



774 23 ส.ค. 2555

10-68

สำนักบริการวิชาการ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย

จังหวัดมหาสารคาม 44150

ที่ ศธ 0530.33/ ว 010

10 มกราคม 2555

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ประชาสัมพันธ์โครงการและจัดส่งผู้เข้าอบรม

เรียน ผอ.เขต พท./ผอ.วิทยาลัย/ผอ.โรงเรียน/นพ.สจ./ผอ.รพ./ผอ.ศูนย์ฯ/ผู้บริหาร/หัวหน้าส่วนราชการ
นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด/นายกเทศมนตรี/นายกองค์การบริหารส่วนตำบลและผู้สนใจ

สิ่งที่ส่งมาด้วย โครงการอบรมจำนวน 3 หลักสูตร

ด้วย สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้กำหนดจัดโครงการฝึกอบรมและสัมมนา
จำนวน 3 หลักสูตร เพื่อเป็นการให้บริการวิชาการและกระจายความรู้สู่สังคม ดังนี้

1. หลักสูตร “การพัฒนาบริการที่ประทับใจ” ค่าลงทะเบียนท่านละ 1,700 บาท
(หนึ่งพันเจ็ดร้อยบาทถ้วน) ดังตารางอบรมดังนี้

รุ่นที่	วัน/เดือน/ปี	สถานที่ฝึกอบรม	หมดเขตรับสมัคร
รุ่นที่ 3	22/กุมภาพันธ์/2555	โรงแรมสตาร์ระยอง อำเภอมือง จังหวัดระยอง	18/กุมภาพันธ์/2555
รุ่นที่ 4	12/มีนาคม/2555	โรงแรมสยามธานี อำเภอมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี	6/มีนาคม/2555
รุ่นที่ 5	23/เมษายน/2555	โรงแรมเชียงใหม่ภูคำ อำเภอมือง จังหวัดเชียงใหม่	20/เมษายน/2555

2. หลักสูตร “การจัดทำใบพรรณานาหน้าทำงานและตัวชี้วัดผลงานของตำแหน่ง”
ค่าลงทะเบียนท่านละ 1,700 บาท (หนึ่งพันเจ็ดร้อยบาทถ้วน) ดังตารางอบรมดังนี้

รุ่นที่	วัน/เดือน/ปี	สถานที่ฝึกอบรม	หมดเขตรับสมัคร
รุ่นที่ 3	23/กุมภาพันธ์/2555	โรงแรมสตาร์ระยอง อำเภอมือง จังหวัดระยอง	18/กุมภาพันธ์/2555
รุ่นที่ 4	13/มีนาคม/2555	โรงแรมสยามธานี อำเภอมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี	6/มีนาคม/2555
รุ่นที่ 5	24/เมษายน/2555	โรงแรมเชียงใหม่ภูคำ อำเภอมือง จังหวัดเชียงใหม่	20/เมษายน/2555

3. หลักสูตร : การพัฒนาทีมบริการเพื่อสร้างความประทับใจและแก้ไขปัญหาการร้องเรียน
ค่าลงทะเบียนท่านละ 3,500 บาท (สามพันห้าร้อยบาทถ้วน) ดังตารางอบรมดังนี้

รุ่นที่	วัน/เดือน/ปี	สถานที่ฝึกอบรม	หมดเขตรับสมัคร
รุ่นที่ 2	24-25/กุมภาพันธ์/2555	โรงแรมสตาร์ระยอง อำเภอมือง จังหวัดระยอง	18/กุมภาพันธ์/2555
รุ่นที่ 3	14-15/มีนาคม/2555	โรงแรมสยามธานี อำเภอมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี	6/มีนาคม/2555
รุ่นที่ 4	25-26/เมษายน/2555	โรงแรมเชียงใหม่ภูคำ อำเภอมือง จังหวัดเชียงใหม่	20/เมษายน/2555

