

## การให้บริการที่ดี (Service Mind)

กองทุนส่งเสริมและพัฒนาการศึกษาสำหรับคนพิการ ได้แบ่งการบริการให้กับหน่วยงานภาครัฐและองค์กรภาคเอกชน ออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

### ๑.การออกติดตามประเมินผลโครงการ

การให้บริการที่ดี หรือคำว่า “Service Mind” นั้น คือ การที่จะทำให้คนมีใจรักในการให้บริการต้องนำเอาคำว่า “Service” และ “Mind” แยกความหมายออกเป็นตัวอักษรได้ดังนี้

S = Smile	มีรอยยิ้ม
E = Enthusiasm	มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ผู้รับบริการ
R = Rapidness	มีความรวดเร็ว กระฉับกระเฉง
V = Value	ให้บริการอย่างมีคุณค่า
I = Impression	มีความน่าประทับใจ
C = Courtesy	บริการอย่างสุภาพอ่อนโยน
E = Endurance	มีความอดทนและเก็บอารมณ์

### การให้บริการที่ดี

ผู้ให้บริการต้องมีจิตใจในการให้บริการ คือ ต้องมีจิตใจหรือมีใจรัก มีความเต็มใจในการบริการ การทำงานโดยมีใจรักจะแสดงออกมาทางกาย โดยการทำงานด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความกระตือรือร้น และสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ โดยให้นึกถึงการบริการที่ดีแก่ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการไว้เป็นหลักการ ทำให้ผู้ให้บริการได้รับความพึงพอใจ มีความสุข และได้รับผลประโยชน์อย่างเต็มที่คือการสร้างสุขในการให้บริการ

### การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการก็ได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เอาใจใส่ พุดจาสุภาพไพเราะ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเขามีความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการของเราเขาต้องการให้เราแสดงออกดังต่อไปนี้

๑. ยิ้ม เป็นสิ่งจำเป็นอันดับแรกในการทักทายบุคคล เพราะรอยยิ้มทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และได้รับความเป็นมิตร

๒. คำพูด การใช้คำพูดควรใช้น้ำเสียงและท่วงทำนองที่เป็นธรรมชาติ สุภาพ ไพเราะ คำว่า “ขอบคุณค่ะ/ครับ” และ “ขอโทษค่ะ/ครับ” “มีอะไรให้ช่วยไหมคะ/ครับ” คำพูดเหล่านี้ควรพูดให้ชิน

๓. ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิตที่ดีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น ยิ่งถ้าหากเรามีความกระตือรือร้นที่จะให้ความช่วยเหลือแล้วผู้รับบริการจะรู้สึกพึงพอใจในการให้บริการเราควรช่วยเหลือผู้มารับบริการ แม้ว่าเราเองสามารถช่วยได้เพียงเล็กน้อยในปัญหานั้น แต่เราอาจขอให้คนอื่นช่วยได้

๔. ผู้บริการทุกคนสามารถแสดงความมีอัธยาศัย ในการทำงานของตนเองให้ดีที่สุด ไม่ว่าจะต้องติดต่อกับผู้รับบริการโดยตรงหรือไม่

๕. เราควรจะต้องมีอัธยาศัยไมตรีต่อเพื่อนร่วมงานของเราด้วยทุกคนจะทำงานร่วมกันได้ดีกว่า ถ้าทุกคนมีไมตรีจิตต่อกัน ผู้รับบริการจะสังเกตเห็นได้ชัดว่าบรรยากาศในการทำงาน โดยส่วนรวมมีอัธยาศัยไมตรีต่อกันไม่ใช่เฉพาะที่เห็นได้จากคนใดคนหนึ่ง



ฉะนั้น การบริการที่ดี มีความสำคัญอย่างมากต่อองค์กร เพราะการทำให้บริการที่ดีเป็นการตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการและเกิดการพัฒนางานองค์กร

## ๒. การให้ข้อมูลทางสารสนเทศ (โทรศัพท์, โทรสาร, อีเมลล์)

ในส่วนของการรับโทรศัพท์ โทรสาร หรืออีเมลล์ เพื่อตอบข้อซักถามให้กับหน่วยงานภาครัฐหรือองค์กรภาคเอกชนที่ประสานกองทุนฯ เพื่อขอรับบริการหรือข้อมูล จะมี ๒ หมายเลข คือ ๐๒ ๒๘๘ ๕๕๖๒, ๐๒ ๖๒๘ ๘๙๖๙ ซึ่งในการให้บริการที่ดีควรปฏิบัติดังนี้

