



ที่ ศธ ๐๖๐๑/ *พ/๐๑*

ถึง สถานศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาทุกแห่ง/สถาบันการอาชีวศึกษา สังกัด สอศ./
ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาอาชีวศึกษาทุกภาค

พร้อมหนังสือนี้ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ขอส่งสำเนาหนังสือ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ที่ ศธ ๐๗๑๑/๒ ลงวันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๒ เรื่อง ขอเชิญเข้ารับการอบรม “หลักสูตร
กลยุทธ์การขับเคลื่อนงานบริการในยุคไทยแลนด์ ๔.๐” ให้แก่ข้าราชการและผู้ที่สนใจทั่วไป รายละเอียด
ดังแนบ

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา



สำนักอำนวยการ

โทร ๐ ๒๐๒๖ ๕๕๕๕ ต่อ ๑๑๐๒

โทรสาร ๐ ๒๒๘๒ ๐๘๕๕

94/๖๒

สำนักอำนวยการ

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

ณ.เลขที่ 51๖...ส่งให้ ณ.สอ.

วันที่ 23 ม.ค. 2562



ที่ ศธ ๖๗๑๑/๒

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

๑๔๕/๙ ถนนสุขุมวิท

เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๔ มกราคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอเชิญเข้ารับการอบรม “หลักสูตรกลยุทธ์การขับเคลื่อนงานบริการในยุคไทยแลนด์ ๔.๐”

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัย

สิ่งที่ส่งมาด้วย: โครงการฝึกอบรมพร้อมใบสมัคร จำนวน ๑ ชุด

ด้วย บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาในกำกับของ
รัฐที่มีวัตถุประสงค์ในการให้บริการวิชาการ และเสริมสร้างองค์ความรู้ให้ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน
ราชการ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน ได้กำหนดจัดโครงการอบรม “หลักสูตรกลยุทธ์การขับเคลื่อนงาน
บริการในยุคไทยแลนด์ ๔.๐” เพื่อให้หน่วยงานได้เห็นความสำคัญของงานบริการในยุคใหม่ได้
อย่างรอบด้านและพัฒนางานบริการในยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์
ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐมีขนาดที่
เหมาะสมกับบทบาทภารกิจที่มีสมรรถนะสูงมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลกระจายบทบาทภารกิจ
ไปสู่ท้องถิ่นได้อย่างเหมาะสม โดยมีกำหนดการอบรมวันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ ณ อาคาร
เฉลิมพระเกียรติ ๕๐ พรรษา มหาวชิราลงกรณ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ค่าลงทะเบียน
ท่านละ ๒,๕๐๐ บาท (สองพันห้าร้อยบาทถ้วน) และได้รับวุฒิบัตรผ่านการอบรม

ทั้งนี้ ผู้เข้ารับการอบรมจากส่วนราชการของกระทรวง และกรมต่างๆ สามารถเบิก
ค่าลงทะเบียนจากต้นสังกัดได้ตามระเบียบกระทรวงการคลัง สำหรับค่าพาหนะ ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าที่พัก
ในการเดินทางให้เบิกจ่ายจากงบประมาณต้นสังกัดของผู้เข้ารับการอบรม ตามระเบียบ
กระทรวงการคลัง ว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ เมื่อได้รับอนุมัติจาก
ผู้บังคับบัญชาแล้ว

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ขอเรียนเชิญท่าน และขอ
ความอนุเคราะห์พิจารณาส่งบุคลากรที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานของท่านเข้าร่วมอบรมตามโครงการ
ดังกล่าว พร้อมทั้งขอความอนุเคราะห์ประชาสัมพันธ์โครงการฯ ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ดังรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้ สำหรับผู้สนใจสามารถติดต่อสอบถามรายละเอียดและจัดส่งใบสมัคร
ได้ที่คุณนวลปราง รักษาภักดิ์ โทรศัพท์ ๐๖๓-๑๗๕-๕๒๒๘ e-mail: Naunprang@hotmail.co.th
โทรสาร ๐๒-๒๔๓-๓๔๐๘

