



กระบวนการสนับสนุนและบริการ

เพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการสนับสนุนและบริการ

ของ

กอง สน. ยศ.ทร.

## KM GOOD Practice



การจัดการความรู้ของ กอง สน.ยศ.ทร.

ประจำปี งบ. ๒๕๖๓

## คำนำ

การให้การสนับสนุนและบริการของกองสน.ยศ.ทร.เป็นหนึ่งในกระบวนการที่ให้การสนับสนุนยศ.ทร.ให้เป็นหน่วยงานแห่งการเรียนรู้ตลอดเวลา โดยการถอดบทเรียนหลังจากการปฏิบัติงานที่ผ่านมา นำมาปรับปรุง เพื่อให้เกิดการจัดระบบการให้บริการการสนับสนุนและบริการภายในกรมยุทธศึกษาทหารเรือ เป็นไปในรูปแบบของการใช้ทรัพยากรร่วมกันในทุกหน่วยงาน และ เกิดศูนย์การให้บริการด้านอาคารสถานที่แบบครบวงจรให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น กองสนับสนุนได้นำระบบแอปพลิเคชัน LINE มาใช้ในการติดตามงานทางออนไลน์ และชี้แจงขั้นตอนของการให้บริการตลอดจนหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ และแบบฟอร์มการให้บริการต่างๆ ตลอดจนการรายงาน และการสรุปผลความพึงพอใจของการให้บริการด้วยการประเมินออนไลน์ด้วยการจัดทำ คิวอาร์โค้ดเพื่อเข้าถึงแบบประเมินด้วยโทรศัพท์มือถือ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความสะดวกและความคล่องตัวของผู้ใช้บริการเป็นหลัก เพื่อที่จะได้นำคู่มือนี้ยึดเป็นหลักปฏิบัติใช้ภายในกรมยุทธศึกษาทหารเรือ ต่อไป

คณะกรรมการจัดการความรู้ของ กอง สน.ยศ.ทร.

๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

## สารบัญ

### บทที่ ๑ กรมยุทธศึกษาทหารเรือ

- ประวัติกรมยุทธศึกษาทหารเรือ .....๑
- การกิจและวิสัยทัศน์ .....๒
- การจัดส่วนราชการ .....๓
- แผนยุทธศาสตร์ของ ยศ.ทร.ปี ๖๒ .....๔
- กองสนับสนุน.....๕
- วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ(BestPractice.....๖-๗
- แบบการจัดเก็บความรู้ในหลังปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน AAR.....๘-๙
- ขั้นตอนให้การสนับสนุนและซ่อมทำ OSL.....๙
- **บทที่ ๒ กระบวนการสนับสนุนและซ่อมบำรุง ของ กอง สน.ยศ.ทร.**
- หลักการและเหตุผล .....๑๐
- วัตถุประสงค์ .....๑๐
- กระบวนการปฏิบัติFlow Chart ..... ๑๑
- **บทที่๓ ความสำเร็จของการดำเนินการ**
- ขอบเขตการดำเนินการ.....๑๓-๑๘
- ขั้นตอนทำแบบประเมินความพึงพอใจออนไลน์ของ กองสน ยศ.ทร. ....๑๙-๒๑
- ขั้นตอนการ Add line แผนกโยธาฯ กองสน.ยศ.ทร. ....๒๒-๒๔
- ตัวอย่างเอกสารขอรับการสนับสนุนที่แล้วเสร็จ .....๒๕
- ตัวอย่างแบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ .....๒๖
- ตัวอย่างงานสนับสนุนและบริการ ของ กองสน.ยศ.ทร. ....๒๗

บทที่ ๑  
กรมยุทธศึกษาทหารเรือ



ประวัติความเป็นมา

- จัดตั้งเป็นกรมครั้งแรกเมื่อ ๓ มีนาคม ๒๔๔๖ ณ พระตำหนักแก่งพระปิ่นเกล้าเจ้าอยู่หัว
    - ต่อมาเมื่อ ๘ กันยายน ๒๔๘๖ ย้ายที่ทำการมาที่ ตึกบวรวิไชยชาญ พระราชวังเดิม
    - ต่อมาเมื่อ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๓๙ ย้ายหน่วยจากที่ตั้ง พระราชวังเดิม เขต บางกอกใหญ่ กรุงเทพมหานคร
- ที่อยู่ปัจจุบัน ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม
- ในปีพ.ศ.๒๕๕๒ กองทัพเรือได้ปรับโครงสร้างหน่วยราชการใหม่ กรมยุทธศึกษาทหารเรือเดิมรวมหน่วยกับสถาบันวิชาการทหารเรือชั้นสูงให้ใช้ชื่อว่า “กรมยุทธศึกษาทหารเรือ”



จัดส่วนราชการใหม่ปี 2552 รวมหน่วยเป็นกรมยุทธศึกษาทหารเรือ



## ภารกิจและวิสัยทัศน์

### ภารกิจ

กรมยุทธศึกษาทหารเรือมีหน้าที่อำนวยความสะดวกประสานงานแนะนำกำกับการและดำเนินการเกี่ยวกับการฝึกหัดศึกษา และตำรา การอนุศาสนาจารย์ งานประวัติศาสตร์และพิพิธภัณฑ์ทหาร การศึกษา วิเคราะห์ จัดทำ และประเมิน ยุทธศาสตร์และกำหนดหลักนิยมของกองทัพเรือตลอดจน การฝึก การศึกษาวิชาการทหารเรือ และวิทยาการที่เกี่ยวข้อง ของสถานศึกษาในบังคับบัญชาและสถานศึกษาในกำกับมีเจ้ากรมยุทธศึกษาทหารเรือเป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ

### วิสัยทัศน์

เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ก้าวหน้าทันเทคโนโลยี จัดการศึกษามีคุณภาพตามมาตรฐานสากล เป็นที่ปรึกษาทางวิชาการที่เชื่อถือได้ และเป็นเลิศในด้านกิจการทางทะเล เป็นต้นแบบในความเป็นมืออาชีพ จริยธรรม และ คุณธรรม

### คำนิยาม

|                 |     |                        |
|-----------------|-----|------------------------|
| S : Seamanship  | คือ | ความเป็นชาวเรือ        |
| M : Mastery     | คือ | การทำงานอย่างมืออาชีพ  |
| A : Ambition    | คือ | ความมุ่งมั่นอันแรงกล้า |
| R : Reliability | คือ | ความน่าเชื่อถือ        |
| T : Thinker     | คือ | ความเป็นนักคิด         |

### เป้าประสงค์

๑. บริหารจัดการองค์กรได้ตามเกณฑ์คุณภาพบริหารจัดการภาครัฐ
๒. ใช้สารสนเทศสนับสนุนการบริหารทรัพยากรโปร่งใสตรวจสอบได้
๓. บำรุงขวัญ/พัฒนาคุณภาพชีวิตบุคลากร/มีแนวทางการรับราชการ
๔. สนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ทางทหารเรือกับชาติทางทะเลที่เกี่ยวข้อง
๕. มีมาตรฐานวิชาการและมีผลงานวิชาการ
๖. การศึกษาทุกระดับรองรับนโยบาย ทร. และได้รับการรับรองตามมาตรฐานการประกันคุณภาพ
๗. จัดให้มีบริการความรู้ในสาขาวิชาชีพผ่านระบบสารสนเทศ
๘. ดำรงความต่อเนื่องสมรรถนะหลักของหน่วย
๙. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเสมอ
๑๐. เชื่อมโยงการเรียนรู้กับฐานทางประวัติศาสตร์และจิตวิญญาณวิชาชีพ
๑๑. มีนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี
๑๒. ส่งเสริมและสนับสนุนการถวายพระเกียรติแด่สถาบันพระมหากษัตริย์

### พันธกิจ

**พันธกิจหลัก** คือ รักษาหน้าที่ตามกฎหมาย ข้อบังคับ และหลักการเบื้องต้น ได้แก่ บริหาร จัดการ และ พัฒนาองค์การตามแนวทางและเป้าหมายเชิงนโยบายของกองทัพเรือ บริหาร จัดการและประกันคุณภาพการศึกษาทหารเรือทุกระดับ บริหารงานเครื่องช่วยการศึกษาใน กองทัพเรือ บริหารงานอนุศาสนา และจิตวิญญาณ ปกครองและบังคับบัญชากำลังพลในสังกัด

**พันธกิจรอง** คือ ดำเนินการตามแบบแผนหรือขนบธรรมเนียม ได้แก่ พัฒนาช่วยเหลือด้าน สวัสดิการแก่กำลังพล ดูแลรักษาปกครองพัฒนาสิ่งอุปกรณ์ พื้นที่และสถานที่สิ่งก่อสร้าง และรักษาเกียรติภูมิของหน่วย รวมทั้งสนับสนุนการปฏิบัติงานหน่วยในสังกัด

**พันธกิจเฉพาะ** คือ ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบเป็นการเฉพาะ ได้แก่ ฝึกอบรมพลเรือนให้เป็น พลทหาร/นายทหารประทวน/นายทหารสัญญาบัตร วิเคราะห์และพัฒนาหลักนิยมกองทัพเรือ วิเคราะห์ข้อมูลยุทธศาสตร์ ความมั่นคง การสงครามทางทะเล และเผยแพร่งานวิชาการ พัฒนาประมวลจริยธรรมและระบับข้อขัดแย้ง ตอบสนองยุทธศาสตร์ และนโยบายกองทัพเรือ และ นโยบายผู้บัญชาการทหารเรือประจำปี

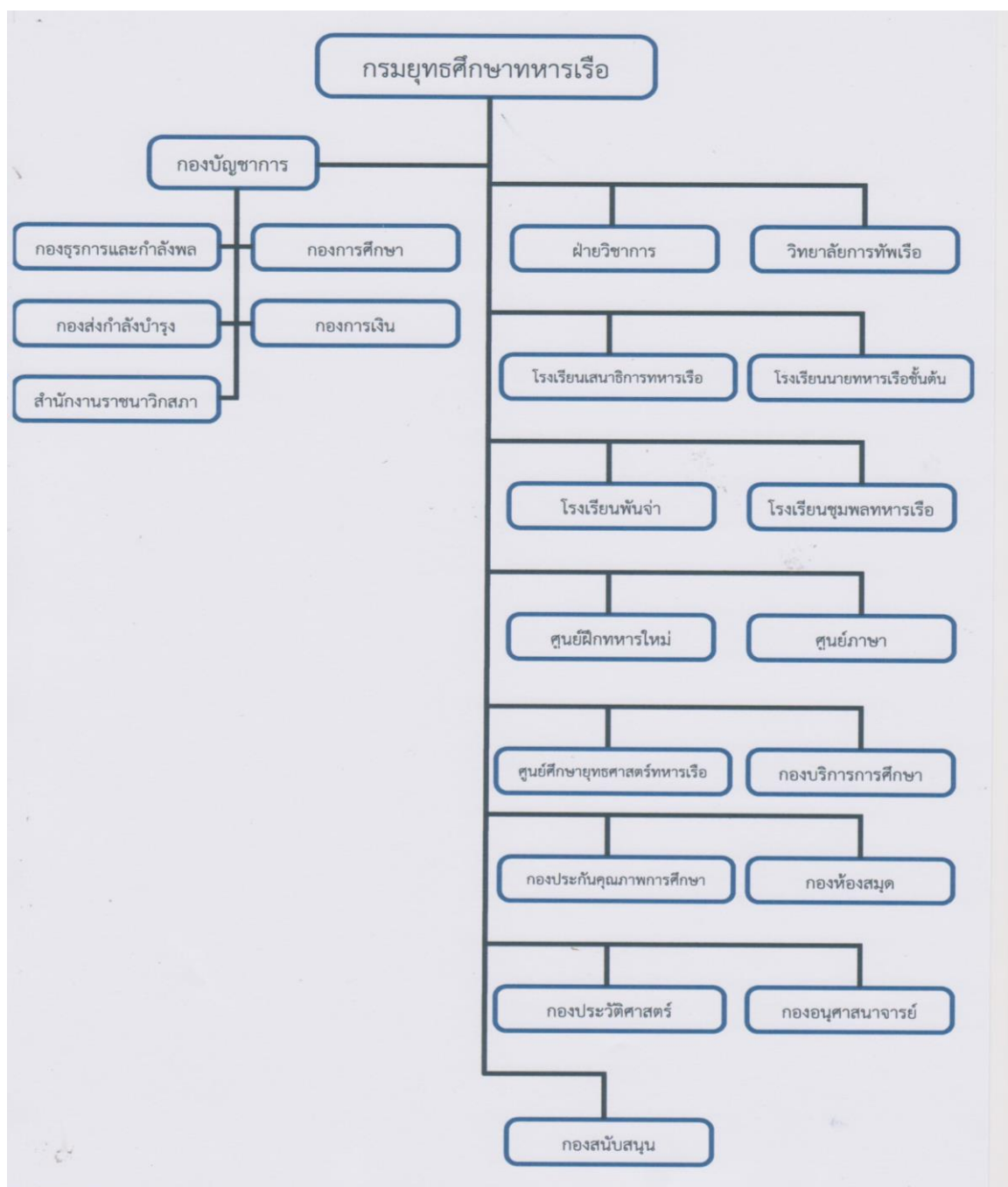
### วัฒนธรรมองค์กร

แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เชิดชูคนดี ก้าวทันเทคโนโลยี

### อัตลักษณ์

ต้นแบบความเป็นมืออาชีพด้านความรู้ คู่คุณธรรม และจริยธรรม สู่การเป็นผู้นำที่ดีในเวทีสากล

## การจัดส่วนราชการ



### บทเกริ่นนำสู่องค์ความรู้ของ กอง สน.ยศ.ทร.

กองสนับสนุน ยศ.ทร. มีหน้าที่ให้การสนับสนุนในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ การโยธาและบริการ งานไฟฟ้าและเครื่องกลงานพลาธิการและการขนส่งรวมทั้งงานซ่อมบำรุงตามที่ได้รับมอบหมายงานด้านการให้สนับสนุนการไปปฏิบัติราชการตามโครงการศึกษาอบรมประชุมและสัมมนาของยศ.ทร. หลักสูตรต่างๆ ที่เข้ารับการอบรมจะต้องใช้ห้องเรียน อาคาร สถานที่ ห้องสัมมนา ซึ่งจะต้องเกี่ยวข้องกับการซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า ระบบประปา และการบริการต่างๆ โดยขอรับการสนับสนุนเจ้าหน้าที่จาก กอง สน.ยศ.ทร. เช่น การขอสนับสนุนซ่อมทำเครื่องปรับอากาศห้องเรียนที่ชำรุดหรือการจัดสถานที่บรรยายพิเศษการจัดห้องประชุมการจัดเลี้ยงอาหารกลางวันงาน ตามแผนและนอกแผนการดำเนินการของแต่ละหลักสูตรของ ยศ.ทร.

### แผนยุทธศาสตร์ของ ยศ.ท.ร.ปี ๖๒

มิติที่ ๑ ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ (มิติด้านลูกค้า)

มิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ (มิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนา)

มิติที่ ๓ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ (มิติด้านกระบวนการภายใน)

มิติที่ ๔ ด้านการพัฒนางองค์กร (มิติด้านการเงิน)

#### มิติที่ ๑ ด้านประสิทธิผล



จากกรอบแผนยุทธศาสตร์ของ ของ ยศ.ท.ร.ข้างต้นดังกล่าว กอง สน.ยศ.ท.ในฐานะเป็นหน่วยให้การสนับสนุนหน่วยภายในยศ.ท.ในด้านต่างๆดังนั้น กระบวนการสนับสนุน และ บริการ ของ หน่วยต่างๆ จึงอยู่ในกรอบมิติที่ ๔ ด้านการพัฒนางองค์กร เป้าประสงค์ที่ ๑๒ พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งสนับสนุนการศึกษาให้ทันสมัย ซึ่งกระบวนการ การบริการ และ สนับสนุนทางการศึกษา เป็นภารกิจของ กอง สน.ยศ.ท. ภารกิจ : มีหน้าที่ ให้การสนับสนุนในเรื่องที่เกี่ยวกับ การโยธาและบริการ งานไฟฟ้าและเครื่องกล การพลาดิการ และการขนส่งรวมทั้งงานซ่อมบำรุงตามที่ได้รับมอบหมาย

## กองสนับสนุน

**พันธกิจ** กอง สน.ยศ.ทร. มีหน้าที่ให้การสนับสนุนในเรื่องเกี่ยวกับการ โยธา และ บริการ งานไฟฟ้า และเครื่องกล การพลากิการ และการขนส่ง รวมทั้งงานการซ่อมบำรุงตามที่ได้รับมอบหมาย

**วิสัยทัศน์** กองสนับสนุน กรมยุทธศึกษาทหารเรือ จะเป็นองค์กรที่ให้บริการและการซ่อมบำรุง สนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยอย่างรวดเร็วทันต่อความต้องการ ด้วยบุคลากรที่มีคุณภาพ เพื่อผลักดันให้การฝึกศึกษาของสถาบันประสบความสำเร็จ

การจัดส่วนราชการ กอง สน.ยศ.ทร. ประกอบด้วย ๔ แผนก ได้แก่

### ๑.แผนกธุรการ กองสน.ยศ.ทร.

มีหน้าที่ ปฏิบัติงานด้านงานธุรการและกำลังพลของ กองสนับสนุน

### ๒.แผนกโยธาไฟฟ้าและเครื่องกล

มีหน้าที่ปรนนิบัติบำรุง รักษาและซ่อมแซมเบื้องต้น อาคาร สถานที่ เครื่องทุ่นแรง เครื่องไฟฟ้า เครื่อง อิเล็กทรอนิกส์ ระบบประปา ระบบไฟฟ้า ระบบปรับอากาศ และระบบสื่อสาร และผลิตเครื่องใช้ในการโยธา ตามขีดความสามารถ ตลอดจนเก็บรักษาและซ่อมบำรุงเครื่องมือดับเพลิง รวมทั้งดำเนินการจัดห้องประชุม ห้องเรียน ห้องทำงาน เป็นคณะสนับสนุนหน่วยต่างๆ ตามที่ร้องขอ และแบ่งงานออกเป็น ๔ หมวดดังนี้

- **หมวดประปาและสุขาภิบาล** มีหน้าที่ปรนนิบัติบำรุง รักษาและซ่อมแซมเบื้องต้นระบบประปาและสุขาภิบาล

- **หมวดโยธาและบริการ** มีหน้าที่ปรนนิบัติบำรุง รักษาและซ่อมแซมเบื้องต้นอาคาร สถานที่และผลิตเครื่องใช้ในการโยธา ตามขีดความสามารถ

- **หมวดซ่อมบำรุง** มีหน้าที่ปรนนิบัติบำรุง รักษาและซ่อมแซมเบื้องต้นระบบปรับอากาศและระบบสื่อสาร

- **หมวดไฟฟ้า** มีหน้าที่ปรนนิบัติบำรุง รักษาและซ่อมแซมเบื้องต้นเครื่องทุ่นแรงตลอดจนเก็บรักษาและซ่อมบำรุงเครื่องมือดับเพลิง

### ๓.แผนกขนส่ง

มีหน้าที่บริการยานพาหนะในการขนส่งทางถนน เก็บรักษา ซ่อมบำรุงยานพาหนะในความรับผิดชอบแบ่งออกเป็น ๒ หมวด

- **หมวดซ่อมบำรุง** มีหน้าที่ตรวจสอบและซ่อมบำรุงยานพาหนะในความรับผิดชอบ

- **หมวดขนส่ง** มีหน้าที่ดำเนินการด้านการบริการขนส่ง

### ๔.แผนกพลากิการ

มีหน้าที่จัดเลี้ยง จัดหา เบิกจ่าย เก็บรักษา จัดทำสถิติและบัญชีพัสดุในสายงานพลากิการ เครื่องกีฬา ตลอดจนการจัดหา เบิกจ่ายเครื่องมือดับเพลิง แบ่งออกเป็น ๓ หมวด

- **หมวดพัสดุ** มีหน้าที่รับ เก็บรักษา จ่าย จ่ายยืม จัดส่ง อนุรักษ์ และเสนอแนะ การจำหน่ายพัสดุ

- **หมวดบริการ** มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการบริการด้านพลากิการ

- **หมวดสหโภชน** มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการประกอบอาหาร และจัดเลี้ยง

## วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ(Best Practice : BP)

ชื่อเรื่อง กระบวนการสนับสนุนและบริการ

มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Support Process: SP)

๒) หน่วยงาน

กองสนับสนุน กรมยุทธศึกษาทหารเรือ

๓) หัวหน้าหน่วยงาน

นาวาเอก ชาทรี ตรงสวัสดิ์ ผู้อำนวยการกองสนับสนุน

๔) เบอร์โทรศัพท์ / โทรสาร

๕๓๕๔๕ / ๕๓๕๔๐

๕) บทสรุปผู้บริหาร

มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน เป็นการจัดทำรายละเอียดของงานให้เป็นระบบ และการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Operating Manual) เป็นเครื่องมือสำคัญในการกำหนดมาตรฐานวิธีการปฏิบัติงานของหัวหน้าแผนก และผู้ปฏิบัติงานในแผนกต่าง ๆ คู่มือปฏิบัติงานทำให้ปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ประหยัดเวลา และ เกิดความต่อเนื่องในปฏิบัติงาน เพื่อประโยชน์ในการทำงานดังนี้

