



คู่มือ
มาตรฐาน
การให้บริการ

บทนำ

กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงจัดทำ “คู่มือการให้บริการสำหรับเจ้าหน้าที่กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา” เพื่อให้พนักงาน และลูกจ้าง ของกองทุนฯ มีคุณภาพในการให้บริการและมีมาตรฐานการให้บริการที่เป็นแนวทางเดียวกัน ซึ่งจะทำให้ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความประทับใจในบริการของกองทุนฯ โดยคู่มือเล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ ต่อบุคลากรของกองทุนฯ ในการสร้างวัฒนธรรมที่ดีให้เกิดขึ้นต่อองค์กร และเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการบริการต่อไป

กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

สารบัญ

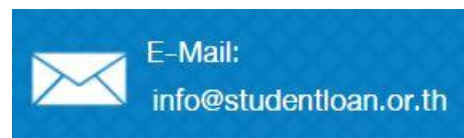
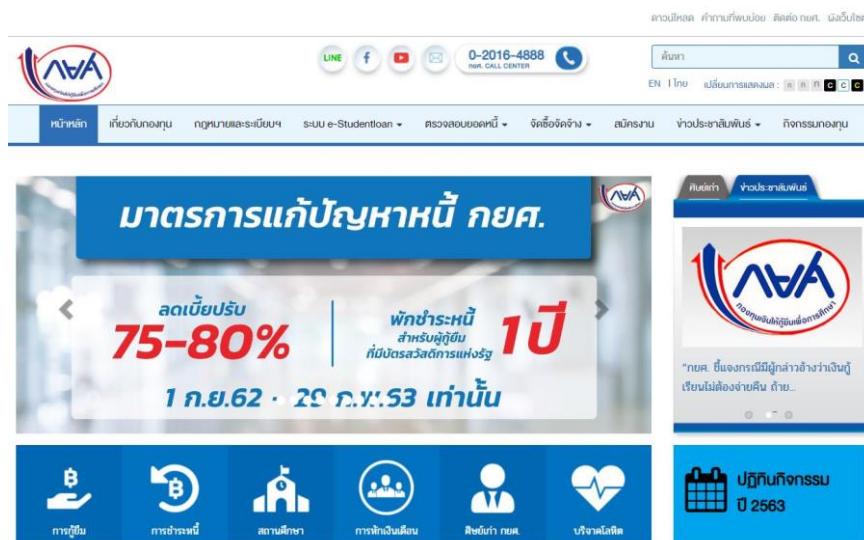
	หน้า
หมวด 1 มาตรฐานการให้บริการ	1
1.1 มาตรฐานพื้นฐาน	1
1.2 มาตรฐานการต้อนรับและการให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยตรง	2
1.3 มาตรฐานการรับโทรศัพท์	2
1.4 มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการของบุคลากรกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	3
1.5 ปัญหาและวิธีแก้ปัญหาในการให้บริการ	6
1.6 การติดตามและประเมินผล	6
หมวด 2 คุณสมบัติ/คุณลักษณะและการปฏิบัติตนของผู้ให้บริการที่ดี	7
2.1 หัวใจการบริการ	7
2.2 มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย	8
2.3 หลักและวิธีเสริมสร้างบุคลิกภาพ	8
2.4 มาตรฐานบุคลิกภาพในการให้บริการ	9
2.5 มาตรฐานการแต่งกายของผู้ให้บริการ	14
2.6 ข้อควรระวังในการให้บริการ	14
หมวด 3 แบบสำรวจการให้บริการของตนเอง	15
แบบสำรวจ	15
บทสรุป	16

หมวด 1 มาตรฐานการให้บริการ

1.1 มาตรฐานพื้นฐาน

- 1) ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเป็นธรรม เสมอภาคเท่าเทียมกันและเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง รวดเร็ว ถูกต้องและประทับใจ
- 2) ปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ
- 3) เปิดเผยหลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการไว้เป็นคู่มือ
- 4) ให้บริการภายในเวลาที่กำหนด
- 5) มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนต่อการให้บริการ เช่น แบบประเมิน การแสดงความคิดเห็นผ่านช่องทาง Website , Line@ , E-mail และ Call center ของกองทุนฯ

www.studentloan.or.th



1.2 มาตรฐานการต้อนรับและการให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยตรง มีขั้นตอนดังนี้

