



# UNISERV CMU

## สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



โครงการฝึกอบรมเชิงวิชาการ เพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561



## เทคนิคการเจรจาใกล้เกลี้ย และการจัดการข้อร้องเรียน อย่างมืออาชีพ

วันที่ 16-17 สิงหาคม 2561  
ห้องพ้ายคำ ชั้น 1

Green Nimman CMU Residence  
สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ด้วยปัญหาความขัดแย้ง ข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นในภาครัฐบาล ภาคธุรกิจ ภาคอุตสาหกรรม และภาคบริการ ทั้งปัญหาที่เกิดจากความขัดแย้งด้านข้อเท็จจริง ข้อมูลข่าวสาร ความสัมพันธ์ ผลประโยชน์ และค่านิยม ส่งผลให้ทุกภาคส่วนให้ความสำคัญกับปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น เช่น ปัญหาข้อร้องเรียนจากชุมชน ปัญหาด้านความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน ปัญหาข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม ปัญหามลพิษและมลภาวะ ปัญหาข้อร้องเรียนจากลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ และปัญหาความขัดแย้งภายในหน่วยงานต่างๆ เป็นต้น

ดังนั้น สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พิจารณาถึงความสำคัญในการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของผู้บริหาร หัวหน้า และบุคลากรทุกภาคส่วนที่จะได้พัฒนาทักษะ ความรู้ รวมทั้งทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการเจรจาใกล้เกลี้ยข้อขัดแย้ง รวมถึงแนวทางการจัดการความขัดแย้งและประเมินประเมินข้อพิพาท ตลอดจนสร้างทักษะการแก้ไขปัญหา การควบคุมสถานการณ์ความขัดแย้งได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สร้างบรรยากาศที่ดีในสังคมอย่างยั่งยืน



**วิทยากร** อาจารย์ ดร.เบญจวรรณ บุญใจเพชร ที่ปรึกษาด้านทรัพยากรมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ และคณะ  
**ระยะเวลา** วันที่ 16-17 สิงหาคม 2561 (รวม 12 ชั่วโมง)  
**สถานที่จัด** ห้องพ้ายคำ Green Nimman CMU residence สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

**ติดต่อสอบถาม และ สำรองที่นั่ง** : งานส่งเสริมการเรียนรู้ ฝ่ายวิชาการและวิจัย สำนักบริการวิชาการ  
E-mail : uniserv.training@gmail.com โทรศัพท์ 053-942874-5 โทรสาร 053-942874

**หมายเหตุ** : หากผู้สมัครสนใจสมัครเข้าร่วมฝึกอบรมแล้วมีเหตุขัดข้องไม่สามารถเข้าร่วมการฝึกอบรมได้ กรุณาแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรล่วงหน้าอย่างน้อย 7 วันทำการก่อนวันฝึกอบรม มิฉะนั้น สำนักบริการวิชาการ ขอสงวนสิทธิ์ไม่คืนเงินค่าลงทะเบียนในกรณีที่ผู้เข้าอบรมไม่ได้แจ้งยกเลิกล่วงหน้าตามกำหนดเวลาดังกล่าวข้างต้น

### คุณสมบัติผู้เข้าร่วมโครงการ

1. ผู้บริหารองค์กรทุกระดับทั้งภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และภาคเอกชน
2. ผู้บริหาร ผู้จัดการ หัวหน้า หรือผู้ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของชุมชน
3. ผู้บริหาร นักการเมือง พัฒนาชุมชน ผู้นำชุมชน หรือผู้ปฏิบัติงานด้านชุมชนสัมพันธ์ในองค์กรภาครัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14เทศบาล
4. บุคลากร หรือเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการให้บริการงานด้านลูกค้าสัมพันธ์ในหน่วยงานราชการหรือเอกชน

### หัวข้อการฝึกอบรม

1. ความหมายของความขัดแย้ง ข้อร้องเรียน และข้อพิพาท
2. แนวคิดและหลักการจัดการกับความขัดแย้ง ข้อร้องเรียน ข้อพิพาท
3. สาเหตุและผลที่เกิดจากปัญหาความขัดแย้ง ข้อร้องเรียน และข้อพิพาท
4. อุปสรรคต่อการแก้ปัญหาความขัดแย้ง แนวทางแก้ไขและการจัดการความขัดแย้ง
5. หลักการและขั้นตอนการเจรจาใกล้เกลี้ย เทคนิคการต่อรองแบบ win-win
6. ทักษะที่จำเป็นในการใกล้เกลี้ย และเทคนิคการเจรจาต่อรอง
7. การรับมือกับความขัดแย้งต่างๆ และวิธีการใช้จิตวิทยาเพื่อบริหารความขัดแย้ง
8. ค้นหามุขลิกภาพการจัดการความขัดแย้งในแบบของตนเอง
9. กรณีศึกษาและการฝึกปฏิบัติในการจัดการกับความขัดแย้งที่มีประสิทธิภาพ

QR Code Website สำนักบริการวิชาการ มช.



