

สัมมนาพนักงาน

ประจำปีการศึกษา ๒๕๔๓

การกำหนดมาตรฐาน

งานบริการในทัศนะผู้บริหาร

ภราดาบัญชา แสงหิรัญ

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

การกำหนดมาตรฐานงานบริการ ในทัศนะผู้บริหาร



มาตรฐานคืออะไร?

ทำไมต้องมีมาตรฐาน?

การกำหนดมาตรฐานงานบริการ ในทัศนะผู้บริหาร



งาน (Work)
เราทำงานอย่างไร?

ทำก่อนคิด

คิดก่อนทำ

การกำหนดมาตรฐานงานบริการ ในทัศนะผู้บริหาร

ทำก่อนคิด

1. เคยชิน

2. สะดวก

3. ผลของงานมองเห็นชัดเจนในระยะสั้น



การกำหนดมาตรฐานงานบริการ ในทัศนะผู้บริหาร

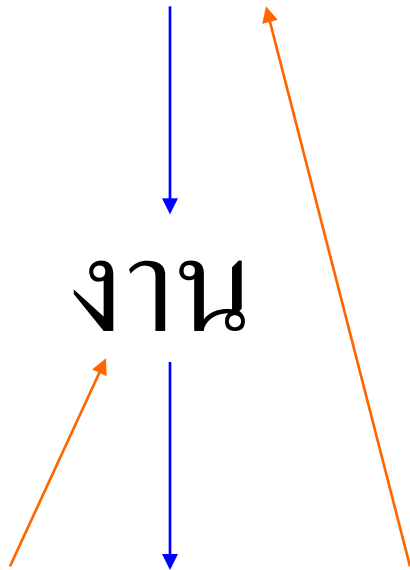
คิดก่อนทำ

1. คิดถึงผลของงานก่อนลงมือทำ
2. คิดถึงวิธีที่ทำให้ผลของงานสำเร็จ
3. ป้องกันปัญหา และรอบคอบ
4. ผลของงานมองเห็นได้ชัดในระยะใกล้ และไกล



การกำหนดมาตรฐานงานบริการ ในทัศนะผู้บริหาร

ผู้ทำงาน



คิดก่อนทำ

ผลของงาน

การกำหนดมาตรฐานงานบริการ ในทัศนะผู้บริหาร



การสร้างมาตรฐาน คือ

การคิดก่อนทำ

การกำหนดมาตรฐานงานบริการ ในทัศนะผู้บริหาร

ต้องคิด...

1. เป้าหมายของงานคืออะไร?
2. ทำเพื่อใคร (ใครคือผู้รับบริการ) ?
3. ผู้รับบริการคาดหวังและต้องการอะไร?
4. ทำอย่างไร?
5. ทำแล้วถูกใจผู้รับบริการหรือไม่?
ควรปรับปรุงอะไร?

มาตรฐานของ
มหาวิทยาลัย

การกำหนดมาตรฐานงานบริการในทัศนะผู้บริหาร

มาตรฐานของมหาวิทยาลัย คือ การทำงานที่...

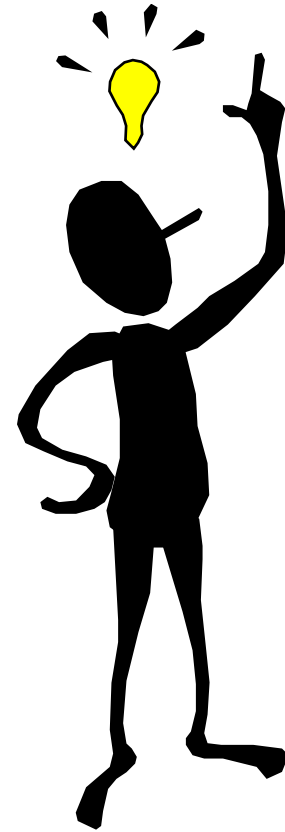
1. มีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ ตรงต่อเวลา
2. ผู้รับบริการ พอใจ ประทับใจ
3. ได้ผลดี และไม่สิ้นเปลือง
4. มีการประเมินตนเอง
5. มีการปรับปรุงงานของตนเอง
ให้ดีขึ้นอยู่เสมอ

การกำหนดมาตรฐานงานบริการ ในทัศนะผู้บริหาร

หน้ามือ

รอไม่นาน

บริการสะดวก



การกำหนดมาตรฐานงานบริการ ในทัศนะผู้บริหาร



ทำไมต้องสร้างมาตรฐาน?

1. มองเห็นวิธีที่ควรทำงาน: คิดก่อนทำ
2. มีเป้าหมายในการทำงานเพื่อมาตรฐานของมหาวิทยาลัย
3. งานบริการที่มีมาตรฐาน สร้างภาพพจน์ที่ดีต่อมหาวิทยาลัย

