



# โรงเรียนสตรีศึกษา

STRISUKSA SCHOOL

คู่มือหรือแนวทางการให้บริการสำหรับผู้รับ  
บริการหรือผู้มาติดต่อ



กลุ่มบริหารงานบุคคล

โรงเรียนสตรีศึกษา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาร้อยเอ็ด  
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน  
กระทรวงศึกษาธิการ

## คำนำ

คู่มือการให้บริการกลุ่มบริหารงานบุคคลโรงเรียนสตรีศึกษา จัดทำขึ้นเพื่อสร้างความเข้าใจแก่ครู บุคลากรทางการศึกษา นักเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้องในการขอใช้บริการงานในกลุ่มบริหารงานบุคคล คู่มือฉบับนี้ได้ทำให้สอดคล้องกับโครงสร้างการบริหารงานของโรงเรียนตามแนวการกระจายอำนาจ สู่สถานศึกษาของ สพฐ. กลุ่มบริหารงานบุคคลได้จัดกรอบงานให้ครอบคลุมกับภาระงาน พันธกิจที่ปฏิบัติอยู่เดิมและเพิ่มเติมให้สอดคล้องกับสภาพของโรงเรียน ในการจัดการศึกษาและให้บริการทางการศึกษาตามแนวทางการปฏิบัติปฏิรูปการศึกษาและระบบประกันคุณภาพการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ โดยมุ่งหวังว่าภาระงานที่ปฏิบัติจะบรรลุตามวัตถุประสงค์ เป้าหมายและวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ทุกประการ ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มบริหารงานบุคคล

คู่มือการให้บริการงานกลุ่มบริหารงานบุคคลฉบับนี้ ได้บรรจุเนื้อหาสาระในด้านขั้นตอนการขอใช้บริการงานที่และบันทึกข้อความที่เกี่ยวข้องกับงานแต่ละด้านของกลุ่มงานเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานในการให้บริการ

กลุ่มบริหารงานบุคคล

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
คู่มือหรือแนวทางการให้บริการสำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ	1
ขั้นตอนการขอหนังสือรับรองความประพฤติ	1
ขั้นตอนการขออนุญาตออกนอกบริเวณโรงเรียน	1
ขั้นตอนการใช้งานโปรแกรมระบบบริหารคะแนนคุณลักษณะอันพึงประสงค์	2
ขั้นตอนการให้บริการงานกล้องวงจรปิด	2
ขั้นตอนการติดต่องานประกันอุบัติเหตุ	2
ขั้นตอนการติดต่องานด้านธุรการกลุ่มบริหารงานบุคคล	2
ขั้นตอนการติดต่องานบุคลากรกลุ่มบริหารงานบุคคล	2
ขั้นตอนการเก็บของหายได้คืน	3
ขั้นตอนการขอรับเงินสงเคราะห์ศพในกรณีนักเรียนหรือผู้ปกครองนักเรียนที่มีสิทธิรับเงิน ได้เสียชีวิตลง	3
คดี ข้อคิดของกลุ่มบริหารงานบุคคล ในการให้บริการที่ดีแก่ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ	4

## คู่มือหรือแนวทางการให้บริการสำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ

### ขั้นตอนการขอหนังสือรับรองความประพฤติ

1. ผู้ขอรับบริการ (นักเรียนและผู้ปกครองแจ้งความประสงค์ที่ห้องปกครองและระเบียบวินัย)
2. ครูงานปกครองและระเบียบวินัยตรวจสอบคะแนนคุณลักษณะอันพึงประสงค์ ของผู้ขอรับบริการ

### กรณีนักเรียนไม่ติดคะแนนคุณลักษณะอันพึงประสงค์

1. ครูงานปกครองและระเบียบวินัยเซ็นอนุญาตการออกไปรับรองความประพฤติ
2. ผู้ขอรับบริการนำไปอนุญาตจากข้อ 1 ไปขอออกไปรับรองความประพฤติที่งานธุรการ กลุ่มบริหารงานบุคคล
3. ผู้ขอรับบริการนำรูปถ่ายขนาด 1.5 นิ้ว รูปถ่ายอายุไม่เกิน 6 เดือน เพื่อไปแนบกับใบรับรองความประพฤติ
4. ผู้ขอรับบริการกรอกเอกสารให้ครบถ้วน
5. รอรับใบรับรองความประพฤติ

