



คู่มือมาตรฐานการให้บริการ



โรงเรียนบ้านหนองไผ่

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑

คำนำ

คู่มือการให้บริการของข้าราชการการครูและบุคลากรโรงเรียนบ้านหนองไผ่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากรในการให้บริการ เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานในการให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจสร้างความสัมพันธ์ที่ดีที่น่าประทับใจกับผู้มาขอรับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร และสามารถยกระดับคุณภาพการให้บริการไปสู่มาตรฐานสากลได้เป็นอย่างดี

โรงเรียนบ้านหนองไผ่

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	๘
- ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	๙
- ด้านบุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการ	๙
- ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	๙
- ด้านช่องทางการเข้าถึงบริการ (การเข้าถึงข้อมูล)	๑๐
- มาตรฐานการให้บริการ	๑๐
- มาตรฐานทั่วไป	๑๐
- มาตรฐานการรับโทรศัพท์	๑๑
- มาตรฐานการต้อนรับ	๑๑
บทที่ ๔ ระบบติดตามประเมินผล	๑๒
บรรณานุกรม	๑๓
ภาคผนวก	๑๔
คณะผู้จัดทำ	๑๕

บทที่ ๑

บทนำ

๑. ความเป็นมา

โรงเรียนบ้านหนองไผ่ 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 มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ 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/เอกชน รวมทั้งผู้รับบริการ เป็นต้น

ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ หมายถึง ข้อกำหนด หรือขั้นตอนในการทำงาน กระบวนการทำงานให้บริการ ซึ่งมีระยะเวลาที่จำเป็นในการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ซึ่งในแต่ละงานที่ให้บริการ จะกำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับข้อกำหนด ความยากง่ายของการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อกิจกรรมหนึ่งซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ ระดับความพึงพอใจของบุคคลมีความสุข ชอบใจ พอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง

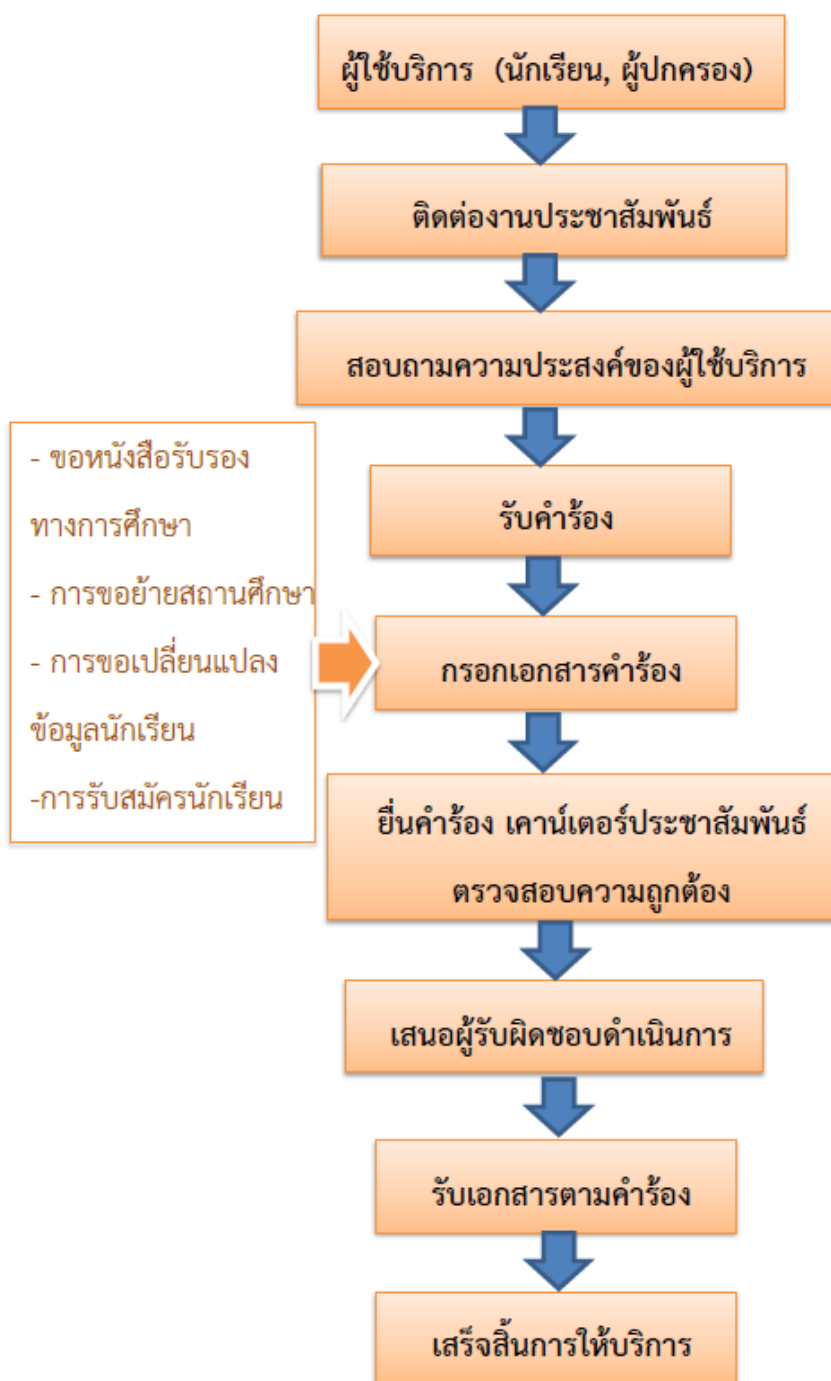
บทที่ ๒ งานการให้บริการ

โรงเรียนบ้านหนองไผ่ มีแนวทางและวิธีการให้บริการ ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ตามรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พระราชบัญญัติบริหารราชการแผ่นดิน กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ และกฎหมายที่ กำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เกิดความพึงพอใจ ได้รับการ บริการที่สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ได้ประโยชน์ คุ่มค่า

งานการให้บริการ/ขั้นตอนการให้บริการ

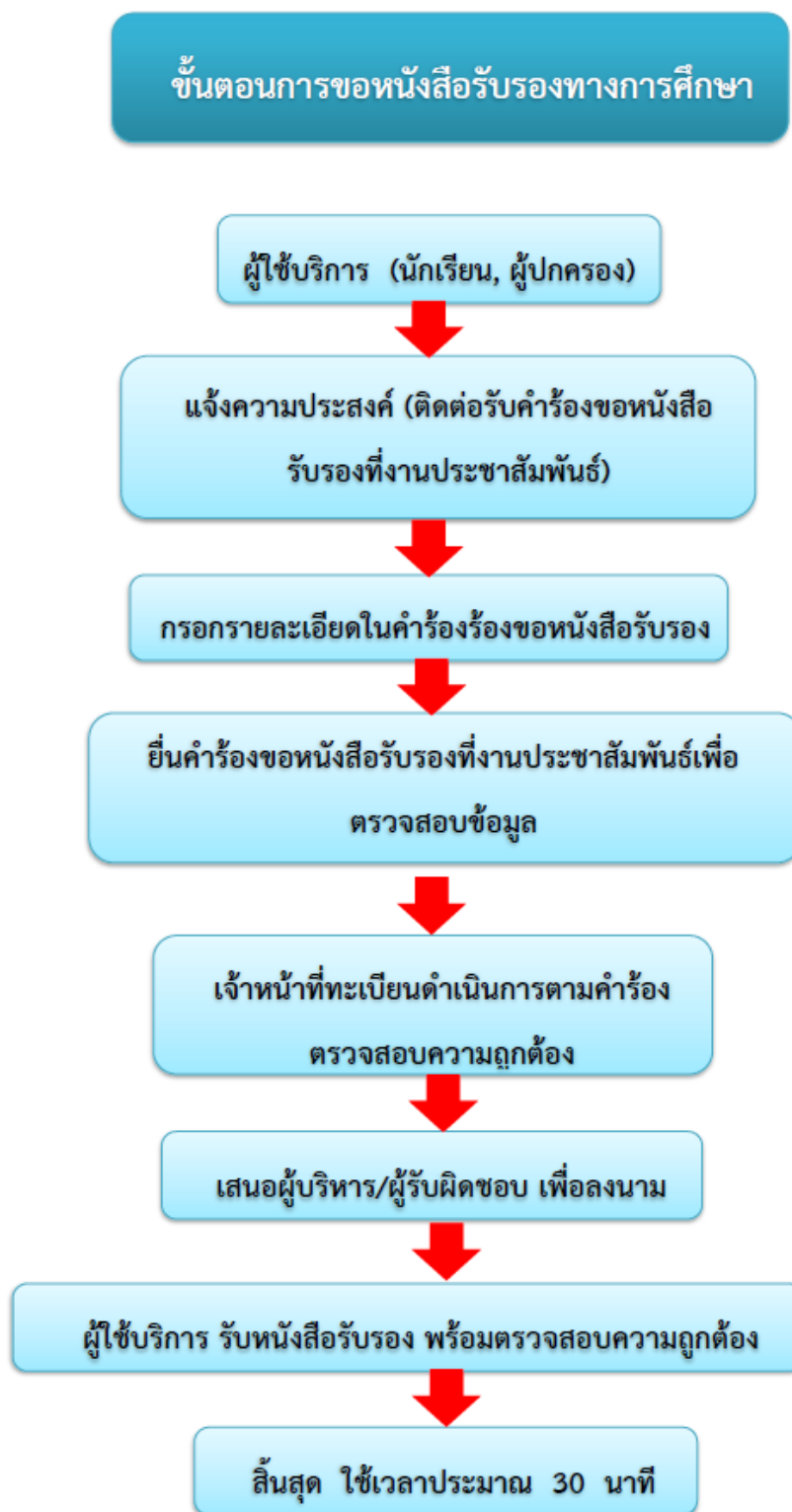
- ๑) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน(One Stop Service)
- ๒) ขั้นตอนการขอหนังสือรับรองทางการศึกษา
- ๓) ขั้นตอนการขอย้ายสถานศึกษาของนักเรียน
- ๔) ขั้นตอนการขอย้ายเปลี่ยนแปลงข้อมูลของนักเรียน
- ๕) ขั้นตอนการรับสมัครนักเรียน

