



คู่มือการให้บริการ



กลุ่มบริหารงานบุคคล

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

คู่มือการให้บริการ (One stop service) งานทะเบียนและประวัติ กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต ๑ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ โดยลดขั้นตอนการทำงาน ทั้งในเรื่องของเอกสารหลักฐาน ขั้นตอนการทำงานที่สิ้น กระทั่งรัด มีความคล่องตัว เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และสามารถยกระดับคุณภาพ การให้บริการที่ได้มาตรฐาน มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต ๑ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการให้บริการ (One stop service) งานทะเบียนและประวัติ กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต ๑ จะเป็นประโยชน์แก่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

นางสาวลาวัลย์ รอดทองดี

กลุ่มบริหารงานบุคคล

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต ๑

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ ๑ บทนำ	๑
ความเป็นมา	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
บทที่ ๒ งานการให้บริการ (One stop service)	๓
บทที่ ๓ ขั้นตอนการให้บริการ (One stop service)	๔
- ขั้นตอนการออกบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐและการออกบัตร ประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้รับบำเหน็จบำนาญ	๕
- ขั้นตอนการออกหนังสือรับรอง	๗
- ขั้นตอนการให้บริการการขอพระราชทานเพลิงศพ	๙
- ขั้นตอนการยื่นขอสำเนา กพ.๗ /ก.ค.ศ.๑๖	๑๑
บทที่ ๔ การติดตามประเมินผล	๑๓

บทที่ ๑

บทนำ

๑. ความเป็นมา

กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต ๑ มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ตลอดจนพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการต่อผู้มาขอรับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีความมุ่งมั่นให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้การดำเนินงานด้านบริหารงานบุคคล ถูกต้อง รวดเร็ว เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล สนองความต้องการในหน่วยงานเขตพื้นที่การศึกษา

๒.๒ เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถและจิตสำนึกในการปฏิบัติภารกิจที่รับผิดชอบ ให้เกิดผลสำเร็จตามหลักการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์งาน

๒.๓ เพื่อส่งเสริมให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาปฏิบัติงานเต็มศักยภาพ โดยยึดมั่นในระเบียบวินัย จรรยาบรรณ อย่างมีมาตรฐานแห่งวิชาชีพ

๒.๔ เพื่อให้ครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่ปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานวิชาชีพได้รับ การยกย่องเชิดชูเกียรติ มีความมั่นคงและก้าวหน้าในวิชาชีพ ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพผู้เรียนเป็นสำคัญ

๓. คำจำกัดความ

การบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น บริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและคำชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กร เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ ดังนั้น ถ้าการให้บริการที่ดีผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากองค์กรโดยตรง หรือผ่านช่องทางสื่อสารต่าง ๆ ทั้งนี้ รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการด้วย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการขององค์กร เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากรในส่วนราชการ ผู้ส่งมอบงาน บริษัท/เอกชน รวมทั้ง ผู้รับบริการ เป็นต้น

ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ซึ่งได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการในเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ

ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ หมายถึง ข้อกำหนด หรือขั้นตอนในการทำงาน กระบวนการทำงานให้บริการ ซึ่งมีระยะเวลาที่จำเป็นในการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ซึ่งในแต่ละงาน ที่ให้บริการ จะกำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับข้อกำหนด ความยากง่ายของการ ปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อกิจกรรมหนึ่งซึ่งสะท้อน ให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ ระดับความพึงพอใจของบุคคลมีความสุข ชอบใจ พอใจ จะเกิดขึ้น เมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง

บทที่ ๒

งานการให้บริการ (One stop service)

กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต ๑ มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม หมวด ๕ มาตรา ๓๙ และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๓ มาตรา ๘ และมาตรา ๓๔ วรรคสอง ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๑

กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต ๑ มีการกำหนดงานการให้บริการ (One stop service) ประกอบด้วย ๔ งานบริการ คือ

๑. การออกบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐและการออกบัตร ประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้รับบำเหน็จบำนาญ
๒. การออกหนังสือรับรองบุคคล
๓. การขอพระราชทานเพลิงศพ
๔. ขั้นตอนการยื่นขอสำเนา กพ.๗/ก.ค.ศ.๑๖

บทที่ ๓

ขั้นตอนการให้บริการ (One stop service)

การให้บริการ (One stop service) ตามภารกิจของกลุ่มบริหารงานบุคคล จะเห็นได้ว่า มีขั้นตอนสำหรับการให้บริการของงานบริการแต่ละวัน มีความแตกต่างกันที่เนื้อหาของงาน ความยากง่าย ในการปฏิบัติ แต่อย่างไรก็ตาม งานบริการมีหัวใจหลักที่สำคัญ คือ “ผู้รับบริการ ต้องได้รับการบริการด้วยความรวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้อง เสมอภาค และเกิดความพึงพอใจ” เพื่อให้เกิดประโยชน์สุข ผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ผู้รับบริการได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการเพื่อให้บุคลากรของกลุ่มบริหารงานบุคคล สามารถปฏิบัติงานในการ ให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ เพิ่มขึ้น และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีที่น่าประทับใจกับผู้รับบริการ ทั้งในฐานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มบริหารงานบุคคล จึงได้กำหนดวิธีการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากรภายในกลุ่มสำหรับการ ให้บริการต่อผู้รับบริการ (One stop service) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน ๔ งาน ดังนี้

การออกบัตรขอมีบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐและการออกบัตร
ประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้รับบำเหน็จบำนาญ

ขั้นตอนการให้บริการ

๑. ผู้รับบริการกรอกและยื่นคำร้องขอมีบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ พร้อมเอกสารหลักฐานแนบให้ถูกต้องครบถ้วน

๒. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบคำขอมีบัตรหลักฐานเอกสารต่าง ๆ เมื่อเอกสารครบถ้วนก็ดำเนินการออกบัตรให้ทันที

๓. กรณีผู้รับบริการส่งเอกสารหลักฐานไม่ครบถ้วน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะส่งเรื่องคืน

