



คู่มือการให้บริการของบุคลากร

ของ

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสิงห์บุรี

คำนำ

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสิงห์บุรี ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมกับสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสิงห์บุรี ภายใต้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ด้านการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะและความโปร่งใส (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT ตัวชี้วัดย่อยที่ 9.2 การบริหารงานด้านการให้บริการ ข้อ 15 และได้จัดทำ “คู่มือการให้บริการของบุคลากรของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสิงห์บุรี” ขึ้น

เพื่อให้ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสิงห์บุรี มีคุณสมบัติ/คุณลักษณะ ในการให้บริการที่ดี และมีมาตรฐานการให้บริการที่เป็นแนวทางเดียวกัน อันจะทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เกิดความพึงพอใจและประทับใจในบริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสิงห์บุรี และเป็นมาตรฐานการให้บริการสู่ระดับสากลต่อไป

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสิงห์บุรี หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือเล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสิงห์บุรี ในการสร้างวัฒนธรรมที่ดีให้เกิดขึ้นต่อองค์กร และสิ่งสำคัญคือผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เกิดความประทับใจต่อสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสิงห์บุรี ทั้งในด้านบุคลากร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มอบให้ต่อไป และเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการบริการและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปปรับใช้ ในการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสิงห์บุรี

	หน้า
หมวด 1 สถานที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก	1
หมวด 2 มาตรฐานการให้บริการ	1
1. มาตรฐานพื้นฐาน	1
2. มาตรฐานการต้อนรับและการให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยตรง	2
3. มาตรฐานการรับโทรศัพท์	2
หมวด 3 คุณสมบัติ/คุณลักษณะและการปฏิบัติตนของผู้ให้บริการที่ดี	2
- หัวใจการบริการ	2
- มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย	3
- หลักและวิธีเสริมสร้างบุคลิกภาพ	3
- ข้อควรระวังในการให้บริการ	4
- มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการของบุคลากร	5
- ปัญหาและวิธีแก้ปัญหาในการให้บริการ	7
- การติดตามและประเมินผล	7
หมวด 4 แบบสำรวจการให้บริการของตนเอง	7
- แบบสอบถาม	8
บทสรุป	9

หมวด 1 สถานที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก

1. จัดจุดบริการให้ผู้รับบริการเข้าถึงได้ง่าย และสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ
2. จัดการสถานที่ทำงานให้พร้อมให้บริการ
3. มีจุดรับบริการ พร้อมเจ้าหน้าที่ให้บริการติดต่อสอบถาม
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์ แผนที่ผังอาคาร แสดงจุดให้บริการแก่ผู้รับบริการ
5. มีจุดพักของผู้มารับบริการ
6. สร้างบรรยากาศที่ดี โดยอาจมีช่องทางให้ข้อมูลข่าวสารสำคัญ
7. บริการห้องน้ำสะอาด ถูกสุขลักษณะและเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ

หมวด 2 มาตรฐานการให้บริการ

1. มาตรฐานพื้นฐาน

- 1.1 ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเป็นธรรม เสมอภาคเท่าเทียมกันและเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง รวดเร็ว ถูกต้องและประทับใจ
- 1.2 ปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ
- 1.3 เปิดเผยหลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการไว้เป็นคู่มือ
- 1.4 ให้บริการภายในเวลาที่กำหนด
- 1.5 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนต่อการให้บริการ เช่น แบบประเมิน การแสดงความคิดเห็นผ่าน Website ของสำนักงาน

2. มาตรฐานการต้อนรับและการให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยตรง

- 2.1 มองสบตา ยิ้ม ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี กล่าวปราศรัยทักทายผู้มารับบริการก่อนเสมอ “สวัสดีครับ/ค่ะ”
- 2.2 สอบถามความต้องการของผู้รับบริการ โดยใช้คำพูดที่สุภาพให้เกียรติผู้รับบริการ
- 2.3 แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยถูกระเบียบของกรม
- 2.4 ไม่ละเลยหรือทำท่าที่เมินเฉยต่อผู้รับบริการทุกระดับ
- 2.5 อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ
- 2.6 ดำเนินการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว
- 2.7 ถ้าหากมีผู้รับบริการจำนวนมาก ทำให้การบริการได้ล่าช้าหรือมีข้อผิดพลาดต้องกล่าวคำขอโทษ
- 2.8 หากดำเนินการไม่ได้ ต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการทราบด้วยวาจาที่สุภาพ
- 2.9 ขอรับการประเมินผลจากผู้รับบริการ หลังจากให้บริการเสร็จในแต่ละครั้ง

