



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะวิทยาศาสตร์ สำนักงานเลขาธิการ งานคลังและพัสดุ โทร.3815

ที่ ศธ 0523.4.1.2 / 245

วันที่ 3 มีนาคม 2560

เรื่อง ขอรายงานการอบรมผ่านระบบ HRD : e-Learning หลักสูตร “การบริการที่เป็นเลิศ”

เรียน คณบดีคณะวิทยาศาสตร์

ตามที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนได้จัดการอบรมผ่านระบบ HRD : e-Learning ให้ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือบุคคลทั่วไป สามารถเข้าอบรมหลักสูตรที่สนใจได้แบบออนไลน์ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการอบรม และข้าพเจ้าได้เลือกอบรมหลักสูตร “การบริการที่เป็นเลิศ” ระหว่างวันที่ 17 กุมภาพันธ์ – 31 มีนาคม 2560 โดยไม่ใช้งบประมาณสำหรับการพัฒนาบุคลากร คณะวิทยาศาสตร์ นั้น

ในการนี้ ข้าพเจ้าได้ฝึกอบรมหลักสูตรข้างต้นเรียบร้อยแล้ว ดังนั้น จึงขอส่งรายงานสรุปเนื้อหาและการนำไปใช้ประโยชน์จากการเข้าร่วมอบรม สัมมนา แลกเปลี่ยนเรียนรู้หรือประชุมวิชาการ ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมหนังสือนี้ จำนวน 1 ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวปริญญ์ หน่อท้าว)

นักวิชาการพัสดุ

ร.ก. หัวหน้างานคลังฯ
๖ มี.ค. ๖๐

รายงานสรุปเนื้อหาและการนำไปใช้ประโยชน์จากการเข้าอบรม สัมมนา หรือประชุมวิชาการ

ข้าพเจ้านางสาวปริญญช หน่อท้าว นักวิชาการพัสดุ สังกัดงานคลังและพัสดุ สำนักงานเลขาธิการ คณะวิทยาศาสตร์ ขอนำเสนอรายงานสรุปเนื้อหาและการนำไปใช้ประโยชน์จากการอบรมตามที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้จัดการอบรมผ่านระบบ HRD : e-Learning ให้ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือบุคคลทั่วไป สามารถเข้าอบรมหลักสูตรที่สนใจได้แบบออนไลน์ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการอบรม นั้น

ในการนี้ข้าพเจ้า ได้เลือกอบรมหลักสูตร “การบริการที่เป็นเลิศ” ระหว่างวันที่ 17 กุมภาพันธ์ – 31 มีนาคม 2560 เพื่อพัฒนาสมรรถนะของกลุ่มงานคลังและพัสดุด้านจิตบริการ (Service-mindedness) โดยไม่ใช้งบประมาณสำหรับการพัฒนาบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ ข้าพเจ้ามีความประสงค์ขอส่งรายงานสรุปเกี่ยวกับเนื้อหาและการนำไปใช้ประโยชน์ ที่ได้รับจากการอบรมดังกล่าวโดยมีรายละเอียด ดังนี้

การศึกษาหลักสูตร “การบริการที่เป็นเลิศ” เป็นการศึกษาเพื่อให้เกิดการบริการที่ดี มีประสิทธิภาพ มีความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการที่ดีต่อผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความประทับใจ พื้นฐานของการบริการที่ดี ประกอบด้วย

1. กระบวนการในการให้บริการ ผู้บริหารหน่วยงานต้องเป็นพิมพ์เขียว (Blueprint) สร้างกระบวนการให้มีความเหมาะสม ต่อเนื่อง จะทำให้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2. การประสานความร่วมมือ การทำงานร่วมกันตลอดจนการความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน

3. การกระจายอำนาจในการตัดสินใจ ในการวิเคราะห์ แก้ปัญหา การระดมสมอง และการสร้างบรรยากาศในการปฏิบัติงาน และเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว คล่องตัว

มาตรฐานการบริการขั้นพื้นฐาน ประกอบด้วย

1. ยิ้มแย้ม แจ่มใส
2. สบสายตาผู้รับบริการ อย่าหลบตาหรือก้มหน้า
3. เอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นพิเศษ
4. แสดงให้ผู้รับบริการเห็นผู้ให้บริการเอาใจใส่
5. กล่าวคำสวัสดิ์ ไต่ถามทุกข์สุข
6. กล่าวคำอำลา อวยพร และเชิญชวนให้มาใช้บริการใหม่
7. แสดงความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือ

การสร้างมาตรฐานการบริการ เน้นจุดที่มีการติดต่อ (Contact Point) เป็นสำคัญ เช่น มาตรฐานการรับโทรศัพท์ เริ่มจากการแนะนำตัว การสอบถาม การอธิบายรายละเอียด ขอข้อมูลที่ต้องการ การสรุปการสนทนา เป็นต้น

การเตรียมตัวเป็นผู้ให้บริการ คือ การเตรียมพัฒนาบุคลากรในทุกหน่วยงานราชการ โดยผู้ให้บริการต้องพัฒนาด้านจิตใจ ด้านความรู้ความสามารถ เพื่อให้การบริการเป็นเลิศ

ด้านการพัฒนาจิตใจ ต้องมีจิตสำนึกในการให้บริการ ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจสูงสุด สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ และสามารถจัดการได้อย่างรวดเร็ว

ด้านความรู้ความสามารถ เริ่มจากการคัดบุคลากรให้เหมาะสมกับงานบริการ โดยการทดสอบทัศนคติ การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาและการเสริมสร้างความรู้ความสามารถ

การพัฒนาตัวเองเพื่อเป็นผู้ให้บริการ บุคลิกภาพเกี่ยวข้องกับสิ่งที่มองเห็นทางกายภาพ และสิ่งที่อยู่ภายในของผู้ให้บริการ ได้แก่ การแต่งกายที่เหมาะสม สะอาดเรียบร้อย กิริยามารยาทต้องสุภาพ อ่อนโยน รวมถึงการวางตัวให้น่าเชื่อถือ

ผู้ให้บริการต้องสามารถรักษาและควบคุมอารมณ์ในขณะที่ให้บริการ รับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจรับบริการเพื่อหลีกเลี่ยง ต้องรู้จักฝึกฝนตัวเอง ยึดหลักคำสอนโน้มน้าวจิตใจ หากผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจในบริการ ควรรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจ ยินดีที่จะแก้ไขปัญหา แสดงความเสียใจ หรือกล่าวคำขอโทษหากเกิดความผิดพลาดในการให้บริการ หาทางแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วที่สุด โดยควรตั้งมาตรฐานเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียนนั้น ไม่ควรเกิน 3 ชั่วโมง และมีการติดตามหลังจากข้อร้องเรียน 2-3 วัน หรือภายใน 7 วัน แล้วแต่สถานการณ์ เก็บข้อมูลความผิดพลาดที่เกิดขึ้น ไปวิเคราะห์เพื่อหาทางแก้ไข ถ้าเกิดขึ้นอีกในอนาคต.

การนำสิ่งที่ได้รับไปใช้ประโยชน์

การอบรมหลักสูตร “การบริการที่เป็นเลิศ” เป็นหลักสูตรที่ทำให้รู้จักการพัฒนาบุคลิกภาพ การแต่งกาย มารยาท การพูดจา รวมถึงการควบคุมอารมณ์ในขณะที่ให้บริการ ซึ่งในการปฏิบัติหน้าที่ด้านงานพัสดุ ต้องให้บริการแก่บุคลากร รวมถึงบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อ

จากการฝึกอบรมดังกล่าว ทำให้ข้าพเจ้าได้รู้จักการพัฒนาบุคลิกภาพ กิริยามารยาทที่สุภาพ การควบคุมอารมณ์ รวมถึงการวางตัวให้น่าเชื่อถือ เพื่อให้เกิดความประทับใจแก่ผู้มาติดต่องาน ทั้งนี้ ข้าพเจ้าหวังว่าสิ่งที่ข้าพเจ้าได้รับจากการฝึกอบรมในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้อ่าน และผู้สนใจทั่วไปที่สามารถนำไปปรับใช้ได้เช่นเดียวกันกับข้าพเจ้า

3, 2, 1, 0

SON.

6 Dec 80

...../...../.....



