



คู่มือการปฏิบัติราชการงาน
บริหารงานบุคคล
ประจำปี 2568

กลุ่มบริหารงานบุคคล โรงเรียนท่าแร่ศึกษา
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสกลนคร

คำนำ

คู่มือหรือมาตรฐานการให้บริการกลุ่มบริหารงานบุคคล โรงเรียนท่าแร่ศึกษา ประจำปี พ.ศ. 2568 จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากรในการให้บริการเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานในการให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีที่น่าประทับใจกับผู้มาขอรับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรและสามารถยกระดับคุณภาพการให้บริการ ไปสู่มาตรฐานสากลได้เป็นอย่างดี

กลุ่มบริหารงานบุคคล โรงเรียนท่าแร่ศึกษา

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
บทที่ 1 บทนำ	1
- ความเป็นมา	1
- วัตถุประสงค์	1
- คำจำกัดความ	1
บทที่ 2 งานการให้บริการ	2
- งานการให้บริการ/ขั้นตอนการให้บริการ	2
1) ขั้นตอนการขอต่อใบประกอบวิชาชีพ	4
2) ขั้นตอนการขอเครื่องราชย์อิสริยาภรณ์	5
3) ขั้นตอนการขอมีบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ	6
4) ขั้นตอนการขอหนังสือรับรองเงินเดือน	7
5) ขั้นตอนการลาป่วย ลากิจ ลาคลอดบุตร ลาศึกษาต่อ	8
7) ขั้นตอนการขอตรวจสุขภาพประจำปี	9
8) การพัฒนาบุคลากร	10

บทที่ 3 มาตรฐานการให้บริการ	11
- ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	11
- ด้านบุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการ	11
- ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	11
- ด้านช่องทางการเข้าถึงบริการ (การเข้าถึงข้อมูล)	11
- มาตรฐานการให้บริการ มาตรฐานทั่วไป	12
- มาตรฐานการรับโทรศัพท์	12
- มาตรฐานการต้อนรับ	12
บทที่ 4 ระบบติดตามประเมินผล	12
กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	12
บรรณานุกรม	13

บทที่ 1 บทนำ

1. ความเป็นมา

กลุ่มบริหารงานบุคคล มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนางาน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการต่อผู้มาขอรับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมุ่งเน้นให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรในสังกัด ได้ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ แก่ผู้มาติดต่อราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพและผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

2.2 เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

3. คำจำกัดความ

การบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและคำชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กร เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่าการบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆ เช่น งานวิชาการ งานประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการที่ดีผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าตา ขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากองค์กรโดยตรง หรือผ่านช่องทางสื่อสารต่าง ๆ ทั้งนี้รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการด้วย

ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ซึ่งได้รับมอบหมาย ให้ทำหน้าที่คอยให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการขององค์กร เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากรในส่วนราชการ ผู้ส่งมอบงาน บริษัท/เอกชน รวมทั้งผู้รับบริการ เป็นต้น

ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ หมายถึง ข้อกำหนด หรือขั้นตอนในการทำงาน กระบวนการทำงานให้บริการ ซึ่งมีระยะเวลาที่จำเป็นในการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ซึ่งในแต่ละงาน ที่ให้บริการ จะกำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับข้อกฎหมาย ความยากง่ายของ การปฏิบัติงาน ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อกิจกรรมหนึ่งซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ ระดับความพึงพอใจของบุคคลมีความสุข ชอบใจ พอใจ จะเกิดขึ้น เมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง

บทที่ 2 งานการให้บริการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสกลนคร มีแนวทางและวิธีการให้บริการตามภารกิจ ที่ได้รับมอบหมาย ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พระราชบัญญัติบริหารราชการแผ่นดิน กฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการ และกฎหมายที่กำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียเกิดความพึงพอใจ ได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ได้ประโยชน์ คำนึงค่า

งานการให้บริการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย

- 1) ขั้นตอนการขอต่อใบประกอบวิชาชีพ
- 2) ขั้นตอนการขอเครื่องราชย์อิสริยาภรณ์
- 3) ขั้นตอนการขอมีบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ บัตรประจำตัวผู้รับบำเหน็จ/บำนาญ บัตรประจำตัวพนักงานราชการ และบัตรประจำตัวลูกจ้างประจำ
- 4) ขั้นตอนการขอหนังสือรับรองเงินเดือน
- 5) ขั้นตอนการลา
- 6) ขั้นตอนการออกคำสั่งไปราชการ
- 7) ขั้นตอนการตรวจสอบสุขภาพประจำปี