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาเข้าร่วมฝึกอบรม และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านผู้บริหารเป็นอย่างดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อาภาศิริ สุวรรณานนท์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐๒-๒๔๑-๗๑๙๑-๕ ต่อ ๔๑๒๑-๖

โทรสาร ๐๒-๒๔๓-๓๔๐๘

นางกุลภาวิณ
ภัทรสิงห์
๒๕ มี.ค. ๕๖



โครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากร
หลักสูตรกลยุทธ์การขับเคลื่อนงานบริการในยุคไทยแลนด์ ๔.๐
วันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒
โดย บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

๑. หลักการและเหตุผล

คณะกรรมการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติได้ดำเนินการยกร่างกรอบยุทธศาสตร์แห่งชาติ ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๗๙) เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางการพัฒนาประเทศในระยะ ๒๐ ปี โดยกำหนดวิสัยทัศน์ไว้ว่า “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” และเป็นคติพจน์ประจำชาติว่า “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” ในการที่จะบรรลุวิสัยทัศน์และทำให้ประเทศไทยพัฒนาไปสู่อนาคตที่พึงประสงค์นั้น จำเป็นจะต้องมีการวางแผนและกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาในระยะยาวและกำหนดแนวทางการพัฒนาของทุกภาคส่วนให้ขับเคลื่อนไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้น จึงจำเป็นต้องกำหนดยุทธศาสตร์ชาติในระยะยาวเพื่อถ่ายทอดแนวทางการพัฒนาสู่การปฏิบัติในแต่ละช่วงเวลาอย่างต่อเนื่องและมีการบูรณาการและสร้างความเข้าใจถึงอนาคตของประเทศไทยร่วมกัน และเกิดการรวมพลังของทุกภาคส่วนในสังคมทั้งประชาชนเอกชนประชาสังคมในการขับเคลื่อนการพัฒนา เพื่อการสร้างและรักษาไว้ซึ่งผลประโยชน์แห่งชาติและบรรลุวิสัยทัศน์ และเพื่อให้ประเทศมีขีดความสามารถในการแข่งขันมีรายได้สูงอยู่ในกลุ่มประเทศพัฒนาแล้วคนไทยมีความสุขอยู่ดีกินดีสังคมมีความมั่นคงเสมอภาคและเป็นธรรม (ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ และคณะ, ๒๕๖๑)

เนื่องจากงานบริการและการให้บริการเป็นงานที่สำคัญในทุกหน่วยงานทั้งในภาครัฐและเอกชน โดยเฉพาะหน่วยราชการที่มีบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบในการให้บริการ เพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติและผลักดันนโยบายลงสู่การปฏิบัติให้เกิดผลที่เป็นรูปธรรมอย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เป็นพลวัตร สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติที่สำคัญประการหนึ่งคือ ยุทธศาสตร์ที่ ๔ ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างโอกาสความเสมอภาคและเท่าเทียมกันทางสังคมเพื่อเร่งกระจายโอกาสการพัฒนาและสร้างความมั่นคงให้ทั่วถึงลดความเหลื่อมล้ำไปสู่สังคมที่เสมอภาคและเป็นธรรมกรอบแนวทางที่ต้องให้ความสำคัญในด้านการพัฒนาระบบบริการที่มีประสิทธิภาพและในยุทธศาสตร์ที่ ๖ คือ ยุทธศาสตร์ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐมีขนาดที่เหมาะสมกับบทบาทภารกิจมีสมรรถนะสูงมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลกระจายบทบาทภารกิจไปสู่ท้องถิ่นอย่างเหมาะสม มีธรรมาภิบาลกรอบแนวทางที่ต้องให้ความสำคัญ โดยภาครัฐต้องยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองความต้องการและให้บริการอย่างรวดเร็วโปร่งใส ภาครัฐบริหารงานแบบบูรณาการโดยมียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายและเชื่อมโยงการพัฒนาในทุกระดับ ทุกประเด็น ทุกภารกิจ และทุกพื้นที่ (ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ และคณะ, ๒๕๖๑) นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) ในเรื่องของยุทธศาสตร์ที่ ๖ การบริหารจัดการในภาครัฐ การป้องกันการทุจริต

