

## หลักสูตรการออกแบบการบริการเพื่อการยกระดับ (Service Design For Better Work & Marketing)

(หลักสูตรพื้นฐานและประยุกต์ใช้ - 2 วัน)

### หลักการและเหตุผล

การบริการที่ตีมองโดยทั่วไปแล้วอาจไม่ยาก แต่สิ่งที่เป็นอุปสรรคคือ “คน” ซึ่งมักเป็นผู้ให้บริการ หรือมีส่วนในการบริการเสมอ เพราะคนแต่ละคนมีปัจจัยมากมายที่ทำให้การบริการออกแตกต่างกัน ดีบ้างไม่ดีบ้างซึ่งบางทีเขาก็คิดเอาเองว่าดีแล้ว

การออกแบบการบริการ (Service Design) จึงจำเป็นอย่างยิ่ง ด้วยเรื่องของหัวใจบริการ (Service Mind) ในทุกวันนี้คือสิ่งที่ทุกธุรกิจขาดไม่ได้ การออกแบบการบริการไม่ควรจะต้ององค์กรใหญ่ ๆ เท่านั้นที่ให้ความสำคัญ หรือบ้างก็สนใจแต่ในวงการทางเทคโนโลยี แต่แท้จริงแล้ว การออกแบบการบริการ (Service Design) นี้ จำเป็นต่อทุกธุรกิจ ดังที่กล่าวไปแม้เราจะพยายามสร้างจิตสำนึกให้พนักงานมากเท่าใด แต่บางครั้งวิธีการปฏิบัติก็อาจไม่ได้สอดคล้อง รวมถึงขาดความเข้าใจที่ถูกต้อง ทั้งที่อาจมีจิตสำนึกหรือความตั้งใจที่ดีแล้วก็ตาม เมื่อผู้ปฏิบัติงานไม่อาจสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้ รวมถึงกระบวนการวิธีการที่คิดเอาเองว่าเป็นสิ่งที่ดี ก็อาจไม่เพียงพอ ไม่ตอบโจทย์ลูกค้า ผู้บริโภค ได้ทั่วกัน รวมถึงภาพที่ออกมาแบบดีบ้างไม่ดีบ้างก็ยากที่จะพัฒนาการบริการได้ เหล่านี้ล้วนย่อมต้องการการวางแผน การวิเคราะห์ การปรับปรุงอย่างเป็นระบบ มีความชัดเจนตั้งแต่นโยบายไปจนถึงผู้ปฏิบัติ

หลักสูตรการออกแบบบริการเน้นสร้างแนวทางในการมีส่วนร่วม เรียนรู้และเข้าใจในการออกแบบการบริการ (Service Design) ที่จะพัฒนาทั้งการทำงาน ภาพพจน์ที่มีมาตรฐาน ส่งผลการตลาด สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า และสร้างระบบ ระเบียบการปฏิบัติงานที่ชัดเจนให้พนักงานทุกระดับ ตอบโจทย์ธุรกิจการตลาด ยกกระดานแบรนด์ หรือองค์กรได้สืบไป

สำหรับหลักสูตรประยุกต์ใช้ เน้นการอบรมเชิงปฏิบัติการโดยใช้เครื่องมือการออกแบบบริการ (Service Design) เพื่อทบทวนการบริการ แก้ไขปัญหาเรื่องการประสานงาน และยกระดับการบริการให้มีมาตรฐาน ส่งเสริมแนวทางการพัฒนาการบริการได้อย่างต่อเนื่องในอนาคต

### วัตถุประสงค์

- วิเคราะห์ปัญหาด้านการประสานงาน และการทำงานด้านบริการได้
- มีแนวทางมองเห็นความต้องการลูกค้า และเข้าใจพฤติกรรมลูกค้าได้มากขึ้น
- ออกแบบ มาตรฐานการบริการให้สอดคล้องกับความเป็นจริงได้
- สร้างความพึงพอใจในการรับบริการให้ลูกค้าได้สูงที่สุด
- สร้างความพึงพอใจในการทำงานให้ตัวพนักงานเอง
- ตรวจสอบ วัตถุประสงค์ และปรับปรุงระบบงานบริการได้อย่างเป็นระบบ
- สร้างความเข้าใจในการประสานงานของแต่ละแผนกต่าง ๆ