QR Code การลงทะเบียนผ่านระบบ Online





## ใบสมัคร

# หลักสูตร เทคนิคการเจรจาใกล้ไกลและการจัดการข้อร้องเรียนอย่างมืออาชีพ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

1. ชื่อ (นาย/นางสาว/นาง) .....นามสกุล.....ตำแหน่ง.....  
สถานที่ทำงาน.....จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์สำนักงาน.....  
หมายเลขโทรสาร.....หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่.....E-mail.....
2. ชื่อ (นาย/นางสาว/นาง) .....นามสกุล.....ตำแหน่ง.....  
สถานที่ทำงาน.....จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์สำนักงาน.....  
หมายเลขโทรสาร.....หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่.....E-mail.....
3. ชื่อ (นาย/นางสาว/นาง) .....นามสกุล.....ตำแหน่ง.....  
สถานที่ทำงาน.....จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์สำนักงาน.....  
หมายเลขโทรสาร.....หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่.....E-mail.....
4. ชื่อ (นาย/นางสาว/นาง) .....นามสกุล.....ตำแหน่ง.....  
สถานที่ทำงาน.....จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์สำนักงาน.....  
หมายเลขโทรสาร.....หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่.....E-mail.....

- จองห้องพัก (Green Nimman CMU Residence ถ.นิมมานเหมินท์ ซ่างหอประชุมใหญ่ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ห้องละ 800 บาทพร้อมอาหารเช้า 2 ที่)
- ห้องเดี่ยว  ห้องคู่ จำนวน ..... ห้อง เข้าพักวันที่.....เดือน.....พ.ศ..... ถึงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

### ค่าลงทะเบียน

ค่าลงทะเบียน ท่านละ 4,000 บาท (ไม่รวมค่าที่พัก) เพื่อจ่ายเป็นค่าจัดทำหลักสูตร เอกสารประกอบการบรรยาย กระเป๋าเอกสาร อาหารว่าง อาหารกลางวัน ในภาคณียบัตร ค่าตอบแทนวิทยากร และค่าสถานที่จัดฝึกอบรม ฯลฯ

ผู้สมัครต้องได้รับอนุมัติจากผู้บังคับบัญชาต้นสังกัดก่อนที่จะส่งใบสมัครเข้ารับการฝึกอบรม สำหรับค่าลงทะเบียน (กรณีจากหน่วยงานภาครัฐ) สามารถเบิกค่าใช้จ่ายในการอบรมตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงานและการประชุมระหว่างประเทศ พ.ศ. 2555 และระเบียบการคลังว่าด้วยการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พ.ศ. 2554 และ (กรณีจากหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น) สามารถเบิกค่าใช้จ่ายในการอบรมได้ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม และการเข้ารับการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น พ.ศ. 2557 และระเบียบว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น พ.ศ. 2555 และ (กรณีจากหน่วยงานอื่น) สามารถเบิกค่าใช้จ่ายในการอบรมได้ตามระเบียบหน่วยงาน สำหรับหน่วยงานเอกชนสามารถนำค่าลงทะเบียนการฝึกอบรมไปหักเป็นค่าใช้จ่ายลดหย่อนภาษีได้ 200%

### การชำระค่าลงทะเบียน

- ชำระค่าลงทะเบียนผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ สาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ บัญชีออมทรัพย์ เลขที่ 6672-0-5707-3 **ชื่อบัญชี สำนักบริการวิชาการ**
- ส่งสำเนาหลักฐานการโอนเงิน หรือหลักฐานการชำระเงินมาที่โทรสาร 053-942874 หรือ E-mail: [uniserv.training@gmail.com](mailto:uniserv.training@gmail.com) เดียวกับที่ส่งใบสมัคร พร้อมระบุชื่อผู้สมัคร หน่วยงานที่สังกัดและเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ให้ชัดเจน และเพื่อความสะดวกในการลงทะเบียนและการออกใบเสร็จ โปรดนำหลักฐานการโอนเงินมาด้วย 1 ฉบับ ในวันลงทะเบียน
- กรณีมีการสมัครฝึกอบรมมากกว่า 1 หลักสูตร โปรดชำระค่าลงทะเบียนเป็นรายหลักสูตร และระบุชื่อผู้สมัคร-ชื่อหลักสูตรมาพร้อมกับหลักฐานการชำระเงิน

### การรับรองผลการฝึกอบรม

ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ต้องเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของหลักสูตรการฝึกอบรมไม่ต่ำกว่า 80% ขวระยะเวลาตลอดหลักสูตร จึงจะมีสิทธิได้รับประกาศนียบัตรรับรองผล

หน่วยงานรับผิดชอบ : งานส่งเสริมการเรียนรู้ ฝ่ายวิชาการและวิจัย สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โทรศัพท์ 053-942874-5 โทรสาร 053-942874

E-mail : [uniserv.training@gmail.com](mailto:uniserv.training@gmail.com) Website : [www.uniserv.cmu.ac.th](http://www.uniserv.cmu.ac.th)