



โครงการฝึกอบรมเชิงวิชาการ เพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

หลักสูตร เทคนิคการเจรจาไกล่เกลี่ยและการจัดการข้อร้องเรียนอย่างมืออาชีพ

โดย สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1. ชื่อหลักสูตร เทคนิคการเจรจาไกล่เกลี่ยและการจัดการข้อร้องเรียนอย่างมืออาชีพ

2. หลักการและเหตุผล

ปัจจุบัน การเจรจาไกล่เกลี่ยและการจัดการข้อร้องเรียนเป็นส่วนหนึ่งในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ ตั้งแต่ผู้บริหาร ผู้จัดการ หัวหน้า และบุคลากร ที่ต้องเผชิญกับการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงาน การเจรจาต่อรองจึงกลายเป็นสิ่งที่สำคัญมากเพราะในสังคมมีความต้องการที่หลากหลายและแตกต่างกัน การเจรจาต่อรองจึงเป็นเครื่องมือในการหาจุดสมดุลที่แต่ละฝ่ายพึงพอใจ ดังนั้น หน่วยงานรัฐบาล-ราชการ หน่วยงานเอกชน ทั้งภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการ หรือแม้กระทั่งบุคคลทั่วไปต่างตัดสินใจโดยผ่านขั้นตอนของการเจรจาต่อรองทั้งสิ้น

ด้วยปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในภาครัฐบาล ภาคธุรกิจ ภาคอุตสาหกรรม และภาคบริการ ทั้งปัญหาที่เกิดจากความขัดแย้งด้านข้อเท็จจริง ข้อมูลข่าวสาร ความสัมพันธ์ ผลประโยชน์ และค่านิยม ส่งผลให้ทุกภาคส่วนให้ความสำคัญกับปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น เช่น ปัญหาข้อร้องเรียนจากชุมชน ปัญหาด้านความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน ปัญหาข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม มลพิษและมลภาวะ ปัญหาข้อร้องเรียนจากลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ปัญหาความขัดแย้งภายในหน่วยงานต่างๆ เป็นต้น ดังนั้น สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พิจารณาถึงความสำคัญในการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของผู้บริหาร หัวหน้า และบุคลากรทุกภาคส่วนที่จะได้พัฒนาทักษะ ความรู้ รวมทั้งทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้ง รวมถึงแนวทางการจัดการความขัดแย้งและประนีประนอมข้อพิพาท ตลอดจนสร้างทักษะการแก้ไขปัญหา การควบคุมสถานการณ์ความขัดแย้งได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สร้างบรรยากาศที่ดีในสังคมอย่างยั่งยืน

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในฐานะเป็นหน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งมีพันธกิจในการให้บริการวิชาการแก่ชุมชน จึงกำหนดจัดโครงการฝึกอบรมเชิงวิชาการ เพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 หลักสูตร เทคนิคการเจรจาไกล่เกลี่ยและการจัดการข้อร้องเรียนอย่างมืออาชีพ ขึ้น เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดทักษะในการเจรจาไกล่เกลี่ยหาข้อยุติของปัญหาที่เกิดขึ้น สามารถประยุกต์ใช้ทักษะการเจรจาไกล่เกลี่ยจัดการกับข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้ดียิ่งขึ้น



3. วัตถุประสงค์โครงการ

1. เพื่อสร้างเสริมให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการวิเคราะห์ความขัดแย้ง และการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
2. เพื่อสร้างเสริมให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดพื้นฐานที่จำเป็น สำหรับกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย สามารถเชื่อมโยงแนวคิดที่จำเป็นสำหรับแต่ละขั้นตอนของ กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยได้อย่างถูกต้อง
3. เพื่อสร้างเสริมให้ผู้เข้ารับการอบรมเรียนรู้เทคนิคกลยุทธ์การโน้มน้าว ทักษะการสื่อสาร ทักษะการคิดและองค์ความรู้เกี่ยวกับการเจรจาไกล่เกลี่ย สามารถเลือกใช้แนวทางในการตอบสนองอย่าง เหมาะสมกับสถานการณ์ในชีวิตการทำงานและชีวิตประจำวันได้ดียิ่งขึ้น
4. เพื่อสร้างเสริมให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ ความเข้าใจและทักษะเกี่ยวกับการเตรียมการ การดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยจนกระทั่งสามารถเลือกใช้เครื่องมือระดมความคิดตลอดจนเทคนิคการ สื่อสารที่จำเป็นสำหรับการขับเคลื่อนการเจรจาไกล่เกลี่ย ให้มุ่งไปสู่ทิศทางและข้อสรุปอันพึงปรารถนา