- 1) แนะนำให้ผู้รับบริการกดปุ่มคิวที่ตู้คีออส (Kiosk) เพื่อขอรับบริการ
- 2) มองสบตา ยิ้ม ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี กล่าวทักทายผู้มารับบริการก่อนเสมอ “สวัสดีค่ะ/ครับ”
- 3) สอบถามความต้องการของผู้รับบริการ โดยใช้คำพูดที่สุภาพให้เกียรติผู้รับบริการ
- 4) แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ถูกระเบียบของกองทุน
- 5) ไม่ละเลยหรือทำท่าทีเมินเฉยต่อผู้รับบริการทุกระดับ
- 6) อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ
- 7) ดำเนินการแก้ไขปัญหาและช่วยเหลือผู้รับบริการได้
- 8) หากไม่สามารถแก้ไขปัญหาหรือช่วยเหลือผู้รับบริการได้ ให้เรียกเจ้าหน้าที่ฝ่ายที่เกี่ยวข้องออกมาแก้ไขปัญหาหรือช่วยเหลือผู้รับบริการ
- 9) ถ้าหากมีผู้รับบริการจำนวนมาก ทำให้การบริการได้ล่าช้าหรือมีข้อผิดพลาดต้องกล่าวคำขอโทษ
- 10) หากดำเนินการไม่ได้ต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการทราบด้วยวาจาที่สุภาพ
- 11) ขอรับการประเมินผลจากผู้รับบริการ หลังจากให้บริการเสร็จในแต่ละครั้ง

1.3 มาตรฐานการรับโทรศัพท์

บริการ		ระยะเวลาดำเนินการ
1)	การตอบข้อสอบถาม 1. ช่องทางโทรศัพท์ 02 016 4888 กด 9 2. ช่องทางอีเมล info@studentloan.or.th 3. ช่องทาง Chat FB : @studentloan 4. ช่องทาง จดหมาย 5. ช่องทาง Fax 02 016 2666 6. ติดต่อด้วยตนเอง 7. Line@ - กยศ. - กยศ.คดีและบังคับคดี - กยศ.สถานศึกษา - กยศ.หักเงินเดือน - กยศ.เรื่องร้องทุกข์ - กยศ.ฟ้องคดีปี 2562 - ผู้จัดการ กยศ.	ทันที ภายใน 4 ชั่วโมง (หลังจากได้รับข้อมูล) ภายใน 4 ชั่วโมง (หลังจากได้รับข้อมูล) ภายใน 5 วันทำการ ภายใน 1 วันทำการ ทันที ภายใน 4 ชั่วโมง (หลังจากได้รับข้อมูล)

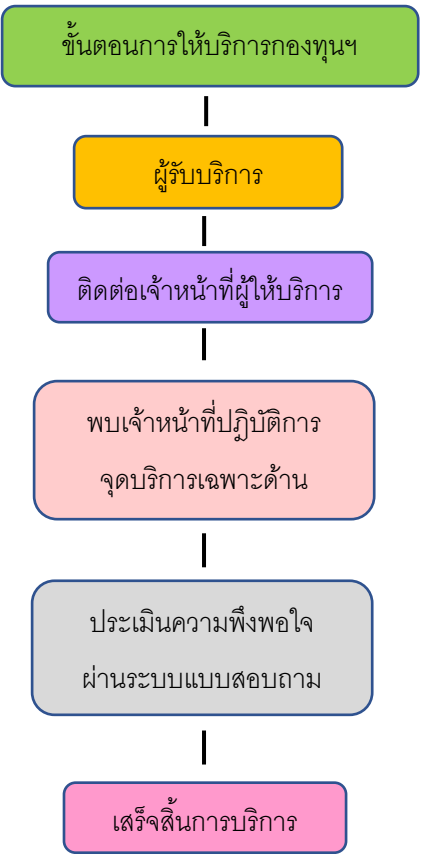
- 2) กล่าวคำทักทาย และหากรับโทรศัพท์ซ้ำ ต้องกล่าวขอภัยที่รับซ้ำ
- 3) เมื่อผู้รับบริการแจ้งความประสงค์แล้ว ให้ผู้รับโทรศัพท์ต้องดำเนินการอย่างรอบคอบและรวดเร็ว
- 4) กรณีที่ต้องให้ผู้รับบริการรอสายหรือต้องโอนสายให้แก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ต้องแจ้งให้ผู้รับบริการทราบก่อน
- 5) กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่ หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ ให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถามรายละเอียดจากผู้โทรเข้ามา เช่น ชื่อ-นามสกุล เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ เรื่องที่ต้องการจะติดต่อ เพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบ
- 6) กล่าวคำ “ขอบคุณที่ใช้บริการค่ะ/ครับ”
- 7) วางสายโทรศัพท์หลังผู้รับบริการเสมอ เมื่อจบการสนทนา

