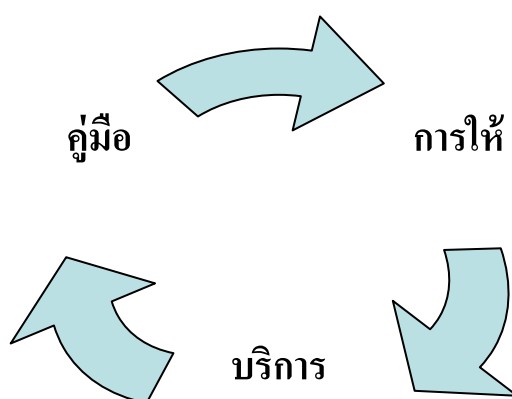


คู่มือ

การอำนวยความสะดวกการให้บริการ
ครู และบุคลากรทางการศึกษา
10 บริการ



งานบริหารทั่วไป กลุ่มอำนวยการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต 2

คำนำ

การบริหารราชการในยุคปัจจุบัน มักจะพูดถึงประสิทธิผลและประสิทธิภาพการให้บริการนั้น คือ ข้าราชการทุกคน จะต้องเน้นไปในเรื่องการให้บริการ ที่สะดวก รวดเร็ว คือใช้เวลาแต่น้อย ผู้รับบริการได้ประโยชน์มาก เพื่อให้สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล ฉะนั้น หน่วยงานและบุคคลใน หน่วยงานจะต้องมีความพร้อม ๆ ที่จะรับการตรวจสอบ พร้อมทั้งจะรับการประเมินทั้งจากภายในและ ภายนอก ความจำเป็นที่จะต้องปฏิรูประบบการบริการจึงเกิดขึ้น 10 บริการ สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต 2 คือแนวทางที่ได้จัดขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าเอกสารฉบับนี้ จะเป็นคู่มือให้กลุ่มทุกกลุ่มนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาให้บรรลุ เป้าหมายต่อไป

กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มอำนวยการ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต 2

สารบัญ

	หน้า
บทนำ	1
บริการที่ 1 ยืมง่ายไว้วเร็ว เป็นกันเอง	2
บริการที่ 2 บริการเงินด่วน สวัสดิการ	3
บริการที่ 3 รับรองสิทธิพยาบาลส่วนฉั้ว	4
บริการที่ 4 บั๊ตรประจำตัวใหม่ทำได้เร็วตั้งใจ	5
บริการที่ 5 ก้าวไกลการรับ – ส่ง E-Office	6
บริการที่ 6 คิดบริการสร้างสื่อคือ E-Frame	7
บริการที่ 7 ค้นข้อมูลส่วนฉั้วให้บริการ	8
บริการที่ 8 สารสัมพันธ์นำไกลไปทุกสื่อ	9
บริการที่ 9 พิเศษสุด คือ ตรวจสอบภาพประจำปี	10
บริการที่ 10 ล้วนมากมีความสัมพันธ์ทุกองค์กร	11

การบริหารราชการในยุคปฏิรูประบอบราชการ

ปัจจุบันการพัฒนามักจะมีการพูดในเรื่องการปฏิรูปราชการหรือ ปฏิรูประบอบราชการ ซึ่งในหลักการปฏิรูประบอบราชการก็จะเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล การนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้นั้นหลายประการ อาทิการมีส่วนร่วมของบุคคลที่เกี่ยวข้อง (Public Participation) การทำงานที่โปร่งใส (Transparency) มีความชอบธรรมในการใช้อำนาจ (Accountability) จัดให้มีเกณฑ์หรือกฎเกณฑ์ที่มีความยุติธรรมมีความชัดเจน (Fair Legal Frame Work) สุดท้ายก็คือ ความมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล (Effectiveness and Efficiency) แม้ว่ามองดูแล้วเป็นเรื่องง่ายข้าราชการก็ปฏิบัติอยู่ทุกวัน ซึ่งคำกล่าวดังกล่าวฟังดูแล้วก็คล้ายตาม แต่ถ้าจะกล่าวถึงคุณภาพหรือประสิทธิภาพแล้ว ก็จะต้องมีการพัฒนาส่วนราชการ / หน่วยงานหากจะพัฒนาปฏิรูประบบการทำงานตามหลักธรรมาภิบาล หรือการสร้างระบบบริหารกิจกรรมบ้านเมืองและสังคมที่ดีแล้ว

หัวหน้าส่วนราชการและผู้บริหารของหน่วยงานนั้นทุกระดับจะเป็นตัวเร่งให้เข้าใจถึงความจำเป็นที่ต้องเร่งประสิทธิภาพและเปลี่ยนค่านิยมจากเจ้านายคนเป็นผู้ที่มีความพร้อมที่จะบริการคนและต้องจัดระบบการกำกับติดตามเป็นระยะ กระตุ้นเตือนให้เกิดความตระหนักในการในการบริการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต 2 มีนโยบายอย่างชัดเจนที่จะจัดและให้บริการมีความเป็นเลิศ สร้างความเชื่อถือ ศรัทธา จัดระบบความรับผิดชอบซึ่งกันและกัน อดทนต่ออุปสรรคต่อสู้อาณานิคม ทำงานอย่างมืออาชีพ จึงได้กำหนด 10 บริการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต 2 ขึ้นคือ

