

คู่มือการให้บริการ

ศูนย์บริการ

One Stop Service

กลุ่มอำนวยการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 3

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ยิ้มง่าย ไหว้สวย รวยบริการ ประสาน (งาน) ด้วยใจ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 3 มีภารกิจในการ สนับสนุน ส่งเสริม ให้บริการ แก่สถานศึกษาและบุคลากรในสังกัด ถือเป็นภารกิจสำคัญ และเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ขอรับบริการ ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 3 จึงมีแนวคิดในการจัดตั้งศูนย์บริการ One Stop Service ดังนี้

แนวคิด

1. ศูนย์บริการ One Stop Service สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 3 โดยผู้รับบริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทางของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกันการให้บริการ ผู้รับบริการจะได้รับการปฏิบัติในฐานะปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานให้บริการแบบเดียวกัน **การนำไปปฏิบัติ** ศูนย์บริการ One Stop Service สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 3 ให้สิทธิผู้ขอรับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ให้บริการตามลำดับคิว ไม่แบ่งแยกตามตำแหน่งและไม่ใช้ความสัมพันธ์ส่วนตัวในการให้บริการ

2. การให้บริการอย่างทันเวลา ศูนย์บริการ One Stop Service สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 3 เล็งเห็นความสำคัญของการให้บริการว่าจะต้องทันเวลา สะดวก รวดเร็ว

การนำไปปฏิบัติ ศูนย์บริการ One Stop Service สามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว ใช้เวลาน้อยที่สุด ลดเวลาการรอ โดย

- จัดทำคู่มือการขอรับบริการ ไว้หน้า Web site โดยระบุรายละเอียด ขั้นตอน เอกสารประกอบคำขอ และแบบฟอร์มต่างๆ
- สามารถ Download แบบฟอร์มและกรอกรายละเอียดมาจากโรงเรียน และมาถึงจุดบริการ สามารถยื่นเอกสารได้เลย

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ ศูนย์บริการ One Stop Service สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 3 มองว่า การให้บริการจะต้องมีสถานที่จำนวนการให้บริการอย่างเหมาะสม โดยความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายใดเลย ถ้าสถานที่และจุดบริการไม่ยุติธรรมแก่ผู้มาขอรับบริการ

การนำไปปฏิบัติ ศูนย์บริการ One Stop Service สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 3 จัดสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เพียงพอ อำนวยความสะดวก สร้างบรรยากาศที่ดี ไม่ให้ผู้รับบริการรู้สึกหงุดหงิด และมีจุดบริการเครื่องดื่ม เป็นการสร้างความประทับใจ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจิตสาธารณะและพร้อมที่จะให้บริการด้วยความเต็มใจ

4. การบริการอย่างต่อเนื่องศูนย์บริการ One Stop Service สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 3 การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดถือประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่บริการว่าจะให้บริการหรือยุติการบริการเมื่อใดก็ได้ **การนำไปปฏิบัติ** ศูนย์บริการ One Stop Service สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 3 สามารถให้บริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอและโดยพักกลางวัน

5. การให้บริการอย่างพัฒนา ศูนย์บริการ One Stop Service สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 3 เล็งเห็นว่า การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน คือ จะต้องเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถที่จะทำหน้าที่และพัฒนางานได้มากยิ่งขึ้น โดยใช้ทรัพยากรในปริมาณที่เท่าเดิม

การนำไปปฏิบัติ ศูนย์บริการ One Stop Service สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 3 มีความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงศูนย์บริการ One Stop Service ให้ครบวงจรและมีคุณภาพ

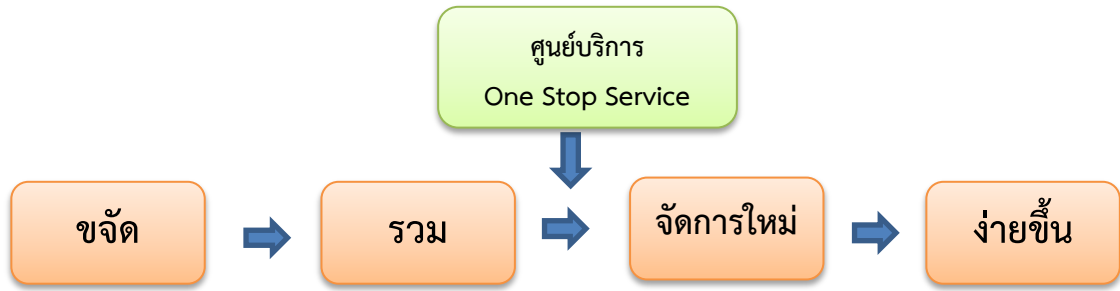
การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)

