



# คู่มือมาตรฐานการให้บริการ

โรงเรียนบ้านห้วยทอง  
ตำบลโปนสูง อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต ๓  
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน  
กระทรวงศึกษาธิการ





## บทนำ

### ๑. ความเป็นมา

โรงเรียนบ้านห้วยทองมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการต่อผู้มาขอรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมุ่งเน้นให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ

### ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรในโรงเรียนได้ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

๒.๒ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

### ๓. คำจำกัดความ

**การบริการ** หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและคำชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กร เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆ เช่น งานวิชาการงานประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ดังนั้นถ้าบริการที่ดีผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาของโรงเรียน ภาพลักษณ์ของโรงเรียนก็จะดีไปด้วย

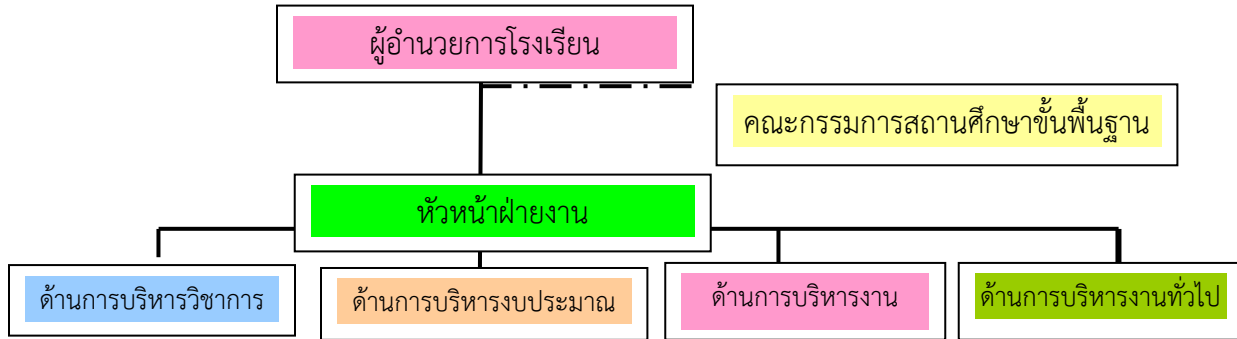
**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากองค์กรโดยตรง หรือผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ ทั้งนี้รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการด้วย

**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 ความยากง่ายของงานปฏิบัติ

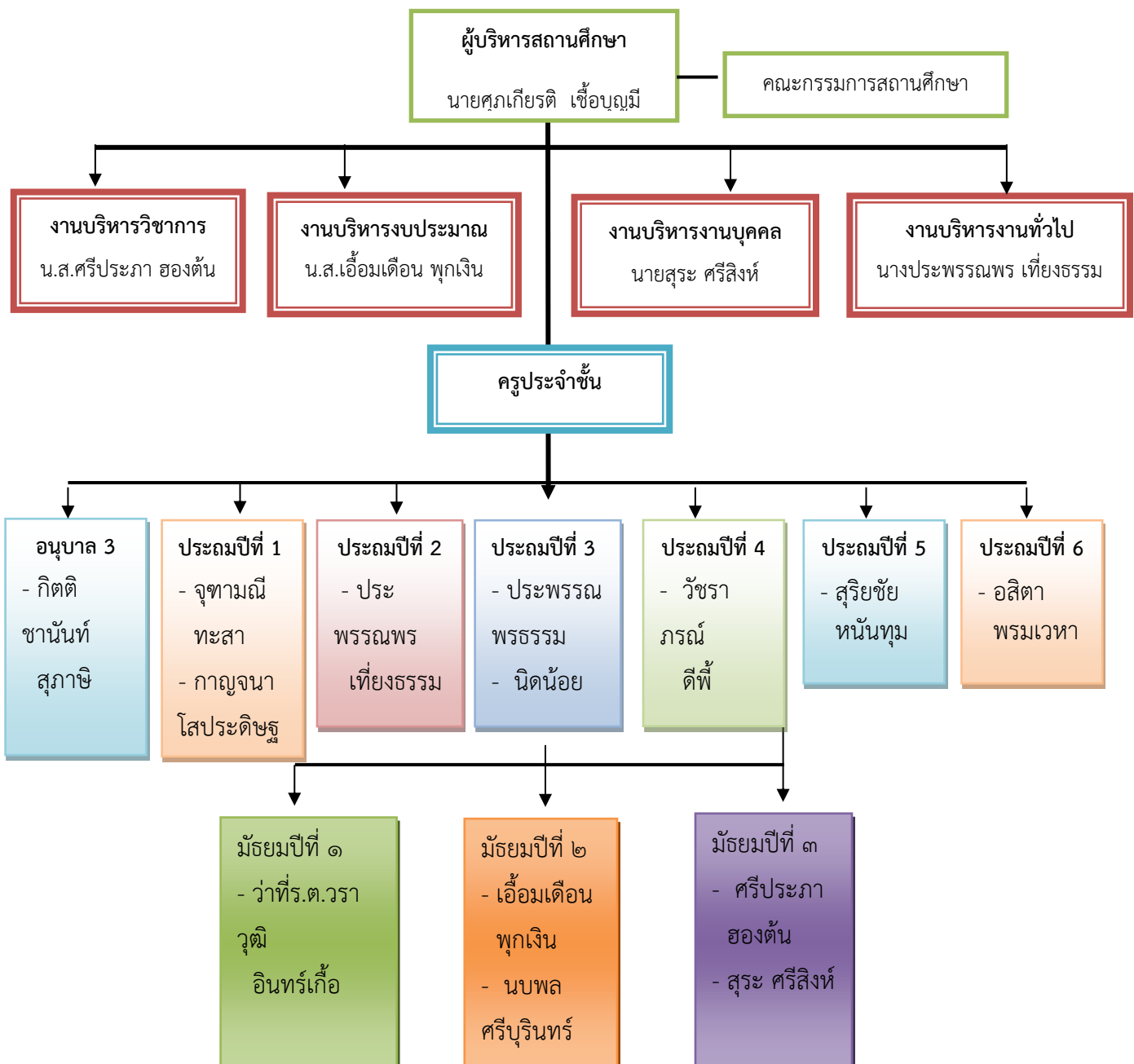
**ความพึงพอใจ** หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อกิจกรรมหนึ่งซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ ระดับความพึงพอใจของบุคคลมีความสุข ชอบใจ พอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง



โครงสร้างการบริหารงานโรงเรียนบ้านห้วยทอง

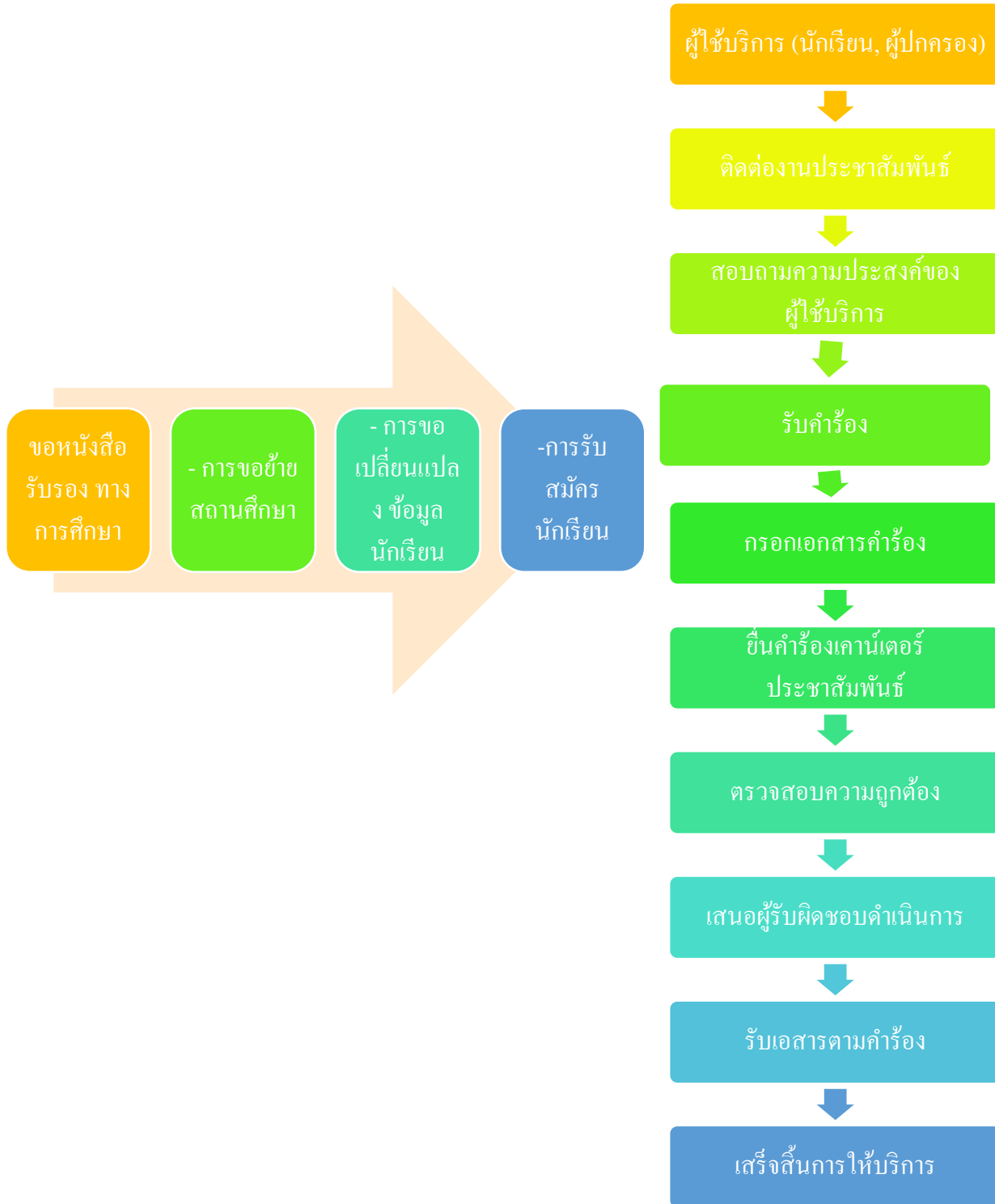


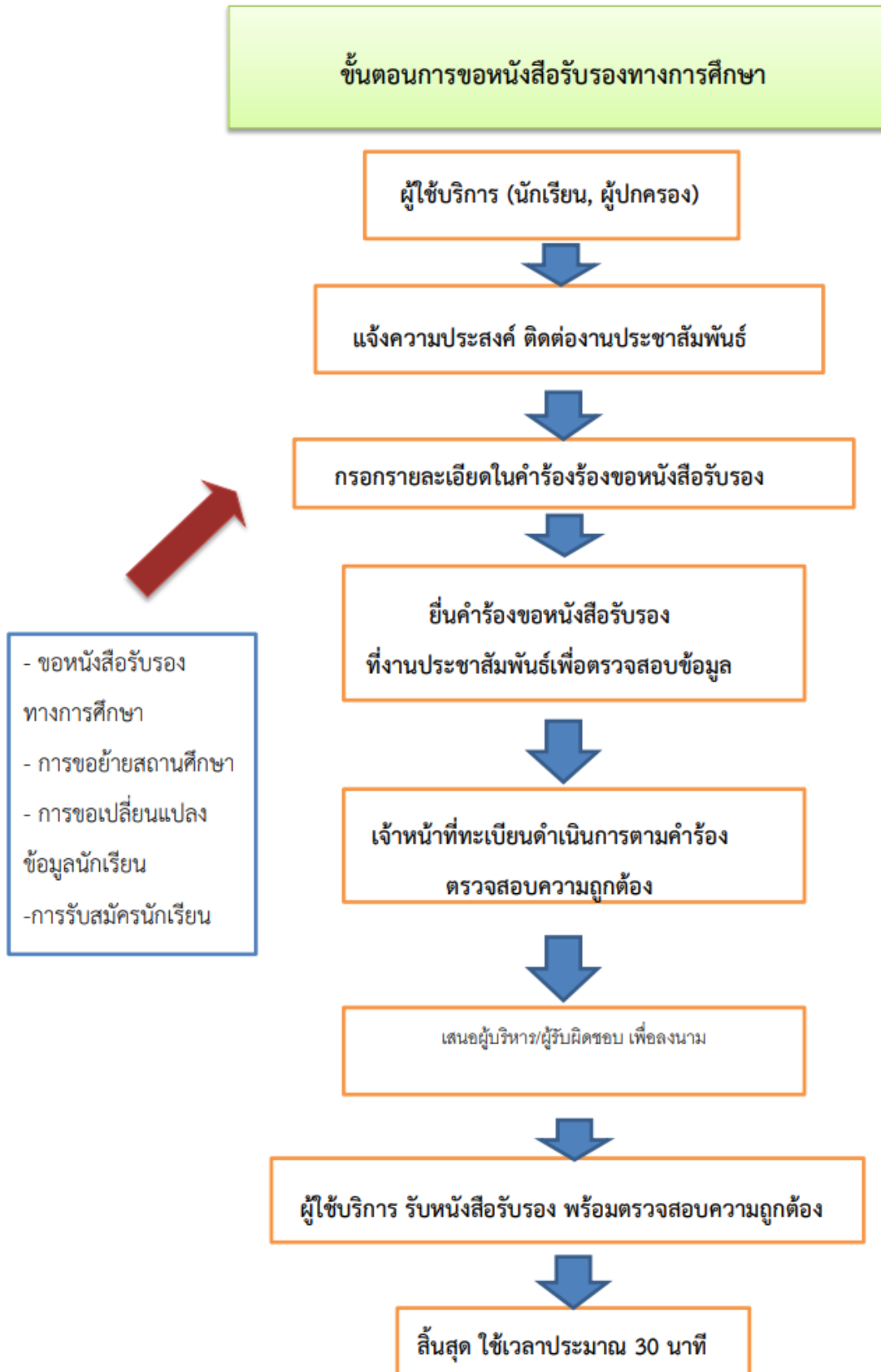
แผนภูมิการบริหารงานของโรงเรียน (ย่อย่อ)

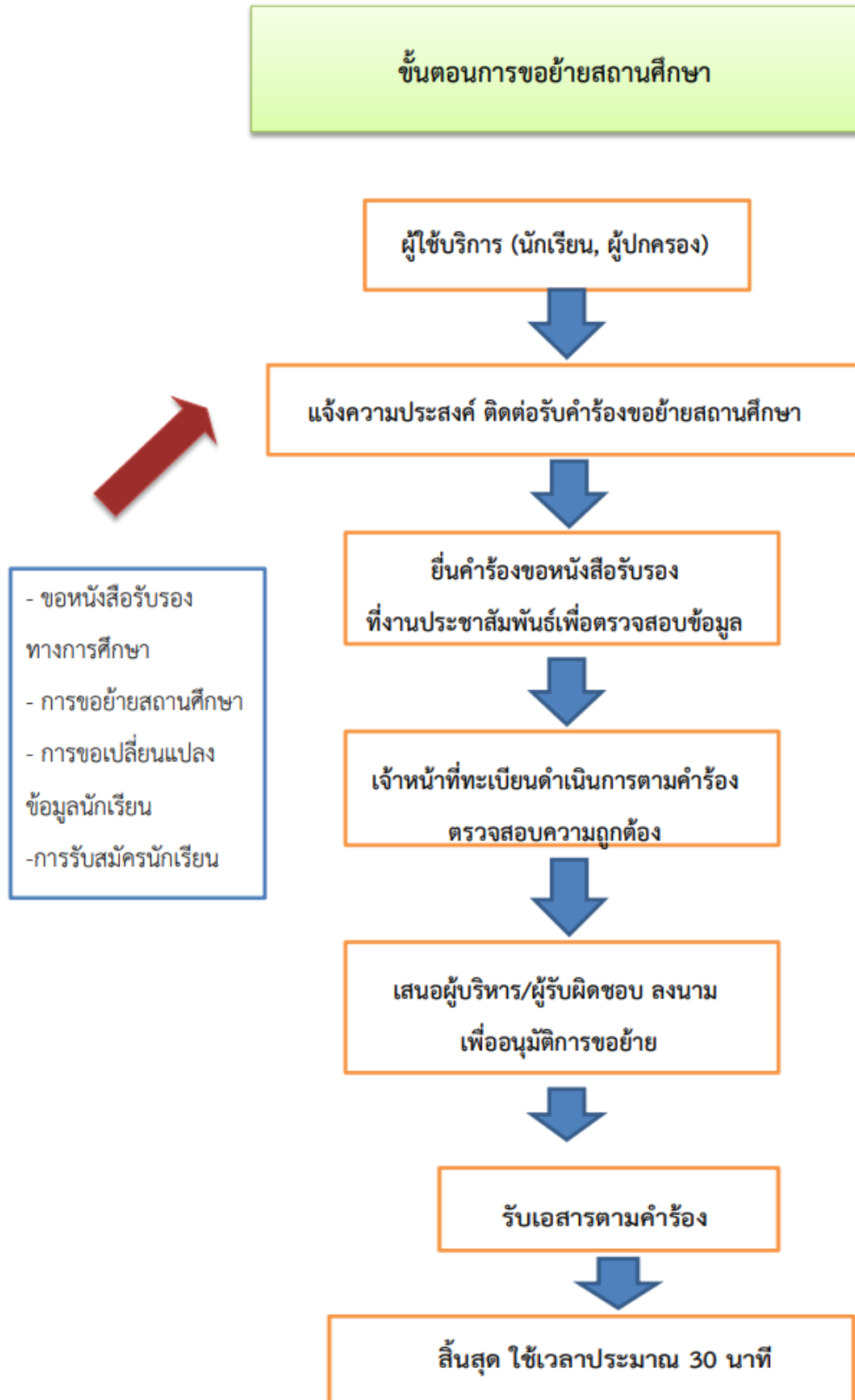


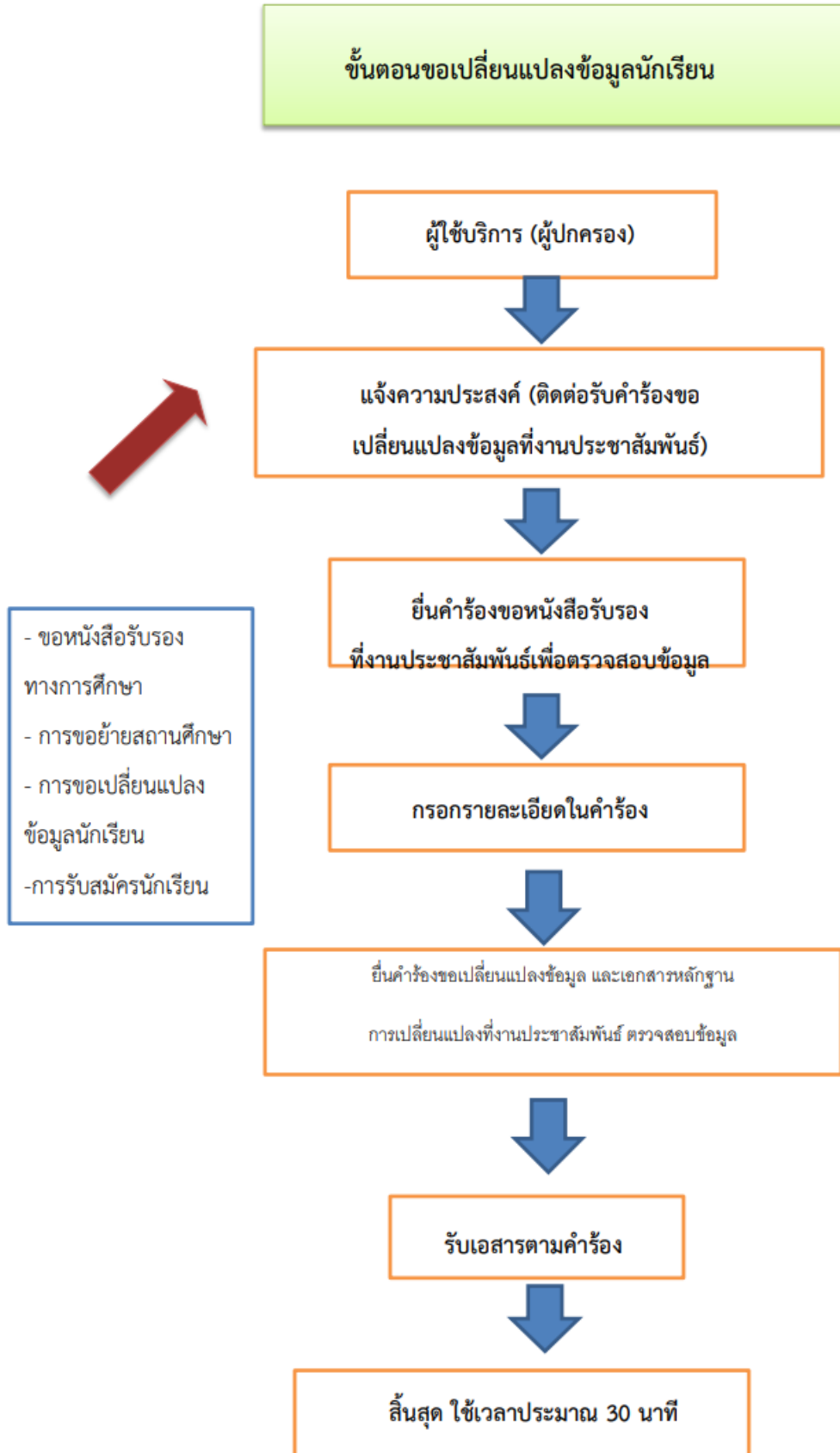


มาตรฐานการให้บริการ กลุ่มบริหารงานวิชาการ  
ขั้นตอนการปฏิบัติงานระบบ One Stop Service

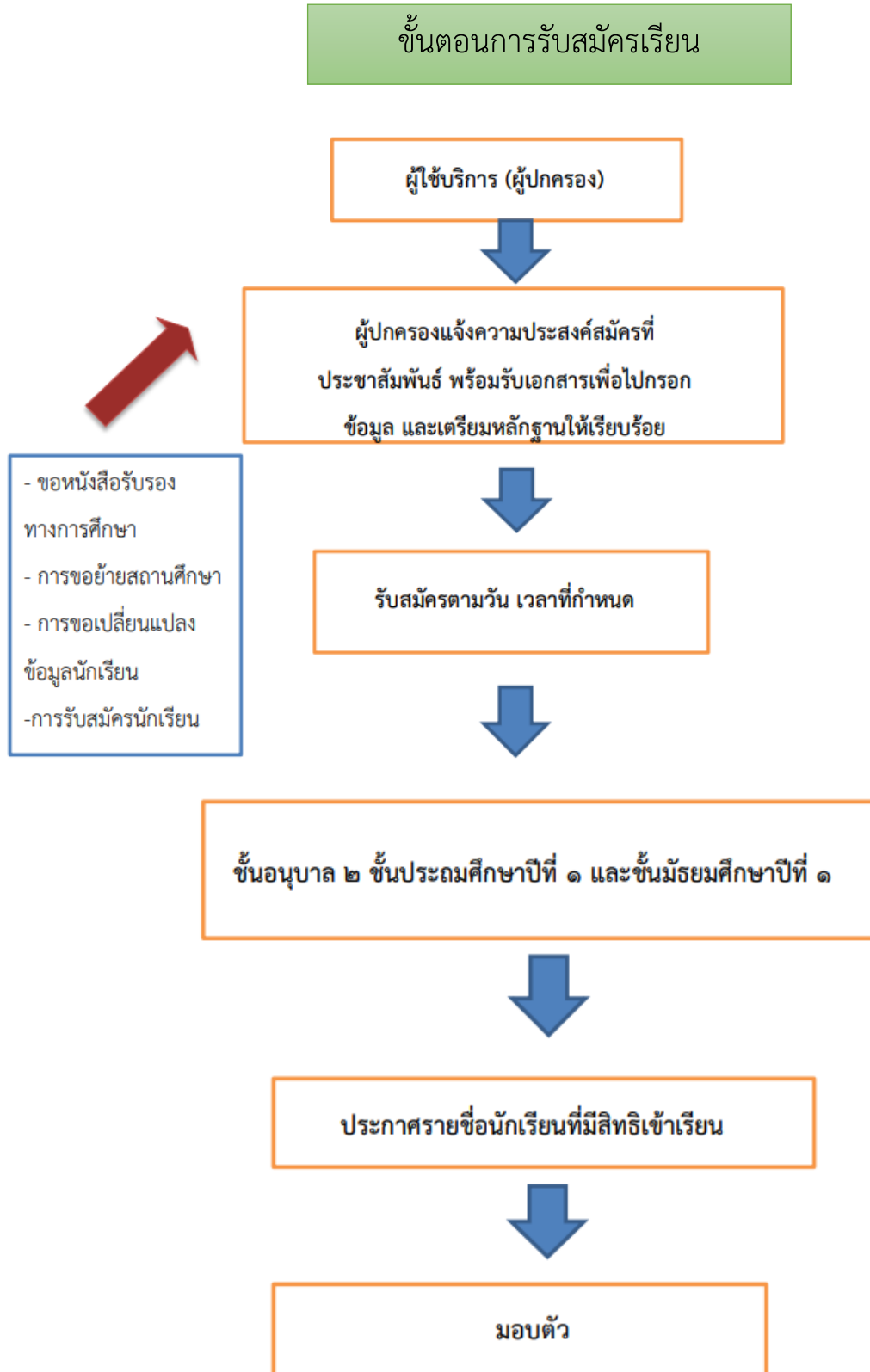














แผนผังขั้นตอนการขอหนังสือรับรอง  
การเป็นนักเรียน (ปพ.7) และสำเนาผลการเรียน (ปพ.1)





แผนผังขั้นตอนการขอยื่นสอบแก้ไขผลการเรียน  
0 ร มส และ มผ

01

นักเรียนเขียนคำร้อง  
ขอสอบแก้ตัว ( วผ. 2 )

02

นักเรียนติดต่อครูผู้สอน  
เพื่อขอสอบแก้ตัว

03

นักเรียน  
ดำเนินการสอบแก้ตัว

04

ครูส่งผลการสอบแก้ตัว  
ให้เจ้าหน้าที่

05

เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข  
ผลการสอบแก้ตัว



## แผนผังขั้นตอนการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา โรงเรียนบ้านห้วยทอง

01

การศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน

การร่างหลักสูตร

02

03

การตรวจสอบคุณภาพหลักสูตร

การนำหลักสูตรไปใช้

04

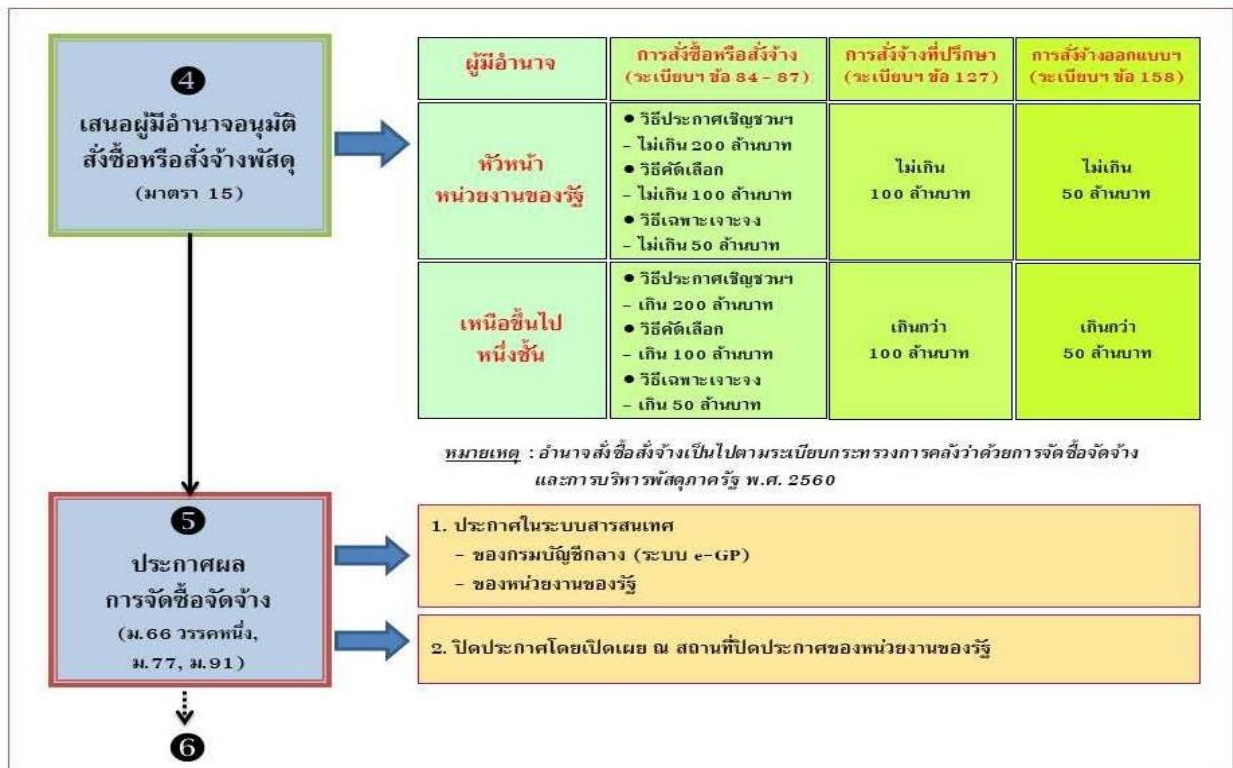
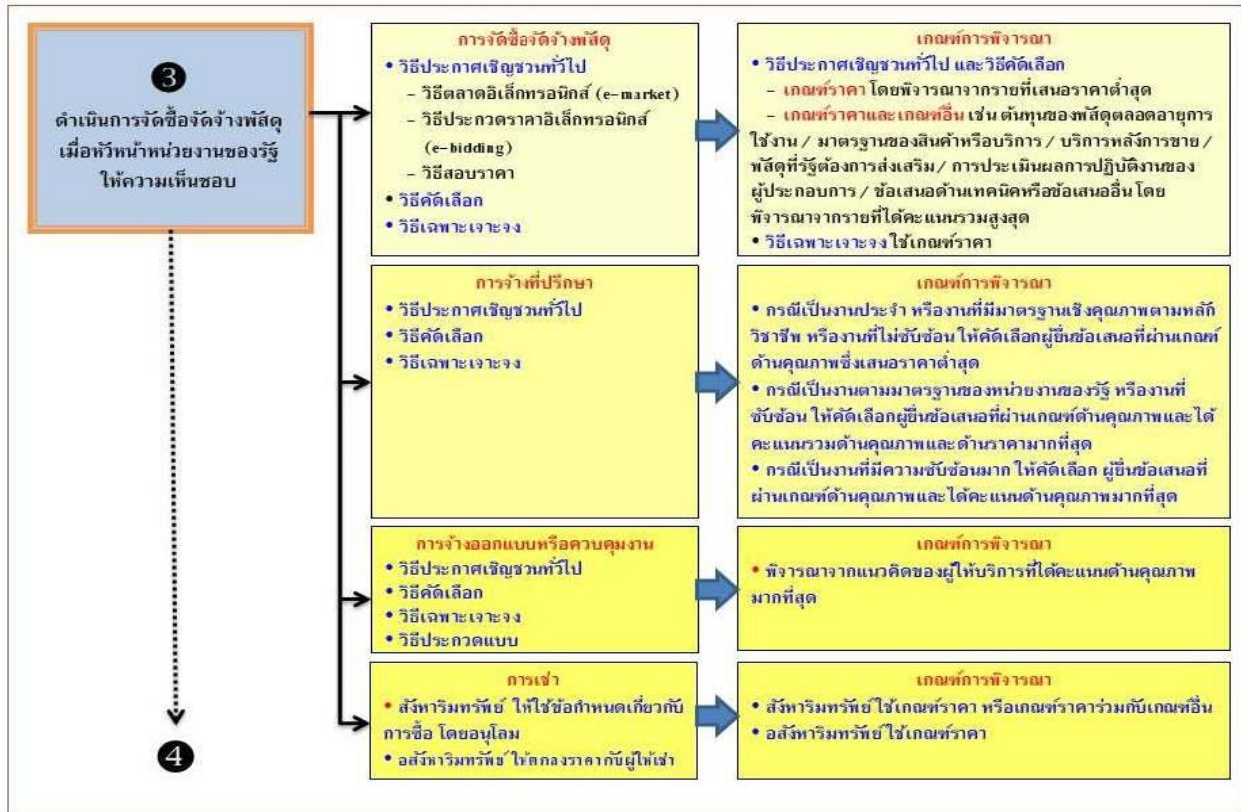
05

