



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ

กองบริหารงานบุคคล

งานสวัสดิการ

โทร. ๖๐๖๓

ที่

ศธ ๐๕๘๑.๑๗/๓๓๕

วันที่

๗

พฤศจิกายน ๒๕๖๑

เรื่อง

ส่งชื่อเรื่องและรายละเอียดข้อมูลแนวปฏิบัติที่ดีของบุคลากรในสังกัด

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์การจัดการความรู้

ตามหนังสือศูนย์การจัดการความรู้ ที่ ศธ ๐๕๘๑.๒๕/๔๔๑๙ ลงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๑
แจ้งเรื่องการส่งชื่อเรื่องและรายละเอียดข้อมูลแนวปฏิบัติที่ดีของอาจารย์และบุคลากรในสังกัด อย่างน้อย
๑ เรื่อง ไปยังศูนย์การจัดการความรู้ ภายในวันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ ความแจ้งแล้ว นั้น

ในการนี้ กองบริหารงานบุคคล ขอส่งชื่อเรื่องและรายละเอียดข้อมูลแนวปฏิบัติที่ดี
(Good Practice) ของบุคลากรในสังกัด คือ เรื่องการให้บริการที่ดี “Star of Service mind”
รายนางจรียา ชายหงษ์ พนักงานราชการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป รายละเอียดปรากฏ
ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

(นางนงลักษณ์ ทองนาค)

บุคลากรชำนาญการพิเศษ รักษาราชการแทน

ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล

แนวปฏิบัติที่ดี (Good Practice)
การให้บริการที่ดี “Star of Service mind”

เจ้าของผลงาน : นางจริยา ชายหงษ์ พนักงานราชการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป และปฏิบัติหน้าที่หัวหน้างานบริหารงานทั่วไป กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี

ประเด็นความรู้ :

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก การดำเนินการต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การเป็นผู้ให้บริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจ ซึ่งเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร ทั้งนี้ เบื้องหลังความสำเร็จของทุกองค์กร มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการต่าง ๆ ตลอดทั้งความร่วมมือร่วมใจร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เป็นผู้มีจิตบริการหรือจิตอาสา

วิธีดำเนินการให้บริการที่ดี :

๑. การให้บริการที่มีคุณภาพต้องให้บริการทุกครั้งมิใช่เฉพาะเป็นการบริการในครั้งแรกเท่านั้น
 ๒. คุณภาพของการบริการวัดจากความพอใจของผู้รับบริการมิใช่วัดจากความพอใจของผู้ให้บริการ
 ๓. การบริการที่มีคุณภาพสามารถเกิดขึ้นได้จากทุกคนในองค์กรที่ให้ความร่วมมือและลงมือทำได้
- อย่างจริงจังและจริงใจ
๔. การบริการที่มีคุณภาพต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้
 ๕. การบริการที่ดีย่อมเกิดจากการสื่อสารที่ดีต่อกัน
 ๖. ผู้ให้บริการต้องมีความรู้สึกร่วมใจและมีความสุขที่มีโอกาสทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

ผลสัมฤทธิ์ :

นางจริยา ชายหงษ์ เป็นผู้ได้รับการคัดเลือกเป็นบุคลากรผู้ให้บริการดีเด่น “Star of Service mind” ของกองบริหารงานบุคคล ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๗ , ๒๕๕๘ และ ๒๕๖๐ และเป็นบุคลากรผู้ให้บริการดีเด่น “Star of Service mind” ของสำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๗ , ๒๕๕๘ และ ๒๕๖๐ ด้วย

ปัจจัยความสำเร็จ :

๑. ผู้รับบริการพึงพอใจ ผู้ให้บริการพึงพอใจ ถือได้ว่าเป็นความสมดุลที่ธรรมชาติสร้างไว้ ตามที่พระพุทธศาสนาได้บัญญัติไว้ว่า “ความสุขที่แท้ คือ การให้โดยไม่หวังผลตอบแทน”
๒. รอยยิ้มพิมพ์ใจย่อมติดใจในผู้รับบริการ มีนักปราชญ์ท่านหนึ่งกล่าวว่า “รอยยิ้มของคนเราสามารถขจัดปัญหาทั้งมวล” แปลว่า รอยยิ้มเริ่มเกิดจากจิตใจที่สะอาด สว่าง สงบ อันนำมาซึ่งสติปัญญาของคนเราที่จะพิจารณาไตร่ตรองหาทางออกให้กับปัญหานั้น
๓. ต้องการให้ผู้อื่นทำอะไรให้เรา เราต้องทำสิ่งนั้นให้ผู้อื่นก่อน เราต้องรู้จักลดอคติในตัวเรา เพื่อเปิดใจในการให้และรับความปรารถนาดีจากผู้อื่น การให้มีความสุขยิ่งกว่าการรับ

