



โรงเรียนสววิทยา



คู่มือ การให้บริการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

คู่มือการให้บริการของบุคลากร โรงเรียนสววิทยา จัดทำเพื่อเป็นแนวทางการมาปฏิบัติงานของบุคลากรในการให้บริการ เพื่อให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานในการให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีที่น่าประทับใจกับผู้มาขอรับบริการ และผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อโรงเรียน และสามารถยกระดับคุณภาพการให้บริการไปสู่มาตรฐานสากลได้อย่างดียิ่ง

โรงเรียนสววิทยา

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมา	1
1.2 วัตถุประสงค์	1
1.3 คำจำกัดความ	1
บทที่ 2 งานการให้บริการ	2
- โครงสร้างฝ่ายบริหารงานบุคคลและกิจการนักเรียน	2
- งานการให้บริการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3
2.1 งานบุคคล	4
2.2 งานดูแลช่วยเหลือนักเรียน	7
2.3 งานกิจกรรมนักเรียน	13
บทที่ 3 มาตรฐานการให้บริการ	14
3.1 ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	14
3.2 ด้านบุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการ	14
3.3 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	15
3.4 ด้านช่องทางเข้าถึงบริการ (การเข้าถึงข้อมูล)	15
มาตรฐานการให้บริการ	16
- มาตรฐานทั่วไป	16
- มาตรฐานการรับโทรศัพท์	16
- มาตรฐานการต้อนรับ	16
บทที่ 4 ระบบติดตามประเมินผล	17
บทสรุป	18

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา

โรงเรียนสตรีวิทยา มีวัตถุประสงค์ที่จะพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนพัฒนาคุณภาพ และมาตรฐานการให้บริการต่อผู้มาขอรับบริการ และผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย โดยมุ่งเน้นให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียเป็นสำคัญ

1.2 วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรในสังกัด ได้ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ แก่ผู้มาติดต่อราชการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

2.2 เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีมาตรฐานเดียวกัน

1.3 คำจำกัดความ

การบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและคำชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีสิ่งหนึ่ง

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากโรงเรียนโดยตรงหรือผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ

ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจตามกฎหมายซึ่งได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่คอยให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินงานขององค์กร เช่นประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น ผู้ปกครอง นักเรียน เป็นต้น

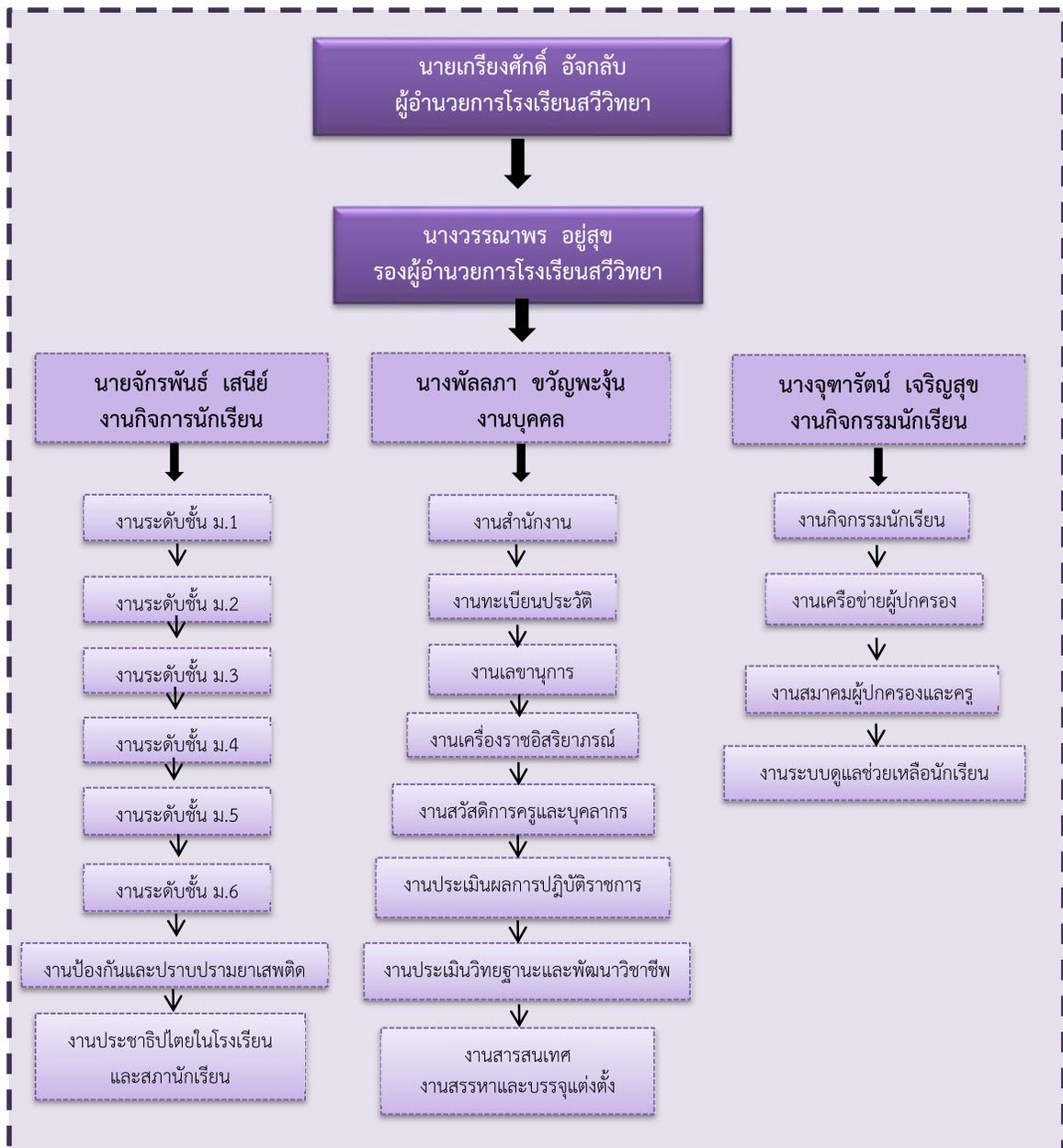
ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน หมายถึง ข้อกำหนด หรือขั้นตอนในการทำงาน กระบวนการทำงานให้บริการ ซึ่งมีระยะเวลาที่จำเป็นในการปฏิบัติงานที่กำหนดได้อย่างชัดเจน ซึ่งในแต่ละงานที่ให้บริการ จะกำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับข้อกำหนด ความยากง่ายของการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อกิจกรรมหนึ่ง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ ระดับความพึงพอใจของบุคคลมีความสุข ชอบใจ พอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง

บทที่ 2 งานกาารให้บริการ

ฝ่ายบริหารงานบุคคลมีงานกาารให้บริการตามงานที่ได้รับมอบหมายตามโครงสร้างงานของฝ่ายบริหารงานบุคคลและตามคำสั่งมอบหมายงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียเกิดความพึงพอใจ ได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ได้ประโยชน์ และคุ้มค่า

โครงสร้างฝ่ายบริหารงานบุคคลและกิจการนักเรียน



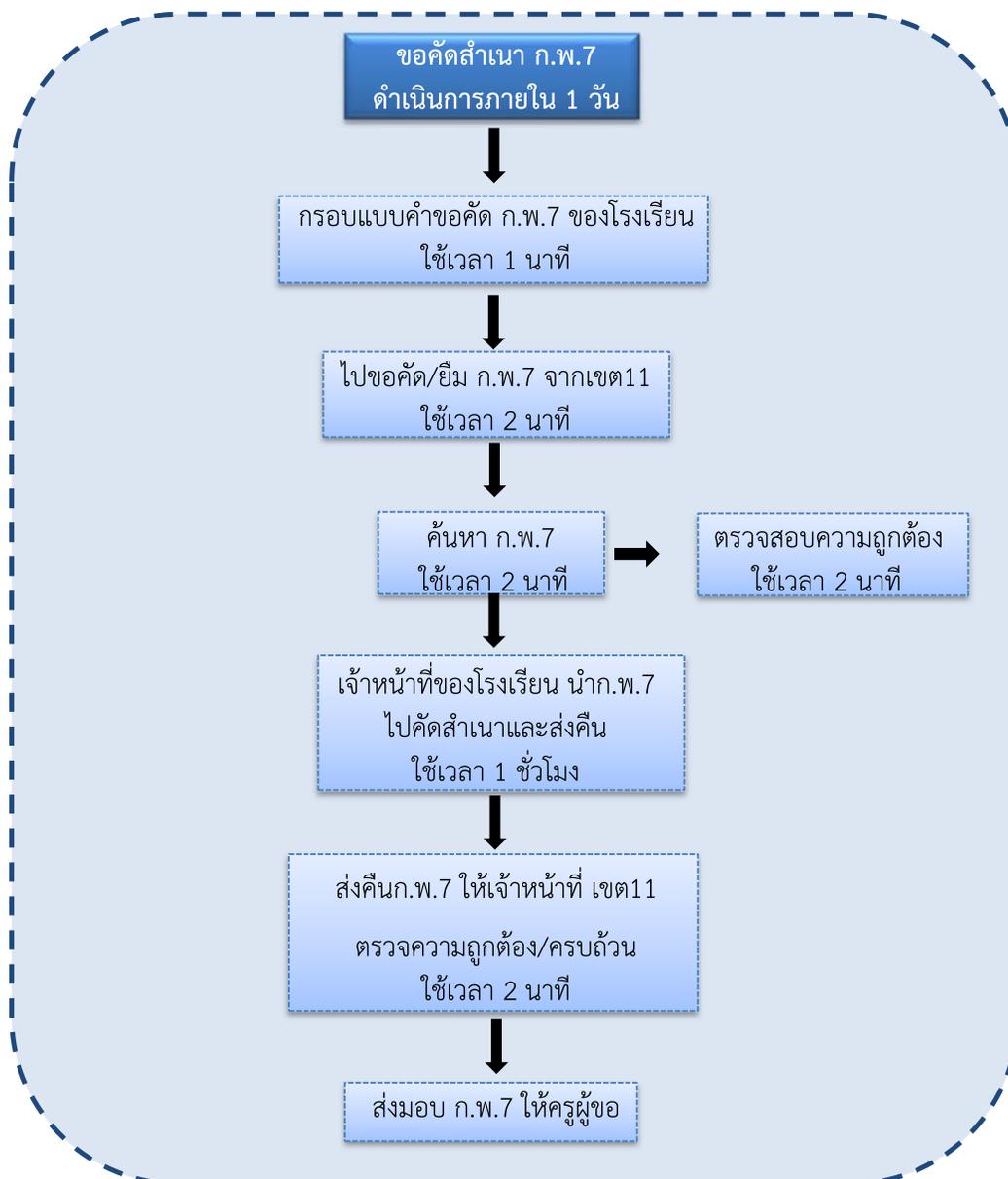
งานการให้บริการ/ขั้นตอนการให้บริการ

1. การขอคัดสำเนา ก.พ.7
2. การขอหนังสือรับรองความประพฤติของนักเรียน
3. การขอมีบัตรประจำตัวข้าราชการ
4. การขอพบนักเรียนของผู้ปกครอง

ฝ่ายบริหารงานบุคคล

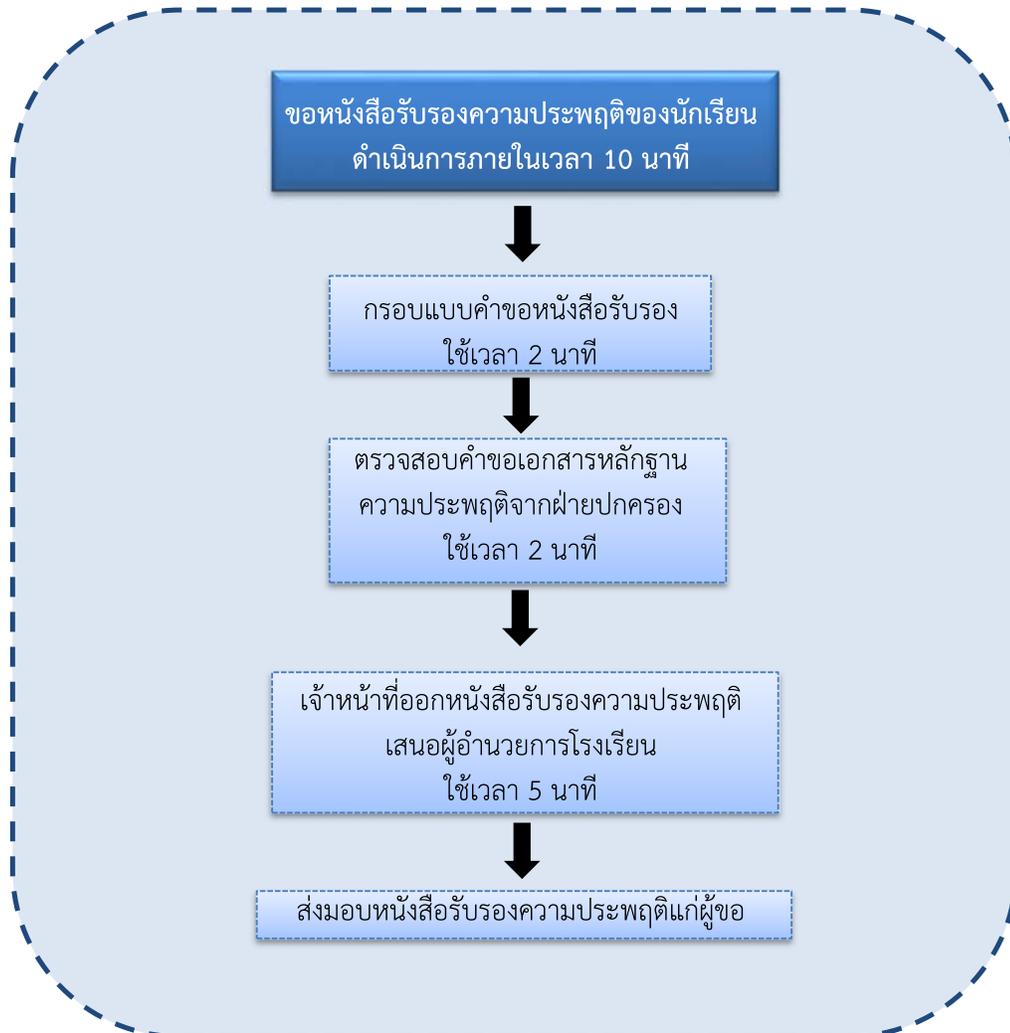
2.1 งานบุคคล

2.1.1 ขอตัดสำเนา ก.พ.7



ผู้รับผิดชอบ นางสาวจรัสศรี จิตริ และนางสาวกัญญา น้อยกำเนิด

2.1.2 ขอบหนังสือรับรองความประพฤติของนักเรียน



ผู้รับผิดชอบ นางสาวธันวดี หิตนาคราม และนางสาวรัตนา สมบูรณ์

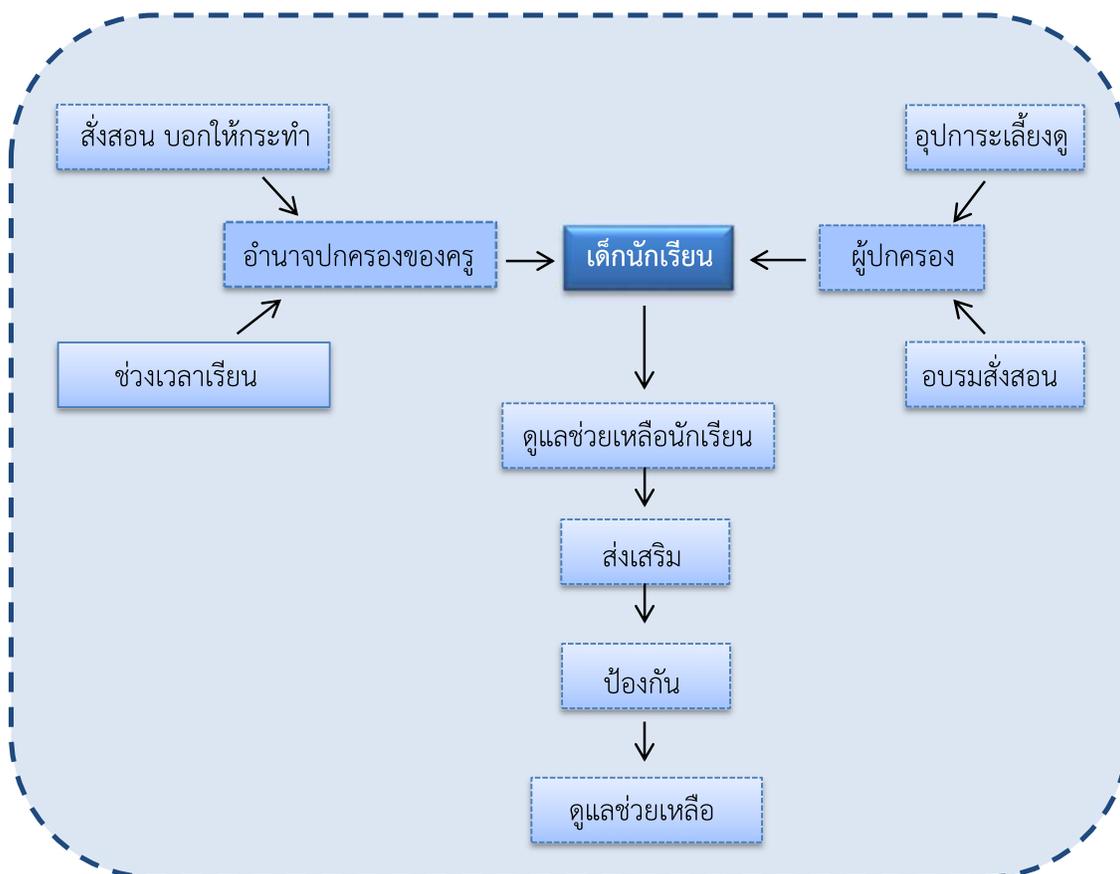
2.1.3 ขอมี้บัตรประจำตัวข้าราชการครู



ผู้รับผิดชอบ นางสาวสุภัทรา ฉิมพลีศิริ

2.2 งานดูแลช่วยเหลือนักเรียน

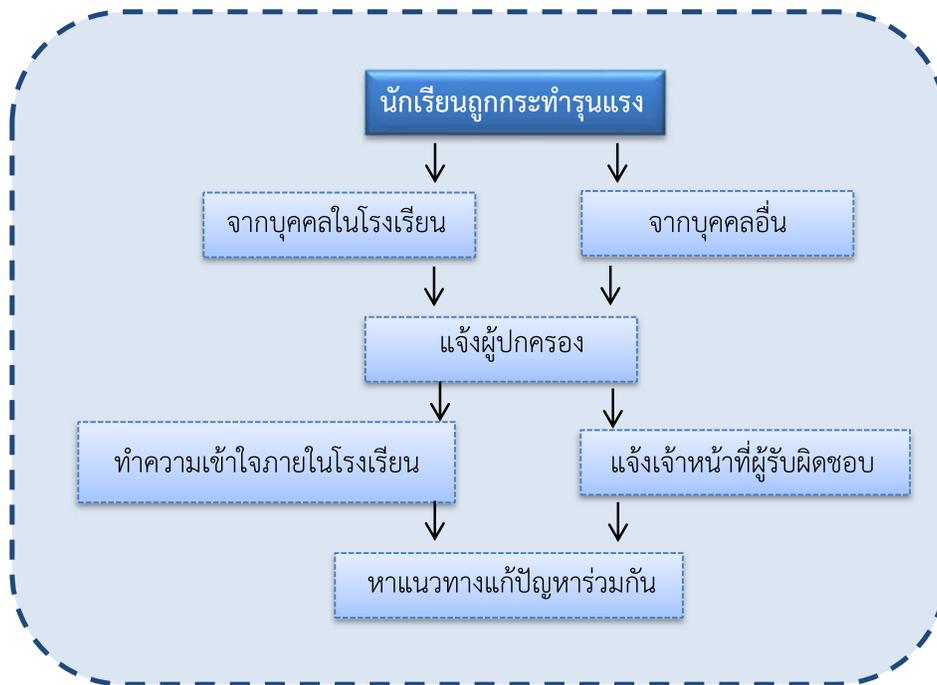
2.2.1 งานดูแลช่วยเหลือนักเรียน



การช่วยเหลือ	หมายถึง	การส่งเสริม พัฒนา การป้องกันและแก้ไขปัญหาเพื่อให้เด็กได้พัฒนาเต็มศักยภาพและสามารถอยู่รอด
เด็กนักเรียน	หมายถึง	บุคคลที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปีบริบูรณ์ กำลังศึกษาในสถานศึกษาอยู่ในความดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
ผู้ปกครอง	หมายถึง	บิดา มารดา ผู้รับบุตรบุญธรรม ผู้รับนักเรียนไว้อุปการะเลี้ยงดูหรือซึ่งเด็กนักเรียนอาศัยอยู่ด้วย
อำนาจการปกครองของครู	หมายถึง	นักเรียนที่อยู่ในโรงเรียน ในช่วงเวลาที่จัดการเรียนการสอนดำเนินการใดๆต่อนักเรียน จะต้องอยู่ภายใต้กฎหมาย ระเบียบและแนวปฏิบัติ