ขั้นตอนการขอต่อใบประกอบวิชาชีพออนไลน์

1. เข้าไปที่เว็บ <https://selfservice.ksp.or.th>
2. สมัครสมาชิก โดยการกรอกข้อมูลลงไป และแนบไฟล์รูปภาพ ถ่ายภาพถือบัตรประชาชน
3. เมื่อสมัครสมาชิกแล้ว สามารถเข้าสู่ระบบทำการต่อใบประกอบวิชาชีพได้
4. กรอกข้อมูลส่วนตัวในแบบคำขอต่อยุ่ คส.02 อัปโหลดรูปถ่ายหน้าตรงครึ่งตัว ซึ่งถ่ายไว้ไม่เกิน 6 เดือน ขนาด 1 นิ้ว 1 รูป
5. รับรองคุณสมบัติ
6. แนบเอกสารบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาวุฒิการศึกษา สำเนาเกียรตินิยม หลักฐานการพัฒนาตนเอง อย่างน้อย 3 กิจกรรม ทำการยืนยันข้อมูล
7. รอตตรวจสอบเอกสาร พิมพ์ใบชำระค่าธรรมเนียมไปจ่ายที่ไปรษณีย์ หรือธนาคารกรุงไทย
8. รอตตรวจสอบ หลังจากจ่ายเงินประมาณ 2 สัปดาห์ สามารถพิมพ์ใบอนุญาตอิเล็กทรอนิกส์ได้
9. การพิมพ์ใบอนุญาตอิเล็กทรอนิกส์
 - ให้เลือกเมนู ใบอนุญาตอิเล็กทรอนิกส์ และสำเนาใบอนุญาต
 - เลือกใบอนุญาตอิเล็กทรอนิกส์



ขั้นตอนการขอเครื่องราชย์อิสริยาภรณ์

1

แจ้งหลักเกณฑ์และกำหนดการส่งคำขอและ
การให้ยื่นคำขอ

2

ตรวจสอบคุณสมบัติและความสมบูรณ์เอกสาร
หลักฐานประกอบ ลงโปรแกรม OBEC KR

3

นำเข้าที่ประชุมพิจารณากลับกรองคุณสมบัติฯ

4

บันทึกเสนอผู้บังคับบัญชาลงนามหนังสือ

5

ดำเนินการจัดส่งเอกสารให้ สพฐ.



ขั้นตอนการขอมิ/ต่อบัตรประจำตัว เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ขั้นตอนที่1 กรอกแบบฟอร์มคำขอร้องมีบัตรประจำตัวข้าราชการ

ขั้นตอนที่2 แนบเอกสารประกอบคำขอมิบัตร
1.บัตรประจำตัวข้าราชการ(ใบเดิม)
2.คำสั่งย้าย/เปลี่ยนตำแหน่ง 3.ใบแจ้งความ(กรณีบัตรหาย)

ขั้นตอนที่3 เจ้าหน้าที่พิมพ์หนังสือส่งเอกสาร เสนอผู้บริหารเซ็น
อนุมัติ และนำส่งที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ขั้นตอนที่4 รับบัตรที่ทำเสร็จแล้วจากสำนักงานเขตฯ และส่งกลับใบ
ตอบรับไปที่สำนักงานเขตฯ

ขั้นตอนการขอหนังสือรับรองเงินเดือน



กรอกแบบฟอร์มคำขอ



เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้อง



จัดทำหนังสือรับรองเสนอผู้มีอำนาจลงนาม



ส่งมอบหนังสือรับรองให้ผู้ขอ



ขั้นตอนการลา

1.

การลาป่วย

- ให้ส่งใบลาได้ในวันแรกที่มาปฏิบัติราชการ
- ลาป่วยเกิน 3 วัน ให้แนบใบรับรองแพทย์
-

2.

ลากิจ

- ส่งใบลาล่วงหน้าอย่างน้อย 1 วัน
- รอผู้บริหารเซ็นอนุมัติการลา

3.

