



สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



วิทยากร

รองศาสตราจารย์ ดร.อรพิน สันติธิรากุล

– อาจารย์ภาควิชาการจัดการและการเป็นผู้ประกอบการ

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

– ประธานสาขาวิชาการจัดการธุรกิจบริการ

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

อาจารย์ ดร.เบญจวรรณ นุ้ยไฉ่เพียร

– ที่ปรึกษาด้านทรัพยากรมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่

– ที่ปรึกษาอิสระ จดทะเบียนกับศูนย์ข้อมูลธุรกิจไทย

กระทรวงการคลัง เลขทะเบียน 1559 ระดับ A

หลักสูตร เทคนิคการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และการบริการด้วยใจ วันที่ 24–25 มิถุนายน 2564

ห้องฟ้าคำ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ในปัจจุบันองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนที่อยู่ภายใต้รับการเปลี่ยนแปลงตามการพัฒนาทางเศรษฐกิจและเทคโนโลยีที่รวดเร็วทำให้ผู้ประกอบการจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ให้มีรูปแบบที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการที่เป็นบุคคลทั่วไป และบุคคลเฉพาะกลุ่ม โดยประเด็นสำคัญในการเปลี่ยนแนวคิดที่ต้องยึดถือความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยผู้ประกอบการต้องมีการปรับเปลี่ยนแนวคิด กลยุทธ์ในการบริหารจัดการทั้งในส่วนของการบริการและความรับผิดชอบขององค์กรให้เกิดความคุ้มค่าอย่างสูงสุด ดังนั้น การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ยุคปัจจุบัน จำเป็นที่ผู้ประกอบการต้องมีความเข้าใจแนวคิดและกลยุทธ์ในด้านนี้ เพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารองค์กร พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

จากความสำเร็จดังกล่าว สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้จัดโครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 หลักสูตร เทคนิคการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และการบริการด้วยใจ ครอบคลุมถึงความต้องการของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ยุคใหม่สำหรับองค์กร เตรียมความพร้อมภายใต้สังคมที่เปลี่ยนแปลงรวมทั้งสร้างภาพลักษณ์และลูกค้าสัมพันธ์ยุคใหม่ ซึ่งไม่เพียงจะช่วยให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลแต่ยังสามารถช่วยให้เกิดการพัฒนาศักยภาพในการวางแผนกลยุทธ์การบริการให้ทันต่อสถานการณ์แข่งขันยุคปัจจุบันได้ดียิ่งขึ้น

คุณสมบัติผู้เข้าร่วมโครงการ

ผู้บริหารองค์กร ผู้จัดการและผู้บริหารที่รับผิดชอบในการกำหนดกลยุทธ์ นโยบาย แผนงาน การปฏิบัติการ ตลอดจนการติดตามและวัดผลการดำเนินงานด้านการให้บริการขององค์กร

บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับด้านบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านลูกค้าสัมพันธ์ ด้านการตลาด การขายและบริการ หรืองานที่ต้องติดต่อประสานงานกับบุคคลอื่นๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร

บุคลากรทุกระดับในองค์กร

ผู้ที่สนใจทั่วไปที่สนใจ

ค่าลงทะเบียน ท่านละ 4,000 บาท

(ไม่รวมค่าที่พัก)

(อัตรานี้รวมค่าจัดทำหลักสูตร ค่าเอกสาร การบรรยาย ค่าอาหารกลางวัน ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม ค่าวัสดุกิจกรรม ค่าใบประกาศนียบัตร ค่าตอบแทนวิทยากร และค่าสถานที่ ฯลฯ)