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะวิทยาศาสตร์ สำนักงานเลขาธิการ งานคลังและพัสดุ โทร.3816

ที่ ศร 0523.4.1.2 / 202.1

วันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2560

เรื่อง ขออนุญาตเข้าร่วมอบรมผ่านระบบ HRD : e-Learning หลักสูตร “การบริการที่เป็นเลิศ”

เรียน คณบดีคณะวิทยาศาสตร์

ตามที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้จัดการอบรมผ่านระบบ HRD : e-Learning ให้ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือบุคคลทั่วไป สามารถเข้าอบรมหลักสูตรที่สนใจได้แบบออนไลน์ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการอบรม นั้น

ในการนี้ ข้าพเจ้าเห็นว่าโครงการอบรมดังกล่าวมีหลักสูตรที่น่าสนใจและจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ดังนั้น ข้าพเจ้าจึงใคร่ขออนุญาตอบรมใน หลักสูตร “การบริการที่เป็นเลิศ” ระหว่างวันที่ 17 กุมภาพันธ์ – 31 มีนาคม 2560 โดยมีรายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต

(นางสาวปรียานุช หน่อท้าว)

นักวิชาการพัสดุ 16 ก.พ. 60
ร.ก.ท.ท.ลว
16 ก.พ. 60

เรียน คณบดี

☒ เพื่อโปรดทราบ

☒ เพื่อโปรดพิจารณา 04 ม.ค.

- 14 ม.ค. 60 นอว ม.ร.

อภิวรรณ

16 ก.พ. 60

16 ก.พ. 60

อนุญา

16 ก.พ. 60



หลักสูตรฝึกอบรมข้าราชการบรรจุใหม่
หลักสูตรผู้บังคับบัญชาประสิทธิภาพ
หน้าแรก
หลักสูตร
คู่มือการอบรม
หลักเกณฑ์และเงื่อนไข
การพิมพ์เอกสารรับรอง
ตรวจสอบคุณสมบัติของเครื่อง

รหัสผู้ใช้ (User ID) :
 OCSC
 รหัสผ่าน (Password) :

เข้าสู่ระบบ

ลงทะเบียนใหม่
ลืม Password คลิกที่นี่ !
ลืม User ID คลิกที่นี่ !
FAQ
กู้ภัยออนไลน์

หลักสูตร

E11 :: การบริการที่เป็นเลิศ

กำหนดการ	รุ่นที่ 1/2560	รุ่นที่ 2/2560	รุ่นที่ 3/2560	รุ่นที่ 4/2560
รับสมัคร :	17 ก.พ.-31 มี.ค.60	1 เม.ย.-31 พ.ค.60	1 มิ.ย.-31 ก.ค.60	1 ส.ค.-30 ก.ย.60
อบรมออนไลน์ :	17 ก.พ.-31 มี.ค.60	1 เม.ย.-31 พ.ค.60	1 มิ.ย.-31 ก.ค.60	1 ส.ค.-30 ก.ย.60
ประกาศผล :	5 เม.ย.60	5 มิ.ย.60	5 ส.ค.60	5 ต.ค.60
พิมพ์เอกสารรับรอง :	5 เม.ย.60 เป็นต้นไป	5 มิ.ย.60 เป็นต้นไป	5 ส.ค.60 เป็นต้นไป	5 ต.ค.60 เป็นต้นไป
การเทียบเวลา :	3 ชั่วโมง	3 ชั่วโมง	3 ชั่วโมง	3 ชั่วโมง
จำนวน (ประมาณ) :	1000 คน	1000 คน	1000 คน	1000 คน

Course Outline :

คลิกดูรายละเอียดโครงสร้างหลักสูตร

คุณสมบัติของกลุ่มเป้าหมาย :

1. เป็นข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ บุคคลทั่วไป
2. เป็นผู้มีความต้องการพัฒนาตนเอง มีความตั้งใจจริงในการเข้ารับการอบรมแบบออนไลน์ พร้อมจะปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ และเงื่อนไขต่างๆ
3. เป็นผู้สามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อการอบรมออนไลน์ได้ตามกำหนด

การสมัคร :

1. ผู้ประสงค์สมัครเข้ารับการอบรมหลักสูตรนี้ สามารถสมัครเข้ารับการอบรมได้ โดยไม่ต้องมีหนังสือจากส่วนราชการแจ้งรายชื่อผู้สมัครเข้ารับการอบรมไปยังสำนักงาน ก.พ.
2. ผู้ประสงค์สมัครเข้ารับการอบรมจะสมัครหลักสูตรที่เปิดอบรมออนไลน์ในช่วงเวลาเดียวกัน ได้ไม่เกินครั้งละ 10 หลักสูตร
3. กรณี ประสงค์จะขอยกเลิกการสมัครอบรมออนไลน์หลักสูตรใด ไปที่ เมนู "หลักสูตรของคุณ" คลิกที่ Graphic ยางลบ ทางขวามือ ของหลักสูตรนั้น ภายในช่วงเวลาก่อนรับสมัคร
4. สำนักงาน ก.พ. ขอสงวนสิทธิ์ในการเพิกถอนผู้สมัครที่มีพฤติกรรมไม่สุจริตออกจากระบบการอบรมออนไลน์ของสำนักงาน ก.พ. ทันทีที่พบ โดยไม่จำเป็นต้องแจ้งให้ทราบ

การอบรมออนไลน์ :

✖ ศึกษาบทเรียนแต่ละหน้าตามลำดับ ครบทุกหน้า ✔ Pretest & Posttest ✖ แบบฝึกปฏิบัติ

1. ผู้ที่ให้ผู้อื่นใช้ "รหัสผู้ใช้ (User ID) และรหัสผ่าน (Password)" ของตัวเอง หรือใช้ "รหัสผู้ใช้ (User ID) และรหัสผ่าน (Password)" ของผู้อื่น เพื่อเข้าระบบ (Login) ไม่ว่าจะกรณีใด จะได้รับการยกเลิกสิทธิ์เข้ารับการอบรมออนไลน์ทุกหลักสูตร
2. การพัฒนาทางไกลด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นการเรียนรู้ด้วยตนเอง ผู้เข้ารับการอบรมต้องมีวินัยในการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self Discipline) รวมทั้งต้องบริหารจัดการเวลาอบรม รวมทั้งศึกษาวิธีการใช้งานระบบด้วยตนเองจากข้อมูลที่แสดงไว้ที่ Website และทดลองใช้จริงในระบบ
3. แบบทดสอบก่อนเรียน (Pretest) ทำได้เพียงครั้งเดียว
4. แบบทดสอบหลังเรียน (Posttest) ทำซ้ำได้สูงสุด 10 ครั้ง โดยระบบจะจัดเก็บคะแนนที่ดีที่สุดที่ผู้เข้ารับการอบรมทำได้
5. การทำแบบทดสอบทุกครั้ง ควรเตรียมความพร้อมของตนเองทุกด้าน เช่น ทบทวนเนื้อหาบทเรียนให้เข้าใจ ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีคุณสมบัติและความเร็วรองรับ เตรียมตัว ตั้งใจ มุ่งมั่น และใช้สมาธิเพื่อการทำแบบทดสอบเพียงกิจกรรมเดียว เป็นต้น
 - 5.1 ความขัดข้องอันเกิดจากผู้เข้ารับการอบรมไม่ว่ากรณีใด ไม่สามารถใช้เป็นเหตุขอทำแบบทดสอบได้มากกว่าที่กำหนด
 - 5.2 การทำแบบทดสอบทุกประเภท ไม่มีการเฉลย ผู้เข้ารับการอบรมสามารถค้นหาทุกคำตอบด้วยตนเอง โดยการศึกษาทบทวนเนื้อหาบทเรียนได้ตลอดช่วงระยะเวลาออนไลน์
6. ระบบนับเวลา จะบันทึกข้อมูลการเปิดศึกษาบทเรียนแต่ละหน้า เมื่อใช้เวลาอย่างน้อย 1 นาที ต่อการเปิดศึกษาแต่ละหน้า ซึ่งเป็นเวลาน้อยที่สุดที่ระบบรองรับได้ การศึกษาโดยใช้เวลาไม่ถึง 1 นาที ระบบจะไม่บันทึกเวลา หรือยอมรับการเปิดหน้านั้น ๆ

การผ่านหลักสูตร :

1. ศึกษาบทเรียน โดยใช้ระยะเวลา รวม ไม่น้อยกว่า 3 ชั่วโมง
2. ทำแบบทดสอบก่อนเรียน (Pretest)
3. ทำแบบทดสอบหลังเรียน (Posttest) โดยได้คะแนนไม่น้อยกว่าร้อยละ 60
4. ตรวจสอบผลการศึกษาบทเรียน และการทำแบบทดสอบด้วยตนเองที่เมนู "หลักสูตรของคุณ" ได้ชื่อหลักสูตรนี้ คลิกที่ "รายงานการศึกษาบทเรียน" และ "รายงานการทำแบบทดสอบ"

* ผู้ที่ไม่ผ่านหลักสูตรตามหลักเกณฑ์ และเงื่อนไขข้างต้น สามารถสมัคร และเข้ารับการอบรมได้ใหม่ในรุ่นต่อไป