### กรณีนักเรียนติดคะแนนคุณลักษณะอันพึงประสงค์

1. ผู้ขอรับบริการต้องมาติดต่อขอแก้คะแนนคุณลักษณะอันพึงประสงค์ ที่งานปกครองและระเบียบวินัย
2. นักเรียนดำเนินการ ขอแก้คะแนนคุณลักษณะ ตามขั้นตอน(การใช้งานโปรแกรมระบบบริหารคะแนนคุณลักษณะอันพึงประสงค์) และหากได้รับการแก้คะแนนคุณลักษณะจนคะแนนเป็นศูนย์ นักเรียนจึงจะสามารถดำเนินการขอรับใบรับรองความประพฤติได้

### ขั้นตอนการขออนุญาตออกนอกบริเวณโรงเรียน

#### กรณีนักเรียนขออนุญาตออกนอกบริเวณโรงเรียนด้วยตัวเอง

1. นักเรียนแจ้งความประสงค์ที่งานปกครองและระเบียบวินัย
2. ครูงานปกครองซักถามความจำเป็น และรายละเอียดอื่นๆ
3. ครูงานปกครองพิจารณาความจำเป็น จากนั้นนักเรียนยื่นแบบคำร้องการขออนอกบริเวณโรงเรียนตามแบบ กร 4
4. ให้นักเรียนนำแบบคำร้อง กร 4 ไปให้ครูที่ปรึกษารับทราบและพิจารณาอนุญาต
5. นักเรียนนำแบบคำร้องกลับมาที่งานปกครองระเบียบและวินัย เพื่อให้รองผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคลพิจารณาอนุญาต
6. นำแบบคำร้องที่ได้รับการอนุญาตไปยื่นต่อเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเพื่อออกจากโรงเรียนต่อไป

#### กรณีนักเรียนจะออกนอกบริเวณโดยมีผู้ปกครองมารับ

1. นักเรียนแจ้งความประสงค์ที่งานปกครองและระเบียบวินัย
2. นักเรียนเขียนแบบคำร้องขออนอกบริเวณโรงเรียน ผู้ปกครองเซ็นรับรองข้อมูล
3. รองผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคลหรือครูงานปกครองและระเบียบวินัยพิจารณาอนุญาต
4. นักเรียนและผู้ปกครองนำคำร้องไปยื่นต่อเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเพื่อออกนอกบริเวณโรงเรียนต่อไป

### ขั้นตอนการใช้งานโปรแกรมระบบบริหารคะแนนคุณลักษณะอันพึงประสงค์

1. นักเรียน login เข้าสู่ระบบด้วยรหัสประจำตัวนักเรียน
2. กรณีนักเรียนถูกตัดคะแนนคุณลักษณะอันพึงประสงค์ ให้นักเรียนยื่นคำร้องผ่านระบบบริหารคะแนนคุณลักษณะอันพึงประสงค์
3. นักเรียนรับแบบฟอร์มปฏิบัติกิจกรรม เพื่อขอคืนคะแนนคุณลักษณะอันพึงประสงค์ที่งานปกครองและระเบียบวินัย
4. นักเรียนปฏิบัติกิจกรรม/หรือบำเพ็ญประโยชน์ตามกติกา และข้อกำหนดให้ครบถ้วน
5. ส่งแบบฟอร์มการปฏิบัติกิจกรรมที่ห้องปกครองและระเบียบวินัย
6. ครูงานปกครองและวินัยตรวจสอบข้อมูล และคืนคะแนนให้นักเรียนในระบบบริหารคะแนนคุณลักษณะอันพึงประสงค์

