



คู่มือมาตรฐานการให้บริการ โรงเรียนวัดสังฆประดิษฐ์



กลุ่มบริหารงานบุคคล



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๒
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

โรงเรียนวัดสังฆประดิษฐ์ สนับสนุนการเรียนการสอนโดยให้บริการแก่ผู้ปกครอง นักเรียน ครูและบุคลากรโรงเรียนวัดสังฆประดิษฐ์ เป็นจำนวนมาก จึงได้พัฒนาบุคลากรให้มี Service mind เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ในคุณภาพในการให้บริการ ซึ่งเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงานและโรงเรียนวัดสังฆประดิษฐ์ เพื่อให้ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เกิดความเข้าใจในขั้นตอนการรับบริการ ของฝ่ายบริหารงานวิชาการของโรงเรียนวัดสังฆประดิษฐ์ และกระบวนการในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งเทคนิคการให้บริการแบบ Service mind จึงจัดทำคู่มือการให้บริการ เพื่อเป็นแนวทางและเครื่องมือในการปฏิบัติงาน และการให้บริการ ซึ่งทำให้เกิดความคล่องตัว สะดวก รวดเร็วและชัดเจน

คู่มือการให้บริการ Service mind เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาบุคลากรในฝ่ายบริหารของโรงเรียนวัดสังฆประดิษฐ์ และพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้นไป

ส่วนที่ ๑

บทนำ

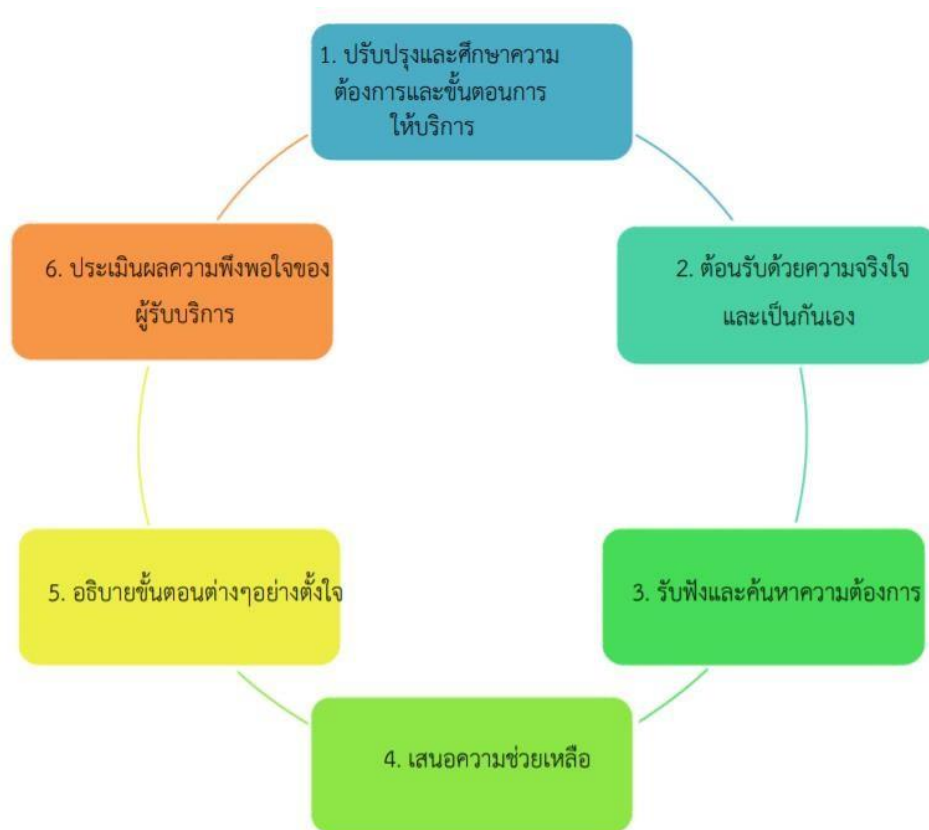
๑.๑ หลักการและเหตุผล

ฝ่ายบริหารงานของโรงเรียนวัดสังฆประดิษฐ์ สนับสนุนการเรียนการสอนโดย ให้บริการแก่ผู้ปกครอง นักเรียน ครูและบุคลากรโรงเรียนบ้านศรีพนม เป็นจำนวนมาก จึงได้พัฒนาบุคลากรในฝ่ายบริหารให้มี Service mind เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ในคุณภาพในการให้บริการ ซึ่งเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงาน โรงเรียนวัดสังฆประดิษฐ์จึงจัดทำคู่มือการให้บริการ เพื่อเป็นแนวทางและเครื่องมือในการปฏิบัติงาน และการให้บริการ ซึ่งทำให้เกิดความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว และชัดเจน

คู่มือการให้บริการ Service mind เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาบุคลากรในฝ่ายบริหารของโรงเรียนวัดสังฆประดิษฐ์ 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 เพื่อให้งานเกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด และเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

๒. ต้อนรับด้วยความจริงใจและเป็นกันเอง

๒.๑ ต้อนรับ ผู้ให้บริการต้องต้อนรับด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาทักทาย แสดงออกถึงความจริงใจต่อผู้มารับบริการ

๒.๒ สร้างความเป็นกันเอง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความอุ่นใจ แสดงความเป็นมิตร โดยแสดงออกทางสีหน้าแววตา กิริยาท่าทาง หรือน้ำเสียงที่สุภาพมีหางเสียง การพุดจาชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ และไม่เร็วหรือรัวจนเกินไปจนผู้รับบริการไม่สามารถสื่อสารกับผู้ให้บริการได้

๒.๓ เป็นคนที่รักในงานบริการ ผู้ให้บริการจะมีความเข้าใจ และให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ กระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ รู้จักแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี

๓. เน้นการรับฟังและค้นหาความต้องการ

๓.๑ เน้นการรับฟังผู้ให้บริการควรตั้งใจฟังด้วยความอดทนขณะที่ผู้รับบริการพูดไม่ควรแสดงอาการ พอใจออกมา ควรสบตากับผู้รับบริการเป็นระยะ ๆ พร้อมแสดงกิริยาตอบรับ เช่น การพยักหน้ารับทราบ หรือยิ้มให้

๓.๒ การค้นหาความต้องการ ผู้ให้บริการต้องรู้จักสอบถามความต้องการของผู้รับบริการ และเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ

๔. เสนอความช่วยเหลือ

๔.๑ การเสนอความช่วยเหลือผู้ให้บริการต้องตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการด้วยการใน ข้อมูลต่าง ๆ ที่ถูกต้อง ชัดเจน หรือความช่วยเหลืออื่น ๆ ที่สามารถดำเนินการได้ โดยมุ่งให้ผู้รับบริการพึงพอใจ มากที่สุด

๕. อธิบายขั้นตอนต่าง ๆ อย่างตั้งใจ

๕.๑ ผู้ให้บริการต้องมีทักษะและสามารถสื่อสารให้กับผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน ตรงประเด็น เพื่อให้ ผู้รับบริการเกิดความเข้าใจในขั้นตอนต่าง ๆ และเกิดความประทับใจในการให้บริการ

๖. ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๖.๑ ผู้ให้บริการต้องทำการประเมินการให้บริการ และสรุปผลการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อจะได้ นำการ ประเมินผลการปฏิบัติไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นไป

ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ให้บริการหรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่จะต้องมีความรู้และความเข้าใจ ที่ถูกต้องและชัดเจนในเรื่องที่ให้บริการ และขั้นตอนการปฏิบัติงานอยู่ เพื่อให้งานเป็นไปอย่างละเอียด ตามระบบหรือขั้นตอน ซึ่งทำให้งานเกิดข้อผิดพลาดน้อยลงและส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพ ขั้นตอนการให้บริการจึงสำคัญ เพื่อความสะดวกต่อผู้มารับบริการในการเข้าใจขั้นตอนการให้บริการ และการมาขอรับบริการต่างๆจากผู้ให้บริการโดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. บริหารงานวิชาการ

- ๑.๑ ขอระเบียบแสดงผลการเรียนรู้ (ปพ.๑)
- ๑.๒ ขอบรับรองผลการศึกษา (ปพ.๗)
- ๑.๓ ขอบแผนเอกสารทางการศึกษา
- 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 การขอใช้อาคารสถานที่



กลุ่มบริหารงานบุคคล

ชื่องาน : การลากิจ			กลุ่มงาน : บริหารงานบุคคล			
วัตถุประสงค์: เพื่อให้การดำเนินการลากิจถูกต้องและเป็นไปตามระเบียบของทางราชการ						
ลำดับที่	ผังขั้นตอนการดำเนินงาน	รายละเอียดงาน	เวลาดำเนินงาน	มาตรฐานคุณภาพ	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
๑	<pre>graph TD; A([เขียนคำขอตามแบบฟอร์ม]) --> B[ส่งใบลา]; B --> C[เจ้าหน้าที่เสนอใบลา]; C --> D([เจ้าหน้าที่แจ้งผลการอนุมัติ]);</pre>	- ผู้ขอรับบริการกรอกแบบฟอร์มคำขอการลากิจ	๑ วัน	ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล	เจ้าหน้าที่กลุ่มบริหารงานบุคคล	
๒		- ส่งใบลาต่อเจ้าหน้าที่ เพื่อตรวจสอบการลา	๑ วัน			
๓		- เจ้าหน้าที่เสนอใบลา เพื่อขอการอนุมัติจากผู้บังคับบัญชา	๑ วัน			
๔		- เจ้าหน้าที่แจ้งผลการอนุมัติต่อผู้ลา	๑ วัน			

ชื่องาน : การลาป่วย			กลุ่มงาน : บริหารงานบุคคล			
วัตถุประสงค์: เพื่อให้การดำเนินการลาป่วยถูกต้องและเป็นไปตามระเบียบของทางราชการ						
ลำดับที่	ผังขั้นตอนการดำเนินงาน	รายละเอียดงาน	เวลาเนิงาน	มาตรฐานคุณภาพ	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
๑	<pre>graph TD; A([เขียนคำขอตามแบบฟอร์ม]) --> B[ส่งใบลา]; B --> C[เจ้าหน้าที่เสนอใบลา];</pre>	- ผู้ขอรับบริการกรอกแบบฟอร์มคำขอการลาป่วยพร้อมแนบหลักฐานใบรับรองแพทย์	๑ วัน	ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล	เจ้าหน้าที่กลุ่มบริหารงานบุคคล	
๒		- ส่งใบลาต่อเจ้าหน้าที่ เพื่อตรวจสอบการลา (ส่งก่อน หรือในวันที่ลา หรือวันแรกที่มาปฏิบัติราชการ)	๑ วัน			
๓		- เจ้าหน้าที่เสนอใบลา เพื่อขออนุมัติจากผู้บังคับบัญชา	๑ วัน			

ชื่องาน : รายงานการปฏิบัติงาน			กลุ่มงาน : บริหารงานบุคคล			
วัตถุประสงค์: เพื่อให้การดำเนินการรายงานการปฏิบัติงานถูกต้องและเป็นไปตามระเบียบของทางราชการ						
ลำดับที่	ผังขั้นตอนการดำเนินงาน	รายละเอียดงาน	เวลาเนิงาน	มาตรฐานคุณภาพ	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
๑	ประเมินตนเอง ↓	- ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาประเมินตนเอง เสนอผู้บังคับบัญชา	๑ วัน	ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล	เจ้าหน้าที่กลุ่มบริหารงานบุคคล	
๒	ผู้บังคับบัญชาประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล ↓	- ผู้บังคับบัญชาประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน	๑ วัน			
๓	แต่งตั้งคณะกรรมการ ↓	- ผู้บังคับบัญชาแต่งตั้งคณะกรรมการไม่น้อยกว่า ๓ คน	๑ วัน			
๔	คณะกรรมการพิจารณาเลื่อนเงินเดือน ↓	- คณะกรรมการพิจารณาเลื่อนเงินเดือน	๑ วัน			
๕	จัดทำบัญชีรายชื่อ ↓	- คณะกรรมการจัดทำบัญชีรายชื่อตามลำดับคะแนน เพื่อเลื่อนเงินเดือน	๑ วัน			
๖	เสนอ สพป.สฎ.๒ พิจารณา	- เสนอสํานักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๒ เพื่อพิจารณา	๑ วัน			

ช่องทางการให้บริการ

๑) ติดต่อด้วยตนเอง ณ หน่วยงาน

สถานที่ให้บริการ โรงเรียนวัดสังฆประดิษฐ์ ตำบลคันธุลี อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

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

กฎหมายที่ให้อำนาจการอนุญาต หรือที่เกี่ยวข้อง

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการลาของข้าราชการ พ.ศ.๒๕๕๕

ภาคผนวก

แบบใบลาป่วย ลากิจส่วนตัว ลาคลอดบุตร

เขียนที่
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียน.....

ข้าพเจ้า.....ตำแหน่ง.....

ขอลา ☐ ป่วย ☐ กิจส่วนตัว ☐ คลอดบุตร } เนื่องจาก.....

ตั้งแต่วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....ถึงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....มีกำหนด.....วัน
ข้าพเจ้าได้ลา ☐ ป่วย ☐ กิจส่วนตัว ☐ คลอดบุตร ครั้งสุดท้าย ตั้งแต่วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
ถึงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....มีกำหนด.....วัน ในระหว่างลาติดต่อข้าพเจ้าได้ที่.....
โทร.....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....
(.....)

สถิติการลาในปีงบประมาณนี้

ประเภทลา	ลามาแล้ว	ลาครั้งนี้	รวมเป็น
ป่วย			
กิจส่วนตัว			
คลอดบุตร			

(ลงชื่อ).....ผู้ตรวจสอบ
(.....)

ตำแหน่ง
วันที่...../...../.....

คำสั่ง

☐ อนุญาต ☐ ไม่อนุญาต

(ลงชื่อ).....

ผู้อำนวยการโรงเรียนวัดสังฆประดิษฐ์
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

