



## คู่มือมาตรฐานการให้บริการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒

Sakhon Nakhon Primary Educational Service Area Office 2

## คำนำ

ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐและเอกชนได้ตื่นตัวในการให้บริการโดยถือหลักการให้บริการที่ดีต่อผู้ที่มาใช้บริการทุกคนและปลูกฝังให้ทุกคนภายในองค์กรมีหัวใจแห่งการให้บริการ (Service Mind)

การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีด้านการบริการ จึงถือว่าเป็นหัวใจสำคัญ ภายใต้เป้าหมายการดำเนินงาน” รวดเร็ว ฉับไว ด้วยหัวใจบริการ” ผลตอบรับด้านการให้บริการที่ดีมิใช่เพียงการได้รับคำชื่นชมเท่านั้น แต่ยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีและความเชื่อมั่นศรัทธาต่อหน่วยงาน ดังนั้น เพื่อพัฒนาทักษะและการให้บริการ จึงจัดทำคู่มือมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒ เพื่อให้บุคลากรของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒ ได้ใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงาน ให้บริการที่ดีต่อผู้รับบริการอันจะนำไปสู่การสร้างภาพพจน์และความประทับใจและเป็นมาตรฐานการให้บริการสู่ระดับสากล

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒ หวังเป็นอย่างยิ่ง “คู่มือมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒ จะเป็นประโยชน์และแนวทางในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการบริการและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปปรับใช้ในการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒

## สารบัญ

|  | หน้า  |
|--|-------|
| <b>๑. บทนำ</b>   | ๑     |
| หลักการบริการที่ดี   | ๑     |
| การสร้างความประทับใจในงานบริการ                                      | ๑     |
| หัวใจการบริการ   | ๑-๘   |
| <b>๒. มาตรฐานการรับโทรศัพท์</b>                                      | ๙     |
| การให้บริการทางโทรศัพท์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา          | ๙     |
| มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา                 | ๑๐-๑๔ |
| วงจรการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา              | ๑๕    |
| ตัวอย่างขั้นตอนการขอรับเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลข้าราชการ          | ๑๖    |
| ตัวอย่างขั้นตอนการขอรับเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล/บำนาญ             | ๑๗    |
| ตัวอย่างขั้นตอน การขอหนังสือโครงการสวัสดิการเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย | ๑๘    |
| <b>๓. ตัวอย่างแบบประเมิน</b>   | ๑๙    |
| <b>๔. สรุป</b>   | ๒๐    |
| <b>๕. คณะทำงาน</b>   | ๒๑    |
| แบบประเมินความพึงพอใจ  |       |

## บทนำ

### หลักการบริการที่ดี

การบริการ (Service) คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีที่ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงานมักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์ งานบริการข้อมูลวิชาการต่าง ๆ ตลอดทั้งความร่วมมือร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็น “การบริการที่ดี” ซึ่งการบริการที่ดีต้องเกิดขึ้นจากใจ เพราะการบริการเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว สบายใจและพึงพอใจสูงสุด

### การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการ ได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พุดจาสุภาพไพเราะ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีความสำคัญ เป็นผลให้เกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้ความประทับใจได้นั้น ต้องทำให้การบริการบรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไป และความประทับใจจากการต้อนรับ ย่อมจะเป็นผลให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีก

ผู้ให้บริการสามารถเติมไมตรีเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่ความรัก การมีไมตรีต่อผู้รับบริการ “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการทุกวัน เป็นการแสดงความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างตั้งใจ ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการคาดหวังได้รับความประทับใจจากปฏิบัติหน้าที่ด้านงานบริการ

### หัวใจการบริการ

★ **การบริการที่มีไมตรีจิต** การให้บริการที่ดี การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย

★ **ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิต** ทำให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้ปฏิบัติการของผู้อื่น เช่น ถ้าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า จะต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษต่อความต้องการที่มาติดต่อขอรับบริการทั้งสถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ

★ **ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา** โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงานความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจ เพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า

★ **การสื่อสารที่ดี** จะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียง และภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจ การให้บริการภายในจิตใจ ซึ่งความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วจึงแสดงออกทางวาจา

★ **การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน** ต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่องาน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใครตั้งแต่เส้นทางเข้า จนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับออกจากหน่วยงาน จุดให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียวงานสำเร็จ

★ **การยิ้มแย้มแจ่มใส** หน้าต่างบานแรกของหัวใจการให้บริการ คือ ความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลที่เราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจกลับไปความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่สภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทาง ของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใสทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

★ **ต้องมีความถูกต้องชัดเจน** งานบริการไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสารข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนและทันสมัยเสมอ

★ **การเอาใจเขามาใส่ใจเรา** นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ มุ่งหวังให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มาใช้บริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ

★ **การพัฒนาเทคโนโลยี** เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการ ที่ดีและรวดเร็วในด้านประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website Facebook Line

★ **การติดตามและประเมินผล** การบริการที่ดีควรมีการติดตาม และประเมินผล ความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาต่อไป

## การปฏิบัติตนในการบริการ แบ่งออกเป็น ๓ ประการ ดังนี้

| คุณลักษณะ | แนวทางการปฏิบัติ   |
|-----------|--|
| ๑.ทางกาย  | ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่น ด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่มั่งงวงเหงา หาวนอน เชื่องซึม มีลักษณะทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หัวผมเรียบริ้ว ไม่ปล่อยให้ผมรุงรังหรือห้อยยู่กระเซิง การแต่งกายเรียบริ้ว ยิ้มไหว้หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ นอกจากนั้น ต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผยจริงใจ สมอง ความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ |
| ๒.ทางวาจา | ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจนพูดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่า จะให้ช่วยบริการอย่างไร พูดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ และอาจพูดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ต่อการรับบริการ ไม่พูดมากจนเกินจริง พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการและใช้ถ้อยคำเหมาะสม                                       |
| ๓.ทางใจ   | ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้าหรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน ต้องรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา และให้บริการผู้อื่นประดุจคนในครอบครัว ไม่ควรปล่อยให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอยขาดสมาธิในการทำงาน เศร้าซึมหรือเบื่อหน่าย  |

## มาตรฐานการให้บริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒

### ๑. มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย

บุคลิกภาพ (Personality) หลายคนอาจคิดว่าการมีรูปร่างหน้าตาเป็นอาวุธ หล่อเหลาสวยงาม เป็น การมีบุคลิกภาพที่ดี ซึ่งเป็นความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง ที่จริงแล้ว สีหน้า ท่าทาง กิริยา น้ำเสียง และคำพูด ที่ได้รับการพัฒนาให้ดีเป็นสิ่งสำคัญกว่าที่ทำให้บุคลิกภาพของแต่ละคน ดูดี ดูน่าเชื่อถือ มีเสน่ห์ ซึ่งจะส่งผลให้ ภาพลักษณ์ขององค์กรดี น่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ ดังคำโบราณที่พูดว่า “ถูกชะตา” หรือ “ความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบ” ซึ่งบุคลิกภาพประกอบกันขึ้นมาจากหลาย ๆ สิ่ง หลายๆ อย่างซึ่งรวมเป็น หมวดยุทธศาสตร์ ๕ ข้อ ต่อไปนี้

✦ **ร่างกาย** หมายถึง รูปลักษณ์ภายนอกของคุณที่ปรากฏต่อผู้อื่น รวมถึงแต่งรูปร่างหน้าตา การแต่งกาย ทรงผมกระชับ การดูแลรักษาความสะอาด และน้ำเสียงหรือถ้อยวาจากที่ออกมาจากปาก

✦ **สติปัญญา** คือ ความสามารถในการรับรู้ การทำความเข้าใจปรากฏการณ์ต่าง ๆ ด้วยเหตุและผล ตลอดจนความสามารถในการแยกแยะข้อเท็จจริง

✦ **อารมณ์** เป็นปฏิกิริยาของจิตใจที่ตอบสนองต่อเรื่องราวที่มากกระทบตามธรรมชาติมนุษย์ เช่น อารมณ์ขัน อารมณ์เศร้า โศกเสียใจ อารมณ์หดหู่ เบื่อหน่าย และอีกหลายอารมณ์ ซึ่งบางครั้งก็เกิดขึ้นเฉพาะในการรับรู้ ของแต่ละคนเอง หรือบางครั้งก็อาจปรากฏตัวออกมาให้เห็นของบุคคลอื่นได้เหมือนกัน

✦ **นิสัย** คือพื้นฐานพฤติกรรมต่าง ๆ อันเกิดจาก ความเชื่อ ทัศนคติ ค่านิยมซึ่งเกิดขึ้นจากการสะสม ข้อมูลรวมทั้งการกระทำตามความเคยชินและข้อมูลที่ได้รับรู้มาจากแหล่งต่าง ๆ ประกอบกัน

✦ **สังคม** หมายถึง สิ่งแวดล้อมในทุกด้านของชีวิต ทั้งที่เป็นบุคคลและเป็นปรากฏการณ์ต่าง ๆ นับตั้ง เกิดมาจนถึงปัจจุบัน

### หลักและวิธีเสริมสร้างบุคลิกภาพ

- ✦ **การยืน เดิน นั่ง** เป็นส่วนสำคัญที่บอกลักษณะบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล
- ✦ **การรู้จักทำตัวให้เข้ากับบุคคล สถานที่ และเวลา** อย่างถูกต้องมีมารยาท ทางสังคมที่ดี เช่น การรู้จัก กราบไหว้ที่ถูกต้อง และถูกกาลเทศะ เป็นต้น
- ✦ **พร้อมเสมอที่จะเผชิญกับเหตุการณ์ในลักษณะต่าง ๆ** เช่น ไม่ตกใจ ดีใจ เสียใจ กลัวเกินกว่าเหตุ สามารถควบคุมท่าทางของตนเองได้เป็นอย่างดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒ ตระหนักดีในเรื่องของบุคลิกภาพ จึงได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้พร้อมทั้งกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพในการให้บริการ ดังนี้

มาตรฐานการแต่งกายของผู้ให้บริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒

| วัน      | ผู้หญิง                               | ผู้ชาย                                |
|----------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| จันทร์   | เครื่องแบบข้าราชการหญิง               | เครื่องแบบข้าราชการชาย                |
| อังคาร   | ผ้าไทยพื้นเมือง/ ผ้าคราม              | ผ้าไทยพื้นเมือง/ผ้าคราม               |
| พุธ      | เสื้อสีเหลือง ตราจังหวัด/ตราสัญลักษณ์ | เสื้อสีเหลือง ตราจังหวัด/ตราสัญลักษณ์ |
| พฤหัสบดี | เสื้อฟอร์มสำนักงานฯ                   | เสื้อฟอร์มสำนักงานฯ                   |
| ศุกร์    | ชุดผ้าคราม ผ้าไทย                     | เสื้อผ้าคราม ผ้าไทย                   |

โดยมีรายละเอียดของเครื่องแต่งกายและบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ดังนี้

๑.การแต่งกายวันจันทร์ (เครื่องแบบข้าราชการ)

| สุภาพสตรี  | สุภาพบุรุษ  |
|--|---|
| -เสื้อคอพับแขนยาวสีทึบ หรือแขนสั้น   | -เสื้อคอพับแขนยาวสีทึบ หรือแขนสั้น  |
| -กระโปรงยาวปิดเข้าสีทึบ/กางเกงขายาวสีทึบ<br>ขาตรง ไม่มีลวดลาย  | -กางเกงขายาวสีทึบ   |
| -เข็มขัด ทำด้วยด้ายสีทึบ หัวเข็มขัดทำด้วยโลหะสี<br>ทองเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้า ทางนอน มีรูปครุฑชุน<br>นูนอยู่กึ่งกลางหัวเข็มขัด           | -เข็มขัด ทำด้วยด้ายสีทึบ หัวเข็มขัดทำด้วย<br>โลหะสีทองเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าทางนอน มีรูป<br>ครุฑชุนนูนอยู่กึ่งกลางหัวเข็มขัด             |
| -รองเท้านุ่มส้นหรือรัดส้น หนังหรือวัสดุเทียมหนัง<br>สีดำแบบปิดปลายเท้า ไม่มีลวดลาย ส้นสูงไม่เกิน<br>๑๐ ซม.                               | -รองเท้านุ่มส้นหรือหุ้มข้อ หนังหรือวัสดุเทียมหนัง<br>สีดำ ไม่มีลวดลายถุงเท้าสีเดียวกับรองเท้า   |
| -เครื่องหมายแสดงสังกัดกระทรวงการคลังรูปตรา<br>ปักชวายุภักษ์ ติดที่คอเสื้อตอนหน้าทั้งสองข้าง ที่<br>ไหล่ระดับอินทรีนูนอ่อนสีเดียวกับเสื้อ | -เครื่องหมายแสดงสังกัดกระทรวงการคลัง รูปตรา<br>ปักชวายุภักษ์ ติดที่คอเสื้อตอนหน้าทั้งสองข้าง ที่<br>ไหล่ระดับอินทรีนูนอ่อนสีเดียวกับเสื้อ |
| -ป้ายชื่อ และตำแหน่งระดับที่อกเสื้อเหนือ<br>กระเป๋านขวา  | -ป้ายชื่อและตำแหน่ง ระดับที่อกเสื้อเหนือกระ<br>เป๋านขวา   |
| -ระดับแพรแถบย่อเครื่องราชอิสริยาภรณ์ที่อก<br>เสื้อเหนือกระเป๋านซ้าย  | -ระดับแพรแถบย่อเครื่องราชอิสริยาภรณ์ที่อก<br>เสื้อเหนือกระเป๋านซ้าย   |



## ๒.การแต่งกายวันอังคาร (ชุดผ้าไทย/ผ้าพื้นเมือง)

| สภาพสตรี  | สภาพบุรุษ   |
|---|---|
| -ชุดผ้าไทย ผ้าพื้นเมือง<br>-รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย<br>-กระโปรงยาวปิดเข้า/กางเกงขายาวขาตรง<br>-รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีดำแบบปิดปลายเท้า | -เสื้อผ้าไทย ผ้าพื้นเมือง แขนยาว/แขนสั้น<br>-กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ<br>-เข็มขัดสีดำ<br>-รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ชัดเป็นเงา |

## ๓.การแต่งกายวันพุธ (เสื้อสีเหลืองตราจังหวัดสกลนคร)

| สภาพสตรี   | สภาพบุรุษ   |
|--|---|
| -เสื้อสีเหลือง ตราจังหวัดสกลนคร หรือตราสัญลักษณ์ฯ<br>-กระโปรงยาวปิดเข้า/กางเกงขายาวขาตรง<br>-รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีดำแบบปิดปลายเท้า | -เสื้อสีเหลืองตราจังหวัดสกลนคร หรือตราสัญลักษณ์ฯ<br>-กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ<br>-เข็มขัดสีดำ<br>-รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ชัดเป็นเงา |

## ๔.การแต่งกายวันพฤหัสบดี (ชุดสุภาพ)

| สภาพสตรี   | สภาพบุรุษ  |
|--|--|
| -เสื้อฟอร์มสำนักงานฯ หากเป็นสูทควรใส่ ๓ ชั้น โดยมีเสื้อสูทคลุมทับอีกครั้ง<br>-กระโปรงยาวปิดเข้า/กางเกงขายาวขาตรง<br>-รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีดำแบบปิดปลายเท้า | -ชุดเสื้อฟอร์มสำนักงานฯ รูปแบบสุภาพหากเป็นชุดสูท ควรใส่ ๓ ชั้น โดยมีเสื้อสูทคลุมทับอีกครั้ง<br>-กางเกงขาขาว ขาตรง สีดำ<br>-เข็มขัดสีดำ<br>-รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ชัดเป็นเงา |

## ๕.การแต่งกายวันศุกร์ (ชุดผ้าคราม)

| สุภาพสตรี   | สุภาพบุรุษ  |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>-ชุดผ้าคราม</li> <li>-รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย</li> <li>-กระโปรงผ้าครามยาวปิดเข่า / กางเกงขายาวขาตรง</li> <li>-รองเท้า หุ้มส้นหรือรัดส้น สีดำแบบปิดปลายเท้า</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-ชุดผ้าคราม</li> <li>-รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย</li> <li>-กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ</li> <li>-เข็มขัดสีดำ</li> <li>-รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ชัดเป็นเงา</li> </ul> |

## ไบหน้า

| สุภาพสตรี  | สุภาพบุรุษ   |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>-หมั่นดูแลไบหน้าไม่ให้มันเยิ้ม แต่งหน้าให้ดูเป็นธรรมชาติและเข้ากับบุคลิกตนเอง</li> <li>-นอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอ ไบหน้าจะได้ดูสดชื่นแจ่มใส</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-หมั่นดูแลไบหน้าไม่ให้มันเยิ้ม</li> <li>-ดูแลไม่ให้มีหนองเครา</li> <li>-นอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอ ไบหน้าจะได้ดูสดชื่นแจ่มใส</li> </ul> |

## การจัดแต่งทรงผม

| สุภาพสตรี   | สุภาพบุรุษ   |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>-ควรคำนึงถึงความเรียบร้อย ความสะอาดและเหมาะสมกับบุคลิกภาพ</li> <li>-กรณีผมยาว ควรรวบผมให้เรียบร้อยหรือใส่เน็คคลุมผมและไม่ทำไฮไลท์สีผม</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-ผมสั้นทรงทรง หากทรงผมตั้งควรจัดแต่งให้เข้ารูปดีและไม่ทำไฮไลท์สีผม</li> </ul> |

## การใส่ป้ายชื่อ

-การปฏิบัติงานแต่ละวัน ผู้ให้บริการของสำนักงาน ควรสวมใส่ป้ายชื่อ ซึ่งจะบอกถึงชื่อ นามสกุล และตำแหน่ง เพื่อให้ผู้มาใช้บริการด้วยความมั่นใจและโปร่งใสตรวจสอบได้ว่าบุคคลนั้น ๆ เป็นบุคลากรของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒

ตัวอย่างป้ายชื่อบุคลากร

สพป.สกลนคร เขต ๒



## ๒.มาตรฐานการรับโทรศัพท์

การรับโทรศัพท์ ต้องสร้างความประทับใจให้กับคู่สนทนาให้มากที่สุด เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการติดต่อกับหน่วยงาน โดยเทคนิคการรับโทรศัพท์ที่ประทับใจ มีขั้นตอนง่ายๆ ดังนี้

✦ เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อม ในการรับโทรศัพท์อาจจะต้องมีการตอบข้อซักถาม หรือฝากข้อความไว้ เราต้องเตรียมอุปกรณ์ และข้อมูลที่จำเป็น ต้องใช้ให้พร้อมไม่ว่าจะเป็นปากกา กระดาษ หมายเลขติดต่อกลับ วัตถุประสงค์ในการติดต่อ เพื่อป้องกันการเกิดความผิดพลาดในการรับข้อมูล และต้องมั่นใจด้วยว่าอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสารมีความพร้อมในการใช้งาน

✦ แจ้งชื่อองค์กรให้ทราบ ควรแจ้งให้ปลายสายทราบถึงชื่อองค์กร ตำแหน่งหน้าที่ และชื่อผู้รับสาย โดยที่ไม่ต้องเอ่ยถาม เพราะหากมีการโทรผิดเข้ามาจะรู้ได้ทันที หรือเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการโทรศัพท์ เข้ามาติดต่อกันและเป็นไปตามหลักการรับโทรศัพท์ที่ดี

✦ รู้จักควบคุมอารมณ์ อารมณ์ที่ขุ่นเคืองเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่หากเราสามารถที่จะควบคุมได้ ก็จะส่งผลดีต่อการรับโทรศัพท์ให้เกิดความประทับใจได้ไม่น้อย

✦ คุยด้วยน้ำเสียงนุ่มนวล ชวนฟัง นอกจากจะต้องรับโทรศัพท์ด้วยอารมณ์ ที่แจ่มใสแล้ว น้ำเสียงที่ใช้ในการสนทนาก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากในการคุยโทรศัพท์ ควรปรับโทนเสียงให้นุ่มนวล ไม่ช้าหรือเร็วจนเกินไป

✦ รับฟังด้วยความตั้งใจ ในการรับโทรศัพท์ ควรรับฟังด้วยความตั้งใจ ควรตอบรับด้วยคำว่า “ค่ะ / ครับ” กับคำพูดของปลายสาย

✦ วางสายอย่างมีมารยาท เมื่อมีการสนทนาสิ้นสุดลง เราควรรอให้ปลายสายเป็นผู้วางสายจบการสนทนาก่อน และไม่ควรผลอวางโทรศัพท์แรง เพราะจะทำให้คู่สนทนาเกิดความรู้สึกไม่ดี

### การให้บริการทางโทรศัพท์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒

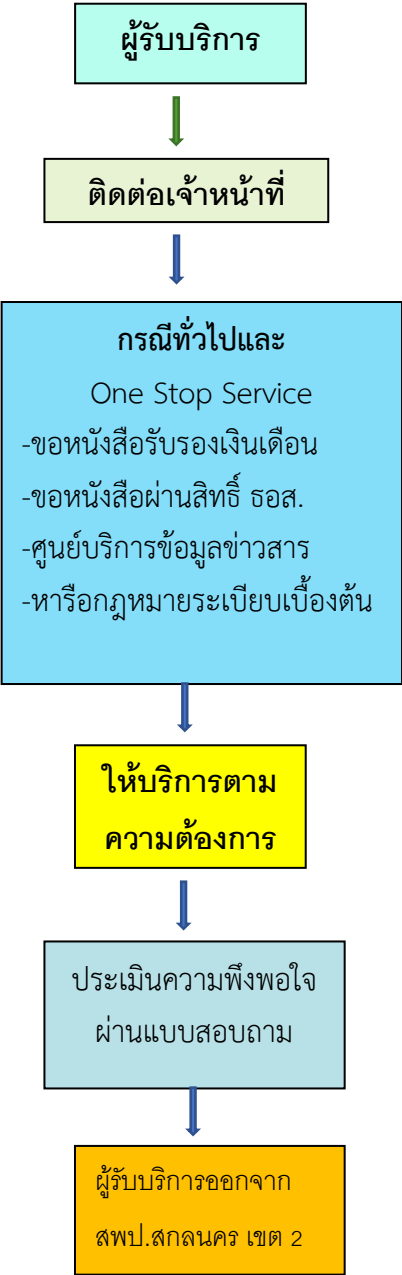
|             | สิ่งที่ควรปฏิบัติ  | แนวทางการพูด  |
|-------------|--|---|
| ๑.การรับสาย | <ul style="list-style-type: none"> <li>● รับโทรศัพท์ตามมาตรฐาน “ทักทาย+ชื่อ+เสนอความช่วยเหลือ”</li> <li>● หากบุคคลที่ปลายสายต้องการจะพูดด้วยว่างอยู่ ให้โอนสายแต่หากบุคคลที่ปลายสายไม่อยู่/ไม่สะดวกรับสายให้เสนอความช่วยเหลือ</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● “สวัสดีค่ะ/ครับ<br/>สพป.สกลนคร เขต ๒ ดิฉัน/ผม .....รับสาย ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ”</li> <li>● “ขณะนี้ดิฉัน เรียนสายกับใครค่ะ/ครับ วันนี้คุณ .....ต้องการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องใดค่ะ/ครับ”</li> </ul> |

|             |   |  |
|-------------|---|--|
| ๒.การโอนสาย | <ul style="list-style-type: none"> <li>● เมื่อจะโอนสายควรขออนุญาตปลายสายเสียก่อน</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● “คุณ....คะ/ครับ<br/>ดิฉัน/ผม จะโอนสายให้คุณ .....<br/>กรุณาถือสายรอสักครู่ นะคะ/<br/>ครับ</li> <li>● “คุณ .....คะ/ครับสาย<br/>ภายนอกจากคุณ ติดต่อเรื่อง.....<br/>นะคะ/ครับ</li> <li>● วางสายโทรศัพท์เพื่อให้<br/>ผู้รับบริการสนทนากับผู้รับโอน</li> </ul> |
|-------------|---|--|

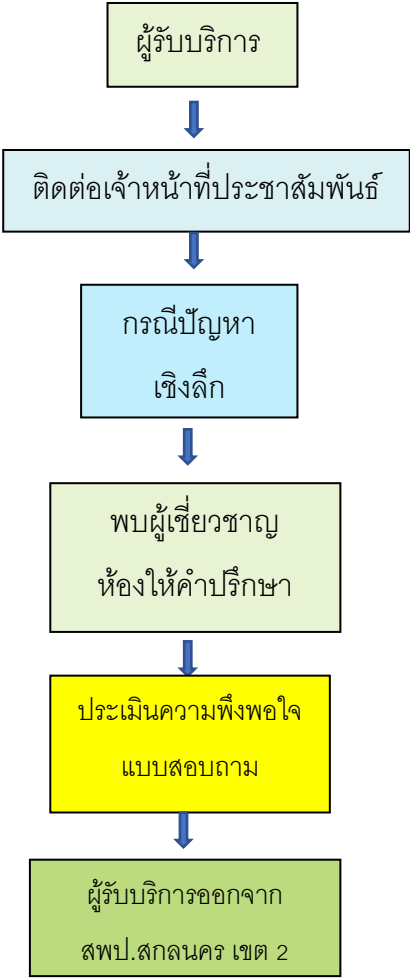
### มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒

เมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อสอบถามเพื่อขอรับบริการจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒ มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

| ขั้นตอน   | แนวทางปฏิบัติ  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● จุดประชาสัมพันธ์</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์กล่าวทักทายผู้รับบริการด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ” และกล่าวแนะนำตนเอง “ดิฉัน/ผม .....ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ”</li> <li>พร้อมสอบถามความต้องการของผู้รับบริการด้วยคำว่า “วันนี้มาติดต่อเรื่องอะไรคะ/ครับ” หรือ “ต้องการให้ สำนักงานฯ ช่วยเหลือเรื่องใดคะ/ครับ”</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● การพิจารณาประเด็นปัญหา               <ol style="list-style-type: none"> <li>๑.กรณีปัญหาพื้นฐานทั่วไปและการบริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว<br/>(One Stop Service)</li> </ol> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้บริการเสร็จสิ้น ณ จุดประชาสัมพันธ์ ได้แก่               <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. ขอนหนังสือรับรองเงินเดือน</li> <li>๒. การขอนหนังสือผ่านสิทธิ์ ธอส.</li> <li>๓. จุดบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร</li> <li>๔. หารือกฎหมาย ระเบียบเบื้องต้นทั่วไป</li> </ol> </li> <li>● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ อธิบายขั้นตอนการให้บริการตามประเด็นที่ขอรับบริการ</li> </ul> |

| ขั้นตอน  | แนวทางปฏิบัติ   |
|--|---|
| <p>ขั้นตอนการให้บริการ สพป.สกลนคร เขต ๒</p>  <pre> graph TD     A[ผู้รับบริการ] --&gt; B[ติดต่อเจ้าหน้าที่]     B --&gt; C["กรณีทั่วไปและ<br/>One Stop Service<br/>-ขอหนังสือรับรองเงินเดือน<br/>-ขอหนังสือผ่านสิทธิ์ รอส.<br/>-ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร<br/>-หารือกฎหมายระเบียบเบื้องต้น"]     C --&gt; D[ให้บริการตาม<br/>ความต้องการ]     D --&gt; E[ประเมินความพึงพอใจ<br/>ผ่านแบบสอบถาม]     E --&gt; F[ผู้รับบริการออกจาก<br/>สพป.สกลนคร เขต 2] </pre> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการนั่งรอ ณ จุดต้อนรับ ด้วยคำว่า “กรุณานั่งรอสักครู่คะ/ครับ”</li> <li>● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการ เช่น บริการน้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ และขั้นตอนการใช้บริการ Free Wifi ในระหว่างรอรับบริการ</li> <li>● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แจ้งกระบวนการขั้นตอนรายละเอียดการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ</li> <li>● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้บริการความต้องการของผู้รับบริการ</li> <li>● เมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการให้บริการพร้อมสอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติม ด้วยคำว่า “กรณีประเด็นที่สอบถาม เรื่อง .....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ”</li> </ul> <p>พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของ สพป.สกลนคร เขต ๒ เพิ่มเติม</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการไปห้องปฏิบัติการ เพื่อพบกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ เช่น การขอหนังสือรับรองเงินเดือน ขอหนังสือผ่านสิทธิ์ รอส. ฯลฯ</li> </ul> <p>“ประเด็นปัญหาเรื่อง .....ต้องให้กลุ่มงาน...ที่รับผิดชอบดำเนินการคะ/ครับ”</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์นำผู้รับบริการไปยังกลุ่มงานที่รับผิดชอบด้วยคำว่า</li> </ul> <p>“เชิญติดต่อกับกลุ่มงาน .....เรียนเชิญทางนี้คะ/ครับ”</p> |

| ขั้นตอน   | แนวทางปฏิบัติ   |
|---|---|
| <p>๒.กรณีปัญหาเฉพาะด้าน</p> <p>ขั้นตอนการให้บริการ สพป.สกลนคร เขต ๒</p> <pre> graph TD     A[ผู้รับบริการ] --&gt; B[ติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์]     B --&gt; C["กรณีปัญหาเฉพาะด้าน<br/>-ขอหนังสือรับรองเงินเดือน<br/>-ขอหนังสือผ่านสิทธิ์ รอส.<br/> ฯลฯ"]     C --&gt; D["พบเจ้าหน้าที่<br/>-ปฏิบัติการ/จุดบริการ<br/>เฉพาะด้าน"]     D --&gt; E["ประเมินความพึงพอใจ<br/>แบบสอบถาม"]     E --&gt; F["ผู้รับบริการออกจาก<br/>สพป.สกลนคร เขต 2"] </pre> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ อธิบายขั้นตอนการให้บริการตามประเด็นที่ขอรับบริการ</li> <li>● เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานให้บริการตามความต้องการ โดยแยกเป็น ๒ กรณี</li> </ul> <p>๑.กรณีสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามประเด็นความต้องการของผู้รับบริการ</p> <p>๒.กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหา เช่น ต้องหาหรือส่วนกลางหรือใช้ระยะเวลาหาข้อมูล ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหาหรือ .....หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับระบบจำเป็นต้องให้ฝ่ายเทคนิคดำเนินการต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการคุณสมบัติจะรอหรือให้ติดต่อภายหลังค่ะ/ครับ”</p> <p>หากประสงค์จะรอให้กล่าวว่า</p> <p>“กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ ขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนค่ะ/ครับ” หากไม่ประสงค์จะรอให้กล่าวว่า</p> <p>“รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์หากได้คำตอบแล้วจะติดต่อกลับภายใน ๑ วัน ทำการนะค่ะ/ครับ”</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วยคำว่า “กรณี (ความต้องการรับบริการ) เรื่อง .....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่ค่ะ/ครับ พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารกับ สพป.สกลนคร เขต ๒ เพิ่มเติม</li> </ul> |

| ขั้นตอน  | แนวทางปฏิบัติ  |
|--|--|
| <p>๓.กรณีปัญหากฎหมาย ระเบียบ<br/>ขั้นตอนการให้บริการ สพ.สกลนคร เขต ๒</p>  <pre> graph TD     A[ผู้รับบริการ] --&gt; B[ติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์]     B --&gt; C[กรณีปัญหาเชิงลึก]     C --&gt; D[พบผู้เชี่ยวชาญห้องให้คำปรึกษา]     D --&gt; E[ประเมินความพึงพอใจแบบสอบถาม]     E --&gt; F[ผู้รับบริการออกจาก สพ.สกลนคร เขต 2] </pre> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แจ้งผู้รับบริการทราบถึงประเด็นปัญหาที่สอบถามต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านดำเนินการ ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาเรื่อง ..... ต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านรับผิดชอบดำเนินการค่ะ/ครับ”</li> <li>● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการไปยังห้องให้คำปรึกษาและส่งต่อให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านให้คำปรึกษาแนะนำ ด้วยคำว่า “กรุณารอสักครุนะคะดิฉัน/ผมจะไปเชิญผู้เชี่ยวชาญที่รับผิดชอบมาพบท่านในห้องนี้ค่ะ/ครับ”</li> <li>● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการในห้องให้คำปรึกษา เช่น บริการน้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ และขั้นตอนการใช้บริการ Free Wifi ในระหว่างรอผู้เชี่ยวชาญ</li> <li>● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ อธิบายขั้นตอนการให้บริการตามประเด็นที่ขอรับบริการ</li> <li>● ผู้เชี่ยวชาญให้บริการตามประเด็นความต้องการแยกเป็น ๒ กรณี ดังนี้       <ol style="list-style-type: none"> <li>๑.กรณีดำเนินการแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำตามประเด็นความต้องการ</li> <li>๒.กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหาต้องหารีหรือส่วนกลางหรือใช้ระยะเวลาหาข้อมูล ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาที่สอบถาม เป็นปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหารี.....หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับระบบจำเป็นต้องให้ฝ่ายเทคนิคดำเนินการต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการคุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อภายหลังค่ะ/ครับ”           <p style="margin-left: 40px;">หากประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ ขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนค่ะ/ครับ”</p> </li> </ol> </li> </ul> |

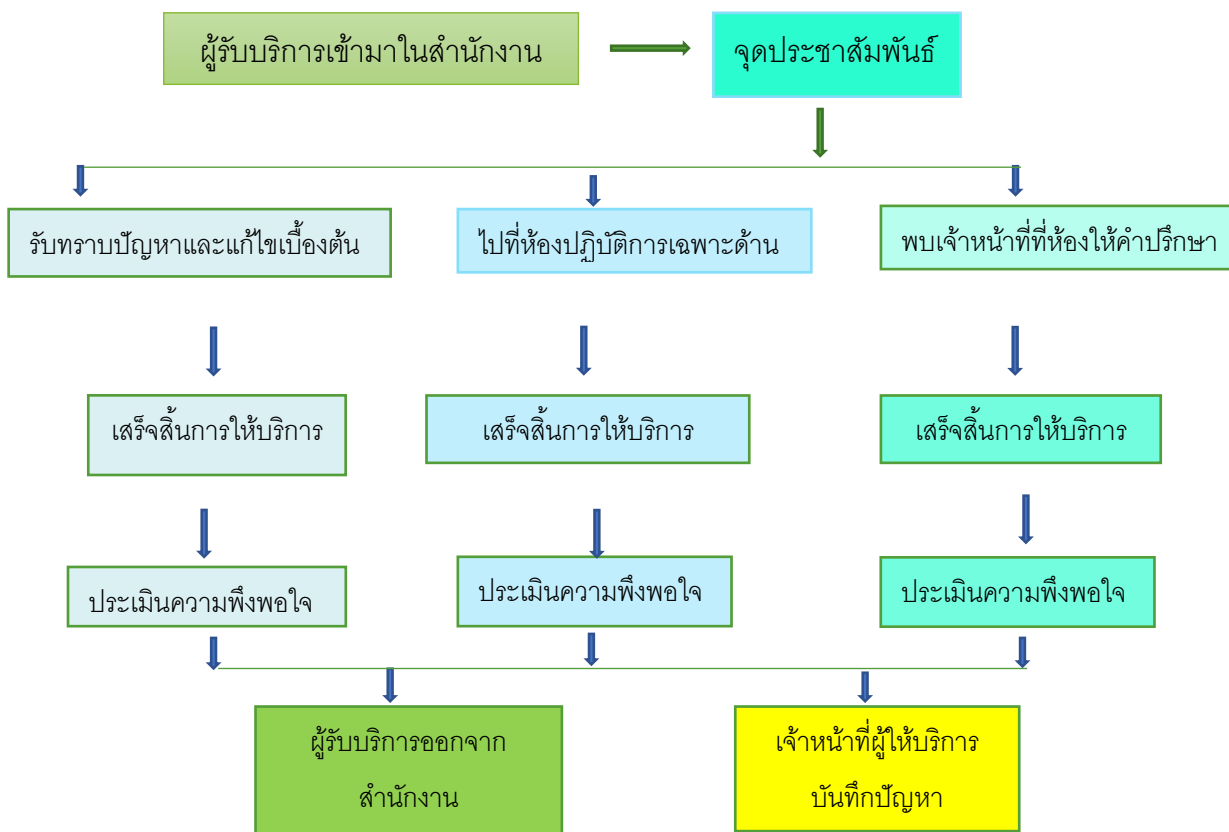


| ขั้นตอน | แนวทางปฏิบัติ   |
|---------|---|
|         | <p>“รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์หากได้คำตอบแล้วจะติดต่อกลับภายใน ๑ วันทำการนะคะ/ครับ”</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วยคำว่า</li> </ul> <p>“กรณี (ความต้องการรับบริการ) เรื่อง ..... ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ”</p> <p>พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของ สพป.สกลนคร เขต ๒ เพิ่มเติม</p> |

เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์/ห้องปฏิบัติการ/ห้องให้คำปรึกษา (แล้วแต่กรณี) ให้บริการเสร็จสิ้นแล้ว จะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒ โดยขอความร่วมมือผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจของผู้ให้บริการ โดยตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒ และหย่อนตู้กล่องรับฟังความคิดเห็นบริเวณด้านหน้า กลุ่มอำนวยการ

ทั้งนี้ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒ จะนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินดังกล่าวมาสรุปและประมวลผลในการพัฒนาปรับปรุง แกไขกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ของสำนักงานฯ ให้ดียิ่งขึ้น อันจะสร้างความพึงพอใจและความประทับใจ ให้ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

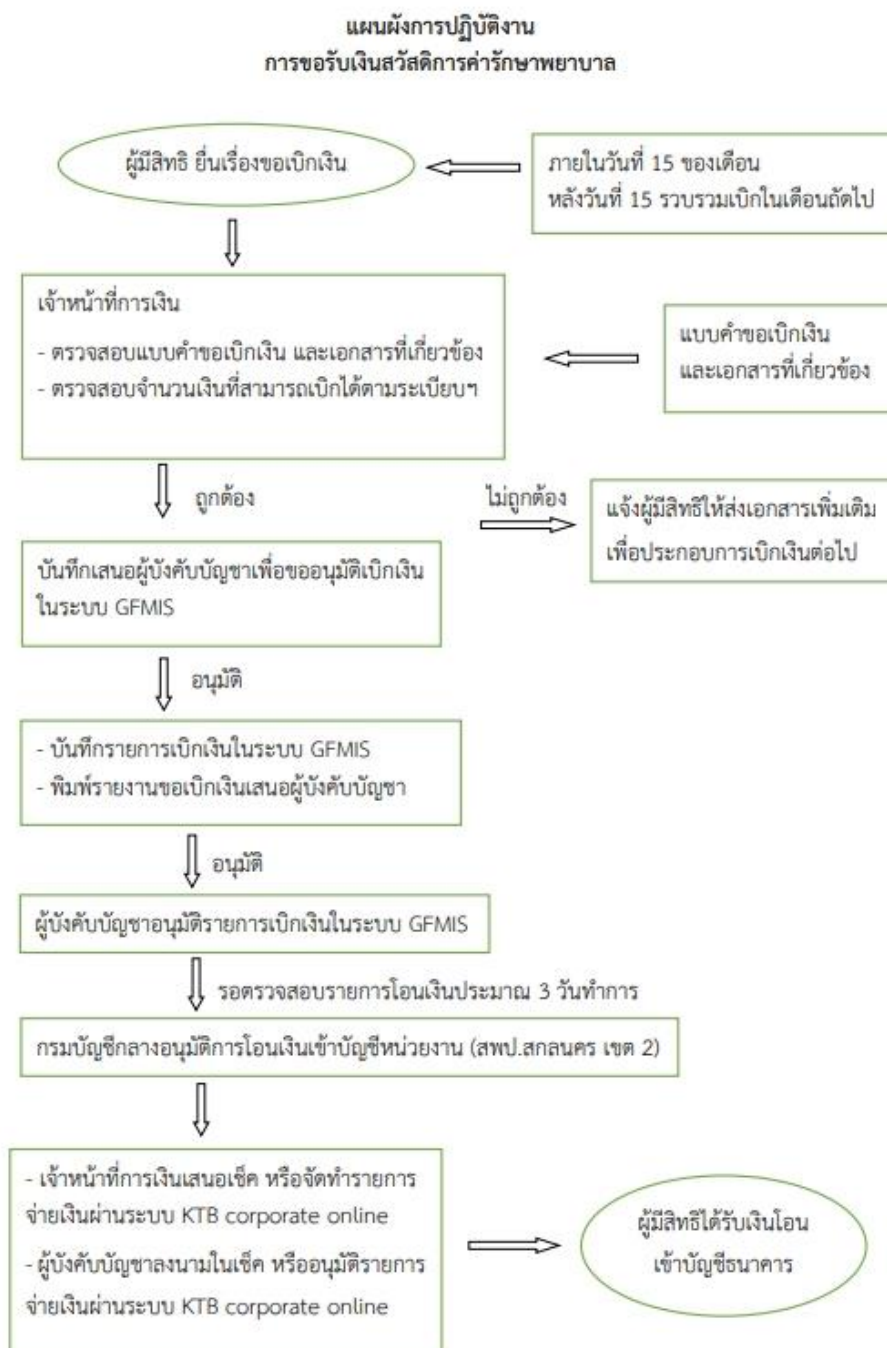
## วงจรการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒



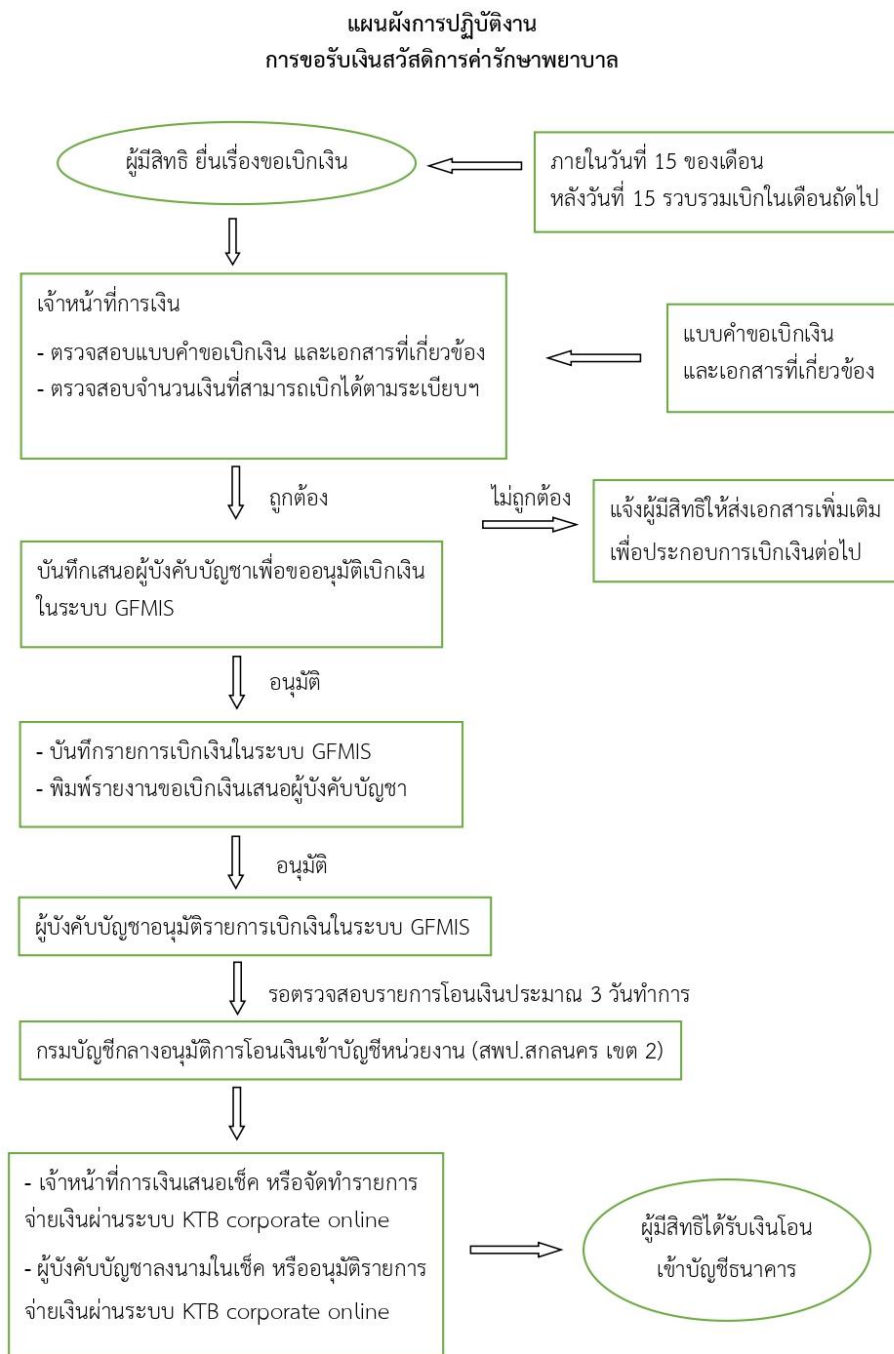
### การติดตามและประเมินผล

- ★ มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒ ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น แบบสอบถามความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจ กล่องรับฟังความคิดเห็น เว็บบอร์ด บอร์ด ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง เป็นต้น
- ★ มีการนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงาน เช่น สถิติมาใช้บริการ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ มาใช้พิจารณาและปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒

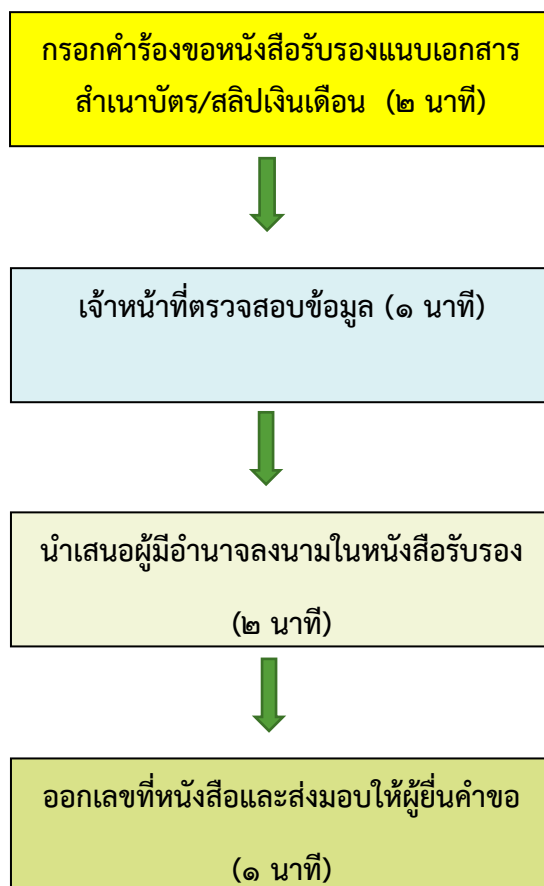
**ตัวอย่าง** ขั้นตอนการขอรับเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลข้าราชการครูและบุคลากร  
ทางการศึกษา



## ตัวอย่าง ขั้นตอนการขอรับเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล/ บำนาญ



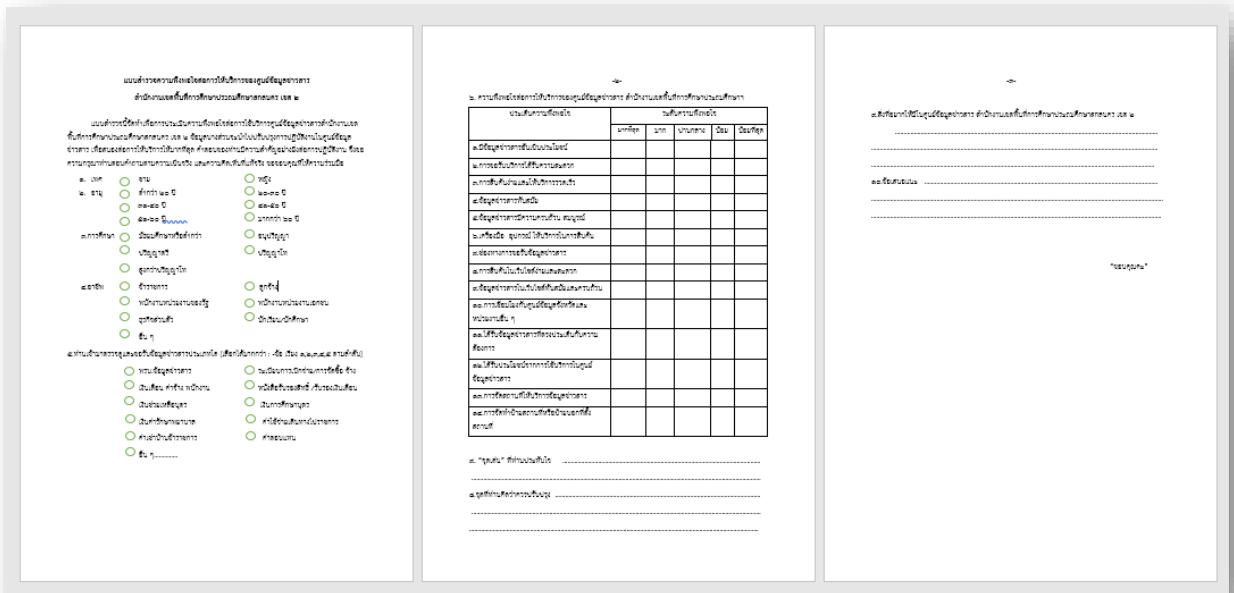
## การขอหนังสือโครงการสวัสดิการเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย (ธอส.)