- ☑ พยายามรับโทรศัพท์ให้ได้เมื่อโทรศัพท์ดังครั้งที่สอง การรับโทรศัพท์เร็วเกินไปอาจทำให้อีกฝ่ายตั้งตัวไม่ทัน ส่วนการรับโทรศัพท์ช้าเกินไป อาจทำให้อีกฝ่ายหงุดหงิดได้เช่นกัน
- ☑ รับสายด้วยน้ำเสียงและถ้อยคำที่เป็นมิตร น่ารัก อย่าลืมยิ้ม ยิ้ม และยิ้ม
- ☑ ถามชื่อผู้ที่โทรเข้ามา เพื่อแสดงถึงความเอาใจใส่ที่คุณมีให้กับเขา และอย่าลืมว่า เมื่อทราบชื่อเขาแล้ว ควรเรียกชื่อเขาเวลาที่สนทนากันด้วย
- ☑ พูดให้ช้าและชัดเจน จะป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการสื่อสารจากการจับประเด็นไม่ได้หรือไม่ครบถ้วน
- ☑ เมื่อต้องการให้ผู้โทรรอสาย ควรขออนุญาตเสมอ และควรเตรียมคำตอบเอาไว้ด้วย หากอีกฝ่ายถามเหตุผล เมื่อสิ้นสุดการพักสาย ควรกล่าวขอบคุณเขาด้วยที่กรุณารอสาย
- ☑ เมื่อคุณโอนสาย และไม่มีผู้รับทราบ ควรบอกให้ผู้โทรมาทราบ และถามว่าเขาต้องการฝากข้อความหรือไม่ ไม่ควรปล่อยให้ผู้โทรมารอนาน
- ☑ หากผู้โทรเข้ามาต้องการฝากข้อความ ควรจดบันทึกชื่อและหน่วยงานของเขา วันเวลาที่โทรเข้ามา หัวข้อที่ต้องการสนทนา หากเขาต้องการให้โทรกลับ ควรจดหมายเลขโทรศัพท์ของเขา
- ☑ ควรจบบทสนทนาให้หน้าประทับใจเช่นกัน เช่น ยินดีรับใช้ครับ/ค่ะ
- ☑ สุดท้ายควรให้อีกฝ่ายเป็นฝ่ายวางหูก่อน เพื่อแสดงให้เห็นว่า คุณไม่ได้อยากรีบวางสายของเขา
- ☑ เมื่อได้รับโทรสารควรแจ้งกลับว่าได้รับเอกสารแล้ว และมีการทวนว่ามีเอกสารจำนวนกี่แผ่น คมชัดหรือไม่
- ☑ เมื่อได้รับอีเมลล์แล้วควรตอบกลับว่าได้รับเอกสารแล้ว และแจ้งกลับว่ามีเอกสารจำนวนกี่แผ่น เรื่องอะไร ใครเป็นผู้ประสาน
- ☑ ผู้รับอีเมลล์ควรพิจารณาว่าเป็นเรื่องของฝ่ายใด และทำการประสานส่งงานต่อ

## ๓. การติดต่อที่กองทุนฯ สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ

การให้บริการที่ดี โดยครบวงจร (One stop service) คือการนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องมารวมให้บริการอยู่ในที่เดียวกัน ในลักษณะที่ส่งผลต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จในขั้นตอนหรือเสร็จในจุดให้บริการเดียว โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้บริการที่รวดเร็ว ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกและพึงพอใจต่อการใช้บริการและส่งผลกระทบต่อองค์กรที่ให้บริการ โดยมีแนวทางดังนี้

### ปรับปรุงบุคลากรผู้ให้บริการ

โดยมอบหมายหน้าที่ให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานในงานแบบครบวงจร สามารถปฏิบัติหน้าที่การให้บริการแบบครบวงจร บริการผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่ สะดวก รวดเร็ว เป็นที่พอใจของผู้ใช้บริการ ตั้งแต่ต้นจนจบในจุดๆ เดียว นอกจากนี้เรื่องที่เป็นปัญหาที่มีความจำเป็นต้องให้ช่วยเหลือ โดยมุ่งสู่การพัฒนาบริการ ดังนี้

