

# จิตวิทยาการบริการที่เป็นเลิศ

Train Your Body | Change Your Mind | Mind to Service Excellence



## หลักการ | เหตุผล

**การบริการด้วยหัวใจ (Service Mind)** การให้บริการที่ตั้งอยู่บนความเชื่ออย่างมีเหตุผลของผู้ให้บริการ ว่าการบริการเป็นการฝึกฝนและพัฒนาตนเอง ยกระดับความคิดสติปัญญา จะช่วยให้ผู้ให้บริการแสดงออกถึงความเต็มใจในการให้บริการ มีความเอาใจใส่ ตั้งใจสร้างความพึงพอใจ

**การบริการที่ใส่ใจ (Empathy)** ความสามารถส่วนบุคคลในการสังเกตความรู้สึกและความต้องการที่อยู่ภายในใจผู้รับบริการแล้วหาทางตอบสนองด้วยความตั้งใจ ให้อ่อนโยน บอกรับทราบ จะช่วยผู้ให้บริการได้รับความสุข และพัฒนาความสามารถด้านความตระหนักรู้ (การมีสติ)

**อารมณ์เกิดจากความคิดบวกจินตนาการ** การอธิบายและให้ข้อมูลที่เป็นจริงและเพียงพอโดยคำนึงถึงสิทธิและประโยชน์ที่ผู้รับบริการควรจะได้รับ จะช่วยยับยั้งอารมณ์ ความเครียด และความวิตกกังวลของผู้รับบริการ

**คุณค่าการให้บริการ** การส่งมอบบริการที่ครบถ้วนตามกระบวนการทางด้านจิตวิทยา จะช่วยพัฒนาตนเองและยกระดับคุณค่าความเป็นมนุษย์ เสริมสร้างจิตปฏิจัย นำไปสู่ความก้าวหน้าสำเร็จในชีวิตของตนเอง

## วัตถุประสงค์ | ประโยชน์ที่จะได้รับ

ผู้เข้ารับการอบรมมีทัศนคติเชิงบวกต่อการบริการเพื่อการพัฒนาสมรรถนะระดับความคิด สติปัญญา ยกระดับคุณค่าแห่งความเป็นมนุษย์

ผู้เข้ารับการอบรมมีความเข้าใจ เทคนิค วิธีการฝึกฝนพัฒนาตนเอง เพิ่มพูนความคิด สติปัญญา จากการปฏิบัติงาน และการให้บริการ

ผู้เข้ารับการอบรมมีความเชื่อมั่นต่อการนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปปรับใช้กับการปฏิบัติงาน การใช้ชีวิตประจำวัน ให้เป็นรูปธรรม



พฤติกรรมเกิดจากความเชื่อ ความเชื่อเกิดจากความคิด ความคิดเกิดจากระบบสมอง



สมองคือ ความคิดคือ ความเชื่อคือ พฤติกรรมคือ บุคลิกภาพดี มีความสำเร็จ

## หัวข้อการอบรม | กำหนดการ | ประเด็นสำคัญในการเรียนรู้



### 2. ความใส่ใจ ผู้ให้ คือ ผู้ที่ได้รับ | 10.45-12.00 น.

เปลี่ยนมุมมอง ชีวิตเปลี่ยนไป การมีสติ การตระหนักรู้ รับรู้สิ่งที่อยู่ตรงหน้า อย่างเห็นคุณค่า คิดบวก Positive Thinking สิ่งใดเกิดขึ้นแล้วอย่าดีเสมอ คือ จุดเริ่มต้นกระบวนการทำงานสมอง ใครทำคนนั้นได้ โดยเฉพาะความใส่ใจ ช่างสังเกต ทบทวนความรู้และประสบการณ์ คิดวางแผนล่วงหน้า ให้บริการน เชิงรุก ให้ก่อนขอบอกก่อนถาม จัดการก่อนเกิดปัญหา

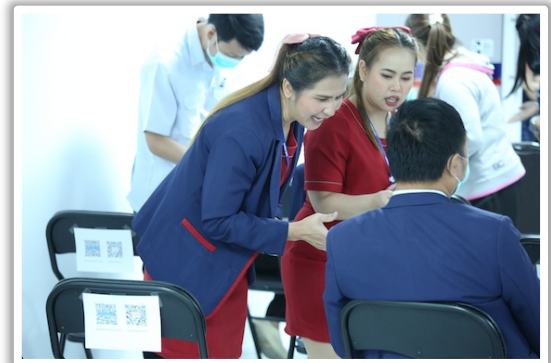


### 4. การบริการคือการพัฒนาตนเอง | 14.45-16.00 น.

Small Change, Big Move ความสำเร็จที่ยิ่งใหญ่เริ่มจากการเปลี่ยนแปลงในสิ่งเล็กๆ เสริมสร้างกำลังใจและความเชื่อมั่นด้วย การทำงานและให้บริการด้วยความตั้งใจ ใช้เวลาอย่างมีคุณค่า แสดงออกต่อบุคคลเบื้องหน้าอย่างดีที่สุด Here and Now รู้จัก ทักทายมีปฏิสัมพันธ์ ตั้งใจบริการด้วยความเมตตา ช่วยเหลือ (กรุณา) ให้สำเร็จ ตระหนักถึงคุณค่าของการให้บริการ นำมาซึ่ง การพัฒนาความคิดสติปัญญา เพิ่มพูนคุณค่าความเป็นมนุษย์

### 1. บุคลิกของเราเกิดจากเงาความคิด | 09.00-10.30 น.

พฤติกรรมเกิดจากความเชื่อ ความเชื่อเกิดจากความคิด ความคิดดี บุคลิกก็ดี บุคลิกของเราคือเงาสท้อนความคิด การตระหนักถึงคุณค่าของการทำงาน และการให้บริการ จะส่งผลให้เราทำงานอย่างมีความสุข เป็นความสุขที่เรา สร้างได้จากภายในใจของเราเอง Happy Brain Chemicals ฮอร์โมน ความสุขของการเป็นผู้ให้และผู้รับ



### 3. ยับยั้งความเครียดและความกังวล | 13.00-14.30 น.

อารมณ์เกิดจากความคิดบวกจินตนาการ ความเครียดเกิดจากการคิดเรื่องเดิม ซ้ำๆ พร้อมกับคิดเองล่วงหน้าว่าผลลัพธ์จะเป็นอย่างไร จะส่งผลให้เกิด ความเครียดและความกังวล การยับยั้งความเครียดด้วยเทคนิคการแจ้ง ความคืบหน้าขณะรอคอย รวมถึงการไม่ปฏิเสธผู้รับบริการและตอบคำถาม เชิงให้คำปรึกษา Never Say No จะช่วยป้องกันและลดปัญหาข้อร้องเรียน