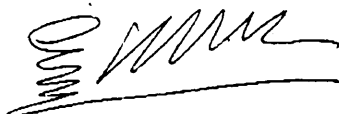
/ ในกรณี

ในการนี้ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จึงได้ประชาสัมพันธ์โครงการและขอเรียนเชิญท่านจัดส่งผู้เข้าอบรมในหลักสูตรดังกล่าว ซึ่งสามารถชำระค่าลงทะเบียน โดย ธนาคัตออนไลน์ สั่งจ่าย นางสาวอรชุนมา กองเงิน สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปณ. กัณฑ์วิชัย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม 44150 หรือ สั่งจ่ายเช็คในนาม สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และเมื่อชำระค่าลงทะเบียนเรียบร้อยแล้ว ให้ผู้สมัครส่งใบสมัครพร้อมหลักฐานในการชำระค่าลงทะเบียน มายังสำนักบริการวิชาการ โทรสาร 043-970525 หรือ ส่งอีเมล มาที่ msu.2010@hotmail.com ท่านสามารถติดต่อสอบถามรายละเอียดหรือสำรองที่นั่งได้ที่ คุณณิชชาภัทร 086-3324821 และ 087-7242189 ในวันและเวลาราชการ สามารถ download รายละเอียดโครงการได้ที่ www.uniquest.msu.ac.th โดยผู้ที่ได้รับอนุมัติจากส่วนราชการต้นสังกัดสามารถเข้ารับการฝึกอบรมได้ โดยไม่ต้องเป็นวันลาและมีสิทธิ์เบิกค่าลงทะเบียนเต็มจำนวน และค่าใช้จ่ายในการศึกษาอบรมจากต้นสังกัดตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงาน และการจัดประชุมระหว่างประเทศ พ.ศ. 2549

สำหรับบุคลากรองค์กรปกครองท้องถิ่นเบิกค่าใช้จ่ายตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2549

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและเรียนเชิญเข้าร่วมอบรม

ขอแสดงความนับถือ



(ดร.ยุทธพล ทวะชาลี)

ผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

สำนักบริการวิชาการ

โทรสาร : 043-970525

www.uniquest.msu.ac.th

msu.2010@hotmail.com

โครงการพัฒนาทัศนคติ พฤติกรรม ในการบริการสำหรับบุคลากรหน่วยบริการ
หลักสูตร “การพัฒนาบริการที่ประทับใจ”

ความสำคัญของโครงการ

เพื่อเป็นการตอบสนองต่อนโยบายขององค์กรในการยกระดับการบริการประชาชน จำเป็นที่จะต้องมีการมีพัฒนาประสิทธิภาพ ตลอดจนสมรรถนะในการให้บริการของบุคลากรของหน่วยงาน เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ด้วยตระหนักถึงแนวคิดดังกล่าว สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จึงได้จัดให้มีโครงการที่จะพัฒนาทัศนคติ ระบบ และพฤติกรรมการบริการของบุคลากรของหน่วยงาน เพื่อเป็นพัฒนาในการเข้าสู่ยุคของการปฏิรูประบบราชการ การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น การแข่งขัน และเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริการ โดยจะจัดหลักสูตรการฝึกอบรมเรื่อง “การพัฒนาบริการที่ประทับใจ” ซึ่งรายละเอียดของโครงการมีดังนี้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนา พฤติกรรมในการให้บริการที่เป็นเลิศ หรือ Excellence Service Behavior หรือ ESB และการทำงานเป็นทีม แก่ผู้เข้ารับการอบรม
2. เพื่อพัฒนาทัศนคติที่ดี จิตสำนึกที่ดี ความรู้สึกในการเป็นเจ้าของ ทั้งต่อองค์กรต่อผู้อื่นและต่อตนเอง
3. การพัฒนาภาวะผู้นำ ประกอบด้วยมนุษยสัมพันธ์ การสื่อสารประสานงาน การตัดสินใจ
4. เป็นการเรียนรู้รูปแบบการพัฒนาบุคคลโดยอาศัยหลักการ “Learning by experience”

คุณสมบัติผู้เข้าอบรม

บุคลากรทุกระดับขององค์กร

เนื้อหาที่ใช้

- กระบวนทัศน์ใหม่เพื่อความสำเร็จในการทำงาน มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน
- กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพในตนเอง ว่าด้วย สำนึกในความรักองค์กร การสื่อสาร การประสานงาน และแนวคิดใหม่ของการบริการที่เป็นเลิศ
- เทคนิคการบริการที่ประทับใจ การทำงานเป็นทีมงาน
- การพัฒนาพฤติกรรมการบริการที่เป็นเลิศ หรือ Excellence Service Behavior

ระยะเวลาและสถานที่ใช้ในการอบรม (จำนวน 6 ชั่วโมง)

รุ่นที่	วัน/เดือน/ปี	สถานที่ฝึกอบรม	หมดเขตรับสมัคร
รุ่นที่ 3	22/กุมภาพันธ์/2555	โรงแรมสตาร์ระยอง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง	18/กุมภาพันธ์/2555
รุ่นที่ 4	12/มีนาคม/2555	โรงแรมสยามธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี	6/มีนาคม/2555
รุ่นที่ 5	23/เมษายน/2555	โรงแรมเชียงใหม่ภูคำ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	20/เมษายน/2555

วิธีการอบรม

การฝึกอบรมใช้วิธีการบรรยาย กรณีศึกษา และ WORK SHOP

วิทยากร

วิทยากรผู้เชี่ยวชาญ จากมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้เข้าอบรมได้พัฒนา พฤติกรรมในการให้บริการที่เป็นเลิศ และมีทัศนคติที่ดี จิตสำนึกที่ดี ทั้งต่อองค์กร ต่อผู้อื่นและต่อตนเอง
2. ผู้เข้าอบรมได้พัฒนาภาวะผู้นำ ประกอบด้วยมนุษยสัมพันธ์ การสื่อสารประสานงาน การตัดสินใจ

ค่าใช้จ่ายในการอบรม

ค่าลงทะเบียนท่านละ 1,700 บาท (หนึ่งพันเจ็ดร้อยบาทถ้วน) อัตรานี้เป็นค่าดำเนินการ ค่าเอกสาร อาหารกลางวัน อาหารว่างและเกียรติบัตร (ไม่รวมค่าที่พัก) โดยผู้เข้าอบรมสามารถเบิก ค่าลงทะเบียนและค่าใช้จ่ายจากต้นสังกัดได้ตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการ ฝึกอบรม การจัดงาน และการจัดประชุมระหว่างประเทศ พ.ศ.2549

การให้ใบรับรอง ผู้ที่ผ่านการอบรมตลอดหลักสูตรจะได้รับใบรับรองจาก สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

กำหนดการอบรม

หลักสูตร “การพัฒนาบริการที่ประทับใจ”

เวลา	กิจกรรม
08.30-09.00 น.	ลงทะเบียน
09.00-12.00น.	กระบวนทัศน์ใหม่เพื่อความสำเร็จในการทำงาน มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพในตนเอง ว่าด้วย สำนึกในการรักษองค์กร การสื่อสาร การประสานงาน และแนวคิดใหม่ของการบริการที่เป็นเลิศ
12.00-13.00น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00-14.00 น.	เทคนิคการบริการที่ประทับใจ การทำงานเป็นทีมงาน การพัฒนาพฤติกรรม การบริการที่เป็นเลิศ หรือ Excellence Service Behavior
16.00 น.	จบการอบรม/รับวุฒิบัตร

หมายเหตุ พักรับประทานอาหารว่าง เข้าเวลา 10.30-10.45 บ่ายเวลา 14.30-14.45 น.

** กำหนดการอาจปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม

โครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาระบบการประเมินและการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร หลักสูตร “การจัดทำใบพรรณานำทำงานและตัวชี้วัดผลงานของตำแหน่ง”

ความเป็นมา

ความชัดเจนในหน้าที่ความรับผิดชอบ ตลอดจนตัวชี้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ของแต่ละตำแหน่งงานที่ระบุในใบพรรณานำทำงาน นับว่าเป็นฐานข้อมูลที่สำคัญยิ่งต่อประสิทธิภาพในกระบวนการจัดการและการพัฒนาบุคลากร ในยุคของการปฏิรูประบบราชการ ที่ให้ความสำคัญต่อความสำเร็จในการบรรลุพันธกิจขององค์กร เพื่อเป็นการพัฒนาฐานข้อมูลดังกล่าว สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จึงได้จัดให้มีโครงการฝึกอบรมในหัวข้อ “การจัดทำใบพรรณานำทำงานและตัวชี้วัดผลงานของตำแหน่ง” ขึ้น ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาความรู้ ความเข้าใจ ความจำเป็นที่จะต้องจัดทำใบพรรณานำทำงาน และตัวชี้วัดผลงานในการปฏิบัติงานของตำแหน่งงานต่างๆ
2. เสริมสร้างความร่วมมือจากทุกฝ่ายในการพัฒนา JD with KPI

