

# COURSE OUTLINE

สร้างบริการเป็นเลิศ เริ่มต้นที่ใจคุณ  
**(Excellent Service Mind)**



BANANA TRAINING

*“เรียนรู้ง่ายๆ และได้ผล สไตล์บานาน่าเทรนนิ่ง”*

วิทยากรโดย

วิทยากรประจำสถาบันฝึกอบรมบานาน่าเทรนนิ่ง

Banana Training and Consultancy Co.,Ltd.

97/126 Moo 12 Srinakarin Rd., Bangkaew, Bangplee, Samutprakan 10540

Hotline: 080-626-9565, 090-984-2910 Tel/Fax: 02-001-8310 ID Line: 0991922552



[www.thanayut.com](http://www.thanayut.com)



[www.bananastraining.com](http://www.bananastraining.com)

## หลักการและเหตุผล

- ❖ ปัจจุบันธุรกิจมีการแข่งขันกันมากขึ้น การรักษาส่วนแบ่งทางการตลาดขององค์กรให้คงอยู่ เราคงปฏิเสธไม่ได้ว่าการบริการที่ดีสามารถสร้างรายได้จากลูกค้าใหม่ และรักษาลูกค้าเดิมได้ องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า นำไปสู่ความพึงพอใจในการใช้บริการ ดังนั้นการสร้างมาตรฐานและภาพลักษณ์ที่ดีของการให้บริการควรเป็นอีกหนึ่งกลยุทธ์ที่องค์กรควรให้ความสำคัญ
- ❖ การพัฒนาการให้บริการที่ดีมีองค์ประกอบที่ควรพิจารณาดังนี้
  - **ผู้รับบริการ** - ผู้ให้บริการต้องให้ความสำคัญกับแนวคิดของความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ เพื่อนำออกแบบ สร้างมาตรฐาน และเทคนิคการบริการให้เกิดความพึงพอใจอันมีปัจจัยที่ควรคำนึงถึงดังนี้
    1. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ
    2. การประสานงานของผู้ให้บริการ
    3. กิริยามารยาทและความเอาใจใส่
    4. ข้อมูลและข่าวสารในสินค้าและบริการ
    5. คุณภาพของการบริการ
    6. ค่าใช้จ่ายในสินค้าและบริการ
  - **ผู้ให้บริการ** - ต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาตนเองเพื่อให้การบริการทุกครั้งเป็นที่พึงพอใจและเกิดความประทับใจ อันมีคุณสมบัติที่ควรพัฒนาดังนี้
    1. ความรักในการให้บริการ
    2. บุคลิกภาพและการแต่งกาย
    3. มาตรฐานและเทคนิคในการให้บริการ
    4. ความรู้ในผลิตภัณฑ์หรือบริการ
    5. ความกระตือรือร้น
    6. กิริยาจาสุภาพและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
    7. ความคิดเชิงสร้างสรรค์
    8. ทักษะคิดเชิงบวกและความฉลาดทางอารมณ์
  - **สินค้าและบริการ** - การให้ความสำคัญกับผลิตภัณฑ์ สินค้า สถานที่ การตกแต่ง ระบบอำนวยความสะดวกต่าง ๆ (จับต้องได้) เป็นพื้นฐานทั่วไปในการบริการ เนื่องจากทุกองค์กรสามารถทำได้ แต่การให้ความสำคัญกับสิ่งที่จับต้องไม่ได้ เช่น การเอาใจใส่ การช่วยเหลือปัญหา การให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ การให้คำปรึกษา หรือความสนใจในรายละเอียดปลีกย่อย เป็นตัวชี้วัดความสามารถในการแข่งขันขององค์กร ได้อย่างแท้จริง (Key Competitive Indicator)
- ❖ การบริการที่เป็นเลิศสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ไม่ยาก โดยเริ่มต้นที่ใจของบุคลากรทุกคน บุคลากรต้องเห็นประโยชน์ของการบริการที่ส่งมอบให้กับลูกค้า และต้องตระหนักถึงความสำคัญของการบริการที่ดีเลิศ เสมือนหนึ่งว่าเราเป็นผู้รับบริการนั่นเอง (กฎแห่งความพึงพอใจของลูกค้า)

## วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

- ❖ เพื่อให้ผู้เรียนตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ โดยเรียนรู้จาก “แบบทดสอบความต้องการรับบริการ”
- ❖ เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจจิตวิทยาบริการ หลักการความต้องการของลูกค้า และเทคนิคในการให้บริการสมัยใหม่ที่ได้ผล สามารถนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับงานบริการของตนเอง
- ❖ เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจระดับคุณภาพของการให้บริการด้วยการวิเคราะห์กรณีศึกษา และสามารถออกแบบระดับคุณภาพการให้บริการได้ด้วยตนเอง



