



คู่มือมาตรฐานการให้บริการ โรงเรียนวัดสังฆประดิษฐ์



กลุ่มบริหารทั่วไป



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

กลุ่มงานบริหาร
งานทั่วไป

ชื่องาน : การรับหนังสือ			กลุ่มงาน : บริหารทั่วไป			
วัตถุประสงค์: ๑. เพื่อให้การปฏิบัติต่อหนังสือราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง ๒. เพื่อให้การรับหนังสือราชการเป็นไปอย่างมีระบบ						
ลำดับที่	ผังขั้นตอนการดำเนินงาน	รายละเอียดงาน	เวลาเนิงาน	มาตรฐานคุณภาพ	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
๑	รับหนังสือจากหน่วยงานราชการ ภายนอกโรงเรียน ไปรษณีย์ ระบบ AMSS+ อื่นๆ	- รับหนังสือจากหน่วยงานราชการ ภายนอกโรงเรียน ไปรษณีย์ ระบบ AMSS+ และอื่นๆ	๕ นาที	ความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูล	เจ้าหน้าที่กลุ่ม บริหารทั่วไป	
๒	ลงทะเบียนรับหนังสือ/เจ้าหน้าที่ธุรการ	- ลงทะเบียนรับหนังสือ / เจ้าหน้าที่ ธุรการ	๕ นาที			
๓	ตรวจสอบ คัดแยก หมวดหมู่เอกสาร	- ตรวจสอบ คัดแยก หมวดหมู่ เอกสาร	๕ นาที/เรื่อง			
๔	เสนอ ผู้อำนวยการโรงเรียน	- เสนอผู้อำนวยการโรงเรียน	๑๐ นาที			
๕	นำจ่ายให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง	- นำจ่ายให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง	๑๐ นาที			

ชื่องาน : การส่งหนังสือ			กลุ่มงาน : บริหารทั่วไป			
วัตถุประสงค์: ๑. เพื่อให้การปฏิบัติต่อหนังสือราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง ๒. เพื่อให้การส่งหนังสือราชการเป็นไปอย่างมีระบบ						
ลำดับที่	ผังขั้นตอนการดำเนินงาน	รายละเอียดงาน	เวลาเนิงาน	มาตรฐานคุณภาพ	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
๑	วิเคราะห์กลั่นกรองหนังสือ ราชการที่ต้องการส่งออก ตามลำดับชั้นหนังสือ ↓	- ตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือ ที่ต้องการออกเลข - วิเคราะห์กลั่นกรองหนังสือราชการ ที่ต้องการส่งออกตามลำดับชั้น หนังสือ	๕ นาที	ความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูล	เจ้าหน้าที่กลุ่ม บริหารวิชาการ	
๒	ลงทะเบียนเลขที่รับหนังสือ ↓	- ลงทะเบียนเลขที่หนังสือ	๕ นาที			
๓	เสนอ ผู้อำนวยการโรงเรียน ↓	- เสนอผู้อำนวยการโรงเรียนเมองมุก วิทยาคม	๑๐ นาที			
๔	เจ้าหน้าที่ส่งสำเนาฉบับให้เจ้าของเรื่อง และสำเนาเก็บไว้ที่สารบรรณกลาง ↓	- เจ้าหน้าที่ส่งสำเนาฉบับให้เจ้าของ เรื่องและสำเนาเก็บไว้ที่สารบรรณ กลาง	๕ นาที/เรื่อง			
๕	เจ้าหน้าที่นำส่งหนังสือราชการ ตามช่องทางที่เหมาะสม	- เจ้าหน้าที่นำส่งหนังสือราชการตาม ช่องทางที่เหมาะสม	๕ นาที			

ชื่องาน : การขอใช้อาคารสถานที่			กลุ่มงาน : บริหารทั่วไป			
วัตถุประสงค์: เพื่อให้การดำเนินการการขอใช้อาคารสถานที่ถูกต้องและเป็นไปตามระเบียบของทางราชการ						
ลำดับที่	ผังขั้นตอนการดำเนินงาน	รายละเอียดงาน	เวลาเนิงาน	มาตรฐานคุณภาพ	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
๑	<pre>graph TD; A([เขียนคำขอตามแบบฟอร์ม]) --> B[การตรวจสอบเอกสาร]; B --> C([การพิจารณาอนุญาต]);</pre>	- ผู้ขอรับบริการกรอกแบบฟอร์มการขอใช้อาคารสถานที่	๓๐ นาที	ความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูล	เจ้าหน้าที่กลุ่ม บริหารทั่วไป	
๒		- ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของคำขอและเอกสารประกอบคำขอ	๑๕ นาที			
๓		- พิจารณาและจัดทำหนังสือแจ้งผลการพิจารณาเสนอผู้อำนวยการโรงเรียนลงนาม	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

๑) ระเบียบส านักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖

๒) ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