2.2.2 การแก้ไขช่วยเหลือนักเรียน

(1) นักเรียนถูกระทำรุนแรง



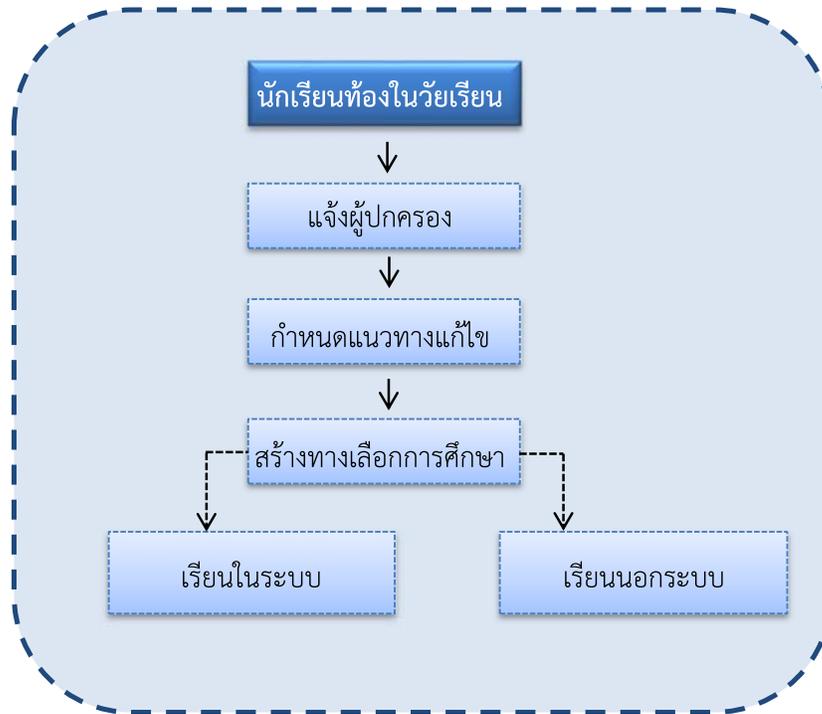
ความรุนแรงเป็นพฤติกรรมหรือการกระทำใดๆก็ตามที่ละเมิดสิทธิส่วนบุคคล ทั้งทางร่างกาย วาจา จิตใจหรือทางเพศ

(2) นักเรียนติดยาเสพติด



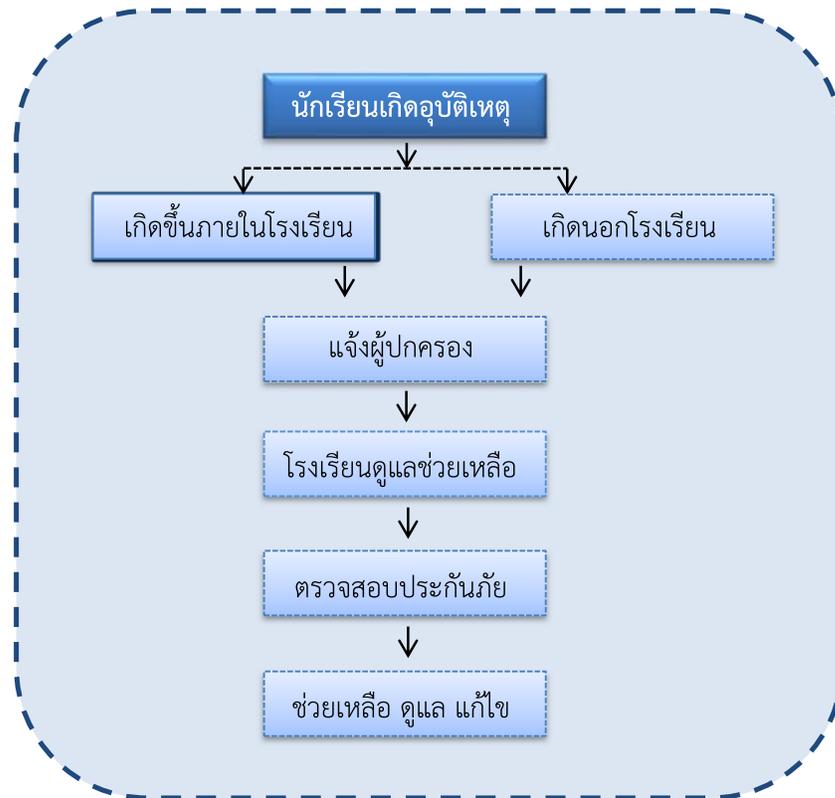
ยาเสพติด หมายถึง สารเคมีหรือวัตถุชนิดใดๆ เมื่อเสพเข้าร่างกายและจิตใจ ในลักษณะที่สำคัญ เช่น เสพมากขึ้น ต้องการเพิ่มขนาดของยา มีความต้องการเสพทั้งร่างกายและจิตใจตลอดเวลา ร่างกายและจิตใจทรุดโทรม

