



คู่มือมาตรฐานการให้บริการโรงเรียนนนทบุรี



โรงเรียนนนทบุรี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุรินทร์

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

บทนำ

๑. ความเป็นมา

โรงเรียนโนนเทพมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนพัฒนา คุณภาพและมาตรฐานการให้บริการต่อผู้มาขอรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมุ่งเน้นให้เกิดความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรในโรงเรียนได้ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ ราชการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

๒.๒ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. คำจำกัดความ

การบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือโดยโรงเรียนโนนเทพ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและคำชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กร เบื้องหลัง ความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่าการบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆ ทั้ง ๔ กลุ่มงานคือ กลุ่มบริหารวิชาการ กลุ่มบริหารทั่วไป กลุ่มบริหารงานบุคคล และกลุ่มบริหารงบประมาณ จึงมีการแยกย่อยมากมาย เช่น งานวิชาการ งานประชาสัมพันธ์ การระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน งานพัสดุ เป็นต้น ดังนั้นถ้าบริการที่ดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถืองานที่ทำให้ โรงเรียน ภาพลักษณ์ของโรงเรียนก็จะดีไปด้วย

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากองค์กรโดยตรง หรือผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ ทั้งนี้รวมถึง ผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการด้วย

ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ซึ่งได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ คอยให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

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

ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ หมายถึง ข้อกำหนด หรือขั้นตอนในการทำงาน กระบวนการ ทำงานให้บริการ ซึ่งมีระยะเวลาที่จำเป็นในการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ซึ่งในแต่ละงานที่ให้บริการจะ กำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานแตกต่างกันขึ้นอยู่กับข้อกำหนด ความยากง่ายของการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อกิจกรรมหนึ่งซึ่งสะท้อนให้เห็นถึง ประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ ระดับความพึงพอใจของบุคคลมีความสุข ชอบใจ พอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการ ของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง

ขั้นตอนการให้บริการ One Stop Service
กลุ่มบริหารวิชาการ



การขอเอกสารการศึกษาต่าง ๆ
(ปพ.1, ปพ.7, เอกสารรับรองหน่วยกิต, หนังสือขอย้ายโรงเรียน และอื่น ๆ)



ผู้รับบริการ (นักเรียน ,ผู้ปกครอง)



ติดต่อขอรับบริการที่งานบริหารวิชาการ (2 นาที)
แจ้งความต้องการรับบริการ



ผู้รับบริการรับเอกสารคำร้อง และบันทึกข้อมูล
ที่ต้องการรับบริการ(5 นาที)



เจ้าหน้าที่รับเอกสารจากผู้รับบริการและดำเนินการ
ตามคำร้องขอของผู้รับบริการ (5 นาที)



เจ้าหน้าที่นำเอกสารที่ผู้รับบริการร้องขอ
เสนอให้บริหารลงนาม (10 นาที)



เจ้าหน้าที่นำเอกสารที่ดำเนินการ
ตรวจสอบความถูกต้อง (5 นาที)



เจ้าหน้าที่นำเอกสารวิชาการมอบให้ผู้ขอรับบริการ

ขั้นตอนการให้บริการ One Stop Service
กลุ่มบริหารงบประมาณ

การขอเกี่ยวกับการขออนุมัติประมาณ
(ขออนุมัติเงิน , ขอยืมวัสดุ , อุปกรณ์ต่างๆ)

ผู้รับบริการ (นักเรียน , ผู้ปกครอง , บุคคลหรือหน่วยงานภายนอก)