4. คุณสมบัติผู้เข้าร่วมโครงการ

1. ผู้บริหารองค์กรทุกระดับทั้งภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และภาคเอกชน
2. ผู้บริหาร ผู้จัดการ หัวหน้า หรือผู้ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของชุมชน
3. ผู้บริหาร นักการเมือง พัฒนาชุมชน ผู้นำชุมชน หรือผู้ปฏิบัติงานด้านชุมชนสัมพันธ์ใน องค์กรภาครัฐ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
4. บุคลากร หรือเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการให้บริการ งานด้านลูกค้าสัมพันธ์ในหน่วยงาน ราชการหรือเอกชน

5. หัวข้อการฝึกอบรม

1. ความหมายของความขัดแย้ง ข้อร้องเรียน และข้อพิพาท
2. แนวคิดและหลักของการจัดการกับความขัดแย้ง ข้อร้องเรียน และข้อพิพาท
3. สาเหตุและผลที่เกิดจากปัญหาความขัดแย้ง ข้อร้องเรียน และข้อพิพาท
4. อุปสรรคต่อการแก้ปัญหาความขัดแย้ง แนวทางแก้ไขและการจัดการความขัดแย้ง
5. หลักการและขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ย เทคนิคการต่อรองแบบ win-win
6. ทักษะที่จำเป็นในการไกล่เกลี่ย และเทคนิคการเจรจาต่อรอง
7. การรับมือกับความขัดแย้งต่างๆ และวิธีการใช้จิตวิทยาเพื่อบริหารความขัดแย้ง
8. ค้นหามุกตลกภาพการจัดการความขัดแย้งในแบบของตนเอง
9. กรณีศึกษาและการฝึกปฏิบัติในการจัดการกับความขัดแย้งที่มีประสิทธิภาพ



6. รูปแบบการอบรม

1. การบรรยายให้ความรู้
2. การฝึกปฏิบัติพร้อมทั้งรับฟังคำแนะนำ

7. วิทยากร

1. อาจารย์ ดร.เบญจวรรณ บุญใจเพชร
 - ที่ปรึกษาด้านทรัพยากรมนุษย์สภาอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่
 - Executive Director-BHD Center (Business Human Development Center)
2. คณะวิทยากรจากสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

8. ระยะเวลา วันที่ 16-17 สิงหาคม 2561 (จำนวน 12 ชั่วโมง)

9. สถานที่จัด ห้องฝ้ายคำ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

10. การรับสมัคร เปิดรับสมัครถึงวันศุกร์ที่ 3 สิงหาคม 2561

ส่งใบสมัครและชำระค่าลงทะเบียนได้ที่ งานส่งเสริมการเรียนรู้ ฝ่ายวิชาการและวิจัย ชั้น G สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ หมายเลขโทรสาร 053-942874 หรือ E-mail : uniserv.training@gmail.com พร้อมยืนยันการส่งใบสมัครมายังโทรศัพท์หมายเลข 053-942874-5

11. ค่าลงทะเบียน

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

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



12. การชำระค่าลงทะเบียน

1. ชำระค่าลงทะเบียนผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ สาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ บัญชีออมทรัพย์ เลขที่ 6672-0-5707-3 **ชื่อบัญชี สำนักบริการวิชาการ**

2. เมื่อชำระค่าลงทะเบียนแล้ว กรุณาส่งสำเนาหลักฐานการโอนเงิน ใบนำฝาก หรือหลักฐานการชำระเงินมาที่โทรสาร 053-942874 หรือ E-mail: uniserv.training@gmail.com เดียวกับที่ส่งใบสมัคร พร้อมระบุชื่อผู้สมัคร หน่วยงานที่สังกัดและเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ให้ชัดเจน และเพื่อความสะดวกในการลงทะเบียนและการออกใบเสร็จ โปรดนำหลักฐานการโอนเงินมาด้วย 1 ฉบับ ในวันลงทะเบียน