ขั้นตอนการปฏิบัติงานระบบ One Stop Service



ผู้รับผิดชอบ : นางสาวบุษบง หาจักร

ใช้เวลา : 15 นาที



ผู้รับผิดชอบ : นางบุรณณ์ โคตรพันธ์ นางสาวบุษบง หาจักร
ใช้เวลา : 30 นาที



ผู้รับผิดชอบ : นางบุรณณ์ โคตรพันธ์ นางสาวบุษบง หาจักร

ใช้เวลา : 30 นาที

ขั้นตอนขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลนักเรียน

ผู้ใช้บริการ (ผู้ปกครอง)

แจ้งความประสงค์ (ติดต่อรับคำร้องขอ
เปลี่ยนแปลงข้อมูลทีมงานประชาสัมพันธ์)

กรอกรายละเอียดในคำร้อง

ยื่นคำร้องขอเปลี่ยนแปลงข้อมูล และเอกสารหลักฐาน
การเปลี่ยนแปลงทีมงานประชาสัมพันธ์ ตรวจสอบข้อมูล

เจ้าหน้าที่ทะเบียนดำเนินการตามคำร้อง
บันทึกเปลี่ยนแปลงข้อมูล

รับเอกสารตามคำร้อง

สิ้นสุด ใช้เวลาประมาณ 30 นาที

ผู้รับผิดชอบ : นางบุรณณ์ โคตรพันธ์ นางสาวบุษบง หาจักร
ใช้เวลา : 30 นาที

ขั้นตอนการรับสมัครนักเรียน

(รับสมัครอนุบาล 2 และ ป.1)

ผู้ใช้บริการ (ผู้ปกครอง)

ผู้ปกครองแจ้งความประสงค์สมัครที่
ประชาสัมพันธ์ พร้อมรับเอกสารเพื่อไปกรอก
ข้อมูล และเตรียมหลักฐานให้เรียบร้อย

