

ถอดบทเรียน “คุณค่างานบริการด้วยหัวใจบริการ Service Mind

โดยบุคลากรสายสนับสนุน

สรุปแนวทางการให้บริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ หรือ จิตบริการด้วยหัวใจ ของสายสนับสนุน มีแนวทางการทำงานดังนี้

หลักสำคัญของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มี 3 หลัก คือ องค์กรมีเป้าหมายร่วมกัน รู้ว่ากำลังดำเนินการอะไร มีเป้าหมายเพื่ออะไร

1. การให้บริการด้วยความเต็มใจ ซื่อสัตย์ มีจิตสาธารณะ ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่เลือกปฏิบัติและเอาใจใส่ในงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ
 2. การบริการด้วยความเต็มใจ ทำตัวเป็นกลางไม่เลือกปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่อย่างสม่ำเสมอและให้ความร่วมมือร่วมแรงร่วมใจในกิจกรรมของวิทยาลัยทุกครั้งที่มีโอกาส การให้บริการด้วยหัวใจไม่สามารถวัดค่าหรือประเมินออกมาได้ว่ามากน้อยเพียงใดเพราะเป็นการให้บริการด้วยใจและความเต็มใจ ทำเต็มที่อย่างดีที่สุด เมื่อได้ทำหน้าที่นั้นๆ
 3. ทำเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอเรื่อยๆ ทำเป็นกิจวัตร ทำเป็นนิสัย ทำด้วยใจรัก และมีจิตบริการ จะปฏิบัติและทำเป็นประจำสม่ำเสมอ
 4. การที่เราให้บริการ ช่วยเหลือ ผู้ที่มารับบริการด้วยความเต็มใจ บริการด้วยความยิ้มแย้มและให้ความช่วยเหลือเต็มความสามารถ ไม่คิดไม่หวังผลตอบแทนจากการให้บริการ และหวังว่าการให้บริการด้วยความเต็มใจจะสะท้อนกลับให้ผู้รับบริการนำไปใช้กับผู้อื่นต่อไป
 5. การไม่นั่งนอนใจ นั่งมองคนอื่นทำงานโดยไม่ช่วยอะไร อาสาช่วยงานเท่าที่เราทำได้ รู้จักเสียสละเพื่อส่วนรวม การเป็นตัวอย่างที่ดี เพื่อให้รุ่นต่อไปเห็น สร้างความเข้าใจให้กับบุคลากรในหน่วยงาน ตระหนักและเห็นความสำคัญกับการให้บริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์มากที่สุด ฝึกจิตใจให้สามารถควบคุมตนเอง
 6. ทำงานร่วมกันด้วยความสามัคคี ช่วยเหลือเกื้อกูลกันในการทำงานให้เป็นพื้นฐานของการทำงาน
 7. มีการแบ่งภาระงานให้ชัดเจน เพื่อลดการเกี่ยงงาน ซึ่งผู้มาขอรับบริการจะได้ติดต่อประสานงานได้ถูกต้อง
 8. สร้างให้เกิดความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้งานที่ออกมามีคุณภาพ
 9. ใช้วาจาที่สุภาพในการสื่อสารระหว่างกัน
 10. ลดช่องว่างระหว่างอาจารย์และสายสนับสนุน เพื่อมิให้เกิดความรู้สึกได้เปรียบเสียเปรียบ
 11. ให้อภัยและให้โอกาสผู้ที่ทำงานผิดพลาด เพื่อที่เขาจะได้ปรับปรุงงานให้ดีขึ้น
- ทำให้เป็นตัวอย่าง ทำให้เป็นความเคยชิน ให้กลายเป็นวัฒนธรรมองค์กร โดยยึดหลัก พรหมวิหาร 4 เมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา
12. คือการบริการของคนที่ทำงานด้วยการบริการด้วยหัวใจที่รักในงานบริการอย่างเต็มเปี่ยม ยิ้มแย้ม รวดเร็ว และมีคุณภาพ อุทิศตนให้กับงานที่ทำทุ่มเทเอาใจใส่ ทำงานด้วยหัวใจบริการอย่างเต็มที่เต็มความสามารถ

13. ทำด้วยความเต็มใจและคิดว่าการทุกคนในองค์กรเปรียบเสมือนคนในครอบครัวเดียวกัน การที่เรามีความเชื่อมั่นสิ่งที่ถูกต้องและดีงาม ทำให้เราทำงานแบบมีความสุข และทำให้เกิดการบริการที่ดีที่สุด ด้วยรอยยิ้มและแสดงกริยาที่สุภาพอ่อนโยน

14. บริการด้วยความเต็มใจ มีความซื่อสัตย์ต่องานที่รับผิดชอบ มีความเอื้ออาทรต่อกัน มีความสามัคคีในหมู่คณะ บริการด้วยความมีน้ำใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ

15. ความเสียสละและให้ความร่วมมือต่องานส่วนรวมอย่างสม่ำเสมอ ด้วยความซื่อสัตย์
สุจริต