



คู่มือ

แนวทางการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชน

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๑๒ สงขลา เลขที่ ๑๖๗ หมู่ ๔ ถนนสงขลา – นาทวี

ตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา ๙๐๐๐๐

โทรศัพท์ ๐ - ๗๔๓๓ ๖๐๕๒, ๐ - ๗๔๓๓ ๖๐๔๘ - ๔๙

โทรสาร ๐ - ๗๔๓๓ ๖๐๔๘

www.dsd.go.th/songkhla

www.facebook.com/sisd12

Email: sisd12@hotmail.co.th

คำนำ

คู่มือแนวทางการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชน จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๑๒ สงขลา ให้ถูกต้อง รวดเร็ว และเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือแนวทางการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชน ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๑๒ สงขลา จะเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรของหน่วยงาน ผู้รับบริการตลอดจนผู้สนใจ นำไปใช้ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

สารบัญ

	หน้า
บทนำ	
วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	๑
ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพงานบริการ	๑
คำจำกัดความ	๑
มาตรฐานการให้บริการประชาชน	๒
มาตรฐานกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	๓
การติดตามประเมินผล	๕
ตัวอย่างแบบสำรวจความพึงพอใจ	๖
ภาพประกอบการดำเนินงาน	๗

บทนำ

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ โดยมีเป้าประสงค์สำคัญส่วนหนึ่ง คือ การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของภาครัฐโดยเน้นการยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน รวมทั้งได้กำหนดให้การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเป็นตัวชี้วัดภาคบังคับให้ส่วนราชการต้องดำเนินการปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ และอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน

ดังนั้น สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๑๒ สงขลา จึงเล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เกิดความพึงพอใจในการรับบริการ เป็นการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงาน เมื่อบุคลากรของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๑๒ สงขลา สามารถปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม จึงเห็นสมควรถ่ายทอดวิธีปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพไปยังบุคลากรทุกคน เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนา การบริการที่ดีที่สุดและปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่รวดเร็ว ตามกำหนดเวลาและมีความเป็นธรรม ได้รับการตอบสนองความต้องการ ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของทุกคน

วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรนำไปใช้พัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานบริการ
๒. เพื่อพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพการบริการให้มีมาตรฐาน
๓. เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพงานบริการ

การพัฒนาคุณภาพงานบริการของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๑๒ สงขลา ให้เป็นไปตามมาตรฐานหรือมีมาตรฐานคุณภาพ นับได้ว่าเป็นเรื่องสำคัญที่สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๑๒ สงขลา ควรมีการพัฒนาคุณภาพงานบริการอย่างต่อเนื่อง ยกกระดับคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้นกว่าที่มาตรฐานกำหนด เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน การให้บริการของบุคลากรด้วยมาตรฐานเดียวกันและมีประสิทธิภาพเท่าเทียมกัน

คำจำกัดความ

การบริการ หมายถึง ความพยายามในการใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการนำเสนอการบริการให้แก่ผู้บริการด้วยความเต็มใจ จริงใจ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง รวมทั้งเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้บริการ

คุณภาพงานบริการ หมายถึง ประสิทธิภาพโดยรวมของกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐานและมีความสม่ำเสมอในการตอบสนองความต้องการ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มาติดต่อกับสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๑๒ สงขลาต่อกิจกรรมหนึ่ง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ ระดับความพึงพอใจของบุคคลจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชน หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน

มาตรฐานการให้บริการประชาชนมาติดต่อราชการ

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๑๒ สงขลา

การให้บริการตามภารกิจของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๑๒ สงขลา จะเห็นว่า ขั้นตอนการให้บริการของงานบริการแต่ละด้านมีความแตกต่างกันตามความยากง่ายในการปฏิบัติ แต่อย่างไรก็ตาม งานให้บริการมีหัวใจหลักที่สำคัญ คือ “ประชาชนต้องได้รับการด้วยความรวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้อง เสมอภาค และเกิดความพึงพอใจ” เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขกับประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ประชาชนได้รับความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ

เพื่อให้บุคลากรของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๑๒ สงขลา สามารถปฏิบัติงานในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น และสร้างความสัมพันธ์ที่ดี สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๑๒ สงขลา จึงได้กำหนด มาตรฐานการให้บริการประชาชน ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
๓. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
๔. ด้านช่องทางการเข้าถึงบริการ (การเข้าถึงข้อมูล)

มาตรฐานกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

- ๑) แจ้งข้อมูลให้ทราบเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ เช่น การติดป้ายประกาศ เผยแพร่ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ในช่องทางต่าง ๆ ที่หลากหลาย
- ๒) ให้บริการตามลำดับขั้นตอนการขอรับบริการก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม
- ๓) ให้บริการด้วยระยะเวลาที่เหมาะสมกับสภาพงานบริการหรือตามขั้นตอนกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน
- ๔) ให้มีคู่มือแนวทางการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชน สำหรับเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการในแต่ละกระบวนการ
- ๕) มีแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ และนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

มาตรฐานสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

- ๑) จัดภูมิทัศน์ให้มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย
- ๒) จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมแก่ผู้มาใช้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม มุมอ่านหนังสือ เครื่องคอมพิวเตอร์ มุม INTERNET
- ๓) มีแผนผังกระบวนการ/ ป้ายแสดงข้อมูลที่จำเป็นสำหรับผู้รับบริการที่ชัดเจนเพื่อให้ทราบขั้นตอนการให้บริการ
- ๔) มีบอร์ดแสดงแผนผังรายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เปิดเผยให้กับผู้รับบริการทราบ
- ๕) มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายนอก เช่น ทางลาดคนพิการ ที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อราชการ ป้ายจราจร ห้องสุขา มุมพักผ่อน
- ๖) จัดให้มีเคาน์เตอร์หรือจุดให้บริการ ให้สอดคล้องกับขั้นตอนการให้บริการ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ
- ๗) เปิดรับฟังความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนต่อการให้บริการ เช่น กล้องแสดงความคิดเห็น

มาตรฐานการให้บริการของเจ้าหน้าที่

- ๑) เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี มีมนุษยสัมพันธ์
- ๒) เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ถูกต้องตามระเบียบ
- ๓) เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง
- ๔) เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ มีความกระตือรือร้น มีความอดทนอดกลั้น ใช้กิริยาวาจา และถ้อยคำที่สุภาพต่อผู้รับบริการ
- ๕) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน หรือไม่ทำประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น
- ๖) เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาค อย่างเท่าเทียมกัน
- ๗) เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือนอกจากภารกิจ เช่น สามารถแนะนำบุคคลที่สามารถให้บริการในเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานของตนได้

มาตรฐานช่องทางการเข้าถึงบริการ (การเข้าถึงข้อมูล)

- ๑) การยื่นขอรับบริการด้วยตนเองที่หน่วยงานตั้งอยู่
- ๒) เปิดให้มีช่องทางการติดต่อสอบถามข้อมูล /บริการได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร, Line , facebook , E-mail , Website หน่วยงาน
www.dsd.go.th/Songkhla
- ๓) จัดให้มีเอกสารแผ่นพับประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านต่าง ๆ
- ๔) จัดให้บอร์ดประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์
- ๕) มีหน่วยบริการเคลื่อนที่ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ขอรับบริการ
- ๖) จัดให้มีการส่งเอกสารทางไปรษณีย์ ทั้งนี้เพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้าและสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการเดินทางมารับผลด้วยตนเองของผู้รับบริการ