3. กรณีมีการสมัครฝึกอบรมมากกว่า 1 หลักสูตร โปรดชำระค่าลงทะเบียนเป็นรายหลักสูตร และระบุชื่อผู้สมัคร-ชื่อหลักสูตรมาพร้อมกับหลักฐานการชำระเงิน

4. หากผู้สมัครส่งใบสมัครเข้าร่วมฝึกอบรมแล้ว มีเหตุขัดข้องทำให้ไม่สามารถเข้าร่วมการฝึกอบรมได้ กรุณาแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรล่วงหน้าอย่างน้อย 7 วันทำการก่อนวันฝึกอบรม มิฉะนั้น สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ขอสงวนสิทธิ์ไม่คืนเงินค่าลงทะเบียนในกรณีที่ผู้เข้าอบรม ไม่ได้แจ้งยกเลิกล่วงหน้าตามกำหนดเวลาดังกล่าวข้างต้น

13. การประเมินผล

โดยการใช้แบบสอบถาม เพื่อประเมินผลเนื้อหาการฝึกอบรม วิทยากร และการจัดโครงการ ในภาพรวมหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรมแล้ว

14. การรับรองผลการฝึกอบรม

ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ต้องเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของหลักสูตรการฝึกอบรมไม่ต่ำกว่า 80% ของระยะเวลาตลอดหลักสูตร จึงจะมีสิทธิ์ได้รับประกาศนียบัตรรับรองผล

15. หน่วยงานรับผิดชอบ

หน่วยงาน	: สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ส่วนงาน	: งานส่งเสริมการเรียนรู้ ฝ่ายวิชาการและวิจัย
ติดต่อ	: โทรศัพท์ 053-942874-5 แฟกซ์ 053-942874
E-mail	: uniserv.training@gmail.com
Website	: www.uniserv.cmu.ac.th



UNISERV CMU
สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



UNISERV 2018 (เทคนิคการเจรจาไกล่เกลี่ย)

กำหนดการโครงการฝึกอบรมเชิงวิชาการ เพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

หลักสูตร เทคนิคการเจรจาไกล่เกลี่ยและการจัดการข้อร้องเรียนอย่างมืออาชีพ

ระหว่างวันที่ 16-17 สิงหาคม 2561 ณ ห้องฝ้ายคำ สำนักบริการวิชาการ มช.

วันที่ 16 สิงหาคม 2561

- | | |
|----------------|--|
| 08.30-09.00 น. | ลงทะเบียนรับเอกสาร และพิธีเปิดการอบรม |
| 09.00-12.00 น. | 1. Icebreaking Conversation
2. ความหมายของความขัดแย้ง ข้อร้องเรียน และข้อพิพาท
3. แนวคิดและหลักของการจัดการกับความขัดแย้ง ข้อร้องเรียน และข้อพิพาท |
| 12.00-13.00 น. | พักรับประทานอาหารกลางวัน |
| 13.00-16.00 น. | 4. สาเหตุและผลที่เกิดจากปัญหาความขัดแย้ง ข้อร้องเรียน และข้อพิพาท
5. อุปสรรคต่อการแก้ปัญหาความขัดแย้ง แนวทางแก้ไขและการจัดการความขัดแย้ง |

วันที่ 17 สิงหาคม 2561

- | | |
|----------------|---|
| 08.30-09.00 น. | ลงทะเบียน |
| 09.00-12.00 น. | 6. หลักการและขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ย เทคนิคการต่อรองแบบ win-win
7. ทักษะที่จำเป็นในการไกล่เกลี่ย และเทคนิคการเจรจาต่อรอง |
| 12.00-13.00 น. | พักรับประทานอาหารกลางวัน |
| 13.00-16.00 น. | 8. การรับมือกับความขัดแย้งต่างๆ และวิธีการใช้จิตวิทยาเพื่อบริหารความขัดแย้ง
9. ค้นหาบุคลิกภาพการจัดการความขัดแย้งในแบบของตนเอง
10. กรณีศึกษาและการฝึกปฏิบัติในการจัดการกับความขัดแย้งที่มีประสิทธิภาพ |

- หมายเหตุ**
1. กำหนดการฝึกอบรมปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม
 2. พักรับประทานอาหารว่าง (เช้า) 10.30-10.45 น. / (บ่าย) 14.30-14.45 น.