แบบฟอร์มโครงการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

หน่วยงาน: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ และศูนย์พัฒนาทุนมนุษย์

ชื่อโครงการ: หลักสูตรการบริการเหนือความคาดหวัง (Service Beyond Expectation)

ผู้ประสานงาน **ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุญญลักษม์ ตำนานจิตร และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตชิน จิตติสุขพงษ์**

ตำแหน่ง ผู้ประสานงานโครงการอบรม หลักสูตรการบริการเหนือความคาดหวัง (Service Beyond Expectation)

โทร. (มือถือ) 0818662900 และ 0894867728

E-mail boonyalaks@gmail.com, jitchin_j@yahoo.com

1. ความสอดคล้องกับทิศทางของมหาวิทยาลัย ปี พ.ศ. 2563-2567 และการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

☐ **จุดมุ่งเน้นเชิงกลยุทธ์ (Strategic focus areas) (โปรดใส่เครื่องหมาย ☐ ในประเด็นที่ท่านเลือก)**

☐ **ความหลากหลายทางการศึกษา** ☐ การพัฒนาหลักสูตรที่ท้าทายเพื่อความยั่งยืน ☐ มุ่งเน้นการผสมผสานระหว่างการเรียนรู้ทั้งในและนอกชั้นเรียนกับการเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ ☐ การส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตเพื่อพัฒนาคนทุกช่วงวัย ☐ การเชื่อมโยงกับผู้ที่เกี่ยวข้องในการสนับสนุนงานหรือกิจกรรมของมหาวิทยาลัย	☐ **การบริการสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน** ☐ ความเสถียรของระบบสนับสนุนการทำงาน ☐ พื้นที่สร้างสรรค์การเรียนรู้และสิ่งอำนวยความสะดวก ☐ สภาพแวดล้อม ☐ ระบบสนับสนุนผู้เรียน
☐ **องค์กรที่พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง** ☐ การปรับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับให้เท่าทันสถานการณ์ ☐ การสร้างและหล่อหลอมคนสวนดุสิต ☐ การจัดสรรงบประมาณอย่างคุ้มค่า	☐ **จุดเน้น (SP ซีรี่ย์)** ความเป็นเลิศในการผลิต - กำลังคน - พลังสติปัญญา - ความรู้และการสร้างนวัตกรรม โดยมีอัตลักษณ์ ☐ ด้านการศึกษาปฐมวัยแบบพหุวิทยาการ ☐ ด้านอาหารบนรากฐานแห่งความเชี่ยวชาญด้วยการปฏิบัติ ☐ ด้านการพยาบาลและสุขภาวะสำหรับเด็กและผู้สูงวัย ☑ ด้านอุตสาหกรรมบริการด้วยมาตรฐานระดับสากล

☐ **เกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับมหาวิทยาลัย**

พันธกิจ : SDU 5 การบริหารจัดการ

ตัวชี้วัด : U5.7 การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร

2. หลักการและเหตุผล

มหาวิทยาลัยสวนดุสิตได้ให้ความสำคัญกับการเป็นแหล่งเรียนรู้ที่สมบูรณ์แบบ จึงได้มีแนวคิดในการพัฒนา “One World Library” (OWL) ซึ่งเป็นห้องสมุดที่มีกิจกรรมการเรียนรู้ที่หลากหลายรูปแบบโดยใช้ การบูรณาการร่วมกันบนพื้นที่ต่อเนื่อง การเชื่อมโยงที่เน้นการออกแบบสิ่งแวดล้อมเพื่อการเรียนรู้และการบริการ โดยคำนึงถึงการเรียนรู้ทั้งในสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสภาพแวดล้อมเสมือน เพื่อนำไปสู่รูปแบบการเรียนรู้ที่เรียกว่า “การเรียนรู้จากสถานที่ (Place-Based Learning: PBL) ที่จะทำให้ทุกพื้นที่ในมหาวิทยาลัยสวนดุสิตกลายเป็นพื้นที่แห่งการเรียนรู้ได้ทุกจุด จึงได้มีการพัฒนาสถานที่ให้เหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ เพื่อเชื่อมโยง One World Library ไปสู่ The University โดยเฉพาะตำแหน่งงานด้าน Floor Supervisor ที่มีส่วนสำคัญกับการพัฒนา “One World Library to University” ที่จะทำให้ทุกพื้นที่ในมหาวิทยาลัยสวนดุสิตกลายเป็นพื้นที่แห่งการเรียนรู้ได้ทุกจุด Floor Supervisor ต้องลดช่องว่างที่เกี่ยวข้องกับการบริการที่ได้รับลงให้มากที่สุด ช่องว่างการบริการอาจเกิดจากการรับรู้ที่ไม่ตรงกันระหว่าง Floor Supervisor กับลูกค้าส่งผลต่อความคาดหวังของลูกค้าเกิดความคลาดเคลื่อนในการนำเสนอบริการที่ไม่เป็นไปตามคาดหวังจึงส่งผลให้ลูกค้าไม่พึงพอใจ โดย Floor Supervisor ต้องคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าด้วยการวิเคราะห์ลูกค้า มีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าเมื่อลูกค้าต้องการได้รับบริการ สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับการบริการได้อย่างถูกต้อง ตอบสนองในสิ่งที่ร้องขอได้อย่างรวดเร็ว บริการตรงต่อเวลาด้วยความถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ บริการด้วยความเต็มใจสุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตรและเอาใจใส่ ดังนั้นมหาวิทยาลัยสวนดุสิตจึงต้องจัดเตรียมความพร้อมของ Floor Supervisor เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหนือความคาดหมาย

ดังนั้นจึงได้จัดโครงการอบรม หลักสูตรการบริการเหนือความคาดหวัง (Service Beyond Expectation) ซึ่งเป็นโครงการความร่วมมือระหว่างคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ และศูนย์พัฒนาทุนมนุษย์ เพื่อพัฒนาผู้ที่เริ่มต้นเป็น Floor Supervisor ได้รับความรู้และการปฏิบัติเบื้องต้นในเรื่องจิตวิทยาในงานบริการ งานบริการสำคัญอย่างไรกับอาชีพ การวิเคราะห์ลูกค้า กระบวนการให้บริการลูกค้า เทคนิคการให้บริการที่ประสบความสำเร็จ การให้บริการลูกค้าเหนือความคาดหวัง สุนทรียการให้บริการลูกค้า ความใส่ใจลูกค้า การสร้างสรรค์งานบริการให้ประทับใจลูกค้า และความผูกพันของลูกค้า ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดความเข้าอย่างแท้จริง และสามารถนำไปปฏิบัติในรูปแบบของตนเองได้

3. วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจพฤติกรรมของลูกค้าด้วยทัศนคติเชิงบวกสำหรับผู้ให้บริการด้วยหัวใจที่เหนือความคาดหวังแก่ลูกค้าส่งผลให้ลูกค้าเกิดความประทับใจต่อการให้บริการ
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมี Passion กับการให้บริการเหนือความคาดหวังด้วยการทำงานเป็นทีม
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจความแตกต่างของลูกค้า ดูแลลูกค้าแต่ละประเภทด้วยการให้บริการที่เหนือความคาดหวัง
4. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมประยุกต์ใช้เทคนิคในการปฏิบัติกับลูกค้าในรูปแบบต่าง ๆ ทำให้ลูกค้าประทับใจเกิดความภักดีและความผูกพันกับองค์กร

4. ผลผลิตโครงการ (Output)

ผู้เข้าร่วมโครงการได้รับการพัฒนาทักษะการบริการที่เหนือความคาดหวัง และการบริการด้วยใจ ในตำแหน่ง Floor Supervisor โดยสร้างความเข้าใจและปรับกรอบความคิดให้เป็นทางเลือกในการปฏิบัติงาน Floor Supervisor ในพื้นที่ของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต และในตำแหน่งที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงจากหน่วยงานภายนอก

5. ผลลัพธ์โครงการ (Outcome)

ผู้เข้าร่วมโครงการสามารถปรับกรอบความคิดให้สามารถบริการลูกค้าเชิงรุก สร้างความพึงพอใจในทุกครั้งที่มีการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า การสร้างบริการที่เป็นเลิศโดยการมีส่วนร่วมกับลูกค้าทุกคน และสามารถแสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่มอบให้กับลูกค้า ด้วยการมอบประสบการณ์การบริการลูกค้าภายในพื้นที่อย่างยอดเยี่ยมผ่านการมีส่วนร่วมแก่ลูกค้าที่มารับบริการ

6. กิจกรรมหลัก

กิจกรรมหลัก	วันที่/ระยะเวลาดำเนินการ	สถานที่ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบหลัก
เปิดรับสมัครผู้ที่สนใจทั้งบุคลากรภายในและภายนอก	25 ตุลาคม 2566	ศูนย์พัฒนาทุนมนุษย์	ผศ.ดร.บุญญลักษม์ ตำนานจิตร ผศ.ดร.จิตชิน จิตติสุขพงษ์ นางเพ็ญนภา ดุสฎีกาญจน์ นางสาวนิจกาญจน์ นามมาลา นางสาวณัฐกานต์ ดาโอ๊ะ นายเรวัต รอดศิริ
ประกาศรายชื่อผู้เข้าร่วมกิจกรรม	5 พฤศจิกายน 2566	ศูนย์พัฒนาทุนมนุษย์	ผศ.ดร.บุญญลักษม์ ตำนานจิตร ผศ.ดร.จิตชิน จิตติสุขพงษ์ นางเพ็ญนภา ดุสฎีกาญจน์ นางสาวนิจกาญจน์ นามมาลา นางสาวณัฐกานต์ ดาโอ๊ะ นายเรวัต รอดศิริ
กิจกรรมอบรมหลักสูตรการบริการเหนือความคาดหวัง (Service Beyond Expectation) วิธีดำเนินงาน - พิธีเปิดการอบรม และบรรยายพิเศษ **โดย ผศ.ดร.พิทักษ์ จันทร์เจริญ** - Psychological Principles for Service Beyond Expectation (หลักจิตวิทยาเพื่อการบริการเหนือความคาดหวัง) **โดย รศ.ดร.ฉัฐวีณ์ สิทธิ์ศิรอรรถ** - Great team, soft power (ทัศคติของผู้ให้บริการ)และการสร้างทีมบริการให้มี	8 พฤศจิกายน 2566	ห้องประชุม 201 ศูนย์พัฒนาทุนมนุษย์	ผศ.ดร.บุญญลักษม์ ตำนานจิตร ผศ.ดร.จิตชิน จิตติสุขพงษ์ นางเพ็ญนภา ดุสฎีกาญจน์ นางสาวนิจกาญจน์ นามมาลา นางสาวณัฐกานต์ ดาโอ๊ะ นายเรวัต รอดศิริ

กิจกรรมหลัก	วันที่/ระยะเวลาดำเนินการ	สถานที่ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบหลัก
ความสุข **โดย ดร.นราธิป อ่ำเที่ยงตรง** - Guest expectation ความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ **โดย คุณณรรฐ ตีระแพทย์** - Guest Royalty (สำคัญอย่างไร) เทคนิคการสร้างการบริการเหนือความคาดหมาย **โดย คุณเทรนท์ ฤกษ์สังเกต**			

7. กลุ่มเป้าหมาย

บุคลากรมหาวิทยาลัยสวนดุสิต และบุคลากรภายนอก จำนวน 90 คน

8. ตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ

- **เชิงปริมาณ** บุคลากรที่เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจในระดับมาก ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
- **เชิงคุณภาพ** บุคลากรที่เข้าร่วมโครงการสามารถพัฒนาทักษะสำหรับ Floor Supervisor ให้มีคุณภาพมากขึ้น และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ ร้อยละ 80

9. สถานที่

ณ ห้องประชุมชั้น 2 ห้อง 201 ศูนย์พัฒนาทุนมนุษย์ อาคาร ดร.ศิโรจน์ ผลพันธิน

10. ช่องทางการชำระเงิน

สำหรับบุคคลภายใน

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
SUAN DUSIT UNIVERSITY

Ref1 = SERVICEBEYOND1
AMSC
890 บาท
25.10.66

สำหรับบุคคลภายนอก

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
SUAN DUSIT UNIVERSITY

Ref1 = SERVICEBEYOND3
AMSC
1,890 บาท
25.10.66

สำหรับ Online

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
SUAN DUSIT UNIVERSITY

Ref1 = SERVICEBEYOND2
AMSC
500 บาท
25.10.66

11. คำอธิบายหัวข้ออบรม

1) Psychological Principles for Service Beyond Expectation (หลักจิตวิทยาเพื่อการบริการเหนือความคาดหวัง) เป็นหัวข้อที่เน้นให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจเกี่ยวกับจิตใจ (กระบวนการของจิต) โดยเฉพาะ “การจูงใจลูกค้า” (Customer Motivation) การเข้าใจความถึงต้องการ อารมณ์ บุคลิกภาพและพฤติกรรม ของลูกค้า ตลอดจนการให้บริการลูกค้าให้เหมาะสมกับโอกาส และสถานการณ์

