



คู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชน ปีงบประมาณ 2564

โรงเรียนอมรสิริสาคคี
อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์

สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 4



คู่มือ มาตรฐานการให้บริการประชาชน

โรงเรียนอมรสิริสามัคคี เลขที่ 142 หมู่ที่ 4 ตำบลบ้านคู อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ 31230
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 4

คำนำ

คู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชน จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านบริการของโรงเรียนอมรสิริสามัคคี ให้ถูกต้อง รวดเร็ว และผิดพลาดน้อยลงท ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชนของโรงเรียนอมรสิริสามัคคีจะเป็นประโยชน์ต่อ ผู้รับบริการตลอดจนผู้ที่สนใจนำไปใช้ปรับปรุงคุณภาพการบริการมาตรฐานและตอบสนองความต้องการ ของผู้ให้บริการก่อให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

โรงเรียนอมรสิริสามัคคี

สารบัญ

	หน้า
บทนำ	
วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	1
ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพงาน	1
คำจำกัดความ	1
การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ	2
บทสรุป	9
ภาคผนวก	10
ตัวอย่างแบบสำรวจความพึงพอใจ	11

บทนำ

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการประเมิน ให้อำนาจสถานการณประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ การจัดการบริการและสวัสดิการที่มีคุณภาพให้ประชาชนเป็นหน้าที่ทางโรงเรียนอมรสิริสამคคีต้องดำเนินการ ให้กับประชาชนทุกคนในเขตบริการ เพื่อให้ประชาชนมีความสุข และพึงพอใจในการรับบริการ และสวัสดิการที่มีคุณภาพ อันจะนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดี ประชาชนเกิดความพึงพอใจเป็นการยกระดับคุณภาพขององค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

1. เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรนำไปใช้พัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานบริการ
2. เพื่อพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพการบริการให้มีมาตรฐาน

ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงเรียนอมรสิริสამคคีเพื่อสร้างความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ

การพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงเรียนอมรสิริสამคคีให้เป็นไปตามมาตรฐานหรือมีมาตรฐานคุณภาพนับได้ว่าเป็นเรื่องสำคัญ โรงเรียนอมรสิริสამคคี ควรมีการพัฒนาคุณภาพงานบริการอย่างต่อเนื่องยกระดับคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้นกว่าที่มาตรฐานกำหนด เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานการให้บริการของบุคลากรด้วยมาตรฐานเดียวกันและมีประสิทธิภาพเท่าเทียมกัน

คำจำกัดความ

การบริการ หมายถึง ความพยายามในการใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และความกระตือรือร้นของ ผู้ให้บริการ นำเสนอการบริการให้แก่ผู้บริการด้วยความเต็มใจ จริงใจ และให้เกียรติ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังรวมทั้งเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้บริการ

คุณภาพงานบริการ หมายถึง ประสิทธิภาพโดยรวมของกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐานและมีความสม่ำเสมอในการตอบสนองตามความต้องการ ความจำเป็น และความคาดหวังของผู้รับบริการ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของผู้รับบริการโรงเรียนอมรสิริสამคคี ที่มาติดต่อกับต่อกิจกรรมหนึ่งซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นของบุคคล ระดับความพึงพอใจ ชอบใจ พอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนในเขตบริการโรงเรียนอมรสิริสამคคีและประชาชนทั่วไป

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นการมุ่งไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม(TQM) มีหลักการดังนี้