3. มาตรฐานการรับโทรศัพท์

- 3.1 รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อได้ยินเสียงเรียก หากมีเหตุผลจำเป็นต้องรับโทรศัพท์ให้เสียงกริ่งดังไม่เกิน 2 ครั้ง
- 3.2 กล่าวคำทักทาย และหากรับโทรศัพท์ช้า ต้องกล่าวขอโทษที่รับช้า
- 3.3 เมื่อผู้รับบริการแจ้งความประสงค์แล้ว ให้ผู้รับโทรศัพท์ต้องดำเนินการอย่างรอบคอบและรวดเร็ว
- 3.4 กรณีที่ต้องให้ผู้รับบริการรอสายหรือต้องโอนสายให้แก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ต้องแจ้งให้ผู้รับบริการทราบก่อน

- 3.5 กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่ หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ ให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถามรายละเอียดจากผู้โทรเข้ามา เช่น ชื่อ เบอร์ติดต่อกลับ เรื่องที่ต้องการจะติดต่อ เพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบ
- 3.6 กล่าวคำ “ขอบคุณที่ใช้บริการครับ/ค่ะ”
- 3.7 ให้วางสายโทรศัพท์หลังจากผู้รับบริการวางสาย

หมวด 3 คุณสมบัติ/คุณลักษณะและการปฏิบัติตนของผู้ให้บริการที่ดี

หัวใจการบริการ

- ❖ บริการที่มีไม่ตรีจิต การให้บริการที่ดี การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย
- ❖ ให้ความช่วยเหลือและแสดงไม่ตรีจิต ทำให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้ปฏิบัติการของผู้อื่น เช่น ถ้าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า จะต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษต่อความต้องการที่มาติดต่อขอรับบริการ ทั้งสถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ ผู้ที่นั่งใกล้กับผู้รับบริการ ควรหันมายิ้มให้หรือแสดงอาการทักทายด้วย ไม่ควรก้มหน้าหรือเมินเฉยทำเป็นไม่รับรู้
- ❖ ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อ จะเป็นที่ยินยงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอยสามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า
- ❖ การสื่อสารที่ดี จะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออก ไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกหรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจ การให้บริการภายในจิตใจ ซึ่งความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วจึงแสดงออกทางวาจา
- ❖ การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน ต้องจัดสถานที่ทำงาน ให้สะอาด เรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ขั้นตอนการติดต่องาน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเอง ไม่ต้องสอบถามใครตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับออกจากหน่วยงานจุดให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียวงานสำเร็จ
- ❖ ต้องมีความถูกต้องชัดเจน งานบริการไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสารข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนและทันสมัยเสมอ
- ❖ การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าตาแบบแรกของหัวใจการให้บริการ คือ ความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการจะทำหน้าที่ให้ดี เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจกลับไปความรู้สึกดังกล่าวนี้จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไม่ตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

- ❖ การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ มุ่งหวังให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้รับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงาน และให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ
- ❖ การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็ว ในด้านประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website Facebook Line
- ❖ การติดตามและประเมินผล การบริการที่ดีควรมีการติดตาม และประเมินผล ความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วงๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาต่อไป

มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย

บุคลิกภาพ (Personality) หลายคนอาจคิดว่าการมีรูปร่างหน้าตาเป็นอาวุธหล่อเหลาสวยงาม เป็นการมีบุคลิกภาพที่ดี ซึ่งเป็นความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง ที่จริงแล้ว สีน้า ท่าทาง กริยา น้ำเสียง และคำพูดที่ได้รับการพัฒนาให้ดีเป็นสิ่งสำคัญกว่า ที่ทำให้บุคลิกภาพของแต่ละคน ดูดี ดูน่าเชื่อถือ มีเสน่ห์ ซึ่งจะส่งผลให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดี น่าเชื่อถือและสร้างศรัทธา ต่อผู้รับบริการดังคำโบราณที่พูดว่า “ถูกชะตา” หรือ “ความรู้สึก ประทับเมื่อแรกพบ” ซึ่งบุคลิกภาพประกอบกันขึ้นมาจากหลาย ๆ สิ่ง หลาย ๆ อย่างซึ่งรวมเป็นหมวดหมู่ มีอยู่ 5 ข้อ ต่อไปนี้

- ❖ ร่างกาย หมายถึง รูปลักษณ์ภายนอกของคุณที่ปรากฏต่อผู้อื่น รวมทั้งแต่รูปร่างหน้าตา การแต่งกาย ทรงผม กระทั่งการดูแลรักษาความสะอาด และน้ำเสียงหรือถ้อยวาจาที่ออกมาจากปาก
- ❖ สติปัญญา คือความสามารถในการรับรู้ การทำความเข้าใจปรากฏการณ์ต่างๆ ด้วยเหตุและผล ตลอดจนความสามารถในการแยกแยะข้อเท็จจริง
- ❖ อารมณ์ เป็นปฏิกิริยาของจิตใจที่ตอบสนองต่อเรื่องราวที่มากกระทบตามธรรมชาติมนุษย์ เช่น อารมณ์ขัน อารมณ์เศร้าโศกเสียใจ อารมณ์หุดหู่ เบื่อหน่าย และอีกหลายอารมณ์ ซึ่งบางครั้งก็เกิดขึ้นเฉพาะในการรับรู้ของแต่ละคนเอง หรือบางครั้งก็อาจปรากฏตัวออกมาให้เป็นที่รู้เห็นของบุคคลอื่นได้ เหมือนกัน
- ❖ นิสัย คือพื้นฐานพฤติกรรมต่าง ๆ อันเกิดจาก ความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยมซึ่งเกิดขึ้นจากการสะสมข้อมูล รวมทั้งการกระทำตามความเคยชิน และข้อมูลที่ได้รับรู้มาจากแหล่งต่าง ๆ ประกอบกัน
- ❖ สังคม หมายถึง สิ่งแวดล้อมในทุกด้านของชีวิต ทั้งที่เป็นบุคคลและเป็นปรากฏการณ์ต่างๆ นับตั้งแต่เกิดมาจนถึงปัจจุบัน

หลักและวิธีเสริมสร้างบุคลิกภาพ

- ❖ การยืน เดิน นั่ง เป็นส่วนสำคัญที่บอกถึงบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล
- ❖ การรู้จักทำตัวให้เข้ากับบุคคล สถานที่ และเวลา อย่างถูกต้อง มีมารยาททางสังคมที่ดี เช่น รู้จักการไหว้ ที่ถูกวิธีและถูกกาลเทศะ เป็นต้น
- ❖ พร้อมเสมอที่จะเผชิญกับเหตุการณ์ในลักษณะต่าง ๆ เช่น ไม่ตกใจ ดีใจ เสียใจ กลัวเกินกว่าเหตุ สามารถควบคุมท่าทางของตนเองได้เป็นอย่างดี

ข้อควรระวังในการให้บริการ

1. ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องแสดงว่าผู้รับบริการมีความสำคัญ จึงต้องระวังไม่แสดง กิริยาที่เพิกเฉยไม่สนใจผู้รับบริการ
2. ให้บริการขาดตกบกพร่อง เป็นสิ่งที่ต้องคอยย้ำเตือนอยู่เสมอ เมื่อเกิดขึ้นแล้ว จะทำลายงานบริการในส่วนอื่น ๆ ที่ดีอยู่แล้ว ให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย
3. ดำเนินการล่าช้า เป็นลักษณะที่ไม่ดีอย่างยิ่ง เพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลา ทำให้ความเสียหายให้ผู้รับบริการได้
4. ใช้กิริยา วาจา ไม่เหมาะสม การให้บริการสามารถรู้สึกได้จากกิริยาท่าทางการใช้คำพูดและน้ำเสียง ผู้ให้บริการ อาจไม่ตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ไม่ดี แต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัว และไม่ควบคุมอารมณ์ จึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ
5. ทำให้ผู้มารับบริการผิดหวัง ซึ่งการบริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง มีได้ในหลายกรณีนับแต่การต้อนรับที่เย็นชา การพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสม การพูดคุยกันเสียงดังของเพื่อนร่วมงาน พูดคุยกันข้ามหัวผู้รับบริการ รับประทานอาหารในห้องทำงาน การให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ไม่ใส่ใจในการให้บริการ การบริการผิดพลาด ทำให้ความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการ
6. นั่งโยกตัวไปมาในระหว่างให้บริการ หรือแสดงอาการง่วงเหงาหาวนอน
7. จับกลุ่มทานขนม (ของกินเต็มโต๊ะทำงาน) และคุยกันเรื่องละคร บางคนคุยโทรศัพท์ บางคนนั่งแต่งหน้า บางคนนั่งเล่นเกมส์หน้าคอมพิวเตอร์
8. เจ้าหน้าที่อ้าเวลาทำการ (08.30 – 16.30 น.)



ยินดีต้อนรับ
ด้วยความเต็มใจ
พร้อมให้บริการ

มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการของบุคลากร

เมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อสอบถามเพื่อขอรับบริการจากสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสิงห์บุรี มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
จุดแรกรับบริการ	- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกล่าวทักทายผู้รับบริการด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ” และกล่าวแนะนำตนเอง “ดิฉัน/ผมยินดีให้บริการค่ะ/ครับ” - พร้อมสอบถามความต้องการของผู้รับบริการด้วยคำว่า “วันนี้มาติดต่อเรื่องอะไรค่ะ/ครับ” หรือ “ต้องการให้สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสิงห์บุรี /ช่วยเหลือเรื่องใดค่ะ/ครับ”
1.กรณีติดต่องานพื้นฐานทั่วไป  <pre> graph TD A[ขั้นตอนการให้บริการ ศอจ.สิงห์บุรี] --> B[ผู้รับบริการ] B --> C[ติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ] C --> D[ให้บริการตามความต้องการ] D --> E[ประเมินความพึงพอใจผ่านแบบสอบถาม] E --> F[เสร็จสิ้นการบริการ] </pre>	- เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการให้บริการ ตามประเด็นที่ขอรับบริการ - เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเชิญผู้รับบริการ นั่งรอ ณ จุดต้อนรับ ด้วยคำว่า “กรุณานั่งรอซักครู่นะคะ/ครับ” - เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการ เช่น น้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ - เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแจ้งกระบวนการขั้นตอนรายละเอียดการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ - เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ - เมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการให้บริการ พร้อมสอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติม ด้วยคำว่า “กรณีประเด็นที่สอบถาม เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่ค่ะ/ครับ” พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารกับสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสิงห์บุรี เพิ่มเติม (ตามความเหมาะสม)

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
2.กรณีติดต่องานเฉพาะด้าน  <pre> graph TD A[ขั้นตอนการให้บริการ ศรจ.สิงห์บุรี] --> B[ผู้รับบริการ] B --> C[ติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ] C --> D[พบเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ จุดบริการงานเฉพาะด้าน] D --> E[ประเมินความพึงพอใจ ผ่านแบบสอบถาม] E --> F[เสร็จสิ้นการบริการ] </pre>	- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเชิญผู้รับบริการไปพบกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ด้วยคำว่า “ประเด็นติดต่อเรื่อง.....ต้องให้.....ที่รับผิดชอบ ดำเนินการค่ะ/ครับ” - เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ นำผู้รับบริการ ไปยังกลุ่มงานที่รับผิดชอบ ด้วยคำว่า “เชิญติดต่อ เรียนเชิญทางนี้ค่ะ/ครับ” - เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อธิบายขั้นตอนการให้บริการตามประเด็นที่ขอรับบริการ - เจ้าหน้าที่ให้บริการตามความต้องการ โดยแยกเป็น 2 กรณี - กรณีสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามประเด็นความต้องการของผู้รับบริการ - กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้ง ผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหา เช่น ต้องใช้ระยะเวลาหาข้อมูล ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหารือ.....หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับ.....ต้องให้..... ดำเนินการ และต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการคุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อภายหลังค่ะ/ครับ” หากประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ ขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อน ค่ะ/ครับ” หากไม่ประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์หากได้คำตอบแล้วจะติดต่อกลับภายใน 1 วันทำการนะคะ/ครับ” - เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วยคำว่า “กรณี(ความต้องการรับบริการ)เรื่อง..... ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่ค่ะ/ครับ พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารกับสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสิงห์บุรี เพิ่มเติม (ตามความเหมาะสม)

