

คู่มือมาตรฐานการให้บริการ



โรงเรียนบ้านห้วยไคร้

เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงรายเขต ๓

กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

คู่มือการให้บริการของบุคลากรโรงเรียนบ้านห้วยไคร้ เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๓ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากรในการให้บริการ เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานในการ ให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีที่น่าประทับใจกับผู้มาขอรับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร และสามารถยกระดับคุณภาพการให้บริการไปสู่มาตรฐานสากลได้เป็นอย่างดี

โรงเรียนบ้านห้วยไคร้

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ ๑ บทนำ	๑
ความเป็นมา	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
บทที่ ๒ งานการให้บริการ	๒
งานการให้บริการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๓
บทที่ ๓ มาตรฐานการให้บริการ	๕
ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	๕
ด้านบุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการ	๖
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	๗
ด้านช่องทางการเข้าถึงบริการ (การเข้าถึงข้อมูล)	๗
มาตรฐานการให้บริการ	๗
มาตรฐานทั่วไป	๘
มาตรฐานการรับโทรศัพท์	๘
มาตรฐานการต้อนรับ	๘
บทที่ ๔ ระบบติดตามประเมินผล	๙

บทที่ ๑ บทนำ

๑. ความเป็นมา

โรงเรียนบ้านห้วยไคร้ เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๓ มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ตลอดจนพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการต่อผู้มาขอรับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมุ่งเน้นให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรในสังกัด ได้ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

๒.๒ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. คำจำกัดความ

การบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและคำชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กร เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆ เช่น งานวิชาการ งานประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ดังนั้นถ้าบริการที่ดีผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากองค์กรโดยตรง หรือผ่านช่องทางสื่อสารต่าง ๆ ทั้งนี้รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการด้วย

ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ซึ่งได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่คอยให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

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

ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ หมายถึง ข้อกำหนด หรือขั้นตอนในการทำงาน กระบวนการ ทำงานให้บริการ ซึ่งมีระยะเวลาที่จำเป็นในการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ซึ่งในแต่ละงานที่ให้บริการ จะกำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับข้อกำหนด ความยากง่ายของการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อกิจกรรมหนึ่งซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ ระดับความพึงพอใจของบุคคลมีความสุข ชอบใจ พอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง

บทที่ ๒

งานการให้บริการ

โรงเรียนบ้านห้วยไคร้ เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๓ มีแนวทางและวิธีการให้บริการตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พระราชบัญญัติบริหารราชการแผ่นดิน กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ และกฎหมายที่กำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เกิดความพึงพอใจ ได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ได้ประโยชน์คุ้มค่า

งานการให้บริการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- ๑) ขั้นตอนการขอเอกสารหลักฐานการเรียน
- ๒) ขั้นตอนการขอหนังสือรับรองสถานภาพการเป็นนักเรียน
- ๓) การเบิกค่ารักษาพยาบาล (ประกันอุบัติเหตุ)
- ๔) การขอหนังสือรับรองความประพฤติ

การขอรับเอกสารผลการเรียน

กระบวนการขั้นตอน

- รูปถ่ายนักเรียนขนาด 1 นิ้ว 2 รูป
- บัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรที่ส่วนราชการออกให้



การขอหนังสือรับรองสถานภาพการเป็นนักเรียน

กระบวนการขั้นตอน

- รูปถ่ายนักเรียนขนาด 1 นิ้ว 2 รูป
- บัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรที่ส่วนราชการออกให้



การเบิกค่ารักษาพยาบาล (ประกันอุบัติเหตุ)

กระบวนการขั้นตอน

- ใบรับรองแพทย์
- ใบเสร็จจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาล



การขอหนังสือรับรองความประพฤติ

กระบวนการขั้นตอน

- รูปถ่ายนักเรียนขนาด 1 นิ้ว 2 รูป
- บัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรที่ส่วนราชการออกให้



บทที่ ๓

มาตรฐานการให้บริการ

ในการให้บริการตามภารกิจของโรงเรียนบ้านห้วยไคร้ เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๓ จะเห็นได้ว่าขั้นตอนการให้บริการของงานบริการแต่ละด้าน มีความแตกต่างกันที่เนื้อหาของงาน ความยากง่าย ในการปฏิบัติ แต่อย่างไรก็ตาม งานให้บริการมีหัวใจหลักที่สำคัญคือ “ผู้รับบริการต้องได้รับบริการด้วยความรวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้อง เสมอภาค และเกิดความพึงพอใจ” เพื่อให้เกิดประโยชน์สุข และผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการที่มี ประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ผู้รับบริการได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการ ตอบสนองความต้องการ เพื่อให้บุคลากรของโรงเรียนบ้านห้วยไคร้ เขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาเชียงราย เขต ๓ สามารถ ปฏิบัติงานในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างมี ประสิทธิภาพ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความ พึงพอใจเพิ่มขึ้น และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีที่น่าประทับใจกับ ประชาชน บุคคลทั่วไป ข้าราชการ หน่วยงานอื่น ๆ ทั้งในฐานะผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โรงเรียน บ้านห้วยไคร้ เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๓ จึงได้กำหนด วิธีการปฏิบัติงานที่ดีของ บุคลากรในการให้บริการ ดังนี้

