คู่มือมาตรฐานการให้บริการ
โรงเรียนวัดสังขประดิษฐ์

กลุ่มบริหารงบประมาณ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๒
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

โรงเรียนวัดสังขประดิษฐ์ สนับสนุนการเรียนการสอนโดยให้บริการแก่ผู้ปกครอง นักเรียน ครูและบุคลากรโรงเรียนวัดสังขประดิษฐ์ เป็นจำนวนมาก จึงได้พัฒนาบุคลากรให้มี Service mind เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ในคุณภาพในการให้บริการ ซึ่งเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยง านและโรงเรียนวัดสังขประดิษฐ์ เพื่อให้ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เกิดความเข้าใจในขั้นตอนการรับบริการ ของฝ่ายบริหารงานวิชาการของโรงเรียนวัดสังขประดิษฐ์ และกระบวนการในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งเทคนิคการให้บริการแบบ Service mind จึงจัดทำคู่มือการให้บริการ เพื่อเป็นแนวทางและเครื่องมือในการปฏิบัติงาน และการให้บริการ ซึ่งทำให้เกิดความคล่องตัว สะดวก รวดเร็วและชัดเจน

คู่มือการให้บริการ Service mind เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาบุคลากรในฝ่ายบริหารของโรงเรียนวัดสังขประดิษฐ์ และพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้นไป

ส่วนที่ ๑

บทนำ

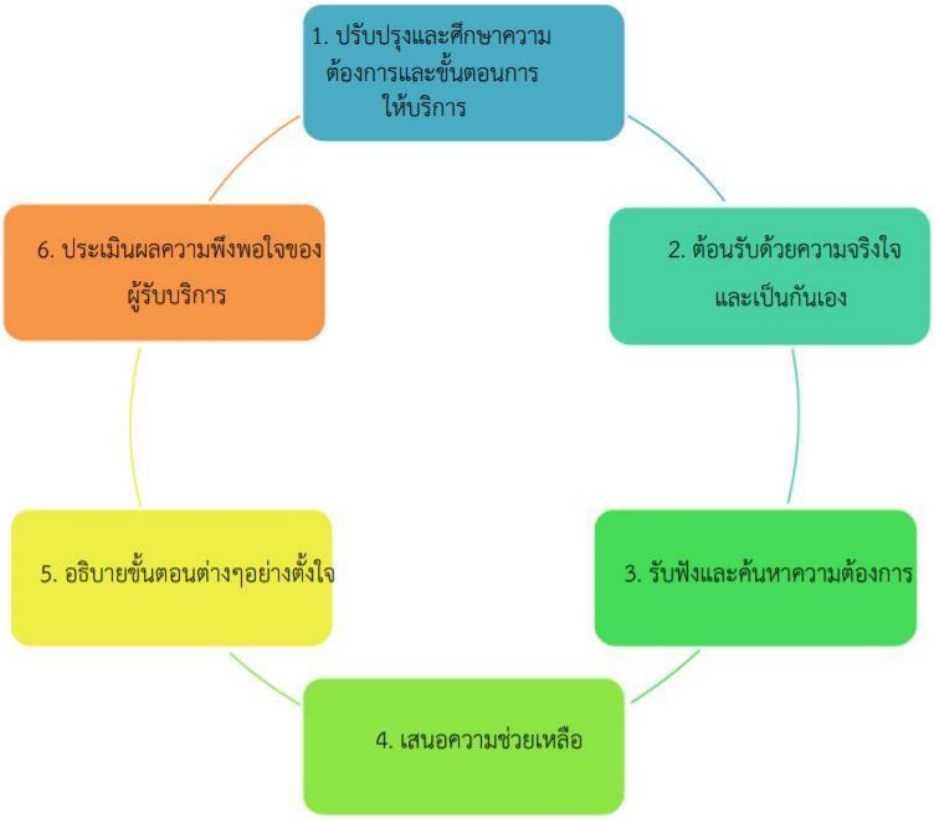
๑.๑ หลักการและเหตุผล

ฝ่ายบริหารงานของโรงเรียนวัดสังขประดิษฐ์ สนับสนุนการเรียนการสอนโดย ให้บริการแก่ผู้ปกครอง นักเรียน ครูและบุคลากรโรงเรียนบ้านศรีพนม เป็นจำนวนมาก จึงได้พัฒนาบุคลากรในฝ่ายบริหารให้มี Service mind เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ในคุณภาพในการให้บริการ ซึ่งเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงาน โรงเรียนวัดสังขประดิษฐ์จึงจัดทำคู่มือการให้บริการ เพื่อเป็นแนวทางและเครื่องมือในการปฏิบัติงานและการให้บริการ ซึ่งทำให้เกิดความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว และชัดเจน

คู่มือการให้บริการ Service mind เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาบุคคลากรในฝ่ายบริหารของโรงเรียนวัดสังขประดิษฐ์ และพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้นไป

