

คู่มือมาตรฐานการให้บริการ

โรงเรียนบ้านโพธิ์โนนจานอีลอก

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 1

บทนำ

1. ความเป็นมา

โรงเรียนบ้านโพธิ์โนนจานอีลอกมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการต่อผู้มาขอรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมุ่งเน้นให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรในโรงเรียนได้ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

2.2 เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

3. คำจำกัดความ

การบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและคำชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กร เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆ เช่น งานวิชาการ งานประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการที่ดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาของโรงเรียน ภาพลักษณ์ของโรงเรียนก็จะดีไปด้วย

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากองค์กรโดยตรง หรือผ่านช่องทางสื่อสารต่าง ๆ ทั้งนี้รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการด้วย

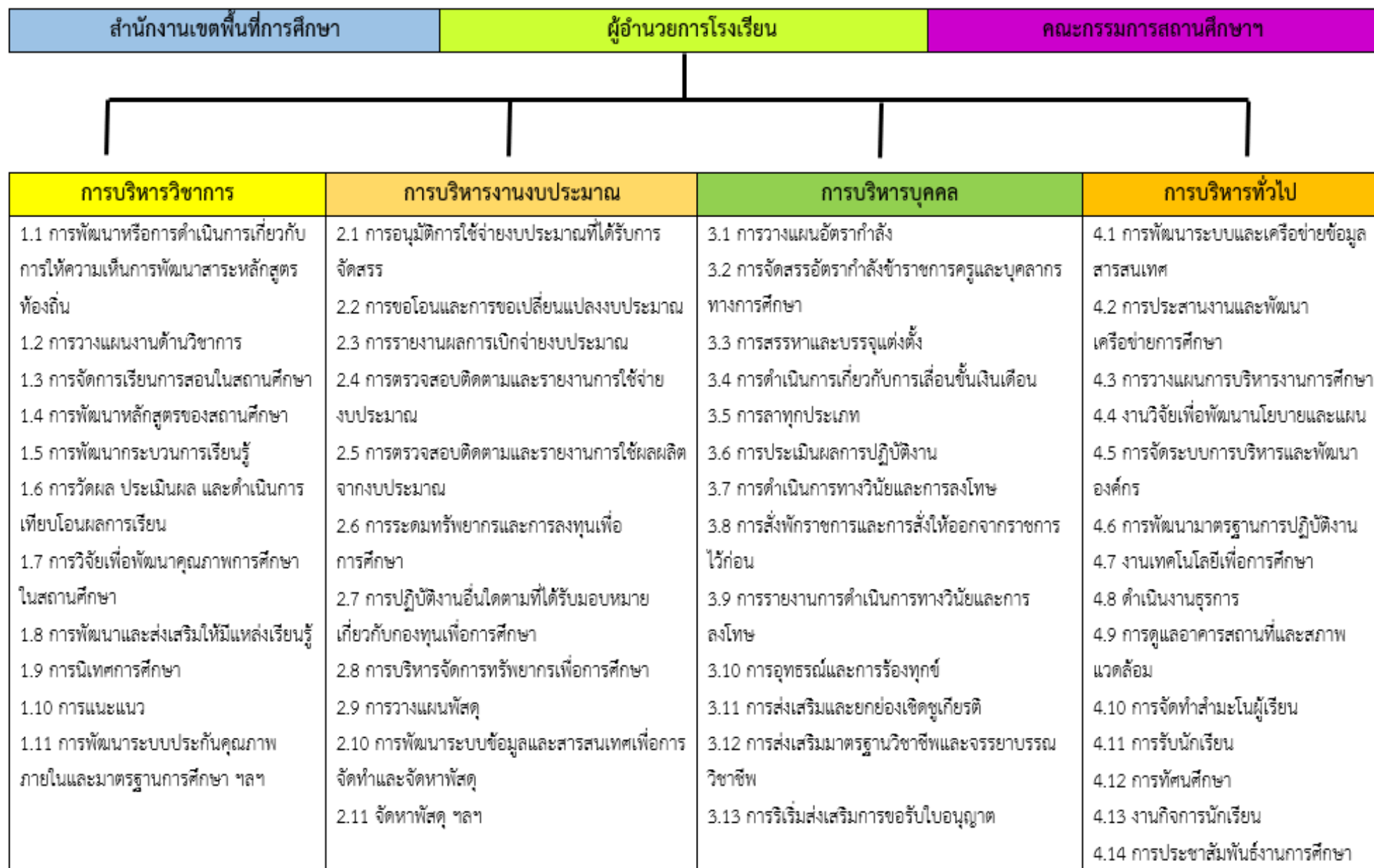
ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ซึ่งได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ คอยให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

