



เลขที่... 571/4  
 22 ก.ค.  
 13.34

ภาควิชาสังคมศาสตร์  
 คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์  
 มหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา นครปฐม ๗๓๑๗๐  
 โทร. ๐๒-๘๐๐๒๘๔๑-๗๘ ต่อ ๑๒๑๙, ๑๒๐๐

ที่ ศธ ๐๕๑๗.๑๒๔/๒๐๑๗  
 วันที่ ๑ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๗  
 เรื่อง ขอเชิญเข้าร่วมการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการฯ รุ่นที่ ๑๖

เรียน คณบดีคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร  
 สิ่งที่ส่งมาด้วย : กำหนดการโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการฯ เรื่อง “การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรมหาวิทยาลัย  
 สายสนับสนุน:กำลังเสริมเชิงยุทธศาสตร์เพื่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน” รุ่นที่ ๑๖

ด้วยคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จะจัดให้มีโครงการจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการฯ เรื่อง “การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน : กำลังเสริมเชิงยุทธศาสตร์เพื่อ ความได้เปรียบทางการแข่งขัน” รุ่นที่ ๑๖ สำหรับบุคลากรมหาวิทยาลัยต่างๆ สายสนับสนุน (ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างเงินงบประมาณแผ่นดินนอกงบประมาณที่มีตำแหน่งเทียบได้กับบุคลากรมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนทุกตำแหน่ง) และผู้สนใจทั่วไป ระหว่างวันที่ ๒๔ - ๒๖ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๗ ณ โรงแรมเอส ดี อเวนิว ปิ่นเกล้า เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร โดยเก็บค่าลงทะเบียนรายละ ๕,๐๐๐ บาท (ห้าพันบาทถ้วน)

ในการนี้ คณะฯ ใคร่ขอเรียนเชิญท่านพิจารณาส่งบุคลากรมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน (ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างเงินงบประมาณแผ่นดิน ลูกจ้างเงินนอกงบประมาณ ที่มีตำแหน่งเทียบได้กับบุคลากรมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนทุกตำแหน่ง) และผู้สนใจทั่วไป ในสังกัดเข้าร่วมการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการฯ ดังกล่าว โดยไม่ถือเป็นวันลาและมีสิทธิเบิกค่าใช้จ่ายต่างๆ ในการเข้าร่วมการฝึกอบรมได้จากต้นสังกัด ทั้งนี้เมื่อได้รับอนุมัติจากผู้บังคับบัญชาแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อทราบและโปรดพิจารณาด้วย จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

เรียน คณบดี  
 เพื่อขอมาแจ้งทราบ  
 ๒๒/๗/๕๗  
 ผอ. สถาบันพัฒนาคน  
 ศศส มหิดล

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิริยา ชินวรโรณ)  
 คณบดี  
 คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์  
 มหาวิทยาลัยมหิดล

๒๒ ก.ค. ๒๕๕๗  
 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนันต์ ศรีสุพรรณกิจ)  
 คณบดีคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

## โครงการจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ

การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน:

กำลังเสริมเชิงยุทธศาสตร์เพื่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน รุ่นที่ ๑๖

### หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบัน สภาพเศรษฐกิจ สังคม และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เป็นผลให้ลักษณะการบริหารงานของหน่วยงานต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในมหาวิทยาลัยจำเป็นต้องพัฒนาและเปลี่ยนแปลงไปอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งปัจจุบันระบบราชการได้เข้าสู่ยุคแห่งการปฏิรูปเพื่อสนองตอบต่อการบริการประชาชนที่สะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอนของงานที่ไม่จำเป็น ตามเจตนารมณ์ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และแนวคิดของการนำมหาวิทยาลัยไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ทำให้มหาวิทยาลัยและหน่วยงานต่างๆ จำเป็นต้องอาศัยทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ เพื่อผลักดันการบริหารจัดการตามพันธกิจให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างมีประสิทธิภาพและทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์ ดังนั้น การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในด้านต่างๆ ให้มีความรู้ความสามารถก้าวทันกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป และสามารถทำงานเชื่อมโยงเป็นเครือข่าย สอดประสานความเชื่อมโยงในเชิงบูรณาการทั้งภายในกลุ่มภารกิจและระหว่างกลุ่มภารกิจให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง

บุคลากรมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนเป็นบุคลากรกลุ่มหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาระบบการบริหารจัดการภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพและช่วยขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ อีกทั้งยังมีบทบาทสำคัญในการนำนโยบายต่างๆ ไปสู่การปฏิบัติ ดังนั้น บุคลากรเหล่านี้จึงเป็นบุคลากรที่มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญ ในการพัฒนาความรู้และทักษะการบริหารจัดการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพในการสนับสนุนการบริหารงานแบบบูรณาการ และสร้างความรู้ความเข้าใจและพัฒนาบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในด้านการบริหาร ให้เหมาะสม และสอดคล้อง กับความจำเป็นในปัจจุบันและอนาคต

จากเหตุผลความจำเป็นดังกล่าว หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จึงได้จัดโครงการจัดฝึกอบรมการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน: กำลังเสริมเพื่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน ให้แก่บุคลากรมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน รวมทั้งบุคคลทั่วไป เพื่อพัฒนาบุคลากรมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนให้มีขีดความสามารถและสมรรถนะในการปฏิบัติราชการ เพื่อประโยชน์ในการช่วยกันขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้และเข้าใจถึงความสำคัญเกี่ยวกับแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการทำงาน
  - การวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning)
  - การพัฒนาคุณภาพงานบริการ (Service Quality Improvement)
๒. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความสามารถในการจัดทำแผนกลยุทธ์ระดับหน่วยงาน
๓. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้แนวทางในการปรับปรุงขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน

### กลุ่มเป้าหมาย

๑. บุคลากรมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน (ข้าราชการสาย ข.-สาย ค. พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างเงินงบประมาณหรือเงินนอกงบประมาณที่มีตำแหน่งเทียบได้กับบุคลากรมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนทุกตำแหน่งและผู้สนใจโดยทั่วไป)
๒. ผู้สนใจทั่วไป  
ผู้เข้ารับการอบรมไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีความรู้พื้นฐานด้านการบริหารมาก่อน

### จำนวนผู้เข้ารับการอบรม

๖๐ คน ต่อรุ่น (วันที่ ๑๖ จัดระหว่างวันที่ ๒๔ – ๒๖ กันยายน ๒๕๕๗ ตั้งแต่เวลา ๐๙.๐๐ น. – ๑๖.๐๐ น.)

### สถานที่ฝึกอบรม

โรงแรมเอส.ดี.อเวนิว ปิ่นเกล้า เขตบางพลัด กทม.

### วิธีการฝึกอบรม

๑. การบรรยายแบบปฏิสัมพันธ์จากวิทยากร
๒. การอภิปรายเป็นคณะโดยมีวิทยากรนำ
๓. การทบทวนความเข้าใจในแนวคิดด้วยกรณีศึกษาที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้
๔. การฝึกปฏิบัติโดยใช้การเรียนรู้แบบให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง

ระยะเวลา ๓ วัน ค่าลงทะเบียน คนละ ๕,๐๐๐ บาท

## ประโยชน์ที่จะได้รับ

๑. ผู้เข้ารับการอบรมสามารถทำแผนยุทธศาสตร์ที่บูรณาการความรู้ในด้าน
  - การวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning)
  - การพัฒนาคุณภาพงานบริการ (Service Quality Improvement)
๒. ผู้เข้ารับการอบรมได้แนวทางในการปรับปรุงขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน
๓. ผู้เข้ารับการอบรมสามารถสร้างรูปแบบการพัฒนาคุณภาพงานบริการที่ประยุกต์ใช้กับหน่วยงาน

