

เอกสารแนวทางการปฏิบัติการปฏิบัติงาน
เรื่อง “เทคนิคการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ”
วิทยาลัยธาตุพนม มหาวิทยาลัยนครพนม

1. ความสำคัญของวิธีปฏิบัติที่ดี

ในการทำงานเราต้องพบปะกับผู้คนมากมาย ไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ลูกค้า ผู้มาติดต่อ ตลอดไปจนถึงพนักงานทำความสะอาด เพราะฉะนั้นการวางตัวและการปฏิบัติตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมได้ดีจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้เราปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นและเป็นที่ยอมรับของบุคคลต่างๆที่อยู่รอบตัวเรา

2. วัตถุประสงค์

ผู้เข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้สามารถนำแนวปฏิบัตินี้ไปใช้เป็นแนวในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพได้

3. ขั้นตอนการดำเนินการ

ปัจจัยที่มีผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

สิ่งต่างๆที่ควรปฏิบัติในการทำงาน

การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดความสุขระหว่างผู้ร่วมงานและตัวเอง จำเป็นต้องใช้แนวทางและวิธีการในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสรุปเป็นแนวปฏิบัติได้คือ

๑. มีการพัฒนาตัวเอง เพิ่มพูนทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่อยู่เสมอ

ในการที่จะพัฒนาความรู้ ความสามารถของตนจากที่เป็นอยู่ ให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น เกิดประโยชน์ต่อตน และหน่วยงาน อีกทั้งยังเป็นการพัฒนาตนเองตามศักยภาพของตนให้ดีขึ้นทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และสติปัญญา

๒. มีการวางแผนการทำงาน โดยการวิเคราะห์งานและวางระบบกลไกอย่างเป็นขั้นตอน

การมีเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงเป็นแค่จุดเริ่มต้นเท่านั้น ไม่ว่าจะทำงานใดก็ตาม เราต้องมีแผนการทำงานที่เฉพาะเจาะจงและเป็นไปตามความจริง ตัวอย่างเช่น มีตารางงานที่เฉพาะเจาะจงและทำให้สำเร็จได้จริง มีการใส่เหตุการณ์สำคัญและผลลัพธ์สุดท้ายลงในแผนการทำงาน

๓. ยอมรับข้อบกพร่องของตนเอง

การรับรู้ข้อดีหรือคุณสมบัติของตนเองจะช่วยทำให้เรายอมรับข้อเสียของตนเองได้ดี นอกจากนี้การรู้ว่าเรามีข้อดีอะไรบ้างอาจช่วยเปลี่ยนแปลงความคิดที่เรามีต่อตนเองเสียใหม่

๔. บริหารเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ ทำงานเสร็จรวดเร็ว ทันเวลา

ตารางเวลา ถือเป็นตัวช่วยขั้นต้นที่จะนำไปสู่การเป็นนักบริหารเวลาที่ดีในอนาคต การทำตารางเวลาจะช่วยให้มองออกกว่าแต่ละวันเรามีเวลาเท่าไร แต่ละวันมีงานอะไรสำคัญที่ต้องทำการวางแผนสิ่งที่จะต้องทำในแต่ละวันจะช่วยให้เราทำสิ่งที่ต้องทำได้อย่างครบถ้วนและรู้ว่าช่วงเวลาที่เหลือเราจะทำอะไรได้อีก ตารางเวลาจะทำให้เรามองเห็นถึงคุณค่าของเวลามากยิ่งขึ้นและเป็นการบังคับตัวเองไปในตัว

๕. มีจิตบริการ (Service Mind)

การมีจิตใจในการให้บริการที่ดี” หรือคำว่า Service Mind เป็นผู้ให้บริการ ที่สดชื่นแจ่มใส แสดงออกให้เห็นความเต็มใจ ตั้งใจพร้อมให้บริการต่อเนื่อง โดยไม่ได้หวังจบแค่ความพึงพอใจเท่านั้น แต่ต้องสร้างประสบการณ์ที่ดีจนกลายเป็นความประทับใจให้ได้ "ใส่ใจบริการ"

๖. มีการตรวจสอบความถูกต้องของงานเสมอ

ความใส่ใจที่จะปฏิบัติงานให้ถูกต้อง ครบถ้วน มุ่งเน้นความชัดเจนของบทบาทหน้าที่ และลดข้อบกพร่องที่อาจเกิดจากสภาพแวดล้อม โดยติดตาม ตรวจสอบการทำงานหรือข้อมูลตลอดจนพัฒนาระบบการตรวจสอบเพื่อความถูกต้องของกระบวนการงาน

๗. ยึดถือความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นหลัก

การรักษามาตรฐานสร้างความสัมพันธ์ปรับปรุงต่อเนื่อง องค์กรที่ยึดผู้รับบริการ ยึดถือความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นหลัก และดำเนินการเป็นประจำ สม่ำเสมอ

๘. มีความรัก สัมผัสสามัคคี ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

การช่วยเหลือซึ่งกันและกันย่อมทำให้เกิดความรักและสามัคคีกันด้วยความรักที่มั่นคง การช่วยเหลือเกื้อกูลกันก็จะทำให้มีความรักใคร่กลมเกลียวสามัคคี

๙. ตั้งใจทำงานในหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มความสามารถ

ความขยันตั้งใจและเอาใจใส่ต่องานในหน้าที่รับผิดชอบ ความขยันหมั่นเพียร ต้องอุทิศตนและเวลาให้กับการทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

๑๐. มีคู่มือการปฏิบัติงาน ที่พร้อมด้วยระเบียบและมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

เพื่อเป็นคู่มือการปฏิบัติงานให้มีมาตรฐานและถือปฏิบัติในแนวทาง

๑๑. แจกชั้นตอนการดำเนินงานให้ผู้รับบริการทราบเป็นระยะ

มีป้ายบอกสถานที่ ชั้นตอนการติดต่องาน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใคร ตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับไปจุดการให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียวงานสำเร็จ