



คู่มือหรือมาตรฐานการให้บริการ

การออกหนังสือรับรองทุกประเภท

กลุ่มบริหารงานบุคคล

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2

โทร 077-315-060

บทนำ

1.ความเป็นมา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตลอดจนพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการต่อผู้มาขอรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยมุ่งเน้นให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ

2.วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรในสังกัดได้ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพและผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

2.2 เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

3. คำจำกัดความ

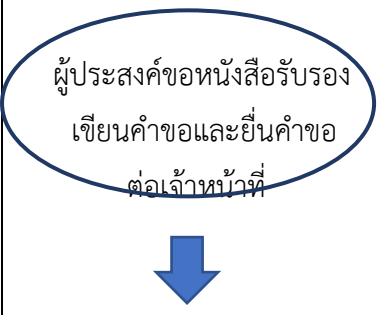



การบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นการบริการที่ดีผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและคำชื่นชมองค์กรซึ่งเป็นสิ่งที่ดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรเบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงานมักพบว่าการบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆเช่นงานวิชาการงานประชาสัมพันธ์เป็นต้นดังนั้นถ้าบริการที่ดีผู้รับบริการเกิดความประทับใจซึ่งการบริการถือเป็นหน้าตาขององค์กรภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากองค์กรโดยตรงหรือผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ ทั้งนี้รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการด้วย

ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายซึ่งได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่คอยให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการขององค์กรเช่นประชาชนชุมชนในท้องถิ่นบุคลากรในส่วนราชการผู้ส่งมอบงานบริษัทเอกชนรวมทั้งผู้รับบริการเป็นต้น

ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ หมายถึง ข้อ กำหนดหรือขั้นตอนในการทำงาน กระบวนการทำงานให้บริการซึ่งมีระยะเวลาที่จำเป็นในการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนซึ่งในแต่ละงานที่ให้บริการจะกำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานแตกต่างกันขึ้นอยู่กับข้อกำหนดความยากง่ายของการปฏิบัติงาน

ชื่องาน : การออกหนังสือรับรองทุกประเภท		กลุ่มงาน : กลุ่มบริหารงานบุคคล				
วัตถุประสงค์ : เพื่อเป็นแนวทางในการออกหนังสือรับรองให้แก่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้าง และพนักงานราชการ ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2						
ลำดับ	ผังขั้นตอนการดำเนินงาน	รายละเอียดงาน	เวลา ดำเนินการ	มาตรฐานคุณภาพ งาน	ผู้รับผิดชอบ	
1		ผู้ประสงค์ขอหนังสือรับรอง เขียนแบบคำขอ ตามแบบที่กำหนดและยื่นคำขอต่อเจ้าหน้าที่	5 นาที	การจัดทำหลักฐาน เป็นไปตามระเบียบ		
2		เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ เอกสาร	3 นาที	ความถูกต้อง ครบถ้วนตาม ระเบียบที่กำหนด		
3		จนท.ผู้รับผิดชอบจัดทำ หนังสือรับรอง เสนอต่อ ผู้บังคับบัญชา เพื่อลงนาม	10 นาที	ความรวดเร็วและ ความครบถ้วน ของข้อมูล		นางสาวจิตจรลดา หมกแดง เจ้าพนักงาน ธุรการปฏิบัติงาน
4		เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนใน ทะเบียนคุม ผู้ประสงค์ขอหนังสือ รับรอง ลงลายมือชื่อ ในทะเบียนคุมเพื่อรับ หนังสือรับรอง	2 นาที	ส่งมอบหนังสือ รับรองให้ผู้มีความ ประสงค์ขอฯ ภายในระยะเวลา ที่กำหนด		
เอกสารอ้างอิง : คำสั่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่ 454/2546 สั่ง ณ วันที่ 22 สิงหาคม 2546 เรื่อง การมอบอำนาจการออกหนังสือรับรอง						

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2