



## โครงการฝึกอบรม

### หลักสูตร “การสร้างแบบจำลองทางธุรกิจกับการบริการที่เป็นเลิศ”

#### 1. หลักการและเหตุ

การบริการถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินการขององค์กร ซึ่งองค์กรหรือหน่วยงานจำเป็นต้องเน้นการพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพของการแข่งขัน และสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลง หากองค์กรจะประสบความสำเร็จได้นั้น ต้องมาจากความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างมีประสิทธิภาพ และการให้บริการก็เป็นปัจจัยที่ทุกคนต้องคำนึงถึง ทุกคนมีลูกค้าที่ต้องให้บริการ ซึ่งอาจเป็นลูกค้าภายนอกหรือลูกค้าภายในองค์กร ดังนั้นการแข่งขันกับองค์กรอื่นก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เราต้องพัฒนาการบริการให้เหนือกว่าคู่แข่ง และสิ่งที่จะเป็นข้อได้เปรียบหรือเสียเปรียบและสามารถสร้างความแตกต่างที่เด่นชัด ก็คือการให้บริการหรือการเอาใจใส่ดูแลลูกค้าหรือผู้ใช้บริการนั่นเอง

ดังนั้น สทท. จึงให้ความสำคัญกับงานบริการเพื่อเป็นการสนับสนุนการให้บริการลูกค้า รวมถึงการบริการลูกค้าภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่เจ้าหน้าที่ สทท. ต้องสร้างทัศนคติที่ดีทั้งต่อตนเอง และต่อเพื่อนร่วมงาน เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจต่อหน้าที่และบทบาทการให้บริการที่มีไม่เพียงส่วนงาน Customer Service เท่านั้นที่ให้บริการลูกค้า หากว่าทุกคนที่อยู่ในองค์กรล้วนแต่เป็นผู้ให้บริการอยู่เสมอทุกวัน ภายใต้หลักการให้บริการคือ

- บริการคือส่วนสำคัญขององค์กร
- ความพึงพอใจของลูกค้าภายในและภายนอกมีความสำคัญเสมอ
- ตอบสนองความต้องการของลูกค้าภายในและภายนอกได้ คือหัวใจความสำเร็จ

#### 2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถออกแบบและจำลองธุรกิจในงานบริการได้
2. เพื่อเพิ่มทักษะการบริหารงานบริการอย่างเป็นระบบ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้งานได้
3. เพื่อปรับระดับคุณภาพบริการให้เป็นเลิศและเป็นที่ยอมรับของลูกค้า
4. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถประยุกต์ความรู้ ไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### 3. กรอบเนื้อหา

- แนวคิดการให้บริการ
- การสร้างและพัฒนา Service Mind
- การสร้าง Commitments เพื่อสร้างความเปลี่ยนแปลง
- การสร้างมนุษยสัมพันธ์และความสุขในการทำงาน
- การสร้างกรอบเชิงรุกในการให้บริการ

- การสร้างทักษะการให้บริการคุณภาพ
- การสื่อสารกับลูกค้าเชิงสร้างสรรค์

#### 4.กลุ่มเป้าหมายของการฝึกอบรม และผู้เกี่ยวข้อง จำนวน 80 คน ประกอบด้วย

- 4.1 ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ สทท. ที่เกี่ยวข้องกั้งงานบริการ จำนวน 70 คน
- 4.2 วิทยากร และคณะทำงาน จำนวน 10 คน ประกอบด้วย

#### 5.งบประมาณ

งบประมาณค่าใช้จ่ายในการอบรมหลักสูตร“การสร้างแบบจำลองทางธุรกิจกับการบริการที่เป็นเลิศ” โดยเบิกจากงบประมาณของฝ่ายทรัพยากรบุคคล ตามแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มีรายละเอียด ดังนี้

รายการ	จำนวนเงิน
1. ค่าเช่าที่พัก (44 ห้อง ) - ผู้บริหาร 13 ห้อง ( 13 ห้อง x 2,500 บาท = 32,500) - เจ้าหน้าที่และคณะทำงาน (30 ห้อง x 1,600 บาท 30 ห้อง = 48,000 บาท) - ห้องพักรักษาตัว 1 ห้อง (1 ห้อง x 2,500 บาท)	83,000
2. ค่าตอบแทนวิทยากร (3,000 บาท x 10 ชม.)	30,000
3. ค่ารถบัสปรับอากาศ รวมน้ำมันและค่าผ่านทาง (2 คัน x 25,000 บาท)	50,000
4. ค่าอาหารกลางวัน (2 มื้อ x 300 บาท x 80 คน)	48,000
5. ค่าอาหารเย็น (1 มื้อ x 400 บาท x 80 คน)	32,000
6. ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม (3 มื้อ x 50 บาท x 80 คน)	12,000
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>255,000</b>