๔. ดำเนินการออกบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ

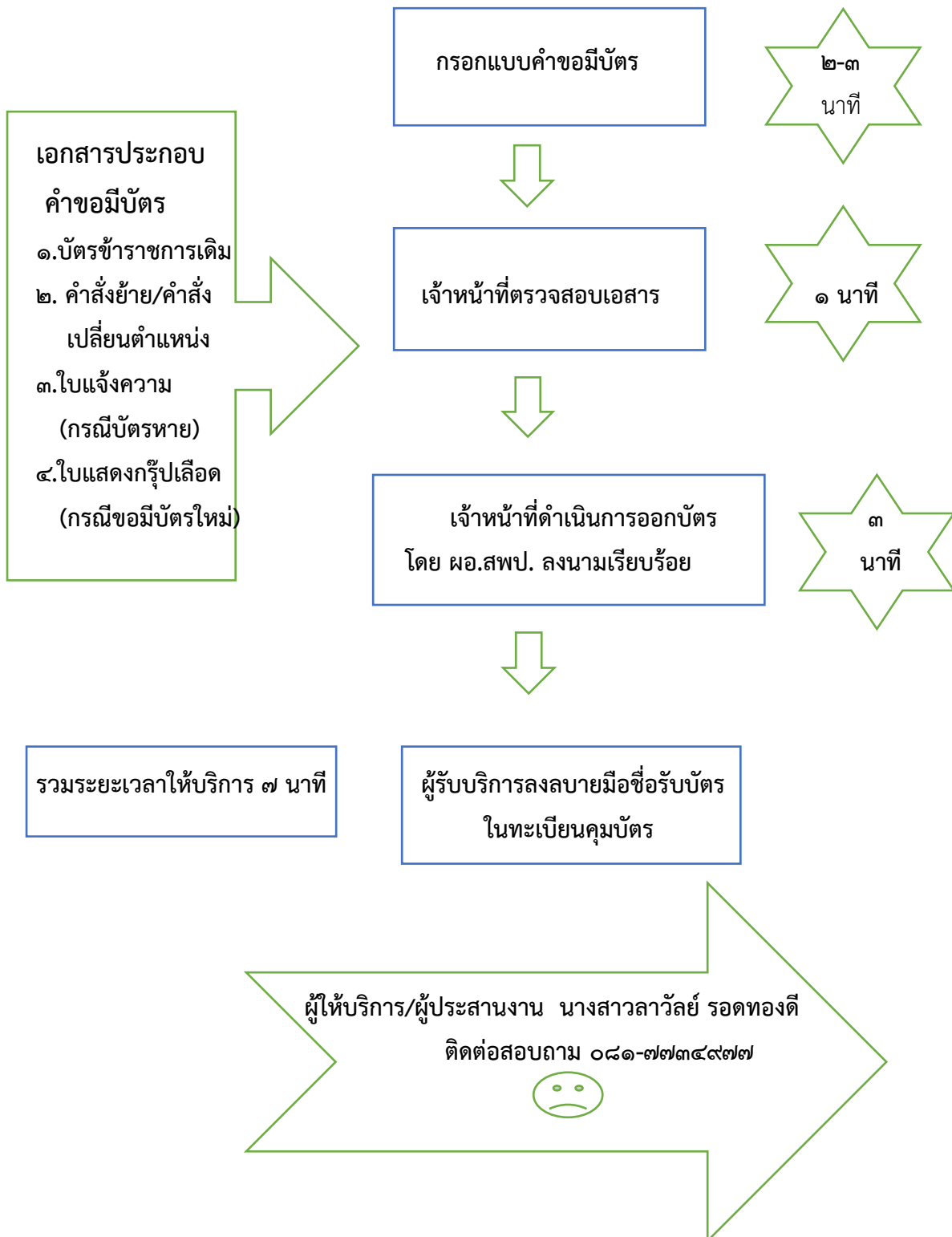
๕. ผู้บริหารเซ็นต์และลงนามในบัตรประจำตัว

๖. แจก/ประสาน/จัดส่งบัตรให้แก่ผู้รับบริการ

รวมระยะเวลาการให้บริการ ไม่เกิน ๗ นาที

ผู้ให้บริการ/ผู้ประสานงาน นางสาวลาวัลย์ รอดทองดี ติดต่อสอบถาม ๐๘๑-๗๗๓๔๙๗๗

การออกบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ



การออกหนังสือรับรองบุคคล

ขั้นตอนการให้บริการ

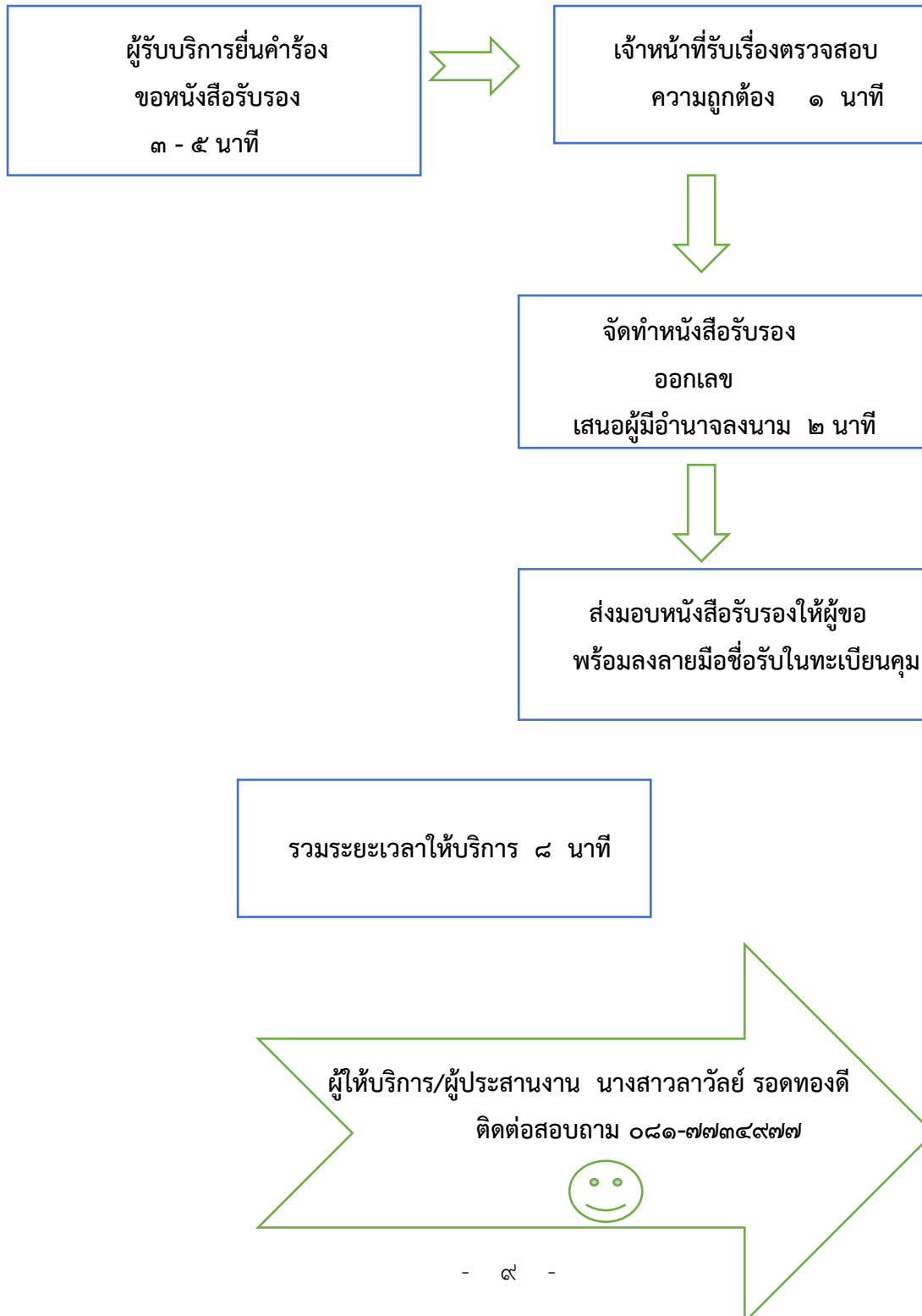
๑. ผู้รับบริการกรอกและยื่นคำร้องขอหนังสือรับรอง
๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้อง
๓. จัดพิมพ์หนังสือรับรอง
๔. ออกเลขที่หนังสือรับรองในทะเบียนคุมหนังสือรับรอง
๕. แจก/ประสาน/จัดส่งหนังสือรับรองให้ผู้รับบริการ

