

หลักสูตร

# การบริการที่เป็นเลิศ และสร้างความประทับใจระดับชั้นสูง

## SERVICE EXCELLENCE PLUS

📅 28 - 29 พฤษภาคม 2569 📍 โรงแรมไอบิส สไตล์ เชียงใหม่ จ.เชียงใหม่

### หลักสูตรนี้เหมาะกับ?

- ✓ ผู้บริหาร หัวหน้างาน
- ✓ ผู้ที่ต้องสื่อสารกับลูกค้าและทีม
- ✓ พนักงานทุกระดับ
- ✓ ผู้ที่สนใจทั่วไป

### สิ่งที่คุณจะได้จากหลักสูตรนี้?

- ✓ แนวคิด Service Excellence Plus
- ✓ สร้างความประทับใจการบริการ
- ✓ ทักษะสื่อสารได้อย่างมืออาชีพ
- ✓ ทำงานบริการด้วยหัวใจที่มีพลัง



SCAN NOW!  
ค่าลงทะเบียน 4,900.-



LINE OA

### พิเศษ!!

### สำหรับผู้เข้าร่วมอบรม

- ✓ อาหารว่าง 4 มื้อ
- ✓ อาหารกลางวัน 2 มื้อ
- ✓ กระเป๋าเอกสาร
- ✓ เอกสารการอบรม
- ✓ สมุด ปากกา



วิทยากร  
อาจารย์ ศรีนวล สงวนไว้ (โค้ชตุ๊ก)



## หลักสูตร

### การบริการที่เป็นเลิศและสร้างความประทับใจระดับขั้นสูง (Service Excellence Plus)

#### 1. หลักการและเหตุผล

ในปี 2026 ลูกค้า/ผู้รับบริการไม่ได้ต้องการเพียง “บริการที่ดี” แต่ต้องการ ประสบการณ์ (Experience) ที่รู้สึกถึงความเข้าใจ ความใส่ใจ ความจริงใจและคุณค่าที่แตกต่างจากคู่แข่ง องค์กรที่ประสบความสำเร็จ คือองค์กรที่ “ทำให้ลูกค้า/ผู้รับบริการรู้สึกว่า เขาสำคัญ ไม่ใช่แค่เขาถูกบริการ” หลักสูตรนี้จึงออกแบบเพื่อพัฒนาผู้ให้บริการสามารถคิดแบบลูกค้า สื่อสารแบบมีอาชีพ จัดการอารมณ์และสถานการณ์ยาก และสร้าง Service Mindset ที่ยั่งยืน ในยุคที่สินค้าและบริการมีความใกล้เคียงกัน "ประสบการณ์ของลูกค้า" (Customer Experience) กลายเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความแตกต่าง การบริการในระดับปกติไม่เพียงพออีกต่อไป องค์กรจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มี "หัวใจบริการ" (Service Mind) ควบคู่ไปกับ "ทักษะการบริการขั้นสูง" ที่สามารถอ่านความต้องการที่ซ่อนอยู่ของลูกค้า (Unmet Needs) และเปลี่ยนสถานการณ์วิกฤตให้เป็นโอกาสในการสร้างความประทับใจ เพื่อเปลี่ยนลูกค้าขาจรให้กลายเป็นลูกค้าประจำและผู้สนับสนุนแบรนด์ (Brand Advocate)

สำนักบริการวิชาการ (UNISERV) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เล็งเห็นถึงความสำคัญดังกล่าว จึงได้กำหนดจัดฝึกอบรมหลักสูตร การบริการที่เป็นเลิศและสร้างความประทับใจระดับขั้นสูง (Service Excellence Plus) เพื่อปรับทัศนคติ (Mindset) ให้บุคลากรเห็นคุณค่าของการส่งมอบคุณค่าผ่านการบริการ หลักสูตรนี้จึงถูกจัดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรทั้งภาครัฐและเอกชน รวมถึงผู้ที่ต้องการเสริมสร้างทักษะการรับมือกับลูกค้าที่คาดหวังสูงหรือสถานการณ์ร้องเรียนได้อย่างมืออาชีพ

