



มาตรฐาน การให้บริการ ประจำปี 2568

BETTER TOUCH POINT



มาตรฐานการให้บริการ
(Better Touch Point)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘

ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนพิษณุโลก
กรมการพัฒนชุมชน

คำนำ

สถาบันการพัฒนาชุมชน เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินงานด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล การฝึกอบรมและพัฒนาข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องของกรมการพัฒนาชุมชน รวมทั้งการให้บริการทางวิชาการด้านการพัฒนาชุมชนแก่หน่วยงานทั้งในและต่างประเทศ ศึกษาวิเคราะห์ และวิจัยงานพัฒนาชุมชน เพื่อให้การดำเนินงานด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ หน่วยงานและบุคลากรสามารถขับเคลื่อนงานได้เหมาะสม กรมการพัฒนาชุมชน จึงได้กำหนดดำเนินการมาตรฐานการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ประจำปี ๒๕๖๘ จำนวน ๓ มาตรฐาน ประกอบด้วยมาตรฐานนักทรัพยากรบุคคล (Talent Trainer) มาตรฐานการฝึกอบรม (Top Training) และมาตรฐานการให้บริการ (Better Touch Point) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้หน่วยงานและบุคลากรในสังกัดมีแนวทางในการพัฒนาองค์กร และพัฒนาตนเองให้เป็นที่ตามเกณฑ์มาตรฐานการพัฒนาทรัพยากรบุคคล สามารถให้บริการได้อย่างมีมาตรฐาน บรรลุเป้าหมาย การขับเคลื่อนภารกิจของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชน

ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนพิษณุโลก ได้ดำเนินการขับเคลื่อนงานมาตรฐานการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ประจำปี ๒๕๖๘ จำนวน ๓ มาตรฐาน ๑) มาตรฐานการฝึกอบรม (Top Training) ๒) มาตรฐานนักทรัพยากรบุคคล (Talent Trainer) ๓) มาตรฐานการให้บริการ (Better Touch Point) เรียบร้อยแล้ว ในการนี้ ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนพิษณุโลก ได้จัดทำเอกสาร ประกอบการประเมินมาตรฐานการให้บริการ (Better Touch Point) ตามข้อกำหนดในการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย ๑) ภูมิทัศน์สภาพแวดล้อม ๒) อาคาร สถานที่ ๓) การให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการประเมินต่อไป

ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนพิษณุโลก
มีถุนายน ๒๕๖๘

สารบัญ

	หน้า
คำนำ _____	ก
สารบัญ _____	ข
ข้อมูลทั่วไป _____	๑
มิตินี้ ๑ _____	๓
๑. ภูมิทัศน์สภาพแวดล้อม _____	๓
๑.๑ ด้านภูมิทัศน์ _____	๓
๑.๒ ด้านการดูแลสิ่งแวดล้อม _____	๗
๒. อาคารสถานที่ _____	๑๔
๒.๑ ด้านห้องอำนวยการห้องปฏิบัติการ _____	๑๔
๒.๒ ด้านห้องฝึกอบรม _____	๑๖
๒.๓ ด้านห้องอาหาร _____	๒๐
๒.๔ ด้านอาคารที่พัก _____	๒๓
๒.๕ ด้านห้องน้ำอาคารฝึกอบรม _____	๒๖
๒.๖ ห้องปฏิบัติการสาธิต _____	๓๐
๒.๗ ห้องประชุมพยาบาล _____	๓๐
๓. การให้บริการ _____	๓๒
๓.๑ ด้านผู้ให้บริการ _____	๓๒
๓.๒ ด้านทะเบียนผู้ใช้บริการ _____	๓๔
๓.๓ ด้านความปลอดภัย _____	๓๔
๓.๔ ด้านฐานเรียนรู้ _____	๓๖
๓.๕ ด้านแผนเผชิญเหตุ _____	๓๗
มิตินี้ ๒ : ผลงานโดดเด่นการดำเนินงานมาตรฐานการให้บริการ _____	๔๐
๑. แนวคิด/หลักการและเหตุผล _____	๔๐
๒. รูปแบบ ขั้นตอน วิธีการดำเนินงาน _____	๔๑
๓. ผลการดำเนินงาน _____	๔๘
๔. ปัจจัยความสำเร็จ _____	๔๘
๕. วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) _____	๔๙

ข้อมูลทั่วไป

ประวัติ ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนพิษณุโลก เดิมชื่อ สำนักงานพัฒนาชุมชนเขต ๖ ก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. ๒๕๑๕ ตามประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ ๑๕๘ ลงวันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๑๕ ต่อมาเมื่อวันที่ ๑๔ มีนาคม ๒๕๓๕ ได้ปรับภารกิจ เป็นศูนย์ช่วยเหลือทางวิชาการพัฒนาชุมชนเขตที่ ๖ ตามพระราชกฤษฎีกา แบ่งส่วนราชการกรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. ๒๕๓๕ มีหน้าที่หลักในการ นิเทศ ติดตาม ตรวจสอบการทำงานของจังหวัด อำเภอในเขตพื้นที่รับผิดชอบ จากนั้นในวันที่ ๘ เมษายน ๒๕๕๒ ได้มีการปรับโครงสร้างตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการ กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย พ.ศ.๒๕๕๒ เป็นศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนพิษณุโลก เป็นหน่วยราชการบริหารส่วนกลาง สังกัดสถาบันการพัฒนาชุมชน กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย และในวันที่ ๑๗ ตุลาคม ๒๕๖๗ ตามคำสั่งกรมการพัฒนาชุมชน ที่ ๒๔๒๒/๒๕๖๗ เรื่อง การจัดตั้ง “ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชน” ได้จัดตั้งส่วนราชการภายในเพิ่มเติม ระดับกอง ชื่อ “ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชน” รับผิดชอบงานขึ้นตรงต่ออธิบดีกรมการพัฒนาชุมชน และคำสั่งกรมการพัฒนาชุมชนที่ ๒๔๖๒/๒๕๖๗ เรื่อง ให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ โดยให้ผู้ตรวจราชการกรม ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชน อีกตำแหน่งหนึ่ง โดยปฏิบัติหน้าที่ ผู้ตรวจราชการกรม เป็นหลัก ตั้งแต่วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ เป็นต้นมา

ที่ตั้ง ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนพิษณุโลก ตั้งอยู่เลขที่ ๘๐๗ หมู่ที่ ๘ ตำบลวังทอง อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก ระยะทางจากศาลากลางจังหวัดพิษณุโลก ถึงศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนพิษณุโลก ประมาณ ๑๖ กิโลเมตร

พื้นที่ จำนวน ๑๖๒ ไร่ ๓ งาน ๒๖.๗ ตารางวา

วิสัยทัศน์ “สถาบันแห่งการพัฒนางานพัฒนาชุมชน และการเรียนรู้สาธารณะ”

คติพจน์การทำงาน “ศพช.พิษณุโลกยุคใหม่ ก้าวต่อไป ก้าวไปด้วยกัน”

คติพจน์การให้บริการ “บริการด้วยสี่ใจ สนใจ ใส่ใจ เต็มใจ มีน้ำใจ”

อาคารสถานที่ ประกอบด้วย

- ๑) อาคารอำนวยการ ๒ ชั้น จำนวน ๑ หลัง
- ๒) อาคารฝึกอบรม/หอประชุม/ห้องประชุม
 - อาคารฝึกอบรมนันทรี ขนาด ๑๒๐ ที่นั่ง
 - หอประชุมสิริสองแคว ขนาด ๒๕๐ ที่นั่ง
 - ห้องประชุมศรีชินราช ขนาด ๒๕ ที่นั่ง

๓) หอพัก จำนวน ๒ หลัง

- อาคารสรลงสองแคว ๑

- อาคารสรลงสองแคว ๒

๔) โรงอาหาร จำนวน ๒ หลัง

- โรงอาหารราชพฤกษ์ ขนาด ๑๒๐ ที่นั่ง

- โรงอาหารดาวเรือง ขนาด ๑๒๐ ที่นั่ง

๕) พื้นที่ต้นแบบการพัฒนาคุณภาพชีวิตตามหลักทฤษฎีใหม่ประยุกต์สู่ “โคก หนอง นา”

จำนวน ๑ แห่ง เนื้อที่ ๓๙.๙ ไร่

๖) ฐานเรียนรู้ จำนวน ๑๑ ฐาน

๗) อาคารโดม อเนกประสงค์ ๑ หลัง

๘) อาคารอเนกประสงค์ ๑ หลัง

๙) สนามฟุตบอล จำนวน ๑ แห่ง

๑๐) อาคารอื่น ๆ (รองบประมาณปรับปรุง)

- อาคารอำนวยการหลังเดิม ๑ หลัง

- อาคารหอพักชงโค ๑ หลัง

- อาคารหอพักเฟื่องฟ้า ๑ หลัง

- อาคารหอพักยี่โถ ๑ หลัง

พื้นที่การให้บริการ พื้นที่การให้บริการของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนพิษณุโลก จำนวน ๙ จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดตาก สุโขทัย อุตรดิตถ์ พิษณุโลก เพชรบูรณ์ กำแพงเพชร พิจิตร นครสวรรค์ และจังหวัดอุทัยธานี

อัตรากำลัง ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนพิษณุโลก มีบุคลากร รวม ๒๙ คน จำแนกได้ ดังนี้

- ข้าราชการ จำนวน ๑๕ คน

- พนักงานราชการ จำนวน ๓ คน

- ลูกจ้างประจำ จำนวน ๑ คน

- ลูกจ้างเอกชนดำเนินงาน จำนวน ๑๐ คน

มาตรฐานการให้บริการ : Better Touch Point ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนพิษณุโลก

มิติที่ ๑

๑. ภูมิทัศน์สภาพแวดล้อม จำนวน ๒ ด้าน

๑.๑ ด้านภูมิทัศน์

๑) มีป้ายบอกทางและแผนผังภายใน อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน ติดตั้งในจุดที่เห็นได้ชัดเจน เป็นระเบียบ ศูนย์ฯ ติดตั้งป้ายบอกทางและแผนผังภายใน บริเวณไหล่ทาง โดยเลือกจุดที่เหมาะสม ในการติดตั้ง เพื่อให้ผู้ใช้บริการศูนย์ฯ สามารถมองเห็นป้ายและแผนผังได้อย่างชัดเจน



ภาพที่ ๑ แสดงป้ายบอกชื่ออาคารบางส่วนและจุดติดตั้งป้ายบอกชื่ออาคารต่าง ๆ



ภาพที่ ๒ แสดงป้ายผังบริเวณ ป้ายระยะทางอาคาร วิสัยทัศน์ พันธกิจ คติพจน์การทำงาน คติพจน์การให้บริการ และจุดติดตั้งป้าย (บริเวณทางเข้าศูนย์ฯ)

๒) มีป้ายคำขวัญบ่งบอกความเป็นเอกลักษณ์ และสัญลักษณ์ที่แสดงออกอย่างสวยงาม และเหมาะสม



ภาพที่ ๓ แสดงคำขวัญที่บ่งบอกความเป็น ศพช.พิษณุโลก ๒ จุดติดตั้ง และสัญลักษณ์ที่แสดงออก ถึงภาพลักษณ์ของ ศพช.พิษณุโลก ติดตั้งที่หอประชุมฯ และห้องประชุมฯ

๓) มีการดูแลภูมิทัศน์ให้เป็นระเบียบวินัย คุณนัยฯ ดูแลภูมิทัศน์โดยรอบบริเวณอาคารสถานที่ พื้นที่จุดสัมผัสเป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ โดยมีวางแผนการทำงานเป็นรายสัปดาห์ เพื่อให้สอดคล้องกับการใช้งานพื้นที่ตามแผนการดำเนินงานของคุณนัยฯ การวางแผนรายสัปดาห์ยังช่วยให้ การดูแลภูมิทัศน์เหมาะสมกับฤดูกาล ส่งผลให้ภูมิทัศน์เป็นระเบียบเรียบร้อยสม่ำเสมอตลอดเวลา



ภาพที่ ๔ แสดงการดูแลภูมิทัศน์อย่างสม่ำเสมอ และมีการจัดการสิ่งแวดล้อม โดยการนำใบไม้ใส่เสวียนเพื่อทำเป็นปุ๋ยหมักตามธรรมชาติ

๔) มีจุดถ่ายภาพ Landmark ที่เป็นเอกลักษณ์ตามบริบทของพื้นที่ คุณนัยฯ จัดทำ จุดถ่ายภาพ/Land Mark ที่เป็นเอกลักษณ์และสร้างสรรค์ตามบริบทของพื้นที่ มากกว่า ๒ จุด ตั้งอยู่ทั่วพื้นที่ให้บริการ และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ด้านการให้บริการสถานที่ของคุณนัยฯ



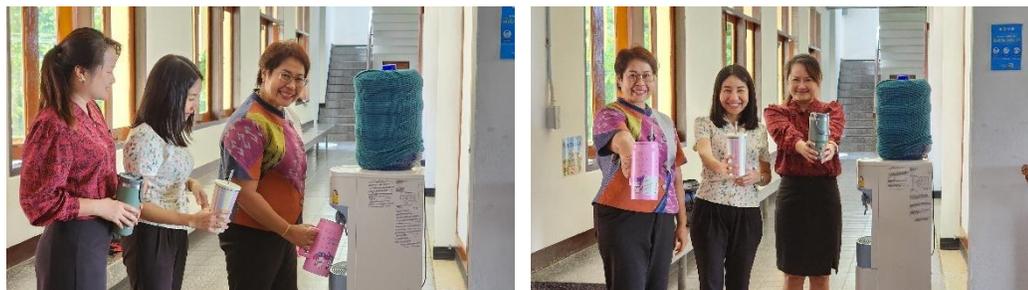


ภาพที่ ๕ แสดงจุดถ่ายภาพ Landmark ต่างๆ ในพื้นที่ ศูนย์ฯ

๑.๒ ด้านการดูแลสิ่งแวดล้อม

๑) มีการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ตามหลัก ๓ R ประกอบด้วย Reduce Reuse และ Recycle ศูนย์ฯ ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ภายใต้แนวคิด ๓ R ดังนี้

Reduce การลดปริมาณขยะ ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนพิษณุโลก ส่งเสริมให้บุคลากรคัดแยกขยะ และรณรงค์เชิญชวนให้บุคลากรใช้แก้วน้ำหรือกระบอกน้ำส่วนตัวแทนการใช้ขวดน้ำดื่มที่ทำจากพลาสติกหรือแก้วพลาสติกเพื่อลดปริมาณขยะพลาสติก ทำให้สามารถลดขยะขวดและแก้วพลาสติกลงได้



ภาพที่ ๖ บุคลากรใช้แก้วน้ำส่วนตัวแทนการใช้แก้วพลาสติก

การรณรงค์เชิญชวนให้บุคลากรใช้ปิ่นโต หรือกล่องใส่อาหารที่สามารถนำกลับมาใช้ซ้ำ แทนการใช้กล่องโฟม และใช้ตะกร้าหรือถุงผ้า แทนการใช้ถุงพลาสติก เพื่อลดปริมาณขยะจากการใช้กล่องโฟมเป็นภาชนะใส่อาหารในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ โดยบุคลากรทุกคนร่วมกันใช้ปิ่นโต และกล่องใส่อาหารที่สามารถนำกลับมาใช้ซ้ำได้



ภาพที่ ๗ แสดงกิจกรรมต่างๆ ในศูนย์ฯ ที่บุคลากรนำภาชนะใส่อาหาร (ปิ่นโต) มาเอง

จัดทำถังขยะเปียกลดโลกร้อน บริเวณด้านหลังอาคารอำนวยการ บริเวณด้านข้างโรงอาหาร บริเวณด้านหลังหอประชุมสิริสองแคว บริเวณอาคารฝึกอบรมนนทรี บริเวณแปลงย้งต้นก้นอด เพื่อลดปริมาณขยะเปียก เป็นการสร้างสารอาหารให้กับดินบริเวณโดยรอบถังขยะเปียก ช่วยให้ดินบริเวณโดยรอบเหมาะสมกับการเพาะปลูกพืชผักสวนครัว



ภาพที่ ๘ ถังขยะเปียกลดโลกร้อน

Reuse การนำกลับมาใช้ใหม่ ศูนย์ฯ ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรนำขวดน้ำพลาสติกที่ได้จากการคัดแยกขยะนำกลับมาใช้ใหม่ ด้วยการล้างทำความสะอาดขวดน้ำ และนำมาใส่น้ำยาอเนกประสงค์ เป็นการนำกลับมาใช้ใหม่และเกิดประโยชน์สูงสุด



ภาพที่ ๙ กิจกรรมการนำขวดพลาสติกกลับมาใช้ใหม่ใน และการคัดแยกขยะจากต้นทาง

ส่งเสริมให้บุคลากรนำใบไม้มาทำปุ๋ยหมักไม่กลับกอง เพื่อลดปริมาณขยะสามารถใช้เป็นแหล่งเรียนรู้ เป็นการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ส่งผลให้ศูนย์ฯ ไม่มีการเผาขยะและใบไม้ สอดคล้องกับนโยบายห้ามเผาจังหวัดพิษณุโลก และช่วยลดปัญหาฝุ่นละออง PM ๒.๕



ภาพที่ ๑๐ แสดงคอกปุ๋ยหมักไม้กัลบก และเสียนใส่ใบไม้

Recycle การใช้วัสดุให้เกิดประโยชน์สูงสุด นำยางรถยนต์ที่ไม่ใช้แล้วมาทำกระถางปลูก ช่วยป้องกันแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลาย อันเป็นสาเหตุของโรคไข้เลือดออก



ภาพที่ ๑๑ ยางรถยนต์ที่ไม่ใช้แล้วนำมาทำเป็นกระถางปลูกต้นไม้ตามจุดต่าง ๆ

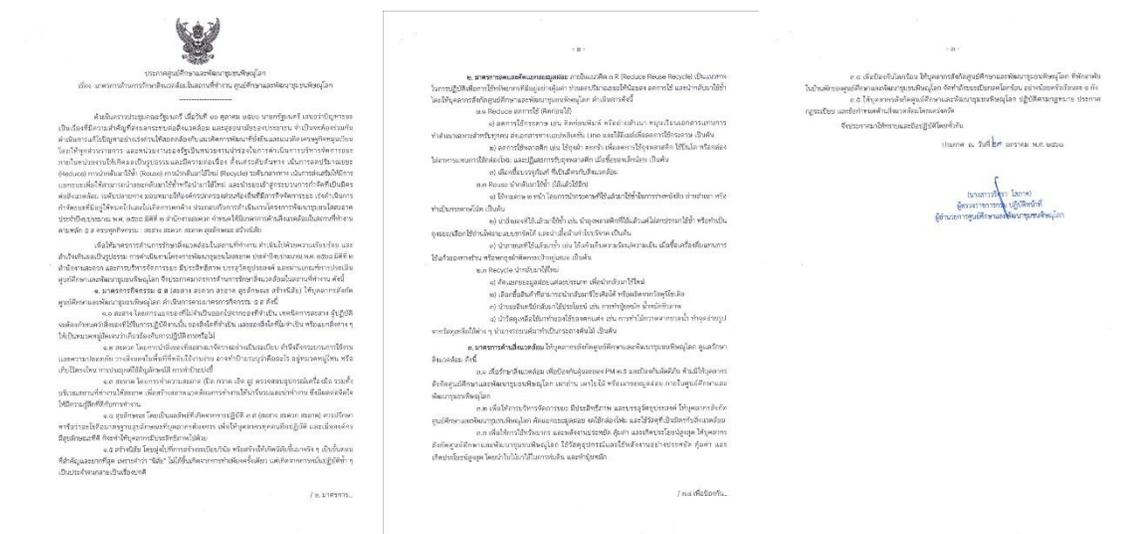
กระเบื้องมุงหลังคาเก่า นำมาทำเป็นรั้วและทาสีให้สวยงาม



ภาพที่ ๑๒ การใช้กระเบื้องเก่าให้เกิดประโยชน์กับพื้นที่ต่าง ๆ

๒) มีการกำหนดนโยบายส่งเสริมและรักษาสีสิ่งแวดล้อมและส่งเสริมบุคลากรของหน่วยงาน และผู้รับบริการทราบ อย่างน้อย ประกอบด้วย การใช้วัสดุธรรมชาติ No Foam มาตรการประหยัดไฟฟ้า ประหยัดน้ำ และคัดแยกขยะ

มาตรการด้านการรักษาสีสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ศูนย์ฯ ลงวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๘ ได้ความสำคัญในด้านสิ่งแวดล้อมดังนี้ ๑) มาตรการกิจกรรม ๕ ส (สะอาด สะดวก สะอาด สุขลักษณะ สร้างนิสัย) ๒) มาตรการลดและคัดแยกขยะมูลฝอย ภายใต้แนวคิด ๓ R (Reduce Reuse Recycle) ๓) มาตรการด้านสิ่งแวดล้อม โดยให้บุคลากรในสังกัดดูแลรักษาสีสิ่งแวดล้อม เพื่อป้องกันฝุ่นละออง PM ๒.๕ และป้องกันอัคคีภัย บริหารจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ ใช้ทรัพยากรและพลังงานอย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด



ภาพที่ ๑๓ ประกาศศูนย์ฯ เรื่อง มาตรการด้านการรักษาสีสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงาน

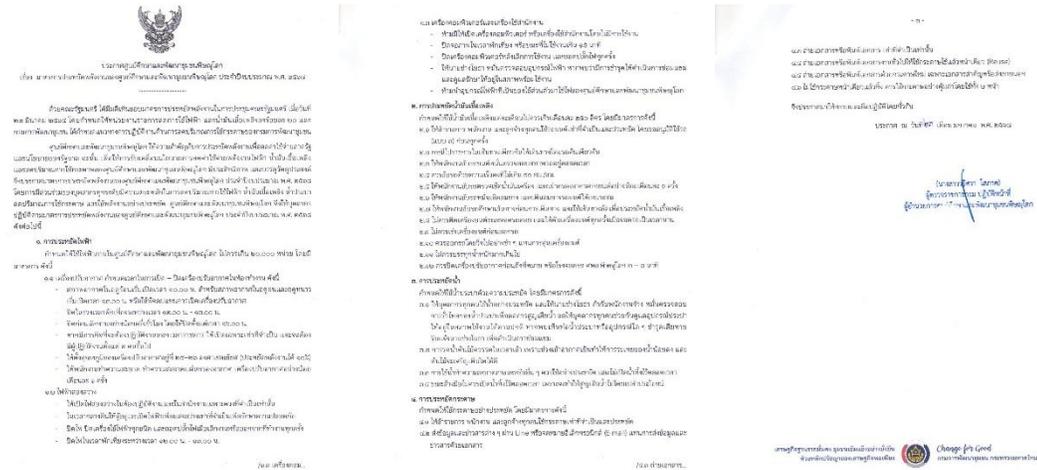




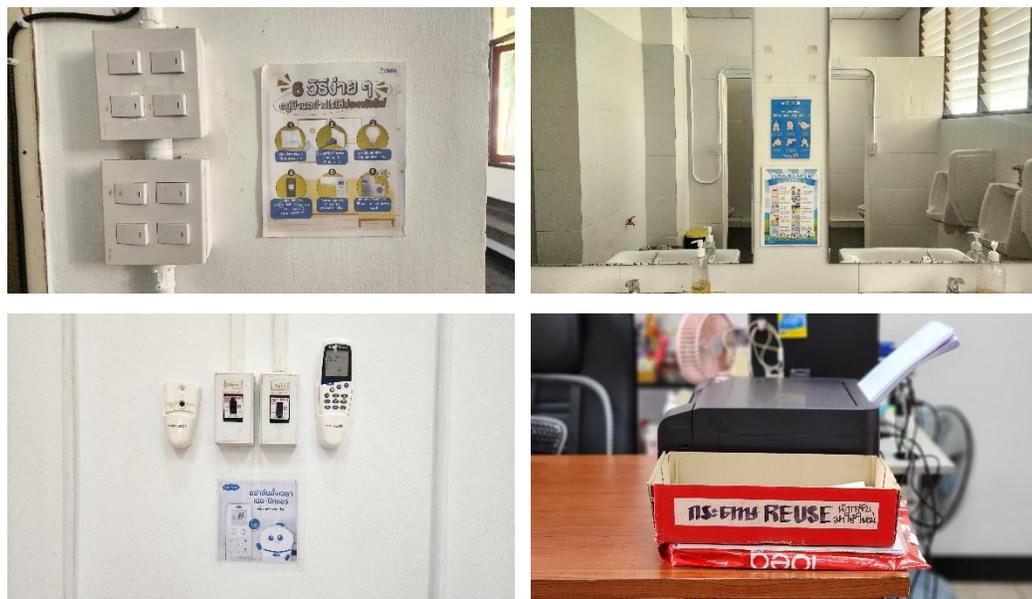
ภาพที่ ๑๔ แสดงกิจกรรมดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมภายใน ศูนย์ฯ