๕.๑.มีความชัดเจนมองเห็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดผลได้มากขึ้น

๕.๒.ผู้ปฏิบัติงานมุ่งความสำเร็จจะเกิดความมานะพยายามผู้ปฏิบัติงานดีจะเกิดความภาคภูมิใจและสนุกกับงาน

๕.๓.การปฏิบัติงานจะช่วยได้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าผลงานที่มีคุณภาพจะต้องปฏิบัติอย่างไรช่วยให้ไม่ต้องกำหนดรายละเอียดของงานทุกครั้ง

๕.๔.มาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือที่ผู้บังคับบัญชาใช้ควบคุมการปฏิบัติงานผู้บังคับบัญชาสามารถมอบหมายหน้าที่ได้ง่ายขึ้น

๕.๕ มาตรฐานการปฏิบัติงานช่วยให้การประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยความรู้สึการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงาน ด้วยความรู้สึการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่ทำได้กับมาตรฐานการปฏิบัติงาน มีความชัดเจน

กองสนับสนุน ได้กำหนดให้มีการจัดทำมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานในทุกงานภายในกองสนับสนุนเพื่อเป็นแนวทาง ในการทำงานของบุคลากรและประโยชน์ในการทำงาน ซึ่งถือเป็นแนวปฏิบัติที่ดีของหน่วยงาน ทำให้บุคลากรภายใน หน่วยงานสามารถสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพิ่มเติมช่องทางการติดต่อทาง

โทรศัพท์มือถือผ่าน  รวมทั้งจัดให้มีแบบประเมินความพึงพอใจการปฏิบัติงานผ่านQRCODE 

๖) หน่วยงาน กองสนับสนุน กรมยุทธศึกษาทหารเรือ

เป็นหน่วยขึ้นตรงของกรมยุทธศึกษาทหารเรือ มีหน้าที่ให้การสนับสนุน นขต.ยศ.ทร.ในเรื่องที่เกี่ยวกับการ โยธา และบริการ การพลาดิการ และการขนส่ง รวมทั้งงานการซ่อมบำรุงตามที่ได้รับมอบหมาย

**วิสัยทัศน์** กองสนับสนุน กรมยุทธศึกษาทหารเรือ จะเป็นองค์กรที่ให้บริการและการซ่อมบำรุง สนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยอย่างรวดเร็วทันต่อความต้องการ ด้วยบุคลากรที่มีคุณภาพ เพื่อผลักดันให้การฝึกศึกษาของสถาบันประสบความสำเร็จ พัฒนาบุคลากรและคุณภาพงานทุกงานในกองสนับสนุน เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนของกรมยุทธศึกษาทหารเรือ

## ๗) กระบวนการ/วิธีการดำเนินการ

กองสนับสนุนได้ปรับปรุงแก้ไขและจัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการย่อยกระบวนการสนับสนุน (S P.9) ใหม่ตามเกณฑ์ 4.0 ตามหลักเกณฑ์ของกองประกันคุณภาพการศึกษา กรมยุทธศึกษาทหารเรือตามภารกิจของแต่ละงานเพื่อเป็นเครื่องมือในการทำงานของบุคลากรในหน่วยงาน

### วัตถุประสงค์

- ๗.๑ เพื่อดำเนินการบริหารงานด้านเอกสารของกองสนับสนุนให้มีความถูกต้องรวดเร็ว
- ๗.๒ เพื่อทำหน้าที่เลขานุการของผู้บังคับบัญชา ฝ่ายสถานที่และการจราจรกิจกรรมการจัดงานต่างๆ
- ๗.๓ เพื่อทำหน้าที่ในการจัดประชุม จัดเลี้ยง จัดงานพิธีการ/จัดกิจกรรมต่าง ๆ ของกรมยุทธศึกษาทหารเรือ
- ๗.๔ เพื่อดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการออกแบบและก่อสร้างการจัดตกแต่งภูมิทัศน์
- ๗.๕ เพื่อให้บริการดูแล บำรุงรักษา ซ่อมแซมอาคารสถานที่และที่พักอาศัย ของกรมยุทธศึกษาทหารเรือ
- ๗.๖ เพื่อให้บริการด้านยานพาหนะ และด้านการรักษาความปลอดภัย
- ๗.๗ เพื่อควบคุมดูแลการอนุรักษ์พลังงาน ภายในกรมยุทธศึกษาทหารเรือ
- ๗.๘ เพื่อให้การสนับสนุนและบริการตรงตามความต้องการของ นขต.ยศ.ทร.
- ๗.๙ เพื่อให้บริการด้านยานพาหนะ และด้านพลาธิการ
- ๗.๑๐ เพื่อให้มีระบบบริการที่มีคุณภาพมีความรวดเร็ว และบุคลากรมีคุณภาพบุคลากรมีจิตใจพร้อมที่จะบริการ

## แบบบันทึกการทบทวนหลังการปฏิบัติงาน (After Action Review : AAR)

หน่วยงาน.....กอง สน.ยศ.ทร.....

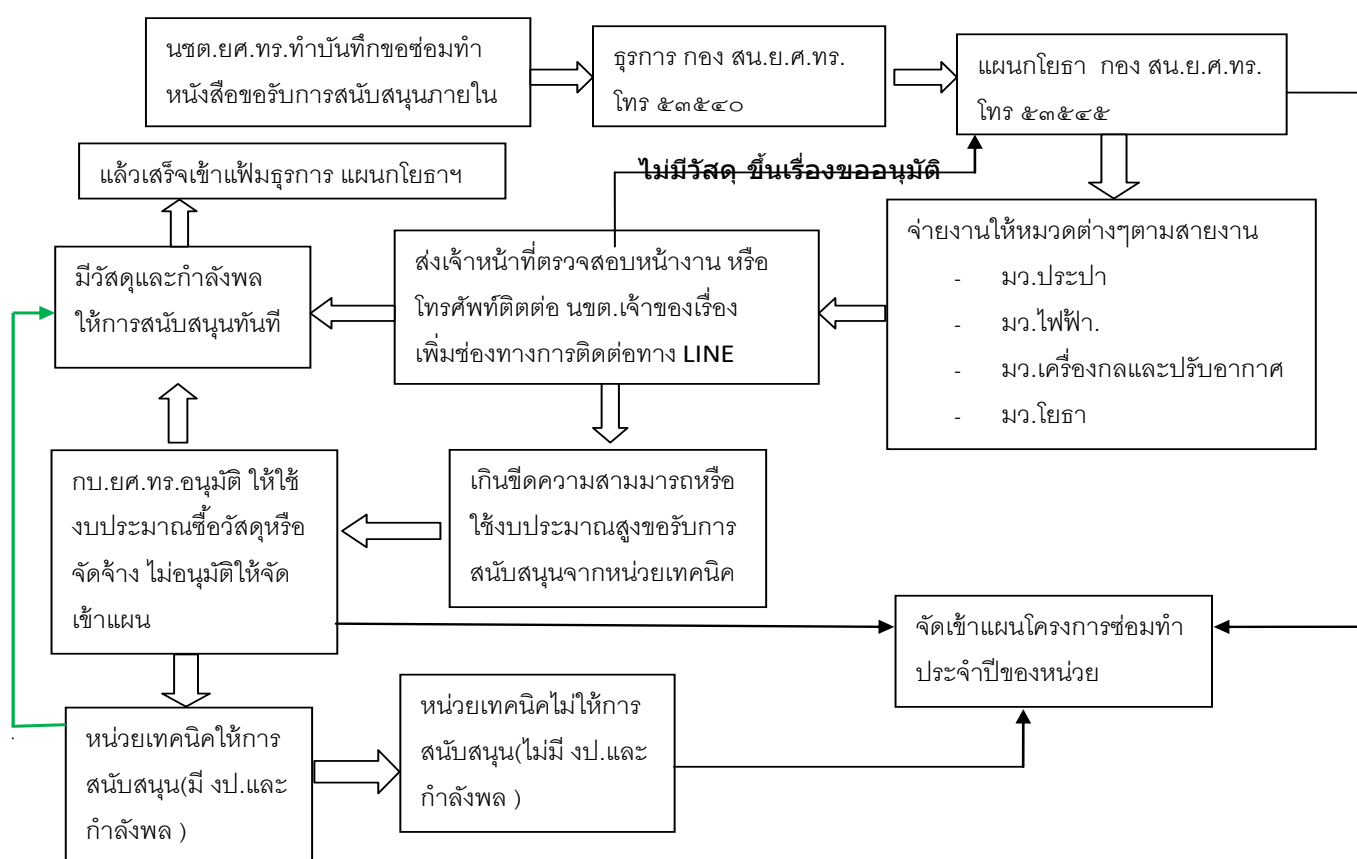
|                                                                                                                                                                                                          |                                                                             |                                 |               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------|
| เรียน                                                                                                                                                                                                    | รอง ผอ.กอง สน.ยศ.ทร. (cko )                                                 |                                 |               |
| ชื่องาน                                                                                                                                                                                                  | กระบวนการสนับสนุน และการบริการ                                              |                                 | AARครั้งที่ 1 |
| วัน/เวลาที่เริ่มปฏิบัติงาน                                                                                                                                                                               | 1 ต.ค.2562                                                                  | วัน/เวลาที่สิ้นสุดการปฏิบัติงาน | 31 ธ.ค.2562   |
| วันที่ทำ AAR                                                                                                                                                                                             | 6 ม.ค.2563                                                                  | เวลาเริ่ม-สิ้นสุด               |               |
| ผู้ร่วม AAR                                                                                                                                                                                              | น.ต. สนธยา สียาชีพ ประจำแผนกโยธาไฟฟ้าและเครื่องกล กอง สน.ยศ.ทร.             |                                 |               |
|                                                                                                                                                                                                          | น.ต. สมยศ คำชม ประจำแผนกพลาริการ กอง สน.ยศ.ทร.                              |                                 |               |
|                                                                                                                                                                                                          | น.ต. ปรีชา ใหม่เอี่ยม ประจำแผนกขนส่ง กอง สน.ยศ.ทร.                          |                                 |               |
|                                                                                                                                                                                                          | ร.ท. ยุทธนา ข้างาม หน.มว.เครื่องกล แผนกโยธาไฟฟ้าและเครื่องกล กอง สน.ยศ.ทร.  |                                 |               |
|                                                                                                                                                                                                          | ร.ต. ยุทธนา อีสรานวัฒน์ หน.มว.ไฟฟ้า แผนกโยธาไฟฟ้าและเครื่องกล กอง สน.ยศ.ทร. |                                 |               |
| <b>เป้าหมายของงาน</b>                                                                                                                                                                                    |                                                                             |                                 |               |
| หาแนวทาง ลดระยะเวลาการสนับสนุนและการซ่อมทำให้ผู้ขอรับการสนับสนุนได้รับการด้วยความสะดวกเร็วทันเวลา และเพิ่มช่องทางการติดตามงานโดยการเพิ่มประสิทธิภาพการติดต่องาน                                          |                                                                             |                                 |               |
| <b>ผลการปฏิบัติ/ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริง (โดยสรุป)</b>                                                                                                                                                     |                                                                             |                                 |               |
| สามารถดำเนินการได้โดยการจัดทำระบบเอกสารแยกประเภทงานเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว คล่องตัวมากยิ่งขึ้น<br>เพิ่มประสิทธิภาพการติดต่อทางโทรศัพท์ให้ดียิ่งขึ้นเพิ่มช่องทางด้วยแอปพลิเคชัน โดยโทรศัพท์โทรศัพท์มือถือ |                                                                             |                                 |               |
| <b>งาน/ขั้นตอนที่ทำได้ดี</b>                                                                                                                                                                             |                                                                             |                                 |               |
| ตรวจสอบเบื้องต้นตามที่ นขต.ร้องขอทันทีที่ได้รับแจ้ง                                                                                                                                                      |                                                                             |                                 |               |
| เพิ่มช่องทางติดต่อแอปพลิเคชัน โดยโทรศัพท์โทรศัพท์มือถือ                                                                                                                                                  |                                                                             |                                 |               |
| <b>งาน/ขั้นตอนที่ทำไม่ได้</b>                                                                                                                                                                            |                                                                             |                                 |               |
| ขั้นตอนที่ต้องของบประมาณเพื่อใช้ในการสนับสนุนและบริการ                                                                                                                                                   |                                                                             |                                 |               |
| <b>อุปสรรค/ข้อจำกัด/ข้อขัดข้อง ที่พบในระหว่างการทำงาน</b>                                                                                                                                                |                                                                             |                                 |               |
| ขาดวัสดุอุปกรณ์ในการให้การสนับสนุน รวมทั้งงบประมาณมีจำกัด                                                                                                                                                |                                                                             |                                 |               |
| <b>ประเด็นที่ได้เรียนรู้</b>                                                                                                                                                                             |                                                                             |                                 |               |
| ควรแยกประเภทงานที่ขอรับการสนับสนุนและแจกจ่ายให้แก่ผู้รับผิดชอบดำเนินการเบื้องต้นในโอกาสแรก<br>และประสานหน่วยงานเจ้าของโดยตรงทันทีเมื่อมีปัญหา                                                            |                                                                             |                                 |               |
| <b>ข้อปฏิบัติในการทำงานครั้งต่อไป</b>                                                                                                                                                                    |                                                                             |                                 |               |
| เมื่อได้รับบันทึกหรือหนังสือขอรับการสนับสนุนให้โทรศัพท์ติดต่อในโอกาสแรกเพื่อจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์รวมทั้ง<br>ตรวจสอบความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ และกำลังพลเพื่อให้การสนับสนุนตามที่ร้องขอ            |                                                                             |                                 |               |

