

รายงานผล

โครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ“การพัฒนาบุคลากรสู่งานบริการที่ประทับใจ”
ณ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และ
สถานีเกษตรหลวงดอยอ่างขาง จ.เชียงใหม่
ของบุคลากรกองกลาง
(ระหว่างวันที่ 21-24 กุมภาพันธ์ 2551)

โดย

นายเรืองยศ แสงรุ่งศรี
กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

โครงการนี้ได้รับการสนับสนุนจากกองทุน มสธ. 12 ปี
ประจำปี 2551

คำนำ

ปัจจุบันการพัฒนาระบบราชการ ได้มีจุดมุ่งหมายให้นำไปสู่ความเป็นเลิศ สามารถรองรับการพัฒนาประเทศไทยในยุคโลกาภิวัตน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล และสามารถตอบสนองต่อผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช เป็นส่วนราชการที่จัดการเรียนการสอนในระบบการศึกษาทางไกลที่ต้องให้บริการแก่ผู้เกี่ยวข้อง เช่น นักศึกษา ชุมชน และผู้สนใจทั่วไป

กองกลางในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่สนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย และรับผิดชอบในการให้บริการหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายใน และภายนอกมหาวิทยาลัยจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนพัฒนาระบบการทำงาน และศักยภาพของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพราะทุกคนเป็นส่วนสำคัญต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานตอบสนองนโยบายของรัฐบาล และมหาวิทยาลัยที่มุ่งไปสู่ผลสัมฤทธิ์ตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ การปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่ผลสัมฤทธิ์ จำเป็นต้องอาศัยความรู้ ความเข้าใจ ในด้านทฤษฎี และประสบการณ์ต่าง ๆ เพื่อเพิ่มสมรรถนะและขีดความสามารถในการเรียนรู้ด้วยตนเอง และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกัน

กองกลางได้ตระหนักถึงคุณค่าของบุคลากรที่จะพัฒนาศักยภาพ เพื่อรองรับการพัฒนาระบบราชการดังกล่าวจึงได้จัดให้มีการสัมมนา “การพัฒนาศักยภาพบุคลากรสู่งานบริการที่ประทับใจ” เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์แผนบริหารราชการแผ่นดิน และแผนพัฒนาของมหาวิทยาลัย จากการสัมมนาและศึกษาดูงาน ได้เนื้อหาสาระซึ่งเป็นองค์ความรู้ และสามารถกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของงานได้ดังปรากฏตามเอกสารที่แนบ อันจะเป็นประโยชน์ต่อไป

นายเรืองยศ แสงรุ่งศรี

ผู้ขอรับทุน

พันธกิจของกองกลาง และหน่วยงานต่าง ๆ ในกองกลาง

พันธกิจของหน่วยงานต่าง ๆ ในกองกลาง

งานสารบรรณและหน่วยเอกสารราชการ

1. ลงทะเบียนรับหนังสือเข้าทั้งภายนอก – ภายใน ของมหาวิทยาลัย
2. วิเคราะห์เรื่องเพื่อจำแนกส่งให้หน่วยงานเจ้าของเรื่อง
3. ลงทะเบียนส่งหนังสือภายนอก – ภายใน และจัดส่งเอกสารราชการทางไปรษณีย์ ทางรถยนต์ และ
รถจักรยานยนต์
4. ออกเลขที่คำสั่งและหนังสือภายใน – ภายนอกมหาวิทยาลัย (เพื่ออธิการบดี รองอธิการบดี และ
ผู้อำนวยการกองกลาง ลงนาม)
5. เก็บรักษาต้นฉบับ คำสั่ง ประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัย และสำเนาฉบับหนังสือราชการ
ภายนอก - ภายใน ซึ่งเป็นเอกสารราชการที่ต้องเก็บรักษาไว้เป็นการถาวรให้อยู่ในสภาพที่ใช้ประโยชน์ได้
6. จัดทำสำเนาหนังสือเวียนแจ้งภายในมหาวิทยาลัย ทั้งในระบบเอกสาร กระดาษ และระบบเอกสาร-
อิเล็กทรอนิกส์
7. ประสานงานกับสำนักคอมพิวเตอร์ในการวางระบบการจัดทำฐานข้อมูล ระเบียบ ประกาศ ข้อบังคับของ
มหาวิทยาลัยลงในระบบปฏิบัติการ BRS และระบบการเวียนแจ้งเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ลงใน
WEB PAGE ส่งโดย INTRANET ตามโครงการจัดวางระบบค้นหาเอกสารของมหาวิทยาลัยในระบบ
อิเล็กทรอนิกส์
8. จัดทำหนังสือโต้ตอบทั้งภายนอกและภายในของงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของงานสารบรรณ กองกลาง
และงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาระดับสูง

9. จัดเก็บเอกสารราชการของงานสารบรรณที่อยู่ในระหว่างการใช้งาน และเอกสารที่ยังไม่ครบกำหนด

ทำลาย โดยจัดเป็นระบบหมวดหมู่เพื่อความสะดวกในการค้นหาอ้างอิง

10. เก็บรักษาเอกสารราชการที่ยังไม่ครบอายุการทำลายของทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัย

11. ทำลายสิ่งพิมพ์ไม่ใช่ประโยชน์ในราชการ ปีละ 1 – 2 ครั้ง

12. ทำลายเอกสารราชการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2546 ปีละ 1–2 ครั้ง

งานการประชุม

1. จัดทำหนังสือโต้ตอบภายนอกและภายในของงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ ได้แก่ ได้ตอบ เชิญประชุม
เชิญร่วมงาน อนุเคราะห์ ร่วมมือ เป็นต้น

2. จัดซื้อวัสดุอุปกรณ์และบริการให้เบิกแก่หน่วยงาน

3. ให้บริการแก่ทุกหน่วยงานในการใช้ห้องประชุมกลุ่มย่อยและห้องประชุมพิเศษที่งานการประชุม
รับผิดชอบ จำนวน 9 ห้อง

4. จัดประชุมสภามหาวิทยาลัย

5. จัดประชุมที่ประชุมผู้บริหารของมหาวิทยาลัย

6. จัดประชุมคณะกรรมการเสนอแต่งตั้งอธิการบดี

7. สรุป วิเคราะห์ ตรวจสอบความถูกต้องเรื่องที่บรรจุเข้าวาระการประชุมสภามหาวิทยาลัย/ที่ประชุม

8. ผู้บริหารฯ/คณะกรรมการเสนอแต่งตั้งอธิการบดี

9. ดำเนินการ/ประสานงานจัดพิธีเข้ารับตำแหน่งอธิการบดี

10. จัดทำรายงานการประชุมสภามหาวิทยาลัย/ที่ประชุมผู้บริหารฯ และคณะกรรมการเสนอแต่งตั้งอธิการบดี

11. จัดทำระเบียบวาระการประชุมสภามหาวิทยาลัย/ที่ประชุมผู้บริหารฯ คณะกรรมการเสนอแต่งตั้ง
อธิการบดี

12. บริการให้ค้นหา ให้ยืม เอกสารประชุม วาระการประชุม รายงานการประชุม

งานประชาสัมพันธ์

1. รับและโอนสายโทรศัพท์ของมหาวิทยาลัย
2. รับส่ง FAX ของราชการ
3. จัดทำข่าวรายวัน
4. จัดทำข่าวรายปักษ์
5. จัดทำข่าว มสธ.
6. จัดทำข่าว มสธ. ลงหนังสือพิมพ์มติชน และคม ชัด ลึก
7. จัดทำโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ
8. จัดทำแผ่นพับแนะนำมหาวิทยาลัย และสาขาวิชาต่าง ๆ
9. จัดทำไดอารี่เล็ก ใหญ่ ปฏิทินประจำปี
10. ส่งข่าวสื่อมวลชน
11. จัดทำจดหมายข่าวบัณฑิต
12. จัดทำการ์ดเชิญงานปริญญบัตร
13. ร่วมงานวันเกิดสื่อมวลชน
14. ผลิตรายการวิทยุกระจายเสียง
15. ผลิตรายการวิทยุโทรทัศน์
16. บันทึกภาพนิ่งและวิดีโอทัศนกิจกรรมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย
17. จัดแถลงข่าว