รวมระยะเวลาการให้บริการ ไม่เกิน ๘ นาที

ผู้ให้บริการ/ผู้ประสานงาน นางสาวลาวัลย์ รอดทองดี

ติดต่อสอบถาม ๐๘๑-๗๗๓๔๙๗๗

การออกหนังสือรับรองบุคคล

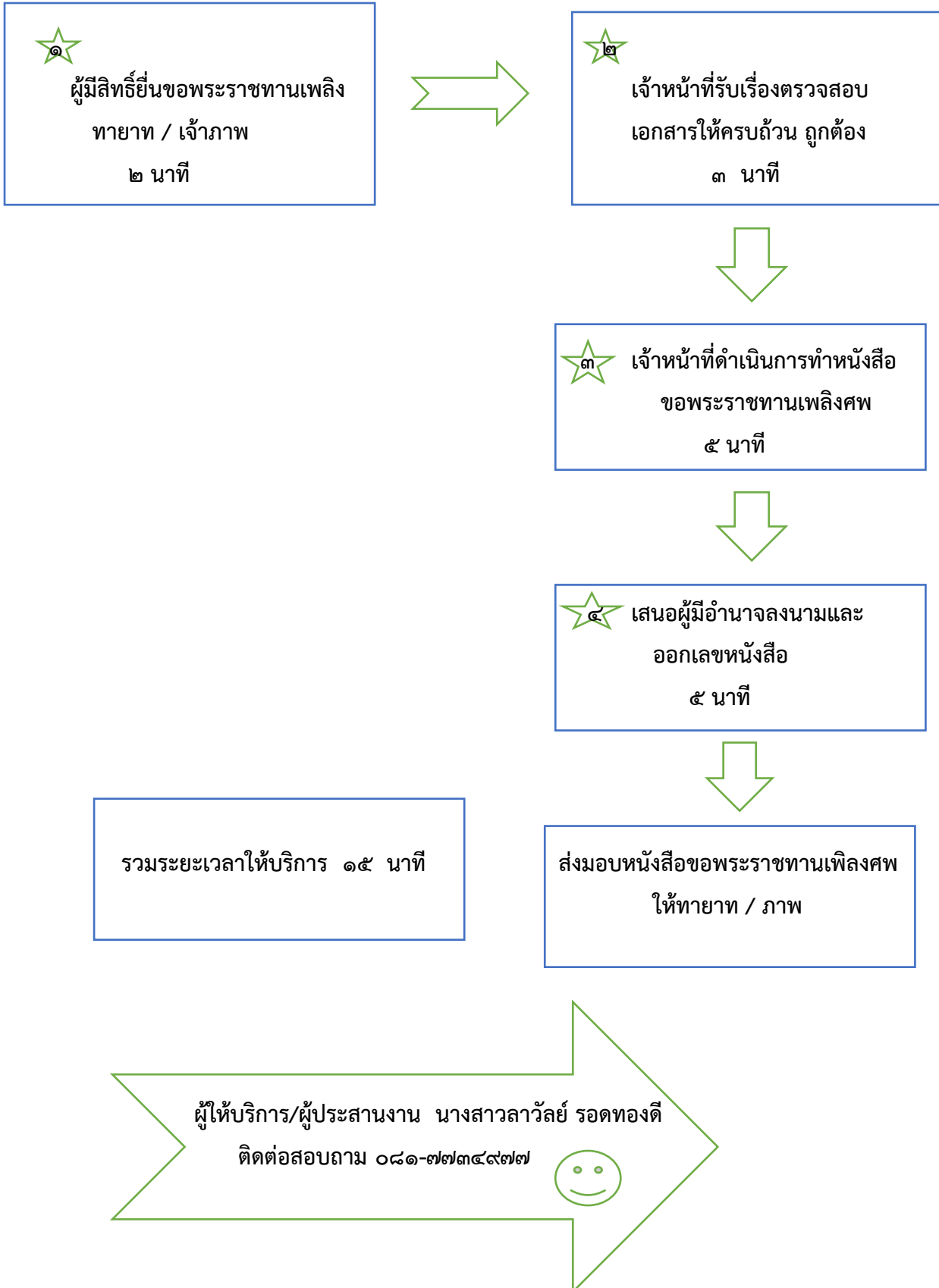


ขั้นตอนการขอพระราชทานเพลิงศพ

ขั้นตอนการให้บริการ

๑. ผู้รับบริการกรอกและยื่นแบบฟอร์มการเสนอขอพระราชทานเพลิงศพ
 ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบแบบฟอร์มการเสนอขอพระราชทานเพลิงศพและเอกสารที่ต้องแนบขอ เช่น สำเนาบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ สำเนาใบมรณะบัตร สำเนาทะเบียนบ้าน (ผู้เสียชีวิต) สำเนาทะเบียนบ้าน (ทายาทผู้ถึงแก่กรรม) สำเนาบัตรประชาชนหรือสำเนาทะเบียนบ้าน (ทายาท) สำเนาหลักฐานการรับพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ เป็นต้น
 ๓. เมื่อกรอกรายละเอียดและเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ครบถ้วน ถูกต้อง ก็ดำเนินการจัดพิมพ์หนังสือขอพระราชทานเพลิงศพ ถึง เลขาธิการพระราชวัง ตรวจสอบความถูกต้องให้เรียบร้อย
 ๔. เสนอผู้บริหาร (ผอ.สพป.) ทราบและลงนามหนังสือขอพระราชทานเพลิงศพ พร้อมออกเลขหนังสือส่ง
 ๕. ส่งมอบหนังสือขอพระราชทานเพลิงศพ ให้ผู้ยื่นคำขอไปติดต่อ ณ งานประสานขอพระราชทานเพลิง ศาลากลางจังหวัด สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ชั้น ๔ หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๓๕๓๓-๖๘๘๒-๓ หรือ ๐๖ ๕๕๒๔-๐๓๖๓ (โปรดแต่งกายสุภาพ)
- รวมระยะเวลาการให้บริการ ไม่เกิน ๑๕ นาที
- ผู้ให้บริการ/ผู้ประสานงาน นางสาวลาวัลย์ รอดทองดี
- ติดต่อสอบถาม ๐๘๑-๗๗๓๔๘๗๗

