



คู่มือมาตรฐานการให้บริการ
ประจำปีการศึกษา 2566

โรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 1

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

คู่มือมาตรฐานการให้บริการโรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางสร้างความเข้าใจแก่ คณะครูและบุคลากรในโรงเรียน ในการปฏิบัติหน้าที่การให้บริการของโรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณให้ถูกต้อง รวดเร็วและผิดพลาดน้อยลงทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยมุ่งหวังว่าภาระงานที่ปฏิบัติจะบรรลุตาม วัตถุประสงค์ เป้าหมายและวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ทุกประการตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายมีความพึงพอใจในการ บริการของโรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณ

หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณจะเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ตลอดจนผู้ที่สนใจ นำไปใช้ปรับปรุงคุณภาพการบริการตามมาตรฐาน ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงเรียน ส่งผลให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพของโรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณ

โรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 1

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทนำ	1
วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	1
ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพงาน	1
คำจำกัดความ	2
การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ	2
การปฏิบัติงานและมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่างๆ และปรับปรุงบริการอย่างเหมาะสม	7
สรุป	12
ภาคผนวก	
- แบบสำรวจความพึงพอใจ	
- บันทึกข้อความ	
- แบบคำร้องต่างๆ	

ขั้นตอนการปฏิบัติงานระบบ One Stop Service

ผู้ใช้บริการ (ผู้ปกครอง, นักเรียนและอื่น ๆ)

ติดต่องานธุรการ

สอบถามความประสงค์ของผู้ใช้บริการ

รับคำร้อง

กรอกเอกสารคำร้อง

ขอ ปพ.1, การขอย้าย
การรับสมัครนักเรียน

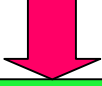
ยื่นคำร้องที่งานธุรการ
ตรวจสอบความถูกต้อง

เสนอผู้รับผิดชอบดำเนินการ

รับเอกสารตามคำร้อง

เสร็จสิ้นการให้บริการ

ขั้นตอนการขอหนังสือรับรองทางการศึกษา



(ผู้ใช้บริการ, ผู้ปกครอง, นักเรียน)



แจ้งความประสงค์ (ติดต่อขอรับคำร้องที่ธุรการ)



กรอกรายละเอียดในหนังสือคำร้องขอ



ยื่นคำร้องที่กรอกข้อมูลที่งานธุรการ
เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง



เจ้าหน้าที่ทะเบียนดำเนินการตามคำร้อง
ตรวจสอบความถูกต้อง



เสนอผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบเพื่อลงนาม



ผู้รับบริการรับหนังสือรับรอง พร้อมตรวจสอบความถูกต้อง



สิ้นสุด ใช้เวลาประมาณ 30 นาที

ขั้นตอนการขอย้ายสถานศึกษา

(ผู้ใช้บริการ, ผู้ปกครอง, นักเรียน)

ติดต่องานธุรการ

สอบถามความประสงค์ของผู้ใช้บริการ

ยื่นคำร้องที่งานธุรการ
เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง

เจ้าหน้าที่ทะเบียนดำเนินการตามคำร้อง
ตรวจสอบความถูกต้อง

เสนอผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบเพื่อลงนาม
อนุมัติการขอย้าย

รับเอกสารตามคำร้อง

สิ้นสุด ใช้เวลาประมาณ 30 นาที

ขั้นตอนรับสมัครนักเรียน

รับสมัครอนุบาล 1 และระดับประถมศึกษา

ผู้ใช้บริการ (นักเรียน, ผู้ปกครอง)

ผู้ปกครองแจ้งความประสงค์สมัครที่ครูเวรประจำวัน
พร้อมรับใบสมัครเพื่อไปกรอกข้อมูล และเตรียมหลักฐานให้
เรียบร้อยพร้อมสำเนาถูกต้องทุกฉบับ

รับสมัคร

ตามวัน เวลา ที่ราชการกำหนด

รับสมัครอนุบาล 1 ระดับประถมศึกษา และระดับมัธยมศึกษา

ประกาศผลนักเรียนที่มีสิทธิ์เข้าเรียน

มอบตัว (รายงานตัว)

บทนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการประเมินให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับความอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองตามความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

การจัดบริการและสวัสดิการที่มีคุณภาพให้นักเรียน ผู้ปกครอง และผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นหน้าที่ทางโรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณ ต้องดำเนินการให้กับประชาชนทุกคนในเขตพื้นที่บริการของโรงเรียนและเขตพื้นที่ใกล้เคียง เพื่อให้ประชาชนมีความสุขและพึงพอใจในการรับบริการการจัดบริการ และสวัสดิการที่มีคุณภาพให้ประชาชนทุกคนต้องมีการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐาน อันจะนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดีประชาชนเกิดความพึงพอใจ เป็นการยกระดับคุณภาพปฏิบัติงาน เมื่อบุคลากรของโรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณสามารถปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม จึงเห็นสมควรถ่ายทอดวิธีปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพไปยังบุคลากรทุกคน เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาการบริการที่ดีที่สุดและปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่รวดเร็ว ตามกำหนดเวลาปฏิบัติและมีความเป็นธรรม ได้รับการตอบสนองความต้องการ เกิดความพึงพอใจสูงสุด ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของทุกคน

วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

1. เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรนำไปใช้พัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานบริการ
2. เพื่อพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพการบริการให้มีมาตรฐาน

ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณ เพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การพัฒนาคุณภาพงานบริการโรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณ ให้เป็นไปตามมาตรฐานหรือมีมาตรฐานคุณภาพ นับได้ว่าเป็นเรื่องสำคัญที่โรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณ ควรมีการพัฒนาคุณภาพงานบริการอย่างต่อเนื่อง ยกระดับคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้นกว่าที่มาตรฐานกำหนดเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานการให้บริการของบุคลากรด้วยมาตรฐานเดียวกันและมีประสิทธิภาพเท่าเทียมกัน