สิ่งที่ได้จาการอบรม

การเรียนรู้นี้จะช่วยให้บุคลากรนั้นสามารถทำนายหรือคาดคะเนอารมณ์ บุคลิกภาพและพฤติกรรมของลูกค้าที่กำลังติดต่อสื่อสาร จากนั้นบุคลากรจึงแสดงออกซึ่ง บุคลิกภาพ อารมณ์ และพฤติกรรมไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าในสถานการณ์บริการที่แตกต่างได้ ดังนั้นหลักจิตวิทยาเพื่อการบริการเหนือความคาดหวัง จะส่งผลให้บุคลากรทำงานบริการลูกค้าได้อย่างมีความสุขขึ้น เพราะนอกจากจะได้ความรู้และทักษะที่สามารถทำให้ลูกค้าพึงพอใจมากขึ้นแล้ว จากเดิมที่เคยรู้สึกว่าลูกค้าเป็นบุคคลน่ารำคาญน่าปวดหัว ผู้ให้บริการจะมีความเข้าใจพฤติกรรมของลูกค้ามากขึ้นว่าพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของลูกค้าเป็นพฤติกรรมของมนุษย์ทั่วไปในสังคมที่เราไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้

2) Guest expectation ความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เมื่อมีคำว่าความคาดหวัง และจะต้องมีคำตามมาว่า สมหวัง หรือผิดหวัง เราจะต้องสามารถวิเคราะห์กลุ่มลูกค้าที่แท้จริงว่ากลุ่มลูกค้าเป็นใคร ต้องศึกษาความต้องการของลูกค้า วิเคราะห์การะบวนการให้บริการ และประสบการณ์การให้บริการที่ดี เพื่อให้บริการมีการส่งมอบสินค้าหรืองานบริการให้ตรงกับความต้องการและมีความประทับใจ

3) Great team, soft power (ทัศนคติของผู้ให้บริการ) และการสร้างทีมบริการให้มีความสุข

การเรียนรู้จักตัวตนของตนเอง ความรู้สึกของตนเอง ตระหนักรู้และมีสติในการใช้ชีวิต เรียนรู้การปรับกระบวนการความคิด (Mindset) สามารถสร้างความสุขให้กับตนเองได้ และสามารถสร้างทัศนคติ และสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เนื่องจากการบริการที่เหนือความคาดหมายคือการส่งต่อความสุข และความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ เพราะฉะนั้นแล้วสิ่งสำคัญอีกอย่างของผู้บริหารหรือผู้มีอำนาจจะต้องคำนึงถึงความสุขของผู้ให้บริการ ส่งเสริมและพัฒนาให้บรรยากาศการทำงานเต็มไปด้วยบรรยากาศการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงาน บรรยากาศของสถานที่ทำงานที่ทุกคนอยากจะตื่นขึ้นมาทำงาน ความสุขที่เกิดขึ้นนั้นก่อให้เกิดกระบวนการทางความคิด ทำให้งานที่ได้รับมอบหมายมีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดความตึงเครียดจากการทำงาน สภาพแวดล้อม รวมทั้งลดความขัดแย้งภายในองค์กร ความสุขที่เกิดขึ้นจากการทำงานเปรียบเสมือนน้ำหล่อเลี้ยงให้พฤติกรรมคนปรับเปลี่ยนและพัฒนาในแนวโน้มที่ดีขึ้นในทุกมิติ ดังคำที่กล่าวไว้ว่า “ดูแลพนักงานของเราให้มีความสุข แล้วพนักงานของเราจะสามารถดูแลลูกค้าของเราให้มีความสุขได้เช่นกัน” สร้างความจงรักภักดีต่อองค์กรของผู้ให้บริการ

4) Guest Royalty (สำคัญอย่างไร) เทคนิคการสร้างการบริการเหนือความคาดหมาย "Guest loyalty" ในภาษาไทยอาจจะหมายถึง "ความภักดีของลูกค้า" คือความผูกพันหรือความปลื้มปิติที่มีต่อบริการหรือสถานที่ที่ผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่เกี่ยวกับธุรกิจบริการต่างๆ มักจะใช้โปรแกรมสะสมคะแนน, การให้บริการเหนือความคาดหมาย หรือข้อเสนออื่นๆ เพื่อส่งเสริมและยั่งยืนความภักดีของลูกค้า โปรแกรมเหล่านี้มักจะมีเป้าหมายเพื่อทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีกครั้ง และสร้างความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนระหว่างลูกค้าและธุรกิจ การที่ลูกค้ายินดี