1.4 มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการของบุคลากรกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

เมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อสอบถามเพื่อขอรับบริการจากกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
➤ จุดแรกรับบริการ	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับบริการทักทายผู้ให้บริการที่ตู้คือสเพื่อขอรับบริการ (2 นาที) - เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกล่าวทักทายผู้รับบริการด้วยคำว่า (2 นาที) “สวัสดีค่ะ/ครับ” และกล่าวแนะนำตนเอง “ดิฉัน/ผม.....ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ” <p>พร้อมสอบถามความต้องการของผู้รับบริการด้วยคำว่า “วันนี้มาติดต่อเรื่องอะไรคะ/ครับ” หรือ “ต้องการให้กองทุนฯ ช่วยเหลือเรื่องใด ค่ะ/ครับ”</p>

<p>1.กรณีปัญหาพื้นฐานทั่วไป</p> <pre> graph TD A[ขั้นตอนการให้บริการกองทุนฯ] --> B[ผู้รับบริการ] B --> C[ติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ] C --> D[ให้บริการตามความต้องการ] D --> E[ประเมินความพึงพอใจผ่านระบบแบบสอบถาม] E --> F[เสร็จสิ้นการบริการ] </pre>	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการให้บริการ ตามประเด็นที่ขอรับบริการ (2 นาที) - เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเชิญผู้รับบริการนั่งรอ ณ จุดต้อนรับ ด้วยคำว่า “กรุณานั่งรอสักครู่ นะคะ/ครับ” (1 นาที) - เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการ เช่น น้ำดื่ม ชา กาแฟ อินเทอร์เน็ต wifi (1 นาที) - เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแจ้งกระบวนการงานขั้นตอนรายละเอียดการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ (2 นาที) - เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ (15-20 นาที) - เมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการให้บริการพร้อมสอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติม ด้วยคำว่า (2 นาที) “กรณีประเด็นที่สอบถาม เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ” พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของกองทุนฯ เพิ่มเติม (ตามความเหมาะสม)
--	--

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
<p>2.กรณีปัญหาเฉพาะด้าน หรือกฎหมาย ระเบียบเชิงลึก</p>  <pre> graph TD A[ขั้นตอนการให้บริการกองทุนฯ] --> B[ผู้รับบริการ] B --> C[ติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ] C --> D[พบเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ จุดบริการเฉพาะด้าน] D --> E[ประเมินความพึงพอใจ ผ่านระบบแบบสอบถาม] E --> F[เสร็จสิ้นการบริการ] </pre>	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จะเชิญเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ เช่น การกู้ยืม การบังคับคดี เป็นต้น ด้วยคำว่า (2 นาที) “ประเด็นปัญหาเรื่อง.....ต้องให้.....ที่รับผิดชอบดำเนินการ คะ/ครับ” - เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ นำผู้รับบริการไปยังกลุ่มงานที่รับผิดชอบ ด้วยคำว่า “เชิญติดต่อ.....เรียนเชิญทางนี้คะ/ครับ” (1 นาที) - เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อธิบายขั้นตอนการให้บริการตามประเด็นที่ ขอรับบริการ (2 นาที) - เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตามความต้องการ โดยแยกเป็น 2 กรณี <ol style="list-style-type: none"> 1. กรณีสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตาม ประเด็นความต้องการของผู้รับบริการ (15-20 นาที) 2. กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็น ของปัญหา เช่น ต้องใช้ระยะเวลาหาข้อมูล ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหารือ..... หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับ.....ต้องให้.....ดำเนินการ และ ต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการ คุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อภายหลังคะ/ ครับ” (5-10 นาที) หากประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “กรุณารอสักครู่คะ/ครับ ขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อน คะ/ครับ” (1 นาที) หากไม่ประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์หากได้คำตอบแล้วจะติดต่อกลับภายใน 1 วันทำการนะคะ/ครับ” (2 นาที) - เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้สอบถามความต้องการรับบริการ เพิ่มเติมด้วยคำว่า “กรณี (ความต้องการรับบริการ) เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จ เรียบร้อยแล้ว ท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติม หรือไม่คะ/ครับ” (2 นาที) <p>พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารกับกองทุนฯ เพิ่มเติม (ตามความเหมาะสม)</p>

