



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสงขลา เขต 2

Songkhla Primary Educational Area Service Office 2



ประชาคมอาเซียน
ASIAN COMMUNITY
By Heart, By Mind, By Action

คู่มือมาตรฐานการให้บริการ

กลุ่มนโยบายและแผน Policy & Plan





ขั้นตอนการให้บริการเจ้าหน้าที่ของรัฐ

1

สถานศึกษาจัดทำโครงการ
เพื่อเสนอของบประมาณ

2

ส่งโครงการมายัง สพป.
เพื่อขอความเห็นชอบ
จากผู้อำนวยการ
เขตพื้นที่การศึกษา

3

สารบัญญกลาง
รับลงทะเบียน 2 นาที

4

สารบัญญกลางส่ง
หนังสือมายัง
กลุ่มนโยบายและแผน

5

สารบรรณกลุ่มนโยบายและแผน
รับลงทะเบียนส่งให้เจ้าหน้าที่ผู้รับ
ผิดชอบ 1 นาที

6

เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ
ตรวจสอบโครงการ
งบประมาณ 2 นาที

7

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดทำ
บันทึกพร้อมเสนอหนังสือ
นำส่ง อปท. เสนอผู้บังคับ
บัญชา เห็นชอบโครงการและ
ลงนามหนังสือนำส่ง 5 นาที

8

สารบัญญกลุ่มนโยบายและแผน
ตรวจสอบความถูกต้องออก
เลขหนังสือ แจ้งประสาน
โรงเรียนนำส่ง อปท. 5 นาที



ผู้ให้บริการ

นางสาวเรวดี แก้วอุทัย

ผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน

โทร. 088-6716787

คำนำ

คู่มือการให้บริการของกลุ่มนโยบายและแผน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสงขลา เขต ๒ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากรในกลุ่มงานในการให้บริการ และเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานในการให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ สร้างสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มาขอรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

กลุ่มนโยบายและแผน

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ ๑ บทนำ	
ความเป็นมา	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
บทที่ ๒ งานการให้บริการ	
งานการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ	๒
แผนผังการดำเนินงาน การเสนอของบประมาณ ฯ	๓
บทที่ ๓ มาตรฐานการบริการ	
ด้านสถานที่ให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	๔
ด้านบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่	๔
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	๔
ด้านช่องทางการเข้าถึง (การเข้าถึงข้อมูล)	๔
บทที่ ๔ ติดตามประเมินผล	
บทสรุป	๕
แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ	๖
สรุปข้อมูลการเสนอของบประมาณจากองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น	๗

บทที่ ๑
บทนำ**๑. ความเป็นมา**

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสงขลา เขต 2 โดยกลุ่มนโยบายและแผน มีความมุ่งมั่นในการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ตลอดจนการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานต่อผู้มาขอรับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมุ่งเน้นให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ

ตามท้องที่ปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ของสถานศึกษาต่าง ๆ ได้ให้การสนับสนุนงบประมาณแก่สถานศึกษาในสังกัด โดยให้สถานศึกษาจัดทำโครงการและเสนอโครงการผ่านไปยังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อให้ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลงนามในโครงการ เช่น ลงนามเพื่ออนุมัติโครงการ/ ลงนามเพื่อเห็นชอบโครงการ/ลงนามเพื่อตรวจสอบโครงการ ฯลฯ ซึ่งจะมีความแตกต่างกันไปของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจัดทำหนังสือเสนอของบประมาณดังกล่าวไปยัง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงขอให้โรงเรียนได้จัดทำหนังสือนำเสนอสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสงขลา เขต 2 ให้มีเนื้อหาสาระที่ชัดเจน จะให้ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ช่วยเหลือโรงเรียนในการของบประมาณจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเรื่องอะไร เช่น อนุมัติโครงการ/เห็นชอบโครงการ/ตรวจสอบความซ้ำซ้อนของงบประมาณ/ฯลฯ และให้จัดทำหนังสือนำส่งในนามสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสงขลา เขต 2 เพื่อส่งโครงการไปองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังแนวทางสาระสำคัญของหนังสือที่แนบ

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการ

๒.๒ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพมาตรฐานในการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน

๓. คำจำกัดความ

การให้บริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจซึ่งเป็นสิ่งที่ดี การบริการถือเป็นหน้าตาขององค์กร บริการดีภาพลักษณ์ขององค์กรจะดีไปด้วย

ผู้รับบริการ หมายถึง บุคลากรในสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสงขลา เขต ๒ ทุกคนและทุกสถานศึกษา ที่เกี่ยวข้องโดยตรง รวมทั้งหน่วยงานรัฐและเอกชนขององค์กรที่เกี่ยวข้อง

ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่กลุ่มนโยบายและแผนที่ได้รับมอบหมายตามอำนาจและหน้าที่

ขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการ หมายถึง ข้อกำหนด หรือขั้นตอนในกระบวนการทำงาน กระบวนการให้บริการ ซึ่งมีระยะเวลาในการกำหนดไว้ชัดเจน ในงานที่ให้บริการ ระยะเวลาจะแตกต่างกันไปตามงานที่ให้บริการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อการเข้ารับบริการ

บทที่ ๒ งานการให้บริการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสงขลา เขต ๒ โดย กลุ่มนโยบายและแผน มีแนวทางวิธีการให้บริการ ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พระราชบัญญัติบริหารราชการแผ่นดิน กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ และกฎหมายที่กำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อให้ผู้รับบริการ เกิดความพึงพอใจในการรับบริการที่สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ได้ประโยชน์ คำนึงค่า

งานการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ

- ๑) สถานศึกษาจัดทำโครงการของงบประมาณ
- ๒) ส่งโครงการมายัง สพป. สงขลา เขต ๒
- ๓) รับลงทะเบียนโครงการส่งต่อมายังกลุ่มนโยบายและแผน
- ๔) สารบรรณกลุ่มนโยบายและแผนรับลงทะเบียนส่งต่อผู้รับผิดชอบ
- ๕) เจ้าหน้าที่ตรวจสอบโครงการ/งบประมาณ
- ๖) จนท.ผู้รับผิดชอบจัดทำบันทึกพร้อมหนังสือนำส่ง อปท. เสนอผู้บังคับบัญชาเห็นชอบโครงการ และลงนามหนังสือนำส่ง
- ๗) สารบรรณกลุ่มนโยบายและแผนตรวจสอบความถูกต้อง ออกเลขหนังสือลงทะเบียนหนังสือ นำส่งไปยัง อปท.
- ๘) สถานศึกษารับหนังสือนำส่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

แผนผังการดำเนินงาน การเสนอของบประมาณ จากองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น

ลำดับ	การดำเนินการ	ระยะเวลา
๑. ๒.	๑. สถานศึกษาจัดทำโครงการเพื่อเสนอของบประมาณ	
	๒. ส่งโครงการไปยังสพป. เพื่อขอความเห็นชอบจากผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษา	
๓	สารบัญญัติกลางลงทะเบียนรับ	
๔. ๕. ๖. ๗. ๘.	๔. ส่งหนังสือของบประมาณไปยังกลุ่มนโยบายและแผน	รวม ระยะเวลา ให้บริการ ๑๕ นาที
	๕. สารบรรณกลุ่มนโยบายและแผนลงทะเบียนรับส่งให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	
	๖. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบโครงการงบประมาณ	
	๗. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดทำบันทึกพร้อมหนังสือนำส่ง อปท. เสนอผู้บังคับบัญชา เห็นชอบโครงการ และลงนามหนังสือนำส่ง	
	๘. สารบัญญัติกลุ่มนโยบายและแผนตรวจสอบความถูกต้องออกเลขหนังสือ ลงทะเบียนหนังสือนำส่งไปยัง อปท.	

สถานศึกษา
(๑-๒)

สนง. เขตพื้นที่
(๓-๘)



บทที่ ๓ มาตรฐานการบริการ

ในการให้บริการตามภารกิจของกลุ่มนโยบายและแผน ผู้รับบริการต้องได้รับการด้วยความรวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้องและเกิดความพึงพอใจ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด และผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ผู้รับบริการได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพจึงได้กำหนดวิธีการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากรในการให้บริการดังนี้

- ๑) ด้านสถานที่ให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
- ๒) ด้านบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่
- ๓) ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ
- ๔) ด้านช่องทางการเข้าถึง (การเข้าถึงข้อมูล)

ด้านสถานที่ให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

๑. สำนักงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย โต๊ะทำงานจัดเป็นระเบียบและไม่มีสิ่งของเกินความจำเป็น มีแสงสว่างเพียงพอ
๒. จัดระเบียบระบบเอกสารเรียบร้อย
๓. มีจุดบริการที่เหมาะสมแก่ผู้มารับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ บริการน้ำดื่ม มุมหนังสือ
๔. สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