ปัญหาและวิธีแก้ปัญหาในการให้บริการ

เมื่อผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจในการให้บริการ เช่น การให้บริการล่าช้า ผู้ให้บริการเพิกเฉยต่อผู้รับบริการ จนผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจ หรือผู้ให้บริการอธิบายข้อมูลผิดพลาดจนผู้รับบริการต้องเสียเวลา เป็นเหตุให้ผู้รับบริการแสดงอารมณ์ออกมา วิธีแก้ปัญหานี้ มีดังนี้

1. รับฟังอย่างตั้งใจ เมื่อมีคำตำหนิ ร้องเรียนจากผู้รับบริการเกิดขึ้น ผู้ให้บริการห้ามสวนคำตอบกลับไปทันที เพราะผู้รับบริการยังพูดไม่จบ อารมณ์ความรุนแรงก็จะสูงขึ้นไปอีก ให้รับฟัง เก็บข้อมูลจดหรือจํารายละเอียด อย่างตั้งใจ ใส่ใจ เข้าใจในความรู้สึกอารมณ์ของผู้รับบริการ

2. กล่าวขอโทษ ผู้ให้บริการไม่จำเป็นต้องไปหาข้อพิสูจน์ว่าใครผิดหรือถูก ให้กล่าวขอโทษผู้รับบริการไว้ก่อน โดยกล่าวคำว่า “ขออภัยด้วยค่ะ/ครับ ที่ทำให้คุณ (ชื่อผู้รับบริการ) ไม่ได้รับความสะดวก ต้องขออภัยจริงๆค่ะ/ครับ สำหรับปัญหานี้”

การติดตามและประเมินผล

เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ จุดแรกรับบริการ/ห้องปฏิบัติการ/ห้องให้คำปรึกษา (แล้วแต่กรณี) ให้บริการเสร็จสิ้นแล้ว จะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสิงห์บุรี โดยขอความร่วมมือผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจผลการให้บริการ โดยการตอบแบบสอบถาม ณ เคาน์เตอร์จุดแรกรับบริการและหย่อนลงกล่องรับฟังความคิดเห็นบริเวณด้านหน้าของจุดแรกรับบริการ หรือใช้การประเมินผลระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสิงห์บุรีจะนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินดังกล่าว มาสรุปและประมวลผลในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขกระบวนการให้บริการต่างๆ ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสิงห์บุรีให้ดียิ่งขึ้น

หมวด 4 แบบสำรวจการให้บริการของตนเอง

ด้านจิตใจ คุณเป็นผู้ที่มอบหัวใจของความชอบ ความรัก และความปรารถนาดีที่จะให้บริการผู้อื่นหรือไม่ จิตใจที่เต็มเปี่ยมไปด้วยจิตสำนึกของการบริการ ย่อมเป็นรากฐานที่ดีที่จะนำไปสู่การพัฒนา และปรับปรุงแบบการให้บริการของตน

ด้านทัศนคติ เป็นการรับรู้ มุมมอง และความรู้สึกนึกคิดของตัวคุณเองที่มีต่อการให้บริการแก่บุคคลต่างๆ ที่อยู่รอบข้างตัวคุณ พบว่าพื้นฐานการมีทัศนคติที่ดี ย่อมเกิดขึ้นจากการมีสภาพจิตใจหรือจิตสำนึกที่ดีด้วย

