



# คู่มือ มาตรฐาน การให้บริการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา  
มัธยมศึกษาขอนแก่น

## คำนำ

คู่มือการให้บริการของบุคลากร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาขอนแก่น จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของบุคลากรในการให้บริการ แก่ผู้บริหาร ครู และบุคลากรทางการศึกษาในสังกัด หน่วยงานภาครัฐ เอกชน ประชาชนทั่วไป และผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ สร้างความสัมพันธ์ที่ดี เกิดความประทับใจต่อผู้มารับบริการ ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร และสามารถยกระดับคุณภาพการให้บริการไปสู่มาตรฐานสากลได้อย่างดียิ่ง

กลุ่มนโยบายและแผน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาขอนแก่น

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	๗
บทที่ ๑ บทนำ	๑
ความเป็นมา	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
บทที่ ๒ งานการให้บริการ	๒
งานการให้บริการ	๒
บทที่ ๓ มาตรฐานการให้บริการ	๑๐
๑. มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย	๑๐
๒. มาตรฐานการให้บริการตามภารกิจ	๗
ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	๗
ด้านบุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการ	๑๑
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	๑๑
มาตรฐานการทั่วไป	๑๑
มาตรฐานการรับโทรศัพท์	๑๒
มาตรฐานการต้อนรับ	๑๒
บทที่ ๔ การติดตามและประเมินผล	๑๓
ภาคผนวก	๑๔
คณะผู้จัดทำ	๑๕

## บทที่ ๑ บทนำ

### ๑. ความเป็นมา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาขอนแก่น กำหนดนโยบายพัฒนาคุณภาพการศึกษา ด้วยนวัตกรรม SIAO SMART<sup>+</sup> Model เพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล มีมาตรฐานการให้บริการต่อผู้รับบริการ ทั้งหน่วยงานภาครัฐ เอกชน ผู้บริหาร ครู และบุคลากรทางการศึกษา และประชาชนทั่วไป รวมทั้งผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย โดยมุ่งเน้นให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียเป็นสำคัญ

### ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานให้บุคลากรในสังกัด ด้านการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

๒.๒ พัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกันสู่มาตรฐานสากล

### ๓. คำจำกัดความ

**การให้บริการ** หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น ด้วยความเต็มใจ เป็นการให้บริการด้วยความเต็มใจ ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ และชื่นชมองค์กร

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ที่มาติดต่อราชการ เพื่อรับบริการจากองค์กรโดยตรง หรือผ่านช่องทางสื่อสารต่าง ๆ ทั้งนี้รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการ

**ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย** หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการขององค์กร เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากรในส่วนราชการ ผู้ส่งมอบงาน บริษัท/เอกชน รวมทั้งผู้รับบริการ เป็นต้น

**ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ** หมายถึง ข้อกำหนด หรือขั้นตอนในการทำงาน กระบวนการทำงานให้บริการ ซึ่งมีระยะเวลาที่จำเป็นในการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ซึ่งในแต่ละงานที่ให้บริการ จะกำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับข้อกำหนด ความยากง่ายของการปฏิบัติงาน

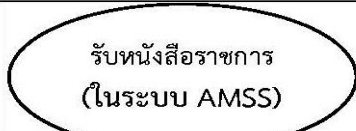
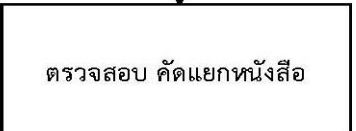
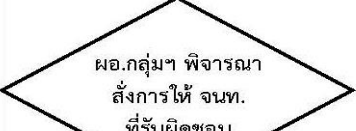
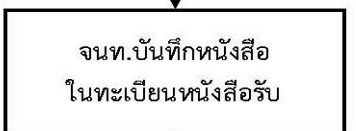

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อกิจกรรมหนึ่งซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ ระดับความพึงพอใจของบุคคลมีความสุข ชอบใจ พอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง

## บทที่ ๒ งานการให้บริการ






สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาขอนแก่น มีแนวทางและวิธีการให้บริการตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พระราชบัญญัติบริการราชการแผ่นดิน กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ และกฎหมายที่กำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียเกิดความพึงพอใจ ได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ ได้ประโยชน์ คุ่มค่า

### งานการให้บริการ/ขั้นตอนการให้บริการ


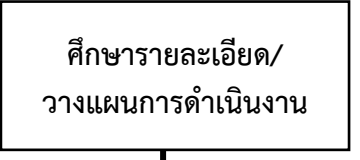
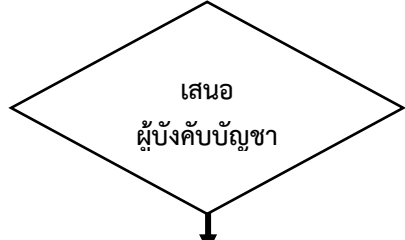
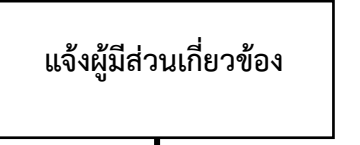
๑. ขั้นตอนการรับหนังสือราชการ
๒. ขั้นตอนการส่งหนังสือราชการ
๓. หนังสือรับรองสถานศึกษา
๔. การขอรับการสนับสนุนงบประมาณ
๕. การจัดตั้งงบประมาณรายจ่าย งบลงทุน ค่าครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง

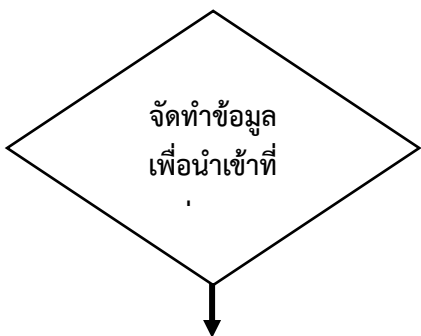

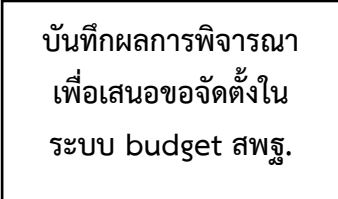
ชื่องาน : งานรับหนังสือราชการ (ในระบบ AMSS)		กลุ่มงาน : กลุ่มนโยบายและแผน			
วัตถุประสงค์ : เพื่อรับหนังสือราชการ (ในระบบ AMSS)					
ลำดับ ที่	ผังขั้นตอนการดำเนินงาน	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ	ช่องทางการให้บริการ	ค่าธรรมเนียม
๑		เจ้าหน้าที่รับหนังสือจากระบบ AMSS	๕ นาที	กลุ่มนโยบายและแผน	ไม่มี ค่าธรรมเนียม
๒		เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ คัดแยกหนังสือก่อนเสนอให้ ผู้บังคับบัญชาพิจารณา	๕ นาที		
๓		ผู้อำนวยการกลุ่มพิจารณาสั่งการให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ	๑๐ นาที		
๔		เจ้าหน้าที่บันทึกหนังสือในทะเบียนหนังสือรับ	๕ นาที		
๕		จ่ายหนังสือให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในกลุ่มงาน	๑ วัน		
<b>ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง</b> ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘					


