

สรุปองค์ความรู้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

หัวข้อ “ค่านิยม ACAD”

โครงการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านบริการการศึกษา

(กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร)

วันที่ 2 พฤศจิกายน 2562 ณ ทรีพีอีไพรวัลย์ รีสอร์ท อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก

ค่านิยมของกองบริการการศึกษา คือ

“ข้อสัตย์ต่อหน้าที่ สร้างความดีต่อหน่วยงาน มุ่งบริการให้เป็นเลิศ”

ผู้ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : บุคลากรกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 50 คน

1. พฤติกรรมที่แสดงออกถึง “ข้อสัตย์ต่อหน้าที่” มีดังนี้

- 1) รู้และเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเอง
- 2) ข้อสัตย์ ตรงไปตรงมา สามารถตรวจสอบได้
- 3) ตรงต่อเวลา
- 4) ให้บริการกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียม
- 5) รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วง
- 6) ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ
- 7) ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- 8) พัฒนาความรู้ความสามารถและมีมาตรฐานในการทำงาน
- 9) อุทิศตนและเสียสละ
- 10) ไม่หาผลประโยชน์จากการปฏิบัติงาน
- 11) มีวินัยและปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร
- 12) รักงานที่ทำ รักองค์กร
- 13) ช่วยหน่วยงานประหยัด เช่น ไฟฟ้า งบประมาณ
- 14) ไม่สร้างความเดือดร้อนต่อผู้อื่น
- 15) ให้ความร่วมมือกับองค์กร
- 16) มีน้ำใจช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน
- 17) ไม่เอารัดเอาเปรียบเพื่อนร่วมงาน
- 18) ให้ความเคารพต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
- 19) นำหลักคุณธรรมชีวิตมาใช้ในการทำงาน

2. พฤติกรรมที่แสดงออกถึง “สร้างความคิดต่อหน่วยงาน” มีดังนี้

- 1) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์และมีความรับผิดชอบ
- 2) เป็นที่ปรึกษาที่ดีแก่นิสิต/อาจารย์/ผู้ปกครอง
- 3) ให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ ใส่ใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส
- 4) ประสานงานและแก้ไขปัญหาเพื่อป้องกันการเกิดข้อขัดแย้ง
- 5) ให้ความสำคัญต่อทุกคณะ/หน่วยงานภายในโดยเท่าเทียมกัน
- 6) ให้ความร่วมมือและสร้างเครือข่ายกับหน่วยงานภายในและภายนอก
- 7) เข้าร่วมกิจกรรมของมหาวิทยาลัยตามที่ได้รับมอบหมาย
- 8) ประหยัดและใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า
- 9) รักษาความสะอาดของหน่วยงาน
- 10) ทำเพื่อองค์กรด้วยเจตนาที่ดี
- 11) สร้างชื่อเสียงทางด้านวิชาการ เช่น วิจัยสถาบัน ประกันคุณภาพ
- 12) ขับเคลื่อนกระบวนการการทำงานให้เป็นไปตามแผนงาน
- 13) เป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน
- 14) มีความสามัคคีกลมเกลียวภายในองค์กร
- 15) ปฏิบัติตนให้อยู่ในระเบียบวินัยขององค์กร
- 16) จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน สามารถให้หน่วยงานอื่นมาศึกษาข้อมูลได้

3. พฤติกรรมที่แสดงออกถึง “มุ่งบริการให้เป็นเลิศ” มีดังนี้

- 1) มีจิตบริการ (Service Mind) พร้อมช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก
- 2) ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับและหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย
- 3) บริการด้วยความเต็มใจและพร้อมแก้ไขปัญหา
- 4) ให้บริการแก่ทุกคนด้วยความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ
- 5) ให้บริการรวดเร็วและถูกต้อง
- 6) ให้บริการด้วยความสุภาพ จริงใจ
- 7) พุดจาไพเราะ ยิ้มแย้ม เป็นมิตรกับคนที่มาใช้บริการ
- 8) มีความรู้ข้อมูล ชัดเจน แม่นยำ สามารถให้คำปรึกษาให้กับผู้รับบริการได้
- 9) ให้บริการอย่างเต็มความสามารถจนการบริการสำเร็จลุล่วงตามประสงค์
- 10) สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ
- 11) สอบถามความต้องการและส่งต่อถึงผู้รับผิดชอบในส่วนงานนั้นโดยตรง
- 12) ทบทวนปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- 13) นำเทคโนโลยีและวิทยาการสมัยใหม่มาใช้ในการบริการ
- 14) พัฒนาและต่อยอดให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการรับบริการ