



## โครงการฝึกอบรม

หลักสูตร “เทคนิคการบริการด้วยใจเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร” จังหวัดขอนแก่น

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 ตอบคำถามหรือ ข้อร้องเรียนให้ลูกค้าพึงพอใจสูงสุด เพื่อสร้างเสน่ห์และเพิ่มคุณค่าของการให้บริการที่ประทับใจ และลดการต่อต้านด้วยกลยุทธ์และเทคนิคต่าง ๆ ที่จะสามารถสร้างสรรค์การให้บริการและร่วมกันขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จและเป็นเลิศได้

ด้วยความสำคัญดังกล่าว สถาบันเสริมศึกษาและทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จึงได้กำหนดจัดโครงการฝึกอบรม หลักสูตร “เทคนิคการบริการด้วยใจเพื่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร” ขึ้น

### 2. วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรม

1. ได้เพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับธรรมชาติของงานบริการและการบริการด้วยใจ
2. ได้เสริมสร้างทักษะและเทคนิคในการบริการที่มีคุณภาพ รวมถึงแรงจูงใจและสร้างศรัทธา

ในงานบริการ

3. ได้ทราบถึงทัศนคติที่มีต่อการให้บริการอย่างถูกต้อง รู้วิธีค้นหาความแข็งแกร่งพร้อมสร้างเสน่ห์

ในการให้บริการ

4. ได้มีการพัฒนาเทคนิคการสื่อสารในการให้บริการในด้านต่าง ๆ เพื่อพิชิตใจลูกค้าซึ่งนำไปสู่ภาพลักษณ์

ที่ดีและสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการขององค์กร

### 3. วิทยากร

อาจารย์ณัฐกานต์ อร่ามวิทย์  
วิทยาการอิสระ

### 4. วิธีการฝึกอบรม

ประกอบด้วยการบรรยาย มีการทำ (Workshop) ฝึกปฏิบัติ Case study ตลอดการฝึกอบรม

### 5. ผู้เข้ารับการอบรม

ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ฝ่ายที่ต้องให้บริการลูกค้า ทั้งภาครัฐราชการ รัฐวิสาหกิจ ภาคเอกชน  
และผู้สนใจทั่วไป  
รับจำนวน 50 คน

### 6. วัน เวลา และสถานที่

ใช้เวลาอบรมจำนวน 2 วัน วันละ 6 ชั่วโมง รวมชั่วโมงอบรม 12 ชั่วโมง  
วันอังคารที่ 10 – พุธที่ 11 กรกฎาคม 2561 เวลา 09.00 – 16.00 น.  
ณ Pullman Hotels and Resorts อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

### 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 หรือออนไลน์ ผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าพระจันทร์ บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ ชื่อบัญชี “สถาบันเสริมศึกษาและทรัพยากรมนุษย์ เลขที่บัญชี 114-220817-0 เมื่อโอนเงินแล้วกรุณาส่ง FAX หลักฐานการโอนเงินไปพร้อมกับใบสมัครหรือรายละเอียดการสมัครให้สถาบัน ได้ทราบด้วย

## กำหนดการอบรม

### หลักสูตร “เทคนิคการบริการด้วยใจเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร”

\*\*\*\*\*

เวลา	หัวข้อวิชา	วิทยากร
<u>วันอังคารที่ 10 กรกฎาคม 2561</u>  08.00-09.00 น.  09.00-16.00 น.	ลงทะเบียนและรับเอกสาร / แนะนำโครงการ  -จิตวิทยาการบริหารให้ได้อะเอียดและได้ใจ  -ธรรมชาติของงานบริการและการบริการด้วยใจ  -กิจกรรม Workshop และ ฝึกปฏิบัติ Case study	อาจารย์ณัฐกานต์ อร่ามวิทย์  วิทยากรอิสระ
<u>วันพุธที่ 11 กรกฎาคม 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.