



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 ให้บริการที่ดีต่อผู้รับบริการอันจะนำไปสู่การสร้างความพึงพอใจและความประทับใจและเป็นมาตรฐานการให้บริการสู่ระดับสากล

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒ หวังเป็นอย่างยิ่ง “คู่มือมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒ จะเป็นประโยชน์และแนวทางในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการบริการและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปปรับใช้ในการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒

สารบัญ

	หน้า
๑. บทนำ	๑
หลักการบริการที่ดี	๑
การสร้างความประทับใจในงานบริการ	๑
หัวใจการบริการ	๑-๘
๒. มาตรฐานการรับโทรศัพท์	๙
การให้บริการทางโทรศัพท์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา	๙
มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	๑๐-๑๔
วงจรถวายบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา	๑๕
ตัวอย่างขั้นตอนการขอรับเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลข้าราชการ	๑๖
ตัวอย่างขั้นตอนการขอรับเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล/บำนาญ	๑๗
ตัวอย่างขั้นตอน การขอหนังสือโครงการสวัสดิการเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย	๑๘
๓. ตัวอย่างแบบประเมิน	๑๙
๔. สรุป	๒๐
๕. คณะทำงาน	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 ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ เป็นผลให้เกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้ความประทับใจได้นั้น ต้องทำให้การบริการบรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไป และความประทับใจจากการต้อนรับ ย่อมจะเป็นผลให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีก

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

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 ไม่มั่งง่วงเหงาหาวนอน เชื่องซึม มีลักษณะทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หัวผมเรียบร้อย ไม่ปล่อยให้ผมรุงรังหรือหัวยุ่งกระเซิง การแต่งกายเรียบร้อย 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 เป็นการมีบุคลิกภาพที่ดี ซึ่งเป็นความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง ที่จริงแล้ว สีหน้า ท่าทาง กิริยา น้ำเสียง และคำพูด ที่ได้รับการพัฒนาให้ดีเป็นสิ่งสำคัญกว่าที่ทำให้บุคลิกภาพของแต่ละคน ดูดี ดูน่าเชื่อถือ มีเสน่ห์ ซึ่งจะส่งผลให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดี น่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับของคู่บริการ ดังคำโบราณที่พูดว่า “ถูกชะตา” หรือ “ความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบ” ซึ่งบุคลิกภาพประกอบกันขึ้นมาจากหลาย ๆ สิ่ง หลายๆ อย่างซึ่งรวมเป็นหมวดหมู่มีอยู่ ๕ ข้อ ต่อไปนี้

✦ **ร่างกาย** หมายถึง รูปลักษณ์ภายนอกของคุณที่ปรากฏต่อผู้อื่น รวมถึงแต่รูปร่างหน้าตา การแต่งกาย ทรงผมกระทั่ง การดูแลรักษาความสะอาด และน้ำเสียงหรือถ้อยวาจากที่ออกมาจากปาก

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

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

✦ **นิสัย** คือพื้นฐานพฤติกรรมต่าง ๆ อันเกิดจาก ความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยมซึ่งเกิดขึ้นจากการสะสมข้อมูลรวมทั้งการกระทำตามความเคยชินและข้อมูลที่ได้รับรู้มาจากแหล่งต่าง ๆ ประกอบกัน

✦ **สังคม** หมายถึง สิ่งแวดล้อมในทุกด้านของชีวิต ทั้งที่เป็นบุคคลและเป็นปรากฏการณ์ต่าง ๆ นับตั้งแต่เกิดมาจนถึงปัจจุบัน

หลักและวิธีเสริมสร้างบุคลิกภาพ

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

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒ ตระหนักดีในเรื่องของบุคลิกภาพ จึงได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้พร้อมทั้งกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพในการให้บริการ ดังนี้

มาตรฐานการแต่งกายของผู้ให้บริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒

วัน	ผู้หญิง	ผู้ชาย
จันทร์	ชุดเครื่องแบบข้าราชการหญิง	ชุดเครื่องแบบข้าราชการชาย
อังคาร	ชุดผ้าพื้นเมือง/ผ้าไทย	ชุดผ้าพื้นเมือง/ผ้าไทย
พุธ	ชุดผ้าพื้นเมือง/ผ้าไทย	ชุดผ้าพื้นเมือง/ผ้าไทย
พฤหัสบดี	ชุดผ้าลายขอเจ้าฟ้าสิริวัณณวรีฯ	ชุดผ้าลายขอเจ้าฟ้าสิริวัณณวรีฯ
ศุกร์	ชุดผ้าพื้นเมือง/ผ้าไทย	ชุดผ้าพื้นเมือง/ผ้าไทย

โดยมีรายละเอียดของเครื่องแต่งกายและบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ดังนี้

๑.การแต่งกายวันจันทร์ (เครื่องแบบข้าราชการ)

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
-เสื้อคอพับแขนยาวสีทึบ หรือแขนสั้น	-เสื้อคอพับแขนยาวสีทึบ หรือแขนสั้น
-กระโปรงยาวปิดเข้าสีทึบ/กางเกงขายาวสีทึบ ขาตรง ไม่มีลวดลาย	-กางเกงขายาวสีทึบ
-เข็มขัด ทำด้วยถักสีทึบ หัวเข็มขัดทำด้วยโลหะสี ทองเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้า ทางนอน มีรูปครุฑ นูนอยู่กึ่งกลางหัวเข็มขัด	-เข็มขัด ทำด้วยถักสีทึบ หัวเข็มขัดทำด้วย โลหะสีทองเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าทางนอน มีรูป ครุฑนูนอยู่กึ่งกลางหัวเข็มขัด
-รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น หนังหรือวัสดุเทียมหนัง สีดำแบบปิดปลายเท้า ไม่มีลวดลาย ส้นสูงไม่เกิน ๑๐ ซม.	-รองเท้าหุ้มส้นหรือหุ้มข้อ หนังหรือวัสดุเทียมหนัง สีดำ ไม่มีลวดลายถุงเท้าสีเดียวกับรองเท้า
-เครื่องหมายแสดงสังกัดกระทรวงการคลัง รูปตรา ปักษาวายุภักษ์ ติดที่คอเสื้อตอนหน้าทั้งสองข้าง ที่ ไหล่ระดับอินทรีนูนอ่อนสีเดียวกับเสื้อ	-เครื่องหมายแสดงสังกัดกระทรวงการคลัง รูปตรา ปักษาวายุภักษ์ ติดที่คอเสื้อตอนหน้าทั้งสองข้าง ที่ ไหล่ระดับอินทรีนูนอ่อนสีเดียวกับเสื้อ
-ป้ายชื่อ และตำแหน่ง ประดับที่อกเสื้อเหนือ กระเป๋านขวา	-ป้ายชื่อและตำแหน่ง ประดับที่อกเสื้อเหนือกระ เป๋านขวา
-ประดับแพรแถบย่อเครื่องราชอิสริยาภรณ์ที่อก เสื้อเหนือกระเป๋านซ้าย	-ประดับแพรแถบย่อเครื่องราชอิสริยาภรณ์ที่อก เสื้อเหนือกระเป๋านซ้าย

๒.การแต่งกายวันอังคาร (ชุดผ้าไทย/ผ้าพื้นเมือง)

สภาพสตรี	สภาพบุรุษ
-ชุดผ้าไทย ผ้าพื้นเมือง -รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย -กระโปรงยาวปิดเข้า/กางเกงขายาวขาตรง -รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีด้าแบบปิดปลายเท้า	-เสื้อผ้าไทย ผ้าพื้นเมือง แขนยาว/แขนสั้น -กางเกงขายาว ขาตรง สีด้า -เข็มขัดสีด้า -รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีด้า ชัดเป็นเงา

๓.การแต่งกายวันพุธ (ชุดผ้าไทย/ผ้าพื้นเมือง)

สภาพสตรี	สภาพบุรุษ
-ชุดผ้าไทย ผ้าพื้นเมือง -รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย -กระโปรงยาวปิดเข้า/กางเกงขายาวขาตรง -รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีด้าแบบปิดปลายเท้า	-เสื้อผ้าไทย ผ้าพื้นเมือง แขนยาว/แขนสั้น -กางเกงขายาว ขาตรง สีด้า -เข็มขัดสีด้า -รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีด้า ชัดเป็นเงา

๔.การแต่งกายวันพฤหัสบดี (ชุดผ้าไทย/ผ้าพื้นเมือง)

สภาพสตรี	สภาพบุรุษ
-ชุดผ้าลายขอเจ้าฟ้าสิริวัฒนวิธา -รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย -กระโปรงยาวปิดเข้า/กางเกงขายาวขาตรง -รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีด้าแบบปิดปลายเท้า	-ชุดผ้าลายขอเจ้าฟ้าสิริวัฒนวิธา -กางเกงขายาว ขาตรง สีด้า -เข็มขัดสีด้า -รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีด้า ชัดเป็นเงา

๕. การแต่งกายวันศุกร์

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
-ชุดผ้าไทย ผ้าพื้นเมือง	เสื้อผ้าไทย ผ้าพื้นเมือง แขนยาว/แขนสั้น
-รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย	-กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ
-กระโปรงยาวปิดเข้า/กางเกงขายาวขาตรง	-เข็มขัดสีดำ
-รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีดำแบบปิดปลายเท้า	-รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ชัดเป็นเงา

ใบหน้า

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
-หมั่นดูแลใบหน้าไม่ให้มันเยิ้ม แต่งหน้าให้ดูเป็นธรรมชาติและเข้ากับบุคลิกตนเอง	-หมั่นดูแลใบหน้าไม่ให้มันเยิ้ม
-นอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอ ใบหน้าจะได้ดูสดชื่นแจ่มใส	-ดูแลไม่ให้มีหนองครา
	-นอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอ ใบหน้าจะได้ดูสดชื่นแจ่มใส