- 1) **ผู้รับบริการสำคัญที่สุด(customer focus)** เพราะผู้รับบริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญของงานบริการของ โรงเรียนอมรสิริสამัคคีซึ่งคุณภาพงานบริการอยู่ที่ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค
- 2) **มีวิสัยทัศน์ร่วมกัน(common vision)** เป็นการรวมพลังเพื่อการสร้างสรรค์ให้ผู้รับบริการและผู้บริการมีส่วนร่วมกำหนดเป้าหมายร่วมกันและมีส่วนในการปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมายดังกล่าว
- 3) **ทีมงานสัมพันธ์(teamwork & empowerment)** ทุกคนต้องทำงานเป็นทีม ผู้ปฏิบัติงานจะได้รับการเสริมพลังด้วยการฝึกอบรมและโอกาสข้อมูลเพื่อให้ทัศนคติของทุกคนมาใช้อย่างเต็มที่
- 4) **มุ่งเน้นกระบวนการ(process focus)** เป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้กระชับง่าย ในการปฏิบัติ เป็นการสร้างระบบเพื่อปกป้องคุ้มครองให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีที่สุด
- 5) **มีกระบวนการแก้ปัญหา(problem solving process)** เป็นการนำกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ มาใช้ปรับปรุงกระบวนการเริ่มด้วยการวิเคราะห์สภาพปัญหา การทดสอบ ทางเลือก และนำมาปฏิบัติเป็น มาตรฐาน
- 6) **ผู้นำให้การสนับสนุน(Leadership support)** ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงผู้นำทุกระดับเปลี่ยนบทบาทจากผู้ควบคุมและสั่งการเป็นโค้ช
- 7) **พัฒนาไม่หยุดยั้ง(continuous improvement)** มองหาโอกาสพัฒนาอย่างต่อเนื่องการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงเรียนอมรสิริสამัคคีจึงเป็นสิ่งสำคัญที่เป็นตัวแปรตามกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ถ้าเทศบาลเมืองเดชอุดมได้มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มี ด้วยกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพการทำงานลดลงสามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้นขึ้นต่อค่าใช้จ่ายแลเมื่อปฏิบัติ แล้วมีประสิทธิภาพจนเกิดเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานและมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเนื่องจากความดีของผู้รับบริการมีการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกก็เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ปัจจุบันฉะนั้นควรมีการปรับปรุงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอโดยดำเนินการ ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1.กำหนดและวิเคราะห์ลักษณะพื้นฐานของโรงเรียนอมรสิริสამัคคีเพื่อให้ทราบทิศทางและเป้าหมาย มีองค์ประกอบดังนี้

- ☐ ประวัติ
- ☐ วิสัยทัศน์
- ☐ พันธกิจ
- ☐ ภารกิจ
- ☐ โครงสร้างการบริหารงานและอัตรากำลัง

2. ปรับปรุงกระบวนการให้บริการดังนี้

- ☐ วิเคราะห์กระบวนการให้บริการข้อมูล นำมาเพื่อพิจารณา จัดทำข้อเสนอในการลดขั้นตอน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน
- ☐ จัดทำมาตรการที่จะนำไปสู่การปฏิบัติให้ได้มาตรฐานที่ก
- ☐ รับฟังความคิดเห็น/ระดมสมองจากผู้ที่เกี่ยวข้อง
- ☐ ผลักดันการพัฒนาบริการสู่ความสำเร็จ พิจารณา
- ☐ ปรับปรุงแก้ไขงานบริการให้เหมาะสม

ศึกษาวิเคราะห์สภาพการปฏิบัติงานในอดีตและปัญหาที่เกิดขึ้น

ศึกษาวิเคราะห์กระบวนการ ที่ได้คัดเลือกกว่ามีการปฏิบัติงานหรือการให้บริการผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ซึ่งมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

3.1 สรรวจสภาพปัจจุบันของการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์สภาพ ท าง นในปัจจุบันของเทศบาล เมืองเดชอุดมสามารถช่วยค้นหาสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาหรือความล่าช้าในการปฏิบัติงานนี้รวมทวมไม่พึงพอใจของผู้รับบริการได้รับการได้โดยการเก็บข้อมูลมาวินิจฉัยปัญหาซึ่งความต้องการของมูลนี้อาจมาจากค ผู้รับบริการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการหรือจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของโรงเรียนอมรสิริสามัคคี จากนั้นหา จุดที่ควรปรับปรุงซึ่งสามารถศึกษาได้จากการจัดท ำแผนผังการไหลของงานในกระบวนการให้มีการแยกแยะขั้นตอนการทำงานย่อยๆ ที่เกิดขึ้นในกระบวนการท างานและสามารถวิเคราะห์หาว่าขั้นตอนใดเป็นขั้นตอนที่มก่ให้เกิดใมูลค่าเพิ่ม และขั้นตอนใดก่ให้เกิดมูลค่าเพิ่มมามาก ำหนดแนวทางในการปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพและเพือน เป็นไปตามมาตรฐานต่อไป

3.2 วิเคราะห์หาสาเหตุเป็นการวิเคราะห์ปัญหาเพื่อพิจารณาว่ามีเวลาสูญเสียเกิดขึ้นในตอนใดขและสูญเสียเรื่องใด ซึ่งอาจจะน ำเทคนิคการวิเคราะห์แบบผังก้างปลา(FishBone Diagram) มาวิเคราะห์หาสาเหตุเริ่มต้นของปัญหา ผลที่ได้จะเป็นข้อมูลเบื้องต้นที่มีการจัดลำดับคว มส คัญของปัญหาว่ามีความจ ำเป็นเร่งด่วนหรือมีความเสียหายรุนแรงอย่างไร ำก ำหนดขั้นตอนการแก้ไขปัญหาเพือน ตั้งเป้าหมายและขอบเขตในการปรับปรุงงานให้ได้อย่างชัดเจนต่อไป

