

หลักสูตรไทย

THE NATION

NATION GROUP

กรุงเทพธุรกิจ

## Service KPI Mastery : ตัวชี้วัดความสำเร็จ ในธุรกิจบริการ

**อาจารย์สัจพล ส่งสมบุญ**  
วิทยากรและที่ปรึกษาด้านการพัฒนาองค์กร

- เพื่อเรียนรู้หลักการสร้างคุณค่าที่ตอบโจทย์ลูกค้าและเป้าหมายขององค์กร
- เพื่อฝึกทักษะการตั้งเป้าหมาย ตัวชี้วัดผลงาน และการปรับปรุงงานบริการ
- เพื่อฝึกการยกระดับมาตรฐานการบริการให้ดี มีกำไร และเติบโตอย่างยั่งยืน

**เนื้อหาการฝึกอบรม :**

- คุณลักษณะของธุรกิจบริการที่ตอบโจทย์ลูกค้าและเป้าหมายขององค์กร
- การวิเคราะห์ห้องกรงบริการ เพื่อเตรียมความพร้อมในการสร้างความเป็นเลิศ
- เทคนิคการสร้างมาตรฐานบริการด้วย Six Senses และ ICARE Model
- ลักษณะพิเศษของ Service KPI ที่ลูกค้าพึงพอใจ และดีต่อใจพนักงาน
- คุณประโยชน์ ข้อควรระวัง และหลุมพราง ในการนำระบบ KPI มาใช้
- กระบวนการกำหนด KPI และ KBI เพื่อสร้างบริการให้ดี และมีกำไร
- การกำหนดเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ และตัวชี้วัดผลงานในระดับองค์กร
- การเชื่อมโยงคุณค่าของบริการกับเป้าหมายส่วนตัวของคนทำงาน
- การควบคุมคุณภาพการบริการ ด้วยหลักการบริการแบบ MBWA
- กลยุทธ์การยกระดับการบริการให้ดี มีกำไร และเติบโตอย่างยั่งยืน
- กรณีศึกษาพร้อมตัวอย่าง Service KPI ของแต่ละหน่วยบริการ

6 กันยายน 2561 เวลา 09:00-16:00 น.  
ณ โรงแรมพูลแมน กรุงเทพ จี (BTS ช່องนนตรี)

**Best Deal!**

อัตราค่าละ 6,000 บาท  
(ยังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)  
สมัคร 3 ท่านขึ้นไป  
ต่อองค์กร ลด 10%

รูปแบบการอบรม

■ ทฤษฎี 30%  
■ เวิร์คช็อป 70%

ดูรายละเอียดหลักสูตรได้ที่ [www.bangkokbiznews.com/trainingcourse](http://www.bangkokbiznews.com/trainingcourse) โทร: 0-2338-3705-7, 08-6313-1903  
ลงทะเบียนออนไลน์ [www.bangkokbiznews.com/training](http://www.bangkokbiznews.com/training) ค่าใช้จ่ายในการอบรมลดหย่อนภาษีได้ 200% (สำหรับนิติบุคคล)

**กรอกใบสมัครออนไลน์ที่ [www.bangkokbiznews.com/training](http://www.bangkokbiznews.com/training)**

## ประวัติวิทยากร

### อาจารย์สัจพล ส่งสมบุญ

#### ปัจจุบัน

- กรรมการผู้จัดการ บริษัท ฮีโร่ คอนซัลติ้ง จำกัด (HERO Consulting Limited)
- กรรมการผู้จัดการ บริษัท ศิวีไล พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด (Sivilai Property Limited)

#### การศึกษา

- ปริญญาโทการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ (HROD) คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (NIDA)
- ปริญญาตรีนิติศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

#### ประสบการณ์การทำงาน

- ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลในธุรกิจบริการ 15 ปี

#### ประสบการณ์การทำงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์และองค์การ

- ธุรกิจโรงแรม : Hospitality Service
  - The Davis Bangkok Hotel
  - Amari Emerald Cove Resort
  - Grand Mercure, Fortune Hotel
  - The Sukhothai Bangkok Hotel
- ธุรกิจ Retail & MICE
  - Index Living Mall
  - TESCO Lotus Super Center
  - BITEC (Trade & Exhibition Center)
  - Thailand Duty Free Shop

