

คู่มือมาตรฐานการให้บริการ
โรงเรียนอินทร์พรพรยอนุสรณ์
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1

บทนำ

1.ความเป็นมา

โรงเรียนอินทร์พรพรยอนุสรณ์มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการต่อผู้มาขอรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมุ่งเน้นให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรในโรงเรียนได้ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

2.2 เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการให้เป็นบริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

3. คำจำกัดความ

การบริการหมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและคำชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กร เป็่องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆ เช่น งานวิชาการ งานประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ดังนั้นถ้าบริการที่ดีผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นตาของโรงเรียน ภาพลักษณ์ของโรงเรียนก็จะดีไปด้วย

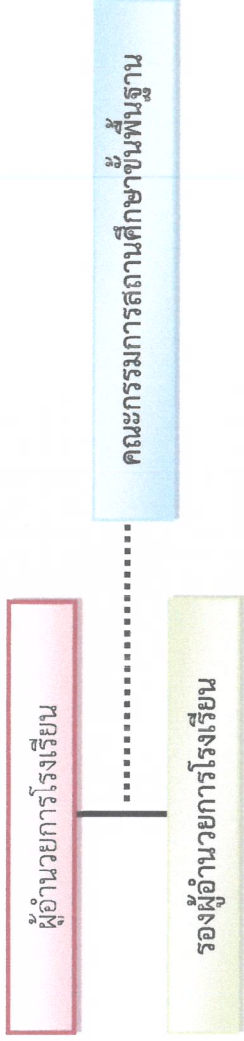
ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากองค์กรโดยตรง หรือผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ ทั้งนี้รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการด้วย

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

โครงสร้างการบริหารงานโรงเรียนอัครพรพรยอนุสรณ์



คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

ผู้อำนวยการโรงเรียน

รองผู้อำนวยการโรงเรียน

งานบริหารงานวิชาการ

๑. การพัฒนาหรือการดำเนินการเกี่ยวกับทำให้ความเห็นการพัฒนาสาระหลักสูตรท้องถิ่น
๒. การวางแผนงานด้านวิชาการ
๓. การจัดการเรียนการสอนในสถานศึกษา
๔. การพัฒนาหลักสูตรของสถานเรียนรู้
๕. การพัฒนากระบวนการเรียนรู้
๖. การวัดผล ประเมินผล และดำเนินการเทียบโอนผลการเรียน
๗. การวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาในสถานศึกษา
๘. การพัฒนาและส่งเสริมให้มีแหล่งเรียนรู้
๙. การนิเทศการศึกษา
๑๐. การแนะแนว
๑๑. การพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในและมาตรฐานการศึกษา
๑๒. การส่งเสริมชุมชนให้มีความเข้มแข็งทางวิชาการ
๑๓. การประสานความร่วมมือในการพัฒนาวิชาการกับสถานศึกษาและองค์กรอื่น
๑๔. การคัดเลือกหนังสือ แบบเรียนเพื่อใช้ในสถานศึกษา
๑๕. การพัฒนาและใช้สื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา

งานบริหารงานงบประมาณ

๑. การจัดทำแผนงบประมาณ
๒. การจัดทำแผนปฏิบัติการใช้จ่ายเงินตามที่ได้รับจัดสรรงบประมาณจากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานโดยตรง
๓. การอนุมัติการใช้จ่ายงบประมาณที่ได้รับจัดสรรงบประมาณ
๔. การขอโอนและขอเปลี่ยนแปลงงบประมาณ
๕. การรายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณ
๖. การตรวจสอบติดตามและรายงานการใช้งบประมาณ
๗. การตรวจสอบติดตามและรายงานการใช้ผลผลิตจากงบประมาณ
๘. การระดมทรัพยากรและกองทุนเพื่อการศึกษา
๙. การบริหารจัดการทรัพยากรเพื่อการศึกษา
๑๐. การจัดหาพัสดุ
๑๑. การควบคุมดูแล บำรุงรักษาและจำหน่ายพัสดุ
๑๒. การเบิกเงินจากคลัง

งานบริหารงานบุคคล

๑. การวางแผนอัตรากำลัง
๒. การจัดสรรอัตรากำลังข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
๓. การสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง
๔. การเปลี่ยนตำแหน่งให้สูงขึ้น การย้ายข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
๕. การดำเนินการเกี่ยวกับการเงินเงินเดือน
๖. การลาทุกประเภท
๗. การประเมินผลการปฏิบัติงาน
๘. การดำเนินการวินัยและการลงโทษ
๙. การจัดระบบและการทำงานเป็นประวัติ
๑๐. การจัดทำบัญชีรายชื่อและให้ความเห็นเกี่ยวกับการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์
๑๑. การส่งเสริมการประเมินวิทยฐานะข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
๑๒. การส่งเสริมและยกย่องเชิดชูเกียรติ
๑๓. การส่งเสริมมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณวิชาชีพ
๑๔. การส่งเสริมวินัย คุณธรรมและจริยธรรม
๑๕. การรับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
๑๕. การริเริ่มส่งเสริมการเข้ารับใบอนุญาต