๓) มีการดำเนินงานตามนโยบายส่งเสริมและรักษาสิ่งแวดล้อม

มาตรการประหยัดพลังงานของศูนย์ฯ พ.ศ.๒๕๖๘ ๑) ด้านการประหยัดไฟฟ้า กำหนดการใช้ไฟฟ้าภายในไม่ควรเกิน ๒๐,๐๐๐ หน่วยโดยมีมาตรการในการกำหนดเวลา ปิด - เปิด เครื่องปรับอากาศ ไฟส่องสว่าง เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องใช้สำนักงาน ๒) การประหยัดน้ำมันเชื้อเพลิง กำหนดให้ใช้น้ำมันเชื้อเพลิงไม่ควรเกิน ๒๕๐ ลิตรต่อเดือน โดยมีมาตรการให้ใช้รถเท่าที่จำเป็นและประหยัด ใช้ความเร็วตามที่กฎหมายกำหนด ตรวจเช็คน้ำมันเครื่องกรองอากาศลมยางอย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง ไม่ติดเครื่องยนต์ขณะจอดรอคอย ๓) การประหยัดน้ำ มีมาตรการให้บุคลากรใช้น้ำอย่างประหยัด โดยตรวจสอบการรั่วไหลของระบบท่อส่งน้ำประปา กำหนดช่วงเวลาสำหรับการใช้น้ำเพื่อการเกษตร และกำหนดมาตรการการใช้น้ำอย่างประหยัดสำหรับการอุปโภคบริโภค ๔) การประหยัดกระดาษ มีมาตรการให้บุคลากรใช้กระดาษเท่าที่จำเป็นและประหยัด โดยเลือกช่องทางการส่งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์



ภาพที่ ๑๕ ประกาศศูนย์ฯ เรื่อง มาตรการประหยัดพลังงานฯ

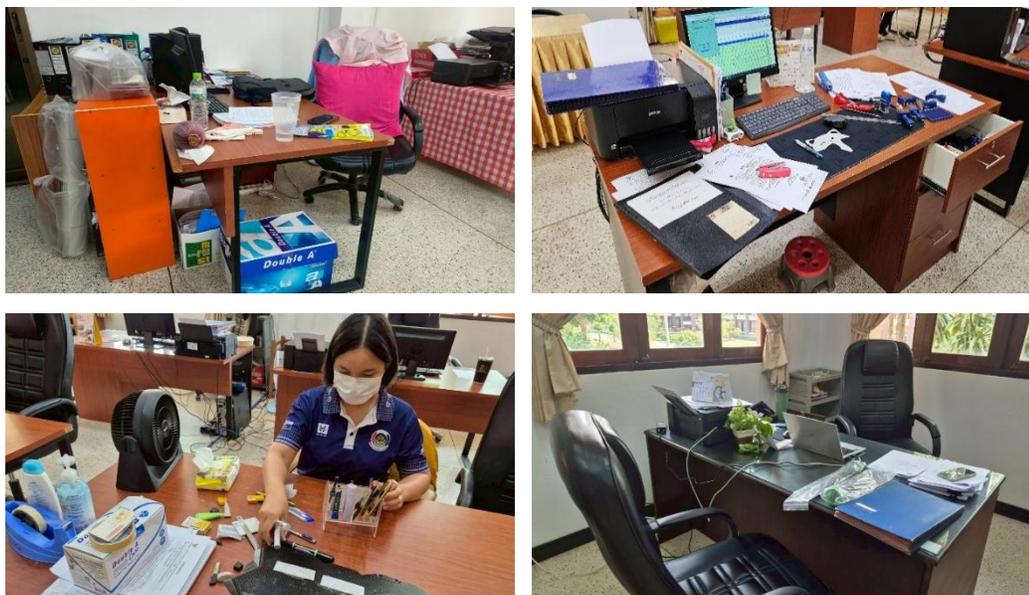


ภาพที่ ๑๖ แสดงกิจกรรมรณรงค์การประหยัดพลังงาน และการปฏิบัติตามมาตรการ

๒. อาคารสถานที่ จำนวน ๗ ด้าน

๒.๑ ด้านห้องอำนวยความสะดวกปฏิบัติกร

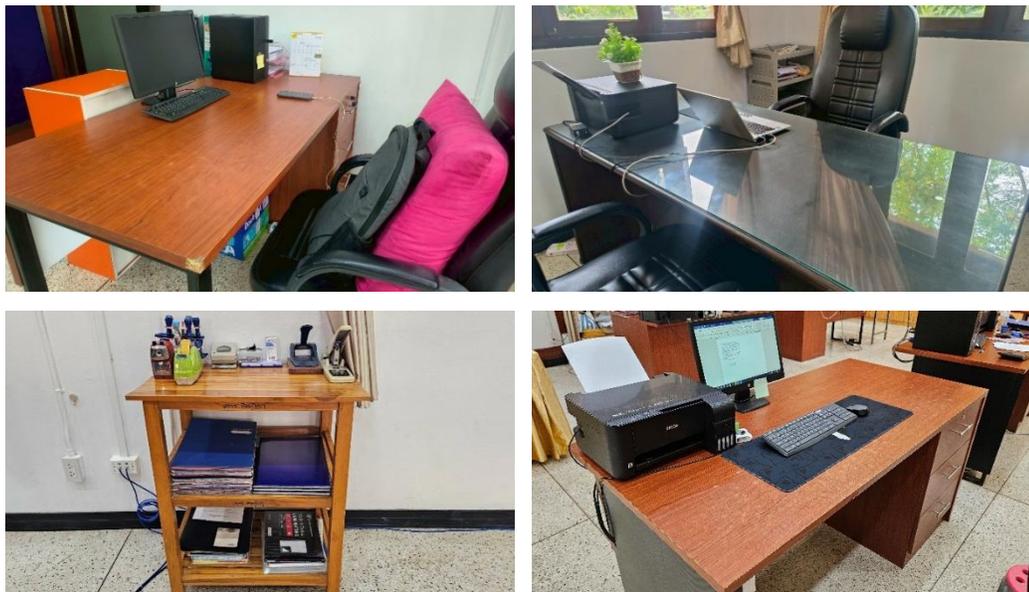
๑) มีการดำเนินกิจกรรม ตามหลักการ ๕ ส. โดยเคร่งครัด ศูนย์ฯ ดำเนินกิจกรรม ๕ ส เป็นประจำทุกเดือน เดือนละ ๑ ครั้ง ผ่านกิจกรรมบูรณาการ



ภาพที่ ๑๗ แสดงภาพก่อนทำกิจกรรม ๕ ส.



ภาพที่ ๑๘ แสดงภาพระหว่างทำกิจกรรม ๕ ส.



ภาพที่ ๑๙ แสดงภาพหลังทำกิจกรรม ๕ ส.

๒) ทำความสะอาดโดยรอบ และบริเวณที่อาจมีการปนเปื้อน หรือบริเวณที่มีการสัมผัสบ่อย ๆ ด้วยน้ำยาทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ ศูนย์ฯ มอบหมายหน้าที่ให้พนักงานจ้างเหมาบริการรับผิดชอบทำความสะอาดอาคารอำนวยการและห้องปฏิบัติการในทุกวันทำการ



ภาพที่ ๒๐ พนักงานจ้างเหมาบริการรับผิดชอบทำความสะอาดอาคาร

๒.๒ ด้านห้องฝึกอบรม ศูนย์ฯ มีหอประชุมขนาด ๒๕๐ ที่นั่ง ๑ หลัง และอาคารฝึกอบรมขนาด ๑๒๐ ที่นั่ง ๑ หลัง แต่ละอาคารมีโสตทัศนูปกรณ์ โต๊ะ เก้าอี้บอร์ดเคลื่อนที่ และอุปกรณ์สนับสนุนการ ที่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน

๑) มีอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ เครื่องเสียง โต๊ะ เก้าอี้ ที่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และเพียงพอต่อผู้เข้ารับการอบรม/ผู้รับบริการ รวมถึงมีแสงสว่างที่เหมาะสม

ระบบภาพ

- หอประชุมสิริสองแคว ขนาด ๒๕๐ ที่นั่ง มีเครื่องฉายภาพ LCD Projector จำนวน ๑ เครื่อง มีความสว่าง ๔,๕๐๐ ลูเมน ความละเอียดภาพระดับ WXGA (๑๐๒๔ x ๗๖๘) รองรับการแสดงผล FHD ได้ เป็นค่าความละเอียดที่เหมาะสมกับงานนำเสนอ และจอรับภาพขนาดกว้าง ๔๐๗ ซม. สูง ๓๐๕ ซม. (แนวทแยง ๒๐๐") อัตราส่วน ๔ : ๓ ติดตั้งบริเวณกลางห้องประชุม ด้านข้างหอประชุมฯ มีการติดตั้งทีวีขนาดจอ ๕๕" ความละเอียด FHD ทำให้ระบบภาพสามารถรองรับกลุ่มเป้าหมายในการฝึกอบรมได้เพียงพอ (เหมาะสำหรับกลุ่มเป้าหมายไม่เกิน ๑๕๐ คน)

- อาคารฝึกอบรมนนทรี ขนาด ๑๒๐ ที่นั่ง มีเครื่องฉายภาพ LCD Projector จำนวน ๑ เครื่อง มีความสว่าง ๔,๕๐๐ ลูเมน ความละเอียดภาพระดับ XGA (๑๒๘๐ x ๘๐๐) รองรับการแสดงผล FHD ได้ เป็นค่าความละเอียดที่เหมาะสมกับงานนำเสนอคุณภาพสูง และจอรับภาพขนาดกว้าง ๒๓๗ ซม. สูง ๓๖๖ ซม. (แนวทแยง ๑๘๐") อัตราส่วน ๔ : ๓ ติดตั้งบริเวณกลางห้องประชุม ด้านข้างหอประชุมฯ มีการติดตั้งทีวีขนาดจอ ๕๐" ความละเอียด ๔K ทำให้ระบบภาพสามารถรองรับกลุ่มเป้าหมายในการฝึกอบรมได้เพียงพอ (เหมาะสำหรับกลุ่มเป้าหมายไม่เกิน ๑๐๐ คน)

ระบบเสียง

- หอประชุมสิริสองแคว ขนาด ๒๕๐ ที่นั่งมีรายละเอียด ของอุปกรณ์ดังนี้ ๑) เครื่องผสมสัญญาณเสียง ๑๖ Input ๒) เครื่องจัดการระบบเสียง (Speaker Management System) แบบดิจิทัล ๓) เครื่อง EQ (Equalizer) สำหรับการมอดิเตอร์เสียงของลำโพง ๔) พาวเวอร์แอมป์ จำนวน ๓ เครื่อง กำลังขับ ๒ x ๔๕๐ วัตต์ ๑ เครื่อง และ ๒๔๐ วัตต์จำนวน ๒ เครื่อง ๕) ตู้ลำโพง ๒ ทาง ๑๐ นิ้ว จำนวน ๘ ใบ ทำให้ระบบเสียงมีศักยภาพเพียงพอต่อขนาดห้องประชุม (๓๐๐ ตรม.) รองรับการให้บริการด้านการฝึกอบรม ประชุม สัมมนา รวมถึงการประชุมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

- อาคารฝึกอบรมนนทรี ขนาด ๑๒๐ ที่นั่งมีรายละเอียด ของอุปกรณ์ดังนี้ ๑) เครื่องผสมสัญญาณเสียง ๑๒ Input ๒) เครื่องจัดการระบบเสียง (Speaker Management System) แบบดิจิทัล ๓) พาวเวอร์แอมป์ จำนวน ๑ เครื่อง กำลังขับ ๒ x ๕๐๐ วัตต์ ๑ เครื่อง ๔) ตู้ลำโพง ๒ ทาง ๑๐ นิ้ว จำนวน ๖ ใบ ทำให้ระบบเสียงมีศักยภาพเพียงพอต่อขนาดห้องประชุม (๒๕๕ ตรม.) รองรับการให้บริการด้านการฝึกอบรม ประชุม สัมมนา รวมถึงการประชุมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

แสงสว่าง

- หอประชุมสิริสองแคว ขนาด ๒๕๐ ที่นั่ง มีไฟส่องสว่างแบบโคมตะแกรงฝังฝ้า T๘ แบบรางคู่ ๒ x ๓๖ W ขนาดโคม ๖๐ x ๑๒๐ ซม. จำนวน ๑๔ โคม รวมมีความสว่าง ๓๓,๖๐๐ ลูเมนต่อพื้นที่ ๓๐๐ ตรม. ทำให้มีเสียงสว่างที่เพียงพอต่อการให้บริการด้านการฝึกอบรม ประชุม สัมมนา

- อาคารฝึกอบรมนนทรี ขนาด ๑๒๐ มีไฟส่องสว่างแบบโคมตะแกรงฝังฝ้า T๘ แบบรางคู่ ๒ x ๓๖ W ขนาดโคม ๖๐ x ๑๒๐ ซม. จำนวน ๑๖ โคม และโคมไฟดาวไลท์ ๑๘W ขนาด ๔ นิ้ว จำนวน ๔๐ โคม รวมมีความสว่าง ๑๑๐,๔๐๐ ลูเมนต่อพื้นที่ ๒๕๕ ตรม. ทำให้มีแสงสว่างที่เพียงพอต่อการให้บริการด้านการฝึกอบรม ประชุม สัมมนา และการจัดกิจกรรมในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การจัดนิทรรศการ กิจกรรมละลายพฤติกรรม เป็นต้น



