

คู่มือหรือมาตรฐานการให้บริการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 2



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 2
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

บทนำ

หลักการบริการที่ดี

การบริการ (Service) คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงานมักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์ งานบริการข้อมูลวิชาการต่าง ๆ ตลอดทั้งความร่วมมือร่วมแรงร่วมใจ จากเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็น ”การบริการที่ดี” ซึ่งการบริการที่ดีต้องเกิดขึ้นจากใจ เพราะการบริการเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วสบายใจและพึงพอใจสูงสุด

การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการ ได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พุดจาสุภาพไพเราะ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ เป็นผลให้เกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้ความประทับใจได้นั้น ต้องทำให้การบริการบรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไป และความประทับใจจากการต้อนรับ ย่อมจะเป็นผลให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีก

ผู้ให้บริการสามารถเติมไมตรีเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่ความรัก การมีไมตรีต่อผู้รับบริการ “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการทุกวัน เป็นการแสดงความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างตั้งใจ ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการคาดหวังได้รับความประทับใจจากผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานบริการ

หัวใจการบริการ

★ **การบริการที่มีไมตรีจิต** การให้บริการที่ดี การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย

★ **ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิต** ทำให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้ปฏิกิริยาของผู้อื่น เช่น ถ้าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า จะต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษต่อความต้องการที่มาติดต่อขอรับบริการทั้งสถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ

★ **ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา** โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงานความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจ เพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า

★ **การสื่อสารที่ดี** จะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียง และภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจ การให้บริการภายในจิตใจ ซึ่งความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วจึงแสดงออกทางวาจา

★ **การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน** ต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่อกัน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใครตั้งแต่เส้นทางเข้า จนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับออกจากหน่วยงาน จุดให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียวงานสำเร็จ

★ **การยิ้มแย้มแจ่มใส** หน้าต่างบานแรกของหัวใจการให้บริการ คือ ความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลที่เราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจกลับไปความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทาง ของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใสทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

★ **ต้องมีความถูกต้องชัดเจน** งานบริการไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสารข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนและทันสมัยเสมอ

★ **การเอาใจเขามาใส่ใจเรา** นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ มุ่งหวังให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มาใช้บริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ

★ **การพัฒนาเทคโนโลยี** เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการ ที่ดีและรวดเร็วในด้านประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website Facebook Line

★ **การติดตามและประเมินผล** การบริการที่ดีควรมีการติดตาม และประเมินผล ความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาต่อไป

การปฏิบัติตนในการบริการ แบ่งออกเป็น ๓ ประการ ดังนี้

คุณลักษณะ	แนวทางการปฏิบัติ
๑.ทางกาย	ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่น ด้วยอาการกระปรีกระเปร่า ไม่มัวง่วงเหงาหาวนอน เชื่องซึ้ง มีลักษณะทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หัวผมเรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรังหรือหัวยุ่งกระเซิง การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้มไหว้หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ นอกจากนั้น ต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผยจริงใจ สมอง ความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ
๒.ทางวาจา	ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจนพูดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่า จะให้ช่วยบริการอย่างไร พูดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ และอาจพูดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ต่อการรับบริการ ไม่พูดมากจนเกินจริง พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการและใช้ถ้อยคำเหมาะสม
๓.ทางใจ	ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้าหรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน ต้องรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา และให้บริการผู้อื่นประดุจคนในครอบครัว ไม่ควรปล่อยให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอย ขาดสมาธิในการทำงาน เศร้าซึมหรือเบื่อหน่าย

มาตรฐานการให้บริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒

๑.มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย

บุคลิกภาพ (Personality) หลายคนอาจคิดว่าการมีรูปร่างหน้าตาเป็นอาวุธ หล่อเหลาสวยงาม เป็น การมีบุคลิกภาพที่ดี ซึ่งเป็นความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง ที่จริงแล้ว สีหน้า ท่าทาง กิริยา น้ำเสียง และคำพูด ที่ได้รับ การพัฒนาให้ดีเป็นสิ่งสำคัญกว่าที่ทำให้บุคลิกภาพของแต่ละคน ดูดี ดูน่าเชื่อถือ มีเสน่ห์ ซึ่งจะส่งผลให้ ภาพลักษณ์ขององค์กรดี น่าเชื่อถือและเป็นที่สร้างศรัทธาต่อผู้รับบริการ ดังคำโบราณที่พูดว่า “ถูกชะตา” หรือ “ความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบ” ซึ่งบุคลิกภาพประกอบกันขึ้นมาจากหลาย ๆ สิ่ง หลายๆ อย่างซึ่งรวมเป็น หมวดยุทธศาสตร์ ๕ ข้อ ต่อไปนี้

✦ **ร่างกาย** หมายถึง รูปลักษณ์ภายนอกของคุณที่ปรากฏต่อผู้อื่น รวมทั้งแต่งรูปร่างหน้าตา การแต่งกาย ทรงผมกระชับ การดูแลรักษาความสะอาด และน้ำเสียงหรือถ้อยวาจากที่ออกมาจากปาก

✦ **สติปัญญา** คือ ความสามารถในการรับรู้ การทำความเข้าใจปรากฏการณ์ต่าง ๆ ด้วยเหตุและผล ตลอดจนความสามารถในการแยกแยะข้อเท็จจริง

✦ **อารมณ์** เป็นปฏิกิริยาของจิตใจที่ตอบสนองต่อเรื่องราวที่มากระทบตามธรรมชาติมนุษย์ เช่น อารมณ์ ชื่น อารมณ์เศร้า โศกเสียใจ อารมณ์หดหู่ เบื่อหน่าย และอีกหลายอารมณ์ ซึ่งบางครั้งก็เกิดขึ้นเฉพาะในการรับรู้ ของแต่ละคนเอง หรือบางครั้งก็อาจปรากฏตัวออกมาให้เห็นที่รู้เห็นของบุคคลอื่นได้เหมือนกัน

✦ **นิสัย** คือพื้นฐานพฤติกรรมต่าง ๆ อันเกิดจาก ความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยมซึ่งเกิดขึ้นจากการสะสม ข้อมูลรวมทั้งการกระทำตามความเคยชินและข้อมูลที่ได้รับรู้มาจากแหล่งต่าง ๆ ประกอบกัน

✦ **สังคม** หมายถึง สิ่งแวดล้อมในทุกด้านของชีวิต ทั้งที่เป็นบุคคลและเป็นปรากฏการณ์ต่าง ๆ นับตั้ง เกิดมาจนถึงปัจจุบัน

หลักและวิธีเสริมสร้างบุคลิกภาพ

- ✦ **การยืน เดิน นั่ง** เป็นส่วนสำคัญที่บ่งถึงบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล
- ✦ **การรู้จักทำตัวให้เข้ากับบุคคล สถานที่ และเวลา** อย่างถูกต้องมีมารยาท ทางสังคมที่ดี เช่น การรู้จัก กราบไหว้ที่ถูกต้อง และถูกกาลเทศะ เป็นต้น
- ✦ **พร้อมเสมอที่จะเผชิญกับเหตุการณ์ในลักษณะต่าง ๆ** เช่น ไม่ตกใจ ดีใจ เสียใจ กลัวเกินกว่าเหตุ สามารถควบคุมท่าทางของตนเองได้เป็นอย่างดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒ ตระหนักดีในเรื่องของบุคลิกภาพ จึงได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้พร้อมทั้งกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพในการให้บริการ ดังนี้

มาตรฐานการแต่งกายของผู้ให้บริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒

วัน	ผู้หญิง	ผู้ชาย
จันทร์	ชุดเครื่องแบบข้าราชการหญิง	ชุดเครื่องแบบข้าราชการชาย
อังคาร	ชุดผ้าพื้นเมือง/ผ้าไทย	ชุดผ้าพื้นเมือง/ผ้าไทย
พุธ	ชุดผ้าพื้นเมือง/ผ้าไทย	ชุดผ้าพื้นเมือง/ผ้าไทย
พฤหัสบดี	ชุดผ้าลายขอเจ้าฟ้าสิริวัฒนวรีฯ	ชุดผ้าลายขอเจ้าฟ้าสิริวัฒนวรีฯ
ศุกร์	ชุดผ้าพื้นเมือง/ผ้าไทย	ชุดผ้าพื้นเมือง/ผ้าไทย

โดยมีรายละเอียดของเครื่องแต่งกายและบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ดังนี้

๑.การแต่งกายวันจันทร์ (เครื่องแบบข้าราชการ)

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
-เสื้อคอพับแขนยาวสี kaki หรือแขนสั้น -กระโปรงยาวปิดเข้าสี kaki/กางเกงขายาวสี kaki ขาตรง ไม่มีลวดลาย -เข็มขัด ทำด้วยถักสี kaki หัวเข็มขัดทำด้วยโลหะสีทองเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้า ทางนอน มีรูปครุฑตอนบนอยู่กึ่งกลางหัวเข็มขัด -รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น หนังหรือวัสดุเทียมหนังสีดำแบบปิดปลายเท้า ไม่มีลวดลาย ส้นสูงไม่เกิน ๑๐ ซม. -เครื่องหมายแสดงสังกัดกระทรวงการคลังรูปตรา ปักษาวายุภักษ์ ติดที่คอเสื้อตอนหน้าทั้งสองข้าง ที่ไหล่ระดับอินทรีนูนอ่อนสีเดียวกับเสื้อ -ป้ายชื่อ และตำแหน่งประดับที่อกเสื้อเหนือกระเป๋านขวา -ประดับแพรแถบย่อเครื่องราชอิสริยาภรณ์ที่อกเสื้อเหนือกระเป๋านซ้าย	-เสื้อคอพับแขนยาวสี kaki หรือแขนสั้น -กางเกงขายาวสี kaki -เข็มขัด ทำด้วยถักสี kaki หัวเข็มขัดทำด้วยโลหะสีทองเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าทางนอน มีรูปครุฑตอนบนอยู่กึ่งกลางหัวเข็มขัด -รองเท้าหุ้มส้นหรือหุ้มข้อ หนังหรือวัสดุเทียมหนังสีดำ ไม่มีลวดลายถุงเท้าสีเดียวกับรองเท้า -เครื่องหมายแสดงสังกัดกระทรวงการคลัง รูปตรา ปักษาวายุภักษ์ ติดที่คอเสื้อตอนหน้าทั้งสองข้าง ที่ไหล่ระดับอินทรีนูนอ่อนสีเดียวกับเสื้อ -ป้ายชื่อและตำแหน่ง ประดับที่อกเสื้อเหนือกระเป๋านขวา -ประดับแพรแถบย่อเครื่องราชอิสริยาภรณ์ที่อกเสื้อเหนือกระเป๋านซ้าย

๒.การแต่งกายวันอังคาร (ชุดผ้าไทย/ผ้าพื้นเมือง)

สภาพสตรี	สภาพบุรุษ
-ชุดผ้าไทย ผ้าพื้นเมือง -รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย -กระโปรงยาวปิดเข้า/กางเกงขายาวขาตรง -รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีด้าแบบปิดปลายเท้า	-เสื้อผ้าไทย ผ้าพื้นเมือง แขนยาว/แขนสั้น -กางเกงขายาว ขาตรง สีด้า -เข็มขัดสีด้า -รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีด้า ชัดเป็นเงา

๓.การแต่งกายวันพุธ (ชุดผ้าไทย/ผ้าพื้นเมือง)

สภาพสตรี	สภาพบุรุษ
-ชุดผ้าไทย ผ้าพื้นเมือง -รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย -กระโปรงยาวปิดเข้า/กางเกงขายาวขาตรง -รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีด้าแบบปิดปลายเท้า	-เสื้อผ้าไทย ผ้าพื้นเมือง แขนยาว/แขนสั้น -กางเกงขายาว ขาตรง สีด้า -เข็มขัดสีด้า -รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีด้า ชัดเป็นเงา

๔.การแต่งกายวันพฤหัสบดี (ชุดผ้าไทย/ผ้าพื้นเมือง)

สภาพสตรี	สภาพบุรุษ
-ชุดผ้าลายขอเจ้าฟ้าสิริวัฒนวิฑู -รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย -กระโปรงยาวปิดเข้า/กางเกงขายาวขาตรง -รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีด้าแบบปิดปลายเท้า	-ชุดผ้าลายขอเจ้าฟ้าสิริวัฒนวิฑู -กางเกงขายาว ขาตรง สีด้า -เข็มขัดสีด้า -รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีด้า ชัดเป็นเงา

๕. การแต่งกายวันศุกร์

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
-ชุดผ้าไทย ผ้าพื้นเมือง -รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย -กระโปรงยาวปิดเข้า/กางเกงขายาวขาตรง -รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีดำแบบปิดปลายเท้า	-เสื้อผ้าไทย ผ้าพื้นเมือง แขนยาว/แขนสั้น -กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ -เข็มขัดสีดำ -รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ชัดเป็นเงา

โบหน้า

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
-หมั่นดูแลโบหน้าไม่ให้หม่นเยิ้ม แต่งหน้าให้ดูเป็นธรรมชาติและเข้ากับบุคลิกตนเอง -นอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอ โบหน้าจะได้ดูสดชื่นแจ่มใส	-หมั่นดูแลโบหน้าไม่ให้หม่นเยิ้ม -ดูแลไม่ให้มีหนองเครา -นอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอ โบหน้าจะได้ดูสดชื่นแจ่มใส

การจัดแต่งทรงผม

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
-ควรคำนึงถึงความเรียบร้อย ความสะอาดและเหมาะสมกับบุคลิกภาพ -กรณีผมยาว ควรรวบผมให้เรียบร้อยหรือใส่เน็คคลุ่มผมและไม่ทำไฮไลต์สีผม	-ผมสั้นทรงทรง หากทรงผมตั้งควรจัดแต่งให้เข้ารูปดี และไม่ทำไฮไลต์สีผม

การใส่ป้ายชื่อ

-การปฏิบัติงานแต่ละวัน ผู้ให้บริการของสำนักงาน ควรสวมใส่ป้ายชื่อ ซึ่งจะบอกถึงชื่อ นามสกุล และตำแหน่ง เพื่อให้ผู้มาใช้บริการด้วยความมั่นใจและโปร่งใสตรวจสอบได้ว่าบุคคลนั้น ๆ เป็นบุคลากรของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒

ตัวอย่างป้ายชื่อบุคลากร

สพป.สกลนคร เขต ๒



๒.มาตรฐานการรับโทรศัพท์

การรับโทรศัพท์ ต้องสร้างความประทับใจให้กับคู่สนทนาให้มากที่สุด เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการติดต่อกับหน่วยงาน โดยเทคนิคการรับโทรศัพท์ที่ประทับใจ มีขั้นตอนง่ายๆ ดังนี้

★ เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อม ในการรับโทรศัพท์อาจจะต้องมีการตอบข้อซักถาม หรือฝากข้อความไว้ เราต้องเตรียมอุปกรณ์ และข้อมูลที่จำเป็น ต้องใช้ให้พร้อมไม่ว่าจะเป็นปากกา กระดาษ หมายเลขติดต่อกลับวัตถุประสงค์ในการติดต่อ เพื่อป้องกันการเกิดความผิดพลาดในการรับข้อมูล และต้องมั่นใจด้วยว่าอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสารมีความพร้อมในการใช้งาน

★ แจ้งชื่อองค์กรให้ทราบ ควรแจ้งให้ปลายสายทราบถึงชื่อองค์กร ตำแหน่งหน้าที่ และชื่อผู้รับสาย โดยที่ไม่ต้องเอ่ยถาม เพราะหากมีการโทรผิดเข้ามาจะได้รู้ได้ทันที หรือเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการโทรศัพท์ เข้ามาติดต่อกันและเป็นไปตามหลักการรับโทรศัพท์ที่ดี

★ รู้จักควบคุมอารมณ์ อารมณ์ที่ขุ่นเคืองเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่หากเราสามารถที่จะควบคุมได้ ก็จะมีส่งผลดีต่อการรับโทรศัพท์ให้เกิดความประทับใจได้ไม่น้อย

★ คุยด้วยน้ำเสียงนุ่มนวล ชวนฟัง นอกจากจะต้องรับโทรศัพท์ด้วยอารมณ์ ที่แจ่มใสแล้ว น้ำเสียงที่ใช้ในการสนทนาก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากในการคุยโทรศัพท์ ควรปรับโทนเสียงให้นุ่มนวล ไม่ช้าหรือเร็วจนเกินไป

★ รับฟังด้วยความตั้งใจ ในการรับโทรศัพท์ ควรรับฟังด้วยความตั้งใจ ควรตอบรับด้วยคำว่า “ค่ะ / ครับ” กับคำพูดของปลายสาย

★ วางสายอย่างมีมารยาท เมื่อมีการสนทนาสิ้นสุดลง เราควรรอให้ปลายสายเป็นผู้วางสายจบการสนทนาก่อน และไม่ควรผลอวางโทรศัพท์แรง เพราะจะทำให้คู่สนทนาเกิดความรู้สึกไม่ดี

การให้บริการทางโทรศัพท์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒

	สิ่งที่ควรปฏิบัติ	แนวทางการพูด
๑.การรับสาย	● รับโทรศัพท์ตามมาตรฐาน “ทักทาย+ชื่อ+เสนอความช่วยเหลือ” ● หากบุคคลที่ปลายสายต้องการจะพูดด้วยว่างอยู่ ให้โอนสายแต่หากบุคคลที่ปลายสายไม่อยู่/ไม่สะดวกรับสายให้เสนอความช่วยเหลือ	● “สวัสดีค่ะ/ครับ สพป.สกลนคร เขต ๒ ดิฉัน/ผมรับสาย ยินดีให้บริการค่ะ/ ครับ” ● “ขณะนี้ดิฉัน เรียนสายกับใคร ค่ะ/ครับ วันนี้คุณต้องการ สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องใดค่ะ/ ครับ

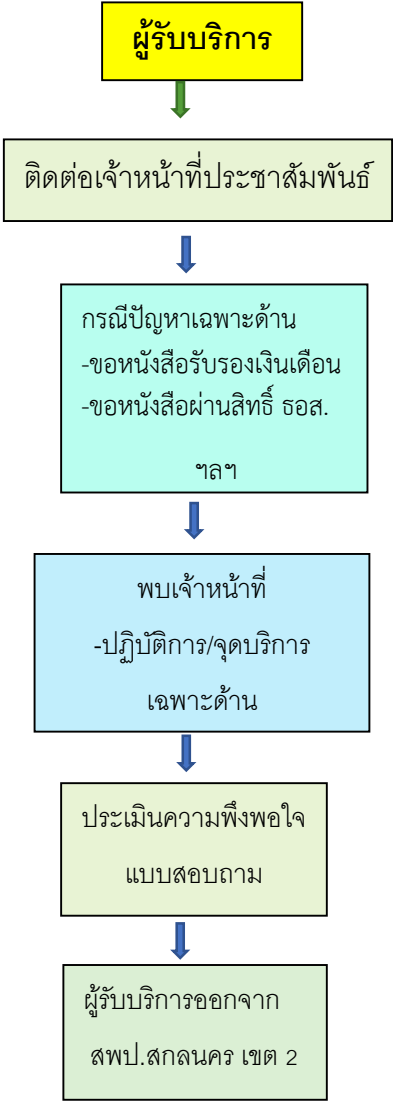
๒.การโอนสาย	● เมื่อจะโอนสายควรขออนุญาตปลายสายเสียก่อน	● “คุณ....คะ/ครับ ดิฉัน/ผม จะโอนสายให้คุณ กรุณาถือสายรอสักครู่นะคะ/ ครับ ● “คุณคะ/ครับสาย ภายนอกจากคุณ ติดต่อเรื่อง..... นะคะ/ครับ ● วางสายโทรศัพท์เพื่อให้ ผู้รับบริการสนทนากับผู้รับโอน
-------------	---	---

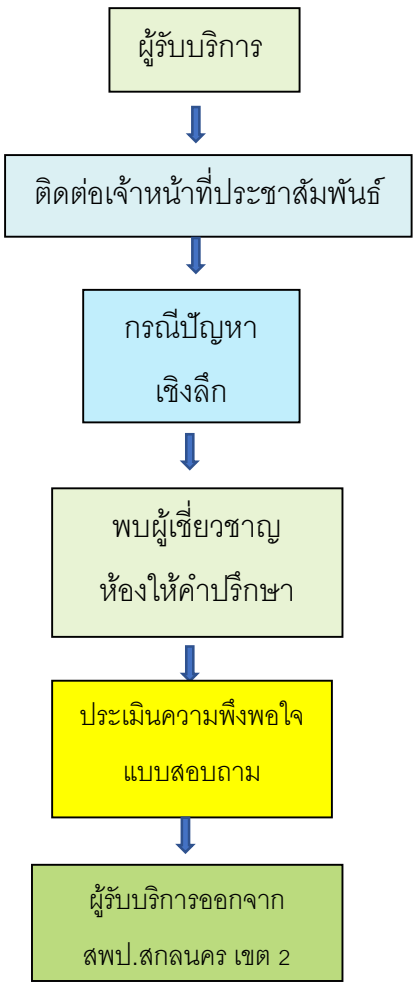
มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒

เมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อสอบถามเพื่อขอรับบริการจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒ มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
● จุดประชาสัมพันธ์	● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์กล่าวทักทาย ผู้รับบริการด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ” และกล่าวแนะนำตนเอง “ดิฉัน/ ผมยินดีให้บริการค่ะ/ครับ - พร้อมสอบถามความต้องการของผู้รับบริการด้วย คำว่า “วันนี้มาติดต่อเรื่องอะไรคะ/ครับ” หรือ “ต้องการให้ สำนักงานฯ ช่วยเหลือเรื่องใดคะ/ครับ
● การพิจารณาประเด็นปัญหา ๑.กรณีปัญหาพื้นฐานทั่วไปและการบริการแบบ เบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service)	● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้บริการเสร็จสิ้น ณ จุดประชาสัมพันธ์ ได้แก่ ๑. ขอนหนังสือรับรองเงินเดือน ๒. การขอนหนังสือผ่านสิทธิ์ ธอส. ๓. จุดบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ๔. หารือกฎหมาย ระเบียบเบื้องต้นทั่วไป ● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ อธิบายขั้นตอนการ ให้บริการตามประเด็นที่ขอรับบริการ

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
ขั้นตอนการให้บริการ สพป.สกลนคร เขต ๒ <pre> graph TD A[ผู้รับบริการ] --> B[ติดต่อเจ้าหน้าที่] B --> C["กรณีทั่วไปและ One Stop Service -ขอหนังสือรับรองเงินเดือน -ขอหนังสือผ่านสิทธิ รอส. -ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร -หาหรือกฎหมายระเบียบเบื้องต้น"] C --> D[ให้บริการตาม ความต้องการ] D --> E[ประเมินความพึงพอใจ ผ่านแบบสอบถาม] E --> F[ผู้รับบริการออกจาก สพป.สกลนคร เขต 2] </pre>	● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการนั่งรอ ณ จุดต้อนรับ ด้วยคำว่า “กรุณานั่งรอสักครู่ค่ะ/ครับ” ● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีให้บริการ เช่น บริการน้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ และขั้นตอนการใช้บริการ Free Wifi ในระหว่างรอรับบริการ ● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แจ้งกระบวนการขั้นตอนรายละเอียดการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ ● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้บริการความต้องการของผู้รับบริการ ● เมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการให้บริการพร้อมสอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติม ด้วยคำว่า “กรณีประเด็นที่สอบถาม เรื่องดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่ค่ะ/ครับ” พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของ สพป.สกลนคร เขต ๒ เพิ่มเติม ● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการไปห้องปฏิบัติการ เพื่อพบกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ เช่น การขอหนังสือรับรองเงินเดือน ขอหนังสือผ่านสิทธิ รอส. ฯลฯ “ประเด็นปัญหาเรื่องต้องให้กลุ่มงาน....ที่รับผิดชอบดำเนินการค่ะ/ครับ ● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์นำผู้รับบริการไปยังกลุ่มงานที่รับผิดชอบด้วยคำว่า “เชิญติดต่อกับกลุ่มงานเรียนเชิญทางนี้ค่ะ/ครับ

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
๒.กรณีปัญหาเฉพาะด้าน ขั้นตอนการให้บริการ สพป.สกลนคร เขต ๒  <pre> graph TD A[ผู้รับบริการ] --> B[ติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์] B --> C["กรณีปัญหาเฉพาะด้าน -ขอหนังสือรับรองเงินเดือน -ขอหนังสือผ่านสิทธิ์ รอส. ฯลฯ"] C --> D["พบเจ้าหน้าที่ -ปฏิบัติการ/จุดบริการ เฉพาะด้าน"] D --> E[ประเมินความพึงพอใจแบบสอบถาม] E --> F[ผู้รับบริการออกจาก สพป.สกลนคร เขต 2] </pre>	● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ อธิบายขั้นตอนการให้บริการตามประเด็นที่ขอรับบริการ ● เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานให้บริการตามความต้องการ โดยแยกเป็น ๒ กรณี ๑.กรณีสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามประเด็นความต้องการของผู้รับบริการ ๒.กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหา เช่น ต้องหาหรือส่วนกลางหรือใช้ระยะเวลาหาข้อมูล ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหาหรือหรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับระบบจำเป็นต้องให้ฝ่ายเทคนิคดำเนินการต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการคุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อภายหลังค่ะ/ครับ” หากประสงค์จะรอให้กล่าวว่า “กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ ขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนค่ะ/ครับ” หากไม่ประสงค์จะรอให้กล่าวว่า “รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์หากได้คำตอบแล้วจะติดต่อกลับภายใน ๑ วัน ทำการนะคะ/ครับ” ● เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วยคำว่า “กรณี (ความต้องการรับบริการ) เรื่องดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่ค่ะ/ครับ พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารกับ สพป.สกลนคร เขต ๒ เพิ่มเติม

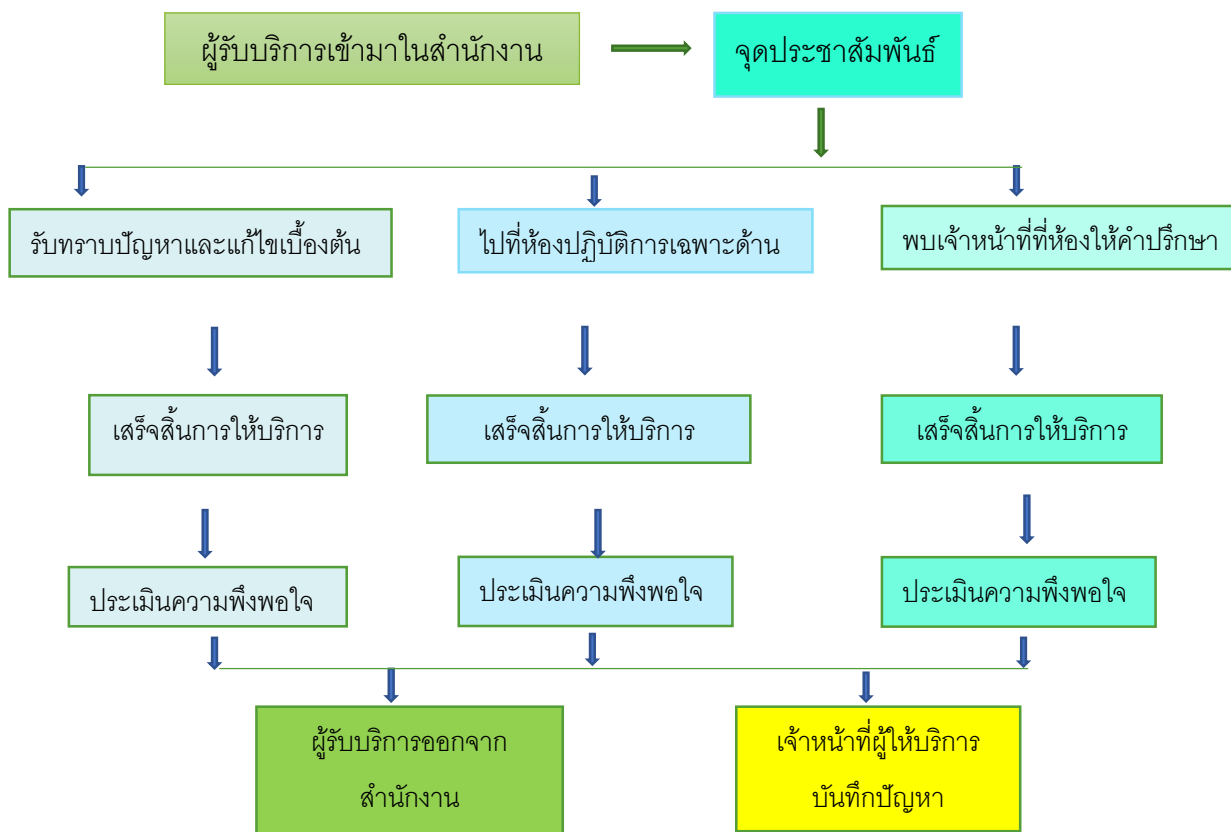
ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
๓.กรณีปัญหากฎหมาย ระเบียบ ขั้นตอนการให้บริการ สพป.สกลนคร เขต ๒  <pre> graph TD A[ผู้รับบริการ] --> B[ติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์] B --> C[กรณีปัญหา เชิงลึก] C --> D[พบผู้เชี่ยวชาญ ห้องให้คำปรึกษา] D --> E[ประเมินความพึงพอใจ แบบสอบถาม] E --> F[ผู้รับบริการออกจาก สพป.สกลนคร เขต 2] </pre>	● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แจ้งผู้รับบริการทราบถึงประเด็นปัญหาที่สอบถามต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านดำเนินการ ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาเรื่อง ต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านรับผิดชอบดำเนินการค่ะ/ครับ” ● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการไปยังห้องให้คำปรึกษาและส่งต่อให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านให้คำปรึกษาแนะนำ ด้วยคำว่า “กรุณารอสักครู่จะคะตักฉัน/ผมจะไปเชิญผู้เชี่ยวชาญที่รับผิดชอบมาพบท่านในห้องนี้ค่ะ/ครับ” ● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการในห้องให้คำปรึกษา เช่น บริการน้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ และขั้นตอนการใช้บริการ Free Wifi ในระหว่างรอผู้เชี่ยวชาญ ● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ อธิบายขั้นตอนการให้บริการตามประเด็นที่ขอรับบริการ ● ผู้เชี่ยวชาญให้บริการตามประเด็นความต้องการแยกเป็น ๒ กรณี ดังนี้ ๑.กรณีดำเนินการแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำตามประเด็นความต้องการ ๒.กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหาต้องหารื้อส่วนกลางหรือใช้ระยะเวลาหาข้อมูล ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาที่สอบถาม เป็นปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหารื้อ.....หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับระบบจำเป็นต้องให้ฝ่ายเทคนิคดำเนินการต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการคุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อภายหลังค่ะ/ครับ” หากประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ ขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนค่ะ/ครับ”

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
	“รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์หากได้คำตอบแล้วจะติดต่อกลับภายใน ๑ วันทำการนะคะ/ครับ” ● เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วยคำว่า “กรณี (ความต้องการรับบริการ) เรื่อง ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่ค่ะ/ครับ” พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของ สพป.สกลนคร เขต ๒ เพิ่มเติม

เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์/ห้องปฏิบัติการ/ห้องให้คำปรึกษา (แล้วแต่กรณี) ให้บริการเสร็จสิ้นแล้ว จะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒ โดยขอความร่วมมือผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจของผู้ให้บริการ โดยตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒ และหย่อนตู้กล่องรับฟังความคิดเห็นบริเวณด้านหน้า กลุ่มอำนวยการ

ทั้งนี้ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒ จะนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินดังกล่าวมาสรุปและประมวลผลในการพัฒนาปรับปรุง แกไขกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ของสำนักงานฯ ให้ดียิ่งขึ้น อันจะสร้างความพึงพอใจและความประทับใจ ให้ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

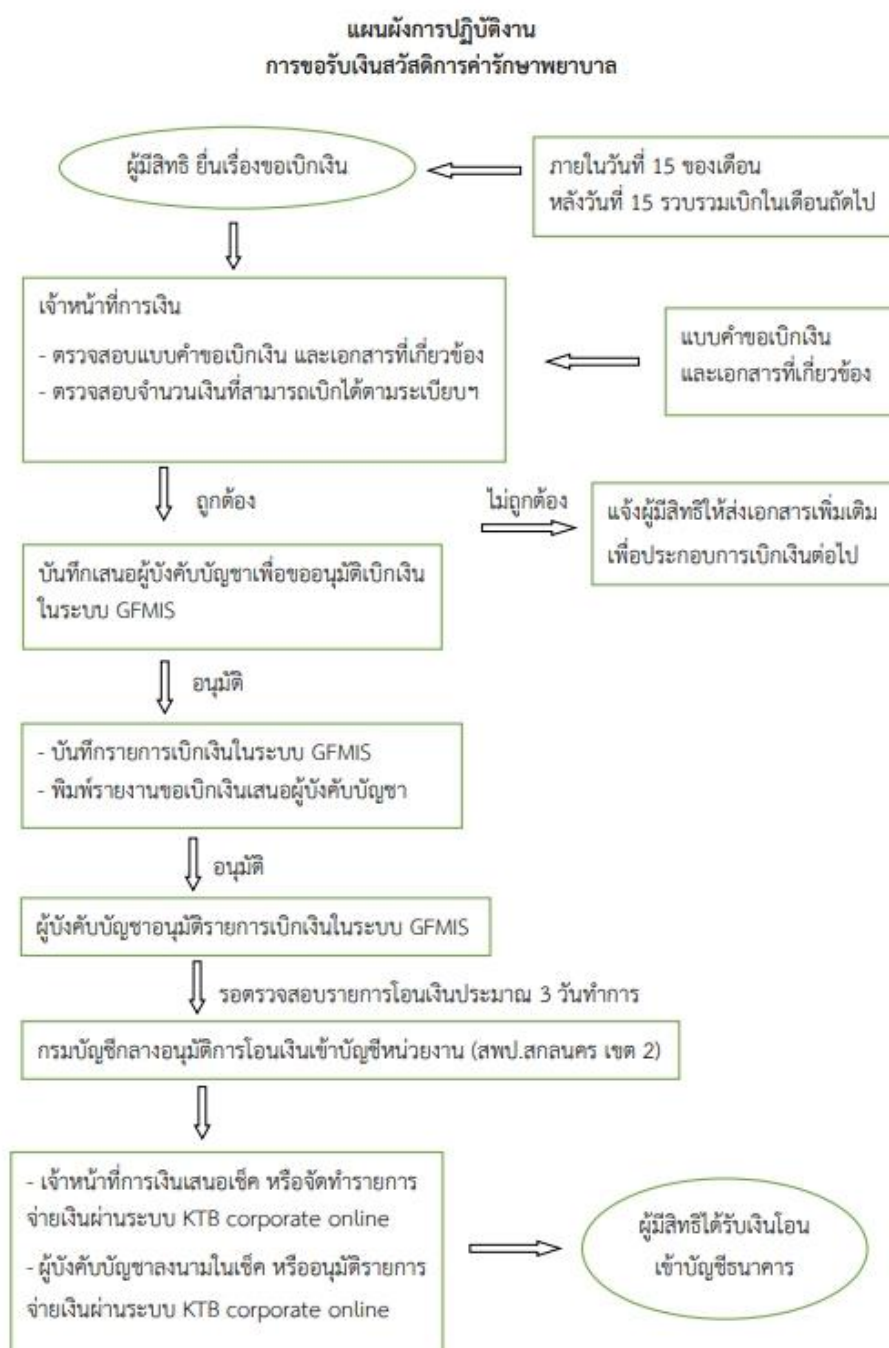
วงจรการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒



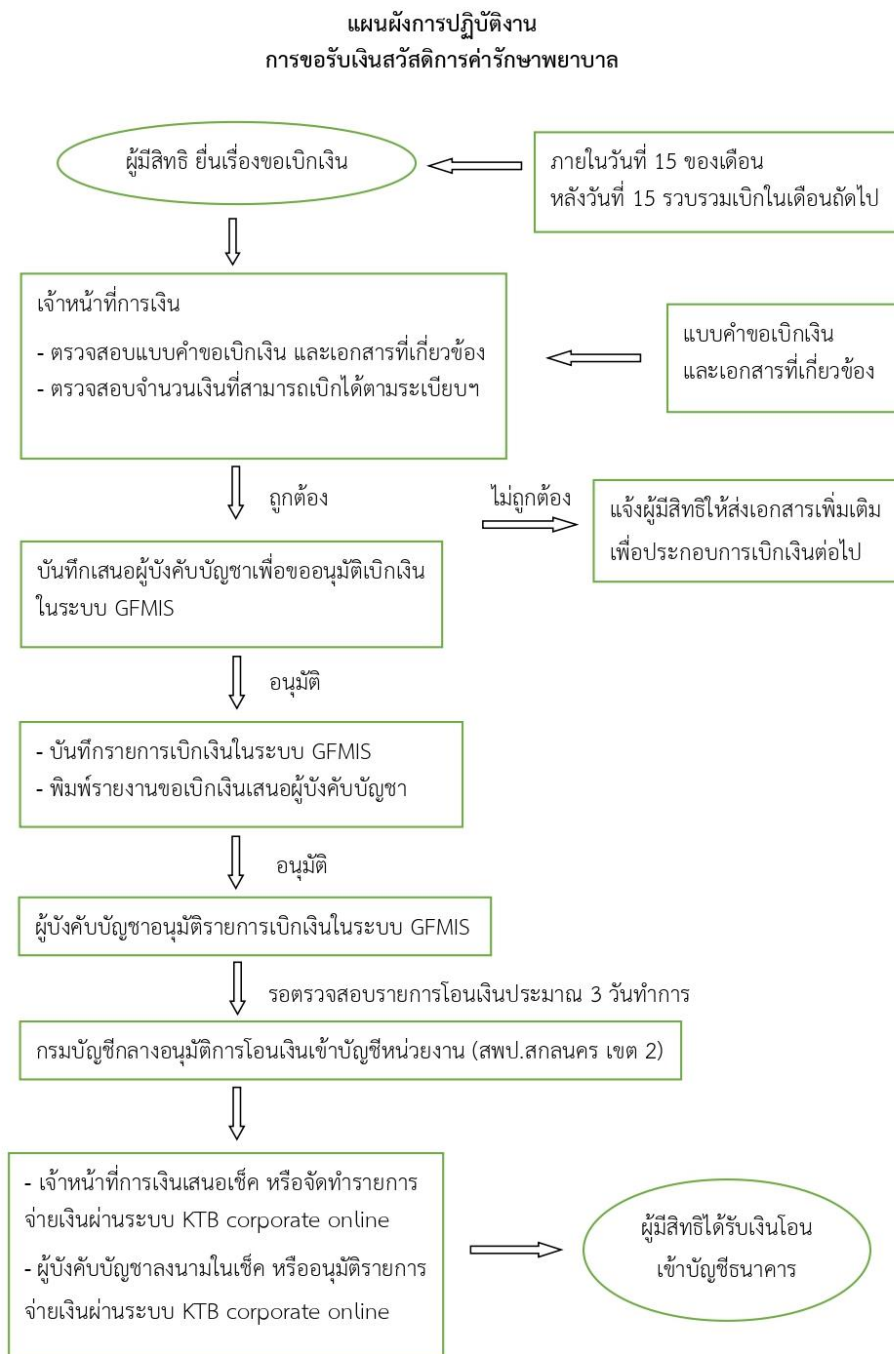
การติดตามและประเมินผล

- ★ มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒ ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น แบบสอบถามความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจ กล่องรับฟังความคิดเห็น เว็บบอร์ด บอร์ด ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง เป็นต้น
- ★ มีการนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงาน เช่น สถิติมาใช้บริการ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ มาใช้พิจารณาและปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒

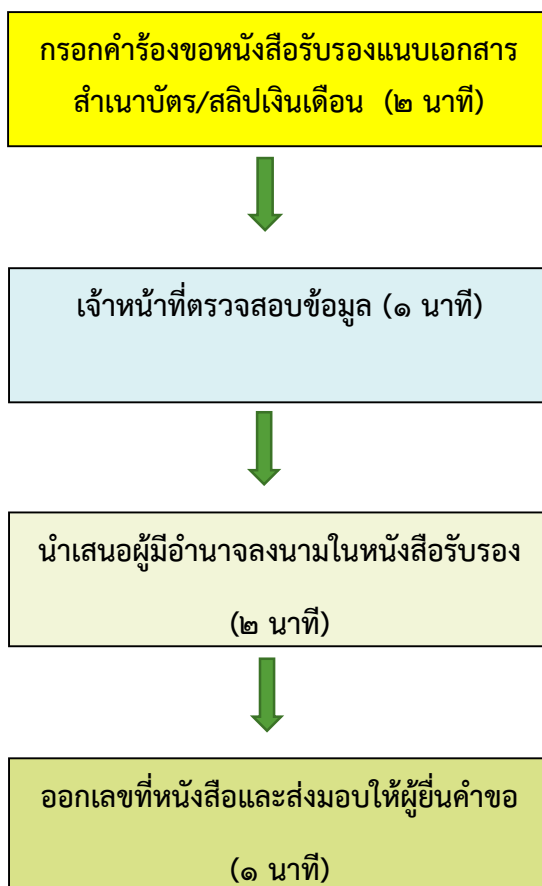
ตัวอย่าง ขั้นตอนการขอรับเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลข้าราชการครูและบุคลากร ทางการศึกษา



ตัวอย่าง ขั้นตอนการขอรับเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล/ บำนาญ



การขอหนังสือโครงการสวัสดิการเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย (ธอส.)