## กลุ่มเป้าหมาย

- พนักงานทุกระดับ
- เฉพาะระดับหัวหน้างานขึ้นไป (จะได้ประสิทธิภาพมากกว่า)

## ระยะเวลาการอบรม

2 วัน / 12 ชั่วโมง 9.00 น. - 16.00 น. (ไม่จำเป็นต้อง 2 วันต่อเนื่องแต่ไม่ควรเกิน 1 สัปดาห์)

## กำหนดการและหัวข้อการอบรม\*

วันที่ 1		
เวลา	หัวข้อ	รายละเอียดโดยย่อ
9.00-9.30	Open mind	แนะนำ แลกเปลี่ยน เตรียมความพร้อมสู่การอบรม
9.30-10.00	Introduce Service Design	แนะนำ ทำความรู้จัก พื้นฐาน และความสำคัญของการ ออกแบบการบริการ
10.00-10.30	How to design service	เรียนรู้กระบวนการออกแบบการบริการ Exploration (สำรวจ) Creation (สร้างแนวคิด) Reflection & Implementation (ทดลอง และ ปฏิบัติ)
10.30-11.00	Service Design Process	กระบวนการออกแบบบริการ ด้วย PCDA
11.00-12.00	หลัก 4T's และ KANO MODEL	เป้าหมายการออกแบบการบริการ ด้วยหลัก 4T's และเข้าใจ เรื่องการสร้างความพึงพอใจ ในหลัก Kano Model
12.00-13.00	พักเที่ยง	
13.00-14.00	3P's in Service Design	หลัก 3P's ในการออกแบบการบริการ Physical Evidence, People, Process
14.00-15.30	Customer Journey Map	- การสร้างแผนผังการรับบริการ - การวิเคราะห์ปัญหาผ่านผังการรับบริการ - การวิเคราะห์โครงสร้างสื่อสารประสานงาน
15.30-16.00	ออกแบบการบริการ (1)	- การคัดเลือก Action แต่ละส่วนงานที่เกิดขึ้น

\*อาจมีการปรับให้สอดคล้องกับเวลาและสถานการณ์ มีแทรกจังหวะผ่อนคลายสนุกสนานให้ไม่น่าเบื่อ พักเบรกตามเหมาะสม (ปกติ 10.30, 14.30 น.)

วันที่ 2		
เวลา	หัวข้อ	รายละเอียดโดยย่อ
9.00-9.30	Open mind	ทวนทวนเนื้อหา และปัญหา
9.30-12.00	ออกแบบการบริการ (2)	- การสร้างแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน - การเชื่อมต่อการประสานงาน - Workshop
12.00-13.00	พักเที่ยง	
13.00-14.30	ออกแบบการบริการ (2 ต่อ)	- การสร้างแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน - การเชื่อมต่อการประสานงาน - Workshop
14.30-15.50	การสร้าง Procedure	สร้างระเบียบปฏิบัติ เพื่อสอดคล้องกับมาตรฐานการบริการใหม่
15.50-16.00	สรุป ทาม-ตอบ	สรุปประเด็น เปิดโอกาสให้ถามตอบ

### รูปแบบการอบรมสัมมนา

1. อบรมภายใน In-house Training
2. สถานที่ห้องประชุมมีเครื่องฉายสไลด์/Projector, ไมโครโฟน, เครื่องขยายเสียง
3. จัดโต๊ะคลาสรูม (Classroom)
4. การบรรยาย 30 %
5. กิจกรรมกลุ่มอภิปรายและ Workshop 70%

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

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

### วิทยากร

[อ. ปรีดา ศิริชัยวัฒนานันท์](#) (ดูประวัติ)