เป็นการนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการบริการ เช่น การขอมีบัตรข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษา ข้าราชการบำนาญ พนักงานราชการ/การขอหนังสือรับรอง/รับรองตัวบุคคล , หนังสือรับรองสิทธิ์การรักษาพยาบาล , หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย , หนังสือรับรองคำขอกู้สวัสดิการธนาคารอาคารสงเคราะห์ , บริการข้อมูลสารสนเทศ และการขอสินเชื่อประเภทต่างๆ โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การบริการมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น นอกนั้นยังสามารถใช้ระบบ Internet ใช้ในการบริการมากยิ่งขึ้น และสามารถให้บริการได้ตลอดเวลา (Nom Stop Service) ทำให้การบริการในบางขั้นตอนหรือบางเรื่องผู้รับบริการไม่ต้องเดินทางมาที่จุดบริการ การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จจึงเป็นแนวทางที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 3 ได้มีความคิดริเริ่มนำมาปรับใช้เพื่อให้บริการเพื่อให้ทันยุคสมัย

“มองทุกคนที่เข้ามาใช้บริการ ให้เหมือนกับคนในครอบครัว”

การบริการแบบ One Stop Service ใช้แนวคิด 4 ประการ คือ

1. การขจัด คือ จัดและแยกให้เป็นระเบียบ ชัดเจน
2. การรวม คือ การนำงานหลายๆอย่างมาดำเนินการและให้บริการในจุดบริการเดียว
3. การจัดการใหม่ คือ การทำให้ทุกอย่างสะดวก รวดเร็ว หรือเรียกว่าการลดขั้นตอน
4. การทำให้ง่ายขึ้น คือ การดำเนินการแบบรวดเร็ว/เสร็จสิ้นในจุดเดียวแต่อยู่ภายใต้ระเบียบกฎหมาย



การริเริ่มและสร้างสรรค์จากการจัดสถานที่ให้บริการได้สะดวก กว้างขวางและสะดวกสบายเพื่อรองรับการให้บริการแก่ผู้มารับบริการ และการให้บริการ One Stop Service ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครราชสีมา เขต 3 ขึ้นมา สามารถช่วยลดระยะเวลาของการให้บริการให้น้อยลงและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

ดังความหมายของคำว่า “Service” โดยแยกตามตัวอักษร ได้ความหมายของการของ การบริการที่ดี ได้ดังนี้

S = service mind	คือ การมีใจใฝ่บริการ ปราบปรามให้ผู้อื่นพึงพอใจและสุขใจ
E = enthusiasm	คือ การมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ
R = readiness	คือ การมีความพร้อมทั้งบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ที่จะให้บริการ
V = value	คือ การตระหนักถึงคุณค่าในงานบริการ
I = interested	คือ มีความสนใจ ใส่ใจ ในงานบริการที่ทำด้วยความเต็มใจ
C = cleanliness	คือ มีความสะอาด การบริการที่ดี วัสดุอุปกรณ์ทุกอย่างพร้อม
E = endurance	คือ ความอดทน เพราะงานบริการจะต้องพบปะผู้คนหลากหลาย

