

หลักสูตรการออกแบบการบริการเพื่อการยกระดับ (Service Design For Better Work & Marketing)

หลักการและเหตุผล (Introduction)

การออกแบบการบริการ (Service Design) จำเป็นอย่างยิ่ง ด้วยเรื่องของหัวใจบริการ (Service Mind) ในทุกวันนี้คือสิ่งที่ทุกธุรกิจขาดไม่ได้การออกแบบการบริการนั้นอาจให้ความสำคัญมากในองค์กรใหญ่ หรือบ้างก็สนใจ แต่ในแวดวงการสื่อสารทางเทคโนโลยีแต่แท้จริงแล้ว การออกแบบการบริการ (Service Design) นี้จำเป็นต่อทุก ธุรกิจ

โดยอย่างยิ่งในธุรกิจบริการ เพราะแม้ว่าเราจะพยายามสร้างจิตสำนึกให้พนักงานมากเท่าใด แต่บางครั้ง กระบวนการปฏิบัติวิธีการปฏิบัติก็อาจไม่ได้สอดคล้อง รวมถึงขาดความเข้าใจที่ถูกต้อง แม้จะมีจิตสำนึกหรือความ ตั้งใจดีแล้วก็ตาม เมื่อผู้ปฏิบัติงานไม่อาจสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้รวมถึงกระบวนการวิธีการที่คิดเอาเองว่าเป็น สิ่งที่ดีก็อาจไม่เพียงพอ ไม่ตอบโจทย์ลูกค้า ผู้บริโภค หรือยังประสบปัญหาในการทำงานบริการได้ เหล่านี้ล้วนย่อม ต้องการการวางแผน การวิเคราะห์ การปรับปรุงอย่างเป็นระบบ มีความชัดเจนตั้งแต่ นโยบายไปจนถึงผู้ปฏิบัติ

หลักสูตรนี้เป็นการอบรมเชิงปฏิบัติการ สร้างแนวทางในการมีส่วนร่วม เรียนรู้และเข้าใจในการออกแบบการ บริการ (Service Design) ที่จะพัฒนาทั้งภาพพจน์ ส่งผลทางการตลาด สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า และสร้าง ระบบ ระเบียบการปฏิบัติงานที่ชัดเจนให้พนักงานทุกระดับ เพื่อสร้างการบริการอันมีมาตรฐาน ตอบโจทย์ธุรกิจ การตลาด ยกกระดับแบรนด์หรือองค์กรได้สืบไป

วัตถุประสงค์ (Objective)

- วิเคราะห์ สรุป แนวทางการแก้ปัญหาการบริการได้
- ออกแบบ มาตรฐานการบริการได้
- สร้างความพึงพอใจในการทำงานให้พนักงาน
- สร้างความพึงพอใจในการรับบริการให้ลูกค้าได้สูงที่สุด
- ตรวจสอบ วัดผล และปรับปรุงระบบงานบริการได้อย่างเป็นระบบ
- ปรับวัฒนธรรมการทำงานร่วมกัน ไปในทางที่ดี
- สร้างความเข้าใจในการประสานงานของแต่ละแผนกต่าง ๆ

คุณสมบัติผู้เข้าอบรม (Target Participants)

- พนักงานระดับหัวหน้างานขึ้นไป (กรณีองค์กรใหญ่เกิน 100 คน)
- พนักงานส่วนบริการ



OKR TRAINING

บริษัท โอเคอาร์ เทรนนิ่ง จำกัด (สำนักงานใหญ่) เลขประจำตัวผู้เสียภาษี : 0 1055 64056 23 9

108/158 ซอยเพชรเกษม 108 ม.โกสุมพิสัย ถนนเพชรเกษม แขวงหนองค้างพลู เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร 10160

Email : info.okrtraining@gmail.com (In-house Training) Email : cs.okrtraining@gmail.com (Public Training)

Line ID : @okrtraining www.okrtrainingthai.com Tel : 082-4119654 (In-house Training) , 083-9914426 (Public Training)

รูปแบบการอบรม (Methodology)

- การบรรยาย 60%
- กิจกรรมกลุ่ม / ฝึกปฏิบัติ และการนำเสนอผลงานกลุ่ม 40%

ระยะเวลาอบรม (Period)

- 1 วัน (6 ชั่วโมง)

วิทยากรบรรยาย (Lecturer)

- อาจารย์ปรีดา ศิริชัยวัฒนานันท์

เนื้อหาการบรรยาย (Key Contents)

เวลา	หัวข้อการฝึกอบรม	รายละเอียด
09.00–12.00 น.	• Open mind แนะนำ แลกเปลี่ยน เตรียมความพร้อมสู่การอบรม	วิทยากรบรรยาย ผู้เข้าอบรมร่วมเสนอความคิดเห็น กิจกรรม Workshop
	• Introduce Service Design แนะนำ ทำความรู้จัก พื้นฐาน และความสำคัญของการออกแบบการบริการ	
	• How to design service เรียนรู้กระบวนการออกแบบการบริการ	
12.00–13.00 น.	พักเที่ยง	
13.00–16.00 น.	• Exploration (สำรวจ) • Creation (สร้างแนวคิด) • Reflection & Implementation (ทดลอง และ ปฏิบัติ) • Service Design Process กระบวนการออกแบบบริการ ด้วย PCDA	
	• Customer Journey Map การสร้างแผนผังการรับบริการ	
	• 3P's in Service Design • หลัก 4T's และ KANO MODEL เป้าหมายการออกแบบการบริการ ด้วยหลัก 4T's และเข้าใจเรื่องการสร้างความพึงพอใจ ในหลัก Kano Model	
	• Workshop ออกแบบการบริการ	



OKR TRAINING

บริษัท โอเคอาร์ เทรนนิ่ง จำกัด (สำนักงานใหญ่) เลขประจำตัวผู้เสียภาษี : 0 1055 64056 23 9

108/158 ซอยเพชรเกษม 108 ม.โกสุมพิสัย ถนนเพชรเกษม แขวงหนองค้างพลู เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร 10160

Email : info.okrtraining@gmail.com (In-house Training) Email : cs.okrtraining@gmail.com (Public Training)

Line ID : @okrtraining www.okrtrainingthai.com Tel : 082-4119654 (In-house Training) , 083-9914426 (Public Training)

	ลงมือปฏิบัติ ออกแบบการบริการในองค์กรจริง • การสร้าง Procedure สร้างระเบียบปฏิบัติ เพื่อสอดคล้องกับมาตรฐานการบริการใหม่ • สรุป ถาม-ตอบ สรุปประเด็น เปิดโอกาสให้ถามตอบ	
--	---	--

หมายเหตุ กำหนดการอบรมและรูปแบบการอบรมอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสมของบริษัทผู้เข้าอบรม