คุณสมบัติผู้เข้าอบรม

บุคลากรทุกระดับขององค์กร

เนื้อหาที่ใช้

- เรื่องนำรู้ในการปรับตัวเพื่อรับกับการเปลี่ยนแปลงในระบบราชการไทย
- ความสำคัญ แนวคิด ความจำเป็นในการจัดทำใบพรรณานำทำงาน
- เทคนิคการจัดทำ JD with KPI
- การดำเนินจัดทำใบพรรณานำทำงานของตำแหน่งต่างๆ ในภาคปฏิบัติ
- การนำเสนอผลงาน

ระยะเวลาและสถานที่ใช้ในการอบรม (จำนวน 6 ชั่วโมง)

รุ่นที่	วัน/เดือน/ปี	สถานที่ฝึกอบรม	หมดเขตรับสมัคร
รุ่นที่ 3	23/กุมภาพันธ์/2555	โรงแรมสตาร์ระยอง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง	18/กุมภาพันธ์/2555
รุ่นที่ 4	13/มีนาคม/2555	โรงแรมสยามธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี	6/มีนาคม/2555
รุ่นที่ 5	24/เมษายน/2555	โรงแรมเชียงใหม่ภูคำ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	20/เมษายน/2555

วิธีการอบรม

การฝึกอบรมใช้วิธีการบรรยาย กรณีศึกษา พร้อมกับการฝึกปฏิบัติดำเนินการจริง

วิทยากร

ดร.ยุทธพล ทวะชาลี พร้อมคณะ

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้เข้าอบรมได้รับความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับความจำเป็นที่จะต้องจัดทำใบพรรณานำหน้าทำงาน และตัวชี้วัดผลงานในการปฏิบัติงานของตำแหน่งงานต่างๆ
2. ผู้เข้าอบรมได้เพิ่มพูนความรู้และพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานได้อย่างสอดคล้องกับตำแหน่งงานต่างๆ และเสริมสร้างความร่วมมือจากทุกฝ่ายในการพัฒนา JD with KPI .

ค่าใช้จ่ายในการอบรม

ค่าลงทะเบียนท่านละ 1,700 บาท (หนึ่งพันเจ็ดร้อยบาทถ้วน) อัตรานี้เป็นค่าดำเนินการ ค่าเอกสาร อาหารกลางวัน อาหารว่างและเกียรติบัตร (ไม่รวมค่าที่พัก) โดยผู้เข้าอบรมสามารถเบิกค่าลงทะเบียนและค่าใช้จ่ายจากต้นสังกัดได้ตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงาน และการจัดประชุมระหว่างประเทศ พ.ศ.2549

การให้ใบรับรอง ผู้ที่ผ่านการอบรมตลอดหลักสูตรจะได้รับใบรับรองจาก สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

กำหนดการอบรม

หลักสูตร “การจัดทำใบพรรณานำหน้าทำงานและตัวชี้วัดผลงานของตำแหน่ง”

เวลา	กิจกรรม
08.30-09.00 น.	ลงทะเบียน
09.00-12.00 น.	เรื่องนำรู้ในการปรับตัวเพื่อรับกับการเปลี่ยนแปลงในระบบราชการไทย ความสำคัญ แนวคิด ความจำเป็นในการจัดทำใบพรรณานำหน้าทำงาน
12.00-13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00-14.00 น.	เทคนิคการจัดทำ JD with KPI การดำเนินจัดทำใบพรรณานำหน้าทำงาน ของตำแหน่งต่างๆ ในภาคปฏิบัติ และนำเสนอผลงาน
16.00 น.	จบการอบรม/รับวุฒิบัตร

หมายเหตุ พักรับประทานอาหารว่าง เข้าเวลา 10.30-10.45

บ่ายเวลา 14.30-14.45 น.

** กำหนดการอาจปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม

โครงการอบรม

หลักสูตร : การพัฒนาทีมบริการเพื่อสร้างความประทับใจและแก้ไขปัญหาการร้องเรียน

ความสำคัญของการอบรม

ในยุคที่สถานการณ์ทางเศรษฐกิจ การเมืองไม่แน่นอน และกระแสของการปฏิรูปที่ผลักดันให้องค์กรจำเป็นต้องมีการปรับตัว เปลี่ยนแปลงให้เข้ากับสถานการณ์อยู่ตลอดเวลา นั้น ทำให้ผู้บริหารจำเป็นต้องมีการดำเนินการเชิงรุก เพื่อที่จะดำเนินการให้ภารกิจในหน่วยงานของไปสุ่เป้าหมาย และบรรลุพันธกิจขององค์กร สามารถตอบสนองความพึงพอใจของประชาชน จำเป็นที่องค์กรจะต้องมีทีมงานบริการที่มีศักยภาพ บุคลากรมีความเป็นผู้นำ มีความรับผิดชอบ มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา เพื่อจะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ สามารถตอบสนองความต้องการและเป็นที่ยอมรับของประชาชน ด้วยตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าว จึงได้จัดให้มีโครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากร หลักสูตร “การพัฒนาทีมบริการเพื่อสร้างความประทับใจและแก้ไขปัญหาการร้องเรียน”

