



คู่มือมาตรฐานการให้บริการ ของฝ่ายงบประมาณ



โรงเรียนพรเจริญวิทยา
อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบึงกาฬ



คู่มือมาตรฐานการให้บริการของฝ่ายงบประมาณ

โรงเรียนพรเจริญวิทยา
อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ

สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบึงกาฬ
สำนักงานคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

คู่มือการให้บริการของบุคลากร โรงเรียนพรเจริญวิทยา จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากรในการให้บริการ เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานในการให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีที่น่าประทับใจกับผู้มาขอรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร และสามารถยกระดับคุณภาพการให้บริการไปสู่มาตรฐานสากลได้เป็นอย่างดี

โรงเรียนพรเจริญวิทยา

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ ๑ บทนำ	๑
ความเป็นมา	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
บทที่ ๒ งานการให้บริการ	๒
งานการให้บริการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๒
บทที่ ๓ มาตรฐานการให้บริการ	๙
ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	๙
ด้านบุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการ	๑๐
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	๑๐
ด้านช่องทางการเข้าถึงบริการ (การเข้าถึงข้อมูล)	๑๑
มาตรฐานการให้บริการ	๑๑
มาตรฐานทั่วไป	๑๒
มาตรฐานการรับโทรศัพท์	๑๒
มาตรฐานการต้อนรับ	๑๒
บทที่ ๔ ระบบติดตามประเมินผล	๑๓

บทที่ ๑

บทนำ

๑. ความเป็นมา

ฝ่ายงบประมาณ โรงเรียนพรเจริญวิทยา มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ตลอดจนพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการต่อผู้มาขอรับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมุ่งเน้นให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรในสังกัด ได้ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

๒.๒ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. คำจำกัดความ

การบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและคำชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กร เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆ เช่น งานวิชาการ งานประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ดังนั้นถ้าบริการที่ดีผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากองค์กรโดยตรง หรือผ่านช่องทางสื่อสารต่าง ๆ ทั้งนี้รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการด้วย

ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ซึ่งได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่คอยให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

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

ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ หมายถึง ข้อกำหนด หรือขั้นตอนในการทำงาน กระบวนการทำงานให้บริการ ซึ่งมีระยะเวลาที่จำเป็นในการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ซึ่งในแต่ละงานที่ให้บริการจะกำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับข้อกำหนด ความยากง่ายของการปฏิบัติงานความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อกิจกรรมหนึ่งซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ ระดับความพึงพอใจของบุคคลมีความสุข ชอบใจ พอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง

บทที่ 2

งานการให้บริการ

โรงเรียนพรเจริญวิทยามีแนวทางและวิธีการให้บริการตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ตามรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พระราชบัญญัติบริหารราชการแผ่นดินกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ และกฎหมายที่ กำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เกิดความพึงพอใจได้รับการ บริการที่สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ได้ประโยชน์ คุ่มค่า ภายใต้การบริการดังต่อไปนี้

๑. การขอใช้เงินตามโครงการ
๒. การเบิกค่ารักษาพยาบาลและการศึกษาบุตร
๓. การเบิกเงินประกันอุบัติเหตุ

๑. การขอใช้เงินตามโครงการ

๑.๑ ผู้รับผิดชอบโครงการเสนอบันทึกขอใช้เงินผ่านหัวหน้ากลุ่มสาระฯ/หัวหน้าฝ่าย และรอง ผู้อำนวยการฝ่าย

๑.๒ ผู้รับผิดชอบโครงการยื่นเอกสารต่อเจ้าหน้าที่พัสดุโรงเรียนตามฝ่ายงาน

๑.๓ เจ้าหน้าที่พัสดุโรงเรียนตรวจสอบเอกสารและเสนอต่อหัวหน้าฝ่ายงบประมาณ และรอง ผู้อำนวยการฝ่ายงบประมาณ (ดำเนินการภายใน ๑ วันทำการ)