ประเพณีนิยมและธรรมเนียมปฏิบัติในสังคมไทย คือ การบริหารงานภาครัฐที่โปร่งใสและเป็นธรรม มีประสิทธิภาพ และมีส่วนร่วม ดังนั้น การให้บริการภาครัฐที่ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ดังกล่าวจะต้องให้บริการที่สะดวกรวดเร็วและประหยัด สามารถทราบขั้นตอนการดำเนินงานให้บริการได้อย่างชัดเจน รวมทั้งการพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้มีความเป็นมืออาชีพและเพียงพอต่อการขับเคลื่อนภาครัฐร่วมกับภาคเอกชนและภาคประชาสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปเพื่อให้ระบบราชการมีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพสูง

นอกจากนั้น การดำเนินงานด้านบริการยังมีความจำเป็นต้องพัฒนาไปตามยุคสมัย สอดคล้องกับยุค “ไทยแลนด์ ๔.๐” ซึ่งเป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบายพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยในปัจจุบันภายใต้วิสัยทัศน์ที่ว่า “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” ที่มีภารกิจสำคัญในการขับเคลื่อนปฏิรูปประเทศในด้านต่างๆ เพื่อปรับแก้ จัดระบบ ปรับทิศทาง และสร้างหนทางการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้า สามารถรับมือกับโอกาสและภัยคุกคามใหม่ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและรุนแรงในศตวรรษที่ ๒๑ ได้นโยบายประเทศไทย ๔.๐ ที่ต้องการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจ ไปสู่ “Value-Based Economy” หรือเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม โดยมีฐานคิดหลัก คือ เปลี่ยนจากการผลิตสินค้าโภคภัณฑ์ไปสู่สินค้าเชิงนวัตกรรม เปลี่ยนจากการขับเคลื่อนประเทศด้วยภาคอุตสาหกรรม ไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม และเปลี่ยนจากการเน้นภาคการผลิตสินค้าไปสู่การเน้นภาคบริการมากขึ้น แนวทางการทำงานที่เปลี่ยนแปลงมาสู่ยุค ๔.๐ ซึ่งแกนหลักของยุทธศาสตร์ ก็คือ เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งจะมีส่วนช่วยในการผลักดันทุกภาคส่วนไปด้วยกันรวมถึงการแบ่งปันทรัพยากรที่มีค่าร่วมกันผ่านระบบออนไลน์ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ซึ่งจากการวิจัยในต่างประเทศ พบว่า งานบริการภาครัฐได้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการประชาชนมากขึ้นแทนการใช้งานเอกสารแบบเดิม สอดคล้องกับงานวิจัยในต่างประเทศของ M. Mahmudul Hasan (๒๐๑๕) ทำงานวิจัยเรื่อง E-Government Service Research Development: A Literature Reviews ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการระบบอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐบาล ได้รับความสนใจมากในยุคปัจจุบันเปรียบได้กับการให้บริการที่อยู่ในชีวิตประจำวัน โดยผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น อินเทอร์เน็ต เครือข่ายโทรศัพท์มือถือ และสื่ออื่นๆ การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ จะอยู่ในรูปแบบของการนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ (Adoption) การติดตามประเมินผล (Evaluation) การทำงานร่วมกัน (Interoperability) และอื่นๆ

บัณฑิตวิทยาลัย และศูนย์พัฒนาทุนมนุษย์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จึงเห็นควรมีการอบรมกลยุทธ์การขับเคลื่อนงานบริการ ในยุคไทยแลนด์ ๔.๐ ให้แก่ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยราชการ/รัฐวิสาหกิจที่ต้องดำเนินการที่มีบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และผลักดันนโยบายสู่การปฏิบัติ และให้บริการประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานภาคเอกชน/องค์กรพัฒนาเอกชนที่มีภารกิจในการให้บริการประชาชน ตลอดจนคณาจารย์และผู้ปฏิบัติงานสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยสวนดุสิตและมหาวิทยาลัยต่างๆ ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้สามารถนำความรู้ที่ได้มาพัฒนางานบริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนและสอดคล้องกับการบริหารงานและยุทธศาสตร์ของชาติที่ก้าวหน้าต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๑. ผู้เข้าอบรมได้รับความรู้เกี่ยวกับงานบริการในยุคใหม่อย่างรอบด้านและการพัฒนางานบริการในยุคดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนางานด้านบริการที่สอดคล้องกับบริบทนโยบายระดับชาติในยุคปัจจุบัน

