



คู่มือมาตรฐานการให้บริการ ในสถานศึกษา



โรงเรียนอยู่ประชานุเคราะห์
ตำบลศาลาครุ อำเภอนองเสือ จังหวัดปทุมธานี
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2

คู่มือมาตรฐานการให้บริการ

โรงเรียนอยู่ประชานุเคราะห์ ตำบลศาลาครุ อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2

๑. ความเป็นมา

โรงเรียนอยู่ประชานุเคราะห์มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการต่อผู้มาขอรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมุ่งเน้นให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรในโรงเรียนได้ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

๒.๒ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. คำจำกัดความ

การบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและค่าชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กร เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่าการบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆ เช่น งานวิชาการ งานประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ดังนั้นถ้าบริการที่ดีผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาของโรงเรียน ภาพลักษณ์ของโรงเรียนก็จะดีไปด้วย

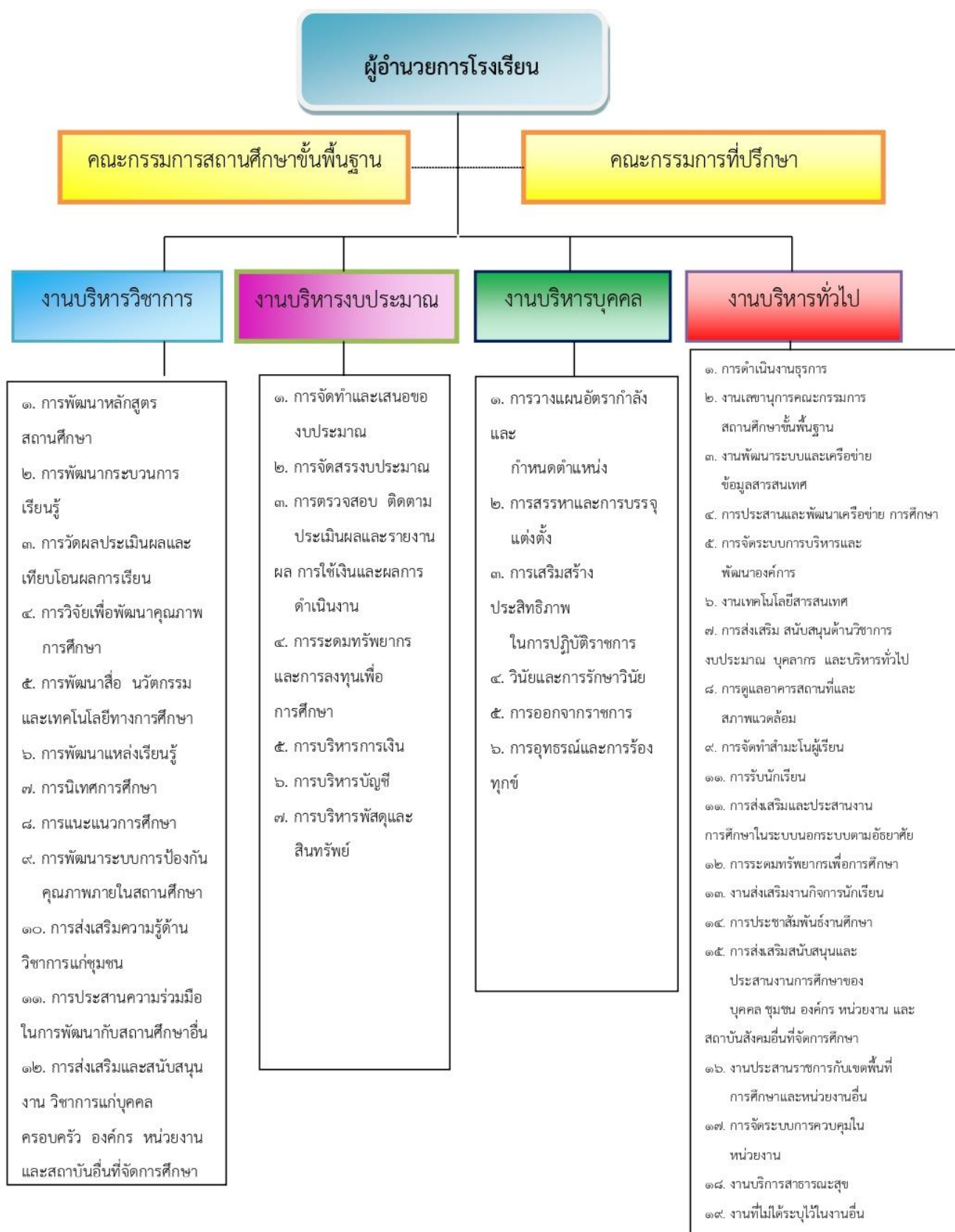
ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากองค์กรโดยตรง หรือผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ ทั้งนี้รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการด้วย