ด้านสีหน้า/แววตา การแสดงออกด้วยสีหน้าและแววตานี้สามารถบ่งบอกได้ถึงความต้องการ หรือความอยากที่จะให้บริการแก่ผู้อื่น ทั้งนี้ สีหน้าที่แสดงออกมานั้นจะรวมไปถึงการยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมทั้งจะให้ข้อมูล ความช่วยเหลือ ความร่วมมือต่างๆ ตามที่ผู้รับบริการร้องขอ

ด้านคำพูด คำพูดถือเป็นดาบสองคมก็ว่าได้ พูดดีก็ดีไป พูดไม่ดีอาจทำให้เกิดผลเสียต่อตนเองได้ พบว่าหลายครั้งคำพูดสามารถสร้างมิตร และก็ยังมียีกหลายครั้งที่คำพูดสามารถสร้างศัตรูตัวฉกาจได้เช่นกัน ดังนั้นหากคุณจะพูดอะไรกับใคร ขอให้คิดลึกๆ ว่าสิ่งที่พูดไปนั้นเหมาะสม สมควร มากน้อยแค่ไหน

ด้านพฤติกรรม พฤติกรรมเป็นการแสดงออกจากการกระทำ ความกระตือรือร้น และความพร้อมที่จะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อผู้รับบริการของตน การแสดงกิริยาตอบกลับแก่ลูกค้านั้นจะรวมไปถึงการอาสา การอุทิศตนและเวลาที่ให้บริการ ทั้งที่ร้องขอมาและไม่ได้ร้องขอมา

แบบสำรวจการให้บริการของตนเอง
มาทำแบบสำรวจการให้บริการกันเถอะ
“คุณมีหัวใจการให้บริการมากแค่ไหน”
ข้อใดตรงกับตัวฉันมากที่สุด น้อยที่สุด (1) มากที่สุด (5)

ข้อความ	1	2	3	4	5
ด้านจิตใจ					
1.ฉันไม่ชอบที่จะเผชิญหน้ากับผู้รับบริการเจ้าปัญหา					
2.ฉันไม่สนใจว่าผู้รับบริการจะพอใจในการให้บริการของฉันหรือไม่					
3.ฉันเบื่อมากที่จะต้องเอาใจหรือพยายามทำให้ผู้อื่นพอใจ					
ด้านทัศนคติ					
1.ฉันไม่คิดว่าการให้บริการแก่ผู้อื่นเป็นสิ่งจำเป็น					
2.ฉันคิดว่าต้องให้บริการซ้ำๆ เพื่อให้ผู้รับบริการเห็นความสำคัญของฉัน					
3.ฉันคิดว่าการตอบสนองความต้องการของผู้อื่นเป็นเรื่องเสียเวลา					
ด้านสีหน้า/แววตา					
1.ฉันไม่ชอบที่จะยิ้มให้คนอื่นก่อน จนกว่าคนอื่นจะยิ้มให้ฉัน					
2.ฉันมักจะแสดงสีหน้าไม่พอใจหากต้องตอบคำถามจากผู้อื่นซ้ำไปซ้ำมา					
3.ฉันไม่ค่อยจะสบตา เมื่อพูดคุยหรือตอบข้อซักถามจากผู้อื่น					
ด้านคำพูด					
1.ฉันไม่ค่อยกล่าวคำขอบคุณเวลาได้รับความช่วยเหลือจากผู้อื่น					
2.ฉันมักจะปฏิเสธให้ความช่วยเหลือผู้อื่น หากเป็นคนที่ไม่รู้จักหรือไม่สนิทด้วย					
3.ฉันมักหลีกเลี่ยงการตอบคำถามจากผู้รับบริการเมื่อผู้รับบริการถามคำถามเดิม ๆ					
ด้านพฤติกรรม					
1.ฉันไม่ค่อยเตรียมความพร้อมก่อนที่จะให้บริการผู้อื่น					
2.ฉันมักจะหาวิธีการตัดบทเมื่อต้องรับฟังปัญหาของผู้อื่นเป็นเวลานาน					
3.ฉันไม่ค่อยอาสาช่วยเหลือผู้อื่น เมื่อพวกเขามีเรื่องเดือดร้อน					