Contact

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

โทรศัพท์ 053-942874-5

E-mail uniserv.training@gmail.com

Website www.uniserv.cmu.ac.th



หัวข้อการฝึกอบรม

- การสร้างทัศนคติ การบริการด้วยใจ
 - การบริการด้วยใจและการสร้างทัศนคติเชิงบวกในการปฏิบัติงาน
 - การปรับเปลี่ยนกรอบความคิดที่มีต่อการให้บริการ
 - การวิเคราะห์คุณลักษณะพฤติกรรมตนเองเพื่อค้นหาศักยภาพในการบริการที่ดี
- การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
 - การศึกษา เรียนรู้พฤติกรรมของลูกค้าในรูปแบบต่างๆ
 - การสื่อสารอย่างมีเสน่ห์สำหรับงานบริการที่เป็นเลิศ
 - การพัฒนาบุคลิกภาพและมารยาทในการบริการที่ดี
 - การบริหารลูกค้าสัมพันธ์และการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ
- กิจกรรม Work shop ระดมสมอง และตอบข้อซักถาม

วัตถุประสงค์

- เพื่อเสริมสร้างทัศนคติ สร้างจิตบริการที่ดีต่อการปฏิบัติงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบ
- เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจในหลักการความต้องการของผู้รับบริการ สามารถดูแลและปฏิบัติต่อผู้รับบริการ สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการได้อย่างมืออาชีพ
- เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร เสริมสร้างงานบริการที่เป็นเลิศให้เกิดประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการให้บริการในทุกสถานการณ์ ส่งผลให้การปฏิบัติงานในองค์กรดำเนินไปในทิศทางเดียวกัน

การบริการลูกค้าด้วยใจ

คือหัวใจสำคัญของการบริการ



สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



หลักสูตร

**เทคนิคการบริหารลูกค้าสัมพันธ์
และการบริการด้วยใจ**
วันที่ 24-25 มิถุนายน 2564
ห้องฝ้ายคำ สำนักบริการวิชาการ
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สถานที่จัดฝึกอบรม และ สถานที่พัก :
Green Nimman CMU Residence
ข้างหอประชุมใหญ่ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ถ.นิมมานเหมินท์
โทรศัพท์ 053-942881-4 หรือ
Website : www.uniserv.cmu.ac.th



ห้องพักเตียงเดี่ยว/คู่ อัตรา 790 บาท/ห้อง/คืน
พร้อมอาหารเช้า 2 ที่

สมัคร Online



รับสมัครถึงวันที่ 10 มิถุนายน 2564

กำหนดการโครงการฝึกอบรม *

วันพฤหัสบดีที่ 24 มิถุนายน 2564

การสร้างทัศนคติ การบริการด้วยใจ (รองศาสตราจารย์ ดร.อรพิน สันติธรากุล)

08.30-09.00 น.	ลงทะเบียน / พิธีเปิดการฝึกอบรม
09.00-12.00 น.	- การบริการด้วยใจและการสร้างทัศนคติเชิงบวกในการปฏิบัติงาน - การปรับเปลี่ยนกรอบความคิดที่มีต่อการให้บริการ
12.00-13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00-16.00 น.	- การวิเคราะห์คุณลักษณะพฤติกรรมตนเองเพื่อค้นหาศักยภาพในการบริการที่ดี
16.00-17.00 น.	ซักถามประเด็นข้อสงสัย

วันศุกร์ที่ 25 มิถุนายน 2564

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (อ.ดร.เบญจวรรณ บุญใจเพชร) 09.00-12.00 น.

การศึกษา เรียนรู้พฤติกรรมของลูกค้าในรูปแบบต่างๆ	-
	- การสื่อสารอย่างมีเสน่ห์สำหรับงานบริการที่เป็นเลิศ
12.00-13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00-16.00 น.	- การพัฒนาบุคลิกภาพและมารยาทในการบริการที่ดี - การบริหารลูกค้าสัมพันธ์และการจัดการข้อร้องเรียน
16.00-17.00 น.	ซักถามประเด็นข้อสงสัย / ปิดการฝึกอบรม

หมายเหตุ :

- กำหนดการฝึกอบรมปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม
- พักรับประทานอาหารว่าง (เช้า) เวลา 10.30-10.45 น. และ (บ่าย) 14.30-14.45 น.
- โปรดแต่งกายสุภาพ และนำเสื้อแขนยาวมาด้วย เนื่องจากห้องฝึกอบรมอุณหภูมิค่อนข้างเย็น
- ผู้ประสงค์เข้าร่วมการฝึกอบรมต้องได้รับการอนุมัติจากผู้บริหารระดับบัณฑิตกิตติมศักดิ์
- สำนักบริการวิชาการ จะดำเนินการติดต่อไปยังผู้สมัครเพื่อยืนยันการเข้าร่วมการฝึกอบรมภายใน 10 วันทำการก่อนวันฝึกอบรม หากมีจำนวนผู้สมัครถึงเกณฑ์ที่สามารถจัดฝึกอบรมได้ผู้สมัครจะได้รับการยืนยันอีกครั้งและโปรดชำระค่าลงทะเบียนภายใน 5 วันก่อนวันฝึกอบรม ตามรายละเอียดดังนี้
 - งานการเงิน การคลังและพัสดุ ชั้น 2 สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ถ.นิมมานเหมินท์ ต.สุเทพ อ.เมือง จ.เชียงใหม่
 - ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ บัญชีออมทรัพย์ เลขที่ 566-554099-0 ชื่อบัญชี สำนักบริการวิชาการ(โครงการบริการวิชาการและวิจัย)
 - ธนาคารกรุงไทย สาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ บัญชีออมทรัพย์ เลขที่ 456-0-02583-5 ชื่อบัญชี สำนักบริการวิชาการ (UNISERV)
- เมื่อผู้สมัครชำระค่าลงทะเบียนแล้ว กรุณาส่งสำเนาหลักฐานการชำระเงิน (Pay-in) มายังโทรศัพท์ 053-942874 หรือ E-mail : uniserv.training@gmail.com โดยระบุชื่อผู้สมัคร ชื่อหลักสูตร วันที่อบรม รายละเอียดสำหรับการออกใบเสร็จรับเงินที่ชัดเจนและถูกต้อง

LINE กลุ่ม



- กรณีผู้สมัครประสงค์ขอยกเลิกการฝึกอบรมหลังจากชำระค่าลงทะเบียนแล้ว จะต้องแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วันทำการก่อนวันฝึกอบรม ทั้งนี้ ทางสำนักบริการวิชาการ จะทำการคืนเงินค่าลงทะเบียนในอัตราร้อยละ 80 ของจำนวนเต็ม โดยหักเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานร้อยละ 20 หากปรากฏว่าผู้สมัครไม่ได้แจ้งยกเลิกให้ทราบเป็นลายลักษณ์อักษรตามเวลาที่กำหนด สำนักบริการวิชาการขอสงวนสิทธิ์ปฏิเสธการคืนเงินค่าลงทะเบียนทุกกรณี หรือ สามารถส่งผู้แทนท่านอื่นสมัครร่วมฝึกอบรมได้
- สำหรับค่าลงทะเบียน (กรณีจากหน่วยงานภาครัฐ) สามารถเบิกค่าใช้จ่ายในการอบรมตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกจ่ายในการฝึกอบรม การจัดงานและการประชุมระหว่างประเทศ พ.ศ. 2555 และระเบียบการคลังว่าด้วยการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พ.ศ. 2554 และ (กรณีจากหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น) สามารถเบิกค่าใช้จ่ายในการอบรมได้ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการเบิกจ่ายในการฝึกอบรม และการเข้ารับการศึกษาของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น พ.ศ. 2557 และระเบียบว่าด้วยการเบิกจ่ายในการเดินทางไปราชการของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น พ.ศ. 2555 และ (กรณีจากหน่วยงานอื่น) สามารถเบิกค่าใช้จ่ายในการอบรมได้ตามระเบียบหน่วยงาน
- สำหรับหน่วยงานเอกชนสามารถนำค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมพัฒนาฝีมือแรงงานลดหย่อนภาษีได้ร้อยละ 200 (อ้างอิงจาก : <http://www.rd.go.th/publish/13490.0.html>)
- มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นนิติบุคคลที่มีใบรับหรือหักหักส่วนจำกัด ตามมาตรา 39 แห่งประมวลรัษฎากรไม่อยู่ในข่ายเสียภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่ายร้อยละ 3