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

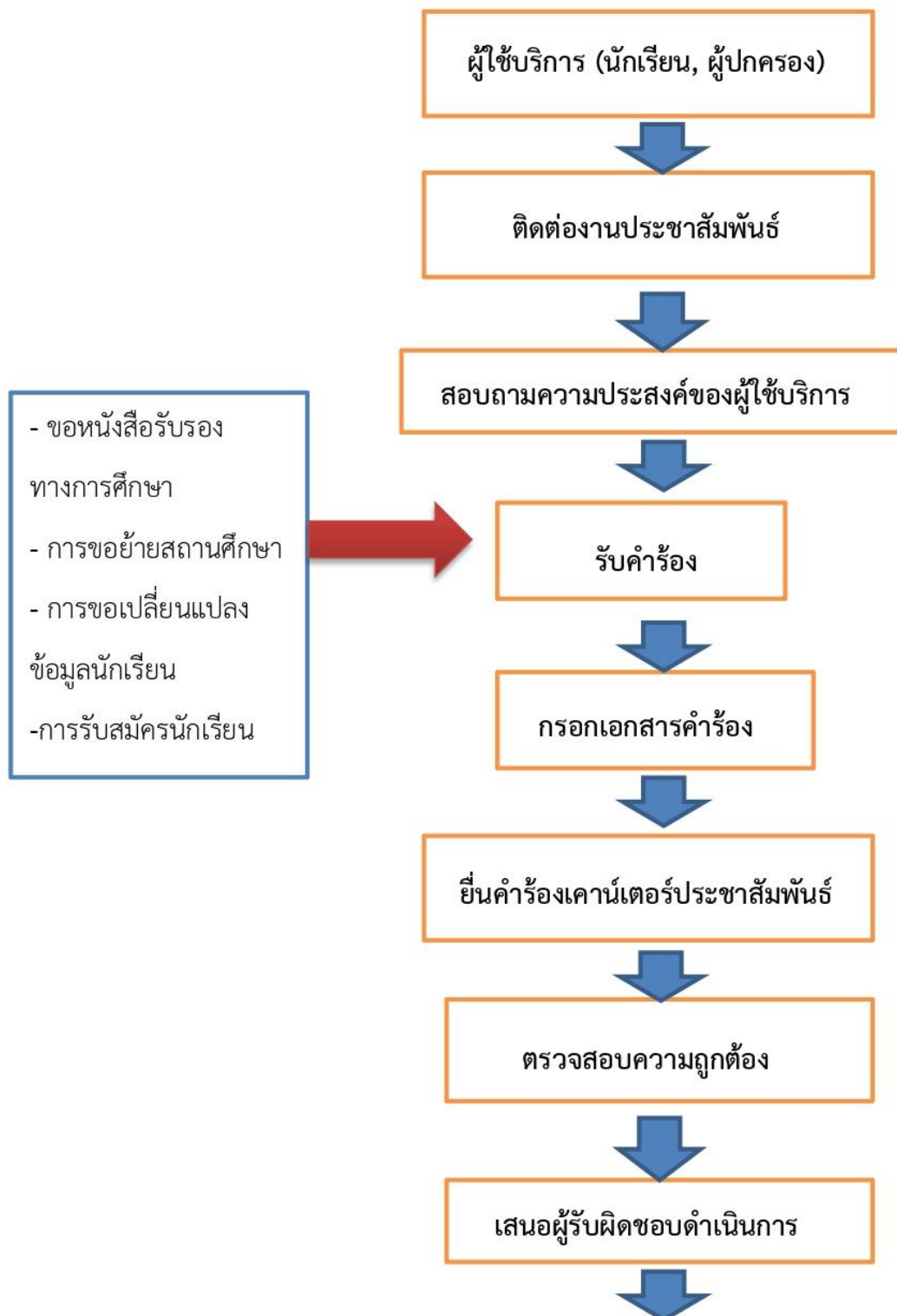
ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ หมายถึง ข้อกำหนด หรือขั้นตอนในการทางาน กระบวนการทำงานให้บริการ ซึ่งมีระยะเวลาที่จำเป็นในการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ซึ่งในแต่ละงานที่ให้บริการจะกำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการทางานแตกต่างกันขึ้นอยู่กับข้อกำหนด ความยากง่ายของการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อกิจกรรมหนึ่งซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ ระดับความพึงพอใจของบุคคลมีความสุข ชอบใจ พอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง

ระบบโครงสร้างการบริหารงานโรงเรียนอยู่ประชานุเคราะห์



ขั้นตอนการปฏิบัติงานระบบ One Stop Service



รับเอกสารตามคำร้อง



เสร็จสิ้นการให้บริการ

ขั้นตอนการขอหนังสือรับรองทางการศึกษา

ผู้ใช้บริการ (นักเรียน, ผู้ปกครอง)



แจ้งความประสงค์ ติดต่องานประชาสัมพันธ์



กรอกรายละเอียดในคำร้องร้องขอหนังสือรับรอง



ยื่นคำร้องขอหนังสือรับรอง
ที่งานประชาสัมพันธ์เพื่อตรวจสอบข้อมูล



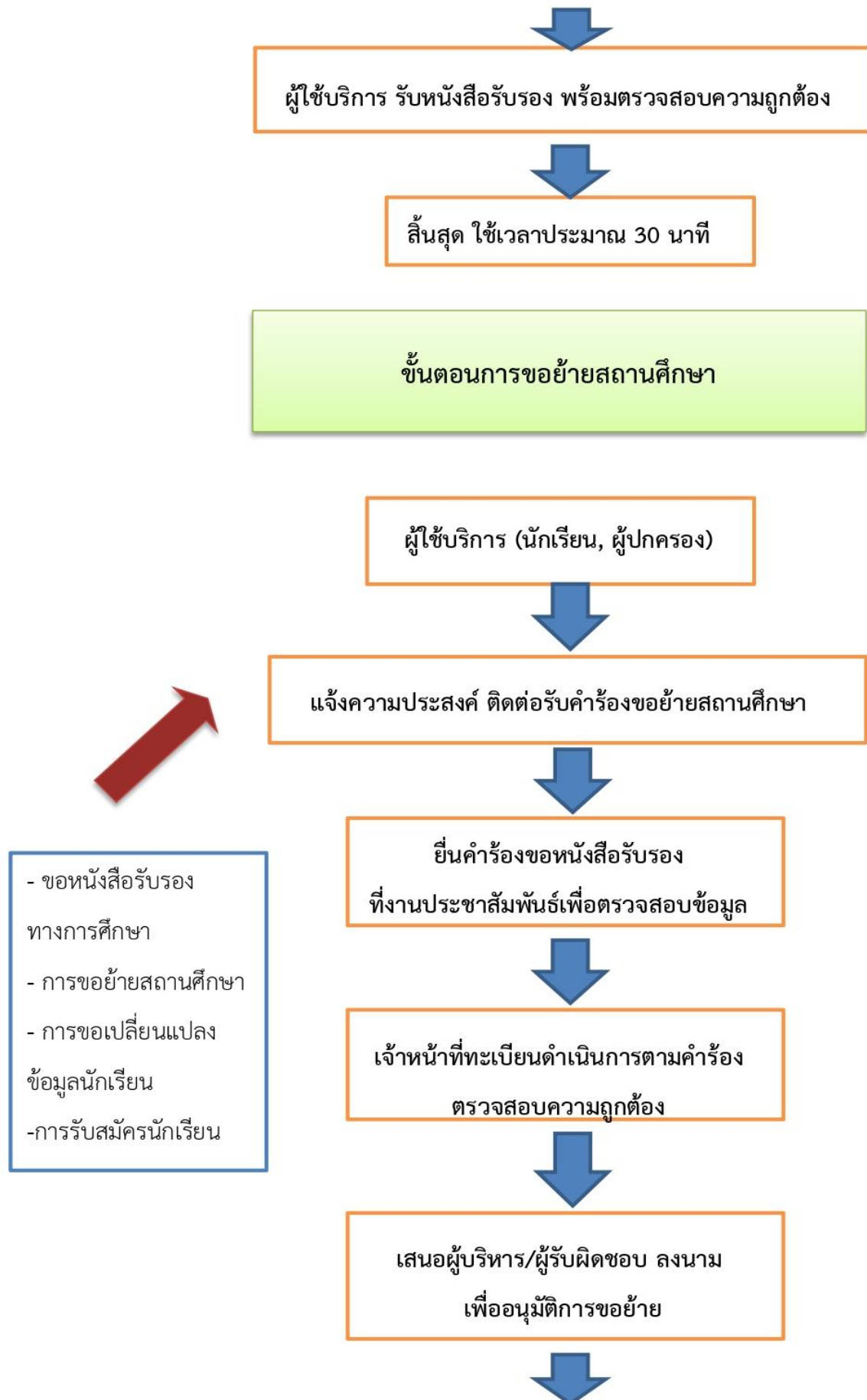
เจ้าหน้าที่ทะเบียนดำเนินการตามคำร้อง
ตรวจสอบความถูกต้อง