ติดต่อขอรับบริการที่งานบริหารงบประมาณ (5 นาที)
แจ้งความต้องการรับบริการ

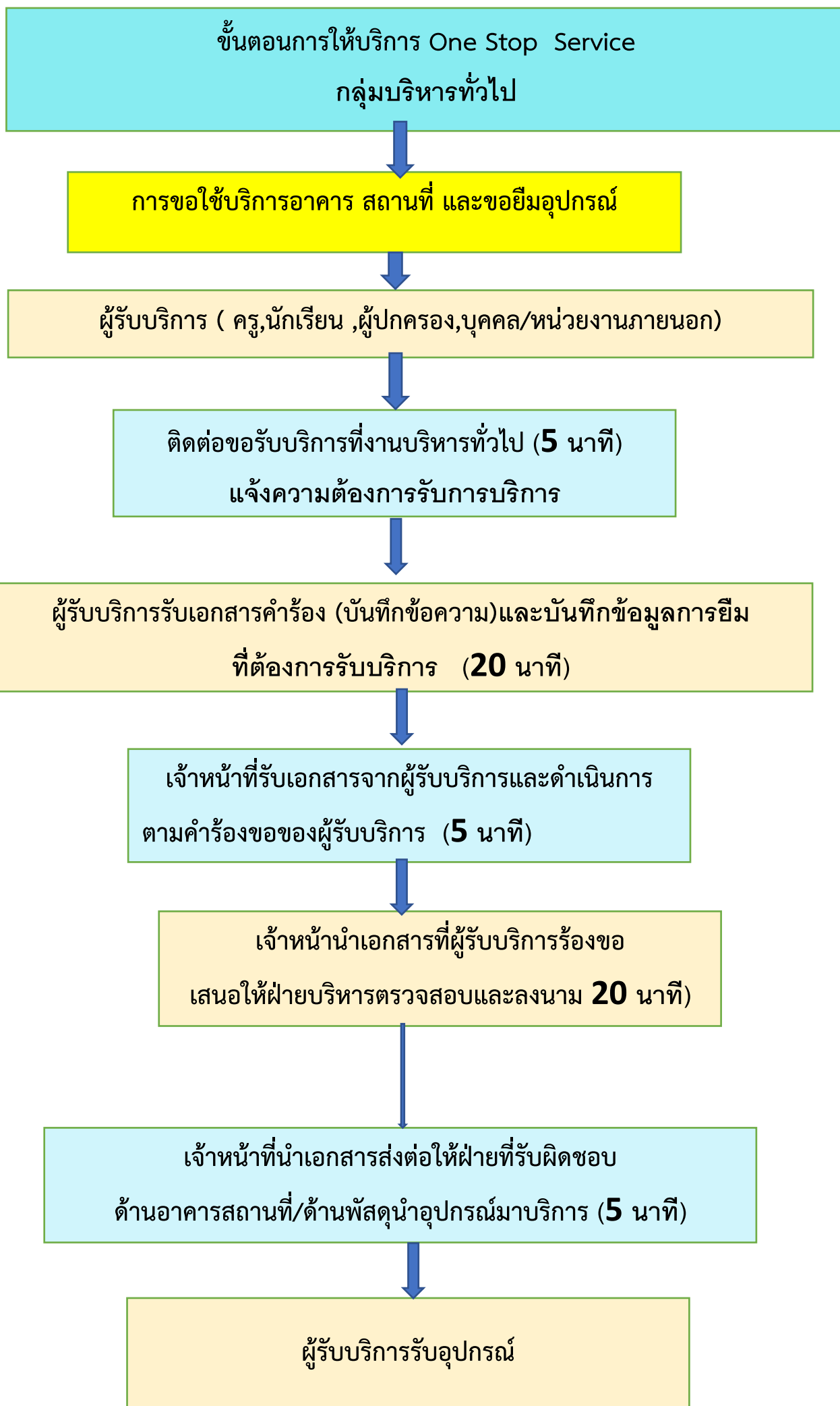
ผู้รับบริการรับเอกสารคำร้อง และบันทึกข้อความ
ที่ต้องการขออนุมัติ/ขอรับบริการ (20 นาที)

เจ้าหน้าที่รับเอกสารบันทึกข้อความจากผู้รับบริการ
และดำเนินการตามคำร้องขอของผู้รับบริการ (5 นาที)

เจ้าหน้าที่นำเอกสารที่ผู้รับบริการร้องขอ
เสนอให้ฝ่ายบริหารตรวจสอบและลงนาม (10 นาที)

เจ้าหน้าที่นำเอกสารที่ดำเนินการ
ตรวจสอบความถูกต้อง (5 นาที)

เจ้าหน้าที่นำเอกสารการอนุมัติหรืออนุญาตให้ยืมคืน
ให้ผู้รับบริการและอุปกรณ์



ขั้นตอนการให้บริการ One Stop Service กลุ่มบริหารงานบุคคล

- ขั้นตอนการยื่นขอหนังสือรับรองเงินเดือน

๑. ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างประจำ และ
ลูกจ้างชั่วคราวยื่นคำร้องขอหนังสือรับรอง (ตามประสงค์)

๒. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบข้อมูลและเอกสารประกอบคำ
ร้อง

๓. ประทับรับเรื่อง จัดทำหนังสือรับรองเงินเดือน ตรวจสอบ
ความถูกต้อง

๔. นำเสนอผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคล ตรวจสอบและ
รับรองข้อมูล

๕. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง

๖. มอบหนังสือรับรองเงินเดือนให้กับผู้ร้องขอ

- ขั้นตอนการยื่นขอบัตรต่อบัตรประจำตัวข้าราชการ ในกรณีบัตรสูญหาย, บัตรหมดอายุ

๑. ข้าราชการครูยื่นคำร้องขอต่อบัตรประจำตัวข้าราชการ

๒. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบข้อมูลและเอกสารประกอบคำร้อง

๓. ประทับรับเรื่อง จัดทำหนังสือคำสั่ง ตรวจสอบความถูกต้อง

๔. นำเสนอผู้อำนวยการโรงเรียนลงนามหนังสือคำสั่ง

๕. โรงเรียนนำส่งหนังสือไปยังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

๖. ผู้ยื่นคำขอรับบัตรประจำตัวข้าราชการที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

