



## Course outline

# หลักสูตร การบริการที่เป็นเลิศ

## (Service Plus)

(หลักสูตร 1 วัน)

โดย

อาจารย์ ดร.พัชรี แซ่มซ้อย

วิทยากรอิสระ

อาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

### หลักการและเหตุผล

โดยปกติในสถานการณ์ปัจจุบัน จะเห็นว่าผู้มีอำนาจให้ความสำคัญงานทางด้านงานบริการเป็นส่วนมาก และพยายามที่จะพัฒนาการบริการของตนให้เป็นเลิศ เพราะงานบริการเป็นปัจจัยหลักที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการสามารถรับรู้และสัมผัสได้ด้วยใจ สมดังคำกล่าวของท่านผู้รู้ที่ได้กล่าวไว้ว่า “ได้ใจชื่อว่าได้ทุกอย่าง” ดังนั้นหากหน่วยงานหรือองค์กรใดต้องการประสบความสำเร็จ จำเป็นต้องผ่านด่านใจของลูกค้ามีการจัดการด้านบริการให้เป็นเลิศเพื่อดึงดูดใจลูกค้าให้ได้กลับมาใช้บริการอีกนั่นเอง

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อส่งเสริมความรู้และเตรียมความพร้อมให้กับผู้เข้ารับการอบรมเกี่ยวกับงานด้านบริการได้อย่างถูกต้อง ตรงตามมาตรฐาน
2. เพื่อสร้างเสริมให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ตระหนักถึงคุณค่าที่แท้จริงของการเป็นนักบริการที่ดีและสามารถฝึกฝน พัฒนาตนเองด้านการบริการจนบรรลุวัตถุประสงค์ตรงตามเป้าหมายขององค์กร
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปรับประยุกต์ใช้ในงานและในชีวิตประจำวันได้อย่างเหมาะสม
4. เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดี และมีความก้าวหน้าในส่งมอบการบริการที่ดีให้กับลูกค้าทั้งภายในและภายนอกองค์กร

5. เพื่อเป็นการสนับสนุนพันธกิจหลักขององค์กร ตลอดจนเป็นการเพิ่มชื่อเสียงให้กับองค์กร ให้เป็นที่รู้จักแพร่หลายและได้ผลกำไรสูงสุดจากการประกอบธุรกิจ

## หัวข้อการอบรม (Course Outline)

- ❖ การปรับและสร้างพื้นฐานความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการ
- ❖ งานบริการกับพันธกิจและค่านิยมหลักขององค์กร
- ❖ ปัจจัยที่มีอิทธิพลและสัมพันธ์กับงานบริการ
- ❖ 7 หัวใจหลัก ที่ควรตระหนักในงานบริการ
- ❖ ทักษะคิดกับเส้นทางสู่การบริการที่เป็นเลิศ
- ❖ การสร้างประสบการณ์ที่ประทับใจให้กับลูกค้า
- ❖ เทคนิคการต้อนรับ/การต้อนรับการกลับมาอีกครั้ง
- ❖ เทคนิคการบริการเพื่อสร้างความชื่นชมยินดีตลอดไป

ระยะเวลา: หลักสูตร 1 วัน (6 ชั่วโมง)

## วิธีการ (ทฤษฎี 20% เชิงปฏิบัติการ 80%)

- การบรรยาย-สาธิต
- ระดมสมอง – เกมประกอบหลักสูตร - กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์
- การแสดงบทบาทสมมติ

**คุณสมบัติผู้เข้ารับการอบรม:** พนักงานที่เกี่ยวข้องในองค์กร

## วิธีการประเมินผล

- จากแบบสอบถามและการสังเกต
- จากการสุ่มตัวอย่างทดสอบและทบทวนกลับ
- จากข้อมูลที่ได้รับและการติดตาม วิเคราะห์ประเมินผลจากนามธรรมสู่รูปธรรมจนเกิดประสิทธิผลสูงสุด

กำหนดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการหลักสูตร “ การบริการที่เป็นเลิศ (Service Plus)”	
เวลา	หัวข้อการฝึกอบรม
9:00 - 10:30 น.	<p><b>Workshop 1 : การระดมสมอง ความเข้าใจพื้นฐานงานบริการ</b></p> <p><b>ส่วนที่ 1 การปรับและสร้างพื้นฐานความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ความเข้าใจพื้นฐานด้านการบริการ</li> <li>▪ ประสบการณ์การบริการที่หลากหลาย</li> <li>▪ การบริการแบบ “ครอบคลุมจรรยาบรรณ” ผู้บริการแบบ “เฉพาะเจาะจง”</li> </ul> <p><b>ส่วนที่ 2 งานบริการกับพันธกิจและค่านิยมหลักขององค์กร</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ทบทวนพันธกิจและค่านิยมหลักขององค์กร</li> <li>▪ งานบริการกับพันธกิจและค่านิยมหลักขององค์กร</li> <li>▪ วงจรงานบริการ</li> </ul>
10:30 – 10: 45 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
10:45 – 12:00 น.	<p><b>Workshop 2 : เกม - กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ด้านการบริการ</b></p> <p><b>ส่วนที่ 3 : ปัจจัยที่มีอิทธิพลและสัมพันธ์กับงานบริการ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ภาพที่เห็น ได้ด้วยตา</li> <li>▪ ชื่อน่าฟัง ประสงค์ และข้อควรคำนึงของบุคลากรด้านการบริการ</li> </ul> <p><b>ส่วนที่ 4 : 7 หัวใจหลัก ที่ควรตระหนักในงานบริการ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ความเข้าใจ ภูมิใจ เปิดใจ ได้ใจ ใส่ใจ ร่วมใจ และสุขใจ</li> </ul> <p><b>ส่วนที่ 5 : พัฒนาคิดกับเส้นทางสู่การบริการที่เป็นเลิศ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ การพัฒนาทุกอย่างเริ่มที่ตนเอง</li> <li>▪ การรับรู้และพัฒนาคุณสมบัติที่สำคัญ</li> <li>▪ การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมด้านการบริการ</li> </ul>
12:00 – 13: 00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13:00 - 15:45 น.	<p><b>Workshop 3 : การระดมสมอง</b></p> <p><b>ส่วนที่ 6 การสร้างประสบการณ์ที่ประทับใจให้กับลูกค้า</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ หลักมนุษยสัมพันธ์ในการบริการ</li> <li>▪ สาเหตุที่ลูกค้าหายไปและศิลปะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า</li> </ul> <p><b>ส่วนที่ 7 เทคนิคการต้อนรับ/การต้อนรับการกลับมาอีกครั้ง</b></p> <p><b>ส่วนที่ 8 เทคนิคการสร้างความชื่นชมยินดีตลอดไป</b></p> <p><b>Workshop 4 : การแสดงบทบาทสมมติ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ แบ่งกลุ่มการแสดงบทบาทสมมติ</li> <li>▪ ตัวแทนแสดงบทบาทสมมติ</li> <li>▪ วิทยากรให้คำแนะนำ</li> </ul>
15:45 – 16:00 น.	ทบทวน-ถามตอบและปิดการฝึกอบรม