



คู่มือหรือมาตรฐานการให้บริการ

โรงเรียนมัธยมวานรนิวาส  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 23

## คำนำ

ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐและเอกชนได้ตื่นตัวในการให้บริการโดยถือหลักการให้บริการที่ดีต่อผู้ที่มาใช้บริการทุกคนและปลูกฝังให้ทุกคนภายในองค์กรมีหัวใจแห่งการให้บริการ (Service Mind)

โรงเรียนมัธยมวานรนิวาส สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 23 มีหน้าที่ให้บริการแก่นักเรียน ผู้ปกครอง และประชาชนทั่วไป การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีด้านการบริการ จึงถือเป็นหัวใจสำคัญ ภายใต้เป้าหมายการดำเนินงาน “รวดเร็ว ฉับไว ด้วยหัวใจบริการ” ผลตอบรับด้านการให้บริการที่ดีมีใช้เพียงการได้รับคำชมเท่านั้น แต่ยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีและความเชื่อมั่นศรัทธาต่อหน่วยงาน ดังนั้น เพื่อพัฒนาการให้บริการเป็นให้ไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประทับใจผู้มาใช้บริการ จึงจัดทำ “คู่มือมาตรฐานการให้บริการของโรงเรียนมัธยมวานรนิวาส” เพื่อให้คณะครู และบุคลากรทางการศึกษาได้ใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงานให้บริการที่ดีต่อผู้รับบริการอันจะนำไปสู่การสร้างความประทับใจ และเป็นมาตรฐานในการให้บริการสู่ระดับสากลต่อไป

โรงเรียนมัธยมวานรนิวาสหวังเป็นอย่างยิ่งว่า **คู่มือมาตรฐานการให้บริการของโรงเรียนมัธยมวานรนิวาส** จะเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานแก่คณะครู และบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานด้านการบริการและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปปรับใช้ในการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โรงเรียนมัธยมวานรนิวาส

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
<b>1. บทนำ</b>	
1.1 การบริการ	1
1.2 พื้นฐานสำคัญในการเป็นผู้ให้บริการ	1
1.3 การเตรียมจิตใจเพื่องานบริการ	1
1.4 การเตรียมตัวเป็นผู้ให้บริการ	1
1.5 การสร้างภาพลักษณ์	1
1.6 ลักษณะของการบริการที่ดี	2
<b>2. มาตรฐานการให้บริการของโรงเรียนมัธยมวานรนิวาส</b>	
2.1 มาตรฐานด้านบุคลิกภาพการให้บริการ	3
2.2 มาตรฐานด้านการดำเนินการให้บริการ	3

## บทนำ

### 1. การบริการ

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้มาใช้บริการจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มีใจว่า การให้ความช่วยเหลือ หรือการทำประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการ จะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ
2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ
3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน
4. เหมาะสมแก่สถานการณ์
5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ

### 2. พื้นฐานสำคัญในการเป็นผู้ให้บริการ

พื้นฐานสำคัญในการเป็นผู้ให้บริการ “พื้นฐานสำคัญในการเป็นผู้ให้บริการจะต้องสุภาพอ่อนน้อมถ่อมตน รู้หลักการบริการ และเอาใจใส่ในการบริการ อดทน อดกลั้น ไมโกรธ รู้จักข่มใจและคิดเสมอว่าประชาชนคือผู้ให้แก่เรา

### 3. การเตรียมจิตใจเพื่องานบริการ

การบริการประชาชนเราไม่สามารถเลือกปฏิบัติได้ เพราะจะต้องให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน จะเลือกให้เป็นราย ๆ หรือปฏิบัติแตกต่างกันไม่ได้

### 4. การเตรียมตัวเป็นผู้ให้บริการ

การเตรียมตัวเป็นผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการทุกคนจะต้องตระหนักว่าตนจะต้องทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นความรับผิดชอบสำคัญเป็นงานที่ทำหายความสามารถทั้งในการวางตน การพัฒนาบุคลิกภาพ การสั่งสมนิสัยที่ดีงาม ให้พร้อมเสมอในการปฏิบัติงาน การฝึกฝนตนเองให้มีความอดทนอดกลั้น และรู้จักข่มใจ

### 5. การสร้างภาพลักษณ์

**ด้านบุคคล** จะต้องสร้างความรู้สึกให้การยอมรับว่าเป็นบุคคลหรือคณะบุคคลที่น่าเชื่อถือ ยกย่องไม่มีข้อน่ารังเกียจในเรื่องบุคลิกภาพและกิริยามารยาทบุคลากรมีคุณภาพทำงานมีประสิทธิภาพ กระตือรือร้น รวดเร็ว ว่องไว พุดจาสุภาพนุ่มนวล

**ด้านสถานที่** จะต้องสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยทั้งด้วยการสัมผัสและการมอง ซึ่งการรักษาความสะอาดเป็นสิ่งสำคัญ และมีการลงทุนที่ไม่มาก แต่ให้ผลคุ้มค่าที่สุด จึงต้องมีการจัดสถานที่และ อุปกรณ์สำนักงานให้เป็นระเบียบ มีป้ายบอกชื่อหน่วยงาน ชื่อตำแหน่งหน้าห้อง บอกเวลาเปิด-ปิดทำการ วิธีติดต่องาน แผนกต่าง ๆ

**ด้านการดำเนินการ** จะต้องให้ความรู้สึกเชื่อมั่นว่า ซื่อสัตย์สุจริตและเป็นธรรม ไม่คดโกงหรือเอาเปรียบประชาชน และสังคม

## 6. ลักษณะของการบริการที่ดี

การบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจ
2. ทำด้วยความรวดเร็ว
3. ทำถูกต้อง
4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน
5. ทำให้เกิดความชื่นใจ

## มาตรฐานการให้บริการของโรงเรียนมัธยมวานรนิวาส

### 1. มาตรฐานด้านบุคลิกภาพการให้บริการ

1. **สง่า** ให้ความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกเห็น เดิน ยืน นั่ง ตัวตรง ใบหน้าเกลี้ยงเกลา ผมเผ้าเรียบร้อย
2. **สะอาด** อาบน้ำชำระร่างกาย แต่งกายเรียบร้อย
3. **สุภาพ** มีกิริยามารยาทที่ดี พูดด้วยถ้อยคำที่น่าฟัง ไม่ส่งเสียงดังเอะอะ
4. **สงบ** รับฟังคำบ่นจากประชาชน หลีกเลี่ยงการโต้เถียง ตำหนิ

### 2. มาตรฐานด้านการดำเนินการให้บริการ

การดำเนินการให้บริการจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ดังนี้

1. **การให้ความสนใจ** คือ การต้อนรับอย่างอบอุ่น การให้เกียรติประชาชน ประชาชนมีความสำคัญ และฟังประชาชนพูดและสนทนันท่าด้วย
2. **การให้ความใส่ใจ** คือ การเอาใจใส่ในการให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่แสดงออกอย่างเหน้อยหน่าย เย็นชา และติดตามเรื่องของประชาชนจนสำเร็จ
3. **การบริการอย่างตั้งใจ** คือ การมั่นใจในความถูกต้องสมบูรณ์ การจัดบริการให้ตรงเวลา และบริการให้ประชาชนรู้สึกคุ้มค่า
4. **การบริการอย่างเต็มใจ** คือ การสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชนว่าจะเป็นการที่ได้รับประโยชน์สูงสุด และต้องให้ความร่วมมือในการตอบสนองความต้องการ
5. **การบริการอย่างจริงใจ** คือ การแสดงออกถึงบริการที่น่าเชื่อถือ เชื่อใจได้ มีความรับผิดชอบในงานบริการ และให้บริการอย่างซื่อตรงและเป็นธรรม
6. **การบริการอย่างเข้าใจ** คือ มีความรู้ในการให้บริการอย่างแท้จริง มุ่งถึงบริการที่มีคุณภาพสูง และต้องให้บริการอย่างถูกต้อง
7. **การบริการอย่างรู้ใจ** คือ ต้องสนองความต้องการของประชาชนได้ถูกต้องและ ดำเนินการอย่างรวดเร็ว
8. **การบริการอย่างมีน้ำใจ** คือ ให้ความช่วยเหลืออย่างเอื้ออาทร ให้ประชาชนได้รับ คำแนะนำอย่างถูกต้องเพื่อประกันไม่ให้เกิดความยุ่งยากเสียหายและให้ประชาชนได้รับประโยชน์ทั้งด้านคุณภาพและปริมาณอย่างครบถ้วน