| ชื่อเรื่อง | เพิ่มประสิทธิภาพขั้นตอนการให้การสนับสนุน และบริการ | ลำดับ             | OSL.๑./_๒๕๖๑_  |
|------------|----------------------------------------------------|-------------------|----------------|
|            |                                                    | วันที่เขียน       | ๒ มี.ค.๖๑      |
| หน่วยงาน   | หน่วยงาน: แผนกโยธาฯ<br>นชต: กอง สน.ยศ.ทร.          | ผู้เขียน          | ผู้ตรวจสอบ     |
|            |                                                    | น.ต.สนธยา สียาชีพ | น.อ.สามารถฯ    |
|            |                                                    | ๓ / ก.พ. / ๖๓     | ๒ / มี.ค. / ๖๑ |
|            |                                                    |                   | ผู้อนุมัติ     |
|            |                                                    |                   | น.อ.ชาติรี ฯ   |
|            |                                                    |                   | ๔ / มี.ค. / ๖๓ |

**วัตถุประสงค์** เพื่อให้ทราบถึงลำดับขั้นตอนในการให้การสนับสนุน จัดสถานที่ และการจรรยาภิกรรมการจัดงานต่างๆ ของ กอง สน.ยศ.ทร.สามารถปฏิบัติได้อย่างถูกและรวดเร็ว

**เนื้อหา** แบบบันทึกข้อความขอรับการสนับสนุน หนังสือขอรับการสนับสนุน แผนการจัดสถานที่และการจรรยาภิกรรมการจัดงานต่างๆ

### ขั้นตอนการให้การสนับสนุน



|               |             |  |  |  |  |  |  |
|---------------|-------------|--|--|--|--|--|--|
| วันที่สอน     | 2 มี.ค.63   |  |  |  |  |  |  |
| ผู้เขียน      | น.ต.สนธยา ฯ |  |  |  |  |  |  |
| ผู้ตรวจสอบ    | น.อ.สามารถฯ |  |  |  |  |  |  |
| ผลการเรียนรู้ | เรียบร้อย   |  |  |  |  |  |  |

## บทที่ ๒ เพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการให้การสนับสนุนและบริการ

### หลักการและเหตุผล

เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนของกรมยุทธศึกษาทหารเรือ เป้าหมาย เพื่อให้มีระบบบริการที่มีคุณภาพ และรวดเร็ว บุคลากรมีคุณภาพมีจิตใจพร้อมที่จะบริการในด้านให้การสนับสนุนและซ่อมบำรุงระบบสาธารณูปโภคต่างๆของหน่วย

### ๑. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมของอาคาร ในเรื่อง ระบบสาธารณูปโภคต่างๆของหน่วยเพื่อตอบสนองการเรียนการสอน และการทำงานของกำลังพลของหน่วยขึ้นตรงกรมยุทธศึกษาทหารเรือ นายทหารนักเรียน และบุคคลภายนอกที่มาติดต่อราชการ ได้รับความสะดวกและได้รับความพึงพอใจอันเป็นการใช้ประโยชน์ของอาคารสถานที่ทางราชการอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

### ๒. ขอบเขต

เอกสารคู่มือการซ่อมนี้จะใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของผู้ที่มาบริหารจัดการ ให้การสนับสนุนภารกิจและระบบสาธารณูปโภคต่างๆของหน่วย ภายในและภายนอกอาคารในพื้นที่ กรมยุทธศึกษาทหารเรือ ( พื้นที่ศาลายา )

### ๓. คำนิยาม

“ผอ.กอง สน.” หมายถึงผู้อำนวยการสำนักอำนวยการ

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่แผนกโยธาไฟฟ้าและเครื่องกล กอง สน.ยศ.ทร.

“หน่วยเทคนิค” หมายถึง กรมช่างโยธาทหารเรือ หรือ กรมอู่

“ผู้มีอำนาจ “ หมายถึง เจ้าหน้าที่พัสดุ ยศ.ทร. หรือ กบ.ยศ.ทร.

### ๔. ขั้นตอนการดำเนินงาน

๑..เจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรการ กอง สน.ยศ.ทร.รับหนังสือขอแจ้งขอรับการสนับสนุน/รับแจ้งทางโทรศัพท์ในการสถานที่และ การจรรยาจรรยากรรมการจัดงานต่างๆ

๒.เจ้าหน้าที่แต่ละแผนกในส่วนที่เกี่ยวข้อง พิจารณาความจำเป็น การดำเนินการก่อนหลัง

๓.แต่ละแผนก ลงสมุดบันทึกทำงานประจำวัน โทรประสานงานหน่วยที่ร้องขอเพิ่มช่องทางติดต่อ ผ่าน 

๔.หัวหน้าแผนกโยธาไฟฟ้าและเครื่องกล หัวหน้าแผนกพลาธิการ และหัวหน้าแผนกขนส่ง พิจารณาความเหมาะสม ถ้ามี วัสดุสามารถสามารถดำเนินการเองได้ให้ดำเนินการจัดการตามที่หน่วยร้องขอทันที

๖.ถ้าต้องขอรับการสนับสนุนจากหน่วยเทคนิค หัวหน้าแผนกโยธาไฟฟ้าและเครื่องกล หัวหน้าแผนกพลาธิการ และ หัวหน้าแผนกขนส่ง จัดทำบันทึกรายงาน เสนอหน่วยเทคนิคเพื่อขอรับการสนับสนุน เจ้าหน้าที่หรือวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัด สถานที่ จัดเลี้ยง และ การจรรยาจรรยากรรมการจัดงานต่าง ๆ

๗.กรณีไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากงบประมาณไม่เพียงพอ ต้องทำเรื่องขออนุมัติงบประมาณเพิ่มเติมจากหน่วย เจ้าของงานหรือ ขออนุมัติงบประมาณ จาก กบ.ยศ.ทร.

