

หลักสูตร เทคนิคการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และการบริการด้วยใจ

1. หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบันองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนที่อยู่ภายใต้บริบทการเปลี่ยนแปลงตามการพัฒนาทางเศรษฐกิจและเทคโนโลยีที่รวดเร็วทำให้ผู้บริหารองค์กรจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ให้มีรูปแบบที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการที่เป็นบุคคลทั่วไป และบุคคลเฉพาะกลุ่ม โดยประเด็นสำคัญในการเปลี่ยนแนวคิดที่ต้องยึดถือความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยผู้บริหารองค์กรต้องมีการปรับเปลี่ยนแนวคิด กลยุทธ์ในการบริหารจัดการทั้งในส่วนของการบริการและความรับผิดชอบขององค์กรให้เกิดความคุ้มค่าอย่างสูงสุด ดังนั้น การบริหารการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ยุคปัจจุบัน จำเป็นที่ผู้บริหารองค์กรต้องมีทักษะความเข้าใจแนวคิดและกลยุทธ์ในด้านนี้ เพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารองค์กร พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เล็งเห็นถึงความสำคัญดังกล่าว จึงได้กำหนดจัดการฝึกอบรมหลักสูตร **เทคนิคการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และการบริการด้วยใจ** เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและการบริหารงานด้านลูกค้าสัมพันธ์ยุคใหม่ ซึ่งไม่เพียงจะช่วยให้ผู้บริหารและบุคลากรมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล แต่ยังสามารถช่วยให้เกิดการพัฒนาศักยภาพในการวางแผนกลยุทธ์การบริการให้สอดคล้องต่อสภาพการแข่งขันยุคปัจจุบันได้ดียิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อเสริมสร้างทัศนคติ สร้างจิตบริการที่ดีต่อการปฏิบัติงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ
2. เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจในหลักการความต้องการของผู้รับบริการ สามารถดูแลและปฏิบัติต่อผู้รับบริการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการได้อย่างมืออาชีพ
3. เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร เสริมสร้างงานบริการที่เป็นเลิศให้เกิดประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น
4. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการให้บริการในทุกสถานการณ์ ส่งผลให้การปฏิบัติงานในองค์กรดำเนินไปในทิศทางเดียวกัน

3. หัวข้อการฝึกอบรม (จำนวน 12 ชั่วโมง)

1. การสร้างทัศนคติ การบริการด้วยใจ (รองศาสตราจารย์ ดร.อรพิน สันติธีรากุล)

- การบริการด้วยใจและการสร้างทัศนคติเชิงบวกในการปฏิบัติงาน
- การปรับเปลี่ยนกรอบความคิดที่มีต่อการให้บริการ
- การวิเคราะห์คุณลักษณะพฤติกรรมตนเองเพื่อค้นหาศักยภาพในการบริการที่ดี

2. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (อ.ดร.เบญจวรรณ บุญใจเพชร)

- การศึกษา เรียนรู้พฤติกรรมของลูกค้าในแบบต่างๆ
- การสื่อสารอย่างมีเสน่ห์สำหรับงานบริการที่เป็นเลิศ
- การพัฒนาบุคลิกภาพและมารยาทในการบริการที่ดี
- การบริหารลูกค้าสัมพันธ์และการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ

4. เป้าหมาย

1. ผู้บริหารทุกระดับขององค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน
2. บุคลากรที่ดูแลงานด้านบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านลูกค้าสัมพันธ์ ด้านการขายและบริการ หรืองานที่ต้องติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ
- 4.3 บุคลากรทุกระดับในองค์กร
- 4.4 ผู้ที่สนใจทั่วไปที่สนใจ

5. ระยะเวลาการฝึกอบรม (12 ชั่วโมง)

วันที่ 5-6 พฤษภาคม 2565

6. สถานที่จัดการฝึกอบรม

ห้องฝ้ายคำ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

7. วิทยากร

- 7.1 รองศาสตราจารย์ ดร.อรพิน สันติธีรากุล คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- 7.2 อ.ดร.เบญจวรรณ บุญใจเพชร ที่ปรึกษาสภาอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่