ภาพที่ ๒๑ การใช้โสตทัศนูปกรณ์หอประชุมและอาคารฝึกอบรม

๒) มีการจัดวางอุปกรณ์ส่งเสริมการเรียนรู้เป็นหมวดหมู่ ศูนย์ฯ ได้ให้บริการทางวิชาการด้วยการจัดทำสื่อองค์ความรู้ที่ทันสมัยเผยแพร่แก่บุคคลทั่วไปที่สนใจ โดยมีการจัดแยกไว้เป็นหมวดหมู่





ภาพที่ ๒๒ แสดงการจัดวางอุปกรณ์ส่งเสริมการเรียนรู้

๓) ทำความสะอาดโดยรอบ และบริเวณที่อาจมีการปนเปื้อน หรือบริเวณที่มีการสัมผัสบ่อย ๆ ด้วยน้ำยาทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ เช่น พื้น ผนัง ประตู กลอน หรือลูกบิดประตู ราวจับ หรือราวบันได ศูนย์ฯ ได้มอบหมายหน้าที่ให้พนักงานจ้างเหมาบริการรับผิดชอบทำความสะอาดอาคาร หอประชุม อาคารฝึกอบรม และห้องประชุมย่อย พื้น ผนัง ประตู กลอนหรือลูกบิดประตู ราวจับ ราวบันได โดยแบ่งการทำความสะอาดเป็น ๓ ช่วง ก่อนใช้อาคาร ระหว่างใช้อาคาร (ทำเป็นช่วงเวลา โดยทำตลอดทั้งวัน) และหลังใช้อาคาร เพื่อให้อาคารมีความสะอาดถูกต้องตามหลักสุขลักษณะ



ภาพที่ ๒๓ แสดงการมอบหมายพนักงานจ้างเหมาบริการรับผิดชอบทำความสะอาดอาคาร

๔) ทำความสะอาดอุปกรณ์ที่มีการใช้ร่วมกัน ศูนย์ฯ ทำความสะอาดอุปกรณ์ที่มีการใช้งานร่วมกันในพื้นที่ห้องฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ เช่น ไมโครโฟน คอมพิวเตอร์ เม้าท์ พอยเตอร์ โต๊ะ เก้าอี้ เป็นต้น



ภาพที่ ๒๔ แสดงตัวอย่างการทำความสะอาดอุปกรณ์ที่มีการใช้ร่วมกัน

๕) มีการระบายอากาศและถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่เหมาะสม และทำความสะอาดระบบการระบายอากาศ และถ่ายเทอากาศอย่างสม่ำเสมอ ศูนย์ฯ มีห้องฝึกอบรมที่มีระบบเครื่องปรับอากาศ พัฒนาระบายอากาศ หน้าต่างสำหรับเปิดระบายอากาศ และผ้า màn ในห้องฝึกอบรม



ภาพที่ ๒๕ แสดงพัฒนาระบายอากาศ เครื่องปรับอากาศ และการเปิดผ้า màn เพื่อรับแสง

๖) เตรียมเจลล้างมือแอลกอฮอล์ ไว้ในบริเวณพื้นที่ส่วนกลาง ศูนย์ฯ มีการจัดเตรียม
เจลล้างมือแอลกอฮอล์ ไว้ในพื้นที่บริเวณด้านหน้าห้องฝึกอบรมทุก



ภาพที่ ๒๖ แสดงเจลล้างมือแอลกอฮอล์ในบริเวณพื้นที่ส่วนกลาง

๒.๓ ด้านห้องอาหาร ศูนย์ฯ มีอาคารโรงอาหารที่พร้อมให้บริการและอำนวยความสะดวก
จำนวน ๒ อาคาร เป็นอาคารขนาด ๑๒๐ ที่นั่ง พร้อมโต๊ะ เก้าอี้ ห้องน้ำ อุปกรณ์ต่างๆ



ภาพที่ ๒๗ อาคารโรงอาหารดาวเรือง และอาคารโรงอาหารราชพฤกษ์

๑) ไม่มีสัตว์/แมลงนำโรค สัตว์เลี้ยงในพื้นที่ห้องอาหาร อาคารโรงอาหารมีหน้าต่างมุ้งลวด
และหน้าต่างบานกระຈก สามารถป้องกันไม่ให้สัตว์/แมลงนำโรค เข้าไปภายในห้องอาหารได้
และมีมาตรการห้ามนำสัตว์เลี้ยงเข้าไปในพื้นที่ห้องอาหาร



ภาพที่ ๒๘ บรรยากาศภายในห้องอาหาร ที่หน้าต่างมุ้งลวดและหน้าต่างบานกระຈก

๒) โต๊ะ เก้าอี้ ที่จัดไว้สำหรับบริโภคอาหาร สะอาด แข็งแรง มีสภาพดี ไม่ชำรุด และมีการทำความสะอาดก่อนและหลังการให้บริการ ห้องอาหารมีโต๊ะ เก้าอี้พร้อมใช้งาน มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ มีการทำความสะอาดถูกสุขลักษณะอนามัย ภายในอาคารมีเครื่องปรับอากาศ พัดลม โคมไฟ และแสงสว่างอย่างเพียงพอ



ภาพที่ ๒๙ แสดงสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงอาหารดาวเรือง และอาคารโรงอาหารราชพฤกษ์

๓) จัดให้มีที่ล้างมือด้วยน้ำและสบู่ หรืออุปกรณ์ทำความสะอาดมือ ศูนย์ฯ จัดให้มีจุดล้างมือทุกอาคารโรงอาหาร โดยมีอ่างและเจลล้างมือโดยเฉพาะ (ไม่ใช้ร่วมกันกับการล้างภาชนะ)



ภาพที่ ๓๐ แสดงจุดล้างมือบริเวณอาคารโรงอาหาร

๔) ภาชนะ อุปกรณ์ อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน สะอาด และจัดเก็บในที่สะอาด มีการปกปิด โรงครัวและห้องอาหารมีภาชนะสำหรับประกอบอาหารและใส่อาหาร อยู่ในสภาพดีพร้อมใช้งาน และจัดเก็บในที่สะอาดและมิดชิด



ภาพที่ ๓๑ แสดงจุดล้างมือบริเวณอาคารโรงอาหาร

๕) พื้นที่ปรับอากาศ มีการเปิดระบายอากาศอย่างเหมาะสม อาคารโรงอาหาร มีประตูหน้าต่าง ที่สามารถเปิดหรือปิดเพื่อระบายอากาศ ให้อากาศถ่ายเทได้ดี



ภาพที่ ๓๒ แสดงการเปิดระบายอากาศของอาคารโรงอาหาร

๖) อาหารและเครื่องดื่มมีคุณภาพ ถูกสุขอนามัย รายการอาหารสำหรับผู้ใช้บริการศูนย์ฯ กำหนดรายการตามหลักโภชนาการ วัตถุดิบในการประกอบอาหารสด ปรุงใหม่ทุกมื้อ



ภาพที่ ๓๓ แสดงอาหารที่หลากหลายครบ ๕ หมู่ และมีการชั่งอาหารก่อนเปิดรับประทาน

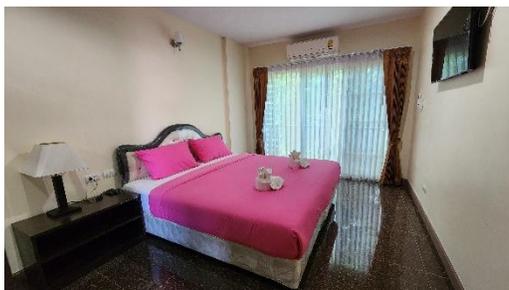
๗) ผู้สัมผัสอาหาร (แม่ครัว เจ้าหน้าที่ห้องอาหาร) แต่งกายสะอาด สวมหมวกคลุมผม ทีมผู้ประกอบการอาหารมีการแต่งกายที่สะอาด สวมเสื้อมีแขน ผ่ากันเป็อนสะอาด สวมหมวกคลุมผม ผ้าปิดปาก-จมูก



ภาพที่ ๓๔ แสดงสุขอนามัยของผู้ประกอบการอาหาร

๒.๔ ด้านอาคารที่พัก

๑) สภาพห้องพักพร้อมใช้งาน ห้องพักภายในศูนย์ฯ มีการดูแลรักษาความสะอาดอย่างมีมาตรฐานและเป็นระเบียบเรียบร้อย พร้อมให้บริการแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยมีห้องพักสำหรับบุคคลทั่วไป และห้องพักสำหรับบุคคลที่ต้องดูแลเป็นพิเศษ (VIP) ภายในห้องพักทุกห้อง มีเครื่องปรับอากาศ ตู้เย็น ตู้เสื้อผ้า เครื่องทำน้ำอุ่น โต้ะ เก้าอี้ ทีวี ราวตากผ้า ผ้าเช็ดตัว ผ้าห่ม ห้องน้ำ สบู่ แชมพู น้ำดื่ม แก้วน้ำ ไม้แขวนผ้า กระจาดขีขุย ถังขยะ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ





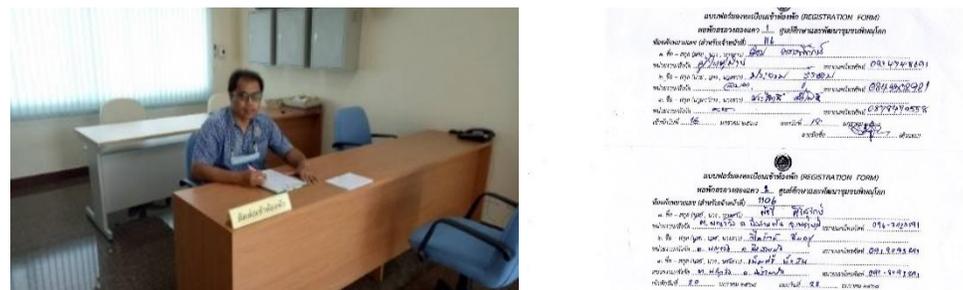
ภาพที่ ๓๕ แสดงห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน

๒) มีกฎ กติกา ระเบียบการใช้ห้องพัก ศูนย์ฯ กำหนดกฎระเบียบในการใช้ห้องพัก โดยติดประกาศไว้ในห้องพักทุกห้อง สำหรับโครงการฝึกอบรมผู้จัดการโครงการจะมีการปฐมนิเทศระเบียบ กติกาในการเข้าพักให้แก่ผู้ใช้บริการทุกครั้ง

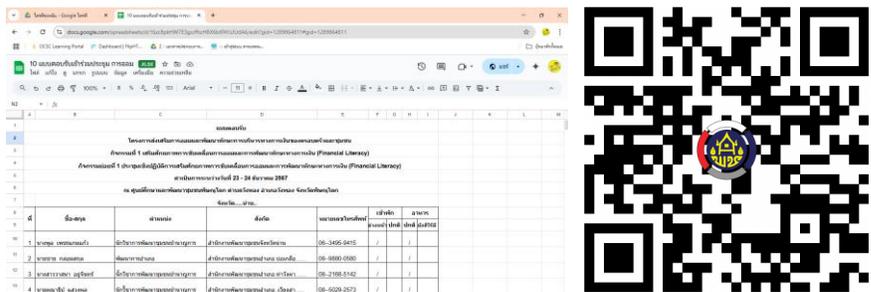


ภาพที่ ๓๖ แสดงการติดประกาศกฎ กติกาในห้องพัก

๓) มีระบบการเช็คอิน เช็คเอาท์ ในการให้บริการอาคารที่พัก ศูนย์ฯ กำหนดให้มีเจ้าหน้าที่ รับผิดชอบในการอำนวยความสะดวกเรื่องการเข้าพัก และมีแบบฟอร์มลงทะเบียนผู้เข้าพัก



ภาพที่ ๓๗ เจ้าหน้าที่รับอำนวยความสะดวก และแบบฟอร์มลงทะเบียน



ภาพที่ ๓๘ การให้บริการลงทะเบียนเข้าพักรักษาแบบ Online โดยการสแกนผ่าน QR Code

๔) ห้องพักรักษาที่ให้บริการแล้ว ต้องทำความสะอาด และอาจฆ่าเชื้อโรคก่อนให้บริการผู้เข้าพักรักษาต่อไป อาคารที่พักศูนย์ฯ มีการทำความสะอาดห้องพักรักษาทุกครั้งหลังใช้งาน พร้อมทั้งเปลี่ยนอุปกรณ์เครื่องนอน เครื่องใช้ และฉีดพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อในจุดสัมผัส



ภาพที่ ๓๙ แสดงการทำความสะอาดหลังให้บริการแล้ว

๕) มีแผนผังทางหนีไฟ/ป้ายทางหนีไฟ มีไฟ แสงสว่างฉุกเฉินใช้งานได้ดี มีอุปกรณ์ดับเพลิงเบื้องต้นพร้อมใช้งาน อาคารที่พักศูนย์ฯ มีแผนผังทางหนีไฟ/ป้ายทางหนีไฟ ติดบริเวณทางเดิน อาคารห้องพักรักษา และมีถังดับเพลิงพร้อมใช้งานติดตั้งไว้บริเวณอาคาร



