



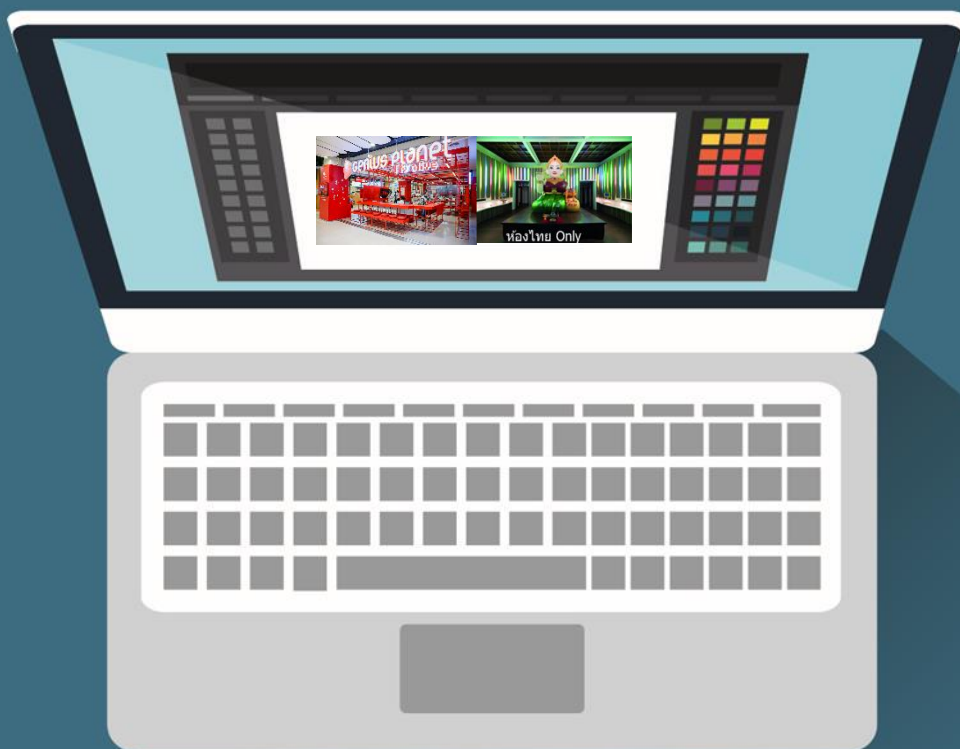
สำนักงานนายกรัฐมนตรี

okmd



มาตรฐานการปฏิบัติงาน การสมัครสมาชิกและการเข้าชมนิทรรศการ งานบริการแหล่งเรียนรู้

สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน)



สารบัญ

1. การสมัครสมาชิกอุทยานการเรียนรู้	1
1.1) ข้อมูลการสมัครสมาชิก และต่ออายุสมาชิก	1
1.2) การสมัครสมาชิก	2
1.3) ระบบบริหารจัดการสมาชิก	9
1.4) วิธีการและขั้นตอนการดำเนินงานของสมาชิกและเจ้าหน้าที่อุทยานการเรียนรู้ (TK park)	13
2. การเข้าชมนิทรรศการหลักของมิวเซียมสยาม	16
2.1) ข้อมูลการเข้าชมนิทรรศการหลักมิวเซียมสยาม	16
2.2) วิธีการและขั้นตอนการเข้าชมนิทรรศการหลักของมิวเซียมสยาม	18
3. แนวทางการป้องกันและการตรวจสอบการละเว้นการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ “การสมัครสมาชิกและการเข้าชมนิทรรศการ”งานบริการแหล่งเรียนรู้	19
3.1) สิ่งที่ส่วนงานบริการให้ความสำคัญ	19
3.2) มาตรการป้องกันหรือตรวจสอบการให้บริการ	19
3.3) มาตรการดำเนินการเมื่อพบว่ามี การละเว้นการปฏิบัติหน้าที่	20
3.4) การกำกับติดตาม	20
3.5) ผลที่คาดว่าจะได้รับ	21

มาตรฐานการปฏิบัติงาน
การสมัครสมาชิกและการเข้าชมนิทรรศการ
งานบริการแหล่งเรียนรู้ ของ สบร.

การสมัครสมาชิกและการเข้าชมนิทรรศการในงานบริการแหล่งเรียนรู้ทั้ง 2 แหล่ง ได้แก่สถาบันอุทยานการเรียนรู้ (สอ.) หรือ TK park และสถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ (สพร.) หรือมิวเซียมสยาม ซึ่งมีการให้บริการแก่ประชาชนที่เน้นกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน และมีรูปแบบการบริการแตกต่างกันด้วย งานบริการแหล่งเรียนรู้จัดให้บริการ 2 แหล่ง มีวิธีการ ขั้นตอน ระยะเวลา การสมัครสมาชิกเพื่อป้องกันการละเว้นการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และดำเนินงานให้เป็นมาตรฐานการบริการดังนี้

1. การสมัครสมาชิกอุทยานการเรียนรู้ (TK park) ตั้งอยู่อาคารศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ ชั้น 8 Dazzle Zone เลขที่ 4 แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ โดยสามารถติดต่อด้วยตนเอง ณ จุดบริการ ระยะเวลาเปิดให้บริการวันอังคาร - อาทิตย์ (ไม่เว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา 10:00 - 20:00 น. ปิดบริการทุกวันจันทร์ และวันที่สำนักงานประกาศหยุดทำการ สามารถสมัครสมาชิกและต่ออายุสมาชิกด้วยตนเองที่จุดลงทะเบียนข้อมูลสมาชิก ดังนี้

1.1) ข้อมูลการสมัครสมาชิก และต่ออายุสมาชิก ติดต่อด้วยตนเองโดยลงทะเบียน และถ่ายรูป ณ จุดลงทะเบียนข้อมูลสมาชิก ชำระค่าธรรมเนียม และรับบัตรสมาชิก พร้อมทั้งการสมัครสมาชิก ต้องเตรียมบัตรประชาชน หรือเลขบัตรประชาชนมาด้วยทุกครั้ง โดยต้องมีคุณสมบัติ และหลักฐานดังนี้

- (1) คุณสมบัติของผู้มีสิทธิสมัครเป็นสมาชิก
 - (1.1) บุคคลสัญชาติไทย ที่มีอายุตั้งแต่ 4 ปีขึ้นไป
 - (1.2) ชาวต่างประเทศ (คนต่างด้าว) ที่ได้รับอนุญาตให้มีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักรเป็นการถาวร มีใบอนุญาตทำงาน หลักฐานการเสียภาษีในประเทศไทย หรือหนังสือเดินทางอย่างใดอย่างหนึ่ง และมีอายุตั้งแต่ 4 ปีขึ้นไป
- (2) หลักฐานการสมัครสมาชิก
 - (2.1) การสมัครสมาชิกต้องเตรียมบัตรประจำตัวประชาชน หรือสำเนาทะเบียนบ้าน หรือหนังสือเดินทางอย่างใดอย่างหนึ่ง
 - (2.2) การสมัครสมาชิกของผู้มีอายุต่ำกว่า 15 ปี ให้ใช้เลขประจำตัวประชาชนที่ปรากฏในทะเบียนบ้าน
 - (2.3) ชาวต่างประเทศที่สมัครสมาชิกในอัตราประชาชนทั่วไป ต้องแสดงหนังสือเดินทาง พร้อมกับใบอนุญาตถิ่นที่อยู่ในประเทศไทยเป็นการถาวร หรือใบอนุญาตทำงานในประเทศไทยอย่างใดอย่างหนึ่ง

(3) การต่ออายุสมาชิก / การเปลี่ยนบัตร

- (3.1) การต่ออายุ สามารถต่ออายุบัตรก่อน หรือหลังบัตรหมดอายุได้ไม่เกิน 180 วัน โดยใช้บัตรเดิมได้ไม่เกิน 3 ครั้ง
- (3.2) TK park รับประกันบัตรที่เกิดจากการขัดข้อง หรือชำรุดในระยะเวลา 1 เดือนนับจากวันที่ออกบัตร โดยการเปลี่ยนบัตรใหม่
- (3.3) กรณีบัตรหาย กรุณาแจ้งเจ้าหน้าที่เพื่ออายัดบัตร และออกบัตรสมาชิกใหม่ในอัตราค่าต่ออายุสมาชิก

(4) อัตราค่าธรรมเนียม

➤ สมัครสมาชิกใหม่

- เยาวชนอายุต่ำกว่า 25 ปี และผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป 100 บาท / ปี
- ผู้ใหญ่ อายุ 25 – 59 ปี 200 บาท / ปี
- ชาวต่างชาติ (หลักฐานในการสมัครใช้หนังสือเดินทาง) 400 บาท / ปี
- ยกเว้นค่าสมาชิกสำหรับพระภิกษุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส

➤ ต่ออายุสมาชิก

- เยาวชนอายุต่ำกว่า 25 ปี และผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป 70 บาท / ปี
- ผู้ใหญ่ อายุ 25 – 59 ปี 150 บาท / ปี
- ชาวต่างชาติ 300 บาท / ปี

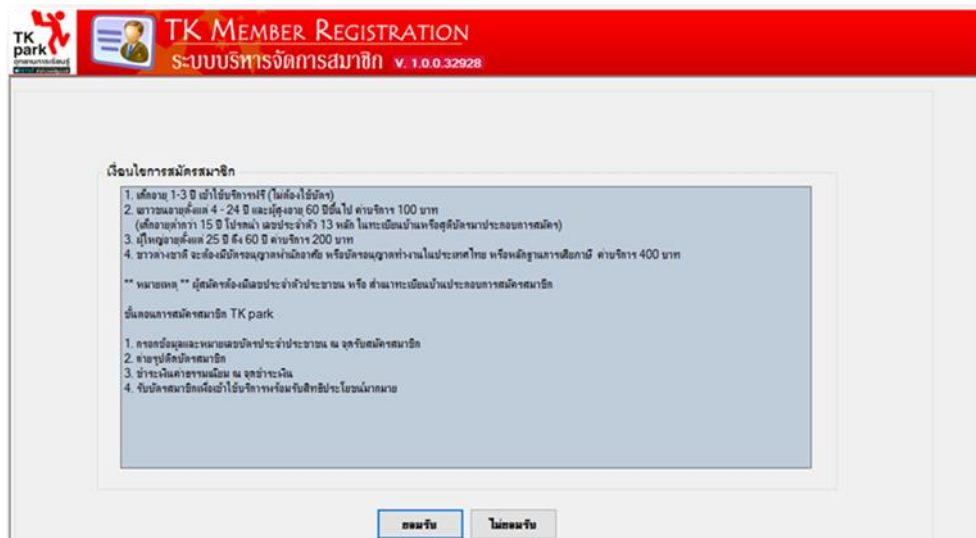
(5) ข้อมูลเพิ่มเติมสำหรับสมาชิก

- ต่ออายุโดยใช้บัตรเดิมได้ไม่เกิน 3 ครั้ง
- ต่ออายุบัตรสมาชิกก่อน หรือหลังบัตรหมดอายุได้ไม่เกิน 180 วัน
- กรณีสืบบัตรสมาชิก สามารถใช้บัตรสำคัญทางราชการแลกบัตร Visitor Pass ได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ใช้สิทธิ์ได้ไม่เกิน 3 ครั้ง ต่อปี (บัตร Visitor Pass ไม่สามารถยืมหนังสือ และใช้บริการอินเทอร์เน็ตได้)
- กรณีบัตรหาย กรุณาแจ้งเจ้าหน้าที่เพื่ออายัดบัตร และออกบัตรสมาชิกใหม่ในอัตราค่าต่ออายุสมาชิก
- ได้รับสิทธิเข้าร่วมโครงการ และกิจกรรมสำหรับสมาชิกโดยเฉพาะ
- รับส่วนลด และสิทธิพิเศษจากร้านค้าและองค์กรพันธมิตรอุทยานการเรียนรู้

1.2) การสมัครสมาชิก

1) ส่วนลูกค้า/ผู้สมัครสมาชิก หน้าจอสำหรับสมัครสมาชิก โดยให้ผู้สมัครสมาชิกเป็นผู้กรอกข้อมูลสมาชิก มีขั้นตอนดังนี้

❖ แสดงเงื่อนไขการสมัครสมาชิกแจ้งให้ผู้สมัครสมาชิกทราบและยอมรับเงื่อนไขก่อนการสมัครสมาชิก



เงื่อนไขการสมัครสมาชิก

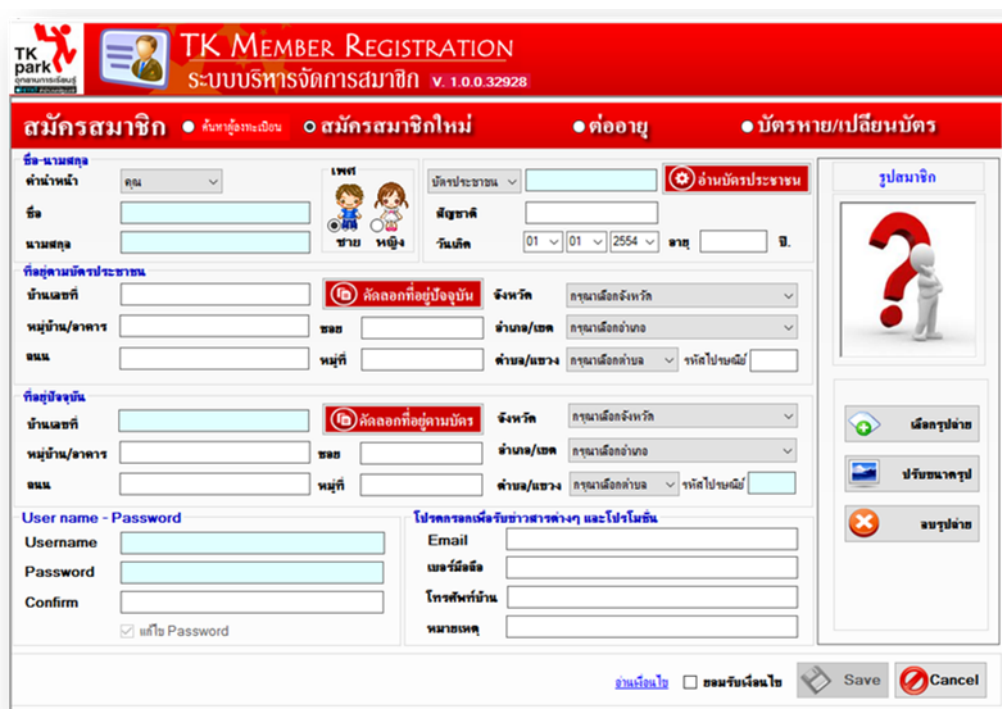
1. เด็กอายุ 1-3 ปี เข้าใช้บริการได้ (ในท้องถิ่น)
2. ชาวชนอายุตั้งแต่ 4 - 24 ปี และผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป ค่าบริการ 100 บาท (เด็กอายุต่ำกว่า 15 ปี ไม่คิดค่าบริการ ค่าบริการ 13 บาท ในกรณีที่เข้ามาเพื่อใช้บริการรถจักรยาน)
3. ผู้ใหญ่อายุตั้งแต่ 25 ปี ถึง 60 ปี ค่าบริการ 200 บาท
4. ชาวต่างชาติ จะต้องนำวีซ่าและพาสปอร์ตมาแสดง หรือบัตรรองนุรักษ์ทำงานในประเทศไทย หรือหลักฐานการถือวีซ่า ค่าบริการ 400 บาท

****หมายเหตุ**** ผู้สมัครต้องนำบัตรประจำตัวประชาชน หรือ สำเนาบัตรประชาชนมาแสดง

ขั้นตอนการสมัครสมาชิก TK park

1. ลงชื่อและนามสกุลบัตรประจำตัวประชาชน ณ จุดบริการสมาชิก
2. ถ่ายรูปบัตรสมาชิก
3. ชำระค่าบริการตามเงื่อนไข ณ จุดชำระเงิน
4. รับบัตรสมาชิกเพื่อใช้ในการพำนักกับสิทธิประโยชน์ตามเงื่อนไข

- ❖ เมื่อผู้สมัครยอมรับเงื่อนไข จะแสดงหน้าประเภทการสมัครสำหรับให้ลูกค้าเลือก ประกอบด้วย 1) สมัครสมาชิกใหม่ 2) ต่ออายุ 3) บัตรหายเปลี่ยนบัตร 4) ค้นหาผู้ลงทะเบียน (สำหรับสมัครผ่านทาง Website)



สมัครสมาชิก • ค้นหาเงื่อนไข • **สมัครสมาชิกใหม่** • ต่ออายุ • บัตรหาย/เปลี่ยนบัตร

ชื่อ-นามสกุล
 ตำแหน่ง: เพศ: ☐ ชาย ☐ หญิง
 ชื่อ: นามสกุล:
 บัตรประชาชน:

ที่อยู่ตามบัตรประชาชน
 บ้านเลขที่: จังหวัด: ตำบล/เมือง/จังหวัด:
 หมู่บ้าน/อาคาร: ซอย: อำเภอ/เขต: ตำบล/เมือง/อำเภอ:
 ถนน: หมู่ที่: ตำบล/เมือง/อำเภอ: รหัสไปรษณีย์:

ที่อยู่ปัจจุบัน
 บ้านเลขที่: จังหวัด: ตำบล/เมือง/จังหวัด:
 หมู่บ้าน/อาคาร: ซอย: อำเภอ/เขต: ตำบล/เมือง/อำเภอ:
 ถนน: หมู่ที่: ตำบล/เมือง/อำเภอ: รหัสไปรษณีย์:

User name - Password
 Username: Email:
 Password: เบอร์มือถือ:
 Confirm: โทรศัพท์บ้าน:
☒ เก็บ Password

- ❖ เมื่อผู้สมัครกรอกข้อมูล ถ่ายรูปลงบนบัตรเสร็จ กดบันทึก หรือ ปุ่ม Save เสร็จสิ้นขั้นตอนในส่วนของผู้สมัคร หลังจากนั้นรอเจ้าหน้าที่เรียกเพื่อเลือกจ่ายบัตรที่ต้องการ

2) ขั้นตอนในส่วนของผู้เจ้าหน้าที่ ออกบัตร และชำระค่าบริการ



ขั้นตอนการออกบัตร/พิมพ์บัตรสมาชิก มีดังนี้

- ☛ เจ้าหน้าที่จะทำการเลือกตามประเภทการสมัคร ที่ผู้สมัครได้เลือกไว้ เช่น สมัครสมาชิกใหม่, บัตรหายเปลี่ยนบัตรใหม่, ต่ออายุสมาชิก หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่จะทำการเลือกค่าธรรมเนียมการสมัครตามเงื่อนไขที่กำหนด

- ☛ จากนั้น คลิกต่อไปเพื่อตรวจสอบใบหน้าของสมาชิกต้องตรงกับบัตรสมาชิก

- จากนั้น คลิกต่อไปเพื่อให้ลูกค้าเลือกลายบัตรที่ต้องการพิมพ์

The screenshot shows the 'TK MEMBER REGISTRATION' web interface. The top navigation bar includes links for 'ออก' (Logout), 'สมัครบัตร' (Apply Card), 'สำหรับผู้ดูแลระบบ' (For System Admin), 'เจ้าหน้าที่การเงิน' (Finance Staff), and 'ระบบ Offline' (Offline System). The main header displays 'ระบบบริหารจัดการสมาชิก 1.0.0.32928' and 'จัดการบัตร อื่นๆ ช่วยเหลือ'.

The registration form includes fields for:

- สมัครสมาชิกใหม่ (New Member Registration)
- บัตรหาย/เปลี่ยนบัตร (Lost/Changed Card)
- ต่ออายุบัตร (Renew Card)
- สมาชิกใหม่(ยกเลิกใบเสร็จ CancelMember=1)

 Fields for 'หมายเลขสมาชิก' (M16-03887), 'นามสกุล' (คุณสมบัตินิติ), 'เอกสารอ้างอิง' (3909800538158), and 'วันที่สมัคร' (05-Jul-16) are visible.

Below the form is a preview of the 'TK PARK MEMBER' card. The card features the '1+1 KNOWLEDGE ACTIVITIES TECHNOLOGY NETWORKING DREAM MAKER' logo, the member's photo, name 'ทนายคุณสมบัตินิติ', and ID '3909800538158'. The registration date is '05-07-2016'. To the right of the preview, there are four smaller card designs labeled '11 ปี แบบที่ 1' through '3) Kid Room'.

At the bottom right, there are buttons for 'Back', 'Save', 'Print Card', 'Preview', and 'Spooler'.

❖ เมื่อผู้สมัครเลือกลายบัตรได้แล้ว เจ้าหน้าที่ออกบัตรจะดำเนินการคลิกสั่งพิมพ์บัตร และบันทึกข้อมูลสมาชิกลงบัตร เป็นอันเสร็จสิ้นขั้นตอนการออกบัตรสมาชิก หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่ออกบัตรจะส่งบัตรสมาชิกที่เพิ่งออกพิมพ์เสร็จส่งให้กับเจ้าหน้าที่การเงิน เพื่อทำการชำระค่าบริการสมาชิก

3) ขั้นตอนการชำระค่าบริการสมาชิก

❖ เจ้าหน้าที่การเงินจะทำการวางบัตรสมาชิกที่เพิ่งพิมพ์เสร็จวางลงบนที่เครื่องอ่านบัตรสมาชิก เพื่อทำการตรวจสอบและรับชำระเงินค่าบริการสมาชิก

The screenshot shows the 'TK MEMBER REGISTRATION' web interface for payment. The top navigation bar is the same as the previous screenshot. The main header displays 'ระบบบริหารจัดการสมาชิก 1.0.0.32928' and 'จัดการบัตร อื่นๆ ช่วยเหลือ'.

The payment form includes fields for:

- บัตร (Card)
- ไม่บัตร (No Card)
- ค้นหา (Search)
- รายการจ่าย (Payment List)
- ค้นหา (Search)
- ยกเลิก (Cancel)

 Fields for 'รหัสสมาชิก' (M16-03887), 'ชื่อ' (คุณสมบัตินิติ), 'นามสกุล' (คุณสมบัตินิติ), 'เอกสารอ้างอิง' (3909800538158), and 'สถานะการชำระค่าสมัคร' (ชำระแล้ว) are visible.

Below the form is a table for 'รายการจ่าย/รับคืน ค่าบริการ' (Payment/Refund List). The table has columns for 'รายการบริการ' (Service Item), 'ยอดเงินแสดง' (Amount Displayed), and 'ยกเลิก' (Cancel). The table is currently empty.

Below the table, there are fields for:

- ยอดเงินที่ต้องจ่าย (Amount to be paid): 0
- ยอดเงินที่ต้องคืน (Amount to be refunded): 0
- จำนวนเงินที่รับ/จ่ายคืน (Amount received/paid back): 0
- Username: Jinnywhitelilly
- Password: raika99kifu
- วันหมดอายุบัตร: 07-05-2017

At the bottom right, there is a numeric keypad and buttons for 'บันทึก' (Save), 'Cancel', and 'ทำการชำระเงินค่าบริการ' (Pay for service fee).