การจัดแต่งทรงผม

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
-ควรคำนึงถึงความเรียบร้อย ความสะอาดและเหมาะสมกับบุคลิกภาพ	-ผมสั้นทรงทรง หากทรงผมตั้งควรจัดแต่งให้เข้ารูปดี และไม่ทำไฮไลท์สีผม
-กรณีผมยาว ควรรวบผมให้เรียบร้อยหรือใส่เน็คคลุมผมและไม่ทำไฮไลท์สีผม	

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 ก็ส่งผลดีต่อการรับโทรศัพท์ให้เกิดความประทับใจได้ไม่น้อย

✦ คุยด้วยน้ำเสียงนุ่มนวล ชวนฟัง นอกจากจะต้องรับโทรศัพท์ด้วยอารมณ์ ที่แจ่มใสแล้ว น้ำเสียงที่ใช้ในการสนทนาก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากในการคุยโทรศัพท์ ควรปรับโทนเสียงให้นุ่มนวล ไม่ช้าหรือเร็วจนเกินไป

✦ รับฟังด้วยความตั้งใจ ในการรับโทรศัพท์ ควรรับฟังด้วยความตั้งใจ ควรตอบรับด้วยคำว่า “ค่ะ / ครับ” กับคำพูดของปลายสาย

✦ วางสายอย่างมีมารยาท เมื่อมีการสนทนาสิ้นสุดลง เราควรรอให้ปลายสายเป็นผู้วางสายจบการสนทนา ก่อน และไม่ควรถอดวางโทรศัพท์แรง เพราะจะทำให้คู่สนทนาเกิดความรู้สึกไม่ดี

การให้บริการทางโทรศัพท์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒

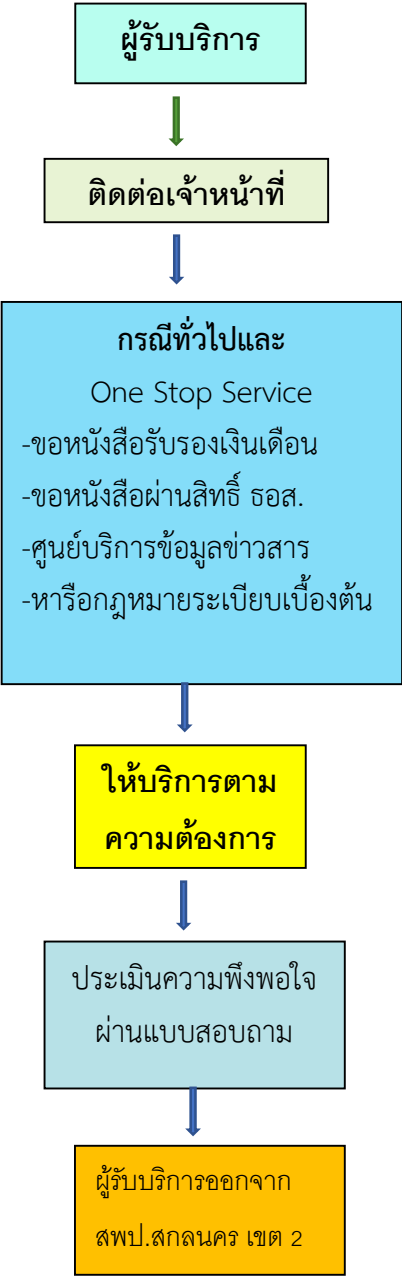
	สิ่งที่ควรปฏิบัติ	แนวทางการพูด
๑.การรับสาย	<ul style="list-style-type: none"> ● รับโทรศัพท์ตามมาตรฐาน “ทักทาย+ชื่อ+เสนอความช่วยเหลือ” ● หากบุคคลที่ปลายสายต้องการจะพูดด้วยว่างอยู่ ให้โอนสายแต่หากบุคคลที่ปลายสายไม่อยู่/ไม่สะดวกรับสายให้เสนอความช่วยเหลือ 	<ul style="list-style-type: none"> ● “สวัสดีค่ะ/ครับ สพป.สกลนคร เขต ๒ ดิฉัน/ผมรับสาย ยินดีให้บริการค่ะ/ ครับ” ● “ขณะนี้ดิฉัน เรียนสายกับใคร ค่ะ/ครับ วันนี้คุณต้องการ สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องใดค่ะ/ ครับ”