#### วิทยากรหลักสูตรต่างๆ อาทิ

- การบริหารผลงานเชิงกลยุทธ์
- การตั้งเป้าหมายและวางแผนงาน
- การสร้างตัวชี้วัดผลงานสำหรับผู้นำ
- การประเมินผลงานให้สอดคล้องกับกลยุทธ์
- การพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ

- การเป็นผู้จัดการประสิทธิภาพสูง
- การพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการ
- การพัฒนาจิตผู้นำเพื่อความเป็นเลิศที่ยั่งยืน
- การคิดเชิงกลยุทธ์สำหรับผู้จัดการ
- การโค้ชเพื่อสร้างผลงานให้เป็นเลิศ
- กฎหมายแรงงานสำหรับการพัฒนาองค์กร
- สัญญาจ้างงานเพื่อการบริหารเชิงกลยุทธ์
- กฎหมายแรงงานว่าด้วยค่าจ้างและสวัสดิการ
- การบริหารแรงงานสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์
- กฎหมายแรงงานว่าด้วยการเลิกจ้างและลาออก

### ประสบการณ์ฝึกอบรมและที่ปรึกษา

- บริษัท ธนอนันต์ เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด – หลักสูตร SMART KPI เพื่อประสิทธิภาพขององค์กร
- ชมรมผู้บริหารงานบุคคลแหลมฉบัง – กลยุทธ์การประเมินผลงานเพื่อประสิทธิภาพขององค์กร
- บริษัท ฟอรัมล่าอุตสาหกรรม จำกัด – หลักสูตรกฎหมายแรงงาน เพื่อการพัฒนาองค์กร
- Corporate Performance Master - โครงการพัฒนาผู้นำด้านการบริหารผลงานในองค์กร
- The Zign Hotel Group - หลักสูตรกลยุทธ์การบริหารงานบริการเพื่อความเป็นเลิศ
- U Hotel Inchantree - หลักสูตร Service Performance Management
- JWD Info Logistics PCL – หลักสูตร Labor Law for HR Management
- HERO Public Training – หลักสูตร HR Law Competency 4 รุ่น
- I-Manager Development Program - หลักสูตร Leadership HERO
- Marrakesh Resort & Spa - หลักสูตร Hospitality Leadership HERO
- Mida Hotel Ngamwongwan – หลักสูตร Service Performance Management
- Miracle Grand Convention Hotel – หลักสูตร Supervisory Skills Development
- The Davis Bangkok Hotel – หลักสูตร Train the Trainer / Supervisory Skills
- การรถไฟแห่งประเทศไทย – หลักสูตร การปรับปรุงมาตรฐานการทำงาน

แผนที่โรงแรมพูลแมน กรุงเทพ จี (BTS ช้างนนทรี)  
 ติดต่อเจ้าหน้าที่ในวันงาน 08-6313-1903



PULLMAN BANGKOK HOTEL G



การเดินทางมาโรงแรมพูลแมน กรุงเทพ จี (ถนนสีลม)

รถยนต์ : มาทางด่วนสายพหลโยธิน 9 - แจ้งวัฒนะ มุ่งหน้าดาวคะนอง ลงทางด่วนสีลมแล้วเลี้ยวซ้าย  
 ฝั่งตรงมาตามถนนสีลม เมื่อผ่านแยกเตโช โรงแรมฯ อยู่ฝั่งซ้ายมือของทาง  
 รถไฟฟ้า BTS : มารถไฟฟ้าสายสีลม ลงที่สถานีชองนนทรี ทางออกที่ 3 เดินตรงมาทางสี่แยกที่ถนน  
 ราชวิภาสารามศรีนคร์ เลี้ยวซ้ายแล้วเดินตรงไปประมาณ 200 เมตร โรงแรมฯ อยู่ขวามือของทาง  
 รถไฟฟ้าใต้ดิน MRT : ลงที่สถานีสีลม เดินมาตามถนนสีลมประมาณ 800 เมตร เมื่อข้ามแยก  
 ที่ตัดกับถนนราชวิภาสารามศรีนคร์แล้ว โรงแรมฯ อยู่ทางขวามือของทาง