8. การรับสมัคร (รับสมัคร จำนวนไม่เกิน 30 ท่าน / หลักสูตร)

- ผู้สมัครฝึกอบรมต้องได้รับการอนุมัติจากผู้บังคับบัญชาต้นสังกัดก่อนสมัคร และ ต้องได้รับการฉีดวัคซีนครบถ้วนตามจำนวนที่คณะกรรมการโรคติดต่อจังหวัดเชียงใหม่ได้กำหนดไว้ (อย่างใดอย่างหนึ่ง) ประกอบด้วยวัคซีน Johnson & Johnson / AstraZeneca จะต้องฉีดเข็มแรกแล้วไม่น้อยกว่า 14 วัน , Sinovac 2 เข็ม , SinoPharm 2 เข็ม , Moderna 2 เข็ม , Pfizer 2 เข็ม , Sinovac+AstraZeneca 2 เข็ม และ Sputnik V 2 เข็ม

- สมัครเข้าร่วมการฝึกอบรมได้ที่ Website : www.uniserv.cmu.ac.th หรือ QR Code จากสื่อประชาสัมพันธ์ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

- สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ ฝ่ายบริการวิชาการ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โทรศัพท์/โทรสาร หมายเลข 053-942874 หรือ E-mail : uniserv.training@gmail.com

- การจัดฝึกอบรมได้ปฏิบัติตามมาตรการในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของจังหวัดเชียงใหม่

9. การชำระค่าลงทะเบียน 3,500 บาท (ไม่รวมค่าที่พัก)

- ค่าลงทะเบียนอัตรานี้รวมค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการดำเนินงานหลักสูตร ค่าบริการวิชาการ ค่าใบประกาศนียบัตร และค่าตอบแทนวิทยากร ฯลฯ

- หากมีจำนวนผู้สมัครถึงเกณฑ์ที่สามารถจัดฝึกอบรมได้ ผู้สมัครจะได้รับการยืนยันอีกครั้งและโปรดชำระค่าลงทะเบียนภายใน 10 วันทำการก่อนวันฝึกอบรม โดยชำระค่าลงทะเบียนผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ สาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ บัญชีออมทรัพย์ เลขที่ 566-554099-0 ชื่อบัญชี สำนักบริการวิชาการ (โครงการบริการวิชาการและวิจัย)

- กรุณาส่งสำเนาเอกสารหลักฐานการชำระเงินมายัง E-mail : uniserv.training@gmail.com โดยระบุชื่อผู้สมัคร ชื่อหลักสูตร วันที่อบรม ตลอดจนรายละเอียดในการออกใบเสร็จรับเงินที่ชัดเจนและถูกต้อง

10. เมื่อชำระค่าลงทะเบียนแล้วไม่สามารถยกเลิกการฝึกอบรมได้ ยกเว้น

- หากติดภารกิจ โปรดแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร พร้อมทั้งแนบสำเนาหนังสือสั่งการหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานมายังสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 5 วันทำการก่อนวันฝึกอบรม ท่านจะได้รับค่าลงทะเบียนคืนเต็มจำนวน

- หากผู้สมัครมีเหตุจำเป็นอื่น โปรดแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรมายังสำนักบริการวิชาการ ล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 5 วันทำการก่อนวันฝึกอบรม สำนักบริการวิชาการ จะทำการคืนเงินค่าลงทะเบียนแก่ผู้สมัครในสัดส่วนร้อยละ 80 ของจำนวนเต็ม โดยหักเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานร้อยละ 20 หรือ สามารถส่งผู้แทนท่านอื่นเข้ารับการฝึกอบรมแทนได้

- หากปรากฏว่าผู้สมัครไม่ได้แจ้งยกเลิกตามเงื่อนไขตามเวลาที่กำหนด สำนักบริการวิชาการขอสงวนสิทธิ์ปฏิเสธการคืนเงินค่าลงทะเบียนทุกกรณี

