



คู่มือมาตรฐานการบริการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบึงกาฬ

กลุ่มอำนวยการ

โทร. ๐๔๒ ๐๘๘ ๒๘๐

คำนำ

คู่มือการให้บริการของบุคลากร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบึงกาฬ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากรในการให้บริการ บุคลากรสามารถปฏิบัติงานในการให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีที่น่าประทับใจกับผู้มาขอรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี ต่อองค์กรและสามารถยกระดับคุณภาพการให้บริการไปสู่มาตรฐานสากลได้เป็นอย่างดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบึงกาฬ

สารบัญ

คำนำ	หน้า	
สารบัญ		ก
บทที่ ๑ บทนำ		๑
- ความเป็นมา		๑
- วัตถุประสงค์		๑
- คำจำกัดความ		๑
บทที่ ๒ งานการให้บริการ		๒
- งานการให้บริการ/ขั้นตอนการให้บริการ		๒
บทที่ ๓ มาตรฐานการให้บริการ		๓-๘
- ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ		๔
- ด้านบุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการ		๑๐
- ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		๑๐
- ด้านช่องทางการเข้าถึงบริการ (การเข้าถึงข้อมูล)		๑๑
- มาตรฐานการให้บริการ		๑๑
- มาตรฐานทั่วไป		๑๑
- มาตรฐานการรับโทรศัพท์		๑๒
- มาตรฐานการต้อนรับ		๑๒
บทที่ ๔ ระบบติดตามประเมินผล		๑๓
บรรณานุกรม		๑๔
ภาคผนวก		๑๕
คณะผู้จัดทำ		๑๖

บทที่ ๑ บทนำ

๑. ความเป็นมา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบึงกาฬมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการต่อผู้มาขอรับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยมุ่งเน้นให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรในสังกัดได้ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

๒.๒ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. คำจำกัดความ

การบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและคำชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กร เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานวิชาการ งานประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ดังนั้นถ้าบริการที่ดีผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กรภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากองค์กรโดยตรง หรือผ่านช่องทางสื่อสารต่าง ๆ ทั้งนี้รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการด้วย

ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ซึ่งได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่คอยให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการขององค์กร เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากรในส่วนราชการ ผู้ส่งมอบงานบริษัท/เอกชน รวมทั้งผู้รับบริการ เป็นต้น

ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ หมายถึง กำหนดหรือขั้นตอนในการทำงาน กระบวนการทำงานให้บริการ ซึ่งมีระยะเวลาที่จำเป็นในการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ซึ่งในแต่ละงานที่ให้บริการจะกำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับข้อกำหนดความยากง่ายของการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อกิจกรรมหนึ่ง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ ระดับความพึงพอใจของบุคคลมีความสุข ชอบใจพอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง

บทที่ ๒

งานการให้บริการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบึงกาฬมีแนวทางและวิธีการให้บริการตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พระราชบัญญัติบริหารราชการแผ่นดิน กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการและกฎหมายที่กำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความพึงพอใจได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ได้ประโยชน์ คุ่มค่า

งานการให้บริการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- ๑) ขั้นตอนการรับหนังสือราชการ
- ๒) ขั้นตอนการขอหนังสือรับรอง (สินเชื่อสวัสดิการ)
- ๓) การเบิกค่ารักษาพยาบาล
- ๔) การขอคัดสำเนา ก.พ.๗
- ๕) การขอหนังสือรับรองเงินเดือน/หนังสือรับรองความประพฤติ
- ๖) การขอมีบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ขั้นตอนการลงทะเบียนรับหนังสือราชการ

กลุ่มอำนวยการ

ยื่นเอกสารต่อเจ้าหน้าที่

เจ้าหน้าที่คัดกรองเอกสาร
ตามความสำคัญและเร่งด่วน
2 นาที

ดำเนินการลงทะเบียนรับเอกสาร
1 นาที

ส่งเรื่องให้ผู้รับผิดชอบ
3 นาที



ขั้นตอนการให้บริการขอหนังสือรับรองเงินเดือน (สินเชื่อสวัสดิการ)