ส่วนที่ ๒

เทคนิคการให้บริการแบบ Service Mind



แผนภาพ : เทคนิคการให้บริการแบบService Mind

เทคนิคการให้บริการแบบ Service Mind

๑. ปรับปรุงและศึกษาความต้องการของผู้รับบริการ และขั้นตอนการให้บริการ

๑.๑ ผู้ให้บริการควรปรับปรุงและศึกษาความต้องการของผู้รับบริการการให้บริการอยู่ตลอดเวลาการบริการมีคุณภาพ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น

๑.๒ ผู้ให้บริการหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ จะต้องมีความรู้และความเข้าใจที่ถูกต้อง จัดเจนในเรื่องที่จะให้บริการ และขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานเป็นไปอย่างระเบียบเรียบร้อย ตามระบบและขั้นตอน เพื่อทำให้งานเกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด และเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

๒. ตอนรับด้วยความจริงใจและเป็นกันเอง

๒.๑ ตอนรับ ผู้ให้บริการต้องตอนรับด้วยใบหน้าทียิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาทักทาย แสดงออกถึงความจริงใจต่อผู้มารับบริการ

๒.๒ สร้างความเป็นกันเอง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความอุ่นใจ แสดงความเป็นมิตร โดยแสดงออกทางสีหน้าแววตา กิริยาท่าทาง หรือน้ำเสียงที่สุภาพมีหางเสียง การพูดจาชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ และไม่เร็วหรือรัวจนเกินไปจนผู้รับบริการไม่สามารถสื่อสารกับผู้ให้บริการได้

๒.๓ เป็นคนที่รักในงานบริการ ผู้ให้บริการจะมีความเข้าใจ และให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ กระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ รู้จักแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี

๓. เน้นการรับฟังและค้นหาความต้องการ

๓.๑ เน้นการรับฟังผู้ให้บริการควรตั้งใจฟังด้วยความอดทนขณะที่ผู้รับบริการพูดไม่ควรแสดงอาการพอใจออกมา ควรสบตากับผู้รับบริการเป็นระยะ ๆ พร้อมแสดงกิริยาตอบรับ เช่น การพยักหน้ารับทราบ หรือยิ้มให้

๓.๒ การค้นหาความต้องการ ผู้ให้บริการต้องรู้จักสอบถามความต้องการของผู้รับบริการ และเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ

๔. เสนอความช่วยเหลือ

๔.๑ การเสนอความช่วยเหลือผู้ให้บริการต้องตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการด้วยการในข้อมูลต่าง ๆ ที่ถูกต้อง ชัดเจน หรือความช่วยเหลืออื่น ๆ ที่สามารถดำเนินการได้ โดยมุ่งให้ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด

๕. อธิบายขั้นตอนต่าง ๆ อย่างตั้งใจ

๕.๑ ผู้ให้บริการต้องมีทักษะและสามารถสื่อสารให้กับผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน ตรงประเด็น เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความเข้าใจในขั้นตอนต่าง ๆ และเกิดความประทับใจในการให้บริการ

๖. ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๖.๑ ผู้ให้บริการต้องทำการประเมินการให้บริการ และสรุปผลการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อจะได้น ำการประเมินผลการปฏิบัติไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นไป

ส่วนที่ ๓

ขั้นตอนการให้บริก

าร

ผู้ให้บริการหรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่จะต้องมีความรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องและชัดเจนในเรื่องที่ ให้บริการ และขั้นตอนการปฏิบัติงานอยู่ เพื่อให้งานเป็นไปอย่างละเอียดตามระบบหรือขั้นตอน ซึ่งทำให้งาน เกิดข้อผิดพลาดน้อยลงและส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพ ขั้นตอนการให้บริการจึงสำคัญ เพื่อความสะดวกต่อผู้ มารับบริการในการเข้าใจขั้นตอนการให้บริการและการมาขอรับบริการต่างๆจากผู้ให้บริการโดยมี รายละเอียดดังนี้

๑. บริหารงานวิชาการ

๑.๑ ขอระเบียบแสดงผลการเรียน (ปพ.๑)

๑.๒ ขอใบรับรองผลการศึกษา (ปพ.๗)