1.5 ปัญหาและวิธีแก้ปัญหาในการให้บริการ

เมื่อผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจในการให้บริการ เช่น การให้บริการล่าช้า ผู้ให้บริการเพิกเฉยต่อผู้รับบริการ จนผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจหรือผู้ให้บริการอธิบายข้อมูลผิดพลาดจนผู้รับบริการต้องเสียเวลา เป็นเหตุให้ผู้รับบริการแสดงอารมณ์ออกมาวิธีแก้ปัญหานั้นๆ มีดังนี้

1) **รับฟังอย่างตั้งใจ** เมื่อมีคำตำหนิ ร้องเรียนจากผู้รับบริการเกิดขึ้น ผู้ให้บริการห้ามพูดแทรกคำตอบกลับไปทันที เพราะผู้รับบริการยังพูดไม่จบ อารมณ์ความรุนแรงก็จะสูงขึ้นไปอีก ให้รับฟัง เก็บข้อมูล จดหรือจํารายละเอียดอย่างตั้งใจ ใส่ใจ เข้าใจในความรู้สึกอารมณ์ของผู้รับบริการ

2) **กล่าวขอโทษ** ผู้ให้บริการไม่จำเป็นต้องไปหาข้อพิสูจน์ว่าใครผิดหรือถูก ให้กล่าวขอโทษผู้รับบริการไว้ก่อน โดยกล่าวคำว่า “ขออภัยด้วยค่ะ/ครับ ที่ทำให้คุณ (ชื่อผู้รับบริการ) ไม่ได้ความสะดวก ต้องขออภัยจริงๆ ค่ะ/ครับ สำหรับปัญหานี้ ”

1.6 การติดตามและประเมินผล

เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ จุดแรกรับบริการ/ห้องปฏิบัติการ/ห้องให้คำปรึกษา (แล้วแต่กรณี) ให้บริการเสร็จสิ้นแล้ว จะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของกองทุนฯ โดยขอความร่วมมือผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจผลการให้บริการ โดยการตอบแบบสอบถาม ณ เคาน์เตอร์จุดแรกรับบริการ และหย่อนลงกล่องรับฟังความคิดเห็นบริเวณด้านหน้าของจุดแรกรับบริการ หรือใช้การประเมินผล ระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ กองทุนฯ จะนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินดังกล่าว มาสรุปและประมวลผลในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขกระบวนการให้บริการต่างๆ ของกองทุนฯ ให้ดียิ่งขึ้น

1.7 การป้องกันผู้มารับบริการกรณีเกิดเหตุการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19)

มาตรการหลักในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ประกอบด้วย

- 1) มีมาตรการคัดกรองวัดไข้และอาการเสี่ยงก่อนเข้าอาคาร
- 2) สวมหน้ากากผ้าหรือหน้ากากอนามัยตลอดเวลา
- 3) จัดจุดล้างมือหรือเจลแอลกอฮอล์อย่างเพียงพอ
- 4) จัดระยะห่างระหว่างบุคคลอย่างน้อย 1-2 เมตร
- 5) ทำความสะอาดโต๊ะ-เก้าอี้ / พื้นผิวสัมผัสร่วม
- 6) จัดฉากกั้นระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ

หมวด 2 คุณสมบัติ/คุณลักษณะและการปฏิบัติตนของผู้ให้บริการที่ดี

2.1 หัวใจการบริการ

- **บริการที่มีไมตรีจิต การให้บริการที่ดี** การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย
- **ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิต** ทำให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้ปฏิกริยาของผู้อื่น เช่น ถ้าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า จะต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษต่อความต้องการที่มาติดต่อขอรับบริการ ทั้งสถานที่และคำแนะนำอื่นๆ ผู้ที่นั่งใกล้กับผู้รับบริการควรหันมายิ้มให้หรือแสดงอาการทักทายด้วยความเป็นมิตรและเป็นกันเอง ไม่ควรก้มหน้าหรือเมินเฉยทำเป็นไม่รู้
- **ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา** โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อ จะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอยสามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า
- **การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร** ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรงหรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจ การให้บริการภายในจิตใจ ซึ่งความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วจึงแสดงออกทางวาจา
- **การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน** ต้องจัดสถานที่ทำงาน ให้สะอาด เรียบร้อย เพิ่มความชัดเจนในการให้บริการ มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่องาน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเอง ไม่ต้องสอบถามใครตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับออกจากหน่วยงาน เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ จุดให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียวงานสำเร็จ
- **ต้องมีความถูกต้องชัดเจน** งานบริการไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสารข้อมูล หรือการดำเนินงานต่างๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนและทันสมัยเสมอ
- **การยิ้มแย้มแจ่มใส** หน้าต่างบานแรกของหัวใจการให้บริการคือความรู้สึกความเต็มใจ และความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลที่เราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจกลับไปความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้า และกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