#### 2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เข้าใจแนวคิด Service Excellence Plus ในบริบทโลกปี 2026
- 2.2 สร้างประสบการณ์บริการที่ “มากกว่ามาตรฐาน”
- 2.3 สื่อสารกับลูกค้า/ผู้รับบริการได้อย่างมืออาชีพในทุกสถานการณ์
- 2.4 จัดการอารมณ์ลูกค้า/ผู้รับบริการและข้อร้องเรียนได้อย่างสร้างสรรค์
- 2.5 ทำงานบริการด้วยหัวใจที่มีพลังและความภาคภูมิใจ

#### 3. หัวข้อการฝึกอบรม (จำนวน 12 ชั่วโมง)

การบรรยายเชิงปฏิบัติการ การฝึกปฏิบัติ และการให้ข้อเสนอแนะจากวิทยากร

##### วันแรก

- Service Mindset & Customer Experience
- Service Excellence Plus คืออะไรในปี 2026
- เข้าใจลูกค้า/ผู้รับบริการให้ลึกกว่าที่ลูกค้าพูด
- Customer Journey & Moment of Truth
- Pain Point / Wow Point / ลูกค้า 4 ประเภท และวิธีดูแลให้ตรงใจ



- Service Communication ที่สร้างความประทับใจ
- การบริการด้วยหัวใจ + อารมณ์เชิงบวก / คำพูด น้ำเสียง สีหน้า ท่าทาง
- คำพูดต้องห้าม vs คำพูดที่ลูกค้า/ผู้รับบริการรัก
- เทคนิคการฟังเชิงลึก (Deep Listening) และการฟังอย่างเข้าใจ (Empathic Listening)
- Reflection & Action Plan Day 1

### วันที่สอง

- Service Skill ขั้นสูง & Handling Difficult Situation
- มุมมองใหม่ของผู้ให้บริการ โดยใช้ Growth Mindset
- Service Excellence Plus Skill
- บริการเชิงรุก (Proactive Service) / การสร้าง WOW Moment
- การสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวกับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- การรับมือข้อร้องเรียนและการจัดการลูกค้ายาก
- เทคนิคการพูดเมื่อเกิดความผิดพลาด และหลักการของ LAST Model
- Service Recovery & Trust Building
- Team Service Excellence / การส่งต่ออย่างมีคุณภาพ / สร้างทีมบริการที่แข็งแกร่ง
- Service Excellence Personal Commitment
- สรุป & Closing / Reflection / Certificate /พลังใจสู่การบริการอย่างยั่งยืน

### 4. เป้าหมาย

- 4.1 ผู้บริหาร หัวหน้างาน และพนักงานทุกระดับที่ต้องติดต่อประสานงาน
- 4.2 ผู้บริหาร หัวหน้างาน หรือผู้นำองค์กรที่ต้องการเพิ่มศักยภาพในการสื่อสาร
- 4.3 ผู้ที่ต้องสื่อสารกับลูกค้าและทีมงานผ่านช่องทางที่หลากหลาย (Hybrid)
- 4.4 พนักงานทุกระดับ ทั้งภาครัฐและเอกชน
- 4.5 ผู้ที่สนใจทั่วไป

### 5. ระยะเวลาการฝึกอบรม (12 ชั่วโมง)

ระหว่างวันที่ 28 - 29 พฤษภาคม 2569 เวลา 09.00 – 16.00 น.

### 6. สถานที่จัดการฝึกอบรม

ณ โรงแรมไอบิส สไตล์ เชียงใหม่ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่



## 7. วิทยากร

อาจารย์ ศรีนวล สงวนไว้ (โค้ชตุ๊ก)

วิทยากรผู้เชี่ยวชาญของสำนักบริการวิชาการ

## 8. การรับสมัคร

- สมัครเข้าร่วมการฝึกอบรมได้ที่ Website : [www.uniserv.cmu.ac.th](http://www.uniserv.cmu.ac.th) หรือ QR Code จากสื่อประชาสัมพันธ์  
สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

- สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ ฝ่ายบริการวิชาการ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
โทรศัพท์ หมายเลข 053-942875 Line Official : @uniserv.cmu หรือ E-mail : [uniserv.training@gmail.com](mailto:uniserv.training@gmail.com)

## 9. การชำระค่าลงทะเบียน (4,900 บาท สำหรับการอบรม Onsite)

- ค่าลงทะเบียนอัตรานี้รวมค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการดำเนินงานหลักสูตร ค่าบริการวิชาการ ค่าใบประกาศนียบัตร  
และค่าตอบแทนวิทยากร ฯลฯ (ซึ่งนี้ไม่รวมค่าที่พัก อาหารเย็นและค่าเดินทาง)

- หากมีจำนวนผู้สมัครถึงเกณฑ์ที่สามารถจัดฝึกอบรมได้ ผู้สมัครจะได้รับการยืนยันอีกครั้งและโปรดชำระค่าลงทะเบียน  
ภายใน 10 วันทำการก่อนวันฝึกอบรม โดยชำระค่าลงทะเบียน

ผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ สาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ บัญชีออมทรัพย์

ชื่อบัญชี : สำนักบริการวิชาการ (งานห้องพักห้องประชุม)

เลขที่บัญชี : 566-304267-9

ธนาคาร : ไทยพาณิชย์ (มหาชน)

สาขา : คณะแพทยศาสตร์เชียงใหม่

- กรุณาส่งสำเนาเอกสารหลักฐานการชำระเงินมายัง E-mail : [uniserv.training@gmail.com](mailto:uniserv.training@gmail.com) โดยระบุชื่อผู้สมัคร  
ชื่อหลักสูตร วันที่อบรม ตลอดจนรายละเอียดในการออกใบเสร็จรับเงินที่ชัดเจนและถูกต้อง

## 10. เมื่อชำระค่าลงทะเบียนแล้วไม่สามารถยกเลิกการฝึกอบรมได้ ยกเว้น

- หากติดภารกิจ โปรดแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร พร้อมทั้งแนบสำเนาหนังสือสั่งการหรือเอกสารที่เกี่ยวข้อง  
จากหน่วยงานมายังสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 5 วันทำการก่อนวันฝึกอบรม  
ท่านจะได้รับค่าลงทะเบียนคืนเต็มจำนวน

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

- หากผู้สมัครที่ชำระค่าลงทะเบียนมาแล้ว แต่มีเหตุจำเป็นใด ๆ ที่ทำให้ไม่สามารถเข้าร่วมอบรมได้ตลอด  
ระยะเวลาการจัดฝึกอบรม สามารถส่งผู้แทนท่านอื่นเข้ารับการศึกษาอบรมแทนได้ โดยการแจ้งรายละเอียด (ชื่อ-นามสกุล,  
หน่วยงาน, ตำแหน่ง, ประเภทอาหาร รายละเอียด และหมายเลขการออกใบเสร็จ) ของผู้เข้าอบรมแทนมายัง  
สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



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

## 11. หมายเหตุ

- หน่วยงานภาครัฐ สามารถเบิกค่าใช้จ่ายในการอบรมตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงาน และการประชุมระหว่างประเทศ พ.ศ. 2555 และระเบียบการคลังว่าด้วยการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พ.ศ. 2554 และ (กรณีจากหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น) สามารถเบิกค่าลงทะเบียนได้เต็มจำนวนตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม และการเข้ารับการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น พ.ศ. 2557 หมวด 2 ข้อ 28 (1) และระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น พ.ศ. 2555 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2561

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

- มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นนิติบุคคลที่มีบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด ตามมาตรา 39 แห่งประมวลรัษฎากร ไม่อยู่ในข่ายเสียภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย 3%

## 12. การประเมินผล

โดยการใช้แบบสอบถาม เพื่อประเมินผลเนื้อหาการฝึกอบรม วิทยากร และการจัดโครงการในภาพรวมหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรมแล้ว

## 13. การรับรองผลการฝึกอบรม

ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ต้องเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของหลักสูตรการฝึกอบรมไม่ต่ำกว่า 80% ของระยะเวลาตลอดหลักสูตร จึงจะมีสิทธิได้รับประกาศนียบัตรรับรองผล

## 14. หน่วยงานรับผิดชอบ

ฝ่ายบริการวิชาการ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

โทรศัพท์ 053-942875

E-mail : uniserv.training@gmail.com

Facebook : Uniserv CMU Training Center



## กำหนดการ

หลักสูตร การบริการที่เป็นเลิศและสร้างความประทับใจระดับขั้นสูง  
(Service Excellence Plus)ระหว่างวันที่ 28 - 29 พฤษภาคม 2569 เวลา 09.00 – 16.00 น.  
ณ โรงแรมไอบิส สไตล์ เชียงใหม่ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่วันที่ 28 พฤษภาคม 2569

เวลา	กิจกรรม/Workshop
09.00 – 16.00 น.	วิทยากรบรรยายโดย อาจารย์ ศรินทร์ลา สงวนไว้ (โค้ชตุ๊ก)
08.30 – 09.00 น.	ลงทะเบียน
09.00 – 12.00 น.	- Service Mindset & Customer Experience - Service Excellence Plus คืออะไรในปี 2026 - เข้าใจลูกค้า/ผู้รับบริการให้ลึกกว่าที่ลูกค้าพูด - Customer Journey & Moment of Truth - Pain Point / Wow Point / ลูกค้า 4 ประเภท และวิธีดูแลให้ตรงใจ
12.0 – 13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13:00 – 16.00 น.	- Service Communication ที่สร้างความประทับใจ - การบริการด้วยหัวใจ + อารมณ์เชิงบวก / คำพูด น้ำเสียง สีหน้า ท่าทาง - คำพูดต้องห้าม vs คำพูดที่ลูกค้า/ผู้รับบริการรัก - เทคนิคการฟังเชิงลึก (Deep Listening) และการฟังอย่างเข้าใจ (Empathic Listening) - Reflection & Action Plan Day 1 - สรุปผลการอบรมและแนวทางการพัฒนาต่อไป

## หมายเหตุ

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



## วันที่ 29 พฤษภาคม 2569

เวลา	กิจกรรม/Workshop
09.00 – 16.00 น.	วิทยากรบรรยายโดย อาจารย์ ศรีนวล สงวนไว้ (ไค้ซตุ๊ก)
08.30 – 09.00 น.	ลงทะเบียน
09.00 – 12.00 น.	การสื่อสารออนไลน์ให้แม่นยำและทรงพลัง (Professional Online Presence & Precision) <ul style="list-style-type: none"> <li>● ศิลปะการเขียนแชทและอีเมลให้ทำงาน (Professional Writing)</li> <li>● เทคนิคการประชุมออนไลน์ที่น่าสนใจและดูเป็นมืออาชีพหน้ากล้อง</li> </ul>
12.00 - 13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00 – 16.00 น.	กลยุทธ์การเลือกช่องทางสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ (Strategic Channeling) <ul style="list-style-type: none"> <li>● กลยุทธ์การเลือกช่องทางสื่อสาร (Message – Channel – Receiver)</li> <li>● การปรับแต่งสารให้เหมาะสมกับแต่ละแพลตฟอร์ม</li> </ul> ฝึกปฏิบัติการสื่อสารจากสถานการณ์จริง (Workshop – 360° Communication in Action) <ul style="list-style-type: none"> <li>● กิจกรรมบทบาทสมมติ (Role Play) และการแก้ไขปัญหาจากสถานการณ์จริง</li> <li>● การให้ Feedback &amp; Coaching และการจัดทำแผนพัฒนาตนเอง (Action Plan)</li> </ul> สรุปผลการอบรมและแนวทางการพัฒนาต่อไป

---

### หมายเหตุ

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