คำจำกัดความ

การบริการ หมายถึง ความพยายามในการใช้ความรู้ความสามารถ ทักษะ และความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการ นำเสนอการบริการให้แก่ผู้บริการด้วยความเต็มใจจริงใจ และให้เกียรติเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง รวมทั้งเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้บริการ

คุณภาพงานบริการ หมายถึง ประสิทธิภาพโดยรวมของกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐานและมีความสม่ำเสมอในการตอบสนองตามความต้องการความจำเป็น และความคาดหวังของผู้รับบริการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาติดต่อกับโรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณต่อกิจกรรมหนึ่ง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ ระดับความพึงพอใจของบุคคลชอบใจพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนในพื้นที่เขตบริการของโรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณและประชาชนทั่วไป

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นการมุ่งไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM) มีหลักการดังนี้

1) **ผู้รับบริการสำคัญที่สุด (Customer focus)** เพราะผู้รับบริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญของงานบริการของโรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณ ซึ่งคุณภาพงานบริการอยู่ที่ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้บริการ

2) **มีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Common vision)** เป็นการรวมพลังเพื่อการสร้างสรรค์ให้ผู้รับบริการและผู้บริการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน และมีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมายดังกล่าว

3) **ทีมงานสัมพันธ์ (Teamwork & Empowerment)** ทุกคนต้องทำงานเป็นทีม ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการเสริมพลังด้วยการฝึกอบรม และโอกาสค้นคว้าหาข้อมูลเพื่อนำศักยภาพของตนมาใช้อย่างเต็มที่

4) **มุ่งมั่นกระบวนการ (Process focus)** เป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้กระชับง่ายในการปฏิบัติเป็นการสร้างระบบ เพื่อปกป้องคุ้มครองให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีที่สุด

5) **มีกระบวนการแก้ปัญหา (Problem solving process)** เป็นการนำกระบวนการทางวิทยาศาสตร์มาใช้ปรับปรุงกระบวนการ เริ่มด้วยการวิเคราะห์สภาพปัญหา การทดสอบทางเลือกและนำมาปฏิบัติเป็นมาตรฐาน

6) **ผู้นำให้การสนับสนุน (Leadership support)** ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ผู้นำทุกระดับเปลี่ยนบทบาทจากผู้ควบคุมและสั่งการเป็นโค้ช

7) **พัฒนาไม่หยุดยั้ง (Continuous improvement)** มองหาโอกาสพัฒนาอย่างต่อเนื่องการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่เป็นตัวแปรตามกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ถ้าโรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณได้มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ด้วยกระบวนการ

ทำงานที่มีประสิทธิภาพ ขั้นตอนการทำงานลดลง สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้นและลดค่าใช้จ่าย เมื่อปฏิบัติแล้วมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากความต้องการของผู้รับบริการมีการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกก็เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ ปัจจุบันฉะนั้นควรมีการปรับปรุงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ โดยดำเนินการขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. กำหนดและวิเคราะห์ลักษณะพื้นฐานของโรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณ เพื่อให้ทราบทิศทางและเป้าหมายมีองค์ประกอบ ดังนี้

- 1.1 ประวัติ
- 1.2 วิสัยทัศน์
- 1.3 พันธกิจ
- 1.4 ภารกิจ
- 1.5 โครงสร้างการบริหารงานและอัตรากำลัง

2. ปรับปรุงกระบวนการให้บริการ ดังนี้

- 2.1. วิเคราะห์กระบวนการให้บริการข้อมูลเพื่อนำมาพิจารณาจัดทำข้อเสนอในการลดขั้นตอน
- 2.2 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน
- 2.3 จัดทำมาตรการที่จะนำไปสู่การปฏิบัติให้ได้มาตรฐานที่กำหนด
- 2.4 รับฟังความคิดเห็น/ระดมสมองจากผู้ที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 ผลักดันการพัฒนางานบริการสู่ความสำเร็จ
- 2.6 พิจารณาปรับปรุงแก้ไขงานบริการให้เหมาะสม

3. ศึกษาวิเคราะห์สภาพการปฏิบัติงานในอดีตและปัญหาที่เกิดขึ้น ศึกษาวิเคราะห์กระบวนการที่ได้คัดเลือกให้มีการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการผู้รับบริการอย่างไรเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ซึ่งมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

3.1 สสำรวจสภาพปัจจุบันของการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์สภาพการทำงานในปัจจุบันของโรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณ สามารถช่วยหาสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหา หรือความล่าช้าในการปฏิบัติงาน รวมทั้งความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ได้รับบริการได้โดยการเก็บข้อมูลมาวินิจฉัยปัญหา ซึ่งข้อมูลนี้อาจมาจากความต้องการของผู้รับบริการ หรือความคาดหวังของผู้รับบริการ หรือจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของโรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณ จากนั้นหาจุดที่ควรปรับปรุงซึ่งสามารถศึกษาได้จากการจัดทำแผนผังการไหลของงาน ในกระบวนการให้มีการแยกแยะขั้นตอนการทำงานย่อยๆ ที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงาน และสามารถวิเคราะห์หาว่าขั้นตอนใดเป็นขั้นตอนที่ไม่ก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่ม และขั้นตอนใดก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่ม เพื่อนำมากำหนดแนวทางในการปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามมาตรฐานต่อไป

3.2 วิเคราะห์สาเหตุเป็นการวิเคราะห์ปัญหา เพื่อพิจารณาว่ามีเวลาสูญเสียเกิดขึ้นในขั้นตอนใดและสูญเสียเรื่องใดซึ่งอาจจะนำเทคนิคการวิเคราะห์แบบผังก้างปลา(Fish Bone Diagram) มาวิเคราะห์สาเหตุเริ่มต้นของปัญหาผลที่ได้จะเป็นข้อมูลเบื้องต้นที่มีการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาว่ามีความจำเป็นเร่งด่วนหรือมีความเสียหายรุนแรงอย่างไร เพื่อนำมากำหนดขั้นตอนการแก้ไขปัญหาตั้งเป้าหมายและขอบเขตในการปรับปรุงงานให้ได้อย่างชัดเจนต่อไป

