

แนวปฏิบัติการให้บริการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๒



กลุ่มอำนวยการ
โทร.038 551456 ต่อ 15

คำนำ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๒ เป็นหน่วยงานที่ให้บริการเกี่ยวกับการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน ครอบคลุมพื้นที่เจ็ดอำเภอ มีผู้รับบริการคือผู้บริหารสถานศึกษา ครูและบุคลากรทางการศึกษา ผู้ปกครอง นักเรียน ประชาชนทั่วไป หน่วยงานเอกชน และหน่วยงานภาครัฐ

การพัฒนาการให้บริการ เป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยยกระดับการทำงาน ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๒ และเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๒ ตลอดจนช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร ข้าราชการ และลูกจ้าง ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๒

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๒ จึงได้จัดทำคู่มือ การปฏิบัติงานในการให้บริการ เพื่อให้ข้าราชการและลูกจ้างในสังกัดทุกคน ได้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการให้บริการที่ประทับใจแก่ผู้รับบริการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๒

1. งานบริการ (Service) การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการ เพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการ ที่ดีผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่ง อันเป็นผลดีกับองค์กร ของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงาน ด้านต่าง ๆ เช่น งาน ประชาสัมพันธ์งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือ เป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาจะเชิงเทรา เขต ๒ เป็นหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนและให้การบริการ ส่งเสริม สนับสนุนการจัดการ การศึกษาของสถานศึกษาในสังกัด จำนวน ๑๔๗ โรงเรียน และประสานงานที่หน่วยงานอื่นทั้งภาครัฐและเอกชน ขอความร่วมมือในด้านต่าง ๆ ดังนั้นการบริการจึงเป็นหัวใจสำคัญ เพื่อสร้างความประทับใจในการให้บริการ แก่ผู้ใช้บริการ

2. ความหมายของการบริการ การบริการ (Services) หมายถึง การกระทำกิจกรรมใดๆ ด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก ความสามารถ สร้างความพึงพอใจให้กับ ผู้รับบริการได้ซึ่งการกระทำด้วยร่างกาย : คือการแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการ กิริยา ท่าทาง และ วิธีการพูดจา ซึ่งการบริการสามารถแสดงออกเป็น 2 แบบ คือ

1. ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการปฏิบัติตามขั้นตอน และเทคนิค ของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้อง เหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้ประโยชน์ตรงตามความต้องการมากที่สุด

2. พฤติกรรมการบริการ เป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยา ท่าทาง และ การพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดีย่อมสร้างความสุข ให้เกิดขึ้นกับผู้บริการได้เป็นอย่างดีได้แก่การแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส อ่อนโยน กิริยาท่าทางที่ สุภาพ อ่อนน้อม การพูดจาดูด้วย น้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจน ให้เกียรติมีหางเสียง จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่าการบริการ จะเกี่ยวข้องกับบุคคล 2 ฝ่าย คือ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ

ผู้ให้บริการ : ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลอื่นที่ร้องขอความช่วยเหลือ หรือแสดงความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง

ผู้รับบริการ : ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่แจ้งความประสงค์หรือ ความต้องการเพื่อให้บุคคลใด

3. ความสำคัญของการบริการ

1. บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและ หน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

- 1.1 มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
- 1.2 มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 1.3 มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
- 1.4 มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน
- 1.5 มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
- 1.6 มีความภักดีต่อหน่วยบริการที่ให้บริการ
- 1.7 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

2. บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

- 2.1 มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ

- 2.2 มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 2.3 มีความผิดหวังและไม่มาใช้บริการอีก
- 2.4 มีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการบริการของหน่วยงานไปอีกนาน
- 2.5 มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำไม่ให้อื่นมาใช้บริการ
- 2.6 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี ดังที่กล่าวมาข้างต้นเป็นสิ่งที่

ชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเสื่อมอันเป็นผลมาจากการ ให้บริการที่ดีและไม่ดีซึ่งเป็นความสำคัญอย่างมากต่อการให้บริการ