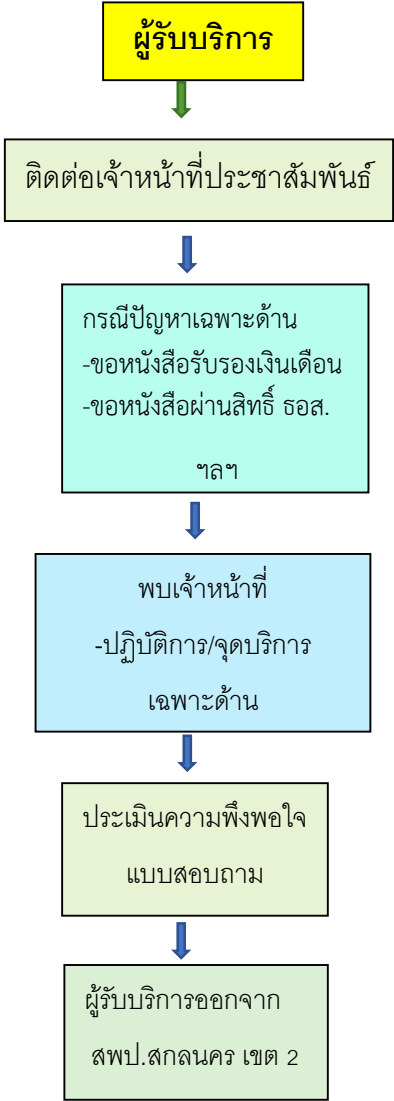
๒.การโอนสาย	<ul style="list-style-type: none"> ● เมื่อจะโอนสายควรขออนุญาตปลายสายเสียก่อน 	<ul style="list-style-type: none"> ● “คุณ....คะ/ครับ ดิฉัน/ผม จะโอนสายให้คุณ กรุณาถือสายรอสักครู่ นะคะ/ ครับ ● “คุณคะ/ครับสาย ภายนอกของคุณ ติดต่อเรื่อง..... นะคะ/ครับ ● วางสายโทรศัพท์เพื่อให้ ผู้รับบริการสนทนากับผู้รับโอน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

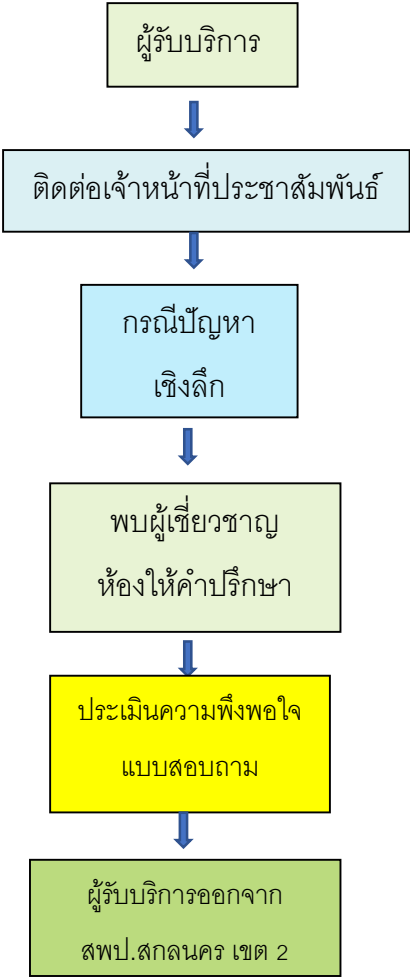
มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒

เมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อสอบถามเพื่อขอรับบริการจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒ มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

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

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

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
<p>๒.กรณีปัญหาเฉพาะด้าน</p> <p>ขั้นตอนการให้บริการ สพป.สกลนคร เขต ๒</p>  <pre> graph TD A[ผู้รับบริการ] --> B[ติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์] B --> C["กรณีปัญหาเฉพาะด้าน -ขอหนังสือรับรองเงินเดือน -ขอหนังสือผ่านสิทธิ์ รอส. ฯลฯ"] C --> D["พบเจ้าหน้าที่ -ปฏิบัติการ/จุดบริการ เฉพาะด้าน"] D --> E["ประเมินความพึงพอใจ แบบสอบถาม"] E --> F["ผู้รับบริการออกจาก สพป.สกลนคร เขต 2"] </pre>	<ul style="list-style-type: none"> ● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ อธิบายขั้นตอนการให้บริการตามประเด็นที่ขอรับบริการ ● เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานให้บริการตามความต้องการ โดยแยกเป็น ๒ กรณี <p>๑.กรณีสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามประเด็นความต้องการของผู้รับบริการ</p> <p>๒.กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหา เช่น ต้องหาหรือส่วนกลางหรือใช้ระยะเวลาหาข้อมูล ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหาหรือหรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับระบบจำเป็นต้องให้ฝ่ายเทคนิคดำเนินการต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการคุณสมบัติจะรอหรือให้ติดต่อภายหลังค่ะ/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"> ● เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วยคำว่า “กรณี (ความต้องการรับบริการ) เรื่องดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่ค่ะ/ครับ พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารกับ สพป.สกลนคร เขต ๒ เพิ่มเติม

