



โครงการฝึกอบรม

หลักสูตร “เทคนิคการบริการด้วยใจเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร” จังหวัดเชียงใหม่

จัดโดย

สถาบันเสริมศึกษาและทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

1. หลักการและเหตุผล

ในโลกปัจจุบันที่มีการแข่งขันสูงขึ้นทุกขณะทั้งภาครัฐและภาคเอกชน อีกทั้งองค์กรที่เกี่ยวข้องทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ ต่างมีบทบาทและความมุ่งมั่นในการสร้างความสำเร็จขององค์กรไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ อย่างยั่งยืน ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ การมีส่วนร่วมทางสังคม ด้านเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องไม่หยุดยั้ง การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร จึงนับเป็นเรื่องสำคัญ เนื่องจากบุคลากรเป็นฟันเฟืองที่สำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินงานขององค์กรและมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะรักษาสถานภาพขององค์กรและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรให้เป็นที่ยอมรับและเกิดการยอมรับ นำเชื่อถือและจดจำ ตลอดจนการสร้างเชื่อมั่นให้กับผู้บริหารและบุคลากรขององค์กร ตลอดจนผู้รับบริการและลูกค้า นั่นก็คือ “การบริการที่เป็นเลิศ (Service Excellence)”

ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในทุกหน่วยงานและทุกองค์กร ควรมีทัศนคติเชิงบวกต่องานบริการ การปรับเปลี่ยน Mindset เพื่อสร้างความแข็งแกร่งภายในและหัวใจการบริการแล้ว ยังมีเนื้อหาครอบคลุมการพัฒนาทักษะเทคนิค การสื่อสาร และศิลปะการให้ข้อมูล ตอบคำถามหรือข้อร้องเรียนให้ลูกค้าพึงพอใจสูงสุด เพื่อสร้างเสน่ห์และเพิ่มคุณค่าของการให้บริการที่ประทับใจ และลดการต่อต้านด้วยกลยุทธ์และเทคนิคต่าง ๆ ที่จะสามารถสร้างสรรค์การให้บริการและร่วมกันขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จและเป็นเลิศได้

ด้วยความสำคัญดังกล่าว สถาบันเสริมศึกษาและทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จึงได้กำหนดจัดโครงการฝึกอบรม หลักสูตร “เทคนิคการบริการด้วยใจเพื่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร” ขึ้น

2. วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรม

1. ได้เพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับธรรมชาติของงานบริการและการบริการด้วยใจ
2. ได้เสริมสร้างทักษะและเทคนิคในการบริการที่มีคุณภาพ รวมถึงแรงจูงใจและสร้างศรัทธาในงานบริการ
3. ได้ทราบถึงทัศนคติที่มีต่อการให้บริการอย่างถูกต้อง รู้วิธีค้นหาความแข็งแกร่งพร้อมสร้างเสน่ห์ในการให้บริการ
4. ได้มีการพัฒนาเทคนิคการสื่อสารในการให้บริการในด้านต่าง ๆ เพื่อพิชิตใจลูกค้าซึ่งนำไปสู่ภาพลักษณ์ที่ดีและสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการขององค์กร

3. วิทยากร

อาจารย์ณัฐกานต์ อร่ามวิทย์
วิทยากรอิสระ

4. วิธีการฝึกอบรม

ประกอบด้วยการบรรยาย มีการทำ (Workshop) ฝึกปฏิบัติ Case study ตลอดจนการฝึกอบรม

5. ผู้เข้ารับการอบรม

ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ฝ่ายที่ต้องให้บริการลูกค้า ทั้งภาครัฐราชการ รัฐวิสาหกิจ ภาคเอกชน และผู้สนใจทั่วไป

รับจำนวน 50 คน

6. วัน เวลา และสถานที่

ใช้เวลาอบรมจำนวน 2 วัน วันละ 6 ชั่วโมง รวมชั่วโมงอบรม 12 ชั่วโมง

วันจันทร์ที่ 5 – อังคารที่ 6 พฤศจิกายน 2561 เวลา 09.00 – 16.00 น.