และประทับใจในบริการและสินค้าทำให้เขามีแนวโน้มที่จะกลับมาใช้บริการอีก และนอกจากนี้ยังมีโอกาสที่จะแนะนำเพื่อน ครอบครัว หรือคนอื่นๆ มาใช้บริการด้วย ซึ่งเป็นการสร้าง "ความภักดีของลูกค้า" หรือ "guest loyalty" ในรูปแบบที่เป็นประโยชน์ต่อธุรกิจ ความจงรักภักดีของลูกค้า เป็นตัวชี้วัดในการให้บริการถึงคุณภาพการบริการจึงต้องมีเทคนิคในการสังเกตวิเคราะห์อารมณ์ ความรู้สึกของลูกค้า เพื่อต้องมาตอบสนองความต้อการที่ลูกค้า ดังนั้นการให้บริการต้องมีเทคนิคให้เหนือความคาดหวังของลูกค้าตลอดเวลา

ระยะเวลาในการอบรม : 6 ชั่วโมง

หัวข้ออบรมโดยวิทยากรผู้เชี่ยวชาญ วันที่ 8 พฤศจิกายน 2566

เวลา	ลำดับ	หัวข้ออบรม	วิทยากร
09.05 – 10.30 น.	1	Psychological Principles for Service Beyond Expectation (หลักจิตวิทยาเพื่อการบริการเหนือความคาดหวัง)	รศ.ดร.ฉัฐวีณ์ สิทธิ์ศิรอรรถ
10.30 – 12.00 น.	2	Great team, soft power (ทัศนคติของผู้ให้บริการ) และการสร้างทีมบริการให้มีความสุข	ดร.นราธิป อ่ำเที่ยงตรง ที่ปรึกษาด้านการตลาดและการท่องเที่ยว
พักเที่ยง			
13.00 – 14.30 น.	3	Guest expectation ความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	คุณณรรฐ ตีระแพทย์ เจ้าของเพจ ความรู้รอบโรงแรม
14.30 – 16.00 น.	4	Guest Royalty (สำคัญอย่างไร) เทคนิคการสร้างการบริการเหนือความคาดหมาย	คุณเทรนท์ ฤกษ์สังเกต ผู้เชี่ยวชาญด้านการให้บริการเหนือความคาดหมาย (Bulter)

กำหนดการ

โครงการอบรม หลักสูตรการบริการเหนือความคาดหวัง (Service Beyond Expectation)

วันพุธที่ 8 พฤศจิกายน 2566เวลา 09.00 – 16.30 น.

ณ ห้องประชุมชั้น 2 ห้อง 201 ศูนย์พัฒนาทุนมนุษย์ อาคาร ดร.ศิโรจน์ ผลพันธิน

❁❁❁❁❁❁❁❁❁❁❁❁❁❁❁❁❁❁❁❁❁❁❁❁❁

08.00 – 08.50 น.	ลงทะเบียนเข้าร่วมกิจกรรม
08.50 – 09.05 น.	กล่าวเปิดงาน **โดย ผศ.ดร.พิทักษ์ จันทร์เจริญ**
09.00 – 10.30 น.	Psychological Principles for Service Beyond Expectation (หลักจิตวิทยาเพื่อการบริการเหนือความคาดหวัง) **โดย รศ.ดร.ฉัฐวีณ์ สิทธิ์ศิรอรรถ**
10.30 – 12.00 น.	Great team, soft power (ทัศนคติของผู้ให้บริการ)และการสร้างทีมบริการให้มีความสุข **โดย ดร.นราธิป อ่ำเที่ยงตรง ที่ปรึกษาด้านการตลาดและการท่องเที่ยว**
12.00 – 13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00 – 14.30 น.	Guest expectation ความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ **โดย คุณณรรฐ ตีระแพทย์ เจ้าของเพจ ความรู้รอบโรงแรม**
14.30 – 16.00 น.	Guest Royalty (สำคัญอย่างไร) เทคนิคการสร้างการบริการเหนือความคาดหมาย **โดย คุณเทรนท์ ฤกษ์สังเกต ผู้เชี่ยวชาญด้านการให้บริการเหนือความคาดหมาย**

หมายเหตุ รับประทานอาหารว่าง (ในห้องประชุม) เวลา 10.30 น. และ 15.00 น.