กลุ่มอำนาจการ

ข้าราชการครูติดต่อขอรับหนังสือ
รับรองเงินเดือน

ยื่นแบบคำขอ 2 นาที

เอกสารถูกต้องครบถ้วน

เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร
3 นาที

เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกเสนอ
ให้กลุ่มการเงินฯ ตรวจสอบ
เงินเดือนและรับรอง
ใช้เวลา 5 นาที

เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ
ใช้เวลา 5 นาที

ผู้รับผิดชอบ
นางสาวยศวี ใจยวน

ข้าราชการครูได้รับหนังสือรับรอง
เงินเดือน

หลักฐาน

- สำเนาบัตรข้าราชการหรือบัตรประชาชน
- สลิปเงินเดือน
- แบบเอกสารของธนาคารที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนการขอเบิกการเบิกค่ารักษาพยาบาล

กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์

กรอกข้อมูลในใบเบิกค่ารักษาพยาบาล
หรือค่าการศึกษาบุตร ใช้เวลา 2 นาที

ตรวจสอบหลักฐานการเบิกเงินสวัสดิการ
ใช้เวลา 3 นาที

ผู้รับผิดชอบ

นายวิริย คงอุ่น



ขั้นตอนการขอมีบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ ดำเนินการภายใน 5 นาที

กลุ่มอำนวยการ

ยื่นคำขอมีบัตร ใช้เวลา 1 นาที

ตรวจเอกสารหลักฐาน ใช้เวลา 1 นาที

จัดทำบัตร ใช้เวลา 2 นาที

ทะเบียนคุมรับบัตร ใช้เวลา 1 นาที

ส่งมอบบัตรแก่ผู้ขอ

ผู้รับผิดชอบ

นางสาวยศวี ไฉยวน

- ภาพถ่าย
- แบบคำขอ
- ใบแจ้งความกรณีบัตรหาย
- สำเนาทะเบียนบ้าน/
สำเนาบัตรประชาชน

- ออกเลขบัตร
- ลงวันที่ออกเลข/วัน
หมดอายุบัตร
- ประทับตราครุฑ สพฐ.

ขั้นตอนการขอคัดสำเนา ก.พ.๗

กลุ่มบริหารงานบุคคล

ขอคัดสำเนา ก.พ.๗

ใช้เวลา 3 นาที

ผู้รับผิดชอบ

นางสาวศวดี ใจวน

กรอกแบบคำขอยืม ก.พ.๗

ใช้เวลา 1 นาที

ผู้ยืมส่งคืน ก.พ.๗ แก่

เจ้าหน้าที่เพื่อตรวจสอบ

ความถูกต้องและครบถ้วน

ใช้เวลา 1 นาที

ค้นหา ก.พ.๗

ใช้เวลา 2 นาที

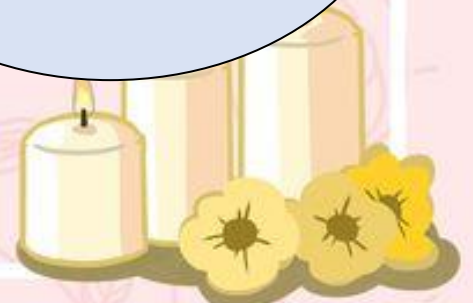
เจ้าของ ก.พ.๗ นำไปคัด

สำเนาและส่งคืนต้นสังกัด

ภายในวันนั้นในเวลา

ราชการ

ตรวจสอบความถูกต้อง



กลุ่มบริหารงานบุคคล

ขอหนังสือรับรองเงินเดือน ขอหนังสือรับรองความประพฤติ
ดำเนินการภายในเวลา ๘ นาที

กรอกแบบคำขอหนังสือรับรอง

- แบบคำขอ
- ตำแหน่ง/สังกัด
- เงินเดือน/วิทยฐานะ

ตรวจสอบคำขอเอกสาร
ใช้เวลา ๒ นาที

ออกเลขคู่มือหนังสือรับรอง
ใช้เวลา ๑ นาที

เจ้าหน้าที่ออกหนังสือรับรอง
เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ
ใช้เวลา ๕ นาที

