

แนวปฏิบัติการพัฒนาคุณภาพงานบริการด้วยหัวใจ บุคลากรสายสนับสนุน

บุคลากรสายสนับสนุน

เจ้าหน้าที่สายสนับสนุนทั้งหมด งานพัฒนาบุคลากร งานบุคลากร งานสารบรรณ งานธุรการ งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ งานทะเบียนวัดและประเมินผล งานประชาสัมพันธ์ และงานบริการห้องสมุด งานทำความสะอาดอาคารเรียนและหอพัก งานอาชีวอนามัยสิ่งแวดล้อมและรักษาความปลอดภัย

สรุปการทำงานที่ต้องพัฒนาคุณภาพงานบริการด้วยหัวใจควรประกอบด้วย

1. ควรมีความสุขที่ได้ให้
2. ควรมีความสุขที่เห็นคนอื่นมีความสุข
3. ให้ผู้อื่นโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน
4. การให้โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน
5. ให้เสียงหัวเราะ สร้างรอยยิ้ม บริการด้วยรอยยิ้ม
6. บริการด้วยใจ
7. ทำโดยไม่หวังผลตอบแทน ให้ผู้อื่นมีความสุข ไม่ต้องหวังผลตอบแทนสิ่งที่ดี ๆ กลับมาหาเอง
8. ให้โอกาสอื่นที่ดีกว่า สุขที่ได้เห็นรอยยิ้ม
9. เราไม่อยู่ในโลกนี้แต่เพียงผู้เดียว สร้างความหวังให้เราอยู่ต่อไป
10. ให้ด้วยใจ ให้ด้วยการแสดงออก
11. ทำให้ทุกคนมีความรับผิดชอบ
12. พุ่มเทให้กับงานอย่างสุดความสามารถ
13. การแต่งกายและพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างสม่ำเสมอ
14. มีเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน
15. การทำงานต้องทำงานเป็นทีม
16. ความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ต่อตนเอง
17. ใช้การสื่อสารที่ดี
18. สร้างความเข้าใจ และไม่ตัดสินผู้อื่น

ถอดบทเรียน

งานธุรการ(นักศึกษา)

1. เจ้าพนักงานธุรการ บทบาทหน้าที่

แนะนำข้อมูลที่ถูกต้องให้กับนักศึกษา และรับปรึกษาเกี่ยวกับการรับทุนของนักศึกษา เบื้องต้น บริการที่ทันต่อเวลา และมีช่องทางในการบริการนักศึกษาหลายช่องทาง เพื่อความสะดวกในการให้คำปรึกษา และทันต่อเหตุการณ์ และใช้ความอดทนในการบริการกับนักศึกษาและการตอบคำถามที่ซ้ำเดิม ไม่บริการด้วยอารมณ์

งานประจำอาคารทำความสะอาด

เจ้าหน้าที่ทำความสะอาดประจำหอพัก2 ทำความสะอาดหอพักนักศึกษา ทำความสะอาดให้ดีที่สุด บริการแบบมีความสุข อยากเห็นผู้รับบริการประทับใจ อยากให้ผู้รับบริการมีมารยาทในการเข้าใช้บริการ และได้รับความสุขกลับไป

งานทะเบียน

เจ้าพนักงานวัดและประเมินผล หน้าที่ทำข้อสอบ(คลังข้อสอบ)

ทำงานด้วยความเสียสละในการทำงานนอกเวลาราชการ และคุมสอบแทนอาจารย์ที่ติดภารกิจในการทำงาน อยากพัฒนาตนเองโดยการไปศึกษาดูงานจากหน่วยงานภายนอกในส่วนของการทำคลังข้อสอบ และทักทาย ยิ้มแย้ม ใส่ใจผู้ร่วมงาน

พนักงานรักษาความปลอดภัย

1. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย หน้าที่ตรวจสอบบุคคลภายนอกมาติดราชการ ช่วยงานอาคารสถานที่ บางกรณี อำนวยความสะดวกในการจราจร ดูแลความเรียบร้อยภายในวิทยาลัย
2. ไม่บกพร่องในการทำงาน
3. พัฒนาตนเองในด้านการรักษาความปลอดภัยจากหน่วยงานภายนอก
4. บริการด้วยใจ สุภาพ

งานพัฒนาบุคลากร

1. นักทรัพยากร หน้าที่แก้ไขปัญหาให้อาจารย์และอำนวยความสะดวกในการทำงานของอาจารย์และเจ้าหน้าที่
2. ควบคุมอารมณ์ได้ดี ลดแรงปะทะ
3. สร้างความสุขในคนในองค์กร

การเงินพัสดุ

การยืดหยุ่นในการทำงาน ทำความสะอาด อยากรับการดูแลในเรื่องของความสะอาด และความสะอาดในการใช้อุปกรณ์ในการทำงาน เช่น อุปกรณ์เครื่องครัวในการจัดประชุม พxr. อยากรให้ขับรถด้วยความปลอดภัย วินัยจราจร รับรองวิทยากร และบริการแบบสุภาพ