- ❖ เมื่อได้รับชำระเงินจากลูกค้าเรียบร้อยแล้วระบบจะทำการออกใบเสร็จรับเงินให้กับผู้สมัครสมาชิก

ใบเสร็จรับเงิน (Receipt Slip)		
สำนักงานอุทยานการเรียนรู้		Site: Main
สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน)		
Date:	21/03/2562 12:02:22	POS ID: 01
Staff:	นายกิตติพงษ์ ศราวุธ	Inv No: 52-0100001
Member:	นายปริญญา เรืองสะอาด	
รายการสินค้าและบริการ		
สมัครสมาชิกใหม่	1	200
ค่าประกันหนังสือ	1	200
ค่าบริการ	1	300
	รวม	700
	เงินที่รับมา	1,000
	เงินทอน	300
ยอดเงินคงเหลือของสมาชิก		
ค่าประกันหนังสือ		1,000
ค่าบริการ		200
ชื่อผู้ใช้และรหัสผ่านอินเทอร์เน็ตไร้สาย		
Username:	090329_001	
Password:	TKABC12345	
ขอขอบคุณที่ใช้บริการ		
หมายเหตุ		

4) สถานที่ให้บริการสมัครสมาชิกของ TKpark

- ❖ จุดรับสมัครสมาชิก



- ❖ ให้ผู้สมัครเลือกฉายบัตรตามที่ต้องการ ก่อนเจ้าหน้าที่จะส่งพิมพ์บัตร



- ❖ เมื่อผู้สมัครได้เลือกฉายบัตรตามที่ต้องการแล้วเจ้าหน้าที่จะส่งพิมพ์บัตรสมาชิก



- ❖ เครื่องพิมพ์บัตรสมาชิกจะพิมพ์บัตรออกมา



- ❖ จากนั้นเจ้าหน้าที่จะทำการบันทึกข้อมูลสมาชิกลงบัตรสมาชิกก่อนนำไปใช้งาน



- ❖ จากนั้นเจ้าหน้าที่การเงินจะทำการเรียกเก็บเงินค่าบริการสมัครสมาชิก

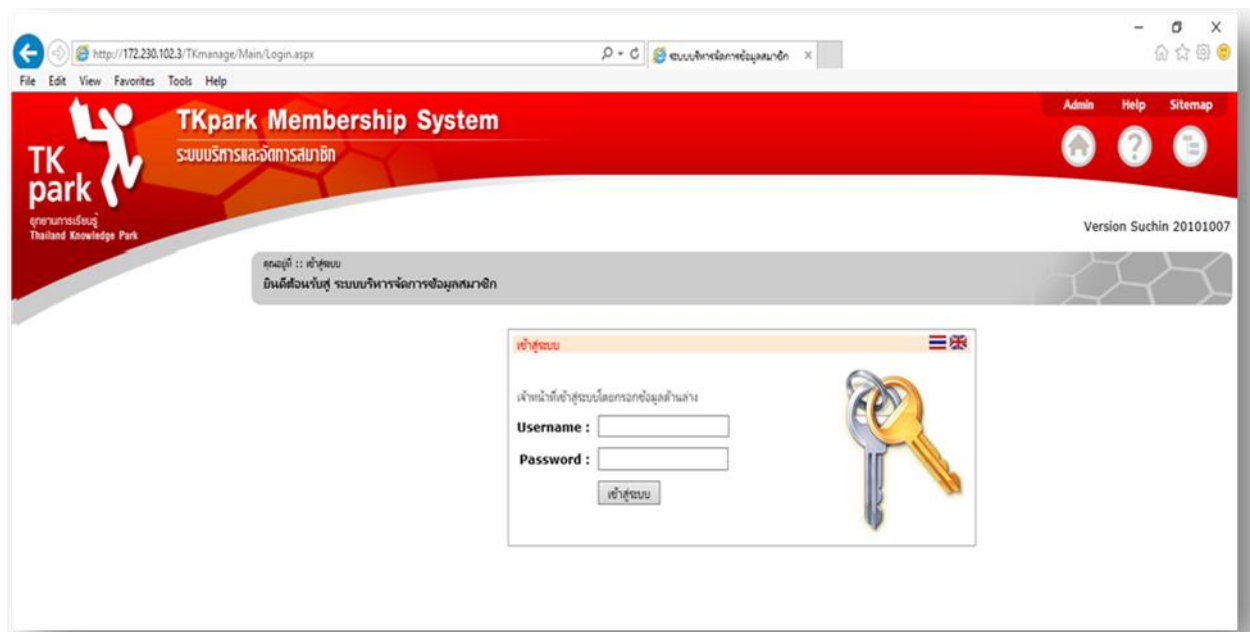


- ❖ เมื่อผู้สมัครชำระเงินเรียบร้อยแล้ว จึงจะสามารถเข้าใช้บริการในพื้นที่ของสำนักงานอุทยานการเรียนรู้ได้

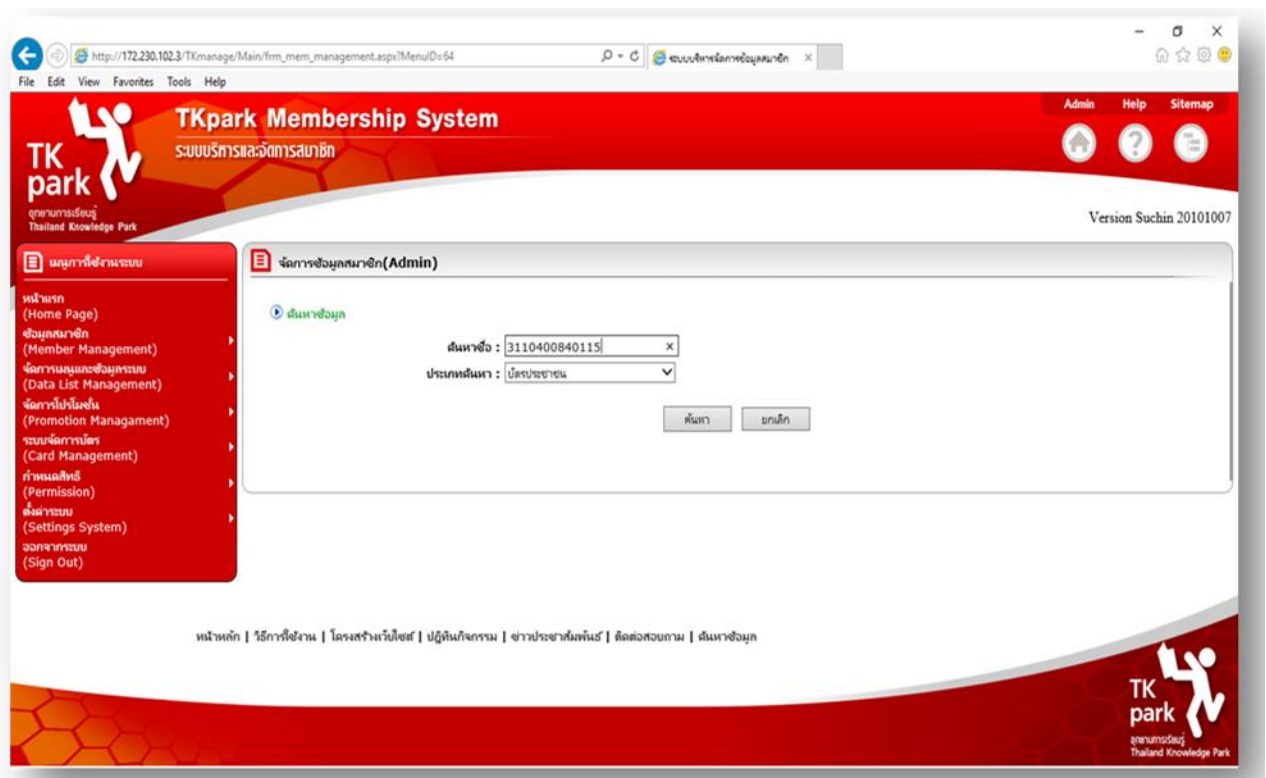


1.3) ระบบบริหารจัดการสมาชิก

ใช้สำหรับบริหารจัดการสมาชิก กำหนดค่าบริการต่างๆ กำหนดสิทธิการใช้งานของเจ้าหน้าที่ โดยก่อนเข้าใช้ระบบต้อง Login การเข้าใช้งานก่อนทุกครั้ง ผ่าน Brower เช่น IE หรือ Chrome เป็นต้น



❖ แสดงหน้าบริหารจัดการสมาชิก สามารถตรวจสอบสมาชิก ค้นหา แก้ไขข้อมูลที่อยู่ในหน้า Admin



