรู้	3.80	0.42	95.00 %
การจัดลำดับเนื้อหา	3.50	0.53	87.50 %
การสร้างและรักษาบรรยากาศ	3.90	0.32	97.50 %
การบริหารเวลา	3.90	0.32	97.50 %

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)