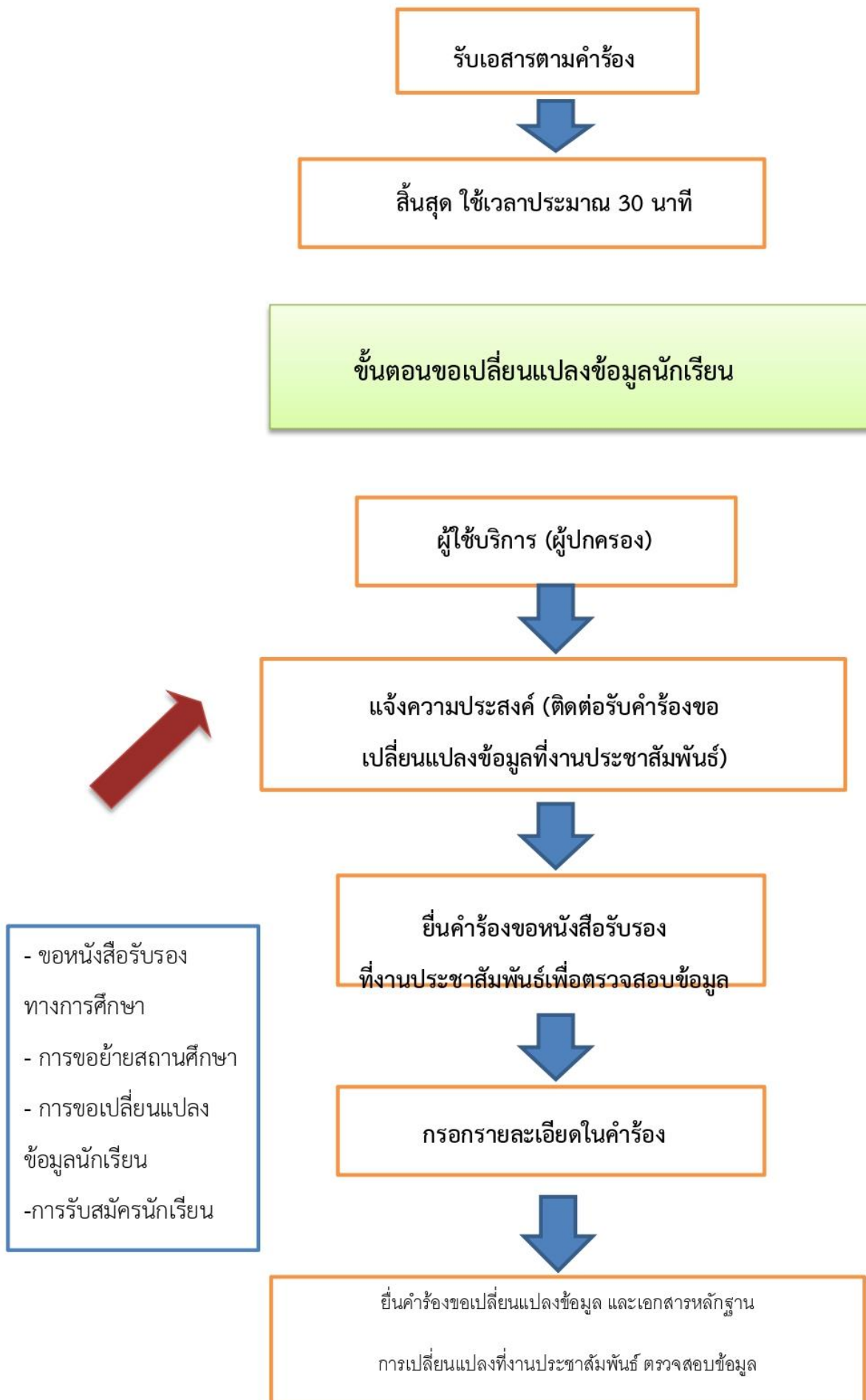


เสนอผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบ เพื่อลงนาม



- ขอนหนังสือรับรองทางการศึกษา
- การขอย้ายสถานศึกษา
- การขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลนักเรียน
- การรับสมัครนักเรียน







รับเอกสารตามคำร้อง



สิ้นสุด ใช้เวลาประมาณ 30 นาที

ขั้นตอนการรับสมัครเรียน

ผู้ให้บริการ (ผู้ปกครอง)



ผู้ปกครองแจ้งความประสงค์สมัครที่
ประชาสัมพันธ์ พร้อมรับเอกสารเพื่อไปกรอก
ข้อมูล และเตรียมหลักฐานให้เรียบร้อย



รับสมัครตามวัน เวลาที่กำหนด



- 
- ขอนหนังสือรับรอง
ทางการศึกษา
 - การขอย้ายสถานศึกษา
 - การขอเปลี่ยนแปลง
ข้อมูลนักเรียน
 - การรับสมัครนักเรียน

ชั้นอนุบาล ๒ ชั้นประถมศึกษาปีที่ ๑ และชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๑



ประกาศรายชื่อนักเรียนที่มีสิทธิเข้าเรียน



มอบตัว