



คู่มือการปฏิบัติงาน One Stop Service

นางณัฐริณี นามสีฐาน



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1

ยิ้มงาม ถามไถ่ ใส่ใจบริการ

คำนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางให้ส่วนราชการต้องปฏิบัติราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและแนวปฏิบัติราชการหนึ่งที่มีผลสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น คือลดขั้นตอนและระยะเวลาของการปฏิบัติราชการที่ไม่จำเป็น ประกอบมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2546 ให้ส่วนราชการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ เพื่อให้การบริการประชาชนมีประสิทธิภาพและคุณภาพยิ่งขึ้น เพื่อกระตุ้นให้ส่วนราชการเพิ่มความเอาใจใส่ต่อการปรับปรุงการบริการภาครัฐไปสู่การบริการที่มีมาตรฐานเท่าเทียมกัน ระดับสากล เป็นที่ยอมรับและเชื่อถือของประชาชน

การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ(One Stop Service) ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1 เป็นการนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องให้มารวมอยู่ในสถานที่เดียวกันในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จในขั้นตอนเดียวหรือเสร็จในจุดให้บริการเดียว โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การบริการมีความรวดเร็ว ช่วยลดระยะเวลาของการทำงานให้น้อยลง

คู่มือการปฏิบัติงาน One Stop Service เล่มนี้ มีรายละเอียดของกระบวนการงานในการให้บริการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารบ้านเมืองที่ดี หวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน ผู้สนใจ และผู้ที่เกี่ยวข้อง

นางณัฐริณี นามสีฐาน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
ความเป็นมา	1
กระบวนการ	2
งานขอทำบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ	4
การขอหนังสือรับรอง	6
การขอหนังสือรับรองสิทธิคำรักษาพยาบาล	8
การขอเบิกเงินสวัสดิการคำรักษาพยาบาล	16
การขอเบิกเงินสวัสดิการการศึกษาสำหรับบุตร	12
การขอหนังสือรับรองข้าราชการบำนาญ	14

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

เพื่อศึกษาความพึงพอใจและหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการโดยใช้แบบสอบถาม เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงาน

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการ ไม่ต้องเสียเวลาในการติดต่อและรอคอยเป็นระยะเวลานาน เป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการและยังเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายของหน่วยงาน โดยสามารถที่จะให้บริการร่วมกัน ทั้งในด้านสถานที่ บุคลากรและเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ

ขอบข่ายและภารกิจ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1 ได้จัดตั้งศูนย์บริการ ณ จุดเดียว (One Stop Service) โดยมีขอบข่ายงานที่ได้กำหนดไว้ คือ

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

มาตรฐานการให้บริการ

ที่	กระบวนการ	ขั้นตอน	ระยะเวลา/ นาที	กลุ่มที่รับผิดชอบ
1	การขอทำบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ	4	7	บริหารงานบุคคล
2	การขอหนังสือรับรองเงินเดือนข้าราชการ	6	5	บริหารงานบุคคล
3	การเบิกสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล	4	5	บริหารการเงินและสินทรัพย์
4	การเบิกสวัสดิการการศึกษาบุตร	4	5	บริหารการเงินและสินทรัพย์
5	การขอหนังสือรับรองค่ารักษาพยาบาล	6	5	บริหารการเงินและสินทรัพย์
6	การขอหนังสือรับรองเงินเดือนข้าราชการ บำนาญ	6	5	บริหารการเงินและสินทรัพย์

1. ชื่อกระบวนการงาน

งานขอทำบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ

2. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นแนวปฏิบัติกรดำเนินการขอทำบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ

3. ขอบเขตของงาน

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

4. คำจำกัดความ

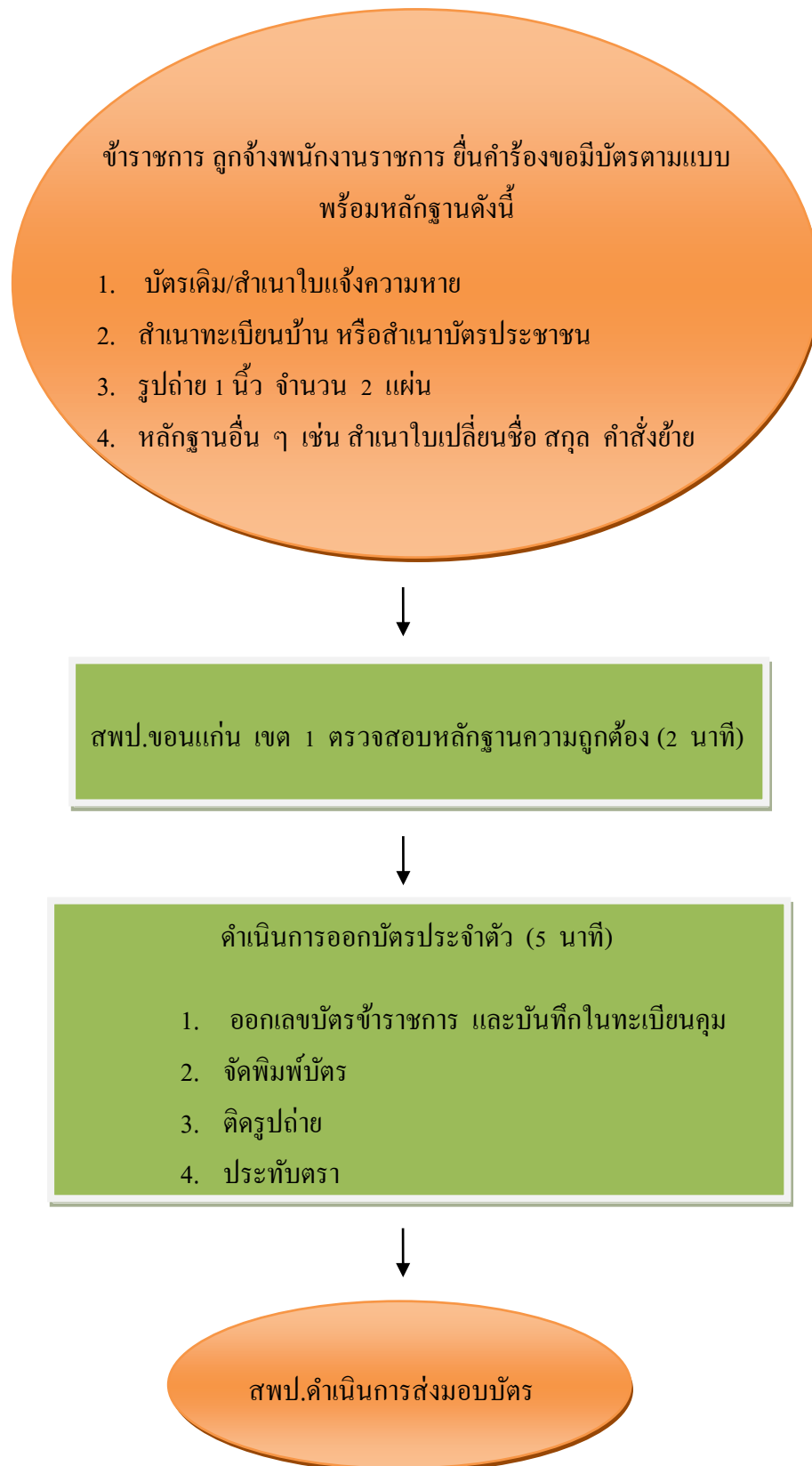
“เจ้าหน้าที่ของรัฐ” หมายถึง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ ข้าราชการบำนาญ

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. ข้าราชการ ลูกจ้างประจำและข้าราชการบำนาญ และพนักงานราชการ หากประสงค์ขอมีบัตรประจำตัวให้ยื่นคำขอมีบัตรตามพ.ร.บ. บัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ พ.ศ. 2542 พร้อมรูปถ่าย ขนาด 2.5x3 ซม. จำนวน 2 แผ่น จากโรงเรียนต้นสังกัดหรือมายื่นคำขอมีบัตรได้ที่ ห้อง One Stop Service สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1

2. เจ้าหน้าที่รับเรื่องตรวจสอบเอกสาร จัดทำบัญชีควบคุมการออกบัตร โดยแยกเป็น ข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ/พนักงานราชการ และข้าราชการบำนาญ จัดพิมพ์บัตรด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ตรวจสอบติดรูปถ่าย ประทับตรา และมอบบัตรให้ผู้ยื่นขอมีบัตรต่อไป

แผนภูมิแสดงขั้นตอนการขอมีบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ



1. ชื่องาน(กระบวนการ) : การขอหนังสือรับรอง

2. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นแนวปฏิบัติการขอหนังสือรับรอง

3.ขอบเขตของงาน

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

4.คำจำกัดความ

การรับรอง หมายถึง การรับรองบุคคล

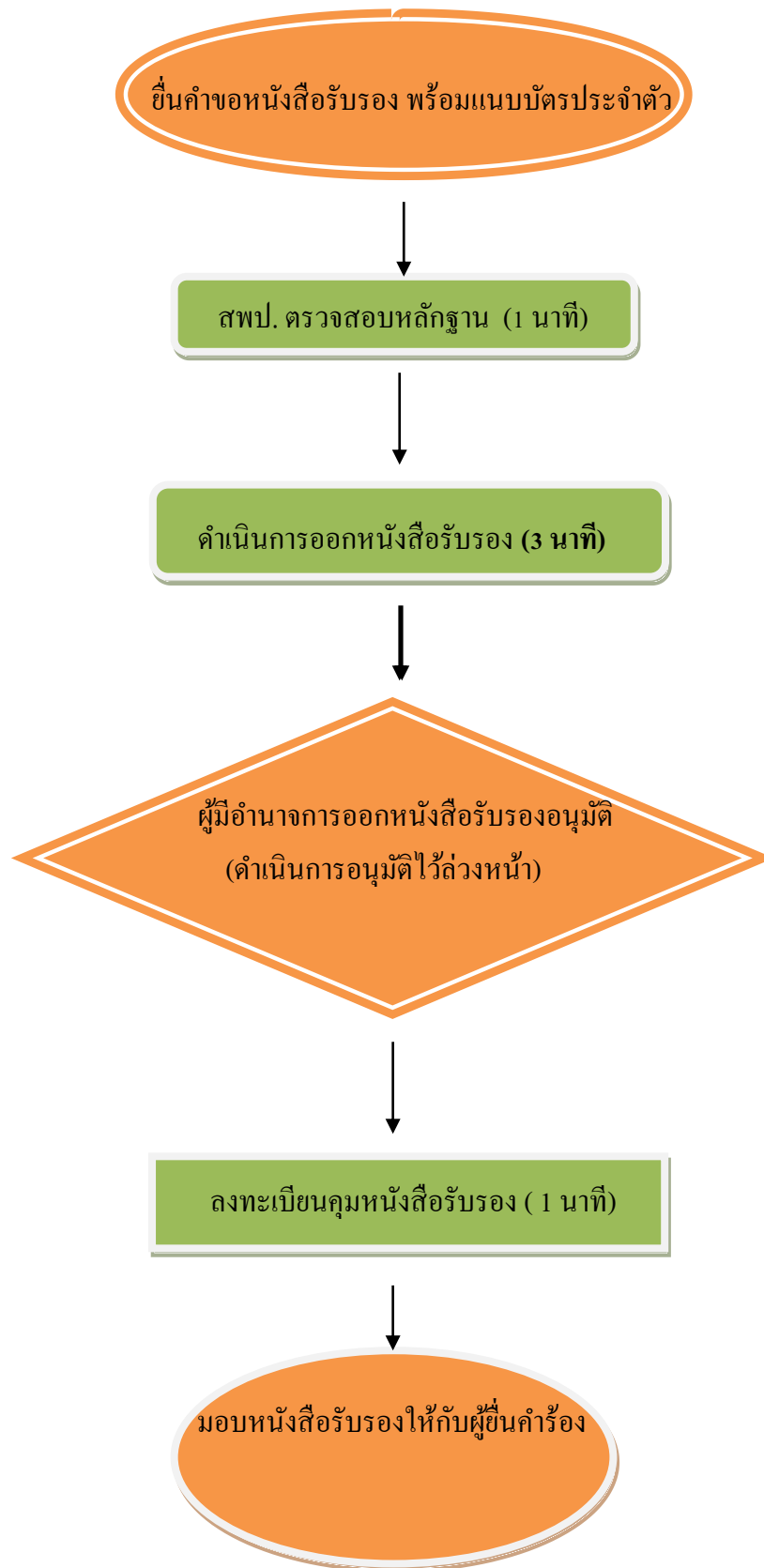
5.ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1.ข้าราชการหากประสงค์ขอหนังสือรับรองให้ยื่นความประสงค์ ที่ห้อง one stop service ซึ่ง สพฐ. ได้มอบอำนาจตามคำสั่ง สพฐ. ที่54/2546 สั่ง ณ วันที่ 22 สิงหาคม พ.ศ. 2546

2.เจ้าหน้าที่รับเรื่อง ตรวจสอบเอกสาร จัดทำบัญชีควบคุมการออกหนังสือ จัดพิมพ์หนังสือด้วย โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ตรวจสอบ เสนอผู้มีอำนาจลงนาม ออกเลขหนังสือ และมอบหนังสือให้แก่ผู้ยื่นต่อไป

6.Flow Chart การปฏิบัติงาน

แผนภูมิแสดงขั้นตอนการขอหนังสือรับรองของข้าราชการ



1. ชื่องาน(กระบวนการ):การขอหนังสือรับรองสิทธิคำรักษาพยาบาล

2. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการขอหนังสือรับรองสิทธิคำรักษาพยาบาลของข้าราชการ ลูกจ้างประจำและข้าราชการบำนาญ

3. ขอบเขตของงาน

3.1 พระราชกฤษฎีกาเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล พ.ศ. 2553

3.2 หลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยวิธีการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการเกี่ยวกับคำรักษาพยาบาล พ.ศ.

2553

4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. ข้าราชการ ข้าราชการบำนาญ/ลูกจ้างประจำ ยื่นคำร้องขอหนังสือรับรองสิทธิคำรักษาพยาบาล ห้อง **one stop service** โดยแนบหลักฐานดังนี้

-บัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรข้าราชการบำนาญ

- ทะเบียนบ้าน

2.เจ้าหน้าที่รับเรื่อง

3.เจ้าหน้าที่จัดพิมพ์หนังสือรับรอง

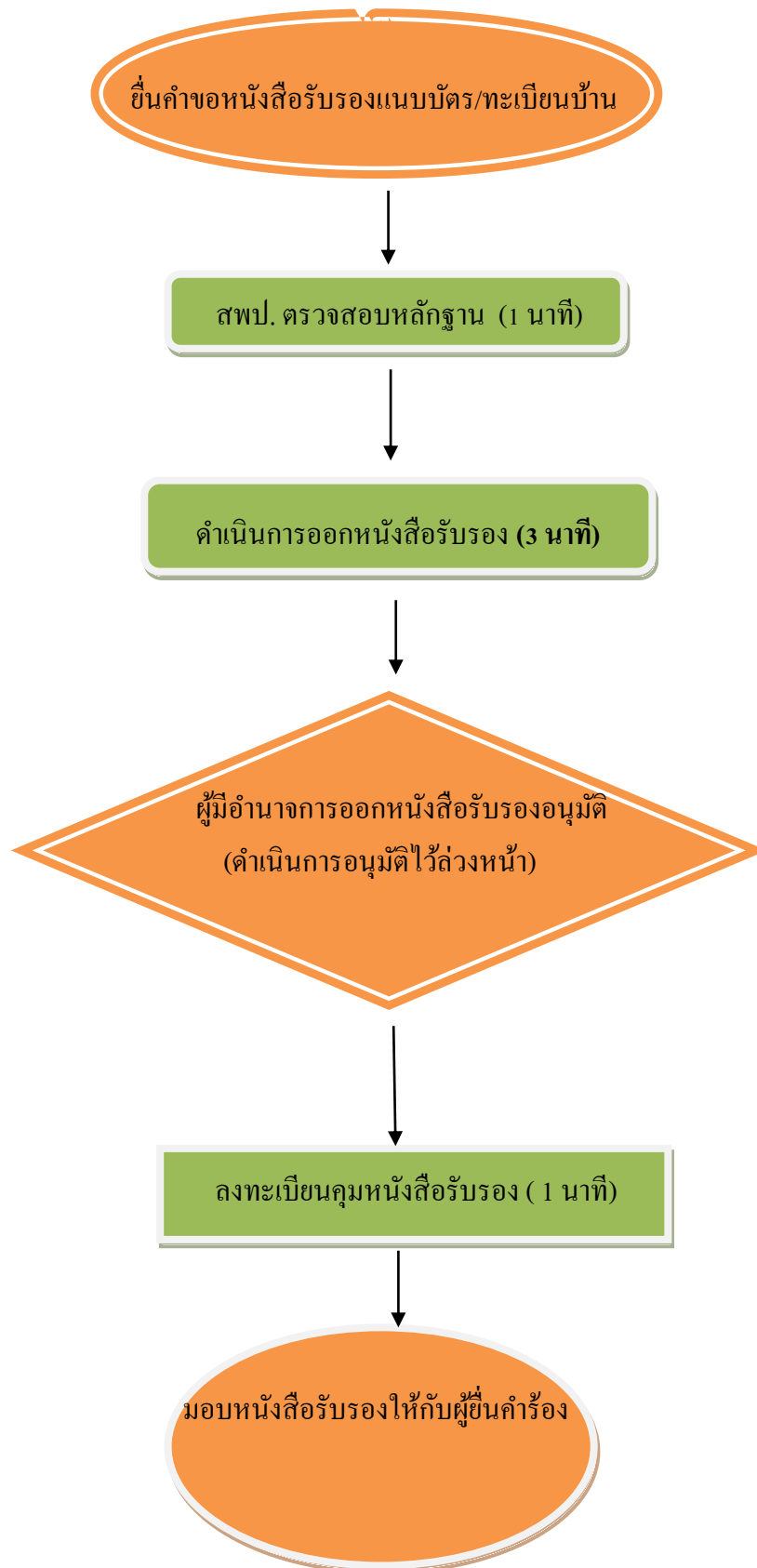
4. ผู้มีอำนาจลงนาม ออกเลขที่หนังสือ

5. ลงทะเบียนคุมหนังสือรับรอง

6.มอบหนังสือรับรองให้ผู้ยื่นต่อไป

5. Flow Chart การปฏิบัติงาน

แผนภูมิแสดงขั้นตอนการขอหนังสือรับรองสิทธิคำรักษาพยาบาล



1. ชื่องาน (กระบวนงาน): การขอเบิกเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล

2. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการขอเบิกงานสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลของข้าราชการ ลูกจ้างประจำและข้าราชการบำนาญ

3. ขอบเขตของงาน

3.1 พระราชกฤษฎีกาเงินสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล พ.ศ. 2553

3.2 หลักเกณฑ์กระทรวงการคลัง ว่าด้วยวิธีการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการเกี่ยวกับค่า

รักษาพยาบาล พ.ศ. 2553

4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. ข้าราชการ ข้าราชการบำนาญ/ลูกจ้างประจำ ยื่นแบบใบเบิกเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล
ที่ห้อง **one stop service** โดยแนบหลักฐานดังนี้

- ใบเสร็จรับเงินของโรงพยาบาลพร้อมเอกสารประกอบที่โรงพยาบาลออกให้
- เบิกให้บุตรแบบทะเบียนบ้านของบุตร
- เบิกให้คู่สมรสแบบทะเบียนบ้านสมรส
- เบิกให้บิดาแบบทะเบียนบ้านสมรสและทะเบียนบ้านผู้ใช้สิทธิ
- เบิกให้มารดาแบบทะเบียนบ้านผู้ใช้สิทธิ

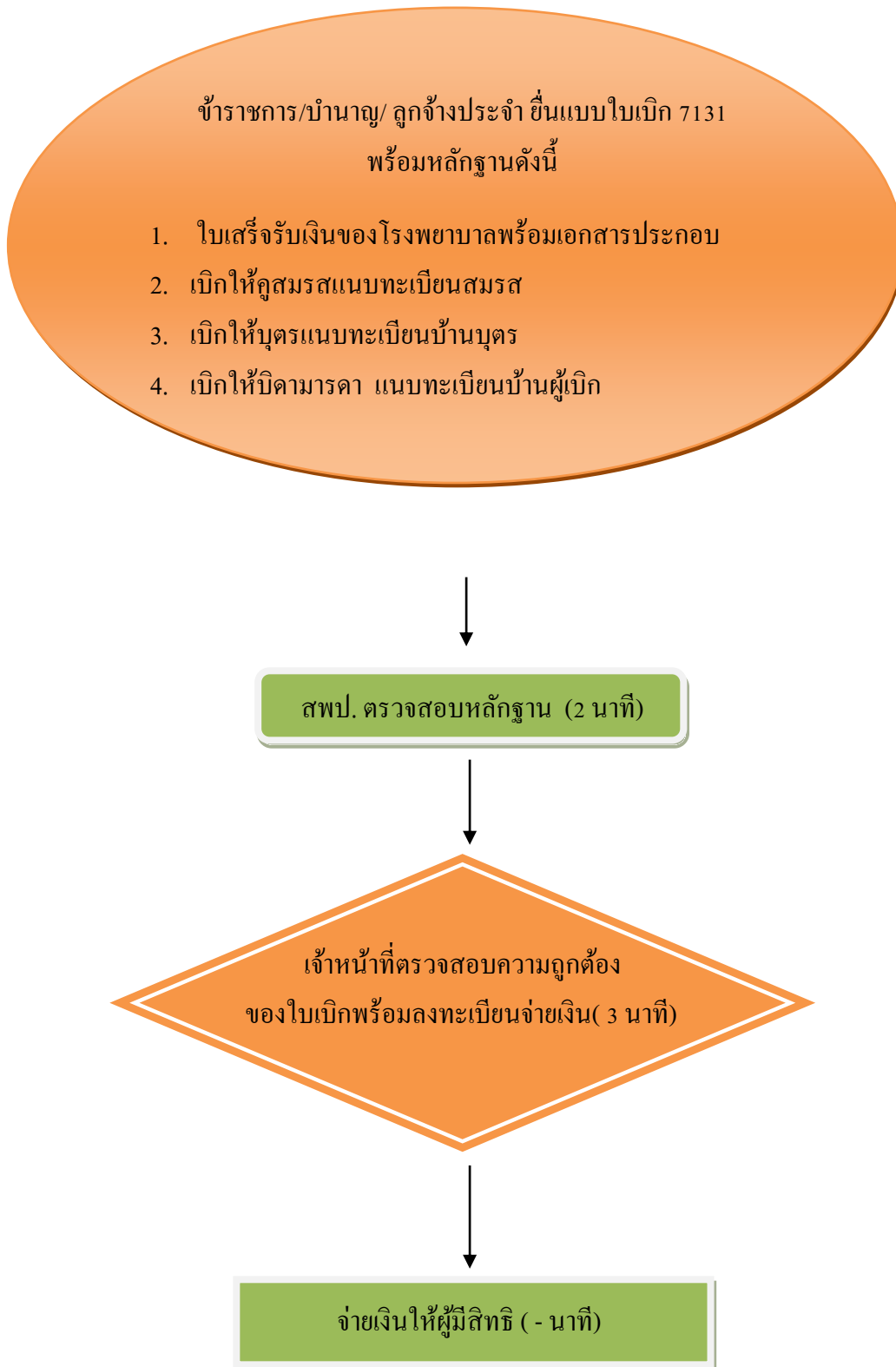
2. เจ้าหน้าที่รับเรื่อง

3. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการจ่ายเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลและระเบียบการจ่ายเงินสวัสดิการและลงทะเบียนคุมหลักฐานการจ่ายเงิน

4. จ่ายเงินให้ผู้มีสิทธิ

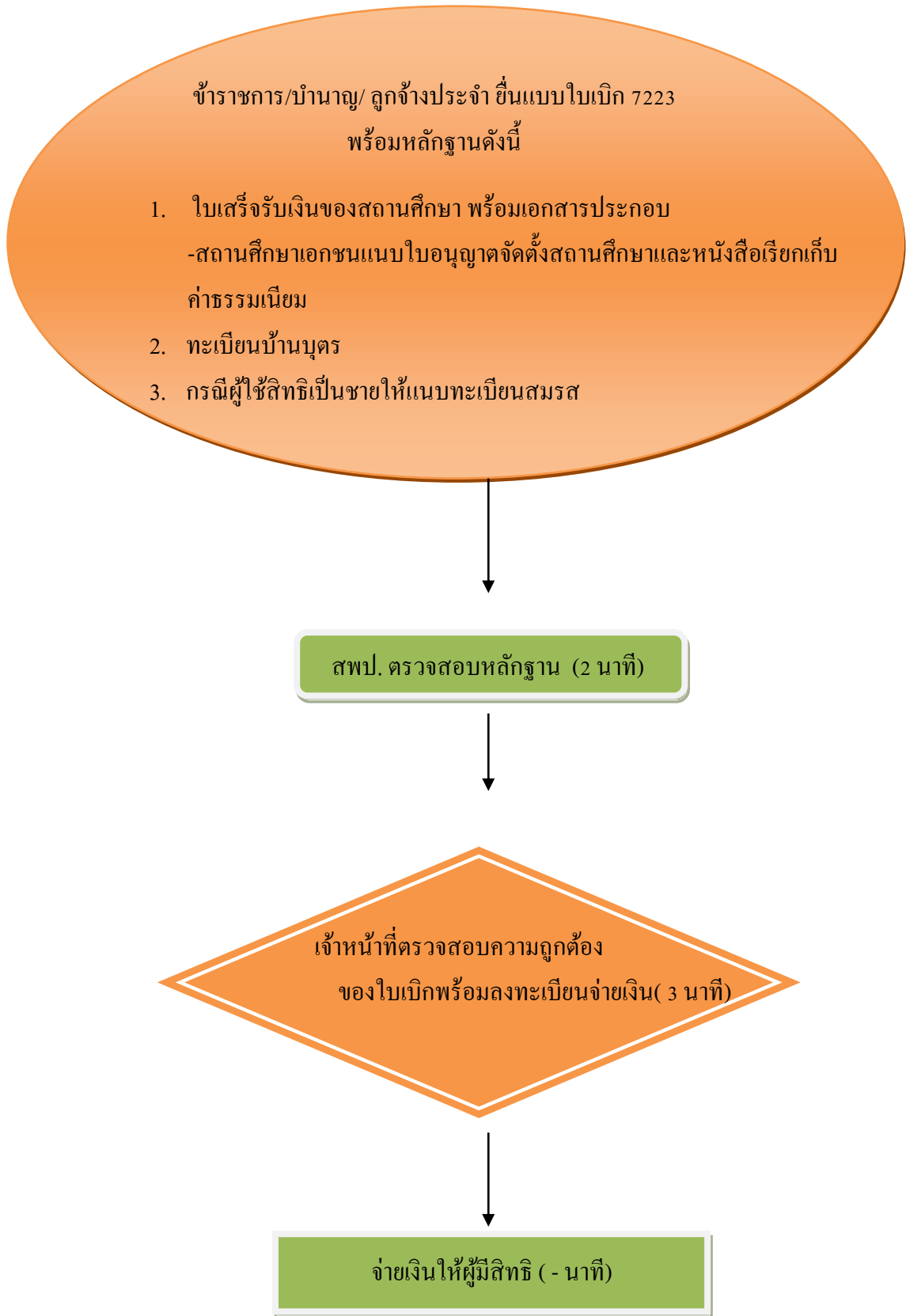
5. Flow Chart การปฏิบัติงาน

แผนภูมิแสดงขั้นตอนการขอเบิกสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล



1. ชื่องาน(กระบวนการ) การขอเบิกเงินสวัสดิการค่าการศึกษาสำหรับบุตร
2. วัตถุประสงค์
เพื่อเป็นแนวปฏิบัติเงินการขอเบิกงานสวัสดิการเกี่ยวกับการศึกษาของบุตร พ.ศ.2523 และที่แก้ไขเพิ่มเติมของข้าราชการ ลูกจ้างประจำและข้าราชการบำนาญ
3. ขอบเขตของงาน
พระราชกฤษฎีกาเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการศึกษาบุตร พ.ศ.2523 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
 - 1.ข้าราชการ ลูกจ้างประจำและข้าราชการบำนาญ ยื่นแบบใบขอเบิกงานสวัสดิการการศึกษาของบุตรที่ห้อง **one stop service** โดยแนบเอกสารดังนี้
 - 1.1 ใบเสร็จรับเงินของสถานศึกษา พร้อมเอกสารประกอบ
 - สถานศึกษาเอกชนแนบบใบอนุญาตจัดตั้งสถานศึกษาและหนังสือเรียกเก็บค่าธรรมเนียม
 - 1.2 ทะเบียนบ้านบุตร
 - 1.3 กรณีผู้ใช้สิทธิเป็นข้าราชการให้แนบทะเบียนสมรส
 - 2.เจ้าหน้าที่รับเรื่อง ตรวจสอบเอกสาร
 3. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการจ่ายเงินสวัสดิการการศึกษาของบุตร และหนังสือสั่งการของกระทรวงการคลังพร้อมลงทะเบียนคุมหลักฐานการจ่ายเงิน
 4. จ่ายเงินให้ผู้ใช้สิทธิ
 5. Flow Chart การปฏิบัติงาน

แผนภูมิแสดงขั้นตอนการขอเบิกสวัสดิการค่าการศึกษาบุตร



1. ชื่องาน(กระบวนการ) : การขอหนังสือรับรองข้าราชการบำนาญ

2. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นแนวปฏิบัติการขอหนังสือรับรองข้าราชการบำนาญ

3. ขอบเขตของงาน

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

4. คำจำกัดความ

การรับรอง หมายถึง การรับรองบุคคล

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1.ข้าราชการหากประสงค์ขอหนังสือรับรองให้ยื่นความประสงค์ ที่ห้อง one stop service ซึ่ง สพฐ. ได้มอบอำนาจตามคำสั่ง สพฐ. ที่54/2546 สั่ง ณ วันที่ 22 สิงหาคม พ.ศ. 2546

2.เจ้าหน้าที่รับเรื่อง ตรวจสอบเอกสาร จัดทำบัญชีควบคุมการออกหนังสือ จัดพิมพ์หนังสือด้วย โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ตรวจสอบ เสนอผู้มีอำนาจลงนาม ออกเลขหนังสือ และมอบหนังสือให้แก่ผู้ยื่นต่อไป

6.Flow Chart การปฏิบัติงาน

แผนภูมิแสดงขั้นตอนการขอหนังสือรับรองข้าราชการบำนาญ