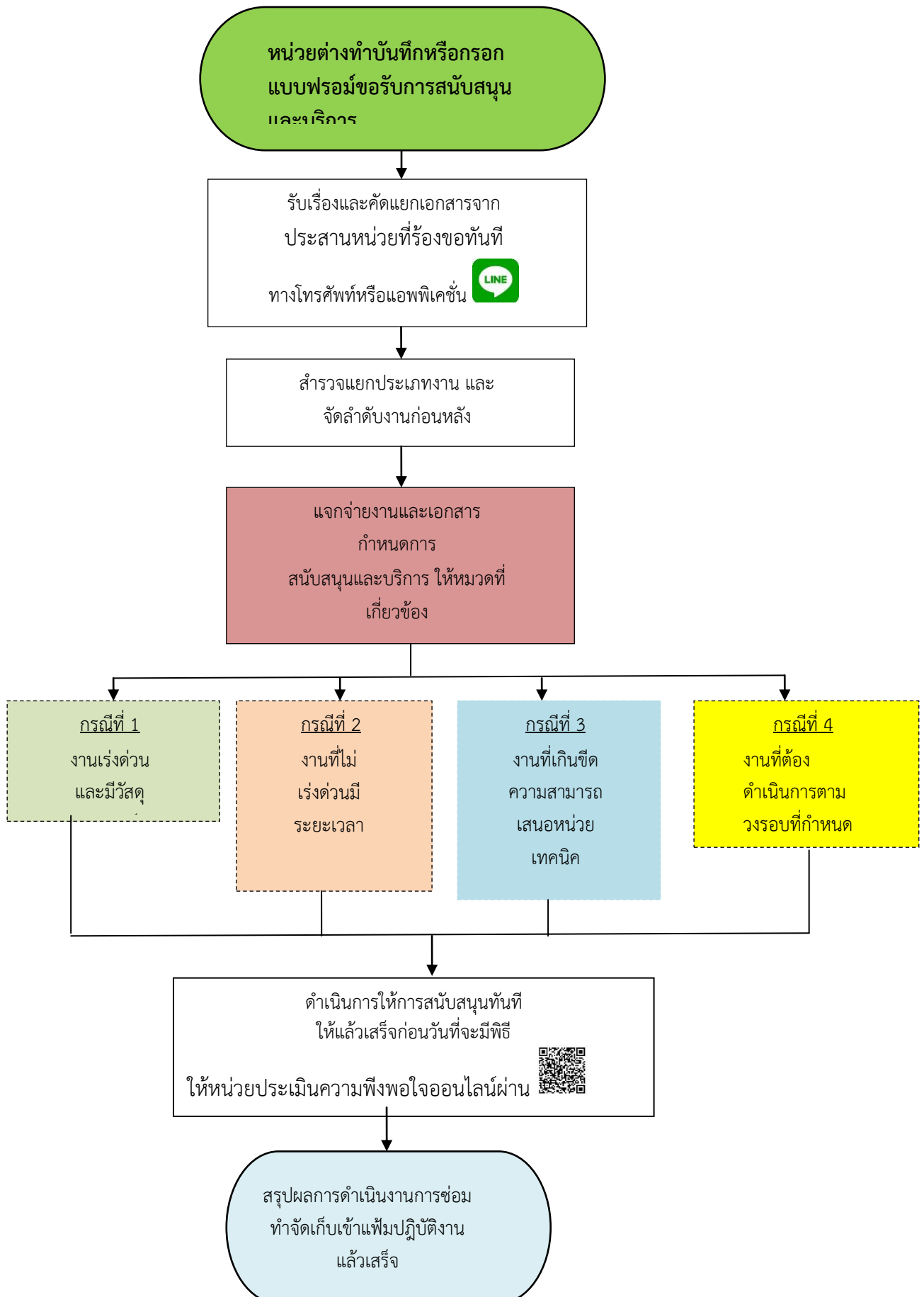
๘.กรณีอนุมัติส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่พัสดุนำดำเนินการตามระเบียบพัสดุ

๙..ผู้รับบริการรับมอบงาน ประเมินความพึงพอใจออนไลน์ผ่านช่องทางคิวอาร์โค้ดผ่าน QR CODE



๑๐.งานเสร็จเก็บเอกสาร

# Flow Chart การให้การสนับสนุนและบริการของ กอง สน.ยศ.ทร.



## ขั้นตอนวิธีปฏิบัติขั้นตอนวิธีปฏิบัติ

### ขั้นที่ ๑ ระยะเวลาปฏิบัติ ๑/๒วัน

งานด้านธุรการ

- ๑.รับและตรวจสอบเรื่องการขอรับการสนับสนุนจาก นชต.ยศ.ทร. ในการขอรับการสนับสนุนและบริการ
- ๒.แยกลำดับความสำคัญก่อนหลังของเอกสาร
- ๓.คัดแยกเอกสารเพื่อแยกประเภทของงาน ในส่วนที่แผนกต่างๆของ กอง สน.ยศ.ทร.ที่ รับผิดชอบ
- ๔.จัดทำแผนกำหนดการให้การสนับสนุนและบริการด้านต่างๆ ก่อนแจกจ่ายให้หมวดต่างๆ ดำเนินการ

### ขั้นที่ ๒ ระยะเวลาปฏิบัติ ๑/๒วัน

แจกจ่ายงานให้กับแผนกต่าง ๆ ตามประเภทของงาน คือ

๑. งานซ่อมบำรุงไฟฟ้า ประปาอาคารสถานที่และที่พักอาศัยแจกจ่ายแผนกโยธาฯ รับผิดชอบดำเนินการ
๒. งานเบิกพัสดุ แจกจ่ายแผนกพัสดุฯ รับผิดชอบดำเนินการ
๓. งานบริการจัดเลี้ยง แจกจ่ายแผนกพัสดุฯ รับผิดชอบดำเนินการ
๔. งานยานพาหนะขนส่ง แจกจ่ายแผนกขนส่งฯ รับผิดชอบดำเนินการ

### ขั้นที่ ๓ ระยะเวลาขึ้นอยู่กับลักษณะงานแต่ไม่เกิน ๕ วัน

๑. กรณีทำงานต้องดำเนินการเร่งด่วน ประสานหน่วยที่ร้องขอทันที ทางโทรศัพท์หากมีวัสดุหรืออุปกรณ์ที่สามารถให้การสนับสนุนได้ จัดส่งเจ้าหน้าที่ให้การสนับสนุนทันที
๒. กรณีทำงานไม่เร่งด่วนมีระยะเวลาในการดำเนินการ ประสานหน่วยที่รับผิดชอบงานๆทันทีทางโทรศัพท์ ส่งเจ้าหน้าที่ไปสำรวจความต้องเพิ่มช่องทางติดต่อทางแอปพลิเคชัน 
๓. กรณีที่งานที่เกินขีดความสามารถ เสนอหน่วยเทคนิค เช่น ขอยานพาหนะ ขอธงประดับ ไม้ประดับ หรือบอร์ด นิทรรศการประสานหน่วยที่เทคนิคทันที
๔. กรณีที่เป็นงานที่จัดทำตามวงรอบประจำปี จัดทำบันทึก หรือตารางการปฏิบัติให้สอดคล้องตามแผนปฏิบัติ

ราชการ

### ขั้นที่ ๔ ระยะเวลาปฏิบัติ ๑/๒วัน

ติดตามและประเมินผล

๑. เมื่อซ่อมทำเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้หน่วยที่ขอรับการสนับสนุน ลงลายมือชื่อรับงานที่แล้วเสร็จ
๒. เก็บเอกสารงานแล้วเสร็จ หรือติดตามงานที่ขอรับการสนับสนุนจากหน่วยเทคนิค และ กบ.ยศ.ทร.
๓. ให้ผู้ร้องขอประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการสนับสนุนและบริการ เพิ่มช่องทางการประเมินทางออนไลน์ผ่าน



QR CODE

๔. จัดทำรายงานสรุปผลการให้สนับสนุนและบันทึกเป็นสถิติ

## ขอบเขตการดำเนินการ

เพื่อให้การเพิ่มประสิทธิภาพของการให้การสนับสนุนและบริการมีความถูกต้องรวดเร็วมีประสิทธิภาพนั้น ขึ้นอยู่กับ การติดต่อประสานงาน และ ช่องทางในการติดต่อประสานงาน จำแนกเป็นหัวข้อได้ดังนี้

### ๓.๑.เทคนิคการสนทนาทางโทรศัพท์

ข้อมูลสำคัญที่ต้องติดต่ออยู่เป็นประจำ เช่น หมายเลขโทรศัพท์ของ นขต.ที่ขอรับการสนับสนุนเจ้าหน้าที่ หน่วยงาน เจ้าของเรื่องต้องบันทึกและจัดทำไว้เป็นกระดานสนทนาติดไว้ประจำบริเวณใกล้เครื่องโทรศัพท์

ขั้นตอนการสนทนาทางโทรศัพท์ให้มีประสิทธิภาพ มีดังนี้

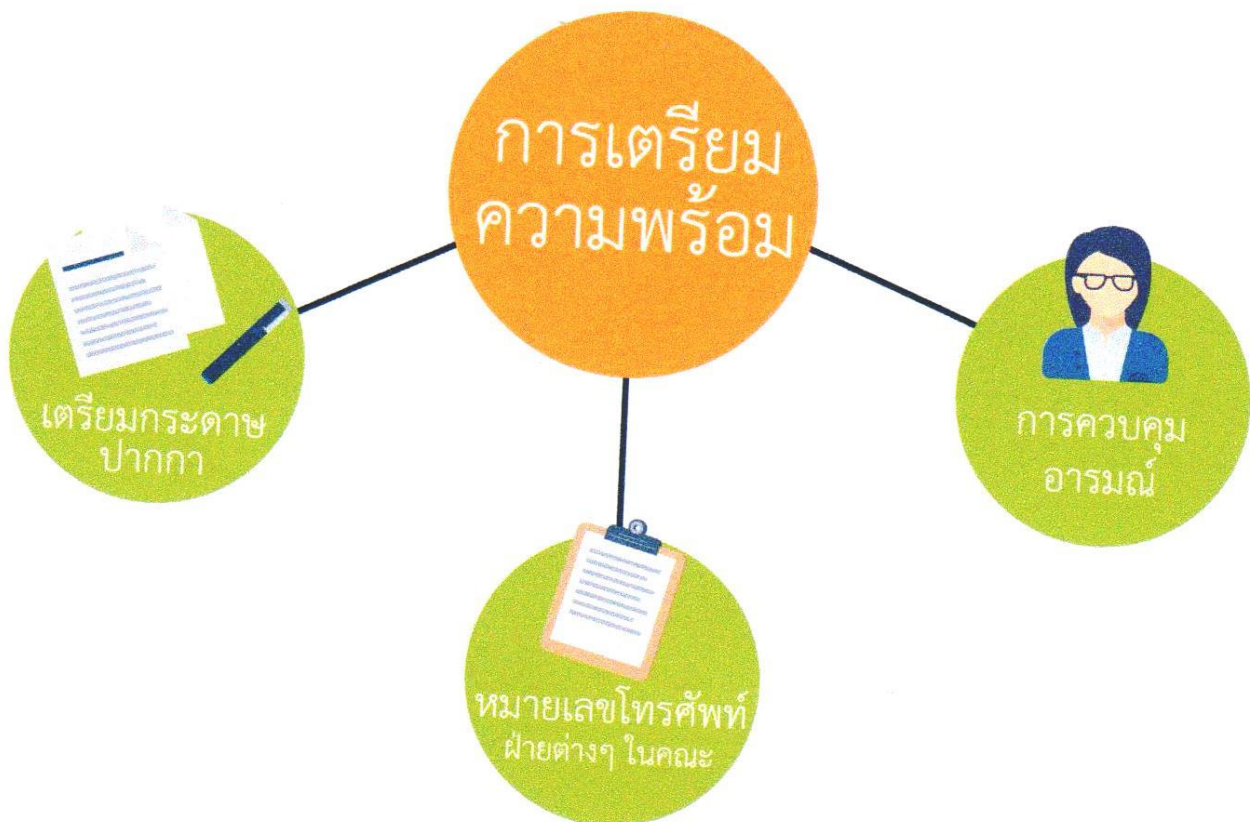
#### ๓.๑.๑ การเตรียมความพร้อม

แนวทางที่จะส่งผลให้การประสานงานทางโทรศัพท์มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล ต้องเริ่มจากการ เตรียมความพร้อมของผู้ใช้โทรศัพท์ โดยได้เลือกแนวทางที่มีคะแนนความสำคัญมากที่สุด ๓ ลำดับ ดังนี้