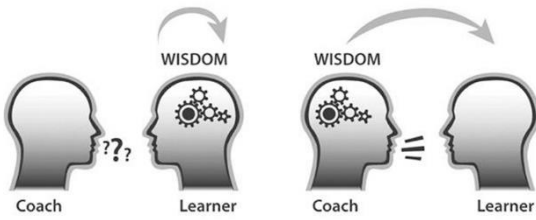
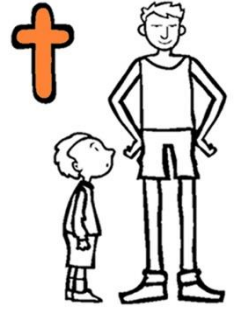
## รายละเอียดเนื้อหาตามหลักสูตร

- ➔ การให้ความสำคัญกับการบริการที่เป็นเลิศ
  - กิจกรรมปรับคลื่นความถี่ของสมองก่อนการเรียนรู้
  - แบบทดสอบความต้องการรับบริการของคุณ
  - ความหมายของจิตวิทยาบริการ
  - แนวคิดสำคัญของ Service 1.0 – 2.0 – 3.0
  - องค์ประกอบของการบริการสมัยใหม่
  - Workshop I: การนิยามความหมายขององค์ประกอบบริการ
- ➔ กระบวนการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ
  - ความตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้า
  - คำจำกัดความของลูกค้าในมุมมองอื่น ๆ
  - กับดักทางความคิดเชิงลบปิดกั้นการบริการที่ดี
  - ธรรมชาติของมนุษย์ (ความต้องการ) กับงานบริการ
  - แนวความคิดที่ดีในการเพิ่มศักยภาพในการบริการ
  - Workshop II: พัฒนาศักยภาพการบริการของตนเอง
- ➔ มาตรฐานความต้องการและเทคนิคการบริการ
  - วงจรของระบบการสร้างบริการที่ดี
  - ทฤษฎีและหลักการเกี่ยวกับความต้องการของลูกค้า
  - มาตรฐานและเทคนิคที่ได้ผลในการบริการสมัยใหม่
  - บุคลิกภาพที่น่าชวนมองและไม่ชวนมอง
  - ตัวอย่างความเอาใจใส่ตลอดการรับบริการ (เช่นระบบ Visual Control)
  - Workshop III: การปรับปรุงระบบบริการขององค์กร
- ➔ แนวคิดของความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความประทับใจ
  - ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของลูกค้า
  - การให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของลูกค้า
  - ความคาดหวังกับระดับคุณภาพของการให้บริการ
  - วิวัฒนาการของลูกค้ากับการใช้บริการ
  - วิเคราะห์กรณีศึกษา ร่วมกัน (Case Study) - ระดับคุณภาพของการให้บริการ
- ➔ การพัฒนาตนเองเพื่อเป็นนักบริการที่เป็นเลิศ
  - คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่เป็นเลิศ
  - ทักษะที่ดีและความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) กับบริการ
  - แนวคิด “Knowledge is not Understanding”



## 1 การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning)

- ผู้ใหญ่มีประสบการณ์และความรู้เกี่ยวกับชีวิต ดังนั้นการเรียนรู้สิ่งใหม่จึงมีการเชื่อมโยงกับประสบการณ์ที่มีอยู่
- ผู้ใหญ่ต้องการทราบเหตุผลของการเรียนรู้ และต้องรู้สึกว่าการเรียนรู้นั้นมีความจำเป็นและสำคัญต่อตัวเขา
- ผู้ใหญ่มีอิสระและควบคุมตนเองได้ ดังนั้นจึงต้องการมีอิสระในการตัดสินใจว่าสิ่งใดมีความสำคัญและสมควรที่จะเรียนรู้ ซึ่งเกิดการปรับใช้ความรู้ด้วยวิธีการที่เหมาะสมกับตนเอง
- ผู้ใหญ่สนใจเรียนรู้ โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานที่สามารถปรับใช้แก้ปัญหาของตนได้ทันที



## 2 การฝึกอบรมใช้กระบวนการ "Effective Group Coaching"

กระบวนการโค้ชชิ่ง (Coaching Process) เพื่อให้ผู้เรียนได้สำรวจตนเอง สามารถดึงศักยภาพ