ชื่องาน : งานส่งหนังสือราชการ (ในระบบ AMSS)		กลุ่มงาน : กลุ่มนโยบายและแผน			
วัตถุประสงค์ : เพื่อส่งหนังสือราชการ (ในระบบ AMSS)					
ลำดับ ที่	ผังขั้นตอนการดำเนินงาน	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ	ช่องทางการให้บริการ	ค่าธรรมเนียม
๑	หนังสือที่หัวหน้าส่วน ราชการลงนามแล้ว	เจ้าหน้าที่รับแฟ้มหนังสือที่ลงนามจากหัวหน้าส่วนราชการ	๑๐ นาที	กลุ่มนโยบายและแผน	ไม่มี ค่าธรรมเนียม
๒	ตรวจสอบความเรียบร้อย ของหนังสือ (สิ่งที่ส่งมาด้วย)	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือ และสิ่งที่ส่ง มาด้วย	๑๐ นาที		
๓	ออกเลขที่หนังสือ ระบุ วัน / เดือน / ปี ที่ออก ให้เป็นปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่ออกเลขที่หนังสือ ระบุ วัน/เดือน/ปี ที่ออก ให้ เป็นปัจจุบัน	๑๐ นาที		
๔	บันทึกข้อมูลและจัดเก็บ เป็นไฟล์ PDF	เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลและจัดเก็บเป็นไฟล์ PDF	๑๐ นาที		
๕	จัดส่งหนังสือไป สพท./กลุ่ม/ หน่วย/โรงเรียน ในสังกัด	จัดส่งหนังสือไปยัง สพท./กลุ่ม/หน่วย/โรงเรียนในสังกัด	๑ วัน		
<b>ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง</b> ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘					

ชื่องาน : หนังสือรับรองสถานศึกษา		กลุ่มงาน : กลุ่มนโยบายและแผน			
วัตถุประสงค์ : เพื่อรับรองการจัดตั้งสถานศึกษา					
ลำดับ ที่	ผังขั้นตอนการดำเนินงาน	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ	ช่องทางการให้บริการ	ค่าธรรมเนียม
๑		ผู้รับบริการส่งคำขออนุญาตหนังสือรับรองสถานศึกษา พร้อมแนบเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๕ นาที	กลุ่มนโยบายและแผน	ไม่มี ค่าธรรมเนียม
๒		เจ้าหน้าที่รับคำขอฯ พร้อมตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการจัดทำหนังสือรับรองการจัดตั้งสถานศึกษา ตามขั้นตอน	๕ นาที		
๓		๑. เสนอผู้บังคับบัญชา ตามลำดับ ๒. ผู้มีอำนาจลงนามตามเอกสารที่ยื่นเสนอ ๓. ลงทะเบียนหนังสือส่งตามระบบ AMSS	๓๐ นาที		
๔		ประสานผู้รับบริการเพื่อรับหนังสือรับรองการจัดตั้งสถานศึกษาฯ	๒ นาที		
๕		ติดต่อขอรับหนังสือรับรองการจัดตั้งสถานศึกษา ณ กลุ่มนโยบายและแผน	๕ นาที		
<b>ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง</b> ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๕๖ หมวด ๒ การจัดระเบียบบริหารราชการเขตพื้นที่การศึกษา					

ชื่องาน : การขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากหน่วยงานภายนอก (อบจ. อบต. เทศบาล)		กลุ่มงาน : กลุ่มนโยบายและแผน			
วัตถุประสงค์ : เพื่อขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากหน่วยงานนอกสังกัด					
ลำดับ ที่	ผังขั้นตอนการดำเนินงาน	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ	ช่องทางการให้บริการ	ค่าธรรมเนียม
๑	<pre> graph TD     A([ยื่นคำขอพร้อมเอกสาร]) --&gt; B[เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร]     B --&gt; C{เสนอผู้บังคับบัญชา}     C --&gt; D[แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง]     D --&gt; E([ติดตามและรายงาน])           </pre>	ผู้ประสงค์ส่งคำขอรับการสนับสนุนงบประมาณตามแบบฟอร์มพร้อมแนบเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๕ นาที	กลุ่มนโยบายและแผน	ไม่มี ค่าธรรมเนียม
๒		เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๑๐ นาที		
๓		๑. เสนอผู้บังคับบัญชา ผู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติ ๒. แจ้งผลการพิจารณาอนุมัติและเห็นชอบให้สถานศึกษาในสังกัดทราบเพื่อประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๓๐ นาที		
๔		ประสานงานการขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากหน่วยงานภายนอกสำหรับการดำเนินงานของสถานศึกษาในสังกัด	๑ วัน		
๕		รวบรวมข้อมูลการขอรับการสนับสนุนงบประมาณของสถานศึกษาที่ระดมทรัพยากรทางการศึกษาจากหน่วยงานภายนอก	๓๐ วัน		
ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยเงินอุดหนุนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๕๙					

