

KM 58 Support Team

การพัฒนาศูนย์กลางสายสนับสนุน



นำทีมโดย

ผศ.พัชรินทร์ นวลศรีทอง เป็น คุณเอื้อ

อาจารย์สราญพงศ์ หนูยิ้มซ้าย เป็น คุณอำนวย



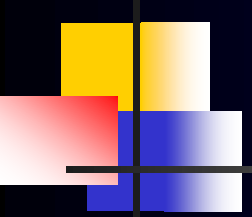
นางสาวเพชรลดา เรืองเพชร เป็น คุณลิขิต

KM 58 Support Team

การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน

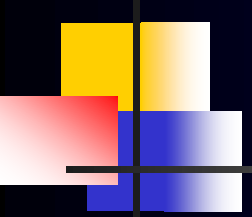
ทีมงานระดมความคิด





ชื่อเรื่อง / กระบวนการ

การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ
ของบุคลากรสายสนับสนุน
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี



ผู้เกี่ยวข้อง

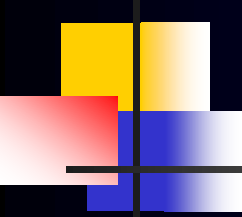
1. บุคลากรสายสนับสนุน

อาจารย์ / ผู้บริหาร

นักศึกษา

ผู้ปกครอง

บุคคลภายนอก



วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ
เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับ
3. เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาองค์กรให้มี
ประสิทธิภาพ

กระบวนการดำเนินงาน

PDCA

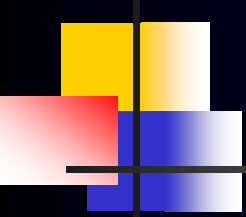
P: 1. วางแผนในการทำงานล่วงหน้า
2. ตั้งเป้าหมายการทำงานในแต่ละวัน



D: ดำเนินการตาม -> **P:** ให้บรรลุมากที่สุด

C: ตรวจสอบสิ่งที่ผิดพลาดและเป็นปัญหา
จดบันทึกเพื่อหาแนวทางแก้ไขร่วมกัน

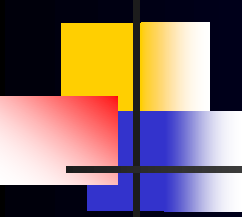
A: นำผลที่ได้จากแนวทางแก้ไข มาเป็นแนวปฏิบัติในครั้งต่อไป



ตัวชี้วัดความสำเร็จ

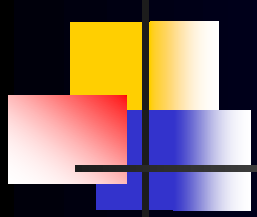
1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เช่น คำชื่นชม
การมาใช้บริการซ้ำ

ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์กรมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ตัวชี้วัด



ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

1. บุคลากรสายสนับสนุนพึงมีคุณลักษณะดังนี้
 - ไม่นิ่งดูดาย มีจิตอาสา
 - มีความรับผิดชอบ
 - มีทักษะในการแก้ปัญหาและหาแนวทางแก้ไข
 - ขยัน เอาใจใส่งานที่ได้รับมอบหมาย
 - มีความเห็นอกเห็นใจต่อกัน
2. มีการบริหารจัดการที่ดี
3. ทรัพยากรเพียงพอและเอื้อต่อการให้บริการที่ดี

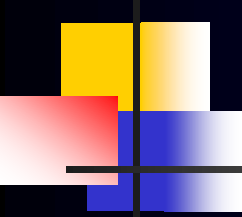


แนวทางในการพัฒนา

1. สนับสนุนให้บุคลากรสายสนับสนุนได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เช่น

- อบรมการให้บริการที่เป็นเลิศ
- อบรมจิตวิทยาด้านการให้บริการ

2 .อบรมทักษะวิชาชีพของแต่ละงาน



ปัญหาและอุปสรรค

2. 1. การสื่อความหมายเข้าใจไม่ตรงกันระหว่าง
ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้รับบริการ

ปริมาณงานที่รับผิดชอบ

งานที่เข้ามานอกเหนือจากแผนที่วางไว้ (งานด่วน)

PowerPoint By Saranpong Nooyimsai



KM The End



ผู้นำเสนอ