ภายในออกมาใช้มากขึ้น ด้วยวิธีการที่เหมาะสมกับตนเอง ซึ่งเป็นกระบวนการโค้ชชิ่งแบบกลุ่ม (Group Coaching) ส่งผลให้ประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กรดีขึ้น

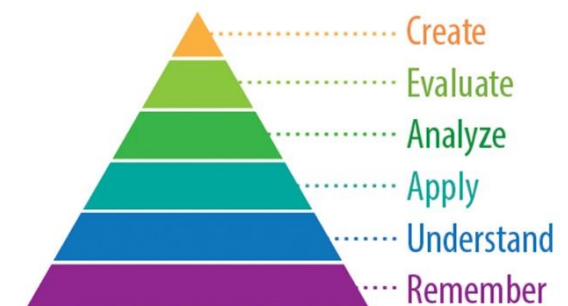
## 3 การฝึกอบรมบนพื้นฐานทฤษฎีหลักการทั่วไป (Stimulus Generalization) และทฤษฎีของ Bloom (Bloom's Taxonomy)

\*ทฤษฎีหลักการทั่วไป มุ่งเน้นการสอนหลักการทั่วไปและคุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้เรียนนำหลักการหรือคุณสมบัติเหล่านั้นไปประยุกต์ใช้ด้วยวิธีของตนเองบนสถานการณ์แวดล้อมการทำงานจริง



\*Bloom's Taxonomy นำแนวคิดของทฤษฎีหลักการเรียนรู้อาประยุกต์ใช้บนกรอบของการเรียนรู้ 6 ระดับ คือ

- การสร้างสรรค์ (Creat)
- การประเมินผล (Evaluate)
- การวิเคราะห์ (Analyze)
- การประยุกต์ (Apply)
- การเข้าใจ (Understand)
- การจำ (Remember)



BLOOM'S TAXONOMY



## 4 การฝึกอบรมเน้นความหลากหลาย เพื่อให้เกิดความสนุกสนานและเข้าใจง่าย นำไปปรับใช้ได้จริง



- **การบรรยาย 40-50%** : เนื้อหาตามทฤษฎีและยกตัวอย่างที่มีความสอดคล้องในแต่ละหัวข้อ ทำให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจและการนำไปปรับใช้ด้วยตนเอง
- **Workshop 20%** : กระตุ้นให้เกิดการสร้างกระบวนการคิดแก้ปัญหาด้วยตนเอง (Coaching Process)
- **กรณีศึกษา 0-20%** : สร้างบรรยากาศการวิเคราะห์กรณีศึกษาร่วมกัน โดยนำความรู้จากในชั้นเรียนมาแก้ปัญหาในกรณีศึกษา และแบ่งปันประสบการณ์หน้าชั้นบรรยาย
- **Activity 0-40%** : การทำกิจกรรมที่ต้องใช้เครื่องมือสำหรับแก้ปัญหา (Problem Solving Devices) ในหลักสูตรหมวดการคิด (Thinking) โดยลงมือปฏิบัติบนโจทย์ที่กำหนดด้วยผู้เรียนเอง และแบ่งปันประสบการณ์หน้าชั้นบรรยาย
- **Role Playing 0-20%** : การแสดงบทบาทตามเหตุการณ์ที่กำหนดให้ เป็นการทบทวนและประยุกต์ใช้ความรู้ที่เรียนมา
- **อื่นๆ 0-30%** : กิจกรรมที่สอดคล้องและเหมาะสมกับหลักสูตร เช่น กิจกรรมรับฟังคู่สนทนาผ่านการเล่าเรื่อง (Telling my story), กิจกรรมแบ่งลักษณะนิสัยของมนุษย์ (สัตว์ 4 ทิศ), กิจกรรมสุนทรียสนทนา (Dialogue) หรือกิจกรรมเรียนรู้การทำงานเป็นทีม เป็นต้น

## การเรียนรู้แบบไม่ตึงเครียด สร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ จนใจให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

## 5



ประสิทธิภาพของการเรียนรู้ที่ดีที่สุดคือ ผู้เรียนต้องรู้สึกผ่อนคลาย ไม่ตึงเครียดในการอบรม (คลื่นสมองมีความถี่อยู่ในช่วงอัลฟา Alpha) ดังนั้นก่อนเรียนจึงมี "กิจกรรมปรับคลื่นสมองก่อนการเรียนรู้" ซึ่งเป็นที่มาของวลีว่า **"เรียนรู้ง่ายๆ และได้ผลสไตล์บานาน่า เทรนนิ่ง"**