การติดตามประเมินผล

การจัดทำคู่มือแนวทางปฏิบัติการให้บริการประชาชนของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๑๒ สงขลา เป็นการกำหนดแนวทางเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของภาครัฐที่ให้บริการแก่บุคคลภายนอกได้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ ผู้ปฏิบัติงานมีกรอบแนวทางการปฏิบัติงาน เพื่อให้การบริการที่ได้มาตรฐาน ก้าวสู่องค์กรคุณภาพ กำหนดแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

๑. จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการใน ๔ ด้าน ได้แก่ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ช่องทางการเข้าถึงบริการ
๒. ทุกกลุ่มงาน/ฝ่ายนำคู่มือแนวทางปฏิบัติการให้บริการประชาชน ไปใช้ ให้บริการ โดยมีความคาดหวังว่า เมื่อมีแนวทางปฏิบัติในการให้บริการแล้ว จะได้นำหลักการไปใช้ในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานให้บริการเฉพาะด้านต่อไป
๓. กำหนดให้ทุกกลุ่มงาน จัดทำกล่องแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ตั้งไว้ ณ จุดให้บริการ
๔. นำแบบสำรวจหรือข้อคิดเห็นที่ได้มาวิเคราะห์และสรุป เพื่อปรับปรุงการ ให้บริการ และพัฒนาคุณภาพของการบริการอย่างต่อเนื่อง

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๑๒ สงขลา

ตอนที่ ๑ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ๑) เพศ () ชาย () หญิง
๒) อายุ.....ปี
๓) วุฒิการศึกษาสูงสุด
 ๓.๑ () ต่ำกว่าปริญญาตรี ๓.๒ () ปริญญาตรี ๓.๓ () ปริญญาโท
 ๓.๔ () ปริญญาเอก ๓.๕ () อื่น ๆ ระบุ.....
๔) อาชีพ
 ๔.๑ () รับจ้างทั่วไป ๔.๒ () เกษตรกร ๔.๓ () นักเรียน - นักศึกษา
 ๔.๔ () รับราชการ ๔.๕ () อื่น ๆ ระบุ.....
๕) โปรดระบุบริการที่ท่านขอรับบริการ.....

ตอนที่ ๒ ประเมินความพึงพอใจ

ลำดับ	หัวข้อการประเมิน	ระดับคะแนน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใช้	ปรับปรุง
		๕	๔	๓	๒	๑
๑	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
๒	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๔	ด้านช่องทางการเข้าถึงบริการของหน่วยงาน					

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....
.....
.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบประเมิน

ภาพประกอบ

การดำเนินการตามคู่มือแนวทางการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชน

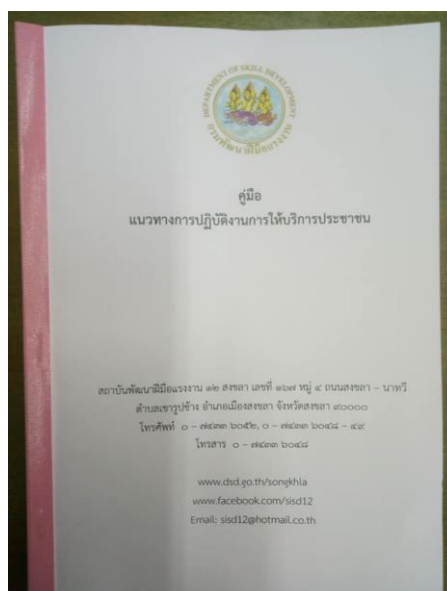
สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๑๒ สงขลา

๑. มาตรฐานกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

- ๑) แจกข้อมูลให้ทราบเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ เช่น การติดป้ายประกาศ เผยแพร่ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ในช่องทางต่าง ๆ ที่หลากหลาย



- ๒) ให้บริการตามลำดับขั้นตอนการขอรับบริการก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม
- ๓) ให้บริการด้วยระยะเวลาที่เหมาะสมกับสภาพงานบริการหรือตามขั้นตอนกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน
- ๔) ให้มีคู่มือแนวทางการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชน สำหรับเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการในแต่ละกระบวนการ