อดทนต่อสภาวะอารมณ์

ขั้นตอนการดำเนินการ One Stop Service

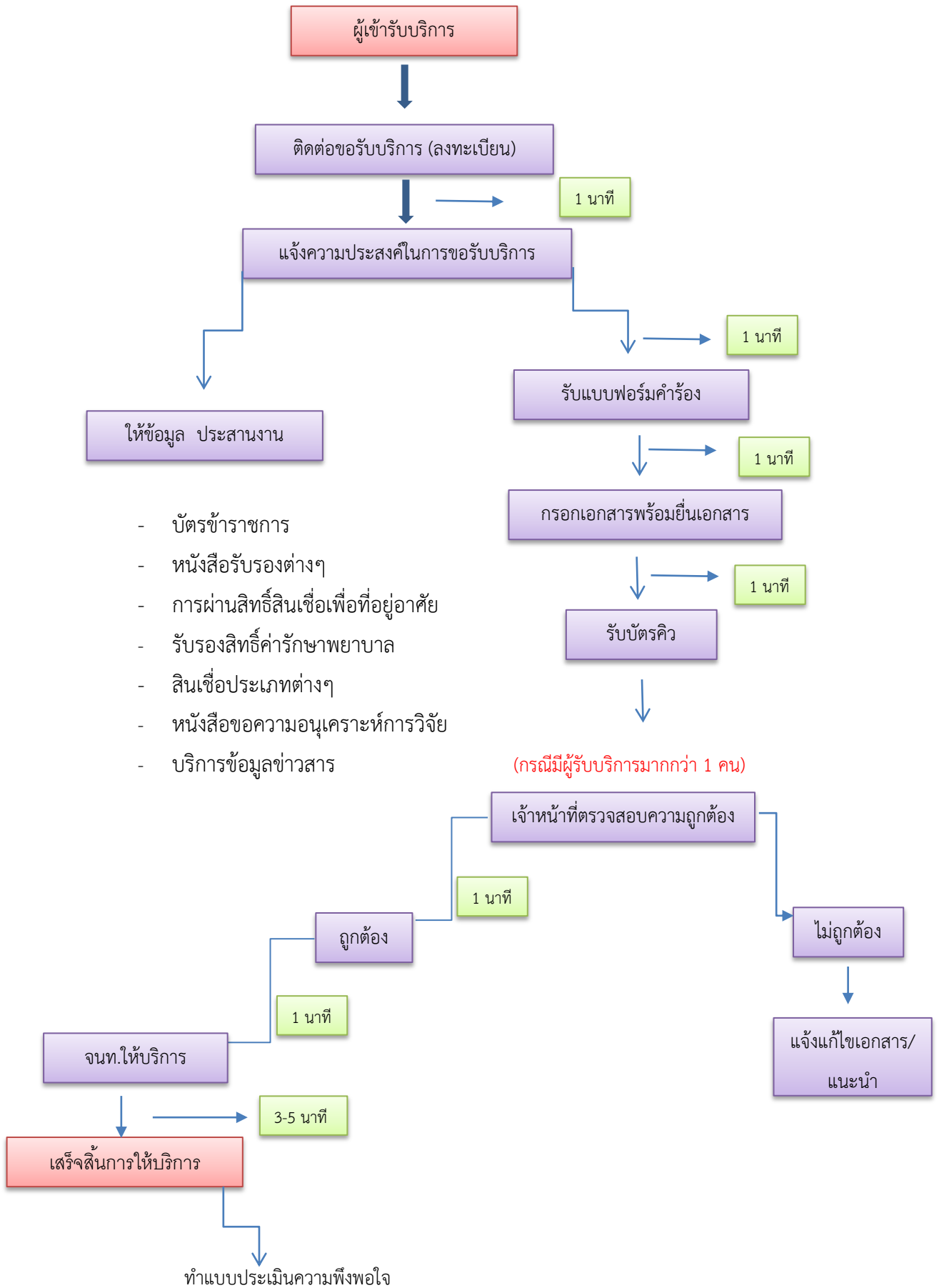
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครราชสีมา เขต 3

- ลงทะเบียนในสมุดผู้ขอรับบริการ
- กรอกข้อมูลในแบบคำขอ
- แสดงบัตรประจำตัวประชาชน/เจ้าหน้าที่ของรัฐ พร้อมเอกสารประกอบ
- เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารและดำเนินการตามคำขอ
- ลงลายมือรับเอกสาร

จุดบริการ One Stop Service

- หนังสือรับรองเงินเดือน/รับรองตัวบุคคล/หนังสือจัดตั้งโรงเรียน
- การขอทำบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ/บัตรข้าราชการบำนาญ
- หนังสือรับรองสิทธิ์การรักษาพยาบาล
- หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย
- หนังสือรับรองคำขอกู้เงินสวัสดิการเพื่อที่อยู่อาศัย
- บริการข้อมูลสารสนเทศ

ขั้นตอนการดำเนินการ



ช่องทางให้บริการ

จุด One Stop Service กลุ่มอำนาจการ

ค่าธรรมเนียมในการให้บริการ

ไม่มีค่าธรรมเนียม

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

1. พระราชบัญญัติประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ พ.ศ. 2542
2. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
3. หลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยวิธีการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล พ.ศ. 2553
4. ระเบียบการหักเงินเดือนของกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2551
5. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ร่วมกับ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ทำข้อตกลงโครงการเงินกู้เพื่อสวัสดิการสำหรับบุคลากรของรัฐแบบไม่ดำรงเงินฝาก ลงวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2555
6. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานได้ลงนามกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ในข้อตกลงโครงการสวัสดิการเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย ประเภทโครงการไม่มีเงินฝาก