#### 5.สถานที่จัดอบรม /วันเวลา /ระยะเวลาฝึกอบรม

โรงแรมเฟลิกซ์ ริเวอร์แคว รีสอร์ท จังหวัดกาญจนบุรี

#### 7.ผู้รับผิดชอบโครงการ

นายกิตติพิสิธ ญาณกิตติคุณกุล ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ทรัพยากรบุคคลชำนาญการ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล  
กลุ่มงานยุทธศาสตร์องค์กร โทร. 02 401 8998 ต่อ 1180

#### 8.วิทยากร

หมายเลขอ้างอิง ๑๙๐๐๘๒๕๖๖๑๒

อาจารย์จุมพล สอนเสริม ผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบงานบริการ และกิจกรรมกระบวนการ  
URL <https://flowsoft.tint.or.th/archive/identityTags>

## 9.รูปแบบ/วิธีการฝึกอบรม

การบรรยายพิเศษ และกิจกรรมกลุ่มวิชาการ

## 10.การประเมินผล

แบบประเมินโครงการ

## 11.ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้เข้าอบรมมีแนวคิด ที่เอื้อต่อการปรับทัศนคติที่ส่งผลต่อการให้บริการ และตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการที่ดี
2. ผู้เข้าอบรมมีแนวทางในการพัฒนางานบริการตามบทบาทและหน้าที่ของตนเอง
3. ผู้เข้าอบรมสามารถจัดทำแผนงานด้านบริการ และจัดทำรูปแบบการบริการที่เหมาะสมกับ สทท. ได้
4. ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจแนวทางการจัดทำแบบจำลองทางธุรกิจเพื่อใช้ในการบริการของ สทท.

## 12. กำหนดการ

### วันที่ 28 มีนาคม 2567

เวลา	รายละเอียด
06.00 น.	คณะเดินทางจาก สทท. องค์กรฯ, สทท.บางเขน
08.30 น.	คณะเดินทางถึง โรงแรมเพลิกซ์ ริเวอร์แคว รีสอร์ท จังหวัดกาญจนบุรี
08.30 – 08.45 น.	ลงทะเบียนผู้เข้ารับการฝึกอบรม
08.45 – 09.00 น.	พิธีเปิดโครงการฝึกอบรม “การสร้างแบบจำลองทางธุรกิจกับการบริการที่เป็นเลิศ”
09.00 -10.30 น.	การฝึกอบรมหัวข้อ “การบริการที่ยืดหยุ่นและการสร้างทักษะการให้บริการคุณภาพ”
10.30 – 10.45 น.	พักรับประทานอาหารว่างและเครื่องดื่ม
10.45 – 12.00 น.	การฝึกอบรมหัวข้อ “การสร้างทักษะการให้บริการคุณภาพ”
12.00 – 13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00 – 17.00 น.	การฝึกอบรมหัวข้อ “การสื่อสารกับลูกค้าเชิงสร้างสรรค์”
14.30 – 14.45 น.	พักรับประทานอาหารว่างและเครื่องดื่ม
14.45 – 17.00 น.	การฝึกอบรมหัวข้อ “การสร้างกรอบเชิงรุกในการให้บริการ”
19.00 – 21.00 น.	การฝึกอบรมหัวข้อ “การสร้างมนุษยสัมพันธ์และความสุขในการทำงาน”

### วันที่ 29 มีนาคม 2567

08.00 – 08.30 น.	ลงทะเบียน
08.30 – 10.30 น.	การฝึกอบรมหัวข้อ “การสร้าง Commitments เพื่อสร้างความเปลี่ยนแปลง” และ อภิปรายกลุ่ม

หมายเลขอ้างอิง ๑๙๐๐๘๒๕๖๑๒

URL <https://www.tci.or.th/portal/identityTags>

วันที่ 29 มีนาคม 2567(ต่อ)

10.30 – 10.45 น.	พักรับประทานอาหารว่างและเครื่องดื่ม
10.30 – 12.00 น.	การสร้างแบบจำลองทางธุรกิจ สทน. และสรุปภาพรวม
12.00 – 13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00 น.	ออกเดินทางจาก โรงแรมเฟลิกซ์ ริเวอร์แคว รีสอร์ท จังหวัดกาญจนบุรี
16.00 น.	เดินทางถึง สทน. องค์กรักษ์, สทน.บางเขน

\*\*หมายเหตุ : กำหนดการอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

.....ผู้เสนอโครงการ  
(นายกิตติพิสิธ ญาณกิตติคุณกุล)  
เจ้าหน้าที่ทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

.....ผู้รับผิดชอบโครงการ  
(นายเมธา แสงโนรี)  
หัวหน้าฝ่ายทรัพยากรบุคคล

.....ผู้เห็นชอบโครงการ  
(นายกมล อุ่นชู)  
ผู้อำนวยการกลุ่มงานยุทธศาสตร์องค์กร

.....ผู้อนุมัติโครงการ  
(นายหาญณรงค์ ฉ่ำทรัพย์)  
รักษาการ ผู้อำนวยการสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