ลาคลอดบุตร

- ส่งใบลาล่วงหน้าหรือในวันที่ลาคลอด
- ลาได้ 90 วันโดยได้รับเงินเดือน

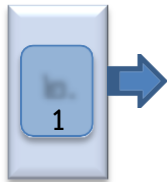
4.

ลาศึกษาต่อ

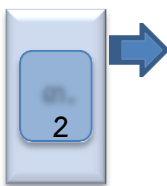
- ส่งคำร้องขออนุมัติการลาศึกษาต่อต่อผู้บังคับบัญชาขั้นต้นและเหนือขึ้นไปตามลำดับ
- ประเมินาโท 2 ปี
- ประเมินาเอก 3 ปี



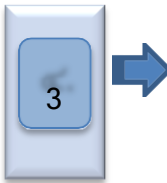
ขั้นตอนการออกคำสั่งไปราชการ



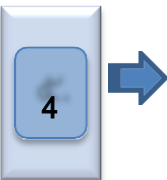
ผู้ประสงค์ไปราชการ ส่งสำเนาหนังสือราชการ/
รายละเอียดการไปราชการ ที่ผ่านการอนุมัติจาก
ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย



เจ้าหน้าที่พิมพ์ร่างคำสั่ง ลงเลขที่คำสั่งจากสารบรรณกลาง



เสนอร่างคำสั่งต่อรองผู้อำนวยการ และผู้บริหารตามลำดับ



เจ้าหน้าที่สำเนาคำสั่งไว้ที่งานบุคคล และนำส่งคำสั่งแก่ผู้ไป
ราชการ



การตรวจสอบภาพประจำปี

1. เจ้าหน้าที่แจ้งเวียนประชาสัมพันธ์ การเข้ารับการตรวจสอบภาพประจำปี

2. ผู้มีความประสงค์จะเข้ารับการตรวจ
แจ้งชื่อไว้ที่งานบุคคล

3. เจ้าหน้าที่ทำหนังสือตอบรับไปยัง
รพ.ของรัฐ ในเขตพื้นที่

4. เข้ารับการตรวจสอบภาพ ตาม
กำหนดการ และรอรับจดหมายรายงานผล
การตรวจสอบภาพจาก รพ.



การพัฒนานุเคราะห์

วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. บุคลากรแสดงความต้องการพัฒนาตนเองในแบบบันทึกข้อตกลงการพัฒนางานรายบุคคล (PA)
2. เจ้าหน้าที่รวบรวมข้อมูลความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรเสนอผู้บริหารสถานศึกษา
3. ผู้บริหารสถานศึกษาพิจารณาอนุมัติ/ไม่อนุมัติ
4. เจ้าหน้าที่จัดทำโครงการเพื่อขออนุมัติงบประมาณ
5. บุคลากรพัฒนาตนเองตามความประสงค์ที่
6. บุคลากรรายงานผลการพัฒนาตนเองให้ผู้บริหารทราบ
7. เจ้าหน้าที่สรุปผลการพัฒนานุเคราะห์

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่	รายละเอียดการปฏิบัติ	ระยะเวลาในการปฏิบัติ
1	บุคลากรแสดงความต้องการพัฒนาตนเองในแบบบันทึกข้อตกลงการพัฒนางานรายบุคคล (PA)	1 วัน
2	เจ้าหน้าที่รวบรวมข้อมูลความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรเสนอผู้บริหารสถานศึกษา	1 วัน
3	ผู้บริหารสถานศึกษาพิจารณาอนุมัติ/ไม่อนุมัติ	1 วัน
4	เจ้าหน้าที่จัดทำโครงการเพื่อขออนุมัติงบประมาณ	1 สัปดาห์
5	บุคลากรพัฒนาตนเองตามความประสงค์ที่	ตลอดปี
6	บุคลากรรายงานผลการพัฒนาตนเองให้ผู้บริหารทราบ	ตลอดปี
7	เจ้าหน้าที่สรุปผลการพัฒนานุเคราะห์	1 สัปดาห์