นางสุรีย์พร ปาละสานต์

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป ชำนาญการพิเศษ

### ตัวอย่าง แบบประเมินความพึงพอใจ



### บทสรุป

การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้น ผู้ให้บริการคือพนักงานผู้ให้บริการทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภท เป็นต้น ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคนและท้ายสุดผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดีโดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการ เพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ

ที่กล่าวมาทั้งหมดเป็นการย้ำให้เห็นความสำคัญของการให้บริการ เพื่อช่วยให้ทุกฝ่ายในองค์กรได้มองเห็นภาพรวมกันว่า เป้าหมายของการบริการ คือ ผู้มาติดต่อ หรือลูกค้าว่าทำอะไรให้เขาพึงพอใจกลับไป โดยถือว่าลูกค้ามีความสำคัญ จนมีคำพูดว่า “Customer is King” มาช่วยกันปฏิบัติตนให้เกิดผลโดยถือหลักง่ายๆ “เอาใจเขามาใส่ใจเรา” ทำให้สิ่งที่เขาต้องการให้สำเร็จให้ได้ด้วยยุทธศาสตร์เริ่มต้นง่ายๆ คือ “ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทาย ช่วยเหลือ ด้วยความเต็มใจ โดยเร็ว และมีคุณภาพ” ถ้าสร้างคุณลักษณะดังกล่าวให้เกิดได้ จะเกิดพลังสำคัญ คือ “การบอกต่อ” ที่เรียกว่า “ปากต่อปาก” จะทำให้เกิดผลรับกลับคืนมากกว่าอย่าลืมนะ การบริการ คือ ปัจจัยแห่งความสำเร็จของทุกองค์กรทุกหน่วยงาน

## SEVICE MIND

|                          |   |
|--------------------------|---|
| S : Smiling & Sympathy   | ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยาก<br>ของผู้มารับการบริการ |
| E : Early Response       | ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว                                      |
| R : Respectful           | แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ  |
| V : Voluntariness Manner | ให้บริการอย่างเต็มใจ  |
| I : Image Enhancing      | การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์องค์กร                                    |
| C : Courtesy             | ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี  |
| E : Enthusiasm           | ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น และให้บริการมากกว่า<br>ผู้รับบริการคาดหวังไว้           |
| M : Make Believe         | มีความเชื่อ   |
| I : Insist               | ยืนยัน และยอมรับ  |
| N : Necessitate          | การให้ความสำคัญ   |
| D : Devote               | การอุทิศตน  |

## ที่ปรึกษาคณะทำงาน

นายอนุกุล ทองนุ้ย  
ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒

นายสำราญ ศรีจันทร์  
รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒

## คณะทำงาน

|                  |            |                                 |
|------------------|------------|---------------------------------|
| นางสาวชุลีพร     | สแวนเทสสัน | นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ |
| นางสาวอัจฉรินทร์ | ศรีสร้อย   | นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ      |
| นางสุรีย์พร      | ปาละसानต์  | นักจัดการงานทั่วไป ชำนาญการ     |
| นางปาริชาติ      | มณีโชติ    | นักจัดการงานทั่วไป ชำนาญการ     |
| นางสาวจิราภรณ์   | ศรีประชัย  | เจ้าพนักงานธุรการ ชำนาญงาน      |
| นางวรรณภรณ์      | ไชยแสง     | เจ้าพนักงานธุรการ ชำนาญงาน      |

\*\*\*\*\*



## แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

### สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒

แบบสำรวจนี้จัดทำเพื่อการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒ ข้อมูลบางส่วนจะนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานในศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เพื่อสนองต่อการให้บริการให้มากที่สุด คำตอบของท่านมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงาน จึงขอความกรุณาท่านตอบคำถามตามความเป็นจริง และความคิดเห็นที่แท้จริง ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

- |             |   |  |
|-------------|---|--|
| ๑. เพศ      | <input type="radio"/> ชาย                   | <input type="radio"/> หญิง                 |
| ๒. อายุ     | <input type="radio"/> ต่ำกว่า ๒๐ ปี         | <input type="radio"/> ๒๐-๓๐ ปี             |
|             | <input type="radio"/> ๓๑-๔๐ ปี              | <input type="radio"/> ๔๑-๕๐ ปี             |
|             | <input type="radio"/> ๕๑-๖๐ ปี              | <input type="radio"/> มากกว่า ๖๐ ปี        |
|             | <input type="radio"/>                       |  |
| ๓. การศึกษา | <input type="radio"/> มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า | <input type="radio"/> อนุปริญญา            |
|             | <input type="radio"/> ปริญญาตรี             | <input type="radio"/> ปริญญาโท             |
|             | <input type="radio"/> สูงกว่าปริญญาโท       |  |
|             | <input type="radio"/>                       |  |
| ๔. อาชีพ    | <input type="radio"/> ข้าราชการ             | <input type="radio"/> ลูกจ้าง              |
|             | <input type="radio"/> พนักงานหน่วยงานของรัฐ | <input type="radio"/> พนักงานหน่วยงานเอกชน |
|             | <input type="radio"/> ธุรกิจส่วนตัว         | <input type="radio"/> นักเรียน/นักศึกษา    |
|             | <input type="radio"/>                       |  |
|             | <input type="radio"/> อื่น ๆ                |  |

๕. ท่านเข้ามาตรวจสอบและขอรับข้อมูลข่าวสารประเภทใด (เลือกได้มากกว่า : -ข้อ เรียง ๑,๒,๓,๔,๕ ตามลำดับ)

- |   |  |
|---|--|
| <input type="radio"/> พรบ.ข้อมูลข่าวสาร         | <input type="radio"/> ระเบียบการเบิกจ่าย/การจัดซื้อ จ้าง   |
| <input type="radio"/> เงินเดือน ค่าจ้าง พนักงาน | <input type="radio"/> หนังสือรับรองสิทธิ์ /รับรองเงินเดือน |
| <input type="radio"/> เงินช่วยเหลือบุตร         | <input type="radio"/> เงินการศึกษาบุตร                     |
| <input type="radio"/> เงินค่ารักษาพยาบาล        | <input type="radio"/> ค่าใช้จ่ายเดินทางไปราชการ            |
| <input type="radio"/> ค่าเช่าบ้านข้าราชการ      | <input type="radio"/> ค่าตอบแทน                            |
| <input type="radio"/> อื่น ๆ.....               |  |

๖.ความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

| ประเด็นความพึงพอใจ                                    | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|---|------------------|-----|---------|------|------------|
|   | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ๑.มีข้อมูลข่าวสารอันเป็นประโยชน์                      |                  |     |         |      |            |
| ๒.การขอรับบริการได้รับความสะดวก                       |                  |     |         |      |            |
| ๓.การสืบค้นง่ายและให้บริการรวดเร็ว                    |                  |     |         |      |            |
| ๔.ข้อมูลข่าวสารทันสมัย                                |                  |     |         |      |            |
| ๕.ข้อมูลข่าวสารมีความครบถ้วน สมบูรณ์                  |                  |     |         |      |            |
| ๖.เครื่องมือ อุปกรณ์ ให้บริการในการสืบค้น             |                  |     |         |      |            |
| ๗.ช่องทางการขอรับข้อมูลข่าวสาร                        |                  |     |         |      |            |
| ๘.การสืบค้นในเว็บไซต์ง่ายและสะดวก                     |                  |     |         |      |            |
| ๙.ข้อมูลข่าวสารในเว็บไซต์ทันสมัยและครบถ้วน            |                  |     |         |      |            |
| ๑๐.การเชื่อมโยงกับศูนย์ข้อมูลจังหวัดและหน่วยงานอื่น ๆ |                  |     |         |      |            |
| ๑๑.ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ตรงประเด็นกับความต้องการ     |                  |     |         |      |            |
| ๑๒.ได้รับประโยชน์จากการใช้บริการในศูนย์ข้อมูลข่าวสาร  |                  |     |         |      |            |
| ๑๓.การจัดสถานที่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร                |                  |     |         |      |            |
| ๑๔.การจัดทำป้ายสถานที่หรือป้ายบอกที่ตั้งสถานที่       |                  |     |         |      |            |

๗. “จุดเด่น” ที่ท่านประทับใจ .....

.....

.....

๘.จุดที่ท่านคิดว่าควรปรับปรุง .....

.....

.....

๙.สิ่งที่อยากให้มีในศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒

.....  
.....  
.....

๑๐.ข้อเสนอแนะ

.....  
.....  
.....

“ขอบคุณค่ะ”