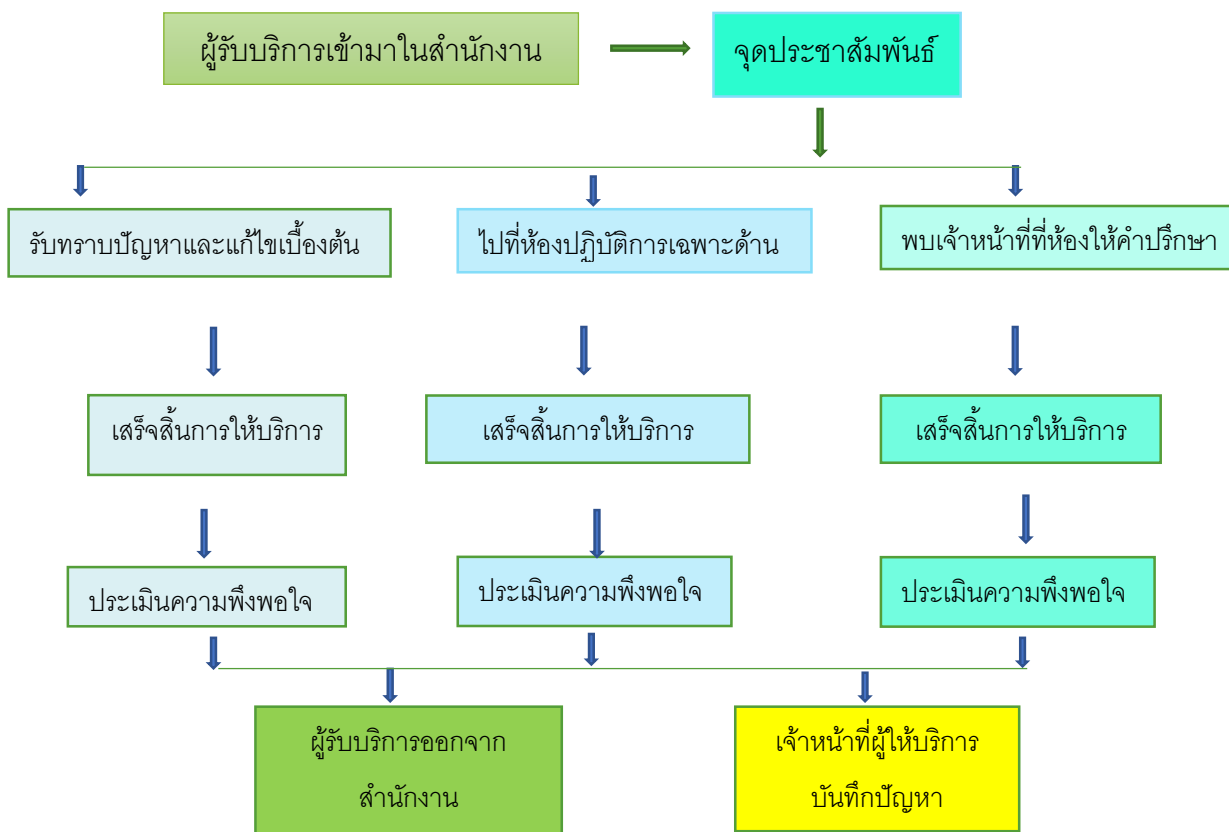
ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
<p>๓.กรณีปัญหากฎหมาย ระเบียบ</p> <p>ขั้นตอนการให้บริการ สพป.สกลนคร เขต ๒</p>  <pre> graph TD A[ผู้รับบริการ] --> B[ติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์] B --> C[กรณีปัญหา เชิงลึก] C --> D[พบผู้เชี่ยวชาญ ห้องให้คำปรึกษา] D --> E[ประเมินความพึงพอใจ แบบสอบถาม] E --> F[ผู้รับบริการออกจาก สพป.สกลนคร เขต 2] </pre>	<ul style="list-style-type: none"> ● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แจ้งผู้รับบริการทราบถึงประเด็นปัญหาที่สอบถามต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านดำเนินการ ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาเรื่อง ต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านรับผิดชอบดำเนินการค่ะ/ครับ” ● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการไปยังห้องให้คำปรึกษาและส่งต่อให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านให้คำปรึกษาแนะนำ ด้วยคำว่า “กรุณารอสักครู่คะดิฉัน/ผมจะไปเชิญผู้เชี่ยวชาญที่รับผิดชอบมาพบท่านในห้องนี้ค่ะ/ครับ” ● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการในห้องให้คำปรึกษา เช่น บริการน้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ และขั้นตอนการใช้บริการ Free Wifi ในระหว่างรอผู้เชี่ยวชาญ ● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ อธิบายขั้นตอนการให้บริการตามประเด็นที่ขอรับบริการ ● ผู้เชี่ยวชาญให้บริการตามประเด็นความต้องการแยกเป็น ๒ กรณี ดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> ๑.กรณีดำเนินการแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำตามประเด็นความต้องการ ๒.กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหาต้องหารีหรือส่วนกลางหรือใช้ระยะเวลาหาข้อมูล ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาที่สอบถาม เป็นปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหารี.....หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับระบบจำเป็นต้องให้ฝ่ายเทคนิคดำเนินการต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการคุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อภายหลังค่ะ/ครับ” <p style="text-align: center;">หากประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ ขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนค่ะ/ครับ”</p>