นางสุรีย์พร ปาละสานต์

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป ชำนาญการพิเศษ

บทสรุป

การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้น ผู้ให้บริการคือพนักงานผู้ให้บริการทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภท เป็นต้น ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคนและท้ายสุดผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดีโดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการ เพื่อการพัฒนางานอย่างสมบูรณ์แบบ

ที่กล่าวมาทั้งหมดเป็นการย้ำให้เห็นความสำคัญของการให้บริการ เพื่อช่วยให้ทุกฝ่ายในองค์กรได้มองเห็นภาพร่วมกันว่า เป้าหมายของการบริการ คือ ผู้มาติดต่อ หรือลูกค้าว่าทำอะไรให้เขาพึงพอใจกลับไป โดยถือว่าลูกค้ามีความสำคัญ จนมีคำพูดว่า “Customer is King” มาช่วยกันปฏิบัติตนให้เกิดผลโดยถือหลักง่ายๆ “เอาใจเขามาใส่ใจเรา” ทำให้สิ่งที่เขาต้องการให้สำเร็จให้ได้ด้วยยุทธศาสตร์เริ่มต้นง่ายๆ คือ “ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทาย ช่วยเหลือ ด้วยความเต็มใจ โดยเร็ว และมีคุณภาพ” ถ้าสร้างคุณลักษณะดังกล่าวให้เกิดได้ จะเกิดพลังสำคัญ คือ “การบอกต่อ” ที่เรียกว่า “ปากต่อปาก” จะทำให้เกิดผลรับกลับคืนมากกว่าอย่าลืมว่า การบริการ คือ ปัจจัยแห่งความสำเร็จของทุกองค์กรทุกหน่วยงาน

SERVICE MIND

S : Smiling & Sympathy	ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับการบริการ
E : Early Response	ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว
R : Respectful	แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ
V : Voluntariness Manner	ให้บริการอย่างเต็มใจ
I : Image Enhancing	การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์องค์กร
C : Courtesy	ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี
E : Enthusiasm	ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น และให้บริการมากกว่าผู้รับบริการคาดหวังไว้
M : Make Believe	มีความเชื่อ
I : Insist	ยืนยัน และยอมรับ
N : Necessitate	การให้ความสำคัญ
D : Devote	การอุทิศตน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒

แบบสำรวจนี้จัดทำเพื่อการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒ ข้อมูลบางส่วนจะนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานในศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เพื่อสนองต่อการให้บริการให้มากที่สุด คำตอบของท่านมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงาน จึงขอความกรุณาท่านตอบคำถามตามความเป็นจริง และความคิดเห็นที่แท้จริง ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

- | | | |
|------------|---|--|
| ๑. เพศ | ☐ ชาย | ☐ หญิง |
| ๒. อายุ | ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี | ☐ ๒๐-๓๐ ปี |
| | ☐ ๓๑-๔๐ ปี | ☐ ๔๑-๕๐ ปี |
| | ☐ ๕๑-๖๐ ปี | ☐ มากกว่า ๖๐ ปี |
| ๓.การศึกษา | ☐ มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า | ☐ อนุปริญญา |
| | ☐ ปริญญาตรี | ☐ ปริญญาโท |
| | ☐ สูงกว่าปริญญาโท | |
| ๔.อาชีพ | ☐ ข้าราชการ | ☐ ลูกจ้าง |
| | ☐ พนักงานหน่วยงานของรัฐ | ☐ พนักงานหน่วยงานเอกชน |
| | ☐ ธุรกิจส่วนตัว | ☐ นักเรียน/นักศึกษา |
| | ☐ อื่น ๆ | |

๕.ท่านเข้ามาตรวจดูและขอรับข้อมูลข่าวสารประเภทใด (เลือกได้มากกว่า : -ข้อ เรียง ๑,๒,๓,๔,๕ ตามลำดับ)

- | | |
|---|--|
| ☐ พรบ.ข้อมูลข่าวสาร | ☐ ระเบียบการเบิกจ่าย/การจัดซื้อ จ้าง |
| ☐ เงินเดือน ค่าจ้าง พนักงาน | ☐ หนังสือรับรองสิทธิ์ /รับรองเงินเดือน |
| ☐ เงินช่วยเหลือบุตร | ☐ เงินการศึกษาบุตร |
| ☐ เงินค่ารักษาพยาบาล | ☐ ค่าใช้จ่ายเดินทางไปราชการ |
| ☐ ค่าเช่าบ้านข้าราชการ | ☐ ค่าตอบแทน |
| ☐ อื่น ๆ..... | |

๖.ความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.มีข้อมูลข่าวสารอันเป็นประโยชน์					
๒.การขอรับบริการได้รับความสะดวก					
๓.การสืบค้นง่ายและให้บริการรวดเร็ว					
๔.ข้อมูลข่าวสารทันสมัย					
๕.ข้อมูลข่าวสารมีความครบถ้วน สมบูรณ์					
๖.เครื่องมือ อุปกรณ์ ให้บริการในการสืบค้น					
๗.ช่องทางการขอรับข้อมูลข่าวสาร					
๘.การสืบค้นในเว็บไซต์ง่ายและสะดวก					
๙.ข้อมูลข่าวสารในเว็บไซต์ทันสมัยและครบถ้วน					
๑๐.การเชื่อมโยงกับศูนย์ข้อมูลจังหวัดและหน่วยงานอื่น ๆ					
๑๑.ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ตรงประเด็นกับความต้องการ					
๑๒.ได้รับประโยชน์จากการใช้บริการในศูนย์ข้อมูลข่าวสาร					
๑๓.การจัดสถานที่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร					
๑๔.การจัดทำป้ายสถานที่หรือป้ายบอกที่ตั้งสถานที่					

๗. “จุดเด่น” ที่ท่านประทับใจ

.....

.....

๘.จุดที่ท่านคิดว่าควรปรับปรุง

.....

.....

๙.สิ่งที่อยากให้มีส่วนในศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒

.....

.....

.....

๑๐.ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

“ขอบคุณค่ะ”



กลุ่มอำนวยความสะดวก

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 2



คำนิยามองค์กร

"องค์กรแห่งความสุข ยึดหลักธรรมาภิบาล ประสานสามัคคี
ยินดีให้บริการ สื่อสารประทับใจ"

บทที่ ๑ บทนำ

๑. ความเป็นมา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒ มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนางานบริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการต่อผู้มาขอรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมุ่งเน้นให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรในสังกัด ได้ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพและผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

๒.๒ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการ ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. คำจำกัดความ

การบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและคำชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กร เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานวิชาการ งานประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดีผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากองค์กรโดยตรง หรือผ่านช่องทางสื่อสารต่าง ๆ ทั้งนี้รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการด้วย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการขององค์กร เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากรในส่วนราชการ ผู้ส่งมอบงาน บริษัท/เอกชน รวมทั้งผู้รับบริการ เป็นต้น

ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ หมายถึง ข้อกำหนด หรือขั้นตอนในการทำงาน กระบวนการทำงานให้บริการ ซึ่งมีระยะเวลาที่จำเป็นในการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ซึ่งในแต่ละงานที่ให้บริการ จะกำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับข้อกฎหมาย ความยากง่ายของการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อกิจกรรมหนึ่งซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ ระดับความพึงพอใจของบุคคลมีความสุข ชอบใจ พอใจ และเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง



บทที่ ๒

งานการให้บริการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒ มีแนวทางและวิธีการให้บริการตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พระราชบัญญัติบริหารราชการแผ่นดิน กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ และกฎหมายที่กำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความพึงพอใจ ได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ได้ประโยชน์ คำนึงค่า

งานการให้บริการ / ขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย

- ๑.) ขั้นตอนการรับหนังสือราชการ
- ๒.) ขั้นตอนการส่งหนังสือราชการ
- ๓.) ขั้นตอนการขอใช้บริการห้องประชุม
- ๔.) ขั้นตอนการขออนุญาตใช้รถยนต์ส่วนราชการ
- ๕.) ขั้นตอนการขอหนังสือรับรองโครงการสวัสดิการเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย ธนาคารอาคารสงเคราะห์





การรับหนังสือราชการ

ผู้รับผิดชอบ 1.นางเจนจิรา สุราชวงศ์
2.นางสาวพรทิพย์ โพธิ์สุวรรณ

- AMSS++
- SMART-OBEC
- ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
- ไปรษณีย์
- เอกสารประดาข
- โทรสาร (Fax)

รับเอกสาร

หน่วยงานเจ้าของเรื่อง

ไม่ถูกต้อง

ตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือ/
สิ่งที่ส่งมาด้วย/รายละเอียดอื่น
(3 นาที)

ถูกต้อง
(กรณีหนังสือลับ)

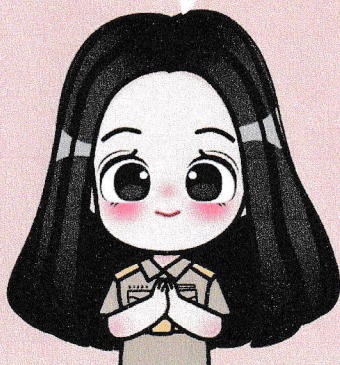
รอง ผอ.สพป.สกลนคร 2
พิจารณากระบวนการที่รับผิดชอบ
(5 นาที)

ไม่สามารถระบุกลุ่ม/ผู้รับผิดชอบ

ถูกต้อง
(กรณีหนังสือปกติ)

ผอ.กลุ่ม พิจารณาระบุ
กลุ่มที่รับผิดชอบ (5 นาที)

ยินดีให้
บริการค่ะ



ลงทะเบียนด้วยระบบสารบรรณ
อิเล็กทรอนิกส์ (1 นาที)

ถูกต้อง (กรณีหนังสือปกติ)

ส่งเรื่องให้กลุ่มที่รับผิดชอบ
(3 นาที)

กลุ่มอำนวยการ สพป.สกลนคร เขต 2

คู่มือมาตรฐานหรือการให้บริการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 2





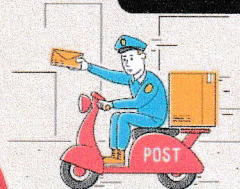
การส่งหนังสือราชการ

ผู้รับผิดชอบ

- 1 นางเจนจิรา สุราชวงศ์
- 2 นางสาวพรทิพย์ โพธิ์สุวรรณ

กลุ่ม
เจ้าของเรื่อง

ไม่ต้อง



ตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือที่กลุ่มต่าง ๆ ส่งมา
เพื่อออกเลขที่หนังสือ/การลงนามและการประทับตราผู้ลงนาม
(5 นาที)

ออกเลขที่หนังสือส่งด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
(2 นาที)

ส่งแล้วนะคะ

เก็บสำเนาหนังสือ 1 ฉบับหรือ
เก็บเข้าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ส่งหนังสือราชการ
(2 นาที)

กลุ่มอำนวยการ
สพป.สกลนคร เขต 2





งานใช้ห้องประชุม

ผู้รับผิดชอบ
นางปาริชาติ มณีโชติ

ผู้ขออนุญาตกรอกใบขอใช้ห้องประชุม

เจ้าหน้าที่พิจารณาความพร้อม
ของการใช้ห้องประชุม

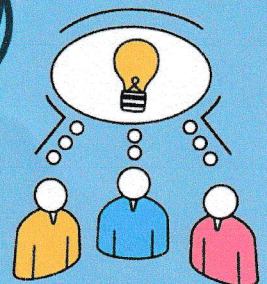
- หอประชุมรวมใจสามัคคี
- ห้องประชุมรวมพลัง
- ห้องประชุมพุทธรักษา

เสนอผู้อำนวยการกลุ่มอำนวยการ
และผู้ที่ได้รับมอบหมาย อนุมัติ

แจ้งผลการขอใช้ห้องประชุมกับผู้ขอใช้ห้องประชุม
บันทึกลงกระดานตารางการใช้ห้องประชุม

ลงตารางการใช้ห้องประชุม
ในทะเบียนตารางการใช้ห้องประชุม

เจ้าหน้าที่จัดเตรียม
ห้องประชุม



กลุ่มอำนวยการ สพป.สกลนคร เขต. 2





งานยานพาหนะ

ผู้รับผิดชอบ
นางสุรียพร ปาละสานต์



กลุ่มอำนวยการ สพป.สกลนคร เขต 2





การขอหนังสือรับรองสิทธิ์ ประกอบการพิจารณาสินเชื่อสวัสดิการ

ผู้รับผิดชอบ

นางสุรีย์พร ปาละสานต์

1

ยื่นขอรับเอกสาร (1 นาที)



- สลิปเงินเดือน 1 ฉบับ
- ประमाणการขอสินเชื่อ 1 ฉบับ

2

ตรวจสอบความถูกต้อง ทำบันทึกขอความเห็น
และออกหนังสือรับรองสิทธิ์ (5 นาที)

3

บันทึกขอความเห็นจาก
ผอ.กลุ่มอำนวยการ (3 นาที)

4

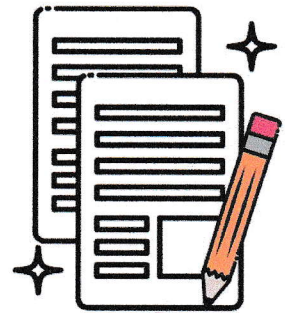
บันทึกขอความเห็นจาก
กลุ่มบริหารงานการเงิน (3 นาที)

5

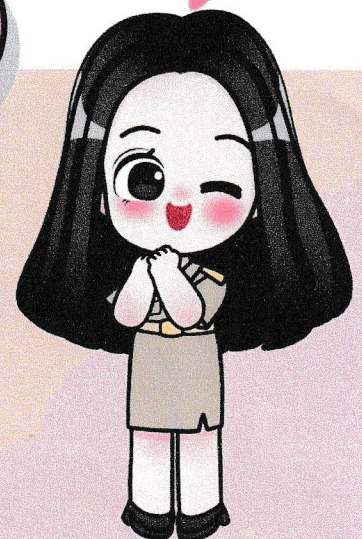
เสนอ ผอ.สพป.สกลนคร 2/รอง ผอ.สพป
เพื่อพิจารณาลงนาม (5 นาที)

6

ประสานผู้มาติดต่อรับเอกสาร



รับเอกสาร
ได้เลยนะคะ



กลุ่มอำนวยการ สพป.สกลนคร เขต 2

คู่มือมาตรฐานหรือการให้บริการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 2



บทที่ ๓

มาตรฐานการให้บริการ

การให้บริการตามภารกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒ จะเห็นได้ว่า ขั้นตอนการให้บริการของงานบริการแต่ละด้าน มีความแตกต่างกันที่เนื้อหาของงาน ความยากง่ายในการปฏิบัติ แต่อย่างไรก็ตาม งานให้บริการมีหัวใจหลักที่สำคัญ คือ “ผู้รับบริการต้องได้รับการด้วยความรวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้อง เสมอภาค และเกิดความพึงพอใจ” เพื่อให้เกิดประโยชน์สุข และผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ผู้รับบริการได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ เพื่อให้บุคลากรของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒ สามารถปฏิบัติงานในการให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีที่น่าประทับใจกับประชาชน บุคคลทั่วไป ข้าราชการ หน่วยงานอื่น ๆ ทั้งในฐานะผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒ จึงได้กำหนดวิธีการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากรในการให้บริการ ดังนี้

๑. ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

- ๑.) ห้องน้ำสะอาด
- ๒.) สำนักงานสะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย โต๊ะทำงานจัดให้เป็นระเบียบและไม่มีสิ่งของเกิความจำเป็น มีแสงสว่างเพียงพอ
- ๓.) ใช้มาตรการ ๕ ส. โดยเน้นเรื่องการจัดสำนักงาน และจัดระบบเอกสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อย
- ๔.) จัดให้มีจุดบริการที่เหมาะสมแก่ผู้มารับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ บริการน้ำดื่ม มุมอ่านหนังสือ
- ๕.) มีผัง/ป้าย ที่ชัดเจนเพื่อบ่งชี้ขั้นตอนการให้บริการ
- ๖.) มีจุดประชาสัมพันธ์/ติดต่อสอบถาม ที่เหมาะสม สะดวกต่อผู้รับบริการ
- ๗.) จัดโต๊ะทำงานของเจ้าหน้าที่ให้สอดคล้องกับขั้นตอนการให้บริการเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ
- ๘.) สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

๒. ด้านบุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการ กำหนดคุณสมบัติ/คุณลักษณะของผู้ให้บริการ (บุคลากรในสำนักงาน)

- ๑.) ดูแล หน้าตา ทรงผม เล็บมือ ให้สะอาดอยู่เสมอ
- ๒.) ขณะให้บริการ ไม่รับประทานอาหาร หรือของขบเคี้ยวต่าง ๆ
- ๓.) ห้ามทำเอา เกาหัว หาวนอน หยอกล้อเล่นกัน ขณะให้บริการ
- ๔.) ห้ามเสริมสวย ล้าง แคะ แกะ เกา ขณะให้บริการ
- ๕.) ห้ามพูดจา หรือหยิบของข้ามหน้าข้ามตาผู้อื่น
- ๖.) แต่งกายสุภาพเรียบร้อยถูกระเบียบ
- ๗.) ใช้กิริยาวาจาที่สุภาพต่อผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ
- ๘.) ประสานงาน และติดตามงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ด้วยท่าทีที่เป็นมิตร
- ๙.) ยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอเมื่อมีผู้มารับบริการ



- ๑๐.) มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ
- ๑๑.) มีความพร้อม และกระตือรือร้นในการให้บริการ
- ๑๒.) ให้เกียรติผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ
- ๑๓.) มีความอดทน อดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ
- ๑๔.) มีความเอื้ออาทรต่อผู้ร่วมงาน และไม่แบ่งพรรค แบ่งพวก
- ๑๕.) ให้ความช่วยเหลือนอกจากภารกิจ เช่น สามารถแนะนำบุคคลที่สามารถให้บริการในเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานของตนได้
- ๑๖.) รอบรู้ รอบอบ ในงานบริการ และร่วมด้วยช่วยกันเป็นทีม
- ๑๗.) ไม่ใช้เสียงรบกวนผู้อื่นระหว่างเวลาปฏิบัติงาน
- ๑๘.) เรียนรู้ และพัฒนาตนเองตลอดเวลา

๓. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการมีดังนี้

- ๑.) ดำเนินการรับ – ส่งเอกสาร จัดทำ/จัดส่งเอกสารต่าง ๆ ของหน่วยงานทันทีโดยไม่ข้ามวัน หากมีเหตุสุดวิสัยให้รีบดำเนินการในวันรุ่งขึ้นทันที
- ๒.) ใช้วิธีปฏิบัติอย่างไม่เป็นทางการก่อนมีหนังสือสั่งการ เช่น โทรศัพท์ติดต่อหรือประสานงานด้วยตนเอง แจ้งทางช่องทาง LINE facebook เพื่อให้การปฏิบัติงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสร็จตามกำหนดเวลา
- ๓.) หากได้รับการมอบหมายให้เดินเรื่อง ต้องดำเนินการให้เสร็จภายใน ๑ วัน หรืออย่างช้าไม่เกิน ๓ วัน และต้องแจ้งผลการดำเนินให้ผู้มอบหมายทราบทันที
- ๔.) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และถูกต้องเสมอ
- ๕.) เมื่อรับเรื่องจากผู้มาติดต่อแล้ว ต้องจัดการติดตาม ให้เสร็จโดยเร็ว

