



โครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

1. หลักสูตร เทคนิคการบริการที่เป็นเลิศเหนือความหมาย (Excellent Service Behavior)

2. หลักการและเหตุผล

การให้บริการเป็นหัวใจหลักของความสำเร็จในปัจจุบันอย่างแท้จริง เพราะในทุกองค์กรต่างใช้ความพยายามที่จะทำให้ตนเหนือกว่าคู่แข่งโดยเน้นการบริการซึ่งเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่จะผลักดันความสำเร็จนี้ ทั้งนี้เพราะ สภาพการแข่งขันทางที่ทวีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้นทำให้ในทุกภาคส่วนต้องมีการปรับตัวให้ทันต่อสภาพการเปลี่ยนแปลงเพื่อความยั่งยืนขององค์กร นอกจากสภาพของการแข่งขันแล้ว องค์กรต่างๆ ยังต้องเผชิญกับต้นทุนที่สูงขึ้นจึงเป็นเหตุผลทำให้หลายองค์กรต่างมองหาวิธีเพื่อตอบสนองและแก้ปัญหาต่อความท้าทายขององค์กรที่แท้จริง นั่นคือความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการ (ลูกค้า) และยังเป็น การควบคุมค่าใช้จ่ายในเวลาเดียวกัน

การบริการที่เป็นเลิศเหนือความหมาย จึงเป็นเครื่องมือที่องค์กรต่างๆ แสวงหาแนวทางเพื่อนำมาปรับใช้ในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการ (ลูกค้า) ทำให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการซ้ำอีกอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการบริการที่เป็นเลิศจึงกลายเป็นกลไกที่มีองค์ประกอบของการทำงานเพื่อตอบสนองต่อลูกค้าในทุกระดับโดยเฉพาะบุคลากรในองค์กรที่ต้องมีการ ปฏิสัมพันธ์กับผู้ที่มาใช้บริการหรือผู้ที่มาติดต่ออยู่เป็นประจำ อย่างไรก็ตามการให้บริการที่เป็นเลิศนั้น จำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีจิตบริการและความสามารถในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ นอกเหนือจากนั้น การบริการที่เป็นเลิศเหนือความคาดหวังจะต้องเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายใน ได้แก่ อารมณ์ ความเชื่อ ความคิดการถ่ายทอดออกมาเป็น”คำพูด” และ “การปฏิบัติ”

จากความสำคัญดังกล่าว สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้จัดโครงการ ฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 **หลักสูตร หลักสูตร เทคนิคการบริการที่เป็นเลิศเหนือความหมาย (Excellent Service Behavior)** ขึ้น เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องในองค์กรหรือหน่วยงานได้เสริมสร้างความเข้าใจในหลักของการให้บริการที่ ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการแบบเหนือความคาดหวัง เสริมสร้างความมั่นใจและปลุกพลัง การปฏิบัติงานพร้อมที่จะให้บริการด้วยใจ และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานขององค์กรอย่าง เป็นรูปธรรมได้ดียิ่งขึ้น

3.วัตถุประสงค์

- 3.1 เพื่อเสริมสร้างทัศนคติและสร้างจิตบริการที่ดีต่อการปฏิบัติงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ
- 3.2 เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจในหลักการความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการ สามารถดูแลและปฏิบัติ ต่อผู้ที่มาใช้บริการได้อย่างมีอาชีพ สร้างความประทับใจให้แก่ผู้ที่มาใช้บริการ
- 3.3 เพื่อสร้างสรรค์งานบริการที่เป็นเลิศให้เกิดประสิทธิภาพ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร
- 3.4 เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการให้บริการในทุกสถานการณ์ ส่งผลให้ การปฏิบัติงานในองค์กรดำเนินไปในทิศทางเดียวกัน



งานส่งเสริมการเรียนรู้ ฝ่ายบริการวิชาการ สำนักบริการวิชาการ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โทรศัพท์ 053-942874-5



โครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

4. คุณสมบัติผู้เข้าร่วมโครงการ

4.1 ผู้บริหารองค์กร ผู้บริหารระดับสูง ผู้จัดการและผู้บริหารที่รับผิดชอบในการกำหนดกลยุทธ์ นโยบาย การวางแผนงาน การปฏิบัติการ ตลอดจนการติดตามและวัดผลการดำเนินงานด้านการให้บริการขององค์กร

4.2 บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานด้านบริหารทรัพยากรมนุษย์ งานด้านประชาสัมพันธ์ งานด้านลูกค้าสัมพันธ์ งานด้านการตลาด งานด้านการขายและบริการ หรืองานที่ต้องติดต่อประสานงานกับบุคคลอื่นๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร

4.3 บุคลากรทุกระดับในองค์กร

4.4 ผู้ที่สนใจทั่วไปที่สนใจ

5. หัวข้อการฝึกอบรม

5.1 การสร้างทัศนคติ (รองศาสตราจารย์ ดร.อรพิน สันติธีรากุล)

- การสร้างทัศนคติการทำงานเชิงบวก ในการให้บริการที่เหนือความคาดหวัง
- การปรับเปลี่ยนกรอบความคิด (Mindset) มีผลอย่างไรในการให้บริการ
- การวิเคราะห์คุณลักษณะพฤติกรรมตนเองเพื่อค้นหาศักยภาพในการบริการที่ดี
- กิจกรรม Work shop ระดมสมอง และตอบข้อซักถาม

5.2 การพัฒนาบุคลิกภาพ (อ.ดร.เบญจวรรณ บุญใจเพชร)

- การพัฒนาบุคลิกภาพและมารยาทในการบริการที่ดี
- การเรียนรู้ธรรมชาติของลูกค้าในแบบต่างๆ
- การสื่อสารอย่างมีเสน่ห์สำหรับงานบริการ
- การจัดการกับข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ
- กิจกรรม Work shop ระดมสมอง และตอบข้อซักถาม

6. รูปแบบการอบรม

การบรรยายให้ความรู้ การระดมสมอง และการฝึกปฏิบัติ

7. วิทยากร

1. รองศาสตราจารย์ ดร.อรพิน สันติธีรากุล

- อาจารย์ภาควิชาการจัดการและการเป็นผู้ประกอบการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ประธานสาขาวิชาการจัดการธุรกิจบริการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

2. อาจารย์ ดร.เบญจวรรณ บุญใจเพชร

- ที่ปรึกษาด้านทรัพยากรมนุษย์ สมาอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่
- ผู้อำนวยการบริหารศูนย์พัฒนาบุคลากรทางธุรกิจ Executive Director -BHD Center

(Business Human Development Center)

- ที่ปรึกษาอิสระ จดทะเบียนกับศูนย์ข้อมูลที่เป็นที่ปรึกษาไทย กระทรวงการคลัง เลขทะเบียน1559 ระดับ A
- วิทยากรผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยา ประจำสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



งานส่งเสริมการเรียนรู้ ฝ่ายบริการวิชาการ สำนักบริการวิชาการ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โทรศัพท์ 053-942874-5



โครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

8. ระยะเวลา (12 ชั่วโมง)

วันที่ 10-11 กันยายน 2563

9. สถานที่จัด

ห้องฝ่ายคำ ชั้น 1 สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

10. การรับสมัคร (รับสมัครถึงวันที่ 26 สิงหาคม 2563)

10.1. ผู้ประสงค์เข้ารับการฝึกอบรมต้องได้รับการอนุมัติจากผู้บังคับบัญชาต้นสังกัดก่อน

10.2. สามารถส่งใบสมัครได้ที่

- งานส่งเสริมการเรียนรู้ ฝ่ายบริการวิชาการ ชั้น 2 อาคาร Green Nimman CMU residence สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- โทรศัพท์หมายเลข 053-942874
- E-mail : uniserv.training@gmail.com

11. การชำระค่าลงทะเบียน ท่านละ 4,000 บาท (ไม่รวมค่าที่พัก)

11.1 ค่าลงทะเบียนอัตรานี้รวมค่าจัดทำหลักสูตร เอกสารประกอบการบรรยาย ค่าอาหารกลางวัน ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม ค่าวัสดุกิจกรรม ค่าใบประกาศนียบัตร ค่าตอบแทนวิทยากรและคณะ ค่าเดินทาง วิทยากร และค่าสถานที่จัดฝึกอบรม ฯลฯ

11.2 สำนักบริการวิชาการจะดำเนินการติดต่อไปยังผู้สมัครเพื่อยืนยันการเข้าร่วมการฝึกอบรม ภายใน 10 วันทำการก่อนวันฝึกอบรม หากมีจำนวนผู้สมัครถึงเกณฑ์ที่สามารถจัดฝึกอบรมได้ ผู้สมัครจะได้รับการยืนยันอีกครั้งและโปรดชำระค่าลงทะเบียนภายใน 5 วันทำการก่อนวันฝึกอบรม ตามรายละเอียด ดังนี้ (ใบเสร็จค่าลงทะเบียนออกโดยสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่)

- งานการเงิน การคลังและพัสดุ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ชั้น 2 อาคาร Green Nimman CMU Residence 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)

11.3 เมื่อผู้สมัครชำระเงินค่าลงทะเบียนแล้ว กรุณาส่งสำเนาเอกสารหลักฐานการชำระเงินมายังโทรศัพท์หมายเลข 053-942874 หรือ E-mail : uniserv.training@gmail.com โดยระบุชื่อผู้สมัคร ชื่อหลักสูตร วันที่อบรม ตลอดจนรายละเอียดในการออกใบเสร็จรับเงินที่ชัดเจนและถูกต้อง

