

## 1. ชื่อหลักสูตร                      การพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศ

### 2. หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันได้มีการปรับปรุงพัฒนางานด้านบริการเป็นอย่างมากทั้งในภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และภาคเอกชน เพราะผู้บริหารระดับสูงซึ่งมีวิสัยทัศน์กว้างไกลจะให้ความสำคัญกับงานบริการ โดยมุ่งถึงผู้รับบริการเป็นหลัก การแข่งขันในธุรกิจก็เน้นที่บริการเช่นเดียวกัน เพราะการให้บริการที่มีคุณภาพจะให้ผลทั้งในระยะสั้นและยังประโยชน์ในระยะยาว ดังนั้นการอบรมให้ผู้ให้บริการหรือพนักงานให้มีหัวใจบริการจึงเป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างยิ่ง เพราะการสื่อสารกับลูกค้าด้วยการแสดงออกอย่างเต็มใจหรือการแสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นสิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้โดยตรง และมีผลต่อความรู้สึกของลูกค้าทันที

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงได้กำหนดจัดหลักสูตร “การพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศ” ขึ้น

### 3. วัตถุประสงค์การอบรม

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้และเข้าใจในหลักการบริการด้วยหัวใจ
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมบริการเพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าของหน่วยงาน
3. เพื่อให้องค์กรมีคุณภาพในการให้บริการ มีบุคลากรที่มีความพร้อมในการให้บริการ และจิตบริการ

### 4. คุณสมบัติผู้อบรม

หัวหน้างานของหน่วยงาน บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ

### 5. หัวข้อการอบรม

1. ธรรมชาติมนุษย์
2. ประเภทของลูกค้าและการวิเคราะห์ลูกค้า
3. ความคาดหวังของลูกค้าในการบริการและปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของลูกค้า
4. การใช้ EQ ในงาน
5. การควบคุมอารมณ์ขณะให้บริการ
  - การเข้าใจถึงจุดอ่อนของผู้ให้บริการ
  - อารมณ์ที่ต้องควบคุมขณะบริการ
  - การเจรจากับผู้รับบริการที่ไม่พอใจ

- การเจรจากับผู้รับบริการทางโทรศัพท์
6. การพัฒนาและเปลี่ยนแปลงตนเองในการให้บริการ

**6. วิทยากร**

วิทยากรจากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
วิทยากรจากภายนอก

**7. ระยะเวลาในการอบรม**

อบรมเป็นระยะเวลา 12 ชั่วโมง ตั้งแต่เวลา 09.00 –16.00 น.

**8. วิธี การอบรม**

- บรรยาย
- กิจกรรมกลุ่ม
- ระดมสมอง
- กรณีศึกษา

**9. วิธี ประเมินผล**

ประเมินผลจากแบบสอบถาม