๔. ด้านช่องทางการเข้าถึงบริการ (การเข้าถึงข้อมูล) การเข้าถึงข้อมูลหรือการขอรับบริการมีดังนี้

- ๑.) การยื่นขอรับบริการด้วยตนเองที่หน่วยงานนั้น ๆ ตั้งอยู่
- ๒.) เปิดให้มีช่องทางการติดต่อสอบถามข้อมูล/บริการได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร E-mail Webpage กลุ่มLine เพจFacebook
- ๓.) การเปิดให้ประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถขอรับบริการผ่านทางโทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ หรือผ่านทาง INTERNET
- ๔.) การจัดให้มีเอกสารแผ่นพับประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านต่าง ๆ
- ๕.) จัดให้มีบอร์ดประกาศประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์
- ๖.) จัดให้มีการบริการส่งผลการพิจารณาทางไปรษณีย์ ทั้งนี้เพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้าและสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการเดินทางมารับผลด้วยตนเองของผู้รับบริการ

๕. มาตรฐานการให้บริการ มาตรฐานทั่วไป การเข้าถึงข้อมูลหรือการขอรับบริการมีดังนี้

- ๑.) เตรียมตัว เตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือที่จะให้บริการต่าง ๆ ให้พร้อมก่อนผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการ เสมอ เช่น ดินสอ ปากกา สำหรับใช้กรอกคำขอใช้บริการ แบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการ
- ๒.) ให้การต้อนรับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี
- ๓.) มองสบตา พายิ้มพมิพใจ ปราศรัยทักทายผู้มารับบริการก่อนเสมอ
- ๔.) ให้บริการด้วยความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นเสมอ
- ๕.) ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันตามลำดับ ก่อน – หลัง



๖.) ถ้าหากมีผู้รับบริการมากเกินการบริการที่ล่าช้าหรือมีข้อผิดพลาดใด ๆ ต้องกล่าวคำว่า “ขอโทษ” เสมอ

๗.) ให้บริการภายในเวลาที่กำหนด หากดำเนินการไม่ได้ ต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการทราบด้วยวาจาที่สุภาพ

๘.) มีบริการถ่ายเอกสาร

๙.) จัดให้มีที่นั่งรออย่างเพียงพอ

๑๐.) มีป้ายบอกทาง / แผนผังจุดบริการตามลำดับขั้นตอน / ป้ายบอกชื่อห้อง

๖. มาตรฐานการรับโทรศัพท์

๑.) รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อได้ยินเสียงเรียก หากมีเหตุจำเป็นต้องรับโทรศัพท์ช้า ไม่ควรให้เกิดเสียงกริ่งดังเกิน ๓ ครั้ง

๒.) กล่าวคำทักทายโดยพูดว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ (ชื่อผู้รับโทรศัพท์) รับสายครับ/ค่ะ

๓.) เมื่อผู้รับบริการแจ้งความต้องการแล้ว ให้ผู้รับโทรศัพท์แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมารับสายโดยเร็ว

๔.) กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ ให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถามรายละเอียดต่าง ๆ จากผู้ที่โทรเข้ามา เช่น ชื่อผู้โทร เบอร์ติดต่อกลับ เรื่องที่ต้องการจะติดต่อเพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

๗. มาตรฐานการต้อนรับ

๑.) สอบถามความต้องการของผู้รับบริการก่อนเสมอ

๒.) สอบถามความต้องการโดยใช้คำพูด “สวัสดีครับ/ค่ะ” ต้องการติดต่อเรื่องอะไรครับ/ค่ะ

๓.) อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ



บทที่ ๔

ระบบติดตามประเมินผล

การจัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากรในการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒ เป็นการกำหนดแนวทางเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการได้เป็นมาตรฐานเดียวกัน แนวทางของการประเมินประสิทธิผลของการปฏิบัติงานใน ๒ ลักษณะ ดังนี้

๑. การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยมีความคาดหวังว่า เมื่อหน่วยงานได้มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการตามคู่มือฯ ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพของการให้บริการ

๒. การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานให้บริการตามภารกิจที่รับผิดชอบ โดยมีความคาดหวังว่าเมื่อมีแนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากรในการให้บริการแล้ว ทุกกลุ่มงานจะได้นำหลักการไปใช้ในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานให้บริการเฉพาะด้านต่อไป ในการดำเนินการเก็บข้อมูลดังกล่าวกำหนดแนวทางการดำเนินงานดังนี้

- ๑.) จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจในของผู้ใช้บริการ
- ๒.) ติดตามการดำเนินงานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในแต่ละด้านของกลุ่มงาน
- ๓.) เปิดช่องทางการสื่อสารเพื่อการแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียนต่าง ๆ ผ่านสื่อ INTERNET Web-board E-mail Facebook กลุ่ม Line
- ๔.) นำแบบสอบถามหรือข้อคิดเห็นที่ได้มารวบรวมและสรุปผล เพื่อประมวลแนวทางการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

บทสรุป

การจัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติของบุคลากรในการให้บริการจะเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ สามารถควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นตามเป้าหมายขององค์กรในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานมีกรอบแนวทางปฏิบัติงาน และพัฒนาศักยภาพองค์ความรู้เพื่อการให้บริการที่ได้มาตรฐานสูงก้าวสู่องค์กรคุณภาพขั้นแนวหน้าในอนาคตต่อไป



บรรณานุกรม

สำนักงาน ก.พ.ร. คู่มือการจัดทำมาตรฐานและการปรับปรุงการบริการ, กรุงเทพมหานคร : บริษัทสุขุมวิท มีเดีย มาร์เก็ตติ้ง จำกัด , ม.ป.ป.

วิพุธ อ่องสกุล. ชุดเครื่องมือการพัฒนางานองค์กร (Organization Improvement Toolkits) ตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย. กรุงเทพฯ : บริษัท วิชั่น พรินท์ แอนด์ มีเดีย จำกัด , ๒๕๕๑



คณะผู้จัดทำ

ที่ปรึกษา

นายพลชัย ชุมปัญญา
 นายศักดิ์ชัย อินทร์ธวัช
 นางศรีสุดา ทิพลิงห์
 นายณรงค์ศักดิ์ จันทรงสี

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒
 รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒
 รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒
 รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒

คณะทำงาน

นางสาวจุลีพร สแวนเทศสัน
 นางสุรีย์พร ปาละสานต์
 นางปาริชาติ มณีโชติ
 นางเจนจิรา สุราวงค์
 นางสาวพรทิพย์ โพธิ์สุวรรณ

ผู้อำนวยการกลุ่มอำนวยการ
 นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
 นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
 เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน
 ลูกจ้างชั่วคราว

ออกแบบ/จัดทำรูปเล่ม

นางเจนจิรา สุราวงค์

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน





กลุ่มบริหารการเงินและสินทรัพย์

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 2

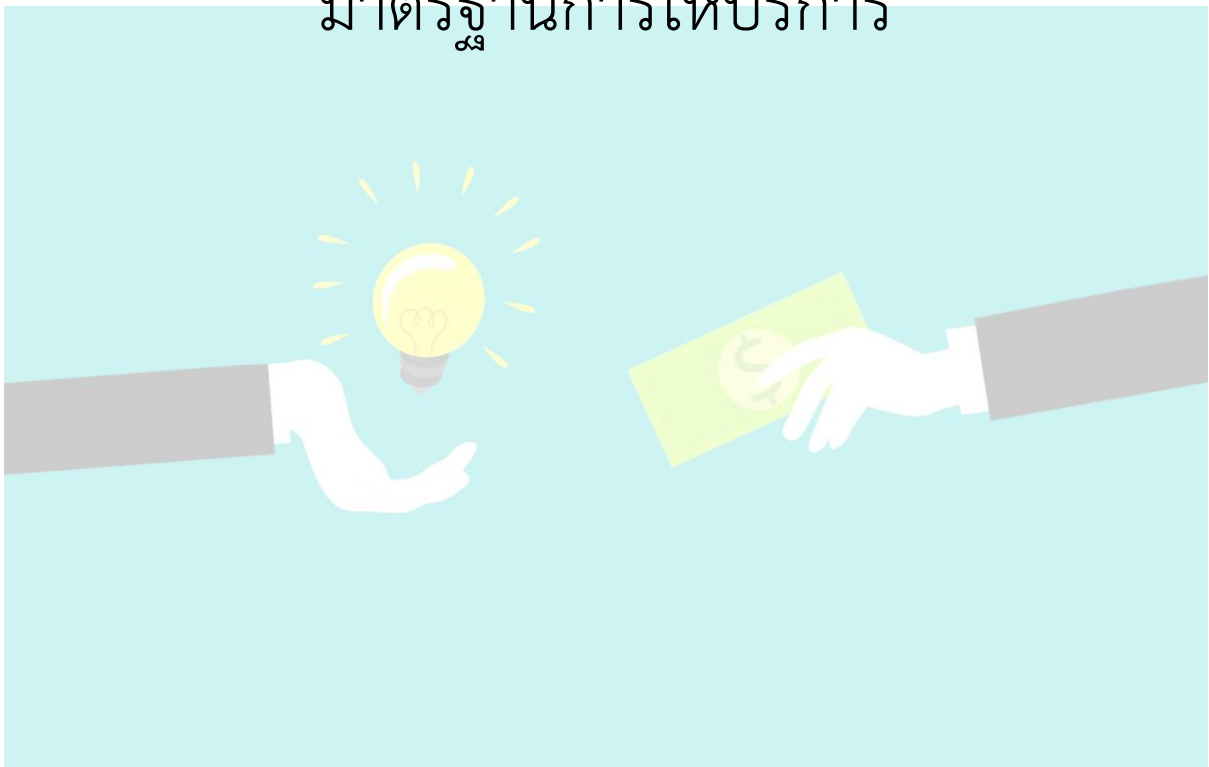


ค่านิยมองค์กร

"องค์กรแห่งความสุข ยึดหลักธรรมาภิบาล ประสานสามัคคี
ยินดีให้บริการ สื่อสารประทับใจ"



มาตรฐานการให้บริการ



กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 2

ส่วนที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและความเป็นมา ความสำคัญและความเป็นมา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสกลนคร เขต 2 จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 7 กรกฎาคม 2546 ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการ กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 มาตรา 36 และมาตรา 37 ต่อมากระทรวงศึกษาธิการได้ประกาศกำหนดเขตพื้นที่การศึกษาเป็นเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา 183 เขต และเขตพื้นที่ศึกษามัธยมศึกษา 42 เขต ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา เรื่อง กำหนดเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาและมัธยมศึกษา ลงวันที่ 14 กันยายน พ.ศ. 2553 และจังหวัดสกลนคร แบ่งเขต พื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเป็น 4 เขต ซึ่งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสกลนคร เขต 2 รับผิดชอบดูแลสถานศึกษา 7 อำเภอ คือ อำเภอสว่างแดนดิน อำเภอพรรณานิคม อำเภอพังโคน อำเภวาริชภูมิ อำเภอส่องดาว อำเภอนิคมน้ำอูน และอำเภอเจริญศิลป์ มีจำนวนสถานศึกษาในสังกัด 255 แห่ง

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 2 เป็นหน่วยงานที่อยู่ภายใต้การกำกับ ดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ ตามประกาศ กระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. 2560 ลงวันที่ 20 พฤศจิกายน 2560 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 134 ตอนพิเศษ 295 ง วันที่ 29 พฤศจิกายน 2560 ได้แบ่งส่วนราชการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ไว้ดังนี้

- 
1. กลุ่มอำนวยการ
 2. กลุ่มนโยบายและแผน
 3. กลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
 4. กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์
 5. กลุ่มบริหารงานบุคคล
 6. กลุ่มพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา
 7. กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา
 8. กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา
 9. กลุ่มกฎหมายและคดี
 10. หน่วยตรวจสอบภายใน

กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์

เป็นกลุ่มงานหนึ่งที่ประกาศไว้ใน การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา โดยได้กำหนดอำนาจหน้าที่ไว้ดังนี้

1. ดำเนินการเกี่ยวกับงานบริหารการเงิน
2. ดำเนินการเกี่ยวกับงานบริหารงานบัญชี
3. ดำเนินการเกี่ยวกับงานบริหารงานพัสดุ

4. ดำเนินการเกี่ยวกับงานบริหารงานสินทรัพย์
5. ให้คำปรึกษาสถานศึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานการบริหารการเงิน งานบัญชี งานพัสดุ และงานบริหารสินทรัพย์
6. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

ในการนี้ การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ดังกล่าวข้างต้นให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล จึงได้แบ่งส่วนราชการออกเป็น 3 กลุ่มงาน 1 งาน ดังนี้

1. กลุ่มงานบริหารการเงิน
2. กลุ่มงานบริหารการบัญชี
3. กลุ่มงานบริหารพัสดุและสินทรัพย์
4. งานธุรการ

แนวคิด

การบริหารงบประมาณ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 2 ซึ่งอยู่ในภาระหน้าที่ของกลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ ดำเนินการบริหารจัดการเพื่อเป็นการให้การ ส่งเสริมสนับสนุนในการบริหารจัดการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ โดยทำหน้าที่เบิกจ่ายงบประมาณ ของ สำนักงานเขตพื้นที่และสถานศึกษา ให้ถูกต้องตามระเบียบ กฎหมาย ตลอดจนให้คำปรึกษาเกี่ยวกับงาน การเงิน การบัญชี งานพัสดุและสินทรัพย์ โดยจะนำเอาระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการบริหารจัดการ งบประมาณ เพื่อความสะดวก รวดเร็วต่อการดำเนินการ การตรวจสอบ ประสานงานในการบริหาร งบประมาณให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อทราบผลและวิเคราะห์การใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามเป้าหมาย
2. เพื่อรายงานผลการปฏิบัติงานบริหารงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 2
3. เพื่อทราบถึงการปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ โดยปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับ และยึดหลักความถูกต้อง โปร่งใส ตรวจสอบได้ มุ่งผลสำเร็จของงานเป็นสำคัญ