ภาพที่ ๔๐ แสดงผังทางหนีไฟ ป้ายบอกทางหนีไฟ จุดเกิดเพลิง ถังดับเพลิง

๖) บริเวณทางเดิน นอกห้องพักมีไฟส่องสว่าง มีแสงสว่างเพียงพอ อาคารที่พักศูนย์ฯ มีการติดตั้งไฟรัยทาง และไฟบริเวณพื้นที่โดยรอบ

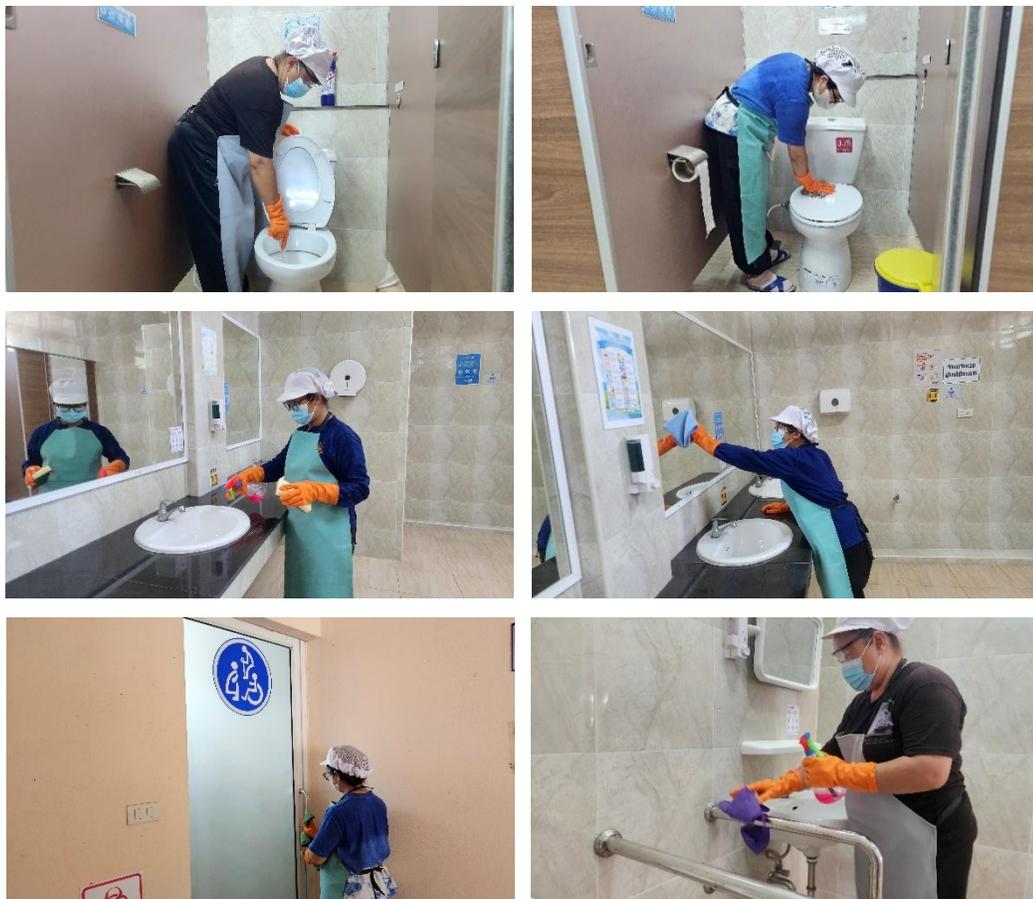


ภาพที่ ๔๑ แสดงไฟบริเวณรอบอาคารที่พัก มีแสงสว่างอย่างเหมาะสม

๒.๕ ด้านห้องน้ำอาคารฝึกอบรม

๑) ห้องน้ำในอาคารฝึกอบรม มีจำนวนห้องน้ำที่เพียงพอ สะอาดพร้อมใช้งาน ตามกฎกระทรวง ฉบับที่ ๓๙ (พ.ศ.๒๕๓๗) ออกตามความในพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.๒๕๒๒ อัตราส่วนของห้องน้ำ ๓ ห้อง : ๑๐๐ คน หอประชุมสี่ริสองแคว มีห้องน้ำจำนวน ๑๑ ห้อง แบ่งเป็นห้องน้ำชาย จำนวน ๕ ห้อง ห้องน้ำหญิง จำนวน ๕ ห้อง และห้องน้ำสำหรับผู้พิการ จำนวน ๑ ห้อง อาคารฝึกอบรมนนทรี มีห้องน้ำจำนวน รวม ๙ ห้อง แบ่งเป็นห้องน้ำชาย จำนวน ๕ ห้อง ห้องน้ำหญิง จำนวน ๔ ห้อง

๓) มีการทำความสะอาดห้องน้ำและสุขภัณฑ์ทั้งหมดให้สะอาด เช่น โถส้วม ฝารองนั่ง ที่กดชักโครกหรือโถปัสสาวะ สายฉีดชำระ กลอนหรือลูกบิดประตู ก๊อกน้ำ และอ่างล้างมือ ด้วยน้ำยาทำความสะอาดและน้ำยาฆ่าเชื้ออย่างสม่ำเสมอ ศูนย์ฯ กำหนดตารางเวลาในการทำความสะอาดห้องน้ำและสุขภัณฑ์ในระหว่างการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ และมอบหมายให้มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบหลังการทำความสะอาดอีกครั้งตามกำหนดเวลา



ภาพที่ ๔๔ แสดงการทำความสะอาดของพนักงานผู้รับผิดชอบ

๔) มีการตรวจสอบการทำความสะอาดตามตารางทำความสะอาดที่เป็นปัจจุบัน ศูนย์ฯ มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบหลังการทำความสะอาดอีกครั้งตามกำหนดเวลาในตาราง พร้อมลงชื่อการตรวจไว้ทุกครั้ง



ภาพที่ ๔๗ สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักอาคารฝึกอบรม

๒.๖ ห้องปฏิบัติศาสนกิจ

๑) มีห้องเฉพาะที่แยกเป็นสัดส่วนตามรูปแบบของศาสนา ศูนย์ฯ จัดให้มีห้องปฏิบัติศาสนกิจ โดยแยกเป็นห้องของแต่ละศาสนา และจัดให้มีตามรูปแบบตามหลักของแต่ละศาสนา



ภาพที่ ๔๘ การแยกห้องสำหรับใช้ปฏิบัติศาสนกิจ

๒) มีระบบถ่ายเทอากาศได้ดี พร้อมใช้งาน ห้องปฏิบัติศาสนกิจ มีเครื่องปรับอากาศ มีประตู หน้าต่าง สำหรับเปิดระบายให้อากาศถ่ายเทได้สะดวก

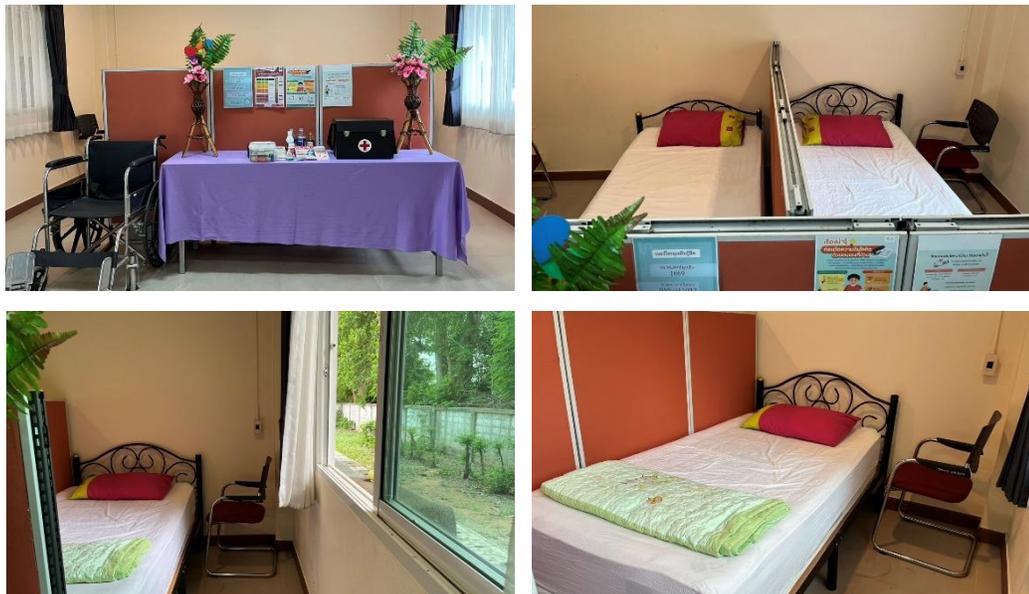


ภาพที่ ๔๙ แสดงระบบถ่ายเทอากาศในห้องปฏิบัติศาสนกิจ

๒.๗ ห้องปฐมพยาบาล

๑) มีห้องเฉพาะที่แยกเป็นสัดส่วน หรือกั้นพื้นที่เป็นสัดส่วนอย่างมิดชิด พร้อมเตียง พักคนไข้ อย่างน้อย ๑ เตียง มีระบบถ่ายเทอากาศได้ดีพร้อมใช้งาน ศูนย์ฯ จัดให้มีห้องปฐมพยาบาล ที่แยกเป็นสัดส่วน และมิดชิด จำนวน ๒ เตียง มีระบบถ่ายเทอากาศด้วยบานหน้าต่างและพัดลม

คู่อากาศ และเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการได้ผ่านการอบรมหลักสูตรปฐมพยาบาลเบื้องต้น มีชุดปฐมพยาบาล ยาสามัญประจำบ้าน และมีเบอร์โทรศัพท์ฉุกเฉินติดประชาสัมพันธ์ไว้ในห้องปฐมพยาบาล



ภาพที่ ๕๐ ห้องปฐมพยาบาล

๒) มียาเวชภัณฑ์ และวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็น จัดเก็บเป็นระเบียบ มีป้ายบอกชื่อยาชัดเจน และยาไม่หมดอายุ ห้องปฐมพยาบาลศูนย์ฯ มียา เวชภัณฑ์ และวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็น ที่มีฉลากติดไว้ อย่างชัดเจน และยังไม่หมดอายุ จัดเก็บไว้อย่างเป็นระเบียบ



ภาพที่ ๕๑ ยาและเวชภัณฑ์ในห้องปฐมพยาบาล

๓) มีผู้ผ่านการอบรมหลักสูตรปฐมพยาบาลเบื้องต้นเป็นผู้ให้บริการ บุคลากรที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตร CPR จากคอร์ส การช่วยชีวิตขั้นพื้นฐานสำหรับประชาชน ได้แก่ นางสาวติรณรธ อ่อนต่านักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่ ผู้อำนวยการกลุ่มงานบริการทางวิชาการ



ภาพที่ ๕๒ ประกาศนียบัตรผ่านการฝึก CPR

๔) มีเบอร์โทรฉุกเฉิน มีเบอร์โทรศัพท์ฉุกเฉินติดประชาสัมพันธ์ไว้ในห้องปฐมพยาบาล



ภาพที่ ๕๓ แสดงเบอร์โทรศัพท์ฉุกเฉินติดประชาสัมพันธ์ในห้องปฐมพยาบาล

๓. การให้บริการ จำนวน ๕ ด้าน

๓.๑ ด้านผู้ให้บริการ บุคลากรศูนย์ฯ ทุกคนให้ความสำคัญต่อการบริการที่ดี โดยถือคติพจน์ในการให้บริการ “สนใจ ใส่ใจ เต็มใจ มีน้ำใจ” บุคลากรมีการสร้างภาพลักษณ์ที่ทีมงาน ดังนี้ ๑) บุคลิกภาพภายนอก โดยการแต่งกายสุภาพ แต่งกายที่ม ๒) บุคลิกภาพภายใน มีมารยาท อภัยด้วยดี เป็นมิตร มีจิตบริการ และสามารถให้ข้อมูลและช่วยเหลือผู้รับบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ

๑) บุคลากรแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย สะอาด



ภาพที่ ๕๔ แสดงการแต่งกายในการให้บริการของบุคลากร

๒) บุคลากรมีบุคลิกภาพที่ดี อธิษาศัยดี เป็นมิตร และมีจิตบริการ



ภาพที่ ๕๕ แสดงบุคลิกในการให้บริการของบุคลากร

๓) บุคลากรที่สามารถให้ข้อมูลและให้ความช่วยเหลือได้อย่างมีประสิทธิภาพ



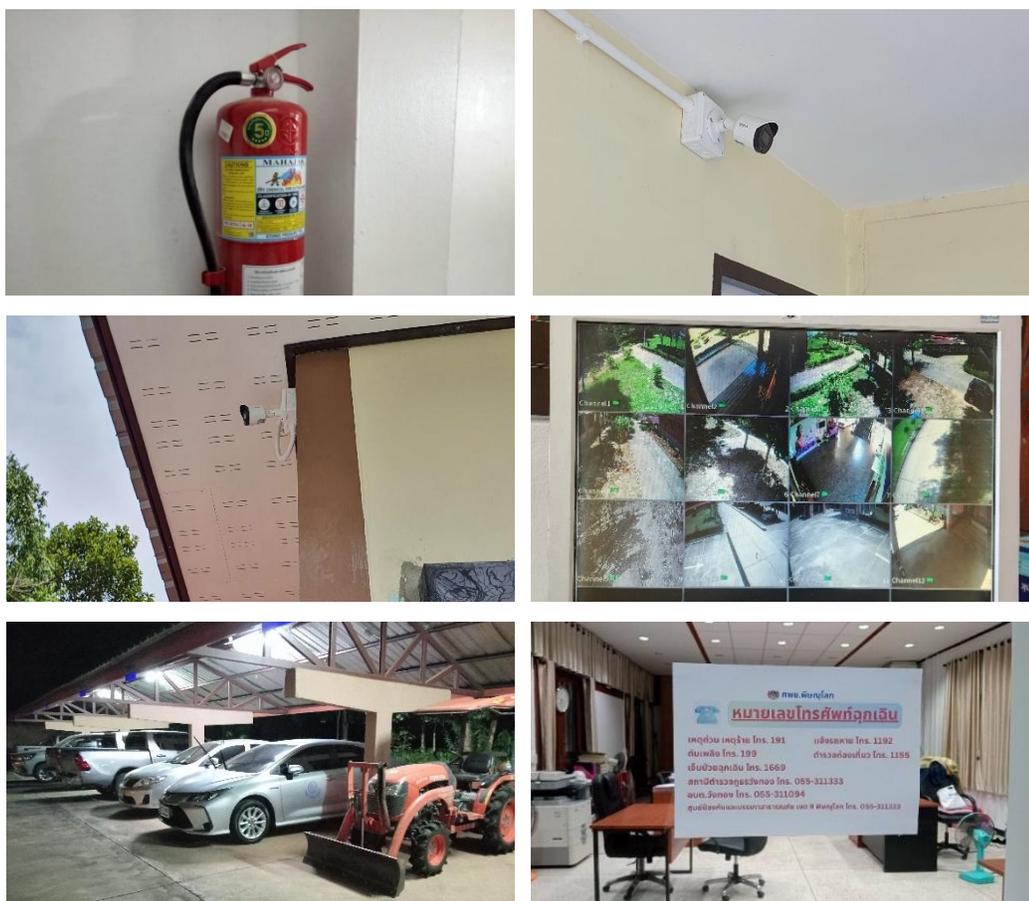
ภาพที่ ๕๖ ภาพบุคลากรศูนย์ฯ ให้ข้อมูลและช่วยเหลือผู้รับบริการระหว่างปฏิบัติงาน

๒) มีการกำหนดจุดรวมพลที่ชัดเจน สำหรับรวมพลกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน



ภาพที่ ๕๙ แสดงจุดรวมพล

๓) มีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัย เช่น ถังดับเพลิง กล้องวงจรปิด ไฟฟ้าส่องสว่าง และมีป้ายติดประกาศเบอร์โทรฉุกเฉิน



ภาพที่ ๖๐ แสดงแวดล้อมและอุปกรณ์ในการรักษาความปลอดภัย

๓.๔ ด้านฐานเรียนรู้

- ๑) มีฐานเรียนรู้ที่ประชาชนทั่วไปเข้ารับบริการ ได้อย่างน้อยจำนวน ๑๐ ฐาน



ภาพที่ ๖๑ QR-Code แสดงฐานเรียนรู้ ศพช.พิษณุโลก

- ๒) มีพื้นที่ต้นแบบโคก หนอง นา โมเดล



ภาพที่ ๖๒ QR-Code แสดงพื้นที่ต้นแบบการพัฒนาคุณภาพชีวิตฯ (โคก หนอง นา)

- ๓) มีแหล่งเรียนรู้โครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริ (อพ.สธ.)



ภาพที่ ๖๓ QR-Code การดำเนินงาน อพ.สธ. ศพช.พิษณุโลก

- ๔) มีผู้เข้ารับบริการ เช่น ฝึกอาชีพ ศึกษาดูงาน หรือเข้ารับบริการด้านอื่น ๆ



ภาพที่ ๖๔ QR-Code การดำเนินงานฐานเรียนรู้ ศพช.พิษณุโลก

๓.๕ ด้านแผนเผชิญเหตุ

๑) มีการแต่งตั้งคณะกรรมการแผนเผชิญเหตุของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนพิษณุโลก



ภาพที่ ๖๕ คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการแผนเผชิญเหตุ ศพช.พิษณุโลก

๒) มีการจัดประชุมจัดทำแผนดำเนินงานเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการเผชิญเหตุต่าง ๆ

เช่น ภัยที่เกิดจากมนุษย์ (การทะเลาะวิวาท, การคุกคาม, ข่มขู่ ฯลฯ) อุบัติภัย ภัยทางธรรมชาติ ภัยที่เกิดจากโรคระบาด อุบัติเหตุ เป็นต้น



คณะกรรมการศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนพิษณุโลก คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการแผนเผชิญเหตุ ที่ ๓๓ ๑ ลงวันที่ ๑๖ มิถุนายน ๒๕๖๓		
ชื่อ/นามสกุล	ตำแหน่ง	ตำแหน่งที่ได้รับมอบหมาย
๑. นายสุวิทย์ ใจป้อม	ผู้อำนวยการศูนย์ฯ	ประธานคณะกรรมการ
๒. นายสมิทธิ์ ใจป้อม	รองผู้อำนวยการศูนย์ฯ	รองประธานคณะกรรมการ
๓. นายสมิทธิ์ ใจป้อม	ผู้อำนวยการศูนย์ฯ	รองประธานคณะกรรมการ
๔. นายสมิทธิ์ ใจป้อม	ผู้อำนวยการศูนย์ฯ	รองประธานคณะกรรมการ
๕. นายสมิทธิ์ ใจป้อม	ผู้อำนวยการศูนย์ฯ	รองประธานคณะกรรมการ
๖. นายสมิทธิ์ ใจป้อม	ผู้อำนวยการศูนย์ฯ	รองประธานคณะกรรมการ
๗. นายสมิทธิ์ ใจป้อม	ผู้อำนวยการศูนย์ฯ	รองประธานคณะกรรมการ
๘. นายสมิทธิ์ ใจป้อม	ผู้อำนวยการศูนย์ฯ	รองประธานคณะกรรมการ
๙. นายสมิทธิ์ ใจป้อม	ผู้อำนวยการศูนย์ฯ	รองประธานคณะกรรมการ
๑๐. นายสมิทธิ์ ใจป้อม	ผู้อำนวยการศูนย์ฯ	รองประธานคณะกรรมการ
๑๑. นายสมิทธิ์ ใจป้อม	ผู้อำนวยการศูนย์ฯ	รองประธานคณะกรรมการ
๑๒. นายสมิทธิ์ ใจป้อม	ผู้อำนวยการศูนย์ฯ	รองประธานคณะกรรมการ
๑๓. นายสมิทธิ์ ใจป้อม	ผู้อำนวยการศูนย์ฯ	รองประธานคณะกรรมการ
๑๔. นายสมิทธิ์ ใจป้อม	ผู้อำนวยการศูนย์ฯ	รองประธานคณะกรรมการ
๑๕. นายสมิทธิ์ ใจป้อม	ผู้อำนวยการศูนย์ฯ	รองประธานคณะกรรมการ
๑๖. นายสมิทธิ์ ใจป้อม	ผู้อำนวยการศูนย์ฯ	รองประธานคณะกรรมการ
๑๗. นายสมิทธิ์ ใจป้อม	ผู้อำนวยการศูนย์ฯ	รองประธานคณะกรรมการ
๑๘. นายสมิทธิ์ ใจป้อม	ผู้อำนวยการศูนย์ฯ	รองประธานคณะกรรมการ
๑๙. นายสมิทธิ์ ใจป้อม	ผู้อำนวยการศูนย์ฯ	รองประธานคณะกรรมการ
๒๐. นายสมิทธิ์ ใจป้อม	ผู้อำนวยการศูนย์ฯ	รองประธานคณะกรรมการ

๓.๕ แผนเผชิญเหตุ

๓.๕.๑ แผนเผชิญเหตุภัยพิบัติ

๓.๕.๒ แผนเผชิญเหตุภัยคุกคาม

๓.๕.๓ แผนเผชิญเหตุภัยทางธรรมชาติ

๓.๕.๔ แผนเผชิญเหตุภัยจากมนุษย์

๓.๕.๕ แผนเผชิญเหตุภัยจากโรคระบาด

๓.๕.๖ แผนเผชิญเหตุภัยจากอุบัติเหตุ

๓.๕.๗ แผนเผชิญเหตุภัยจากสิ่งมีชีวิตต่างดาว

๓.๕.๘ แผนเผชิญเหตุภัยจากเทคโนโลยี

๓.๕.๙ แผนเผชิญเหตุภัยจากพลังงานนิวเคลียร์

๓.๕.๑๐ แผนเผชิญเหตุภัยจากอวกาศ

๓.๕.๑๑ แผนเผชิญเหตุภัยจากไซเบอร์

๓.๕.๑๒ แผนเผชิญเหตุภัยจากปัญญาประดิษฐ์

๓.๕.๑๓ แผนเผชิญเหตุภัยจากนาโนเทคโนโลยี

๓.๕.๑๔ แผนเผชิญเหตุภัยจากชีววิทยาสังเคราะห์

๓.๕.๑๕ แผนเผชิญเหตุภัยจากพันธุวิศวกรรม

๓.๕.๑๖ แผนเผชิญเหตุภัยจากนาโนชีววิทยา

๓.๕.๑๗ แผนเผชิญเหตุภัยจากนาโนอิเล็กทรอนิกส์

๓.๕.๑๘ แผนเผชิญเหตุภัยจากนาโนฟลูอิดิกส์

๓.๕.๑๙ แผนเผชิญเหตุภัยจากนาโนฟิสิกส์

๓.๕.๒๐ แผนเผชิญเหตุภัยจากนาโนเคมี

๓.๕.๒๑ แผนเผชิญเหตุภัยจากนาโนชีวเคมี

๓.๕.๒๒ แผนเผชิญเหตุภัยจากนาโนชีวฟิสิกส์

๓.๕.๒๓ แผนเผชิญเหตุภัยจากนาโนชีววิทยา

๓.๕.๒๔ แผนเผชิญเหตุภัยจากนาโนชีวเคมี

๓.๕.๒๕ แผนเผชิญเหตุภัยจากนาโนชีวฟิสิกส์

๓.๕.๒๖ แผนเผชิญเหตุภัยจากนาโนชีววิทยา

๓.๕.๒๗ แผนเผชิญเหตุภัยจากนาโนชีวเคมี

๓.๕.๒๘ แผนเผชิญเหตุภัยจากนาโนชีวฟิสิกส์

๓.๕.๒๙ แผนเผชิญเหตุภัยจากนาโนชีววิทยา

๓.๕.๓๐ แผนเผชิญเหตุภัยจากนาโนชีวเคมี

ภาพที่ ๖๖ แสดงวาระที่เกี่ยวข้องในการเตรียมความพร้อมเผชิญเหตุ ในที่ประชุมประจำเดือน

๓) คู่มือแผนเผชิญเหตุต่าง ๆ ที่ชัดเจน



ภาพที่ ๖๗ QR-Code คู่มือแผนเผชิญเหตุ

๔) มีกิจกรรมการซ้อมแผนเผชิญเหตุในเหตุการณ์ต่าง ๆ



ภาพที่ ๖๘ โครงการฝึกซ้อมแผนเผชิญเหตุให้กับบุคลากรศูนย์ฯ (ดำเนินการวันที่ ๒๙ พ.ค.๖๘)