พนักงานขับรถยนต์

1. จ้างเหมาบริการขับรถยนต์ หน้าที่ ขับรถแบบสุภาพ และเคารพกฎจราจร

งานพัสดุ

1. เจ้าหน้าที่งานพัสดุ หน้าที่ ทำงานพัสดุ
2. ชื่อสัตย์
3. ให้บริการกับบุคลากรทุกคนไม่เลือกปฏิบัติ ให้อยู่ร่วมกันแบบพี่น้อง มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ รับผิดชอบ ต่อหน้าที่
4. เข้าใจผู้ใช้บริการ ใช้เวลาในการทำงานอย่างเต็มที่

งานเทคโนโลยี

เจ้าหน้าที่เครื่องคอมพิวเตอร์ หน้าที่ สร้างสื่อ

1. ทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ และให้คำแนะนำในการทำงานเพื่อให้งานที่ออกมามีประสิทธิภาพ
2. ความคิด และจิตสำนึกที่ดี ในการทำงาน และให้ความช่วยเหลือผู้อื่น
3. น้อมรับผู้บริการให้คำแนะนำที่ดีและชัดเจน และสุภาพในการให้บริการ

งานครูแม่บ้าน

1. ครูแม่บ้าน หน้าที่ ตรวจสอบดูอาจารย์เวร ตรวจสอบความเรียบร้อยของหอพัก ติดตามอาการป่วยของนักศึกษาทั้งภายในวิทยาลัยและรพ บันทึกตกเดือนความรับผิดชอบระเบียบวินัยของนักศึกษา คัดแยกพัสดุของนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากร
2. การติดตามอาการของนักศึกษาอย่างใกล้ชิด และปฐมพยาบาลเบื้องต้น นักศึกษาประทับใจในการบริการในการประสานกับโรงพยาบาลในการรักษา นอกเวลาราชการ
3. ศึกษาดูงานจากหน่วยงานภายนอก เพื่อพัฒนางานที่ได้รับมอบหมายให้มีประสิทธิภาพ
4. การติดต่อประสานงานอย่างไพเราะ สุภาพ ยอมรับคำติชม

งานการเงิน

1. เจ้าหน้าที่งานการเงินและบัญชี หน้าที่ การเบิกจ่ายเงิน
2. อำนวยความสะดวก คำแนะนำ คำปรึกษาให้กับผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง การบริการแบบสุภาพ เพื่อสะดวกในการทำงาน
3. การบริการที่เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ
4. การไม่ใช้อารมณ์ในสื่อสาร

งานห้องปฏิบัติการ

1. เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการ หน้าที่ให้บริการด้านครุภัณฑ์ทางการแพทย์กับอาจารย์และนักศึกษา ดูแลสำรวจหุ้่น สำรองอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อการใช้งานของนักศึกษาและอาจารย์
2. การเตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมในการใช้งาน และพอเพียงพอต่อการใช้งาน
3. บริการแบบเต็มใจไม่หวังสิ่งตอบแทน และให้ผู้รับบริการประทับใจ
4. สุภาพในการบริการ อดทน และรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

งานห้องสมุด

1. เจ้าหน้าที่ห้องสมุด หน้าที่ บริการคืน ยืม หนังสือ
2. เสียสละ ช่วยเหลือศึกษามากกว่างานประจำ และอำนวยความสะดวกในการเขียนบรรณานุกรม และเทคนิคในการค้นหาหนังสือในระบบอิเล็กทรอนิกส์
3. ศึกษาและเพิ่มช่องทางการบริการในห้องสมุดเพื่อให้การบริการที่มีประสิทธิภาพ
4. ความเท่าเทียม ไม่แบ่งแยกในการทำงาน

สรุป แต่ละคนมีคุณค่าในตัวเอง ยิ้มและยิ้มเย้นๆอย่างเต็มลักษณะ การบริการด้วยความเต็มใจทำอะไรให้คนอื่นประทับใจ ทุกคนมีศักยภาพ ควรรับผิดชอบกับงานอย่างเต็มที่ที่สุดความสามารถไม่ควรคิดว่างานมีมากแต่ให้ทำงานนั้นๆอย่างมีความสุข ไม่ควรเปรียบเทียบกับคนอื่น ให้มองที่ว่าเราทำงานอย่างเต็มศักยภาพมากที่สุด งานบริการก็ต้องพัฒนางานของเราให้มีความพร้อมเพื่อบริการ ความสุขถึงจะเกิดขึ้น ถ้าเราทำให้เป็นนิสัยหรือความเคยชินของ จะทำให้รู้สึกว่ามีมีความสุขกับการทำงานนั้นๆ คิดถึงส่วนรวมเข้าไว้จะทำให้องค์กรเป็นเลิศได้



(นางสาวอรุณญา นามวงศ์)

ประธานกรรมการงานจัดการความรู้

ผู้สรุปถอดบทเรียนแนวปฏิบัติ