4. การดำเนินการปรับปรุงบริการ การได้มาซึ่งมาตรฐานการปฏิบัติงานของโรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณ สิ่งหนึ่งที่ต้องดำเนินการก่อนคือปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารโรงเรียนต้องเห็นถึงความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องสนับสนุนส่งเสริมให้มีการปรับปรุงงานอย่างจริงจังโดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานของโรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการสวนรวม จากการใช้บริการสำหรับการปรับปรุงมีแนวทางในการดำเนินการดังนี้

4.1 กำหนดมาตรการแนวทางและแผนงานในการปรับปรุงงาน/แก้ไขปัญหา เป็นการกำหนดวิธีการปรับปรุงและเครื่องมือที่ใช้ในการปรับปรุงงานซึ่งอาจนำเทคนิคการปรับปรุงงานมาใช้ดังต่อไปนี้คือ

4.1.1 เทคนิค PDCA PLAN การวางแผนรวมถึงการออกแบบกระบวนการการเลือกตัววัดและการถ่ายทอด เพื่อนำข้อกำหนดไปปฏิบัติ DO ดำเนินการตามแผนที่วางไว้ CHECK การตรวจประเมินความก้าวหน้าและการได้มาซึ่งความรู้ใหม่ โดยพิจารณาผลลัพธ์ที่ได้ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร ACT การปรับปรุงโดยอาศัยผลของการตรวจประเมินการเรียนรู้นำเข้าใหม่ๆ ข้อกำหนดใหม่ๆ รวมถึงความต้องการของผู้บริการและโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

4.1.2 เทคนิคการตั้งคำถาม 5W – 1H (What ?, Why ?, Where ?, When ?, How ?) ซึ่งเทคนิคนี้สามารถนำไปใช้เพื่อวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานในสภาพปัจจุบันและหาวิธีการปรับปรุงที่ทำให้กระบวนการปฏิบัติงาน เหลือแต่ขั้นตอนที่เกิดมูลค่าเพิ่ม สามารถทำงานได้เสร็จทันเวลาและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกได้

4.2 ตั้งเป้าหมาย เป็นการกำหนดเป้าหมายการปรับปรุงงานที่ต้องการซึ่งอาจกำหนดเป็นค่าดัชนีวัดผลการดำเนินงาน (KPI) ว่ามีค่าเท่าไรจึงเหมาะสม พร้อมกับออกแบบฟอร์มเก็บข้อมูล เพื่อเปรียบเทียบประเมินผลตัวชี้วัดก่อนดำเนินการและหลังดำเนินการ หรือการเปรียบเทียบ (Benchmark) กับองค์กรอื่นในงานประเภทเดียวกันและพิจารณาว่าถ้าจะทำให้ดีควรตั้งเป้าหมายไว้ที่ระดับใดจึงจะพอใจ

4.3 วางแผนโครงการและการดำเนินการตามแผนของโครงการที่วางไว้ เมื่อสำรวจสภาพปัจจุบันของปัญหาและตั้งเป้าหมายแล้ว จะสามารถวางแผนโครงการในการปรับปรุงงาน ซึ่งอาจจัดทำเป็น Chart เพื่อให้ทราบถึงกิจกรรมการปรับปรุงงานโดยรวมทั้งหมดว่าจะต้องใช้เวลาในการดำเนินงานนานเท่าใด ซึ่งต้องกำหนดกิจกรรมย่อย และกำหนดระยะเวลาของแต่ละกิจกรรม รวมทั้งผู้รับผิดชอบแต่ละงานให้ชัดเจนด้วย

4.4 ลงมือปฏิบัติตามแผนและการตรวจสอบผลการปฏิบัติการเป็นการดำเนินการ เพื่อทดลองปฏิบัติ ขั้นตอน/วิธีการใหม่แล้วพิจารณาว่ามีแนวโน้มที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ หากมีแนวโน้มที่จะดำเนินการได้ก็เตรียมการกำหนดเป็นมาตรฐานต่อไป แต่ถ้ามีแนวโน้มว่าจะไม่บรรลุผลตามเป้าหมายก็ต้องกลับไปยังขั้นตอนของการหาวิธีการปรับปรุงงานใหม่ในข้อ 4.3 อีกครั้ง

5. วิธีการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจ การให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจนั้น จำเป็นต้องมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกผู้รับบริการประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก คือ

ก. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการ เพราะผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการ โดยตรง ดังนั้นโรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณควรให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากรให้เป็นผู้เหมาะสมในการให้บริการดังนี้

1. ทักษะที่ถูกต้องในการให้บริการ

การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจนั้น ต้องมาจากจิตใจและทัศนคติของผู้ให้บริการที่ต้องรับรู้ว่าคุณรับบริการคือจุดมุ่งหมายของการทำงานของตน ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดต้องการความช่วยเหลือให้เต็มกำลังความสามารถ

แนวทางปฏิบัติ

ปลูกฝังวัฒนธรรมในสำนักงาน ให้ตระหนักว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดหัวหน้างานต้องตรวจตรา การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ในการให้บริการอย่างเข้มงวด ผู้รับบริการประเมินการทำงานของเจ้าหน้าที่และผลของการประเมินเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาความดีความชอบ อบรมพัฒนาผู้ที่ไม่สามารถบริการได้ตามมาตรฐาน และหากไม่สามารถปรับปรุงตนเองได้ให้พิจารณาย้ายไปทำงานในส่วนสนับสนุนที่ไม่ต้องติดต่อกับผู้รับบริการ

2. ความมีมิตรไมตรี

การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการนั้น จะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นมิตรยิ้มแย้มแจ่มใสเพราะผู้รับบริการเมื่อเข้ามายังโรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณ ย่อมไม่มีความคุ้นเคย หากไม่มีผู้ใดเอาใจใส่ก็เคืองกว้างไม่ทราบว่าคุณควรจะทำติดต่อกับผู้ใด ณ จุดใด ความมีมิตรไมตรีของผู้ให้บริการย่อมทำให้ผู้รับบริการมีความอบอุ่นใจ

