

“การปรับปรุงกระบวนการบริการ (Service Process Improvement) เป็นเครื่องมือที่เหมาะสมในการนำมาใช้ เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานภายในองค์กร ได้โดยการนำมาปรับ (Customize) ให้เข้ากับบริบท (Context) ขององค์กร เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานจริงที่เห็นผลเป็นรูปธรรม อันจะเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดผลระยะยาวต่อผลงาน และความพึงพอใจของลูกค้า องค์กร และสังคม”

# หลักสูตร Service Process Improvement

## การปรับปรุง กระบวนการบริการ

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อเสริม Competency ด้านการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการบริการลูกค้า
2. เพื่อนำเครื่องมือการปรับปรุงกระบวนการบริการอย่างต่อเนื่องไปประยุกต์ใช้ในงานจริง
3. เพื่อกำการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เห็นผลเป็นรูปธรรม



[www.impressionconsult.com](http://www.impressionconsult.com)

# เนื้อหาหลักสูตร

- ✓ ความหมายของคุณภาพ และกระบวนการ
- ✓ ทำไมจึงต้องทำการปรับปรุงกระบวนการบริการ
- ✓ ปัจจัยในกระบวนการ
- ✓ ตัวชี้วัดในกระบวนการ (Productivity, Efficiency, Effectiveness, Output, Input)
- ✓ การมองแบบ End-to-End Process
- ✓ Work Process Improvement Methodology (7 ขั้นตอนในการปรับปรุงกระบวนการ)
- ✓ เครื่องมือในการปรับปรุงกระบวนการบริการ (7 Service Process Improvement Tools)
- ✓ เทคนิคการดำเนินโครงการให้เห็นผลเป็นรูปธรรม
- ✓ การนำเอา 7 Service Process Improvement Tools มาใช้เพื่อให้เกิดองค์ความรู้ และจัดเก็บอย่างเป็นระบบในองค์กร
- ✓ Workshop : การพัฒนาแผนการปรับปรุงกระบวนการบริการ

## Course References

- 2553 พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล : Service Culture : วัฒนธรรมบริการ  
บริษัท อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด(มหาชน) และ บริษัท ดี อิมเพรสชั่นคอนซัลแทนท์ จำกัด
- 2549 พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล : เทคนิคการสร้างการบริการให้เป็นเลิศ (Customer Service Excellence)  
สำนักพิมพ์ซีอีดี

### รูปแบบการอบรมสัมมนา

- ☑ บรรยาย
- ☑ Workshop
- ☑ Case Study จากองค์กรที่ประสบความสำเร็จ

### กลุ่มผู้เข้าอบรมสัมมนา

- ☑ เจ้าหน้าที่
- ☑ หัวหน้างาน
- ☑ ผู้จัดการ

## Impression

The Impression Consultant Co.,Ltd.

TEL. 02-921-7291 Fax : 02-9217921

Call center : 085-5027921 E-mail : imp@impressionconsult.com

www.impressionconsult.com

### ระยะเวลา

- ☑ 9:00 น.- 16:00 น.  
( 1 วัน )