❖ แสดงหน้าตรวจสอบข้อมูลสมาชิกในหน้า Admin

TK park
อุทยานการเรียนรู้
Thailand Knowledge Park

เมนูการใช้งานระบบ

- หน้าแรก (Home Page)
- จัดการสมาชิก (Member Management)
- จัดการเมนูและข้อมูลระบบ (Data List Management)
- จัดการโปรโมชั่น (Promotion Management)
- ระบบจัดการบัตร (Card Management)
- กำหนดสิทธิ์ (Permission)
- ตั้งค่าระบบ (Settings System)
- ออกจากระบบ (Sign Out)

หน้าหลัก

จัดการข้อมูลสมาชิก

ชื่อ - นามสกุล : นาย สกุล นามสกุล

เอกสารอ้างอิง : บัตรประชาชน 3110400840115 สัญชาติ : ไทย

ประเภทสมาชิก : พนักงาน แผนก : งานเทคนิคอิเล็กทรอนิกส์

ปี-เดือน-วัน เกิด : 1980/03/22 อายุ : 36 เพศ : ☒ ชาย ☐ หญิง

ที่อยู่ติดต่อได้

หมู่ : 1 บ้านเลขที่ : 162/1 หมู่บ้าน/ชื่ออาคาร : 4

ประเทศ : ไทย ซอย : C ถนน : D

ตำบล : จังหวัด :สมุทรปราการ อำเภอ : รหัสไปรษณีย์ : 10130

โทรศัพท์บ้าน : 024631384

ที่อยู่ตามบัตรประชาชน

หมู่ : 1 บ้านเลขที่ : 162/1 หมู่บ้าน/ชื่ออาคาร : 5

ประเทศ : ไทย ซอย : A ถนน : Q

ตำบล : จังหวัด :สมุทรปราการ อำเภอ : รหัสไปรษณีย์ : 10130

โทรศัพท์บ้าน :

โทรศัพท์มือถือ : 0891991384

อีเมล : sakolsak_b@hotmail.com

ชื่อผู้ใช้ : sakolsak รหัสผ่าน : 123

สถานะของบัตร : ใช้หมดอายุ

Save Cancel

❖ สามารถบริหารจัดการค่าบริการสมาชิกตามที่กำหนดและเงื่อนไขได้

TK park

เมนูการใช้งานระบบ

- หน้าแรก (Home Page)
- จัดการสมาชิก (Member Management)
- จัดการเมนูและข้อมูลระบบ (Data List Management)
- เพิ่มเมนูระบบ (Add Menu)
- เพิ่มกลุ่มผู้ใช้ระบบ (Add Group)
- เพิ่มผู้ใช้ระบบ (Add User)
- เพิ่มประเภทค่าบริการ (Add Fee Type)
- เพิ่มรายการบริการ (Add Service)
- เพิ่มโปรโมชั่น (Add Promotion)
- เพิ่มประเภทปัญหาของระบบ (Add Problem Type)
- เพิ่มประเภทปัญหาของระบบ (Problem Sub-Type)
- จัดการข้อมูลค่าจ้างรายชั่วโมง (Manage Title)
- จัดการข้อมูลเมนู (Manage Department)
- จัดการ Encode Key ของบัตร (Manage Encode Key for card)
- จังหวัด-อำเภอ-ตำบล (Province-Amphur-Tamboon)
- จัดการโปรโมชั่น (Promotion Management)
- ระบบจัดการบัตร (Card Management)
- กำหนดสิทธิ์ (Permission)
- ตั้งค่าระบบ (Settings System)
- ออกจากระบบ

หน้าหลัก

จัดการค่าบริการ

ชื่อค่าบริการ (ไทย) : ค่าธรรมเนียม (English) :

ประเภทค่าบริการ : สถานะ :

ค้นหา ยกเลิก

ชื่อค่าบริการ (ไทย)	ชื่อค่าบริการ (อังกฤษ)	ประเภทค่าบริการ	สถานะ	
ค่าบริการรายวัน อายุ 25 - 59 ปี 200	200 บาท	ค่าบริการรายวัน	ปกติ	
ค่าบริการรายวัน อายุ 1-24 ปี 100	100 บาท	ค่าบริการรายวัน	ปกติ	
ค่าบริการรายวันฟรี	Member register free	ค่าบริการรายวัน	ปกติ	
ค่าบริการรายวันสำหรับผู้พิการ	Member register for cripple	ค่าบริการรายวัน	ปกติ	
ค่าบริการรายวันพิเศษสำหรับสมาชิก 400	400 บาท	ค่าบริการรายวัน	ปกติ	
ค่าบริการรายวัน อายุตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไป 100	100 บาท	ค่าบริการรายวัน	ปกติ	
ค่าบริการรายวัน อายุ 25 - 59 ปี 150	150 บาท	ค่าบริการรายวัน	ปกติ	
ค่าบริการรายวัน อายุ 1-24 ปี 70	70 บาท	ค่าบริการรายวัน	ปกติ	
ค่าบริการรายวัน อายุ 1-24 ปี 50	50 บาท	ค่าบริการรายวัน	ปกติ	
ค่าบริการรายวัน อายุ 25 - 59 ปี 100	100 บาท	ค่าบริการรายวัน	ปกติ	
ค่าบริการรายวัน อายุตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไป 50	50 บาท	ค่าบริการรายวัน	ปกติ	
ค่าบริการรายวันพิเศษสำหรับสมาชิก 200	200 บาท	ค่าบริการรายวัน	ปกติ	
ค่าบริการรายวัน Web Site	ค่าบริการรายวัน Web Site	ค่าบริการรายวัน	ปกติ	
ค่าบริการรายวัน Web Site สำหรับสมาชิก	ค่าบริการรายวัน Web Site สำหรับสมาชิก	ค่าบริการรายวัน	ปกติ	



สามารถกำหนดสิทธิ์การเข้าใช้ระบบสมาชิกได้

TKpark Membership System
ระบบบริการและจัดการสมาชิก

อุทยานการเรียนรู้
Thailand Knowledge Park

[Admin](#)
[Help](#)
[Sitemap](#)

Version Suchin 20101007

เมนูการใช้งานระบบ

- หน้าแรก (Home Page)
- จัดการสมาชิก (Member Management)
- จัดการเมนูและข้อมูลระบบ (Data List Management)
- จัดการโปรโมชั่น (Promotion Management)
- ระบบจัดการบัตร (Card Management)
- กำหนดสิทธิ์ (Permission)
- ตั้งค่าระบบ (Settings System)
- ออกจากระบบ (Sign Out)

กำหนดสิทธิ์ Web App

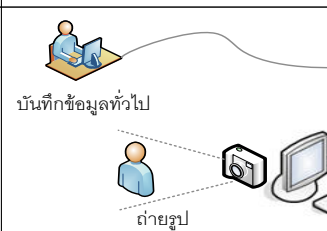
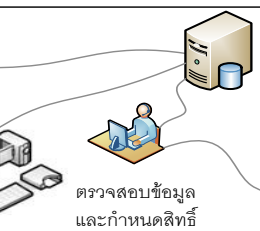
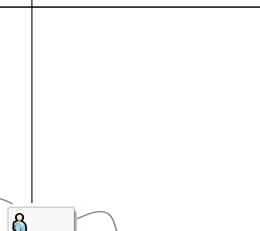
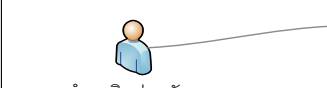
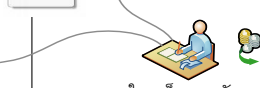
เลือกกระบวนผู้ใช้งานเพื่อกำหนดสิทธิ์

ระบบผู้ใช้งาน : กลุ่มผู้ดูแลระบบ

เมนูการใช้งาน (ไทย)	เมนูการใช้งาน (อังกฤษ)	สิทธิ์การใช้งาน
หน้าแรก	Home Page	☒ อนุญาต
- ทดสอบ	- Test	☐ อนุญาต
ข้อมูลสมาชิก	Member Management	☒ อนุญาต
- ตรวจสอบข้อมูลในบัญชี	-	☐ อนุญาต
- จัดการข้อมูลสมาชิก (Admin)	-	☒ อนุญาต
- ค้นหาข้อมูลสมาชิก	-	☒ อนุญาต
- ประวัติการพิมพ์/ค้นหาสิ่ง	-	☒ อนุญาต
- Card History ประวัติการซื้อบัตร	-	☒ อนุญาต
- Gate history ประวัติการซื้อบัตร	-	☐ อนุญาต
- แก้ไขการคืนสมาชิก	- Edit member purse	☐ อนุญาต
จัดการเมนูและข้อมูลระบบ	Data List Management	☒ อนุญาต
- เพิ่มเมนูระบบ	- Add Menu	☒ อนุญาต
- เพิ่มกลุ่มผู้ใช้งานระบบ	- Add Group	☒ อนุญาต
- เพิ่มผู้ใช้ระบบ	- Add User	☒ อนุญาต
- เพิ่มประเภทค่าธรรมเนียม	- Add Fee Type	☒ อนุญาต

เมนูการใช้งาน (ไทย)	เมนูการใช้งาน (อังกฤษ)	สิทธิ์การใช้งาน
หน้าแรก	Home Page	☒ อนุญาต
- ทดสอบ	- Test	☐ อนุญาต
ข้อมูลสมาชิก	Member Management	☒ อนุญาต
- ตรวจสอบข้อมูลในบัญชี	-	☐ อนุญาต
- จัดการข้อมูลสมาชิก (Admin)	-	☒ อนุญาต
- ค้นหาข้อมูลสมาชิก	-	☒ อนุญาต
- ประวัติการพิมพ์/ค้นหาสิ่ง	-	☒ อนุญาต
- Card History ประวัติการซื้อบัตร	-	☒ อนุญาต
- Gate history ประวัติการซื้อบัตร	-	☐ อนุญาต
- แก้ไขการคืนสมาชิก	- Edit member purse	☐ อนุญาต
จัดการเมนูและข้อมูลระบบ	Data List Management	☒ อนุญาต
- เพิ่มเมนูระบบ	- Add Menu	☒ อนุญาต
- เพิ่มกลุ่มผู้ใช้งานระบบ	- Add Group	☒ อนุญาต
- เพิ่มผู้ใช้ระบบ	- Add User	☒ อนุญาต
- เพิ่มประเภทค่าธรรมเนียม	- Add Fee Type	☒ อนุญาต
- เพิ่มรายการบริการ	- Add Service	☒ อนุญาต
- เพิ่มโปรโมชั่น	- Add Promotion	☒ อนุญาต
- เพิ่มประเภทปัญหาของระบบ	- Add Problem Type	☒ อนุญาต
- เพิ่มประเภทปัญหาย่อย	- Problem Sub-Type	☒ อนุญาต
- จัดการข้อมูลค่านำเข้า	- Manage Title	☒ อนุญาต
- จัดการข้อมูลแผนก	- Manage Department	☒ อนุญาต
- จัดการ Encode Key ของบัตร	- Manage Encode Key for card	☒ อนุญาต
- จังหวัด-อำเภอ-ตำบล	- Province-Ampur-Tamboon	☒ อนุญาต
- อำเภอ	- Ampur	☐ อนุญาต
ระบบจัดการอินเทอร์เน็ต	Internet Management	☐ อนุญาต
- กลุ่มผู้ใช้	- Group on Wifi	☐ อนุญาต
- ระบบบริการไร้สาย	- Gen Id Wireless	☐ อนุญาต

1.4) วิธีการและขั้นตอนการดำเนินงานของสมาชิกและเจ้าหน้าที่อุทยานการเรียนรู้ (TK park)

ขั้นตอนการดำเนินงาน	สมาชิก	เจ้าหน้าที่	เจ้าหน้าที่การเงิน	ระบบต่าง ๆ
ขั้นตอนการสมัครสมาชิก กรณี member card 1. สมาชิกบันทึกข้อมูลทั่วไป ผ่านระบบรับสมัคร พร้อมแนบรูปถ่ายดิจิทัล (ถ้ามี) ซึ่งข้อมูลจะถูกส่งไปยังหน้าจอของเจ้าหน้าที่ เพื่อตรวจสอบข้อมูล และ กำหนดสิทธิ์ในการใช้งาน - ในกรณี ที่ไม่มีรูป เจ้าหน้าที่จะดำเนินการถ่ายรูปสมาชิก	 บันทึกข้อมูลทั่วไป ถ่ายรูป ตรวจสอบข้อมูล และกำหนดสิทธิ์	 บันทึกข้อมูล	 เจ้าหน้าที่การเงิน	
2. สมาชิกชำระเงินค่าสมัครสมาชิก และรับใบเสร็จรับเงิน พร้อมรับบัตรสมาชิก	 ชำระเงินค่าสมัคร		 ออกใบเสร็จและบัตรสมาชิก	
กรณีบัตรผ่านวันเดียว 1. สมาชิกติดต่อเจ้าหน้าที่ เพื่อขอออกบัตรผ่านวันเดียว โดยแสดงบัตรประจำตัวประชาชน (ถ้ามี) โดยเจ้าหน้าที่จะบันทึกข้อมูลทั่วไป ผ่านระบบรับสมัคร เพื่อตรวจสอบข้อมูลและกำหนดสิทธิ์การใช้งาน - ในกรณี ไม่มีบัตรประชาชน หรือ ยืนยันตัวตนไม่ได้ เจ้าหน้าที่ จะกำหนดสิทธิ์ ไม่ให้สามารถใช้งาน Internet ได้	 ติดต่อเจ้าหน้าที่ เพื่อขอบัตรผ่านวันเดียว	 บันทึกข้อมูล และกำหนดสิทธิ์		
2. สมาชิกชำระเงินค่าสมัครสมาชิก และรับใบเสร็จรับเงิน พร้อมรับบัตรผ่านวันเดียว	 ชำระเงินค่าสมัคร		 ออกใบเสร็จและบัตรสมาชิก	
กรณีบัตรเยี่ยมชม 1. สมาชิกติดต่อเจ้าหน้าที่ เพื่อแจ้งขอออกบัตรผู้เยี่ยมชม - กรณีแจ้งล่วงหน้า และแจ้งรหัสบัตรประจำตัวประชาชน เจ้าหน้าที่จะ บันทึกข้อมูลทั่วไป, ชื่อกลุ่มผู้เยี่ยมชม, วัตถุประสงค์ ผ่านระบบรับสมัคร และสามารถ Browse file รายชื่อที่ลงชื่อไว้ สแกนเข้าสู่ระบบได้ เพื่อตรวจสอบข้อมูลและกำหนดสิทธิ์การใช้งาน - ในกรณี ไม่แจ้งรหัสบัตรประชาชน เจ้าหน้าที่จะกำหนดสิทธิ์ ไม่ให้สามารถใช้งาน Internet ได้ - กรณีไม่ได้แจ้งล่วงหน้า เจ้าหน้าที่จะบันทึกชื่อกลุ่มผู้เยี่ยมชม, วัตถุประสงค์ และสามารถ Browse file รายชื่อที่ลงชื่อไว้ สแกนเข้าสู่ระบบได้	 แจ้งรายชื่อผู้เยี่ยมชม ล่วงหน้า ติดต่อเจ้าหน้าที่ เพื่อขอเข้าเยี่ยมชม	 บันทึกข้อมูล, กำหนดสิทธิ์ และออกบัตรเยี่ยมชม		

ขั้นตอนการดำเนินงาน	สมาชิก	เจ้าหน้าที่	เจ้าหน้าที่การเงิน	ระบบต่าง ๆ
ขั้นตอนการสมัครสมาชิก (ต่อ) กรณีลืมนบัตร และ ออกบัตรแทน 1. สมาชิกติดต่อเจ้าหน้าที่ เพื่อแจ้งลืมนบัตรและขอออกบัตรแทน โดยแจ้งเลขที่สมาชิก / รหัสบัตรประจำตัวประชาชน / ชื่อ-นามสกุล และแสดงบัตรประจำตัวประชาชน (ถ้ามี) โดยเจ้าหน้าที่ จะค้นหา ประวัติผ่านระบบรับสมัคร เพื่อตรวจสอบข้อมูล, ออกบัตรแทน และกำหนดสิทธิ์การใช้งาน โดยเจ้าหน้าที่จะ De-activate บัตรหลักให้อัตโนมัติ เพื่อป้องกันการใช้บัตรพร้อมกัน - ในกรณี ไม่มีบัตรประชาชน หรือ ยืนยันตัวตนไม่ได้ เจ้าหน้าที่ จะออกบัตรผ่านวันเดียว	 แจ้งลืมนบัตร และแจ้งข้อมูลสำหรับการค้นหา	 บันทึกข้อมูลและกำหนดสิทธิ์		
2. สมาชิกชำระเงินค่าธรรมเนียมและเงินมัดจำบัตร และรับใบเสร็จรับเงิน พร้อมรับบัตร	 ชำระเงินค่าธรรมเนียม		 ออกใบเสร็จและบัตรสมาชิก	

ขั้นตอนการดำเนินงาน	สมาชิก	เจ้าหน้าที่	เจ้าหน้าที่การเงิน	ระบบต่าง ๆ
ขั้นตอนการเข้าสู่ TK Park กรณีปกติ 1. สมาชิกนำบัตรสมาชิก/บัตรผ่านวันเดียว/บัตรผู้เยี่ยมชม/บัตรแทนวางที่ ประตูอัตโนมัติ (ขาเข้า) เพื่อเข้าสู่ TK Park ระบบจะตรวจสอบว่ามี การเขียนบัตร (ใช้บัตรเดียว เข้าประตูหลายคน) หรือไม่ ถ้าไม่มี จึงสามารถเข้าใช้บริการต่าง ๆ ที่ทางอุทยานฯ จัดไว้ให้ - กรณีใช้งาน Internet (ใช้ได้เฉพาะบัตรสมาชิก/บัตรผู้เยี่ยมชม/บัตรแทน กรณีสืมบัตรสมาชิก) โดยสมาชิกนำบัตรวางที่เครื่องอ่านบัตร ระบบฯ จะทำการตรวจสอบข้อมูลสมาชิก และยอดเงินในบัตรสมาชิก ถ้ามียอดเงินคงเหลือพอ จึงจะสามารถใช้งานได้ - กรณีใช้งาน Game สมาชิกนำบัตรวางที่เครื่องอ่านบัตร ระบบฯ จะทำการตรวจสอบข้อมูลสมาชิก จึงจะสามารถใช้งานได้ - กรณีใช้งานระบบยืม-คืน (ใช้ได้เฉพาะบัตรสมาชิก/บัตรแทน กรณีสืมบัตรสมาชิก) สมาชิกนำบัตรวางที่ เครื่องอ่านบัตร ระบบฯ จะทำการตรวจสอบข้อมูลสมาชิก และยอด เงินคงเหลือ เพื่อหักไว้เป็นเงินประกันเมื่อยืมหนังสือ				 Internet Zone Game Zone ระบบยืม-คืน หนังสือ
2. เมื่อสมาชิกใช้บริการต่าง ๆ ที่ทางอุทยานฯ จัดให้เสร็จแล้ว สามารถกลับออกมาได้ โฉนบัตรไปวางที่ประตูอัตโนมัติ (ขาออก) ระบบฯ จะตรวจสอบว่า มีการเขียนบัตรหรือไม่				
3. สมาชิกที่ใช้บัตรผ่านวันเดียว/บัตรผู้เยี่ยมชม/บัตรแทน จะต้องคืนบัตร โดยเจ้าหน้าที่จะทำการวางบัตรที่เครื่องอ่านบัตร - กรณีบัตรผ่านวันเดียว จะได้รับเงินค่ามัดจำคืน - กรณีบัตรแทน จะได้รับเงินค่ามัดจำคืน และ เจ้าหน้าที่จะกำหนดสิทธิ์การใช้งาน โดยจะ Activate บัตรหลักกลับคืน เมื่อมีการวางบัตร ระบบจะแสดงหน้าจอเพื่อให้ Activate บัตรหลัก	 คืนบัตร		 กำหนดสิทธิ์คืน กรณีบัตรแทน คืนเงินค่ามัดจำ	

2. การเข้าชมนิทรรศการหลักของมิวเซียมสยาม โดยสถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ (สพร.) หรือมิวเซียมสยาม ตั้งอยู่ถนนสนามไชย แขวงพระบรมมหาราชวัง เขตพระนคร กรุงเทพฯ สามารถเข้าชม นิทรรศการหลักของมิวเซียมสยาม โดยเปิดให้บริการ วันอังคาร - อาทิตย์ (ไม่เว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่ เวลา 10:00 - 18:00 น. ปิดบริการวันจันทร์ และวันที่ประกาศหยุดทำการ

2.1) ข้อมูลการเข้าชมนิทรรศการหลักมิวเซียมสยาม ติดต่อ ณ จุดการเข้าชม ในการชำระ ค่าธรรมเนียม และรับบัตรการเข้าชม โดยจัดเตรียมบัตรประชาชน บัตรนักเรียน/นักศึกษา บัตรมัคคุเทศก์ และอื่นๆ ซึ่งคุณคุณสมบัติ และหลักฐานประกอบด้วย

(1) คุณสมบัติของผู้มีเข้าเข้าชมนิทรรศการ เป็นบุคคลทั่วไป หรือเป็นหมู่คณะตั้งแต่ 5 คน ขึ้นไป ทั้งชาวไทยและต่างประเทศ

(2) หลักฐานการผู้เข้าชมนิทรรศการ เพื่อประกอบการรับสิทธิประโยชน์ในการเข้าชม นิทรรศการ โดยแสดงหลักฐานดังนี้

- บัตรนักเรียน/นักศึกษา เพื่อรับส่วนลดในการซื้อบัตรเข้าชม
- บัตรผู้พิการ เพื่อรับสิทธิเข้าชมฟรี
- บัตรประจำตัวประชาชน เพื่อรับสิทธิเข้าชมฟรี กรณีผู้สูงอายุ
- บัตรมัคคุเทศก์ เพื่อรับสิทธิเข้าชมฟรี
- ใบอนุญาตทำงาน (Work Permit) สำหรับชาวต่างชาติ เพื่อรับส่วนลดในการซื้อบัตรเข้าชม

(3) ค่าธรรมเนียม

1) บุคคลทั่วไป

- นักเรียน นักศึกษา (อายุ 15 ปีขึ้นไป) 50 บาท
- ผู้ใหญ่คนไทย 100 บาท
- ผู้ใหญ่ชาวต่างชาติ 200 บาท
- ผู้ใหญ่ชาวต่างชาติที่พำนักในประเทศไทย 100 บาท

2) หมู่คณะ 5 คนขึ้นไป

- นักเรียน นักศึกษา (อายุ 15 ปีขึ้นไป) 25 บาท
- ผู้ใหญ่คนไทย 50 บาท
- ผู้ใหญ่ชาวต่างชาติ 100 บาท

หมายเหตุ:

1. เด็กอายุต่ำกว่า 15 ปี เข้าชมฟรี
2. พระภิกษุ สามเณร แม่ชี นักบวช ผู้พิการ มัคคุเทศก์ และผู้สูงอายุ (60 ปี ขึ้นไป) เข้าชมฟรี
3. หลังเวลา 16.00 น. เข้าชมฟรี และเปิดให้เข้าชมฟรีเพิ่มเติม ซึ่งจะมีการประกาศ แจ้งให้ทราบทาง www.museumsiam.org หรือสอบถาม โทร. 02-225-2777

(4) จุดชำระค่าเข้าชมนิทรรศการหลัก ผู้เข้าชมจะต้องแสดงเอกสารสำคัญ และเจ้าหน้าที่ส่วนบริการดำเนินการตรวจสอบเอกสาร ก่อนการชำระเงิน/เข้าชมฟรี