๑.๔ เจ้าหน้าที่พัสดุโรงเรียนเสนองานนโยบายและแผนงาน

๑.๕ งานนโยบายและแผนงานตรวจสอบโครงการและงบประมาณ แล้วเสนอผู้อำนวยการ

๑.๕ ผู้อำนวยการอนุมัติ (ดำเนินการภายใน ๑ วันทำการ)

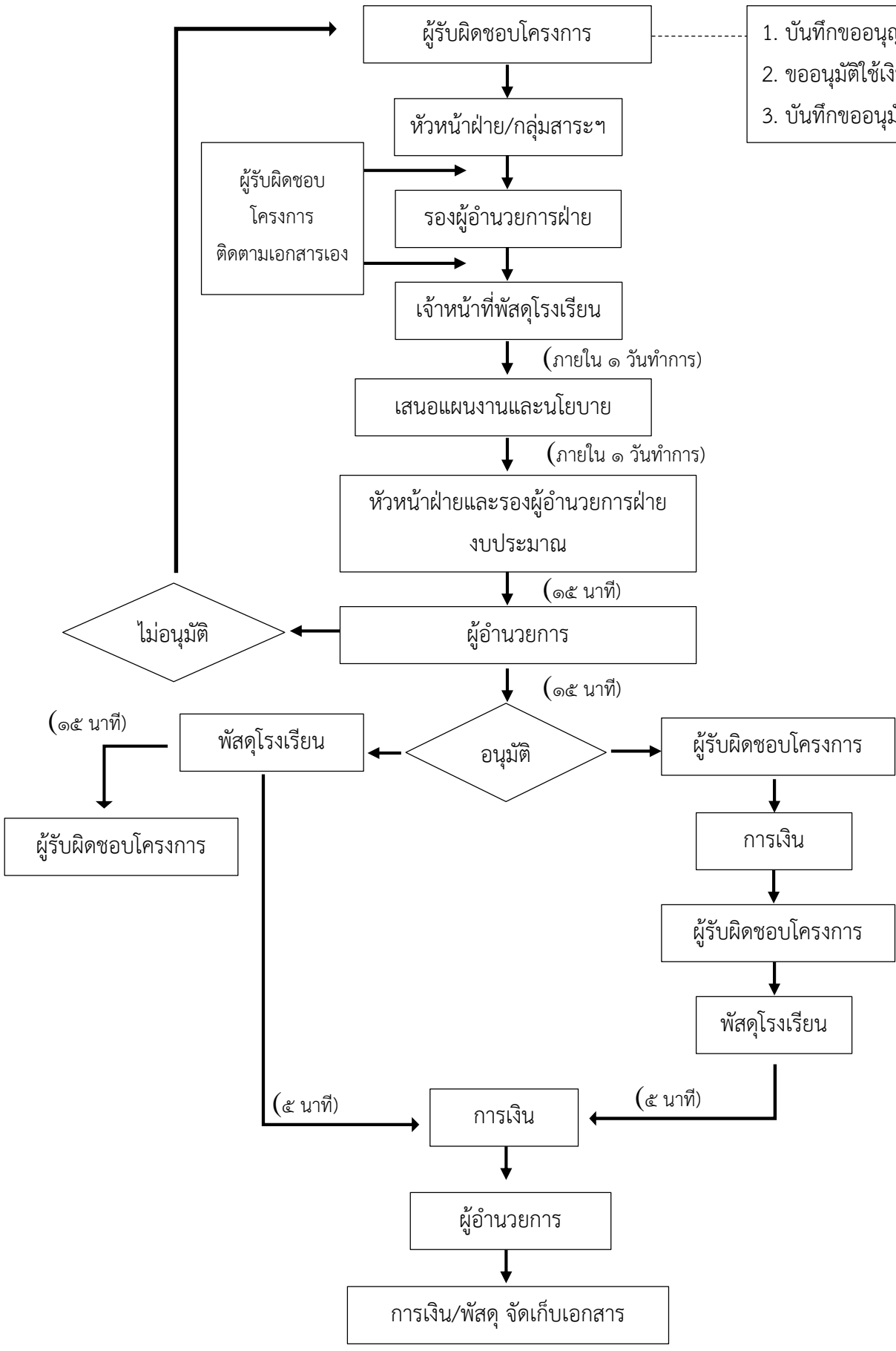
๑.๕.๑ กรณีจัดซื้อ/จัดจ้าง พักตร์โรงเรียนดำเนินการจัดซื้อ/จัดจ้าง และจ่ายพัสดุให้ ผู้รับผิดชอบโครงการ (ดำเนินการภายใน ๓ วันทำการ)

