



รายงานสรุปผลการดำเนินงาน
โครงการอบรมพัฒนาบุคลากรสู่มาตรฐานงานบริการที่เป็นเลิศ
อุทยานประวัติศาสตร์พิมาย (Phimai : Service Mind & Hospitality)
วันพุธที่ ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๕
ณ ห้องประชุม อุทยานประวัติศาสตร์พิมาย และทัศนศึกษาพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติพิมาย



อุทยานประวัติศาสตร์พิมาย
สำนักศิลปากรที่ ๑๐ นครราชสีมา
กรมศิลปากร กระทรวงวัฒนธรรม
ปีงบประมาณ ๒๕๖๖

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน โครงการอบรมพัฒนาบุคลากรสู่มาตรฐานงานบริการที่เป็นเลิศ อุทยานประวัติศาสตร์พิมาย (Phimai : Service Mind & Hospitality)

ที่มาของโครงการ

ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ อุทยานประวัติศาสตร์พิมาย สำนักศิลปากรที่ ๑๐ นครราชสีมา ได้รับอนุมัติและจัดสรรงบประมาณ ให้ดำเนินโครงการอบรมพัฒนาบุคลากรสู่มาตรฐานงานบริการที่เป็นเลิศ อุทยานประวัติศาสตร์พิมาย (Phimai : Service Mind & Hospitality) เป็นเงิน ๑๒,๐๐๐.- บาท (หนึ่งหมื่นสองพันบาทถ้วน) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของอุทยานประวัติศาสตร์พิมาย ซึ่งปฏิบัติงานในแหล่งเรียนรู้และแหล่งท่องเที่ยว เกิดความรู้ มีความเข้าใจ ตระหนักถึงบทบาทและความสำคัญของตนเองในฐานะผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการที่สำคัญหน่วยงานหนึ่งของกรมศิลปากรและในระดับจังหวัดนครราชสีมา ตลอดจนเป็นการยกระดับมาตรฐานงานด้านบริการให้เป็นเลิศ เป็นที่ประทับใจแก่ประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มาเข้าชมเข้าใช้บริการ

ผลการดำเนินงาน

อุทยานประวัติศาสตร์พิมาย ได้จัดโครงการอบรมพัฒนาบุคลากรสู่มาตรฐานงานบริการที่เป็นเลิศ ในวันพุธที่ ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ (เป็นเวลา ๑ วัน) โดยมีผู้เข้าร่วมอบรมประกอบด้วย ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ กลุ่มงานสำนักงาน พนักงานนำชม พนักงานจำหน่ายบัตร พนักงานรักษาความปลอดภัย และพนักงานดูแลรักษาพื้นที่ จำนวนรวม ๔๐ คน และเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพิมายอีก ๒ คน

ลักษณะของกิจกรรม ในช่วงเช้า เป็นพิธีเปิด โดยนายสถาพร เทียงธรรม รองอธิบดีกรมศิลปากร เป็นประธาน นายภาณุวัฒน์ เอื้อสามาลย์ หัวหน้าอุทยานประวัติศาสตร์พิมาย กล่าวรายงาน จากนั้นประธานได้บรรยายพิเศษเรื่อง “นโยบายและแนวทางสู่มาตรฐานงานบริการที่เป็นเลิศ ในภารกิจของหน่วยงานในสังกัด สำนักศิลปากรที่ ๑๐ นครราชสีมา กรมศิลปากร” มีสาระสำคัญคือ บทบาทของกรมศิลปากรในฐานะแหล่งเรียนรู้และแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งมีทั้งอุทยานประวัติศาสตร์ พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ และโบราณสถานต่างๆ ที่ต้องมีการพัฒนาต้นตัว เพื่อรองรับกระแสการท่องเที่ยวในโลกปัจจุบันและสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ

จากนั้นเป็นการบรรยายเรื่อง จิตบริการกับการเป็นเจ้าบ้านที่ดี และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ งานบริการในอุทยานประวัติศาสตร์มรดกโลกสุโขทัย ซึ่งเป็นการนำประสบการณ์ตรง ความรู้สึก ในฐานะนักท่องเที่ยว เมื่อได้รับการบริการที่ดีก็ย่อมรู้สึกประทับใจ นำมาบอกต่อ อวยกกลับไปเยือนอีกครั้ง แต่ถ้าหากไม่ได้รับการบริการที่ดี ก็ย่อมรู้สึกผิดหวัง ไม่ประทับใจ ดังนั้นเจ้าหน้าที่อุทยานประวัติศาสตร์พิมายทุกคน จึงมีความสำคัญมากที่จะช่วยกันสร้างความประทับใจ ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน

กิจกรรม ในช่วงบ่าย ไปทัศนศึกษา ณ พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพิมาย เพื่อให้เจ้าหน้าที่อุทยานฯ ได้เรียนรู้บทบาทหน้าที่ของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ ในฐานแหล่งเรียนรู้ควบคู่กัน อีกทั้งแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานระหว่างหน่วยงานด้วย

โครงการอบรมครั้งนี้ จึงเป็นโอกาสอันดี ที่เจ้าหน้าที่ของอุทยานฯพิมายทุกกลุ่มงาน ได้มาพบปะหารือ พุดคุย และทบทวนบทบาทหน้าที่ของตนเอง ตระหนักถึงความสำคัญของจิตบริการ

ปัญหา/อุปสรรค/ข้อเสนอแนะ

- เนื่องจากลักษณะการปฏิบัติงานของอุทยานประวัติศาสตร์พิมายเป็นการเปิดให้บริการทุกวัน ดังนั้นการจัดอบรมหรือประชุมเจ้าหน้าที่ทุกคน จึงไม่อาจจัดให้มาพร้อมกันได้ เพราะในเวลาเดียวกันก็ต้องปฏิบัติงานให้บริการนักท่องเที่ยว เช่น การจำหน่ายบัตร การรักษาความปลอดภัย การนำชม เป็นต้น

- ควรจัดเป็นกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อกระตุ้นการรับรู้ ให้เจ้าหน้าที่ตระหนักถึงความสำคัญของตนเองและหน่วยงาน นำไปปฏิบัติใช้จนเป็นนิสัย และยกระดับมาตรฐานงานบริการให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป

ภาพการจัดกิจกรรม
 โครงการอบรมพัฒนาบุคลากรสู่มาตรฐานงานบริการที่เป็นเลิศ
 อุทยานประวัติศาสตร์พิมาย (Phimai : Service Mind & Hospitality)



การลงทะเบียนผู้เข้าร่วมโครงการ



พิธีเปิดโครงการ โดยนายสถาพร เทียงธรรม รองอธิบดีกรมศิลปากร เป็นประธาน
 นายภาณุวัฒน์ เอื้อสามาลย์ หัวหน้าอุทยานประวัติศาสตร์พิมาย กล่าวรายงาน



รองอธิบดีกรมศิลปากร บรรยายพิเศษเรื่อง “นโยบายและแนวทางสู่มาตรฐานงานบริการที่เป็นเลิศฯ”



ประธานและผู้เข้าร่วมอบรมถ่ายภาพหมู่ร่วมกัน



การบรรยายเรื่อง “จิตบริการกับการเป็นเจ้าของที่ดี” โดย นายภาณุวัฒน์ เอื้อสามาลย์ หัวหน้าอุทยานฯพิมาย



การบรรยายเรื่อง “แลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ งานบริการในอุทยานประวัติศาสตร์ มรดกโลก สุโขทัย” โดย นางสาวกัญญาวีร์ คุ่มเรือน และนางสาวนปภา อินทร์ภู



เดินทางไปที่ศนศึกษา ณ พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพิมาย



ถ่ายภาพหมู่ร่วมกัน ณ พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพิมาย



บรรยายนำชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพิมาย โดย นางสาวทิตยา ถิระโชติ ภัณฑารักษ์ชำนาญการ



บรรยายนำชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติพิมาย โดย นางชรินทร์ ปัตตาเทสัง เจ้าพนักงานพิพิธภัณฑ์ชำนาญงาน



กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ งานบริการในอุทยานประวัติศาสตร์และพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ



มอบของที่ระลึกและถ่ายภาพหมู่ร่วมกันภายหลังเสร็จสิ้นโครงการอบรม