๑. ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
๒. ด้านบุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการ
๓. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
๔. ด้านช่องทางการเข้าถึงบริการ (การเข้าถึงข้อมูล)

ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

- ๑) ห้องผู้มาติดต่อ
- ๒) สำนักงานสะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย โต๊ะทำงานจัดให้เป็นระเบียบและไม่มีสิ่งของเกิน ความ จำเป็น มีแสงสว่างเพียงพอ
- ๓) ใช้มาตรฐาน ๕ ส. โดยเน้นเรื่อง การจัดสำนักงาน และจัดระบบเอกสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อย
- ๔) จัดให้มีจุดบริการที่เหมาะสมแก่ผู้มารับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ บริการผู้มาติดต่อ มุมอ่านหนังสือ
- ๕) มีผัง/ป้าย ที่ชัดเจนเพื่อบ่งชี้ขั้นตอนการให้บริการ
- ๖) มีจุดประชาสัมพันธ์/ติดต่อสอบถาม ที่เหมาะสม สะดวกต่อผู้รับบริการ
- ๗) จัดโต๊ะทำงานของเจ้าหน้าที่ให้สอดคล้องกับขั้นตอนการให้บริการเพื่อความสะดวกรวดเร็ว ใน การให้บริการ
- ๘) สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

ด้านบุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการ

คุณสมบัติ/คุณลักษณะของผู้ให้บริการ (บุคลากรในสำนักงาน)

- ๑) ดูแล หน้าตา ทรงผม เล็บมือ ให้สะอาดอยู่เสมอ
- ๒) ขณะให้บริการ ยอมรับประทานอาหาร หรือของขบเคี้ยวต่าง ๆ
- ๓) อย่าทำเอา เกาหัว หาวนอน หยอกล้อเล่นกัน ขณะให้บริการ
- ๔) อย่าเสริมสวย ล้าง แคะ แกะ เกา ขณะให้บริการ
- ๕) ห้ามพูดจา หรือหยิบของข้ามหน้าข้ามตาผู้อื่น
- ๖) แต่งกายสุภาพเรียบร้อยถูกระเบียบ
- ๗) ใช้กิริยาวาจาที่สุภาพต่อผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ
- ๘) ยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอเมื่อมีผู้รับบริการ
- ๙) ประสานงาน และติดตามงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ด้วยท่าทีที่เป็นมิตร
- ๑๐) มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ
- ๑๑) มีความพร้อม และกระตือรือร้นในการให้บริการ
- ๑๒) ให้เกียรติผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ
- ๑๓) มีความอดทนอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ
- ๑๔) มีความเอื้ออาทรต่อผู้ร่วมงาน และไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก
- ๑๕) ให้ความช่วยเหลือนอกจากภารกิจ เช่น สามารถแนะนำบุคคลที่สามารถให้บริการในเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการงานของตนได้
- ๑๖) จงรอบรู้ รู้รอบ ในงานบริการ และร่วมด้วยช่วยกันเป็นทีม
- ๑๗) ไม่ใช่เสียรบกวนผู้อื่นระหว่างเวลาปฏิบัติงาน
- ๑๘) เรียนรู้ และพัฒนาตนเองตลอดเวลา

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ

- ๑) ดำเนินการรับ-ส่งเอกสาร จัดทำ/จัดส่งเอกสารต่างๆ ของหน่วยงานทันทีโดยไม่ข้ามวัน หากมีเหตุสุดวิสัย ให้รีบดำเนินการในวันรุ่งขึ้นทันที
- ๒) ใช้วิธีปฏิบัติอย่างไม่เป็นทางการก่อนมีหนังสือสั่งการ เช่น โทรศัพท์ติดต่อหรือประสานงานด้วยตนเอง เพื่อให้การปฏิบัติงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสร็จตามกำหนดเวลา
- ๓) หากได้รับการมอบหมายให้เดินเรื่อง ต้องดำเนินการให้เสร็จภายใน ๑ วัน หรืออย่างช้าไม่เกิน ๒ วัน และต้องแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้มอบหมายทราบทันที
- ๔) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และถูกต้องเสมอ
- ๕) เมื่อรับเรื่องจากผู้มาติดต่อแล้ว ต้องจัดการติดตาม ให้เสร็จโดยเร็ว

ด้านช่องทางการเข้าถึงบริการ (การเข้าถึงข้อมูล)

การเข้าถึงข้อมูลหรือการขอรับบริการ

- ๑) การยื่นขอรับบริการด้วยตนเองที่หน่วยงานนั้นๆ ตั้งอยู่
- ๒) เปิดให้มีช่องทางการติดต่อสอบถามข้อมูล/บริการได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร E-Mail INTERNET Webpage กลุ่ม Line
- ๓) การเปิดให้ประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถขอรับบริการ ผ่านทางโทรศัพท์ ทางโทรสาร ทางไปรษณีย์ หรือผ่านทาง INTERNET
- ๔) การจัดให้มีเอกสารแผ่นพับประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านต่าง ๆ
- ๕) จัดให้มีบอร์ดประกาศประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์
- ๖) จัดให้มีบริการส่งผลการพิจารณาทางไปรษณีย์ ทั้งนี้เพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้าและสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการเดินทางมารับผลด้วยตนเองของผู้รับบริการ

มาตรฐานการให้บริการ

มาตรฐานทั่วไป

- ๑) เตรียมตัว เตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือที่จะให้บริการต่าง ๆ ให้พร้อมก่อนผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการเสมอ เช่น ดินสอ ปากกา สำหรับใช้กรอกคำขอใช้บริการ แบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการ
- ๒) ให้การต้อนรับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี
- ๓) มองสบตา พายิ้มพมิพใจ ปราศรัยทักทายผู้มารับบริการก่อนเสมอ

- ๔) ขณะให้บริการ ต้องมีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นเสมอ
- ๕) ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันตามลำดับ ก่อน-หลัง
- ๖) ถ้าหากมีผู้รับบริการมาก เกิดการบริการที่ล่าช้าหรือมีข้อผิดพลาดใด ๆ ต้องกล่าว คำว่า “ขอโทษ” เสมอ
- ๗) ให้บริการภายในเวลาที่กำหนด หากดำเนินการไม่ได้ ต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการ ทราบด้วย วาจาที่สุภาพ
- ๘) มีบริการถ่ายเอกสาร
- ๙) จัดให้มีที่นั่งรออย่างเพียงพอ
- ๑๐) มีป้ายบอกทาง / แผนผังจุดบริการตามลำดับขั้นตอน / ป้ายบอกชื่อห้อง

มาตรฐานการรับโทรศัพท์

- ๑) รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อได้ยินเสียงเรียก หากมีเหตุผลจำเป็นต้องรับโทรศัพท์เข้าไม่ควรให้เสียงกริ่งดังเกิน ๓ ครั้ง
- ๒) กล่าวคำทักทาย โดยพูดว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ (ชื่อผู้รับโทรศัพท์) รับสายครับ/ค่ะ
- ๓) เมื่อผู้รับบริการแจ้งความต้องการแล้ว ให้ผู้รับโทรศัพท์แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมารับสายโดยเร็ว
- ๔) กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถาม รายละเอียด ต่าง ๆ จากผู้ที่โทรเข้ามา เช่น ชื่อผู้โทร เบอร์ติดต่อกลับ เรื่องที่ต้องการจะติดต่อเพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ทราบต่อไป

มาตรฐานการต้อนรับ

- ๑) สอบถามความต้องการของผู้รับบริการก่อนเสมอ
- ๒) สอบถามความต้องการโดยใช้คำพูด “สวัสดีครับ/ค่ะ ต้องการติดต่อเรื่องอะไรครับ/ค่ะ
- ๓) อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ

บทที่ ๔

ระบบติดตามประเมินผล

การจัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากรในการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาพิจิตร เขต ๒ เป็นการกำหนดแนวทางเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ ขอรับบริการได้เป็นมาตรฐานเดียวกัน แนวทางของการประเมินประสิทธิผลของการปฏิบัติงานกำหนดตัวชี้วัดใน ๒ ลักษณะ ดังนี้

๑. การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีความคาดหวังว่า เมื่อหน่วยงานได้มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการตามคู่มือฯ ย่อมจะส่ง ผลต่อประสิทธิภาพของการให้บริการ ซึ่งกำหนดวัดความพึงพอใจในแต่ละด้านได้แก่ ตัวบุคลากร กระบวนการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น

๒. การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานให้บริการตามภารกิจที่รับผิดชอบ โดยมีความคาดหวังว่า เมื่อมี แนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากรในการให้บริการแล้ว ทุกกลุ่มงานจะได้นำหลักการไปใช้ในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานให้บริการเฉพาะด้านต่อไปในการดำเนินการเก็บข้อมูลตัวชี้วัดดังกล่าว กำหนดแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

๑) จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ใน ๓ ด้านได้แก่ บุคลากร กระบวนการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

๒) ติดตามการดำเนินงานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในแต่ละด้านของทุกกลุ่มงาน

๓) เปิดช่องทางการสื่อสารเพื่อการแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะข้อร้องเรียน ต่างๆ ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น INTERNET Web-board E-Mail Facebook กลุ่ม Line เป็นต้น

๔) นำแบบสอบถามหรือข้อคิดเห็นที่ได้มารวบรวมและสรุปผล เพื่อประมวลแนวทางการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

บทสรุป

การจัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติของบุคลากรในการให้บริการ จะเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่ง ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ สามารถควบคุม การปฏิบัติงานให้เป็นตามเป้าหมายขององค์กร ในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานมีกรอบแนวทางการปฏิบัติงาน และพัฒนาศักยภาพองค์ความรู้เพื่อการให้บริการที่ได้มาตรฐานสูง ก้าวสู่องค์กรคุณภาพขั้นแนวหน้าในอนาคต ต่อไป