๑.๕.๒ กรณีใช้เงิน ให้ผู้รับผิดชอบโครงการทำเรื่องยืมเงิน กับงานเจ้าหน้าที่การเงิน (ดำเนินการภายใน ๑ วันทำการ)

๑.๖ เจ้าหน้าที่การเงิน/พัสดุ เสนอเอกสารต่อหัวหน้าฝ่ายงบประมาณ รองผู้อำนวยการฝ่าย งบประมาณ และผู้อำนวยการต่อไป

แผนผังขั้นตอนขอใช้เงินตามโครงการ

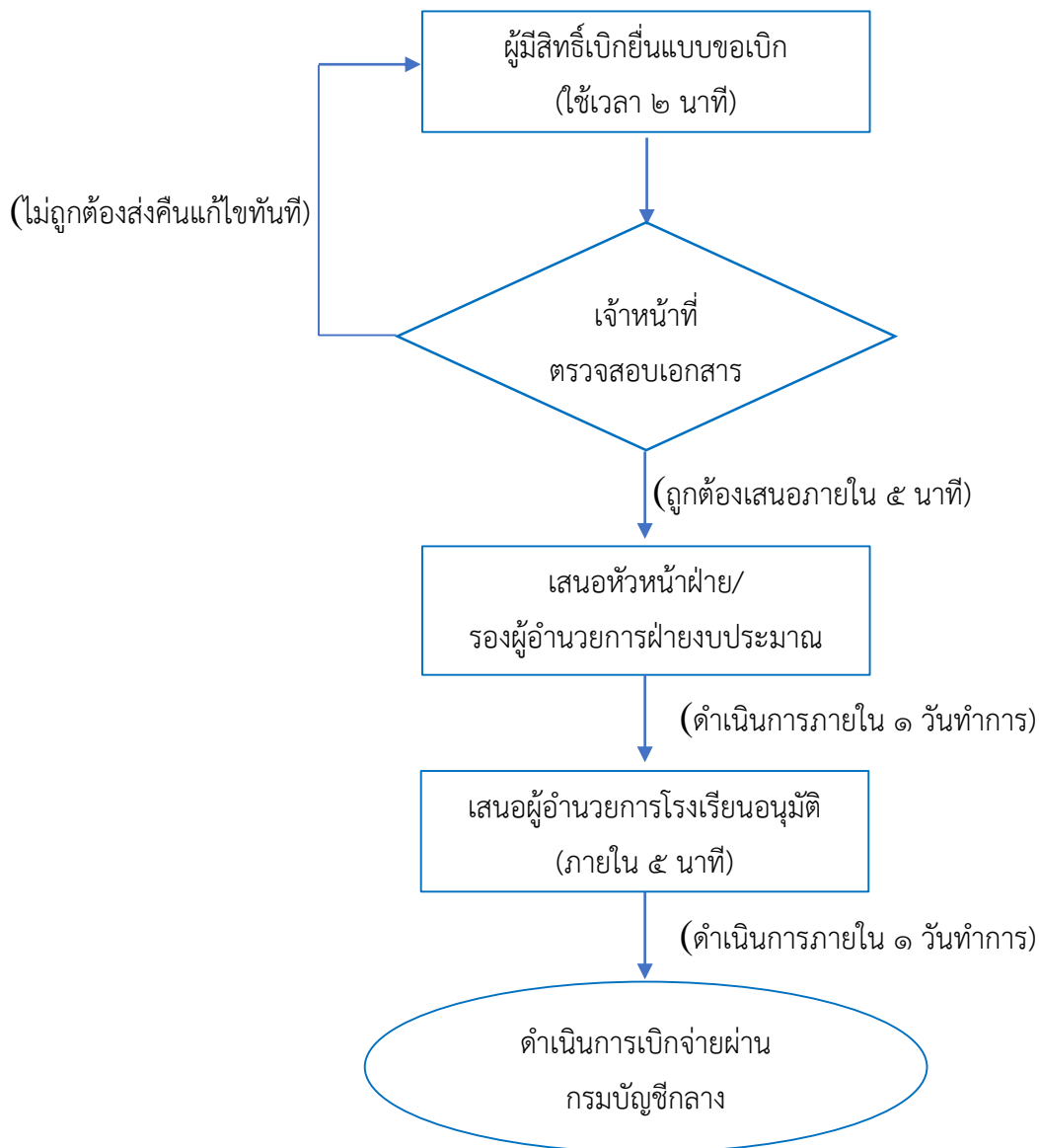
- 1. บันทึกขออนุญาตจัดกิจกรรม
- 2. ขออนุมัติใช้เงิน
- 3. บันทึกขออนุมัติจัดซื้อจัดจ้าง