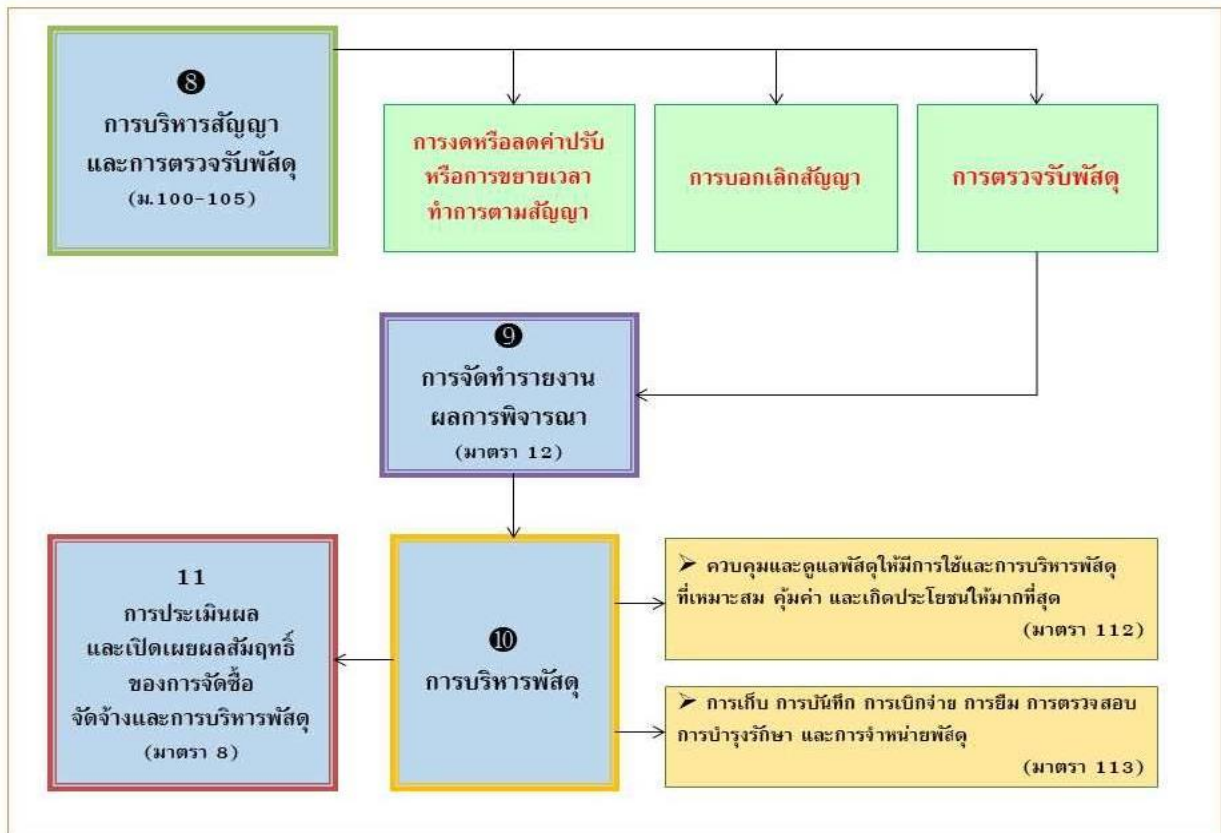
การประเมินผลหลักสูตร

## มาตรฐานการให้บริการ ขั้นตอนจัดซื้อจัดจ้าง กลุ่มบริหารงานงบประมาณ



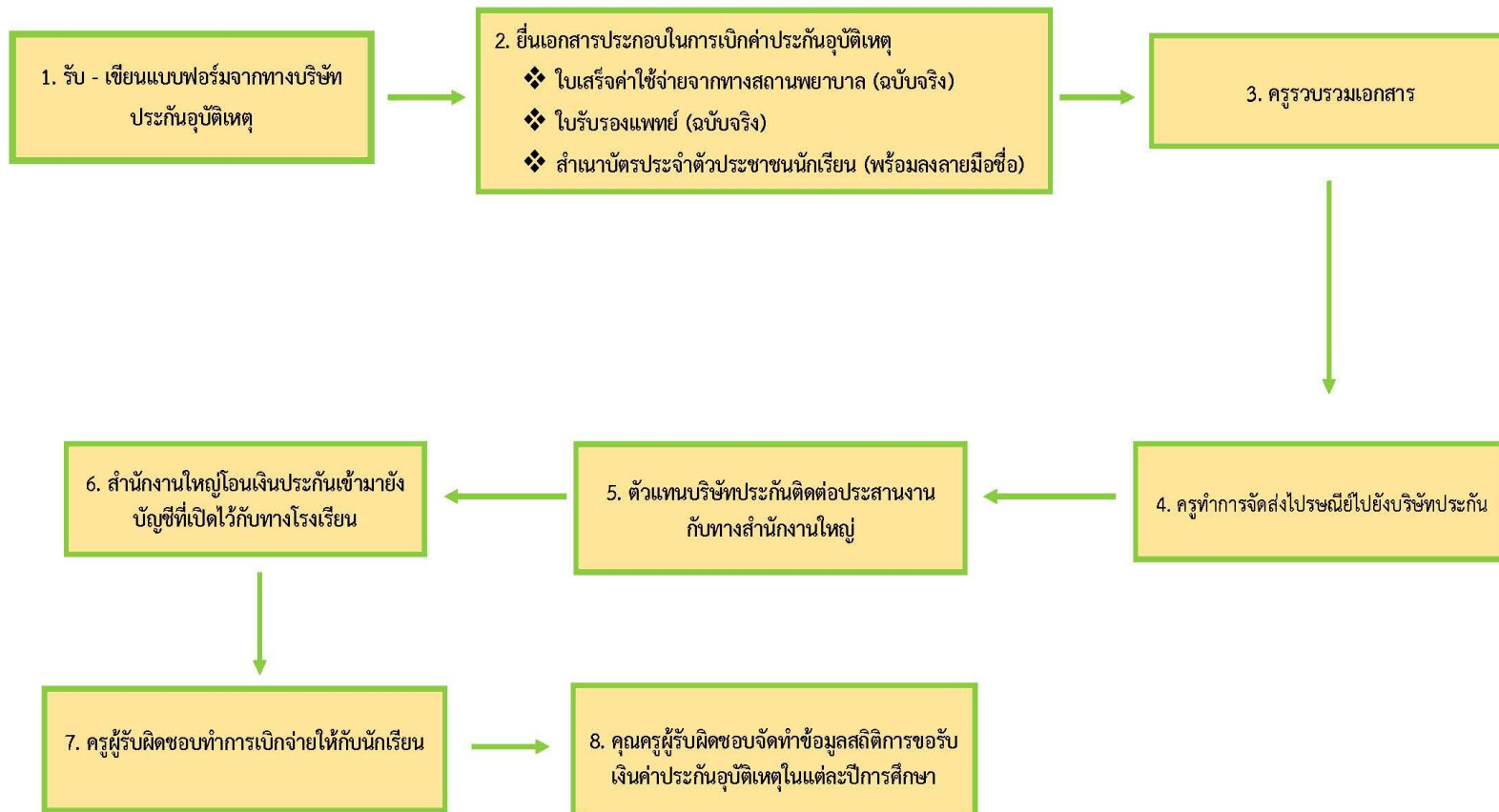








## มาตรฐานการให้บริการ ขั้นตอนการเบิกจ่ายค่าประกันอุบัติเหตุ กลุ่มบริหารงานงบประมาณ







## มาตรฐานการให้บริการ กลุ่มบริหารงานบุคคล

- ขั้นตอนการยื่นขอหนังสือรับรองเงินเดือน

๑. ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างประจำ และ ลูกจ้างชั่วคราวยื่นคำร้องขอหนังสือรับรอง (ตามประสงค์)

๒. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบข้อมูลและเอกสารประกอบคำร้อง

๓. ประทับรับเรื่อง จัดทำหนังสือรับรองเงินเดือน ตรวจสอบความถูกต้อง

๔. นำเสนอผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคล ตรวจสอบและรับรองข้อมูล

๕. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง

๖. มอบหนังสือรับรองเงินเดือนให้กับผู้ร้องขอ



- ขั้นตอนการยื่นขอบัตรต่อบัตรประจำตัวข้าราชการ ในกรณีบัตรสูญหาย, บัตรหมดอายุ

๑. ข้าราชการครูยื่นคำร้องขอต่อบัตรประจำตัวข้าราชการ

๒. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบข้อมูลและเอกสารประกอบคำร้อง

๓. ประทับรับเรื่อง จัดทำหนังสือนำส่ง ตรวจสอบความถูกต้อง

๔. นำเสนอผู้อำนวยการโรงเรียนลงนามหนังสือนำส่ง

๕. โรงเรียนนำส่งหนังสือไปยังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

๖. ผู้ยื่นคำขอรับบัตรประจำตัวข้าราชการที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา



● ขั้นตอนการยื่นขอใบประกอบวิชาชีพครู

๑. ยื่นคำร้องขอใบประกอบวิชาชีพครูโดยกรอกข้อมูลใน  
คส.๐๒.๑๐

๒. ผู้ยื่นคำร้องเตรียมเอกสารประกอบการขอใบประกอบวิชาชีพ

๓. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและเอกสาร  
ประกอบ

๔. เจ้าหน้าที่กรอกข้อมูลลงในระบบ KSP School



รอผลการพิจารณาภายใน ๑๕  
วันทำการ

กรณีข้อมูลถูกต้อง

กรณีข้อมูลไม่ถูกต้อง

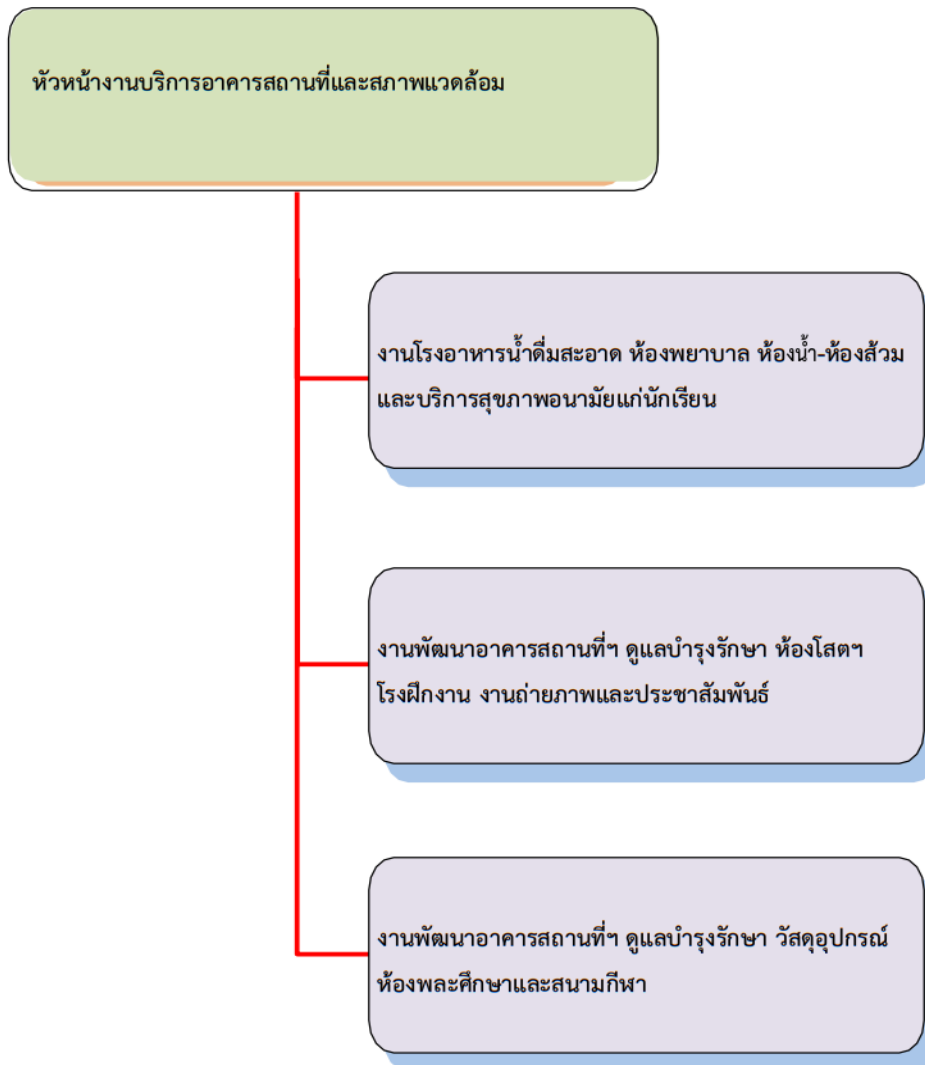
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบส่งไฟล์ข้อมูลใบ  
ประกอบวิชาชีพทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้ยื่น  
ขอ

ผู้ยื่นขอดำเนินการแก้ไขข้อมูลหรือ  
เอกสารตามที่ครูสภาแจ้ง



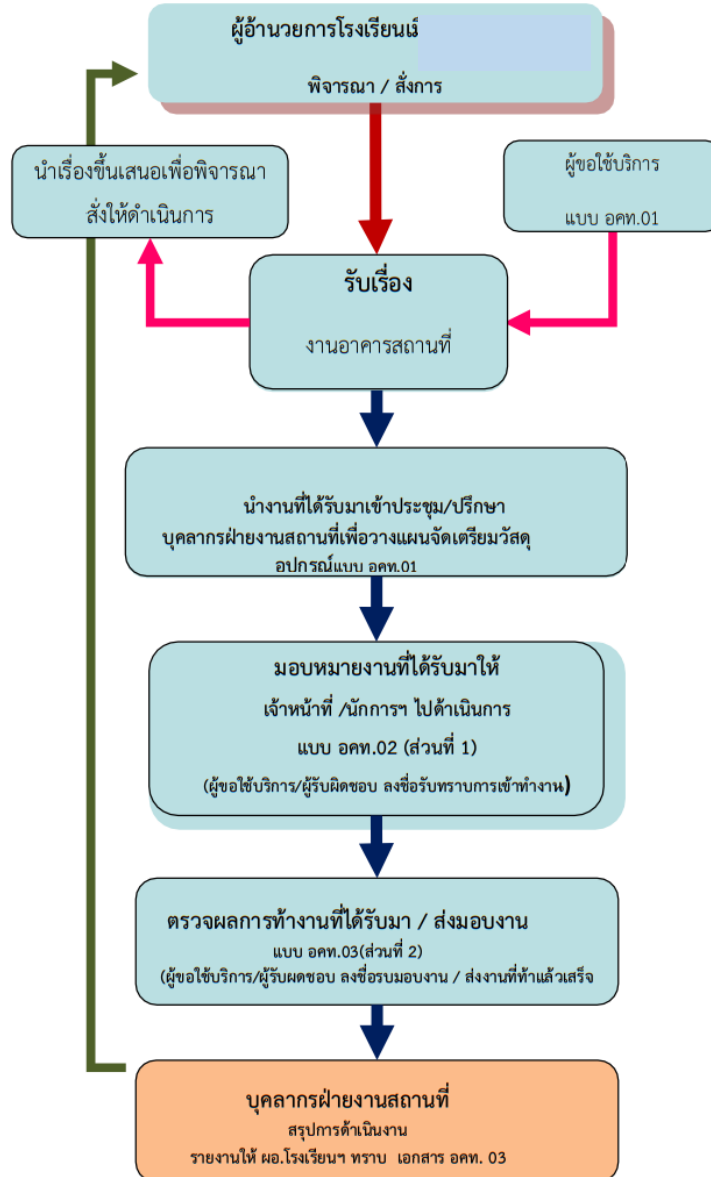
## มาตรฐานการให้บริการ กลุ่มบริหารงานทั่วไป

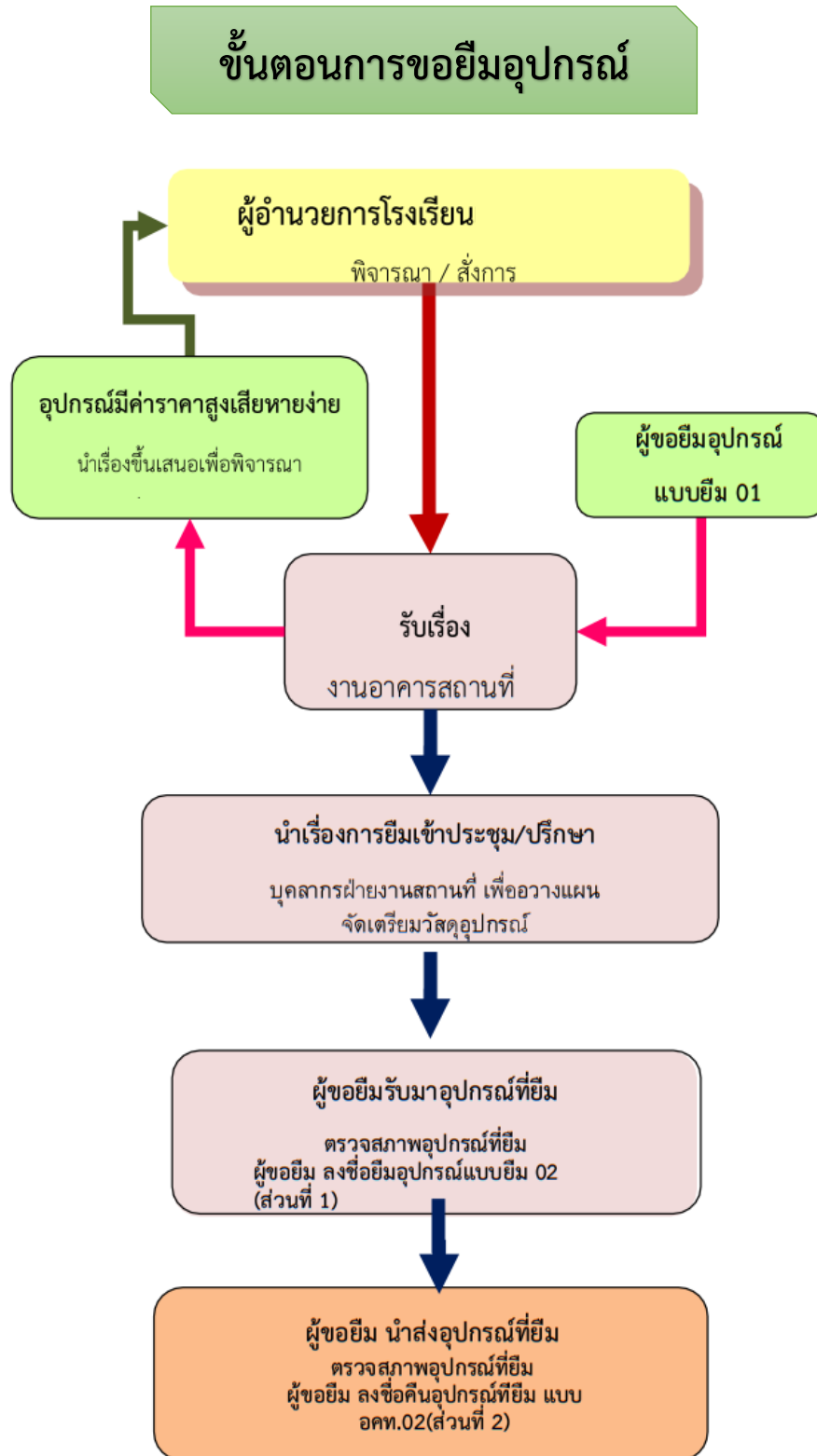
แผนภูมิโครงสร้างการบริหาร  
งานบริการอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม





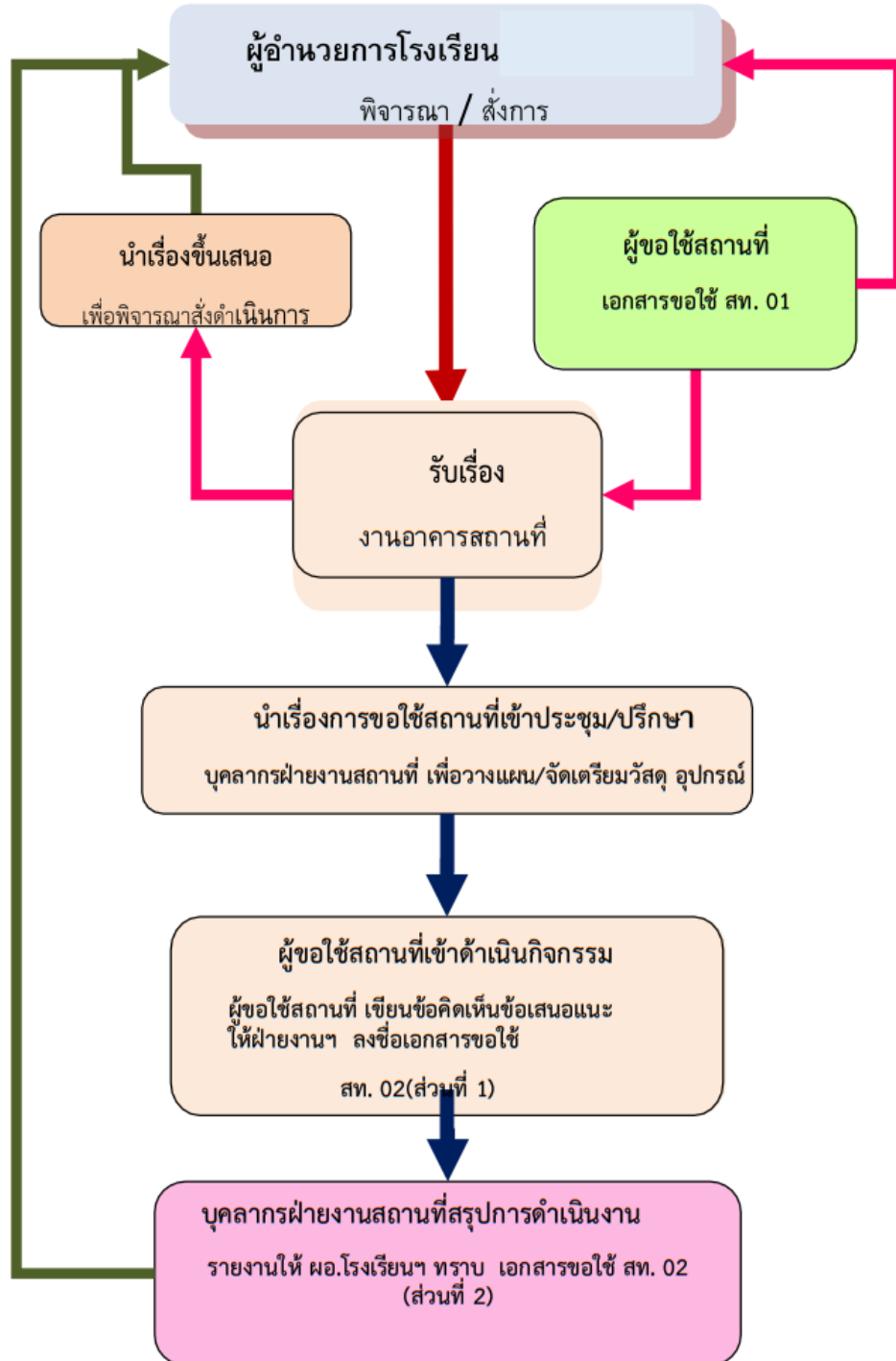
## ขั้นตอนขอใช้บริการ







## ขั้นตอนการขอใช้อาคาร/สถานที่

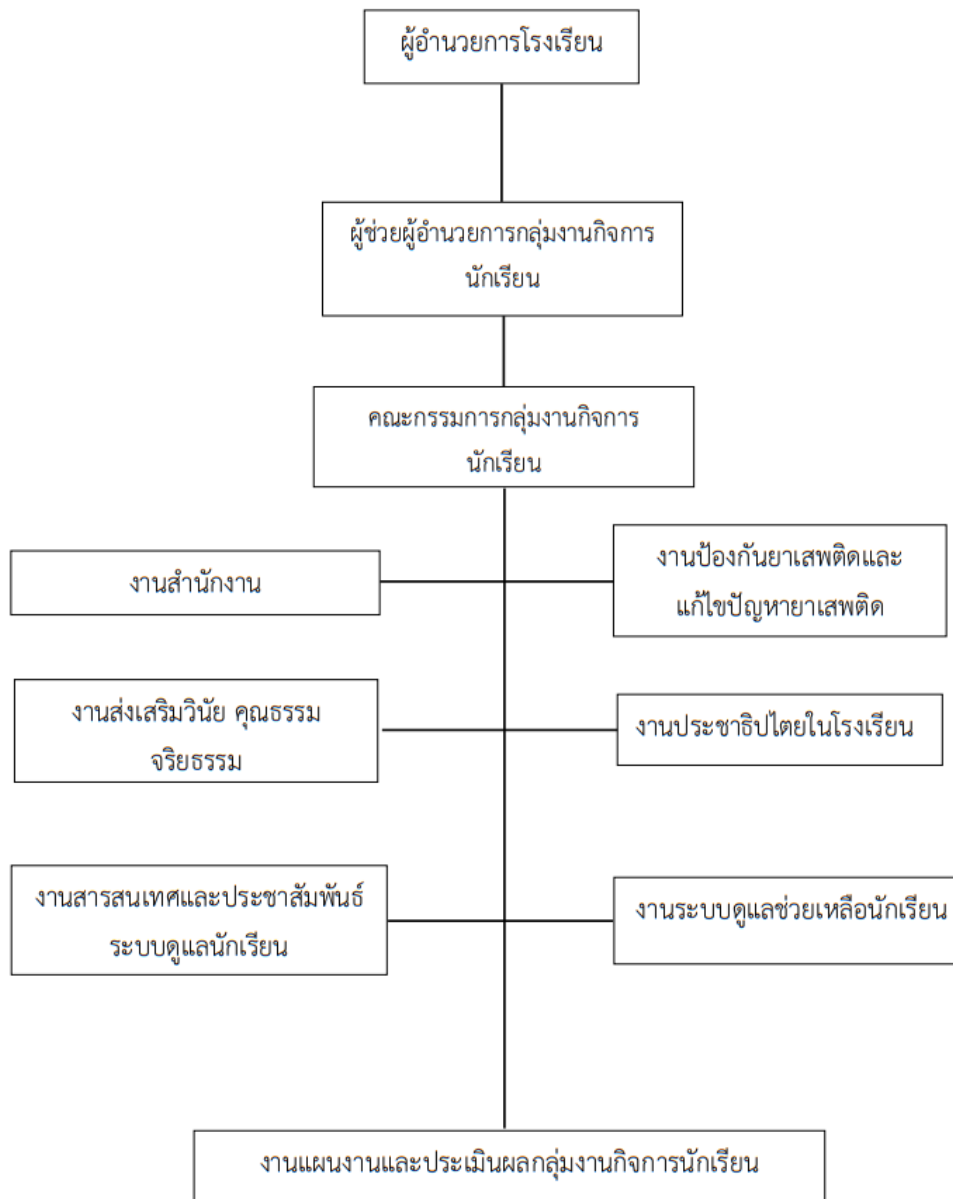






## มาตรฐานการให้บริการ กลุ่มบริหารงานกิจการนักเรียน

โครงสร้างกลุ่มบริหารงานกิจการนักเรียน เป็นดังนี้





## ระเบียบและแนวปฏิบัติงานกิจการนักเรียน

๑. ระเบียบและแนวปฏิบัติทั่วไป สำหรับนักเรียนโรงเรียนบ้านห้วยทอง
๒. ระเบียบกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วย การลงโทษนักเรียนและนักศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๘
๓. ระเบียบโรงเรียนบ้านห้วยทอง ว่าด้วยความประพฤติและการปฏิบัติตนของนักเรียน

## โรงเรียนบ้านห้วยทอง พ.ศ. ๒๕๖๕

๔. ตารางกำหนดโทษและตัดคะแนนความประพฤตินักเรียนโรงเรียนบ้านห้วยทอง กรณีความผิดของนักเรียนตามระเบียบโรงเรียนบ้านห้วยทอง ว่าด้วยความประพฤติและการปฏิบัติตนของนักเรียนโรงเรียนบ้านห้วยทอง พ.ศ. ๒๕๖๕

๕. ขั้นตอนการดูแลช่วยเหลือนักเรียน



ระเบียบกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วย การลงโทษนักเรียนและนักศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๘  
เอกสารแนบ



## ระเบียบกระทรวงศึกษาธิการ ว่าด้วยการลงโทษนักเรียนหรือนักศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๘

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๖ และมาตรา ๖๕ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. ๒๕๔๖ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ จึงวางระเบียบว่าด้วยการลงโทษนักเรียนและนักศึกษาไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยการลงโทษนักเรียนหรือนักศึกษา พ.ศ.๒๕๔๘ ”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้น

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกระเบียบกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยลงโทษนักเรียนหรือนักศึกษา พ.ศ.๒๕๔๓

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“ผู้บริหารโรงเรียนหรือสถานศึกษา” หมายความว่า ครูใหญ่ อาจารย์ใหญ่ ผู้อำนวยการอธิการบดี หรือหัวหน้า ของโรงเรียน หรือสถานศึกษา หรือตำแหน่งที่เรียกชื่ออย่างอื่นของโรงเรียนหรือสถานศึกษานั้น

“การกระทำผิด” หมายความว่า การที่นักเรียนหรือนักศึกษาประพฤติฝ่าฝืนระเบียบข้อบังคับของสถานศึกษา หรือของกระทรวงศึกษาธิการ หรือกฎกระทรวงว่าด้วยความประพฤติของนักเรียนและนักศึกษา

“การลงโทษ” หมายความว่า การลงโทษนักเรียนหรือนักศึกษาที่กระทำความผิด โดยมีความมุ่งหมายเพื่อการสั่งสอน

ข้อ ๕ โทษที่จะลงโทษแก่นักเรียนหรือนักศึกษาที่กระทำความผิดมี ๔ สถาน ดังนี้

(๑) ว่ากล่าวตักเตือน

(๒) ทำทัณฑ์บน

(๓) ตัดคะแนนประพฤติ

(๔) ทำกิจกรรมเพื่อให้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม

ข้อ ๖ ห้ามลงโทษนักเรียนและนักศึกษาด้วยวิธีรุนแรง หรือแบบกลั่นแกล้งหรือลงโทษด้วยความโกรธหรือด้วยความพยาบาท โดยคำนึงถึงอายุนักเรียนหรือนักศึกษา และความร้ายแรงของพฤติกรรมประกอบการลงโทษ ด้วยการลงโทษนักเรียนหรือนักศึกษาให้เป็นไปเพื่อเจตนาที่จะแก่นิสัยและความประพฤติไม่ดีของนักเรียนหรือนักศึกษาให้รู้สำนึกในความผิด และกลับประพฤติตนในทางที่ดีต่อไป ให้ผู้บริหารโรงเรียนหรือสถานศึกษาหรือผู้ที่บริหารโรงเรียน หรือสถานศึกษามอบหมายเป็นผู้มีอำนาจในการลงโทษนักเรียน นักศึกษา

ข้อ ๗ การว่ากล่าวตักเตือน ใช้ในกรณีนักเรียนหรือนักศึกษากระทำความผิดไม่ร้ายแรง

ข้อ ๘ การทำทัณฑ์บนใช้ในกรณีนักเรียนหรือนักศึกษาที่ประพฤติตนไม่เหมาะสมกับสภาพนักเรียนหรือนักศึกษา ตามกฎกระทรวงว่าด้วยความประพฤตินักเรียนและนักศึกษา หรือกรณีทำให้เสื่อมเสียชื่อเสียงและเกียรติศักดิ์ของสถานศึกษา/ฝ่าฝืนระเบียบของสถานศึกษา/ได้รับโทษว่ากล่าวตักเตือนแล้วแต่ยังไม่เข็ดหลาบ การทำทัณฑ์บนให้ทำเป็นหนังสือ และเชิญบิดามารดา หรือผู้ปกครองมาบันทึกรับทราบความผิดและรับรองการทำทัณฑ์บนไว้ด้วย

ข้อ ๙ การตัดคะแนนความประพฤติให้เป็นไปตามระเบียบปฏิบัติว่าด้วยการตัดคะแนนความประพฤตินักเรียนและนักศึกษาของแต่ละสถานศึกษากำหนด และให้ทำบันทึกข้อมูลไว้เป็นหลักฐาน



ข้อ ๑๐ ทำกิจกรรมเพื่อให้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ใช้ในกรณีที่นักเรียนและนักศึกษากระทำความผิด  
ที่สมควรต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรม

ข้อ ๑๑ ให้ปลัดกระทรวงศึกษาธิการรักษาการให้เป็นไปตามระเบียบนี้ และให้มีอำนาจตีความและวินิจฉัย  
ปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๑๘ มกราคม พ.ศ. ๒๕๔๘

อดิศักดิ์ โพธารามิก

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ



**กฎกระทรวง**  
**กำหนดความประพฤติของนักเรียนและนักศึกษา**  
**พ.ศ. ๒๕๕๘**

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๖ และมาตรา ๖๘ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ.๒๕๔๖ อันเป็นกฎหมายที่มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ซึ่งมาตรา ๒๙ ประกอบกับมาตรา ๓๑ มาตรา ๓๔ มาตรา ๓๕ มาตรา ๓๖ มาตรา ๓๙ มาตรา ๔๘ และมาตรา ๕๐ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยบัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ ออกกฎกระทรวงไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ นักเรียนและศึกษาต้องไม่ประพฤติตน ดังต่อไปนี้

- (๑) หนีเรียนหรือออกนอกสถานศึกษา โดยไม่ได้รับอนุญาตในช่วงเวลาเรียน
- (๒) เล่นการพนัน จัดให้มีการเล่นการพนัน หรือมีส่วนร่วมในการเล่นการพนัน
- (๓) พกพาอาวุธหรือวัตถุระเบิด
- (๔) ชื้อ จำหน่าย แลกเปลี่ยน เสพสุราหรือเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ สิ่งมีนเมา บุหรี่ หรือยาเสพติด
- (๕) ลักทรัพย์ กรรโชกทรัพย์ ชมขู่ หรือบังคับขืนใจเพื่อเอาทรัพย์สินบุคคลอื่น
- (๖) ก่อเหตุทะเลาะวิวาท ทำร้ายร่างกายผู้อื่น เตரியมการหรือกระทำการใด ๆ อันน่าจะก่อให้เกิดความไม่สงบเรียบร้อยหรือขัดต่อศีลธรรมอันดีของประชาชน
- (๗) แสดงพฤติกรรมทางซู้สาวซึ่งไม่เหมาะสมในที่สาธารณะ
- (๘) เกี่ยวข้องกับการค้าประเวณี
- (๙) ออกนอกสถานที่พักเวลากลางวัน เพื่อเที่ยวเตร่หรือรวมกลุ่ม อันเป็นการสร้างความเดือดร้อนให้แก่ตนเองหรือผู้อื่น

ข้อ ๒ ให้โรงเรียนหรือสถานศึกษากำหนดระเบียบด้วยว่าด้วยความประพฤติของนักเรียนและนักศึกษาได้เท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งกับกฎกระทรวงนี้

ให้ไว้ ณ วันที่ ๒๗ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๘

จาตุรนต์ ฉายแสง  
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ

หมายเหตุ : เหตุในการประกาศใช้กฎกระทรวงฉบับนี้ คือ โดยที่มาตรา ๖๔ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ.๒๕๔๖ บัญญัติให้นักเรียนและนักศึกษาต้องประพฤติตนตามระเบียบของโรงเรียนหรือสถานศึกษา และตามที่กำหนดในกฎกระทรวง จึงจำเป็นต้องออกกฎกระทรวงนี้



คู่มือมาตรฐานการให้บริการ  
โรงเรียนบ้านห้วยทอง

ขั้นตอนการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

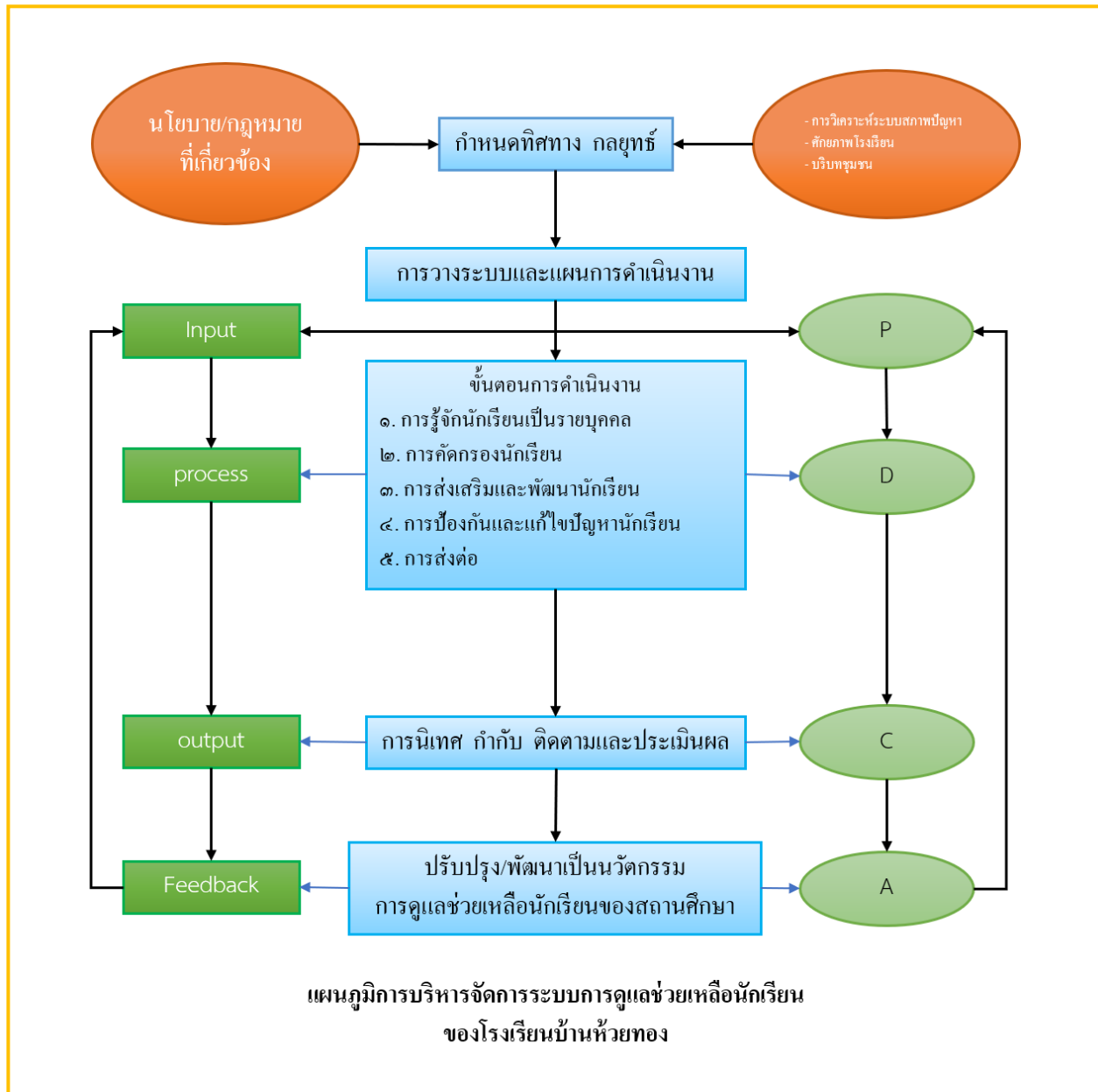




## ขั้นตอนการดูแลช่วยเหลือนักเรียน



### การบริหารจัดการระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน





# โรงเรียนบ้านต๋วยตอง

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต ๓  
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน  
กระทรวงศึกษาธิการ