หน่วยยานพาหนะ

1. บริการจัดรถ

- 1.1 บริการรถปฏิบัติราชการประจำวันโดยทั่วไป และกิจกรรมต่าง ๆ ในเขตปริมณฑล
- 1.2 บริการรถปฏิบัติราชการต่างจังหวัด
- 1.3 บริการรถจักรยานยนต์ส่งเอกสาร
- 1.4 บริการกรณีพิเศษในงานบวช งานศพ งานสมรส

2. ซ่อมบำรุง

- 2.1 การตรวจสอบและตรวจเช็คซ่อมบำรุงเบื้องต้น
- 2.2 การดำเนินการขออนุมัติซ่อมและบำรุงรถยนต์

2.3 การดำเนินการนำรถตรวจสภาพและต่อทะเบียนประจำปี

2.4 ประสานงานในเรื่องอุบัติเหตุของรถยนต์

2.5 การตรวจสภาพรถยนต์ของบริษัท (งานสอบ)

2.6 จัดทำประวัติการซ่อมรถยนต์ หลังจากการซ่อมบำรุง

3. ชุรการ

3.1 ปฏิบัติงานรับ – ส่ง ใ้ตอบ และจัดเก็บหนังสือ

3.2 ตรวจสอบจัดทำสถิติการลาของข้าราชการ และพนักงานขับรถ และรวบรวมจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาพนักงานขับรถดีเด่น

3.3 จัดทำคำของบประมาณ รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ รายงานผลการใช้จ่ายเงินประจำเดือน และค้ดงบประมาณของหน่วยฯ

3.4 จ่ายน้ำมันเชื้อเพลิง และเบิกจ่ายเงินค่าน้ำมันเชื้อเพลิง

3.5 ตรวจสอบ และจัดทำใบเบิก ส่งคืนพัสดุ – ครุภัณฑ์ ของหน่วยฯ และประสานงานการตรวจสอบครุภัณฑ์ประจำปีของหน่วยฯ

หน่วยประสานงาน

1. รับ - ส่งเอกสารราชการ ร่าง พิมพ์ ใ้ตอบ เวียนแจ้งหนังสือเรื่องทั่วไปภายในกองกลาง และหน่วยงานอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย รวมทั้งหน่วยงานภายนอก
2. ให้บริการส่วนกลางในงานพิมพ์และถ่ายสำเนาเอกสารของกองกลาง
3. จัดทำรายงานผลการใช้จ่ายเงินรายได้ของกิจกรรมสารบรรณและชุรการประจำทุกเดือน
4. จัดทำรายละเอียดคำขอโอนหมวดเงินและขออนุมัติหมวดเงินเพิ่มเติม
5. ค้ดจ่ายและควบคุมยอดงบประมาณรายจ่ายเงินรายได้
6. ตรวจสอบและปรับปรุงยอดงบประมาณรายจ่ายเงินรายได้ จากการแจ้งยอดค่าใช้จ่ายจริงของกองคลัง
7. รวบรวมคำชี้แจงรายละเอียดงบประมาณรายจ่ายเงินรายได้ทุกกิจกรรมของกองกลางส่งกองแผนงาน เพื่อจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีของมหาวิทยาลัย
8. จัดทำบัญชีคุมครุภัณฑ์ของกองกลาง
9. เบิก – จ่ายพัสดุและครุภัณฑ์ของกองกลาง
10. ส่งซ่อม ค้ด จำหน่ายครุภัณฑ์ที่ชำรุดและหมดอายุการใช้งาน
11. ตรวจนับพัสดุกงเหลือประจำปี
12. ควบคุมการลงชื่อปฏิบัติงาน รวบรวมและจัดทำสถิติวันลาแจ้งกองการเจ้าหน้าที่