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

ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ หมายถึง ข้อกำหนด หรือขั้นตอนในการทำงาน กระบวนการทำงาน ให้บริการ ซึ่งมีระยะเวลาที่จำเป็นในการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ซึ่งในแต่ละงานที่ให้บริการจะกำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานแตกต่างกันขึ้นอยู่กับข้อกำหนด ความยากง่ายของการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อกิจกรรมหนึ่งซึ่งสะท้อนให้เห็นถึง ประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ ระดับความพึงพอใจของบุคคลมีความสุข ชอบใจ พอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง

แผนผังการบริหารงานโรงเรียนบ้านโพธิ์โนนจานอีลอก



ขั้นตอนการปฏิบัติงานระบบ One Stop Service

ผู้ใช้บริการ (นักเรียน , ผู้ปกครอง)



ติดต่องานบริหารทั่วไป (งานธุรการ)



สอบถามความประสงค์ของผู้ใช้บริการ



- ขอนหนังสือรับรองทางการศึกษา
- การขอย้ายสถานศึกษา
- การขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลนักเรียน
- การรับสมัครนักเรียน



รับคำร้อง



กรอกเอกสารคำร้อง



ยื่นคำร้องที่ห้องธุรการ



ตรวจสอบความถูกต้อง



เสนอผู้รับผิดชอบดำเนินการ



รับเอกสารตามคำร้อง



เสร็จสิ้นการให้บริการ

ขั้นตอนการขอหนังสือรับรองทางการศึกษา

ผู้ใช้บริการ (นักเรียน , ผู้ปกครอง)



แจ้งความประสงค์ ติดต่องานธุรการ



กรอกรายละเอียดในคำร้องขอหนังสือรับรอง



ยื่นคำร้องขอหนังสือรับรอง
ที่งานธุรการเพื่อตรวจสอบข้อมูล



เจ้าหน้าที่ทะเบียนดำเนินการตามคำร้อง
ตรวจสอบความถูกต้อง



เสนอผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบ เพื่อลงนาม



ผู้ใช้บริการรับหนังสือรับรอง พร้อมตรวจสอบความถูกต้อง



สิ้นสุด ใช้เวลาประมาณ 30 นาที

ขั้นตอนการขอย้ายสถานศึกษา

ผู้ใช้บริการ (นักเรียน , ผู้ปกครอง)



แจ้งความประสงค์ ติดต่อรับคำร้องขอย้ายสถานศึกษา
ที่งานธุรการ



ยื่นคำร้องขอย้ายสถานศึกษา ที่งานธุรการ
เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง



เจ้าหน้าที่ทะเบียนดำเนินการตามคำร้อง



เสนอผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบ
ลงนาม เพื่ออนุมัติการขอย้าย



ผู้ใช้บริการรับเอกสาร พร้อมตรวจสอบความถูกต้อง



สิ้นสุด ใช้เวลาประมาณ 5 วัน

ขั้นตอนการขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลนักเรียน

ผู้ใช้บริการ (ผู้ปกครอง)



แจ้งความประสงค์ ติดต่อรับคำร้องขอเปลี่ยนแปลง
ข้อมูลพื้นฐาน



ยื่นคำร้องขอเอกสารเปลี่ยนแปลงข้อมูล
พื้นฐาน เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง



กรอกรายละเอียดในคำร้อง



ยื่นคำร้องขอเปลี่ยนแปลงข้อมูล และเอกสาร
หลักฐานการเปลี่ยนแปลงพื้นฐาน
ตรวจสอบข้อมูล



รับเอกสารตามคำร้อง



สิ้นสุด ใช้เวลาประมาณ 30 นาที

ขั้นตอนการรับสมัครเรียน

ผู้ใช้บริการ (ผู้ปกครอง)



ผู้ปกครองแจ้งความประสงค์สมัครเรียนที่งานบริหารทั่วไป
พร้อมรับเอกสารเพื่อกรอกข้อมูล และเตรียมเอกสารให้เรียบร้อย



รับสมัคร
ตามวัน เวลา ที่กำหนด



ชั้นอนุบาล 2 ชั้นประถมศึกษาปีที่ 1
และชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1



ประกาศรายชื่อนักเรียนที่มีสิทธิเข้าเรียน



มอบตัว

ขั้นตอนการขอใช้อาคารสถานที่ของโรงเรียน

ผู้ให้บริการ
(ผู้ปกครอง, ผู้นำหมู่บ้าน, คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน,
หน่วยงานราชการ ฯลฯ)

ติดต่อด้วยตนเอง หรือส่งหนังสือขอใช้อาคารสถานที่ ณ ห้องธุรการ

ยื่นคำร้องขอใช้อาคารสถานที่ / วัสดุ
อุปกรณ์ ณ ห้องธุรการ

เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร ภายใน 1 ชั่วโมง

เจ้าหน้าที่เสนอผู้อำนวยการโรงเรียนพิจารณาอนุญาต ภายใน 2 วัน

แจ้งผลการพิจารณา ภายใน 2 วัน