บทที่ 3 มาตรฐานการให้บริการ

การให้บริการตามภารกิจของกลุ่มบริหารงานบุคคล จะเห็นได้ว่า ขั้นตอนการให้บริการของงานบริการแต่ละด้าน มีความแตกต่างกันที่เนื้อหาของงาน ความยากง่าย ในการปฏิบัติ แต่อย่างไรก็ตาม งานให้บริการมีหัวใจหลักที่สำคัญ คือ “ผู้รับบริการต้องได้รับการบริการด้วยความ รวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้อง เสมอภาค และเกิดความพึงพอใจ” เพื่อให้เกิดประโยชน์สุข และผลสัมฤทธิ์ต่องาน บริการที่มี ประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ผู้รับบริการได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการ ตอบสนองความต้องการ เพื่อให้บุคลากรในโรงเรียนทำแรศึกษา สามารถปฏิบัติงานในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วน ได้เสียได้อย่างมี ประสิทธิภาพ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีที่น่าประทับใจ กับประชาชน บุคคลทั่วไป ข้าราชการ หน่วยงานอื่น ๆ ทั้งในฐานะผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มบริหารงานบุคคล จึงได้กำหนดวิธีการปฏิบัติงานที่ดี ของบุคลากรในการให้บริการ ดังนี้

1. ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

1) สำนักงานสะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย โต๊ะทำงานจัดให้เป็นระเบียบและไม่มีสิ่งของ เกินความจำเป็น มีแสงสว่างเพียงพอ

2) ใช้มาตรฐาน 5 ส. โดยเน้นเรื่องการจัดสำนักงาน และจัดระบบเอกสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อย

3) จัดให้มีจุดบริการที่เหมาะสมแก่ผู้มารับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ บริการน้ำดื่ม มุมอ่านหนังสือ

4) มีผัง/ป้าย ที่ชัดเจนเพื่อบ่งชี้ขั้นตอนการให้บริการ

5) มีจุดประชาสัมพันธ์/ติดต่อสอบถาม ที่เหมาะสม สะดวกต่อผู้รับบริการ

6) จัดโต๊ะทำงานของเจ้าหน้าที่ให้สอดคล้องกับขั้นตอนการให้บริการเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ

7) สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

2. ด้านบุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการ

กำหนดคุณสมบัติ/คุณลักษณะของผู้ให้บริการ (บุคลากร ในสำนักงาน)

1) ดูแล หน้าตา ทรงผม เล็บมือ ให้สะอาดอยู่เสมอ

2) ขณะให้บริการ ไม่รับประทานอาหาร หรือของขบเคี้ยวต่าง ๆ

3) ห้ามเฝ้าแวว เกาหัว หาวนอน หยอกล้อเล่นกัน ขณะให้บริการ



- 4) ห้ามเสริมสวย ล้าง แคะ แกะ เกา ขณะให้บริการ
- 5) ห้ามพูดจา หรือหยิบของข้ามหน้าข้ามตาผู้อื่น
- 6) แต่งกายสุภาพเรียบร้อยถูกระเบียบ
- 7) ใช้กิริยาจากที่สุภาพต่อผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ
- 8) ยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอเมื่อมีผู้รับบริการ
- 9) ประสานงาน และติดตามงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ด้วยท่าทีที่เป็นมิตร
- 10) มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ
- 11) มีความพร้อม และกระตือรือร้นในการให้บริการ
- 12) ให้เกียรติผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ
- 13) มีความอดทนอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ
- 14) มีความเอื้ออาทรต่อผู้ร่วมงาน และไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก
- 15) ให้ความช่วยเหลือนอกจากภารกิจ เช่น สามารถแนะนำบุคคลที่สามารถให้บริการในเรื่องอื่น ที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานของตนได้
- 16) รอบรู้ รอบ ในงานบริการ และร่วมด้วยช่วยกันเป็นทีม
- 17) ไม่ใช้เสียงรบกวนผู้อื่นระหว่างเวลาปฏิบัติงาน
- 18) เรียนรู้ และพัฒนาตนเองตลอดเวลา

3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการมีดังนี้

- 1) ดำเนินการรับ-ส่งเอกสาร จัดทำ/จัดส่งเอกสารต่างๆ ของหน่วยงานทันทีโดยไม่ข้ามวัน หากมีเหตุสุดวิสัยให้รีบดำเนินการในวันรุ่งขึ้นทันที
- 2) ใช้วิธีปฏิบัติอย่างไม่เป็นทางการก่อนมีหนังสือสั่งการ เช่น โทรศัพท์ติดต่อหรือประสานงาน ด้วยตนเอง เพื่อให้การปฏิบัติงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสร็จตามกำหนดเวลา
- 3) หากได้รับการมอบหมายให้เดินเรื่อง ต้องดำเนินการให้เสร็จภายใน ๑ วัน หรืออย่างช้าไม่เกิน 3 วัน และต้องแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้มอบหมายทราบทันที
- 4) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และถูกต้องเสมอ
- 5) เมื่อรับเรื่องจากผู้มาติดต่อแล้ว ต้องจัดการติดตาม ให้เสร็จโดยเร็ว

4. ด้านช่องทางการเข้าถึงบริการ (การเข้าถึงข้อมูล) การเข้าถึงข้อมูลหรือการขอรับบริการมีดังนี้

- 1) การยื่นขอรับบริการด้วยตนเองที่หน่วยงานนั้นๆ ตั้งอยู่
- 2) เปิดให้มีช่องทางการติดต่อสอบถามข้อมูล/บริการได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร E-Mail INTERNET Webpage กลุ่ม Line
- 3) การเปิดให้ประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถขอรับบริการผ่านทางโทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ หรือผ่านทาง INTERNET



บทที่ 4 ระบบติดตามประเมินผล

การจัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากรในการให้บริการของกลุ่มบริหารงานบุคคล โรงเรียนท่าแร่ศึกษา เป็นการกำหนดแนวทางเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อขอรับ บริการได้เป็นมาตรฐานเดียวกัน แนวทางของการประเมินประสิทธิผลของการปฏิบัติงานใน 2 ลักษณะ ดังนี้

1. การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีความคาดหวังว่า เมื่อหน่วยงานได้มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการตามคู่มือฯ ย่อมส่งผลต่อ ประสิทธิภาพของการให้บริการ
2. การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานให้บริการตามภารกิจที่รับผิดชอบ โดยมีความคาดหวังว่า เมื่อมีแนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากรในการให้บริการแล้ว ทุกกลุ่มงานจะได้นำหลักการไปใช้ในการจัดทำ คู่มือปฏิบัติงานให้บริการเฉพาะด้านต่อไป ในการดำเนินการเก็บข้อมูลดังกล่าวกำหนดแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

- 1) จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
- 2) ติดตามการดำเนินงานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในแต่ละด้านของกลุ่มงาน
- 3) เปิดช่องทางการสื่อสารเพื่อการแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะข้อร้องเรียนต่างๆ ผ่านสื่อ INTERNET Web-board E- Mail Facebook กลุ่ม Line
- 4) นำแบบสอบถามหรือข้อคิดเห็นที่ได้มารวบรวมและสรุปผล เพื่อประมวลแนวทางการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

บทสรุป

การจัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติของบุคลากรในการให้บริการจะเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่ง ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ สามารถควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นตามเป้าหมายขององค์กร ในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานมีกรอบแนวทางการปฏิบัติงาน และพัฒนาศักยภาพองค์ความรู้เพื่อการให้บริการ ที่ได้มาตรฐานสูงก้าวสู่องค์กรคุณภาพขั้นแนวหน้าในอนาคตต่อไป

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- 1) พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2547



บรรณานุกรม

สำนักงาน ก.พ.ร. คู่มือการจัดทำมาตรฐานและการปรับปรุงการบริการ , กรุงเทพมหานคร : บริษัทสุขุมวิท มีเดีย มาร์เก็ตติ้ง จำกัด , ม.ป.ป.

วิพุธ อ่องสกุล. ชุดเครื่องมือการพัฒนางานองค์กร (Organization Improvement Toolkits) ตามแนวทาง การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย. กรุงเทพฯ : บริษัท วิชั่น พรินท์ แอนด์ มีเดีย จำกัด , 2551

คณะผู้จัดทำ

ที่ปรึกษา

นายอาทิตย์ ชูรีรัมย์ ผู้อำนวยการโรงเรียน

นายพงษ์พัฒน์ วอทอง รองผู้อำนวยการโรงเรียน

คณะทำงาน

[illegible]

นางสาวพิชญาภา อินธิแสง ครูชำนาญการพิเศษ เจ้าหน้าที่งานบุคคล

นางสาวโศภิตา เตชะเลิศ ครูชำนาญการพิเศษ เจ้าหน้าที่งานบุคคล

ออกแบบ/จัดทำรูปเล่ม

