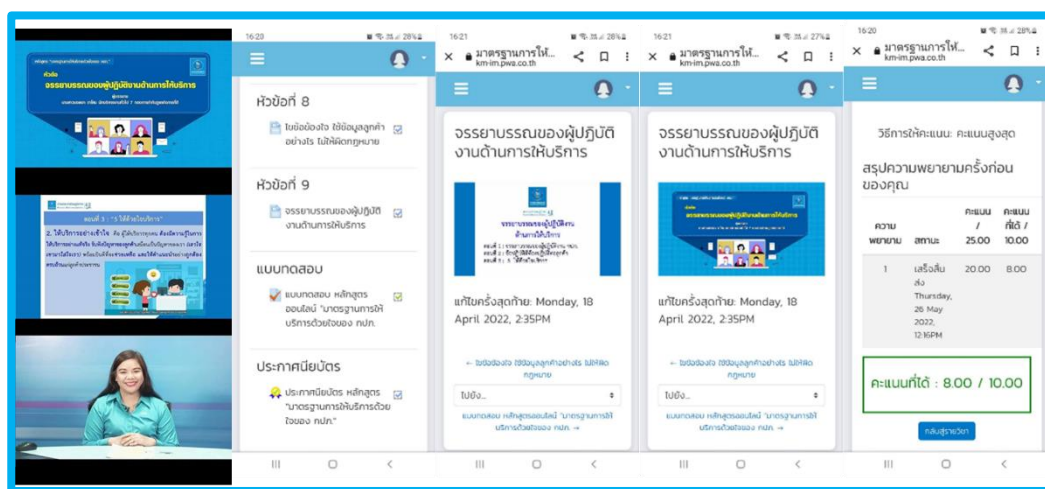


การสอดแทรกสาระด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่รัฐ ในหลักสูตรออนไลน์ “มาตรฐานการให้บริการด้วยใจของ กปภ.”

โครงการฝึกอบรมหลักสูตรออนไลน์ “มาตรฐานการให้บริการด้วยใจของ กปภ.” เป็นโครงการที่ดำเนินการต่อเนื่องเป็นปีที่ 2 โดย กปภ. มุ่งมั่นพัฒนาศักยภาพบุคลากรทางด้านการให้บริการลูกค้า ให้เกิดความตระหนักในหน้าที่ และปฏิบัติงานอย่างมีจรรยาบรรณวิชาชีพ **จึงสอดแทรกเนื้อหาในหัวข้อ “จรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการ”** ในหลักสูตรอบรมออนไลน์ “มาตรฐานการให้บริการด้วยใจของ กปภ.” ผ่านเว็บไซต์ระบบบริหารจัดการองค์ความรู้ออนไลน์ PWA KM-IM (E-Learning) ทั้งนี้ บุคลากรของ กปภ. สามารถศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเองได้ตลอดทั้งปีงบประมาณ 2566 เพื่อนำแนวทาง/พฤติกรรมตามที่ประมวลจริยธรรมฯ กำหนด ไปประยุกต์ใช้ในงานด้านการให้บริการลูกค้า พร้อมทั้งสร้างจิตสำนึกการให้บริการ (Service Mind) และทัศนคติที่ดีในการให้บริการลูกค้า



เอกสารอ้างอิง

รายละเอียดโครงการฝึกอบรมหลักสูตรออนไลน์ “มาตรฐานการให้บริการด้วยใจของ กปภ.”

รายละเอียด

โครงการฝึกอบรมหลักสูตรออนไลน์ “มาตรฐานการให้บริการด้วยใจของ กปภ.”

โครงการฝึกอบรมหลักสูตรออนไลน์ “ มาตรฐานการให้บริการด้วยใจของ กปภ.”

๑. หลักการและเหตุผล

การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) พัฒนาระบบการให้บริการลูกค้าอย่างต่อเนื่อง โดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง เพื่อสร้างความพึงพอใจและยกระดับสู่ความผูกพันภักดีต่อ กปภ. สำหรับผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งนักประชาสัมพันธ์ และนักบริหารงานทั่วไป ระดับชั้น ๔ – ๗ ล้วนแต่เป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้า นั้น มีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาทำความเข้าใจเกี่ยวกับ การฝึกอบรมหลักสูตรออนไลน์ “มาตรฐานการให้บริการด้วยใจของ กปภ.” เพราะยังมีหน่วยงานบางหน่วยงานที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการลูกค้าและผู้เกี่ยวข้องประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน เพราะขาดความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นจากการปฏิบัติหน้าที่ ปัญหาต่าง ๆ หากแก้ไขไม่ถูกต้อง หรือคลาดเคลื่อนจะส่งผลให้เกิดข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน ดังนั้น การเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องในงานด้านการให้บริการลูกค้าอย่างต่อเนื่อง จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการพัฒนาผู้ปฏิบัติงาน โดย กปภ. ได้กำหนดมาตรฐานด้านการให้บริการลูกค้าทุกจุดสัมผัสการให้บริการ (Touch Points) และได้สื่อสารถ่ายทอดมาตรฐานดังกล่าวผ่านคู่มือการให้บริการ และอบรมรูปแบบต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการลูกค้าดำเนินการเป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ

จากเหตุผลดังกล่าว ปัจจุบัน กปภ. จึงได้จัดทำโครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรทางด้านการให้บริการลูกค้า หลักสูตรออนไลน์ “มาตรฐานการให้บริการด้วยใจของ กปภ.” ได้พัฒนารูปแบบการรวบรวมหลักสูตรต่างๆ เป็นลักษณะออนไลน์ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ ทุกเวลา และเกิดการเรียนรู้ซ้ำได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติงานหรือบุคลากรที่มีความสนใจเพิ่มพูนความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงาน และสามารถเข้าถึงผู้ปฏิบัติงานในการเข้ารับการอบรมได้ทั่วถึงยิ่งขึ้น และประหยัดค่าใช้จ่ายให้องค์กร ตลอดจนสามารถนำเอาความรู้ที่ได้รับจากการอบรมจากวิทยากรมาปฏิบัติงานในหน้าที่รวมถึงภารกิจที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. วัตถุประสงค์

- ๒.๑ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเห็นความสำคัญในการปฏิบัติงานในฐานะนักประชาสัมพันธ์
- ๒.๒ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถสื่อสารมาตรฐานการให้บริการของ กปภ.
- ๒.๓ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมพัฒนาทักษะการให้บริการและสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า
- ๒.๔ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสร้างจิตสำนึกการให้บริการ (Service Mind) และทัศนคติที่ดีในการบริการลูกค้า

๓. ขอบเขตเนื้อหาหลักสูตร จำนวน ๔ ชั่วโมง / (๒๔๐ นาที)

• หลักสูตร “มาตรฐานการให้บริการด้วยใจของ กปภ.”

ที่	หัวข้อวิชา	จำนวน (นาที)
๑.	มาตรฐานการให้บริการของ กปภ.	๔๐
๒.	เทคนิคสร้างความประทับใจให้ลูกค้าแบบ Face – to – Face	๒๐
๓.	เทคนิคสร้างความประทับใจให้ลูกค้าด้วยสื่อ Social Online	๒๐
๔.	เทคนิคสร้างความประทับใจให้ลูกค้าด้วยโทรศัพท์	๓๐
๕.	Service Mind สร้างได้ ไม่ต้อง Born to be	๑๕
๖.	สรุปเทคนิคการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้ลูกค้า (สื่อ Infographic)	๑๐
๗.	Best Practice : เรียนรู้เกร็ด เคล็ดไม่ลับกับนักบริการมือทองสมทรงเพชร กปภ. (ปี ๒๕๖๓ และ ๒๕๖๔)	๖๐
๘.	ไขข้อข้องใจ ใช้ข้อมูลลูกค้าอย่างไร ไม่ให้ผิดกฎหมาย	๑๐
๙.	จรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการ	๑๐
๑๐.	ผู้เข้าอบรมทำแบบทดสอบ (Post Test) ๒๕ ข้อ	๒๕
รวม		๒๔๐

● วิธีการใช้งานระบบ KM-IM และการสร้างสื่อออนไลน์

ที่	หัวข้อวิชา	จำนวน (นาที)
๑.	การสร้างสื่อการเรียน การสอนออนไลน์ หรือ Video Clip โดยใช้ App Kinemaster	๒๐
๒.	วิธีการเข้าใช้ระบบ KM-IM ในการสร้างองค์ความรู้ ของ กปภ.	๒๐
รวม		๔๐

๔. วิธีดำเนินการ

บรรยายให้ความรู้และแบ่งปันประสบการณ์

๕. ระยะเวลาการฝึกอบรม และสถานที่การจัดฝึกอบรม

จำนวน ๔ ชั่วโมง / (๒๔๐ นาที)

๖. ระยะเวลาดำเนินการ

สามารถเข้ารับการอบรมได้อย่างต่อเนื่อง

๗. ผู้สอน/วิทยากร

วิทยากรหรือผู้เชี่ยวชาญภายใน

๘. คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรม

ผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการลูกค้าของ กปภ. ๒๓๔ สาขา

๙. เครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม

คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (PC) และโทรศัพท์สมาร์ทโฟน ซึ่งเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตด้วย Wi-fi หรือเครือข่าย ๓G และ ๔G

๑๐. วิธีการเข้าถึงหลักสูตรออนไลน์

- เว็บไซต์ระบบบริหารจัดการองค์ความรู้ออนไลน์ กปภ. <http://km-im.pwa.co.th>

๑๑. การประเมินผล

๑๑.๑ ผู้ผ่านการอบรมจะต้องทำแบบทดสอบในรูปแบบออนไลน์ โดยได้รับคะแนนไม่น้อยกว่า ๘๐ คะแนน โดย ผจก.กปภ.สาขา/ หัวหน้างานของผู้เข้ารับการอบรมกำกับดูแลให้ทำข้อสอบด้วยตนเอง ทั้งนี้ ผู้เข้ารับการอบรมจะได้รับใบประกาศเกียรติคุณออนไลน์ (E-Certificate) หลักจากสอบผ่านหลักสูตร

๑๑.๒ การฝึกปฏิบัติ และการสร้างองค์ความรู้ลงในระบบ KM-IM

๑๒. ผู้รับผิดชอบโครงการ

สสส. (กลส.) และ สวก.

๑๓. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑๓.๑ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้พัฒนาทักษะความรู้และการปฏิบัติงาน / ทักษะที่ดีในการบริการลูกค้าตามมาตรฐานของ กปภ.

๑๓.๒ ลูกค้าของ กปภ. มีความพึงพอใจและประทับใจในด้านการบริการของ กปภ.

๑๔. การติดตามผล

หลังสิ้นสุดการฝึกอบรม ๓ เดือน จะดำเนินการติดตามผลการฝึกอบรมเพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของโครงการ
