

คู่มือมาตรฐานการให้บริการ

โรงเรียนวัดราษฎร์ศรัทธาทำ(ปทุมธรรมโชติ)

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๑

บทนำ

๑. ความเป็นมา

โรงเรียนวัดราษฎร์ศรัทธาทำ(ปทุมธรรมโชติ)มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการต่อผู้มาขอรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมุ่งเน้นให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรในโรงเรียนได้ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

๒.๒ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. คำจำกัดความ

การบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กร เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่า งานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานวิชาการ งานประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการที่ดีผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาของโรงเรียน ภาพลักษณ์ของโรงเรียนก็จะดีไปด้วย

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากองค์กรโดยตรง หรือผ่านช่องทางสื่อสารต่าง ๆ ทั้งนี้รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการด้วย

ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ซึ่งได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่คอยให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการขององค์กร เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากรในส่วนราชการ ผู้ส่งมอบงาน บริษัท/เอกชน รวมทั้งผู้รับบริการ เป็นต้น

ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ หมายถึง ข้อกำหนด หรือขั้นตอนในการทำงาน กระบวนการทำงานให้บริการ ซึ่งมีระยะเวลาที่จำเป็นในการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ซึ่งในแต่ละงานที่ให้บริการจะกำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานแตกต่างกันขึ้นอยู่กับข้อกำหนด ความยากง่ายของการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อกิจกรรมหนึ่งซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ ระดับความพึงพอใจของบุคคลมีความสุข ชอบใจ พอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง

ระบบโครงสร้างการบริหาร
แผนผังการบริหารงานโรงเรียนวัดราษฎร์ศรัทธาทำ(ปทุมธรรมโชติ)

ผู้อำนวยการโรงเรียน

คณะกรรมการสถานศึกษา
ขั้นพื้นฐาน

คณะกรรมการที่ปรึกษา

งานบริหารวิชาการ

งานบริหาร
งบประมาณ

งานบริหารบุคคล

งานบริหารทั่วไป

๑. การพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา
๒. การพัฒนากระบวนการเรียนรู้
๓. การวัดผลประเมินผลและเทียบโอนผลการเรียน
๔. การวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา
๕. การพัฒนาสื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษา
๖. การพัฒนาแหล่งเรียนรู้
๗. การนิเทศการศึกษา
๘. การแนะแนวการศึกษา
๙. การพัฒนาระบบการป้องกันคุณภาพภายในสถานศึกษา
๑๐. การส่งเสริมความรู้ด้านวิชาการแก่ชุมชน
๑๑. การประสานความร่วมมือในการพัฒนากับสถานศึกษาอื่น
๑๒. การส่งเสริมและสนับสนุนงานวิชาการแก่บุคคลครอบครัว องค์กร หน่วยงาน และสถาบันอื่นที่จัดการศึกษา

๑. การจัดทำและเสนอของบประมาณ
๒. การจัดสรรงบประมาณ
๓. การตรวจสอบ ติดตามประเมินผล และรายงานผล การใช้เงินและผลการดำเนินงาน
๔. การระดมทรัพยากรและการลงทุนเพื่อการศึกษา
๕. การบริหารการเงิน
๖. การบริหารบัญชี
๗. การบริหารพัสดุและสินทรัพย์

๑. การวางแผนอัตรากำลังและกำหนดตำแหน่ง
๒. การสรรหาและการบรรจุแต่งตั้ง
๓. การเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ
๔. วินัยและการรักษาวินัย
๕. การออกจากราชการ
๖. การอุทธรณ์และการร้องทุกข์

๑. การดำเนินงานธุรการ
๒. งานเลขานุการคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน
๓. งานพัฒนาระบบและเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศ
๔. การประสานและพัฒนาเครือข่าย การศึกษา
๕. การจัดระบบการบริหารและพัฒนาองค์การ
๖. งานเทคโนโลยีสารสนเทศ
๗. การส่งเสริม สนับสนุนด้านวิชาการ งบประมาณ บุคลากร และบริหารทั่วไป
๘. การดูแลอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม
๙. การจัดทำสำมะโนผู้เรียน
๑๐. การรับนักเรียน
๑๑. การส่งเสริมและประสานงาน การศึกษาในระบบนอกระบบตามอัธยาศัย
๑๒. การระดมทรัพยากรเพื่อการศึกษา
๑๓. งานส่งเสริมงานกิจการนักเรียน
๑๔. การประชาสัมพันธ์งานศึกษา
๑๕. การส่งเสริมสนับสนุนและประสานงาน การศึกษาของบุคคล ชุมชน องค์กร หน่วยงาน และสถาบันสังคมอื่นที่จัดการศึกษา
๑๖. งานประสานราชการกับเขตพื้นที่ การศึกษาและหน่วยงานอื่น
๑๗. การจัดระบบการควบคุมในหน่วยงาน
๑๘. งานบริการสาธารณะสุข
๑๙. งานที่ไม่ได้ระบุไว้ในงานอื่น

ขั้นตอนการปฏิบัติงานระบบ One Stop Service

ผู้ใช้บริการ
(นักเรียน, ผู้ปกครอง)



ติดต่องานประชาสัมพันธ์



สอบถามความประสงค์ของ
ผู้ใช้บริการ



รับคำร้อง

- ขออนุญาตรับรองทางการศึกษา
- การขอย้ายสถานศึกษา
- การขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลนักเรียน
- การรับสมัครนักเรียน



กรอกเอกสารคำร้อง



ยื่นคำร้องเคาน์เตอร์
ประชาสัมพันธ์



ตรวจสอบความถูกต้อง



เสนอผู้รับผิดชอบดำเนินการ

รับเอกสารตามคำร้อง

เสร็จสิ้นการให้บริการ

ขั้นตอนการขอหนังสือรับรองทางการศึกษา

ผู้ใช้บริการ
(นักเรียน, ผู้ปกครอง)

แจ้งความประสงค์ ติดต่องาน
ประชาสัมพันธ์

กรอกรายละเอียดในคำร้อง
ขอหนังสือรับรอง

ยื่นคำร้องขอหนังสือรับรอง
ที่งานประชาสัมพันธ์เพื่อตรวจสอบข้อมูล

เจ้าหน้าที่ทะเบียนดำเนินการตามคำร้อง
ตรวจสอบความถูกต้อง

เสนอผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบ เพื่อลงนาม

- ขอหนังสือรับรองทางการศึกษา
- การขอย้ายสถานศึกษา
- การขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลนักเรียน
- การรับสมัครนักเรียน

ผู้ให้บริการ รับหนังสือรับรอง
พร้อมตรวจสอบความถูกต้อง

สิ้นสุด ใช้เวลาประมาณ
๓๐ นาที

ขั้นตอนการขอย้ายสถานศึกษา

ผู้ให้บริการ
(นักเรียน, ผู้ปกครอง)

แจ้งความประสงค์ ติดต่อ
รับคำร้องขอย้ายสถานศึกษา

เจ้าหน้าที่ทะเบียนดำเนินการตาม
คำร้องตรวจสอบความถูกต้อง

เสนอผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบ ลงนาม
เพื่ออนุมัติการขอย้าย

รับเอกสารตามคำร้อง

สิ้นสุด ใช้เวลาประมาณ ๓๐ นาที

- ขออนุญาตรับรองทางการศึกษา
- การขอย้ายสถานศึกษา
- การขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลนักเรียน
- การรับสมัครนักเรียน

ขั้นตอนขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลนักเรียน

ผู้ใช้บริการ
(นักเรียน, ผู้ปกครอง)

- ขออนุญาตรับรองทางการศึกษา
- การขอย้ายสถานศึกษา
- การขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลนักเรียน
- การรับสมัครนักเรียน

แจ้งความประสงค์ (ติดต่อรับคำร้องขอ
เปลี่ยนแปลงข้อมูลทีมงานประชาสัมพันธ์)

ยื่นคำร้องขอหนังสือรับรอง
ทีมงานประชาสัมพันธ์เพื่อตรวจสอบข้อมูล

ยื่นคำร้องขอหนังสือรับรอง
ทีมงานประชาสัมพันธ์เพื่อตรวจสอบข้อมูล

กรอกรายละเอียดในคำร้อง

ยื่นคำร้องขอเปลี่ยนแปลงข้อมูล และเอกสาร
หลักฐานการเปลี่ยนแปลงทีมงานประชาสัมพันธ์
ตรวจสอบข้อมูล

รับเอกสารตามคำร้อง

สิ้นสุด ใช้เวลาประมาณ ๓๐ นาที

ขั้นตอนการรับสมัครเรียน

ผู้ให้บริการ
(นักเรียน, ผู้ปกครอง)

- ขออนุญาตรับรองทางการศึกษา
- การขอย้ายสถานศึกษา
- การขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลนักเรียน
- การรับสมัครนักเรียน

ผู้ปกครองแจ้งความประสงค์สมัครที่ประชาสัมพันธ์
พร้อมรับเอกสารเพื่อไปกรอกข้อมูล และเตรียม
หลักฐานให้เรียบร้อย

รับสมัครตามวัน เวลาที่กำหนด

ชั้นอนุบาล ๒ ชั้นประถมศึกษาปีที่ ๑

ประกาศรายชื่อนักเรียนที่มีสิทธิ์เข้าเรียน

มอบตัว