ชื่องาน : การจัดตั้งงบประมาณรายจ่าย งบลงทุน ค่าครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง		กลุ่มงาน : กลุ่มนโยบายและแผน			
วัตถุประสงค์ : เพื่อขอรับการสนับสนุนงบประมาณจาก สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานให้กับโรงเรียนในสังกัด					
ลำดับ ที่	ผังขั้นตอนการดำเนินงาน	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
๑	 <p>เตรียมข้อมูลพื้นฐานในระบบ</p>	<p>๑.เตรียมข้อมูลพื้นฐาน ประกอบด้วย จำนวนนักเรียนรายโรงเรียน จำนวนห้องเรียนตามเกณฑ์ ห้องเรียนพิเศษ ข้อมูลการได้รับงบประมาณย้อนหลัง ๓ ปีงบประมาณ ลงในระบบ <a href="http://pbg.mewfunction.com">http://pbg.mewfunction.com</a> เป็นระบบที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาขอนแก่น จัดทำขึ้นเพื่อให้โรงเรียนเสนอขอจัดตั้งงบประมาณ รายการภักดิ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง</p> <p>๒.ตรวจสอบ ทดลองการใช้งานระบบ</p>	๔ วันทำการ	เจ้าหน้าที่งานงบประมาณ	ระยะเวลาวันทำการเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสมปริมาณงานที่ต้องดำเนินการ
๒	 <p>ศึกษารายละเอียด/วางแผนการดำเนินงาน</p>	<p>๑.ศึกษารายละเอียดแนวทางการดำเนินงาน หลักเกณฑ์เงื่อนไขตามคู่มือที่ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกำหนด</p> <p>๒.กำหนดปฏิทินการดำเนินการ</p>	๒ วันทำการ	เจ้าหน้าที่งานงบประมาณ	
๓	 <p>เสนอผู้บังคับบัญชา</p>	<p>๑. บันทึกเสนอผู้บังคับบัญชา</p> <p>๒. แจ้งโรงเรียนในสังกัด เสนอขอจัดตั้งงบประมาณ พร้อมกับคู่มือ แนวทาง หลักเกณฑ์</p> <p>๓. แต่งตั้งคณะทำงาน</p> <p>๔. แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณากลับกรอง</p>	๔๕ นาที	เจ้าหน้าที่งานงบประมาณ	
๔	 <p>แจ้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง</p>	<p>๑. แจ้งคณะทำงาน</p> <p>๒. แจ้งคณะกรรมการพิจารณากลับกรอง</p>	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่งานงบประมาณ	

