



# คู่มือมาตรฐานการให้บริการ



โรงเรียนพุขามครุฑมณีอุทิศ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบูรณ์

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

กระทรวงศึกษาธิการ

## คู่มือมาตรฐานการให้บริการ

โรงเรียนพุขามครุฑมณีอุทิศ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบูรณ์

### บทนำ

๑. ความเป็นมา โรงเรียนพุขามครุฑมณีอุทิศ มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนพัฒนา คุณภาพและมาตรฐานการให้บริการต่อผู้มาขอรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมุ่งเน้นให้เกิดความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ

### ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรในโรงเรียนได้ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ ราชการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

๒.๒ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. คำจำกัดความ การบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและคำชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กร เบื้องหลัง ความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานวิชาการ งานประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ดังนั้นถ้าบริการที่ดีผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาของ โรงเรียน ภาพลักษณ์ของโรงเรียนก็จะดีไปด้วย

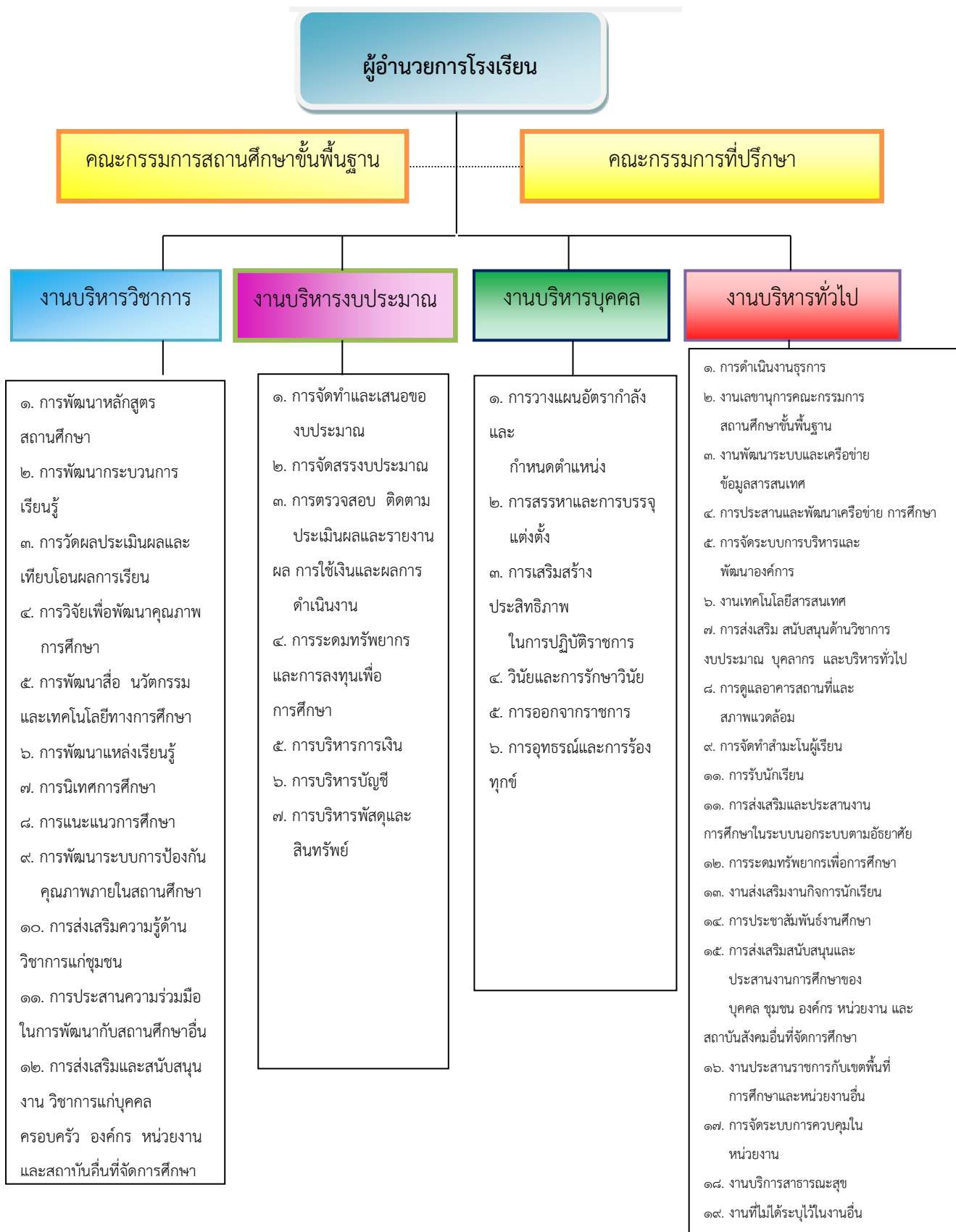
ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากองค์กรโดยตรง หรือผ่านช่องทางสื่อสารต่าง ๆ ทั้งนี้รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการด้วย

ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ซึ่งได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ คอยให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและ ทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการขององค์กร เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากรในส่วน ราชการ ผู้ส่งมอบงาน บริษัท/เอกชน รวมทั้งผู้รับบริการ เป็นต้น ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ หมายถึง ข้อกำหนด หรือขั้นตอนในการทำงาน กระบวนการ ทำงานให้บริการ ซึ่งมีระยะเวลาที่จำเป็นในการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ซึ่งในแต่ละงานที่ให้บริการจะ กำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานแตกต่างกันขึ้นอยู่กับข้อกำหนด ความยากง่ายของการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อกิจกรรมหนึ่งซึ่งสะท้อนให้เห็นถึง ประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ ระดับความพึงพอใจของบุคคลมีความสุข ชอบใจ พอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการ ของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อกิจกรรมหนึ่งซึ่งสะท้อนให้เห็นถึง ประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ ระดับความพึงพอใจของบุคคลมีความสุข ชอบใจ พอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความ ต้องการ ของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง

### ระบบโครงสร้างการบริหาร



## ขั้นตอนการปฏิบัติงานระบบ One Stop Service

ผู้ใช้บริการ (นักเรียน, ผู้ปกครอง)

ติดต่องานประชาสัมพันธ์

สอบถามความประสงค์ของผู้ใช้บริการ

รับคำร้อง

กรอกเอกสารคำร้อง

ยื่นคำร้องเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์

ตรวจสอบความถูกต้อง

เสนอผู้รับผิดชอบดำเนินการ

- ขอนหนังสือรับรองทางการศึกษา
- การขอย้ายสถานศึกษา
- การขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลนักเรียน
- การรับสมัครนักเรียน

รับเอกสารตามคำร้อง



เสร็จสิ้นการให้บริการ

ขั้นตอนการขอหนังสือรับรองทางการศึกษา

ผู้ใช้บริการ (นักเรียน, ผู้ปกครอง)



แจ้งความประสงค์ ติดต่องานประชาสัมพันธ์



กรอกรายละเอียดในคำร้องร้องขอหนังสือรับรอง




ยื่นคำร้องขอหนังสือรับรอง  
ทีมงานประชาสัมพันธ์เพื่อตรวจสอบข้อมูล

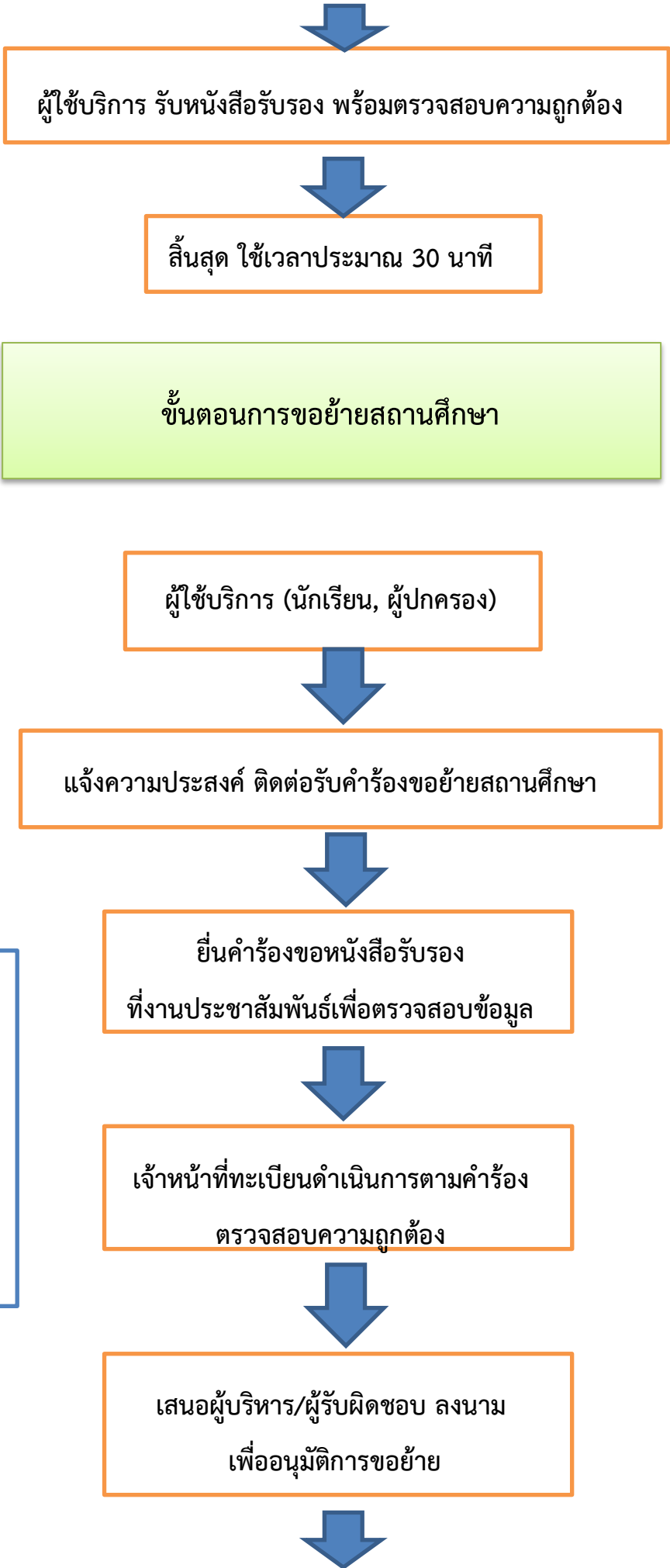


เจ้าหน้าที่ทะเบียนดำเนินการตามคำร้อง  
ตรวจสอบความถูกต้อง



เสนอผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบ เพื่อลงนาม

- 
- ขอหนังสือรับรองทางการศึกษา
  - การขอย้ายสถานศึกษา
  - การขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลนักเรียน
  - การรับสมัครนักเรียน



- ขอหนังสือรับรองทางการศึกษา
- การขอย้ายสถานศึกษา
- การขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลนักเรียน
- การรับสมัครนักเรียน

รับเอกสารตามคำร้อง



สิ้นสุด ใช้เวลาประมาณ 30 นาที

ขั้นตอนขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลนักเรียน

ผู้ใช้บริการ (ผู้ปกครอง)



แจ้งความประสงค์ (ติดต่อรับคำร้องขอ  
เปลี่ยนแปลงข้อมูลทีมงานประชาสัมพันธ์)



ยื่นคำร้องขอหนังสือรับรอง  
ทีมงานประชาสัมพันธ์เพื่อตรวจสอบข้อมูล



กรอกรายละเอียดในคำร้อง



ยื่นคำร้องขอเปลี่ยนแปลงข้อมูล และเอกสารหลักฐาน  
การเปลี่ยนแปลงทีมงานประชาสัมพันธ์ ตรวจสอบข้อมูล



- ขอนหนังสือรับรอง  
ทางการศึกษา
- การขอย้ายสถานศึกษา
- การขอเปลี่ยนแปลง  
ข้อมูลนักเรียน
- การรับสมัครนักเรียน



รับเอกสารตามคำร้อง



สิ้นสุด ใช้เวลาประมาณ 30 นาที

ขั้นตอนการรับสมัครเรียน

ผู้ใช้บริการ (ผู้ปกครอง)




ผู้ปกครองแจ้งความประสงค์สมัครที่  
ประชาสัมพันธ์ พร้อมรับเอกสารเพื่อไปกรอก  
ข้อมูล และเตรียมหลักฐานให้เรียบร้อย



รับสมัครตามวัน เวลาที่กำหนด



- 
- ขอนหนังสือรับรอง  
ทางการศึกษา
  - การขอย้ายสถานศึกษา
  - การขอเปลี่ยนแปลง  
ข้อมูลนักเรียน
  - การรับสมัครนักเรียน



ชั้นอนุบาล ๒ ชั้นประถมศึกษาปีที่ ๑ และชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๑



ประกาศรายชื่อนักเรียนที่มีสิทธิเข้าเรียน



มอบตัว

## ขั้นตอนการขอหนังสือรับรองทางการศึกษา



## ขั้นตอนการขอย้ายสถานศึกษา



## ขั้นตอนการขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลนักเรียน



แบบเอกสารและคำร้องต่าง ๆ  
ของโรงเรียนพุขามครุฑมณฑลอุทิศ

แบบคำร้องขอรับเอกสารทางการเรียน

เขียนที่.....วันที่ ..... เดือน .....พ.ศ. ....