ส่งมอบหนังสือแก่ผู้ขอ

ผู้รับผิดชอบ นางสาวศวดี ไจยวน

บทที่ ๓

มาตรฐานการให้บริการ

ในการให้บริการตามภารกิจของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบึงกาฬ จะเห็นได้ว่าขั้นตอนการให้บริการของงานบริการ แต่ละด้านมีความแตกต่างกันที่เนื้อหาของงาน ความยากง่าย ในการปฏิบัติแต่อย่างไรก็ตามงานให้บริการมีหัวใจหลักที่สำคัญ คือ “ผู้รับบริการต้องได้รับ บริการด้วยความรวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้อง เสมอภาค และเกิดความพึงพอใจ” เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขและ ผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ผู้รับบริการได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ เพื่อให้บุคลากรของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบึงกาฬสามารถปฏิบัติงานในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีที่น่าประทับใจกับ ประชาชน บุคคลทั่วไป ข้าราชการ หน่วยงานอื่น ๆ ทั้งในฐานะผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬจึงได้กำหนด วิธีการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากร ในการให้บริการ ดังนี้

๑. ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
๒. ด้านบุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการ
๓. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
๔. ด้านช่องทางการเข้าถึงบริการ (การเข้าถึงข้อมูล)

ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

- ๑) ห้องน้ำสะอาด
- ๒) สำนักงานสะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย โต๊ะทำงานจัดให้เป็นระเบียบและไม่มีสิ่งของ เกินความจำเป็นมีแสงสว่างเพียงพอ
- ๓) ใช้มาตรฐาน ๕ ส. โดยเน้นเรื่อง การจัดสำนักงาน และจัดระบบเอกสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อย
- ๔) จัดให้มีจุดบริการที่เหมาะสมแก่ผู้มารับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ บริการน้ำดื่ม มุมอ่านหนังสือ
- ๕) มีผัง/ป้าย ที่ชัดเจนเพื่อบ่งชี้ขั้นตอนการให้บริการ
- ๖) มีจุดประชาสัมพันธ์/ติดต่อสอบถาม ที่เหมาะสม สะดวกต่อผู้รับบริการ
- ๗) จัดโต๊ะทำงานของเจ้าหน้าที่ให้สอดคล้องกับขั้นตอนการให้บริการเพื่อความสะดวกและรวดเร็ว ในการให้บริการ
- ๘) สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

ด้านบุคลลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการ

คุณสมบัติ/คุณลักษณะของผู้ให้บริการ (บุคลากรในสำนักงาน)

- ๑) ดูแล หน้าตา ทรงผม เล็บมือ ให้สะอาดอยู่เสมอ
- ๒) ขณะให้บริการ ย่ารับประทานอาหาร หรือของขบเคี้ยวต่าง ๆ
- ๓) อย่าเท้าเอว เกาหัว หาวนอน หยอกล้อเล่นกัน ขณะให้บริการ
- ๔) อย่าเสริมสวย ล้วง แคะ แกะ เกา ขณะให้บริการ
- ๕) ห้ามพูดจา หรือหยิบของข้ามหน้าข้ามตาผู้อื่น
- ๖) แต่งกายสุภาพเรียบร้อยถูกระเบียบ
- ๗) ใช้กิริยาวาจาที่สุภาพต่อผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ
- ๘) ยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอเมื่อมีผู้รับบริการ
- ๙) ประสานงาน และติดตามงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ด้วยท่าทีที่เป็นมิตร
- ๑๐) มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ
- ๑๑) มีความพร้อม และกระตือรือร้นในการให้บริการ
- ๑๒) ให้เกียรติผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ
- ๑๓) มีความอดทนอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ
- ๑๔) มีความเอื้ออาทรต่อผู้ร่วมงาน และไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก
- ๑๕) ให้ความช่วยเหลือนอกจากภารกิจเช่น สามารถแนะนำบุคคลที่สามารถให้บริการในเรื่องอื่น ไม่เกี่ยวข้องกับงานของตนได้