- ๑ ยิ้มง่าย ไหว้เร็ว เป็นกันเอง
- ๑ บริการเงินด่วน สวัสดิการ
- ๑ รับรองสิทธิพยาบาลถ้วนหน้า
- ๑ บัตรประจำตัวใหม่ทำได้เร็วตั้งใจ
- ๑ ก้าวไกล การรับ - ส่ง e-office
- ๑ คิดบริการสร้างสื่อ e-frame
- ๑ คำนข้อมูลฉบับไว ให้บริการ
- ๑ สารสัมพันธ์นำไกลไปทุกสื่อ
- ๑ พิเศษสุดคือตรวจสุขภาพประจำปี
- ๑ ล้วนมากมีความสัมพันธ์ทุกองค์กร

บริการที่ 1 ยิ้มง่าย ไหว้เร็ว เป็นกันเอง

ยิ้มง่าย ไหว้เร็ว เป็นกันเอง เกิดจากข้อบังคับ ก.พ. ว่าด้วยจรรยาบรรณของข้าราชการพลเรือนสามัญ พ.ศ. 2537 อาทิ จรรยาบรรณต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงานด้วยหลักมนุษยสัมพันธ์ 5 ข้อ

1. มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน
2. ผู้บังคับบัญชาพึงดูแล เอาใจใส่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ในการปฏิบัติงาน ขวัญ กำลังใจ สวัสดิการและรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา
3. ช่วยเหลือเกื้อกูลกันในทางที่ชอบ
4. ปฏิบัติต่อผู้ร่วมงานด้วยความสุภาพมีน้ำใจและมนุษยสัมพันธ์อันดี
5. ละเว้นจากการนำผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตนเอง

จรรยาบรรณต่อประชาชนและสังคม ด้วยข้อปฏิบัติการให้ 3 ข้อคือ

1. ให้ความเป็นธรรม เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจ สุภาพอ่อนโยน
2. ประพฤติตนให้เป็นที่เชื่อถือของบุคคลทั่วไป
3. ละเว้นการรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใด ซึ่งเกินกว่าวิสัยที่ วิทยุชนจะให้อันโดยเสน่หาจากผู้มาติดต่อ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต 2 มีนโยบายที่จะให้ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต 2 มีหัวใจที่จะ บริการ มีความสุภาพ อ่อนโยน ต่อผู้มารับบริการเน้นการประสานความร่วมมือ บริการ ยิ้มง่าย ไหว้เร็ว เป็นกันเอง จึงเป็นบริการด้านจริยธรรมที่ต้องการให้เกิดกับเจ้าหน้าที่ทุกระดับ / ทุกคน

แนวทางการดำเนินการ

ยิ้มง่าย ไหว้เร็ว เป็นกันเอง

1. ไหว้ รับไหว้ กล่าวคำว่า “สวัสดีครับ” “สวัสดีค่ะ” ทั้งหัวหน้ากลุ่มงาน / งาน / เจ้าหน้าที่ทุกคนทุกเช้าทุกวัน
2. ไหว้ รับไหว้ กับผู้มาติดต่อราชการ กล่าวคำว่า “สวัสดีครับ” “สวัสดีค่ะ” กับทุกคนที่มาติดต่อราชการ
3. ยิ้มแย้ม บริการด้วยความเป็นกันเอง มีความเสมอภาพ
4. พุดจาด้วยถ้อยคำที่สุภาพ

บริการที่ 2 บริการเงินด่วนสวัสดิการ

ศุภชัย ยาวะประภาษา (สำนักงาน ก.พ.2546: 18) จากสำรวจความเห็นของประชาชนและข้าราชการ ต้องการให้บริการของคณะกรรมการประชาสัมพันธ์ ปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐเมื่อเดือนมิถุนายน 2539 พบว่าประชาชนและข้าราชการมีความเห็นว่า การให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ในปัจจุบันมีทั้งส่วนดี และส่วนที่ต้องปรับปรุง จากประชาชน / ข้าราชการ จำนวน 425 ราย พบว่า

การให้บริการช้าต้องรอนาน	25%
มีขั้นตอนมาซ้ำซ้อนไม่คล่องตัว	10%
พูดจาไม่สุภาพ พูดจาไม่ดี	9%
เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้น	6%

แต่เมื่อแยกออกเป็นเฉพาะความเห็นของประชาชนพบว่ามีความเห็นดังนี้

การได้รับบริการช้า ต้องรอนาน	42%
เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ	16%

ปัญหาที่พบมากที่สุดอีกปัญหาคือไม่ทราบกฎระเบียบขั้นตอนมากถึง 26%

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต 2 มีปัญหาในลักษณะที่คล้ายคลึงกันคือ ความต้องการในการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการ ค่ารักษาพยาบาล ที่ต้องการความรวดเร็วโดยเฉพาะรายที่มีค่าใช้จ่ายสัปดาห์ละ 50,000 บาท ซึ่งปกติต้องรอนานอย่างน้อย 15 วัน ซึ่งถ้าดำเนินการตามปกติสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต 2 จะเบิกจ่ายเดือนละ 2 ครั้ง แต่ก็ถือว่านาน เพราะมีความเดือดร้อนใช้เงินสัปดาห์ละ 1 ครั้ง

แนวทางดำเนินการ

1. ผู้มีความจำเป็นเกี่ยวกับเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลให้มาส่งเรื่องขอเบิกด้วยตนเองที่กลุ่มอำนวยการ
2. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบใบเสร็จจำนวนเงินที่เบิกได้จริงและลงนามรับรอง
3. ผู้ขอเบิกหรือผู้แทน เขียนใบยืมเงินสวัสดิการต่อเจ้าหน้าที่
4. ผู้มีอำนาจอนุมัติ ลงนามอนุมัติในใบยืม และเบิกถอนเงินจากธนาคารออมสินสาขาภูพานาปีหรือธนาคารกรุงไทย

หมายเหตุ มี 3 ขั้นตอนใช้เวลาไม่เกิน 10 นาที

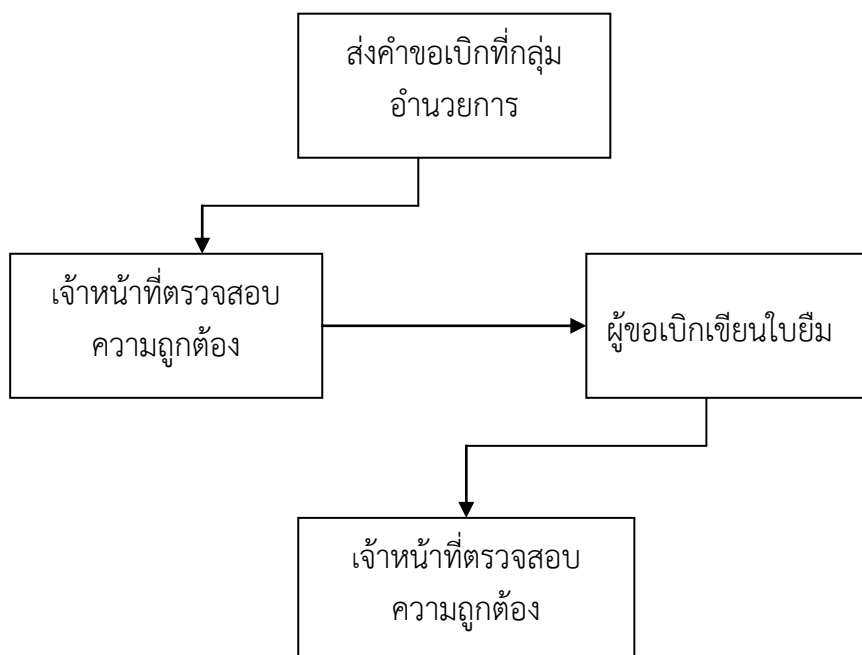
งบประมาณ

1. เงินอุดหนุนราชการ
2. เงินกองทุนสวัสดิการ

แผนผังเส้นทางการให้บริการ

“บริการเงินด่วน สวัสดิการ”

- ขั้นตอนที่ 1 ส่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารที่กลุ่มอำนาจการ
 ขั้นตอนที่ 2 ผู้ขอเบิกเขียนใบยืม
 ขั้นตอนที่ 3 ผู้มีอำนาจลงนามอนุมัติใบยืม / ใบถอน



บริการที่ 3 รับรองสิทธิพยาบาลถ้วนหน้า

กองประชาสัมพันธ์รัฐสภา (2546:30) มาตรา 75 รัฐต้องดูแลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของบุคคล จัดระบบงานของกระบวนการยุติธรรม ให้มีประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวก ความยุติธรรมแก่ประชาชนอย่างรวดเร็วและเท่าเทียมกัน รวมทั้งจัดระบบงานราชการและงานรัฐอย่างอื่น ให้มีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

ศุภชัย ยาวะประภา (อ้าง สำนักงาน ก.พ. 2546:11) การบริการประชาชนของรัฐ เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้น พร้อมกับการมีรัฐ เหตุผลสำคัญของการมีรัฐ ก็เพื่อกำหนดกติกาในการอยู่ร่วมกันของคนในรัฐ และดำเนินการตามกติกา ทั้งนี้เป้าหมายสำคัญคือความมั่นคงแห่งรัฐ และความอยู่ดีกินดีของประชาชนในสังคมโดยทั่วกัน ดังนั้น รัฐจึงมีหน้าที่สำคัญในการจัดการในเรื่องความสงบเรียบร้อย การบำบัดทุกข์บำรุงสุข พัฒนาการบริการและกระจายบริการสาธารณะ เหล่านี้ให้แก่ประชาชนสังคม ด้วยนโยบายต้นรัฐจึงมีหน้าที่ต้องจัดบริการที่หลากหลายมากมาย ตั้งแต่ต้นนอน จนเข้านอนและขณะหลับ บุคคลล้วนต้องพึ่งบริการจากรัฐไม่ว่าจะ

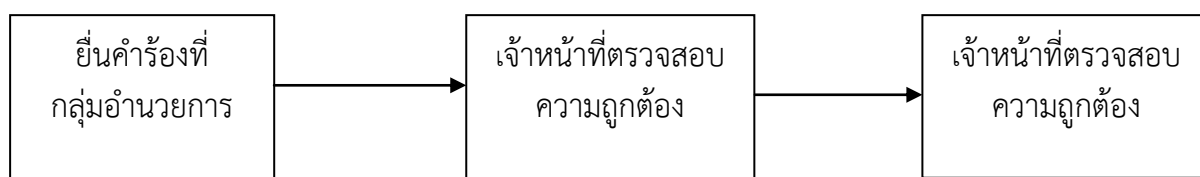
เป็นเรื่องข่าวสาร การเดินทาง การติดต่อสื่อสาร การประกอบอาชีพการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของบุคคล และทรัพย์สิน ยิ่งกว่านั้นบุคคลล้วนต้องใช้บริการจากรัฐ ตั้งแต่เกิดจนตาย และรัฐเองก็มีหน้าที่ต้องสร้างความเป็นระเบียบแก่สังคม “ความเสมอภาค ความรวดเร็ว และความเป็นธรรม” เป็นมิติสำคัญที่ประชาชนคาดหวัง จะได้รับบริการภาครัฐ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต 2 เห็นว่า การจัดบริการที่รวดเร็ว มีความเสมอภาคเป็นธรรมแก่ผู้ให้บริการกระจายอำนาจการตัดสินใจ การปฏิบัติราชการแทน กระจายออกไปจากผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จะเป็นการเพิ่มศักยภาพในการให้บริการ รวมไปถึงการลดขั้นตอนการทำงานให้กระชับ เป็นที่พึงแก่ข้าราชการ/ลูกจ้าง รวมไปถึงผู้มาติดต่อราชการจะนำไปสู่ “การบริการ สู่ความเป็นเลิศได้ในอนาคต”

การลดขั้นตอนการทำงาน ให้สะดวก รวดเร็ว แก่ผู้รับบริการคือหนึ่งในนโยบายของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต 2

แนวทางการดำเนินการ

1. ผู้มาติดต่อ เขียนคำร้องที่กลุ่มอำนวยการพร้อมแนบสำเนาทะเบียนบ้าน/สำเนาบัตรผู้ใช้สิทธิ
2. กลุ่มตรวจสอบเอกสารถูกต้อง พิมพ์รายละเอียด
3. ออกที่หนังสือมอบผู้ใช้สิทธิ



หมายเหตุ ใช้เวลาไม่เกิน 10 นาที

บริการที่ 4 บัตรประจำตัวใหม่ทำได้เร็วตั้งใจ

บัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ เป็นเอกสารหลักฐานที่สำคัญอย่างยิ่ง ที่แสดงสถานะภาพการเป็นข้าราชการ และเพื่อในการขอรับสิทธิประโยชน์ใด ๆ ของข้าราชการ/ลูกจ้าง

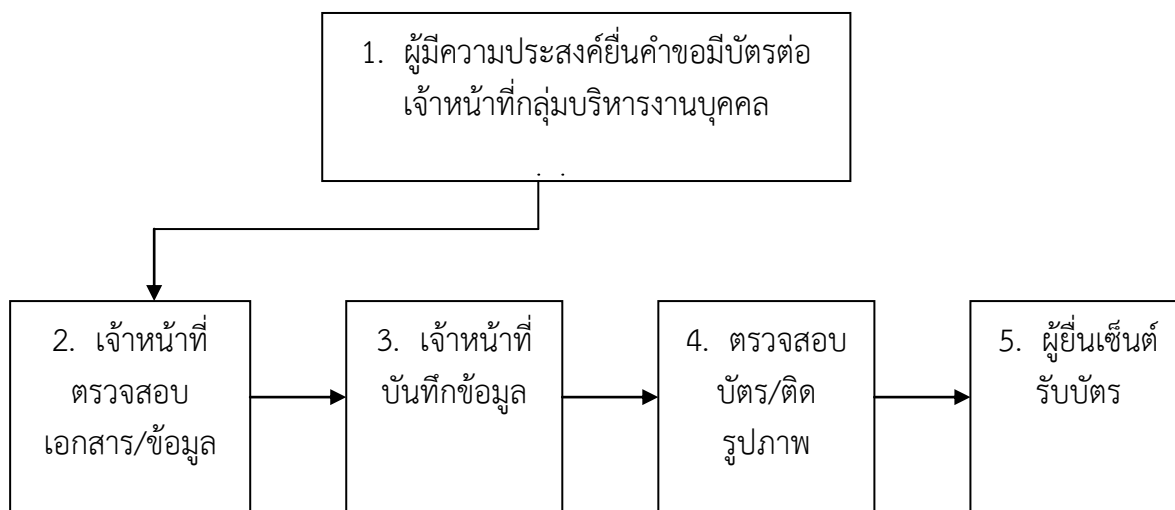
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต 2 ได้นำเอานโยบายให้บริการจุดเดียวมาปรับเป็นนโยบายการลดขั้นตอนการทำงาน ความรวดเร็วในการให้บริการให้แล้ว การจัดทำบัตรประจำตัวใหม่เป็นอีก 1 บริการที่จัดบริการจุดเดียวเอาไว้

แนวทางการดำเนินการ

1. ผู้มีความประสงค์ยื่นคำขอมอบบัตรต่อเจ้าหน้าที่กลุ่มบริหารงานบุคคล
2. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ เอกสาร/ข้อมูล
3. เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล

4. ตรวจสอบบัตร/ตัดรูปถ่าย
5. ผู้ยื่นเซ็นต์รับบัตร

หมายเหตุ ใช้เวลาไม่เกิน 10 นาที



บริการที่ 5 ก้าวไกลการรับ-ส่ง e-office

ระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของภาครัฐ (Thailand international P.S.O.) มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์รวมของภาคราชการทั้งระบบและเน้นให้ทุกหน่วยงานราชการของภาครัฐ พัฒนามาตรฐาน หากผลลัพธ์โดยมีเป้าหมายเป็นผลลัพธ์เชิงสัมฤทธิ์ที่ป็นปลาย การกำหนดเกณฑ์มาตรฐานและตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานและพัฒนามาตรฐานด้านการจัดการ และมาตรฐานด้านสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงาน

สำนักงาน ก.พ.(2546:90) กล่าวว่า ระบบข้อมูลที่มีมาตรฐาน หมายถึง ระบบข้อมูลของหน่วยงานที่ประกอบด้วยเกณฑ์ มาตรฐาน 9 ด้าน

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวอย่างตัวชี้วัด
ความครอบคลุมของข้อมูล	พื้นที่ หน่วยงาน ฐานทรัพยากร
ความรวดเร็ว	จัดเก็บ ประมวล ใช้ประโยชน์
ความถูกต้อง	การปรับปรุงแก้ไข
ความเชื่อมโยง	ระบบ On-Line ในและนอกหน่วยงาน
ความทันสมัยของข้อมูล	ระบบข้อมูล MIS, GIS, IT, CD
ความน่าเชื่อถือ	แหล่งข้อมูลที่มาและกระบวนการ
ความสามารถในการเข้าถึง	แหล่งบริการข้อมูล
ความสามารถในการตรวจสอบ	เจ้าหน้าที่และกลุ่มเป้าหมาย
การมีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูล	ภาคเอกชนและประชาชน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต 2 มีความเชื่อว่า “ความเชื่อมโยง” ระหว่างกลุ่มภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และหน่วยงานในสังกัดภายนอก หากสามารถจัดระบบการติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูล รับ-ส่ง เอกสารถือได้ตามตัวชีวิต คือ ระบบ On-Line ในและนอกหน่วยงานประสบผลสำเร็จได้ มาตรฐานด้านการจัดการในด้านนี้จะมีความสมบูรณ์ และจะเป็นบันไดก้าวไปสู่ระบบ P.S.O. ต่อไป

แนวทางการดำเนินการ

1. ตรวจสอบสภาพความพร้อมทั้งระบบ
 - ๑ คน
 - ๑ เงิน
 - ๑ วัสดุ
 - ๑ การจัดการ
2. การอบรมเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ / ศึกษาดูงาน
3. ติดตั้งระบบ Internet และ IT
4. ดำเนินการรับ-ส่ง เอกสารภายในกลุ่ม / ระหว่างกลุ่มด้วยโปรแกรมสำเร็จ
 - โปรแกรมเงินเดือน -โปรแกรม AMSS++ -โปรแกรม E-filing -โปรแกรม Regis
5. ดำเนินการพร้อมกันทุกกลุ่ม

บริการที่ 6 คัดบริการสร้างสื่อ คือ E-Frame

จากสภาพการหลอมรวมของ 3 กรมใหญ่เข้าด้วยกันคือ สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ กรมสามัญศึกษา และสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ย่อมมีความแตกต่างทั้งวัฒนธรรม ประเพณี ทำปฏิบัติงาน แบบรายงานเบิกจ่ายที่ใช้ในการปฏิบัติราชการย่อมมีความแตกต่างกัน การปรับปรุง เพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพจึงเกิดขึ้น

ศุภรัชต์ โชติภณาน (อ้างสำนักงาน ก.พ. 2546:27) กล่าวว่า บริการของรัฐที่ให้แก่ประชาชนนั้นมีหลากหลายรูปแบบ และมีตั้งแต่บริการเบื้องต้นที่ซับซ้อน ไปจนถึงที่ยุ่งยาก รัฐบาลและส่วนราชการต่างได้พยายามดำเนินการในหลายลักษณะเพื่อให้ส่งผลต่อบริการที่ดีขึ้น ปัจจุบัน ส่วนราชการจำนวนมากได้ทบทวนสถานภาพ และบทบาทของตนเองได้ จัดทำแผนทิศทาง เพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ภารกิจ เป้าหมาย และแผนปฏิบัติการต่าง ๆ