๓. กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๔๐ คน

๑. ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยราชการ/รัฐวิสาหกิจที่มีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และผลักดันนโยบายสู่การปฏิบัติ และให้บริการประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

๒. ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานภาคเอกชน/องค์กรพัฒนาเอกชนที่มีภารกิจในการให้บริการประชาชน

๓. คณาจารย์และผู้ปฏิบัติงานสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยสวนดุสิตและมหาวิทยาลัยต่างๆ ในเขตกรุงเทพมหานคร

๔. ประชาชนผู้สนใจทั่วไป

๔. ขอบเขตเนื้อหาวิชา จำนวน ๘ ชั่วโมง

๑. การพัฒนางานบริการสมัยใหม่บนพื้นฐานของ Digital Transformation ๒ ชั่วโมง
การวิเคราะห์ข้อมูลจากข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)

การทำงานในรูปแบบอินเทอร์เน็ตในทุกสิ่ง (Internet of Things: IOT)

การบูรณาการทางเทคโนโลยีสารสนเทศกับการให้บริการในยุคประเทศไทยแลนด์ ๔.๐

การบูรณาการเทคโนโลยีกับการทำงานยุค Digital Transformation

๒. การออกแบบงานบริการและภาวะผู้นำในการให้บริการที่เป็นเลิศ ๒ ชั่วโมง

การให้บริการแบบไร้รอยต่อ/ระบบห่วงโซ่คุณค่าและห่วงโซ่อุปทานในงาราชการ

การทำงานเป็นทีมข้ามสายงานในยุค Thailand 4.0

ผู้นำกับการเปลี่ยนแปลงและการสร้างนวัตกรรมในยุคดิจิทัล

๓. การปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการในยุค Thailand 4.0 ๒ ชั่วโมง

แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการกับมาตรฐานของหน่วยงาน

คุณภาพและการออกแบบบริการที่เป็นเลิศ

จิตบริการของผู้ปฏิบัติงานในยุค Thailand 4.0

๔. การจัดการข้อมูลและข้อร้องเรียนของผู้รับบริการในยุค Thailand 4.0 ๒ ชั่วโมง

การให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวที่มีประสิทธิภาพ

ข้อร้องเรียนกับการจัดการข้อร้องเรียน

การวิเคราะห์ปัญหาและการจัดระบบข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ

๕. ระยะเวลาในการอบรม จำนวน ๑ วัน

วันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ ณ อาคารเฉลิมพระเกียรติ ๕๐ พรรษา มหาวิชราลงกรณ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต กรุงเทพฯ

๖. วิทยากร

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์เทว คำปาเชื้อ
๒. ศาสตราจารย์กิตติคุณ ดร.สุเทพ เชาวลิตร
๓. อาจารย์สนธยา ศรีเวียงธวัช
๔. คุณลินดา ต้นติวริยะกุล

๗. รูปแบบการจัดอบรม

เป็นการบรรยายให้ความรู้ และซักถามแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับเนื้อหาที่
บรรยาย และปัญหาที่เกิดขึ้นจริงในการปฏิบัติงาน

๘. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ผู้เข้าอบรมได้รับความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการยุคใหม่สามารถนำความรู้ไป
พัฒนางานบริการประชาชนและผู้รับบริการได้อย่างดี
๒. ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้ไปปฏิบัติงานด้านการให้บริการเพื่อตอบสนอง
นโยบายที่สำคัญของรัฐบาลและยุทธศาสตร์ชาติ