➢ **การเอาใจเขามาใส่ใจเรา** นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ มุ่งหวังให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่ง que ผู้รับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงาน และให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

➢ **การพัฒนาเทคโนโลยี** เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็ว ในด้านประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่างๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website , Facebook , Line@

➢ **การติดตามและประเมินผล** การบริการที่ดีควรมีการติดตามและประเมินผล ความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วงๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุง แก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาต่อไป

2.2 มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย

บุคลิกภาพ (Personality) สีหน้า ท่าทาง กริยา น้ำเสียง และคำพูด ที่ได้รับการพัฒนาให้ดีเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้บุคลิกภาพของแต่ละคน ดูดี ดูน่าเชื่อถือ มีเสน่ห์ ซึ่งจะส่งผลให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดี น่าเชื่อถือและสร้างศรัทธาต่อผู้รับบริการ ซึ่งรวมเป็นหมวดหมู่ มีอยู่ 5 ข้อ ต่อไปนี้

➢ **ร่างกาย** หมายถึง รูปลักษณ์ภายนอกของคุณที่ปรากฏต่อผู้อื่น รวมถึงแต่งรูปร่างหน้าตา การแต่งกาย ทรงผม กระทั่งการดูแลรักษาความสะอาด และน้ำเสียงหรือถ้อยวาจาที่ออกมาจากปาก

➢ **สติปัญญา** หมายถึง ความสามารถในการรับรู้ การทำความเข้าใจปรากฏการณ์ต่างๆ ด้วยเหตุและผล ตลอดจนความสามารถในการแยกแยะข้อเท็จจริง

➢ **อารมณ์** หมายถึง ปฏิกริยาของจิตใจที่ตอบสนองต่อเรื่องราวที่มากระทบตามธรรมชาติมนุษย์ เช่น อารมณ์ขัน อารมณ์เศร้าโศกเสียใจ อารมณ์หดหู่เบื่อหน่าย และอีกหลายอารมณ์ ซึ่งบางครั้งก็เกิดขึ้นเฉพาะในการรับรู้ของแต่ละคนเอง หรือบางครั้งก็อาจปรากฏตัวออกมาให้เป็นที่รู้เห็นของบุคคลอื่นได้เหมือนกัน

➢ **นิสัย** หมายถึง พื้นฐานพฤติกรรมต่างๆ อันเกิดจาก ความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยมซึ่งเกิดขึ้นจากการสะสมข้อมูล รวมทั้งการกระทำตามความเคยชินและข้อมูลที่ได้รับรู้มาจากแหล่งต่างๆ ประกอบกัน

➢ **สังคม** หมายถึง สิ่งแวดล้อมในทุกด้านของชีวิต ทั้งที่เป็นบุคคลและเป็นปรากฏการณ์ต่างๆ นับตั้งแต่เกิดมาจนถึงปัจจุบัน

2.3 หลักและวิธีเสริมสร้างบุคลิกภาพ

- การยืน เดิน นั่ง เป็นส่วนสำคัญที่บอกถึงบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล
- การรู้จักทำตัวให้เข้ากับบุคคล สถานที่ และเวลาอย่างถูกต้อง มีมารยาททางสังคมที่ดี เช่น รู้จักการไหว้ ที่ถูกวิธีและถูกกาลเทศะ เป็นต้น
- พร้อมเสมอที่จะเผชิญกับเหตุการณ์ในลักษณะต่างๆ เช่น ไม่ตกใจ ดีใจ เสียใจ กลัวเกินกว่าเหตุ สามารถควบคุมท่าทางของตนเองได้เป็นอย่างดี