เรื่อง ขอเอกสารทางการศึกษาเรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านโคกมั่งงอย(ครูประชาบำเพ็ญ)

ข้าพเจ้า .....นามสกุล.....

( ) กำลังศึกษาในระดับชั้น.....ปีการศึกษา.....

( ) จบการศึกษาในระดับชั้น.....ปีการศึกษา.....

เลขประจำตัวประชาชน.....เกิดวันที่ ..... เดือน..... พ.ศ. ....

.เลขประจำตัวนักเรียน.....เบอร์โทรศัพท์.....

บิดาชื่อ (ถ้ามีศรุกรณาเขียนเต็ม) .....นามสกุล.....

มารดาชื่อ (ถ้ามีศรุกรณาเขียนเต็ม) .....นามสกุล.....

มีความประสงค์จะขอเอกสารทางการศึกษาเป็นภาษา ( ) ไทย ( ) อังกฤษ ดังต่อไปนี้

( ) หนังสือระเบียบแสดงผลการเรียน ปพ.1

( ) รับรองการเป็นนักเรียน และความประพฤติ

( ) อื่น ๆ ตามเอกสารแนบ (โปรดระบุ) ..... ในการนี้ข้าพเจ้ามี

ความประสงค์นำเอกสารไปใช้ในการ

.....  
.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ.....

(.....)

นักเรียน

ความเห็นของหัวหน้างาน

วัดผล.....

(ลงชื่อ).....งานวัดผล

(.....)

...../...../.....

เรียนเสนอ

ผู้อำนวยการ.....

(ลงชื่อ).....หัวหน้านายทะเบียน

(.....)

...../...../.....

ผลการอนุมัติ ( ) อนุมัติ ( ) ไม่อนุมัติ

(ลงชื่อ).....ผู้อำนวยการ

(.....)  
...../...../.....

## คำร้องขอย้ายเข้า

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ขอย้ายนักเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนพุทธรักษาสมุทรปราการ

ด้วยข้าพเจ้า.....หมู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

แขวง/ตำบล.....เขต/อำเภอ/กิ่งอำเภอ.....จังหวัด.....

มีความประสงค์ขอย้ายนักเรียนในปกครองของข้าพเจ้า.....ซึ่งปัจจุบันเรียนอยู่ในสถานศึกษา

(ด.ช./ต.ญ./นาย/นางสาว).....

เกิดวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เลขประจำตัวประชาชน.....

นักเรียนชั้น.....

ทั้งนี้ เนื่องจาก.....

และการย้ายไปเข้าเรียนในโรงเรียนดังกล่าว นักเรียนจะพักอยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

แขวง/ตำบล.....เขต/อำเภอ/กิ่งอำเภอ.....จังหวัด.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ปกครอง



คำร้องขอย้ายออกจากโรงเรียนเดิมนักเรียน



เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ขอย้ายนักเรียน

เรียน ผู้อำนวยการสถานศึกษาโรงเรียน.....

ด้วยข้าพเจ้า.....หมู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

แขวง/ตำบล.....เขต/อำเภอ/กิ่งอำเภอ.....จังหวัด.....

มีความประสงค์ขอย้ายนักเรียนในปกครองของข้าพเจ้า ซึ่งปัจจุบันเรียนอยู่ในสถานศึกษาไปเข้าเรียนที่  
โรงเรียน

.....แขวง/ตำบล.....เขต/อำเภอ/กิ่งอำเภอ.....จังหวัด

.....ตั้งนี้

(ด.ช./ด.ญ./นาย/นางสาว).....เกิดวันที่.....เดือน.....

พ.ศ.....เลขประจำตัวประชาชน.....นักเรียนชั้น.....

ทั้งนี้ เนื่องจาก.....

และการย้ายไปเข้าเรียนในโรงเรียนดังกล่าว นักเรียนจะพักอยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

แขวง/ตำบล.....เขต/อำเภอ/กิ่งอำเภอ.....จังหวัด.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ปกครอง

การตรวจสอบเจ้าหน้าที่งานทะเบียนนักเรียน

( ) ได้ตรวจสอบเอกสารครบถ้วน

( ) ขาดเอกสาร.....

ลงชื่อ.....งานทะเบียน

(.....)

...../...../.....

เรียนเสนอผู้อำนวยการเพื่อพิจารณา

.....

ลงชื่อ.....รอง ผอ.กลุ่มบริหารงานวิชาการ

(.....)

...../...../.....

คำอนุมัติของผู้บริหาร

( ) รับย้าย ( ) ไม่รับย้าย

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการโรงเรียน

(.....)

...../...../.....

หนังสือแจ้งผลการรับนักเรียน ที่ผู้ปกครองขอย้ายไปเข้าเรียน



ที่.....ที่ตั้งโรงเรียน.....

วันที่ .....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการรับนักเรียนที่ย้ายไปเข้าเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียน .....

ตามที่นาย/นาง/นางสาว

.....เป็นผู้ปกครองของ.ด.ช./ด.ญ./นาย/  
นางสาว..... เลขประจำตัวประชาชน.....นักเรียนชั้น.....ได้

ขอข้ายนักเรียน ซึ่งอยู่ในโรงเรียน.....แขวง/ตำบล

.....เขต/อำเภอ/กิ่งอำเภอ.....จังหวัด

.....ไปเข้าเรียนที่โรงเรียน.....แขวง/ตำบล

.....เขต/อำเภอ.....จังหวัด.....

ขอเรียนว่า.....ได้รับนักเรียนดังกล่าวเข้าเรียนแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ตำแหน่ง.....

แบบหนังสือส่งนักเรียนไปเข้าเรียนในสถานศึกษาที่ขอย้ายเข้า



ที่.....

ที่ตั้งโรงเรียน

.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ

.....

เรื่อง ส่งนักเรียนขอย้ายมาเข้าเรียน

เรียน ผู้อำนวยการสถานศึกษาโรงเรียน.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. แบบ ป.พ.1 .....ฉบับ

2. ใบรับรองเวลาเรียน และคะแนนเก็บ หากย้ายระหว่างภาคเรียน .....ฉบับ

3. สมุดรายนงานประจำตัวนักเรียน / แบบบันทึกสุขภาพ ( ถ้ามี ) .....ฉบับ

ด้วย(นาย/นาง/นางสาว).....

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....แขวง/ตำบล.....เขต/อำเภอ.....จังหวัด

..... ได้ขอย้ายนักเรียนในปกครองมาเข้าเรียนในสถานศึกษานี้ ได้แก่

ด.ช./ด.ญ./นาย/นางสาว.....เกิดวันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เลขประจำตัวประชาชน.....นักเรียนชั้น.....

เนื่องจาก.....

อนึ่ง นักเรียนที่ย้ายมาเข้าเรียนนี้จะพักอยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....แขวง/ตำบล

.....เขต/อำเภอ.....จังหวัด.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ตำแหน่ง.....

หนังสือรับรองสถานภาพการเป็นนักเรียน



สถานศึกษา.....

ที่อยู่.....

.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ

.....

หนังสือรับรองฉบับนี้ออกให้เพื่อรับรองว่า(เด็กชาย/เด็กหญิง/นาย/  
นางสาว).....

เกิดวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....อายุ.....ปี เลขประจำตัวประชาชน

.....

ปัจจุบันกำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้น.....ของสถานศึกษา..... จึงออกหนังสือรับรอง  
ไว้เป็นหลักฐาน

ออกให้ไว้ ณ วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ลง ชื่อ.....

(.....)

ตำแหน่ง.....

ใบสมัครเข้าเรียนโรงเรียนพุขามครุฑมณีอุทิศ

ผู้สมัคร

ชื่อ เด็กชาย/เด็กหญิง.....สกุล.....  
เกิดวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....นับถือศาสนา.....  
บิดาชื่อ.....สกุล.....อาชีพ.....  
สถานที่ทำงานของบิดา.....โทรศัพท์.....  
มารดาชื่อ.....สกุล.....อาชีพ.....  
สถานที่ทำงานของมารดา.....โทรศัพท์.....  
ก่อนสมัครเข้าเรียนโรงเรียน...เคยเรียนอยู่โรงเรียน.....  
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....  
ปัจจุบันผู้สมัครอยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....  
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....  
ผู้ปกครอง  
ข้าพเจ้า นาย นาง นางสาว.....สกุล.....  
อาชีพ.....เกี่ยวข้องเป็น.....ของผู้สมัคร  
ขอสมัครให้ เด็กชาย/เด็กหญิง.....เข้าเรียนในโรงเรียน.....  
ในระหว่างการคัดเลือกนี้จะติดต่อกับข้าพเจ้าได้ที่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....  
ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....  
สถานที่ทำงานของผู้ปกครอง.....โทรศัพท์.....

ลงชื่อ.....ผู้ปกครอง

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เจ้าหน้าที่รับสมัครได้ตรวจสอบหลักฐานถูกต้องเรียบร้อยแล้ว

ลงชื่อ.....กรรมการตรวจหลักฐาน

ลงชื่อ.....กรรมการตรวจการเขียนใบสมัคร