## วิทยากร

- |   |                  |
|---|------------------|
| ๑. รองศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ ศิริสรวิทย์            | มหาวิทยาลัยมหิดล |
| ๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัทร์ พลอยแหวน             | มหาวิทยาลัยมหิดล |
| ๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลพร สอนศรี               | มหาวิทยาลัยมหิดล |
| ๔. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.แสงเทียน อยู่เถา           | มหาวิทยาลัยมหิดล |
| ๕. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นภเรณู สัจจรักษ์ ธีระจิตติ | มหาวิทยาลัยมหิดล |
| ๖. อาจารย์ ดร.รัฐศรินทร์ ว่างานนท์                  | มหาวิทยาลัยมหิดล |
| ๗. อาจารย์ ดร.อุดมสิทธิ์ จีรสิทธิ์กุล               | มหาวิทยาลัยมหิดล |
| ๘. อาจารย์ ดร.จิตารีย์ ศิริศรีษรชัย                 | มหาวิทยาลัยมหิดล |
| ๙. อาจารย์ ดร.เสรี วรพงษ์                           | มหาวิทยาลัยมหิดล |
| ๑๐ อาจารย์ ดร.บุรัสกร ไตรรัตน์                      | มหาวิทยาลัยมหิดล |
| ๑๑.อาจารย์อรรถพล กาญจนพงษ์พร                        | มหาวิทยาลัยมหิดล |
| ๑๒.อาจารย์ ดร.สมศักดิ์ อมรสิริพงศ์                  | มหาวิทยาลัยมหิดล |
| ๑๓.อาจารย์ ดร.กฤษณ์ รักษาติเจริญ                    | มหาวิทยาลัยมหิดล |
| ๑๔.อาจารย์ ดร.สุกัญญา จงถาวรสถิตย์                  | มหาวิทยาลัยมหิดล |
- และคณาจารย์ในภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์  
มหาวิทยาลัยมหิดล

## ผู้ประสานงานหลัก

นางศศิธร ลบล้ำเลิศ

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป (ผู้อำนวยการ)

หนังสือตอบรับการเข้าร่วมโครงการจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ  
เรื่อง

“การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน :  
กำลังเสริมเชิงยุทธศาสตร์เพื่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน” รุ่นที่ ๑๖  
ระหว่างวันที่ ๒๔ – ๒๖ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๗ เวลา ๐๙.๐๐ – ๑๖.๐๐ น.  
ณ โรงแรม เอส.ดี.อเวนิว ปิ่นเกล้า เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร

นาย/นาง/นางสาว.....  
ตำแหน่ง.....  
สังกัด.....  
หน่วยงาน.....  
โทรศัพท์ (ที่ทำงาน).....โทรศัพท์ (มือถือ).....  
โทรสาร.....  
E-mail.....

หมายเหตุ : ๑. กรุณาส่งหนังสือตอบรับภายในวันพุธที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๕๗  
(ส่งตอบรับเข้าร่วมโครงการฯ แล้วโอนเงินภายหลังได้) ที่ คุณศศิธร ลบล้ำเลิศ  
๒. ค่าลงทะเบียนคนละ ๕,๐๐๐ บาท กรุณาโอนเข้าบัญชี  
โครงการจัดอบรมและสัมมนาคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์  
บัญชีออมทรัพย์ เลขที่ ๓๓๓-๒ ๒๕๔๖๖-๑  
ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขามหาวิทยาลัยมหิดล  
หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒-๘๐๐-๒๕๔๑-๗๘ ต่อ ๑๒๑๙, ๑๒๐๐  
หากท่านโอนเงินค่าลงทะเบียนเรียบร้อยแล้ว กรุณา FAX. เอกสารดังกล่าว  
กลับมาที่ คุณศศิธร ลบล้ำเลิศ หรือ คุณสายสุนีย์ ช้วยกุล  
หมายเลขโทรสาร ๐๒-๔๔๑-๕๓๒๘, ๐๒-๔๔๑-๕๓๒๔ และโทรติดต่อกลับ  
หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒-๘๐๐-๒๕๔๑-๗๘ ต่อ ๑๒๑๙, ๑๒๐๐  
หมายเลขโทรศัพท์มือถือ ๐๙๑-๒๖๕๕๖๔๔ (ในวันและเวลาราชการ)  
๓. ใบสำรองห้องพักกรุณา FAX. และติดต่อกับทางโรงแรมโดยตรง  
โทร.๐๒-๘๑๓-๓๑๑๑ โทรสาร.๐๒-๘๑๓-๓๑๓๑ ถึงอนสุรา รักษาชาติ ฝ่ายขาย

(ประสงค์เข้าร่วมโครงการอบรม จำนวน.....ท่าน และสะดวกโอนเงิน วันที่.....)