แนวทางปฏิบัติ

จัดให้มีพนักงานต้อนรับ เช่น เมื่อผู้รับบริการมายังโรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณ บุคลากรจะเดินมาถามถึงจุดประสงค์และความต้องการ อธิบายถึงขั้นตอนการดำเนินงานให้เกิดความเข้าใจ พาผู้รับบริการไปยังจุดเริ่มต้นในแต่ละกรณี

3. ความรู้

ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ในงานของตนอย่างถ่องแท้เพื่อที่จะให้บริการได้ถูกต้องสามารถใช้ความรู้ที่มีช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้

แนวทางปฏิบัติ

พัฒนาความรู้ให้บุคลากร จัดให้มีการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง มีการทดสอบวัดผลบุคคลมีความรู้จริงในศาสตร์ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่มีนโยบายให้การเลื่อนตำแหน่งเป็นไปในสายงานนั้นๆ ทำให้มีความชำนาญและรู้สึกรักในงานที่มอบหมาย

4. ความสุภาพ

ผู้ให้บริการควรมีกิริยามารยาท มีความสุภาพอ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติผู้รับบริการการพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในด้านนี้อาจทำได้โดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการที่เน้นให้เกิดความสุข มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

5. ความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ

การมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Mind) ที่เต็มอกเต็มใจให้บริการเป็นจิตวิญญาณของผู้ให้บริการที่ช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจเมื่อมารับบริการ

6. ความเสมอภาคในการให้บริการ

ผู้ให้บริการต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันไม่ว่าผู้นั้นจะมีฐานะชาติตระกูล การศึกษาหรือสถานะทางสังคมในระดับใด เจ้าหน้าที่ในโรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณก็ควรที่ให้บริการในมาตรฐานเดียวกันโดยไม่มี ความเหลื่อมล้ำ

แนวทางปฏิบัติ

สร้างมาตรฐานของกระบวนการให้บริการ เช่น ถ้อยคำที่ใช้พูดกับผู้รับบริการ ให้ทุกคนถือปฏิบัติ ผู้รับบริการทุกคนเหมือนๆ กัน

ข. ด้านสถานที่

การจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวก การจัดให้มีสถานที่และภาพแวดล้อมที่เหมาะสมเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ได้รับความสะดวกสบาย

แนวทางปฏิบัติ

1. จัดสถานที่ภูมิทัศน์และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก


จัดภูมิทัศน์ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม จัดให้มีที่นั่งอย่างเพียงพอต่อจุดบริการตามลำดับขั้นตอน/ป้ายชื่อห้องจัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็น

2. จัดทำศูนย์ความรู้และคลังข้อมูล

รวมเอกสารที่เป็นข้อมูลและองค์ความรู้ต่างๆ ให้เป็นระเบียบ สะดวกแก่การค้นหาเพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วจัดระเบียบให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ต่างๆ ได้ง่ายและเอกสารไม่สูญหาย

3. ด้านกระบวนการให้บริการ

กระบวนการให้บริการเป็นสิ่งที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพบริการของโรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณ และการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการดังนั้นกระบวนการในการให้บริการจะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการที่สืบค้นได้รับทราบมีการติดตามผล

 การปฏิบัติงานและมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่างๆ และปรับปรุงบริการอย่างเหมาะสม ดังนี้

1. **ความรวดเร็วในการให้บริการ** สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการเมื่อมารับบริการคือการได้รับบริการที่รวดเร็วตรงเวลา ดังนั้นจึงควรคิดค้นวิธีการลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อสามารถให้บริการได้รวดเร็วที่สุด

แนวทางปฏิบัติ

ลดขั้นตอนการให้บริการ จัดให้มีผู้ให้บริการอย่างเพียงพอวางแผนการไหลเวียนของงานให้่ง่ายงานไหลเวียนเร็วไม่มีจุดที่เป็นคอขวด

2. **ความถูกต้องแม่นยำ** การอำนวยความสะดวกและแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการนอกจากจะต้องทำด้วยความรวดเร็วแล้วยังต้องมีความถูกต้องแม่นยำไม่ผิดพลาด

แนวทางปฏิบัติ

การปฏิบัติงานมีขั้นตอนเป็นข้อกำหนดที่ชัดเจน มีคู่มือประกอบว่าการทำงานแต่ละอย่างต้องใช้อะไรบ้าง การดำเนินงานมีขั้นตอนเป็นลำดับอย่างไร มีกระบวนการกลั่นกรองตรวจสอบ เพื่อให้เกิดความถูกต้อง ใช้ระบบสารสนเทศช่วยจัดการข้อมูลและช่วยเตือนเมื่อถึงกำหนดเวลา มีการบันทึกวันและเวลาการรับคำขอและรับเรื่องทุกขั้นตอน มีใบแสดงการรับคำขอให้กับผู้ยื่นคำขอ และเวลาแล้วเสร็จรอผลการพิจารณา

3. **ความสามารถเข้าถึงได้ง่าย** ความสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่ายเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ดังนั้นจุดที่ให้บริการควรจะมีการกระจายให้ทั่วถึง หรือให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้

4. **ความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ ณ จุดบริการ** ผู้รับบริการจำนวนมากมักจะไม่มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณ ตลอดจนไม่ทราบว่าโรงเรียนจัดเตรียมเอกสารหลักฐานอะไรบ้าง ในการติดต่อกับโรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณในกรณีต่างๆ ดังนั้นการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลที่ชัดเจนจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ

แนวทางปฏิบัติ

ติดประกาศตามที่ต่างๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการหรือหมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อสอบถาม จัดทำป้ายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบใช้สื่อต่างๆ เช่น ป้ายแถบบันทึกเสียง แผ่นพับ และรูปภาพในการประชาสัมพันธ์การใช้บริการให้ทราบทั่วกัน จัดเตรียมแบบฟอร์มต่างๆ ไว้ให้พร้อมเพรียง