๑๖) จงรอบรู้ รู้อรอบ ในงานบริการ และร่วมด้วยช่วยกันเป็นทีม

๑๗) ไม่ใช่เสียงรบกวนผู้อื่นระหว่างเวลา

ปฏิบัติงาน

๑๘) เรียนรู้ และพัฒนาตนเองตลอดเวลา

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการขั้นตอนและระยะเวลาในการ

ให้บริการ

๑) ดำเนินการรับ-ส่งเอกสาร จัดทำ/จัดส่งเอกสารต่าง ๆ ของหน่วยงานทันทีโดยไม่ข้ามวัน หากมีเหตุสุดวิสัย ให้รีบดำเนินการในวันรุ่งขึ้นทันที

๒) ใช้วิธีปฏิบัติอย่างไม่เป็นทางการก่อนมีหนังสือสั่งการ เช่น โทรศัพท์ติดต่อหรือประสานงานด้วยตนเอง เพื่อให้การปฏิบัติงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสร็จตามกำหนดเวลา

๓) หากได้รับการมอบหมายให้เดินเรื่อง ต้องดำเนินการให้เสร็จภายใน ๑ วัน หรืออย่างช้าไม่เกิน ๒ วัน และต้องแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้มอบหมายทราบทันที

๔) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และถูกต้องเสมอ

๕) เมื่อรับเรื่องจากผู้มาติดต่อแล้ว ต้องจัดการติดตาม ให้เสร็จโดยเร็ว

ด้านช่องทางการเข้าถึงบริการ (การเข้าถึงข้อมูล) การเข้าถึงข้อมูลหรือ

การขอรับบริการ

- ๑) การยื่นขอรับบริการด้วยตนเองที่หน่วยงานนั้นๆ ตั้งอยู่
- ๒) เปิดให้มีช่องทางการติดต่อสอบถามข้อมูล/บริการได้หลายช่องทางเช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร E-Mail INTERNET Webpage กลุ่ม Line
- ๓) การเปิดให้ประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถขอรับบริการ ผ่านทางโทรศัพท์ ทางโทรสาร ทางไปรษณีย์ หรือผ่านทาง INTERNET
- ๔) การจัดให้มีเอกสารแผ่นพับประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านต่าง ๆ
- ๕) จัดให้มีบอร์ดประกาศประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์
- ๖) จัดให้มีบริการส่งผลการพิจารณาทางไปรษณีย์ ทั้งนี้เพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้าและสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการเดินทางมารับผลด้วยตนเองของผู้รับบริการ

มาตรฐานการให้บริการ

มาตรฐานทั่วไป

- ๑) เตรียมตัว เตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือที่จะให้บริการต่างๆ ให้พร้อมก่อนผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการเสมอ เช่น ดินสอ ปากกา สำหรับใช้กรอกคำขอใช้บริการ แบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการ
- ๒) ให้การต้อนรับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี
- ๓) มองสบตา พายิ้มพมิพใจ ปราศรัยทักทายผู้มารับบริการก่อนเสมอ
- ๔) ขณะให้บริการ ต้องมีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นเสมอ
- ๕) ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันตามลำดับ ก่อน - หลัง
- ๖) ถ้าหากมีผู้รับบริการมาก เกิดการบริการที่ล่าช้าหรือมีข้อผิดพลาดใด ๆ ต้องกล่าว คำว่า “ขอโทษ” เสมอ
- ๗) ให้บริการภายในเวลาที่กำหนด หากดำเนินการไม่ได้ต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการทราบด้วยวาจาที่สุภาพ
- ๘) มีบริการถ่ายเอกสาร
- ๙) จัดให้มีที่นั่งรออย่างเพียงพอ
- ๑๐) มีป้ายบอกทาง / แผนผังจุดบริการตามลำดับขั้นตอน / ป้ายบอกชื่อห้อง

มาตรฐานการรับโทรศัพท์

- ๑) รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อได้ยินเสียงเรียก หากมีเหตุผลจำเป็นต้องรับโทรศัพท์เข้าไม่ควรให้เสียงกริ่งดังเกิน ๓ ครั้ง
- ๒) กล่าวคำทักทาย โดยพูดว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ (ชื่อผู้รับโทรศัพท์) รับสายครับ/ค่ะ
- ๓) เมื่อผู้รับบริการแจ้งความต้องการแล้ว ให้ผู้รับโทรศัพท์แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมารับสายโดยเร็ว
- ๔) กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ ให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถามรายละเอียดต่าง ๆ จากผู้ที่โทรเข้ามา เช่น ชื่อผู้โทร เบอร์ติดต่อกลับ เรื่องที่ต้องการจะติดต่อเพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ทราบต่อไป

มาตรฐานการต้อนรับ

- ๑) สอบถามความต้องการของผู้รับบริการก่อนเสมอ
- ๒) สอบถามความต้องการโดยใช้คำพูด “สวัสดีครับ/ค่ะ ต้องการติดต่อเรื่องอะไรครับ/ค่ะ
- ๓) อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ

บทที่ ๔

ระบบติดตามประเมินผล

การจัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากร ในการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษาบึงกาฬเป็นการกำหนดแนวทางเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ แก่ผู้มาติดต่อขอรับ บริการได้เป็นมาตรฐานเดียวกัน แนวทางของการประเมินประสิทธิผลของการปฏิบัติงานกำหนดตัวชี้วัดใน ๒ ลักษณะ ดังนี้

๑. การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโดย มีความคาดหวังว่า เมื่อหน่วยงานได้มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการตามคู่มือฯ ย่อมจะส่งผลต่อ ประสิทธิภาพ ของการให้บริการ ซึ่งกำหนดวัดความพึงพอใจในแต่ละด้านได้แก่ ตัวบุคลากร กระบวนการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น

๒. การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานให้บริการตามภารกิจที่รับผิดชอบ โดยมีความคาดหวังว่าเมื่อมี แนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากร ในการให้บริการแล้วทุกกลุ่มงานจะได้นำหลักการไปใช้ในการจัดทำ คู่มือปฏิบัติงานให้บริการเฉพาะด้านต่อไป ในการดำเนินการเก็บข้อมูลตัวชี้วัดดังกล่าวกำหนดแนวทางการ ดำเนินงาน ดังนี้

- ๑) จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ใน ๓ ด้านได้แก่ บุคลากร กระบวนการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
- ๒) ติดตามการดำเนินงานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในแต่ละด้านของทุกกลุ่มงาน
- ๓) เปิดช่องทางการสื่อสารเพื่อการแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะข้อร้องเรียนต่าง ๆ ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น INTERNET Web-board E- Mail Facebook กลุ่ม Line เป็นต้น
- ๔) นำแบบสอบถามหรือข้อคิดเห็นที่ได้มารวบรวมและสรุปผล เพื่อประมวลแนวทางการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

บทสรุป

การจัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติของบุคลากรในการให้บริการ จะเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่ง ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ สามารถควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นตามเป้าหมายขององค์กร ในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานมีกรอบแนวทางการปฏิบัติงาน และพัฒนาศักยภาพองค์ความรู้เพื่อการให้บริการที่ได้ มาตรฐานสูง ก้าวสู่องค์กรคุณภาพชั้นนำในอนาคตต่อไป

บรรณานุกรม

- สำนักงาน ก.พ.ร. คู่มือการจัดทำมาตรฐาน และการปรับปรุงการบริการ. กรุงเทพมหานคร : บริษัทสุขุมวิท มีเดีย มาร์เก็ตติ้ง จำกัด, ม.ป.ป.
- วิพุธ อ่องสกุล. ชุดเครื่องมือการพัฒนาองค์กร (Orgnaization Improvement Toolkits) ตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย. กรุงเทพฯ : บริษัท วิชั่น พรินท์ แอนด์ มีเดีย จำกัด, ๒๕๕๑

ภาคผนวก

คณะผู้จัดทำ

ที่ปรึกษา

นายสาส์นลิขิตชัย พลไธสง ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบึงกาฬ
นายนรภัทร สิทธิจักร รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบึงกาฬ
นายกุลชาติ ชลเทพ รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบึงกาฬ

คณะทำงาน

นางสาวสุรีย์นิภา ภักดีกุล	ปฏิบัติหน้าที่ ผอ.กลุ่มอำนวยการ
นางสาวอิริยาภรณ์ พลไธสง	เจ้าพนักงานธุรการ
นางสาวยศวดี ใจยวน	พนักงานราชการ