



# มาตรฐานการให้บริการ กลุ่มบริหารทั่วไป โรงเรียนสินปุนคุณวิทย์



โรงเรียนสินปุนคุณวิทย์

ตำบลสินปุน อำเภอเขาพนม จังหวัดกระบี่

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๓

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ

## มาตรฐานการให้บริการ กลุ่มบริหารทั่วไป

ในการให้บริการตามภารกิจของโรงเรียนสินปุนคุณวิชัย ขั้นตอนการให้บริการของงานบริการแต่ละด้าน มีความแตกต่างกันที่เนื้อหาของงาน ความยากง่ายในการปฏิบัติ แต่อย่างไรก็ตาม งานให้บริการมีหัวใจหลักที่สำคัญ คือ “ผู้รับบริการต้องได้รับบริการด้วยความรวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้อง เสมอภาค และเกิดความพึงพอใจ” เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขและผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ผู้รับบริการได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการ ตอบสนองความต้องการเพื่อให้บุคลากรของโรงเรียนสินปุนคุณวิชัย สามารถปฏิบัติงานในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้นและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีที่น่าประทับใจกับประชาชนบุคคลทั่วไป ข้าราชการ หน่วยงานอื่น ๆ ทั้งในฐานะผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มบริหารทั่วไป ของโรงเรียนสินปุนคุณวิชัยจึงได้กำหนดวิธีการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากรในการให้บริการ ดังนี้

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

### ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

- ๑) ห้องน้ำสะอาด
- ๒) สำนักงาน สะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย โต๊ะทำงานจัดให้เป็นระเบียบ และไม่มีสิ่งของเกินความจำเป็น โต๊ะมีแสงสว่างเพียงพอ
- ๓) ใช้มาตรฐาน ๕ ส. โดยเน้นเรื่อง การจัดสำนักงานและจัดระบบเอกสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อย
- ๔) จัดให้มีจุดบริการที่เหมาะสมแก่ผู้มารับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ บริการน้ำดื่ม มุมอ่านหนังสือ
- ๕) มีผัง/ป้าย ที่ชัดเจนเพื่อบ่งชี้ขั้นตอนการให้บริการ
- ๖) มีจุดประชาสัมพันธ์/ติดต่อสอบถาม ที่เหมาะสม สะดวกต่อผู้รับบริการ
- ๗) จัดโต๊ะทำงานของเจ้าหน้าที่ให้สอดคล้องกับขั้นตอนการให้บริการเพื่อความสะดวกและรวดเร็ว

### ในการให้บริการ

- ๘) สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

## ด้านบุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการ

คุณสมบัติ/คุณลักษณะของผู้ให้บริการ (บุคลากรในสำนักงาน)

- ๑) ดูแล หน้าตา ทรงผม เล็บมือ ให้สะอาดอยู่เสมอ
- ๒) ขณะให้บริการ อย่ารับประทานอาหาร หรือ ของขบเคี้ยวต่าง 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 ด้วยท่าทีที่เป็นมิตร
- ๑๐) มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ
- ๑๑) มีความพร้อม และกระตือรือร้นในการให้บริการ
- ๑๒) ให้เกียรติผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ
- ๑๓) มีความอดทนอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ
- ๑๔) มีความเอื้ออาทรต่อผู้ร่วมงาน และไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก
- ๑๕) ให้ความช่วยเหลือนอกจากภารกิจ เช่น สามารถแนะนำบุคคลที่สามารถให้บริการในเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงานของตนได้
- ๑๖) จงรอบรู้ รู้รอบ ในงานบริการ และร่วมด้วยช่วยกันเป็นทีม
- ๑๗) ไม่ใช่เสียงรบกวนผู้อื่นระหว่างเวลาปฏิบัติงาน
- ๑๘) เรียนรู้ และพัฒนาตนเองตลอดเวลา

## ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

### ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ

- ๑) ดำเนินการรับ-ส่งเอกสาร จัดทำ /จัดส่งเอกสารต่างๆ ของหน่วยงานทันทีโดยไม่ข้ามวันหากมีเหตุสุดวิสัยให้รีบดำเนินการในวันรุ่งขึ้นทันที
- ๒) ใช้วิธีปฏิบัติอย่างไม่เป็นทางการก่อนมีหนังสือสั่งการ เช่น โทรศัพท์ติดต่อหรือประสาน 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 โทรสาร โทรศัพท์ E-Mail INTERNET Webpage กลุ่มLine
- ๓) การเปิดให้ประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถขอรับบริการ ผ่านทางโทรศัพท์ โทรสาร ทางไปรษณีย์ หรือผ่านทาง INTERNET
- ๔) การจัดให้มีเอกสารแผ่นพับประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านต่างๆ
- ๕) จัดให้มีบอร์ดประกาศประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์
- ๖) จัดให้มีบริการส่งผลการพิจารณาทางไปรษณีย์ ทั้งนี้เพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้าและสิ้นเปลืองการเดินทางมารับผลด้วยตนเองของผู้รับบริการ

## มาตรฐานการให้บริการ

### มาตรฐานทั่วไป

- ๑) เตรียมตัว เตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือที่จะให้บริการ พร้อมก่อนผู้รับบริการเข้ามารับต่างๆ ให้เสมอ เช่น ดินสอ ปากกา สำหรับใช้กรอกคำขอใช้บริการแบบฟอร์มต่างๆ ในการขอรับบริการ
- ๒) ให้การต้อนรับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี
- ๓) มองสบตา พายิ้มพินิจใจ ปราศรัยทักทายผู้มารับบริการก่อนเสมอ
- ๔) ขณะให้บริการต้องมีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นเสมอ
- ๕) ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมตามลำดับ ก่อน-หลัง
- ๖) ถ้าหากมีผู้รับบริการมาก เกิดการบริการที่ล่าช้าหรือมีข้อผิดพลาดใดๆ ต้องกล่าวคำว่า “ขอโทษ” เสมอ
- ๗) ให้บริการภายในเวลาที่กำหนด หากดำเนินการไม่ได้ ต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการทราบด้วยวาจาที่สุภาพ
- ๘) มีบริการถ่ายเอกสาร
- ๙) จัดให้มีที่นั่งรออย่างเพียงพอ
- ๑๐) มีป้ายบอกทาง / แผ่นผังจุดบริการตามลำดับขั้นตอน / ป้ายบอกชื่อห้อง

## มาตรฐานการรับโทรศัพท์

- ๑) รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อได้ยินเสียงเรียก หากมีเหตุผลจำเป็นต้องรับโทรศัพท์เข้าไม่ควรให้เสียงกริ่งดังเกิน ๓ ครั้ง
- ๒) กล่าวคำทักทาย โดยพูดว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ (ชื่อผู้รับโทรศัพท์)/ รับสายครับ ค่ะ
- ๓) เมื่อผู้รับบริการแจ้งความต้องการแล้วให้ผู้รับโทรศัพท์แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมารับสายโดยเร็ว
- ๔) กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ ให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถามรายละเอียดต่างๆ จากผู้ที่โทรเข้ามา เช่น ชื่อผู้โทร เบอร์ติดต่อกลับเรื่องที่ต้องการจะติดต่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ทราบต่อไป

## มาตรฐานการต้อนรับ

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

