คู่มือการปฏิบัติงาน
งานบริการศูนย์ส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการ
ปี 2552

โดย
กลุ่มนันทนาการเด็กและเยาวชน
สำนักส่งเสริมและพัฒนานันทนาการ
สำนักงานพัฒนาการกีฬาและนันทนาการ

คู่มือมาตรฐาน
งานบริการศูนย์ส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการ

สำนักส่งเสริมและพัฒนานันทนาการ

สำนักงานพัฒนาการกีฬาและนันทนาการ

บทสรุปผู้บริหาร

สืบเนื่องจากพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 เพื่อสนองตอบต่อพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน(ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 นั้น มุ่งให้มีผลบังคับใช้เป็นการถาวร ทั้งนี้ เพื่อให้รัฐสามารถจัดกลไกของระบบราชการให้สอดคล้องกับสภาพความเปลี่ยนแปลงของสังคม อันเป็นการช่วยให้ส่วนราชการสามารถกำหนดเป้าหมายและทิศทางการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่มีความเกี่ยวข้องกันให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีเอกภาพและเกิดประสิทธิผล จะเป็นการลดค่าใช้จ่ายในส่วนงานที่ซ้ำซ้อนกัน ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น มีผลทำให้แนวทางความรับผิดชอบของส่วนราชการต่างๆ มีเป้าหมายเด่นชัดขึ้น

การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และการประกาศขั้นตอนแผนภูมิการปฏิบัติงาน และกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จนั้น เป็นแนวทางสำคัญแนวทางหนึ่งที่ใช้เพื่อสนองตอบต่อเจตนาของพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว ตามมาตรา 24 , 27 , 28 , 29 และ 37 ซึ่งเป็นที่มาของการจัดให้มีแนวทางในการบริหารและปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว ฉับไว มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ตลอดจนความมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ สามารถตัดลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น เป็นการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ เพื่อให้ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก บริการที่มีคุณภาพน่าพึงพอใจและประทับใจ เพื่อให้มีการพัฒนากระบวนการการปฏิบัติงานให้ส่งผลต่อการพัฒนาการให้บริการ การสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ มาตรฐานความโปร่งใสของกระบวนการขั้นตอนปฏิบัติงานของส่วนราชการ

คู่มือมาตรฐานการให้บริการงานต่างๆ ของสำนักงานพัฒนาการกีฬาและนันทนาการ จะเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานพัฒนาการกีฬาและนันทนาการ และสร้างความเข้าใจในวิธีการเข้าถึงงานบริการต่างๆ ของสำนักงานพัฒนาการกีฬาและนันทนาการ แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการหรือเข้าร่วมกิจกรรมด้านกีฬา นันทนาการ วิทยาศาสตร์การกีฬา และการพัฒนาบุคลากร โดยจะถือเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานต่อไป

(นายสมบัติ คุรุพันธ์)
ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาการกีฬาและนันทนาการ

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์ส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อต้องการให้บุคลากรสำนักส่งเสริมและพัฒนานันทนาการได้รับความรู้ ความเข้าใจในขั้นตอนการทำงานของศูนย์ส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรในการติดต่อและทราบขั้นตอนการปฏิบัติงาน

กลุ่มนันทนาการเด็กและเยาวชน สำนักส่งเสริมและพัฒนานันทนาการ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์ส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์แก่บุคลากรในอันที่จะศึกษาเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน และสามารถบูรณาการความรู้ที่ได้รับกับการปฏิบัติงานจริง เพื่อลดข้อผิดพลาดในกระบวนการดำเนินการที่จะเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน อันจะนำมาซึ่งการพัฒนางานบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

(นายกิตติพงษ์ โพธิมู)
นักพัฒนาการกีฬา ชำนาญการพิเศษ
รักษาราชการแทน ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมและพัฒนานันทนาการ

คู่มือการปฏิบัติงาน ศูนย์ส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการ

1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของสำนักส่งเสริมและพัฒนานันทนาการที่มาปฏิบัติหน้าที่ ณ ศูนย์ส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการได้รู้และเข้าใจขั้นตอนการให้บริการกิจกรรมนันทนาการของศูนย์ส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการ

2. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของสำนักส่งเสริมและพัฒนานันทนาการ์ที่มาปฏิบัติหน้าที่ ณ ศูนย์ส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการสามารถปฏิบัติงานด้านการให้บริการกิจกรรมนันทนาการแก่สมาชิกได้อย่างมีคุณภาพและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของทางราชการ

3. เพื่อให้เกิดความมั่นใจได้มีการปฏิบัติงานตามที่ได้ระบุไว้ในโครงการศูนย์ส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการ รวมทั้งเป็นไปตามขั้นตอน ของกพร.สพก. มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 4 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. ขอบเขตของคู่มือ

คู่มือการปฏิบัติงานศูนย์ส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการจัดทำเพื่อให้เจ้าหน้าที่ของสำนักส่งเสริมและพัฒนานันทนาการที่มาปฏิบัติงานได้ทราบขั้นตอนและวิธีการดำเนินงานให้บริการกิจกรรมนันทนาการแก่สมาชิกผู้รับบริการเพื่อให้สมาชิกเกิดความพึงพอใจในงานบริการของศูนย์ส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการ เนื้อหาครอบคลุม การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ในด้านการรับสมัคร การจัดเก็บข้อมูลสมาชิก การประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการ การประกาศขั้นตอน การรายงานผลและสรุปผลการดำเนินงานในแต่ละเดือน

3. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง และหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ)ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการผู้ให้บริการ (หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากส่วนราชการ

เจ้าหน้าที่ของสำนักส่งเสริมและพัฒนานันทนาการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับอนุมัติให้ มาปฏิบัติงานล่วงเวลา ณ ศูนย์ส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการ ระหว่างเวลา 16.30 – 20.00 น. ในวันราชการ

กิจกรรมนันทนาการ หมายถึง กิจกรรมการสอนดนตรีไทย ดนตรีสากล การฝึกสอนร้องเพลง นาฏศิลป์ ศิลปะหัตถกรรม และการฝึกสอนลีลาศ

การประเมินความพึงพอใจ ประกอบด้วย

1. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก
4. ผลการให้บริการ
5. ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ตามคำสั่งสำนักงานพัฒนาการกีฬาและนันทนาการ ที่ 666/2551 เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานโครงการศูนย์ส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการ (ภาคผนวก)

5. ลักษณะการดำเนินงาน

5.1 รับสมัครสมาชิกเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการ ดนตรีไทย ดนตรีสากล นาฏศิลป์ การฝึกร้องเพลง ศิลปะหัตถกรรม การฝึกลีลาศ

5.2 ให้บริการกิจกรรมนันทนาการดนตรีไทย ดนตรีสากล นาฏศิลป์ การฝึกร้องเพลง ศิลปะหัตถกรรม การฝึกลีลาศ ระหว่างเวลา 17.30 – 19.30 น. ดังนี้

วันจันทร์	วันอังคาร	วันพุธ	วันพฤหัสบดี	วันศุกร์
ดนตรีไทย	ดนตรีไทย	ดนตรีไทย	ดนตรีไทย	ดนตรีไทย
ศิลปะหัตถกรรม	ดนตรีสากล	ศิลปะหัตถกรรม	ดนตรีสากล	ศิลปะหัตถกรรม
การฝึกร้องเพลง	การฝึกร้องเพลง	การฝึกร้องเพลง	การฝึกร้องเพลง	การฝึกร้องเพลง
การฝึกลีลาศ	การฝึกลีลาศ	การฝึกลีลาศ	การฝึกลีลาศ	การฝึกลีลาศ
	นาฏศิลป์		นาฏศิลป์	

6. ขั้นตอนการดำเนินงาน

6.1 ขออนุมัติโครงการศูนย์ส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการ

6.2 วางแผนและเตรียมความพร้อมของการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ดังนี้

6.2.1 บุคลากรในการดำเนินงาน

(1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานล่วงเวลา ดำเนินการขออนุมัติและจัดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบการปฏิบัติงานระหว่างเวลา 16.30 – 20.00 น.

(2) วิทยากร ประสานกับวิทยากรในแต่ละชนิดกิจกรรม และดำเนินการขออนุมัติวิทยากรดำเนินการสอนระหว่างเวลา 17.30 – 19.30 น.

