



คู่มือมาตรฐานการให้บริการ

โรงเรียนบ้านสาละดี (สาวัตถีราษฎร์รังสฤษฏ์)



โรงเรียนบ้านสาละดี
(สาวัตถีราษฎร์รังสฤษฏ์)
ตำบลสาละดี อำเภอมะเข่ จังหวัดขอนแก่น

๒๐๒๓



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑

สำนักงานคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

คู่มือมาตรฐานการให้บริการโรงเรียนบ้านสาวะถี (สาวัดธีราษฎร์รังสฤษฎ์) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของบุคลากรในการให้บริการ เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานในการให้บริการแก่ผู้ที่มาใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีที่น่าประทับใจกับผู้มาขอรับบริการ ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

โรงเรียนบ้านสาวะถี (สาวัดธีราษฎร์รังสฤษฎ์)

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สบทที่ ๑ บทนำ	๑
ภาพรวมของโรงเรียน	๑
ความเป็นมา	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
บทที่ ๒ งานการให้บริการ	๓
งานการให้บริการและขั้นตอนการให้บริการ	๓
บทที่ ๓ มาตรฐานการให้บริการ	๙
ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	๙
ด้านบุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการ	๙
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	๑๐
ด้านช่องทางการเข้าถึงบริการ (การเข้าถึงข้อมูล)	๑๐
มาตรฐานการต้อนรับผู้รับบริการ	๑๐
มาตรฐานการรับโทรศัพท์	๑๐
มาตรฐานการต้อนรับ	๑๑
บทที่ ๔ ระบบติดตามประเมินผล	๑๒
บทสรุป	๑๒

บทที่ ๑

บทนำ

๑. ภาพรวมของโรงเรียนบ้านสาวะถี

๑.๑ **วิสัยทัศน์** โรงเรียนบ้านสาวะถี (ส่วตติราชภุรรังสฤษฏี) เด็กดีมีคุณธรรม นำเทคโนโลยีมาพัฒนาเด็กถ้วนหน้าได้รับการศึกษาอย่างมีความสุข บุคลากรมุ่งพัฒนาตน ชุมชนให้ความร่วมมือ สิ่งแวดล้อมสวย เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้บูรณาการเศรษฐกิจพอเพียง

๑.๒ พันธกิจ

๑. จัดการเรียนการสอนสำหรับประชากรวัยเรียนทุกคนทั้งปกติ และด้อยโอกาส ได้รับโอกาสในการศึกษาขั้นพื้นฐาน ๘ ปี ตามสิทธิอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง

๒. จัดการเรียนรู่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยมที่ดีงามตามแบบอย่างวัฒนธรรมไทย และยึดหลักเศรษฐกิจพอเพียง

๓. จัดการศึกษาให้มีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน

๔. นำภูมิปัญญาของท้องถิ่นมาจัดทำเป็นหลักสูตรสถานศึกษา รวมทั้งส่งเสริมให้วิทยากรในท้องถิ่นที่มีความรู้ความสามารถในด้านต่าง ๆ มาร่วมในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน

๕. จัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนด้านดนตรี กีฬา ศิลปะ และให้ผู้เรียนอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข

๖. จัดการเรียนการสอนเพื่อเตรียมสถานศึกษาให้พร้อมเข้าสู่อาเซียน

๓. ความเป็นมา

โรงเรียนบ้านสาวะถี (ส่วตติราชภุรรังสฤษฏี) สังกัดสำนักงานประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑ มีความมุ่งมั่นในการให้บริการแก่ผู้ที่มารับการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล โดยมุ่งเน้นสร้างความพึงพอใจ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีที่น่าประทับใจกับผู้มาขอรับบริการ ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร ตลอดจนพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของบุคลากรที่ให้บริการ

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ที่มาขอรับบริการ

๒. เพื่อพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการของบุคลากรผู้ให้บริการที่มีคุณภาพและเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร

๓. เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

๓. คำจำกัดความ

การบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากองค์กรโดยตรง หรือผ่านช่องทางสื่อสารต่าง ๆ ทั้งนี้รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการด้วย

ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ซึ่งได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่คอยให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

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

ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ หมายถึง ข้อกำหนด หรือขั้นตอนในการทำงาน กระบวนการทำงานให้บริการ ซึ่งมีระยะเวลาที่จำเป็นในการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน

บทที่ ๒

งานการให้บริการ

โรงเรียนบ้านสาวะถี (สาวัดดีราษฎร์รังสฤษดิ์) มีแนวทางและวิธีการให้บริการแก่ผู้ที่มาขอรับการบริการ ตามภารกิจหรืองานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้ผู้ที่มาขอรับการบริการ และผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความพึงพอใจ สะดวก รวดเร็ว และได้รับการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

งานการให้บริการและขั้นตอนการให้บริการ

๑. ขั้นตอนการสมัครเรียนระดับชั้นอนุบาล
๒. ขั้นตอนการย้ายเข้า
๓. ขั้นตอนการย้ายออก/ลาออก
๔. ขั้นตอนการขอเอกสารทางการศึกษา

ขั้นตอนการสมัครเรียนระดับ อนุบาล



เอกสาร

1. สำเนาสูติบัตร
2. หนังสือย้ายออกจากสถานศึกษาเดิม
3. สำเนาทะเบียนบ้าน
4. บัตรประชาชนผู้ปกครอง/บิดา/มารดา
5. สำเนาทะเบียนบ้านผู้ปกครอง/บิดา/มารดา
7. สมุดบันทึกสุขภาพ
8. รูปถ่าย 1.5 นิ้ว 1 รูป
9. ใบเปลี่ยนชื่อ/สกุล (ถ้ามี)
10. หนังสือยืนยันจากต้นทาง



ขั้นตอนการย้ายเข้า



เอกสาร

1. สำเนาสูจิบัตร
2. หนังสือย้ายออกจากสถานศึกษาเดิม
3. สำเนาทะเบียนบ้าน
4. บัตรประชาชนบิดา มารดา และนักเรียน
5. ปพ. 1 และ ปพ. 6
6. รูปถ่าย 1.5 นิ้ว 1 รูป
7. สมุดบันทึกสุขภาพ
8. ใบรับรองเวลาเรียน
9. ใบเปลี่ยนชื่อ/สกุล (ถ้ามี)



ขั้นตอนการย้ายออก/ลาออก



ขั้นตอนการขอเอกสารทางการศึกษา (กรณีศึกษาอยู่)



หมายเหตุ: ระยะเวลาดำเนินการ 3 วันทำการ



ขั้นตอนการขอเอกสารทางการศึกษา (กรณีศึกษาจบแล้ว)



หมายเหตุ: ระยะเวลาดำเนินการ 3 วันทำการ

บทที่ ๓ มาตรฐานการให้บริการ

ปัจจุบันบุคลากรในหน่วยงานไม่ว่าของรัฐหรือเอกชน ได้มีการตื่นตัวในการให้บริการกันอย่างกว้างขวาง และถือหลักการการให้บริการที่ดีต่อผู้ที่มาใช้บริการทุกคน โดยปลูกฝังให้ทุกคนภายในองค์กรมีหัวใจบริการ (Service Mind) เป็นหลักยึดสำหรับสร้างความตระหนักให้เกิดขึ้นในจิตใจของผู้ให้บริการทุกคน งานบริการมีหัวใจหลักสำคัญ คือ การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่นต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ การที่บุคคลมี หัวใจบริการจะช่วยให้เกิดผลดีต่อคนอื่น ต่อตนเอง และต่องานที่ทำ

เพื่อให้บุคลากรของโรงเรียนบ้านสาวะถี (สาวะถีราษฎร์รังสฤษดิ์) สามารถปฏิบัติงานในการให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้รับบริการไม่ว่าจะเป็นประชาชน บุคคลทั่วไป ข้าราชการ หน่วยงานอื่น ๆ ทั้งในฐานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น โรงเรียนบ้านสาวะถี จึงได้กำหนดวิธีการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากรในการให้บริการดังนี้

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

๑. ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

๑. ห้องที่ให้บริการมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด มีพื้นที่ให้ผู้รับบริการนั่งรอเจ้าหน้าที่เป็นสัดส่วน บริการน้ำดื่ม
๒. ห้องน้ำสะอาด ไม่ส่งกลิ่น
๓. มีจุดประชาสัมพันธ์/ติดต่อ/สอบถาม
๔. มีแผนผัง/ป้ายบอกทางที่ชัดเจน

๒. ด้านบุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการ

๑. แต่งกายเรียบร้อยถูกระเบียบ
๒. ยิ้มแย้มขณะให้บริการแก่ผู้มารับบริการ
๓. ขณะให้บริการไม่รับประทานอาหาร หรือของขบเคี้ยวต่าง ๆ
๔. มีกิริยาอาการที่สุภาพต่อผู้รับบริการและเพื่อนร่วมงาน
๕. ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นด้วยความเป็นมิตร
๖. กระตือรือร้นในการให้บริการตลอดเวลา
๗. ให้เกียรติผู้ร่วมงาน และผู้มารับบริการ
๘. มีความอดทนอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ
๙. มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ

๑๐. มีความเอื้ออาทรต่อผู้ร่วมงาน และไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก

๑๑. ให้ความช่วยเหลือนอกจากภารกิจเช่น สามารถแนะนำบุคคลที่สามารถให้บริการในเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานของตนได้

๑๒. รอบรู้รอบในงานบริการและร่วมด้วยช่วยกันเป็นทีม

๑๓. ไม่ใช่เสียงรบกวนผู้อื่นระหว่างเวลาปฏิบัติงาน

๑๔. เรียนรู้และพัฒนาตนเองตลอดเวลา

๓. ด้านกระบวนการงานและขั้นตอนการให้บริการ

๑. ดำเนินการรับ-ส่งเอกสารด้วยความรวดเร็ว

๒. ต้องมีความถูกต้องชัดเจนในการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นข่าวสาร ข้อมูล ซึ่งการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนเสมอ

๓. หากได้รับการมอบหมายให้เดินเรื่อง ต้องดำเนินการให้เสร็จภายใน ๒ วัน หรืออย่างช้าไม่เกิน ๓ วัน และต้องแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้มอบหมายทราบทันที

๔. เมื่อรับเรื่องจากผู้มาติดต่อแล้ว ต้องจัดการติดตามให้เสร็จโดยเร็ว

๔. ด้านช่องทางการเข้าถึงบริการ (การเข้าถึงข้อมูล)

๑. การยื่นขอรับบริการด้วยตนเองที่หน่วยงานนั้น ๆ ตั้งอยู่

๒. เปิดให้มีช่องทางการติดต่อสอบถามข้อมูล/บริการได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร E-Mail INTERNET Webpage กลุ่ม Line

๓. การเปิดให้ประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถขอรับบริการ ผ่านทางโทรศัพท์ทางโทรสารทางไปรษณีย์หรือผ่านทาง INTERNET

๔. จัดให้มีบอร์ดประกาศประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์

มาตรฐานการต้อนรับผู้รับบริการ

๑. สอบถามความต้องการของผู้รับบริการก่อนเสมอ

๒. สอบถามความต้องการโดยใช้คำพูด “สวัสดีครับ/ค่ะ ต้องการติดต่อเรื่องอะไรครับ/ค่ะ”

๓. อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ

๔. ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี

๕. มองสบตา ทักทายผู้มารับบริการก่อนเสมอ

๖. ขณะให้บริการ ต้องมีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นเสมอ

๗. ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันตามลำดับก่อน-หลัง

๘. ถ้าหากมีผู้รับบริการมาก เกิดการบริการที่ล่าช้าหรือมีข้อผิดพลาดใด ๆ ต้องกล่าวคำว่า “ขอโทษ” เสมอ

๙. ให้บริการภายในเวลาที่กำหนด หากดำเนินการไม่ได้ต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการ ทราบด้วยวาจาที่สุภาพ

มาตรฐานการรับโทรศัพท์

๑. รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อได้ยินเสียงเรียก หากมีเหตุผลจำเป็นต้องรับโทรศัพท์เข้าไม่ควรให้เสียงกริ่งดังเกิน ๓ ครั้ง

๒. กล่าวคำทักทาย โดยพูดว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ (ชื่อผู้รับโทรศัพท์) รับสายครับ/ค่ะ”

๓. เมื่อผู้รับบริการแจ้งความต้องการแล้ว ให้ผู้รับโทรศัพท์แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมารับสายโดยเร็ว
๔. กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถามรายละเอียดต่าง ๆ จากผู้ที่โทรเข้ามา เช่น ชื่อผู้โทร เบอร์ติดต่อกลับ เรื่องที่ต้องการจะติดต่อเพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

มาตรฐานการต้อนรับ

๑. สอบถามความต้องการของผู้รับบริการก่อนเสมอ
๒. สอบถามความต้องการโดยใช้คำพูด “สวัสดีครับ/ค่ะ ต้องการติดต่อเรื่องอะไรครับ/ค่ะ
๓. อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ

บทที่ ๔

ระบบติดตามประเมินผล

การจัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากรในการให้บริการของโรงเรียนบ้านสาวะถี (สาวะถีราษฎร์รังสฤษดิ์) เป็นการกำหนดแนวทางเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ ได้เป็นมาตรฐานเดียวกัน แนวทางของการประเมินประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน กำหนดตัวชี้วัดใน ๑ ลักษณะ ดังนี้

๑. การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยมีความคาดหวังว่าเมื่อหน่วยงานได้มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการตามคู่มือฯ ย่อมจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของการให้บริการ ซึ่งกำหนดวัดความพึงพอใจในแต่ละด้านได้แก่ ตัวบุคลากร กระบวนการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น

บทสรุป

การจัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติของบุคลากรในการให้บริการจะเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ สามารถควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นตามเป้าหมายขององค์กร ในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานมีกรอบแนวทางการปฏิบัติงาน และพัฒนาศักยภาพองค์ความรู้เพื่อการให้บริการที่ได้มาตรฐานสูง ก้าวสู่องค์กรคุณภาพขั้นแนวหน้าในอนาคตต่อไป