เมื่อคุณตอบคำถามครบทุกข้อแล้ว ขอให้รวมคะแนนทั้งหมดหากคะแนนอยู่ในช่วง

60 คะแนนขึ้นไป	แสดงว่าคุณควรปรับปรุงพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการอย่างเร่งด่วน	
ระหว่าง 45-59 คะแนน	แสดงว่าคุณยังมีจิตสำนึกการให้บริการอยู่บ้าง	
น้อยกว่า 45 คะแนน	แสดงว่าคุณมีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี	

บทสรุป

การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้นผู้ให้บริการหรือบุคลากรสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสิงห์บุรีทุกท่าน เป็นผู้ให้บริการทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับ บุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภท เป็นต้น ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสองการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคน และท้ายสุด ผู้ให้บริการ เป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดี โดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการ ให้บริการ เพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ

ที่กล่าวมาทั้งหมดเป็นการย้ำให้เห็นความสำคัญของการให้บริการ เพื่อช่วยให้ทุกฝ่ายในองค์กรได้มองเห็นภาพรวมกันว่า เป้าหมายของการบริการคือ ผู้มาติดต่อ ควรทำอะไรให้เขาพึงพอใจกลับไป โดยถือว่าลูกค้ามีความสำคัญ จนมีคำพูดว่า “CUSTOMER IS KING” มาช่วยกันปฏิบัติตนให้เกิดผลโดยถือหลักง่ายๆ “เอาใจเขามาใส่ใจเรา” ทำให้สิ่งที่เขาต้องการให้สำเร็จให้ได้ ด้วยยุทธศาสตร์ เริ่มต้นง่ายๆ คือ “ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทาย ช่วยเหลือ ด้วยความเต็มใจ โดยเร็ว และมีคุณภาพ” และควร คำนึงถึงอยู่เสมอว่า ผู้รับบริการทุกคนต้องการได้รับการที่ “รวดเร็ว สะดวก ง่าย” ถ้าสร้างคุณลักษณะ ดังกล่าวให้เกิดได้ จะเกิดพลังสำคัญ คือ “การบอกต่อ” ที่เรียกว่า “ปากต่อปาก” จะทำให้เกิดผลลัพธ์กลับคืน มากกว่าอย่าลืมว่าการบริการ คือปัจจัยแห่งความสำเร็จของทุกองค์กร ทุกหน่วยงาน และความประทับใจจะเกิดขึ้นได้ต้องเป็นการบริการที่เหนือกว่าความคาดหวัง (GOOD TO GREAT)

ภาคผนวก

1. คู่มือการทำงานของบุคลากรในการให้บริการของกรมบัญชีกลาง ปี 2554
2. คู่มือมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี
3. คู่มือการเสริมสร้างภาพลักษณ์ให้สื่อสารบุคลิกแบรนด์องค์กรอย่างมืออาชีพ (BRANDING PEOPLE TO BE CORPORATE AMBASSADOR) รวบรวมโดยสำนักงานคลังเขต 1 และสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คณะทำงาน

นางอรัญญา	อินอ่อน	ศึกษาธิการจังหวัดสิงห์บุรี
นายเฉลิมชัย	พันทวีศักดิ์	ผอ.กลุ่มนโยบายและแผน
นางสาวจงกล	เรือนงาม	ผอ.กลุ่มพัฒนาการศึกษา
นางสาวนาถนภา	ศุกระรุจิ	ผอ.กลุ่มบริหารงานบุคคล
นางทัศนีย์	คำนึ่ง	ผอ.กลุ่มลูกเสือ ยุวกาชาดและกิจการนักเรียน
นางสาววนิดา	รองแก้ว	รักษาการ ผอ.กลุ่มส่งเสริมการศึกษาเอกชน
นางวลัยรัตน์	ก้านศรี	รักษาการ ผอ.กลุ่มอำนวยการ
นางสาวณัฐรดา	บุญยเนตร	รักษาการ ผอ.กลุ่มตรวจสอบภายใน
นายณัฐพล	กองทอง	รักษาการ ผอ.กลุ่มนิเทศก์ ตรวจสอบและประเมินผล
บุคลากรสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสิงห์บุรี		