๕) มีแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ และนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ตอนที่ ๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑) เพศ () ชาย () หญิง
๒) อายุ _____ ปี
๓) ระดับการศึกษาสูงสุด
๓.๑ () สำเร็จปริญญาตรี ๓.๒ () สำเร็จปริญญาโท ๓.๓ () สำเร็จปริญญาเอก ๓.๔ () อื่นๆ ระบุ _____
๔) อาชีพ
๔.๑ () รับจ้างทั่วไป ๔.๒ () เกษตรกร ๔.๓ () เป็นเจ้าของ - ผู้ศึกษา ๔.๔ () วิศวกร ๔.๕ () อื่นๆ ระบุ _____
๕) โปรดระบุบริการที่ท่านขอรับบริการ _____

ตอนที่ ๒. โปรดมีตัวเลขชี้แจง

ลำดับ	ตัวชี้วัดการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑	ด้านการบริการและขั้นตอนการให้บริการ					
๒	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓	ด้านความถี่ในการขอเจ้าหน้าที่					
๔	ด้านข้อแนะนำการให้บริการต่อผู้บริการ					

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง _____

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

๒. มาตรฐานสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

๑) จัดภูมิทัศน์ให้มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย



๔) มีบอร์ดแสดงแผนผังรายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เปิดเผยให้กับผู้รับบริการทราบ



๕) มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายนอก เช่น ทางลาดคนพิการ ที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อราชการ
ป้ายจราจร ห้องสุขา มุมพักผ่อน



๖) จัดให้มีจุดตรวจคัดกรองตามมาตรการป้องกันการระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-๑๙ เช่น มีการตรวจวัดอุณหภูมิ ของผู้ที่มารับบริการ จัดให้มีแอลกอฮอล์ แบบเจล หรือแบบสเปรย์ เพื่อให้ผู้มารับบริการ ได้ล้างทำความสะอาดก่อนและหลังรับบริการ



๗) เปิดรับฟังความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนต่อการให้บริการ เช่น กล่องแสดงความคิดเห็น



๓. มาตรฐานการให้บริการของเจ้าหน้าที่

- ๑) เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี มีมนุษยสัมพันธ์
- ๒) เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ถูกต้องตามระเบียบ
- ๓) เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง
- ๔) เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ มีความกระตือรือร้น มีความอดทนอดกลั้น ใช้กิริยาวาจา และถ้อยคำที่สุภาพต่อผู้รับบริการ
- ๕) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน หรือไม่ทำประโยชน์ในทางมิชอบ ไม่ให้มีกรณีผลประโยชน์ทับซ้อน เป็นต้น
- ๖) เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาค อย่างเท่าเทียมกัน
- ๗) เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือนอกจากภารกิจ เช่น สามารถแนะนำบุคคลที่สามารถให้บริการในเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานของตนได้

๔. มาตรฐานช่องทางการเข้าถึงบริการ (การเข้าถึงข้อมูล)

- ๑) การยื่นขอรับบริการด้วยตนเองที่หน่วยงานตั้งอยู่
- ๒) เปิดให้มีช่องทางการติดต่อสอบถามข้อมูล /บริการได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร, Line , facebook, E-mail ,Website
- ๓) จัดให้มีเอกสารแผ่นพับประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านต่าง ๆ เช่น



๔) จัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์



๕) มีหน่วยบริการเคลื่อนที่ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ขอรับบริการ





๖) จัดให้มีการส่งเอกสารทางไปรษณีย์ ทั้งนี้เพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้าและสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการเดินทางมารับผลด้วยตนเองของผู้รับบริการ หากผู้รับบริการมีความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีก็สามารถส่งเอกสารต่าง ๆ ผ่านทางไลน์ Line , facebook, E-mail ,Website ของหน่วยงานที่ [www. dsd.go.th/Songkhla](http://www.dsd.go.th/Songkhla)