### ขั้นตอนการใช้บริการงานกล้องวงจรปิด

1. เมื่อเกิดเหตุ นักเรียนติดต่อเพื่อดูกล้องวงจรปิดที่ห้องปกครองและระเบียบวินัย
2. นักเรียนเขียนคำร้องตามแบบฟอร์มการขอดูกล้องวงจรปิด
3. ครูงานปกครองและเจ้าหน้าที่กล้องวงจรปิดสอบถามสาเหตุ วันเวลาและสถานที่ในการเกิดเหตุ
4. ครูงานปกครอง เจ้าหน้าที่และนักเรียนตรวจสอบข้อมูลผ่านกล้องวงจรปิด
5. สรุปผลและรายงานผลการปฏิบัติงานต่อรองผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคล

### ขั้นตอนการติดต่อกันประกันอุบัติเหตุ

1. นักเรียนที่ต้องการเคลมประกันอุบัติเหตุ เข้าติดต่อกันประกันอุบัติเหตุที่ฝ่ายธุรการกลุ่มบริหารงานบุคคล
2. นักเรียนยื่นหลักฐานที่แสดงการเข้ารับการรักษาจากสถานพยาบาล
3. ครูงานประกันอุบัติเหตุ รับเรื่องและดำเนินการเกี่ยวกับการเคลมกรมธรรม์อุบัติเหตุให้นักเรียน
4. นักเรียนรับสินไหมชดเชยตามเงื่อนไขของกรมธรรม์
5. รายงานรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคล

### ขั้นตอนการติดต่อกันด้านธุรการกลุ่มบริหารงานบุคคล

1. ผู้ขอรับบริการติดต่อกันธุรการที่กลุ่มบริหารงานบุคคล
2. ผู้ขอรับบริการยื่นหนังสือหรือประสานงานกับงานธุรการกลุ่มบริหารงานบุคคล
3. งานธุรการกลุ่มบริหารงานบุคคลดำเนินงานตามที่ได้รับหนังสือหรือการประสาน
4. หลังจากดำเนินงานเสร็จสิ้นให้แจ้งผลการดำเนินงานต่อผู้มาขอรับบริการ

### ขั้นตอนการติดต่อกันบุคลากรกลุ่มบริหารงานบุคคล

1. ผู้ขอรับบริการติดต่อประสานงานที่งานบุคลากรกลุ่มบริหารงานบุคคล
2. ผู้ขอรับบริการแจ้งวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกัน
3. งานบุคลากรกลุ่มบริหารงานบุคคล ดำเนินงานตามที่ได้รับบริการแจ้งความประสงค์
4. เมื่องานบุคลากรดำเนินงานเสร็จสมบูรณ์ให้แจ้งผลการดำเนินงานต่อผู้ขอรับบริการ

### ขั้นตอนการเก็บของหายได้คืน

1. เมื่อนักเรียนเก็บสิ่งของได้ให้นำมาแจ้งที่งานปกครองและระเบียบวินัย
2. นักเรียนกรอกรายละเอียดสิ่งของที่เก็บได้ (อะไร ที่ไหน เมื่อไร ใครคือผู้เก็บได้)
3. ครูงานปกครองและระเบียบวินัย ประกาศหาเจ้าของสิ่งของนั้นๆ ตามช่องทางโซเชียล และเสียงตามสาย
4. กรณีมีนักเรียน ครู หรือบุคลากร มารับสิ่งของที่ประกาศ ให้บุคคลดังกล่าวโทรขอบคุณผู้มาแจ้ง
5. กรณีไม่มีผู้มาแสดงตัวรับสิ่งของนานเกิน 15 ถึง 30 วัน จะคืนสิ่งของนั้นๆ ให้กับผู้ที่นำมาแจ้งเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป

### งานสมาคมผู้ปกครองและครูโรงเรียนสตรีศึกษา

#### ขั้นตอนการขอรับเงินสงเคราะห์ศพในกรณีนักเรียนหรือผู้ปกครองนักเรียนที่มีสิทธิ์รับเงินได้เสียชีวิตลง

1. กรอกแบบคำขอรับเงินสงเคราะห์ศพ พร้อมแนบเอกสารดังต่อไปนี้

##### กรณีรับเงินสด

- 1) สำเนาใบมรณบัตรพร้อมรับรองสำเนาถูกต้องถูกต้อง 1 ชุด
- 2) สำเนาบัตรประชาชนหรือสำเนาทะเบียนบ้านพร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง 1 ชุด

##### กรณีรับเงินโอน

- 1) สำเนาใบมรณบัตรพร้อมรับรองสำเนาถูกต้องถูกต้อง 1 ชุด
- 2) สำเนาบัตรประชาชนหรือสำเนาทะเบียนบ้านพร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง 1 ชุด
- 3) สำเนาสมุดบัญชีธนาคารที่จะรับเงินพร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง 1 ชุด
2. ยื่นต่อสำนักงานสมาคมฯ เพื่อเสนอต่อนายกสมาคมและอุปนายกฯ เพื่อพิจารณาต่อไป
3. เมื่อคำขอได้รับการอนุมัติ เลขานุการจะติดต่อท่านตามหมายเลขโทรศัพท์ที่ได้แจ้งไว้

\*\* กรณีรับเงินสด ให้ท่านมารับที่สำนักงานสมาคมเท่านั้น พร้อมลงลายมือชื่อรับเงิน

## แนวปฏิบัติของกลุ่มบริหารงานบุคคล ในการให้บริการที่ดีแก่ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ

1. การต้อนรับอย่างอบอุ่นและสุภาพ
  - ให้การต้อนรับด้วยท่าทางและคำพูดที่สุภาพ เช่น ใช้คำว่า “สวัสดี” และ “ขอบคุณ”
  - สร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรและเชิญชวน
2. การฟังอย่างตั้งใจ
  - ฟังคำถามหรือปัญหาของผู้ติดต่ออย่างตั้งใจและไม่ขัดจังหวะ
  - ใช้เทคนิคการฟังเชิงรุก เช่น การสรุปสิ่งที่ผู้รับบริการพูดเพื่อให้แน่ใจว่าเข้าใจตรงกัน
3. การให้ข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้อง
  - ให้ข้อมูลที่ครบถ้วนและถูกต้องเกี่ยวกับบริการหรือขั้นตอนที่เกี่ยวข้อง
  - ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและหลีกเลี่ยงการใช้ศัพท์เทคนิคที่อาจทำให้เกิดความสับสน
4. การให้บริการอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
  - ตอบสนองต่อคำขอหรือปัญหาของผู้ติดต่ออย่างรวดเร็ว
  - ปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนดเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
5. การรักษาความเป็นมืออาชีพ
  - รักษาความเป็นมืออาชีพในทุกสถานการณ์
  - ปฏิบัติตามมาตรฐานและนโยบายขององค์กรอย่างเคร่งครัด
6. การจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ
  - รับฟังและจัดการกับข้อร้องเรียนอย่างมืออาชีพและรวดเร็ว
  - ใช้ข้อเสนอแนะจากผู้ติดต่อในการปรับปรุงการให้บริการ
7. การให้บริการตามความต้องการและความคาดหวัง
  - ทำความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของผู้ติดต่อ
  - ปรับวิธีการให้บริการให้เหมาะสมกับความต้องการเฉพาะของแต่ละบุคคล
8. การรักษาความลับและข้อมูลส่วนตัว
  - ให้ความสำคัญกับการรักษาความลับของข้อมูลที่ได้รับจากผู้ติดต่อ
  - ปฏิบัติตามนโยบายความเป็นส่วนตัวและการปกป้องข้อมูล
9. การสื่อสารที่ชัดเจนและเปิดเผย
  - แจ้งให้ผู้ติดต่อทราบเกี่ยวกับขั้นตอนถัดไปและเวลาที่คาดว่าจะใช้
  - ให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการติดตามผลหากมีข้อสงสัยหรือปัญหาเพิ่มเติม
10. การแสดงความขอบคุณ
  - ขอบคุณผู้ติดต่อที่เลือกใช้บริการหรือเข้ามาติดต่อ
  - แสดงความรู้สึกขอบคุณในรูปแบบที่เหมาะสม เช่น คำพูดหรือบัตรขอบคุณ

การนำแนวทางเหล่านี้ไปปฏิบัติจะช่วยให้การให้บริการมีความเป็นมืออาชีพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อได้มากขึ้น