๑.๓ ขอใบแทนเอกสารทางการศึกษา

๑.๔ นักเรียนย้ายเข้า

๑.๕ นักเรียนย้ายออก

๑.๖ ขอเทียบโอนผลการเรียน

๑.๗ ใบคำร้องขอสอบแก้ตัว

๑.๘ การรับนักเรียน

๒. บริหารงานงบประมาณ

๑.๑ การจัดซื้อวัสดุครุภัณฑ์และจัดจ้าง

๑.๒ การขอยืมเงินทดรองในการไปราชการ

๓. บริหารงานบุคคล

๑.๑ การลากิจ

๑.๒ การลาป่วย

๑.๓ รายงานการปฏิบัติงาน

๔. งานบริหารทั่วไป

๑.๑ การรับหนังสือ

๑.๒ การส่งหนังสือ

๑.๓ การขอใช้อาคารสถานท

กลุ่มงานงบประมาณ

ชื่องาน : การจัดซื้อวัสดุครุภัณฑ์และจัดจ้าง				**กลุ่มงาน : บริหารงบประมาณ**		
วัตถุประสงค์: เพื่อให้การดำเนินงานพัสดุถูกต้องและเป็นไปตามระเบียบของทางราชการ						
ลำดับที่	ผังขั้นตอนการดำเนินงาน	รายละเอียดงาน	เวลาเนินงาน	มาตรฐานคุณภาพ	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
๑	กรอกแบบฟอร์มการจัดซื้อวัสดุครุภัณฑ์และจัดจ้าง	- ขออนุมัติใช้เงินตามแผนงาน/โครงการ และดำเนินการตามแผนงาน/โครงการ	๑ วัน	ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล	เจ้าหน้าที่กลุ่มบริหารงบประมาณ	
๒	ส่งใบขออนุมัติแผนฯ และรายงานขอซื้อ/ขอจ้าง	- ส่งใบขออนุมัติแผนฯ และรายงานขอซื้อ/ขอจ้างให้เจ้าหน้าที่พัสดุจัดลงในระบบ e-GP ให้เรียบร้อยก่อนกรณีที่ซื้อ/จ้างเกิน ๕๐๐๐ บาท	๑ วัน			
๓	ดำเนินการจัดซื้อ/จัดจ้าง	- ดำเนินการจัดซื้อ/จัดจ้างตามแผนงานและโครงการ	ใช้เวลาแล้วแต่แผนงานโครงการ			
๔	ส่งหลักฐานจัดซื้อ จัดจ้าง	- ส่งหลักฐานจัดซื้อ จัดจ้างตรวจสอบความถูกต้อง/อนุมัติ - ส่งหลักฐานเพื่อขอเบิก-จ่ายเงิน	๒ วัน			
๕	ลงทะเบียนวัสดุ /ครุภัณฑ์	- ลงทะเบียนวัสดุ /ครุภัณฑ์	๒ วัน			
๖	รายงานผล	- รายงานผลการใช้งบประมาณตามแผนงาน/โครงการ	ภายใน ๗ วัน หลังจากดำเนินการเสร็จสิ้น			

ชื่องาน : การขอยืมเงินทดรองในการไปราชการ				**กลุ่มงาน : บริหารงบประมาณ**		
วัตถุประสงค์: เพื่อให้การดำเนินการขอยืมเงินทดรองในการไปราชการถูกต้องและเป็นไปตามระเบียบของทางราชการ						
ลำดับที่	ผังขั้นตอนการดำเนินงาน	รายละเอียดงาน	เวลาเนินงาน	มาตรฐานคุณภาพ	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
๑	รับหนังสือ	- รับหนังสือให้เข้าร่วมอบรม ประชุม สัมมนา จากหน่วยงานที่จัด	๑ วัน	ความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูล	เจ้าหน้าที่กลุ่มบริหารงบประมาณ	
๒	ทำเรื่องขออนุญาต	- ทำเรื่องขออนุญาตไปราชการ	๑ วัน			
๓	ออกคำสั่งอนุญาต	- ออกคำสั่งอนุญาตให้ไปราชการกรณีไปต่างจังหวัด ส่งคำขออนุญาตไปยัง สพป.สฎ ๒	๑ วัน			
๔	ส่งคำขออนุมัติ	- ส่งคำขออนุมัติใช้เงินทดรองพร้อมคำสั่งอนุญาตไปราชการ	๑ วัน			
๕	ไปประชุม อบรม สัมมนา	- ไปประชุม อบรม สัมมนาตามคำสั่ง	ใช้เวลาแล้วแต่การประชุม อบรม สัมมนา			
๖	รายงานผลการไปราชการ	- รายงานผลการไปราชการ และส่งรายงานการเดินทางไปราชการเพื่อล้างเงินยืมทดรองฯ	ภายในเวลา ส๑๕ วัน			

ช่องทางการให้บริการ

๒) ติดต่อด้วยตนเอง ณ หน่วยงาน

สถานที่ให้บริการ โรงเรียนวัดสังขประดิษฐ์ ตำบลคันธุลี อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธาน

ระยะเวลาเปิดให้บริการ ☐ เปิดให้บริการ ๐๘.๓๐ น. – ๑๖.๓๐ น

☒ วันจันทร์ ☒ วันอังคาร ☒ วันพุธ ☒ วันพฤหัสบดี

☒ วันศุกร์ ☐ วันเสาร์ ☐ วันอาทิตย์

☐ ไม่เว้นวันหยุดราชการ

☐ มีพักเที่ยง

เวลาเปิดรับคำขอ เวลาเปิดรับคำขอ ๐๘.๓๐

เวลาปิดรับคำขอ ๑๖.๓๐

หมายเหตุ : ยกเว้นวันหยุดราชการ/โรงเรียนกำหนดเวลาเปิด – ปิดตามบริบทของโรงเรียน

<u>กฎหมายที่ให้อำนาจการอนุญาต หรือที่เกี่ยวข้อง</u>

๑) พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