

คู่มือมาตรฐานการให้บริการ

โรงเรียนโนนค้อวิทยาคม สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาศรีสะเกษ ยโสธร

บทนำ

1. ความเป็นมา

โรงเรียนโนนค้อวิทยาคมมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนพัฒนา คุณภาพและมาตรฐานการให้บริการต่อผู้มาขอรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมุ่งเน้นให้เกิดความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรในโรงเรียนได้ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ ราชการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

2.2 เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

3. คำจำกัดความ

การบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและคำชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่สิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กร เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานวิชาการ งานประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ดังนั้นถ้าบริการที่ดีผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาของ โรงเรียน ภาพลักษณ์ของโรงเรียนก็จะดีไปด้วย

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มีารับบริการจากองค์กรโดยตรง หรือผ่านช่องทางสื่อสารต่าง ๆ ทั้งนี้รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการด้วย

ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ซึ่งได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ คอยให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและ ทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการขององค์กร เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากรในส่วน ราชการ ผู้ส่งมอบงาน บริษัท/เอกชน รวมทั้งผู้รับบริการ เป็นต้น

ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ หมายถึง ข้อกำหนด หรือขั้นตอนในการทำงาน กระบวนการ ทำงานให้บริการ ซึ่งมีระยะเวลาที่จำเป็นในการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ซึ่งในแต่ละงานที่ให้บริการจะ กำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานแตกต่างกันขึ้นอยู่กับข้อกำหนด ความยากง่ายของการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อกิจกรรมหนึ่งซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ ระดับความพึงพอใจของบุคคลมีความสุข ชอบใจ พอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการ ของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง

โครงสร้างการบริหารจัดการโรงเรียนโนนค้อวิทยาคม
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาศรีสะเกษ ยโสธร สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ



กลุ่มบริหารงานบุคคล

ขั้นตอนการในการเขียนใบขออนุญาตออกนอกสถานศึกษา



ผู้รับผิดชอบ นางวรรณุช ศรีภา หัวหน้าฝ่ายบริหารงานบุคคล

ขั้นตอนการให้บริการขอมีบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ

กรอกคำขอมีบัตรให้ถูกต้องสมบูรณ์
พร้อมแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องตามคำขอ

เจ้าหน้าที่กลุ่มบริหารงานบุคคล
ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร

จัดทำหนังสือส่ง สนม. ศกยส

ผู้รับผิดชอบ นางศรินชา เปี่ยมอักโข เจ้าหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหารงาน

ระเบียบการลา

+ ลาป่วย

- กรอกข้อมูลในแบบใบลาให้ครบถ้วน
- ยื่นใบลาวันที่มาปฏิบัติราชการ
- เจ้าหน้าที่งานบุคคลตรวจสอบความถูกต้องเอกสาร
- เสนอต่อผู้บริหาร

+ ลากิจ

- กรอกข้อมูลในแบบใบลาให้ครบถ้วน
- ยื่นใบลาก่อนวันลา 3 วัน
- เจ้าหน้าที่งานบุคคลตรวจสอบความถูกต้องเอกสาร
- เสนอต่อผู้บริหาร

ผู้รับผิดชอบ นางลลิตา สิ้นโศรก เจ้าหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหารงานบุคคล