



คู่มือมาตรฐานการให้บริการ

โรงเรียนท่าเปือยวิทยา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามุขมนตรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามุขมนตรีศึกษาเขต 11
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

โทร : 07-7279-182

คำนำ

คู่มือการให้บริการของโรงเรียนท่าเพียงวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากรในการให้บริการเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานในการให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีที่น่าประทับใจกับผู้มาขอรับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร และสามารถยกระดับคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่ง

โรงเรียนท่าเพียงวิทยา

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมา

โรงเรียนท่าเพื่อองวิทยา มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนางานให้มี ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ตลอดจนพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการต่อผู้มาขอรับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยมุ่งเน้นให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรในสังกัด ได้ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

2.2 เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. คำจำกัดความ

การบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและคาชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดี ความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆเช่น งานวิชาการ งานประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ดังนั้นถ้าบริการที่ดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือ ขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากองค์กรโดยตรง หรือผ่านช่องทางติดต่อสื่อสารต่างทางสื่ออื่น ๆทั้งนี้รวมถึง ผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการด้วย

ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ซึ่งได้รับมอบหมาย หน้าที่คอยให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการขององค์กร เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากรในส่วนราชการ ผู้ส่งมอบงาน บริษัท/เอกชน รวมทั้งผู้รับบริการ เป็นต้น

ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ หมายถึงข้อกำหนด หรือขั้นตอนในการทำงาน กระบวนการทำงานให้บริการ ซึ่งมีระยะเวลาที่จำเป็นในการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ซึ่งในแต่ละงาน จะกำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับข้อกำหนด ความยากง่ายของการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อกิจกรรมหนึ่งซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ ระดับความพึงพอใจของบุคคลมีความสุข ชอบใจ พอใจเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง

บทที่ 2

งานการให้บริการ

โรงเรียนท่าเพื่อองวิทยา มีแนวทาง และวิธีการให้บริการตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พระราชบัญญัติบริหารราชการแผ่นดิน กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ และกฎหมายที่กำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบเพื่อให้ผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เกิดความพึงพอใจ ได้รับการบริการที่ สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ได้ประโยชน์

งานการให้บริการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- 1) การยื่นขอหลักฐาน/เอกสารทางวิชาการต่าง ๆ
- 2) การขอรับบริการด้านอาคาร/สถานที่ หรือการให้บริการด้านอื่น ๆ

ขั้นตอนการขอหลักฐานการเรียน

1. ยื่นคำร้องต่องานทะเบียนวัดผลล่วงหน้า 3 วัน พร้อมรูปถ่ายขนาด 1.5 นิ้ว แต่งเครื่องแบบนักเรียน จำนวน 2 รูป สำหรับ ปพ.1
2. เพื่อความสะดวกรวดเร็ว นักเรียน ม.3 และ ม.6 ทุกคนต้องส่งรูปถ่ายขนาด 1.5 นิ้ว จำนวน 2 รูป ที่งานทะเบียนวัดผลภายใน เดือน มกราคม เพื่อเตรียมหลักฐาน
3. หลักฐานที่โรงเรียนออกให้ฉบับแรก ไม่เสียค่าธรรมเนียม ฉบับต่อไปเสียฉบับละ 100 บาท

การขอพัก หรือ การลาออกจากโรงเรียน

การขอพักการเรียน

เมื่อนักเรียนไม่สามารถเรียนตามปกติได้ เช่น ป่วยเรื้อรัง หรืออุบัติเหตุ หรือไปต่างประเทศ ให้ผู้ปกครองยื่นคำร้องของหยุดพักการเรียน หลักฐาน **บันทึก** 3 ใบรับรองแพทย์ ฯลฯ ที่งานทะเบียน **มาตรฐาน** การให้บริการ

การลาออกจากโรงเรียน

1. ผู้ปกครองที่แท้จริง ต้องมายื่นคำร้องขอลาออกเป็นรายลักษณะอักษรพร้อมรูปถ่ายขนาด 1.5 นิ้ว จำนวน 2 รูป
2. ลาออกภายใน 7 วัน นับจากเปิดภาคเรียน

ขั้นตอนการยื่นขอใช้อาคารสถานที่ (กลุ่มงานบริหารทั่วไป)

ยื่นเอกสารหลักฐานการขอใช้อาคาร/สถานที่
ได้แก่สำเนาบัตรประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้าน

เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของคำขอ
และ เอกสารประกอบคำขอ 15 นาที

เจ้าหน้าที่พิจารณาและจัดทำหนังสือ แจ้งผลการ
พิจารณาเสนอ ผู้อำนวยการโรงเรียน ลงนาม
2 วันทำการ

เจ้าหน้าที่แจ้งผลการอนุมัติ
หลังจากผู้อำนวยการลงนาม

บทที่ 3

มาตรฐานการให้บริการ

ในการให้บริการตามภารกิจของโรงเรียนท่าเพียงวิทยา จะเห็นได้ว่าขั้นตอนการให้บริการของงานบริการ แต่ละด้าน มีความแตกต่างกันที่เนื้อหาของงาน ความยากง่ายในการปฏิบัติ แต่อย่างไรก็ตาม งานให้บริการมีหัวใจหลักที่สำคัญคือ “**ผู้รับบริการต้องได้รับบริการด้วยความรวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้อง เสมอภาค และเกิดความพึงพอใจ**” เพื่อให้เกิดประโยชน์สุข และผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มี ประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการผู้รับบริการได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการเพื่อให้บุคลากรของโรงเรียนท่าเพียงวิทยา สามารถปฏิบัติงานในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างมีประสิทธิภาพให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น และสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ที่น่าประทับใจกับประชาชน บุคคลทั่วไป ข้าราชการ หน่วยงานอื่น ๆ ทั้งในฐานะผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โรงเรียนท่าเพียงวิทยา จึงได้กำหนดวิธีการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากรในการให้บริการ ดังนี้

1. ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
2. ด้านบุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการ
3. ด้านกระบวนการทำงานและขั้นตอนการให้บริการ
4. ด้านช่องทางการเข้าถึงบริการ (การเข้าถึงข้อมูล)

ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

- 1) ห้องน้ำสะอาด
- 2) สำนักงานสะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยทำงานจัดให้เป็นระเบียบ มีแสงสว่างเพียงพอ
- 3) ใช้มาตรฐาน ๕ ส. โดยเน้นเรื่อง การจัดสำนักงานและจัดระบบเอกสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อย
- 4) จัดให้มีจุดบริการที่เหมาะสมแก่ผู้มารับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม
- 5) มีผัง/ป้าย ที่ชัดเจนเพื่อบ่งชี้การให้บริการตามขั้นตอน
- 6) มีจุดประชาสัมพันธ์/ติดต่อสอบถาม ที่เหมาะสม สะดวกต่อผู้รับบริการ
- 7) จัดโต๊ะทำงานของเจ้าหน้าที่ให้สอดคล้องกับขั้นตอนการให้บริการเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ
- 8) สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

ด้านบุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการ คุณสมบัติ/คุณลักษณะของผู้ให้บริการ(บุคลากรในโรงเรียน)

- 1) ดูแล หน้าตา ทรงผม เล็บมือ ให้สะอาดอยู่เสมอ
- 2) ขณะให้บริการ ห้ามรับประทานอาหาร หรือของขบเคี้ยวต่าง ๆ
- 3) ห้ามยื่นเท้าสะเอว เกาหัว หาวนอน หยอกล้อเล่นกัน ขณะให้บริการ
- 4) อย่าเสริมสวย ล้าง แคะ แกะ เกา ขณะให้บริการ
- 5) ห้ามพูดจา หรือหยิบของข้ามหน้าข้ามตาผู้อื่น
- 6) แต่งกายสุภาพเรียบร้อยถูกระเบียบ
- 7) ใช้กิริยาวาจาที่สุภาพต่อผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ
- 8) ยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอ เมื่อมีผู้รับบริการ
- 9) ประสานงาน และติดตามงานกับบุคคลอื่น ด้วยท่าทีที่เป็นมิตร
- 10) มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ
- 11) มีความพร้อม และกระตือรือร้นในการให้บริการ
- 12) ให้เกียรติผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ
- 13) มีความอดทนอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ
- 14) มีความเอื้ออาทรต่อผู้ร่วมงาน และไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก
- 15) ให้ความช่วยเหลือนอกจากภารกิจเช่น สามารถแนะนำบุคคลที่สามารถให้บริการในเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานของตนได้
- 16) รอบรู้รอบในงานบริการ และร่วมด้วยช่วยกันเป็นทีม
- 17) ไม่ใช่เสียงรบกวนผู้อื่นระหว่างเวลาปฏิบัติงาน
- 18) เรียนรู้ และพัฒนาตนเองตลอดเวลา

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ

- 1) ดำเนินการรับ-ส่งเอกสาร จัดทำ / จัดส่งเอกสารต่างๆ ของหน่วยงานทันทีโดยไม่ข้ามวันหากมีเหตุสุดวิสัย ให้รีบดำเนินการในวันถัดไปทันที
- 2) ใช้วิธีปฏิบัติอย่างไม่เป็นทางการก่อนมีหนังสือสั่งการ เช่น โทรศัพท์ติดต่อหรือประสานเพื่อให้การปฏิบัติงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสร็จตามกำหนดเวลา
- 3) หากได้รับการมอบหมายให้เดินเรื่องงานต้องดำเนินการให้เสร็จภายใน 1 วันหรืออย่างช้าไม่เกิน 2 วัน และต้องแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้มอบหมายทราบทันที

- 4) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และถูกต้องเสมอ
- 5) เมื่อรับเรื่องจากผู้มาติดต่อแล้ว ต้องจัดการติดตาม ให้เสร็จโดยเร็ว

ด้านช่องทางการเข้าถึงบริการ(การเข้าถึงข้อมูล)

การเข้าถึงข้อมูลหรือการขอรับบริการ

- 1) การยื่นขอรับบริการด้วยตนเองที่หน่วยงานนั้นๆ ตั้งอยู่
- 2) เปิดให้มีช่องทางการติดต่อสอบถามข้อมูล/บริการได้หลายช่องทาง เช่น โทรสาร โทรศัพท์ E-Mail INTERNET Webpage กลุ่ม Line facebook หรือโทรติดต่อโดยตรงจากคณะครู และบุคลากรภายในโรงเรียน
- 3) การเปิดให้ประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถขอรับบริการ ผ่านทางโทรสาร โทรศัพท์ ทางไปรษณีย์ หรือผ่านทาง INTERNET
- 4) การจัดทำมีเอกสารวารสาร แผ่นพับประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านต่าง ๆ
- 5) จัดให้มีบอร์ดประกาศ ประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์
- 6) จัดให้มีบริการส่งเอกสารทางไปรษณีย์ ทั้งนี้เพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้าและสิ้นเปลืองงบประมาณในการเดินทางมารับเอกสารด้วยตนเองของผู้รับบริการ

มาตรฐานการให้บริการ

มาตรฐานทั่วไป

- 1) เตรียมตัว เตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือที่จะให้บริการพร้อม ก่อนผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการต่างๆ เช่นดินสอ ปากกา สำหรับใช้กรอกคำขอใช้บริการ แบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการ
- 2) ให้การต้อนรับ บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี
- 3) มองสบตา พายิ้มพิมพิใจ ปราศรัยทักทายผู้มารับบริการก่อนเสมอ
- 4) ขณะให้บริการต้องมีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นเสมอ
- 5) ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคน ด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมตามลำดับก่อน - หลัง
- 6) ถ้าหากมีผู้รับบริการมาก เกิดการบริการที่ล่าช้าหรือมีข้อผิดพลาดใด ๆ ต้องกล่าวคำว่า “ขอโทษ” เสมอ
- 7) ให้บริการภายในเวลาที่กำหนด หากดำเนินการไม่ได้ต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการให้ทราบ ด้วยวาจาที่สุภาพ

- 8) มีบริการถ่ายเอกสาร
- 9) จัดให้มีที่นั่งรออย่างเพียงพอ
- 10) มีป้ายบอกทาง / แผนผังจุดบริการตามลำดับขั้นตอน/ ป้ายบอกชื่อห้อง

มาตรฐานการรับโทรศัพท์

- 1) รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อได้ยินเสียง
- 2) กล่าวคำทักทาย โดยพูดว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ (ชื่อผู้รับโทรศัพท์)/ค่ะรับสายครับ
- 3) เมื่อผู้รับบริการแจ้งความต้องการแล้วให้ผู้รับโทรศัพท์แจ้งบุคลากรที่เกี่ยวข้องมารับสายไปเร็ว
- 4) กรณีที่บุคลากรที่เกี่ยวข้องไม่อยู่ หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ ให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถามรายละเอียดต่าง ๆ จากผู้ที่โทรเข้ามา เช่น ชื่อผู้โทร เบอร์ติดต่อกลับ เรื่องที่ต้องการจะติดต่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

มาตรฐานการต้อนรับ

- 1) สอบถามความต้องการของผู้รับบริการก่อนเสมอ
- 2) สอบถามความต้องการโดยใช้พูด “สวัสดีครับ/ค่ะ ต้องการติดต่อเรื่องอะไรครับ/ค่ะ
- 3) อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ

บทที่ 4

ระบบติดตามประเมินผล

การจัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงเรียนท่าเพื่อองวิทยา ในการให้บริการเป็นการกำหนดแนวทางเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ แก่ผู้มาติดต่อ ขอรับบริการได้เป็นมาตรฐานเดียวกัน แนวทางการประเมินประสิทธิผลของการปฏิบัติงานกำหนดตัวชี้วัด ดังนี้

1. การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีความคาดหวังว่าเมื่อโรงเรียน ได้มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการ ย่อมจะส่งผลต่อประสิทธิภาพ ของการให้บริการ ซึ่งกำหนดการประเมินความพึงพอใจในแต่ละด้าน ได้แก่ ตัวบุคลากร กระบวนการทำงาน สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น

2. การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานให้บริการตามภารกิจที่รับผิดชอบ โดยมีความคาดหวังว่า เมื่อมีแนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากรในการให้บริการแล้วกลุ่มงานจะได้นำหลักการไปใช้ในการ ปฏิบัติงานให้บริการ เฉพาะด้านต่อไป ซึ่งการเก็บข้อมูลตัวชี้วัดดังกล่าว กำหนดแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

- 1) จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการใน 3 ด้านได้แก่บุคลากร กระบวนการทำงาน สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
- 2) ติดตามการ ดำเนินงานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในแต่ละด้านของทุกกลุ่มงาน
- 3) เปิดช่องทางการสื่อสารเพื่อการแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะข้อร้องเรียน ต่างๆ ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น INTERNET Web-board E- Mail Facebook กลุ่มLine facebook เป็นต้น
- ๔) แบบสอบถาม หรือข้อคิดเห็นที่ได้รับรวบรวม และสรุปผล เพื่อประมวลแนวทางการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

บทสรุป

การจัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติของบุคลากรในการให้บริการ เป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่ง ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ สามารถควบคุม การปฏิบัติงานให้เป็นตามเป้าหมายขององค์กร ในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานมีกรอบแนวทางการปฏิบัติ และพัฒนางาน ตามศักยภาพ และองค์ความรู้เพื่อการให้บริการที่ได้มาตรฐานสูง ก้าวสู่องค์กรคุณภาพขั้นแนวหน้าในอนาคต ต่อไป

บรรณานุกรม

สำนักงาน ก.พ.คู่มือการจัดทำมาตรฐาน และการปรับปรุงการบริการ. กรุงเทพมหานคร. : บริษัท
สุขุมวิท มีเดีย มาร์เก็ตติ้งจกััด,.ป.ป.

วิพุธ อ่องสกุล.เครื่องมือการพัฒนาองค์การ.Orngaization(Improvement Toolkits) ตามแนวทาง
การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 3 หมวดการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ
และผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย.กรุงเทพฯ : บริษัททวิชพีร์นธ์แอนด์ มีเดีย.

.....