มิติที่ ๒ ผลงานโดดเด่นการดำเนินงานมาตรฐานการให้บริการ

ชื่อเรื่อง การบริหารการให้บริการเชิงกลยุทธ์

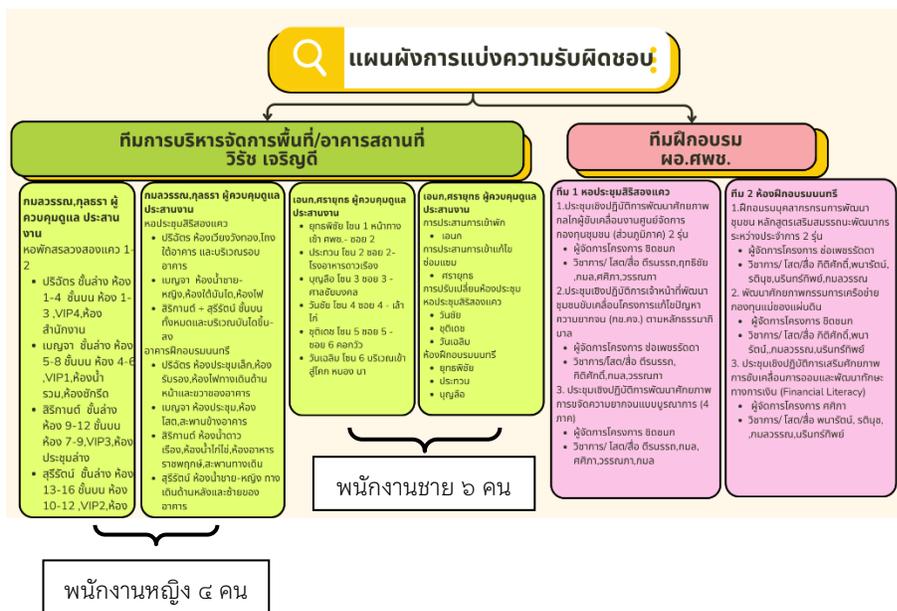
๑. แนวคิด/หลักการและเหตุผล

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ กรมการพัฒนาชุมชน มีการจัดโครงสร้างส่วนราชการและหน่วยงานภายในของสถาบันการพัฒนาชุมชน จัดตั้งส่วนราชการภายในเพิ่มเติม ระดับกอง ชื่อ “ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชน” ซึ่งแบ่งโครงสร้างภายในออกเป็น ๓ กลุ่มงาน ๑ ฝ่าย ได้แก่ กลุ่มงานบริการทางวิชาการ กลุ่มงานตรวจราชการ กลุ่มงานวิจัยและพัฒนาชุมชนเชิงพื้นที่ และฝ่ายอำนวยการ โดยศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชน มีอำนาจหน้าที่ รับผิดชอบในเขตพื้นที่การให้บริการตามที่กรมการพัฒนาชุมชนกำหนดเกี่ยวกับงานวิจัยและพัฒนา และการบริการให้คำปรึกษาด้านการพัฒนาชุมชน งานฝึกอบรมและให้บริการด้านการฝึกอบรม การตรวจติดตามการปฏิบัติราชการกรม งานสนับสนุนการจัดการความรู้ งานพัฒนาความเป็นเลิศทางวิชาการเฉพาะทางและปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย

สถาบันการพัฒนาชุมชน เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินงานด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล การฝึกอบรมและพัฒนาข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องของกรมการพัฒนาชุมชน รวมทั้งการให้บริการทางวิชาการด้านการพัฒนาชุมชนแก่หน่วยงานทั้งในและต่างประเทศ ศึกษาวิเคราะห์และวิจัยงานพัฒนาชุมชน เพื่อให้การดำเนินงานด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ หน่วยงานและบุคลากรสามารถขับเคลื่อนงานได้เหมาะสม กรมการพัฒนาชุมชน จึงได้กำหนดดำเนินการมาตรฐานการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ประจำปี ๒๕๖๘ จำนวน ๓ มาตรฐาน ประกอบด้วยมาตรฐานนักทรัพยากรบุคคล (Talent Trainer) มาตรฐานการฝึกอบรม (Top Training) และมาตรฐานการให้บริการ (Better Touch Point) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานและบุคลากรในสังกัดมีแนวทางในการพัฒนาองค์กร และพัฒนาตนเองให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานการพัฒนาทรัพยากรบุคคล สามารถให้บริการได้อย่างมีมาตรฐาน บรรลุเป้าหมายการขับเคลื่อนภารกิจของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชน

ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนพิษณุโลก มีบุคลากรทั้งหมด จำนวน ๒๙ คน จำแนกเป็น ข้าราชการ ๑๕ คน พนักงานราชการ ๓ คน ลูกจ้างประจำ ๑ คน พนักงานจ้างเหมาบริการ ๑๐ คน มีพื้นที่ในการปฏิบัติงาน จำนวน ๑๖๒ ไร่ ๓ งาน ๒๖.๗ ตารางวา อาคารหอพัก ๒ หลัง อาคารฝึกอบรม ๒ หลัง โรงอาหาร ๒ หลัง พื้นที่ต้นแบบฯ (โคก หนอง นา) จำนวน ๓๙.๙ ไร่ ฐานเรียนรู้ จำนวน ๑๑ ฐาน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ผู้บริหารกรมฯ ได้เล็งเห็นถึงศักยภาพของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชน จึงมอบหมายภารกิจให้ศูนย์ฯ ดำเนินการฝึกอบรมตามกิจกรรม/โครงการ ของสำนัก/กอง/ศูนย์ ภายในไตรมาส ๑ รอรับกลุ่มเป้าหมายจาก ๑๗ จังหวัดภาคเหนือ รวมทั้งสิ้น ๖๘๑ คน จำนวน ๖ โครงการ/กิจกรรม ๘ รุ่น ซึ่งต้องดำเนินการภายในเดือนธันวาคม ๒๕๖๗ เพื่อให้บรรลุ

๒. ประชุมชี้แจงแผนปฏิบัติงาน ผู้จัดการโครงการ จัดทีมให้บริหาร จัดการพื้นที่/อาคาร สถานที่ ทีมวิทยากร ทีมดูแลไอทีคอมพิวเตอร์/สื่อในแต่ละหลักสูตร มอบหมายบุคลากรที่ต้องเข้าร่วมฝึกอบรมในโครงการ/กิจกรรม จากสำนัก/กอง/ศูนย์ ต่าง ๆ มอบหมายหน้าที่แก่บุคลากร และพนักงานจ้างเหมาบริการอย่างชัดเจน ตามแผนผัง ดังนี้



รูปที่ ๒ แสดงแผนผังการแบ่งความรับผิดชอบ

๓. จัดทำแผนบริหารความเสี่ยง เช่น เตรียมความพร้อมด้านเจ้าหน้าที่เพื่อดูแล และอำนวยความสะดวก หากเกิดเหตุฉุกเฉิน เช่น อุปกรณ์ของใช้ในหอพักชำรุด เจ้าหน้าที่จะเข้าดำเนินการแก้ไขทันที เตรียมความพร้อมพนักงานในการเข้าทำความสะอาดหอพักเมื่อมีการเปลี่ยนกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้รองรับกลุ่มเป้าหมายใหม่ได้ทันที



รูปที่ ๓ เจ้าหน้าที่เข้าแก้ไขอุปกรณ์ที่ชำรุดของอาคารหอพัก



รูปที่ ๔ พนักงานเข้าทำความสะอาดห้องพักระหว่างเปลี่ยนกลุ่มเป้าหมาย

๔. เตรียมความพร้อมด้านเอกสารโครงการ มอบหมายกลุ่มงานบริการทางวิชาการ จัดทำเอกสาร และประสานฝ่ายอำนวยการร่วมตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน เนื่องจากมีการปรับโครงสร้าง มีคำสั่งมอบอำนาจใหม่ ระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง การยืมเงินราชการ โดยต้องบริหารจัดการผู้ยืมเงินโครงการให้เพียงพอกับโครงการที่ต้องดำเนินการในไตรมาส ๑ การจัดทำเอกสารตามรูปแบบที่กองคลังกำหนด ให้ครบถ้วนถูกต้อง



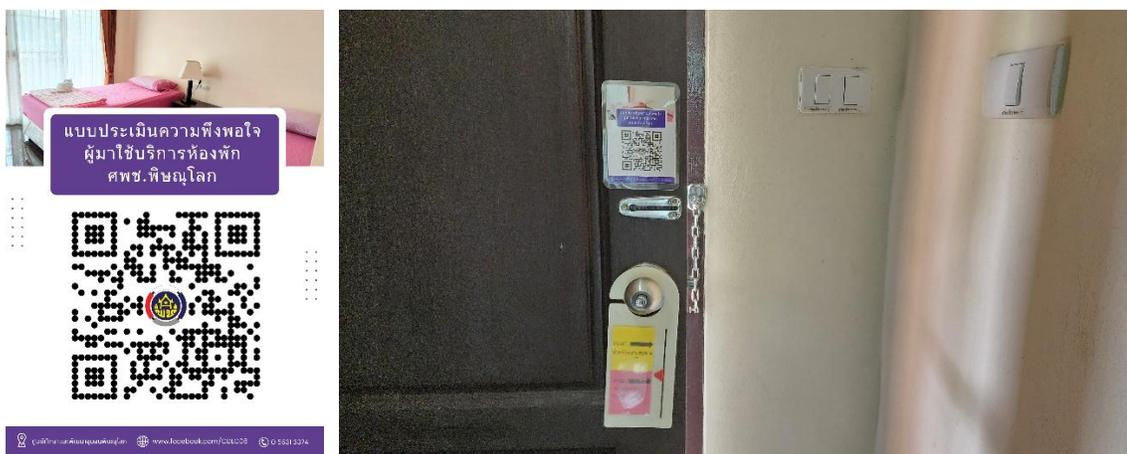
รูปที่ ๖ การประชุมแนวทางการจัดทำเอกสารระหว่างกลุ่มวิชาการ และฝ่ายอำนวยการ

๕. เตรียมความพร้อมด้านอาคารสถานที่ มอบหมายฝ่ายอำนวยการ กำกับพนักงานจ้างเหมาบริการ ด้านความสะอาด จัดระเบียบ วัสดุ อุปกรณ์ อาคารหอพัก ห้องฝึกอบรม โรงอาหาร โดยมีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบและประเมินความสะอาดและความพร้อมอีกครั้ง



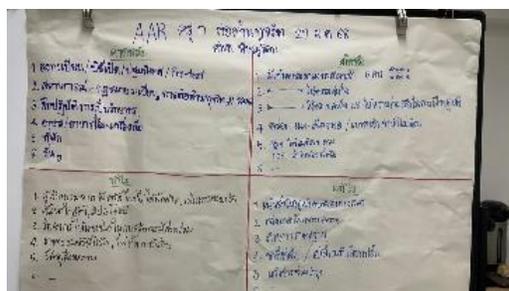
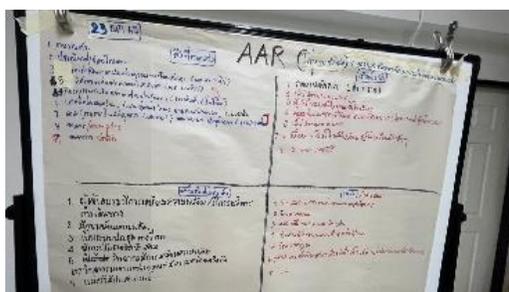
รูปที่ ๗ การประชุมมอบหมายงานพนักงานจ้างเหมาบริการ

๖. การประเมินความพึงพอใจการให้บริการห้องพัก ผ่านคิวอาร์โค้ด บริเวณประตูห้องพัก และการประเมินความพึงพอใจภาพรวมของการดำเนินงานการให้บริการตามโครงการ



รูปที่ ๘ QR Code ประเมินความพึงพอใจ และตำแหน่งติดตั้ง QR Code

๗. การ AAR ร่วมกันทุกโครงการของผู้บริหาร ทีมวิทยากร และฝ่ายอำนวยการ ในทุกวันระหว่างดำเนินการฝึกอบรม เพื่อทบทวนผลการดำเนินงานในแต่ละวัน และปรับปรุง/พัฒนา การให้บริการ ให้ดียิ่งขึ้น





รูปที่ ๙ แสดงการ AAR ของบุคลากรศูนย์ฯ ในทุกวันระหว่างดำเนินการฝึกอบรม

๘. ขับเคลื่อนนโยบายส่งเสริมสร้างเศรษฐกิจฐานราก กระตุ้นรายได้ โดยการประชาสัมพันธ์ กลุ่ม OTOP ร่วมจำหน่ายผลิตภัณฑ์ OTOP เพื่อสร้างรายได้ โดยใช้พื้นที่ศูนย์ฯ ให้เกิดประโยชน์