รับสมัคร

ตามวัน เวลา ที่ราชการกำหนด

อนุบาล 2 และ ป.1

ประกาศผลนักเรียนที่มีสิทธิ์เข้าเรียน

มอบตัว

ผู้รับผิดชอบ : นางบุรฉวี โคตรพันธ์ นางสาวยุพา โสพัฒน์

เวลา : 10 นาที

บทที่ ๓ มาตรฐานการให้บริการ

ในการให้บริการตามภารกิจของโรงเรียนบ้านหนองไผ่จะเห็นได้ว่าขั้นตอนการให้บริการของงานบริการแต่ละด้าน มีความแตกต่างกันที่เนื้อหาของงาน ความยากง่ายในการปฏิบัติ แต่อย่างไรก็ตาม งานให้บริการมีหัวใจหลักที่สำคัญคือ “ผู้รับบริการต้องได้รับการด้วยความรวดเร็วครบถ้วน ถูกต้อง เสมอภาค และเกิดความพึงพอใจ” เพื่อให้เกิดประโยชน์สุข และผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ผู้รับบริการได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ เพื่อให้คณะครูและบุคลากรของโรงเรียนบ้านหนองไผ่สามารถปฏิบัติงานในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีที่น่าประทับใจกับประชาชนบุคคลทั่วไป ข้าราชการ หน่วยงานอื่นๆ ทั้งในฐานะผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โรงเรียนบ้านหนองไผ่ จึงได้กำหนดวิธีการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากรในการให้บริการ ดังนี้

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

ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

- ๑) ห้องน้ำสะอาด
- ๒) โรงเรียนสะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย โต๊ะทำงานจัดให้เป็นระเบียบและไม่มีสิ่งของเกิ
ความจำเป็น มีแสงสว่างเพียงพอ
- 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

ด้านบุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการ

คุณสมบัติ/คุณลักษณะของผู้ให้บริการ (บุคลากรในโรงเรียน)

- ๑) ดูแล หน้าตา ทรงผม เล็บมือ ให้สะอาดอยู่เสมอ
- ๒) ขณะให้บริการ ยอมรับประทานอาหาร หรือของขบเคี้ยวต่าง ๆ
- ๓) อย่าทำเอว เกาหัว หาวนอน หยอกล้อเล่นกัน ขณะให้บริการ
- ๔) อย่าเสริมสวย ล้วง แคะ แกะ เกา ขณะให้บริการ
- ๕) ห้ามพูดจา หรือหยิบของข้ามหน้าข้ามตาผู้อื่น
- ๖) แต่งกายสุภาพเรียบร้อยถูกระเบียบ
- ๗) ใช้กิริยาจาที่สุภาพต่อผู้ร่วมงาน 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 สามารถแนะนำบุคคลที่สามารถให้บริการในเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง กับงานของตนได้
- 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 วัน และต้องแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้มอบหมายทราบทันที

- ๔) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และถูกต้องเสมอ
- ๕) เมื่อรับเรื่องจากผู้มาติดต่อแล้ว ต้องจัดการติดตาม ให้เสร็จโดยเร็ว

ด้านช่องทางการเข้าถึงบริการ (การเข้าถึงข้อมูล)

การเข้าถึงข้อมูลหรือการขอรับบริการ

- ๑) การยื่นขอรับบริการด้วยตนเองที่หน่วยงานนั้นๆ ตั้งอยู่
- 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 ทั้งนี้เพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้าและสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายใน

การเดินทางมารับผลด้วยตนเองของผู้รับบริการ

มาตรฐานการให้บริการ

มาตรฐานทั่วไป

- ๑) เตรียมตัว เตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือที่จะให้บริการต่าง ๆ ให้พร้อมก่อนผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการเสมอ เช่น ดินสอ ปากกา สำหรับใช้กรอกคำขอใช้บริการ แบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการ
- ๒) ให้การต้อนรับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี
- ๓) มองสบตา พายิ้มพิมพิใจ ปราศรัยทักทายผู้มารับบริการก่อนเสมอ
- ๔) ขณะให้บริการ ต้องมีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นเสมอ
- ๕) ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันตามลำดับ ก่อน-หลัง
- ๖) ถ้าหากมีผู้รับบริการมาก เกิดการบริการที่ล่าช้าหรือมีข้อผิดพลาดใด ๆ ต้องกล่าว คำว่า “ขอโทษ” เสมอ
- ๗) ให้บริการภายในเวลาที่กำหนด หากดำเนินการไม่ได้ ต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการทราบด้วยวาจาที่สุภาพ
- 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 เรื่องที่ต้องการจะติดต่อเพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