5. การให้บริการตลอดเวลา ควรจัดให้มีการบริการตลอดเวลา ระหว่างการเปิดให้บริการไม่มีการหยุดพักเที่ยงเพื่อสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

6. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับโรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณได้ง่าย เช่น Website ให้ข้อมูล E-mail เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลาผ่านทางกล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์

7. การติดตามผล เมื่อให้บริการไปแล้วในกรณีที่ภารกิจยังไม่เสร็จสิ้นควรที่จะติดตามผลเป็นระยะๆ เพื่อแสดงถึงความใส่ใจ และให้ความสำคัญกับผู้บริการเป็นการสร้างความประทับใจอีกทางหนึ่ง นอกจากนี้ในการติดตามผลให้ได้รับข้อมูลที่ เป็นประโยชน์ในการดำเนินการต่อไปได้ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีที่เจ้าหน้าที่ห่วยไม่ทอดทิ้ง

8. การสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการในด้านต่างๆ โรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณควรทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการอย่างสม่ำเสมอเพื่อที่จะได้ทราบว่า จะต้องปรับปรุงการดำเนินงานในจุดใดบ้าง เพื่อให้มีการพัฒนาคุณภาพของบริการอย่างต่อเนื่อง เช่น

- * จัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการ
- * ประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริการตอบแบบสอบถามในแบบสอบถามหรือทางอินเทอร์เน็ตและสร้างแรงจูงใจให้ตอบแบบสอบถาม เช่น มีรางวัลให้
- * นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผลและสรุปผล
- * หาวิธีการปรับปรุงจุดที่ผู้บริการยังไม่ได้รับความพึงพอใจ
- * จัดอันดับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการดีเพื่อกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่เอาใจใส่บริการ

9. การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน เมื่อดำเนินการปรับปรุงงานจนได้ผลลัพธ์สอดคล้องตามเป้าหมาย ให้เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานก่อนหลังปรับปรุงงาน เช่น การเปรียบเทียบด้านระยะเวลา ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพการให้หรือด้านต้นทุนค่าใช้จ่าย โดยจะต้องสามารถชี้ให้เห็นได้ว่าการปรับปรุงงานนั้นเกิดประสิทธิภาพและคุ้มค่า เมื่อเชื่อมั่นได้ว่างานที่ได้ดำเนินการปรับปรุงแล้วเป็นสิ่งที่ทำให้กำหนดเป็นมาตรฐานและประกาศใช้รวมทั้งต้องดำเนินการขยายผลไปยังกระบวนการงานอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน ทั้งรักษาและปรับปรุงมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง

9.1 วิธีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน

(1) การใช้ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา เป็นวิธีการที่อาศัยข้อมูลสถิติการปฏิบัติงานย้อนหลังในช่วง

ระยะเวลาหนึ่ง นำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยแล้วกำหนดเป็นมาตรฐาน โดยอาจเพิ่มหรือลดให้ต่ำลงให้เหมาะกับสภาพหรือสถานการณ์ในช่วงเวลานั้น

(2) การเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลอื่น เป็นวิธีการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของบุคคลหนึ่งกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลอื่นๆ

(3) การศึกษาจากการปฏิบัติงาน เป็นวิธีการที่อาศัยหลักเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์หรือการคำนวณมาช่วย เช่น การศึกษาการเคลื่อนไหวและเวลาในการปฏิบัติงานทั้งนี้เพื่อหาเวลามาตรฐาน

(4) มาตรฐานแบบอัตวิสัย เป็นวิธีการที่ผู้บริหาร/หัวหน้างานเฝ้าสังเกตการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาแล้วนำมากำหนดเป็นมาตรฐาน

(5) ศึกษาเปรียบเทียบผลการให้บริการขององค์กรอื่นที่สามารถให้บริการผู้รับบริการได้เร็วที่สุดดีที่สุดที่สุด ผู้รับบริการพึงพอใจต่อการบริการมากแล้วนำมาเป็นต้นแบบในการศึกษาว่ามีกระบวนการปฏิบัติอย่างไรเพื่อจัดทำเป็นมาตรฐานต่อไป

(6) ศึกษาการบริการของผู้อื่นที่ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้วนำมาวิเคราะห์หาความแตกต่างหรือหาช่องว่างของการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการจัดทำมาตรฐานและการปรับปรุง

9.2 เกณฑ์ในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติงาน ควรระบุเป็นลักษณะของการปฏิบัติงานทั้งในเชิงปริมาณคุณภาพ ระยะเวลาค่าใช้จ่ายหรือพฤติกรรม เช่น เกณฑ์ด้านขั้นตอนและระยะเวลาที่ปฏิบัติคุณภาพของลักษณะการแสดงผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น ซึ่งกล่าวโดยละเอียดได้ดังนี้

(1) เกณฑ์ด้านขั้นตอนและระยะเวลาที่ปฏิบัติเป็นการกำหนดว่างานต้องมีขั้นตอนเท่าไร ใช้เวลาปฏิบัติมากน้อยเพียงใดงานจึงจะเสร็จ

(2) เกณฑ์ด้านคุณภาพของงาน เป็นการกำหนดว่าผลงานที่ปฏิบัติได้นั้นมีคุณภาพดีมากน้อยโดยสามารถกำหนดว่าคุณภาพของงาน จะต้องมีความครบถ้วนถูกต้องเชื่อถือได้ประหยัดทั้งเวลา เช่น มีการกำหนดข้อผิดพลาดที่สามารถยอมรับได้ว่าผิดได้ไม่เกินกี่เปอร์เซ็นต์สูญหายได้ไม่เกินหรือเป็นการกำหนดให้ผลการปฏิบัติงานมีความผิดพลาดหรือบกพร่องเป็นศูนย์เท่านั้น

