

OKR TRAINING

COURSE OUTLINE



บริษัท โอเคอาร์ เทรนนิ่ง จำกัด



Line : @okrtraining

Email : cs.okrtraining@gmail.com

Email : info.okrtraining@gmail.com

Website : www.okrtrainingthai.com

Tel : 083-9914462 , 082-4419654



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 : cs.okrtraining@gmail.com (คุณนิษา) Email : info.okrtraining@gmail.com (คุณออย)

Line ID : @okrtraining www.okrtrainingthai.com Tel : 083-9914426 (คุณนิษา) , 082-4119654 (คุณออย)

รูปแบบ Certificate & คู่มือประกอบการบรรยาย

In-house Training

รับใบ Certificate พร้อมเอกสารอบรม และของรางวัล จากสถาบัน ทุกหลักสูตร (กรณีผ่านการอบรม)



Public Training

รับใบ Certificate พร้อมเอกสารอบรม อาหารว่าง อาหารกลางวัน และ Gift Set จากสถาบัน (กรณีผ่านการอบรม)





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 : cs.okrtraining@gmail.com (คุณนิษา) Email : info.okrtraining@gmail.com (คุณออย)

Line ID : @okrtraining www.okrtrainingthai.com Tel : 083-9914426 (คุณนิษา) , 082-4119654 (คุณออย)

หลักสูตรการออกแบบการบริการเพื่อการยกระดับ (Service Design For Better Work & Marketing)

หลักการและเหตุผล (Introduction)

การออกแบบการบริการ (Service Design) จำเป็นอย่างยิ่ง ด้วยเรื่องของหัวใจบริการ (Service Mind) ในทุกวันนี้คือสิ่งที่ทุกธุรกิจขาดไม่ได้การออกแบบการบริการนั้นอาจให้ความสำคัญมากในองค์กรใหญ่ หรือบ้างก็สนใจ แต่ในแวดวงการตลาดทางเทคโนโลยีแต่ที่จริงแล้ว การออกแบบการบริการ (Service Design) นี้จำเป็นต่อทุกธุรกิจ

โดยอย่างยิ่งในธุรกิจบริการ เพราะแม้ว่าเราจะพยายามสร้างจิตสำนึกให้พนักงานมากเท่าใด แต่บางครั้ง กระบวนการปฏิบัติวิธีการปฏิบัติก็อาจไม่ได้สอดคล้อง รวมถึงขาดความเข้าใจที่ถูกต้อง แม้จะมีจิตสำนึกหรือความตั้งใจดีแล้วก็ตาม เมื่อผู้ปฏิบัติงานไม่อาจสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้รวมถึงกระบวนการวิธีการที่คิดเอาเองว่าเป็นสิ่งที่ดีก็อาจไม่เพียงพอ ไม่ตอบโจทย์ลูกค้า ผู้บริโภค หรือยังประสบปัญหาในการทำงานบริการได้ เหล่านี้ล้วนย่อมต้องการการวางแผน การวิเคราะห์ การปรับปรุงอย่างเป็นระบบ มีความชัดเจนตั้งแต่ นโยบายไปจนถึงผู้ปฏิบัติ

หลักสูตรนี้เป็นการอบรมเชิงปฏิบัติการ สร้างแนวทางในการมีส่วนร่วม เรียนรู้และเข้าใจในการออกแบบการบริการ (Service Design) ที่จะพัฒนาทั้งภาพพจน์ ส่งผลการตลาด สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า และสร้างระบบระเบียบการปฏิบัติงานที่ชัดเจนให้พนักงานทุกระดับ เพื่อสร้างการบริการอันมีมาตรฐาน ตอบโจทย์ธุรกิจ การตลาด ยกระดับแบรนด์หรือองค์กรได้สืบไป

วัตถุประสงค์ (Objective)

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

คุณสมบัติผู้เข้าอบรม (Target Participants)

- พนักงานระดับหัวหน้างานขึ้นไป (กรณีองค์กรใหญ่เกิน 100 คน)
- พนักงานส่วนบริการ

รูปแบบการอบรม (Methodology)

- การบรรยาย 60%
- กิจกรรมกลุ่ม / ฝึกปฏิบัติ และการนำเสนอผลงานกลุ่ม 40%



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

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

Email : cs.okrtraining@gmail.com (คุณนิษา) Email : info.okrtraining@gmail.com (คุณออย)

OKR TRAINING Line ID : @okrtraining www.okrtrainingthai.com Tel : 083-9914426 (คุณนิษา) , 082-4119654 (คุณออย)

ระยะเวลาอบรม (Period)

- 1 วัน (6 ชั่วโมง)

วิทยากรบรรยาย (Lecturer)

- วิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ

เนื้อหาการบรรยาย (Key Contents)

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



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 : cs.okrtraining@gmail.com (คุณนิษา) Email : info.okrtraining@gmail.com (คุณออย)

Line ID : @okrtraining www.okrtrainingthai.com Tel : 083-9914426 (คุณนิษา) , 082-4119654 (คุณออย)

หมายเหตุ หลักสูตรอาจมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อพัฒนาอยู่เสมอ กำหนดการอบรมและรูปแบบการอบรมอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสมของบริบทผู้เข้าอบรม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- ผู้เข้าอบรมได้เข้าใจการออกแบบการบริการ และนำไปใช้จริง
- ลดปัญหาการประสานงานในงานบริการ
- สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น
- แก้ไขปัญหาการขาดความเข้าใจในระเบียบปฏิบัติงานบริการ
- เพิ่มความเป็นมาตรฐาน และ Service Mind ให้พนักงาน
- สร้างภาพพจน์ที่ดีขึ้นในงานบริการ