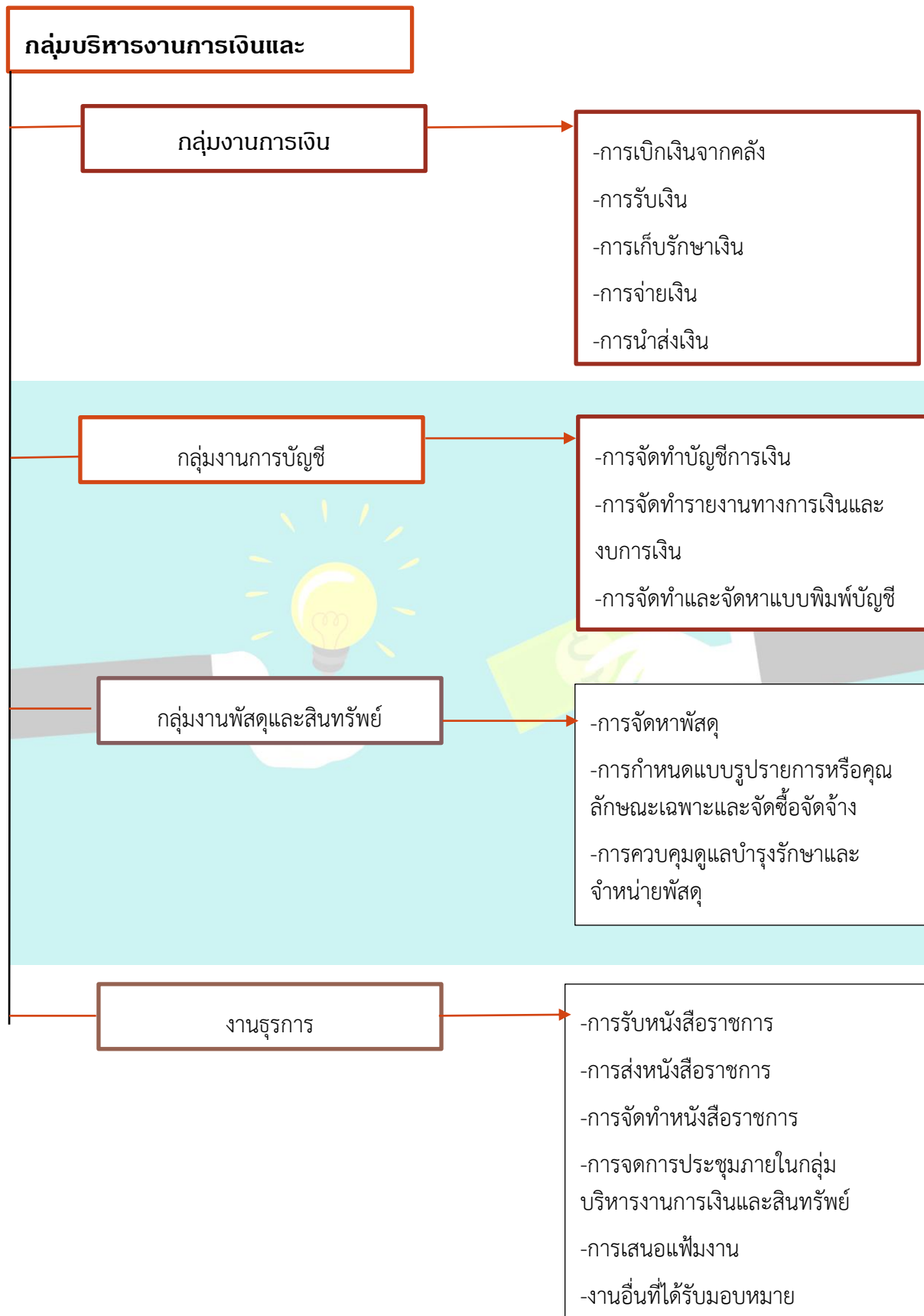
ส่วนที่ 2

บริบท / ขอบข่าย / โครงสร้าง

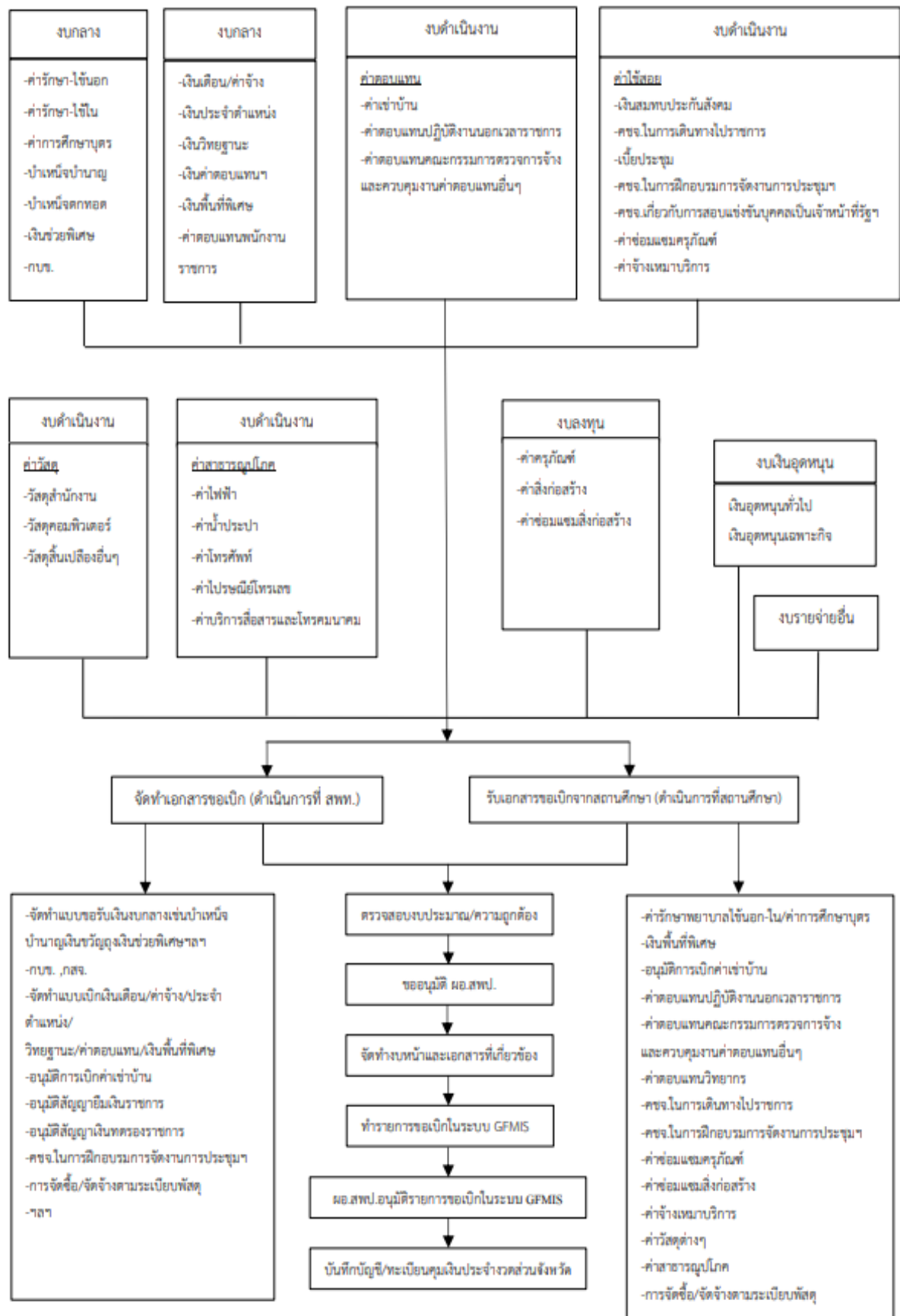
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 2 ตั้งอยู่เลขที่ 917 หมู่ 11 ถนนส่วนราชการ ตำบลสว่างแดนดิน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร รับผิดชอบบริหารจัดการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในพื้นที่ ในจังหวัดสกลนคร 7 อำเภอ ได้แก่ อำเภอสว่างแดนดิน อำเภอพรรณานิคม อำเภอพังโคน อำเภวาริชภูมิ อำเภอสองดาว อำเภอนิคมน้ำอูน อำเภอเจริญศิลป์ และมีโรงเรียน จำนวน 255 โรงเรียน ผู้บริหารโรงเรียน จำนวน 255 โรงเรียน ข้าราชการครูที่ทำหน้าที่เจ้าหน้าที่พัสดุ ทั้ง 255 โรงเรียน สำนักงาน ก.ค.ศ.ได้กำหนดกรอบอัตรากำลังข้าราชการและบุคลากรทางการศึกษา ตำแหน่ง บุคลากรทางการศึกษาอื่น ตามมาตรา 38 ค (2) ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามหนังสือที่ ศธ 0206.5/ว 26 ลงวันที่ 15 สิงหาคม 2560 กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ มีกรอบ อัตรากำลัง จำนวน 10 ตำแหน่ง ประกอบด้วย ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชี 8 ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุ 2 ตำแหน่ง ปัจจุบันมีบุคลากรในตำแหน่งปฏิบัติหน้าที่จริง ในกลุ่มบริหารงานการเงิน และสินทรัพย์ จำนวน 8 อัตรา ลูกจ้างชั่วคราว 2 ราย ภายใต้กรอบอัตรากำลังที่มีจำนวนจำกัดในการบริหารงบประมาณทั้งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและโรงเรียน 255 โรงเรียน ให้มีประสิทธิภาพ กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ จึงได้กำหนดขับเคลื่อนในการบริหารงบประมาณ ทำงานร่วมกันเป็นทีม โดยมุ่งผลสำเร็จของงาน โดยยึด ความถูกต้องตามระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับ หนังสือสั่งการสั่งการที่เกี่ยวข้อง



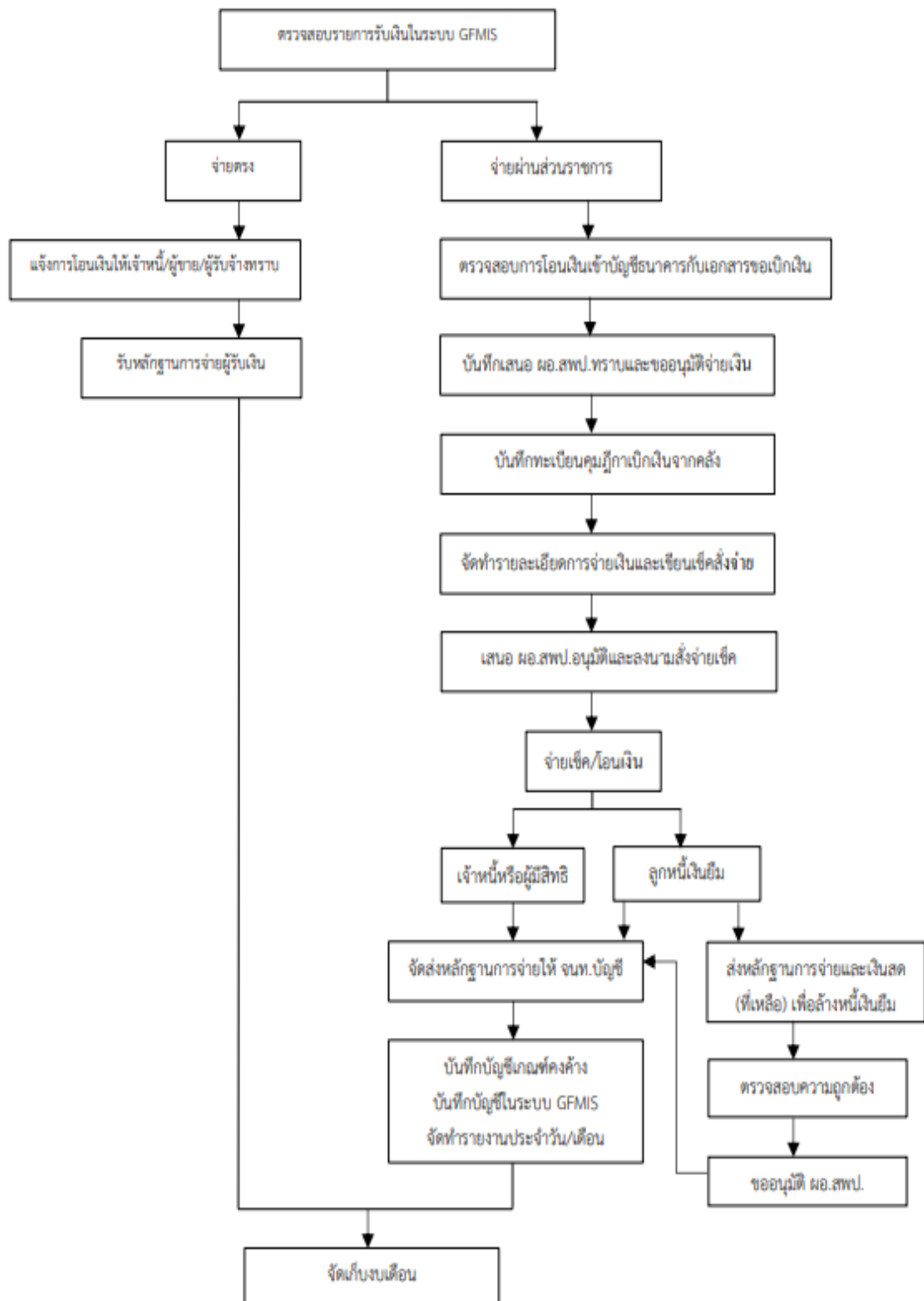
โครงสร้างและลักษณะงานกลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์



แผนภูมิแสดงการเบิกเงิน



แผนภูมิแสดงการจ่ายเงิน



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ มีอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล โดยได้กำหนดมาตรการและแนวทางการดำเนินการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ตามแผนภูมิ แผนภูมิแสดงการเบิกเงินและแผนภูมิแสดงการจ่ายเงิน ซึ่งมีขั้นตอนการปฏิบัติงานแต่ละหน้าที่เพื่อชี้ให้เห็นขั้นตอนการให้บริการ และการดำเนินการเบิกจ่ายในรายการต่างๆ ดังนี้

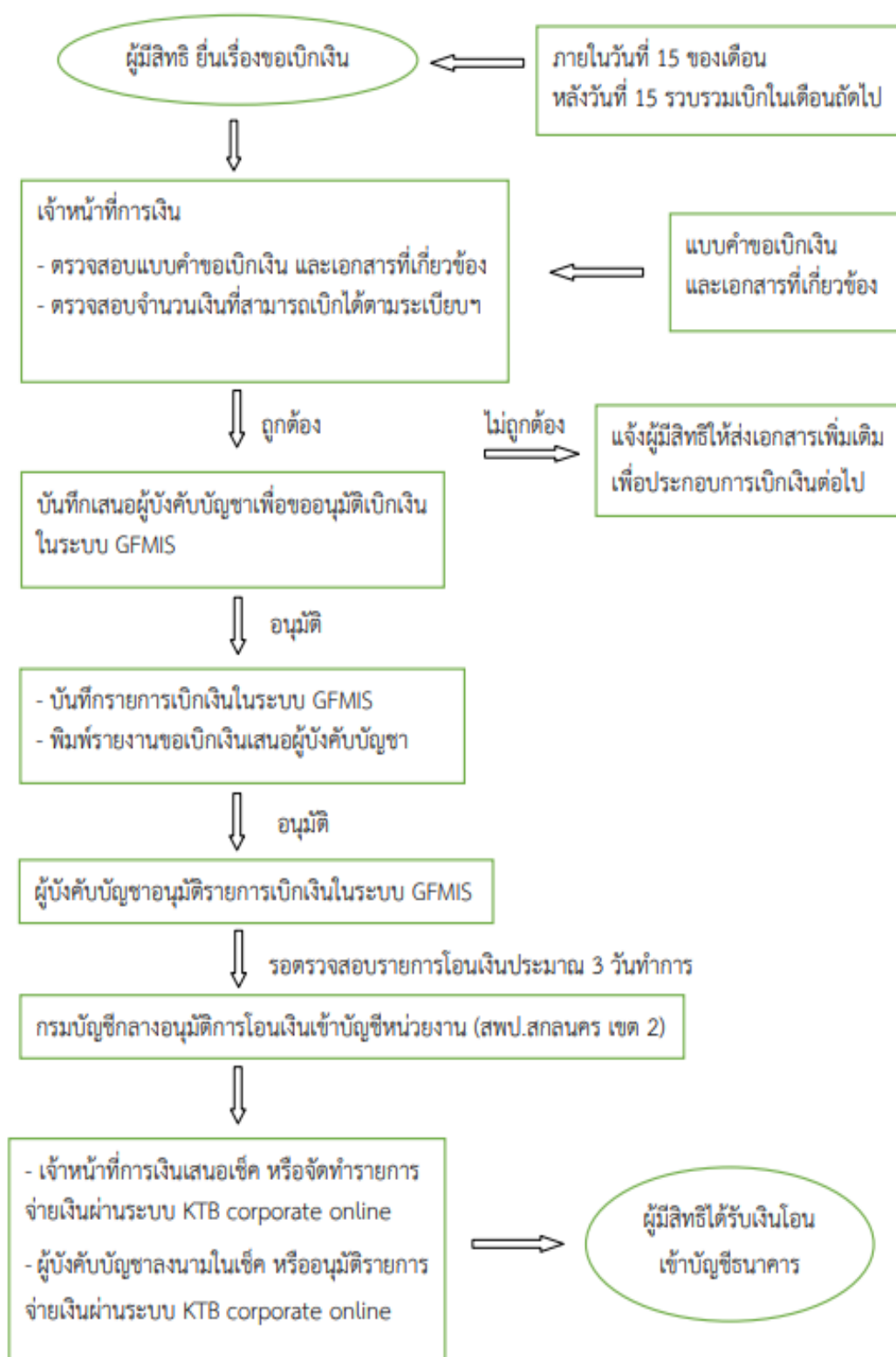
1. การดำเนินการเบิกจ่ายเงินเดือนพร้อมเงินอื่นๆ ที่เบิกจ่ายพร้อมกับเงินเดือน
2. การดำเนินการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลและการศึกษาบุตร(งบกลาง)
3. การดำเนินการเบิกจ่ายเงินค่าจ้างชั่วคราว ค่าตอบแทนใช้สอย ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าใช้จ่ายเดินทางไปราชการ
4. ดำเนินการเบิกจ่ายเงินยืมราชการและเงินยืมทรงรพระราชการ
5. การดำเนินการดำเนินงานพัสดุ



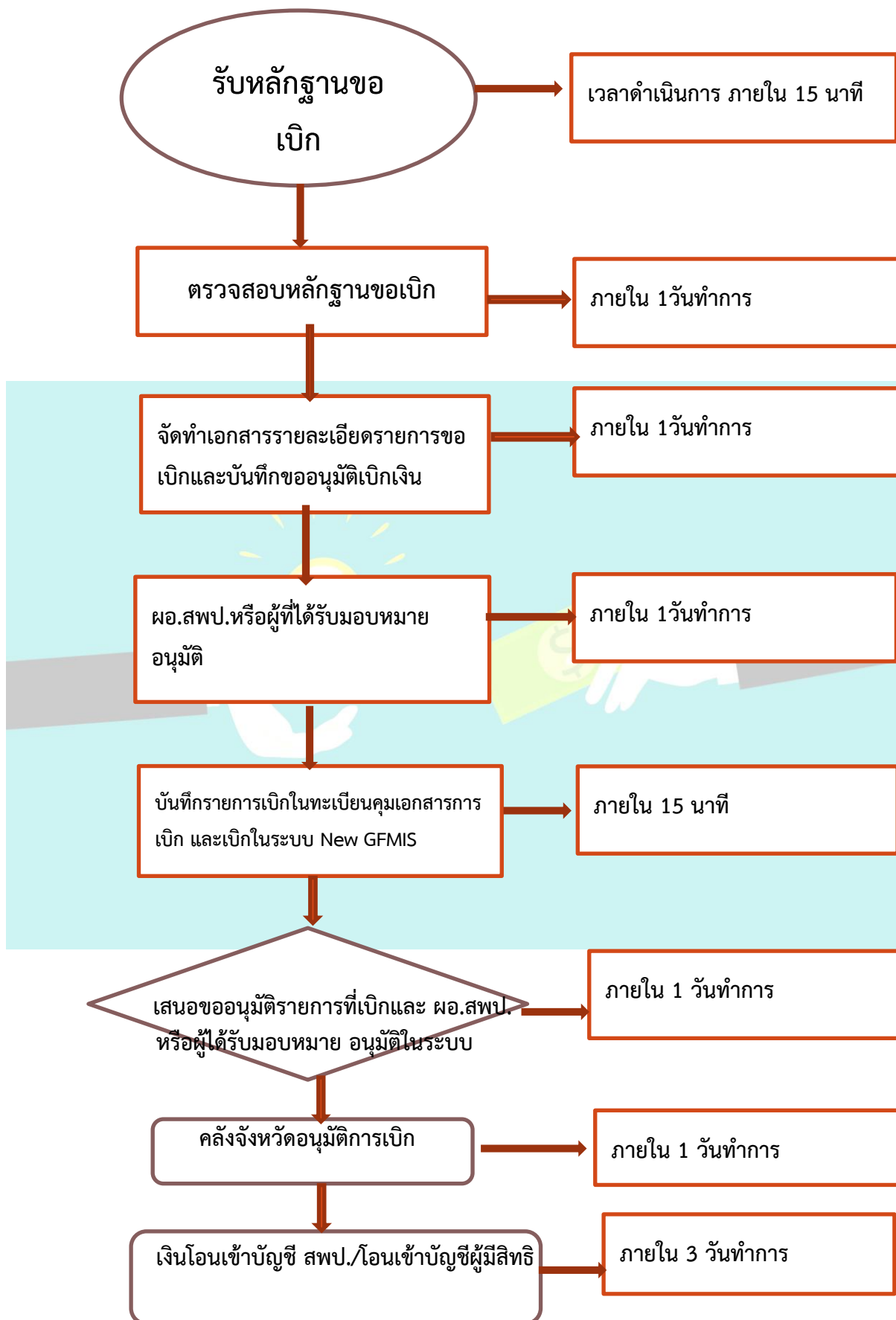
แผนผังการดำเนินการเบิกจ่ายเงินเดือนพร้อมเงินอื่นๆ ที่เบิกจ่ายพร้อมกับเงินเดือน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
คือ นางสาวกาญจนา ภาวงศ์

ขั้นตอนที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา(วัน ทำการ)	มาตรฐานคุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
1	รับคำสั่งเลื่อนเงินเดือน	ไม่เกินวันที่ 5 ของทุกเดือน	1. งานบุคคลส่งคำสั่ง 2. ปฏิทินการปฏิบัติงาน		- งานบุคคล - งานการเงิน
2	จัดทำรายละเอียดขอเบิก เงินเดือนประจำเดือน	3 วัน (รับเอกสารไม่ เกินวันที่ 7 ของทุกเดือน)	1. หนังสือแจ้งรายการหัก หนี้ ของสถาบันการเงินที่ ทำ MOU 2. นำเข้าข้อมูลในระบบ โปรแกรม E-Money	มีความถูกต้อง ครบถ้วน 100%	-งานสารบรรณ - งานการเงิน
3	บันทึกข้อมูลรายการหัก - หนี้ ในระบบจ่ายตรง กรมบัญชีกลาง	60 นาที	1. อุปกรณ์เชื่อมต่อระบบ Direct Payment(Token key) 2. โปรแกรม Direct Payment		- งานการเงิน -กรมบัญชีกลาง
4	ประมวลจ่ายเงินเดือน พิมพ์ รายงานรายละเอียดขอ เบิกจ่ายประจำเดือน	30 นาที (กรณีไม่พบ ข้อผิดพลาด)	1. รหัสประมวลผลย่อยที่ ระบุสังกัด/กระทรวง /กรม 2. ผลลัพธ์จากหน้า รายงาน ถูกต้อง สมบูรณ์		- งานการเงิน -กรมบัญชีกลาง
5	กรมบัญชีกลางประมวลผล ส่งจ่าย	9 วันหลัง หน่วยงานส่ง มอบข้อมูล	ปฏิทินการปฏิบัติงาน		-กรมบัญชีกลาง
6	เงินเข้าบัญชี ชำระการ ลูกจ้างประจำ	ก่อน 3 วันทำ การสุดท้าย ของเดือน	เงินเข้าบัญชีผู้มีสิทธิ /เข้า บัญชีส่วนราชการ (ส่วนของการชำระหนี้)	มีการเบิกจ่าย เงินเดือน ค่าตอบแทน ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา	-กรมบัญชีกลาง - งานการเงิน
7	จัดพิมพ์สลิปเงินเดือน ชำระการลูกจ้างประจำ	1 วัน	โปรแกรมคีย์สลิปเงินเดือน E-Money	ชำระการ ลูกจ้างประจำ สามารถนำสลิป ไปใช้งานได้ 100%	- งานการเงิน

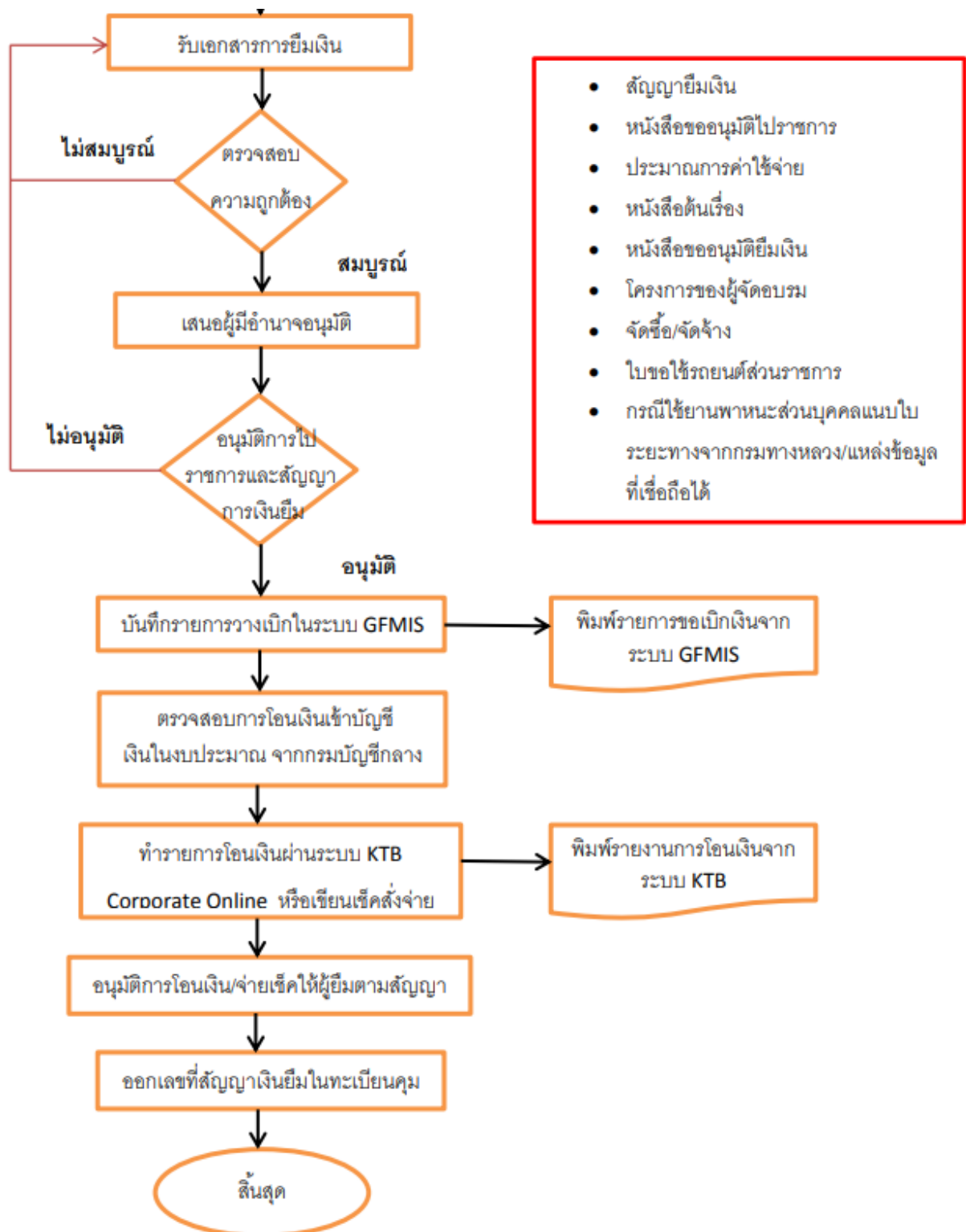
แผนผังการดำเนินการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลและการศึกษาบุตร(งบกลาง)
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบคือ นางสาวใจเดียว สืบศรี และนางวิราวรรณ ตันศิริ