มาตรฐานการต้อนรับ

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

บทที่ ๔

ระบบติดตามประเมินผล

การจัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติงานของคณะครูและบุคลากรในการให้บริการของโรงเรียนบ้านหนองไผ่เป็นการกำหนดแนวทางเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการได้เป็นมาตรฐานเดียวกัน แนวทางของการประเมินประสิทธิผลของการปฏิบัติงานกำหนดตัวชี้วัดใน ๒ ลักษณะ ดังนี้

๑. การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยมีความคาดหวังว่า เมื่อหน่วยงานได้มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการตามคู่มือฯ ย่อมจะส่ง ผลต่อประสิทธิภาพของการให้บริการ ซึ่งกำหนดวัดความพึงพอใจในแต่ละด้านได้แก่ ตัวบุคลากร กระบวนการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น

๒. การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานให้บริการตามภารกิจที่รับผิดชอบ โดยมีความคาดหวังว่า เมื่อมีแนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากรในการให้บริการแล้ว ทุกกลุ่มงานจะได้นำหลักการไปใช้ในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานให้บริการเฉพาะด้านต่อไปในการดำเนินการเก็บข้อมูลตัวชี้วัดดังกล่าว กำหนดแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

๑) จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ใน ๓ ด้านได้แก่ บุคลากร กระบวนการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

๒) ติดตามการดำเนินงานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในแต่ละด้านของทุกกลุ่มงาน

๓) เปิดช่องทางการสื่อสารเพื่อการแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะข้อร้องเรียนต่างๆ ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์เช่น INTERNET Web-board E- Mail Facebook กลุ่ม Line เป็นต้น

๔) นำแบบสอบถามหรือข้อคิดเห็นที่ได้มารวบรวมและสรุปผล เพื่อประมวลแนวทางการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

บทสรุป

การจัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติของบุคลากรในการให้บริการ จะเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ สามารถควบคุม การปฏิบัติงานให้เป็นตามเป้าหมายขององค์กร ในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานมีกรอบแนวทางการปฏิบัติงาน และพัฒนาศักยภาพองค์ความรู้เพื่อการให้บริการที่ได้มาตรฐานสูง ก้าวสู่องค์กรคุณภาพขั้นแนวหน้าในอนาคตต่อไป

บรรณานุกรม

สำนักงาน ก.พ.ร. คู่มือการจัดทำมาตรฐาน และการปรับปรุงการบริการ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท

สุขุมวิท มีเดีย มาร์เก็ตติ้ง จำกัด, ม.ป.ป.

วิพุธ อ่องสกุล. ชุดเครื่องมือการพัฒนางค์การ (Orgnaization Improvement Toolkits) ตามแนวทางการ

พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วน

ได้ส่วนเสีย. กรุงเทพฯ : บริษัท วิชั่น พรินท์แอนด์ มีเดีย จำกัด, 2551

ภาคผนวก

คณะผู้จัดทำ

ที่ปรึกษา

นางสาวนาเรีรัตน์ เอกศิริ
 นายเพียรพัฒน์ บุญล่วง
 นายกิตติคุณ เครือคุณ
 นางสาวน ด้วงนิล

ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านหนองไผ่
 ประธานคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน
 กำนันตำบลหนองไผ่
 ผู้ใหญ่บ้านหนองไผ่

คณะทำงาน

นางบุรรมณ์ โคตรพันธ์
 นางอุษณีย์ พันธสีมา
 นางสาวยุพา โสพัฒน์
 นางสาวพลอยไพลิน พรถนอม
 นางสาวบุษบง หาจักร

ครู/ชำนาญการพิเศษโรงเรียนบ้านหนองไผ่
 ครู/ชำนาญการพิเศษโรงเรียนบ้านหนองไผ่
 ครูอัตราจ้างโรงเรียนบ้านหนองไผ่
 ครูพี่เลี้ยงเด็กพิการเรียนรวมโรงเรียนบ้านหนองไผ่
 ครูธุรการโรงเรียนบ้านหนองไผ่