งานบริหารงานทั่วไป

๑. การพัฒนาระบบเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศ
๒. การประสานงานและพัฒนาเครือข่ายสถานศึกษา
๓. การวางแผนการบริหารงานการศึกษา
๔. งานเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา
๕. การดำเนินงานธุรการ
๖. การดูแลอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม
๗. การจัดทำสำมะโนประชากร
๘. การรับนักเรียน
๙. การประสานงานจัดการศึกษาในระบบ นอก ระบบและตามอัธยาศัย
๑๐. การระดมทรัพยากรเพื่อการศึกษา
๑๑. การส่งเสริมงานกิจการนักเรียน
๑๒. การประชาสัมพันธ์งานการศึกษา
๑๓. การส่งเสริม สนับสนุนและประสานงานการจัดการศึกษา ของบุคคล องค์กร หน่วยงานและสถานศึกษาอื่นที่จัดการศึกษา
๑๔. งานประสานราชการส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น
๑๕. การจัดระบบการควบคุมภายในหน่วยงาน
๑๖. งานโภชนาการ

ขั้นตอนการปฏิบัติงานระบบ One Stop Service

ผู้ใช้บริการ (นักเรียน, ผู้ปกครอง)

ติดต่องานประชาสัมพันธ์

สอบถามความประสงค์ของผู้ใช้บริการ

- ขอหนังสือรับรองทางการศึกษา
- การขอย้ายสถานศึกษา
- การขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลนักเรียน
- การรับสมัครนักเรียน

รับคำร้อง

กรอกเอกสารคำร้อง

ยื่นคำร้องเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์

ตรวจสอบความถูกต้อง

เสนอผู้รับผิดชอบดำเนินการ

รับเอกสารตามคำร้อง

เสร็จสิ้นการให้บริการ



ขั้นตอนการขอหนังสือรับรองทางการศึกษา

ผู้ใช้บริการ (นักเรียน, ผู้ปกครอง)

แจ้งความประสงค์ ติดต่องานประชาสัมพันธ์

กรอกรายละเอียดในคำร้องร้องขอหนังสือรับรอง

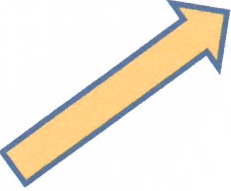
ยื่นคำร้องขอหนังสือรับรอง
ที่งานประชาสัมพันธ์เพื่อตรวจสอบข้อมูล

เจ้าหน้าที่ทะเบียนดำเนินการตามคำร้อง
ตรวจสอบความถูกต้อง

เสนอผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบ เพื่อลงนาม

ผู้ใช้บริการ รับหนังสือรับรอง พร้อมตรวจสอบความถูกต้อง

สิ้นสุด ใช้เวลาประมาณ 30 นาที

- 
- ขอหนังสือรับรอง
ทางการศึกษา
 - การขอย้ายสถานศึกษา
 - การขอเปลี่ยนแปลง
ข้อมูลนักเรียน
 - การรับสมัครนักเรียน

ขั้นตอนการรับสมัครเรียน

ผู้ใช้บริการ (ผู้ปกครอง)

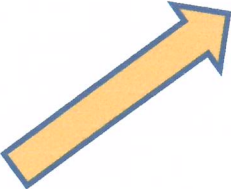
ผู้ปกครองแจ้งความประสงค์สมัครที่
ประชาสัมพันธ์ พร้อมรับเอกสารเพื่อไปกรอก
ข้อมูล และเตรียมหลักฐานให้เรียบร้อย

รับสมัครตามวัน เวลาที่กำหนด

ชั้นอนุบาล 2 และชั้นประถมศึกษาปีที่ 1

ประกาศรายชื่อนักเรียนที่มีสิทธิเข้าเรียน

มอบตัว

- 
- ขอหนังสือรับรอง
ทางการศึกษา
 - การขอย้ายสถานศึกษา
 - การขอเปลี่ยนแปลง
ข้อมูลนักเรียน
 - การรับสมัครนักเรียน

ขั้นตอนการขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลนักเรียน

ผู้ใช้บริการ (ผู้ปกครอง)

แจ้งความประสงค์ (ติดต่อรับคำร้องขอ
เปลี่ยนแปลงข้อมูลทีมงานประชาสัมพันธ์)

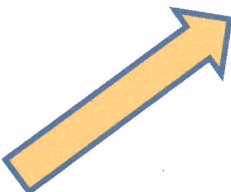
ยื่นคำร้องขอหนังสือรับรอง
ทีมงานประชาสัมพันธ์เพื่อตรวจสอบข้อมูล

กรอกรายละเอียดในคำร้อง

ยื่นคำร้องขอเปลี่ยนข้อมูล และเอกสารหลักฐานการ
เปลี่ยนทีมงานประชาสัมพันธ์ ตรวจสอบเอกสารข้อมูล

รับเอกสารตามคำร้อง

สิ้นสุด ใช้เวลาประมาณ 30 นาที

- 
- ขอหนังสือรับรอง
ทางการศึกษา
 - การขอย้ายสถานศึกษา
 - การขอเปลี่ยนแปลง
ข้อมูลนักเรียน
 - การรับสมัครนักเรียน