- ส่งเอกสาร / หลักฐานมายัง E-mail : uniserv.training@gmail.com

11. หมายเหตุ

- หน่วยงานภาครัฐ สามารถเบิกค่าใช้จ่ายในการอบรมตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงานและการประชุมระหว่างประเทศ พ.ศ. 2555 และระเบียบการคลังว่าด้วยการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พ.ศ. 2554 และ (กรณีจากหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น) สามารถเบิกค่าใช้จ่ายในการอบรมได้ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการฝึกอบรม และการเข้ารับการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น พ.ศ. 2557 และระเบียบว่าด้วยการเดินทางไปราชการของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น พ.ศ. 2555 และ (กรณีจากหน่วยงานอื่น) สามารถเบิกค่าใช้จ่ายในการอบรมได้ตามระเบียบหน่วยงาน

- หน่วยงานเอกชน สามารถนำค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมพัฒนาฝีมือแรงงานลดหย่อนภาษีได้ร้อยละ 200 (คำสั่งกรมสรรพากร ที่ ป. 122/2545 เรื่อง ภาษีเงินได้ กรณีการยกเว้นภาษีเงินได้สำหรับกำไรสุทธิของบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่ได้จากการประกอบกิจการสถานศึกษาและที่ได้จากการประกอบกิจการสถานฝึกอบรมเพื่อพัฒนาฝีมือแรงงานของลูกจ้างและรายจ่ายเพื่อการศึกษาหรือฝึกอบรมลูกจ้างของบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล : <http://www.rd.go.th/publish/13490.0.html>)

- มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นนิติบุคคลที่มีใช้บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด ตามมาตรา 39 แห่งประมวลรัษฎากร ไม่อยู่ในข่ายเสียภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย 3%

12. การประเมินผล

โดยการใช้แบบสอบถาม เพื่อประเมินผลเนื้อหาการฝึกอบรม วิทยากร และการจัดโครงการในภาพรวมหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรมแล้ว

13. การรับรองผลการฝึกอบรม

ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ต้องเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของหลักสูตรการฝึกอบรมไม่ต่ำกว่า 80% ของระยะเวลาตลอดหลักสูตร จึงจะมีสิทธิได้รับประกาศนียบัตรรับรองผล

14. หน่วยงานรับผิดชอบ

งานส่งเสริมการเรียนรู้ ฝ่ายบริการวิชาการ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

โทรศัพท์ 053-942874-5 แฟกซ์ 053-942874 E-mail : uniserv.training@gmail.com

กำหนดการหลักสูตร เทคนิคการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และการบริการด้วยใจ
โดย รองศาสตราจารย์ ดร.อรพิน สันติธีรากุล คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
และ อ.ดร.เบญจวรรณ บุญใจเพชร ที่ปรึกษาสภาอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่
ณ ห้องฝ้ายคำ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

วันที่ 5 พฤษภาคม 2565

เวลา	กิจกรรม/Workshop
08.30 - 09.00 น.	ลงทะเบียน
09.00 - 12.00 น.	การบรรยาย Part การสร้างทัศนคติ การบริการด้วยใจ โดย รศ.ดร.อรพิน สันติธีรากุล - การบริการด้วยใจและการสร้างทัศนคติเชิงบวกในการปฏิบัติงาน - การปรับเปลี่ยนกรอบความคิดที่มีต่อการให้บริการ
12.00 - 13.00 น.	พักรับประทานอาหาร
13.00 - 16.00 น.	การบรรยาย - การวิเคราะห์คุณลักษณะพฤติกรรมตนเองเพื่อค้นหาศักยภาพในการบริการที่ดี

วันที่ 6 พฤษภาคม 2565

เวลา	กิจกรรม/Workshop
09.00 - 12.00 น.	การบรรยาย การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ โดย อ.ดร.เบญจวรรณ บุญใจเพชร - การศึกษา เรียนรู้พฤติกรรมของลูกค้าในแบบต่างๆ - การสื่อสารอย่างมีเสน่ห์สำหรับงานบริการที่เป็นเลิศ
12.00 - 13.00 น.	พักรับประทานอาหาร
13.00 - 16.00 น.	การบรรยาย - การพัฒนาบุคลิกภาพและมารยาทในการบริการที่ดี - การบริหารลูกค้าสัมพันธ์และการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ

หมายเหตุ

1. พัก 15 นาที (เช้า เวลา 10.30-10.45 น.) และ (บ่าย เวลา 14.30-14.45 น.)
2. กำหนดการอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม