



**คู่มือ**  
**การบริหารจัดการ การทำงานภายในงานบริการกลาง**  
**กองงานวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์**  
**สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร**

โดย  
**นางบัวลอย นิลนาคม่วง**  
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ชำนาญการพิเศษ

งานบริการกลาง กองงานวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์  
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร

# คู่มือ

เรื่อง การบริหารจัดการ การทำงานภายในงานบริการกลาง  
กองงานวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ สำนักงานอธิการบดี  
มหาวิทยาลัยศิลปากร

โดย

นางบัวลอย นิลนาคม่วง  
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ชำนาญการพิเศษ

งานบริการกลาง

กองงานวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์  
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร



## คำนำ

คู่มือการบริหารจัดการ การทำงานภายในงานบริการกลาง กองงานวิทยาเขต พระราชวังสนามจันทร์ เล่มนี้ มีเนื้อหาสาระละเอียดเกี่ยวกับการเริ่มบรรจุเข้ารับราชการที่ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ของผู้เขียน (รวมระยะเวลาการปฏิบัติงาน 36 ปี) ภารกิจหลักของงานบริการกลาง กองงานวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ นโยบาย เป้าหมาย แนวความคิด การดำเนินการพัฒนางาน และการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ วิธีการทำงานใหม่ของคน (บุคลากร) ผู้เขียนหวังว่าคู่มือเล่มนี้ คงจะเป็นประโยชน์แก่ผู้อ่านบ้างไม่มากก็น้อย ถ้ามีข้อผิดพลาดประการใดผู้เขียนขอน้อมรับไว้ ณ ที่นี้

นางบัวลอย นิลนาคม่วง  
หัวหน้างานบริการกลาง  
28 มกราคม 2564

# สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ข
สารบัญ	ค
การบริหารจัดการ การทำงานภายในงานบริการกลาง	1
กองงานวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ สำนักงานอธิการบดี	
มหาวิทยาลัยศิลปากร	
บทนำ	1
ภารกิจหลักของงานบริการกลาง กองงานวิทยาเขต	4
พระราชวังสนามจันทร์	
นโยบาย เป้าหมาย แนวความคิด	11
การดำเนินการพัฒนางาน	11
การปรับเปลี่ยนบทบาท ภารกิจ วิธีการทำงานใหม่ของคน (บุคลากร)	14
บทสรุป	18
เอกสารอ้างอิง	19

การบริหารจัดการ การทำงานภายในงานบริการกลาง  
กองงานวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ สำนักงานอธิการบดี  
มหาวิทยาลัยศิลปากร



## บทนำ

ปี พ.ศ. 2561 ข้าพเจ้าได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งหัวหน้างานบริการกลาง กองงานวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร มีบุคลากรภายใต้การบังคับบัญชา จำนวน 102 คน ประกอบไปด้วยพนักงานประจำ จำนวน 4 คน พนักงานชั่วคราว จำนวน 3 คน ลูกจ้างประจำ จำนวน 28 คน ลูกจ้างมหาวิทยาลัย จำนวน 3 คน ลูกจ้างมหาวิทยาลัยชั่วคราว จำนวน 44 คน และลูกจ้างซึ่งจ้างเหมาเป็นรายปี จำนวน 20 คน

ก่อนจะดำรงตำแหน่งดังกล่าวข้างต้น ระหว่างปี พ.ศ. 2528 - 2543 ข้าพเจ้ารับราชการที่หน่วยธุรการ กองงานวิทยาเขต และปี พ.ศ. 2544 - 2560 ข้าพเจ้าปฏิบัติงานที่งานยานพาหนะ กองบริการอาคารสถานที่และยานพาหนะพระราชวังสนามจันทร์ ในตำแหน่งต่างๆ ตามลำดับ ดังนี้

ปี 2528 - 2533	เจ้าหน้าที่พิมพ์ดีด ระดับ 1 - 3
ปี 2537	เจ้าหน้าที่ธุรการ ระดับ 4
ปี 2538 - 2540	พนักงานธุรการ ระดับ 4 - 5
ปี 2544	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับ 6 (หัวหน้าหน่วยยานพาหนะ)
ปี 2550	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ชำนาญการ ระดับ 8 (หัวหน้าหน่วยยานพาหนะ)
ปี 2553	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ชำนาญการพิเศษ (หัวหน้างานยานพาหนะ)
ปี 2561ถึงปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ชำนาญการพิเศษ (หัวหน้างานบริการกลาง)

ซึ่งการปฏิบัติงาน ณ หน่วยธุรการ กองงานวิทยาเขต และงานยานพาหนะ กองบริการอาคารสถานที่และยานพาหนะ ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานที่หน่วยธุรการ งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ กองงานวิทยาเขต (1 เมษายน 2528 - 31 พฤษภาคม 2544) โดยได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่พิมพ์เอกสาร และรายการประกอบแบบ ลงทะเบียนรับ-ส่งเอกสารทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย คำฉนวนการเรียกเก็บเงินค่ากระแสไฟฟ้าและน้ำประปา พร้อมทั้งจัดทำใบเสร็จค่ากระแสไฟฟ้าและน้ำประปาเพื่อเรียกเก็บจากผู้พักอาศัยและร้านค้าภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ของหน่วยงานในงานอาคารสถานที่และยานพาหนะ ทั้ง 9 หน่วย ซึ่งประกอบไปด้วย หน่วยธุรการ หน่วยรักษาความปลอดภัย หน่วยสวนและสนาม หน่วยออกแบบ หน่วยก่อสร้างและซ่อมบำรุง หน่วยไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ หน่วยประปา หน่วยยานพาหนะ หน่วยบริการและสวัสดิการ และ (1 มิถุนายน 2544 - 30 กันยายน 2561) ข้าพเจ้าปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้างานยานพาหนะ โดยมีขอบข่ายงานการให้บริการยานพาหนะ แก่หน่วยงานและคณะวิชา ดังนั้น ภาระหน้าที่และลักษณะงานที่ยุ่ยากซับซ้อนในด้านการให้บริการต่างๆ การควบคุมบุคคลผู้ได้บังคับบัญชาภายในหน่วยงานให้มีการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ซึ่งต้องใช้เทคนิคความสามารถในการประสานงานเกี่ยวกับการให้บริการ การให้คำปรึกษา และการติดต่อประสานงานต่างๆ จากหน่วยงาน และบุคคลทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อให้การดำเนินงานด้านยานพาหนะได้บรรลุผลและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ฉะนั้นการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับภาระงาน ที่ต้องมีการเชื่อมโยงในการให้บริการยานพาหนะใน

มหาวิทยาลัยและภายนอกมหาวิทยาลัย ตลอดจนบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยหรือบุคคลทั่วไป ซึ่งเป็นงานที่ต้องใช้ความสามารถที่มีความยุ่งยากซับซ้อนมาก ต้องมีความรู้ ความสามารถ มีทักษะ มีพฤติกรรมทำให้บริการที่ดี มีความละเอียดรอบคอบ แม่นยำ เกี่ยวกับกฎ ระเบียบ และหลักเกณฑ์ ซึ่งจะต้องมีความอดทนอย่างสูงในการให้บริการแก่หน่วยงานและบุคลากร มีการตรวจสอบเอกสาร ควบคุมการปฏิบัติงานของบุคลากร การนำเสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชา การกำกับ ดูแล และการบริหารจัดการด้านการปฏิบัติงานและเวลาในการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้ได้ผลสัมฤทธิ์เป็นไปตามนโยบายและแผนงานที่กำหนดไว้ของงานยานพาหนะ

ดังนั้น เมื่อต้องปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่ง **หัวหน้างานบริการกลาง กองงานวิทยาเขต พระราชวังสนามจันทร์ (1 ตุลาคม 2561)** ข้าพเจ้าจึงสามารถบริหารจัดการงานในงานบริการกลางได้ทันที ควบคู่ไปกับการการปฏิรูประบบงาน (Reformation) ของงานบริการกลาง อีกทั้งข้าพเจ้ายังมีความเชื่อในเรื่องต่างๆ กล่าวคือ

1. การที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ หรือธำรงรักษาสถานภาพขององค์กร (ประสิทธิภาพและประสิทธิผล) ไม่ให้ตกต่ำ หรือลดลงนั้น องค์กรจะอยู่นิ่งเฉยไม่ได้ ต้องมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงปรับเปลี่ยนในเรื่องต่างๆ เพื่อให้องค์กรนั้นเป็นองค์กรที่มีการจัดการ มีการบริหารงานดีเยี่ยม เพื่อนำองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศในทุกด้าน หรือเป็นองค์กรในระดับแนวหน้า

2. การจะเปลี่ยนแปลงใดๆ ในระดับมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับวิสัยทัศน์ (Vision) เป้าหมาย (Goals) แนวความคิด (Concept) ตลอดจนนโยบายขององค์กร (หมายความถึง ผู้บริหารองค์กร)

3. การปรับเปลี่ยนองค์กรจะสำเร็จหรือไม่ ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายสิ่ง แต่สิ่งหนึ่งที่เป็นปัจจัยสำคัญก็คือ **“คน”** ซึ่งคนเหล่านี้จะต้องมีองค์ประกอบคือ

3.1 มีความสามารถ

3.2 มีความรับผิดชอบ

3.3 มีความคิดสร้างสรรค์

3.4 มีแรงจูงใจ

3.5 ความเป็นผู้นำ ในที่นี้หมายถึง มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีบุคลิกภาพที่เข้มแข็ง มีความอดทนและรู้งาน สามารถทำงานที่ยุ่งยากซับซ้อนได้

4. การนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) มาใช้ในการทำงาน จะทำให้กระบวนการในการทำงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และจะมีค่าใช้จ่ายถูกลงในระยะยาว

## ภารกิจหลักของงานบริการกลาง กองงานวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

งานบริการกลาง กองงานวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการดูแล บำรุงรักษาพื้นที่สวน สนาม สภาพแวดล้อม พื้นที่ส่วนกลางทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ศิลปากร ดำเนินการเพาะขยายพันธุ์ไม้ ปลูกไม้ยืนต้น ไม้ดอกไม้ประดับ เพื่อทดแทนไม้เก่าที่ตาย รักษาความสะอาดด้านขยะ สิ่งปฏิกูลในพื้นที่นอกอาคาร บริเวณถนนและในสระน้ำ คู คลอง รวบรวม ขยะ กิ่งไม้ที่หน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยนำมากองไว้ เพื่อขนย้ายไปที่บ่อขยะของเทศบาล นอกมหาวิทยาลัย ดูแลบำรุงรักษา ปรับปรุง พัฒนาสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยให้ ร่มรื่น สวยงาม มีบรรยากาศที่เหมาะสม และส่งเสริมการศึกษาวงของมหาวิทยาลัย ควบคุมดูแลจัดการ ด้านรักษาความปลอดภัยในมหาวิทยาลัยฯ โดยการจัดเวรยามรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อดูแลความปลอดภัยของบุคลากร อาคาร สถานที่ และทรัพย์สินของราชการที่อยู่ในความดูแลของ มหาวิทยาลัยฯ โดยติดตั้งโทรทัศน์วงจรปิด พร้อมทั้งควบคุมดูแล จัดการและอำนวยความสะดวกด้าน การจราจร บริการด้านอาคารสถานที่และพื้นที่ส่วนกลาง ได้แก่ สถาบันวัฒนธรรมภูมิภาคตะวันตก (เรือนทับเจริญ) เรือนพระกรรมสักขี เรือนพระสุรภี โถงด้านล่างอาคาร 50 ปี ห้องประชุมชั้น 3 สำนักงานอธิการบดี ที่พักอาศัยบุคลากร ที่พักรับรอง การจัดเลี้ยงงานประชุม / กิจกรรมต่างๆ และ บริการด้านยานพาหนะ แก่หน่วยงาน คณะวิชา บุคลากรใช้ในการเดินทางไปราชการ เช่น การเรียนการสอน การติดต่อประสานงาน การประชุมสัมมนา การเดินทางไปราชการ การจัดรถรับ-ส่งสวัสดิการฯ ให้บริการแก่บุคลากร นักศึกษา จากวังท่าพระ – นครปฐม จัดรถรางไฟฟ้าบริการวิ่งรับ-ส่งภายในวิทยา เขตพระราชวังสนามจันทร์ พร้อมทั้งดูแลบำรุงรักษายานพาหนะ ให้มีประสิทธิภาพพร้อมใช้งานอย่าง ปลอดภัย



















## นโยบาย เป้าหมาย แนวความคิด

ข้าพเจ้าในฐานะหัวหน้างานบริการกลาง กองงานวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ มีนโยบาย เป้าหมาย แนวความคิด ดังนี้คือ

1. ให้คนทุกคนมีส่วนร่วม และมองเห็นความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลง โดยความจำเป็นที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงก็คือ ผู้ใช้บริการมีความต้องการมากขึ้นและหลากหลาย
2. ให้คนทุกคนมีแนวความคิดไปในทิศทางเดียวกันคือ ผู้ให้บริการควรให้บริการทุกคนด้วยความเต็มใจ ความเสมอภาค ความปลอดภัย ความรวดเร็ว

ดังนั้น ในการปฏิบัติงานของงานบริการกลางทุกคนจะต้องปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการตามลำดับก่อนหลัง ตั้งแต่ต้นจนจบ มีการตรวจสอบ การรายงานผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งการประเมินผลการปฏิบัติงานของแต่ละคนด้วย

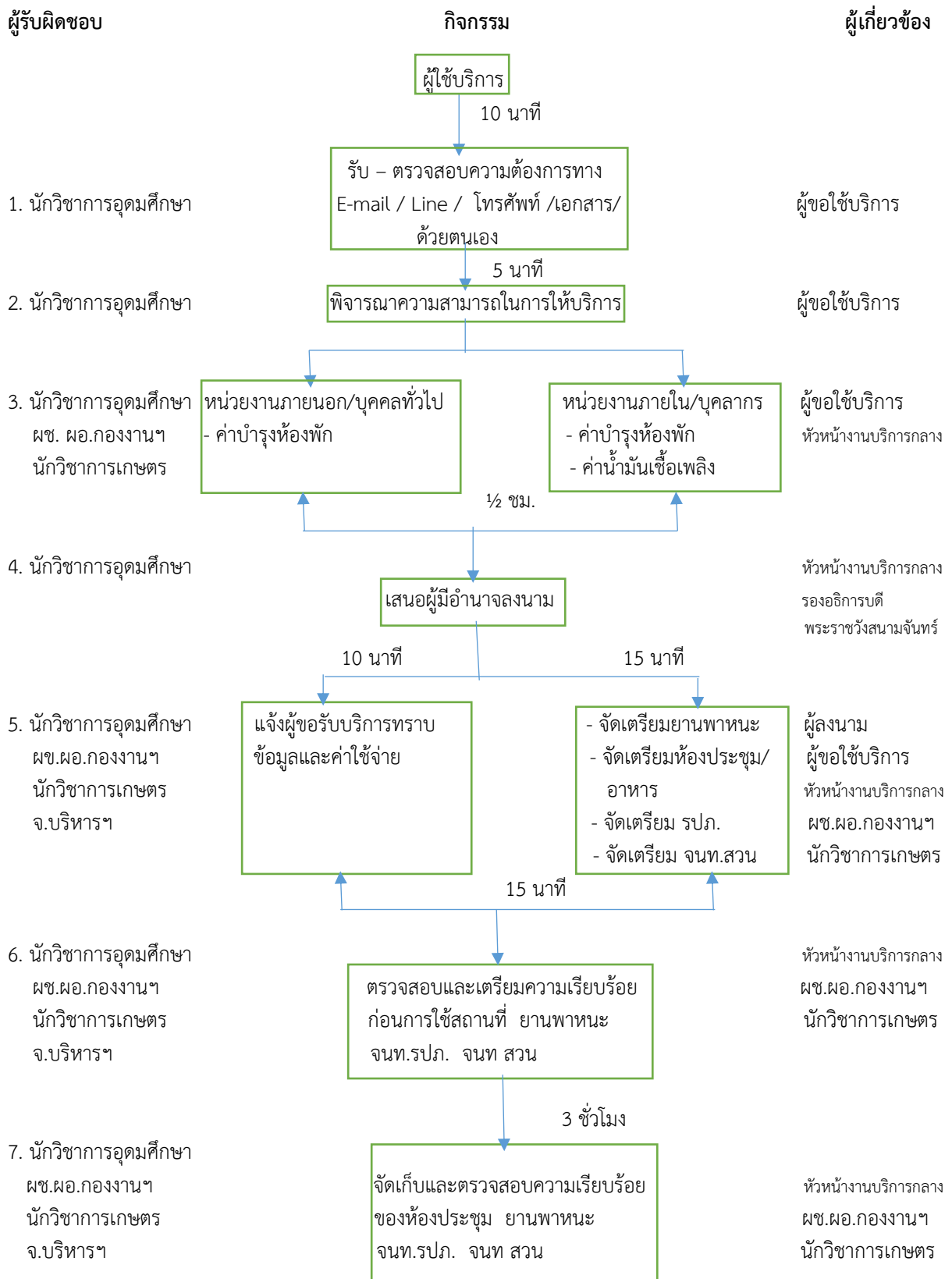
## การดำเนินการพัฒนางาน

ข้าพเจ้าดำเนินการพัฒนางานในเรื่องหลัก ต่อไปนี้

1. ขั้นตอนในการทำงาน และกระบวนการในการทำงาน
2. คน (บุคลากร)

# 1. ขั้นตอนในการทำงาน

จากขั้นตอนการขอใช้บริการจนถึงการอนุมัติการให้บริการ สรุปลงเป็นแผนผังการดำเนินการ (Flow Chart) ดังนี้





เมื่อมีขั้นตอนการทำงานแล้ว ข้าพเจ้าจึงเพิ่มความสำคัญของการทำงานตาม กระบวนการในการทำงาน (Process) ดังนี้

1. วางรูปแบบการทำงานแต่ละหน่วยอย่างชัดเจน
2. เปลี่ยนแปลงกระบวนการทัศนในการบริหารงาน โดยการปล่อยอำนาจสั่งการ ให้ทำงานอย่างอิสระแล้วรายงานผลให้ทราบ
3. ให้ทุกคนคำนึงถึงเรื่องความปลอดภัย เรื่องการให้บริการผู้ใช้ให้มาก และเหมาะสม
4. ให้ทุกคนมีความร่วมมือกับทุกหน่วยงาน โดยมีส่วนร่วมในงานทุกงานที่มีผลต่อการให้บริการผู้ใช้โดยรวม
5. มีการทำงานตามแผนงาน และโครงการ จัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปี ซึ่งมีทั้งแผนงานที่ต้องทำประจำตลอดปี และงานส่วนโครงการ ซึ่งต้องทำให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์โดยไม่ลั้งเล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของหน่วยงาน
6. ส่งเสริม สนับสนุนให้ผู้ใต้บังคับบัญชา คิด สร้างสรรค์ รั้งสรรค์งาน โดยข้าพเจ้าให้คำแนะนำ และชี้แนะให้เรียนรู้สิ่งต่างๆ ทั้งเก่าและใหม่ไปพร้อมๆ กัน
7. ทำงานอย่างเปิดเผย โปร่งใส มีผลงานนำออกสู่การรับรู้ของบุคลากรเป็นระยะๆ อย่างต่อเนื่อง

## 2. คน (บุคลากร)

### ข้อกำหนดในเรื่อง คน (บุคลากร) ของข้าพเจ้า

ด้วยข้าพเจ้าตระหนักดีว่า คนแต่ละคนมีพฤติกรรมไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับการอบรมเลี้ยงดู การศึกษา ประสบการณ์ที่ได้รับผ่านมา เมื่อต้องทำหน้าที่บริหารงานของงานบริการกลางแล้ว ย่อมหนีไม่พ้นการบริหารคน กล่าวกันว่า การบริหารคนยากยิ่งกว่าการบริหารงาน เนื่องจากคนมีจิตใจ มีรัก โลภ โกรธ หลง อิจฉา ริษยา อคติ ยึดมั่นในตัวตนของตน เล่นพรรคเล่นพวก เป็นต้น ดังนั้น ข้าพเจ้าจึงมีข้อกำหนดในเรื่องคน (บุคลากร) เพื่อเป็นแนวทางการบริหารคน (บุคลากร) ดังนี้

1. คนทุกคนเป็นเพื่อนร่วมงาน ต่างยอมรับนับถือกัน รู้จักริเริ่ม ปรับปรุงการทำงาน แบ่งสรรการทำงาน ต้องพัฒนาความรู้ความสามารถสม่ำเสมอ
2. คนต้องมีความเป็นผู้นำ เป็นผู้คิด/สร้างสรรค์งาน ผู้ริเริ่ม ผู้พัฒนา มีความเชื่อถือในตัวบุคคล รู้จักการไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีทัศนคติ (วิสัยทัศน์) ยาวไกล ชอบที่จะถามว่า “อะไร” และ “ทำไม” ต้องเป็นตัวของตัวเอง
3. คนต้องมีความเท่าเทียมกันในข่าวสารข้อมูลของหน่วยงาน
4. คนต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานภายในหน่วยงานที่ตนสังกัด ทราบวิธีการทำงาน ทั้งของตนเองและของเพื่อนร่วมงาน มีการทำงานอย่างเปิดเผย รู้จักการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีการประสานกันระหว่างหน่วยงาน

5. คนกับการมีส่วนร่วมในหน่วยงาน โดยที่คนทุกคนให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีกับหน่วยงาน คำนึงถึงส่วนรวมมากกว่าส่วนตน มีความเข้าใจ นับถือซึ่งกันและกัน
6. คนต้องได้รับการเพิ่มประสิทธิภาพ เพื่อให้หน่วยงานมีความมั่นคง ได้รับการยอมรับ เชื่อถือจากหน่วยงานอื่นๆ เน้นให้คนทุกคนร่วมกันแสวงหาข่าวสาร ทุกคนสามารถพบปะ สนทนากันได้ตลอดทั่วทั้งหน่วยงาน ทุกคนมีโอกาสทราบเป้าหมายของหน่วยงาน เป็นต้น
7. คนต้องได้รับการสรรหา มีการโยกย้าย สับเปลี่ยนหมุนเวียนตามความรู้ความสามารถ (จัดสรรคนให้ตรงกับงาน)
8. ผลการปฏิบัติงานของคนทุกคนต้องมีการพิจารณาและได้รับการประเมินเพื่อให้แต่ละคนมีการพัฒนาความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น
9. คนจะต้องได้รับการบำเหน็จความดีความชอบนอกเหนือจากเงินเดือนประจำ
10. คนต้องมีความพึงพอใจ มีสุขภาพและมีการปฏิบัติงานที่ดีในระหว่างการปฏิบัติงาน
11. คนมีความแตกต่างกันในเรื่องเพศ อายุ ประสบการณ์ ซึ่งสิ่งดังกล่าวจะเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาทักษะและการเรียนรู้

หากจะกล่าวอีกนัยหนึ่ง **คน** เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในบรรดาปัจจัย 3 ประการ ที่ใช้ในการบริหารงาน (Management Resources) นอกเหนือจากปัจจัยเกี่ยวกับเงินและวัสดุอุปกรณ์ หน่วยงานใดประกอบด้วยคนส่วนใหญ่ซึ่งไม่มีความสามารถ ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่มีความคิดสร้างสรรค์ หน่วยงานนั้นนอกจากจะไม่มีการพัฒนาไม่มีความก้าวหน้าแล้วยังตกต่ำอีกด้วย

## การปรับเปลี่ยนบทบาท ภารกิจ วิธีการทำงานใหม่ของคน (บุคลากร)

เป้าหมายในการบริหารงานของงานบริการกลาง กองงานวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ของข้าพเจ้าก็คือ **ธำรงไว้ซึ่งด้านการให้บริการที่ดีที่สุด** ซึ่งทุกคนที่ใช้บริการกล่าวถึง ให้การยอมรับ ดังนั้นเพื่อประสิทธิภาพของการบริการจึงให้นโยบาย ข้อคิด และให้ความรู้แก่ผู้ได้บังคับบัญชาทุกคน

### 11 ประเด็นคือ

ประเด็น	รายละเอียด
1. การคิด	1.1 ไม่หยุดนิ่งในเรื่องการคิด คิดอย่างมีวิสัยทัศน์ คิดในภาพรวม กว้างไกล
	1.2 คิดทำงานแบบเชิงรุก
	1.3 คิดทำงานโดยยึดถือเป้าหมายและผลงาน รู้จักปรับ ยืดหยุ่น ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ตามสมควร
	1.4 คิดวิธีป้องกันสำหรับปัญหาที่อาจเกิดขึ้นขณะทำงาน
2. การทำงาน	2.1 ปรับเปลี่ยนการจัดการใหม่ โดยมุ่งบรรลุผลสัมฤทธิ์
	2.2 กำหนดเวลาทำงานสำหรับงานแต่ละชิ้น
	2.3 อุทิศเวลาให้กับราชการตลอด 24 ชั่วโมง
	2.4 ไม่แสวงหาประโยชน์ส่วนตน
	2.5 สร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ใช้บริการ
3. การใช้วัสดุ ครุภัณฑ์	3.1 ใช้อย่างประหยัดและมีประสิทธิภาพ
	3.2 ใช้ให้คุ้มค่าและมีประสิทธิผล
	3.3 การบำรุงรักษาอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องเพื่อยืดอายุการใช้งาน
4. การสื่อสาร	4.1 สนับสนุนให้ใช้เทคโนโลยี
	4.2 อดทน หลีกเลี้ยงต่อการปะทะคารมกับผู้ใช้บริการ
	4.3 สามารถอธิบาย ชี้แจงเรื่อง πουผู้ใช้บริการสอบถามได้อย่างถูกต้อง ดังนั้นจึงต้องหมั่นศึกษา ติดตามข่าวต่างๆ
	4.4 รู้จักวิธีการพูดเพื่อให้บรรลุตามที่ประสงค์
	4.5 เน้นการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร ทำงานเป็นทีม ให้ผู้ใช้บริการ ได้รับความสะดวกที่สุด ปลอดภัยที่สุด เสียเวลาน้อยที่สุด
5. ผู้ให้บริการ (ความน่าเชื่อถือ)	5.1 มีความซื่อสัตย์
	5.2 มีความรับผิดชอบ ทำงานอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ตลอดเวลา
	5.3 สร้างศรัทธาในตนเอง
	5.4 ให้บริการดี
	5.5 พึงระลึกเสมอว่า “เรา...ยังไม่ดีพอ แต่เชื่อว่า <b>เรามากกว่าเดิมไม่ได้</b> ”

ประเด็น	รายละเอียด
6. การให้บริการ	6.1 บริการแบบโปร่งใส
	6.2 คำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นหลัก
	6.3 ผลของการให้บริการต้องได้รับการกล่าวถึงในแง่บวก
	6.4 เน้นความเสมอภาคตามลำดับก่อน – หลัง ยกเว้นบางกรณีที่ จำแนกด้วยเหตุผล
	6.5 ตะหนักตลอดเวลาในแง่ “ผู้ให้บริการ”
7. จริยธรรม	7.1 คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมของงานบริการกลาง กองงานวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์
	7.2 ร่วมแรงร่วมใจกันทำงาน
8. ความรู้ความสามารถในการ ปฏิบัติงาน	8.1 รู้จริง รู้ลึก รู้กว้าง
	8.2 ทำงานอย่างมืออาชีพ
	8.3 มีความสามารถวางแผนงาน ทำงานโดยมีเป้าหมาย/แผนงาน
	8.4 สามารถอธิบาย/ชี้แจงงานที่ตนรับผิดชอบได้
	8.5 สร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน
9. การแก้ปัญหา	9.1 ต้องสู้ปัญหา ไม่หนีปัญหา
	9.2 แก้ปัญหาด้วยสติปัญญาของตนเองให้ถึงที่สุด
	9.3 พบปัญหา แก่ทันที ยังไม่ต้องตามหาคนผิด
	9.4 มองปัญหาที่เกิดขึ้นให้เป็นโอกาส อย่างมองเป็นอุปสรรคจะเกิด ความท้อแท้
10. การทำงานเป็นทีมหรือ หมู่คณะ	10.1 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก
	10.2 ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับผิดชอบ ไม่เอาดีแต่ผู้เดียว
	10.3 ไม่ปกปิดความรู้
	10.4 ให้อภัยเมื่อผิดพลาด
11. สารสนเทศ(คอมพิวเตอร์)	11.1 ใช้ให้เป็น ฝึกฝนจนชำนาญเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงาน
	11.2 ใช้ให้คุ้มค่า
	11.3 ใช้อย่างทะนุถนอมเหมือนกับใช้ของตนเอง
	11.4 ตรวจสอบบำรุงรักษาเป็นประจำ
	11.5 เสียแล้วให้รีบส่งซ่อมทันที

## การจัดการและดำเนินการกับคน (บุคลากร)

ข้าพเจ้าจัดการและดำเนินการกับคน (บุคลากร) ภายในงานบริการกลาง กองงานวิทยาเขต พระราชวังสนามจันทร์ โดยมีการพัฒนาคน 3 วิธี คือ

### 1. การให้ความรู้

ข้าพเจ้ากำหนดการปรับปรุง พัฒนาคน (บุคลากร) งานบริการกลาง กองงานวิทยาเขต พระราชวังสนามจันทร์ เป็นหลักการ และเขียนโครงการไว้ในแผนปฏิบัติงานประจำปี เสนอต่อผู้บังคับบัญชา และสามารถดำเนินการไปได้ตามกำหนดทุกประการ กล่าวได้อย่างภาคภูมิใจว่า บุคลากรภายใต้การบังคับบัญชาได้รับการพัฒนาความรู้หลายรูปแบบ

### 2. การสร้างคณะทำงาน/ทีมงานหรือหมู่คณะ

ข้าพเจ้าเชื่อในทฤษฎีการทำงานเป็นหมู่คณะ (Team Work) ดังนั้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน การบริการต่างๆ ในงานบริการกลาง กองงานวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ รวมทั้งบุคลากรสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ (*ปฏิบัติงานอื่นได้นอกเหนือจากงานที่ต้องรับผิดชอบประจำ*)

### 3 การสอน/แนะนำ ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการทำงาน

ข้าพเจ้าแจ้งนโยบายการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาทราบทุกคน และขอความร่วมมือเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของงานบริการกลาง กองงานวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ขณะเดียวกันก็ได้ประกาศเจตนารมณ์ที่จะให้คำแนะนำ คำปรึกษาเกี่ยวกับการทำงานของทุกคนตลอดเวลา ทั้งทางตรงและทางอ้อม ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

ข้าพเจ้าให้ทุกคนระลึกเสมอว่า **“เมื่อได้รับมอบหมายงานหรือรับผิดชอบงานแล้วต้องพิจารณา ตัดสินใจดำเนินการให้สำเร็จ หากคิดว่าทำไม่ได้ให้แจ้งและขอคำแนะนำก่อน หรือเมื่อนำไปดำเนินการแล้วคาดว่าจะมีปัญหา หรือมีปัญหา ให้รับนำเสนอขอคำปรึกษา แนะนำ เพื่อการตัดสินใจ หรือการตัดสินใจร่วมกัน”**

ทุกคนที่สัมผัสกับการทำงานของข้าพเจ้า หากมีความตั้งใจจริง กอปรกับมีความสามารถในตนเอง จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพทั้งตนเองและงานที่รับผิดชอบได้อย่างดีเยี่ยม ขณะที่คนซึ่งมีความพยายาม ใฝ่รู้ ก็จะสามารถพัฒนาตนเองและงานได้อีกระดับหนึ่ง

ข้าพเจ้าจะสอน/แนะนำ ให้คำปรึกษาแก่บุคลากรทุกระดับ ของงานบริการกลาง กองงานวิทยาเขต พระราชวังสนามจันทร์ ขณะเดียวกันข้าพเจ้าก็เรียนรู้การทำงานของบุคคลเหล่านั้นด้วย

## การทำงานของบุคลากร

1. สนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรของงานบริการกลาง กองงานวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ได้เข้าร่วมประชุม อบรมสัมมนาในเนื้อหาสาระที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาตนเอง พัฒนางานที่รับผิดชอบ
2. บุคลากรที่เข้ารับการอบรมในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เมื่อกลับมาปฏิบัติราชการแล้ว ต้องนำความรู้ที่ได้รับมาสู่เพื่อนร่วมงาน โดยแจ้งให้หัวหน้างานบริการกลาง กองงานวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ เป็นผู้ประสานงานในการจัดสนทนากลุ่ม หลังจากมาปฏิบัติราชการแล้วภายใน 7 วัน
3. บุคลากรแต่ละคนสามารถปฏิบัติงานแทนกันและกันได้ เฉพาะอย่างยิ่งหัวหน้าหน่วยทุกหน่วย ในงานบริการกลาง กองงานวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ต้องทราบลักษณะ ขั้นตอนการทำงานของ ผู้ได้บังคับบัญชาได้ในระดับหนึ่ง
4. บุคลากรงานบริการกลาง กองงานวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ทุกคน มีหน้าที่เป็นผู้ให้บริการ ดังนั้นจึงต้องทำหน้าที่ให้บริการ และประสานงานการบริการตลอดเวลา ทุกคนสามารถทำงาน ลักษณะเดียวกันได้ ภายใต้ข้อปฏิบัติซึ่งทุกคนมีส่วนร่วมกำหนดขึ้น โดยทุกคนยอมรับการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน เฉพาะอย่างยิ่ง งานบริการที่มีผลกระทบต่อผู้ใช้บริการ
5. บุคลากรของงานบริการกลาง กองงานวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ทุกคนเมื่อได้รับการติดต่อการขอใช้ยานพาหนะ ห้องประชุม ห้องจัดเลี้ยง ที่พักบุคลากรและที่พักรับรอง การตัดแต่งกิ่งไม้/ ต้นไม้ ต้องให้บริการข้อมูลหรือตอบคำถามการขอใช้ได้ทุกคน
6. บุคลากรของงานบริการกลาง กองงานวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ทุกคน ต้องปฏิบัติตามกิจกรรม 5ส ทุกวันทำการ (ก่อนและหลังปฏิบัติงาน)

## บทสรุป

- ข้าพเจ้าดำเนินการในเรื่องต่างๆ ตามรายละเอียดข้างต้น สามารถสรุปได้ดังนี้
1. การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศนในการทำงาน ทำให้บุคลากรตระหนักถึงบทบาท หน้าที่ของตนเองที่ต้องรับผิดชอบในชีวิต ทรัพย์สินและผู้ร่วมงานของมหาวิทยาลัย
  2. การวางแผนทำให้การปฏิบัติงานเสร็จสิ้นตามกำหนดและบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้
  3. บุคลากรของงานบริการกลาง พุ่มเทแรงกายแรงใจในการปฏิบัติงานเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ
  4. ส่งเสริม สนับสนุนให้ผู้บังคับบัญชาได้มีความคิดสร้างสรรค์งานใหม่ๆ ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่และสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้
  5. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต มีคุณธรรมจริยธรรมในการให้บริการ
-

## เอกสารอ้างอิง

กาญจนา สุคนธมณี. (2543). การปรับเปลี่ยนองค์การ/การปฏิรูประบบงาน : กรณีหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร. นครปฐม : หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์.

ลิขิต กาญจนารักษ์. (2543). เทคนิค 5ส เพื่อการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีคุณภาพ. นครปฐม : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.