ขั้นตอนการขอพระราชทานเพลิงศพ

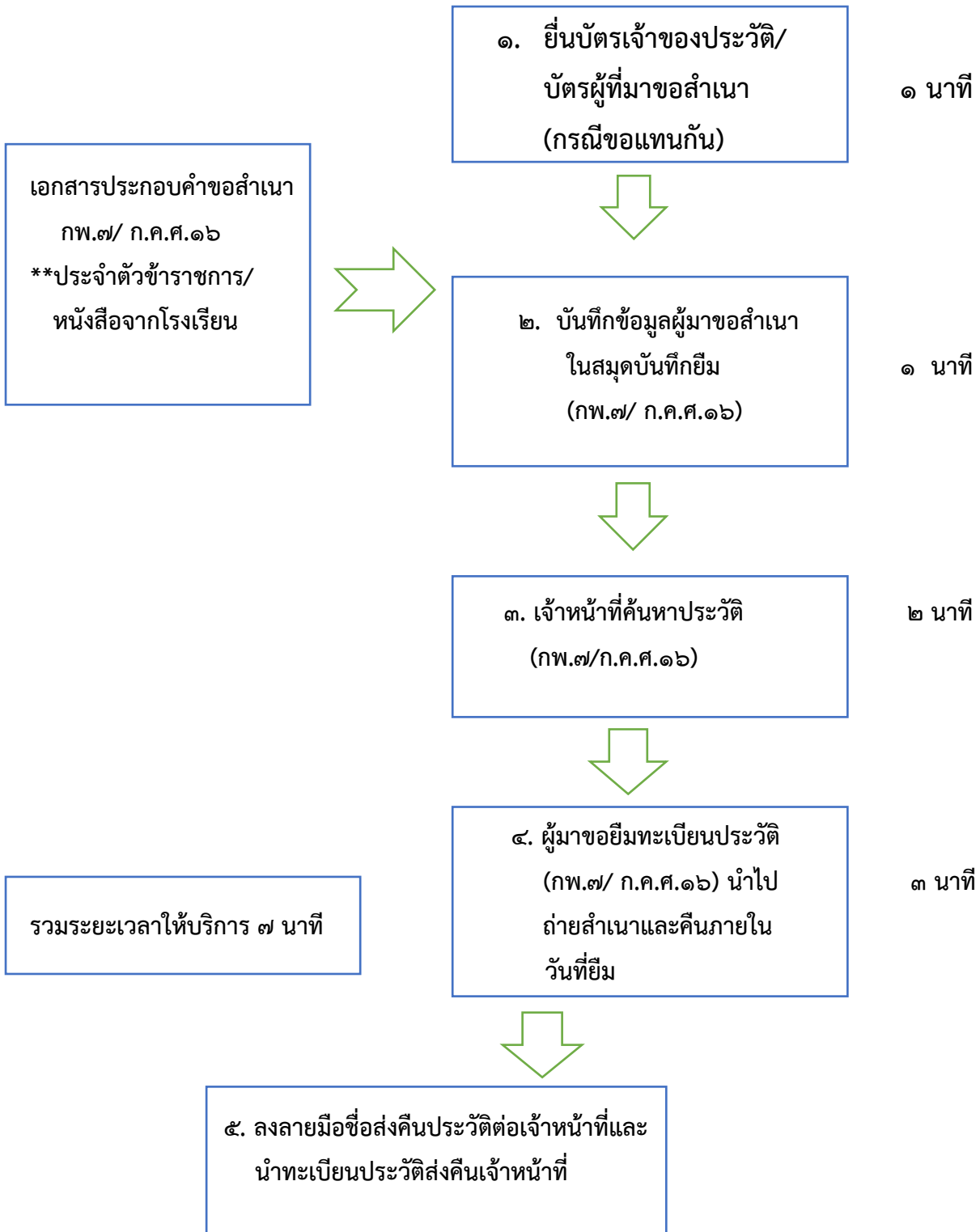


การยื่นขอสำเนา กพ ๗ / ก.ค.ศ.๑๖

ขั้นตอนการให้บริการ

๑. ผู้มารับบริการยื่นบัตรเจ้าของประวัติ / บัตรผู้ที่มาขอสำเนา (กรณีขอแทนกัน) หรือหนังสือจากโรงเรียน ให้แก่เจ้าหน้าที่
 ๒. ผู้มารับบริการบันทึกข้อมูลการขอยืม ก.พ.๗ / ก.ค.ศ.๑๖ ของผู้ขอยืมในสมุดบันทึกการขอยืม กพ.๗ / ก.ค.ศ.๑๖
 ๓. เจ้าหน้าที่ค้นหาประวัติ (กพ.๗ / ก.ค.ศ.๑๖)
 ๔. ผู้ขอยืมทะเบียนประวัติ (กพ.๗ / ก.ค.ศ.๑๖) นำไปถ่ายสำเนาและส่งคืนภายในวันที่ขอยืม
 ๕. ลงลายมือชื่อส่งคืนประวัติต่อเจ้าหน้าที่และนำทะเบียนประวัติส่งคืนเจ้าหน้าที่
- รวมระยะเวลาการให้บริการ ไม่เกิน ๗ นาที
- ผู้ให้บริการ/ผู้ประสานงาน นางสาวลาวัลย์ รอดทองดี
- ติดต่อสอบถาม ๐๘๑-๗๗๓๔๕๗๗

การยื่นขอสำเนา กพ.๗ / ก.ค.ศ.๑๖



รวมระยะเวลาให้บริการ ๗ นาที



ผู้ให้บริการ/ผู้ประสานงาน นางสาวลาวัลย์ รอดทองดี



ติดต่อสอบถาม ๐๘๑-๗๗๓๔๙๗๗

บทที่ ๔

การติดตามประเมินผล

การจัดทำคู่มือการให้บริการ (One stop service) งานทะเบียนประวัติ กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต ๑ เป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการได้เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยมีรูปแบบการจัดระบบงานและกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ โดยลดขั้นตอนการทำงาน เป็นแนวทางของการประเมินประสิทธิผลของการปฏิบัติงานกำหนดตัวชี้วัดใน ๒ ลักษณะดังนี้

๑. การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสกน OR Code แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต ๑ ความคาดหวัง เมื่อหน่วยงานได้มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการตามคู่มือการให้บริการย่อมจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของการให้บริการ ซึ่งกำหนดวัดความพึงพอใจในแต่ละด้าน ได้แก่ บุคลากร กระบวนการ สถานที่ เป็นต้น

๒. การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของบุคลากรสำหรับการให้บริการ (One stop service) จะเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ สามารถควบคุมการปฏิบัติงานได้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร ในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานมีกรอบแนวทางการปฏิบัติงานและพัฒนาศักยภาพองค์ความรู้ เพื่อการให้บริการที่ได้มาตรฐาน มีประสิทธิภาพ ก้าวสู่องค์กรคุณภาพชั้นนำในอนาคตต่อไป



