

ใบสมัครเข้าร่วมโครงการ PMCU Top Service Awards ประจำปี 2563

ชื่อ นามสกุล		
ตำแหน่ง		หน่วยงาน

ผู้มีสิทธิสมัครได้แก่ พนักงานสำนักงานจัดการทรัพย์สินที่ผ่านการทดลองงานแล้ว และเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ (ผู้บังคับบัญชาตั้งแต่ระดับผู้ช่วยผู้จัดการขึ้นไปไม่มีสิทธิเข้าร่วมโครงการ

การประเมินระดับการให้บริการของตนเอง (ดูรายละเอียดตารางด้านล่าง)	ระดับ 1 - 5
--	-------------

ระดับการให้บริการ	คำอธิบาย
ระดับ 1 แสดงความเต็มใจในการให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> - ให้บริการที่เป็นมิตร สุภาพ เต็มใจต้อนรับ - ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี และสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ - ให้คำแนะนำ และคอยติดตามเรื่อง เมื่อผู้รับบริการมีคำถาม ชื่อเรียกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของหน่วยงาน
ระดับ 2 สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้	<ul style="list-style-type: none"> - แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 - ให้ข้อมูล ข่าวสาร ของการบริการที่ถูกต้อง ชัดเจนแก่ผู้รับบริการ - แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่อง หรือขั้นตอนงานต่าง ๆ ที่ให้บริการอยู่ - ประสานงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว
ระดับ 3 เต็มใจ ช่วย แก้ ปัญหา ให้กับผู้รับบริการได้	<ul style="list-style-type: none"> - แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 - รับผิดชอบ ช่วยแก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว เต็มใจ ไม่บ่น เบี่ยง ไม่แก้ตัว หรือปัดภาระ - คอยดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ และนำข้อขัดข้องในการให้บริการไปพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น
ระดับ 4 ให้บริการที่เกินความคาดหวังในระดับทั่วไป แม้ต้องใช้เวลาหรือความพยายามอย่างมาก	<ul style="list-style-type: none"> - แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 - ให้เวลาแก่ผู้รับบริการ โดยเฉพาะเมื่อผู้รับบริการประสบความยากลำบาก เช่น ให้ความช่วยเหลือพิเศษในการให้บริการ เพื่อช่วยผู้รับบริการแก้ปัญหา - คอยให้ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานที่กำลังให้บริการอยู่ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการแม้ว่าผู้รับบริการจะไม่ได้ถามถึง หรือไม่ทราบมาก่อน - ให้บริการที่เกิดความคาดหวังในระดับทั่วไป
ระดับ 5 สามารถเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยั่งยืนให้กับผู้รับบริการ	<ul style="list-style-type: none"> - แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 - เข้าใจความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการและ/หรือ ใช้เวลาอย่างเหมาะสมแสวงหาข้อมูล และทำความเข้าใจเกี่ยวกับความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ - ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ - เล็งเห็นผลประโยชน์ที่จะเกิดแก่ผู้รับบริการในระยะยาว และสามารถเปลี่ยนแปลงวิธีการหรือขั้นตอนการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์สูงสุด - กระบวนการและผลลัพธ์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่สามารถนำมาใช้ได้จริง (อย่างใดอย่างหนึ่ง อาทิ ด้านการอำนวยความสะดวก, ด้านจำนวนผู้มาใช้บริการต่อหน่วยเวลา, ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ (พิจารณาจากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอก), ด้านกระบวนการในการลดขั้นตอนและระยะเวลา

เหตุผลสนับสนุน หรือ ตัวอย่างเหตุการณ์ ที่เกี่ยวข้องกับการมีใจให้บริการของตนเอง

.....

ลงชื่อ

(พนักงาน

.....

วันที่.....

ขั้นตอนการดำเนินการ

1. พนักงานเขียนใบสมัครโดยประเมินตนเองที่ระดับ 1 - 5 พร้อมทั้งเขียนเหตุผลสนับสนุนหรือยกตัวอย่างเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการมีใจให้บริการของตนเอง (ควรสอดคล้องกับระดับที่ประเมิน ส่งมาที่ส่วนทรัพยากรบุคคลภายในวันที่ 20 ธ.ค.62 ก่อน 17:30 น.)
2. คณะกรรมการฯ ร่วมกับผู้บังคับบัญชาเพื่อประเมินพนักงานที่สมัครเข้าร่วมโครงการฯ โดยอาจจะมีการเรียกสัมภาษณ์พนักงานและอาจเชิญผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่เกี่ยวข้องมาให้ข้อมูลเพิ่มเติมในวันสัมภาษณ์พนักงานด้วยก็ได้
3. คณะกรรมการฯ จะประกาศผู้ที่ได้รับคัดเลือกเข้าโครงการฯ อย่างน้อย 7 วันก่อนวันจัดงานสัมมนาประจำปี 63 ซึ่งพนักงานผู้ที่ได้รับคัดเลือกจะต้องมีระดับประเมินไม่ต่ำกว่า 4 พร้อมทั้งมีเหตุผลสนับสนุนหรือตัวอย่างเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการมีใจให้บริการของตนเอง

