



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสงขลา เขต 2
Songkhla Primary Educational Area Service Office 2



รวดเร็ว โปร่งใส ใส่ใจบริการ มีมาตรฐาน สำนัณฝึนสู่ความเป็นเลิศ

คู่มือการให้บริการ

การปฏิบัติราชการตาม พ.ร.บ.

การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565
เพื่อให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service)
(การเสนอของบประมาณจากองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น)



กลุ่มนโยบายและแผน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสงขลา เขต 2

โทร 074- 258706

โทรสาร 074 -258706



กลุ่มนโยบายและแผน สพ.สงขลา เขต 2

ขั้นตอนการเสนอของบประมาณ จากองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น

ขั้นตอนการให้บริการเจ้าหน้าที่ของรัฐ

STEP 1 สถานศึกษายื่นขอรับบริการ เสนอโครงการผ่านช่องทางระบบ
สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (My office) สพ.สงขลา 2

STEP 2 งานสารบรรณกลางรับลงทูละเบียงนส่งต่องานสารบรรณ
กลุ่มนโยบายและแผน เมื่อส่งต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ (3 นาที)

STEP 3 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบโครงการ/งบประมาณ หากถูกต้อง
ดำเนินการบันทึกเสนอผู้บังคับบัญชา หากเกิดข้อผิดพลาด ดำเนินการแจ้ง
สถานศึกษาเพื่อปรับแก้ใบโครงการและเสนอโครงการมาใหม่อีกครั้ง (5 นาที)

STEP 4 สารบรรณกลุ่มนโยบายและแผนตรวจสอบความถูกต้อง
ออกเลขหนังสือลงทูละเบียงหนังสือนำส่งยัง อปท.
หรือเตรียมพร้อมสถานศึกษามารับหนังสือนำส่งองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น
(3 นาที)



ผู้ให้บริการ

นางสาวเรวดี แก้วอุทัย

ผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน

โทร. 0886716787

คำนำ

คู่มือการให้บริการปฏิบัติราชการ ตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการ ทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อให้บริการประชาชน ผู้รับบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เรื่องการเสนอของบประมาณจากองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ของกลุ่มนโยบายและแผน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสงขลา เขต ๒ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากรในกลุ่มงานการ ให้บริการ และเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงาน ในการให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ สร้างสัมพันธที่ดีกับผู้มาขอรับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

กลุ่มนโยบายและแผน

สารบัญ

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

๓. คำจำกัดความ

การให้บริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจซึ่งเป็นสิ่งที่ดี การบริการถือเป็นหน้าตาขององค์กร บริการดีภาพลักษณ์ขององค์กรจะดีไปด้วย

ผู้รับบริการ หมายถึง บุคลากรในสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสงขลา เขต ๒ ทุกคนและทุกสถานศึกษา ที่เกี่ยวข้องโดยตรง รวมทั้งหน่วยงานรัฐและเอกชนองค์กรที่เกี่ยวข้อง

ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่กลุ่มนโยบายและแผนที่ได้รับมอบหมายตามอำนาจและหน้าที่

ขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการ หมายถึง ข้อกำหนด หรือขั้นตอนในกระบวนการทำงาน กระบวนการให้บริการ ซึ่งมีระยะเวลาในการกำหนดไว้ชัดเจน ในงานที่ให้บริการ ระยะเวลาจะแตกต่างกันไปตามงานที่ให้บริการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อการเข้ารับบริการ

การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์(e-Service) หมายถึง กลุ่มนโยบายและแผนให้บริการ
สถานศึกษา ในการพิจารณาเห็นชอบ / อนุมัติโครงการสถานศึกษาที่เสนอ ผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษา
สพป. สงขลา เขต ๒ ให้ความเห็นชอบ / อนุมัติ โดยในการจัดส่งหนังสือไป – กลับ ระหว่างสถานศึกษา กับ
สำนักงานเขตพื้นที่ ด้วยระบบ My office

บทที่ ๒ งานการให้บริการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสงขลา เขต ๒ โดย กลุ่มนโยบายและแผน มีแนวทางวิธีการให้บริการ ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พระราชบัญญัติบริหารราชการแผ่นดิน กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ และกฎหมายที่กำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อให้ผู้รับบริการ เกิดความพึงพอใจในการรับบริการที่สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ได้ประโยชน์ คุ่มค่า และให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีความมั่นคง ปลอดภัย ตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.๒๕๖๕ ซึ่งมีการมุ่งหมายให้มีการเปลี่ยนแปลงการทำงานภาครัฐเป็นระบบดิจิทัล โดยมีหลักการสำคัญอย่างน้อย ๒ ประการ ได้แก่

๑. การให้การอนุมัติข้อมูล อนุญาต จดทะเบียนและการแจ้งตามกฎหมายต่างๆ
๒. ข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐทั้งภายในและภายนอกถูกต้อง สามารถกระทำได้โดยวิธีการอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕

* มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๘ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

* พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.๒๕๖๕

ขั้นตอนการให้บริการ

- ๑) สถานศึกษายื่นขอรับบริการ โดยจัดทำหนังสือพร้อมโครงการขอสนับสนุนงบประมาณจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะเสนอขออนุมัติ / ขอความเห็นชอบจากผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสงขลา เขต ๒ ผ่านช่องทางระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (My office) ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสงขลา เขต ๒
- ๒) งานสารบรรณกลาง (กลุ่มอำนาจการ) รับลงทะเบียนและจัดส่งให้กลุ่มนโยบายและแผน
- ๓) งานสารบรรณกลุ่ม (กลุ่มนโยบายและแผน) รับลงทะเบียนและจัดส่งให้ผู้รับผิดชอบเรื่องขอสนับสนุนงบประมาณจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- ๔) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบรายละเอียดโครงการ กิจกรรม งบประมาณ
 - ๔.๑) กรณีถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ บันทึกเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาเห็นชอบ / อนุมัติ ตามแต่กรณีในโครงการและลงนามในหนังสือส่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 - ๔.๒) กรณีไม่ถูกต้อง ไม่สมบูรณ์ แจ้งให้สถานศึกษาดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง และนำเสนอใหม่ ต่อผู้บังคับบัญชาต่อไป
- ๕.) สารบรรณกลุ่ม (กลุ่มนโยบายและแผน) ออกเลขหนังสือ
 - ๕.๑) จัดส่งให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 - ๕.๒) จัดส่งคืนให้สถานศึกษา (My office)
 - ๕.๓) สถานศึกษาขอมารับเอกสารด้วยตนเอง

แผนผังการดำเนินงาน การเสนอของบประมาณ จากองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น

ลำดับ	การดำเนินการ	ระยะเวลา
๑.	สถานศึกษาจัดทำโครงการเพื่อเสนอของบประมาณ	
๒.	ส่งโครงการไปยังสพป. เพื่อขอความเห็นชอบจากผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษา	
๓	สารบัญญัติกลางลงทะเบียนรับ	
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 โต๊ะทำงานจัดเป็นระเบียบและไม่มีสิ่งของเกิความจำเป็น มีแสงสว่างเพียงพอ
๒. จัดระเบียบระบบเอกสารเรียบร้อย
๓. มีจุดบริการที่เหมาะสมแก่ผู้มารับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ บริการน้ำดื่ม มุมหนังสือ
๔. สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

ด้านบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่

๑. แต่งกายสุภาพเรียบร้อยถูกระเบียบ
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

.....

.....

.....