6.2.2 อุปกรณ์ในการเรียนการสอน

(1) จัดเตรียมอุปกรณ์สำหรับกิจกรรมแต่ละชนิดให้อยู่ในสภาพเรียบร้อยพร้อมจะดำเนินการสอน

6.2.3 ระบบการให้บริการ

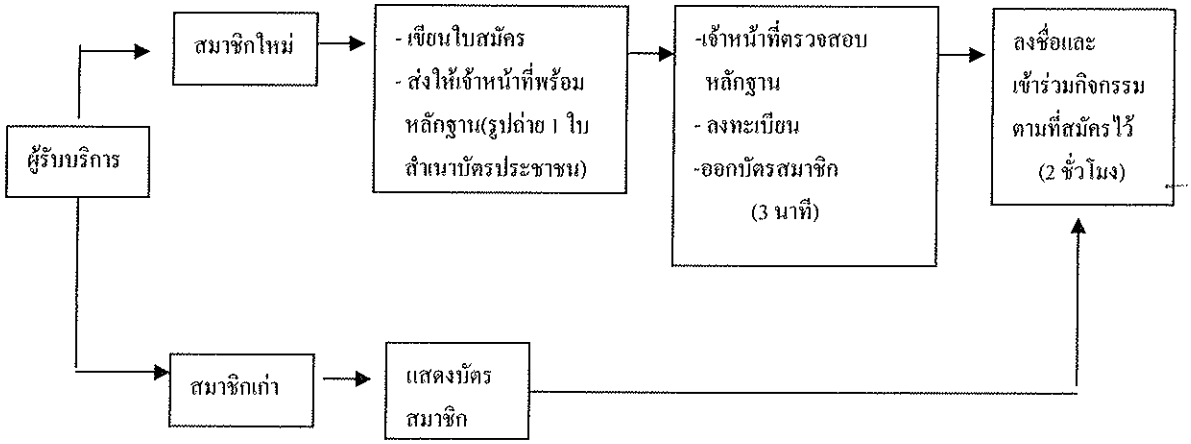
(1) ทบทวนกระบวนการทำงานด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

(2) ปรับปรุงกระบวนการโดยลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นลง และกำหนดเวลาการปฏิบัติงานบริการ

(3) จัดทำแผนผังการให้บริการ

(4) ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วกัน ดังนี้

แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ



รวมระยะเวลาการให้บริการ 2 ชั่วโมง 3 นาที

6.3 ปฏิบัติงาน การให้บริการศูนย์ส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการ

6.3.1 การรับสมัครสมาชิกใหม่

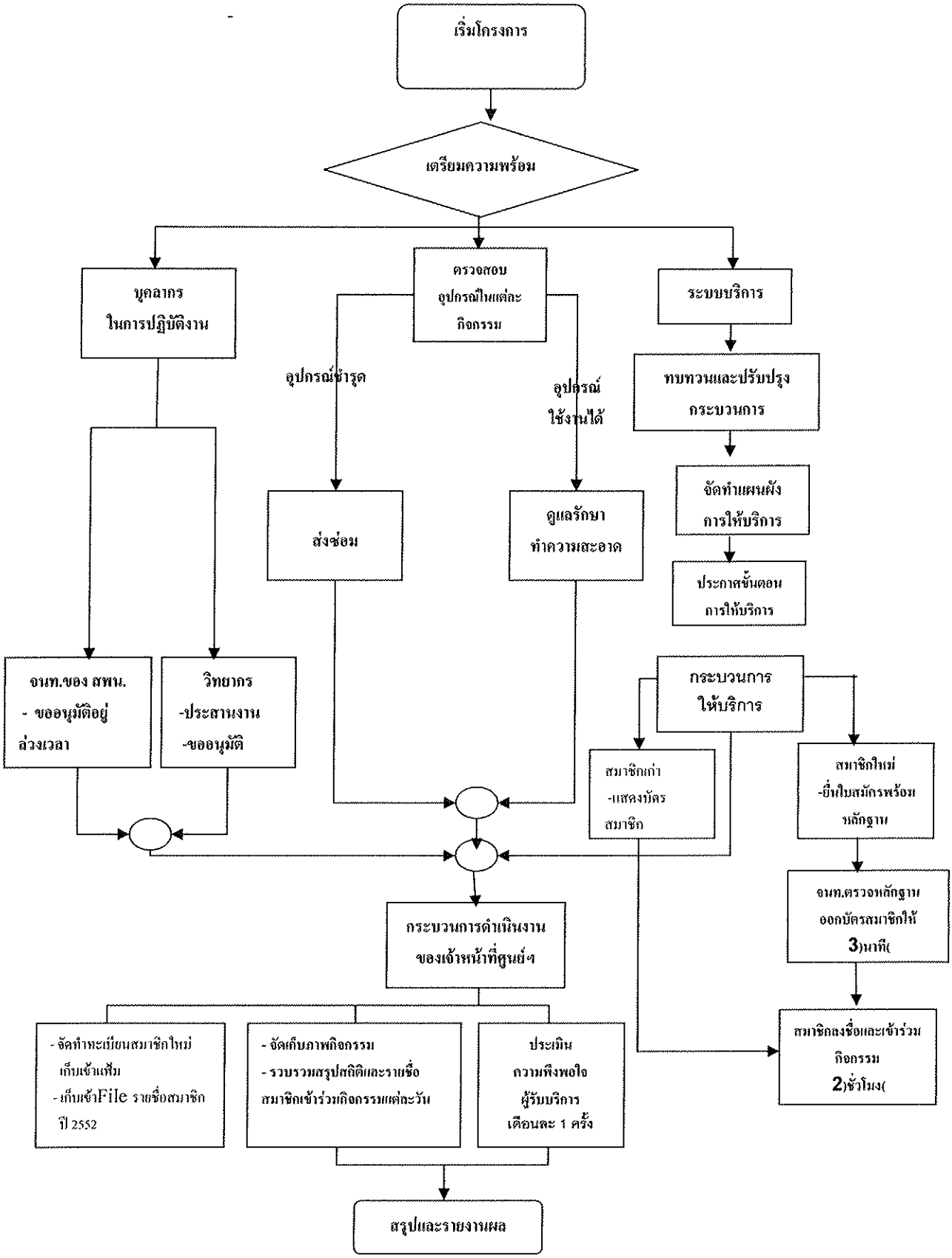
6.3.2 การให้บริการกิจกรรมนันทนาการดนตรีไทย ดนตรีสากล นาฏศิลป์ การฝึกร้องเพลง การฝึกลีลาศ ศิลปหัตถกรรม แก่สมาชิก

6.4 ประเมินผลการปฏิบัติงาน โดย

6.4.1 รวบรวมสถิติผู้มาใช้บริการของศูนย์ฯ แยกตามชนิดของกิจกรรม และสรุปรายงานเป็นรายเดือน รายไตรมาส

6.4.2 ประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการทุกกิจกรรมเป็นรายเดือน และสรุปรายงานเป็นรายเดือน รายไตรมาส

6.5 สรุปผลการดำเนินงานจัดส่งกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร และสรุปหลังโครงการเสร็จสิ้นนำส่งผู้บริหารในภาพรวมต่อไป



แสดงขั้นตอนการดำเนินงานบริการ

ศูนย์ส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการ

7. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานบริการ

1. นางรุ่งอรุณ เขียวพุ่มพวง
2. นางอาภรณ์ จะบัง
3. นางภูษิตา เจนจิตต์
4. นางอำไพ สวัสดิ์พงษ์
5. นางสาวพิรุณณี สุขเกษม
6. นางสาวปาจรีย์ บุตรกินรี
7. ว่าที่ร้อยตรีปราโมทย์ เลิศจิตรการุณ
8. นางสาวสุประวีณ์ แสงยศกาญจน์
9. นายฐนกร ปืนแก้ว

8. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการ

8.1 ดำเนินการรับสมัครสมาชิกใหม่

- ตรวจสอบใบสมัครพร้อมหลักฐาน(รูปถ่าย 1 ใบ สำเนาบัตรประชาชน)
- ลงทะเบียนใน File สมาชิกศูนย์ส่งเสริม ปี 52
- ออกบัตรสมาชิก