4. การดำเนินการปรับปรุงบริการ การได้มาซึ่งมาตรฐานการปฏิบัติงานของโรงเรียนอมรสิริสามัคคี สิ่งหนึ่งที่ต้องด เนินการก่อนคือ

ปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารส ำนกปลัดเทศบาลต้องเห็นถึงความจ ำเป็นเร่งด่วนที่ต้องสนับสนุน ส่งเสริมให้มีการปรับปรุงงานอย่างจริงจังเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจในการให้บริการโดย ทังนี้ตลุประสงค์เพื่อ ในการด ำเนินง นของโรงเรียนอมรสิริสามัคคีมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผ บริการส่วนรวมจากการได้รับการบริการ ส ำหรับการปรับปรุงมีแนวทางในการด ำเนินการ ดังนี้

4.1 ก ำหนดมาตรการ แนวทาง และแผนงานในการปรับปรุงงาน/แก้ไขปัญหเป็นการก ำหนดวิธีการ ปรับปรุงและเครื่องมือที่ใช้ในการปรับปรุงงาน ซึ่งอาจน ำเทคนิคการปรับปรุงงานดังต่อไปนี้มาใช้คือ

4.1.1 เทคนิคPDCA PLAN การวางแผน รวมถึงการออกแบบกระบวนการการเลือกตัววัด และการถ่ายทอดเพิน ำชอก ำหนดไปปฏิบัติDO ด เนินการตามแผนที่วางไว้CHECK การตรวจประเมิน ความก้าวหน้าและการได้มาซึ่งความรู้ใหม่โดยพิจารณาผลลัพธ์ที่ได้ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กรACTปรับปรุง โดยอาศัยผลของการตรวจประเมิน การเรียนรู้ปัจจัยน ำเข้าใหม่ๆ ชอก ำหนดใหม่ๆ รวมถึงความต้องการของผู้บริการ และโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

4.1.2 เทคนิคการตั้งค ำถ ม 5W – 1 H (What ?, Why ?, Where ?, When ?, How ?) ซึ่งเทคนิคนี้สามารถน ำไปใช้เพื่อวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานในสภาพปัจจุบันและหาวิธีการปทาให้กระบวนการปรับปรุงที่ปฏิบัติงานเหลือแต่ขั้นตอนที่เกิดมูลค่าเพิ่มสามารถท างานได้เสร็จทันเวลาและตอบสนองความต้องการของผู้บริการทั้งภายในและภายนอกได้

4.2 ตั้งเป้าหมาย เป็นการก ำหนดเป้าหมายการปรับปรุงงานที่ต้องการ ซึ่งอาจก ำหนดเป็นค่าดัชนีวัดผลการด ำเนินงาน(KPI) ว่ามีค่าเท่าไรจึงเหมาะสม พร้อมกับการออกแบบฟอร์มเก็บข้อมูล เพื่อเปรียบเทียบประเมินผลตัวชี้วัดก่อนด ำเนินการและหลังด ำเนินการหรือการเปรียบเทียบ(Benchmark) กับองค์กรอื่นในงานระเภทเดียวป และพิจารณาว่าถ้าให้ตีควรตั้งเป้าหมายไว้ที่ระดับใดจึงจะพอใจ

4.3 วางแผนโครงการและการดำเนินงานตามแผนของโครงการที่วางไว้ เมื่อสำรวจสภาพปัจจุบันของ ปัญหาและตั้งเป้าหมายแล้วจะสามารถวางแผนโครงการในการปรับปรุงงาน ซึ่งอาจจัดท า Gantt เป็น Chart เพื่อให้ทราบถึงกิจกรรมการปรับปรุงงานโดยรวมทั้งหมดว่าจะต้องใช้เวลาในการดำเนินงานนานเท่าใด ซึ่งต้อง กำหนดกิจกรรมย่อยและก าหนดระยะเวลาของแต่ละกิจกรรม รวมทั้งผู้รับผิดชอบแต่ละงานให้ชัดเจนด้วย

4.4 ลงมือปฏิบัติตามแผนและการตรวจสอบผลการปฏิบัติการเป็นการด าเนินการเพื่อทดลองปฏิบัติขั้นตอน/วิธีการใหม่แล้วพิจารณาว่ามีแนวโน้มที่จะท าให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่หากมีแนวโน้มที่จะด เนินการได้ก็เตรียมการก าหนดเป็นมาตรฐานต่อไป แต่ถ้ามีแนวโน้มว่าจะไม่บรรลุผลตามเป้าหมายก็ต้องกลับไป ยังขั้นตอนของการหาวิธีการปรับปรุงงานใหม่ให้ข้อ(3)อีกครั้ง

5. วิธีการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจการให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจนั้น จำเป็นต้องมีการจัดสิ่งอ วยความสะดวกผู้รับบริการประกอบด้วย3องค์ประกอบหลัก คือ

ก. **ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ** ผู้ให้บริการเป็นส่วนคัญที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการบริการเพราะผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการโดยตรง ดังนั้นสบาลเมืองเดชอุดมเทศวรให้วความสำคัญในการบริหารบุคลากรให้เป็นผู้เหมาะสมในการให้บริการดังนี้

1. ทศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ

การบริการที่ให้ผู้รับบริการประทับใจนั้นต้องมาจากจิตใจและทัศนคติของผู้ให้บริการรับรู้ว่าที่ผู้รับบริการคือจุดมุ่งหมายของการท น องตน ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สคัญที่สุดที่ต้องการความ ช่วยเหลือให้เต็มก าลังความสามารถ

แนวทางปฏิบัติ

ปลูกฝังวัฒนธรรมในกงานส ให้ตระหนักว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลที่ส าคัญที่สุดหัวหน้างาน ต้องตรวจตรากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างเข้มงวดผู้รับบริการประเมิน การท างานของเจ้าหน้าที่ และผลของการประเมินเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาควาดีความชอบบรมพัฒนาผู้ที่ไม่สามารถบริการได้ ตามมาตรฐานและหากไม่สามารถปรับปรุงตนเองได้ให้พิจารณาย้ายไปท างานในส่วนสนับสนุนที่ไม่ต้องติดต่อกับ ผู้รับบริการ

2. ความมีมิตรไมตรี

การอำนวความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการนั้นจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นมิตรยิ้มแย้มแจ่มใส เพราะผู้รับบริการเมื่อเข้ามายังสีก านักงานย่อมไม่มีความคุ้นเคยหากไม่มีผู้ใดเอาใจใส่ ก็ เคืองคว้างไม่ทราบวควรจะติดต่อกับผู้ใด ณ จุดใดมิตรไมตรีของผู้ให้บริการย่อมท ำให้ผความู้รับบริการความอบอุ่นใจ

แนวทางปฏิบัติ

จัดให้มีพนักงานต้อนรับ เช่นรับบริการมายังเมื่อผู้ส านักงานบุคลากรจะเดินมาถมาถึงจุดประสงค์ และความต้องการอธิบายถึงขั้นตอนการดำเนินงานให้เกิดความเข้าใจพาผู้รับบริการไปยังจุดเริ่มต้นในแต่ละกรณี

3. ความรู้

ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ในงานของตนอย่างถ่องแทะให้บริการได้ถูกต้องเพื่อที่จ สามารถใช้ความรู้ที่มีช่วยแก้ไขปัญห ำให้แก่ผู้รับบริการได้

แนวทางปฏิบัติ

พัฒนาความรู้ให้บุคลากร จัดให้มีการบรมให้ความรู้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง มีการทด บุคคลมีความรู้จริงในศาสตร์ที่ได้รับมอบหมายให้ท ำหน้าที่ มีนโยบายให้การเลื่อนต ำแหน่งเป็นไปในสายงานนั้นๆ ท ำให้มีความข ำนานูและรู้สีกในงาน

4. ความสุภาพ

ผู้ให้บริการควรมีกิริยามารยาท มีความสุภาพอ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติผู้รับบริการ ก บุคลิกภาพของผู้ให้บริการในด้านนี้ทำได้โดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการที่เน้นให้เกิดความสุขจากมีมนุษยสัมพันธ์

5. ความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ

การมีจิตใจใฝ่บริการ(Service Mind) ที่เต็มอกเต็มใจให้บริการเป็นจิตวิญญาณของผู้ให้บริการ ช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจเมื่อมารับบริการ

6. ความเสมอภาคในการให้บริการ

ผู้ให้บริการต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันนั้นจะมีฐานะชาติตระกูลการศึกษาหรือสถานะทางสังคมในระดับใดเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานก็ควรให้บริการในมาตรฐานเดียวกันโดยไม่มีความเหลื่อมล้ำ

แนวทางปฏิบัติ

สร้างมาตรฐานของกระบวนการให้บริการ เช่น ถ้อยคำที่ใช้พูดกับผู้รับบริการ ให้ทุกคนถือปฏิบัติผู้รับบริการทุกคนเหมือนกัน

ก. ด้านสถานที่ การจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวก การจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ได้รับความสะดวกสบาย

แนวทางปฏิบัติ

- จัดสถานที่ที่ทัศนและอุปกรณ์อำนวยความสะดวก จัดภูมิทัศน์ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม จัดให้มีที่นั่งอย่างเพียงพอจุดบริการตามลำดับขั้นตอน/ป้ายชี้ทางจัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็น

