

# การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการบริการด้วยใจเพื่อยกระดับคุณภาพการ ให้บริการในองค์กร

## Development of a Service Mind Training Curriculum to Enhance Service Quality in Organizations

อนัสรี ยีเร็ง<sup>1\*</sup> นวลรัตน์ วัฒนา<sup>2</sup> และชฎาวรรณ ศิริजारุกุล<sup>3</sup>

Anasri Yireng<sup>1\*</sup> Nuanrat Wattana<sup>2</sup> and Chadawan Sirijarakul<sup>3</sup>

นักศึกษา หลักสูตรการจัดการบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษาตรัง<sup>1\*</sup>

อาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษาตรัง<sup>2,3</sup>

E-mail: [anasri.yir1085@gmail.com](mailto:anasri.yir1085@gmail.com)<sup>1\*</sup>

### บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสังเคราะห์แนวคิดหลักการและแนวทางการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการบริการด้วยใจ (Service Mind) เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการในองค์กร ภายใต้บริบทการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและเศรษฐกิจที่องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนต้องเผชิญกับความคาดหวังของผู้รับบริการที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องเนื้อหาบทความนำเสนอความหมายความสำคัญของจิตบริการปัญหาและข้อจำกัดของการให้บริการในองค์กร ตลอดจนกรอบแนวคิดทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์การฝึกอบรมและการจัดการคุณภาพการบริการนอกจากนี้ยังเสนอแนวทางการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการบริการด้วยใจอย่างเป็นระบบตั้งแต่การวิเคราะห์ความต้องการการออกแบบหลักสูตรการดำเนินการฝึกอบรมไปจนถึงการประเมินผล เพื่อเป็นทางเลือกเชิงวิชาการสำหรับองค์กรในการนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาบุคลากรอันจะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการความพึงพอใจของผู้รับบริการและความยั่งยืนขององค์กรในระยะยาว

**คำสำคัญ:** จิตบริการ การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม คุณภาพการให้บริการ

### Abstract

This academic article aims to synthesize concepts, principles, and approaches for developing a service mind training program to enhance service quality in organizations. In the context of rapid social and economic changes, both public and private organizations face in creasing expectations from service recipients. This article presents the meaning and importance of service mind, problems and limitations of organizational service delivery, and relevant theoretical frameworks related to human resource development, training, and service quality management. Furthermore, it proposes a systematic approach to developing a service mind training program, including needs assessment, curriculum design, training implementation, and evaluation. The proposed framework serves as an

academic alternative for organizations seeking to apply service mind training to improve service quality, customer satisfaction, and long-term organizational sustainability

**Keyword:** Service mind, Training program development, Service quality