(3) นักเรียนท้องในวัยเรียน



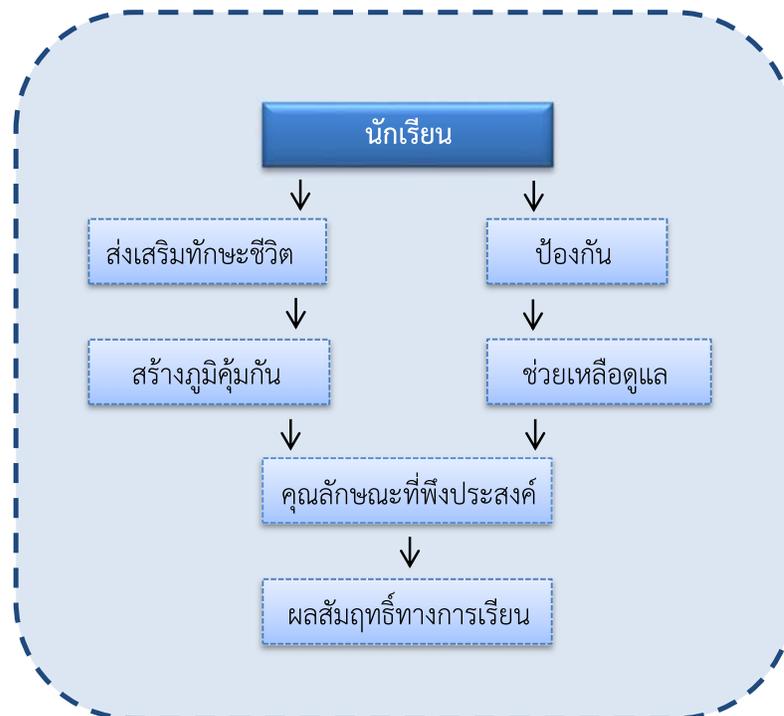
ท้องในวัยเรียน หมายถึง นักเรียนที่ตั้งครรภ์ หรือสงสัยว่าตั้งครรภ์ที่ไม่ได้มีการวางแผนจะให้เกิดขึ้น โดยมีสาเหตุจากการไม่มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการตั้งครรภ์และการคุมกำเนิด อาจถูกข่มขืนและความไม่พร้อมในด้านภาวะต่างๆ ด้านเศรษฐกิจ สังคม

(4) นักเรียนเกิดอุบัติเหตุ



อุบัติเหตุ หมายถึง เหตุที่เกิดขึ้น ทำให้เกิดความกระทบกระเทือนต่อสุขภาพ ชีวิต และทรัพย์สิน ของเด็กนักเรียน

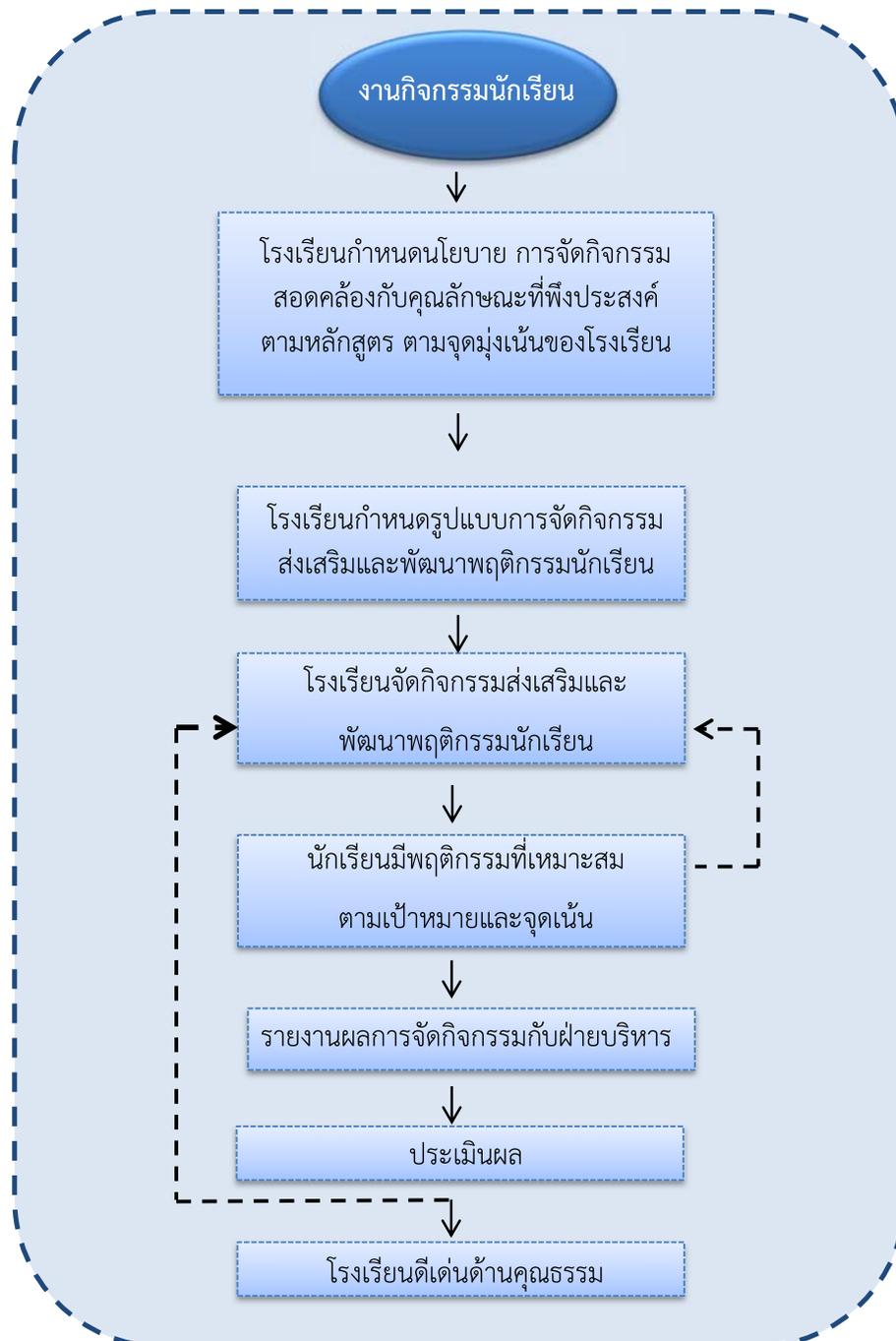
(5) จัดเสริมทักษะชีวิตเพื่อคุณลักษณะอันพึงประสงค์



หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช ๒๕๕๑ ได้กำหนดให้ทักษะชีวิตเป็นสมรรถนะสำคัญที่ผู้เรียนทุกคนพึงได้รับการพัฒนาทั้งทางด้านความรู้ ความรู้สึกรู้คิด ให้รู้จักสร้างสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล รู้จักจัดการปัญหาและความขัดแย้งต่างๆ อย่างเหมาะสม ปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมและสภาพแวดล้อม รู้จักหลีกเลี่ยงพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ที่ส่งผลกระทบต่อตนเองและผู้อื่น ป้องกันตนเองในภาวะคับขัน และจัดการกับชีวิตได้ควรเสริมความสามารถที่จำเป็นในการเผชิญปัญหาเฉพาะ เช่น ปัญหา ยาเสพติด ปัญหาเพศสัมพันธ์ที่ไม่เหมาะสม ต้องตระหนักรู้ในตนเอง ภูมิใจในตนเอง มีทักษะปฏิเสธ กิจกรรมตัวอย่าง เช่น กิจกรรมลูกเสือ จิตอาสา ยาเสพติด เป็นต้น

2.3 งานกิจกรรมนักเรียน

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน



บทที่ 3

มาตรฐานการให้บริการ

ในการให้บริการ ตามโครงสร้างงานที่รับผิดชอบของโรงเรียนสตรีวิทยา ขั้นตอนการให้บริการของงานบริการแต่ละด้าน มีความแตกต่างกัน แต่งานบริการมีหัวใจหลักที่สำคัญคือผู้รับบริการต้องได้รับการบริการด้วยความรวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้อง เสมอภาคและเกิดความพึงพอใจ เพื่อเกิดประโยชน์สุข และผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ ที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการบริการ ผู้รับบริการได้รับการอำนวยความสะดวก ตามความต้องการบุคลากรในโรงเรียน ปฏิบัติงานการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น มีการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน ผู้ปกครอง หน่วยงานอื่นๆ จึงได้กำหนดวิธีการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากร ในการให้บริการดังนี้

- 3.1 ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ในการให้บริการ
- 3.2 ด้านบุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการ
- 3.3 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- 3.4 ด้านช่องทางการเข้าถึงบริการ/เข้าถึงข้อมูล

3.1 ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

- (1) ห้องน้ำสะอาด
- (2) สำนักงานสะอาดมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย โต๊ะทำงานจัดให้เป็นระเบียบ และไม่มีสิ่งของเกะกะความจำเป็น มีแสงสว่างเพียงพอ
- (3) ใช้มาตรการ 5 ส โดยเน้นเรื่องการจัดสำนักงาน จัดระบบเอกสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อย
- (4) จัดให้มีจุดบริการที่เหมาะสม เช่นโต๊ะเก้าอี้ น้ำดื่ม
- (5) มีจุดประชาสัมพันธ์/ติดต่อสอบถาม ที่เหมาะสม
- (6) สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส

3.2 ด้านบุคลากรผู้ทำหน้าที่บริการ

คุณสมบัติ/คุณลักษณะของผู้ให้บริการ

- (1) ดูแลหน้าตา ทรงผม เล็บมือให้สะอาดอยู่เสมอ
- (2) ขณะให้บริการไม่รับประทานอาหาร หรือของขบเคี้ยวต่างๆ
- (3) อย่าเท้าสะเอว เกาหัว หาวนอน หยอกล้อเล่นกันขณะให้บริการ
- (4) ไม่เสริมสวย ล้วง แคะ แกะ เกา ขณะให้บริการ

- (5) ห้ามพุดจา หรือหยิบของข้ามหน้าข้ามตาผู้อื่น
- (6) แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ภูกระเปียบ
- (7) ใช้กิริยาวาจาสสุภาพ ต่อผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ
- (8) ยิ้มแย้ม แจ่มใสเสมอเมื่อมีผู้รับบริการ
- (9) ประสานงาน ติดตามงาน กับหน่วยงานอื่นๆด้วยท่าที่เป็นมิตร
- (10) มีทัศนคติที่ดี
- (11) มีความพร้อม กระตือรือร้นในการให้บริการ
- (12) ให้เกียรติผู้ร่วมงานและผู้รับบริการ
- (13) มีความอดทน อดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ
- (14) มีความเอื้ออาทร ต่อผู้ร่วมงาน ไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก
- (15) ให้ความช่วยเหลือนอกภารกิจ เช่น แนะนำบุคคลในการให้บริการในเรื่องอื่นๆได้ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับตน
- (16) รอบรู้ รู้รอบ ในการบริการ มีส่วนร่วมทำงานกับผู้อื่นได้
- (17) ไม่ใช่เสียงรบกวนผู้อื่นเวลาปฏิบัติงาน
- (18) เรียนรู้และพัฒนาตนเองตลอดเวลา

3.3 ด้านกระบวนการงานและขั้นตอนการให้บริการ

- 1) ดำเนินการจัดทำงาน/กิจกรรม ทันทีเมื่อได้รับคำสั่ง เสร็จก่อนเวลาหรือตรงเวลา
- 2) ใช้วิธีการปฏิบัติอย่างไม่เป็นทางการก่อนมีหนังสือสั่งการเช่น โทรศัพท์ติดต่อหรือประสานงานด้วยตนเอง เพื่อให้การปฏิบัติงานเสร็จก่อนเวลา หรือตามกำหนดเวลา
- 3) หากได้รับการมอบหมายให้เดินเรื่อง ต้องดำเนินการให้เสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด หรือเร็วกว่ากำหนด
- 4) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และถูกต้องเสมอ
- 5) เมื่อรับเรื่องจากผู้ติดต่อแล้ว ต้องติดตามให้เสร็จโดยเร็ว

3.4 ด้านช่องทางการเข้าถึงบริการและข้อมูล

- 1) การขอรับบริการด้วยตนเอง
- 2) ติดต่อสอบถามข้อมูล/บริการ ได้หลายทาง เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร E-Mail, Internet Webpage, Line
- 3) การจัดให้มีเอกสาร แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านต่างๆ
- 4) จัดให้มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ข่าวสารทันต่อเหตุการณ์

มาตรฐานการให้บริการ

มาตรฐานทั่วไป

(1) การเตรียมตัว การเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือที่จะให้บริการต่างๆ ให้พร้อมก่อน ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการเสมอ

(2) ให้การต้อนรับ ด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี

(3) มองสบตา ยิ้ม ปราศรัยทักทาย ผู้มารับบริการก่อนเสมอ

(4) ขณะให้บริการ ต้องมีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นเสมอ

(5) ให้บริการทุกคน ด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันตามลำดับ ก่อน – หลัง

(6) ถ้าหากมีผู้รับบริการมาก เกิดการบริการที่ล่าช้าหรือมีข้อผิดพลาดใดๆ ต้องกล่าว

คำว่า “ขอโทษ” เสมอ

(7) ให้บริการภายในเวลาที่กำหนด หากดำเนินการไม่ได้ต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการทราบด้วยวาจาสุภาพ

(8) จัดให้มีที่นั่งรออย่างเพียงพอ

(9) มีแผนผังบอกจุดบริการตามลำดับขั้นตอน/ป้ายบอกชื่อห้อง

มาตรฐานการรับโทรศัพท์

(1) รับโทรศัพท์ทันที เมื่อได้ยินเสียงเรียก

(2) กล่าวคำทักทาย โดยพูดว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ (ชื่อผู้รับโทรศัพท์)” รับสายครับ/ค่ะ

(3) เมื่อผู้รับบริการแจ้งความต้องการแล้ว ให้ผู้รับโทรศัพท์แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมารับสายโดยเร็ว

(4) กรณีเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่หรือสามารถรับโทรศัพท์ได้ ให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถาม

(5) รายละเอียดต่างๆ จากผู้ที่โทรเข้ามาเช่นชื่อผู้โทร,เบอร์ติดต่อกลับ เรื่องที่ต้องการจะติดต่อเพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

มาตรฐานการต้อนรับ

(1) สอบถามความต้องการของผู้รับบริการก่อนเสมอ

(2) สอบถามความต้องการโดยใช้คำพูด “สวัสดีครับ / ค่ะ” ต้องการติดต่อเรื่องอะไร
ครับ / ค่ะ

(3) อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ

บทที่ 4

การติดตามประเมินผล

การจัดทำคู่มือมาตรฐานการให้บริการในการให้บริการของโรงเรียนสตรีวิทยา เป็นการกำหนดแนวทางเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน แนวทางของการประเมินประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีความคาดหวังว่า เมื่อหน่วยงานได้มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการตามคู่มือมาตรฐานการให้บริการ ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพของการให้บริการ โดยจัดความพึงพอใจในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น

2. การจัดทำคู่มือมาตรฐานการให้บริการ ให้บริการตามภารกิจที่รับผิดชอบ โดยมีความหวังว่าเมื่อมีแนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากรในการให้บริการแล้ว ทุกกลุ่มงานจะได้นำหลักการไปใช้ในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานให้บริการเฉพาะด้านอื่นต่อไป โดยมีแนวทางดำเนินงาน ดังนี้

1. จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการใน 3 ด้าน คือ บุคลากร กระบวนการปฏิบัติงาน สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ติดตามการดำเนินงาน จัดทำคู่มือมาตรฐานการให้บริการในทุกกลุ่มงาน

3. เปิดช่องทางการสื่อสาร เพื่อการแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียนต่างๆ ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น Internet, Webboard, E-mail, Facebook, Line เป็นต้น

4. นำแบบสอบถามหรือข้อคิดเห็นที่ได้ มารวบรวมและสรุปผล เพื่อประมวลแนวทางปรับปรุงแก้ไขต่อไป

บทสรุป

การจัดทำคู่มือมาตรฐานการให้บริการ จะเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่ง ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ สามารถควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นตามเป้าหมายของโรงเรียน ผู้ปฏิบัติงานมีกรอบแนวทางการปฏิบัติงาน และพัฒนาศักยภาพองค์ความรู้ เพื่อการให้บริการที่ได้มาตรฐานสูง ก้าวสู่องค์กรคุณภาพชั้นนำในอนาคตต่อไป