ด้านบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่

๑. แต่งการสุภาพเรียบร้อยถูกระเบียบ
๒. ห้ามพูดจา หรือหยิบของข้ามหน้าข้ามตาของผู้อื่น
๓. อย่าทำวสะแหว เกาหัว หาวนอน ขณะให้บริการ
๔. ดูแลหน้าตา ทรงผม เล็บผมให้สะอาดอยู่เสมอ
๕. ใช้กิริยา วาจา ที่สุภาพต่อผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ
๖. ยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอเมื่อมีผู้รับบริการ
๗. มีความพร้อมกระตือรือร้นในการให้บริการ
๘. เรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา

ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ

๑. ดำเนินการรับเอกสาร จัดทำเอกสารต่าง ๆ ของหน่วยงานทันทีไม่ข้ามวัน หากมีเหตุสุดวิสัยให้รีบดำเนินการในวันรุ่งขึ้นที่
๒. ต้องดำเนินการให้เสร็จภายใน ๒ วัน หรืออย่างช้าไม่เกิน ๓ วัน
๓. ให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้องเสมอ

ด้านช่องทางการเข้าถึง (การเข้าถึงข้อมูล)

๑. ยื่นเอกสารโครงการรับบริการที่สำนักงานเขตพื้นที่โดยตรง
๒. เปิดช่องทางการติดต่อสอบถามผ่านทางโทรศัพท์ โทรสาร

บทที่ ๔ ติดตามประเมินผล

การจัดทำคู่มือแนวทางการให้บริการของกลุ่มนโยบายและแผน เพื่อเป็นการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการ และเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพมาตรฐานในการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน ในการกำหนดแนวทางในประเมินประสิทธิผลของการปฏิบัติงานกำหนด ๒ ลักษณะ ดังนี้

๑. การประเมินความพึงพอใจต่อการใช้บริการ โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งกำหนดความพึงพอใจในแต่ละด้านได้แก่ บุคลากร กระบวนการ สถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก
๒. นำแบบสอบถามที่ได้มารวบรวมสรุปผล เพื่อประมวลแนวทางการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

บทสรุป

การจัดทำคู่มือการให้บริการของกลุ่มนโยบายและแผน เป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ สามารถควบคุมการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาศักยภาพเพื่อการให้บริการที่ได้มาตรฐานต่อไป

แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ
กลุ่มนโยบายและแผน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสงขลา เขต ๒

ตอนที่ ๑ สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

- ๑. เพศ () ชาย () หญิง
- ๒. อายุ.....
- ๓. วุฒิการศึกษาสูงสุด
 - ๓.๑ () ต่ำกว่าปริญญาตรี ๓.๒ () ปริญญาตรี ๓.๓ () ปริญญาโท
 - ๓.๔ () ปริญญาเอก ๓.๕ () อื่นๆ ระบุ.....
- ๔. โปรดระบุบริการที่ท่านขอรับบริการ.....

ตอนที่ ๒ ประเมินความพึงพอใจ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					หมายเหตุ
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
ด้านบุคลากร						
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร						
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว						
๓. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ						
๔. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี						
ด้านกระบวนการ						
๑. ให้บริการเป็นระบบมีขั้นตอนที่เหมาะสม						
๒. การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนเข้าใจง่าย						
๓. มีการให้บริการเป็นลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม						
ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก						
๑. จุดรับเอกสาร จัดทำเอกสารต่าง ๆ พร้อม						
๒. อุปกรณ์อำนวยความสะดวกพร้อมให้บริการ						
๓. สถานที่รอรับบริการพร้อมโต๊ะ เก้าอี้ เครื่องดื่ม มุมหนังสือ						

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

สรุปข้อมูลการเสนอของบประมาณจากองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น
ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ปัจจุบัน

ลำดับ	หน่วยงานที่ของบประมาณ	โรงเรียนที่เสนอขอ งบประมาณ	งบประมาณที่ขอรับ การสนับสนุน	หมายเหตุ
๑	อบต.ควนรู	วัดไทรใหญ่	๒๐,๐๐๐	๖ ธ.ค ๖๕
๒	เทศบาล ตำบลนาสีทอง	ชุมชนบ้านนาสีทอง	๒๐,๐๐๐	๑๖ ธ.ค ๖๕
	อบต.ควนรู	ชุมชนบ้านโคกค่าย	๒๐,๐๐๐	๒๘ ธ.ค ๖๕
๓	อบต.ควนโส	บ้านควนโส	๒๐,๐๐๐	๒๑ ก.พ ๖๖
๔	อบต.คลองอู่ตะเภา	วัดท่าแซ	๓๖,๑๕๐ (๒โครงการ)	๑๓ มี.ค ๖๖
๕	อบต.คลองอู่ตะเภา	วันท่าแซ	๙๗,๖๕๐ (๕โครงการ)	๑๐ ก.พ ๖๖