



คู่มือการให้บริการ สำหรับผู้มารับบริการ กลุ่มบริหารกิจการนักเรียน ประจำปีการศึกษา 2567



โรงเรียนไพศาลพิทยฯ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครสวรรค์
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ ประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการประเมินให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับความอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ จัดบริการและสวัสดิการที่มีคุณภาพให้ประชาชนเป็นหน้าที่ของกลุ่มบริหารกิจการนักเรียนที่ต้องดำเนินการให้กับนักเรียน ผู้ปกครอง และผู้มาขอรับบริการ เพื่อให้ผู้เข้ารับบริการมีความสุข และพึงพอใจในการรับบริการ การจัดบริการและสวัสดิการที่มีคุณภาพให้ประชาชนทุกคนต้องมีการพัฒนาปรับปรุง คุณภาพ การบริการให้มีมาตรฐาน อันจะนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดี ผู้เข้ารับบริการเกิดความพึงพอใจเป็นการยกระดับคุณภาพ ปฏิบัติงาน เมื่อบุคลากรของกลุ่มบริหารกิจการนักเรียนสามารถปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม จึงเห็นสมควรถ่ายทอดวิธีปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพไปยังบุคลากรทุกคน เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาการ บริการที่ดีที่สุดและปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่รวดเร็วตามกำหนดเวลาปฏิบัติ และมีความเป็นธรรมได้รับการตอบสนองความต้องการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของทุกคน

กลุ่มบริหารกิจการนักเรียน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
- คู่มือการให้บริการสำหรับผู้มารับบริการ	๑
- วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	๑
- ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพงานบริการของกลุ่มบริหารกิจการนักเรียน เพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๑
- การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ	๑
- การดำเนินการปรับปรุงบริการ	๒
- แนวทางการพัฒนากระบวนการงานในอนาคต	๕
- ขั้นตอนการขออนุญาตออกนอกบริเวณโรงเรียน	๕
- ขั้นตอนการขอหนังสือรับรองความประพฤตินักเรียน	๖

คู่มือการให้บริการสำหรับผู้มารับบริการ

วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรนำไปใช้พัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานบริการ
๒. เพื่อพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพการบริการให้มีมาตรฐาน

การให้บริการ หมายถึง การให้บริการหรือการให้บริการข้อมูลตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจตาม

กฎหมายของหน่วยงาน

ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพงานบริการของกลุ่มบริหารกิจการนักเรียน เพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การพัฒนาคุณภาพงานบริการของกลุ่มบริหารกิจการนักเรียน ให้เป็นไปตามมาตรฐานหรือมีมาตรฐานคุณภาพ นับได้ว่าเป็นเรื่องสำคัญที่กลุ่มบริหารกิจการนักเรียน ควรมีการพัฒนาคุณภาพงานบริการอย่างต่อเนื่อง ยกย่อง คุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้นกว่าที่มาตรฐานกำหนด เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน การให้บริการของบุคลากรด้วยมาตรฐานเดียวกันและมีประสิทธิภาพเท่าเทียมกัน

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นการมุ่งไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดการบริหาร คุณภาพโดยรวม (TQM) มีหลักการดังนี้

๑) **ผู้รับบริการสำคัญที่สุด** (customer focus) เพราะผู้รับบริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญของงานบริการของกลุ่มบริหารกิจการนักเรียน ซึ่งคุณภาพงานบริการอยู่ที่ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้บริการ

๒) **มีวิสัยทัศน์ร่วมกัน** (common vision) เป็นการรวมพลังเพื่อการสร้างสรรค์ให้ผู้รับบริการและผู้บริการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกันและมีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมายดังกล่าว

๓) **ทีมงานสัมพันธ์** (teamwork & empowerment) ทุกคนต้องทำงานเป็นทีม ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการเสริมพลังด้วยการฝึกอบรมและโอกาสข้อมูล เพื่อให้ศักยภาพของตนมาใช้อย่างเต็มที่

๔) **มุ่งเน้นกระบวนการ** (process focus) เป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้กระชับ ง่าย ในการ ปฏิบัติเป็นการสร้างระบบเพื่อปกป้องคุ้มครองให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีที่สุด

๕) **มีกระบวนการแก้ปัญหา** (problem solving process) เป็นการนำกระบวนการทางวิทยาศาสตร์มาใช้ปรับปรุงกระบวนการ เริ่มด้วยการวิเคราะห์สภาพปัญหา การทดสอบ ทางเลือก และนำมาปฏิบัติเป็น มาตรฐาน

๖) **ผู้นำให้การสนับสนุน** (leadership support) ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิด การ เปลี่ยนแปลง ผู้นำทุกระดับเปลี่ยนบทบาทจากผู้ควบคุมและสั่งการเป็นโค้ช

๗) **พัฒนาไม่หยุดยั้ง** (continuous improvement) มองหาโอกาสพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริการของกลุ่มบริหารกิจการนักเรียน จึงเป็นสิ่งสำคัญที่เป็นตัวแปรตามกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ถ้ากลุ่มบริหารกิจการนักเรียน ได้มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ขั้นตอนการทำงานลดลงสามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น และลดค่าใช้จ่าย เมื่อปฏิบัติแล้วมีประสิทธิภาพจนเกิดเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานและมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากความต้องการของผู้รับบริการมีการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกก็ เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ปัจจุบันฉะนั้นควรมีการปรับปรุงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ

การดำเนินการปรับปรุงบริการ

การได้มาซึ่งมาตรฐานการปฏิบัติงานของกลุ่มบริหารกิจการนักเรียน สิ่งหนึ่งที่ต้องดำเนินการก่อน คือ ปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ รองผู้อำนวยการกลุ่มบริหารกิจการนักเรียน จึงเล็งความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องสนับสนุน ส่งเสริมให้มีการปรับปรุงงานอย่างจริงจัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจในการให้บริการ ทั้งนี้ เพื่อวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานของกลุ่มบริหารกิจการนักเรียน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการส่วนรวมจากการได้รับบริการ สำหรับการปรับปรุงมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

๑. กำหนดมาตรการ แนวทาง และแผนงานในการปรับปรุงงาน/แก้ไขปัญหาเป็นการกำหนดวิธีการปรับปรุงและเครื่องมือที่ใช้ในการปรับปรุงงาน ซึ่งอาจนำเทคนิคการปรับปรุงงานดังต่อไปนี้มาใช้คือ

๑.๑ เทคนิค PDCA PLAN การวางแผน รวมถึง การออกแบบกระบวนการการเลือกตัววัด และการถ่ายทอดเพื่อนำข้อกำหนดไปปฏิบัติ DO ดำเนินการตามแผนที่วางไว้ CHECK การตรวจประเมินความก้าวหน้าและการได้มาซึ่งความรู้ใหม่ โดยพิจารณาผลลัพธ์ที่ได้ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร ACT การปรับปรุงโดยอาศัยผลของการตรวจประเมิน การเรียนรู้ปัจจัยนำเข้าใหม่ๆ ข้อกำหนดใหม่ๆ รวมถึงความต้องการของผู้บริการ และโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

๑.๒ เทคนิคการตั้งคำถาม ๕W – ๑ H (What ?, Why ?, Where ?, When ?, How ?) ซึ่งเทคนิคนี้สามารถนำไปใช้เพื่อวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานในสภาพปัจจุบันและหาวิธีการปรับปรุงที่ทำให้กระบวนการปฏิบัติงานเหลือแต่ขั้นตอนที่เกิดมูลค่าเพิ่มสามารถทำงานได้เสร็จทันเวลาและตอบสนองความต้องการของผู้บริการทั้งภายในและภายนอกได้

๒. ตั้งเป้าหมาย เป็นการกำหนดเป้าหมายการปรับปรุงงานที่ต้องการ ซึ่งอาจกำหนดเป็นค่าดัชนีวัดผลการดำเนินงาน (KPI) ว่ามีค่าเท่าไรจึงเหมาะสม พร้อมกับออกแบบฟอร์มเก็บข้อมูล เพื่อเปรียบเทียบประเมินผล ตัวชี้วัดก่อนดำเนินการและหลังดำเนินการหรือการเปรียบเทียบ (Benchmark) กับองค์กรอื่นในงานประเภทเดียว และพิจารณาว่าถ้าจะท าให้ดีขึ้นตั้งเป้าหมายไว้ที่ระดับใดจึงจะพอใจ