4. องค์ประกอบของระบบบริการ มีดังนี้

1. ผู้รับบริการ คือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการและแจ้งความ
จำนงค์ในเรื่องบริการต่างๆ
 2. ผู้ปฏิบัติงานบริการ คือ ผู้ที่ให้บริการ หรือ ผู้ที่รับความจำนงค์นั้น ๆ ไปปฏิบัติให้ตรง
ความ ต้องการมากที่สุด
 3. องค์การบริการ คือ หน่วยงาน ส่วนงานที่ให้บริการ
 4. ผลิตภัณฑ์บริการ คือ สิ่งที่จับต้องได้และเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้
 5. สภาพแวดล้อมของการบริการ คือ องค์ประกอบด้านต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการ
ให้บริการบุคคลหนึ่งตอบสนองตามความต้องการของตนเองและตนเองรู้สึกพอใจ
5. การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศ การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศนั้น ผู้ปฏิบัติงานทุกท่านทุกส่วนงาน
ควรคำนึงถึงข้ออื่น ๆ อีก ดังนี้
1. ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ (Knowledge) ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ตน
รับผิดชอบ ที่สามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ในเรื่องของงาน องค์กร ระเบียบ
นโยบายและวิธีการต่าง ๆ ในองค์กร เพื่อมิให้เกิดความ ผิดพลาดเสียหาย และ ต้องชวนขวนขวายหาความรู้
จากเทคโนโลยีใหม่ๆ เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ
 2. มีความช่างสังเกต (Observe) ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความ
ช่าง สังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าการบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพยายาม นำมาคิด
สร้างสรรค์ให้เกิด บริการ ที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของ ลูกค้าหรือผู้รับบริการได้มาก
ยิ่งขึ้น
 3. ต้องมีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) พฤติกรรมความกระตือรือร้น จะแสดงถึงความ
มีจิตใจในการ ต้อนรับ ให้ช่วยเหลือแสดงความห่วงใย จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี ในการช่วยเหลือผู้รับบริการ
ต้องมีกิริยาวาจาสุภาพ (Manner) กิริยาวาจาเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิด ความรู้สึก และ ส่งผลให้ เกิด
บุคลิกภาพที่ดี ดังนั้นเพื่อให้ผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ
 4. ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ (Emotional control) งานบริการเป็นงานที่ให้ความ
ช่วยเหลือ จากผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนมากมายหลายชนชั้น มีการศึกษาที่ต่างกัน ดังนั้นกิริยามารยาทจาก
ผู้รับบริการจะแตกต่างกัน เมื่อผู้รับบริการไม่ได้ตั้งใจ อาจจะถูกตำหนิพูดจาก้าวร้าว กิริยามารยาทไม่ดีซึ่งผู้ให้
บริการต้อง สามารถควบคุมสติอารมณ์ได้เป็นอย่างดี

5. ต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (Calmness) ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะติดต่อขอความช่วยเหลือ ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์ถึง สาเหตุและคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหาอย่างมีสติ อาจจะเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลาย ทางเลือกในการให้บริการแก่ลูกค้า

6. มีทัศนคติต่องานบริการดี (Attitude) การบริการเป็นการช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้จึงต้องมี ความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบ และเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงาน บริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่น ก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ถ้าบุคคลใดมี ทัศนคติต่องาน บริการดีก็จะให้ความสำคัญต่องานบริการ และปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่า และนำไปสู่ ความเป็นเลิศ

7. มีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ (Responsibility) ผู้ให้บริการควร การยกย่องว่า “ผู้มารับ บริการคือ บุคคลที่สำคัญที่สุด” ทั้งนี้ก็เพื่อให้ ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อผู้มารับบริการอย่างดี ที่สุด

จากที่ได้กล่าวมานี้ จึงเป็นแนวทางให้ข้าราชการและลูกจ้างได้ศึกษาคู่มือเพื่อให้สามารถ ให้บริการแต่ผู้มาติดต่ออย่างกัลยาณมิตร และให้ยึดถือปฏิบัติตามข้อปฏิบัติที่ได้กำหนดไว้ดังต่อไปนี้

ข้อปฏิบัติงานการให้บริการ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๒

- ๑.๑ สอบถามความต้องการของผู้รับบริการก่อนเสมอ
 - ๑.๒ สอบถามความต้องการโดยใช้คำพูด “สวัสดีครับ/ค่ะ ต้องการติดต่อเรื่องอะไรครับ/ค่ะ”
 - ๑.๓ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ
 - ๑.๔ ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี
 - ๑.๕ มองสบตา พายิ้มพิมพ์ใจ ปราศรัยทักทายผู้มารับบริการก่อนเสมอ
 - ๑.๖ ขณะให้บริการ ต้องมีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น เสมอ
 - ๑.๗ ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันตามลำดับก่อน-หลัง
 - ๑.๘ ถ้าหากมีผู้รับบริการมาก เกิดการบริการที่ล่าช้าหรือมีข้อผิดพลาดใดๆ ต้องกล่าวคำว่า “ขอโทษ” เสมอ
 - ๑.๙ ให้บริการภายในเวลาที่กำหนด หากดำเนินการไม่ได้ ต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการทราบด้วยวาจาที่สุภาพ
 - ๑.๑๐ ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยาวาจาสุภาพเพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นสบายใจ
-