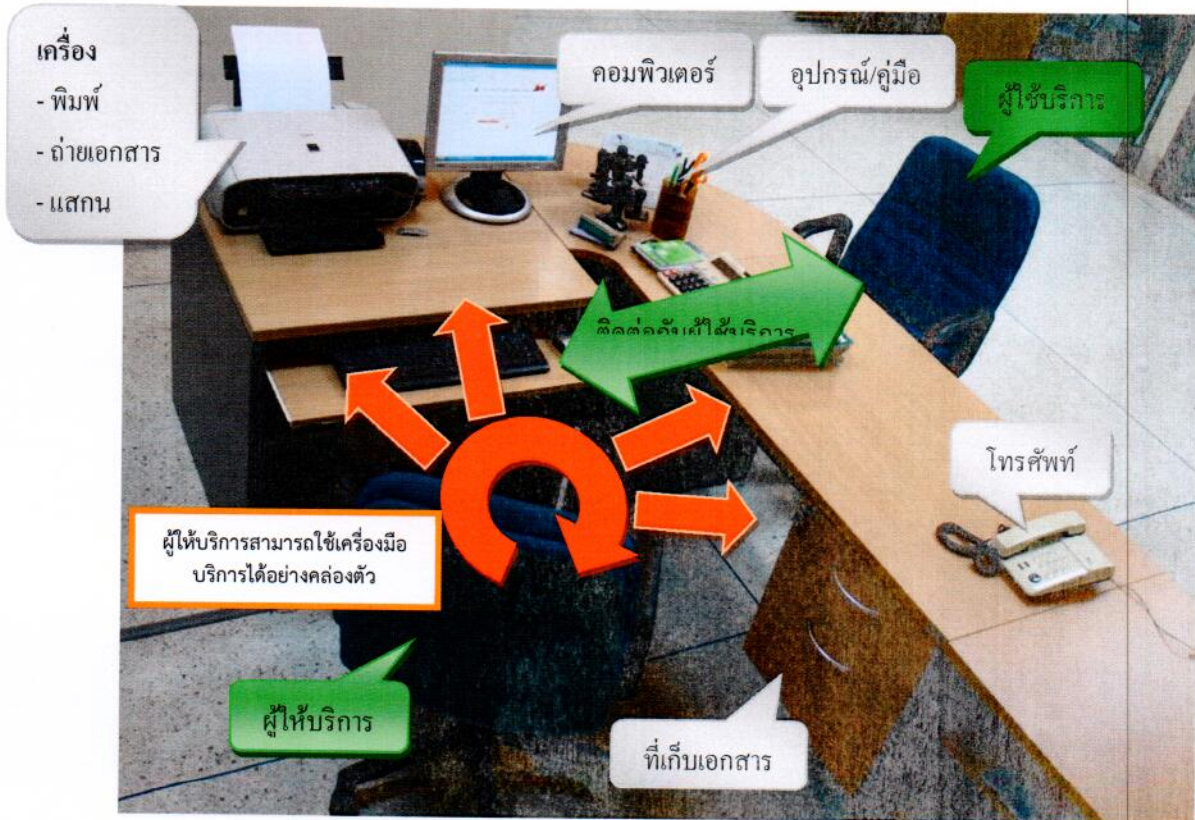
๑. มีความสุภาพให้ความไว้วางใจในการบริการ
๒. มีความถูกต้องเป็นมาตรฐานตรงกันในการให้บริการ



๓. มีความเอาใจใส่เข้าใจต่อผู้ใช้บริการ
๔. มีความสะดวกรวดเร็วในการบริการ

และให้บุคลากรในงานให้บริการแบบครบวงจรนำเอกสารวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินการด้านต่างๆ และได้จัดระบบเทคนิค วิธีการที่ต้องใช้เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และมีความรวดเร็วในการให้บริการ ให้แก่ผู้ให้บริการแบบครบวงจรทั้งหมดที่โต๊ะบริการ โดยมีเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ให้บริการครบวงจรทั้งหมดที่จุดเดียว

### ผู้ให้บริการสามารถใช้เครื่องมือบริการได้อย่างคล่องตัว



### ปรับปรุงกระบวนการให้บริการ

โดยใช้แนวความคิดของการปรับปรุงงานให้ง่าย ที่ให้ความสำคัญต่อหลักการพื้นฐานที่สำคัญ ได้แก่

๑. การทำให้ง่ายขึ้น คือปรับปรุงวิธีการทำงานหรือสร้างอุปกรณ์ช่วยให้ทำงานได้ง่ายขึ้น เร็วขึ้น สะดวกขึ้นและช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงาน
๒. การขจัด คือการตัดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นในกระบวนการออกไป ช่วยลดเวลาทรัพยากร ค่าใช้จ่ายที่จะต้องสูญเสียหรือไม่คุ้มค่าในการทำงานออกไป
๓. การจัดการใหม่ คือการจัดลำดับงานใหม่ให้เหมาะสม
๔. การรวม คือ การรวมขั้นตอนการทำงานเข้าด้วยกันโดยให้มีมาตรฐานที่ถูกต้องและลดข้อผิดพลาด เพื่อความรวดเร็ว และประหยัดทรัพยากร แรงงาน รวมถึงค่าใช้จ่ายในการทำงาน

\*\*\*\*\*

## ขั้นตอนการดำเนินโครงการ

การดำเนินโครงการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารของกองทุนในด้านการให้บริการที่ดี มีดังนี้

๑. จัดทำข้อมูลที่จะเสนอแนะในหัวข้อ การบริการที่ดี ในรูปแบบ PDF เพื่อประชาสัมพันธ์เป็นหนังสือเวียน รณรงค์การให้บริการที่ดี ในกองทุนส่งเสริมและพัฒนาการศึกษาสำหรับคนพิการ สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ
  ๒. รณรงค์การจัดสถานที่การให้บริการที่ดีได้คล่องตัว
  ๓. ติดตามประเมินผลโครงการ ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๑
  ๔. สรุปผลการดำเนินโครงการ
-