



โครงการอบรมหลักสูตร “การสร้างจิตสำนึกในการบริการ (Service Mind Building)”

วันศุกร์ที่ 21 กรกฎาคม 2560

ณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร

การเปิดเสรีกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ในต้นปี 2016 จะกลายเป็นโอกาสสำคัญที่จะทำให้องค์กรเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยเฉพาะในด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ซึ่งเป็นตัวการสำคัญที่จะขับเคลื่อนให้องค์กรประสบความสำเร็จ และกุญแจสำคัญคือ คนทำงานในองค์กรจะต้องเป็น “Knowledge Worker” เพื่อเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กร ดังนั้น การที่พนักงานในองค์กรได้มีการสร้างจิตสำนึกในการบริการโดยเฉพาะงานก่อสร้างที่จะต้องพัฒนากระบวนการก่อสร้างให้แล้วเสร็จทันตามกำหนดเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ดังนั้น การแสดงพฤติกรรมต่อลูกค้านั้นจะเกิดขึ้นจากการมี “ จิตสำนึกในการบริการ (Service Mind) ” ซึ่งเป็นการแสดงออกถึงความตระหนักและเข้าใจในบทบาทและความรับผิดชอบที่ต้องตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า (ภายในและภายนอกองค์กร) รวมทั้งการแสดงออกที่จะช่วยเหลือ และให้ความร่วมมือแก่ลูกค้า ตลอดจน การสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า เพื่อเป็นการที่จะดึงดูดใจให้ลูกค้าเข้ามาใช้สินค้าและบริการ หากองค์กรใดมีบริการที่ดียอมทำให้นาคู่แข่งไปได้หนึ่งก้าวแล้ว ทั้งนี้ จิตสำนึกในการบริการนั้นจะเป็นความสามารถ (Competency) อย่างหนึ่งซึ่งโดยส่วนใหญ่จะเป็นความสามารถหลัก (Core Competency) ที่องค์กรคาดหวังให้พนักงานทุกคน ทุกระดับตำแหน่งงาน มีความสามารถด้านนี้เหมือนกัน ซึ่งความสามารถด้าน “ จิตสำนึกในการบริการ ” ได้เป็นปัจจัยหนึ่งที่ใช้ในการวัดหรือประเมินผลการปฏิบัติงาน

ดังนั้น การอบรมหลักสูตร การสร้างจิตสำนึกในการบริการ จึงเกิดขึ้นเพื่อค้นหาวิธีการการให้บริการงานก่อสร้างที่สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า และ เพื่อหาต้นแบบ Best Practice ของพนักงานด้านบริการที่มีจิตสำนึกในการบริการเพื่อให้องค์กรมีความได้เปรียบทางการแข่งขันที่ยั่งยืนได้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการมีจิตสำนึกในการบริการ
2. เพื่อเสริมสร้างให้ผู้เข้าอบรมเป็นผู้ที่มีจิตสำนึกในการบริการงานที่มีคุณภาพ
3. เพื่อลดปัญหาการแสดงพฤติกรรมที่ไม่ดีต่อลูกค้า ซึ่งอาจจะเกิดผลกระทบต่อองค์กรต่อไปในระยะยาว
4. เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าเพื่อดึงดูดใจให้เข้ามาซื้อสินค้าและใช้บริการต่อไป
5. เพื่อใช้ความสามารถด้าน “จิตสำนึกในการบริการ” มาเป็นเกณฑ์ในการประเมินผลปฏิบัติงานต่อไป

หัวข้อการฝึกอบรม

1. ความหมายและบทบาทความสำคัญของการมีจิตสำนึกในการบริการ
2. การสร้างบุคลิกภาพในการบริการ
3. การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า และการสังเกตพฤติกรรมลูกค้า
4. เทคนิคการสร้างจิตสำนึกในการบริการ
5. กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อค้นหา Best Practice

/ประโยชน์ที่...

ประโยชน์ที่จะได้รับการอบรม

1. ได้พนักงานที่มีบุคลิกภาพที่ดีและเหมาะสมในการให้บริการ
2. ได้เพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการงาน
3. ได้เกณฑ์การประเมินความสามารถด้าน จิตสำนึกในการบริการงาน
4. ได้เพิ่มความภาคภูมิใจในตนเองและงานที่ทำ
5. ได้สร้างสายสัมพันธ์ต่อลูกค้าเพื่อเป็นการบอกปากต่อปากว่า เป็นพนักงานที่มีจิตสำนึกบริการที่ดี และยอดเยี่ยม
6. เพื่อสามารถเพิ่มมูลค่าในการบริการได้

วิทยากร

● ผศ.ดร.ชื่นสุมล บุณนาค

รองผู้อำนวยการบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร

วุฒิการศึกษา

- ปริญญาตรี วารศาสตรบัณฑิต วิชาเอก ภาพยนตร์และภาพนิ่ง ม.ธรรมศาสตร์
- ปริญญาโท วารศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอก การวิจัยการสื่อสาร ม.ธรรมศาสตร์
- ปริญญาเอก PhD. Communication วิชาเอก Media and Cultural Studies Cardiff University, UK
- ประกาศนียบัตร หลักสูตร การบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไปสู่องค์กรยุคใหม่ รุ่นที่ 16
คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ประสบการณ์

- รองคณบดีคณะบริหารธุรกิจ ฝ่ายกิจการนักศึกษาและประชาสัมพันธ์ และหัวหน้าสาขานิเทศศาสตร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร
- หัวหน้าสาขาวิชานิเทศศาสตร์สารสนเทศ คณะบริหารธุรกิจ ม.เทคโนโลยีมหานคร
- คอลัมนิสต์ และผู้สื่อข่าว หนังสือพิมพ์มติชน, หนังสือพิมพ์ ประชาชาติธุรกิจรายสัปดาห์, นิตยสารคู่สร้างคู่สม
- ผู้สื่อข่าวการศึกษา หนังสือพิมพ์วิญญูจักร
- ผู้ช่วยโปรดิวเซอร์ บริษัท ฟิโนมีนา จำกัด

● ดร.สุรวิทย์ วงษ์ทิพย์

รองคณบดี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร

วุฒิการศึกษา

- ปริญญาตรี นิเทศศาสตรบัณฑิต วิชาเอกวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
- ปริญญาโท วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

/ปริญญา...

- ปริญญาเอก นิเทศศาสตรดุษฎีบัณฑิต วิชาเอกนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการ

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ประสบการณ์

- หัวหน้าสาขาวิชานิติศาสตร์สารสนเทศ
- รักษาการผู้อำนวยการ สำนักฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรบุคคล
- ผู้ช่วยผู้อำนวยการ สำนักฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร
- อาจารย์ประจำ สาขาวิชานิติศาสตร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร
- ประธานสัมพันธ์ ชมราอาสาพัฒนาชนบท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ผู้เขียนบทรายการโทรทัศน์และพิธีกรรายการคู่ซิ่นซูลมุน
- บริษัท สีสวกสอง เอ็นเตอร์เทนเมนต์

กลุ่มเป้าหมาย

พนักงานทุกระดับ แบ่งการอบรม On Site งาน

รูปแบบการฝึกอบรม

บรรยาย แบ่งกลุ่มกิจกรรม และ ทำWorkshop

ระยะเวลาในการอบรม 1 วัน วันศุกร์ที่ 8 กรกฎาคม 2560 เวลา 09.00-16.00 น.

สถานที่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร

จำนวนรับ 30 คน

ค่าลงทะเบียนอบรม คนละ 3,500 บาท

(รวมเอกสารประกอบการอบรม กระเป๋าผ้า ปากกา อาหารว่าง 2 มื้อ และวุฒิบัตร)

โปรโมชั่น : สมัครเข้าอบรม 3 คน แคมฟรี 1 คน

(ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมสามารถหักลดหย่อนภาษีได้ 200% และชำระค่าลงทะเบียนก่อนการ
อบรม 3 สัปดาห์ รับส่วนลด 5%)

การรับวุฒิบัตร

ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีเวลาเข้าอบรมรวมไม่น้อยกว่า 75% ของระยะเวลาการฝึกอบรมตลอดหลักสูตรจะได้รับ
วุฒิบัตรจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร

กำหนดการรับสมัคร

ตั้งแต่วันที่นี้เป็นต้นไป – 27 มิถุนายน 2560

/วิธีการ...

วิธีการสมัครและชำระเงิน

1. วิธีการสมัคร มี 3 วิธี

- ทางโทรศัพท์ สำรองที่นั่ง หมายเลข 0-2988-3655 ต่อ 2333-4, 2360-1
- ทางโทรสาร ส่งใบสมัครมาที่หมายเลข 0-2988-3666 ต่อ 2333 และ 0-2988-4040
- ทาง E-mail: training@mut.ac.th

2. วิธีการชำระเงิน มี 2 วิธี

- สั่งจ่ายเช็คในนาม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร ส่งไปที่สำนักฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรบุคคล
- โอนเงินผ่านธนาคารกรุงเทพ สาขาหนองจอก บัญชีสะสมทรัพย์ ชื่อ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร เลขที่ 217-0-05142-5 ส่งเอกสารการโอนเงินไปที่สำนักฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรบุคคล

3. วิธีส่งใบสมัครและหลักฐานการชำระเงิน

- ส่งใบสมัครพร้อมหลักฐานการชำระเงินไปที่ สำนักฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรบุคคล F503 ชั้น 5 อาคาร F มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร เลขที่ 140 ถนนเชื่อมสัมพันธ์ เขตหนองจอก กรุงเทพฯ 10530 โทรศัพท์ 0-2988-3655, 0-2988-3666 ต่อ 2333-4, 2360-1 โทรสาร 0-2988-3655 ต่อ 2333 และ 0-2988-4040
- ทาง E-mail: training@mut.ac.th