11.4 กรณีผู้สมัครประสงค์ขอยกเลิกการฝึกอบรมหลังจากชำระค่าลงทะเบียนแล้ว จะต้องแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วันทำการก่อนวันฝึกอบรม ทั้งนี้ ทางสำนักบริการวิชาการ จะทำการคืนเงินค่าลงทะเบียนในอัตราร้อยละ 80 ของจำนวนเต็ม โดยหักเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานร้อยละ 20



งานส่งเสริมการเรียนรู้ ฝ่ายบริการวิชาการ สำนักบริการวิชาการ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โทรศัพท์ 053-942874-5



โครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

หากปรากฏว่าผู้สมัครไม่ได้แจ้งยกเลิกให้ทราบเป็นลายลักษณ์อักษรตามเวลาที่กำหนด สำนักบริการวิชาการ ขอสงวนสิทธิ์ปฏิเสธการคืนเงินค่าลงทะเบียนทุกกรณี

11.5 สำหรับค่าลงทะเบียน (กรณีจากหน่วยงานภาครัฐ) สามารถเบิกค่าใช้จ่ายในการอบรมตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงานและการประชุมระหว่างประเทศ พ.ศ. 2555 และระเบียบการคลังว่าด้วยการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พ.ศ. 2554 และ (กรณีจากหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น) สามารถเบิกค่าใช้จ่ายในการอบรมได้ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม และการเข้ารับการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น พ.ศ. 2557 และระเบียบว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น พ.ศ. 2555 และ (กรณีจากหน่วยงานอื่น) สามารถเบิกค่าใช้จ่ายในการอบรมได้ตามระเบียบหน่วยงาน

12. การประเมินผล

โดยการใช้แบบสอบถาม เพื่อประเมินผลเนื้อหาการฝึกอบรม วิทยากร และการจัดโครงการในภาพรวมหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรมแล้ว

13. การรับรองผลการฝึกอบรม

ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ต้องเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของหลักสูตรการฝึกอบรมไม่ต่ำกว่า 80% ของระยะเวลาตลอดหลักสูตร จึงจะมีสิทธิได้รับประกาศนียบัตรรับรองผล

14. หน่วยงานรับผิดชอบ

หน่วยงาน : สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ส่วนงาน : งานส่งเสริมการเรียนรู้ ฝ่ายบริการวิชาการ
ติดต่อ : โทรศัพท์ 053-942874-5 แฟกซ์ 053-942874
E-mail : uniserv.training@gmail.com
Website : www.uniserv.cmu.ac.th



งานส่งเสริมการเรียนรู้ ฝ่ายบริการวิชาการ สำนักบริการวิชาการ
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โทรศัพท์ 053-942874-5



โครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

**กำหนดการโครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563
หลักสูตร เทคนิคการบริการที่เป็นเลิศเหนือความหมาย
(Excellent Service Behavior)**

วันพฤหัสบดีที่ 10 กันยายน 2563 : การสร้างทัศนคติ

วิทยากรโดย รศ.ดร.อรพิน สันติธีรากุล

เวลา	กิจกรรม
08.30-09.00 น.	ลงทะเบียน / พิธีเปิดการฝึกอบรม
09.00-12.00 น.	- การสร้างทัศนคติการทำงานเชิงบวก ในการให้บริการที่เหนือความคาดหวัง - การปรับเปลี่ยนกรอบความคิด (Mindset) มีผลอย่างไรในการให้บริการ - การฝึกปฏิบัติ (Workshop)
12.00-13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00-16.00 น.	- การวิเคราะห์คุณลักษณะพฤติกรรมตนเองเพื่อค้นหาศักยภาพในการบริการที่ดี - การฝึกปฏิบัติ (Workshop)

วันศุกร์ที่ 11 กันยายน 2563 : การพัฒนาบุคลิกภาพ

วิทยากรโดย อ.ดร.เบญจวรรณ บุญใจเพชร

เวลา	กิจกรรม
09.00-12.00 น.	- การพัฒนาบุคลิกภาพและมารยาทในการบริการที่ดี - การเรียนรู้ธรรมชาติของลูกค้าในแบบต่างๆ - การสื่อสารอย่างมีเสน่ห์สำหรับงานบริการ - การฝึกปฏิบัติ (Workshop)
12.00-13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00-16.00 น.	- การจัดการกับข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ - การฝึกปฏิบัติ (Workshop)

หมายเหตุ

1. กำหนดการฝึกอบรมปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม
2. พักรับประทานอาหารว่าง (เช้า) เวลา 10.30-10.45 น. และ (บ่าย) 14.30-14.45 น.
3. พักรับประทานอาหารกลางวัน เวลา 12.00-13.00 น.
4. สอบถามรายละเอียดห้องอบรม/ห้องพัก และการเดินทางได้ที่

Green Nimman CMU residence โทรศัพท์ 053-942881 ถึง 4

เว็บไซต์ : www.uniserv.cmu.ac.th