แบบรายงานการประชุม/ฝึกอบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน

หน่วยงาน คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

๑. ข้อมูลส่วนบุคคล

ชื่อ-สกุล ภาณุพงศ์ จันทน์ผลิน **ตำแหน่ง** อาจารย์

กลุ่มบุคลากร ■ สายวิชาการ ☐ สายสนับสนุนวิชาการ

๒. หลักสูตรหรือเรื่องที่เข้าร่วมประชุม/ฝึกอบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน

การส่งเสริมและให้ความรู้ในหัวข้อ Customer Journey

๓. วิทยากรในการประชุม/ฝึกอบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน

อาจารย์ณัฐพัชร์ ล้อประดิษฐ์พงษ์

๔. สถาบันหรือหน่วยงานที่จัดประชุม/ฝึกอบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

๕. ระยะเวลาที่เข้ารับการประชุม/ฝึกอบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน

๖ ชั่วโมง

๖. งบประมาณที่ใช้ในการประชุม/ฝึกอบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน

-

๗. วัตถุประสงค์ของการประชุม/ฝึกอบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน

เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะให้กับตัวแทนอาจารย์จากหน่วยงานต่างๆ ในด้านการวิเคราะห์และเข้าใจกลุ่มลูกค้า เพื่อนำไปสู่การพัฒนาบริการและหลักสูตรที่ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาธุรกิจและจัดหารายได้ให้กับหน่วยงานและมหาวิทยาลัย

๘. สรุปเนื้อหาสาระของการประชุม/ฝึกอบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน

๑) การแบ่งส่วนลูกค้า ลูกค้าเป้าหมาย และลูกค้าที่คาดหวัง (Customer Segmentation, Targeted Customer & Prospected Customer) โดยเน้นการวิเคราะห์และแบ่งกลุ่มลูกค้าเพื่อระบุกลุ่มเป้าหมายที่เหมาะสม

๒) แผนผังความเข้าใจลูกค้า (Empathy Map) เป็นการเข้าใจความรู้สึก ความคิด และพฤติกรรมของลูกค้าอย่างลึกซึ้ง

๓) การสร้างโปรไฟล์ลูกค้า (Customer Persona) เป็นการพัฒนาตัวแทนของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เพื่อให้เข้าใจลักษณะและความต้องการได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

๔) การวิเคราะห์เส้นทางของลูกค้า (Customer Journey Analysis) เพื่อศึกษาประสบการณ์ของลูกค้าตั้งแต่จุดเริ่มต้นจนจบกระบวนการใช้บริการ รวมถึงตัวอย่างและการประยุกต์ใช้ กรณีศึกษาและวิธีการนำแนวคิดไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริง และกิจกรรมเชิงปฏิบัติเพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ทดลองใช้เครื่องมือและแนวคิดที่ได้เรียนรู้

๙. ปัญหาอุปสรรคในการประชุม/ฝึกอบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน

-

๑๐. ประโยชน์ที่ได้รับจากการประชุม/ฝึกอบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน

: - ต่อตนเอง

การฝึกอบรมนี้ช่วยพัฒนาทักษะการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายผ่านเครื่องมือต่างๆ เช่น Customer Segmentation และ Empathy Map ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับงานสอนและวิจัย เสริมสร้างความเข้าใจในพฤติกรรมของผู้รับบริการผ่าน Customer Persona และ Customer Journey เพิ่มพูนความรู้ด้านการพัฒนาบริการและหลักสูตรที่มีประสิทธิภาพ และสร้างโอกาสในการเติบโตทางวิชาชีพด้วยทักษะที่เป็นที่ต้องการในตลาดแรงงาน

: - ต่อหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยจะได้รับประโยชน์จากการเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาหลักสูตรและบริการที่ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย สร้างโอกาสในการเพิ่มรายได้ผ่านบริการที่ตอบโจทย์ตลาด ยกระดับคุณภาพการให้บริการจากการวิเคราะห์ Customer Journey สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันด้วยนวัตกรรมการบริการที่แตกต่าง และพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริง

๑๑. เอกสารหรืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องที่ได้รับจากการประชุม/ฝึกอบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน

เอกสารประกอบการบรรยาย หัวข้อเรื่อง Improving Customer Experience: Customer Journey Map

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

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ขอมอบประกาศนียบัตร

ให้ไว้เพื่อแสดงว่า

อาจารย์ ภาณุพงศ์ จันทน์ผลิน

ได้ผ่านการอบรมหลักสูตร

โครงการอบรม

การส่งเสริมและให้ความรู้ในหัวข้อ Customer Journey ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รวมระยะเวลาทั้งสิ้น ๖ ชั่วโมง

โดย กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ให้ไว้ ณ วันที่ ๕ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๘

รองศาสตราจารย์ ดร.ชุติกาญจน์ ศรีวิบูลย์
รักษาราชการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

รองศาสตราจารย์ ดร.บัณฑิต ผังนิรันดร์
รองอธิการบดีฝ่ายพัฒนาธุรกิจและจัดหารายได้

๑๓. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ อื่น ๆ

-

(ผู้รายงาน).....

(ภาณุพงศ์ จันทน์ผลิน)

วันที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาชั้นต้น

.....

(ลงชื่อ). .....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนมภัทร โตระสะ)

วันที่ .....