หัวข้อการฝึกอบรม

วันที่ ๑	วันที่ ๒	วันที่ ๓
<p>การวางแผนกลยุทธ์ ๑ (Strategic Planning)</p> <p>การอภิปรายเป็นคณะ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● หลักการบริหารเชิงกลยุทธ์</li> <li>● การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ</li> <li>● การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในบริบทของมหาวิทยาลัย เพื่อกำหนดสถานะหน่วยงานเชิงยุทธศาสตร์ที่โดดเด่น</li> <li>● การยก่างยุทธศาสตร์</li> </ul>	<p>การวางแผนกลยุทธ์ ๒ (Strategic Planning)</p> <p>การอภิปรายเป็นคณะ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● การแปลงแผนสู่การปฏิบัติ</li> <li>● การสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับแผนด้วยนวัตกรรม</li> <li>● การเขียนโครงการเชิงยุทธ์</li> <li>● การกำหนดตัวชี้วัด</li> <li>● การประเมินผลการปฏิบัติงาน</li> </ul>	<p>การพัฒนาคุณภาพงานบริการ (Service Quality Improvement)</p> <p>การอภิปรายเป็นคณะ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● แนวคิดและแนวทางการพัฒนาคุณภาพงานบริการ</li> <li>● การคิดอย่างสร้างสรรค์เพื่อผลิตภัณฑ์งานบริการ</li> <li>● ความเข้าใจต่อความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อการขับเคลื่อนคุณภาพงานบริการ</li> <li>● การสร้างพลังให้กับกระบวนการทำงานด้วยการพัฒนา</li> <li>● การประยุกต์ใช้แนวคิดการพัฒนาคุณภาพงานบริการ</li> </ul>
<p>การฝึกปฏิบัติเป็นกลุ่ม</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● วิเคราะห์สภาพแวดล้อม</li> <li>● ยก่างยุทธศาสตร์และการกำหนดกลยุทธ์หลัก</li> </ul>	<p>การฝึกปฏิบัติเป็นกลุ่ม</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● เขียนโครงการเพื่อตอบสนองกลยุทธ์หลักและยุทธศาสตร์</li> <li>● กำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย</li> </ul>	<p>การฝึกปฏิบัติเป็นกลุ่ม</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● วิเคราะห์ความหมายคุณภาพงานบริการในมุมมองของผู้รับบริการที่มีความสอดคล้องเชิงกลยุทธ์</li> <li>● ร่วมกันเสนอแนวทางในการพัฒนาคุณภาพงานบริการ</li> </ul>



## กำหนดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ

“การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน:  
กำลังเสริมเชิงยุทธศาสตร์เพื่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน” รุ่นที่ ๑๖  
ระหว่างวันที่ ๒๔ – ๒๖ กันยายน ๒๕๕๗ เวลา ๐๙.๐๐ – ๑๖.๐๐ น.  
ณ โรงแรม เอส ดี อเวนิว ปิ่นเกล้า กรุงเทพมหานคร

### วันพุธที่ ๒๔ กันยายน ๒๕๕๗

๐๘.๓๐ น. – ๐๙.๐๐ น. ลงทะเบียนผู้เข้าฝึกอบรมและรับเอกสาร

๐๙.๐๐ น. – ๐๙.๒๐ น. พิธีเปิดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ

โดย รองศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ ศิริสรรัทธิ

รองคณบดีฝ่ายบริหารคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์  
มหาวิทยาลัยมหิดล

กล่าวรายงานโครงการฯ

โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลพร สอนศรี

หัวหน้าภาควิชาสังคมศาสตร์

๐๙.๒๕ น. – ๑๐.๑๕ น. บรรยายพิเศษ เรื่อง “การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อการวางแผนกลยุทธ์”

(Stakeholder Analysis)

