

คู่มือมาตรฐานการให้บริการ งานบริหารงานทั่วไป วิทยาลัยเทคนิคอุบลราชธานี

1. บทนำ

งานบริหารงานทั่วไปเป็นภารกิจสนับสนุนที่มีความสำคัญยิ่งต่อการดำเนินงานของวิทยาลัยเทคนิคอุบลราชธานี มีหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกแก่บุคลากร นักเรียนนักศึกษา และผู้มาติดต่อราชการ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และนโยบายของสถานศึกษา

2. วัตถุประสงค์ของคู่มือ

- 2.1 เพื่อกำหนดแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนของงานบริหารงานทั่วไป
- 2.2 เพื่อให้การให้บริการมีความเป็นระบบ รวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส และตรวจสอบได้
- 2.3 เพื่อสร้างความเข้าใจและมาตรฐานการปฏิบัติงานร่วมกันในหน่วยงาน

3. ขอบเขตของการให้บริการ

งานบริหารงานทั่วไปประกอบด้วยภารกิจหลัก 3 ด้าน ได้แก่

1. งานสารบรรณ
2. งานเลขานุการ
3. งานเอกสารการพิมพ์

4. โครงสร้างและบทบาทหน้าที่

4.1 หัวหน้างานบริหารงานทั่วไป

ทำหน้าที่กำกับ ดูแล วางแผน ควบคุม และติดตามผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในงาน รวมถึงประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ภายในและภายนอกสถานศึกษาให้การดำเนินงานเป็นไปตามนโยบายของวิทยาลัย

4.2 เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไป

(1) งานสารบรรณ

1. รับ-ส่งเอกสารราชการผ่านระบบ E-Office
2. ร่างและพิมพ์หนังสือราชการ
3. จัดทำทะเบียนรับ-ส่งและจัดเก็บเอกสาร
4. บริการส่งจดหมาย/ไปรษณีย์/พัสดุ
5. จัดทำเอกสารประกอบการประชุม และบันทึกรายงาน
6. จัดซื้อจัดหาทรัพยากรที่จำเป็น

(2) งานเลขานุการ

1. จัดตารางนัดหมายและประชุมของผู้บริหาร
2. จัดทำรายงานเดินทางไปราชการ
3. ประสานงานภายในและภายนอกหน่วยงาน

4. จัดทำเอกสาร/ข้อมูลตามที่ผู้บริหารมอบหมาย

(3) งานเอกสารการพิมพ์

1. ให้บริการถ่ายสำเนาเอกสาร เช่น ข้อสอบ ใบงาน
2. สนับสนุนงานพิมพ์ของฝ่ายงานต่าง ๆ
3. ดูแลรักษาอุปกรณ์สำนักงานและเครื่องถ่ายเอกสาร

5. มาตรฐานการให้บริการ

ประเภทบริการ	ระยะเวลาดำเนินการ	ช่องทางการให้บริการ	ผู้รับบริการ
รับ-ส่งเอกสารทางราชการ	ภายใน 1 วันทำการ	ระบบ E-Office / เอกสารจริง	บุคลากร / หน่วยงานภายใน
จัดทำหนังสือราชการ	ภายใน 2 วันทำการ	ด้วยระบบพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์	ฝ่ายงานที่ร้องขอ
บริการพิมพ์เอกสาร	ภายใน 1-3 วัน	ส่งไฟล์/แบบฟอร์มที่ชัดเจน	ครู / เจ้าหน้าที่
นัดหมายผู้บริหาร	แจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน	โทรศัพท์ / บันทึกรับ / ข้อความ	หน่วยงานภายใน/ภายนอก
การจัดประชุม	ภายใน 7 วันก่อนวันประชุม	จัดทำระเบียบวาระและเอกสาร	ผู้บริหาร / คณะกรรมการ

6. การวัดผลและประเมินผลการให้บริการ

- 6.1 การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
- 6.2 การติดตามผลสัมฤทธิ์ของแผนปฏิบัติงาน
- 6.3 การจัดประชุมทบทวนผลการดำเนินงานรายไตรมาส
- 6.4 การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรรายบุคคล

7. แนวทางพัฒนาและปรับปรุง

- 7.1 ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการ
- 7.2 ปรับปรุงระเบียบงานให้ทันสมัยและเหมาะสมกับบริบทของสถานศึกษา
- 7.3 พัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ผ่านการฝึกอบรม