

คู่มือมาตรฐานการให้บริการ

โรงเรียนวัดสิริมงคล

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๔

บทนำ

๑.ความเป็นมา

โรงเรียนวัดสิริมงคลมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการต่อผู้มารับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมุ่งเน้นให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ

๒.วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรในโรงเรียนได้ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และผู้รับบริการเกิดการพอใจ
๒. เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓.คำจำกัดความ

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

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากองค์กรโดยตรง หรือ ผ่านช่องทางสื่อสารๆทั้งนี้ รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการ

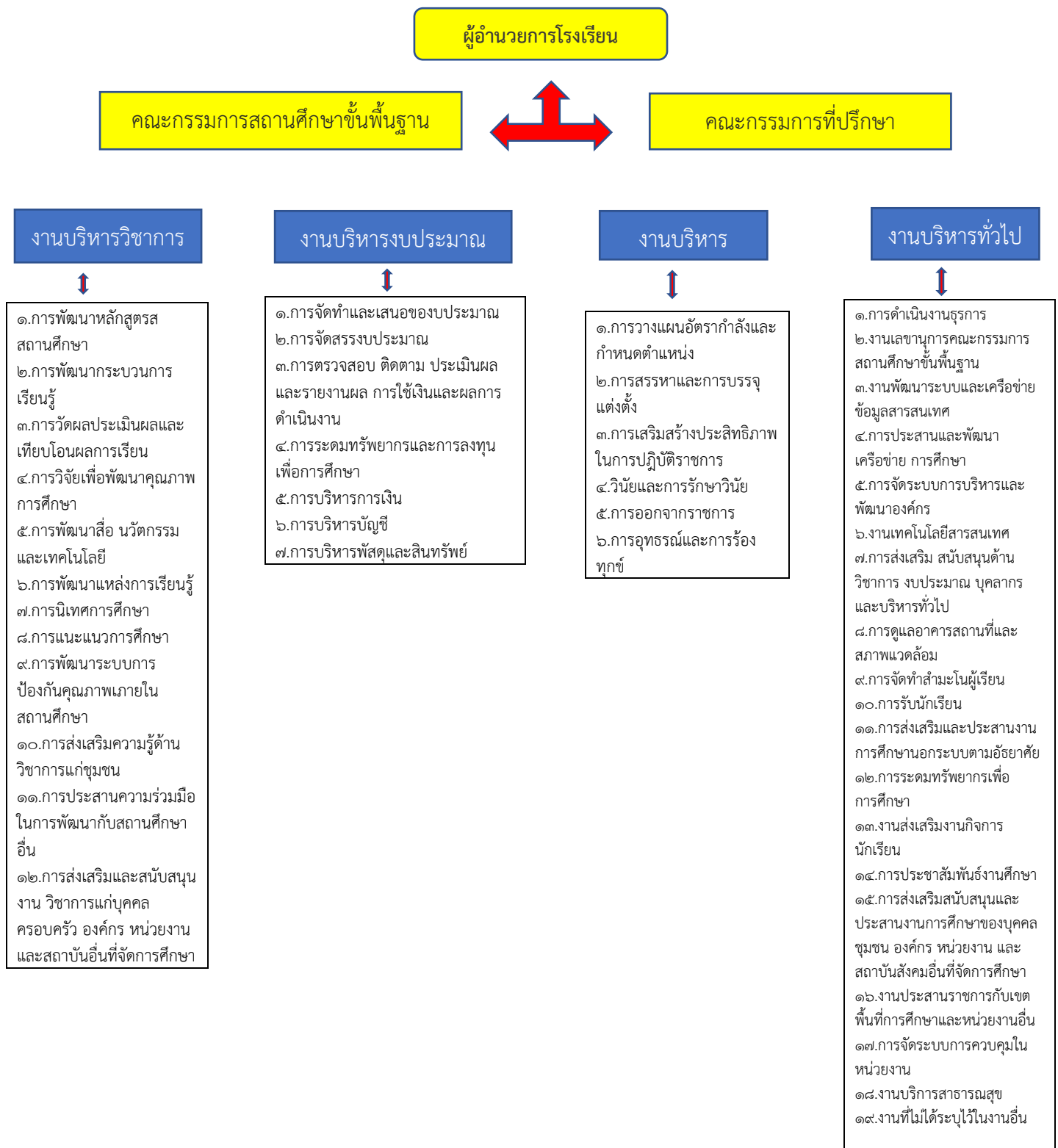
ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ซึ่งได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่คอยให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการขององค์กร เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากรในส่วนราชการ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

ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ หมายถึง ข้อกำหนด หรือขั้นตอนในการทำงาน กระบวนการทำงานให้บริการ ซึ่งมีระยะเวลาที่จำเป็นในการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ซึ่งในแต่ละงานที่จะให้บริการจะกำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานแตกต่างกันขึ้นอยู่กับข้อกำหนด ความยากง่ายของการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อ กิจกรรมหนึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆระดับความพึงพอใจของบุคคลมีความสุข ชอบใจ พอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง

ระบบโครงสร้างการบริหาร

แผนผังการบริหารงานโรงเรียนวัดสิริมงคล



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



กรอกรายละเอียดในคำร้องร้องขอหนังสือ



ยื่นคำร้องขอหนังสือรับรองที่งานประชาสัมพันธ์เพื่อตรวจสอบ



เจ้าหน้าที่ทะเบียนดำเนินการตามคำร้องตรวจสอบความถูกต้อง



เสนอผู้บริหารผู้รับผิดชอบ เพื่อลงนาม



ผู้ใช้บริการ รับหนังสือรับรอง พร้อมตรวจสอบข้อมูล



สิ้นสุด ใช้เวลาประมาณ ๓๐ นาที

-ขอหนังสือรับรอง
ทางการศึกษา
-การขอย้ายสถานศึกษา
-การขอเปลี่ยนแปลง
ข้อมูลนักเรียน
-การรับสมัครนักเรียน

ขั้นตอนการขอย้ายสถานศึกษา



ผู้ใช้บริการ (นักเรียน, ผู้ปกครอง)



แจ้งความประสงค์ ติดต่อรับคำร้องขอย้าย
สถานศึกษา



ยื่นคำร้องขอหนังสือรับรองที่งานประชาสัมพันธ์
เพื่อตรวจสอบข้อมูล



เจ้าหน้าที่ทะเบียนดำเนินการตามคำร้อง
ตรวจสอบความถูกต้อง



เสนอผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบ ลงนามเพื่ออนุมัติ
การขอย้าย



รับเอกสารตามคำร้อง



สิ้นสุด ใช้เวลาประมาณ ๓๐ นาที

ขอหนังสือรับรองทางการ
ศึกษา

- การขอย้ายสถานศึกษา
- การขอเปลี่ยนแปลงข้อมูล
นักเรียน
- การรับสมัครนักเรียน

ขั้นตอนขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลนักเรียน



ผู้ใช้บริการ
(ผู้ปกครอง)



แจ้งความประสงค์ (ติดต่อรับคำ
ร้องขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลทีมงาน
ประชาสัมพันธ์



ยื่นคำร้องขอหนังสือรับรองทีมงาน
ประชาสัมพันธ์เพื่อตรวจสอบ
ข้อมูล



กรอกรายละเอียดในคำร้อง



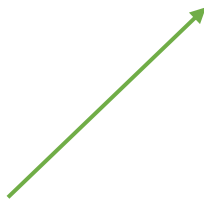
ยื่นคำร้องขอเปลี่ยนแปลงข้อมูล และเอกสารหลักฐาน การ
เปลี่ยนแปลงทีมงานประชาสัมพันธ์ ตรวจสอบข้อมูล



รับเอกสารคำร้อง

ขอหนังสือรับรองทางการ
ศึกษา

- การขอย้ายสถานศึกษา
- การขอเปลี่ยนแปลงข้อมูล
นักเรียน
- การรับสมัครนักเรียน



สิ้นสุด ใช้เวลาประมาณ ๓๐ นาที



ขั้นตอนการรับสมัครเรียน



ผู้ใช้บริการผู้ปกครอง



ผู้ปกครองแจ้งความประสงค์สมัคร
ทำงานประชาสัมพันธ์ พร้อมรับ
เอกสารเพื่อไปกรอกข้อมูล และ
เตรียมหลักฐานให้เรียบร้อย



รับสมัครตามวัน เวลา ที่กำหนด



ชั้นอนุบาลที่ ๒ ชั้นประถมศึกษาปีที่ ๑
และชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๑



ประกาศรายชื่อนักเรียนที่มีสิทธิเข้า
เรียน



มอบตัว

ขอหนังสือรับรองทางการ
ศึกษา

- การขอย้ายสถานศึกษา
- การขอเปลี่ยนแปลง
ข้อมูลนักเรียน
- การรับสมัครนักเรียน