สำหรับพนักงานที่ไม่ได้รับคัดเลือก สามารถอุทธรณ์การคัดเลือกของคณะกรรมการฯ เป็นลายลักษณ์อักษรไปที่ผู้อำนวยการสำนักงานฯ ภายใน 3 วันหลังจากประกาศผล ทั้งนี้การชี้ขาดของผู้ผู้อำนวยการสำนักงานฯ ถือเป็นที่สุด

4. พนักงานผู้ผ่านการคัดเลือกจะต้องเตรียมนำเสนอเหตุผลหรือตัวอย่างเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการมีใจให้บริการของตนเองในวันจัดงาน จะมีการตอบคำถามและมีการให้คะแนนจากพนักงานของสำนักงานจัดการทรัพย์สินที่เข้าร่วมงานสัมมนาประจำปี 63
5. รางวัลอันดับหนึ่งจะมอบให้กับผู้ที่ได้รับคะแนนสูงสุด และรางวัลในระดับรองลงมาจะมอบให้กับผู้ที่ได้รับคะแนนในลำดับถัดไปในกรณีที่คะแนนเท่ากันรองอธิการบดีหรือผู้อำนวยการสำนักงานฯ จะเป็นผู้ชี้ขาด และถือเป็นที่สุด

คณะกรรมการมีสิทธิเสนอยกเลิกโครงการได้ หากมีผู้สมัครจำนวนน้อยกว่า 4 ราย หรือคณะกรรมการพิจารณาไม่มีผู้

เหมาะสม

หมายเหตุ พนักงานที่ได้รับรางวัลจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบภาระภาษีด้วยตนเอง (ถ้ามี)



โครงการรางวัล PMCU Top Service Awards

ประจำปี พ.ศ. 2563

1. หลักการและเหตุผล

สืบเนื่องจากสำนักงานจัดการทรัพย์สิน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (PMCU) ได้ให้ความสำคัญกับการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind) ให้แก่พนักงาน PMCU เพื่อมุ่งผลักดันให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้นมาโดยตลอด เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอันได้แก่ ลูกค้าภายในและภายนอกในปี 2562(มกราคม - ธันวาคม)

ดังนั้นเพื่อเป็นการดำเนินกลยุทธ์ในการสร้างแรงกระตุ้นและจูงใจให้พนักงานได้สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง สำนักงานฯ จึงเห็นสมควรดำเนินการโครงการรางวัล PMCU Top Service Awards ประจำปี พ.ศ. 2563 ขึ้น เพื่อเป็นการเชิดชูเกียรติ เป็นขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานที่มีความโดดเด่นในการให้บริการ ซึ่งจะช่วยเป็นแรงบันดาลใจในการพัฒนาคุณภาพของงานบริการเพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการอย่างแท้จริง

2. วัตถุประสงค์ของโครงการ

2.1 เพื่อยกย่องเชิดชูพนักงานที่มีความโดดเด่นในการให้บริการให้ปรากฏเป็นตัวอย่างที่ดีของการมีจิตสำนึกในการให้บริการ

2.2 เพื่อกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ

2.3 เพื่อเพิ่มศักยภาพและคุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศ

2.4 เพื่อก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อสำนักงานฯ ในด้านการสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ

3. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างเดือนธันวาคม 2562 – 15 มกราคม 2563

4. คุณสมบัติของผู้มีสิทธิได้รับการเสนอชื่อและได้รับการคัดเลือก

เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของสำนักงานจัดการทรัพย์สินจุฬาฯ

คุณสมบัติเฉพาะ

- ต้องไม่เป็นลูกดำเนินการทางวินัย
- เป็นพนักงานที่ผ่านการทดลองงานแล้ว

5. หลักเกณฑ์การพิจารณาการให้รางวัล

หลักเกณฑ์การพิจารณาให้รางวัล PMCU Top Service Awards ประจำปี พ.ศ. 2563 จะใช้หลักเกณฑ์และพิจารณาจากการปฏิบัติงานในปี 2562

เกณฑ์สมรรถนะด้านการบริการที่ดี (Service Mind Competency อ้างอิง ก.พ.ร. ได้วางหลักเกณฑ์ไว้ 5 ระดับ แบ่งเป็น

ระดับที่ 0 : ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ชัดเจน

ระดับที่ 1 : แสดงความเต็มใจในการให้บริการ

- ให้บริการที่เป็นมิตร สุภาพ เต็มใจต้อนรับ
- ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี และสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ
- ให้คำแนะนำ และคอยติดตามเรื่อง เมื่อผู้รับบริการมีคำถาม ข้อเรียกร้องที่เกี่ยวกับภารกิจของหน่วยงาน

ระดับที่ 2 : สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้

- แสดงสมรรถนะระดับที่ 1
- ให้ข้อมูล ข่าวสาร ของการบริการที่ถูกต้อง ชัดเจนแก่ผู้รับบริการ
- แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่อง หรือขั้นตอนงานต่าง ๆ ที่ให้บริการอยู่
- ประสานงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการติดต่อและรวดเร็ว