- จัดทำศูนย์ความรู้และคลังข้อมูล

รวมเอกสารที่เป็นข้อมูลและองค์ความรู้ต่างๆ ให้เป็นระเบียบสะดวกแก่การค้นหาเพื่อให้สามารถบริการได้ ได้อย่างรวดเร็ว จัดระเบียบให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ต่างๆ ได้ง่ายและเอกสารไม่สูญหาย

- ด้านกระบวนการให้บริการ

กระบวนการให้บริการเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการของโรงเรียนอมรสิริสามัคคีและการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้น

กระบวนการในการให้บริการจะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการที่สืบการติดตามผลได้รับทราบ

การปฏิบัติงานและมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่างๆและปรับปรุงบริการอย่างเหมาะสมดังนี้

1. ความรวดเร็วในการให้บริการ

สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการเมื่อมารับบริการ คือ การได้รับบริการที่รวดเร็ว ตรงเวลา ดังนั้นจึงควรคิดค้นวิธีการลดข้อบกพร่อง การท างาน เพื่อสามารถให้บริการได้รวดเร็วที่สุด

แนวทางปฏิบัติ

ลดขั้นตอนการให้บริการจัดให้มีผู้ให้บริการอย่างเพียงพอผังการไหลเวียนของงานให้เรียบง่ายงานไหลเวียนเร็วไม่มีจุดที่เป็นคอขวด

2. ความถูกต้องแม่นยำ

การอำนวยความสะดวกและแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการจากจะต้องท ำด้วยความรวดเร็วแล้วยังต้องมั่นคง

ความถูกต้อง แม่นยำ ไม่ผิดพลาด

แนวทางปฏิบัติ

การปฏิบัติงานมีขั้นตอนเป็นข้อชัดเจนที่มีคู่มือประกอบว่าการทำงานแต่ละอย่างต้องใช้อะไรบ้าง การดำเนินงานมีขั้นตอนเปิด ำดับอย่างไม่มีกระบวนการกลั่นกรอง ตรวจสอบ เพื่อให้เกิดความถูกต้อง ใช้ระบบสารสนเทศช่วยจัดการข้อมูลและช่วยเหลือจนถึงก ำหนด

มีการบันทึกวันและเวลาการรับค าขอ และรับเรื่องทุกขั้นตอน มีใบแสดงการรับค าขอให้กับผู้ยื่นค
า และเวลาแล้วเสร็จรอผลการพิจารณา)

3. ความสามารถเข้าถึงได้ง่าย

ความสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่ายเป็นส่วนหนึ่งที่จะให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ดังนั้นจุดที่ให้บริการควรจะมีการกระจายให้ทั่วถึงหรือให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้

4. ความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ ณ จุดบริการ

ผู้รับบริการจำนวนมากมักจะไม่มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนให้บริการของโรงเรียนอมรสิริสამัคคีในตอนแรก ตลอดจนไม่ทราบว่าองค์กรเตรียมเอกสารหลักฐานอะไรบ้างในการติดต่อกับโรงเรียนอมรสิริสამัคคีในกรณีต่าง ดังนั้น การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลที่ชัดเจนจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับ

แนวทางการปฏิบัติ

ติดประกาศตามที่ต่างๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการหรือหมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อ จัดทำป้ายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบใช้สื่อต่างๆ เช่น นิตยสาร แผ่นพับ และรูปภาพในการประชาสัมพันธ์ การให้บริการให้ทราบทั่วกัน จัดเตรียมแบบฟอร์มต่างๆ ไว้ให้พร้อมเพรียง

5. การให้บริการตลอดเวลา

ควรจัดให้มีการบริการตลอดเวลาระหว่างการเปิดให้บริการ ไม่มีการหยุดพักเพื่อการเพื่อสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

6. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกจัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับเทศบาลเมืองเดชอุดม ได้โดยง่าย เช่น

Website ให้ข้อมูล

E-mail เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา

* กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์

7. การติดตามผล

เมื่อให้บริการไปแล้วในกรณีที่ภารกิจยังไม่เสร็จสิ้น ควรที่จะติดตามผลเป็นระยะๆ ใส่ใจ เพื่อแสดง และให้ความสาคัญกับผู้บริการ เป็นการสร้างความประทับใจอีกทางหนึ่ง นอกจากนี้ในการติดตามผล ให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินการต่อไปได้ให้เกิดความรู้สึกที่ดีที่เจ้าหน้าที่ห่วงใยไม่ทอดทิ้ง

6. การสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการในด้านต่างๆ

โรงเรียนอมรสิริสამัคคีควรท าการสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการอย่างสม ่าเสมอเพื่อที่จะได้ทราบว่าจะต้องปรับปรุงการดำเนินงานในจุดใดบ้าง เพื่อให้มีการพัฒนาคุณภาพของบริการอย่างต่อเนื่อง