แผนผังการดำเนินการเบิกจ่ายเงินค่าจ้างชั่วคราว ค่าตอบแทนใช้สอย ค่าเบี้ยเลี้ยง
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบคือ นางวิราวรรณ ตันศิริ และนางสาวจริยา มะณี



แผนผังการดำเนินการเบิกจ่ายเงินยืมราชการและเงินยืมทรงราชการ
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบคือ นางสาวใจเดียว สืบศรี และนางวิราวรรณ ตันศิริ

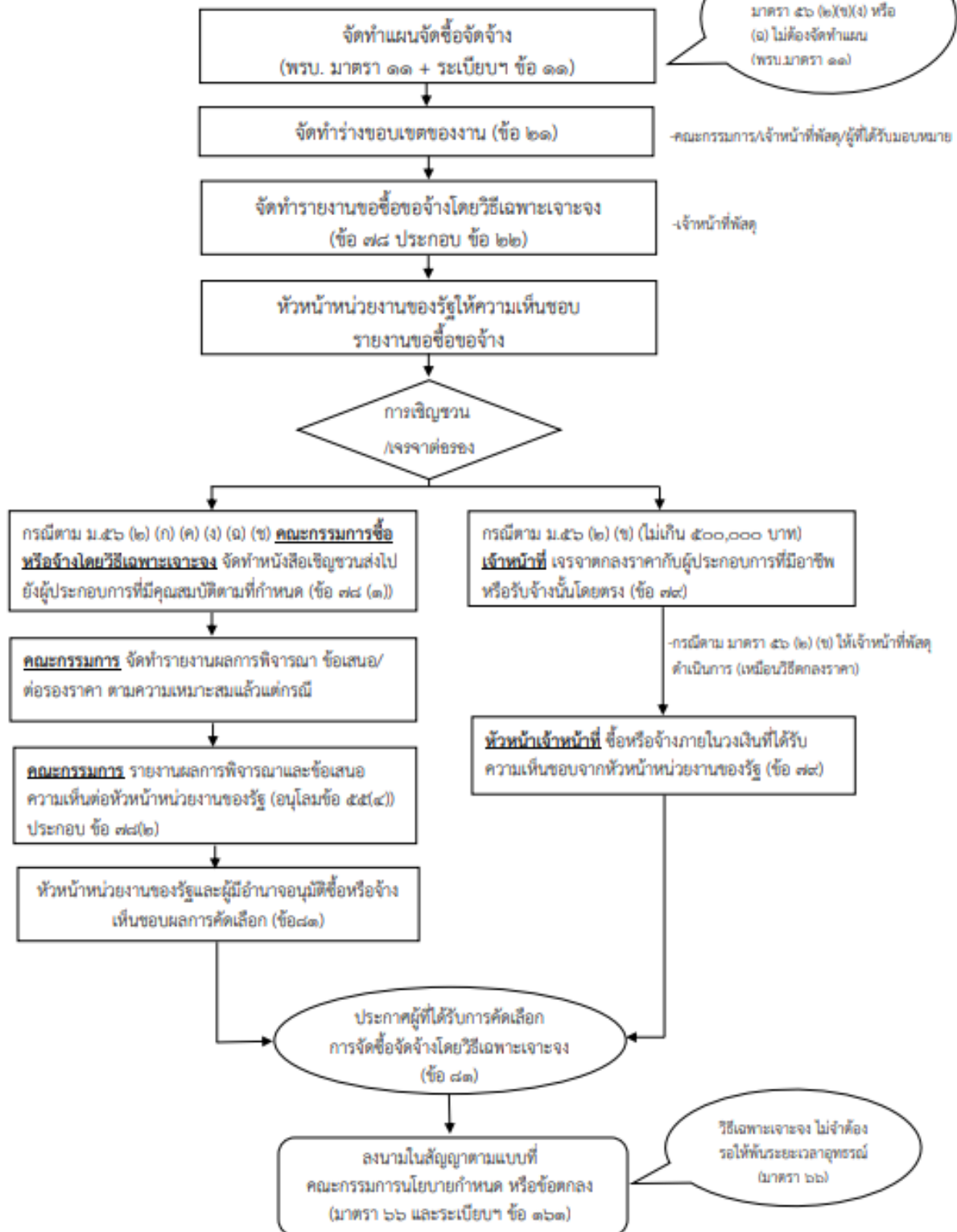


หมายเหตุ 1. ระยะเวลาการตรวจสอบขึ้นอยู่กับจำนวนปริมาณและความถูกต้องของเอกสารการขออนุมัติยืมเงิน
2. ระยะเวลาในการอนุมัติขึ้นอยู่กับจำนวนปริมาณของเอกสารการขออนุมัติยืมเงิน
3. รวม 8 ขั้นตอน ระยะเวลาดำเนินงาน 5 วันทำการ

แผนผังการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบคือ นางพัชรนันท์ ดวงสุภา
และนางสุดารัตน์ ศรีบุญกุล

ขั้นตอนการจัดซื้อ/จ้างโดยวิธีเฉพาะเจาะจง ตาม พรบ.การจัดซื้อจัดจ้างฯ ม.๕๖ วรรคหนึ่ง (๒) (ข) วงเงินไม่เกิน ๕๐๐,๐๐๐.- บาท				
ลำดับ/ ขั้นตอน	วิธีการปฏิบัติงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ระยะเวลา ดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑.	แต่งตั้งคณะกรรมการ/เจ้าหน้าที่/บุคคล เพื่อจัดทำร่างขอบเขตของงาน (TOR) (ระเบียบฯ ข้อ ๒๑) (กรณีวงเงินเกิน ๑๐๐,๐๐๐.- บาท)	จัดทำร่างขอบเขตของงาน (TOR)	๓	เจ้าหน้าที่/ คณะกรรมการฯ
๒.	จัดทำรายงานขอซื้อ/จ้างตามข้อ ๒๒ เสนอหัวหน้าหน่วยงานของรัฐ ผ่าน หัวหน้าเจ้าหน้าที่เพื่อขอความเห็นชอบ (ระเบียบฯ ข้อ ๒๒ และข้อ ๗๔)	จัดทำรายงานขอซื้อ/จ้าง เสนอหัวหน้าหน่วยงานของ รัฐเห็นชอบ	๑	หัวหน้า เจ้าหน้าที่/ เจ้าหน้าที่
๓.	หัวหน้าหน่วยงานของรัฐเห็นชอบ -เจ้าหน้าที่เจรจาตกลงราคากับ ผู้ประกอบการที่มีอาชีพขายหรือรับจ้าง นั้นโดยตรง และรายงานผลการพิจารณา ต่อหัวหน้าเจ้าหน้าที่ -หัวหน้าเจ้าหน้าที่ซื้อหรือจ้างภายใน วงเงินที่เห็นชอบ (ตามระเบียบฯข้อ ๒๔) (หัวหน้าเจ้าหน้าที่อนุมัติให้สั่งซื้อหรือ จ้าง/ลงนามในสัญญาหรือข้อตกลงเป็น หนังสือได้ โดยไม่ต้องเสนอหัวหน้า หน่วยงานของรัฐอนุมัติ/ลงนามอีกครั้ง) และดำเนินการตามระบบ e-GP (ขมข.ชั้นที่ ๑-๔)	เห็นชอบ เจรจาตกลงราคากับ ผู้ประกอบการที่มีอาชีพ ขายหรือรับจ้างโดยตรง ดำเนินการซื้อหรือจ้าง ภายในวงเงินที่เห็นชอบ	๒ ๑ ๑	หัวหน้าเจ้าหน้าที่ /เจ้าหน้าที่ หัวหน้าเจ้าหน้าที่ /เจ้าหน้าที่ หัวหน้าเจ้าหน้าที่ /เจ้าหน้าที่
๔.	หัวหน้าเจ้าหน้าที่จัดทำประกาศผลผู้ ชนะ(หัวหน้าหน่วยงานของรัฐหรือผู้รับ มอบอำนาจลงนาม) ในระบบ e-GP เว็บไซต์กรมบัญชีกลางและเว็บไซต์กรม อณามัย และให้ปิดประกาศที่หน่วยงาน (๓ ช่องทาง) และแจ้งผู้เสนอราคาทุก รายทราบผ่านทาง e-mail (ระเบียบฯ ข้อ ๘๑ ประกอบ ข้อ ๔๒)	จัดทำประกาศผลผู้ชนะ	๑	หัวหน้าเจ้าหน้าที่

Workflow วิธีเฉพาะเจาะจง



ลำดับ ขั้นตอน	วิธีการปฏิบัติงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ระยะเวลา ดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
๕.	จัดทำสัญญา/ลงนามในสัญญาหรือ ข้อตกลงเป็นหนังสือ (วิธีเฉพาะเจาะจง <u>ยกเว้น</u> ไม่ต้องรออุทธรณ์ ตาม ม. ๖๖ วรรคสอง ประกอบ ระเบียบฯข้อ ๑๖๑) (วงเงินไม่เกิน ๑ แสนบาท ไม่จัดทำ ข้อตกลงเป็นหนังสือไว้ต่อกันก็ได้ แต่ ต้องมีหลักฐานในการจัดซื้อ/จ้างนั้น) และดำเนินการ e-GP (ขมข.ชั้นที่ ๕- ๗)	<pre> graph TD A[ลงนามในสัญญาหรือ ข้อตกลงเป็นหนังสือ] --> B[สร้างข้อมูลหลักผู้ขาย/ผู้รับ จ้างตามระบบ GFMS] B --> C[บันทึกข้อมูลการจัดซื้อ/จ้าง (PO)] C --> D[ผู้ขาย/ผู้รับจ้างจัดส่งของ หรือส่งมอบงาน] D --> E(()) </pre>	๗	หัวหน้าเจ้าหน้าที่ /เจ้าหน้าที่
๖.	เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบสร้างข้อมูลหลักผู้ขาย/ ผู้รับจ้างตามระบบ GFMS โดยใช้ แบบฟอร์ม ผข.๐๑ ตรวจสอบกับ เอกสารข้อมูลผู้ขาย/ผู้รับจ้าง แล้วนำส่ง ในระบบ GFMS Web Online เพื่อส่ง กรมบัญชีกลางอนุมัติและยืนยันข้อมูล ผู้ขาย (กรณีผู้ขายรายใหม่)	สร้างข้อมูลหลักผู้ขาย/ผู้รับ จ้างตามระบบ GFMS	๑/๒	หัวหน้าเจ้าหน้าที่ /เจ้าหน้าที่
๗.	เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบบันทึกข้อมูลการจัดซื้อ/ จ้าง (PO) ตามระเบียบ GFMS Webonline โดยใช้ฟอร์ม บส.๐๑ หรือ บส.๐๔ แล้วแต่กรณี โดยอ้างอิงข้อมูล จาก e-GP มาตรวจสอบกับเอกสาร จัดซื้อ/จ้าง แล้วนำส่งในระบบ GFMS Web Online/พิมพ์รายงานจากระบบ GFMS Web Online แนบเรื่อง	บันทึกข้อมูลการจัดซื้อ/จ้าง (PO)	๑/๒	เจ้าหน้าที่
๘.	ผู้ขาย/ผู้รับจ้างจัดส่งของ หรือส่งมอบ งาน โดยระบุจำนวน ราคา ชนิด ขนาด หรือความสำเร็จของงานให้ชัดเจน ทั้งนี้ ต้องมีลายมือชื่อผู้ส่งของหรือผู้ส่งงาน และผู้รับของให้ถูกต้องตามใบบันทึกขอ อนุมัติซื้อ/จ้าง และกำหนดระยะเวลา การตรวจรับตรงตามระเบียบการตรวจ รับหรือตรวจการจ้าง (ระเบียบฯข้อ ๑๗๕ และข้อ ๑๗๖)	ผู้ขาย/ผู้รับจ้างจัดส่งของ หรือส่งมอบงาน	๖	เจ้าหน้าที่

ลำดับ ขั้นตอน	วิธีการปฏิบัติงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ระยะเวลา ดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
๙.	คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ/ผู้ตรวจรับพัสดุที่ได้รับการแต่งตั้งตามรายงานขอซื้อ/จ้าง ดำเนินการตรวจรับพัสดุ -กรณีตรวจแล้วผ่าน คณะกรรมการตรวจรับ/ผู้ตรวจรับพัสดุส่งมอบพัสดุให้กับเจ้าหน้าที่ /ตรวจการรับประกัน/ตรวจหลักประกัน -กรณีตรวจแล้วไม่ผ่าน เจ้าหน้าที่แจ้งให้ผู้ขาย/ผู้รับจ้างทราบ เพื่อแก้ไข และดำเนินการตามระบบ e-GP (ขมข.ชั้นที่ ๘)	<pre> graph TD Start(()) --> Decision{ตรวจรับพัสดุ} Decision -- ผ่าน --> Check[ตรวจการรับประกัน/ตรวจหลักประกัน] Decision -- ไม่ผ่าน --> Inform[ผู้ขาย/ผู้รับจ้างทราบ] Inform --> Decision </pre>	๑	เจ้าหน้าที่/ คณะกรรมการ ตรวจรับพัสดุ/ ผู้ตรวจรับพัสดุ
๑๐.	เจ้าหน้าที่ดำเนินการรับพัสดุและจัดทำรายงานการตรวจรับพัสดุ/รายงานตรวจการจ้าง พร้อมทั้งจัดทำเรื่องขอเบิกจ่ายเงินให้แก่ผู้ขาย/ผู้รับจ้าง	<pre> graph TD Box[รับพัสดุและจัดทำรายงานการตรวจรับพัสดุ/รายงานตรวจการจ้าง/เบิกจ่ายเงิน] </pre>	๑	เจ้าหน้าที่
๑๑.	จัดทำบันทึกรายงานผลการพิจารณา (จัดเก็บสำเนาใบกรรมการตรวจรับและใบส่งของ/ใบแจ้งหนี้/ใบกำกับภาษี/ใบเสร็จรับเงิน/(ถ้ามี) รวมทั้งรายละเอียดต่างๆ ทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง) (ม.๑๒ ประกอบระเบียบฯ ข้อ ๑๖)	<pre> graph TD Box[จัดทำบันทึกรายงานผลการพิจารณา] </pre>	๑	เจ้าหน้าที่

รวมระยะเวลา ข้อ ๑-๙ เป็นเวลา ๑๖ วันทำการ

ขั้นตอนการจัดซื้อ/จ้างโดยวิธีสอบราคา ตาม พรบ.การจัดซื้อจัดจ้างฯ ข้อ.๖๑ วรรคหนึ่ง วงเงินเกิน ๕๐๐,๐๐๐.- บาท แต่ไม่เกิน ๕,๐๐๐,๐๐๐.- บาท				
ลำดับ/ ขั้นตอน	วิธีการปฏิบัติงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ระยะเวลา ดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑.	แต่งตั้งคณะกรรมการ/เจ้าหน้าที่/บุคคล เพื่อจัดทำร่างขอบเขตของงาน (TOR) (ระเบียบฯ ข้อ ๒๑)	จัดทำร่างขอบเขตของงาน (TOR)	๓	เจ้าหน้าที่/ คณะกรรมการฯ
๒.	จัดทำเอกสารซื้อหรือจ้างด้วยวิธีสอบ ราคาตามแบบที่คณะกรรมการนโยบาย กำหนด (ข้อ ๖๑)	จัดทำเอกสารซื้อหรือจ้าง ด้วยวิธีสอบราคา	๓	หัวหน้า เจ้าหน้าที่/ เจ้าหน้าที่
๓.	-จัดทำรายงานขอซื้อ/จ้างตามข้อ ๒๒ เสนอหัวหน้าหน่วยงานของรัฐ ผ่านหัวหน้าเจ้าหน้าที่เพื่อขอความ เห็นชอบ (ระเบียบฯ ข้อ ๒๒)	จัดทำรายงานขอซื้อ/จ้าง เสนอหัวหน้าหน่วยงานของรัฐเห็นชอบ	๓	หัวหน้า เจ้าหน้าที่/ เจ้าหน้าที่
๔.	เมื่อหัวหน้าหน่วยงานของรัฐเห็นชอบ ให้นำร่างประกาศ/เอกสารเผยแพร่ลง เว็บไซต์ ไม่น้อยกว่า ๓ วันทำการ เพื่อ รับฟังความคิดเห็น (กรณีวงเงินไม่เกิน ๕ ล้านบาทอยู่ในดุลพินิจของหัวหน้า หน่วยงานของรัฐจะนำร่างฯประกาศ เผยแพร่หรือไม่ก็ได้)	เห็นชอบ ไม่เผยแพร่ร่างฯ เผยแพร่ ไม่มีผู้เสนอ ความเห็น มีผู้เสนอ ความเห็น ไม่ปรับปรุง ปรับปรุง เผยแพร่ประกาศฯ	๓	หัวหน้า เจ้าหน้าที่/ เจ้าหน้าที่
๕.	-กรณีนำร่างประกาศ/เอกสาร ประกวดราคาฯรับฟังความคิดเห็น (ข้อ ๔๕+ ๔๖ มาใช้โดยอนุโลม) หากไม่มีผู้ เสนอความคิดเห็นหรือมีผู้แสดงควม คิดเห็น แต่พิจารณาแล้วเห็นว่าไม่ ปรับปรุง ให้เผยแพร่ประกาศฯ -กรณีมีผู้แสดงความคิดเห็นและ พิจารณาแล้วควรปรับปรุง เมื่อแก้ไข เสร็จแล้วให้เสนอหัวหน้าหน่วยงานของ รัฐพิจารณาอนุมัติ และนำร่างประกาศ อีกครั้ง		๓	หัวหน้า เจ้าหน้าที่/ เจ้าหน้าที่
๖.	-ระยะเวลาการเผยแพร่เอกสารฯและ จัดเตรียมเอกสารฯ เพื่อยื่นข้อเสนอผ่าน ระบบ e-GP ไม่น้อยกว่า ๕ วันทำการ (ข้อ ๖๓)		๕	หัวหน้า เจ้าหน้าที่/ เจ้าหน้าที่