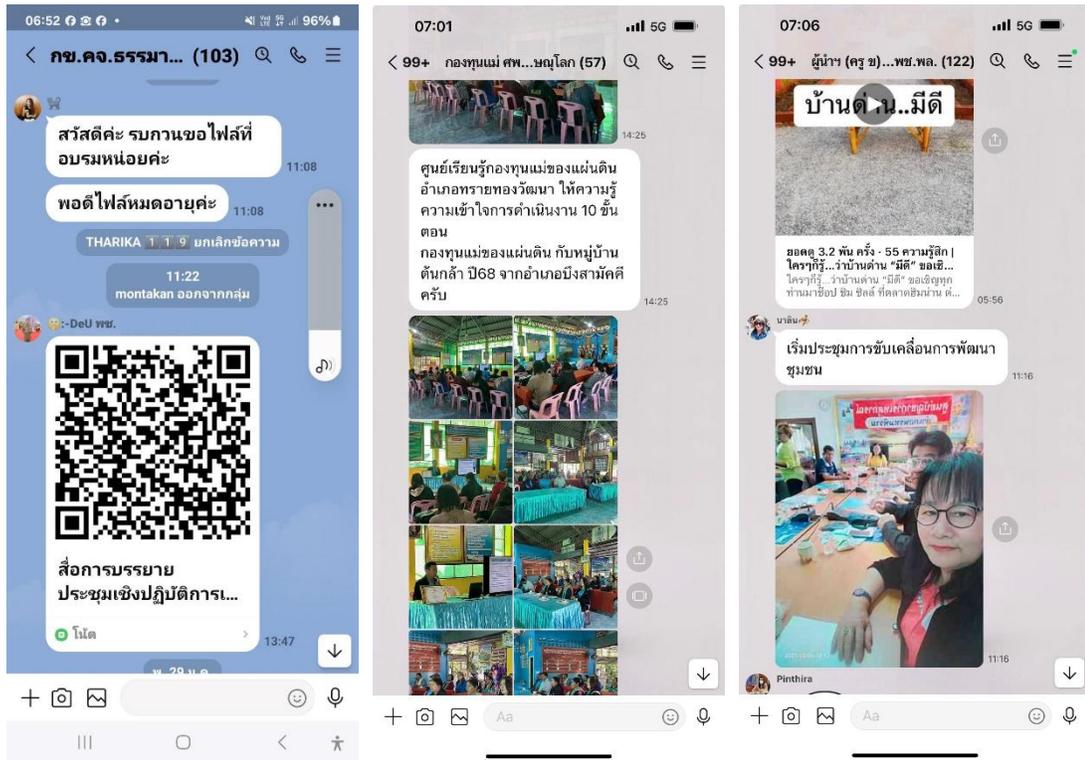
รูปที่ ๑๐ แสดงการจัดจำหน่ายสินค้า OTOP ภายในศูนย์ฯ

๙. ประชาสัมพันธ์ **ก่อนการฝึกอบรม** ประชาสัมพันธ์แผนการฝึกอบรม เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายทราบสถานที่ วัน เวลา การเข้าพักและวันฝึกอบรม ผ่านช่องทาง Facebook และเว็บไซต์ศูนย์ฯ พิชญ์โลก **ระหว่างการฝึกอบรม** แนะนำพื้นที่ศูนย์ฯ โดยวิทยากร แนะนำวิทยากร การให้บริการ ข้อปฏิบัติในระหว่างการฝึกอบรมโดย Power point มีการจัดตั้งกลุ่มไลน์ สำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรมทุกโครงการ/ทุกรุ่น เพื่อประสานงานและแก้ไขปัญหาในระหว่างการฝึกอบรม **หลังการฝึกอบรม** ประชาสัมพันธ์การฝึกอบรม ทุกกิจกรรม/โครงการ/ทุกรุ่น พร้อมจัดทำสรุปผลการฝึกอบรม จากการประเมินรายวิชา ประเมินภาพรวมโครงการ ประเมินหอพัก และประเมินการให้บริการของศูนย์ฯ ผ่านเพจ Facebook เว็บไซต์สำนักตรวจราชการกรม และเว็บไซต์ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนพิชญ์โลก

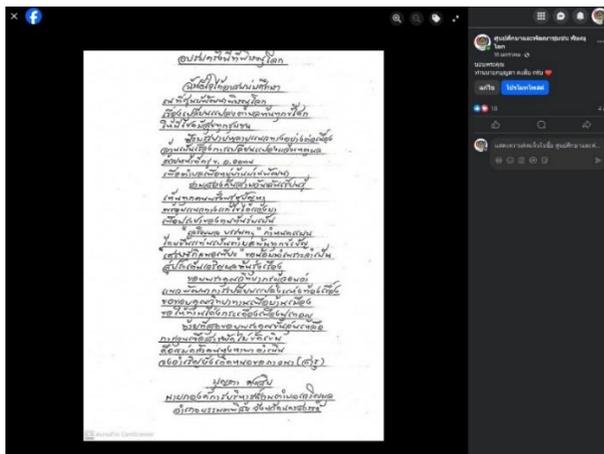
การจัดตั้งกลุ่มไลน์ นอกจากวัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์ และการให้บริการแล้วยังใช้เป็นช่องทางในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสร้างเครือข่ายงานพัฒนาชุมชน อีกด้วย ปัจจุบันกลุ่มไลน์ยังมีการสื่อสาร แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม และเจ้าหน้าที่ในแต่ละรุ่น



รูปที่ ๑๑ แสดงหน้าเว็บไซต์ และแฟนเพจเฟสบุ๊ก ศูนย์ฯ พิชญ์โลก



รูปที่ ๑๒ แสดงกลุ่มไลน์ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่ศูนย์ฯ พิชญ์โลก



รูปที่ ๑๓ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเขียนกลอนแสดงความรู้สึกประทับใจในศูนย์ฯ ด้านวิทยากร ด้านสถานที่ และด้านการให้บริการ และ QR Code วิดีโอคลิปผู้ใช้บริการโพสต์รีวิวอาคารหอพัก

๓. ผลการดำเนินงาน

ประโยชน์ต่อบุคลากร

๑) บุคลากรได้พัฒนาศักยภาพและเพิ่มความสามารถในการบริหารจัดการงานในความรับผิดชอบ ให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานจ้างเหมาบริการสามารถดูแลอาคารสถานที่ และให้บริการได้อย่างเพียงพอ เหมาะสม โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ทักษะของศูนย์ฯ สามารถเรียนรู้ พัฒนา และถ่ายทอดองค์ความรู้ รวมทั้งการประสานงานด้านการฝึกอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมายของกิจกรรม/โครงการ ตามที่สำนัก/กอง/ศูนย์ กำหนด

๒) บุคลากรมีความพร้อมในงานบริการ ตามคติพจน์ในการให้บริการของศูนย์ฯ : “บริการด้วย ๔ ใจ สنج ใสใจ เต็มใจ มีน้ำใจ” เพื่อเป็นแรงขับเคลื่อนด้านการให้บริการ

ประโยชน์ต่อองค์กร

๑) สามารถบริหารการให้บริการด้านการฝึกอบรม ให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติงานของสำนัก/กอง/ศูนย์ ทำให้บรรลุเป้าหมายทุกกิจกรรม/โครงการ

๒) บรรลุเป้าหมายด้านการเบิกจ่ายงบประมาณ มีความถูกต้อง ครบถ้วน เป็นไปตามระเบียบทั้งจำนวนงบประมาณและห้วงระยะเวลา

๓) การประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการ อยู่ในระดับ “ดีมาก” ทั้ง ๖ โครงการ ๘ รุ่น

๔) ขับเคลื่อนเศรษฐกิจฐานราก ใช้พื้นที่ของศูนย์ฯ ให้เกิดประโยชน์ในห้วงการฝึกอบรม โดยประสานผู้ผลิตผู้ประกอบการ OTOP ร่วมจำหน่ายสินค้า ในระหว่างที่มีกิจกรรมการฝึกอบรม ซึ่งมีผู้ผลิตผู้ประกอบการร่วมจำหน่าย จำนวน ๒๐ ราย มียอดจำหน่ายรวมทั้งสิ้น ๒๕,๖๔๗ บาท

๔. ปัจจัยความสำเร็จ

๑) ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการจัดการงานในทุกมิติ

๒) บริหารจัดการดี มีการวางแผน

๓) เตรียมพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง

๔) มีการบริหารความเสี่ยง

๕) สื่อสารรวดเร็ว โดยใช้เทคโนโลยี

๖) บุคลากรมีความรับผิดชอบ มีการมอบหมายหน้าที่ชัดเจน

๗) เน้นคติพจน์ในการให้บริการ “บริการด้วย ๔ ใจ : สنج ใสใจ เต็มใจ มีน้ำใจ”

๕. วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice)

๑) การบริหารจัดการและการวางแผนที่ดี การปรับตัวของบุคลากรในช่วงระยะเวลาที่มีความเปลี่ยนแปลง ทั้งการปรับโครงสร้างส่วนราชการภายในกรมการพัฒนารัฐบาล และพัฒนารัฐบาล การมอบอำนาจของผู้บริหาร ที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน การยืมเงิน เป็นต้น โดยการมอบหมายผู้รับผิดชอบ ศึกษาค้นคว้า ประสานงาน สอบถามข้อมูลจากหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานด้านนั้น ๆ โดยตรง เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานที่ถูกต้องตามระเบียบ ที่กำหนด

๒) การเตรียมความพร้อมด้านอาคารสถานที่ อาคารหอพัก โรงอาหาร อาคารฝึกอบรม โสตทัศนูปกรณ์ อุปกรณ์อื่นๆ ในการฝึกอบรม โดยวางแผน มอบหมายพนักงานรับผิดชอบในแต่ละพื้นที่ อย่างชัดเจน ประกอบกับมีเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ เป็นผู้กำกับ ควบคุม ตรวจสอบ การปฏิบัติงานในพื้นที่ ให้มีความเรียบร้อย และพร้อมให้บริการ

๓) การเตรียมความพร้อมของทีมวิทยากร โดยมีการแบ่งทีมฝึกอบรมออกเป็น ๒ ทีม เพื่อดำเนินโครงการฝึกอบรมพร้อมกัน ๒ รุ่น โดยมีผู้จัดการโครงการ ทำหน้าที่ประสานงาน ดูแลควบคุม การฝึกอบรมให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ทีมงานวิชาการ ทีมงานด้านโสตฯ/สื่อ ทำหน้าที่เตรียมความพร้อมของสื่อการฝึกอบรม อุปกรณ์ การแบ่งกลุ่ม ทีมงานสถานที่ จัดห้อง/ปรับเปลี่ยนห้องตามกระบวนการฝึกอบรม

๔) การเตรียมพร้อมในการต้อนรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม จาก ๑๗ จังหวัดภาคเหนือ รวม ๖๘๑ คน วางแผนด้านการเข้าพัก ในโครงการที่มีกลุ่มเป้าหมายจำนวนมาก มีการบริหารเตียงนอน จากพักห้องละ ๒ คน เป็นห้องละ ๓ คน แต่รักษาไว้ซึ่งการให้บริการที่ดี เช่นเดิม พร้อมทั้งมีการสร้างความเข้าใจกลุ่มเป้าหมายที่เข้ารับการฝึกอบรม วางแผนการใช้โรงอาหาร ห้องฝึกอบรม โดยแยกหลักสูตร/แยกห้อง โครงการที่มีกลุ่มเป้าหมายจำนวนน้อย ใช้อาคารฝึกอบรมนันทรี (๑๒๐ ที่นั่ง) โครงการที่มีกลุ่มเป้าหมายจำนวนมาก ใช้หอประชุมสิริสองแคว (๒๕๐ ที่นั่ง)

๕) การบริหารความเสี่ยงระหว่างการฝึกอบรม ด้านหอพัก มีการมอบหมายหน้าที่ให้นายช่างโยธา และทีมงาน

๖) จัดทำช่องทางติดต่อสื่อสารที่รวดเร็ว ระหว่างเจ้าหน้าที่ของ ศพช.พิษณุโลก และกลุ่มเป้าหมาย ทุกกิจกรรม/โครงการ ด้วยกลุ่มไลน์ เพื่อใช้แจ้งด้านการให้บริการและการอำนวยความสะดวก ได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งใช้ช่องทางไลน์เพื่อประเมินผลภาพรวม และข้อเสนอแนะในการให้บริการ

๗) บุคลากรให้บริการด้วยการถือคติพจน์ในการให้บริการ : บริการด้วย ๔ ใจ สนใจ ใส่ใจ เต็มใจ มีน้ำใจ ของศูนย์ศึกษาและพัฒนารัฐบาลพิษณุโลก

ชื่อเอกสาร

มาตรฐานการให้บริการ (Better Touch Point)

ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนพิษณุโลก ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๘

ประเภทเอกสาร

เอกสารวิชาการ

ที่ปรึกษา

นางสาววิศรดา	โสภาค	ผู้ตรวจราชการกรม ปฏิบัติหน้าที่ ผู้อำนวยการศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนพิษณุโลก
--------------	-------	---

คณะผู้จัดทำ

นางสาวตรีนรธา	อ่อนตา	นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่ ผู้อำนวยการกลุ่มงานบริการทางวิชาการ
นายวิรัช	เจริญดี	นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่ หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ
นางสาวชิตชนก	ทัศน์า	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
นายกมล	แสงสิทธิศักดิ์	เจ้าพนักงานโสตทัศนศึกษาชำนาญงาน
นายเอนก	จ๊ะสตุล	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน
นางสาวกุลธรา	จันทร์พุด	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน
นางสาวกมลวรรณ	อินทร์ลวง	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน
นายศรายุทธ	สิทธิอ้าย	นายช่างโยธาชำนาญงาน
นางสาวศศิภา	ช่วยชู	นักทรัพยากรบุคคล

ออกแบบปก

นางสาวศศิภา	ช่วยชู	นักทรัพยากรบุคคล
-------------	--------	------------------

ตรวจทาน

นางสาวตรีนรธา	อ่อนตา	นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่ ผู้อำนวยการกลุ่มงานบริการทางวิชาการ
---------------	--------	---

แหล่งเผยแพร่

สถาบันการพัฒนาชุมชน กรมการพัฒนาชุมชน