ณ โรงแรมเชียงใหม่ฮิลล์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

7. ค่าลงทะเบียนอบรม

ค่าลงทะเบียนอบรม คนละ 6,000 บาท

- สำหรับหน่วยงานที่ส่งบุคลากรเข้าอบรมจำนวน 10 คน จะได้สิทธิเรียนฟรีเพิ่ม 1 คน

(ผู้เข้ารับการอบรมจะได้รับ กระเป๋าหรือแฟ้มเอกสาร เอกสารประกอบการบรรยาย สมุด ปากกา อาหารว่างวันละ 2 มื้อ อาหารกลางวันวันละ 1 มื้อ จำนวน 2 วัน ใบรับรอง และทำเนียบรุ่น) ทั้งนี้ ผู้เข้ารับการอบรมจากส่วนราชการของกระทรวง และกรมต่าง ๆ สามารถเบิกค่าลงทะเบียนจากต้นสังกัดได้ตามหนังสือกระทรวงการคลังที่ กค 0409.6/ว 95 ลงวันที่ 2 ตุลาคม 2549 สำหรับพนักงานรัฐวิสาหกิจและองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น สามารถเบิกค่าลงทะเบียนจากต้นสังกัดได้ตามระเบียบของแต่ละหน่วยงาน

8. การให้ใบรับรอง

ผู้ที่ผ่านการอบรมตลอดหลักสูตร จะได้รับใบรับรองจากสถาบันเสริมศึกษาและทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งลงนามโดยท่านอธิการบดี และผู้อำนวยการสถาบัน

9. การรับสมัคร

ผู้สนใจส่งใบสมัครเข้ารับการอบรมได้ที่ สถาบันเสริมศึกษาและทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โทร. 0 2613 3820-5 ต่อ 0 หรือ 100 โทรสาร (FAX) 0 2225 7517 หรือโอนเงิน ผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าพระจันทร์ บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ ชื่อบัญชี “สถาบันเสริมศึกษาและทรัพยากรมนุษย์ เลขที่บัญชี 114-220817-0 เมื่อโอนเงินแล้วกรุณาส่ง FAX หลักฐานการโอนเงินไปพร้อมกับใบสมัครหรือรายละเอียดการสมัครให้สถาบัน ได้ทราบด้วย

กำหนดการอบรม

หลักสูตร “เทคนิคการบริการด้วยใจเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร”

เวลา	หัวข้อวิชา	วิทยากร
<u>วันจันทร์ที่ 5 พฤศจิกายน 2561</u> 08.00-09.00 น. 09.00-16.00 น.	ลงทะเบียนและรับเอกสาร / แนะนำโครงการ -จิตวิทยาการบริหารให้ทำงานและได้ใจ -ธรรมชาติของงานบริการและการบริการด้วยใจ -กิจกรรม Workshop และ ฝึกปฏิบัติ Case study	อาจารย์ณัฐกานต์ อร่ามวิทย์ วิทยากรอิสระ
<u>วันอังคารที่ 6 พฤศจิกายน 2561</u> 09.00-16.00 น. 16.00-16.30 น.	-เทคนิคในการบริการที่มีคุณภาพ แรงจูงใจและ สร้างศรัทธาในงานบริการ -การให้บริการอย่างถูกต้อง รู้วิธีค้นหาความแข็งแกร่ง พร้อมสร้างเสน่ห์ ในการให้บริการ -เทคนิคการสื่อสารในการให้บริการในด้านต่าง ๆ -กิจกรรม Workshop และ ฝึกปฏิบัติ Case study ปิดการอบรมและมอบใบรับรอง	อาจารย์ณัฐกานต์ อร่ามวิทย์ (ต่อ)

หมายเหตุ : พักรับประทานเครื่องดื่มและอาหารว่าง ช่วงเช้า 10.30-10.45 น. ช่วงบ่าย 14.30-14.45 น.

พักรับประทานอาหารกลางวัน เวลา 12.00-13.00 น.