* จัดท ำแบบสอบถามเพื่อส ำรวจความพึงพอใจของผู้บริการ

* ประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริการตอบแบบสอบถามในแบบสอบถามหรือทางอินเทอร์เน็ตและสร้างแรให้ตอบแบบสอบถาม เช่น มีรางวัลให้

* น ำข้อมูลที่ได้อำวิเคราะห์ผลและสรุป

* หาวิธีการปรับปรุงจุดที่ผู้บริการยังไม่ได้รับความพึงพอใจ

* จัดอันดับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการดีเจ้าหน้าที่เอาใจใส่บริการเพื่อกระตุ้นให้

7. การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน

เมื่อดำเนินการปรับปรุงงานจนได้ผลลัพธ์สอดคล้องตามเป้าหมายให้เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานก่อน หลังปรับปรุงงาน เช่น การเปรียบด้านระยะเวลาเทียบ ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพการให้ หรือค่า ต้นทุนค่าใช้จ่าย โดยจะต้องสามารถชี้ให้เห็นได้ว่าการปรับปรุงงานนั้นเกิดประสิทธิภาพและคุ้มค่าเมื่อเชื่อมั่นได้ว่า งานที่ได้ดำเนินการปรับปรุงแล้วเป็นสิ่งที่ให้หนดเป็นมาตรฐานและประกาศใช้รวมทั้งต้องดเนินการ ขยายผลไปยังกระบวนการงานอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกันรักษาและปรับปรุงมาตรฐานอย่างต่อเนื่องทั้ง

7.1 วิธีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน

- (1) การใช้ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา เป็นวิธีการที่อาศัยข้อมูลสถิติการปฏิบัติงานย้อนหลังในามา คำนวณหาค่าเฉลี่ยแล้วกหนดเป็นมาตรฐาน โดยอาจเพิ่มหรือลดให้ต ่างให้เหมาะกับสภาพหรือสถานการณ์ ในช่วงเวลานั้น
- (2) การเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลอื่นเป็นวิธีการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงาน ของบุคคลหนึ่งกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลอื่นๆ
- (3) การศึกษาจากการปฏิบัติงาน เป็นวิธีการที่อาศัยหลักเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์หรือการค ำนวณมาช่วย เช่น การศึกษาการเคลื่อนไหวและเวลาในการปฏิบัติงานนี้เพื่อหาเวลามาตรฐานที่
- (4) มาตรฐานแบบอัตวิสัยเป็นวิธีการที่ผู้บริหาร/หัวหน้างาน เฝ้าสังเกตการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา แล้วว น มาค ำนวณหาค่าเฉลี่ยแล้วกหนดเป็นมาตรฐาน
- (5) ศึกษาเปรียบเทียบผลการให้บริการขององค์กรอื่นที่สามารถให้บริการผู้รับบริการได้เร็วที่สุด ดีที่สุด ผู้ร ับพึงพอใจต่อการบริการมากกับบริก แล้วว น มาเป็นต้นแบบในการศึกษาว่ามีกระบวนการปฏิบัติอย่างไร เพื่อจัด ท ่าเป็นมาตรฐานต่อไป
- (6) ศึกษาการบริการของที่อื่นที่ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้วว น มาวิเคราะห์หาความ แตกต่างหรือหาช่องว่างของการปฏิบัติงานนำมาเป็นแนวทางในการจัด ท ่าเพื่อก าว มาตรฐานและการปรับปรุง

7.2 เกณฑ์ในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน

การกำหนดเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติงานควรระบุเป็นลักษณะของการปฏิบัติงานทั้งในเชิงปริมาณ ค ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรม เช่น เกณฑ์ด้านขั้นตอนและระยะเวลาที่ปฏิบัติคุณภาพของ ลักษณะการ แสดงออกขณะปฏิบัติงาน เป็นต้น ซึ่งกล่าวโดยละเอียดได้ ดังนี้

1. เกณฑ์ด้านขั้นตอนและระยะเวลาที่ปฏิบัติเป็นการก าว หนดว่างานต้องมีขั้นตอนเท่าไร ใช้เวลาปฏิบัติมากน้อยเพียงใดงานจึงจะเสร็จ
2. เกณฑ์ด้านคุณภาพของงานเป็นการก าว หนดว่าผลงานที่ปฏิบัติได้นั้นมีคุณภาพดีมากน้อย โดยสามารถก าว หนดว่าคุณภาพของงานจะต้องมีความครบถ้วน ถูกต้องเชื่อถือได้ ประหยัดทั้งเวลา เช่น มี การก าว หนดข้อผิดพลาดที่สามารถยอมรับได้ว่าผิดได้ไม่เกินกี่เปอร์เซ็นต์ สูญหายได้ไม่เกิน หรือเป็นการก าว หนดให้ผลการปฏิบัติงานมีความผิดพลาดหรือบกพร่องเป็นศูนย์เท่านั้น
3. เกณฑ์ด้านลักษณะ ร ะแสดงออกขณะปฏิบัติงาน งานบางท ่าแห่งไม่สามารถก าว หนด มาตรฐาน ด้วยคุณภาพหรือปริมาณได้เพราะเป็นงานที่ต้องปฏิบัติโดยการใช้บุคคลหรือลักษณะเฉพาะบ าว การบริการจากเจ้าหน้าที่ พฤติกรรมและบุคลิกลักษณะที่แสดงออกถือเป็นองค์ประกอบที่ส าคัญส าว หรับ บริการที่ต้องติดต่อกับสาธารณชน ซึ่งถือได้ว่าเป็นตัวแทนของเทศบาลเมืองเดชอุดมดังนั้น การก าว หนดพฤติกรรมที่ต้องแสดงออกไว้ในมาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าต้องป าม แสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมอาจส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

7.3 ข้อเสนอแนะ

การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของโรงเรียนอมรสิริสามัคคีต้องมีความเหมาะสมและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายสามารถยอมรับได้ เห็นพ้องต้องกันว่ามาตรฐานมีความเป็นธรรมปฏิบัติงานทุกคนสามารถปฏิบัติได้ตามที่กำหนดไว้ลักษณะงานที่กำหนดไว้ในมาตรฐานต้องสามารถวัดได้เป็นจ านวนเปอร์เซ็นต์สามารถวัดได้ มีการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรและเผยแพร่ให้เป็นที่ยอมรับและเข้าใจการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้กัน ต้องสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ทั้งนี้ต้องไม่เป็นการเปลี่ยนแปลงเพราะผู้ปฏิบัติสามารถปฏิบัติได้มาตรฐาน การเปลี่ยนแปลงควรมีสาเหตุ เนื่องมาจากการที่หน่วยงานมีวิธีปฏิบัติอุปกรณ์เครื่องมือใหม่ๆ มาใช้ปฏิบัติงาน 7.4

ประโยชน์ของการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน การมีมาตรฐานการปฏิบัติงานว่าประโยชน์ต่อเทศบาลเมืองเดช อดมพบและเจ้าหน้าที่ในเทศบาล หลายประการ

ไม่ว่าจะเป็นทางด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การสร้างแรงจูงใจการปรับปรุงงาน การ ควบคุมงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

- (1) ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถ ด าเนินการอย่างถูกต้อง การเปรียบเทียบผลงานได้กับที่ควรจะเป็นมีความชัดเจนมองเห็นแนวทาง ในการพัฒนา ปฏิบัติงานให้เกิดผลได้มากขึ้นและช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองให้เข้าสู่มาตรฐานได้
- (2) ด้านการสร้างแรงจูงใจ มาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นสิ่งเร้าให้เกิดความมุ่งมั่น ไปสู่มา ผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถจะเกิดความรู้สึกท้าทาย ผู้ปฏิบัติงานที่มุ่งความสำเร็จ จะเกิดความรู้สึก เกิดความภาคภูมิใจและสนุกกับงาน
- (3) ด้านการปรับปรุง มาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าผลงาน ที่ มาจะต้องปฏิบัติ อย่างไรช่วยให้ไม่ต้องกำหนดรายละเอียดของงานทุกครั้ง ให้มองเห็นแนวทางในการ ประเมินและพัฒนาความสามารถของ ผู้ปฏิบัติงาน และช่วยให้สามารถพิจารณาถึงความคุ้มค่าและเป็นประโยชน์ต่อผลผลิต
- (4) ด้านการควบคุมงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือที่ผู้บังคับบัญชาใช้ควบคุม ปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาสามารถมอบหมายงานหน้าที่และสั่งงานได้ง่ายขึ้นช่วยให้สามารถท าดตามแผนงาน ง่ายขึ้น และ ควบคุมงานได้ดีขึ้น
- (5) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงาน ช่วยให้การประเมินผลการ ปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีหลักเกณฑ์ ป้องกันไม่ให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยความรู้สึก พ าดำกับมาตรฐานการปฏิบัติงานมีความชัดเจนและช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับ ดีขึ้น

8. **ชี้แจงและทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ**เกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ก าหนดไว้ พร้อมทั้งจูงใจให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเห็น ประโยชน์ที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้

9. **ผลักดันและส่งเสริมให้บุคลากร ทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันและถ่ายทอดองค์ความรู้ที่ได้**
การพัฒนากระบวนการไปยังบุคลากรอื่นๆ

ส่งเสริมให้บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันเพื่อสร้างองค์ความรู้ที่ได้จากการพัฒนา กระบวนการให้เป็นตาม มาตรฐานเดียวกันกำหนดแผนปฏิบัติการโดยก ระยะเวลา และเป้าหมายในการด าเนินงาน ให้ชัดเจนว่าต้องการผลงานเป็น ลักษณะใด เป็นปริมาณงานงานคุณภาพขั้นตอนการปฏิบัติงาน เวลาการ ปฏิบัติงาน หรือวิธีการปฏิบัติงาน ทั้งแผนงาน ระยะเวลาและเป้าหมายที่ตั้งไว้ต้องไม่ขัดกับนโยบายหรือระเบียบ ข้อบังคับของหน่วยงาน ส ำหรับวิธีการส่งเสริมให้มีการ ปฏิบัติงานให้ได้ตามมาตรฐานเนินการได้ดังนี้

- * ออกค าสั่งให้บุคลากรน ำไปปฏิบัติ
- * แต่งตั้งให้มีคณะท างานรับผิดชอบเฉพาะในการดูแลการปรับปรุงบริการหรือหน้าที่ปรับเปลี่ยนประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
- * การสร้างแรงจูงใจโดยใช้มาตรการยกย่องให้รางวัลแก่บุคลากรที่ปฏิบัติได้ตามกรอบมาตรฐานง บริการ เช่น การย่องชมเชย การมอบรางวัล เป็นต้น
- * การศึกษาดูงานจากองค์กรอื่นที่สามารถน ามาเป็นแบบอย่างที่ดีได้ หรือการให้ผู้อื่นมา เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดความต้องการในการเปลี่ยนแปลงตนเอง

10. การติดตามประเมินผลการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการ ติดตามผลการ

ปฏิบัติงานแล้ว น ามาเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่ก ำหนดไว้ ซึ่งอาจด ำเนินการได้ดังต่อไปนี้

10.1 ก ำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ก ำหนดไว้

10.2 ก ำหนดแบบการรายงานด ำเนินงานตามมาตรฐานของหน่วยงาน แล้วจัดส่งผลการปฏิบัติงานดังกล่าวให้หน่วยงานกลางทราบเป็นระยะๆ 3เช่นเดือนทุกๆ หรือทุกๆ6เดือน หรือแล้วแต่ความเหมาะสมและความเป็นไปได้

11. แนวทางการพัฒนากระบวนการงานในอนาคต ควรพิจารณาปรับปรุงหรือแก้ไข

มาตรฐานที่ก ำหนดไว้ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น ควรมีการปรับปรุง ทุกๆ5-6 ปี เพราะรูปแบบความต้องการของผู้รับบริการจะเปลี่ยนแปลงไปดังนั้นจึงควรเปลี่ยนแปลงระบบ บ การทำงานเพื่อให้สามารถตอบสนองได้ทันที่กับความต้องการของประชาชนด้วย

12. ปัจจัยที่ ทำให้โรงเรียนสามารถปรับปรุงกระบวนการงานได้สำเร็จอย่างต่อเนื่อง

วิเคราะห์จากการด ำเนินการปรับปรุงที่ผ่านมาว่าความส ำเร็จเกิดมาจากปัจจัยต่างๆมีอะไรบ้าง
เช่น เครื่องมือในการให้บริการระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยหน้าที่คุณภาพของเจ้าหน้าที่การป
รับขั้นตอนการท างาน ผู้บริหารให้ความส ำคัญ เป็นต้น

บทสรุป

การพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งที่โรงเรียนอมรสิริสამัคคีสามารถน ามาใช้ การบริหารงานเพื่อควบคุมให้การด ำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่ก ำหนดไว้ การมอบหมายหน้าที่ สามารถท ำได้สะดวก รวดเร็ว การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรมน่าเชื่อถือ เนื่องจากมีหลักฐานและหลักเกณฑ์ที่ สามารถชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับผลการประเมินได้

ในส่วนของการจัดการปฏิบัติงานมาตรฐานที่ก ำหนดไว้ถือเป็นสิ่งท้าทายที่ท ำให้ถึงเป้าหมายการปฏิบัติงานมีความถูกต้องมากขึ้น เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานมีกรอบหรือแนวทางในการประเมิน และการพัฒนาศักยภาพ เพื่อไปสู่มาตรฐานการปฏิบัติงานทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารของโรงเรียนได้ ร่วมกันก ำหนดไว้เพื่อให้การปฏิบัติงานได้คุณภาพและได้พัฒนาไปสู่องค์กรที่มีประสิทธิภาพ