๒. แผนผังการเบิกเงินค่ารักษาพยาบาล

- ๒.๑ ผู้ขอยื่นแบบใบเบิกค่ารักษาพยาบาลหรือค่าการศึกษาบุตร (ใช้เวลา ๒ นาที)
- ๒.๒ ตรวจสอบเอกสารหลักฐานการเบิกเงินสวัสดิการ (ใช้เวลา ๑๐ นาที)
- ๒.๓ เสนอผู้มีอำนาจอนุมัติ (ภายใน ๑ วันทำการ)
- ๒.๔ ดำเนินการเบิกจ่ายผ่านกรมบัญชีกลาง (ภายใน ๑ วันทำการ)
- ๒.๕ ผู้รับผิดชอบ นางจตุพร วิณโรจน์

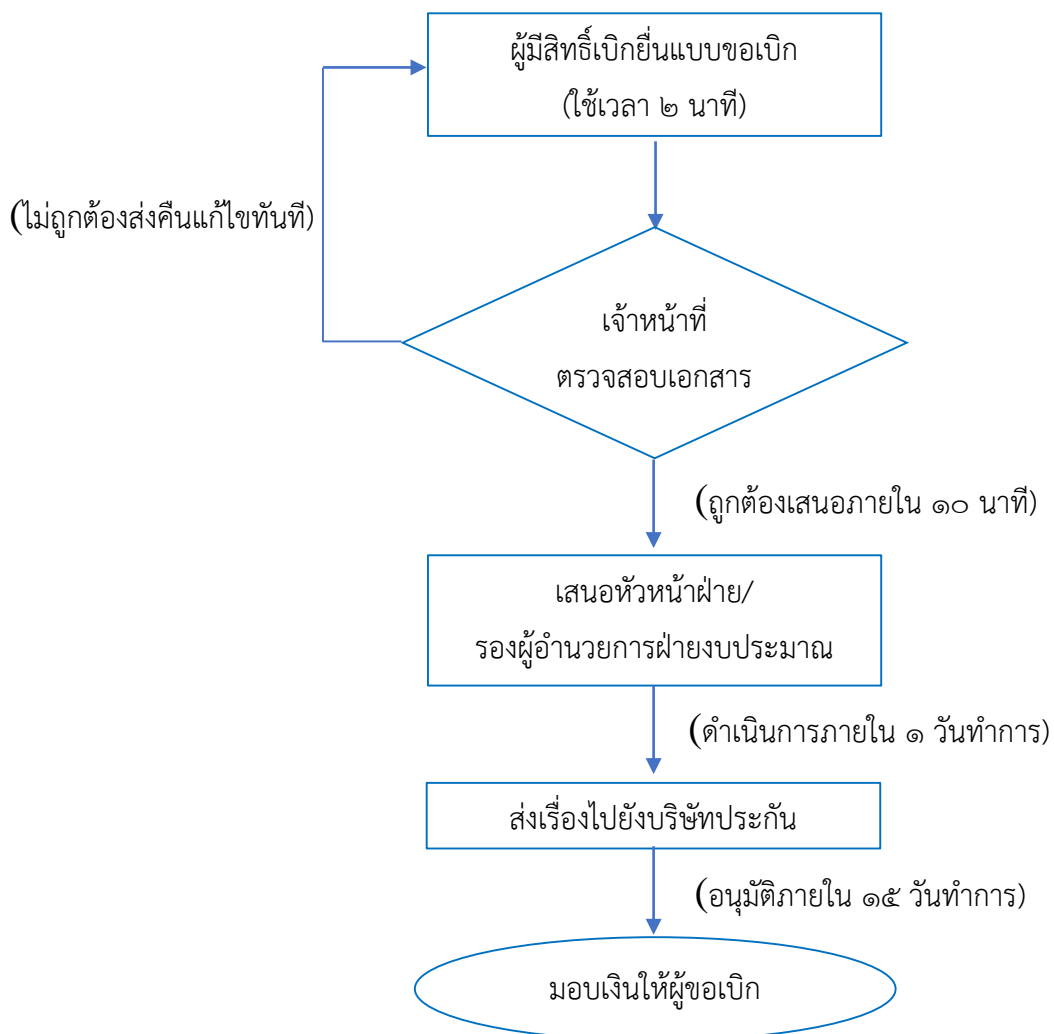
แผนผังขั้นตอนการเบิกเงินค่ารักษาพยาบาลและการศึกษาบุตร



๓. แผนผังการเบิกเงินประกันอุบัติเหตุ

- ๓.๑ ผู้ขอยื่นแบบใบเบิกเงินค่าประกันอุบัติเหตุ (ใช้เวลา ๒ นาที)
- ๓.๒ ตรวจสอบเอกสารหลักฐานการเบิกเงินสวัสดิการ (ใช้เวลา ๑๐ นาที)
- ๓.๓ เสนอผู้มีอำนาจอนุมัติ (ใช้เวลา ๓๐ นาที)
- ๓.๔ นำส่งเอกสารให้บริษัทประกัน (ภายใน ๑ วันทำการ)
- ๓.๕ ได้รับการอนุมัติ (ภายใน ๑๕ วันทำการ)
- ๓.๖ มอบเงินให้ผู้ขอเบิก (ภายใน ๑ วันทำการ)
- ๓.๗ ผู้รับผิดชอบ นางสาวนิรัตติยากร กอแก้ว

แผนผังขั้นตอนการเบิกเงินประกันอุบัติเหตุ



บทที่ ๓

มาตรฐานการให้บริการ

ในการให้บริการตามภารกิจของโรงเรียนพรเจริญวิทยา จะเห็นได้ว่าขั้นตอนการให้บริการของงานบริการแต่ละด้าน มีความแตกต่างกันที่เนื้อหาของงาน ความยากง่ายในการปฏิบัติ แต่อย่างไรก็ตามงานให้บริการมีหัวใจหลักที่สำคัญคือ “ผู้รับบริการต้องได้รับบริการด้วยความรวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้อง เสมอภาคและเกิดความพึงพอใจ” เพื่อให้เกิดประโยชน์สุข และผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ผู้รับบริการได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ เพื่อให้บุคลากรของโรงเรียนพรเจริญวิทยาสามารถปฏิบัติงานในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีที่น่าประทับใจกับประชาชน บุคคลทั่วไป ข้าราชการหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งในฐานะผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโรงเรียนพรเจริญวิทยา จึงได้กำหนดวิธีการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากรในการให้บริการ ดังนี้