๙. ค่าใช้จ่ายในการอบรม

ค่าลงทะเบียนท่านละ ๒,๕๐๐.- บาท (สองพันห้าร้อยบาทถ้วน) เพื่อเป็นค่าใช้จ่าย
ในการอบรม เช่น ค่าเอกสารประกอบการอบรม ค่าตอบแทน และค่าเดินทางของวิทยากร
ค่าอาหารว่าง อาหารกลางวัน ค่าพัฒนาหลักสูตร และบริหารจัดการหลักสูตร ค่าสถานที่ ค่าวัสดุ
อุปกรณ์ ค่า招待ทัศนูปกรณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ดอื่นๆ โดยสามารถถัวจ่ายได้
ทุกรายการ

ผู้เข้ารับการอบรมสามารถเบิกค่าลงทะเบียนจากต้นสังกัดได้ตามระเบียบ
กระทรวงการคลังว่าด้วย ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมและการเข้ารับการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่และพนักงาน
ของรัฐ และเบิกค่าเดินทางและที่พักตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเดินทางไปราชการของ
เจ้าหน้าที่และพนักงานของรัฐ เมื่อได้รับอนุมัติจากผู้บังคับบัญชาแล้ว

๑๐. การรับรองผลการอบรม

ผู้ที่เข้ารับการอบรมไม่ต่ำกว่า ๘๐% ของระยะเวลาตลอดหลักสูตร จะได้รับวุฒิบัตร
รับรองผลการอบรมจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

๑๑. การรับสมัคร

ผู้ที่สนใจสามารถสมัครโดยส่งใบสมัครได้ที่ คุณนวลปราง รักษาภักดี โทรสาร: ๐๒-๒๔๓-๓๔๐๘ หรือ e-mail: Naunprang@hotmail.co.th

๑๒. วิธีชำระค่าลงทะเบียน ท่านละ ๒,๕๐๐ บาท (สองพันห้าร้อยบาทถ้วน)

☐ ชำระเป็นเงินสด หรือแคชเชียร์เช็คส่งจ่ายมหาวิทยาลัยสวนดุสิต และรับใบเสร็จ ณ สถานที่อบรม



กำหนดการอบรมโครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากร
หลักสูตรกลยุทธ์การขับเคลื่อนงานบริการในยุคไทยแลนด์ ๔.๐

วันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

ณ อาคารเฉลิมพระเกียรติ ๕๐ พรรษา มหาวชิราลงกรณ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต กรุงเทพฯ

หัวข้อที่	หัวข้อการบรรยาย	วันที่/ระยะเวลา	ชื่อวิทยากร/ประวัติย่อ
๑.	<u>การพัฒนางานบริการสมัยใหม่บนพื้นฐานของ Digital Transformation</u> - การวิเคราะห์ข้อมูลจากข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) - การทำงานในรูปแบบอินเทอร์เน็ตในทุกสิ่ง (Internet of Things : IOT) - การบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศกับการให้บริการในยุค Thailand 4.0 - การบูรณาการเทคโนโลยีกับการทำงานยุค Digital Transformation	๒๓ ก.พ. ๖๒ ๘.๓๐-๑๐.๓๐ น.	<u>ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทเวา คำปาเชื้อ</u> - อาจารย์ประจำภาควิชาคอมพิวเตอร์ศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ - ที่ปรึกษาโครงการเพื่อพัฒนาเครื่องมือและจัดทำแผนแม่บทดิจิทัลระยะ ๕ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕) ของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (องค์กรมหาชน) - ที่ปรึกษาโครงการจัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัลของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ พ.ศ.๒๕๖๓-๒๕๖๖ - ที่ปรึกษาโครงการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔
๒.	<u>การออกแบบงานบริการ และภาวะผู้นำในการให้บริการที่เป็นเลิศ</u> - การให้บริการแบบไร้รอยต่อ/ระบบห่วงโซ่คุณค่า และห่วงโซ่อุปทานในงานราชการ - การทำงานเป็นทีมข้ามสายงานในยุค Thailand 4.0 - ผู้นำกับการเปลี่ยนแปลง และการสร้างนวัตกรรมในยุคดิจิทัล	๒๓ ก.พ. ๖๒ ๑๐.๓๐-๑๒.๓๐ น.	<u>ศาสตราจารย์กิตติคุณ ดร.สุเทพ เชาวลิตร</u> - กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ประจำบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต และสถาบันการศึกษาต่างๆ - ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการจัดการ พ.ศ. ๒๕๕๐-ปัจจุบัน - ผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาการบริหารจัดการ เช่น เทคนิคการจัดการสมัยใหม่ ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ การจัดการนวัตกรรมเพื่อการพัฒนา การจัดการการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น

หัวข้อที่	หัวข้อการบรรยาย	วันที่/ระยะเวลา	ชื่อวิทยากร/ประวัติย่อ
๓.	<u>การปรับปรุงมาตรฐาน</u> <u>การให้บริการในยุค Thailand 4.0</u> - แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการกับ มาตรฐานของหน่วยงาน - คุณภาพและการออกแบบ บริการที่เป็นเลิศ - จิตบริการของผู้ปฏิบัติงานใน ยุค Thailand 4.0	๒๓ ก.พ. ๖๒ ๑๓.๓๐-๑๕.๓๐ น.	<u>อาจารย์สนธยา ศรีเวียงธวัช</u> - ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนา การพูดและบุคลิกภาพ - อาจารย์ประจำสถาบัน การประชาสัมพันธ์ กรมประชาสัมพันธ์ - ผู้บริหารโครงการหลักสูตร ฝึกอบรมของสถาบันการ ประชาสัมพันธ์ กรมประชาสัมพันธ์ - หัวหน้าโครงการให้ความรู้ บุคลากรของสถานีวิทย์กระจายเสียง แห่งประเทศไทย
๔.	<u>การจัดการข้อมูลและข้อร้องเรียน</u> <u>ผู้รับบริการในยุค Thailand 4.0</u> - การให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวที่มีประสิทธิภาพ - ข้อร้องเรียนกับการจัดการ ข้อร้องเรียน - การวิเคราะห์ปัญหา และ การจัดระบบข้อร้องเรียนของ ผู้รับบริการ	๒๓ ก.พ. ๖๒ ๑๕.๓๐-๑๗.๓๐ น.	<u>คุณลินดา ตันติวิริยะกุล</u> Vice President Krungthai Card Public Company



แบบตอบรับสมัครเข้าร่วมการอบรม

“หลักสูตรกลยุทธ์การขับเคลื่อนงานบริการในยุคไทยแลนด์ ๔.๐”

วันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ ณ อาคารเฉลิมพระเกียรติ ๕๐ พรรษา มหาวชิราลงกรณ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต กรุงเทพฯ

โดย บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

๑. หน่วยงาน.....เลขที่..... หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....โทรสาร.....
e-mail.....ID. Line (ถ้ามี).....

๒. มีความประสงค์จัดส่งบุคลากรเข้าร่วมการอบรมตามโครงการดังกล่าว จำนวน.....ท่าน ดังนี้
(กรุณาเขียนตัวบรรจงเพื่อการออกใบเสร็จ และวุฒิบัตร)

๒.๑) ชื่อ-นามสกุล.....ตำแหน่ง.....
เบอร์มือถือ.....

๒.๒) ชื่อ-นามสกุล.....ตำแหน่ง.....
เบอร์มือถือ.....

๒.๓) ชื่อ-นามสกุล.....ตำแหน่ง.....
เบอร์มือถือ.....

๒.๔) ชื่อ-นามสกุล.....ตำแหน่ง.....
เบอร์มือถือ.....

๒.๕) ชื่อ-นามสกุล.....ตำแหน่ง.....
เบอร์มือถือ.....

๓. ☐ อาหารอิสลาม จำนวน.....ท่าน ☐ อาหารเจ จำนวน.....ท่าน

๔. ค่าลงทะเบียนท่านละ ๒,๕๐๐ บาท (สองพันห้าร้อยบาทถ้วน)

ท่านสามารถชำระค่าลงทะเบียนเป็นเงินสด หรือแคชเชียร์เช็คสั่งจ่ายมหาวิทยาลัยสวนดุสิต และ
รับใบเสร็จ ณ สถานที่อบรม

๕. ติดต่อสอบถาม โทร ๐๒-๒๔๑-๗๑๙๑ ต่อ ๔๑๒๑-๖