→ ลงชื่อและเข้าร่วมกิจกรรมตามที่สมัครไว้ (2 ชั่วโมง)

8.2 ดูแลการลงทะเบียนเข้าร่วมกิจกรรมของสมาชิก

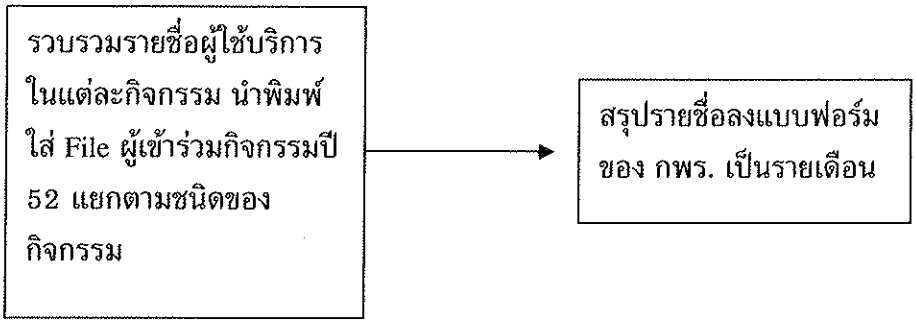
สมาชิกแสดงบัตร → ลงชื่อและเข้าร่วมกิจกรรมตามที่สมัครไว้ (2 ชั่วโมง)

8.3 ดำเนินการจัดทำตัวชี้วัดที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

8.3.1 จัดทำแบบสอบถามและประเมินผลความพึงพอใจ

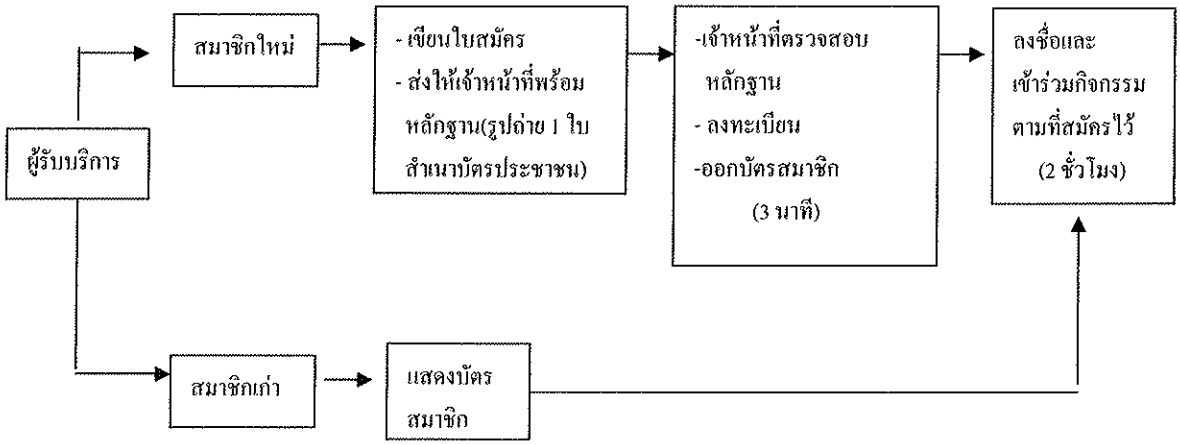
นำแบบประเมินความพึงพอใจไปให้ผู้รับบริการได้ประเมินเดือนละ 1 ครั้ง → สรุปความพึงพอใจ ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ และการปรับปรุงแก้ไข → นำเสนอผู้บริหาร กพร.สพก.

8.3.2 จัดเก็บรายชื่อ ที่อยู่ และสถานที่ให้บริการ



8.3.3 จัดทำแผนผังขั้นตอนการให้บริการและติดประกาศให้ประชาชนทราบ

แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ



รวมระยะเวลาการให้บริการ 2 ชั่วโมง 3 นาที

8.3.4 จัดทำช่องทางการให้บริการและประเมินประสิทธิภาพการใช้ช่องทาง

8.3.5 จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

8.3.6 วิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามแบบฟอร์มของ กพร.

8.3.7 เอกสารอื่นที่ต้องแนบส่ง กพร.

1) แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ
2) คำสั่งผู้รับผิดชอบงานบริการ
3) รูปถ่ายกิจกรรมการให้บริการ และแผนผังขั้นตอนการให้บริการ

ภาคผนวก

- โครงการศูนย์ส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการ
- คำสั่งสำนักงานพัฒนาการกีฬาและนันทนาการ ที่ 666/2551 เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานโครงการศูนย์ส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการ
- แบบสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงานของศูนย์ส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการ
- รายงานการประเมินความพึงพอใจในการดำเนินงานของศูนย์ส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการ
- ภาพศูนย์ส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการ

แบบสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงานของ ศูนย์ส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ชาย ☐ หญิง ☐
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20- 50 ปี ☐ มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป
3. สถานภาพ ☐ ประชาชนทั่วไป ☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/เอกชน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่พึงพอใจ	ไม่มี/ไม่พบในการให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
1. การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน							
2. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม							
เจ้าหน้าที่							
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม สุภาพ เป็นมิตร อัธยาศัยดี							
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว							
5. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ							
สถานที่ /สิ่งอำนวยความสะดวก							
6. อุปกรณ์ที่ให้บริการเพียงพอ							
7. มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการ							
8. สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ							
9. มีจุดให้บริการ อาทิเช่น น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ							
ผลการให้บริการ							
10. ได้รับบริการตามความต้องการ							
11. ได้รับบริการที่คุ้มค่าคุ้มประโยชน์ คุ้มต่อเวลาที่เสียไป							
12. ความพึงพอใจในภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน							
ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ							
13. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติให้บริการตามลำดับ ก่อน –หลังไม่ให้บริการเป็นพิเศษกับคนคุ้นเคย							
14. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก							

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่พึงพอใจ	ไม่มี/ไม่พบในการให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
15. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก							
16.เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการเป็นอย่างดี							
17. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ							

ตอนที่ 3

"จุดเด่น" ของการบริการที่ประทับใจท่านคือ.....

จุดที่ควรปรับปรุง"คือ.....

รายงานการประเมินความพึงพอใจในการดำเนินงานของศูนย์ส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการ
สำนักส่งเสริมและพัฒนานันทนาการ
ปีงบประมาณ 2552 เดือน.....

จากการวิเคราะห์ข้อมูล การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการ สำนักส่งเสริมและพัฒนานันทนาการ สำนักงานพัฒนาการกีฬาและนันทนาการ ปีงบประมาณ 2552 เดือน.....พ.ศ..... แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ตอนที่ 1ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการศูนย์ส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการ

ตอนที่ 3ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 1ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย		
	หญิง		
	รวม		
อายุ			
	ต่ำกว่า 20ปี		
	20- 50 ปี		
	มากกว่า 50ปีขึ้นไป		
	รวม		
อาชีพ			
	นักเรียน นักศึกษา		
	ประชาชน		
	ข้าราชการ/พนักงาน		
	รวม		

จากตาราง 1พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน .....คน คิดเป็นร้อยละ .....มีอายุ ..... จำนวน .....คน คิดเป็นร้อยละ .....และมีอาชีพ..... จำนวน .....คน คิดเป็นร้อยละ .....

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการศูนย์ส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการ

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการศูนย์ส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ โดยการหาค่าเฉลี่ยและนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

เกณฑ์การให้คะแนน

1 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด
2 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อย
3 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
4 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมาก
5 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

เกณฑ์การแปลผล มีดังนี้

พิสัยคะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมาย
1.00- 1.49	มีความพึงพอใจในการให้บริการน้อยที่สุด
1.50-2.49	มีความพึงพอใจในการให้บริการน้อย
2.50-3.49	มีความพึงพอใจในการให้บริการปานกลาง
3.50-4.49	มีความพึงพอใจในการให้บริการมาก
4.50-5.00	มีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด

ตารางที่ 2 แสดงค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการที่มีต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ

ที่	รายการ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1	การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน			
2	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม			
	เจ้าหน้าที่			
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม สุภาพ เป็นมิตร อัธยาศัยดี			
4	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว			
5	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ			
	สถานที่ /สิ่งอำนวยความสะดวก			
6	อุปกรณ์ที่ให้บริการเพียงพอ			
7	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ			
8	มีจุดให้บริการ อาทิเช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ			
	ผลการให้บริการ			
9	ได้รับบริการตามความต้องการ			
10	ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ คุ้มต่อเวลาที่เสียไป			
	ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ			
11	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการตามลำดับ ก่อน –หลัง (ไม่ให้บริการเป็นพิเศษกับคนคุ้นเคย			
12	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก			
13	หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก			
14	เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ ให้บริการเป็นอย่างดี			
15	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ			
รวม				

จากตาราง 2 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์ส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการอยู่ในระดับ .....ตามรายข้อดังนี้
และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ .....

ตอนที่ 3 จุดเด่นของการบริการของศูนย์กิจกรรมนันทนาการ

1. .....
2. .....

จุดที่ควรปรับปรุง

1. .....
2. .....

.....

คู่มือ มาตรฐานงานบริการศูนย์ส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการ

การกำหนดมาตรฐานการให้บริการ เป็นหนึ่งในการดำเนินงานสร้างมาตรฐานความโปร่งใสในองค์กร และ เป็นมิติที่ 2 คือมิติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็น ตัวชี้วัด ที่ 4 – 7 ของสำนักส่งเสริมและพัฒนานันทนาการ ดังนี้

1. ตัวชี้วัดที่ 4 ระดับความสำเร็จของการจัดทำมาตรฐานการให้บริการ
2. ตัวชี้วัดที่ 5 ระดับความสำเร็จของการนำเทคโนโลยีมาใช้ในงานบริการ
3. ตัวชี้วัดที่ 6 ระดับความสำเร็จของการจัดทำคู่มือมาตรฐานการให้บริการ
4. ตัวชี้วัดที่ 7 ระดับความสำเร็จในการประกาศมาตรฐานการให้บริการ

สำนักส่งเสริมและพัฒนานันทนาการได้มีการประชุมคณะทำงานพัฒนาระบบการให้บริการ และได้มีการมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบได้ดำเนินการจัดทำมาตรฐานการให้บริการศูนย์ส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการ 5 มาตรฐาน ได้แก่

1. กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. สิ่งอำนวยความสะดวก
4. คุณภาพการให้บริการ
5. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

การพัฒนามาตรฐานการให้บริการ

สำนักส่งเสริมและพัฒนานันทนาการ ได้มีการดำเนินงานตามมาตรฐานที่กำหนด และมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนางานบริการฯ และนำเสนอรายงาน ทุก 6 เดือน

วิธีการเผยแพร่มาตรฐานการให้บริการ

สำนักส่งเสริมและพัฒนานันทนาการ ได้จัดทำมาตรฐานการให้บริการ และนำเสนอผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาการกีฬาและนันทนาการ เพื่อพิจารณาเห็นชอบและประกาศมาตรฐานการให้บริการ ของสำนักส่งเสริมและพัฒนานันทนาการ เพื่อจะนำประกาศนี้เผยแพร่ทางช่องทางต่าง ๆ เช่น การติดประกาศ ณ หน่วยงาน บอร์ดประกาศ และประกาศตามช่องทางของสำนักงานพัฒนาการกีฬาและนันทนาการ

มาตรฐานงานบริการศูนย์ส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการ

งานบริการ **ศูนย์ส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการ** (ภายใต้โครงการศูนย์ส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการ)

สถานที่ตั้ง อยู่ชั้นล่าง ประตู 16 สนามศุภชลาศัย

เวลาบริการ เวลา 17.00 – 19.00 น.

ให้บริการ กิจกรรมนันทนาการ ได้แก่ ดนตรีไทย ดนตรีสากล นาฏศิลป์ ร้องเพลง ลีลาศ และศิลปหัตถกรรม

บุคลากร วิทยากร จำนวน 6 คน

เจ้าหน้าที่ จำนวน 9 คน

มาตรฐานงานบริการศูนย์ส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการ กำหนดไว้ 5 มาตรฐาน ดังนี้

มาตรฐาน	ข้อกำหนดมาตรฐาน	วิธีการประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	1. มีการแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อรับผิดชอบการดำเนินงานของศูนย์ส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการ 2. มีการกำหนดและประกาศขั้นตอนการให้บริการกิจกรรมนันทนาการไว้อย่างชัดเจน ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1. สมาชิกเก่า แสดงบัตรสมาชิกและลงชื่อเพื่อเข้าร่วมกิจกรรม (1 นาที) 2. สมาชิกใหม่ เขียนใบสมัคร ส่งให้เจ้าหน้าที่พร้อมหลักฐานรูปถ่าย สำเนาบัตรประชาชน ทะเบียนบ้าน (กรณีที่เป็นเด็ก) เจ้าหน้าที่ตรวจสอบหลักฐาน ออกบัตรสมาชิก (3 นาที) ขั้นตอนที่ 2. สมาชิกเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการตามที่สมัคร (2 ชั่วโมง)	- คำสั่งคณะกรรมการโครงการศูนย์ส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการ - รายงานการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการของศูนย์ส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการ - ประกาศขั้นตอนการปฏิบัติงาน -แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการศูนย์ส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการ - รายงานการปรับปรุงงานบริการตามข้อเสนอแนะ - ทะเบียนสมาชิกผู้เข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการ	กลุ่มนันทนาการเด็กและเยาวชน		ความพึงพอใจทุกด้านต้องไม่ต่ำกว่าร้อยละ 75 ตามที่ระบุในโครงการศูนย์ส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการ

มาตรฐาน	ข้อกำหนดมาตรฐาน	วิธีการประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม สุภาพ เป็นมิตร อัธยาศัยดี 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว 3. เจ้าหน้าที่ดูแล เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	- แบบประเมินความพึงพอใจงานบริการศูนย์ส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการ - รายงานการปรับปรุงงานบริการตามข้อเสนอแนะ	กลุ่มนันทนาการเด็กและเยาวชน		
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	1. มีเก้าอี้นั่งพัก น้ำดื่ม ห้องส้วม สถานที่จอดรถ สำหรับผู้มารับบริการ 2. สถานที่ให้บริการ มีความสะอาด เป็นระเบียบ 3. มีมุมสำหรับให้สมาชิก ผู้ปกครอง นั่งดูโทรทัศน์ อ่านหนังสือพิมพ์ นิตยสาร 4. มีโต๊ะสำหรับสมาชิก ผู้ปกครอง เล่นหมากรุก 5. ป้ายบอร์ดแสดงขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน 6. มีอุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ	- แบบประเมินความพึงพอใจงานบริการศูนย์ส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการ - รายงานการปรับปรุงงานบริการตามข้อเสนอแนะ	กลุ่มนันทนาการเด็กและเยาวชน		
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	1. ให้บริการตรงตามความต้องการ 2. ได้รับบริการคุ้มค่า คุ้มประโยชน์ คุ้มต่อเวลาที่เสียไป	- แบบประเมินความพึงพอใจงานบริการศูนย์ส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการ - ข้อเสนอแนะการปรับปรุงงานบริการ	กลุ่มนันทนาการเด็กและเยาวชน		

มาตรฐาน	ข้อกำหนดมาตรฐาน	วิธีการประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
5.ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยเน้นวาระแห่งชาติ ด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล	1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ 2. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก 3. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการอย่างน้อย 3 ช่องทาง 3.1 จากการติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง 3.2 กล่องรับความคิดเห็น ณ จุดบริการ 3.3 Website ของสำนักส่งเสริมและพัฒนานันทนาการ 3.4 ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน 3.5 ศูนย์บริการประชาชน (Call Center) 4. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ 5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	- จำนวนเรื่องร้องเรียน - แบบประเมินความพึงพอใจงานบริการศูนย์ส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการ - รายงานการปรับปรุงงานบริการตามข้อเสนอแนะ	กลุ่มนันทนาการเด็กและเยาวชน		

คู่มือการปฏิบัติงาน
งานบริการศูนย์ส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการ
ปี 2552

โดย
กลุ่มนันทนาการเด็กและเยาวชน
สำนักส่งเสริมและพัฒนานันทนาการ
สำนักงานพัฒนาการกีฬาและนันทนาการ