



คู่มือหรือแนวทางการให้บริการ

สำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ
ของบุคลากรโรงเรียนสววิทย



กลุ่มบริหารงานบุคคลและกิจการนักเรียน
โรงเรียนสววิทย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงเรียนสววิทยา อำเภอศรี จังหวัดชุมพร โทร. 0-7753-1217

ที่ /2567

วันที่ 16 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2567

เรื่อง รายงานการจัดทำคู่มือหรือแนวทางการให้บริการสำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนสววิทยา

ตามที่กลุ่มบริหารงานบุคคลและกิจการนักเรียน ได้จัดทำคู่มือหรือแนวทางการให้บริการสำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อของบุคลากรโรงเรียนสววิทยา เพื่อให้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากรในการให้บริการ เพื่อให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานในการให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ นั้น

บัดนี้ กลุ่มบริหารงานบุคคลและกิจการนักเรียน ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือหรือแนวทางการให้บริการสำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อของบุคลากรโรงเรียนสววิทยา ตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ.....
(นางพัลลภา ขวัญพะงุ้น)

ความคิดเห็นของรองผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคลและกิจการนักเรียน

.....
.....

ลงชื่อ.....
(นายชาญชัย ผลอุบัติ)

ความคิดเห็นของผู้บริหาร

.....
.....

ลงชื่อ.....
(นายไกรวัลย์ สังฆะสา)

คำนำ

คู่มือหรือแนวทางการให้บริการสำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อของบุคลากรโรงเรียนสววิทยา จัดทำเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากรในการให้บริการ เพื่อให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานในการให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีที่น่าประทับใจกับผู้มาขอรับบริการและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อโรงเรียน และสามารถยกระดับคุณภาพการให้บริการไปสู่มาตรฐานสากลได้อย่างดียิ่ง

กลุ่มบริหารงานบุคคลและกิจการนักเรียน
โรงเรียนสววิทยา

คู่มือหรือแนวทางการให้บริการสำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ ของบุคลากรโรงเรียนสววิทยา

1. ความเป็นมา

โรงเรียนสววิทยา มีวัตถุประสงค์ที่จะพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตลอดจนพัฒนาคุณภาพ และมาตรฐานการให้บริการต่อผู้มาขอรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมุ่งเน้นให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียเป็นสำคัญ

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรในสังกัด ได้ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

2.2 เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีมาตรฐานเดียวกัน

3. คำจำกัดความ

การบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและคำชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีสิ่งหนึ่ง

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากโรงเรียนโดยตรงหรือผ่านช่องทางสื่อสารต่าง ๆ

ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจตามกฎหมายซึ่งได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่คอยให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินงานขององค์กร เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น ผู้ปกครอง นักเรียน เป็นต้น

ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน หมายถึง ข้อกำหนด หรือขั้นตอนในการทำงาน กระบวนการทำงานให้บริการ ซึ่งมีระยะเวลาที่จำเป็นในการปฏิบัติงานที่กำหนดได้อย่างชัดเจน ซึ่งในแต่ละงานที่ให้บริการ จะกำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับข้อกฎหมายความยากง่ายของการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อกิจกรรมหนึ่ง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ ระดับความพึงพอใจของบุคคลมีความสุข ชอบใจ พอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง

4. งานการให้บริการ/ขั้นตอนการให้บริการ

4.1. การขอคัดสำเนา ก.พ. 7 / ก.ค.ศ. 16

4.2. การขอหนังสือรับรองความประพฤติของนักเรียน

4.3 การขออนุญาตนำนักเรียนออกนอกโรงเรียน

การขอคัดสำเนา ก.พ. 7 / ก.ค.ศ. 16
ดำเนินการภายใน 3 วันทำการ

กรอกแบบคำขอคัดคัดสำเนา ก.พ. 7 / ก.ค.ศ. 16 ของโรงเรียน
ใช้เวลา 3 นาที

ไปขอคัดสำเนา ก.พ. 7 / ก.ค.ศ. 16 จาก สพม. สฎ ขพ
ใช้เวลาประมาณ 2 วัน

ค้นหา ก.พ. 7 / ก.ค.ศ. 16
ใช้เวลา 2 นาที

ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล
ใช้เวลา 2 นาที

เจ้าหน้าที่ของโรงเรียนนำ ก.พ. 7 / ก.ค.ศ. 16 ไปถ่ายเอกสาร
ใช้เวลา 30 นาที

ส่งคืน ก.พ. 7 / ก.ค.ศ. 16 ให้เจ้าหน้าที่ สพม. สฎ ขพ
ใช้เวลา 2 นาที

ส่งมอบสำเนา ก.พ. 7 / ก.ค.ศ. 16 ให้ครูผู้ขอ

ครูผู้รับผิดชอบ : นางสาวจรัสศรี จิตริ
ค่าธรรมเนียม : ค่าบริการถ่ายเอกสารชุดละ 5 บาท
กฎหมายที่เกี่ยวข้อง : พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของส่วนราชการ พ.ศ. 2540

การขอหนังสือรับรองความประพฤติของนักเรียน
ดำเนินการภายใน 1 ชั่วโมง

หนังสือรับรองความประพฤติของนักเรียน
ใช้เวลา 3 นาที

ตรวจสอบคำขอเอกสารหลักฐานความประพฤติจากฝ่ายปกครอง
ใช้เวลาประมาณ 2 นาที

เจ้าหน้าที่ออกหนังสือรับรองความประพฤติและเสนอผู้อำนวยการโรงเรียน
ใช้เวลา 30 นาที

ส่งมอบหนังสือรับรองความประพฤติแก่ผู้ขอ

ครูผู้รับผิดชอบ	: ครูและเจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารงานบุคคลและกิจการนักเรียน
ค่าธรรมเนียม	: ไม่มีค่าธรรมเนียม
กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	: ระเบียบกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยการลงโทษนักเรียนและนักศึกษา พ.ศ. 2548

การขออนุญาตนำนักเรียนออกนอกโรงเรียน
ดำเนินการภายใน 10 นาที

ผู้ปกครองเขียนคำขอนำนักเรียนออกนอกโรงเรียนพร้อมยื่นบัตรประจำตัวประชาชน
ใช้เวลา 3 นาที

นักเรียนนำเอกสารให้ครูที่ปรึกษาเซ็นรับทราบและอนุญาต
ใช้เวลาประมาณ 5 นาที

นักเรียนนำเอกสารส่งคืนที่ห้องกลุ่มบริหารงานบุคคลและกิจการนักเรียน
ใช้เวลา 2 นาที

นักเรียนนำเอกสาร (ใบสีม่วง/เหลือง) ยื่นที่ป้อมยาม
เพื่อขอออกบริเวณนอกโรงเรียน

ครูผู้รับผิดชอบ	: ครูและเจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารงานบุคคลและกิจการนักเรียน
ค่าธรรมเนียม	: ไม่มีค่าธรรมเนียม
กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	: พระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ.2546