13. ขออนุมัติติดตั้ง ยกเลิกหรือโอนโทรศัพท์บ้านพักข้าราชการ
14. ดำเนินการเกี่ยวกับกิจกรรมสาธารณะทั่วไป และการกุศลทั้งหมด
15. ประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษาสำนักงานอธิการบดี
16. งานเลขานุการที่ประชุมหัวหน้าหน่วยงานภายในกองกลาง
17. ประสานงานการจองห้องประชุมของกองกลางด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์
18. จัดงานพิธีการเกี่ยวกับศาสนพิธีและกิจกรรมพิเศษอื่น ๆ

ศูนย์รักษาความปลอดภัย

1. จัดวางระบบรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัย ตามระเบียบมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ว่าด้วยการรักษาความปลอดภัย พ.ศ.2525
2. ดูแลความปลอดภัยในชีวิตของบุคลากร นักศึกษาและผู้มาติดต่อราชการทั่วไป ในบริเวณพื้นที่ของมหาวิทยาลัย
3. ดูแลความปลอดภัยทรัพย์สินของราชการทั้งหมดในพื้นที่มหาวิทยาลัย จำนวน 135 ไร่
4. ควบคุม กำกับ ดูแล และป้องกันการโจรกรรม ยานพาหนะที่ผ่านเข้าออกบริเวณมหาวิทยาลัย
5. ดูแล จัดระเบียบการจอดรถบริเวณลานจอดรถในพื้นที่มหาวิทยาลัย 18 แห่ง
6. ควบคุม กำกับ ดูแล การนำพัสดุออกภายนอกมหาวิทยาลัย
7. ตรวจสอบดูแลการปิดอาคารต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ให้เป็นไปตามที่กำหนด
8. ตรวจสอบดูแล และจัดการเกี่ยวกับการสูญเสียโดยเปล่าประโยชน์ของมหาวิทยาลัย
9. วางแผน ควบคุม กำกับดูแลระบบการจราจรภายในมหาวิทยาลัย
10. ควบคุมดูแล ป้องกัน และระงับการเกิดอัคคีภัยภายในมหาวิทยาลัย
11. ควบคุมการออกบัตรอนุญาต (สติ๊กเกอร์รถยนต์) ให้แก่บุคลากรของมหาวิทยาลัย
12. จัดให้มีการเปิดเพลงชาติ และเคารพธงชาติในเวลา 08.00 น. และ 18.00 น. ทุกวัน
13. ควบคุม กำกับ ดูแล การเบิกจ่ายกุญแจทุกอาคารของมหาวิทยาลัย
14. ควบคุม กำกับ ดูแล การจัดเวรยามรักษาการณ์ของมหาวิทยาลัย 23 นาย และยามรักษาการณ์ที่จัดจ้างจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก จำนวน 23 นาย รวม 46 นาย เพื่อปฏิบัติหน้าที่รักษาความปลอดภัยในพื้นที่มหาวิทยาลัย
15. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากมหาวิทยาลัย / คณะกรรมการรักษาความปลอดภัย และตามที่หน่วยงานของมหาวิทยาลัยร้องขอ

องค์ความรู้
“การพัฒนาบุคลากรสู่งานบริการที่ประทับใจ”

การบริการ

**“การให้ความสะดวก ความรวดเร็ว
โดยเน้นถึงความพึงพอใจของลูกค้า”**

สิ่งที่ต้องสร้างให้เกิดขึ้นในองค์กร

- ความรู้สึกยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา (รู้จักสามัคคี)
- สร้างความพึงพอใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชา แต่ในขณะเดียวกันเขาเหล่านั้นก็ต้องปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ ในการทำงานขององค์กรด้วย (มีความเคร่งครัด)
- ฝึกให้ผู้ใต้บังคับบัญชา ปฏิบัติหน้าที่ของตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ (รู้จักทบทวน)

ลักษณะของพนักงานที่ดี

1. รักงานที่ทำ
2. จำชื่อลูกค้าได้
3. มีความจริงใจ
4. มีศิลปะการพูด การฟัง
5. ไม่เถียงลูกค้า ให้ลูกค้าชนะก่อน
6. ลูกค้าติติง ต้องรีบปรับปรุงแก้ไข
7. รวดเร็วในการให้บริการ
8. อย่าเล็งผลเลิศ.....อดทน
9. ยิ้มแย้มแจ่มใส
10. ชื่นชมลูกค้า

