



# บันทึกข้อความ

ส่วนงาน งานพัฒนาและฝึกอบรม กองบริหารงานบุคคล สำนักงานมหาวิทยาลัย โทร ๑๓๑๒

ที่ ศธ ๖๕๙๒ (๔)/

วันที่

เมษายน ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุมัติจัดโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการหลักสูตร การบริการอย่างมืออาชีพยุค ๔.๐

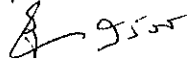
เรียน รองอธิการบดีฝ่ายบริหารและทรัพยากรบุคคล

**สรุปเรื่อง** ด้วย มหาวิทยาลัยจะได้กำหนดจัดการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การบริการอย่างมืออาชีพยุค ๔.๐ ขึ้นในวันที่ ๙ - ๑๐ พฤษภาคม ๒๕๖๑ ณ ห้องทองกวาว ๒ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำหรับผู้ปฏิบัติงาน และผู้ที่สนใจ ในสังกัดทุกส่วนงาน โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ เรียนรู้เทคนิคการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ปรับเปลี่ยนทัศนคติในเชิงบวกต่อการส่งมอบการบริการที่ประทับใจ และนำไปปรับปรุง เปลี่ยนแปลง แลปฏิบัติที่ดีได้อย่างเป็นรูปธรรม และเรียนรู้วิธีการที่จะทำงานร่วมกัน เพื่อที่จะนำพาองค์กรเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์

**ระเบียบ/ ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง** โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ หลักสูตรการทำงานอย่างมืออาชีพยุค ๔.๐

**ข้อเสนอเพื่อพิจารณา** งานพัฒนาและฝึกอบรม กองบริหารงานบุคคล สำนักงานมหาวิทยาลัย จึงประสงค์จะขออนุมัติจัดโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการหลักสูตร การบริการอย่างมืออาชีพยุค ๔.๐ ในวันที่ ๙ - ๑๐ พฤษภาคม ๒๕๖๑ ณ ห้องทองกวาว ๒ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยเบิกจ่ายจากงบประมาณจากเงินร้อยละ ๑๐ ที่จัดสรรจากเงินรายได้จากค่าธรรมเนียมฯ การบริการวิชาการ เงินรายได้ และเงินบำรุงโรงพยาบาล ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ยุทธศาสตร์ที่ ๔ บริหารจัดการเชิงบูรณาการ(Human Capital(พัฒนาอาจารย์และบุคลากร,ทุนการศึกษา ป.เอก))๒.โครงการพัฒนาผู้บริหารและบุคลากรสายปฏิบัติการ จำนวน ๑๒๔,๒๐๐ บาท

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

  
(นางรติภัสร์ สวัสดิ์)

พนักงานปฏิบัติงาน

5/4/61

๕-๖-๑  
๑ เมษ ๖๑

คำสั่ง

อนุมัติ

9 เม.ย. 2561

(ศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ วิริยจारी)

รักษาการแทนรองอธิการบดีฝ่ายบริหารและทรัพยากรบุคคล

ปฏิบัติการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

# โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการหลักสูตร การบริการอย่างมืออาชีพยุค ๔.๐

## ๑. หลักการและเหตุผล

การบริการมี ๓ ระดับคือ ระดับความพึงพอใจ ระดับประทับใจ และระดับภาคภูมิใจ ซึ่งหากองค์กรใดต้องการให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการซ้ำอีก อย่างน้อยที่สุดก็ต้องส่งมอบบริการในระดับประทับใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นได้โดยการที่การส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าไปมีส่วนร่วมในการส่งมอบสิ่งอำนวยความสะดวก และหน้าที่ความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ

การส่งมอบบริการ(service) นี้ต้องเริ่มต้นจากการปลูกฝังทัศนคติที่ดีในการบริการ โดยเข้าใจวัตถุประสงค์ของการบริการว่าจะมีผลต่อความก้าวหน้าของตนเองและขององค์กรอย่างไร สามารถแยกแยะระดับบริการได้อย่างถูกต้อง เพื่อที่จะได้ตัดสินใจว่าจะส่งมอบบริการให้ผู้รับบริการ ในระดับใดเพราะแต่ละระดับก็จะมีผลลัพธ์ที่แตกต่างกัน เข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ สามารถนำทักษะการต้อนรับและบริการตลอดจนทักษะการสื่อสารไปประกอบขั้นตอนการบริการที่สมบูรณ์แบบ โดยตระหนักถึงหน้าที่และบทบาทของการเป็นนักบริการมืออาชีพ จึงจะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กร สะท้อนภาพลักษณ์ของคำว่า “จิตบริการ” หรือ “service Mind”

การบริการคือการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการ เพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆ เช่นงานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจซึ่งการบริการถือเป็นเหมือนหน้าตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย การสนับสนุนและการให้บริการทุกส่วนงานที่ประสานงานเข้ามา ขอความร่วมมือในด้านต่างๆ ทั้งส่วนงานภายในและภายนอกเป็นสิ่งที่ต้องเจออยู่ตลอดเวลา ดังนั้นการบริการจึงเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารทั่วไป ด้วยความสำคัญของเรื่องดังกล่าว

มหาวิทยาลัย จึงได้จัดทำโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ หลักสูตร การบริการอย่างมืออาชีพยุค ๔.๐ ขึ้น

## ๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมปรับเปลี่ยนทัศนคติ(Attitude) เชิงบวกต่อการส่งมอบบริการที่ประทับใจ
๒. เพื่อพัฒนาทักษะและพฤติกรรม(Behavior) การบริการให้เป็นไปในแนวทางปฏิบัติมาตรฐานเดียวกันอย่างมืออาชีพ อาทิเช่น ทักษะการต้อนรับและบริการ ทัศนคติปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบริการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อสร้างความเชื่อมั่น (Confidence) นำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปปรับปรุง เปลี่ยนแปลง ปฏิบัติดี และสามารถตรวจติดตามประเมินผลอย่างเป็นรูปธรรม
๔. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมสัมมนาทราบถึงแนวทางการสร้างวัฒนธรรมบริการให้เกิดขึ้นในองค์กร อย่างเป็นรูปธรรม

๔. คุณสมบัติผู้เข้าอบรม

ผู้ปฏิบัติงานในทุกสังกัดของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน ๓๐๐ คน

๕.ระยะเวลาในการฝึกอบรม แบ่งออกเป็น ๒ รุ่น

รุ่นที่ ๑ วันที่ ๙ พฤษภาคม ๒๕๖๑ จำนวน ๑๕๐ คน สำหรับผู้ปฏิบัติงานในสังกัดคณะต่างๆ

รุ่นที่ ๒ วันที่ ๑๐ พฤษภาคม ๒๕๖๑ จำนวน ๑๕๐ คน สำหรับผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักสถาบัน

๖.วิทยากร

คุณศรีทัย ศรีทิพย์ หัวหน้างานบริการกลาง โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ คณะแพทยศาสตร์

๗.สถานที่ฝึกอบรม ห้องอิทองทิวา ๒ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

๘.หลักสูตรการอบรม การบรรยายและฝึกปฏิบัติ

๙. ผู้รับผิดชอบโครงการ งานพัฒนาและฝึกอบรม กองบริหารงานบุคคล

๑๐. งบประมาณ จากงบประมาณรายจ่ายจากเงินร้อยละ ๑๐ ที่จัดสรรจากเงินรายได้จากค่าธรรมเนียม  
การบริการวิชาการ เงินรายได้ และเงินผลประโยชน์และเงินบำรุงโรงพยาบาล ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ยุทธศาสตร์ที่ ๔ บริหารจัดการเชิงบูรณาการ(Human Capital(พัฒนาอาจารย์และ  
บุคลากร,ทุนการศึกษา ป.เอก)) ๒.โครงการพัฒนาผู้บริหาร/อาจารย์/นักวิจัยและบุคลากรสายปฏิบัติการ  
จำนวน ๑๒๔,๒๐๐ บาท

ประมาณการค่าใช้จ่าย

๑. ค่าตอบแทนวิทยากรภายนอก (๖๐๐ บาท x ๑๒ ชม.)	=	๗,๒๐๐ บาท
๒. ค่าอาหารกลางวัน ( ๑๖๐ บาท x ๑๕๐ คนx๒วัน)	=	๔๘,๐๐๐ บาท
๓. ค่าอาหารว่าง (๔๐บาทx๒มื้อx๒วันx๑๕๐ คน)	=	๒๔,๐๐๐ บาท
๔. ค่าผลิตเอกสารประกอบการบรรยาย	=	๑๐,๐๐๐ บาท
๕.ค่าเบ็ดเตล็ด	=	๕,๐๐๐ บาท
๖ ค่าเช่าห้องประชุมพร้อมอุปกรณ์โสต (๒ วัน)	=	๓๐,๐๐๐ บาท
รวมทั้งสิ้น	=	๑๒๔,๒๐๐ บาท

๑๑.ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติที่ดีต่อการส่งมอบการบริการที่ดีที่ประทับใจ
๒. มีพฤติกรรมที่พร้อมที่จะช่วยเหลือกันในการปฏิบัติงาน (การทำงานเป็นทีม)
๓. มีความเชื่อมั่น และนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปปรับปรุง เปลี่ยนแปลง ได้อย่างเป็นรูปธรรม

กำหนดการอบรมเชิงปฏิบัติการ  
เรื่อง การบริการอย่างมีอาชีพยุค ๔.๐  
ในที่ ๙ - ๑๐ พฤษภาคม ๒๕๖๑  
ณ ห้องทองกวาว ๒ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

.....

วันพุธที่ ๙ และวันพฤหัสบดีที่ ๑๐ พฤษภาคม ๒๕๖๑

- เวลา ๐๘.๓๐- ๐๘.๔๕ น. ลงทะเบียน
- เวลา ๐๘.๔๕ - ๐๙.๐๐ น. พิธีเปิด  
โดย รองอธิการบดีฝ่ายบริหารและทรัพยากรบุคคล
- เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๐.๓๐ น. บรรยายและฝึกปฏิบัติในหัวข้อเรื่อง การบริการอย่างมีอาชีพยุค ๔.๐  
โดย. คุณภูศรีทัย ศรีทิพย์ หัวหน้างานบริการกลาง โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ คณะแพทยศาสตร์
- เวลา ๑๐.๓๐ - ๑๐.๔๕ น. พักรับประทานอาหารว่าง
- เวลา ๑๐.๔๕ - ๑๒.๐๐ น. บรรยายและฝึกปฏิบัติต่อ
- เวลา ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น. พักรับประทานอาหารกลางวัน
- เวลา ๑๓.๐๐ - ๑๔.๓๐ น. บรรยายและฝึกปฏิบัติในหัวข้อเรื่อง การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ
- เวลา ๑๔.๓๐ - ๑๔.๔๕ น. พักรับประทานอาหารว่าง
- เวลา ๑๔.๔๕ - ๑๖.๐๐ น. บรรยายและฝึกปฏิบัติต่อ และตอบข้อซักถาม
- เวลา ๑๖.๐๐ น. จบการบรรยาย

-----