



# การแก้ไขปัญหาในงานบริการอย่างมีลูกล่อลูกชน (Psychological Problem Solving)

## วิทยากร: ดร.ธธีร์ธร ธีรขวัญโรจน์

อดีต General Manager - บริหารสินค้า บริษัท ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด  
อดีตผู้จัดการและบริหารการขายอุตสาหกรรมนมไทย(นมตราหมี)  
ประสบการณ์ระดับงานบริหารและเป็นผู้เชี่ยวชาญการวางแผนงาน และพัฒนาระบบงาน  
ที่ใคร ๆ ต้องถามถึงทั้งในวงการมากกว่า 25 ปี

9 กันยายน 2563

09.00 – 16.00 น.

\*\* โรงแรมโกลด์ ออร์คิด กรุงเทพฯ (ถนนวิภาวดีฯ-สุทธิสาร)

\*สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

### หลักการและเหตุผล

บ่อยครั้งที่พบว่า การแก้ปัญหา และการตัดสินใจเป็นเรื่องที่สร้างความยากลำบากให้เราได้ไม่น้อย ทั้งในการใช้ชีวิตประจำวัน และ ในการทำงาน ..... แต่การตัดสินใจในแต่ละครั้งมีความหมายต่อชีวิต และ ผลงานอย่างมาก โดยเฉพาะในด้านงานบริการ .....การตัดสินใจจะต้องรวดเร็ว และ มีความถูกต้องสูง ในทางตรงข้ามหากการตัดสินใจไร้ระบบ และ ล่าช้า ย่อมทำให้โอกาสแห่งความสำเร็จลดลงได้ รวมถึงก่อปัญหาต่างๆ ตามมาอีกมากมาย ดังนั้น การแก้ปัญหาและการตัดสินใจอย่างมีชั้นเชิง จึงเป็นสิ่งที่จะต้องศึกษาและปฏิบัติอย่างถูกต้อง

หลักสูตรนี้ จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้เทคนิคการแก้ปัญหาและการตัดสินใจในงานบริการอย่างมีชั้นเชิง เป็นระบบ ภายในเวลาที่รวดเร็ว รวมทั้งจะได้ทำกิจกรรมด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจที่ประยุกต์ขึ้นให้สมจริง เมื่อจบการอบรม ผู้เข้าสัมมนาจะสามารถประยุกต์และต่อยอดความรู้ในเรื่องนี้ได้ด้วยตนเอง

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ทราบหลักการและเทคนิคด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจอย่างเร่งด่วนในงานบริการ .....อย่างเกิดประสิทธิผล
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

### หัวข้อการบรรยายและ Workshop

#### Module 1 สร้าง Mindset การแก้ปัญหาอย่างถึงแก่น

1. สร้าง Mindset ใหม่!!!! เรื่องการแก้ปัญหา และ การตัดสินใจ
2. กรณีตัวอย่าง ปัญหาและการตัดสินใจในงานบริการ.....ที่ต้องทำอย่างมีประสิทธิภาพ
3. การวิเคราะห์เหตุการณ์ และ สถานการณ์อย่างเร่งด่วน !!!
  - การวิเคราะห์เหตุการณ์
  - การวิเคราะห์คู่กรณี
4. ขั้นตอน และ วิธีการแก้ปัญหา และ การตัดสินใจ อย่างทันที่ทันที่
  - สร้างสรรค์ทางเลือก ใน "DNA ของสมอง"
  - การคัดสรรทางเลือก ที่ตอบโจทย์ทั้งลูกค้า และ องค์กร
5. กิจกรรม: การวิเคราะห์เหตุการณ์ และ สถานการณ์

#### Module 2 การแก้ปัญหาอย่างมืออาชีพ

6. รูปแบบ และ วิธีในการแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ



7. เทคนิค ปฏิภาณ ไหวพริบในการแก้ปัญหา อย่างถึงลูกถึงคน
8. จิตวิทยาการโน้มน้าวในภาวะฉุกเฉิน
9. เทคนิค การแก้ปัญหาในกรณี ไม่จบปัญหา
  - คู่กรณี ต่างฝ่ายต่างไม่ยอม
  - กรณีเกิดผลกระทบกับองค์กร
10. Role Play: ฝึกปฏิบัติ การลงมือแก้ปัญหา สถานการณ์ 1
11. Role Play: ฝึกปฏิบัติ การลงมือแก้ปัญหา สถานการณ์ 2
12. Role Play: ฝึกปฏิบัติ การลงมือแก้ปัญหา สถานการณ์ 3
13. Role Play: ฝึกปฏิบัติ การลงมือแก้ปัญหา สถานการณ์ 4
14. สรุปคำถามและคำตอบ

## ประกาศนียบัตร: บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด

อัตราหลักสูตร (ต่อ 1 ท่าน)

ชำระภายใน 9 กันยายน 2563					
ประเภท	ค่าสัมมนา	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
บุคคลทั่วไป	3,900.00	273.00	117.00	4,056.00	4,173.00
สมาชิก HIPO	3,700.00	259.00	111.00	3,848.00	3,959.00
พิเศษ! ชำระภายใน 26 สิงหาคม 2563 (โอนเงิน หรือ แฟกซ์สำเนาหน้าเช็ค)					
ประเภท	ค่าสัมมนา	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
บุคคลทั่วไป	3,700.00	259.00	111.00	3,848.00	3,959.00
สมาชิก HIPO	3,400.00	238.00	102.00	3,536.00	3,638.00

### วิธีการชำระเงิน:

1. โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้
  - 1.1 ธนาคารกรุงเทพ สาขาซอยอารี บัญชีสะสมทรัพย์ เลขที่ 127-4-66322-6
  - 1.2 ธนาคารไทยพาณิชย์ บัญชีออมทรัพย์ สาขาพลโยธิน เลขที่ 014-2-63503-8

ชื่อบัญชี บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด  
และแฟกซ์ใบ Pay in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-2615-4479  
พร้อมระบุชื่อบริษัท เบอร์ติดต่อของท่าน ชื่อหลักสูตรและวันอบรม
2. ชำระด้วยเช็คสั่งจ่าย บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด (สำนักงานใหญ่)
3. หัก ณ ที่จ่าย 3% เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0-1055-48105-59-0  
**บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด**  
**40/81 ซอยอินทามระ 8 ถนนสุทธิสารวินิจฉัย แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400**
4. บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินที่ได้ชำระมาแล้ว

### รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:

บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด  
โทรศัพท์: 02-615-4499, 02-615-4477-8  
แฟกซ์: 02-615-4479 Hotline: 086-3183151-2  
เว็บไซต์: [www.hipottraining.co.th](http://www.hipottraining.co.th)  
อีเมล: [hipotraining@gmail.com](mailto:hipotraining@gmail.com)  
ไอดีไลน์: hipotraining  
เฟสบุ๊ค: [www.facebook.com/HIPOTraining](https://www.facebook.com/HIPOTraining)

อบรม, สัมมนา, งานบริการ, แก้ไขปัญหา, Problem, จิตวิทยา