ระดับที่ 3 : เต็มใจช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการได้

- แสดงสมรรถนะระดับที่ 2
- รับผิดชอบ ช่วยแก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว เต็มใจ ไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัว หรือปิดกั้น
- คอยดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ และนำข้อขัดข้องในการให้บริการไปพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

ระดับที่ 4 : ให้บริการที่เกินความคาดหวังในระดับทั่วไป แม้ต้องใช้เวลาหรือความพยายามอย่างมาก

- แสดงสมรรถนะระดับที่ 3
- ให้ความแก่ผู้รับบริการ โดยเฉพาะเมื่อผู้รับบริการประสบความยากลำบาก เช่น ให้ความและความพยายามพิเศษในการให้บริการ เพื่อช่วยผู้รับบริการแก้ปัญหา
- คอยให้ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานที่กำลังให้บริการอยู่ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ แม้ว่าผู้รับบริการจะไม่ได้ถามถึง หรือไม่ทราบมาก่อน
- ให้บริการที่เกิดความคาดหวังในระดับทั่วไป

ระดับที่ 5 : สามารถเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนให้กับผู้รับบริการ

- แสดงสมรรถนะระดับที่ 4
- เข้าใจความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการและ/หรือ ใช้เวลาอย่างเหมาะสมแสวงหาข้อมูล และทำความเข้าใจเกี่ยวกับความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ
- ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ
- เล็งเห็นผลประโยชน์ที่จะเกิดแก่ผู้รับบริการในระยะยาว และสามารถเปลี่ยนแปลงวิธีการหรือขั้นตอนการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์สูงสุด
- มีกระบวนการและผลลัพธ์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่สามารถนำมาใช้ได้จริง (อย่างใด

อย่างหนึ่ง อาทิ ด้านการอำนวยความสะดวก, ด้านจำนวนผู้มาใช้บริการต่อหน่วยเวลา, ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ (พิจารณาจากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอก , ด้านกระบวนการในการลดขั้นตอนและระยะเวลา

6. ขั้นตอนการดำเนินงาน

ลำดับที่	กิจกรรม	ระยะเวลา ดำเนินการ
	ประชาสัมพันธ์แจ้งโครงการ ผู้สมัครเข้าร่วมโครงการจะได้รับของที่ระลึกทุกคน	ตลอด โครงการ
1	แต่งตั้งคณะกรรมการ รอบแรก -พนักงานสามารถส่งใบสมัครเข้ารับการคัดเลือก โดยส่งตรงที่คณะกรรมการ ตามแบบแนบท้าย มายังคณะกรรมการ	6-20 ธันวาคม 2562
2	รอบสอง 1) คณะทำงานฯ สัมภาษณ์ผู้บังคับบัญชาของพนักงาน และสัมภาษณ์พนักงานผู้ที่ ได้รับการส่งชื่อรอบแรก 2) ประกาศผลผู้เข้ารอบสุดท้าย 3) ประเมินสมรรถนะในการให้บริการของบุคลากรที่เข้ารอบสุดท้าย (พนักงานแสดงผลงานและประสบการณ์การให้บริการที่นำมาใช้ในงานได้จริง	25-27 ธันวาคม 2563
3	ประกาศผลผู้ได้รับรางวัล ในงานสัมมนาประจำปีของสำนักงานฯ (ใช้ popular vote	มกราคม 2563

7. รางวัล

เป็นเงินสด จำนวน 3 รางวัล

8. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินโครงการ

เงินรางวัล จำนวนเงิน 40,000 บาท (ถือเป็นเงินรายได้ ผู้รับเงินรางวัล จะต้องเป็นผู้รับภาระภาษี โดย
สำนักงานจะดำเนินการหัก ณ ที่จ่าย แบ่งเป็น

รางวัลที่ 1 เงินสด 20,000 บาท จำนวน 1 รางวัล

รางวัลที่ 2 เงินสด 10,000 บาท จำนวน 1 รางวัล

รางวัลที่ 3 เงินสด 5,000 บาท จำนวน 2 รางวัล

ผู้จัดการจะได้รับเกียรติบัตรพร้อมของที่ระลึกในการสนับสนุนและการcoaching แก่พนักงานที่ได้รับ
รางวัล

9. ผู้รับผิดชอบโครงการ

คณะกรรมการพิจารณารางวัล PMCU Top Service Awards ประกอบด้วย

- | | |
|--|------------------------|
| 1. ผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักงาน (สายงานสนับสนุนองค์กร) | ประธานคณะกรรมการ |
| 2. ผู้จัดการส่วนพัฒนาองค์กร | คณะกรรมการ |
| 3. ผู้จัดการส่วนกิจกรรมและองค์กรสัมพันธ์ | คณะกรรมการ |
| 4. ผู้จัดการทั่วไปส่วนบริหารกิจการอาคารพิเศษ | คณะกรรมการ |
| 5. ผู้จัดการส่วนทรัพยากรบุคคล | คณะกรรมการและเลขานุการ |