ลำดับ ขั้นตอน	วิธีการปฏิบัติงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ระยะเวลา ดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
๗.	- กรณีไม่นำร่างประกาศ/เอกสารประกวดราคาขึ้นพิจารณาเห็นชอบ (ข้อ ๖๒) และหัวหน้าหน่วยงานของรัฐเห็นชอบให้นำประกาศเผยแพร่ และเอกสารสอบราคาในระบบ e-GP ไม่น้อยกว่า ๕ วันทำการ (ข้อ ๖๓) - กรณีมีผู้เสนอความเห็นให้หัวหน้าเจ้าหน้าที่แจ้งตอบผู้มีความเห็นทุกรายทราบเป็นหนังสือ (ข้อ ๔๗ (๑))	<pre> graph TD Start(()) --> A[ชี้แจงรายละเอียดเพิ่มเติม] A --> B[รับซองสอบราคา] B --> C[พิจารณาผล] C --> D[รายงานผล] D --> E{อนุมัติ} E --> F[ประกาศผู้ชนะการเสนอราคา] F --> End(()) </pre>	๕	หัวหน้าเจ้าหน้าที่ /เจ้าหน้าที่
๘.	- กำหนด วัน เวลา ยื่นข้อเสนอและเปิดซองสอบราคา (ข้อ ๖๑) กำหนดวันเวลาชี้แจงรายละเอียดเพิ่มเติม (ถ้ามี) ก่อนถึงวันเสนอราคา (ข้อ ๖๖)		๑	หัวหน้าเจ้าหน้าที่ /เจ้าหน้าที่
๙.	รับเอกสารสอบราคา ตามวันเวลาที่กำหนด (ข้อ ๖๘)		๑	หัวหน้าเจ้าหน้าที่ /เจ้าหน้าที่
๑๐.	คณะกรรมการพิจารณาผลฯ ดำเนินการพิจารณาผลฯ (ข้อ ๗๐) ให้นำความในข้อ ๕๕ (๒) – (๓) มาใช้โดยอนุโลม		๑	เจ้าหน้าที่/ คณะกรรมการฯ
๑๑.	คณะกรรมการฯ จัดทำรายงานผลการพิจารณาพร้อมความเห็นต่อหัวหน้าหน่วยงานของรัฐเพื่อขอความเห็นชอบ (ข้อ ๗๐)		๑	คณะกรรมการฯ
๑๒.	หัวหน้าหน่วยงานของรัฐและผู้มีอำนาจอนุมัติซื้อหรือจ้าง เห็นชอบผลการพิจารณา (ข้อ ๘๕)		๗	หัวหน้าเจ้าหน้าที่ /เจ้าหน้าที่
๑๓.	ประกาศผู้ชนะการเสนอราคา (ข้อ ๗๒)			

ลำดับ ขั้นตอน	วิธีการปฏิบัติงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ระยะเวลา ดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑๓.	จัดทำสัญญา/ลงนามในสัญญาตามแบบ ที่คณะกรรมการนโยบายกำหนด หรือ ข้อตกลง ภายหลังจากพ้นระยะเวลา อุทธรณ์ผลการพิจารณา (มาตรา ๖๖ และระเบียบฯ ข้อ ๑๖๑) (ยกเว้นไม่ต้องรออุทธรณ์ กรณีผู้ยื่น ข้อเสนอรายเดียว ตามหนังสือเวียน กรมบัญชีกลาง ด่วนที่สุด ที่ กค ๐๔๐๕.๒/ว ๔๕๓ ลว. ๒๘ พ.ย.๖๐)	<pre> graph TD A[ลงนามในสัญญาหรือ ข้อตกลงเป็นหนังสือ] --> B[สร้างข้อมูลหลักผู้ขาย/ผู้รับ จ้างตามระบบ GFMS] B --> C[บันทึกข้อมูลการจัดซื้อ/จ้าง (PO)] C --> D[ผู้ขาย/ผู้รับจ้างจัดส่งของ หรือส่งมอบงาน] D --> E(()) </pre>	๓	หัวหน้าเจ้าหน้าที่ /เจ้าหน้าที่
๑๔.	เจ้าหน้าที่พัสดุสร้างข้อมูลหลักผู้ขาย/ ผู้รับจ้างตามระบบ GFMS โดยใช้ แบบฟอร์ม ผข.๐๑ ตรวจสอบกับ เอกสารข้อมูลผู้ขาย/ผู้รับจ้าง แล้วนำส่ง ในระบบ GFMS Web Online เพื่อส่ง กรมบัญชีกลางอนุมัติและยืนยันข้อมูล ผู้ขาย (กรณีผู้ขายรายใหม่)		๑/๒	หัวหน้าเจ้าหน้าที่ /เจ้าหน้าที่
๑๕.	เจ้าหน้าที่พัสดุนำบันทึกข้อมูลการจัดซื้อ/ จ้าง (PO) ตามระเบียบ GFMS Webonline โดยใช้ฟอร์ม บส.๐๑ หรือ บส.๐๔ แล้วแต่กรณี โดยอ้างอิงข้อมูล จาก e-GP มาตรวจสอบกับเอกสาร จัดซื้อ/จ้าง แล้วนำส่งในระบบ GFMS Web Online/พิมพ์รายงานจากระบบ GFMS Web Online แนบเรื่อง		๑/๒	เจ้าหน้าที่
๑๖.	ผู้ขาย/ผู้รับจ้างจัดส่งของ หรือส่งมอบ งาน โดยระบุจำนวน ราคา ชนิด ขนาด หรือความสำเร็จของงานให้ชัดเจน ทั้งนี้ ต้องมีลายมือชื่อผู้ส่งของหรือผู้ส่งงาน และผู้รับของให้ถูกต้องตามใบบันทึกขอ อนุมัติซื้อ/จ้าง และกำหนดระยะเวลา การตรวจรับตรงตามระเบียบการตรวจ รับหรือตรวจการจ้าง (ระเบียบฯข้อ ๑๗๕ และข้อ ๑๗๖)			เจ้าหน้าที่

ลำดับ ขั้นตอน	วิธีการปฏิบัติงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ระยะเวลา ดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑๓.	คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ/ผู้ตรวจรับพัสดุที่ได้รับการแต่งตั้งตามรายงานขอซื้อ/จ้าง ดำเนินการตรวจรับพัสดุ -กรณีตรวจแล้วผ่าน คณะกรรมการตรวจรับ/ผู้ตรวจรับพัสดุส่งมอบพัสดุให้กับเจ้าหน้าที่ /ตรวจการรับประกัน/ตรวจหลักประกัน -กรณีตรวจแล้วไม่ผ่าน เจ้าหน้าที่แจ้งให้ผู้ขาย/ผู้รับจ้างทราบ เพื่อแก้ไข และดำเนินการตามระบบ e-GP (ขมข.ชั้นที่ ๘)	<pre> graph TD Start(()) --> Decision{ตรวจรับพัสดุ} Decision -- ผ่าน --> Check[ตรวจการรับประกัน/ตรวจหลักประกัน] Decision -- ไม่ผ่าน --> Inform[ผู้ขาย/ผู้รับจ้างทราบ] Inform --> Decision </pre>	๑	เจ้าหน้าที่/ คณะกรรมการ ตรวจรับพัสดุ/ ผู้ตรวจรับพัสดุ
๑๔.	เจ้าหน้าที่ดำเนินการรับพัสดุและจัดทำรายงานการตรวจรับพัสดุ/รายงานตรวจการจ้าง พร้อมทั้งจัดทำเรื่องขอเบิกจ่ายเงินให้แก่ผู้ขาย/ผู้รับจ้าง	<pre> graph TD Box[รับพัสดุและจัดทำรายงานการตรวจรับพัสดุ/รายงานตรวจการจ้าง/เบิกจ่ายเงิน] </pre>	๑	เจ้าหน้าที่
๑๕.	จัดทำบันทึกรายงานผลการพิจารณา (จัดเก็บสำเนาใบกรรมการตรวจรับและใบส่งของ/ใบแจ้งหนี้/ใบกำกับภาษี/ใบเสร็จรับเงิน/(ถ้ามี) รวมทั้งรายละเอียดต่างๆ ทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง) (ม.๑๒ ประกอบระเบียบฯ ข้อ ๑๖)	<pre> graph TD Box[จัดทำบันทึกรายงานผลการพิจารณา] </pre>	๑	เจ้าหน้าที่



กลุ่มนโยบายและแผน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 2



คำนิยามองค์กร

"องค์กรแห่งความสุข ยึดหลักธรรมาภิบาล ประสานสามัคคี
ยินดีให้บริการ สื่อสารประทับใจ"



คู่มือหรือมาตรฐานการให้บริการ การขอหนังสือรับรองสถานศึกษา

กลุ่มนโยบายและแผน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศกนนคร เขต 2

1

รับหนังสือการขอหนังสือรับรอง
การจัดตั้งสถานศึกษา



2 นาที

2

เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ
ความถูกต้อง



1 นาที

3

จัดทำทะเบียนคุมหนังสือรับรอง
การจัดตั้งสถานศึกษา



1 นาที

4

ออกหนังสือรับรอง การจัดตั้ง
สถานศึกษา



5 นาที

5

นำส่งหนังสือรับรองให้โรงเรียน
ผ่านช่องทางระบบงานสารบรรณ
AMSS++



1 นาที

ผู้ให้บริการ นางเพ็ญพรุ ธิโสภา
ติดต่อสอบถาม โทรศัพท์ 042-721594, 093-3593699

<https://web2.sakon2.go.th/>



งานออกหนังสือรับรอง จัดตั้งสถานศึกษาในสังกัด

กลุ่มนโยบายและแผน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 2

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. เมื่อได้รับหนังสือจากโรงเรียนในสังกัด ขออนุญาตรับรองการจัดตั้งโรงเรียน ทำการตรวจสอบที่อยู่สถานที่ตั้งของโรงเรียนที่ขออนุญาตจัดตั้งโรงเรียน
2. จัดพิมพ์บันทึกเสนอหนังสือรับรองการจัดตั้งโรงเรียน โดยผ่านผู้อำนวยการกลุ่มนโยบายและแผน
3. นำเสนอแฟ้มหนังสือรับรองการจัดตั้งโรงเรียนให้ ผอ.สพป.สกลนคร เขต 2 ลงนามรับรองหนังสือดังกล่าว
4. เมื่อหนังสือได้รับลงนามเรียบร้อยแล้วนำส่งหนังสือรับรอง ให้โรงเรียนในระบบงานสารบรรณ ผ่านช่องทางระบบงานสารบรรณ AMSS++
5. จัดทำทะเบียนคุมหนังสือรับรองการจัดตั้งโรงเรียนไว้เป็นหลักฐานทางทะเบียน หากโรงเรียนเกิดทำหนังสือสูญหาย สามารถดำเนินการสำเนาได้ทันที

ผู้ให้บริการ นางเพ็ญพรุ ธิโสภา
ติดต่อสอบถาม โทรศัพท์ 042-721594, 093-3593699

<https://web2.sakon2.go.th/>



กลุ่มบริหารงานบุคคล

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 2



คำนิยามองค์กร

"องค์กรแห่งความสุข ยึดหลักธรรมาภิบาล ประสานสามัคคี
ยินดีให้บริการ สื่อสารประทับใจ"

การทำบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ บัตรประจำตัวผู้รับบำนาญ บัตรประจำตัวข้าราชการ และ
บัตรประจำตัวลูกจ้างประจำ (กลุ่มบริหารงานบุคคล) (๑๕ นาที)

แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน

การจัดทำบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ บัตรประจำตัวข้าราชการบำนาญ
บัตรประจำตัวพนักงานราชการ และ บัตรประจำตัวลูกจ้างประจำ



ขั้นตอนที่ ๑

ข้าราชการ / ข้าราชการบำนาญ กรอกแบบฟอร์มคำขอมีบัตรประจำตัว (๓ นาที)



ขั้นตอนที่ ๒

รับเรื่องตรวจสอบ จัดทำบัญชีการออกบัตร จัดพิมพ์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป
ตรวจสอบความถูกต้อง ตีรูปถ่าย (๑๐ นาที)



ขั้นตอนที่ ๓

เจ้าหน้าที่ประทับตรา เคลือบบัตร มอบให้ผู้ยื่นคำขอ (๒ นาที)

ผู้รับผิดชอบ นางสาวปรียากร ปัญญาวัน

กลุ่มบริหารงานบุคคล โทร.๐๖๕-๓๐๖๘๓๒๘

การออกหนังสือรับรองบุคคล (กลุ่มบริหารงานบุคคล) (๑๑ นาที)

แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน

การออกหนังสือรับรองบุคคล

๑.ชำระค่าธรรมเนียมคำขอ
(๓ นาที)



๒.ชำระค่าธรรมเนียมคำขอ
(๓ นาที)

๓.เสนอผู้มีอำนาจลงนาม
(๓ นาที)



๔.ออกเลขหนังสือและมอบให้ผู้
ยื่นคำขอ (๒ นาที)

ผู้รับผิดชอบ นางทิววรรณ ก้วพิศมัย
กลุ่มบริหารงานบุคคล โทร.๐๘๑-๕๗๔๖๖๗๓

การขอหนังสือโครงการสวัสดิการเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย ธนาคารอาคารสงเคราะห์
(กลุ่มอำนวยการ) (๑๐ นาที)

แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน

การขอหนังสือโครงการสวัสดิการเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย

๑

- โรงเรียนจัดทำหนังสือนำเสนอพร้อมเอกสารผู้กู้ ดังนี้
- สำเนาบัตรประจำตัวข้าราชการ ๑ ฉบับ
- สลิปเงินเดือน (เดือนล่าสุด)
- หนังสือยินยอมให้หักเงินเดือน

๒

- เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร
- จัดทำบันทึกเสนอหนังสือนำเสนอธนาคารอาคารสงเคราะห์
- เสนอผู้มีอำนาจลงนาม ออกเลขหนังสือส่ง
- แจ้งให้ผู้ยื่นกู้รับหนังสือ (๑๐ นาที)

ผู้รับผิดชอบ นางสาวสุรีย์พร ปาละสานต์

กลุ่มอำนวยการ โทร.๐๙๗-๓๑๙๘๘๒๔

การขอหนังสือรับรองเงินเดือน (บริหารงานบุคคล) (๑๓ นาที)

แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน

การขอหนังสือรับรองเงินเดือน

๑

กรอกคำขอหนังสือรับรองเงินเดือน
(๕ นาที)

๒

เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อมูล พร้อมจัดทำหนังสือ
รับรองเงินเดือน เสนอผู้มีอำนาจลงนาม
(๕ นาที)

๓

ผู้ขอลงลายมือชื่อรับหนังสือในทะเบียนคุม
หนังสือรับรองเงินเดือน (๓ นาที)

ผู้รับผิดชอบ นางทิววรรณ ก้าวพิศมัย

กลุ่มบริหารงานบุคคล โทร.๐๘๑-๕๗๔๖๗๓



กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 2



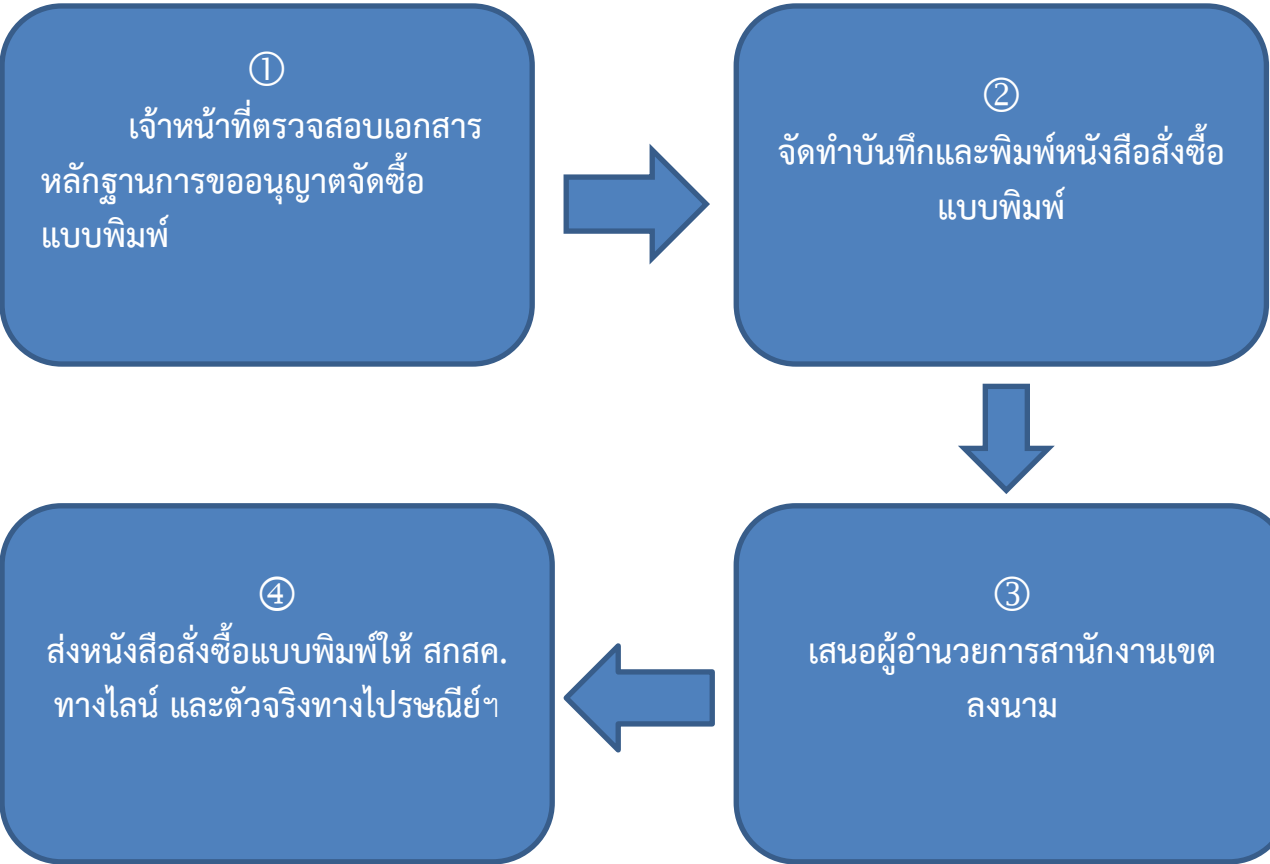
คำนิยามองค์กร

"องค์กรแห่งความสุข ยึดหลักธรรมาภิบาล ประสานสามัคคี
ยินดีให้บริการ สื่อสารประทับใจ"

งานการให้บริการ
การซื้อแบบพิมพ์ทางการศึกษา

ประเภทงานให้บริการ → กระบวนการบริการที่เบ็ดเสร็จในหน่วยงานเดียว

ขั้นตอนการให้บริการ



ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการ → การขอลงซื้อแบบพิมพ์ทางการศึกษา
มี 4 ขั้นตอน

ผู้รับผิดชอบในการให้บริการ → นางวราภรณ์ ไชยแสง
เจ้าพนักงานธุรการ ชำนาญงาน
กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา

องค์กรแห่งความสุข ยึดหลักธรรมาภิบาล
ประสานสามัคคี ยินดีให้บริการ สื่อสารประทับใจ

การสั่งซื้อ ขำระค่าแบบพิมพ์ทางการศึกษา (ปพ.)

สพท. แจ้งสถานศึกษามารับแบบพิมพ์ที่
สั่งซื้อไว้

การสั่งซื้อแบบพิมพ์

แผนผัง แสดงขั้นตอนการสั่งซื้อแบบพิมพ์ (ปพ.)

สถานศึกษาทำหนังสือขอซื้อแบบพิมพ์ต่อสำนักงานเขตพื้นที่

กรณีที่ 1 ให้สำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาเป็นผู้ดำเนินการจัดซื้อ

ผอ.สพท. ทำหนังสือสั่งซื้อแบบพิมพ์ถึง
องค์การค้ำของ สกสค.

กรณีที่ 2 ให้สถานศึกษาได้รับมอบหมาย
เป็นผู้ดำเนินการจัดซื้อเอง

ผอ.สพท. ทำหนังสือสั่งซื้อแบบพิมพ์ถึง
องค์การค้ำของ สกสค.

โดยระบุ ชื่อ-นามสกุล/บุคลากรของ
สถานศึกษาที่ได้รับมอบหมายเป็น
ผู้ดำเนินการจัดซื้อรับมอบฉันทะ ทั้งนี้ ให้ผู้
ได้รับมอบฉันทะนាบัตรประจำตัว
ประชาชน/บัตรข้าราชการ ไปแสดงต่อ
องค์การค้ำของ สกสค. ด้วย

เมื่อได้รับแบบพิมพ์แล้ว

เจ้าหน้าที่ของ สพท.นำแบบพิมพ์ลงบัญชีรับ-จ่าย
แบบพิมพ์ ของ สพท.

สพท. แจ้งสถานศึกษามารับแบบพิมพ์ที่
สั่งซื้อไว้

สถานศึกษานำแบบพิมพ์ลงบัญชีรับแบบพิมพ์
ของสถานศึกษาต่อไป

ผู้รับมอบฉันทะของสถานศึกษานำแบบพิมพ์
ลงบัญชีรับ-จ่าย แบบพิมพ์ ของ สพท.

ผู้รับมอบฉันทะของสถานศึกษานำแบบพิมพ์
ลงบัญชีรับแบบพิมพ์ของสถานศึกษาต่อไป

การชำระค่าแบบพิมพ์

- การชำระค่าแบบพิมพ์ (ปพ.) ชำระได้โดยการโอนเงินผ่านธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสกลนคร บัญชีออมทรัพย์เลขที่ 412-1-93597-7 ชื่อบัญชี องค์การค้ำของ สกสค. ระบุชื่อผู้ฝากด้วยชื่อโรงเรียน หรือชำระเป็นเงินสดที่กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา ตามยอดราคาสินค้าที่สั่ง พร้อมอัตราค่าขนส่ง 3.5% ของยอดซื้อสินค้ารวมสุทธิ

- กรณีที่ค่าขนส่งมียอดไม่ถึง 25 บาท องค์การค้ำฯ ขอสงวนสิทธิ์ค่าขนส่งขั้นต่ำ 25 บาท
- สำเนาหลักฐานการโอนเงินตามข้อ 2 ส่งให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

สกลนคร เขต 2 พร้อมหนังสือนำส่งขออนุญาตสั่งซื้อแบบพิมพ์

อัตราค่าแบบพิมพ์

1. ปพ.1:ป (50 แผ่น/เล่ม) ราคาเล่มละ 160 บาท
2. ปพ.1:บ (50 แผ่น/เล่ม) ราคาเล่มละ 160 บาท
3. ปพ.1:พ (50 แผ่น/เล่ม) ราคาเล่มละ 160 บาท
4. ปพ.2:บ (1 แผ่น/1คน) ราคาแผ่นละ 2 บาท
5. ปพ.2:พ (1 แผ่น/1คน) ราคาแผ่นละ 2 บาท
6. ใบแทนประกาศนียบัตร ผู้สำเร็จการศึกษา (1 แผ่น/1 คน) ราคาแผ่นละ 5 บาท
7. ปพ.3:ป (1 แผ่น/24 คน) ราคาแผ่นละ 5 บาท
8. ปพ.3:บ (1 แผ่น/24 คน) ราคาแผ่นละ 5 บาท
5. ปพ.3:พ (1 แผ่น/24 คน) ราคาแผ่นละ 5 บาท

อัตราค่าขนส่ง

- จำนวนเงินยอดสั่งซื้อแบบพิมพ์ทั้งหมด * 3.5% = อัตราค่าขนส่ง

หมายเหตุ

กรณี สั่งซื้อ ปพ. จำนวนเงินทั้งหมด * 3.5% = อัตราค่าขนส่ง (ค่าขนส่งไม่ถึง 25 บาท) ให้โรงเรียนเพิ่มเงินค่าขนส่งให้ครบ 25 บาท สกสค.กำหนดค่าขนส่งขั้นต่ำ 25 บาท กรณีอื่นคิดตามปกติ

ใบขออนุญาตสั่งซื้อแบบพิมพ์เอกสารหลักฐานทางการศึกษา (แบบควบคุม)

โรงเรียน.....อำเภอ.....ขออนุญาตสั่งซื้อแบบพิมพ์เอกสารหลักฐานทางการศึกษา โดย

- ☐ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 2 เป็นผู้ดำเนินการจัดซื้อ
- ☐ โรงเรียนได้รับมอบหมายให้ นาย / นาง / นางสาว.....

ตำแหน่ง ครู เป็นผู้ดำเนินการจัดซื้อ

แบบพิมพ์หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551

1. ระดับประถมศึกษา

1. ปพ.1: ป ระเบียบแสดงผลการเรียนรู้ (ฉบับใช้กับคอมพิวเตอร์) จำนวน.....เล่ม (50 แผ่น/เล่ม)
2. ปพ.3: ป แบบรายงานผู้สำเร็จการศึกษา (ฉบับใช้กับคอมพิวเตอร์) จำนวน.....แผ่น(1แผ่น/24คน)

2. ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ผู้สำเร็จการศึกษาภาคบังคับ ม.3)

1. ปพ.1: บ ระเบียบแสดงผลการเรียนรู้ (ฉบับใช้กับคอมพิวเตอร์) จำนวน.....เล่ม (50 แผ่น/เล่ม)
2. ปพ.1: บ ประกาศนียบัตร จำนวน.....แผ่น (1 แผ่น/1คน)
3. ใบแทนประกาศนียบัตร จำนวน.....เล่ม (1 แผ่น/1คน)
4. ปพ.3: บ แบบรายงานผู้สำเร็จการศึกษา (ฉบับใช้กับคอมพิวเตอร์) จำนวน.....แผ่น (1แผ่น/24คน)

3. ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ผู้สำเร็จการศึกษาภาคบังคับ ม.6)

1. ปพ.1: พ ระเบียบแสดงผลการเรียนรู้ (ฉบับใช้กับคอมพิวเตอร์) จำนวน.....เล่ม (50 แผ่น/เล่ม)
2. ปพ.1: พ ประกาศนียบัตร จำนวน.....แผ่น (1 แผ่น/1คน)
3. ใบแทนประกาศนียบัตร จำนวน.....เล่ม (1 แผ่น/1คน)
4. ปพ.3: พ แบบรายงานผู้สำเร็จการศึกษา (ฉบับใช้กับคอมพิวเตอร์) จำนวน.....แผ่น (1แผ่น/24คน)

แบบพิมพ์หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2544

1. ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ผู้สำเร็จการศึกษาภาคบังคับ ม.3)

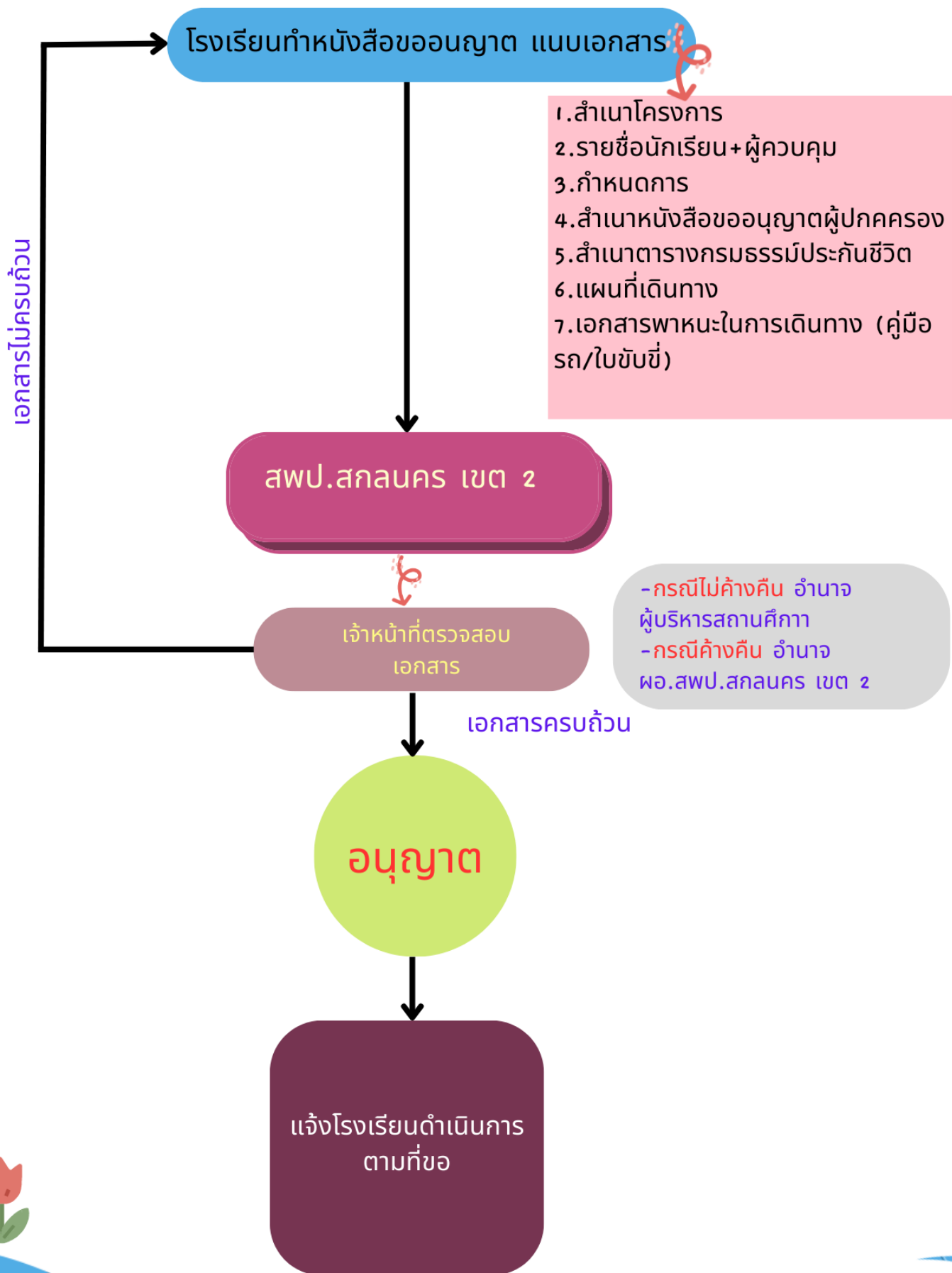
1. ปพ.1: 3 ระเบียบแสดงผลการเรียนรู้ (ฉบับใช้กับคอมพิวเตอร์) จำนวน.....เล่ม (50 แผ่น/เล่ม)
2. ปพ.2: บ ประกาศนียบัตร จำนวน.....แผ่น (1 แผ่น/1คน)
3. ใบแทนประกาศนียบัตร จำนวน.....เล่ม (1 แผ่น/1คน)
4. ปพ.3-4 แบบรายงานผู้สำเร็จการศึกษา (ฉบับใช้กับคอมพิวเตอร์) จำนวน.....แผ่น (1แผ่น/24คน)

2. ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ผู้สำเร็จการศึกษาภาคบังคับ ม.6)

1. ปพ.1:4 ระเบียบแสดงผลการเรียนรู้ (ฉบับใช้กับคอมพิวเตอร์) จำนวน.....เล่ม (50 แผ่น/เล่ม)
2. ปพ.1:พ ประกาศนียบัตร จำนวน.....แผ่น (1 แผ่น/1คน)
3. ใบแทนประกาศนียบัตร จำนวน.....เล่ม (1 แผ่น/1คน)
4. ปพ.3-4 แบบรายงานผู้สำเร็จการศึกษา (ฉบับใช้กับคอมพิวเตอร์) จำนวน.....แผ่น (1แผ่น/24คน)

หมายเหตุ แบบ ปพ.3 ไม่เป็นแบบควบคุมแต่ต้องสั่งซื้อจาก องค์การค้ำครูสภา (สทศค.)

แนวทางการขออนุญาตพานักเรียนและ นักศึกษาไปนอกสถานศึกษา





ขั้นตอนการจัดตั้งกลุ่ม/กองลูกเสือ และขอแต่งตั้งเป็นผู้บังคับบัญชาลูกเสือ

เอกสารไม่ครบถ้วน

โรงเรียนทำหนังสือขอจัดตั้งกลุ่ม/กอง

สพป.สกลนคร เขต 2

เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ
เอกสาร

เอกสารครบถ้วน

ออกแบบพิมพ์ ลส.11,12,13
โดย ผู้อำนวยการลูกเสือเขต
พื้นที่การศึกษาสกลนคร เขต 2
ลงนาม

แจ้งโรงเรียน
ติดต่อรับแบบ
พิมพ์
ลส.11,12,13

จัดทำบัญชี
ควบคุมการออก
แบบพิมพ์
ลส.11,12,13

- จัดทำแผนภูมิโครงสร้างกองลูกเสือ
- พอ.ร.ร ยื่นคำร้องตามแบบ ลส.1 ขอจัดตั้งกลุ่ม/กองลูกเสือ
- แบบวุฒิทางลูกเสือของทุกคนที่อยู่ในกลุ่ม/กองลูกเสือนั้นๆ
- ผู้บังคับบัญชาลูกเสือ ยื่นคำร้องตามแบบ ลส.2 ขอสมัครเป็นผู้บังคับบัญชาลูกเสือ พร้อมแบบวุฒิทางลูกเสือ

- แบบพิมพ์
- ลส.11 ตั้งกลุ่มลูกเสือ
- ลส.12 ตั้งกองลูกเสือ
- ลส.13 แต่งตั้งเป็นผู้บังคับบัญชาลูกเสือ

ลส.11



ลส.12



ลส.13



ผู้รับผิดชอบ นางสาวนิภาพร ชันธวิชัย
ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษานายการ

กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา
สพป.สกลนคร เขต 2



กลุ่มพัฒนาครูและบุคลากรฯ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 2



คำนิยามองค์กร

"องค์กรแห่งความสุข ยึดหลักธรรมาภิบาล ประสานสามัคคี
ยินดีให้บริการ สื่อสารประทับใจ"



คู่มือหรือมาตรฐานการให้บริการ

การขอหนังสืออนุญาตลาศึกษาต่อ

กลุ่มพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 2

1. รับหนังสือการอนุญาตลาศึกษาต่อ (2 นาที)

2. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้อง (5 นาที)

3. ออกหนังสืออนุญาตลาศึกษาต่อ (5 นาที)

4. นำส่งหนังสือให้โรงเรียนผ่านช่องทาง
ระบบงานสารบรรณ AMSS++ (1 นาที)

ผู้ให้บริการ นายอัครเดช สุราชวงศ์

ติดต่อสอบถาม โทร 083-0063001

<https://web2sakon2.go.th/>



การขอหนังสืออนุญาตลาศึกษาต่อ

กลุ่มพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 2

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. เมื่อได้รับหนังสือจากโรงเรียนในสังกัด ขออนุญาตลาศึกษาต่อ ทำการตรวจสอบเอกสารความถูกต้อง
2. จัดพิมพ์บันทึกเสนอหนังสือขออนุญาตลาศึกษาต่อ โดยผ่านรองผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา
3. นำเสนอแฟ้มหนังสือขออนุญาตลาศึกษาต่อ ให้ ผอ.สพป.สกลนคร เขต 2 ลงนามอนุญาต
4. เมื่อหนังสือได้รับการลงนามเรียบร้อยแล้ว นำส่งหนังสือให้โรงเรียนในระบบงานสารบรรณผ่านช่องทางระบบงานสารบรรณ AMSS++
5. จัดเก็บเอกสารสำเนาเข้าแฟ้มไว้เป็นหลักฐาน หากโรงเรียนเกิดทำหนังสือสูญหายสามารถดำเนินการสำเนาได้ทันที

ผู้ให้บริการ นายอัครเดช สุราชวงศ์

ติดต่อสอบถาม โทร 083-0063001

<https://web2sakon2.go.th/>



คู่มือหรือมาตรฐานการให้บริการ

การขอหนังสืออนุญาตการไปราชการ

กลุ่มพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 2

1. รับหนังสือการขออนุญาตไปราชการ จากสถานศึกษา (2 นาที)

2. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร (3 นาที)

3. ออกหนังสือการอนุญาตไปราชการให้โรงเรียน (5 นาที)

4. นำส่งหนังสือการอนุญาตไปราชการให้โรงเรียน ผ่านช่องทาง
ระบบงานสารบรรณ AMSS++ (1 นาที)

ผู้ให้บริการ นางสาวปรียากร ปัญญาวัน

ติดต่อสอบถาม โทร 065-3068328

<https://web2sakon2.go.th/>



การขอหนังสืออนุญาตการไปราชการ

กลุ่มพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 2

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. เมื่อได้รับหนังสือจากโรงเรียนในสังกัด ขออนุญาตไปราชการ ทำการตรวจสอบเอกสารความถูกต้อง
2. จัดพิมพ์บันทึกเสนอหนังสือขออนุญาตไปราชการ โดยผ่านผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา และรองผู้อำนวยการกลุ่มครูและบุคลากรทางการศึกษา
3. นำเสนอแฟ้มหนังสือขออนุญาตไปราชการ ให้ ผอ.สพป.สกลนคร เขต 2 ลงนามอนุญาต
4. เมื่อหนังสือได้รับการลงนามเรียบร้อยแล้ว นำส่งหนังสือให้โรงเรียนในระบบงานสารบรรณ ผ่านช่องทางระบบงานสารบรรณ AMSS++
5. จัดเก็บเอกสารสำเนาเข้าแฟ้มไว้เป็นหลักฐาน หากโรงเรียนเกิดทำหนังสือสูญหาย สามารถดำเนินการสำเนาได้ทันที

ผู้ให้บริการ นางสาวปรียากร ปัญญาวัน

ติดต่อสอบถาม โทร 065-3068328

<https://web2sakon2.go.th/>



หน่วยตรวจสอบภายใน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 2



คำนิยามองค์กร

"องค์กรแห่งความสุข ยึดหลักธรรมาภิบาล ประสานสามัคคี
ยินดีให้บริการ สื่อสารประทับใจ"



การให้คำปรึกษาโรงเรียนในสังกัด ในการปฏิบัติงาน การเงิน บัญชี พัสดุ ของสถานศึกษา

โรงเรียนสอบถามปัญหาตามข้อสงสัยของทางโรงเรียน
กับหน่วยตรวจสอบภายในผ่านช่องทางต่าง ๆ



ระยะเวลาที่ให้คำปรึกษา
(ขึ้นอยู่กับปัญหาของทางโรงเรียน)



ติดตามและสอบถามถึงความเข้าใจของทางโรงเรียนในเรื่อง
ที่มาปรึกษา รวมถึงสอบถามความพึงพอใจของโรงเรียนในการ
ให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน

» walk in
» Group Line
» โทรศัพท์
» Line ส่วนตัว
» เจ้าหน้าที่



ผู้รับผิดชอบ

นางสาวจิรพรรณ พันชมภู
นางสาวจุฑารัตน์ คุณกลาง
นางสาวสุพัฒตรา พันภัย





บริการบุคคลภายนอก

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 2



คำนิยามองค์กร

"องค์กรแห่งความสุข ยึดหลักธรรมาภิบาล ประสานสามัคคี
ยินดีให้บริการ สื่อสารประทับใจ"

- การใช้บริการห้องประชุม หน่วยงานภายนอก (กลุ่มอำนาจการ) (๕๗ นาที)

การให้บริการขอใช้ห้องประชุม (หน่วยงานภายนอก)



๑

- ยื่นหนังสือขอให้ห้องประชุม (๒ นาที)
- ตรวจสอบห้องประชุมว่าง/ไม่ว่าง (๕ นาที)

๒

- ลงทะเบียนการขอใช้ห้องประชุม (๕ นาที)
- เสนอผู้อำนวยการลงนาม อนุมัติ (๕ นาที)

๓

- จัดเตรียมสถานที่ โต๊ะ -เก้าอี้ เครื่องเสียง (๒๐ นาที)
- หลังจากใช้งานเสร็จ ตรวจสอบความเรียบร้อย (๒๐ นาที)

ผู้รับผิดชอบ นางปาริชาติ มณีโชติ

กลุ่มอำนาจการ โทร.๐๙๕-๖๕๙๑๕๗๔

ขั้นตอนการใช้บริการห้องประชุมสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒
(กลุ่มอำนวยการ) (๔๘ นาที)



๑

- ตรวจสอบสถานะห้องประชุมก่อนทำการจอง (๒ นาที)
- เมื่อตรวจสอบเสร็จลงระยะเวลาที่จะขอใช้บริการห้องประชุม (๒ นาที)

๒

- กรอกรื่องประชุม/จำนวนคนเข้าประชุม/เวลา/ผู้ที่จองห้องประชุม (๒ นาที)
- แจ้งขอใช้บริการอื่นๆ เช่นอาหารว่าง/กาแฟ หรืออินเทอร์เน็ต (๒ นาที)

๓

- จัดเตรียมสถานที่โต๊ะ-เก้าอี้ เครื่องเสียง จอโปรเจคเตอร์ (๒๕ นาที)
- หลังจากใช้ห้องประชุมตรวจสอบความเรียบร้อย (๑๕ นาที)

ผู้รับผิดชอบ นางปาริชาติ มณีโชติ

กลุ่มอำนวยการ โทร.๐๙๕-๖๕๙๑๕๗๔

แผนผังการปฏิบัติงาน
การขอรับเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล

