



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน งานพัฒนาและฝึกอบรม กองบริหารงานบุคคล โทร ๑๓๑๒

ที่ ศธ ๖๕๙๒(๔)/ วันที่ กรกฎาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุมัติจัดโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการหลักสูตร การบริการอย่างมืออาชีพยุค ๔.๐

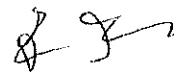
เรียน รองอธิการบดีฝ่ายบริหารและทรัพยากรบุคคล

สรุปเรื่อง ด้วยมหาวิทยาลัยจะได้กำหนดจัดการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การบริการอย่างมืออาชีพยุค ๔.๐ ขึ้นในวันที่ ๑ - ๒ สิงหาคม ๒๕๖๑ ณ ห้องอินทนิล สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำหรับผู้ปฏิบัติงานในสังกัดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้เรียนรู้เทคนิคการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ปรับเปลี่ยนทัศนคติในเชิงบวกต่อการส่งมอบการบริการที่ประทับใจและนำไปปรับปรุง เปลี่ยนแปลง และปฏิบัติที่ดีได้อย่างเป็นรูปธรรม และเรียนรู้วิธีการที่จะทำงานร่วมกัน เพื่อที่จะนำพาองค์กรเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์

กฎ/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ หลักสูตรการบริการอย่างมืออาชีพยุค ๔.๐

ข้อเสนอเพื่อพิจารณา งานพัฒนาและฝึกอบรม กองบริหารงานบุคคล สำนักงานมหาวิทยาลัย จึงประสงค์จะขออนุมัติจัดโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการหลักสูตร การบริการอย่างมืออาชีพยุค ๔.๐ ในวันที่ ๑ - ๒ สิงหาคม ๒๕๖๑ ณ ห้องอินทนิล สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยเบิกจ่ายจากงบประมาณเงินร้อยละ ๑๐ ที่จัดสรรจากเงินรายได้จากค่าธรรมเนียมบริการวิชาการ เงินรายได้และเงินบำรุงโรงพยาบาล ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ยุทธศาสตร์ที่ ๔ บริหารจัดการเชิงบูรณาการ(Human Capital(พัฒนาอาจารย์และบุคลากร,ทุนการศึกษา ป.เอก.))๒.โครงการพัฒนาผู้บริหารและบุคลากรสายปฏิบัติการ จำนวน ๑๔๘,๒๐๐ บาท


จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาหรือหากเห็นควรประการใดขอได้กรุณามีคำสั่ง


(นางฐิติภัสร์ สวัสดิ์)

๕ กรกฎาคม ๒๕๖๑

๕๖๖
๕๓๖๑

คำสั่ง

อนุมัติ


๕๖ ก.ค. ๒๕๖๑
(ศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ วิริยะจารี)

รักษาการแทนรองอธิการบดีฝ่ายบริหารและทรัพยากรบุคคล

ปฏิบัติการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการหลักสูตร การบริการอย่างมืออาชีพยุค ๔.๐ รุ่นที่ ๒

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) การบริการให้เป็นไปในแนวทางปฏิบัติมาตรฐานเดียวกัน อย่างมืออาชีพ อาทิเช่น ทักษะการต้อนรับและบริการ ทัศนคติปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อสร้างความเชื่อมั่น (Confidence) นำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปปรับปรุง เปลี่ยนแปลง ปฏิบัติดี และสามารถตรวจติดตามประเมินผลอย่างเป็นรูปธรรม
๔. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมสัมมนาทราบถึงแนวทางการสร้างวัฒนธรรมบริการให้เกิดขึ้นในองค์กร อย่างเป็นรูปธรรม

๔. คุณสมบัติผู้เข้าอบรม

ผู้ปฏิบัติงานในทุกสังกัดของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน ๔๐๐ คน

๕.ระยะเวลาในการฝึกอบรม แบ่งออกเป็น ๒ รุ่น

รุ่นที่ ๑ วันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๑ จำนวน ๒๐๐ คน สำหรับผู้ปฏิบัติงานที่มีคุณวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี

รุ่นที่ ๒ วันที่ ๒ สิงหาคม ๒๕๖๑ จำนวน ๒๐๐ คน สำหรับผู้ปฏิบัติงานที่มีคุณวุฒิปริญญาตรีขึ้นไป

๖.วิทยากร

คุณศรีทัย ศรีทิพย์ หัวหน้างานบริการกลาง โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ คณะแพทยศาสตร์

๗.สถานที่ฝึกอบรม ห้องอินทนิล สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

๘.หลักสูตรการอบรม การบรรยายและฝึกปฏิบัติ

๙. ผู้รับผิดชอบโครงการ งานพัฒนาและฝึกอบรม กองบริหารงานบุคคล

๑๐. งบประมาณ จากงบประมาณรายจ่ายจากเงินร้อยละ ๑๐ ที่จัดสรรจากเงินรายได้จากค่าธรรมเนียมฯ การบริการวิชาการ เงินรายได้ และเงินผลประโยชน์และเงินบำรุงโรงพยาบาล ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ยุทธศาสตร์ที่ ๘ บริหารจัดการเชิงบูรณาการ(Human Capital(พัฒนาอาจารย์และบุคลากร,ทุนการศึกษา ป.เอก)) ๒.โครงการพัฒนาผู้บริหาร/อาจารย์/นักวิจัยและบุคลากรสายปฏิบัติการ จำนวน ๑๔๘,๒๐๐ บาท

ประมาณการค่าใช้จ่าย

๑. ค่าตอบแทนวิทยากรภายนอก (๖๐๐ บาท x ๑๒ ชม.)	=	๗,๒๐๐ บาท
๒. ค่าอาหารกลางวัน (๑๖๐ บาท x ๒๐๐ คนx๒วัน)	=	๖๔,๐๐๐ บาท
๓. ค่าอาหารว่าง (๔๐บาทx๒มื้อx๒วันx๒๐๐ คน)	=	๓๒,๐๐๐ บาท
๔. ค่าผลิตเอกสารประกอบการบรรยาย	=	๑๐,๐๐๐ บาท
๕. ค่าเบ็ดเตล็ด	=	๕,๐๐๐ บาท
๖. ค่าเช่าห้องประชุมพร้อมอุปกรณ์โสต (๒ วัน)	=	๓๐,๐๐๐ บาท
รวมทั้งสิ้น	=	๑๔๘,๒๐๐ บาท

๑๑.ผลที่คาดว่าจะได้รับ

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

กำหนดการอบรมเชิงปฏิบัติการ
เรื่อง การบริการอย่างมีอาชีพยุค ๔.๐
ในที่ ๑ - ๒ สิงหาคม ๒๕๖๑
ณ ห้องอินทนิล สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

วันพุธที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๑ และวันพฤหัสบดีที่ ๒ สิงหาคม 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, คุณศรัทธา 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