2.4 มาตรฐานบุคลิกภาพในการให้บริการ

การยืนที่ถูกต้อง ใช้ในโอกาส

- การต้อนรับ
- การยื่นให้คำแนะนำเบื้องต้น
- การกล่าวขอบคุณเมื่อบริการเสร็จสิ้น

ยืนตัวตรง หลังตรง ศีรษะตรง ดึงหัวไหล่ไปด้านหลังพองาม
หน้าอก สะโพก เป็นเส้นตรงในแนวตั้ง ไบหน้าได้ระดับ
คางขนานกับพื้น เท้าชิดหรือห่างกันเล็กน้อย



วิธีการยืนโดยทั่วไป

หญิง

การยืนที่ 10 นาฬิกา

หญิง : ยืนตัวตรง หลังตรง ศีรษะตรง (ไม่เชิดหน้า)
เท้าขวาอยู่ที่ 12 นาฬิกา เท้าซ้ายเฉียงที่ 10 นาฬิกา



การยืนที่ 14 นาฬิกา

หญิง : ยืนตัวตรง หลังตรง ศีรษะตรง (ไม่เชิดหน้า)
เท้าซ้ายอยู่ที่ 12 นาฬิกา เท้าขวาเฉียงที่ 14 นาฬิกา

ชาย

การยืนลักษณะ V Shape

ชาย : ลักษณะปลายเท้าห่างกัน
ประมาณ 1 คืบ เป็นรูปตัว V





การยิ้มด้วยไมตรี ใช้ในโอกาส

- ให้การต้อนรับ
- ขณะให้บริการ
- กล่าวอำลา

การไหว้

ประนมมือขึ้นระหว่างออก โนมัสการ
และไหว้ลง นิ้วชี้ จรดปลายจมูก
ก้มหน้าลงเล็กน้อย ไม่อหลัง ไม่ย่อ



การพายมือบอกทิศทาง

วิธีการพายมือเพื่อบอกตำแหน่งหรือบอกทาง
หงายฝ่ามือให้นิ้วติดกันทุกนิ้ว ทำมุม 45 องศากับลำตัว
โดยใช้เอวเป็นศูนย์กลาง



เดินนำทางผู้รับบริการ

เดินหลังตรง ไม่ก้าวเท้ายาว หรือสั้นจนเกินไป
อยู่ในระยะห่างพอสมควร ทำมุม 45 องศา
จะอยู่ด้านใดแล้วแต่สถานที่ที่จะอำนวย
แต่โดยปกติจะอยู่ทางซ้ายของผู้รับบริการ

ข้อควรระวัง

ไม่เดินตัดหน้าผู้รับบริการ ไม่เดินสวนกับผู้รับบริการ

การนั่งขณะให้บริการ



การนั่งที่ถูกต้องขณะให้บริการคือ นั่งหลังตรง (ศีรษะ ไหล่ หลังตั้งตรง) ใช้พื้นที่นั่งเศษสามส่วนสี่ของเก้าอี้
 รวบขาให้ชิดกัน วางมือทั้ง 2 ข้าง ที่โต๊ะทำงาน ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ

ข้อควรระวัง

- ไม่ควรเอนหลังพิงเก้าอี้ ขณะให้บริการ
- ไม่ควรนั่งโยกเก้าอี้ หมุนไปหมุนมา
- ไม่ควรเคาะโต๊ะหรือกอดอก ระหว่างให้บริการ
- ก้มหน้าไม่สบตาผู้รับบริการ

2.5 มาตรฐานการแต่งกายของผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่ใส่ชุดฟอร์ม (ชาย)

เสื้อ : ลายริ้วสีฟ้าอ่อน กางเกง : ขาวยาวสีกรมท่าเข้ม/สีดำ รองเท้า : รองเท้าหุ้มส้น สีและแบบสุภาพ

เจ้าหน้าที่ใส่ชุดฟอร์ม (หญิง)

เสื้อ : ลายริ้วสีฟ้าอ่อน กระโปรง/กางเกง : สีกรมท่าเข้ม/สีดำ รองเท้า : รองเท้าหุ้มส้น/รัดส้น สีและแบบสุภาพ

2.6 ข้อควรระวังในการให้บริการ

- 1) ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องแสดงว่าผู้รับบริการมีความสำคัญ จึงต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉยไม่สนใจผู้รับบริการ
- 2) ให้บริการขาดตกบกพร่อง เป็นสิ่งที่ต้องคอยย้ำเตือนอยู่เสมอ เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำลายงานบริการในส่วนอื่นๆ ที่ดีอยู่แล้ว ให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย
- 3) ดำเนินการล่าช้าเป็นลักษณะที่ไม่ดีอย่างยิ่งเพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลาทำความเสียหายให้ผู้รับบริการได้
- 4) ใช้กิริยา วาจา ไม่เหมาะสม การให้บริการสามารถรู้สึกได้จากกิริยาท่าทางการใช้คำพูดและน้ำเสียง ผู้ให้บริการ อาจไม่ตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ไม่ดี แต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัวและไม่ควบคุมอารมณ์ จึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ
- 5) ทำให้ผู้มารับบริการผิดหวัง ซึ่งการบริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง มีได้ในหลายกรณีนับแต่การต้อนรับที่เย็นชา การพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสม การพูดคุยกันเสียงดังของเพื่อนร่วมงาน พูดคุยกันข้ามหัวผู้รับบริการ รับประทานอาหารในห้องทำงาน การให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ไม่ใส่ใจในการให้บริการ การบริการผิดพลาด ทำความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการ
- 6) นั่งโยกตัวไปมาในระหว่างให้บริการ หรือแสดงอาการง่วงเหงาหาวนอน
- 7) จับกลุ่มทานขนม (ของกินเต็มโต๊ะทำงาน) และคุยกันเรื่องละคร บางคนคุยโทรศัพท์ บางคนนั่งแตงหน้า บางคนนั่งเล่นเกมสีหน้าคอมพิวเตอร์
- 8) เจ้าหน้าที่อ้าเวลาทำการ (08.30 – 16.30 น.)

หมวด 3 แบบสำรวจการให้บริการของตนเอง

ด้านจิตใจ จิตใจที่เต็มเปี่ยมไปด้วยจิตสำนึกของการบริการ ย่อมเป็นรากฐานที่ดีที่จะนำไปสู่การพัฒนา และปรับปรุงแบบการให้บริการของตน

ด้านทัศนคติ เป็นการรับรู้ มุมมอง และความรู้สึกนึกคิดของตัวคุณเองที่มีต่อการให้บริการ แก่บุคคลต่าง ๆ ที่อยู่รอบข้างตัวคุณ พบว่าพื้นฐานการมีทัศนคติที่ดีย่อมเกิดขึ้นจากการมีสภาพจิตใจหรือจิตสำนึกที่ดีด้วย

ด้านสีหน้า/แววตา การแสดงออกด้วยสีหน้าและแวตานั้นสามารถบ่งบอกได้ถึงความต้องการ หรือความยากที่จะให้บริการแก่ผู้อื่น ทั้งนี้ สีหน้าที่แสดงออกมานั้นจะรวมไปถึงการยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมทั้งจะให้ข้อมูล ความช่วยเหลือ ความร่วมมือต่าง ๆ ตามที่ผู้รับบริการร้องขอ

ด้านคำพูด คำพูดถือเป็นดาบสองคมสามารถสร้างมิตร และสามารถสร้างศัตรูได้เช่นกัน ดังนั้น หากคุณ จะพูดอะไรกับใคร ขอให้ไตร่ตรองว่าสิ่งที่พูดไปนั้นเหมาะสม สมควร มากน้อยแค่ไหน

ด้านพฤติกรรม พฤติกรรมเป็นการแสดงออกจากการกระทำ ความกระตือรือร้น และความพร้อมที่จะ แสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อผู้รับบริการของตน การแสดงกิริยาตอบกลับแก่ผู้รับบริการนั้น จะรวมไปถึง การอาสาการอุทิศตนและเวลาที่ให้บริการ ทั้งที่ร้องขอมาและไม่ได้ร้องขอมา

แบบสำรวจการให้บริการ

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
การให้บริการของเจ้าหน้าที่					
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ยิ้มแย้มแจ่มใส					
2) เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
3) เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจนด้วยน้ำเสียงและ ถ้อยคำสุภาพ					
4) เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					
5) เจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการช่วยเหลือ และพร้อม ให้บริการ					

บทสรุป

การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้น ผู้ให้บริการหรือบุคลากรกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาทุกท่าน เป็นผู้ให้บริการทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภท เป็นต้น ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญ ของการให้บริการ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคน และท้ายสุดผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดี โดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการ เพื่อการพัฒนางานอย่างสมบูรณ์แบบ