๑. เตรียมกระดาส ปากกาสำหรับบันทึกข้อความ ควรใช้กระดาสบันทึกที่มีแบบฟอร์มชัดเจน(ถ้าทำได้) หรือใช้กระดาสใช้แล้วอีกด้าน ปากกาและดินสอเพื่อจดบันทึกข้อความสำคัญ

๒. มีหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยต่างๆ ภายในกรมยุทธศึกษาทหารเรือ (เพื่อติดต่อประสานงาน) วางไว้ ใกล้เครื่องรับโทรศัพท์

๓. ควรควบคุมอารมณ์ให้ดีก่อนพูดหากรู้ตัวว่าอารมณ์ไม่ดี อย่าเพิ่งใช้โทรศัพท์



### ๓.๑.๒. การพูดและการใช้เสียงขณะสนทนา

การประสานงานทางโทรศัพท์มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล โดยต้องใช้ถ้อยคำที่ชัดเจน อันที่จะสร้างความเข้าใจแก่ปลายสาย และการใช้เสียงที่สุภาพ มีหางเสียง ถูกกาลเทศะในขณะสนทนาทางโทรศัพท์ จะเป็นการสร้างความประทับใจให้ผู้อยู่ปลายสาย จึงเสนอเทคนิคการพูดและการใช้เสียงขณะสนทนา ดังนี้



### ๓.๑.๓. การใช้ “สำนวน” ในการสื่อสาร

แนวทางการใช้สำนวนในการสื่อสารที่จะส่งผลให้การประสานงานทางโทรศัพท์มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้นดังนี้

๑. เลือกใช้คำที่สุภาพและให้เกียรติคู่สนทนา
๒. ระวังสำนวนที่ฟังดูเหมือนจะกล่าวผิดคู่สนทนา เช่น ทำไมคุณไม่เตรียมเอกสารมาให้ครบถ้วนก่อน มาติดต่อครับ
๓. หลีกเลี่ยงการออกคำสั่งต่อคู่สนทนา
๔. กล่าวขออนุญาตก่อนที่จะเสนอความคิดของตน
- ๕ หลีกเลี่ยงการแสดงออกว่าไม่เห็นด้วยกับคู่สนทนา



### ๓.๑.๔ การรับฟังอย่างตั้งใจ

การรับฟังอย่างตั้งใจและใส่ใจผู้พูดจะเป็นแนวทางที่จะส่งผลให้การประสานงานทางโทรศัพท์มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลกล่าวคือนอกจากการพูดคุยแล้วยังจะต้องฟังอย่างตั้งใจซึ่งจะสามารถจับใจความประเด็นสำคัญว่าผู้ที่โทรศัพท์เขามา มีความต้องการอะไรดังนี้

๑. เมื่อรับสายควรให้ความสนใจ **ตั้งใจฟัง**ผู้สนทนา อย่างเต็มที่และมีสติที่ดีขณะสนทนา
๒. ควร **ขานรับเป็นระยะ** เพื่อแสดงให้ผู้สนทนาทราบว่ายังฟังอยู่
๓. **ไม่พยายามอธิบายหรือพูดแทรก**
๔. ควร**จดประเด็นสำคัญ** หรือประเด็นที่ต้องการจะถามแยกไว้
- ๕.. **สรุปบทวน** ด้วยคำพูดของตนเองอีกครั้งเพื่อให้แน่ใจว่าเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง



### ๓.๑.๕ การให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์

#### ๓.๑.๕.๑.การรับโทรศัพท์

- \* ผู้รับโทรศัพท์ต้องรับโทรศัพท์ภายในเสียงเรียกที่ 2 ไม่ควรทิ้งให้กริ่งเรียกเกิน 3 ครั้ง อย่าให้คนอื่นรอนาน
- \* ยิ้มก่อนพูด (Put smile in your voice)
- \* ผู้รับโทรศัพท์จะต้องกล่าวว่า “สวัสดีค่ะ / ครับ กองสนับสนุน ค่ะ / ครับ” แทนคำว่า “ฮัลโล” ด้วยการบอกลายชื่อ สถานที่และ “รับสายค่ะ/ครับ” ก่อนเสมอ
- \* กรณีเรื่องที่ผู้โทรศัพท์เข้าอยู่ในขอบข่ายข้อมูลให้บริการของกอง สน.ยส.ท.ให้รับดำเนินการ สืบค้นจากฐานข้อมูล และตอบให้ครบถ้วน แล้วพูดว่า “ต้องการสอบถามอะไร เพิ่มเติมไหมคะ / ครับ”

#### ๓.๑.๕.๒.การรับสายที่โอนมา

- \* ผู้รับโทรศัพท์เมื่อทราบว่าได้รับสายที่โอนมา ขอให้ตระหนักว่าผู้รับโทรศัพท์จะต้องให้บริการผู้โทรศัพท์เข้ามาอย่างเต็มความสามารถและควรสอบถามข้อมูลจากผู้โอนสายอย่างละเอียด เนื่องจากไม่ควรโอนสายต่อไปอีกแล้ว (เว้นแต่เพื่อให้ข้อมูลที่จำเป็นต้องได้รับรายละเอียดจากผู้รับผิดชอบโดยตรง)
- \* ผู้รับสายโอนมาไม่ควรสอบถามวัตถุประสงค์หรือปัญหาของผู้โทรศัพท์ซ้ำอีก โดยควรกล่าวว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ...ครับ/ค่ะ ต้องการทราบรายละเอียด กรุณารอสักครู่ครับ/ค่ะ ตอนนี้ฉันอยู่ในช่วงขออนุมัติจัดซื้อวัสดุครับ/ค่ะ”

#### ๓.๑.๕.๓ การพักสาย

การพักสายเป็นเรื่องที่ควรหลีกเลี่ยงในการติดต่อทางโทรศัพท์ ผู้รับสายควรสนทนาขณะสืบค้นข้อมูลและสอบถามเท่าที่จำเป็นเพื่อค้นหาข้อมูลได้ถูกต้องชัดเจนตามวัตถุประสงค์ของผู้โทรศัพท์ เว้นแต่กรณีที่ต้องหาข้อมูลเพิ่มเติมและผู้โทรศัพท์เข้ามายืนยันจะถือสายรอ ให้ผู้รับสายปฏิบัติดังนี้

- \* แจ้งให้ผู้โทรศัพท์เข้าทราบเป็นระยะๆ (ทุก 20 วินาที) เพื่อแสดงว่า ผู้รับสายไม่ได้ลืม
- \* หากไม่สามารถติดต่อผู้รับผิดชอบได้ในขณะนั้น ให้กล่าวขอโทษ และขอหมายเลขโทรศัพท์ เพื่อให้ผู้รับผิดชอบติดต่อกลับ หรือประสานผู้ที่ติดต่อมาให้ติดต่อมาภายหลัง(โดยกำหนดระยะเวลาให้ชัดเจน)
- \* กรณีขอให้ผู้รับผิดชอบงาน มารับสายไม่ควรปล่อยให้รออยู่ว่าง ๆ นานเกินไป เมื่อครบ 60 วินาทีให้ยุติการติดต่อโดยให้ปลายสายเลือกเอาว่าจะให้คนที่ต้องการพูดด้วยโทรกลับไปที่หมายเลขอะไรหรือจะโทรมาใหม่ หรือฝากข้อความไว้

#### ๓.๑.๕.๔.การรับฝากข้อความ

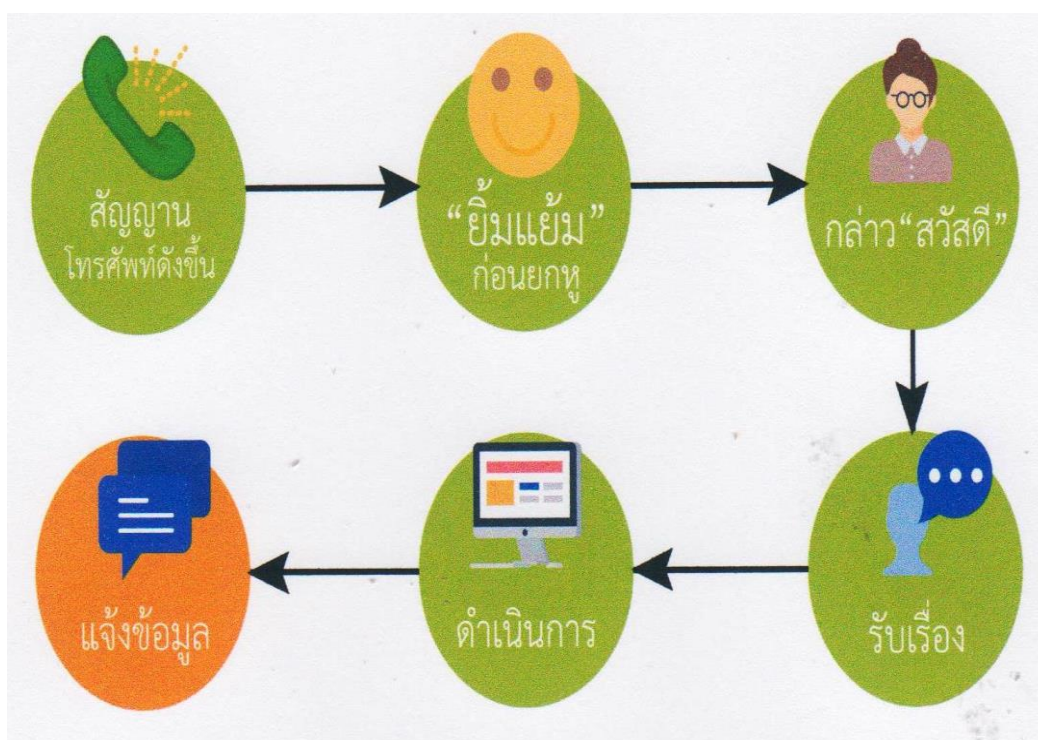
การรับฝากข้อความ เป็นหน้าที่ของผู้รับโทรศัพท์ในการบันทึกข้อความจากผู้โทรศัพท์เข้ามาให้ครบถ้วนแล้วประสานหรือนำส่งแก่ผู้รับผิดชอบทันทีและบันทึกเวลาที่แจ้งและผู้รับแจ้งไว้ในสมุดบันทึกการรับโทรศัพท์ด้วยการวางสาย

- 1 เมื่อสนทนาเสร็จเรียบร้อย ก่อนวางสายโทรศัพท์ให้ปฏิบัติดังนี้
  - เสนอความช่วยเหลือเพิ่มเติม โดยถามว่า “มีอะไรเพิ่มเติมอีกไหมคะ/ ครับ”
  - หากเป็นเรื่องที่มีความสำคัญเพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการสื่อสารให้สรุปทวนเรื่องที่พูดคุยกันอีกครั้ง
- \* กล่าวขอบคุณค่ะ / ครับ สวัสดีค่ะ / ครับ
- \* รอให้อีกฝ่ายหนึ่งวางสายก่อนจากนั้นจึงวางสายอย่างสุภาพ
2. เมื่อผู้โทรศัพท์เข้ามาพูดจาวกวนหรือพูดเรื่องเดิมซ้ำๆ ไม่จบ ผู้รับโทรศัพท์ควรควบคุมการสนทนาโดยกล่าวว่า “ขอโทษด้วย นะคะ / ครับ ดิฉัน / ผม มีอีกสายหนึ่งรออยู่ค่ะ / ครับ มีอะไรเพิ่มเติมอีกไหมคะ / ครับ สวัสดีค่ะ / ครับ”
3. เมื่อสัญญาณเสียงขัดข้อง กรณีที่รับโทรศัพท์แล้วไม่สามารถสื่อสารได้ไม่ว่าจะเกิดขึ้นจากการที่เราไม่ได้ยินเสียงของผู้โทรศัพท์เข้ามาหรือผู้โทรศัพท์ไม่ได้เสียงผู้รับ ให้ปฏิบัติดังนี้

\* กล่าวคำว่า “สวัสดีค่ะ / ครับ” แล้วเว้นช่วง นับ 1 2 3 ในใจและกล่าว สวัสดีอีกครั้ง

\* หากยังไม่มีเสียงตอบกลับ ให้กล่าวคำว่า “ขอโทษค่ะ / ครับ ดิฉัน / ผม ไม่ได้ยินเสียงคุณ กรุณาติดต่อมาใหม่อีกครั้ง ขอขอบคุณค่ะ / ครับ”

### ๓.๑.๕.๖. การโทรศัพท์ติดต่อบุคคลภายนอก



1. กล่าวทักทายแนะนำตัว “สวัสดีครับ/ค่ะแผนกบริการ ผม/ดิฉัน นาม นาม นาม รับสายครับ/ค่ะ”
2. จากนั้นแจ้งข้อความเรื่อง วัตถุประสงค์ ที่ต้องการประสานขอข้อมูล หรือ ให้ดำเนินการ
3. แจ้งชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ผู้ที่ต้องการทราบเรื่องเพื่อให้ผู้รับผิดชอบ สามารถติดต่อกลับได้
4. ขอทราบชื่อผู้รับแจ้งข้อความ
5. บันทึกวัน เวลา เรื่องที่แจ้ง และผู้รับแจ้ง ลงในสมุดบันทึก/กระดาน
6. ก่อนจบการสนทนาให้กล่าว “ขอบคุณค่ะ / ครับ สวัสดีค่ะ / ครับ” จากนั้นรอให้อีกฝ่ายหนึ่งวางสายก่อนจึงวางสายอย่างสุภาพ

## สิ่งที่ควรหลีกเลี่ยงขณะใช้โทรศัพท์

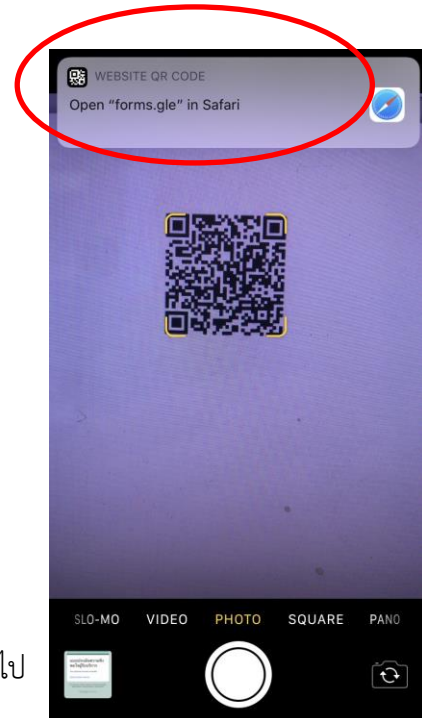
1. ไม่ควรมีสิ่งขบเคี้ยว อาหารอยู่ในปากขณะพูดโทรศัพท์
2. ไม่พูดล้อเล่นหรือหยอกล้อกับอีกฝ่ายหนึ่งจนเกินความจำเป็นในขณะที่พูดติดต่องาน
3. ไม่ควรใช้คำที่แสดงความเป็นกันเองเกินไป เช่น จ๊ะ จำ นะฮะ กับบุคคลที่ไม่ใช่เพื่อนร่วมงานหรือญาติ
4. ไม่พูดต่อเมื่อผู้ مخاطอยู่ฝ่ายเดียวโดยไม่เปิดโอกาสให้อีกฝ่ายหนึ่งพูดและไม่ขัดจังหวะ อย่าจับผิด อย่าชวนทะเลาะในขณะที่อีกฝ่ายหนึ่งกำลังพูดอยู่
5. ไม่ควรหยุดพูดกับผู้อื่นโดยไม่แจ้งขอพักสายในขณะที่กำลังพูดโทรศัพท์
6. ควรจบการสนทนากับผู้อื่นก่อนจะรับโทรศัพท์ที่เรียกเข้ามาอีกสาย
7. อย่าจบสนทนาโดยใจความยังไม่สมบูรณ์ชัดเจน
8. ไม่ควรใช้โทรศัพท์พูดเรื่องส่วนตัวเป็นเวลานาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเวลาทำงาน
9. ไม่ควรพูดด้วยน้ำเสียงรีบร้อน
10. ไม่ควรถอนหายใจ หายใจแรงๆ หรือพ่นลมในกระบอกโทรศัพท์เพราะอาจทำให้ผู้ฟังเข้าใจผิดว่าเรากำลังถอนใจหรือเบื่อหน่ายคู่สนทนา
11. หากไม่ได้ยินเสียงตอบรับจากอีกฝ่าย ไม่ควรพูดเสียงดังหรือตะโกน
12. หลีกเลี่ยงการใช้คำย่อ คำกำกวม คำที่ไม่สุภาพ และคำเฉพาะ (Technical Terms หรือ Jargons)
13. ไม่พูดเสียงดัง เบาจนเกินไป ดัดเสียงให้ทุ้มแหลม ช้าเร็ว สูงต่ำ ผิดไปจากธรรมชาติ
14. อย่าสนทนาที่ คือ โทรศัพท์ 2 เครื่องหรือคุยกับคนอื่นด้วยในขณะที่ใช้โทรศัพท์
15. อย่าแสดงอาการหงุดหงิด รำคาญ ฉุนเฉียว เบื่อหน่าย เมื่อปลายสายพูดไม่ถูกใจ  
ควบคุมคุณภาพการพูดของคนอื่น โดยการควบคุมการพูดของตัวเอง
16. อย่าใช้โทรศัพท์เป็นที่ระบายอารมณ์หรือกล่าวโทษ นินทา ให้อายคนอื่น
17. ในกรณีที่ให้คนอื่นมาร่วมสนทนาด้วย จะต้องบอกว่าคนที่จะมาช่วยซื้ออะไร  
มีความสำคัญต่อการพูดอย่างไร
18. จดทุกครั้งที่ได้รับโทรศัพท์ ข้อมูลข่าวสารที่ไม่เข้าใจ ถ้ามองก่อนที่จะผ่านไป เมื่อมีโทรศัพท์ถึงคนที่ไม่อยู่ในที่ทำงาน อย่าลืมใช้แบบฟอร์มการรับโทรศัพท์
19. ขณะกำลังสนทนาอยู่กับใคร ไม่ควรต่อโทรศัพท์ถึงคนอื่น ในเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง  
หรือไม่เป็นประโยชน์ต่อการสนทนา
20. หากต้องวางหูโทรศัพท์เพื่อหยุดไปดำเนินการใดๆ ให้วางหูโทรศัพท์คว่ำลงอย่างหงายและ  
งดวิจารณ์คู่สนทนาเพราะเสียงอาจลอดเข้าไป
21. ระมัดระวังในการวางหูโทรศัพท์อย่างเบามือ เมื่อจบการสนทนาอย่ากระแทกหูโทรศัพท์เสียงดัง

## ขั้นตอนทำแบบประเมินความพึงพอใจออนไลน์ของ กองสน ยศ.ทร.

1. สแกน QR Code ข้างล่างนี้เพื่อเข้าสู่แบบฟอร์ม  
ประเมินความพึงพอใจ



2. สามารถสแกนผ่านกล้องถ่ายรูปเพื่อ  
เข้าสู่แบบฟอร์ม



3. อ่านคำชี้แจงจากนั้นกดปุ่ม Next / ถัดไป

### แบบประเมินความพึง พอใจผู้รับบริการ

แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ แผนก  
โยธาไฟฟ้าและเครื่องกล กองสนับสนุน กรมยุทธ  
ศึกษาทหารเรือ

**คำชี้แจง**

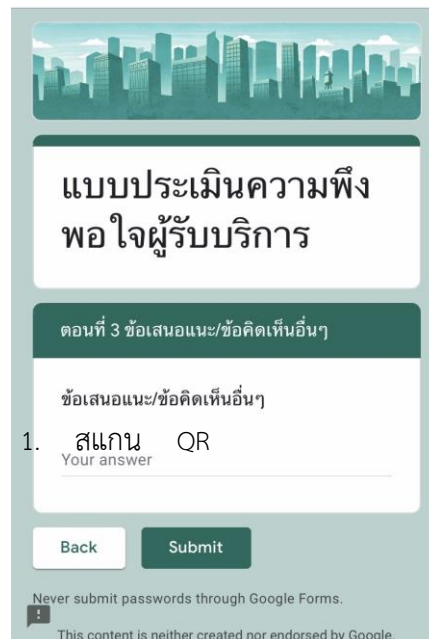
แบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจ  
ของผู้ใช้บริการส่วนการเจ้าหน้าที่ ผลการประเมินและใน  
การปรับปรุงให้บริการของส่วนการเจ้าหน้าที่ให้มี  
ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไปจึงขอความร่วมมือจากทุก  
ท่านที่ใช้บริการของส่วนการเจ้าหน้าที่ ให้ความอนุเคราะห์  
ในการตอบแบบสอบถามดังกล่าวนี้จะขอบคุณยิ่ง