# โครงสร้างและเทคนิคสำหรับการดำเนินการฝึกอบรม (Framework and Technique)

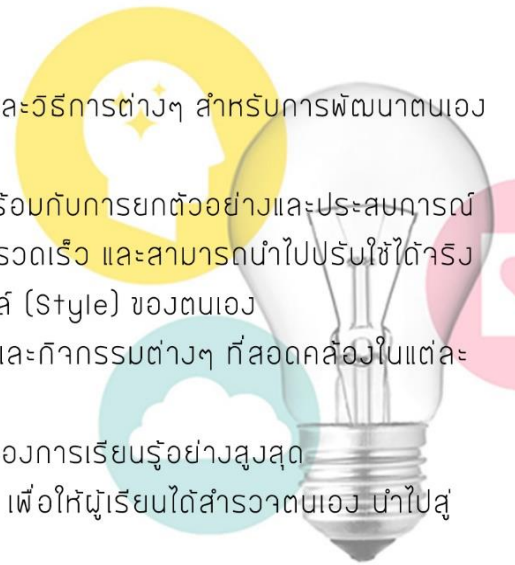


## 1 สร้างความสนใจให้กับผู้เรียน (Ice Breaking)

- กิจกรรมปรับคลื่นความถี่ของสมองก่อนการเรียนรู้
- คำถามสร้างแนวคิดที่สอดคล้องกับหลักสูตร
- บอกเล่าเก้าสิบถึงแนวทางการฝึกอบรมที่อาจารย์ใช้ในห้องบรรยาย
- ความหมายของการฝึกอบรมแบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) และโค้ชซิ่ง (Coaching)
- แนวคิดการฝึกอบรมด้านทฤษฎีหลักการทั่วไป (Stimulus Generalization)

## 2 เนื้อหาและแนวความคิดด้านการฝึกอบรมในห้องอบรม

- การบรรยาย (Training) เนื้อหาตามหลักสูตร เพื่อสร้างแนวคิด เทคนิค และวิธีการต่างๆ สำหรับการพัฒนาตนเองให้ทำงานดีขึ้น
- การบรรยายเนื้อหาเน้นที่หลักการตามทฤษฎี (Concept of Theory) พร้อมกับการยกตัวอย่างและประสบการณ์ต่างๆ ที่สอดคล้องในแต่ละหัวข้อ ทำให้ผู้เรียนมองเห็นภาพ เข้าใจได้อย่างรวดเร็ว และสามารถนำไปปรับใช้ได้จริง พร้อมกับบ่งชี้ให้ผู้เรียนนำความรู้ไปปรับประยุกต์ใช้ด้วยวิธีการที่เป็นสไตล์ (Style) ของตนเอง
- มีกระบวนการเสริมการเรียนรู้มากขึ้นผ่านการทำเวิร์คช็อป, กรณีศึกษา และกิจกรรมต่างๆ ที่สอดคล้องในแต่ละหลักสูตร
- การฝึกอบรมเน้นความรู้สึกผ่อนคลาย ไม่เครียด เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพของการเรียนรู้อย่างสูงสุด
- การบรรยายมีการสอดแทรกกระบวนการโค้ชซิ่ง (Coaching Process) เพื่อให้ผู้เรียนได้สำรวจตนเอง นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตนเองได้อย่างยั่งยืนมากขึ้น



## 3 เวิร์คช็อปประเด็นสำคัญที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ (Workshop)

- ผู้เรียน/กลุ่ม ทำกิจกรรม Workshop
- Workshop จัดทำในรูปแบบของกระบวนการโค้ชซิ่ง (Coaching Process)

## 4 วิเคราะห์กรณีศึกษาร่วมกัน (Case Study)

- ผู้เรียนแบ่งกลุ่มตามความเหมาะสม เพื่อวิเคราะห์กรณีศึกษา
- ตัวแทนกลุ่มแบ่งปันผลการวิเคราะห์กรณีศึกษาหน้าชั้นบรรยาย เพื่อเรียนรู้ร่วมกัน



## 5 กิจกรรมที่สอดคล้องกับหลักสูตร (Activity)

- ผู้เรียนแบ่งกลุ่มตามความเหมาะสม เพื่อทำกิจกรรม
- ผู้เรียนร่วมแบ่งปันกิจกรรมหน้าชั้นบรรยาย เพื่อเรียนรู้ร่วมกัน

## 6 ผู้เรียนแฮร์ความรู้สึกรที่ได้รับจากการอบรม

- ผู้เรียนออกมาบอกเล่าความรู้สึกที่ได้รับจากการอบรม
- ของรางวัลพิเศษสำหรับผู้ออกมาแฮร์ความรู้สึก (สงวนสิทธิ์ตามความเหมาะสม)

