



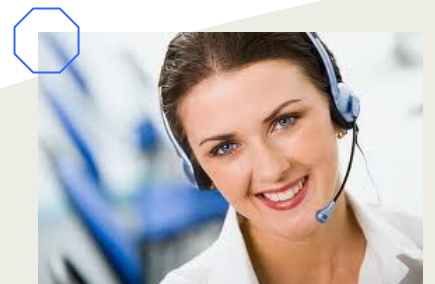
## **“Service Mind” Key of Success Business** **“ใจบริการ” กุญแจสู่ความสำเร็จทางธุรกิจ**

### **หลักการและเหตุผล**

ในยุคที่การแข่งขันสูง เช่นปัจจุบัน การแข่งขันทางด้านการตลาด 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 เพื่อให้การทำงานทุกๆ ส่วนสนับสนุนส่งเสริม ซึ่งกันและกัน เพื่อมอบการบริการด้วยใจให้แก่ลูกค้า สร้างความประทับใจแก่ลูกค้าตลอดไป



• 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)



## หัวข้ออบรม

1. กฎของการบริการ
2. ความจริงเกี่ยวกับการบริการ
3. ความหมายของลูกค้า
4. ความคาดหวังของลูกค้า : บันไดขั้นแรกของงานบริการ
5. ลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี
6. สร้างทัศนคติ "ใจบริการ" ในการทำงานด้านการให้บริการ
7. การสื่อสาร สร้างความประทับใจ
8. ภาษာบริการ
9. การบริหาร EQ เพื่อความสำเร็จ
10. แนวทางการรับมือกับข้อร้องเรียน อย่างมืออาชีพ
11. สรุป คำถาม คำตอบ

## แนวทางการสัมมนา

ผมได้เน้นการสัมมนาโดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ดังนั้นผมจึงได้ออกแบบการฝึกอบรมให้มีองค์ประกอบหลากหลายรูปแบบ ทั้งการนำอภิปราย การบรรยาย กรณีศึกษา บทบาทสมมติ การเปิดโอกาสให้ถามคำถาม และตลอดทั้งการฝึกอบรม จะมีเกมส์ กิจกรรม มาช่วยสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ สร้างการมีส่วนร่วม โต้ตอบกันอยู่ตลอดเวลา และที่สำคัญที่สุด คือการให้กำลังใจ สร้างแรงบันดาลใจ ให้เกิดความรู้สึกลอยากเปลี่ยนแปลงพัฒนาตนเองสู่ความเป็นเลิศ

ผมจึงสามารถให้ความมั่นใจแก่ท่านได้ ว่าผู้เข้าอบรมจะเต็มเปี่ยมด้วยสาระ ความรู้ ความสนุกสนานต่อการเรียนรู้ รวมทั้งกำลังใจ แรงบันดาลใจที่วิทยากรได้สอดแทรกให้ตลอดการฝึกอบรม



• 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)





## 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** เป็นหนึ่งในผู้มีพรสวรรค์ในการสรรสร้างการฝึกอบรม สัมมนา ให้เป็นเรื่องสนุก ให้ผู้เข้าอบรมเปี่ยมด้วยความสุข กำลังใจ แรงบันดาลใจ ซึ่งเป็นจุดกำเนิดแห่งการเรียนรู้ และพัฒนาตลอดชีวิต

อ.ไวท์ ได้หันมาเป็นวิทยากรอิสระ มีอาชีพ เมื่อ 4 ปีที่ผ่านมา และเป็นวิทยากรที่ทาสถิติ โดยได้ถูกรับเชิญให้ไปบรรยายกับองค์กรชั้นนำทั่วประเทศ มาแล้วมากกว่า 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



• 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)



## คะแนนประเมินหลักสูตร

Service Professional		Service Professional						
<b>แบบประเมินผลหลักสูตร</b>								
ชื่อหลักสูตร : Service Mind For Success Business								
ชื่อวิทยากร : คุณไววิทย์ แสงอลังการ								
สถานที่จัดสัมมนา : ห้องประชุมบุญถาวร สาขาสุวรรณภูมิ								
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม : 32 ท่าน								
<b>เกี่ยวกับหลักสูตร</b>								
	1	2	3	4	5	รวม	ค่าเฉลี่ย	
1. หลักสูตรมีคุณค่าต่องานของท่าน	0	0	1	4	27	32	4.81	96%
2. การอภิปรายกลุ่ม / การแสดงบทบาทสมมุติ ช่วยให้เกิดความเข้าใจมากขึ้น	0	0	2	13	17	32	4.47	89%
3. ระยะเวลาของหลักสูตรมีความเหมาะสม	0	0	4	14	14	32	4.31	86%
							4.53	91%
<b>เกี่ยวกับวิทยากร</b>								
	1	2	3	4	5	รวม	ค่าเฉลี่ย	
4. วิทยากรช่วยให้ท่านทราบวิธีการนำความรู้ไปใช้	0	0	0	3	29	32	4.91	98%
5. วิทยากรมีความรู้ในหลักสูตรที่บรรยาย	0	0	1	3	28	32	4.84	97%
6. วิทยากรมีความสามารถในการบรรยาย / กระชับ / ตรงประเด็น	0	0	0	8	24	32	4.75	95%
7. วิทยากรสามารถสร้างบรรยากาศที่ดึงดูดการบรรยาย	0	0	0	5	27	32	4.84	97%
							4.84	97%



สถาบันส่งเสริมเทคโนโลยี สยามส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)

รายงานสรุปแบบสอบถาม ฝ่ายการศึกษาและฝึกอบรม

ชุดสำหรับวิทยากร

เรื่อง Service Mind รุ่น 1

รหัสคอร์ส A08PS1991

ชื่อหน่วยงาน ซีเมนส์

วิทยากร : คุณไววิทย์ แสงอลังการ

	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	
การถ่ายทอดความรู้	3.87	0.34	96.75 %
การจัดลำดับเนื้อหา	3.65	0.49	91.25 %
การสร้างและรักษาบรรยากาศ	3.83	0.39	95.75 %
การบริหารเวลา	3.83	0.39	95.75 %

ข้อคิดเห็น (ข้อดี)

1. วิทยากรบรรยายเข้าใจง่ายและสนุก



• 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)