(3) เกณฑ์ด้านลักษณะการแสดงผลการปฏิบัติงาน งานบางอย่างไม่สามารถกำหนดมาตรฐานด้วยคุณภาพหรือปริมาณได้เพราะเป็นงานที่ต้องปฏิบัติโดยการใช้อยุคนหรือลักษณะเฉพาะบางอย่างการบริการจากเจ้าหน้าที่พฤติกรรมและบุคลิกลักษณะที่แสดงออก ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญสำหรับบริการที่ต้องติดต่อกับสาธารณชน ซึ่งถือได้ว่าเป็นตัวแทนของโรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณดังนั้นการกำหนดพฤติกรรมที่ต้องแสดงออกไว้ในมาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าต้องปฏิบัติตามแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมอาจส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

9.3 ข้อเสนอแนะ

การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของโรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณ ต้องมีความเหมาะสมและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายสามารถยอมรับได้เห็นพ้องต้องกันว่ามาตรฐานมีความเป็นธรรม ผู้ปฏิบัติงานทุกคนสามารถปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ลักษณะงานที่กำหนดไว้ในมาตรฐาน ต้องสามารถวัดได้เป็นจำนวนเปอร์เซ็นต์สามารถวัดได้ มีการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรและเผยแพร่ให้เป็นที่รับรู้และเข้าใจตรงกัน การปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ต้องสามารถเปลี่ยนแปลงได้ทั้งนี้ต้องไม่เป็นการเปลี่ยนแปลงเพราะผู้ปฏิบัติสามารถปฏิบัติได้ตามมาตรฐานการเปลี่ยนแปลงควรมีสาเหตุเนื่องมาจากการที่หน่วยงานมีวิธีปฏิบัตินำอุปกรณ์เครื่องมือใหม่ๆ มาใช้ปฏิบัติงาน

9.4 ประโยชน์ของการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน

การมีมาตรฐานการปฏิบัติงานพบว่าประโยชน์ต่อโรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณและเจ้าหน้าที่ในโรงเรียนหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน การสร้างแรงจูงใจ การปรับปรุงงาน การควบคุมงานและการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

(1) **ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน** มาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินการอย่างถูกต้อง การเปรียบเทียบผลงานที่ทำได้กับที่ควรจะเป็น มีความชัดเจน มองเห็นแนวทางในการพัฒนาปฏิบัติงานให้เกิดผลได้มากขึ้นและช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองให้เข้าสู่มาตรฐานได้

(2) **ด้านการสร้างแรงจูงใจ** มาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นสิ่งเร้าให้เกิดความมุ่งมั่นไปสู่ผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถ จะเกิดความรู้สึกท้าทายผู้ปฏิบัติงานที่มุ่งความสำเร็จจะเกิดความรู้สึกเกิดความภาคภูมิใจและสนุกกับงาน

(3) **ด้านการปรับปรุงงาน** มาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าผลงานที่ทำมาจะต้องปฏิบัติอย่างไร ช่วยให้ไม่ต้องกำหนดรายละเอียดของงานทุกครั้ง ทำให้มองเห็นแนวทางในการประเมินและพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน และช่วยให้สามารถพิจารณาถึงความคุ้มค่าและเป็นประโยชน์ต่อผลผลิต

(4) **ด้านการควบคุมงาน** มาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือที่ผู้บังคับบัญชาใช้ควบคุมปฏิบัติงานผู้บังคับบัญชาสามารถมอบหมายอำนาจหน้าที่และสั่งงานได้ง่ายขึ้น ช่วยให้สามารถทำตามแผนงานง่ายขึ้นและควบคุมงานได้ดีขึ้น

(5) **ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน** มาตรฐานการปฏิบัติงานช่วยให้การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีหลักเกณฑ์ป้องกันไม่ให้เกิดการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกผลการปฏิบัติงานที่ทำได้กับมาตรฐานการปฏิบัติงานมีความชัดเจนและช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับดีขึ้น

(7) **ชี้แจงและทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ** เกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้พร้อมทั้งจูงใจให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเห็นประโยชน์ที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้

(8) ผลักดันและส่งเสริมให้บุคลากรทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันและถ่ายทอดองค์ความรู้ที่ได้การพัฒนากระบวนการงานไปยังบุคลากรอื่นๆ ส่งเสริมให้บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน เพื่อสร้างองค์ความรู้ที่ได้จากการพัฒนากระบวนการให้เป็นตามมาตรฐานเดียวกัน โดยกำหนดแผนปฏิบัติการระยะเวลาและเป้าหมายในการดำเนินงานให้ชัดเจนว่า ต้องการผลงานเป็นลักษณะใด เป็นปริมาณงานคุณภาพงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงานเวลาการปฏิบัติงาน หรือวิธีการปฏิบัติงาน ทั้งแผนงานระยะเวลาและเป้าหมายที่ตั้งไว้ต้องไม่ขัดกับนโยบายหรือระเบียบข้อบังคับของหน่วยงาน สำหรับวิธีการส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานให้ได้ตามมาตรฐานซึ่งดำเนินการได้ดังนี้

* ออกคำสั่งให้บุคลากรนำไปปฏิบัติ

* แต่งตั้งให้มีคณะทำงานรับผิดชอบเฉพาะในการดูแล การปรับปรุงบริการหรือหน้าที่ปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

* การสร้างแรงจูงใจ โดยใช้มาตรการยกย่องให้รางวัลแก่บุคลากรที่ปฏิบัติได้ตามกรอบมาตรฐานงานบริการ เช่น การยกย่องชมเชย การมอบรางวัล เป็นต้น

* การศึกษาดูงานจากองค์กรอื่นที่สามารถนำมาเป็นแบบอย่างที่ดีได้หรือการให้ที่อื่นมา ทั้งนี้เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดความต้องการในการเปลี่ยนแปลงตนเอง

(9) การติดตามประเมินผลการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการ ติดตามผลการปฏิบัติงานแล้วนำมาเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ซึ่งอาจดำเนินการได้ดังต่อไปนี้