วัตถุประสงค์

1. สร้างความเข้าใจในจิตวิทยาการทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข สร้างทัศนคติที่ถูกต้องต่อการเป็นผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ
2. สร้างจิตสำนึกและกลยุทธ์แห่งความเป็นทีมงาน การบริการ การจัดการปัญหาการร้องเรียนที่ประสบความสำเร็จ
3. สร้างพฤติกรรมที่นำไปสู่การเป็นผู้นำและความเป็นผู้มีมีความรับผิดชอบ

คุณสมบัติผู้เข้าอบรม

ผู้บริหาร และบุคลากรในองค์กร

เนื้อหาที่ใช้

1. การแสดงออกซึ่งความเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ เพื่อนร่วมงาน การแสดงออกซึ่งความกระตือรือร้นที่จะให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ยืดประโยชน์สูงสุดของทีมงานและองค์กร
2. การฉลาดที่จะสนองความต้องการของทีมงานและผู้รับบริการ การแสดงออกซึ่งความอ่อนน้อมถ่อมตน และการให้เกียรติเพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการ
3. การอดทน อดกลั้น ให้อภัย และการควบคุมอารมณ์ต่อผู้รับบริการที่มีปัญหา การแสดงออกซึ่งความรับผิดชอบต่อหน้าที่ๆพึงมีต่อตนเองและต่อองค์กร
4. การทำงาน การให้บริการด้วยจิตสำนึกแห่งคุณภาพ (Quality Conscious)
5. การทำงาน การให้บริการด้วยพลังแห่งแรงบันดาลใจในตนเอง โดยไม่ต้องอาศัยสิ่งจูงใจใดๆ
6. การสื่อสารสองทางที่มีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง
7. การมองเห็นคุณค่าแห่งการเป็นมนุษย์ของผู้อื่นที่ทัดเทียมกันกับตนเอง
8. การมีความสุขความพอใจในการเป็นผู้ให้บริการผู้อื่นการจัดการกับคำตำหนิของลูกค้า
9. การแสดงออกซึ่งการมุ่งพัฒนาภาวะผู้นำและพฤติกรรมบริการของตนอยู่เสมอ

10. กลยุทธ์การสร้างทีมงานและการพัฒนาพลังของทีมบริการ

11. การพัฒนามาตรฐานพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ (ESB : Excellence Service Behaviors)

ระยะเวลาในการอบรม

ระยะอบรม จำนวน 2 วัน (12 ชั่วโมง)

รุ่นที่	วัน/เดือน/ปี	สถานที่ฝึกอบรม	หมดเขตรับสมัคร
รุ่นที่ 2	24-25/กุมภาพันธ์/2555	โรงแรมสตาร์ระยอง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง	18/กุมภาพันธ์/2555
รุ่นที่ 3	14-15/มีนาคม/2555	โรงแรมสยามธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี	6/มีนาคม/2555
รุ่นที่ 4	25-26/เมษายน/2555	โรงแรมเชียงใหม่ภูคำ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	20/เมษายน/2555

วิธีการอบรม

การฝึกอบรมใช้วิธีการบรรยาย การอภิปรายกลุ่ม กรณีศึกษา การใช้เกมส์กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ เพื่อสร้างการเรียนรู้เชิงประสบการณ์

วิทยากร

ดร.ยุทธพล ทวะชาลี พร้อมคณะ

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. การพัฒนาทัศนคติ พฤติกรรม รูปแบบและระบบมาตรฐานการบริการที่มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ
2. การลดปัญหาการร้องเรียน สร้างภาพลักษณ์ที่ดีและการยอมรับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ค่าใช้จ่ายในการอบรม

ค่าลงทะเบียนท่านละ 3,500 บาท (สามพันห้าบาทถ้วน) อัตรานี้เป็นค่าดำเนินการ ค่าเอกสาร อาหารกลางวัน อาหารว่างและเกียรติบัตร (ไม่รวมค่าที่พัก) โดยผู้เข้าอบรมสามารถเบิกค่าลงทะเบียนและค่าใช้จ่ายจากต้นสังกัดได้ตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงาน และการจัดประชุมระหว่างประเทศ พ.ศ.2549

การให้ใบรับรอง ผู้ที่ผ่านการอบรมตลอดหลักสูตรจะได้รับใบรับรองจาก สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ข้อมูลโรงแรม โรงแรมสตาร์ระยอง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง โทร 038-614-901-7

ข้อมูลโรงแรม โรงแรมสยามธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี โทร 077-273-081-5

ข้อมูลโรงแรม โรงแรมเชียงใหม่ภูคำ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โทร 053-211-026-31

กำหนดการอบรม

หลักสูตร : การพัฒนาทีมบริการเพื่อสร้างความประทับใจและแก้ไขปัญหาการร้องเรียน

วันแรก

เวลา	กิจกรรม
08.30-09.00 น.	ลงทะเบียน
09.00-12.00น.	แนวคิดการนำหลักการทำงาน การให้บริการด้วยจิตสำนึกแห่งคุณภาพการอดทนอดกลั้นให้อภัย และการควบคุมอารมณ์ต่อผู้รับบริการที่มีปัญหา การแสดงออกซึ่งความรับผิดชอบต่อหน้าที่ๆพึงมีต่อตนเองและต่อองค์กร
12.00-13.00น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00-16.00 น	การแสดงออกซึ่งความเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ เพื่อนร่วมงาน การแสดงออกซึ่งความกระตือรือร้นที่จะให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ยืดประโยชน์สูงสุดของทีมงานและองค์กร

วันที่สอง

08.30-09.00 น.	ลงทะเบียน
09.00-12.00 น.	การสื่อสารสองทางที่มีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง การมีความสุขความพอใจในการเป็นผู้ให้บริการผู้อื่นการจัดการกับคำตำหนิของลูกค้า การแสดงออกซึ่งการมุ่งพัฒนาภาวะผู้นำและพฤติกรรมบริการของตนอยู่เสมอ
12.00-13.0 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00-16.00น.	กลยุทธ์การสร้างทีมงานและการพัฒนาพลังของทีมบริการ การพัฒนามาตรฐานพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ (ESB : Excellence Service Behaviors)
16.00 น.	จบการอบรม/รับวุฒิบัตร

หมายเหตุ พักรับประทานอาหารว่าง เข้าเวลา 10.30-10.45 บ่ายเวลา 14.30-14.45 น.

** กำหนดการอาจปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม



แบบใบสมัครเข้าร่วมอบรมโครงการ

หลักสูตร.....รุ่นที่/2555

วันที่เดือน.....จังหวัด.....

กรณารอกข้อมูลให้ถูกต้องเพื่อลงทะเบียนเข้าร่วมอบรม

เรียน ผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ

ด้วย (ชื่อหน่วยงาน).....

อำเภอ จังหวัด โทรศัพท์/โทรสาร.....

จึงได้ส่งรายชื่อบุคลากร ในสังกัดเข้ารับการอบรมเชิงปฏิบัติการ จำนวนคน
ดังนี้

1. ชื่อ - สกุล.....ตำแหน่ง
2. ชื่อ - สกุล.....ตำแหน่ง
3. ชื่อ - สกุล.....ตำแหน่ง
4. ชื่อ - สกุล.....ตำแหน่ง
5. ชื่อ - สกุล.....ตำแหน่ง

ลงชื่อผู้ประสานงาน

ตำแหน่ง.....

เบอร์ติดต่อ

ชำระค่าลงทะเบียน

☑️ ธานีออนไลน์ เลขที่ส่งจ่าย

นางสาวอรชума กองเงิน สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม ปณ.กันทรวิชัย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม
44150

☑️ เมื่อท่านชำระค่าลงทะเบียนแล้วกรุณาสำเนาหลักฐานพร้อมเขียน

ชื่อ - สกุล ที่อยู่ที่จะออกใบเสร็จรับเงิน แล้วแฟกซ์มาถึงฝ่ายฝึกอบรมเพื่อที่จะ
ได้ออกใบเสร็จให้ท่านล่วงหน้าต่อไปโทรศัพท์/โทรสาร: 043 - 970525