โดย รองศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ ศิริสรรัทธิ และคณะ

๑๐.๑๕ น. – ๑๐.๒๕ น. อาหารว่างและเครื่องดื่ม

๑๐.๓๐ น. – ๑๒.๐๐ น. บรรยายและอภิปราย เรื่อง “การวางแผนเชิงกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ  
เพื่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน

โดย รองศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ ศิริสรรัทธิ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัทร์ พลอยแหวน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลพร สอนศรี

๑๒.๐๐ น. – ๑๓.๐๐ น. อาหารกลางวัน

๑๓.๐๐ น. – ๑๔.๓๐ น. บรรยายและอภิปราย (ต่อ) ครอบคลุมประเด็น การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ  
การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัย การยกร่างยุทธศาสตร์ การนำ  
แผนสู่การปฏิบัติและการประเมินผลการปฏิบัติงาน

๑๔.๔๕ น. – ๑๖.๐๐ น. ฝึกปฏิบัติเป็นกลุ่มเพื่อการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม  
และการยกร่างยุทธศาสตร์

โดยมีวิทยากรกระบวนการประจำกลุ่ม

### วันพฤหัสบดีที่ ๒๕ กันยายน ๒๕๕๗

๐๙.๐๐ น. – ๑๐.๓๐ น. บรรยายแบบปฏิสัมพันธ์และอภิปราย เรื่อง “ การแปลผลสู่การปฏิบัติ และการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แผนด้วยนวัตกรรมโครงการ”

โดย รองศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ ศิริสรรัทธิฤ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัทร์ พลอยแหวน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลพร สอนศรี

๑๐.๓๐ น. – ๑๐.๔๕ น. อาหารว่างและเครื่องดื่ม

๑๐.๔๕ น. – ๑๒.๐๐ น. บรรยายแบบปฏิสัมพันธ์และอภิปราย เรื่อง “การเขียนโครงการเชิงกลยุทธ์ การกำหนดตัวชี้วัด และการประเมินผลการปฏิบัติงาน”

๑๒.๐๐ น. – ๑๓.๐๐ น. อาหารกลางวัน

๑๓.๐๐ น. – ๑๖.๐๐ น. ฝึกปฏิบัติเป็นกลุ่มในการเขียนโครงการเพื่อตอบสนองกลยุทธ์หลัก และยุทธศาสตร์ รวมถึงการกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย โดยมีวิทยากรกระบวนการประจำกลุ่ม

### วันศุกร์ที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๕๗

๐๙.๐๐ น. – ๑๐.๓๐ น. บรรยายแบบปฏิสัมพันธ์และอภิปราย เรื่อง “การพัฒนาคุณภาพงาน บริการ (Service Quality Improvement)”

โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัทร์ พลอยแหวน

อาจารย์อรรถพล กาญจนพงษ์พร

๑๐.๓๐ น. – ๑๐.๔๕ น. อาหารว่างและเครื่องดื่ม

๑๐.๔๕ น. – ๑๒.๐๐ น. บรรยายแบบปฏิสัมพันธ์และอภิปราย เรื่อง “การพัฒนาคุณภาพงาน บริการ (Service Quality Improvement)” (ต่อ)

โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัทร์ พลอยแหวน

อาจารย์อรรถพล กาญจนพงษ์พร

๑๒.๐๐ น. – ๑๓.๐๐ น. อาหารกลางวัน

๑๓.๐๐ น. – ๑๔.๓๐ น. ฝึกปฏิบัติเป็นกลุ่มเพื่อการวิเคราะห์ความหมายคุณภาพงานบริการใน มุมมองของผู้รับบริการ

โดยมีวิทยากรกระบวนการประจำกลุ่ม

๑๔.๓๐ น. – ๑๔.๔๕ น. อาหารว่างและเครื่องดื่ม

๑๔.๔๕ น. – ๑๕.๔๕ น. สรุปผลการฝึกปฏิบัติแนวทางในการพัฒนาคุณภาพงานบริการ

๑๕.๔๕ น. – ๑๖.๐๐ น. พิธีปิดการฝึกอบรมและมอบประกาศนียบัตร

---

หมายเหตุ : กำหนดการข้างต้นอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม