



คู่มือการให้บริการ

ศูนย์บริการร่วม One Stop Service

ผู้รับผิดชอบงาน

นางยุวรา สายเสมา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

อุบลราชธานีเขต ๔

คำนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางให้ส่วนราชการต้องปฏิบัติราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและแนวปฏิบัติ ราชการหนึ่งที่มีผลสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น คือลดขั้นตอนและระยะเวลาของการปฏิบัติราชการที่ไม่จำเป็น ประกอบมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2546 ให้ส่วนราชการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ เพื่อให้การบริการ ประชาชนมีประสิทธิภาพและคุณภาพยิ่งขึ้น เพื่อกระตุ้นให้ส่วนราชการเพิ่มความเอาใจใส่ต่อการปรับปรุง การบริการภาครัฐไปสู่การบริการที่มีมาตรฐานเท่าเทียมกัน ระดับสากล เป็นที่ยอมรับและเชื่อถือของ ประชาชน

การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 4 เป็นการนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องให้มารวมอยู่ใน สถานที่เดียวกัน ในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จในขั้นตอนเดียวหรือเสร็จในจุดให้บริการเดียว โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การบริการมีความรวดเร็ว ช่วยลดระยะเวลาของการทำงานให้น้อยลง

คู่มือการปฏิบัติงาน One Stop Service เล่มนี้ มีรายละเอียดของกระบวนการงานในการให้บริการ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารบ้านเมืองที่ดี หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะประโยชน์ต่อ ผู้ปฏิบัติงาน ผู้สนใจ และผู้ที่เกี่ยวข้อง

นางยุวภา สายเสมา

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	๗
ความเป็นมา	1
กระบวนการงาน	2
งานขอทำบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ	3
การขอหนังสือรับรอง	5
การขอหนังสือรับรองสิทธิการรักษาพยาบาล	6
การขอเบิกเงินสวัสดิการการรักษาพยาบาล	8
การขอเบิกเงินสวัสดิการการศึกษาสำหรับบุตร	10
การขอหนังสือรับรองเงินเดือนข้าราชการบำนาญ	12

ความเป็นมา

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางให้ส่วนราชการต้องปฏิบัติราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและแนวปฏิบัติราชการหนึ่งที่มีผลสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น คือลดขั้นตอนและระยะเวลาของการปฏิบัติราชการที่เกินจำเป็น ประกอบกับมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2546 ให้ส่วนราชการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ เพื่อให้การบริการประชาชนมีประสิทธิภาพและคุณภาพยิ่งขึ้น เพื่อกระตุ้นให้ส่วนราชการเพิ่มความเอาใจใส่ต่อการปรับปรุงบริการภาครัฐไปสู่การบริการที่มีมาตรฐานเท่าเทียมระดับสากล เป็นที่ยอมรับและเชื่อถือของประชาชน

คำนิยาม/ความหมาย

การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ การนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องให้มารวมอยู่ในสถานที่เดียวกัน ในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จในขั้นตอนเดียวหรือเสร็จในจุดให้บริการเดียว โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การบริการมีความรวดเร็วขึ้น ช่วยลดระยะเวลาของการให้บริการให้น้อยลง แทนที่จะส่งต่องานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการซึ่งจะต้องใช้เวลาในการเดินทางของเอกสารระหว่างหน่วยงานมาก เป็นการนำเจ้าหน้าที่ของหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มาทำงานรวมอยู่ที่จุดเดียวกัน เพื่อให้การส่งต่องานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว

คำจำกัดความ

การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

กลุ่มเป้าหมาย

ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างประจำ ข้าราชการบำนาญ ประชาชนทั่วไป

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้มาใช้บริการ ณ จุดบริการ One Stop Service ในที่นี้คือข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างประจำ ข้าราชการบำนาญ ประชาชนทั่วไป

เจ้าหน้าที่

ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ ณ จุดบริการ One Stop Service

การวัดความพึงพอใจ

เพื่อศึกษาความพึงพอใจและหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการโดยการใช้แบบสอบถาม เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงาน

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการ ไม่ต้องเสียเวลาในการติดต่อและรอคอยเป็นระยะเวลานาน เป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการและยังเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายของหน่วยงาน โดยสามารถที่จะให้บริการร่วมกัน ทั้งในด้านสถานที่ บุคลากรและเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ

ขอข่ายและภารกิจ

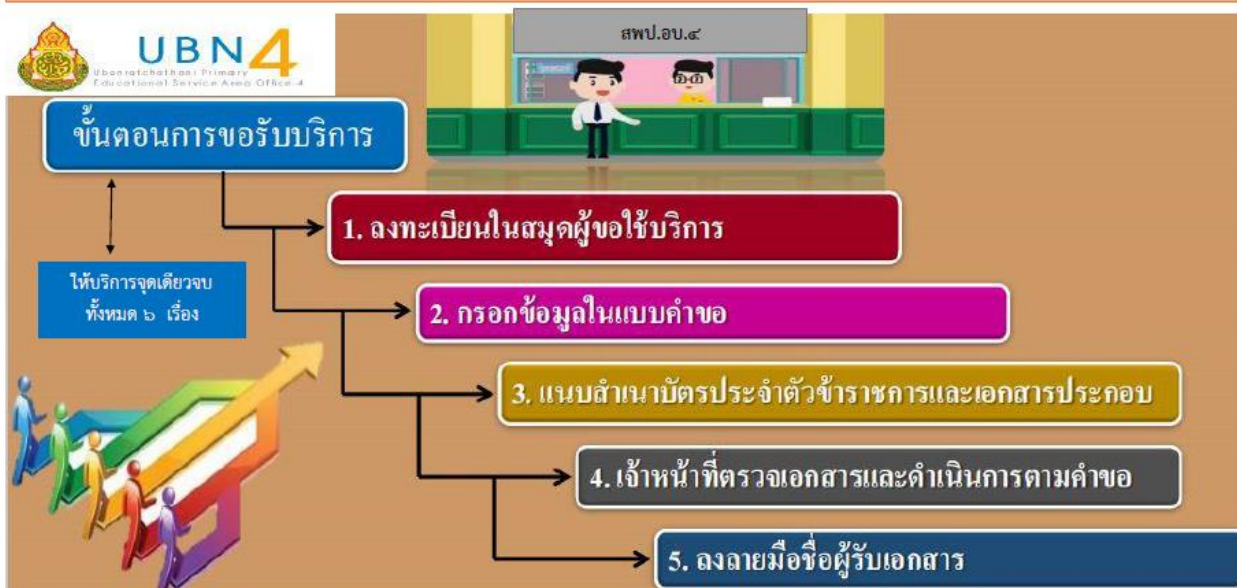
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 4 ได้จัดตั้งศูนย์บริการ ณ จุดเดียว (One Stop Service) โดยมีขอข่ายงานที่ได้กำหนดไว้ คือ

1. การขอทำบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ
2. การขอหนังสือรับรองเงินเดือนของข้าราชการ
3. การเบิกสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล
4. การเบิกเงินสวัสดิการการศึกษาบุตร
5. การขอหนังสือรับรองมีสิทธิรับเงินค่ารักษาพยาบาล
6. การขอหนังสือรับรองเงินเดือนของข้าราชการบำนาญ

มาตรฐานการให้บริการ

ลำดับ	กระบวนการ	ขั้นตอน	ระยะเวลา/นาที่	กลุ่มที่รับผิดชอบ
1	การขอทำบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ	4	7	บริหารงานบุคคล
2	การขอหนังสือรับรองเงินเดือนของข้าราชการ	6	5	บริหารงานบุคคล
3	การเบิกสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล	4	5	บริหารงานบุคคล
4	การเบิกเงินสวัสดิการการศึกษาบุตร	4	5	บริหารการเงิน และสินทรัพย์
5	การขอหนังสือรับรองมีสิทธิรับเงินค่ารักษาพยาบาล	6	5	บริหารการเงิน และสินทรัพย์
6	การขอหนังสือรับรองเงินเดือนของข้าราชการบำนาญ	6	5	บริหารการเงิน และสินทรัพย์

ศูนย์บริการร่วม One Stop Service



1. ชื่อกระบวนการงาน

งานขอทำบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ

2. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นแนวปฏิบัติการดำเนินการขอทำบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ

3. ขอบเขตของงาน

ตามพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ พ.ศ. 2542 และ ข้อ 5 (5.1) แห่งระเบียบกระทรวงศึกษาธิการ ว่าด้วยบัตรประจำลูกจ้างประจำ พ.ศ. 2531 ให้ข้าราชการบำนาญและลูกจ้างประจำ มีบัตรประจำตัวได้ สำหรับพนักงานราชการสามารถขอมีบัตรประจำตัวได้นับแต่เริ่มสัญญาจ้างจนถึงวันสิ้นสุดสัญญาจ้าง

4. คำจำกัดความ

“เจ้าหน้าที่ของรัฐ” หมายถึง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ ข้าราชการบำนาญ

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ข้าราชการ ลูกจ้างประจำและข้าราชการบำนาญ และพนักงานราชการ หากประสงค์ขอมีบัตรประจำตัวให้ยื่นคำขอมีบัตรตามพ.ร.บ. บัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ พ.ศ. 2542 พร้อมรูปถ่าย ขนาด 2.5x3 ซม. จำนวน 2 แผ่น จากโรงเรียนต้นสังกัดหรือมายื่นคำขอมีบัตรได้ที่ ห้อง One Stop Service สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 4
- เจ้าหน้าที่รับเรื่องตรวจสอบเอกสาร จัดทำบัญชีควบคุมการออกบัตร โดยแยกเป็น ข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ/พนักงานราชการ และข้าราชการบำนาญ จัดพิมพ์บัตรด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ตรวจสอบ ตีรูปถ่าย ประทับตรา และมอบบัตรให้ผู้ยื่นขอมีบัตรต่อไป

แผนภูมิแสดงขั้นตอนการขอมีบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ข้าราชการ ลูกจ้างพนักงานราชการ ยื่นคำร้องขอมีบัตรตามแบบ พร้อมหลักฐานดังนี้

1. บัตรเดิม/สำเนาใบแจ้งความหาย
2. สำเนาทะเบียนบ้าน หรือสำเนาบัตรประชาชน
3. รูปถ่าย 1 นิ้ว จำนวน 2 แผ่น
4. หลักฐานอื่น ๆ เช่น สำเนาใบเปลี่ยนชื่อ สกุล คำสั่งย้าย



ตรวจสอบหลักฐาน (2 นาที)



ดำเนินการออกบัตรประจำตัว (5 นาที)

1. ออกเลขบัตรข้าราชการ และบันทึกในทะเบียนคุม
2. จัดพิมพ์บัตร
3. ติดรูปถ่าย
4. ประทับตรา

1. ชื่อกระบวนการงาน

การขอหนังสือรับรองเงินเดือนของข้าราชการ

2. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการขอหนังสือรับรอง

3. ขอบเขตของงาน

ตามระเบียบสำนักตามระเบียบสำนักสำนักงานนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 ส่วนที่ 6 หนังสือเจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ ข้อ 24 หนังสือราชการ

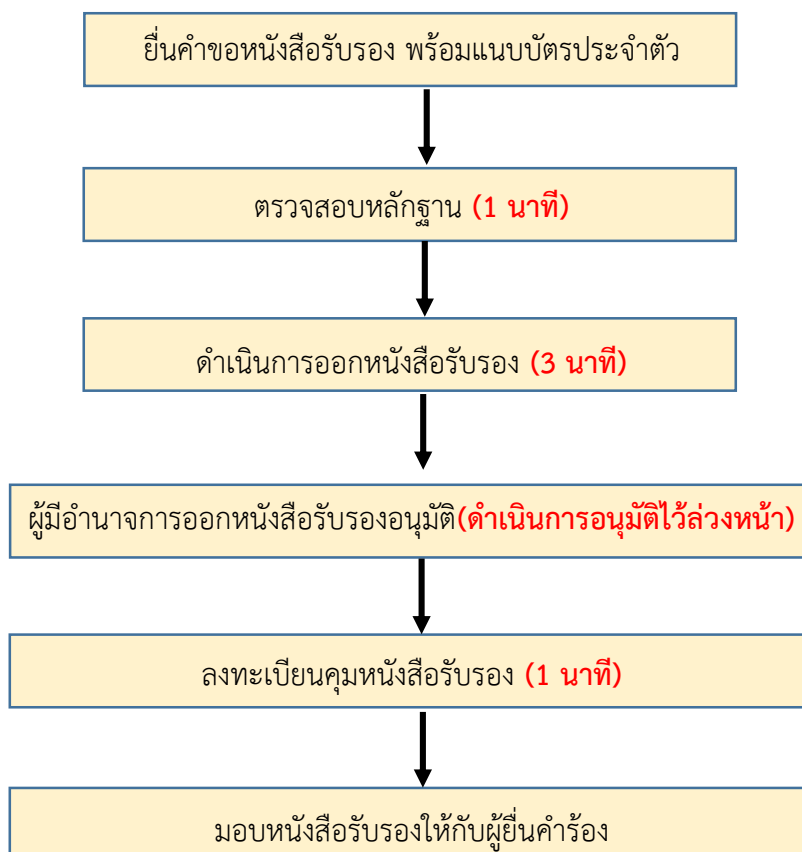
4. คำจำกัดความ

การรับรอง หมายถึง การรับรองบุคคล

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ข้าราชการหากประสงค์ขอหนังสือรับรองให้ยื่นความประสงค์ ที่ห้อง one stop service ซึ่ง สพฐ. ได้มอบอำนาจตามคำสั่ง สพฐ. ที่54/2546 สั่ง ณ วันที่ 22 สิงหาคม พ.ศ. 2546
- เจ้าหน้าที่รับเรื่อง ตรวจสอบเอกสาร จัดทำบัญชีควบคุมการออกหนังสือ จัดพิมพ์หนังสือด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ตรวจสอบ เสนอผู้มีอำนาจลงนาม ออกเลขหนังสือ และมอบหนังสือให้แก่ผู้ยื่นต่อไป

แผนภูมิแสดงขั้นตอนการขอหนังสือรับรองเงินเดือนของข้าราชการ



1. ชื่อกระบวนการงาน

การขอหนังสือรับรองมีสิทธิรับเงินค่ารักษาพยาบาล

2. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการขอหนังสือรับรองสิทธิค่ารักษาพยาบาลของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และข้าราชการบำนาญ

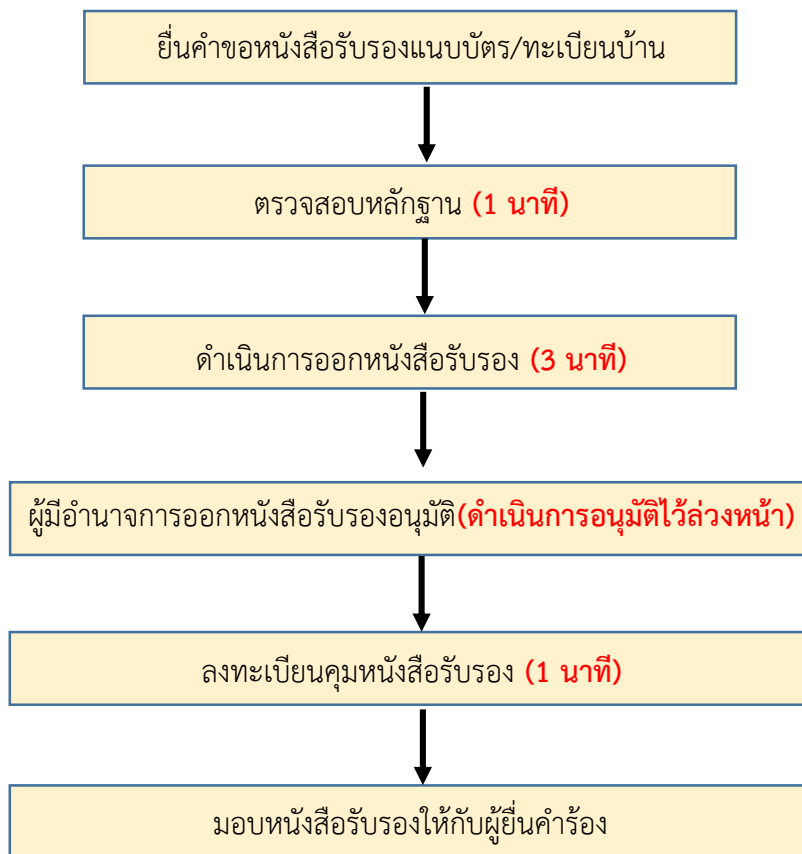
3. ขอบเขตของงาน

- พระราชกฤษฎีกาเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล พ.ศ. 2553
- หลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยวิธีการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล พ.ศ. 2553

4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ข้าราชการ ข้าราชการบำนาญ/ลูกจ้างประจำ ยื่นคำร้องขอหนังสือรับรองสิทธิค่ารักษาพยาบาล ห้อง one stop service โดยแนบหลักฐานดังนี้
 - บัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรข้าราชการบำนาญ
 - ทะเบียนบ้าน
- เจ้าหน้าที่รับเรื่อง
- เจ้าหน้าที่จัดพิมพ์หนังสือรับรอง
- ผู้มีอำนาจลงนาม ออกเลขที่หนังสือ
- ลงทะเบียนคุมหนังสือรับรอง
- มอบหนังสือรับรองให้ผู้ยื่นต่อไป

แผนภูมิแสดงขั้นตอนการขอหนังสือรับรองสิทธิคำรักษาพยาบาล



1. ชื่อกระบวนการ

การขอเบิกเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล

2. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการขอเบิกงานสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และข้าราชการบำนาญ

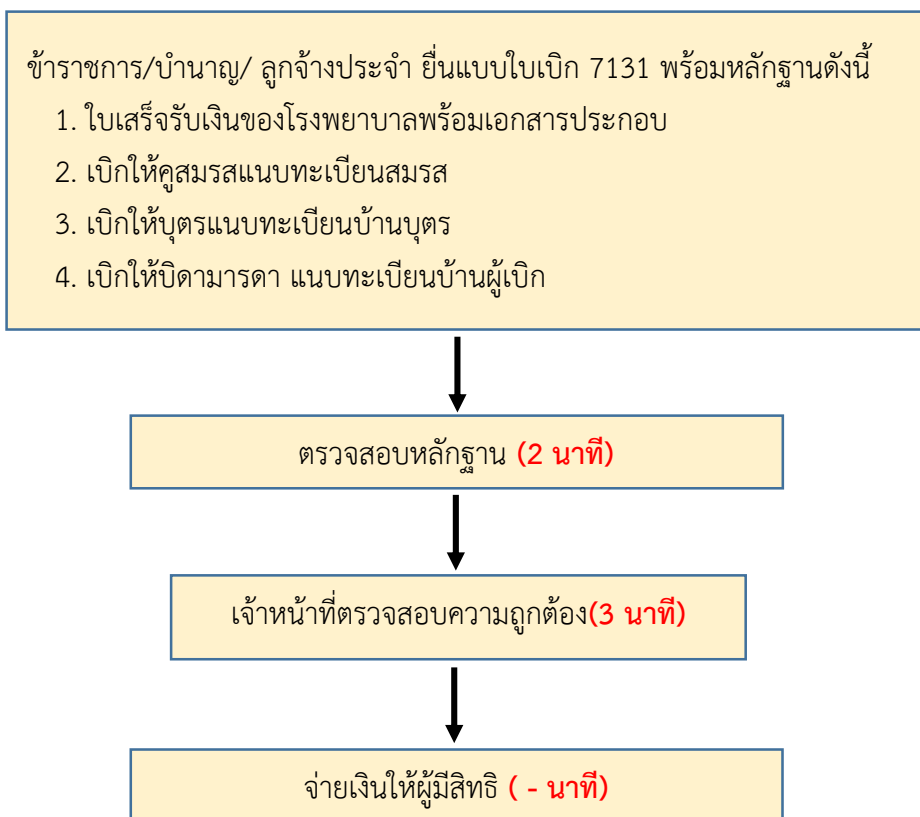
3. ขอบเขตของงาน

- พระราชกฤษฎีกาเงินสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล พ.ศ.2553
- หลักเกณฑ์การทรงการคลัง ว่าด้วยวิธีการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล พ.ศ. 2553

4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ข้าราชการ ข้าราชการบำนาญ/ลูกจ้างประจำ ยื่นแบบใบเบิกเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ที่ห้อง one stop service โดยแนบหลักฐานดังนี้
 - ใบเสร็จรับเงินของโรงพยาบาลพร้อมเอกสารประกอบที่โรงพยาบาลออกให้
 - เบิกให้บุตรแบบทะเบียนบ้านของบุตร
 - เบิกให้คู่สมรสแบบทะเบียนบ้านสมรส
 - เบิกให้บิดาแบบทะเบียนบ้านสมรสและทะเบียนบ้านผู้ใช้สิทธิ
 - เบิกให้มารดาแบบทะเบียนบ้านผู้ใช้สิทธิ
- เจ้าหน้าที่รับเรื่อง
- เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการจ่ายเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลและระเบียบการจ่ายเงินสวัสดิการและลงทะเบียนคุมหลักฐานการจ่ายเงิน
- จ่ายเงินให้ผู้ใช้สิทธิ

แผนภูมิแสดงขั้นตอนการขอเบิกเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล



1. ชื่อกระบวนการ

การขอเบิกเงินสวัสดิการค่าการศึกษาสำหรับบุตร

2. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นแนวปฏิบัติเงินการขอเบิกงานสวัสดิการเกี่ยวกับการศึกษาของบุตร พ.ศ.2523 และที่แก้ไขเพิ่มเติมของข้าราชการ ลูกจ้างประจำและข้าราชการบำนาญ

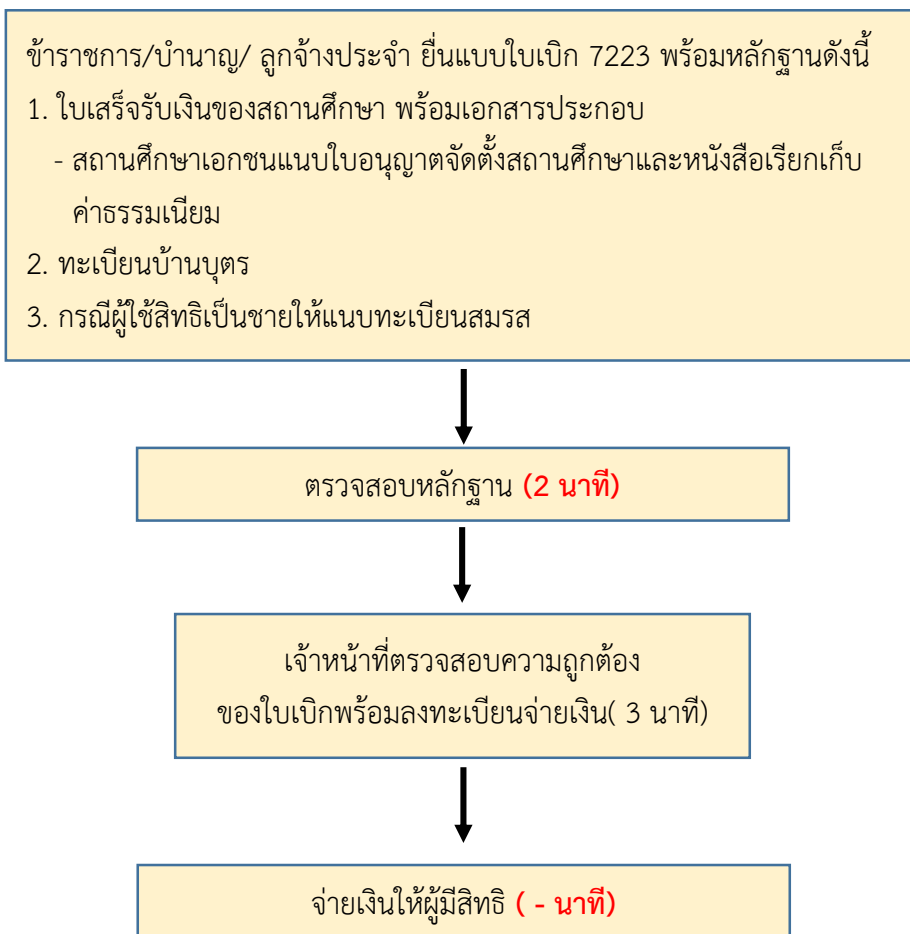
3. ขอบเขตของงาน

พระราชกฤษฎีกาเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการศึกษาบุตร พ.ศ.2523 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ข้าราชการ ลูกจ้างประจำและข้าราชการบำนาญ ยื่นแบบใบขอเบิกงานสวัสดิการการศึกษาของบุตรที่ห้อง one stop service โดยแนบเอกสารดังนี้
 - ใบเสร็จรับเงินของสถานศึกษา พร้อมเอกสารประกอบ
 - สถานศึกษาเอกชนแนบบใบอนุญาตจัดตั้งสถานศึกษาและหนังสือเรียกเก็บค่าธรรมเนียม
 - ทะเบียนบ้านบุตร
 - กรณีผู้ใช้สิทธิเป็นชายให้แนบทะเบียนสมรส
- เจ้าหน้าที่รับเรื่อง ตรวจสอบเอกสาร
- เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการจ่ายเงินสวัสดิการการศึกษาของบุตรและหนังสือสั่งการของกระทรวงการคลังพร้อมลงทะเบียนคุณหลักฐานการจ่ายเงิน
- จ่ายเงินให้ผู้ใช้สิทธิ

แผนภูมิแสดงขั้นตอนการขอเบิกสวัสดิการค่าการศึกษาบุตร



1. ชื่อกระบวนการงาน

การขอหนังสือรับรองเงินเดือนข้าราชการบำนาญ

2. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการขอหนังสือรับรองข้าราชการบำนาญ

3. ขอบเขตของงาน

ตามระเบียบสำนักตามระเบียบสำนักงานนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 ส่วนที่ 6 หนังสือเจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ ข้อ 24 หนังสือราชการ

4. คำจำกัดความ

การรับรอง หมายถึง การรับรองบุคคล

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ข้าราชการหากประสงค์ขอหนังสือรับรองให้ยื่นความประสงค์ ที่ห้อง one stop service ซึ่ง สพฐ. ได้มอบอำนาจตามคำสั่ง สพฐ. ที่ 54/2546 สั่ง ณ วันที่ 22 สิงหาคม พ.ศ. 2546
- เจ้าหน้าที่รับเรื่อง ตรวจสอบเอกสาร จัดทำบัญชีควบคุมการออกหนังสือ จัดพิมพ์หนังสือด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ตรวจสอบ เสนอผู้มีอำนาจลงนาม ออกเลขหนังสือ และมอบหนังสือให้แก่ผู้ยื่นต่อไป

แผนภูมิแสดงขั้นตอนการขอหนังสือรับรองเงินเดือนข้าราชการบำนาญ

