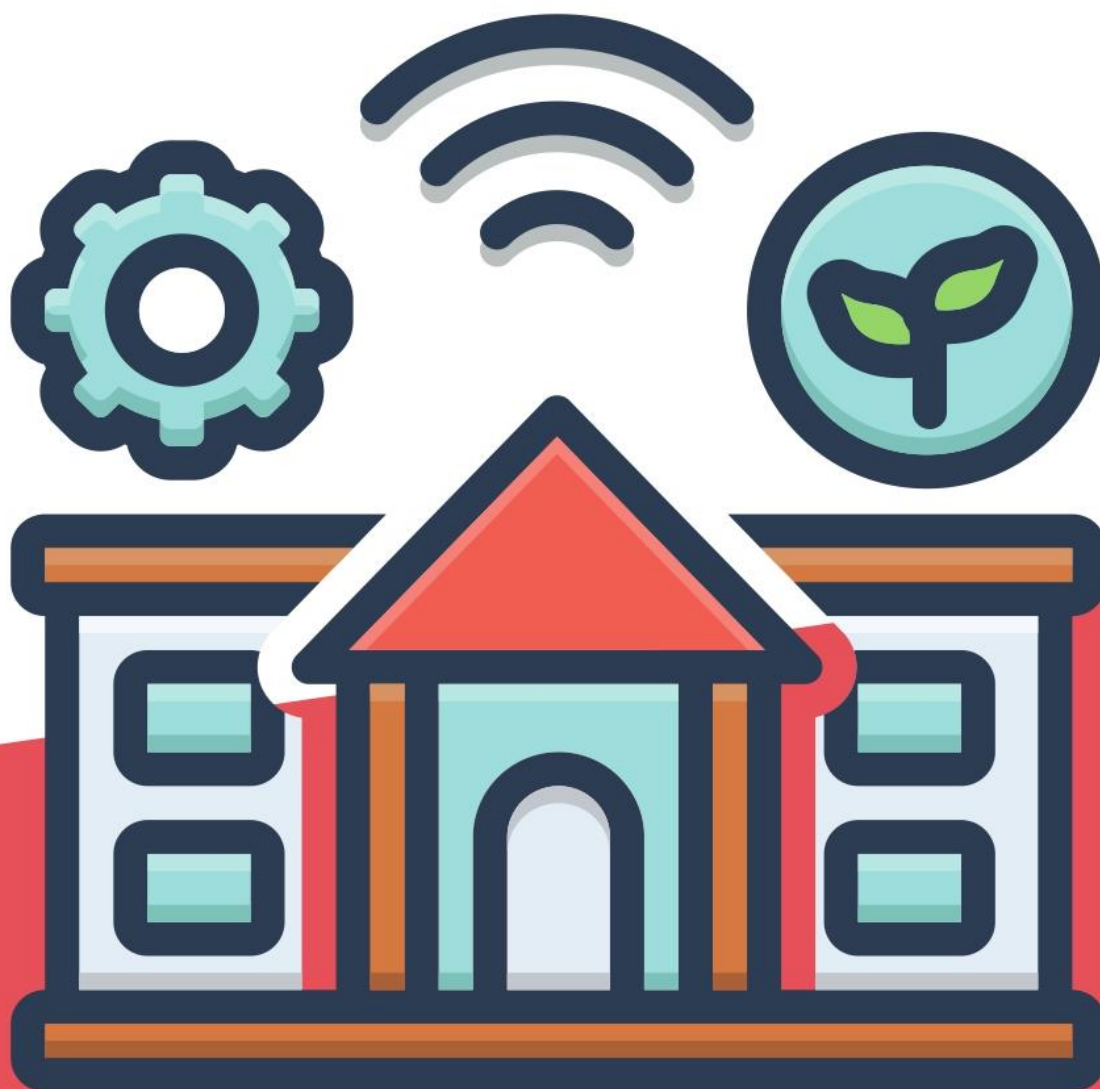




งานบริหารงานทั่วไป งานบริการ

โรงเรียนสกลราชวิทยานุกูล อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร



คู่มือมาตรฐานการให้บริการ โรงเรียนสกลราชวิทยานุกูล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสกลนคร

1. ความเป็นมา

โรงเรียนสกลราชวิทยานุกูลมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการต่อผู้มาขอรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมุ่งเน้นให้เกิด ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรในโรงเรียนได้ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

2.2 เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

3. คำจำกัดความ

การบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและคำชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กร เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆ เช่น งานวิชาการ งานประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ดังนั้นถ้าบริการที่ดีผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาของโรงเรียน ภาพลักษณ์ของโรงเรียนก็จะดีไปด้วย

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากองค์กรโดยตรง หรือผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ ทั้งนี้รวมถึงผู้รับบริการ ที่เป็นส่วนราชการด้วย

ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ซึ่งได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่คอย ให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและ ทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการขององค์กร เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากรใน ส่วน ราชการ ผู้ส่งมอบงาน บริษัท/เอกชน รวมทั้งผู้รับบริการ เป็นต้น

ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ หมายถึง ข้อกำหนด หรือขั้นตอนในการทำงาน กระบวนการทำงาน ให้บริการ ซึ่งมีระยะเวลาที่จำเป็นในการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ซึ่งในแต่ละงานที่ให้บริการจะ กำหนด ระยะเวลาที่ใช้ในการท างานแตกต่างกันขึ้นอยู่กับข้อกำหนด ความยากง่ายของการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อกิจกรรมหนึ่งซึ่งสะท้อนให้เห็นถึง ประสิทธิภาพ ของกิจกรรมนั้นๆ ระดับความพึงพอใจของบุคคลมีความสุข ชอบใจ พอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความ ต้องการ ของบุคคล นั้นได้รับการตอบสนอง



แผนผังการให้บริการ งานบริหารงานทั่วไป งานบริการ โรงเรียนสกลราชวิทยานุกูล

แจ้งชื่อ - นามสกุล
หรือหน่วยงานที่ขอรับบริการ

เจ้าหน้าที่ตรวจสอบรายชื่อ
ค้นหาและ ตรวจสอบเอกสารการให้บริการ

กรอกข้อมูลวันเวลาที่มาขอรับบริการ
และสถานที่รับบริการต่อเจ้าหน้าที่

เจ้าหน้าที่เสนอเอกสารไปยังผู้บริหารสถานศึกษารอการอนุมัติ
ระยะเวลาการให้บริการ 30 นาที

เอกสารประกอบการพิจารณา

- หนังสือราชการจากหน่วยงาน
- หลักฐานการจัดกิจกรรม เช่น โครงการ ต่าง ๆ
- อื่น ๆ

ผู้รับผิดชอบ
ครูสายฝน กุละนาม
ครูดารินทร์ จันทะเสน