



โครงการอบรม

หลักสูตร “การสร้างจิตสำนึกในการบริการ (Service Mind Building)” รุ่นที่ 3 - 4

รุ่นที่ 3 : วันที่ 23 เมษายน 2562 และ รุ่นที่ 4 : วันที่ 24 กันยายน 2562

ณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร

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

ดังนั้น การอบรมหลักสูตร การสร้างจิตสำนึกในการบริการ จึงเกิดขึ้นเพื่อค้นหาวิธีการการให้บริการงานก่อสร้างที่สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า และ เพื่อหาต้นแบบ Best Practice ของพนักงานด้านบริการที่มีจิตสำนึกในการบริการเพื่อทำให้องค์กรมีความได้เปรียบทางการแข่งขันที่ยั่งยืนได้

วัตถุประสงค์

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

รายละเอียดหลักสูตร

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

ประโยชน์ที่จะได้รับการอบรม

1. ได้พนักงานที่มีบุคลิกภาพที่ดีและเหมาะสมในการให้บริการ
2. ได้เพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการงาน
3. ได้เกณฑ์การประเมินความสามารถด้าน จิตสำนึกในการบริการงาน
4. ได้เพิ่มความภาคภูมิใจในตนเองและงานที่ทำ

/ 5. ได้สร้างสายสัมพันธ์...

5. ได้สร้างสายสัมพันธ์ต่อลูกค้าเพื่อเป็นการบอกปากต่อปากว่า เป็นพนักงานที่มีจิตสำนึกบริการที่ดี และยอดเยี่ยม
6. เพื่อสามารถเพิ่มมูลค่าในการบริการได้

วิทยากร

● ผศ.ดร.ชื่นสุมล บุนนาค

รองผู้อำนวยการ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร

วุฒิการศึกษา

- 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 และหัวหน้าสาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร
- หัวหน้าสาขาวิชาเศรษฐศาสตร์สารสนเทศ คณะบริหารธุรกิจ ม.เทคโนโลยีมหานคร
- คอลัมนิสต์ และผู้สื่อข่าว หนังสือพิมพ์มติชน, หนังสือพิมพ์ ประชาชาติธุรกิจรายสัปดาห์, นิตยสารคู่สร้างคู่สม
- ผู้สื่อข่าวการศึกษา หนังสือพิมพ์ผู้จัดการ
- ผู้ช่วยโปรดิเวเซอร์ บริษัท ฟิโนมินา จำกัด

● ดร.สุริรักษ์ วงษ์ทิพย์

รองคณบดีคณะบริหารธุรกิจ ฝ่ายประชาสัมพันธ์และกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร

วุฒิการศึกษา

- ปริญญาโท วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต วิชาเอกการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ปริญญาเอก นิเทศศาสตรดุษฎีบัณฑิต วิชาเอกนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการสื่อสาร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ประสบการณ์

- หัวหน้าสาขาวิชาเศรษฐศาสตร์สารสนเทศ
- รักษาการผู้อำนวยการ สำนักฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรบุคคล
- ผู้ช่วยผู้อำนวยการ สำนักฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร
- อาจารย์ประจำ สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร
- ประชาสัมพันธ์ ชมรมอาสาพัฒนาชนบท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ผู้เขียนบทรายการโทรทัศน์และพิธีกรรายการคู่ซิ่นซูลมุน
- บริษัท สื่อบวกสอง เอ็นเตอร์เทนเมนต์

กลุ่มเป้าหมาย

พนักงานทุกระดับ แบ่งการอบรม On Site งาน

รูปแบบการอบรม

บรรยาย แบ่งกลุ่มกิจกรรม และ ทำ Workshop

วัน เวลา สถานที่

รุ่นที่ 3 วันอังคารที่ 23 เมษายน 2562 เวลา 09.00 – 16.00 น.

รุ่นที่ 4 วันอังคารที่ 24 กันยายน 2562 เวลา 09.00 – 16.00 น.

ณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร

/ จำนวนรับ...

จำนวนรับ	รุ่นละ 30 คน
ค่าลงทะเบียนอบรม	คนละ 3,500 บาท (รวมเอกสารประกอบการอบรม กระเป๋าผ้า ปากกา วุฒิบัตร และอาหารว่าง 2 มื้อ)
โปรโมชั่น	: สมัครเข้าอบรม 4 คน ฟรี 1 คน : ชำระค่าลงทะเบียนก่อนการอบรม 3 สัปดาห์ รับส่วนลด 5% (ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมสามารถหักลดหย่อนภาษีได้ 200%)
การรับวุฒิบัตร	ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีเวลาเข้าอบรมรวมไม่น้อยกว่า 75% ของระยะเวลาการฝึกอบรมตลอดหลักสูตร จะได้รับวุฒิบัตรจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร
กำหนดการรับสมัคร	รุ่นที่ 3 ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป - 4 เมษายน 2562 รุ่นที่ 4 ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป - 12 กันยายน 2562 (กรุณาส่งใบสมัครที่แนบส่งหน้า จำกัดจำนวนรุ่นละ 30 คนเท่านั้น)
วิธีการสมัครและชำระเงิน	1. วิธีการสมัคร มี 3 วิธี - ทางโทรศัพท์ สำนองที่แนบ หมายเลข 0-2988-3655 ต่อ 2333-4, 2360-1 - ทางโทรสาร ส่งใบสมัครมาที่หมายเลข 0-2988-4040 - ทาง E-mail: training@mut.ac.th 2. วิธีการชำระเงิน มี 2 วิธี - ส่งจ่ายเช็คในนาม 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 0-2988-4040 - ทาง E-mail: training@mut.ac.th