



การบริการของกลุ่มงานงบประมาณและแผนงาน

โรงเรียนท่าสงครามวิทยา

ประจำปีงบประมาณ 2566

บทนำ

กลุ่มบริหารงานงบประมาณและแผนงานโรงเรียนท่าสงครามวิทยาได้ จัดทำ “คู่มือการให้บริการของกลุ่มบริหารงานงบประมาณและแผนงาน” ขึ้นเพื่อให้ผู้รับบริการ มีความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนและคุณลักษณะในการให้บริการ และมีมาตรฐานการให้บริการที่เป็นแนวทางเดียวกัน อันจะทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความพึงพอใจและประทับใจในบริการของกลุ่มบริหารงานงบประมาณและแผนงานของโรงเรียนท่าสงครามวิทยา

กลุ่มบริหารงานงบประมาณและแผนงานหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือเล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้รับผิดชอบ ในการสร้างวัฒนธรรมที่ดีให้เกิดขึ้นต่อองค์กร และสิ่งสำคัญคือ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความประทับใจต่อกลุ่มบริหารงานงบประมาณและแผนงาน ทั้งในด้านบุคลากร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มอบให้ต่อไป และเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการบริการ และผู้ที่สนใจสามารถนำไปปรับใช้ ในการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กลุ่มบริหารงานงบประมาณและแผนงาน

สารบัญ

สถานที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก	1
มาตรฐานการให้บริการ	1
คุณสมบัติ/คุณลักษณะและการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการที่ดี	1
- บริการที่มีไมตรีจิต	1
- ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิต	1
- ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา	1
- ต้องมีความถูกต้องชัดเจน	1
- การพัฒนาเทคโนโลยี	1
- การติดตามและประเมินผล	1
มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มบริหารงานงบประมาณและแผนงาน	2-5
บทสรุป	6

1. สถานที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก

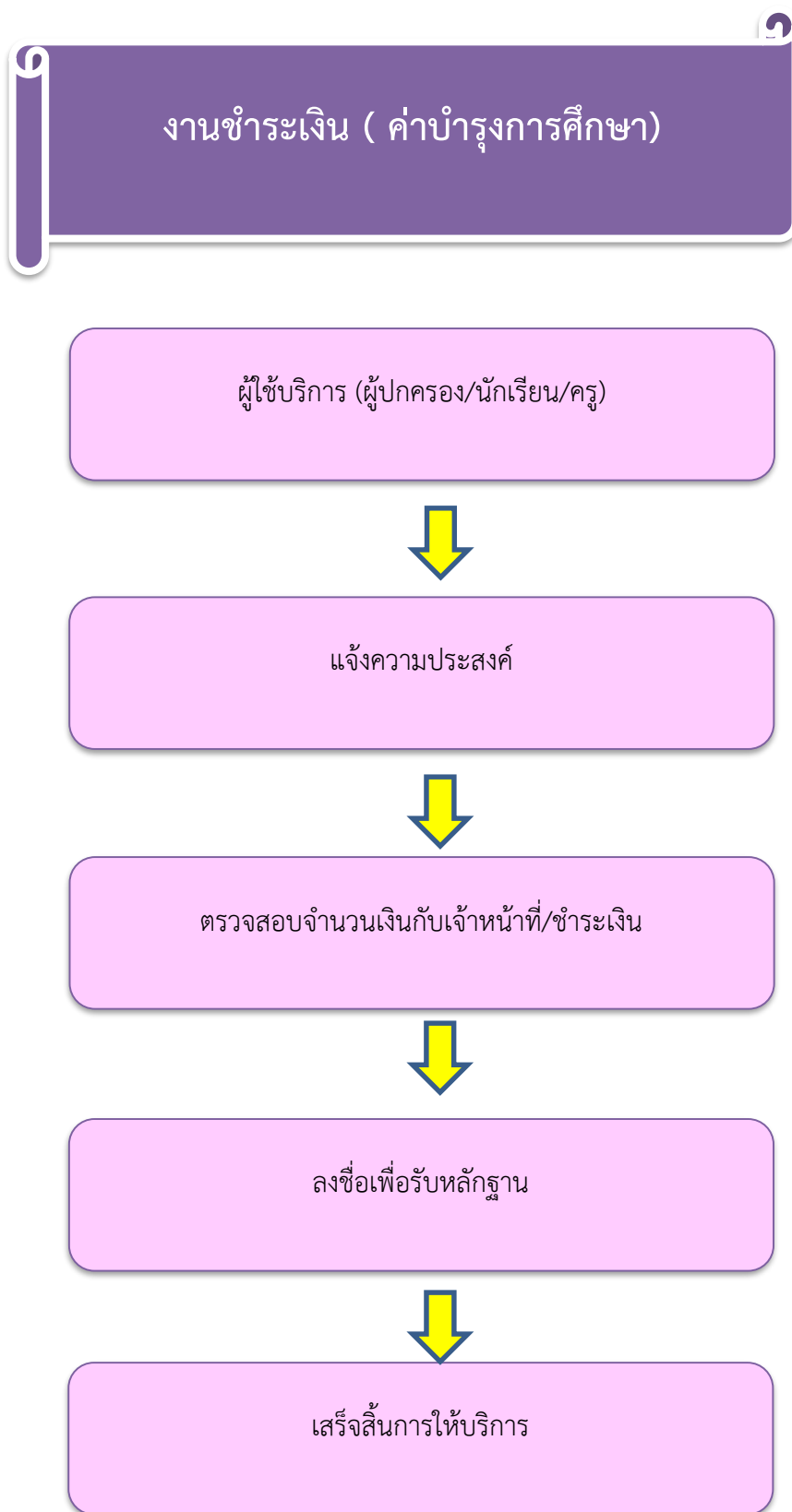
1. จัดจุดบริการให้ผู้รับบริการเข้าถึงได้ง่าย และสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ
2. จัดการสถานที่ทำงานให้พร้อมให้บริการด้วยมาตรฐาน 5 ส
3. มีจุดรับบริการ พร้อมเจ้าหน้าที่ให้บริการติดต่อสอบถาม

2. มาตรฐานการให้บริการ

1. ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเป็นธรรม เสมอภาคเท่าเทียมกันและเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง รวดเร็ว ถูกต้องและประทับใจ
2. ปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ
3. เปิดเผยหลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการไว้เป็นคู่มือ
4. ให้บริการภายในเวลาที่กำหนด
5. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนต่อการให้บริการ

3. คุณสมบัติ/คุณลักษณะและการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการที่ดี

- **บริการที่มีเมตริจิต** การให้บริการที่ดี การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และประทับใจ ที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย
- **ให้ความช่วยเหลือและแสดงเมตริจิต** ทำให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้ปฏิกิริยา ของผู้อื่น เช่น ถ้าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า จะต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษต่อความต้องการ ที่มาติดต่อขอรับบริการ ทั้งสถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ ผู้ที่นั่งใกล้กับผู้รับบริการ ควรหันมายิ้มให้ หรือแสดงอาการทักทายด้วย ไม่ควรก้มหน้าหรือเมินเฉยหา เป็นไม่รู้
- **ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา** โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในภาวการณ์แข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็ว ของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อ จะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่ รวดเร็ว จึงเป็นที่ประทับใจ เพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า
- **ต้องมีความถูกต้องชัดเจน** งานบริการไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสารข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็น ข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนและทันสมัยเสมอ
- **การพัฒนาเทคโนโลยี** เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็ว ในด้าน ประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website Facebook Line
- **การติดตามและประเมินผล** การบริการที่ดีควรมีการติดตาม และประเมินผล ความพึงพอใจ จากผู้รับบริการเป็น ช่วงๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุง แก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมา พัฒนาการให้บริการและพัฒนาต่อไป



งานเบิกค่ารักษาพยาบาล/ค่าเล่าเรียนบุตร

ผู้ใช้บริการ (ผู้ปกครอง/นักเรียน/ครู)



แจ้งความประสงค์



กรอกเอกสารพร้อมแนบหลักฐานการเบิก



ลงชื่อส่งเอกสารกับเจ้าหน้าที่



เจ้าหน้าที่ดำเนินการส่งเอกสารไปยังต้นสังกัด
(สพม สกจนคร)



เสร็จสิ้นการให้บริการ

งานเอกสารแนบเบิก

ผู้ใช้บริการ (ผู้ปกครอง/นักเรียน/ครู)



แจ้งความประสงค์



ยื่นใบเสร็จเพื่อตรวจสอบ



ดำเนินการออกใบแนบเบิก



ตรวจสอบความถูกต้องพร้อมประทับตราโรงเรียน



เสร็จสิ้นการให้บริการ

งานจัดซื้อ/จัดจ้าง

สำรวจความต้องการ/ แจ้งความประสงค์ขอจ้าง



จัดทำใบขอซื้อ-จ้าง



จัดทำใบสั่งซื้อ-สั่งจ้าง



ตรวจสอบวัสดุที่สั่งซื้อ/ ตรวจสอบงานจ้าง



จัดทำใบตรวจรับ



เสร็จสิ้นการให้บริการ



ทำเอกสารตั้งเบิก



จัดทำใบเบิกให้กับผู้เบิก



เสร็จสิ้นการให้บริการ

บทสรุป

การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือ จากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้นผู้ให้บริการหรือบุคลากรของกลุ่มงานงบประมาณ และแผนงานทุกท่าน เป็นผู้ให้บริการทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายใน และภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภท เป็นต้น ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญ ของการให้บริการ เพื่อสร้าง ภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคน และท้ายสุด ผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนา บุคลิกภาพและทัศนคติที่ดี โดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการ เพื่อการพัฒนางองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ

ที่ปรึกษาคณะทำงาน

นายสกุลชัย ศิริ

ผู้อำนวยการโรงเรียนท่าสงครามวิทยา

ประธานคณะทำงาน

นางภัทรทิรา ไชยนา

ครูชำนาญการพิเศษ

คณะทำงาน

- | | |
|--------------------------|-------------|
| 1. นางสาวอลิศรา สัมไพ | ครูชำนาญการ |
| 2. นางสาวมัทธนา นนจันทร์ | ครูชำนาญการ |
| 3. นายธีระพงษ์ แสนปอง | ครู |

ภาคผนวก

1. คู่มือการทำงานของบุคลากรในการให้บริการของกรมบัญชีกลาง ปี 2554