9.1 กำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

9.2 กำหนดแบบการรายงานดำเนินงานตามมาตรฐานของหน่วยงานแล้วจัดส่งผลการปฏิบัติงานดังกล่าวให้หน่วยงานกลางทราบเป็นระยะๆ เช่น ทุกๆ 3 เดือน หรือทุกๆ 6 เดือน หรือแล้วแต่ความเหมาะสมและความเป็นไปได้

(10) แนวทางการพัฒนากระบวนการในอนาคต ควรพิจารณาปรับปรุงหรือแก้ไขมาตรฐานที่กำหนดไว้ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้นโดยควรมีการปรับปรุงทุกๆ 5-6 ปี เพราะรูปแบบความต้องการของผู้รับบริการจะเปลี่ยนแปลงไป ดังนั้นจึงควรเปลี่ยนแปลงระบบการทำงาน เพื่อให้สามารถตอบสนองได้ทันทีกับความต้องการของประชาชนด้วย

(11) ปัจจัยที่ทำให้โรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณ สามารถปรับปรุงกระบวนการทำงานได้สำเร็จอย่างต่อเนื่อง วิเคราะห์จากการดำเนินการ ปรับปรุงที่ผ่านมามีความสำเร็จเกิดมาจากปัจจัยต่างๆ มีอะไรบ้าง เช่น เครื่องมือในการให้บริการ ระบบสารสนเทศ คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย คุณภาพของเจ้าหน้าที่ ทำการปรับขั้นตอนการทำงานผู้บริหารให้ความสำคัญ เป็นต้น

สรุป

การพัฒนาคุณภาพการบริการ เป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งที่โรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณสามารถนำมาใช้การบริหารงาน เพื่อควบคุมให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้การมอบหมายหน้าที่และความสามารถทำได้สะดวกรวดเร็ว การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรมน่าเชื่อถือเนื่องจากมีหลักฐานและหลักเกณฑ์ที่โรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณสามารถชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับผลการประเมินได้ในส่วนของฝ่ายจัดการปฏิบัติงานมาตรฐานที่กำหนดไว้ถือเป็นสิ่งท้าทายที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นให้ถึงเป้าหมายการปฏิบัติงานมีความถูกต้องมากขึ้น เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานมีกรอบหรือแนวทางในการประเมิน และการพัฒนาศักยภาพเพื่อไปสู่มาตรฐานการปฏิบัติงานทั้งผู้ปฏิบัติงาน และผู้บริหารของโรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณได้ ร่วมกันกำหนดไว้ เพื่อให้การปฏิบัติงานได้คุณภาพและได้พัฒนาไปสู่องค์กรที่มีประสิทธิภาพ

ภาคผนวก

ข้อเสนอแนะอื่น/ความไม่พึงพอใจ

.....

.....

.....

.....



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณ อ.โคกศรีสุพรรณ จ.สกลนคร สพป.สกลนคร เขต ๑

ที่ วันที่ ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๖๖

เรื่อง การดำเนินงาน ระบบ One Stop Service

เรียน คณะครูและบุคลากรทุกท่าน ทราบ

ด้วยโรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณ ได้จัดระบบ One Stop Service เพื่อสร้างความเข้าใจแก่คณะครูและบุคลากรในโรงเรียน ในการปฏิบัติหน้าที่การให้บริการของโรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณให้ถูกต้องรวดเร็วและผิดพลาดน้อยลง ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และเป็นการประสานการอำนวยความสะดวกแก่คณะครูผู้ปกครอง ชุมชนหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนในด้านต่าง ๆ ที่มาติดต่อราชการกับทางโรงเรียน และเป็นการบริการให้เกิดความรวดเร็ว ใน ๔ เรื่อง ดังนี้

๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงานระบบ One Stop Service
๒. ขั้นตอนการขอหนังสือรับรองทางการศึกษา
๓. ขั้นตอนการขอย้ายสถานศึกษา
๔. ขั้นตอนการรับสมัครเข้าเรียนระดับชั้นอนุบาลปีที่ ๑ ระดับประถมศึกษา และระดับมัธยมศึกษา

นอกจากนี้ฝ่ายงานธุรการร่วมกับฝ่ายงานอาคารสถานที่รวมทั้งบุคลากรในโรงเรียน ได้ดำเนินการเกี่ยวกับการติดต่อ การสอบถาม การต้อนรับและบริการผู้มาเยี่ยมชมหรือศึกษาดูงานโรงเรียน ต้อนรับและบริการผู้ปกครองหรือแขกผู้มาติดต่อกับนักเรียนและทางโรงเรียน ประชาสัมพันธ์ ติดแผ่นป้ายในการประชาสัมพันธ์การใช้บริการให้ทราบทั่วกัน และจัดเตรียมแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ใช้ในการกรอกข้อมูล เตรียมอุปกรณ์สำนักงาน ณ จุดบริการไว้อย่างพร้อมเพรียง จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับโรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณได้โดยง่าย เช่น Website ให้ข้อมูล E-mail เบอร์โทรศัพท์ เป็นต้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

นางสาวเสาวลักษณ์ พรหมเชษฐา
ครู โรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณ



แบบ พฐ.๑๙

แบบคำร้องขอย้ายนักเรียน

เขียนที่

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ขอย้ายนักเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียน.....

ด้วยข้าพเจ้า.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

แขวง/ตำบล.....เขต/อำเภอ.....จังหวัด.....

มีความประสงค์ขอย้ายนักเรียนในปกครองของข้าพเจ้า ซึ่งปัจจุบันเรียนอยู่ในโรงเรียนนี้ไปเข้าเรียน

ที่.....แขวง/ตำบล.....เขต/อำเภอ.....

จังหวัด..... ดังนี้

๑. (ด.ช./ด.ญ).....เกิดวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เลขประจำตัวประชาชน.....นักเรียนชั้น.....

๒. (ด.ช./ด.ญ).....เกิดวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เลขประจำตัวประชาชน.....นักเรียนชั้น.....

๓. (ด.ช./ด.ญ).....เกิดวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เลขประจำตัวประชาชน.....นักเรียนชั้น.....

ทั้งนี้ เนื่องจาก.....และการย้ายไปเข้าเรียนในโรงเรียนดังกล่าว

นักเรียนจะพักอยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....แขวง/ตำบล.....

เขต/อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

เบอร์โทรที่ติดต่อได้.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ปกครอง

***หมายเหตุ แผนรูปถ่ายขนาด แผ่น ๒ นิ้ว จำนวน ๑.๕



แบบคำร้องขอหลักฐานการศึกษา

เขียนที่

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ขอหลักฐานการศึกษา

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนอนุกูลโคกศรีสุพรรณ

ด้วยข้าพเจ้า (ด.ช./ด.ญ./นาย/นาง/นางสาว)

เลขประจำตัว เกิดวันที่ เดือน พ.ศ.

บิดาชื่อ มารดาชื่อ

ปัจจุบัน จบการศึกษา กำลังศึกษา ได้ลาออก ชั้นประถมศึกษาปีที่ เลขที่

ปีการศึกษา มีความประสงค์ขอรับ

ปพ 1 .ใบแสดงผลการเรียนรู้

ปพ 7.ใบรับรองการเป็นนักเรียน

อื่นๆ

เพื่อ

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาและดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ

(.....)

ความคิดเห็นของงานทะเบียน

เห็นควรอนุญาต เห็นควรไม่อนุญาต

ลงชื่อ

(นางสาวโมทนา วงศ์เมืองจันทร์)

...../...../.....

ความเห็นของผู้ผู้อำนวยการโรงเรียน

อนุญาต ไม่อนุญาต

ลงชื่อ

(นายอุเทน ทองสวัสดิ์)

ผู้อำนวยการโรงเรียนอนุกูลโคกศรีสุพรรณ

...../...../.....



ใบสมัครเข้าเรียน

โรงเรียนอนุกูลโคกศรีสุพรรณ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 1

เลขประจำตัว.....
เข้าเรียนชั้น.....
ปีการศึกษา.....

ข้อมูลนักเรียน

- 1. ชื่อ(ต.ช./ต.ญ).....นามสกุล.....
ชื่อเล่น.....เลขที่ประจำตัวประชาชนของนักเรียน
2. เกิดวันที่.....เดือน.....พ.ศ.ที่โรงพยาบาล.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
เชื้อชาติ.....สัญชาติ.....ศาสนา.....หมู่เลือด.....อายุ.....ปี
3. ที่อยู่ตามทะเบียนบ้าน รหัสประจำบ้าน.....บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....หมู่บ้าน.....
ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
รหัสไปรษณีย์.....โทร.
4. ที่อยู่ปัจจุบัน ที่อยู่ตามทะเบียนบ้าน ที่อยู่อื่น / บ้านเช่า รหัสประจำบ้าน
บ้านเลขที่

- 5. โรคประจำตัว.....แพ้ยา.....แพ้อาหาร.....
6. นักเรียนมีพี่น้องจำนวน.....คน (รวมตัวนักเรียน) กรอก (ชื่อ-สกุล) เรียงตามลำดับอายุก่อน-หลัง
ได้แก่ 1.อายุ.....ปี สถานศึกษา.....
2.อายุ.....ปี สถานศึกษา.....
3.อายุ.....ปี สถานศึกษา.....
4.อายุ.....ปี สถานศึกษา.....
5.อายุ.....ปี สถานศึกษา.....

ข้อมูลบิดา/มารดา

- 7. บิดา ชื่อ.....นามสกุล.....เชื้อชาติ.....สัญชาติ.....ศาสนา.....
มีชีวิตอยู่ เสียชีวิต การศึกษา.....อาชีพ.....รายได้/เดือน(จำเป็น).....
สถานที่ทำงาน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์(ที่ทำงาน).....โทรศัพท์(มือถือ).....
เคยลงทะเบียนคนจน ไม่เคยลงทะเบียนคนจน
8. มารดา ชื่อ.....นามสกุล.....เชื้อชาติ.....สัญชาติ.....ศาสนา.....
มีชีวิตอยู่ เสียชีวิต การศึกษา.....อาชีพ.....รายได้/เดือน(จำเป็น).....
สถานที่ทำงาน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์(ที่ทำงาน).....โทรศัพท์(มือถือ).....

เคยลงทะเบียนคนจน ไม่เคยลงทะเบียนคนจน

9. สถานภาพของบิดา มารดา จดทะเบียน อยู่ร่วมกันไม่ได้จดทะเบียน แยกกันอยู่ หย่าร้าง
 บิดาสมรสใหม่ มารดาสมรสใหม่ บิดาเสียชีวิต มารดาเสียชีวิต อื่นๆ ระบุ.....

10. กรณีฉุกเฉินสามารถติดต่อเพื่อนบ้าน/ญาติสนิท (ชื่อ-สกุล)..... เกี่ยวข้องเป็น.....
ที่อยู่.....เบอร์โทรศัพท์.....

ข้อมูลผู้ปกครอง

11. ชื่อ.....นามสกุล.....เกี่ยวข้องเป็น.....
เชื้อชาติ.....สัญชาติ.....ศาสนา.....การศึกษา.....อาชีพ.....
รายได้/เดือน.....สถานที่ทำงาน.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์(ที่ทำงาน).....
โทรศัพท์(มือถือ)..... เคยลงทะเบียนคนจน ไม่เคยลงทะเบียนคนจน

ลงชื่อ.....ผู้ปกครอง/ผู้กรอกใบสมัคร

(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับสมัคร

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

**เอกสารที่ใช้แนบใบสมัครเข้าเรียน

1. สำเนาสูติบัตรของนักเรียน 1 ฉบับ
2. สำเนาทะเบียนบ้านของนักเรียน บิดา มารดา และผู้ปกครอง(กรณีไม่อยู่กับบิดามารดา) อย่างละ 1 ฉบับ
3. สำเนาบัตรประชาชนของนักเรียน บิดา มารดา และผู้ปกครอง(กรณีไม่อยู่กับบิดามารดา) อย่างละ 1 ฉบับ