



แบบรายงานการประชุม/ฝึกอบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน
หน่วยงาน วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

๑. ข้อมูลส่วนบุคคล

ชื่อ-สกุล อาจารย์สุวัฒน์ นวลขาว ตำแหน่ง รองคณบดีฝ่ายบริหาร
 กลุ่มบุคลากร สายวิชาการ สายสนับสนุนวิชาการ

๒. หลักฐานหรือเรื่องที่เกี่ยวข้องประชุม/ฝึกอบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน

โครงการส่งเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีของบุคลากร : อบรมเชิงปฏิบัติการการบริหารจัดการองค์ความรู้สู่ความสุขในการทำงานและการพัฒนาบุคลิกภาพชาววังสวนสุนันทา

๓. วิทยากรในการประชุม/ฝึกอบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธเนศ ศิริกิจ

๔. สถาบันหรือหน่วยงานที่จัดประชุม/ฝึกอบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน

วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

๕. ระยะเวลาที่เข้ารับการประชุม/ฝึกอบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน

วันที่ ๑๑ มกราคม ๒๕๖๒

๖. งบประมาณที่ใช้ในการประชุม/ฝึกอบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน

ไม่เสียค่าใช้จ่าย

๗. วัตถุประสงค์ของการประชุม/ฝึกอบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน

๑. เพื่อสร้างนักสร้างสุของค์กรที่มีศักยภาพและความเข้มแข็งในการวัดคุณภาพชีวิตและมีความสุขในการทำงาน

๒. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้และเข้าใจถึงบุคลิกภาพของชาววังสวนสุนันทาและสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปรับและพัฒนาบุคลิกภาพของตนเองให้เหมาะสม

๘. สรุปเนื้อหาสาระของการประชุม/ฝึกอบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน

ส่วนที่ ๑ การสร้างแรงจูงใจในการทำงานและจิตสำนึกองค์กร ๘ วิธีสร้างแรงจูงใจพัฒนาตัวเอง
 เพื่องานก้าวหน้า ข้อดีของการทำงาน (๓ ส.) สดางค์ สติ สดรอง ๓ ร. ร.รักงาน/รักอาชีพ ร.รอบรู้ ร.รวดเร็ว/
 ถูกต้อง การทำงานต้องมี ๓ ข. ข.เชื่อมั่นองค์กร ข.เชื่อถือลูกค้า (ภายใน/ภายนอก) ข.มันตนเอง

ส่วนที่ ๒ ทำไมต้องปรับตัวในการบริการ

การบริการด้วยใจ (Service Mind) คือการช่วยเหลือ การให้ความสะดวกสบายแก่ผู้อื่น การปฏิบัติรับใช้เพื่อให้ลูกค้าอยู่กับธุรกิจเราไปนานๆ ลูกค้ามาพร้อมกับความคาดหวัง การบริการที่ดีต้องเป็นผู้ประสานงานไม่ใช่ประสานงา

ส่วนที่ ๓ ความสำคัญของลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก

ลูกค้าภายนอก ได้แก่ บุคคลภายนอกหน่วยงานที่ติดต่อสอบถาม ใช้บริการและติดต่อธุรกิจ ลูกค้าภายใน คือบุคคลภายในองค์กรทุกท่าน ทุกระดับ ตำแหน่งทุกแผนก-ฝ่าย ที่ทำงานร่วมกัน อารมณ์และความรู้สึกจะต่างกัน

ส่วนที่ ๔ สิ่งที่ลูกค้าต้องการในการบริการ

๑. ความคงเส้นคงวา
๒. ประกันคุณภาพได้
๓. ต้องทำให้รู้สึกที่ดีได้
๔. รู้ใจลูกค้า เข้าใจ
๕. การตอบรับ ตอบสนอง

ส่วนที่ ๕ บุคลิกภาพในงานบริการ

๑. บุคลิกภาพภายนอก การใช้น้ำเสียง กิริยาท่าทาง ภาษา การแต่งกาย เป็นต้น
๒. บุคลิกภายใน จิตใจ อารมณ์ ความคิด ความรอบรู้ ความรับผิดชอบ เป็นต้น

ส่วนที่ ๖ มารยาทอื่น ๆ ในการบริการ

มารยาทในการแต่งกายและลักษณะท่าทาง มารยาทในการใช้โทรศัพท์ ใช้ลิฟท์

ส่วนที่ ๗ การจัดการกับข้อร้องเรียนในงานบริการ

การปรับตัวกับชีวิตการทำงาน

๙. ปัญหาอุปสรรคในการประชุม/ฝึกอบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน

ไม่มี

๑๐. ประโยชน์ที่ได้รับจากการประชุม/ฝึกอบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน

:-ต่อตนเอง

ทำให้ได้เห็นความสำคัญของการทำงานที่มีความสุขด้วยการเริ่มต้นจากใจ แสดงออกมาสู่ภายนอกด้วย харยยิ้มแย้มจริงใจต่อกัน รวมทั้งการรักษาหัวใจต่อกันในหน่วยงาน และเรื่องของการให้บริการลูกค้าทั้งภายนอกและภายในองค์กรอย่างจริงใจ

:- ต่อหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย

ทำให้มีการพัฒนางานจากตนเองไปสู่การพัฒนางานระดับองค์กรให้มีความน่าเชื่อถือและประทับใจต่อผู้รับบริการทั้งภายนอกและภายในหน่วยงาน

๑๑. เอกสารหรืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องที่ได้รับจากการประชุม/ฝึกอบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน

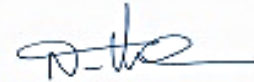
เอกสารประกอบการอบรม “ การสร้างแรงจูงใจ ความสุขในการทำงานและบุคลิกภาพในการทำงาน ”

๑๒. สำเนาประกาศนียบัตร/วุฒิบัตรฯ ที่ได้รับจากการประชุม/ฝึกอบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน

-

๑๓. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ อื่น ๆ

-



(ผู้รายงาน).....

(อาจารย์สุวัฒน์ นวลขาว)

รองคณบดีฝ่ายบริหาร

วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน

วันที่ ๑๔ มกราคม ๒๕๖๒



(ลงชื่อ).....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์คมสัน โสมณวัตร)

คณบดีวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน

ผู้บังคับบัญชา/หัวหน้าสายงาน

วันที่ ๑๔ มกราคม ๒๕๖๒