หัวใจของความสำเร็จด้านบริการ

- ความสะดวก
- ความรวดเร็ว
- ความถูกต้อง
- ความเป็นกันเอง

หลักการให้บริการที่ดี

1. ยิ้มแย้มแจ่มใส
2. ให้ความสะดวก
3. กิริยามารยาทดี
4. รู้ว่าผู้ใช้บริการต้องการอะไร
5. ฟังอย่างตั้งใจ
6. สร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า
7. บริการด้วยไมตรีและมีใจรัก
8. มีหลักยึดถือในการให้บริการ
9. เต็มใจและตั้งใจทำงานในหน้าที่
10. ไม่มีนอกใน ทำไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

รอยยิ้มสื่อภาษา

- ยิ้มแล้วสบตา มีความจริงใจ ยิ้มขอความรัก
- ยิ้มพร้อมยกคิ้วข้างหนึ่ง ยิ้มเจ้าเล่ห์มีเลศนัย
- ยิ้มแล้วแลบลิ้นเลียริมฝีปาก อยากให้เลี้ยง
- ยิ้มพร้อมแบมือ ถูมือ ขอสิ่งของ เงินทอง
- ยิ้มแล้วพยักหน้า รับทราบ ต้องการให้มาหา
- ยิ้มแล้วเบ้าปาก อาการเขะเขี่ย อิจฉา ริษยา
- ยิ้มแหย ๆ หน้าแข็ง คนไข้ คนไม่เต็มใจจะยิ้ม
- ยิ้มตาเล็ก หรีตาข้างหนึ่ง พ่อไก่แจ้ แม่ปลาช่อน
- ยิ้มแล้วมีเสียงหัวเราะ อารมณ์ดี มีเรื่องน่าขำ
- ยิ้มให้ทุกคน ยิ้มตลอดเวลา คนสติฟั่นเฟือน

ท่านเป็นผู้บริการแบบนี้หรือไม่

ตั้งหน้าตั้งตาหลับ	ชอบจับกลุ่มนินทา
ปล่อยลูกค้าเฝ้ารอ	หนีงานทั้งวัน
เกียจกันไม่รับลูกค้า	นั่งแต่งหน้าทาปาก
ธุระมากไม่สนลูกค้า	คิดว่าหน้าที่ไม่ใช่
พูดจาไม่น่าฟัง	นั่งอ่านแต่หนังสือ
การฝีมือขยันทำ	แต่งงานประจำทำไม่เป็น

หลักการบริการเพื่อประสาใจ

1. มองสบตา
2. ยิ้มพิมพ์ใจ
3. ปราศรัยทักทาย
4. ให้ความสำคัญ
5. จินจำคุณได้
6. นั่งฟังไม่เถียง
7. เลี่ยงการตำหนิ
8. ตรองตรึกแก้ไข
9. จริงใจแน่นอน

พื้นฐานการปฏิบัติตนเมื่อบริการ(SERVICES)

S=Service mind	เป็นผู้มีจิตบริการ
E=Enthusiasm	มีความกระตือรือร้น
R=Readiness	มีความพร้อมที่จะบริการ
V=Values	ตระหนักในคุณค่าของลูกค้า
I=Interesting	ให้ความสนใจต่อลูกค้า
C=Cleanliness	ตระหนักถึงความสะอาด
E=Endurance	มีความอดทน อดกลั้น
S=Smile	ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นนิจ

ศิลปะการบริการ

เราจะต้องเติม

1. ความยิ้มแย้มแจ่มใส แทนการบุดึง
2. การให้เกียรติ แทนการดูถูกดูแคลน
3. ความกระตือรือร้น แทนการเฉื่อยชา
4. ความอ่อนโยนในการพูด แทนแข็งกระด้าง
5. ความรู้สึกยินดีและจริงใจ แทนการเสแสร้ง
6. การให้ แทนการรับเอา
7. การจดจำผู้อื่น แทนการหลงลืม
8. การกระทำทันที แทนการผัดวันประกันพรุ่ง
9. การช่วยเหลือเกื้อกูล แทนการขัดแย้งเอาชนะ

การบริการยอดเยี่ยม

- | | |
|------------------|-----------------|
| * ยิ้มแย้มแจ่มใส | เต็มใจช่วยเหลือ |
| * ไม่เบื่อคำถาม | ฟังความครบถ้วน |
| * รีบด่วนบริการ | อ่อนหวานน่ารัก |
| * ไม่สั๊กแต่ทำ | นำคำไพบเราะ |
| * เหมาะสมสถานที่ | ไม่มีนอก-ใน |

บริการยอดเยี่ยม

- | | |
|-------------|------------|
| * ปากหมา | หน้ายิ้ม |
| * ดักตวง | ถ่วงเรื่อง |
| * เชื่องช้า | ล้ำสมัย |
| * ไม่แน่ชัด | ปิดสวะ |
| * ละเลย | เฉยชา |

คำพูดที่ควรพูดกับลูกค้า

- * ขอบคุณ
- * ขออภัย
- * เสียใจด้วย
- * กรณารอสำครุ้
- * คุณนี่เก่งจริง ๆ

คำพูดที่ควรพูดกับลูกค้า

- * ความผิดของผม (ดิฉัน)
- * ภาควุมิใจแทนคุณ
- * ขอแสดงความยินดีด้วย
- * มีอะไรให้ผม(ดิฉัน)รับใช้
- * ยินดีที่ได้มีโอกาสรับใช้คุณ
- * คุณนี่ใจบุญมีเมตตาธรรมดีจัง

คำพูดที่ไม่สมควรพูด

- รู้ไหม
- ไม่ละมั้ง
- เข้าใจไหม
- อย่าพูดเลย
- มีเงินพอไหม
- พูดซ้ำไปซ้ำมา

เมื่อถูกคำต่อว่าหรือตำหนิ

- หาสาเหตุ
- ยอมรับคำต่อว่า
- มีอารมณ์ขันบ้าง
- ถ้าผิดก็ขออภัย
- พูดน้อยฟังมาก
- ระวังอารมณ์
- ประนีประนอม
- รักษาคำพูด
- อย่าปากไว ใช้ความคิด
- มองโลกในแง่ดี

อภัยภัยไมตรีและความมีน้ำใจ

1. บริการด้วยไมตรีจิต
2. ยิ้มเป็นนิมิตเมื่อทักทาย
3. ให้ความสะดวกสบายแก่ลูกค้า
4. เจรจาด้วยคำพูดพิเศษ
5. เมตตาและให้การช่วยเหลือ
6. เอื้อเฟื้อและสัญญาเท่าที่จำเป็น
7. เน้นอุปนิสัยการทำงานให้ดีที่สุด
8. งานทุกจุดต้องไม่ผิดพลาด
9. นลาตคิดด้วยมิตรไมตรี
10. มีการต้อนรับที่อบอุ่น

วิธีทำงานให้ประสบความสำเร็จ

- รักและศรัทธาในงานที่ทำ
- ขยันอดทนทำงาน
- เอาใจจดจ่อต่องานในหน้าที่
- รู้วิธีแก้ไขข้อผิดพลาด
- นลาตในการสร้างสรรค์พัฒนางาน

ทำงานอย่างไรให้มีความสุข

- มีสมาธิหรือสติอยู่ในงานที่ทำ
- หัดตัดสิ่งใจให้รวดเร็ว ไม่ลังเล
- ทำงานในชั่วโมงที่สมองมีประสิทธิภาพมากที่สุด
- อย่าตีตนไปก่อนไข้ ว่างานนั้นยากลำบาก
- อย่ากระโจนเข้าใส่งานโดยปราศจากการไตร่ตรอง
- อย่าปล่อยงานทิ้งไว้จนกลายเป็นดินพอกหางหมู

การสร้างกำลังใจในการทำงาน

- มีศิลปะในการฟัง
- รู้จักควบคุมอารมณ์
- รู้จักการให้รางวัลตนเอง
- รู้วิธีใช้ศิลปะการวิพากษ์วิจารณ์
- รู้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องในงาน
- ช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความจริงใจ

ขยัน มุ่งมั่น สร้างสรรค์ พัฒนา
เพื่อความก้าวหน้าในการบริการของเรา

องค์กรจะก้าวหน้า
ต้องพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

ตัวชี้วัดความสำเร็จ

วัตถุประสงค์/ ตัวชี้วัด	Customer (การให้บริการ)	Financial (การบริหารงบประมาณ)	Internal Process (กระบวนการภายใน)	Learning & Growth (การเรียนรู้และพัฒนา)
วัตถุประสงค์	เพื่อสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า/ผู้รับบริการ	เพื่อให้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กร	เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ (รวดเร็วมีคุณภาพ)	เพื่อให้บุคลากรมีการทำงานเป็นทีม มีขวัญกำลังใจในการทำงาน และมีศักยภาพในการปฏิบัติงาน
ตัวชี้วัดของ กองกลาง (ภาพรวม)	1. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ทั้งผู้ให้บริการภายนอก หน่วยงานอื่น และ ภายในองค์กร) 2. ความคิดเห็นของ ประชาชนต่อ มสร.	1. ร้อยละของค่าใช้จ่ายในการ ดำเนินงานที่ลดลง = ค่าใช้จ่ายที่ได้รับ-ค่าใช้จ่ายจริง	1. ร้อยละความผิดพลาดของ การรับส่งหนังสือ เอกสาร (เอกสารส่งผิด – หาย)	1. จำนวนชั่วโมงที่เจ้าหน้าที่ เข้ารับการอบรม/ฝึกปฏิบัติ- งาน 2. ระดับขวัญ/กำลังใจในการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ (จากการสำรวจ เปรียบเทียบ กับ base line หรือเกณฑ์ ที่ตั้ง)
		ค่าใช้จ่ายที่ได้รับ	2. ระยะเวลาเฉลี่ยในการ ค้นหา/คำสั่ง (แยกเป็นกรณี ตามเงื่อนไข) 3. ร้อยละของการส่งเอกสาร ประกอบวาระการประชุมได้ ภายในเวลาที่กำหนด 4. ระยะเวลาเฉลี่ยในการ ผลิตสื่อแต่ละประเภท	
1.งานสารบรรณ และหน่วย- เอกสารราชการ	1. ความพึงพอใจต่อ การให้บริการค้นหา เอกสาร, การรับ-ส่ง เอกสาร 2. ร้อยละของการ ร้องเรียนในการทำงาน ลดลง	1. ร้อยละของการลดค่าใช้จ่าย ด้านเอกสาร Scan	1. ร้อยละความผิดพลาดของ การรับ-ส่งหนังสือ/เอกสาร 2. ระยะเวลาเฉลี่ยในการ ค้นหาคำสั่ง 3. ระยะเวลาแล้วเสร็จในการ จัดทำคำสั่งลงในระบบฐาน- ข้อมูล	1. จำนวนชั่วโมงที่เจ้าหน้าที่ เข้ารับการอบรม (จำนวนชั่วโมงอบรมรวม/ จำนวนเจ้าหน้าที่) ผลเปรียบเทียบกับปีก่อนหน้า
2.งานการประชุม	1. ระดับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ 1.1 ความคิดเห็นของ ผู้บริหาร/กรรมการต่อ การดำเนินการด้าน เอกสารการประชุม 1.2 ความคิดเห็นของ ผู้ให้บริการเกี่ยวกับ สถานที่ และการให้ บริการห้องประชุม	1. ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งที่จัด/ ให้บริการห้องประชุม = ค่าใช้จ่ายในการประชุม	1. ร้อยละของการส่งเอกสาร ประกอบวาระการประชุมได้ ภายในเวลาที่กำหนด 2. ระยะเวลาเฉลี่ยในการแจ้ง มติ/จัดทำรายงานการประชุม แล้วเสร็จ 3. ร้อยละของการรายงานผล ตามมติที่ประชุม = จำนวนมติที่รายงานผลได้ ในการประชุมครั้งถัดไป×100	1. จำนวนชั่วโมงที่เจ้าหน้าที่ เข้ารับการอบรม
		จำนวนครั้งที่ประชุม	จำนวนมติที่ออกรายงานผล	

วัตถุประสงค์/ ตัวชี้วัด	Customer (การให้บริการ)	Financial (การบริหารงบประมาณ)	Internal Process (กระบวนการภายใน)	Learning & Growth (การเรียนรู้และพัฒนา)
3. งานประชาสัมพันธ์	1. ความคิดเห็นของประชาชนต่อ มสธ. 2. ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่/บุคลากรภายใน มสธ. ต่อการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ภายใน	1. ต้นทุนต่อหน่วยงานของการผลิตเอกสารหรือสื่อประชาสัมพันธ์ (แยกตามประเภทสื่อที่ผลิต)	1. ระยะเวลาเฉลี่ยในการออกแบบ หรือผลิตสื่อ (แยกตามประเภทสื่อ) 2. ร้อยละของต้นแบบสื่อที่ผู้บริหารให้การยอมรับ/อนุมัติให้ผลิต	1. จำนวนชั่วโมงที่เจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรม
4. หน่วย-ประสานงาน	1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยประสานงาน 2. ร้อยละของยอดเงินบริจาคที่เพิ่มขึ้น	1. มูลค่าพัสดุที่ใช้ต่อคนต่อปี 2. ร้อยละของการสำเนาเอกสารที่ลดลง	1. การจัดส่งแผนประจำปีได้ตามกำหนด 2. ระยะเวลาของการส่งสรุปรายงานการดำเนินงานประจำเดือนของกองกลางต่อผู้อำนวยการกอง 3. จำนวนพนักงานที่เบิกพัสดุนुकเงินที่ลดลง	1. จำนวนชั่วโมงที่เจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรม
5. หน่วย-ยานพาหนะ	1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ-ยานพาหนะ (ความ-เพียงพอ,มารยาท พพร. คุณภาพรถ) 2. ร้อยละจำนวนที่ร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้รถที่ลดลง)	1. อัตราการใช้เชื้อเพลิง/คัน/เดือนที่ลดลง 2. ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการบำรุงรักษารถยนต์/คัน/ปี	1. จำนวนครั้งที่รื้อเสียระหว่างการใช้งาน 2. จำนวนครั้งที่เกิดอุบัติเหตุของรถยนต์	1. ระดับที่ความสามารถของพนักงานขับรถที่เพิ่มขึ้น (Pre- Post Test) + การแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงาน 2. จำนวนวันลาหยุดงานเฉลี่ย/ที่ลดลง 3. จำนวนร้องเรียนของ พพร. เกี่ยวกับความไม่เป็นธรรมที่ลดลง 4. จำนวน พพร. ที่สมัครใจเข้าร่วมทำงานเป็นทีมต่อพนักงานทั้งหมด
6. ศูนย์รักษา-ความปลอดภัย	1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของ รปภ. ภายใน มสธ. (ระบบและเจ้าหน้าที่ รปภ.)	1. มูลค่าความเสียหายของทรัพย์สินภายใน มสธ. ที่ลดลง	1. จำนวนครั้งที่เกิดเหตุร้ายภายใน มสธ. 2. ระยะเวลาเฉลี่ยในการสนองตอบต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นภายใน มสธ.	1. ระดับทักษะ/สมรรถนะในการปฏิบัติงานของ รปภ. 2. จำนวนวันลาหยุดงานเฉลี่ย/ที่ลดลง 3. จำนวนร้องเรียนของ รปภ. เกี่ยวกับความไม่เป็นธรรมลดลง

ประโยชน์ที่ได้รับ

บุคลากรที่เข้าร่วมสัมมนาสามารถนำความรู้ที่ได้เกี่ยวกับการบริการไปพัฒนาศักยภาพการทำงานควบคู่ไปกับองค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

งบประมาณที่ได้รับไม่เพียงพอแต่เพื่อให้การดำเนินการบรรลุวัตถุประสงค์ผู้ร่วมโครงการต้องออกค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมเอง ควรปรับงบประมาณให้เหมาะสมในโอกาสต่อไป