คุณภาพ หมายถึง การทำได้ตามข้อกำหนดและมาตรฐาน องค์กรใด ๆ ต้องมีข้อกำหนด (Specification) และมาตรฐาน (Standards) ซึ่งเน้นของตนเองเพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงาน (Performance) ตามที่ต้องการ และเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง หรือเพื่อให้ผลลัพธ์ที่ได้มีความเที่ยงเป็นไปจากระดับที่คาดหวังน้อยที่สุด

กล่าวโดยสรุป การให้บริการ E-Frame ก็คือความต้องการหวังที่จะปรับปรุงคุณภาพ (Quality) ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อเกิดแนวปฏิบัติวัฒนธรรมประเพณีไปในทางเดียวกันและเข้าสู่มาตรฐาน(Standards) เหมือนกับของทุกหน่วยงานในสังกัดต่อไป

วิธีการดำเนินการ

1. รวบรวมแนวปฏิบัติที่เป็นแบบพิมพ์ของทุกหน่วยที่ยุบรวม อาทิ
 - ๑ ค่าที่ดินและสิ่งก่อสร้าง
 - ๑ ค่าวัสดุครุภัณฑ์อื่น
 - ๑ การดำเนินการเกี่ยวกับที่ราชพัสดุ
 - ๑ การจัดทำบัญชี / ทะเบียน
2. จัดทำแบบพิมพ์ พร้อมคำอธิบายทุกรายการ
3. แจ้งสถานศึกษานำแผ่นดิสเก็ตมาบันทึกข้อมูลเพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติ
4. พัฒนาแบบพิมพ์และบริการ

บริการที่ 7 ค้นข้อมูลล่วงหน้า ให้บริการ

การปฏิรูประบบบริหาร บริการและกระบวนการของรัฐ ให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งในสภาพปัจจุบันจำเป็นที่จะต้องให้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร เพื่อสร้างระบบ e-government บริการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการในการบริการข้อมูล ข่าวสารสนเทศแก่หน่วยงาน

กระทรวงศึกษาธิการ (2526:26) กล่าวว่าว่าลักษณะการให้บริการของ e-government หลักสำคัญของการสร้าง e-government คือ การนำบริการของภาครัฐสู่ประชาชน โดยใช้อิเล็กทรอนิกส์หน้าต่างเดียวเพื่อบริการเบ็ดเสร็จ

ทันใด : รายการทางอิเล็กทรอนิกส์สามารถทำได้และมีการตอบรับแบบทันทีไม่ต้องเสียเวลารอคอยตอบกลับทางเอกสาร ทำให้งานต่าง ๆ ที่ต้องรอคำตอบนาน ๆ ไม่สามารถได้รับคำตอบในทันใด

ทั่วไทย : การใช้เครื่องอินเทอร์เน็ต ทำให้เชื่อมโยงประชาชนชาวไทยไม่ว่าอยู่ที่ไหนในโลกสามารถใช้บริการ e-government ที่รัฐบาลไทยจัดทำได้

ทุกเวลา : เนื่องจากคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและระบบอินเทอร์เน็ต สามารถเปิดบริการได้ตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน แบบเดียวกับตู้ ATM ทำให้บริการต่าง ๆ ที่เคยต้องทำในเวลาราชการสามารถทำตามตามที่ประชาชนสะดวกและรวดเร็ว

ทั่วถึงและเท่าเทียม : การให้บริการ e-government ทำให้ประชาชนและผู้ด้อยโอกาสจะได้มีโอกาสในการบริการโดยไม่ต้องเดินทางและประชาชนที่ด้อยโอกาสสามารถรับบริการที่สะดวกสบาย เช่นเดียวกับประชาชนในเมืองได้อย่างเท่าเทียมกันอีกด้วย

โปร่งใสและเป็นธรรมาภิบาล : การให้บริการ e-government ทำให้บริการของรัฐในหลาย ๆ เรื่อง ที่ไม่โปร่งใส เช่นการจัดซื้อจัดจ้าง สามารถดำเนินการแบบเปิดเผย ผ่านระบบออนไลน์ที่มีผู้เข้าร่วมและรู้เห็นจำนวนมาก ทำให้ข้าราชการโปร่งใส

โดยสรุป การสร้าง e-government เป็นกระบวนการการบริการของรัฐให้มีประสิทธิภาพการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร ให้ผู้บริการประชาชนได้ทั่วถึง ด้ายการจัดบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทั่วถึง และ เป็นธรรม ซึ่งก่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับหน่วยงานในสังกัด รวมถึงประชาชนทั่วไป

แนวทางการดำเนินการ

1. ผู้ประสงค์จะขอทราบข้อมูลต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของกลุ่ม ซึ่งข้อมูลประกอบด้วย
 - 1.1 ข้อมูลทั่วไปของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต 2
 - 1.2 ข้อมูลทั่วไปของสถานศึกษาในสังกัด

- อาคารสถานที่	- ข้าราชการครู
- นักเรียน	- ลูกจ้างประจำ / ชั่วคราว
2. เจ้าหน้าที่ข้อมูลผ่านระบบแรรนจากศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา และผ่านระบบ Online
3. ดูข้อมูล (หากจะขอสำเนาให้กรอกรายละเอียดตามแบบเพื่อขออนุมัติต่อผู้มีอำนาจ)

บริการที่ 8 สารสัมพันธ์นำไกลไปทุกสื่อ

การประชาสัมพันธ์การปฏิบัติงานเพื่อนำเสนอต่อองค์กร สื่อมวลชน และสาธารณชน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต 2 ได้ดำเนินการหลายรูปแบบ ทั้งเชิงรุก เชิงรับ และแบบกองโจร

सनััน มีสัตัยัธรรม (2538 : 151) กล่าวไว้ว้า การประชาสัมพันธ์ต้องค้ำนัังถึงหลักร้าค้ำัญ 4 ประการ คือ

1. ต้องมีความต่อเนื่อง
2. ต้องมีความทั่วถึง
3. ต้องมีความเที่ยวดตรง
4. ต้องมีความพร้อมที่รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

โดยสรุปร การประชาสัมพันธ์เป็นงานที่สำค้ำัญยััง เพื่อที่จะสร้าังความนิยมเลือมนัใส ศรัทธา ของบุคคลในสังกัด องค์กรอื่น หน่วยงานอื่น รวมทั้งสาธารณชน อืกรั้ทั้งเป็นการรักษาชื่อเสียงมิให้เลือมนัเสียม รวมไปถึงการสร้าังความสัมพันธ์ให้เกิถในหน่วยงานเพราะการประชาสัมพันธ์เป็นการป้องกันกรเข้าใจผิด เพื่อให้เกิดความเข้าใจในเหตุกรณัและเข้าใจสถานการณัโดยถุ้ต้องรวดเร็วทันเหตุกรณั

แนวทางการดำเนินการ

1. แต่งตั้งคณะกรรมการประชาสัมพันธ์
2. กำหนดสื่อประชาสัมพันธ์ประกอบด้วย
 - 2.1 สิ่งตีพิมพ์ เช่น วารสาร เอกสาร แผ่นพับ แผ่นปลิว
 - 2.2 สื่อวิทยุกระจายเสียง สถานีวิทยุท้องถิ่น สถานีวิทยุชุมชน
 - 2.3 วิทยุสื่อสาร เครือข่ายกระทรวงศึกษาธิการ
 - 2.4 โทรศัพท์ โทรสาร
 - 2.5 สื่ออิเล็กทรอนิกส์ทุกประเภท เช่น อินเทอร์เน็ต ฯลฯ
3. กำหนดระยะเวลาการออกสิ่งตีพิมพ์อินเทอร์เน็ต และซีดีรอม ตารางออกอากาศ
4. กำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละแขนง

5. ดำเนินการ

- 5.1 วารสารกำหนดออก 3 เดือน : 1 ฉบับ
- 5.2 แผ่นประชาสัมพันธ์ กำหนดออกทุกวันศุกร์
- 5.3 แผนพับ กำหนดจัดทำปรับแก้ไขข้อมูล เดือนละ 1 ครั้ง
- 5.4 ออกอากาศตามสถานีวิทยุชุมชน อำเภอศรีธาตุ และอำเภอกุมภวาปี
ทุกวันราชการ (วันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 12.00 – 13.00 น.)
- 5.5 วิทยุสื่อสาร แจกข่าวด่วนทุกวันราชการ เวลา 10.00 น. และ 14.00 น.

บริการที่ 9 พิเศษสุดคือ ตรวจสอบสุขภาพประจำปี

สำนักเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต 2 มีข้าราชการและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในสำนักงานกว่า 100 คน ซึ่งโดยทั่วไปแล้ว โดยเฉลี่ยมีผู้ขอลาป่วย สัปดาห์ละ 3 คน และมีทั้งโรคประจำตัวและโรคที่เกิดจากความอ่อนเพลียจากการตรากตรำทำงาน ความเครียดจากงานและปัญหาอื่น ๆ อันก่อให้เกิดผลกระทบต่อการทำงานค่อนข้างมาก เพราะ “คน” คือ ปัจจัยสำคัญกว่าทุกปัจจัยพื้นฐานการบริหารอันประกอบด้วย คน เงิน วัสดุ และการจัดการ

สนั่น มีสัจธรรม (2538:3)

การบริหารเน้นที่ตัวคน และการนำเอาหลักมนุษยสัมพันธ์และทฤษฎีการจูงใจมาใช้ในการบริหารเพื่อขจัดความขัดแย้งในหน่วยงาน โดยมีความเชื่อพื้นฐานว่า

1. เชื่อว่าคนมีชีวิตจิตใจ
2. การให้การดูแลและนิเทศงานด้วยความเอาใจใส่จะก่อให้เกิดขวัญ กำลังใจ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญของการทำงาน

3. ปริมาณของการทำงานขึ้นอยู่กับสภาพร่างกาย
4. การให้รางวัลทางใจมีผลต่อการทำงานมากกว่าค่าแรง
5. การแบ่งแยกการทำงานตามลักษณะเฉพาะมิได้ก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดเสมอไป

กล่าวโดยสรุป การบริหารที่มองแต่ผลสำเร็จของงานโดยไม่คำนึงถึงผู้ปฏิบัติคือ คน เพียงอย่างเดียว ซึ่งเป็นการมองคนเป็นเศรษฐกิจ คือ สนใจต่อรายได้ของตนเอง นั้น ผลผลิตจะประสบผลสำเร็จในเพียงแต่ระยะเวลานั้น ๆ แต่ระยะยาวผลผลิตจะต่ำขาดคุณภาพ การดูคน จูงใจคนทางด้านอารมณ์และสังคม จึงมีความสำคัญมากยิ่งขึ้น

แนวทางการดำเนินการ

1. ประสานงานกับสถานพยาบาลของรัฐ เช่น โรงพยาบาล สถาบันมะเร็ง ซึ่งมีอยู่ในท้องที่อำเภอ/ จังหวัด
2. กำหนดแนวปฏิบัติในการตรวจสอบสุขภาพประจำปีร่วมกัน/ค่าตรวจอื่น ๆ
3. กำหนดให้เจ้าหน้าที่ไปเข้ารับการตรวจสุขภาพประจำปี ณ สถานพยาบาลที่ได้ตกลงร่วมกัน
4. ดำเนินการอำนวยความสะดวกในการเบิกจ่าย ค่าตรวจสุขภาพ
5. สรุปผลการดำเนินการ

บริการที่ 10 ล้วนมากมีความสัมพันธ์ทุกองค์กร

การสร้างความเข้าใจอันดีต่อบุคคลอื่น เพื่อให้บุคคลอื่นเกิดความรู้สึกที่ดี เกิดความเข้าใจรักใคร่การเข้าถึงจิตใจของคน การเข้ากับบุคคลอื่นได้ คือ การเอาชนะใจคน คือ การสร้างความสำเร็จให้แก่ตนเองและหน่วยงาน

ส่นั้น มีสัตยธรรม (2538:556) โรงเรียนประถมศึกษา หรือหน่วยงานทางการศึกษามีความเกี่ยวข้องใกล้ชิดกับชุมชนและท้องถิ่นทำให้กล่าวได้ว่าหน่วยงานทางการศึกษามีลักษณะเป็นสถาบันทางสังคมระดับท้องถิ่นอีกด้วยการสร้างความเข้าใจอันดีกับสังคมจึงจำเป็นและมีประโยชน์ต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน

กล่าวโดยสรุป การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลหรือหน่วยงาน องค์กรใด ๆ ล้วนแล้วแต่เพื่อความสำเร็จของการปฏิบัติงาน การป้องกันการเข้าใจผิด โดยหลักแล้วก็คือ การผูกมิตรให้ได้มากที่สุดนั่นเอง

วิธีการดำเนินการ

1. แต่งตั้งคณะกรรมการกำหนดเครือข่ายการประชาสัมพันธ์
 - 1.1 เครือข่ายหน่วยงานในสังกัด (สพท.อด.2 มีเครือข่าย 24 เครือข่าย)
 - 1.2 เครือข่ายประจำอำเภอทั้ง 6 อำเภอ
 - 1.3 เครือข่ายสถานีวิทยุท้องถิ่น
2. แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำเครือข่าย
 - 2.1 ผู้ตรวจราชการอำเภอ
 - 2.2 ผู้บริหารสถานศึกษา 24 เครือข่าย
 - 2.3 เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์
3. ติดตามประเมินผล

คณะผู้จัดทำ

- | | | |
|--|------------------------------|--------------------------|
| 1. ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุดรธานี เขต 2 | | ประธาน |
| 2. นายสมาน บุญจะนะ | รอง ผอ.สพท.อุดรธานี เขต 2 | กรรมการ |
| 3. นายบุญล้น พิมพาที | รอง ผอ.สพท.อุดรธานี เขต 2 | กรรมการ |
| 4. นายชาญชัย ทองแสน | รอง ผอ.สพท.อุดรธานี เขต 2 | กรรมการ |
| 5. นายสุรพล ชาญนรา | ผู้อำนวยการกลุ่มอำนวยการ | กรรมการ |
| 6. นางมุกดา โพธิ์นิล | หัวหน้ากลุ่มงานประชาสัมพันธ์ | กรรมการ/เลขานุการ |
| 7. นายจรัส มากสมบูรณ์ | เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน | กรรมการ/ผู้ช่วยเลขานุการ |
| 8. นางฉวี พรศรี | นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ | กรรมการ/ผู้ช่วยเลขานุการ |
| 9. นายวงษ์ศักดิ์ ชันธวิชัย | นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ | กรรมการ/ผู้ช่วยเลขานุการ |

กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มอำนวยการ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต 2