PULLMAN BANGKOK HOTEL G

188 SILOM ROAD, BANGKOK, BANGKOK 10500 - THAILAND - T. +66 (0) 2238 1991 - F. +66 (0) 2238 1999 - H3616@ACCOR.COM - PULLMANBANGKOKHOTELG.COM - PULLMANHOTELS.COM

การชำระค่าอบรม

บุคคลธรรมดา

6,420 บาท

อัตรา 6,000 บาท +  
ภาษีมูลค่าเพิ่ม 7% 420 บาท

\*อัตรานี้รวมอาหารกลางวันและอาหารว่างแล้ว

นิติบุคคล

6,240 บาท

อัตรา 6,000 บาท +  
ภาษีมูลค่าเพิ่ม 7% 420 บาท -  
ภาษี ณ ที่จ่าย 3% 180 บาท

\*อัตรานี้รวมอาหารกลางวันและอาหารว่างแล้ว

การโอนเงิน

- เช็คสั่งจ่าย  
บมจ. เนชั่น มัลติมีเดีย กรุ๊ป
- โอนเงินเข้าบัญชีออมทรัพย์  
บมจ. เนชั่น มัลติมีเดีย กรุ๊ป
- ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาเนชั่น ทาวเวอร์  
เลขที่ 333-1-01852-5
- ธนาคารกสิกรไทย สาขาราชบุรีบูรณะ  
เลขที่ 745-2-11551-9

หมายเหตุ

- กรุณาชำระทันทีหลังจากยืนยันจัดอบรม (เจ้าหน้าที่จะแจ้งให้ทราบทางอีเมล)
- กรุณาออกใบหักภาษี ณ ที่จ่ายเดือนเดียวกับเดือนที่โอนชำระเงิน
- ใบเสร็จจะลงวันที่ในเดือนเดียวกับเดือนที่โอนชำระเงิน
- ทางบริษัทไม่รับชำระค่าอบรมด้วยเงินสดหรือบัตรเครดิตในวันงาน

แจ้งการโอนเงิน

กรุณาส่งสแกนหลักฐานการโอนเงินหรือหน้าเช็คพร้อมระบุชื่อบริษัทและชื่อหลักสูตรมายังอีเมลนี้

คุณวรางคณา ไชยเผือก (ฝ่ายอบรม)  
โทร 0-2338-3705  
warangkana\_cha@nationgroup.com  
www.bangkokbiznews.com/trainingcourse  
www.facebook.com/Panyaturakij

ชื่อที่อยู่สำหรับออกใบหักภาษี ณ ที่จ่าย  
บริษัท เนชั่น มัลติมีเดีย กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)  
สำนักงานใหญ่  
1858/121-122, 124-128 ชั้น 28-31 ถนนบางนา-ตราด แขวงบางนา เขตบางนา กรุงเทพฯ 10260  
เลขประจำตัวผู้เสียภาษี: 0107536001524

กรุณานำใบหักภาษี ณ ที่จ่าย  
มาให้เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนหน้างาน  
เพื่อรับใบเสร็จรับเงิน

ค่าใช้จ่ายในการอบรมลดหย่อนภาษีได้ 200%  
(สำหรับนิติบุคคล)

กรณียกเลิกการเข้าอบรม

- หากต้องการยกเลิกการเข้าอบรม ต้องแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 7 วันทำการ
- ในกรณีแจ้งยกเลิกภายใน 7 วันทำการ ทางบริษัทจะคิดค่าอบรมในอัตราเต็มของค่าอบรม เนื่องจากทางบริษัทได้ทำการจองและชำระค่าห้องและค่าอาหารให้กับโรงแรมสำหรับผู้เข้าอบรมทุกท่านแล้ว
- หากไม่สามารถเข้าอบรมได้ สามารถเปลี่ยนผู้เข้าอบรมเป็นท่านอื่นแทนได้