ชื่องาน : การจัดตั้งงบประมาณรายจ่าย งบลงทุน ค่าครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง			กลุ่มงาน : กลุ่มนโยบายและแผน		
วัตถุประสงค์ : เพื่อขอรับการสนับสนุนงบประมาณจาก สพฐ. ให้กับโรงเรียนในสังกัด					
ลำดับ ที่	ผังขั้นตอนการดำเนินงาน	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
๕		๑. นำข้อมูลรายการที่โรงเรียนเสนอขอจัดตั้งออกจากระบบ <a href="http://pbg.mewfunction.com">http://pbg.mewfunction.com</a> ๒. จัดทำข้อมูลสารสนเทศแยกประเภทตามประเภทโรงเรียน และแยกตามแบบเสนอขอ ๓. วิเคราะห์ ตรวจสอบความถูกต้อง ๔. จัดทำวาระการประชุม พร้อมเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๔ วันทำการ	เจ้าหน้าที่งานงบประมาณ	
๖		๑. คณะกรรมการประชุมพิจารณากลับกรองตามกรอบแนวทาง หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และกรอบวงเงินงบประมาณ ที่ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกำหนด ๒. สรุปผลการพิจารณา	๑ วันทำการ	เจ้าหน้าที่งานงบประมาณ	
๗		๑. รวบรวม จัดเรียงเอกสารตามผลการพิจารณาของคณะกรรมการ ๒. จัดทำข้อมูลลงในแบบเสนอขอ แยกประเภทโรงเรียน แยกประเภทรายการ ๓. แสกนเอกสารเพื่อนำเข้าระบบ budget สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ๔. บันทึกผลการพิจารณาทุกรายการในระบบ budget พร้อม Up load เอกสารที่เกี่ยวข้อง	๒ วันทำการ	เจ้าหน้าที่งานงบประมาณ	

ชื่องาน : การจัดตั้งงบประมาณรายจ่าย งบลงทุน ค่าครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง			กลุ่มงาน : กลุ่มนโยบายและแผน		
วัตถุประสงค์ : เพื่อขอรับการสนับสนุนงบประมาณจาก สพฐ. ให้กับโรงเรียนในสังกัด					
ลำดับ ที่	ผังขั้นตอนการดำเนินงาน	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
๘		๑. Pitnt Out เอกสารจากระบบ budget เพื่อเสนอให้ผู้บังคับบัญชาลงนาม ๒. บันทึกเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อลงนามในแบบเสนอขอและเอกสาร Pitnt Out จากระบบ ๓. จัดส่งเอกสารแบบเสนอขอ และเอกสารที่เกี่ยวข้องให้กับ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	๑ วันทำการ	เจ้าหน้าที่งานงบประมาณ	
<b>๕. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง</b> ๕.๑ แนวปฏิบัติตามหนังสือเวียนกรมบัญชีกลาง ด่วนที่สุดที่ กค (กวจ) ๐๔๐๕.๒/๒๒๕๙ ลงวันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๑ เรื่อง ซ้อมความเข้าใจนิยามความหมาย“งานก่อสร้าง” ๕.๒ กฎกระทรวง ฉบับที่ ๕๕ (พ.ศ. ๒๕๔๓) ออกตามความในพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๒๒ ๕.๓ กฎกระทรวง ฉบับที่ ๖๑ (พ.ศ. ๒๕๕๐) ออกตามความในพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๒๒ ๕.๔ กฎกระทรวงกำหนดการรับน้ำหนัก ความต้านทานความคงทนของอาคารและพื้นดินที่รองรับอาคารในการต้านทานแรงสั่นสะเทือนของแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๔					

## บทที่ ๓ มาตรฐานการให้บริการ

### ๑. มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย

บุคลิกภาพ (Personality) หลายคนอาจคิดว่าการมีรูปร่างหน้าตาเป็นอาวุธ หล่อเหลาสวยงาม เป็นการมีบุคลิกภาพที่ดีซึ่งเป็นความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง ที่จริงแล้ว สีหน้า ท่าทาง กริยา น้ำเสียง และคำพูด ที่ได้รับการพัฒนาให้ดีเป็นสิ่งสำคัญกว่าที่ทำให้บุคลิกภาพของแต่ละคนดูดี ดูน่าเชื่อถือ มีเสน่ห์ ซึ่งจะส่งผลให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดี น่าเชื่อถือและเป็นที่สร้างศรัทธาต่อผู้ขอรับบริการดังกล่าวที่พูดว่า “ถูกชะตา” หรือ “ความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบ” ซึ่งบุคลิกภาพประกอบกันขึ้นมาจากหลายๆ สิ่ง หลายๆ อย่างซึ่งรวมเป็นหมวดหมู่มีอยู่ ๕ ข้อ ต่อไปนี้