๓. วางแผนโครงการและการดำเนินการตามแผนของโครงการที่วางไว้ เมื่อสำรวจสภาพปัจจุบันของปัญหาและตั้งเป้าหมายแล้วจะสามารถวางแผนโครงการในการปรับปรุงงาน ซึ่งอาจจัดทำ Gantt เป็น Chart เพื่อให้ทราบถึงกิจกรรมการปรับปรุงงานโดยรวมทั้งหมดว่าจะต้องใช้เวลาในการดำเนินงานนานเท่าใด ซึ่งต้องกำหนดกิจกรรมย่อยและกำหนดระยะเวลาของแต่ละกิจกรรม รวมทั้งผู้รับผิดชอบแต่ละงานให้ชัดเจนด้วย

๔. ลงมือปฏิบัติตามแผนและการตรวจสอบผลการปฏิบัติการเป็นการดำเนินการเพื่อทดลองปฏิบัติขั้นตอน/วิธีการใหม่แล้วพิจารณาว่ามีแนวโน้มที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ หากมีแนวโน้มที่จะดำเนินการได้ก็เตรียมการกำหนดเป็นมาตรฐานต่อไป แต่ถ้ามีแนวโน้มว่าจะไม่บรรลุผลตามเป้าหมายก็ต้องกลับไปยังขั้นตอนของการหาวิธีการปรับปรุงงานใหม่ให้ข้อ (๓) อีกครั้ง

๕. วิธีการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจการให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจนั้น จำเป็นต้องมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการประกอบด้วย ๒ องค์ประกอบหลัก คือ

๕.๑ **ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ** ผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการ เพราะผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ต่อ

ผู้รับบริการโดยตรง ดังนั้น กลุ่มบริหารกิจการนักเรียน ควรให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากร ให้เป็นผู้เหมาะสมในการให้บริการ ดังนี้

๑. ทักษะที่ต้องใช้ในการให้บริการ การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจนั้น ต้องมาจากจิตใจ และทัศนคติของผู้ให้บริการที่ต้องรับรู้

ผู้รับบริการคือจุดมุ่งหมายของการทำงานของตน ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดต้องการความช่วยเหลือให้เต็มกำลังความสามารถ แนวทางปฏิบัติ ปลุกฝังวัฒนธรรมในสำนักงาน ให้ตระหนักว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด หัวหน้างานต้องตรวจตราการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างเข้มงวด ผู้รับบริการประเมิน การทำงานของเจ้าหน้าที่และผลของการประเมินเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาความดี ความชอบ อบรมพัฒนาผู้ที่ไม่สามารถ บริการได้ตามมาตรฐานและหากไม่สามารถปรับปรุงตนเองได้ให้พิจารณาย้ายไปทำงานในส่วนสนับสนุนที่ไม่ต้องติดต่อกับผู้รับบริการ

๒. ความมีมิตรไมตรี การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการนั้นจะต้องอยู่บนพื้นฐานของ ความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส เพราะผู้รับบริการเมื่อเข้ามายังสำนักงาน ย่อมไม่มีความคุ้นเคยหากไม่มีผู้ใด เอาใจใส่ก็แว้งกว้างไม่ทราบว่าจะติดต่อกับผู้ใด ณ จุดใด ความมีมิตรไมตรีของผู้ให้บริการย่อมทำให้ ผู้รับบริการความอบอุ่นใจ แนวทางปฏิบัติจัดให้มีพนักงานต้อนรับ เช่น เมื่อผู้รับบริการมายังสำนักงาน บุคลากรจะเดินมาถามถึงจุดประสงค์ และความต้องการอธิบายถึงขั้นตอนการดำเนินงานให้เกิดความเข้าใจ พาผู้รับบริการไปยังจุดเริ่มต้น ในแต่ละกรณี

๓. ความรู้ ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ในงานของตนอย่างถ่องแท้เพื่อที่จะให้บริการได้ถูกต้อง สามารถ ใช้ความรู้ที่มีช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้ แนวทางปฏิบัติ พัฒนาความรู้ให้บุคลากร จัดให้มีการอบรม ให้ความรู้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง มีการทดสอบวัดผล บุคลากรมีความรู้จริงในศาสตร์ที่ได้รับมอบหมาย ให้ทำหน้าที่ มีนโยบาย ให้การเลื่อนตำแหน่งเป็นไปในสายงาน นั้นๆ ทำให้มีความชำนาญและรู้สึกในงาน

๔. ความสุภาพ ผู้ให้บริการควรมีกิริยามารยาท มีความสุภาพอ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติผู้รับบริการ การพัฒนา บุคลิกภาพของผู้ให้บริการในด้านนี้ อาจทำได้โดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการที่เน้นให้เกิดความสุข มีมนุษยสัมพันธ์

๕. ความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ การมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Mind) ที่เต็มอกเต็มใจให้บริการ เป็นจิตวิญญาณของผู้ให้บริการที่ช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจเมื่อมารับบริการ

๖. ความเสมอภาคในการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่า ผู้นั้นจะ มีฐานะ ชาติตระกูล การศึกษา หรือสถานะทางสังคมในระดับใด เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานก็ควรที่ ให้บริการใน มาตรฐานเดียวกันโดยไม่มีความเหลื่อมล้ำ แนวทางปฏิบัติ สร้างมาตรฐานของกระบวนการให้บริการ เช่น ถ้อยคำที่ใช้พูดกับผู้รับบริการให้ทุกคนถือปฏิบัติ ผู้รับบริการ ทุกคนเหมือนๆ กัน

๕.๒ ด้านสถานที่การจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวก การจัดให้มีสถานที่และ สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ได้รับความสะดวกสบาย แนวทางปฏิบัติ

- **จัดสถานที่ ภูมิทัศน์และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก** จัดภูมิทัศน์ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย มีความสวยงาม จัดให้มีที่นั่งอย่างเพียงพอ จุดบริการตามลำดับขั้นตอน/ป้ายชี้ช่องทางจัดเตรียมวัสดุ สำนักงานที่จำเป็น

- **จัดทำศูนย์ความรู้และคลังข้อมูล** รวมเอกสารที่เป็นข้อมูลและองค์ความรู้ต่างๆ ให้เป็นระเบียบ สะดวกแก่การค้นหา เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว จัดระเบียบให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ต่างๆ ได้ง่ายและเอกสารไม่สูญหาย

- **ด้านกระบวนการให้บริการ** กระบวนการให้บริการเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการของกลุ่มบริหารกิจการนักเรียน อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้น กระบวนการในการให้บริการจะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำ ให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการที่สืบได้รับทราบ มีการติดตามผลการปฏิบัติงานและมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่างๆ และปรับปรุงบริการอย่างเหมาะสม ดังนี้

๑. ความรวดเร็วในการให้บริการ สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการเมื่อมารับบริการ คือ การได้รับบริการที่รวดเร็ว ตรงเวลา ดังนั้น จึงควรคิดค้น วิธีการลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อสามารถให้บริการได้รวดเร็วที่สุด

แนวทางปฏิบัติ ลดขั้นตอนการให้บริการจัดให้มีผู้ให้บริการอย่างเพียงพอ วางผังการไหลเวียนของงานให้ง่าย งานไหลเวียนเร็วไม่มีจุดที่เป็นคอขาด

๒. ความถูกต้องแม่นยำ การอำนวยความสะดวกและแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ นอกจากจะต้องทำด้วยความรวดเร็วแล้วยังต้องมีความถูกต้อง แม่นยำไม่ผิดพลาด

แนวทางปฏิบัติ การปฏิบัติงานมีขั้นตอนเป็นข้อกำหนดที่ชัดเจน มีคู่มือประกอบว่าการทำงานแต่ละอย่างต้องใช้ อะไรบ้าง การดำเนินงานมีขั้นตอนเป็นลำดับอย่างไร มีกระบวนการกลั่นกรอง ตรวจสอบ เพื่อให้เกิดความถูกต้อง ใช้ระบบสารสนเทศช่วยจัดการข้อมูลและช่วยเตือนเมื่อถึงกำหนดเวลา มีการบันทึกวันและเวลาการ รับคำขอ และรับเรื่องทุกขั้นตอน มีใบแสดงการรับคำขอให้กับผู้ยื่นคำขอและเวลาแล้วเสร็จ รวบรวมผลการพิจารณา)

๓. ความสามารถเข้าถึงได้ง่าย ความสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่ายเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ดังนั้น จุดที่ให้บริการควรจะมีการกระจายให้ทั่วถึงหรือให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้

๔. ความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ ณ จุดบริการ ผู้รับบริการจำนวนมากมักจะไม่มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มบริหารกิจการนักเรียน ตลอดจนไม่ทราบต้องเตรียมเอกสารหลักฐานอะไรบ้างในการติดต่อกับกลุ่มบริหารกิจการนักเรียน ในกรณีต่างๆ ดังนั้น การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลที่ชัดเจนจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการ

แนวทางปฏิบัติ ติดตามประกาศตามที่ต่างๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการหรือหมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อสอบถาม จัดทำป้ายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ใช้สื่อต่างๆ เช่น ป้าย แถบบันทึกเสียงแผ่นพับและรูปภาพในการประชาสัมพันธ์การใช้บริการให้ทราบทั่วกัน จัดเตรียมแบบฟอร์มต่างๆ ไว้ให้พร้อมเพียง

๕. การให้บริการตลอดเวลา ควรจัดให้มีการบริการตลอดเวลาระหว่างการเปิดให้บริการ ไม่มีการหยุดพักเที่ยง เพื่อสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

๖. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับกลุ่มบริหารกิจการนักเรียนได้โดยง่าย เช่น Website ให้ข้อมูล E-mail เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา หรือกล่องรับ เรื่องราวร้องทุกข์

๗. การติดตามผล เมื่อให้บริการไปแล้วในกรณีที่ภารกิจยังไม่เสร็จสิ้น ควรที่จะติดตามผลเป็นระยะๆ เพื่อแสดงถึงความใส่ใจ และให้ความสำคัญกับผู้บริการ เป็นการสร้างความประทับใจอีกทางหนึ่ง นอกจากนี้ในการติดตามผลให้ได้รับ ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินการต่อไปได้ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีที่เจ้าหน้าที่ห่วงใยไม่ทอดทิ้ง

๘. การสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการในด้านต่างๆ กลุ่มบริหารกิจการนักเรียน ควรทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อที่จะได้ทราบว่าจะต้องปรับปรุงการดำเนินงานในจุดใดบ้าง เพื่อให้มีการพัฒนาคุณภาพของบริการอย่างต่อเนื่อง

- จัดทำแบบสอบถาม เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามในแบบสอบถามหรือทางอินเทอร์เน็ตและสร้างแรงจูงใจ ให้ตอบแบบสอบถาม เช่น มีรางวัลให้
- นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผลและสรุป
- หาวิธีการปรับปรุงจุดที่ผู้รับบริการยังไม่ได้ได้รับความพึงพอใจ
- จัดอันดับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการดี เพื่อกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่เอาใจใส่บริการ

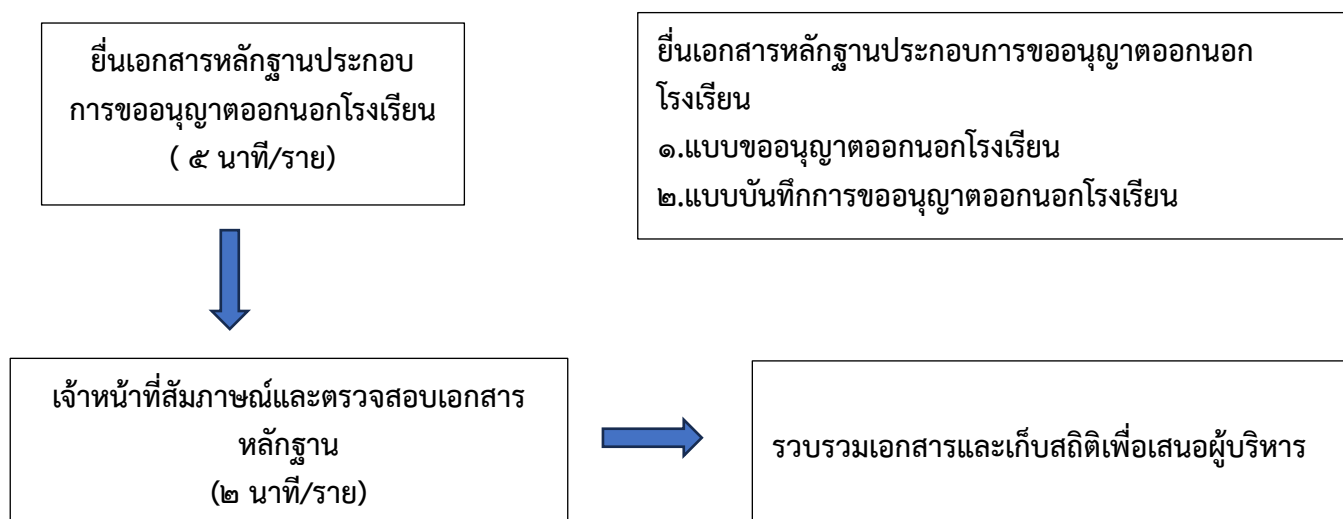
๙. การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน เมื่อดำเนินการปรับปรุงงานจนได้ผลลัพธ์สอดคล้องตามเป้าหมายให้เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานก่อน

หลังปรับปรุงงาน เช่น การเปรียบเทียบด้านระยะเวลา ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพการให้หรือด้านต้นทุนค่าใช้จ่าย โดยจะต้องสามารถชี้ให้เห็นได้ว่าการปรับปรุงงานนั้นเกิดประสิทธิภาพและคุ้มค่า เมื่อเชื่อมั่นได้ว่างานที่ได้ดำเนินการปรับปรุงแล้วเป็นสิ่งที่ดียิ่งก็ให้กำหนดเป็นมาตรฐานและประกาศใช้ รวมทั้งต้องดำเนินการขยายผลไปยังกระบวนการงานอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน ทั้งรักษาและปรับปรุงมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง

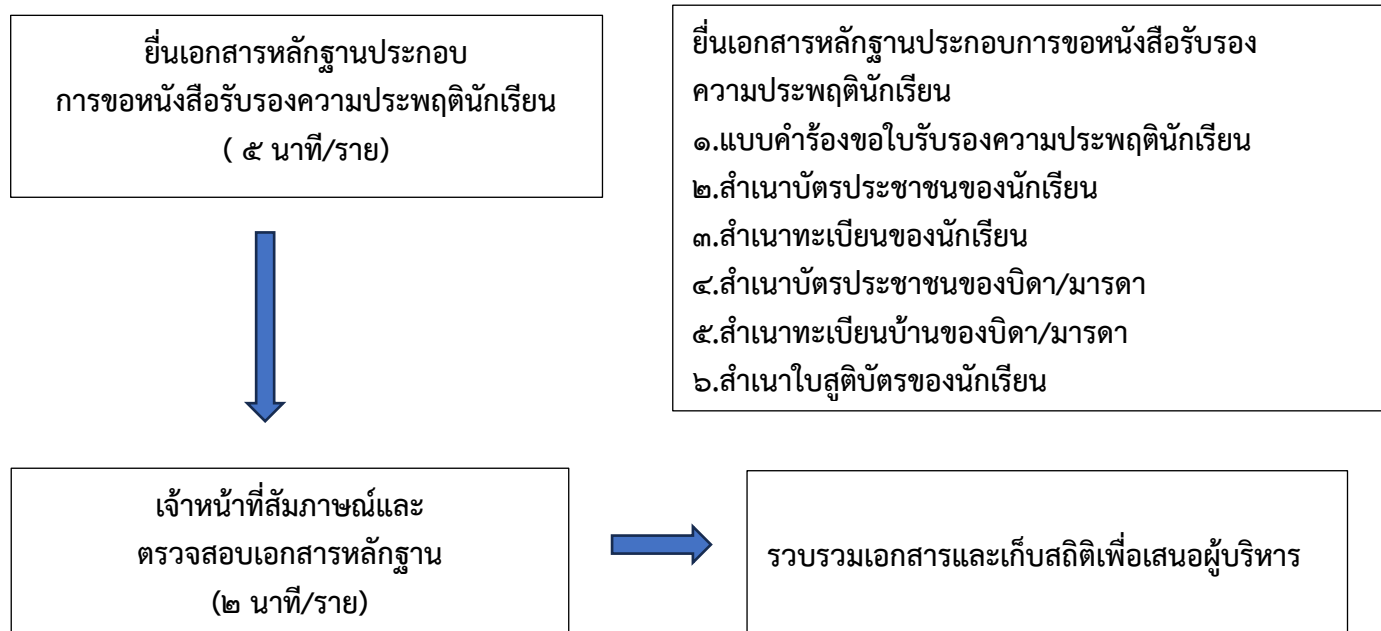
แนวทางการพัฒนากระบวนการในอนาคต

ควรพิจารณาปรับปรุงหรือแก้ไขมาตรฐานที่กำหนดไว้ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น โดยควรมีการปรับปรุงทุกๆ ๕-๖ ปี เพราะรูปแบบความต้องการของผู้รับบริการจะเปลี่ยนแปลงไป ดังนั้น จึงควรเปลี่ยนแปลงระบบการทำงาน เพื่อให้สามารถตอบสนองได้ทันที่กับความต้องการของประชาชนด้วย

ขั้นตอนการขออนุญาตออกนอกบริเวณโรงเรียน



ขั้นตอนการขอหนังสือรับรองความประพฤตินักเรียน





โรงเรียนไพศาลพิทย

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครสวรรค์

กระทรวงศึกษาธิการ