Next

#### 4. กรอกแบบประเมินตอนที่ 1 เมื่อกรอกเสร็จ กดปุ่ม

#### 5. จากนั้นกรอกแบบประเมินในตอนที่ 2 เมื่อกรอกเสร็จ กด

6. ในส่วนของตอนที่ 3 ให้เขียนข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นในช่องใส่คำตอบเมื่อกรอกเสร็จแล้วให้กดปุ่ม Submit เพื่อส่งคำตอบ



แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นอื่นๆ

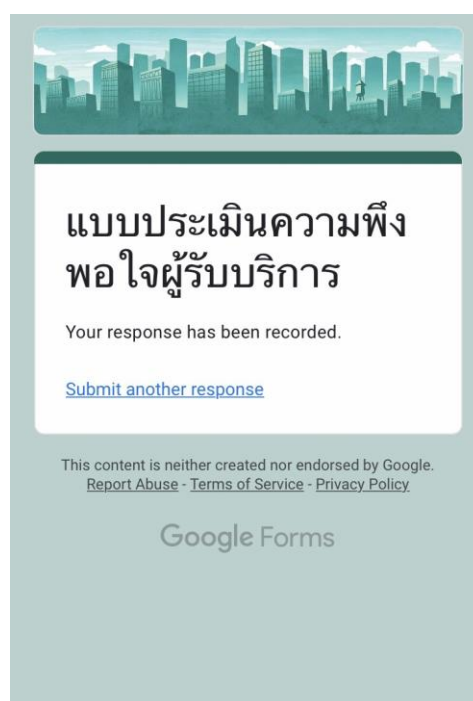
ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นอื่นๆ

1. สแกน QR  
Your answer

Back Submit

Never submit passwords through Google Forms.  
This content is neither created nor endorsed by Google.

7. หลังจากส่งคำตอบ จะเปลี่ยนมาหน้าหน้านี้ สามารถปิดเว็บไซต์



แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

Your response has been recorded.

[Submit another response](#)

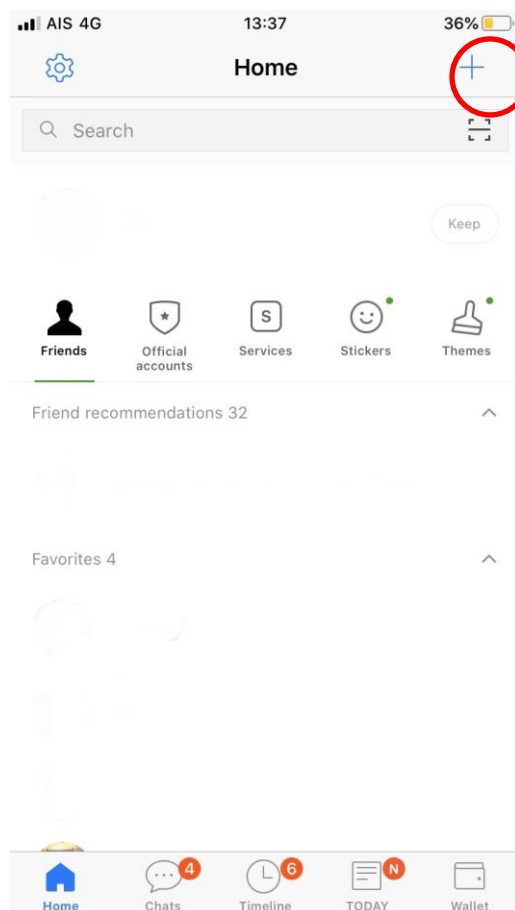
This content is neither created nor endorsed by Google.  
[Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

Google Forms

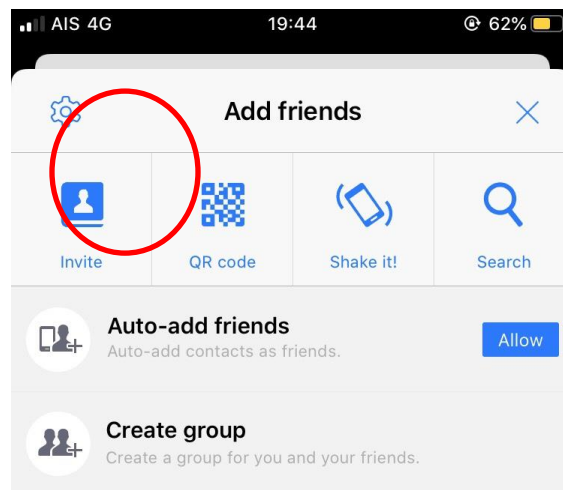
## ขั้นตอนการ Add line แผนกโยธาฯ กองสน.ยศ.ทร.



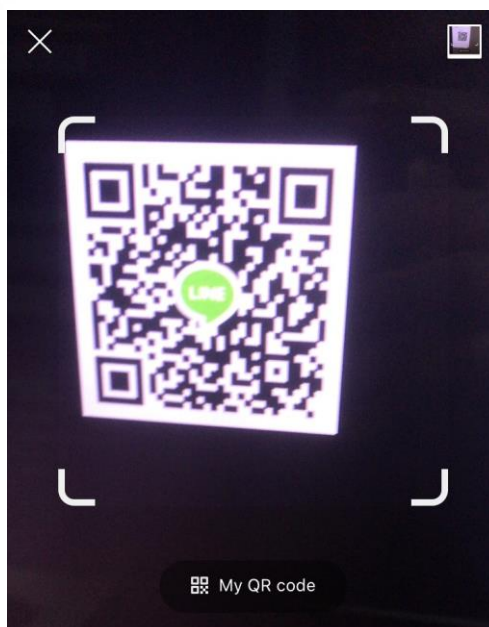
2. กดปุ่ม + เพื่อเพิ่มเพื่อนใน Line



### 3. กดตรง QR code เพื่อสแกน

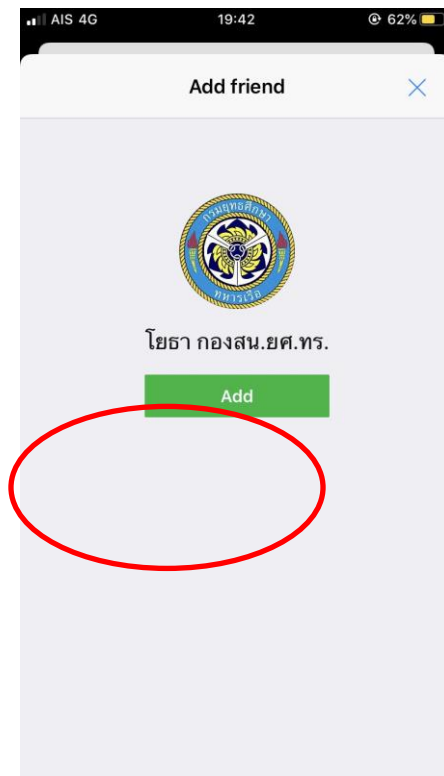


### 4. นำมือถือมาสแกน QR code

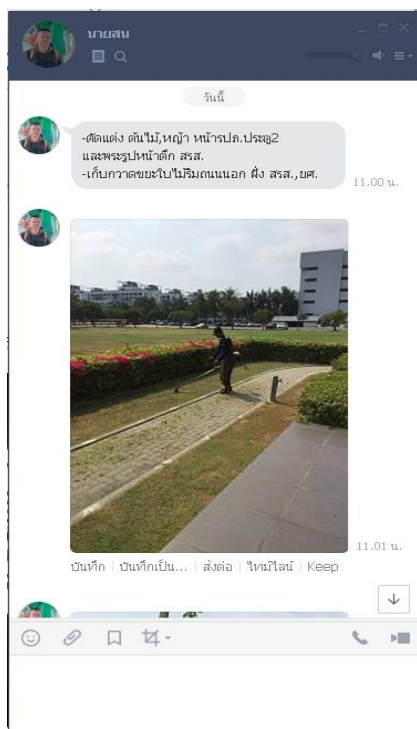


Just scan a QR code for quick access to features such as adding friends.

## 5. จากนั้นกดปุ่ม Add เพื่อเพิ่มเพื่อน



## ตัวอย่างการติดต่องานผ่าน LINE





## ตัวอย่างแบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ

แผนกโยธาไฟฟ้าและเครื่องกล กองสนับสนุน กรมยุทธศึกษาทหารเรือ

เลขที่                       
วันที่ ๓๐.๖.๖๐  
เวลา ๑.๐๐

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่วนการเจ้าหน้าที่ ผลการประเมินและข้อเสนอแนะที่ได้จากแบบสอบถามนี้จะถูกนำไปประมวลผลในภาพรวมและนำไปใช้ในการปรับปรุงให้บริการของส่วนการเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไปจึงขอความร่วมมือจากทุกท่านที่ใช้บริการของส่วนการเจ้าหน้าที่ ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามดังกล่าวนี้จะขอบคุณยิ่ง

แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้รับบริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริง)

1. ประเภทผู้รับบริการ ☒ บุคลากรสายวิชาการ ☐ บุคลากรสายปฏิบัติการ ☐ นายทหารนักเรียน  
☐ พนักงานราชการ ☐ บุคลากรลูกจ้างชั่วคราว
2. ท่านได้ใช้บริการในเรื่อง ☐ งานซ่อมระบบไฟฟ้า/ประปา ☒ งานซ่อมอาคารสถานที่ ☐ งานรักษาความสะอาดฯ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน)

ระดับความพึงพอใจ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด และ N/A ไม่สามารถให้ข้อมูลได้

| ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ           | 5                     | 4                                | 3                     | 2                     | 1                     | N/A                   |
|--------------------------------------|-----------------------|----------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1. การทักทายต้อนรับ                  | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2. การแต่งกาย                        | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3. กิริยามารยาท                      | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4. ความพร้อมในการให้บริการ           | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5. ความรวดเร็วในการให้บริการ         | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6. การแจ้งข้อมูลความก้าวหน้าของงาน   | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 7. ความถูกต้องครบถ้วนของงานที่บริการ | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 8. การให้คำปรึกษาแนะนำ               | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 9. สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ    | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 10. ความยืดหยุ่นในการให้บริการ       | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นอื่นๆ

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

ตัวอย่างงานสนับสนุนและบริการ ของ กองสน.ยศ.ทร.