- ๑) ร่างกาย หมายถึง รูปลักษณ์ภายนอกของคุณที่ปรากฏต่อผู้อื่น รวมถึงแต่รูปร่างหน้าตา การแต่งกาย ทรงผมกระทั่งการดูแลรักษาความสะอาด และน้ำเสียงหรือถ้อยวาจาที่ออกมาจากปาก
- ๒) สติปัญญา คือความสามารถในการรับรู้ การทำความเข้าใจปรากฏการณ์ต่าง ๆ ด้วยเหตุและผล ตลอดจนความสามารถในการแยกแยะข้อเท็จจริง
- ๓) อารมณ์เป็นปฏิกิริยาของจิตใจที่ตอบสนองต่อเรื่องราวที่มากกระทบตามธรรมชาติมนุษย์ เช่น อารมณ์ขันอารมณ์เศร้าโศก เสียใจ อารมณ์หุดหู่ เบื่อหน่าย และอีกหลายอารมณ์ ซึ่งบางครั้งก็เกิดขึ้นเฉพาะในการรับรู้ของแต่ละคนเอง หรือบางครั้งก็อาจปรากฏตัวออกมาให้เห็นที่รู้เห็นของบุคคลอื่นได้เหมือนกัน
- ๔) นิสัย คือพื้นฐานพฤติกรรมต่าง ๆ อันเกิดจาก ความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยมซึ่งเกิดขึ้นจากการสะสมข้อมูลรวมทั้งการกระทำตามความเคยชินและข้อมูลที่ได้รับรู้มาจากแหล่งต่าง ๆ ประกอบกัน
- ๕) สังคม หมายถึงสิ่งแวดล้อมในทุกด้านของชีวิต ทั้งที่เป็นบุคคลและเป็นปรากฏการณ์ต่าง ๆ นับตั้งแต่เกิดมาจนถึงปัจจุบัน

### ๒. มาตรฐานการให้บริการตามภารกิจ

การให้บริการตามภารกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาขอนแก่น จะเห็นได้ว่าขั้นตอนการให้บริการของงานบริการแต่ละด้าน มีความแตกต่างกันที่เนื้อหาของงาน ความยากง่ายในการปฏิบัติงานแต่อย่างไรก็ตาม งานให้บริการมีหัวใจหลักที่สำคัญ คือ ผู้รับบริการต้องได้รับการด้วยความรวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้อง เสมอภาค และเกิดความพึงพอใจ เพื่อให้เกิดประโยชน์ และผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ผู้รับบริการได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ เพื่อให้บุคลากรของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาขอนแก่น สามารถปฏิบัติงานในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีน่าประทับใจกับประชาชน บุคคลทั่วไป ข้าราชการ หน่วยงานอื่น ๆ ทั้งในฐานะผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาขอนแก่น จึงได้กำหนดวิธีการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากรในการให้บริการ ดังนี้

#### ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

- ๑) ห้องน้ำสะอาด
- ๒) สำนักงานสะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย โต๊ะทำงานจัดให้เป็นระเบียบและไม่มีสิ่งของเกินความจำเป็น มีแสงสว่างเพียงพอ
- ๓) ใช้มาตรฐาน ๕ ส. โดยเน้นเรื่องการจัดสำนักงาน และจัดระบบเอกสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อย

- ๔) จัดให้มีจุดบริการที่เหมาะสมแก่ผู้มารับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ บริการน้ำดื่ม ชา กาแฟ
- ๕) มีผัง/ป้าย ที่ชัดเจนเพื่อบ่งชี้ขั้นตอนการให้บริการ
- ๖) มีจุดประชาสัมพันธ์ ติดต่อสอบถาม ที่เหมาะสม สะดวกต่อผู้รับบริการ
- ๗) สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

#### ด้านบุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการ

- ๑) ดูแล หน้าตา ทรงผม เล็บมือ ให้สะอาดอยู่เสมอ
- ๒) ขณะให้บริการ ไม่รับประทานอาหาร หรือของขบเคี้ยวต่าง ๆ
- ๓) ห้ามทำเอว เกาหัว หาวนอน หยอกล้อเล่นกัน ขณะให้บริการ
- ๔) ห้ามเสริมสวย 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) ให้เกียรติเพื่อนร่วมงาน และผู้รับบริการ
- ๑๓) มีความอดทน อดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อเพื่อนร่วมงาน และผู้รับบริการ
- ๑๔) มีความเอื้ออาทรเพื่อนร่วม ผู้รับบริการ และไม่แบ่งพรรค แบ่งพวก
- ๑๕) ให้ความช่วยเหลือนอกจากภารกิจ
- ๑๖) รอบรู้ รู้รอบในงานบริการและร่วมด้วยช่วยกันเป็นทีม
- ๑๗) ไม่ใช้เสียงรบกวนผู้อื่นระหว่างเวลาปฏิบัติงาน
- ๑๘) เรียนรู้ และพัฒนาตนเองตลอดเวลา

#### ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

- ๑) ดำเนินการรับ-ส่งเอกสาร จัดทำ/จัดส่งเอกสารต่าง ๆ ของหน่วยงานทันทีโดยไม่ข้ามวัน หากมีเหตุสุดวิสัย ให้รีบดำเนินการในวันรุ่งขึ้นทันที
- ๒) ใช้วิธีปฏิบัติอย่างไม่เป็นทางการก่อนมีหนังสือสั่งการ เช่น โทรศัพท์ติดต่อ ประสานงาน ด้วยตนเอง เพื่อให้การปฏิบัติงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสร็จตามกำหนดเวลา
- ๓) หากได้รับการมอบหมายให้เดินเรื่อง ต้องดำเนินการให้เสร็จภายใน ๑ วัน หรืออย่างช้าไม่เกิน ๒ วัน และต้องแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้มอบหมายทราบทันที
- ๔) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และถูกต้องเสมอ
- ๕) เมื่อรับเรื่องจากผู้มาติดต่อแล้ว ต้องจัดการติดตาม ให้เสร็จโดยเร็ว

#### มาตรฐานการให้บริการ ตามมาตรฐานทั่วไป

- ๑) เตรียมตัว เตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือที่จะให้บริการต่าง ๆ ให้พร้อมก่อนผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการเสมอ
- ๒) ให้การต้อนรับ บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี
- ๓) มองสบตา พายิ้มพิมพิไล ปราศรัยทักทายผู้มารับบริการก่อนเสมอ
- ๔) ให้บริการด้วยความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นเสมอ
- ๕) ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกันตามลำดับ ก่อน-หลัง

๖) ถ้าหากมีผู้รับบริการมากเกิดการบริการที่ล่าช้า หรือมีข้อผิดพลาดใด ๆ ต้องกล่าวคำว่า “ขอโทษ” เสมอ

๗) ให้บริการภายในเวลาที่กำหนด หากดำเนินการไม่ได้ ต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการทราบด้วยวาจาที่สุภาพ

๘) มีบริการถ่ายเอกสาร

๙) จัดให้มีที่นั่งรออย่างเพียงพอ

๑๐) มีป้ายบอกทาง/แผนผังจุดบริการตามลำดับขั้นตอน/ป้ายบอกชื่อห้อง

#### **มาตรฐานการรับโทรศัพท์**

๑) รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อได้ยินเสียงเรียก หากมีเหตุผลจำเป็นต้องรับโทรศัพท์เข้าไม่ควรให้เสียงกริ่งดังเกิน ๓ ครั้ง

๒) กล่าวคำทักทาย โดยพูดว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ (ชื่อผู้รับโทรศัพท์) รับสายครับ/ค่ะ”

๓) เมื่อผู้รับบริการแจ้งความต้องการแล้ว ให้ผู้รับโทรศัพท์แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมารับสายโดยเร็ว

๔) กรณีเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ ให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถามรายละเอียดต่าง ๆ จากผู้ที่โทรเข้ามา เช่น ชื่อผู้โทร เบอร์ติดต่อกลับ เรื่องที่ต้องการจะติดต่อเพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

#### **มาตรฐานการต้อนรับ**

๑) สอบถามความต้องการของผู้รับบริการก่อนเสมอ

๒) สอบถามความต้องการโดยใช้คำพูด “สวัสดีครับ/ค่ะ ต้องการติดต่อเรื่องอะไรครับ/ค่ะ

๓) อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ

## บทที่ ๔

### การติดตามและประเมินผล

๑. มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาขอนแก่น ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น แบบสอบถามความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจ กล้องรับฟังความคิดเห็น เว็บบอร์ด บอร์ด ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง เป็นต้น

๒. มีการนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงาน เช่น สถิติผู้มาใช้บริการ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ มาใช้พิจารณาและปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาขอนแก่น

#### บทสรุป

การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้นผู้ให้บริการคือพนักงานผู้ให้บริการทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภท เป็นต้น ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคนและท้ายสุด ผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดีโดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการเพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ

ที่กล่าวมาทั้งหมดเป็นการย้ำให้เห็นความสำคัญของการให้บริการ เพื่อช่วยให้ทุกฝ่ายในองค์กรได้มองเห็นภาพรวมกันว่าเป้าหมายของการบริการคือ ผู้มาติดต่อ หรือลูกค้าว่าทำอะไรให้เขาพึงพอใจกลับไป โดยถือว่าลูกค้ามีความสำคัญ จนมีคำพูดว่า “Customer is King” มาช่วยกันปฏิบัติตนให้เกิดผลโดยถือหลักง่ายๆ “เอาใจเขามาใส่ใจเรา” ทำให้สิ่งที่เขาต้องการให้สำเร็จให้ได้ด้วยยุทธศาสตร์เริ่มต้นง่าย ๆ คือ “ยิ้มแย้ม แจ่มใส ทักทาย ช่วยเหลือ ด้วยความเต็มใจ โดยเร็ว และมีคุณภาพ” ถ้าสร้างคุณลักษณะดังกล่าวให้เกิดได้ จะเกิดพลังสำคัญ คือ “การบอกต่อ” ที่เรียกว่า “ปากต่อปาก” จะทำให้เกิดผลรับกลับคืนมากกว่า อย่าลืมนว่าการบริการ คือปัจจัยแห่งความสำเร็จของทุกองค์กร ทุกหน่วยงาน

ภาคผนวก

## คณะผู้จัดทำ

### ปรึกษา

๑. นายศักดิ์ดา ชัยภักย์
๒. นายทวีศักดิ์ สมนอก
๓. นายปฐมพงษ์ สมอฝาก
๔. นายสุนทร ท่องโพธิ์

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาขอนแก่น  
 รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาขอนแก่น  
 รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาขอนแก่น  
 รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาขอนแก่น

### ผู้จัดทำ

๑. นางตณษกร ผิวขาว
๒. นางจริยารวรรณ กรุงศรี
๓. นายมนตรี ศรีอุทธา
๔. นายสุป็น สายสินธุ์
๕. นายอนุพงศ์ โพธิ์นาง

ผู้อำนวยการกลุ่มนโยบายและแผน  
 นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ  
 นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ  
 นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ  
 เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

### ออกแบบปก

นายมนตรี ศรีอุทธา

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ



# สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษาขอนแก่น

## กลุ่มนโยบายและแผน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาขอนแก่น  
เลขที่ 473 หมู่ที่ 2 ถนนมลิวรรณ ตำบลบ้านทุ่ม  
อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น รหัสไปรษณีย์ 40000