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
	<p>“รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์หากได้คำตอบแล้วจะติดต่อกลับภายใน ๑ วันทำการนะค่ะ/ครับ”</p> <ul style="list-style-type: none"> ● เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วยคำว่า “กรณี (ความต้องการรับบริการ) เรื่อง ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่ค่ะ/ครับ” <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

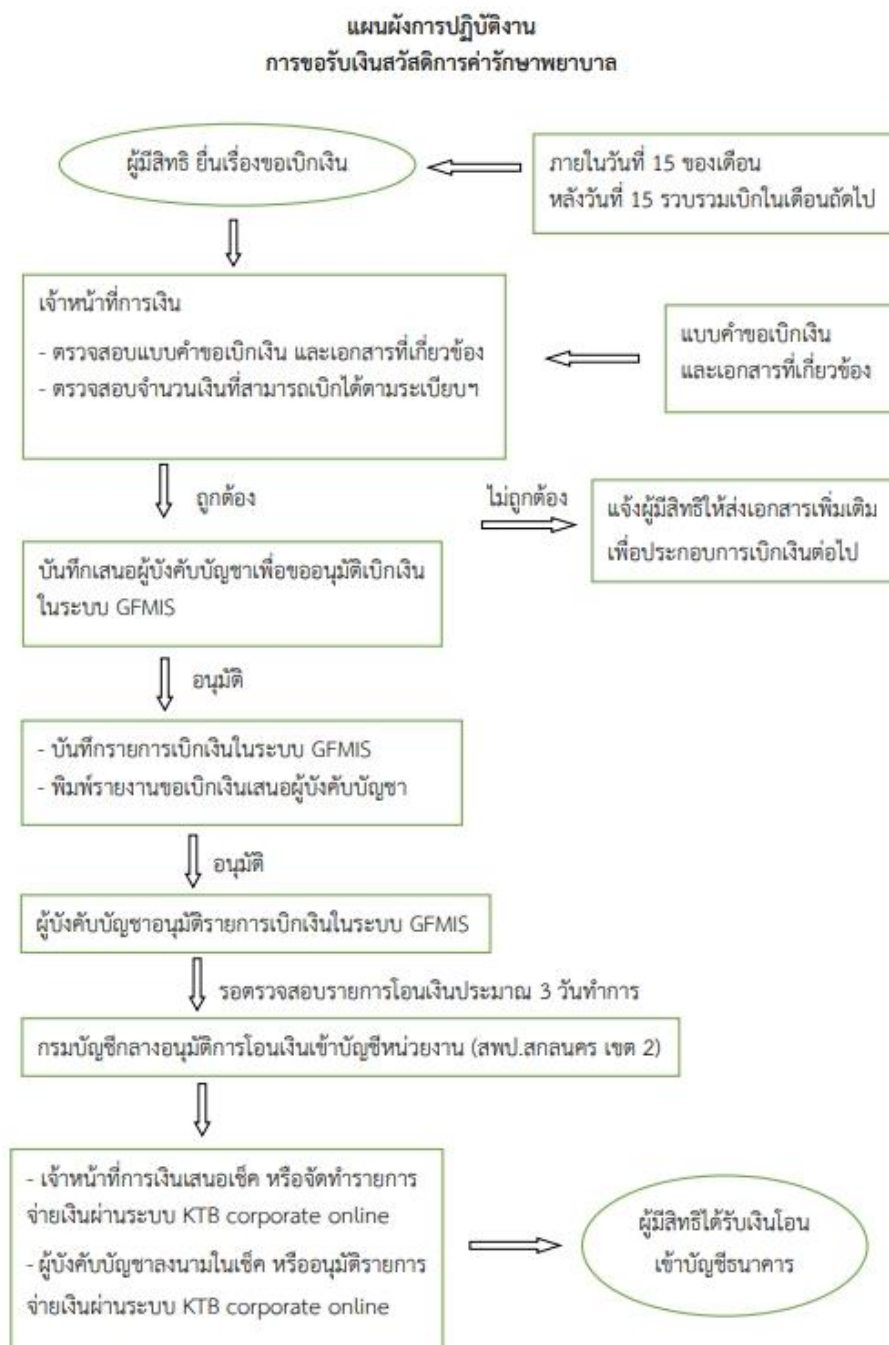
วงจรการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒



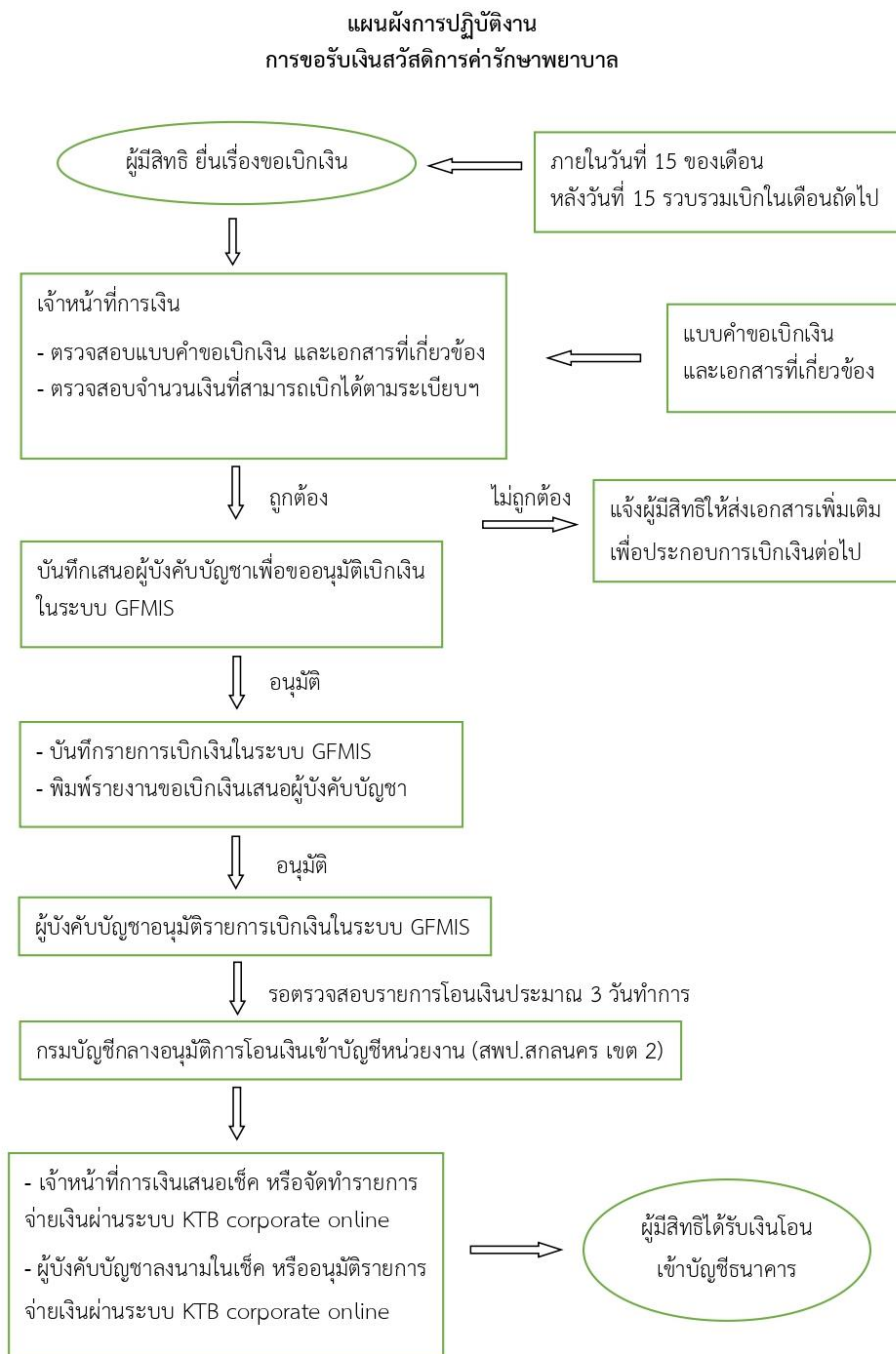
การติดตามและประเมินผล

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

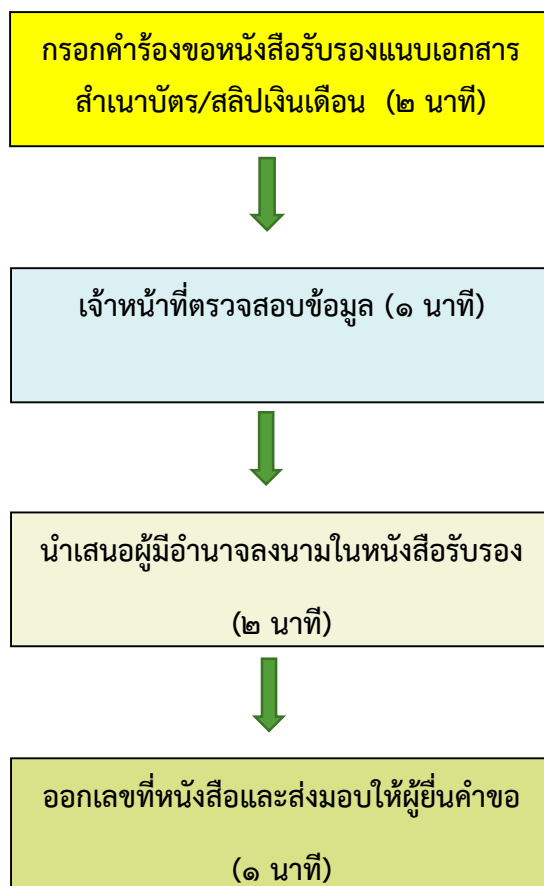
ตัวอย่าง ขั้นตอนการขอรับเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลข้าราชการครูและบุคลากร
ทางการศึกษา



