

คู่มือมาตรฐานการให้บริการ
โรงเรียนวัดแค
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต ๑

บทนำ

๑. ความเป็นมา

โรงเรียนวัดแคมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการต่อผู้มาขอรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมุ่งเน้นให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรในโรงเรียนได้ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

๒.๒ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. คำจำกัดความ

การบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและคำชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กร เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่าการบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆ เช่น งานวิชาการ งานประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ดังนั้นถ้าบริการที่ดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาของโรงเรียน ภาพลักษณ์ของโรงเรียนก็จะดีไปด้วย

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากองค์กรโดยตรง หรือผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ ทั้งนี้รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการด้วย

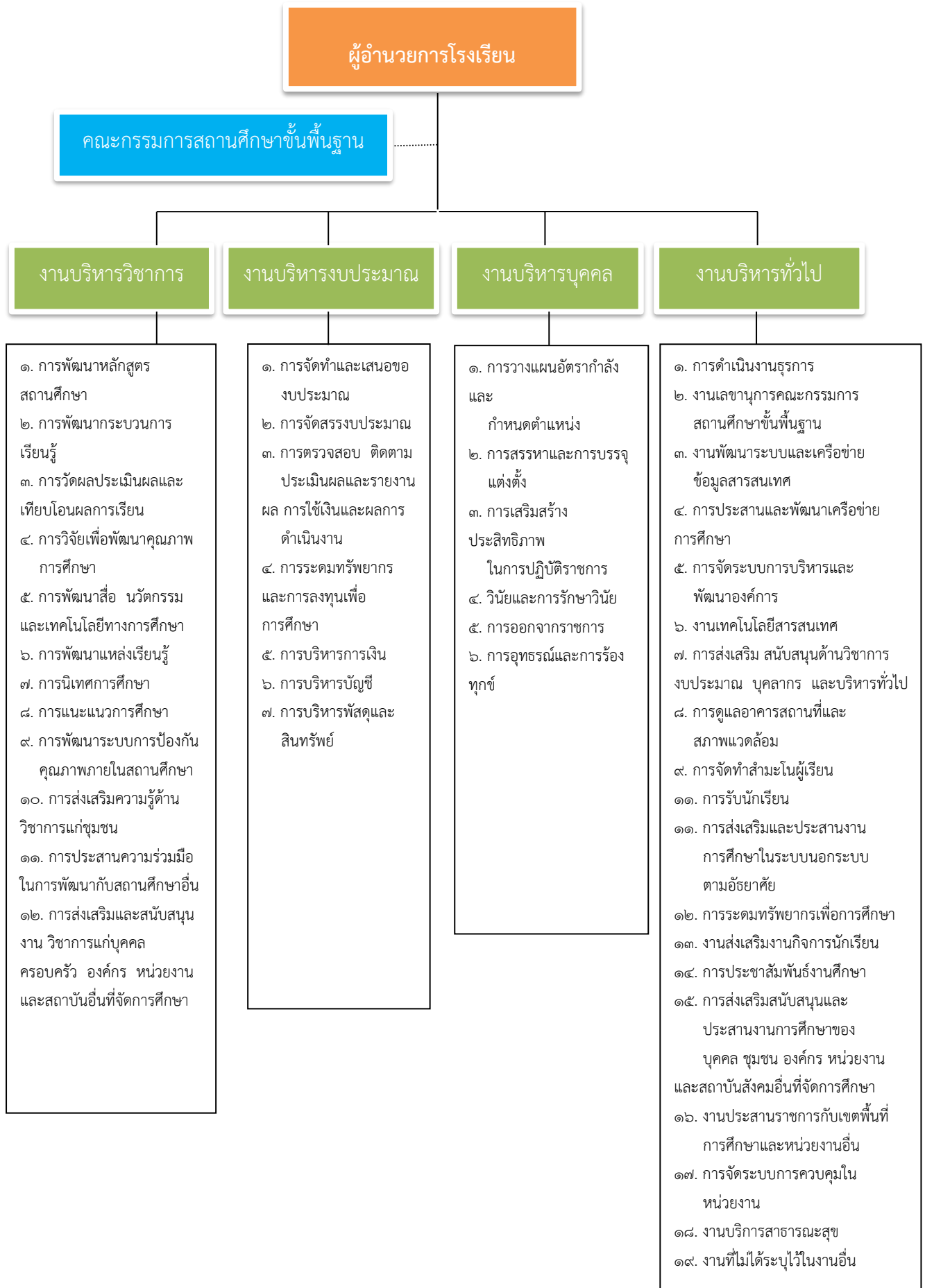
ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ซึ่งได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่คอยให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการขององค์กร เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากรในส่วนราชการ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

ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ หมายถึง ข้อกำหนด หรือขั้นตอนในการทำงาน กระบวนการทำงานให้บริการ ซึ่งมีระยะเวลาที่จำเป็นในการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ซึ่งในแต่ละงานที่ให้บริการจะกำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานแตกต่างกันขึ้นอยู่กับข้อกำหนด ความยากง่ายของการปฏิบัติงาน

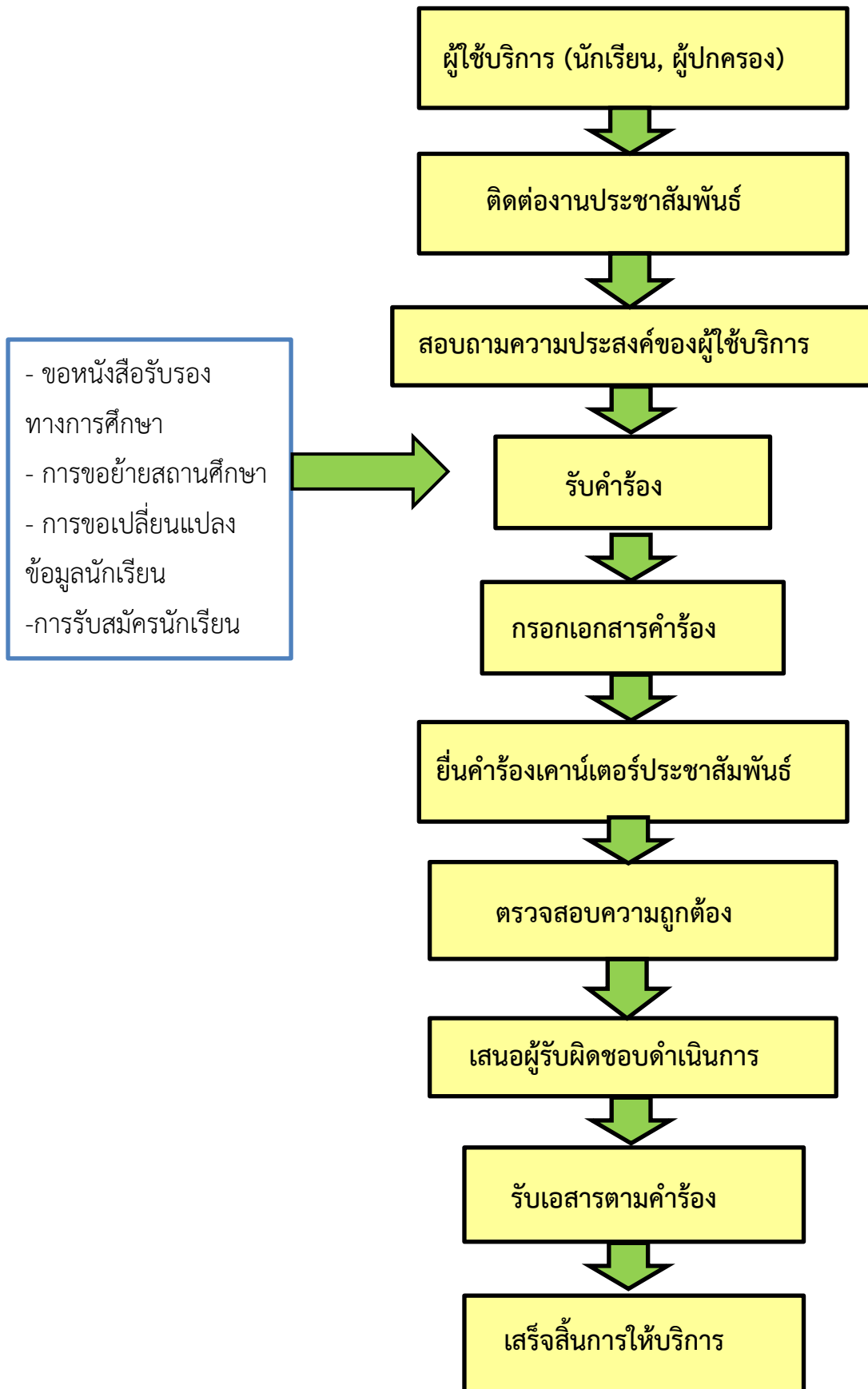
ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อกิจกรรมหนึ่งซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ ระดับความพึงพอใจของบุคคลมีความสุข ชอบใจ พอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง

ระบบโครงสร้างการบริหาร

แผนผังการบริหารงานโรงเรียนวัดแค



ขั้นตอนการปฏิบัติงานระบบ One Stop Service



ขั้นตอนการขอหนังสือรับรองทางการศึกษา

ผู้ใช้บริการ (นักเรียน, ผู้ปกครอง)

แจ้งความประสงค์ ติดต่องานประชาสัมพันธ์

กรอกรายละเอียดในคำร้องร้องขอหนังสือรับรอง

ยื่นคำร้องขอหนังสือรับรอง
ที่งานประชาสัมพันธ์เพื่อตรวจสอบข้อมูล

เจ้าหน้าที่ทะเบียนดำเนินการตามคำร้อง
ตรวจสอบความถูกต้อง

เสนอผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบ เพื่อลงนาม

ผู้ใช้บริการ รับหนังสือรับรอง พร้อมตรวจสอบความถูกต้อง

สิ้นสุด ใช้เวลาประมาณ 30 นาที

- 
- ขอหนังสือรับรองทางการศึกษา
 - การขอย้ายสถานศึกษา
 - การขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลนักเรียน
 - การรับสมัครนักเรียน

ขั้นตอนการขอย้ายสถานศึกษา

ผู้ใช้บริการ (นักเรียน, ผู้ปกครอง)

แจ้งความประสงค์ ติดต่อรับคำร้องขอย้ายสถานศึกษา

ยื่นคำร้องขอหนังสือรับรอง
ทีมงานประชาสัมพันธ์เพื่อตรวจสอบข้อมูล

เจ้าหน้าที่ทะเบียนดำเนินการตามคำร้อง
ตรวจสอบความถูกต้อง

เสนอผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบ ลงนาม
เพื่ออนุมัติการขอย้าย

รับเอกสารตามคำร้อง

สิ้นสุด ใช้เวลาประมาณ 30 นาที

- 
- ขอหนังสือรับรองทางการศึกษา
 - การขอย้ายสถานศึกษา
 - การขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลนักเรียน
 - การรับสมัครนักเรียน

ขั้นตอนขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลนักเรียน

ผู้ให้บริการ (ผู้ปกครอง)

แจ้งความประสงค์ (ติดต่อรับคำร้องขอ
เปลี่ยนแปลงข้อมูลทีมงานประชาสัมพันธ์)

ยื่นคำร้องขอหนังสือรับรอง
ทีมงานประชาสัมพันธ์เพื่อตรวจสอบข้อมูล

กรอกรายละเอียดในคำร้อง

ยื่นคำร้องขอเปลี่ยนแปลงข้อมูล และเอกสารหลักฐาน
การเปลี่ยนแปลงทีมงานประชาสัมพันธ์ ตรวจสอบข้อมูล

รับเอกสารตามคำร้อง

สิ้นสุด ใช้เวลาประมาณ 30 นาที

- 
- ขอนหนังสือรับรอง
ทางการศึกษา
 - การขอย้ายสถานศึกษา
 - การขอเปลี่ยนแปลง
ข้อมูลนักเรียน
 - การรับสมัครนักเรียน

ขั้นตอนการรับสมัครเรียน

ผู้ใช้บริการ (ผู้ปกครอง)



ผู้ปกครองแจ้งความประสงค์สมัครที่
ประชาสัมพันธ์ พร้อมรับเอกสารเพื่อไปกรอก
ข้อมูล และเตรียมหลักฐานให้เรียบร้อย



รับสมัครตามวัน เวลาที่กำหนด



ชั้นอนุบาล ๒ และชั้นประถมศึกษาปีที่ ๑



ประกาศรายชื่อนักเรียนที่มีสิทธิเข้าเรียน



มอบตัว



- ขอนหนังสือรับรองทางการศึกษา
- การขอย้ายสถานศึกษา
- การขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลนักเรียน
- การรับสมัครนักเรียน