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

ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

๑. ห้องน้ำสะอาด
๒. โรงเรียนสะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย โต๊ะทำงานจัดให้เป็นระเบียบและไม่มีสิ่งของเกินความจำเป็น มีแสงสว่างเพียงพอ
๓. ใช้มาตรฐาน ๕ ส. โดยเน้นเรื่อง การจัดสำนักงาน และจัดระบบเอกสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อย
๔. จัดให้มีจุดบริการที่เหมาะสมแก่ผู้มารับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ บริการน้ำดื่ม มุมอ่านหนังสือ
๕. มีผัง/ป้าย ที่ชัดเจนเพื่อบ่งชี้ขั้นตอนการให้บริการ
๖. มีจุดประชาสัมพันธ์/ติดต่อสอบถาม ที่เหมาะสม สอดคล้องกับผู้รับบริการ
๗. จัดโต๊ะทำงานของเจ้าหน้าที่ให้สอดคล้องกับขั้นตอนการให้บริการ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ
๘. สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

ด้านบุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการ

คุณสมบัติ/คุณลักษณะของผู้ให้บริการ (บุคลากรในโรงเรียน)

๑. ดูแล หน้าตา ทรงผม เล็บมือ ให้สะอาดอยู่เสมอ
๒. ขณะให้บริการ ยอมรับประทานอาหาร หรือของขบเคี้ยวต่าง ๆ
๓. อย่าทำเอา เกาหัว หาวนอน หยอกล้อเล่นกัน ขณะให้บริการ

๔. อย่าเสริมสวย ล้าง 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. ให้ความช่วยเหลือนอกจากภารกิจ เช่น สามารถแนะนำบุคคลที่สามารถให้บริการในเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานของตนได้
๑๖. จงรอบรู้ รู้รอบ ในงานบริการ และร่วมด้วยช่วยกันเป็นทีม
๑๗. ไม่ใช่เสียงรบกวนผู้อื่นระหว่างเวลาปฏิบัติงาน
๑๘. เรียนรู้ และพัฒนาตนเองตลอดเวลา

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ

๑. ดำเนินการรับ-ส่งเอกสาร จัดทำ/จัดส่งเอกสารต่างๆ ของหน่วยงานทันทีโดยไม่ข้ามวัน หากมีเหตุสุดวิสัยให้รีบดำเนินการในวันรุ่งขึ้นทันที
๒. ใช้วิธีปฏิบัติอย่างไม่เป็นทางการก่อนมีหนังสือสั่งการ เช่น โทรศัพท์ติดต่อหรือประสานงานด้วยตนเอง เพื่อให้การปฏิบัติงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสร็จตามกำหนดเวลา
๓. หากได้รับการมอบหมายให้เดินเรื่อง ต้องดำเนินการให้เสร็จภายใน ๑ วัน หรืออย่างช้าไม่เกิน ๒ วันและต้องแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้มอบหมายทราบทันที
๔. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และถูกต้องเสมอ
๕. เมื่อรับเรื่องจากผู้มาติดต่อแล้ว ต้องจัดการติดตาม ให้เสร็จโดยเร็ว

ด้านช่องทางการเข้าถึงบริการ (การเข้าถึงข้อมูล)

การเข้าถึงข้อมูลหรือการขอรับบริการ

๑. การยื่นขอรับบริการด้วยตนเองที่หน่วยงานนั้นๆ
๒. เปิดให้มีช่องทางการติดต่อสอบถามข้อมูล/บริการได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร E-Mail INTERNET Webpage กลุ่ม Line
๓. การเปิดให้ประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถขอรับบริการ ผ่านทางโทรศัพท์ทางโทรสาร ทางไปรษณีย์ หรือผ่านทาง INTERNET

๔. การจัดให้มีเอกสารแผ่นพับประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านต่าง ๆ
๕. จัดให้มีบอร์ดประกาศประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์
๖. จัดให้มีบริการส่งผลการพิจารณาทางไปรษณีย์ ทั้งนี้เพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้าและสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการเดินทางมารับผลด้วยตนเองของผู้รับบริการ

มาตรฐานการให้บริการ

มาตรฐานทั่วไป

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

มาตรฐานการรับโทรศัพท์

๑. รับโทรศัพท์ทันที เมื่อได้ยินเสียงเรียก หากมีเหตุผลจำเป็นต้องรับโทรศัพท์ ไม่ควรให้เสียงกริ่งดังเกิน ๓ ครั้ง
๒. กล่าวทักทาย โดยพูดว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ (ชื่อผู้รับโทรศัพท์) รับสายครับ/ค่ะ
๓. เมื่อผู้รับบริการแจ้งความต้องการแล้ว ให้ผู้รับโทรศัพท์แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมารับสายโดยเร็ว
๔. กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ ให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถามรายละเอียดต่าง ๆ จากผู้ที่โทรเข้ามา เช่น ชื่อผู้โทร เบอร์ติดต่อกลับ เรื่องที่ต้องการจะติดต่อเพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

มาตรฐานการต้อนรับ

๑. สอบถามความต้องการของผู้รับบริการก่อนเสมอ
๒. สอบถามความต้องการโดยใช้คำพูด “สวัสดีครับ/ค่ะ ต้องการติดต่อเรื่องอะไรครับ/ค่ะ
๓. อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ

บทที่ ๔

ระบบติดตามประเมินผล

การจัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากรในการให้บริการโรงเรียนพรเจริญวิทยา เป็นการกำหนดแนวทางเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการได้เป็นมาตรฐานเดียวกัน แนวทางของการประเมินประสิทธิผลของการทำงานกำหนดตัวชี้วัดใน ๒ ลักษณะ ดังนี้

๑. การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีความคาดหวังว่า เมื่อหน่วยงานได้มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการตามคู่มือ ย่อมจะส่ง ผลต่อประสิทธิภาพของการให้บริการ ซึ่งกำหนดวัดความพึงพอใจในแต่ละด้านได้แก่ ตัวบุคลากร กระบวนการงานสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น

๒. การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานให้บริการตามภารกิจที่รับผิดชอบ โดยมีความคาดหวังว่า เมื่อมีแนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากรในการให้บริการแล้ว ทุกกลุ่มงานจะได้นำหลักการไปใช้ในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานให้บริการเฉพาะด้านต่อไปในการดำเนินการเก็บข้อมูลตัวชี้วัดดังกล่าว กำหนดแนวทางการดำเนินงานดังนี้

๑. จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ใน ๓ ด้านได้แก่ บุคลากร กระบวนการงาน สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

๒. ติดตามการดำเนินงานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในแต่ละด้านของทุกกลุ่มงาน

๓. เปิดช่องทางการสื่อสารเพื่อการแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะข้อร้องเรียนต่างๆ ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น INTERNET Web-board E- Mail Facebook กลุ่ม Line เป็นต้น

๔. นำแบบสอบถามหรือข้อคิดเห็นที่ได้มารวบรวมและสรุปผล เพื่อประมวลแนวทางการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

บทสรุป

การจัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติของบุคลากรในการให้บริการ จะเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ สามารถควบคุม การปฏิบัติงานให้เป็นตามเป้าหมายขององค์กรในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานมีกรอบแนวทางการปฏิบัติงาน และพัฒนาศักยภาพองค์ความรู้เพื่อการให้บริการที่ได้มาตรฐานสูง ก้าวสู่องค์กรคุณภาพชั้นนำในอนาคตต่อไป