ตัวอย่าง ขั้นตอนการขอรับเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล/ บำนาญ



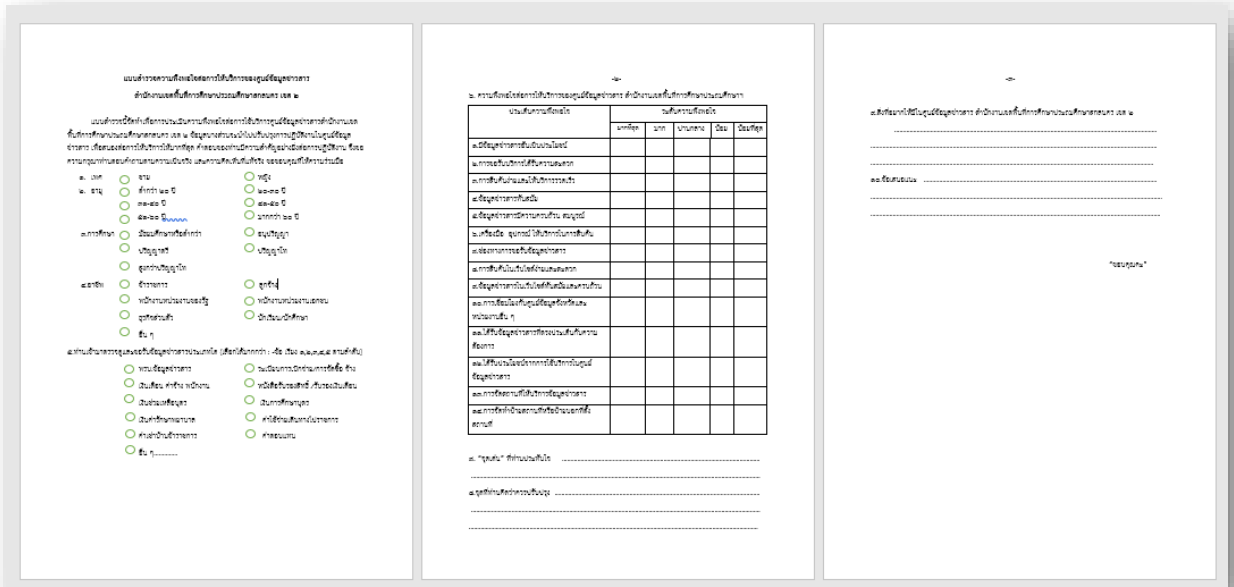
การขอหนังสือโครงการสวัสดิการเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย (ธอส.)



นางสุรีย์พร ปาละสานต์

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป ชำนาญการพิเศษ

ตัวอย่าง แบบประเมินความพึงพอใจ



บทสรุป

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

ที่กล่าวมาทั้งหมดเป็นการย้ำให้เห็นความสำคัญของการให้บริการ เพื่อช่วยให้ทุกฝ่ายในองค์กรได้มองเห็นภาพร่วมกันว่า 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” จะทำให้เกิดผลรับกลับคืนมากกว่าอย่าลืมว่า การบริการ คือ ปัจจัยแห่งความสำเร็จของทุกองค์กรทุกหน่วยงาน

SEVICE MIND

S : Smiling & Sympathy	ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยาก 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 ผู้รับบริการคาดหวังไว้
M : Make Believe	มีความเชื่อ
I : Insist	ยืนยัน และยอมรับ
N : Necessitate	การให้ความสำคัญ
D : Devote	การอุทิศตน

ที่ปรึกษาคณะทำงาน

นายพลชัย ชุมปัญญา
ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒

นายสำราญ ศรีจันทร์
รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒

คณะทำงาน

นางสาวชุลีพร	สแวนเทสสัน	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ
นายจรุง	มากสมบูรณ์	นักประชาสัมพันธ์ ปฏิบัติการ
นางสาวอัจฉรินทร์	ศรีสร้อย	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
นางสุรีย์พร	ปาละสานต์	นักจัดการงานทั่วไป ชำนาญการ
นางปาริชาติ	มณีโชติ	นักจัดการงานทั่วไป ชำนาญการ
นางสาวจิราภรณ์	ศรีประชัย	เจ้าพนักงานธุรการ ชำนาญงาน
นางวราภรณ์	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"/> | <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.ท่านเข้ามาตรวจดูและขอรับข้อมูลข่าวสารประเภทใด (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. สิ่งที่ยากให้มีในศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒

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

๑๐. ข้อเสนอแนะ

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

“ขอบคุณค่ะ”