- ขั้นตอนการชำระค่าเข้าชม/ออกบัตรเข้าชม

- เจ้าหน้าที่ส่วนบริการทำการตรวจสอบและรับชำระเงินค่าเข้าชม
- เมื่อได้รับชำระเงินจากผู้ใช้บริการเรียบร้อยแล้วทำการออกบัตรเข้าชม



- เมื่อผู้เข้าชมชำระค่าเรียบร้อยแล้ว จึงจะสามารถเข้าชมในพื้นที่ของมิวเซียมสยาม ณ พื้นที่ให้บริการได้

2.2) วิธีการและขั้นตอนการเข้าชมนิทรรศการหลักของมิวเซียมสยาม



3. **แนวทางการป้องกันและการตรวจสอบการละเว้นการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ “การสมัครสมาชิกและการเข้าชมนิทรรศการ” งานบริการแหล่งเรียนรู้** โดยสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน) หรือ สบร. มีภารกิจสำคัญ คือ การเป็นต้นแบบแหล่งเรียนรู้สาธารณะที่มีความทันสมัย สามารถให้บริการความรู้เพื่อตอบสนองความต้องการการเรียนรู้ที่หลากหลายของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันต่อสถานการณ์โลกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ดังนั้น การพัฒนาคุณภาพบริการของแหล่งเรียนรู้เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและตอบสนองนโยบายของรัฐในการพัฒนาสังคมไทยให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต จึงเป็นสิ่งที่องค์กรให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ดังนั้นในการรักษามาตรฐานและความพร้อมในการให้บริการของ สบร. ให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลให้การดำเนินการของแหล่งเรียนรู้เป็นไปตามแนวทางและมาตรฐานที่ได้มีการกำหนดไว้ โดยผู้บริหารส่วนงานด้านการให้บริการกำกับดูแล และประเมินผลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน แนวทาง กระบวนการ และกฎเกณฑ์การปฏิบัติงานที่ สบร. ได้วางไว้ โดยมีปัจจัยการให้บริการและมาตรการ/กลไก/การกำกับรวมทั้งตรวจสอบ ดังนี้

3.1) **สิ่งที่ส่วนงานบริการให้ความสำคัญ**

- 1) การบริการด้วยใจต่อผู้เข้าใช้บริการ/ผู้เข้าชมทุกคนโดยไม่เลือกปฏิบัติ
- 2) ต้อนรับผู้ให้บริการ/ผู้เข้าชมตั้งแต่ก้าวแรกที่เข้าใช้บริการเช่นทักทาย กล่าวสวัสดี
- 3) ให้ข้อมูลพื้นฐานแก่ผู้ให้บริการทั้งชาวไทยและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ
- 4) รับคำติชมและข้อเสนอแนะในความเห็นต่างๆ ของผู้เข้าใช้บริการและผู้เข้าชม เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงงานบริการต่อไป

3.2) **มาตรการป้องกันหรือตรวจสอบการให้บริการ** โดยมีรายละเอียดของการประเมินผลการดำเนินงานตามมาตรฐานในด้านต่างๆ มีดังนี้

1) การประเมินภาพรวมของการให้บริการ เป็นการประเมินความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ทั้งในส่วนของการบริการและกิจกรรมการเรียนรู้ที่จัดขึ้นในต้นแบบแหล่งเรียนรู้ และเป็นส่วนหนึ่งของ KPI ที่ สบร. ได้ทำความตกลงไว้กับสำนักงาน กพร. ในแต่ละปีงบประมาณ โดยจะเป็นการประเมินจากบุคคลที่ 3 ซึ่ง สบร. ได้วางจ้างในแต่ละปี ประกอบกับข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละโครงการหรือกิจกรรมที่ สบร. ได้ประมวลไว้

2) การประเมินการออกแบบกระบวนการให้บริการ เป็นการประเมินกระบวนการให้บริการที่ได้มีการกำหนดเป็นมาตรฐานไว้แล้วว่ามีความเหมาะสมอยู่หรือไม่ หรืออาจต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากขึ้น และอาจเกี่ยวข้องกับประเด็นหน้าที่และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี การปรับกฎเกณฑ์การปฏิบัติ หรือการปรับปรุงสถานที่ให้มีความเหมาะสมมากขึ้น โดยประเมินจากสถานการณ์ปัญหาที่เกิดขึ้น และจากความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ทั้งในส่วนของผู้บริหาร หรือเจ้าหน้าที่ และผู้ให้บริการ

3) การประเมินผลกระบวนการให้บริการจริง เป็นการประเมินการปฏิบัติงานจริงให้เป็นไปตามแนวทางและกระบวนการที่ได้ออกแบบไว้ ในการให้บริการความรู้แก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อรักษามาตรฐานการบริการให้มีประสิทธิภาพ ความยืดหยุ่นและสามารถสนองตอบความ

ต้องการของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ ยังเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร และเพื่อหาแนวทางในการยกระดับมาตรฐานการให้บริการ ลดความเสี่ยงและปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในการให้บริการแก่ประชาชน

4) การประเมินผลสัมฤทธิ์ของบริการที่มีต่อผู้รับบริการ เป็นการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการใช้บริการความรู้แก่ประชาชน โดยคำนึงถึงองค์ความรู้และประสบการณ์ที่ผู้ใช้บริการได้รับ การสร้างสรรค์แรงบันดาลใจในการเรียนรู้ การพัฒนาทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 และการสร้างโอกาสในการพัฒนาและใช้ประโยชน์จากองค์ความรู้ โดยเป็นการประเมินจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ การสังเกต การทดสอบ และติดตามผล (หากสามารถทำได้) โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนา รูปแบบ กระบวนการ เทคนิค ในการปฏิบัติงาน ให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุดจากบริการความรู้

5) การประเมินผลความคุ้มค่าของการให้บริการ เป็นการประเมินผลประโยชน์หรือผลสัมฤทธิ์ของบริการหรือกิจกรรมต่างๆ เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในทุกระดับจะต้องคำนึงถึงในทุกบริการและกิจกรรม โดยจะมีการกำหนดตัวชี้วัดความคุ้มค่าต่างๆ อาทิ ความพอใจและความเห็นของผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการหรือดำเนินโครงการ งบประมาณต่อหัวของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับประโยชน์จากบริการหรือโครงการ จำนวนผู้ได้รับผลประโยชน์หรือผู้รับบริการต่อจำนวนผู้ให้บริการ จำนวนผู้ใช้บริการหรือจำนวนสมาชิกที่เพิ่มมากขึ้น และการนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ เป็นต้น

6) การประเมินความพร้อมก่อนการให้บริการ เป็นการประเมินความพร้อมทั้งในด้านบุคลากรที่ประกอบด้วยผู้ให้บริการและผู้สนับสนุน ด้านองค์ความรู้และสื่อความรู้ที่ใช้ให้บริการ ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้ให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการ ที่จะต้องเตรียมการให้เกิดความพร้อมในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามขั้นตอนและมาตรฐานที่ได้วางไว้

3.3) มาตรการดำเนินการเมื่อพบว่าการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่

1) เจ้าหน้าที่ที่ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ต้องถูกพิจารณาดำเนินการทางวินัย และได้รับโทษทางวินัยตาม ฐานความผิดที่กำหนดไว้ในข้อบังคับคณะกรรมการบริหารสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล พ.ศ. 2556

2) เจ้าหน้าที่ที่มีได้ปฏิบัติตามมาตรฐานจริยธรรม ต้องถูกพิจารณาสอบสวนทางจริยธรรม และได้รับโทษหรือดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง ตักเตือน เป็นต้น ตามที่กำหนดไว้ในระเบียบคณะกรรมการบริหารสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ ว่าด้วยประมวลจริยธรรมและคณะกรรมการบริหาร ผู้อำนวยการ และผู้ปฏิบัติงาน พ.ศ. 2553

3) ผู้บังคับบัญชาแต่ละส่วนงาน ต้องกำกับ ดูแล ตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดเป็นประจำและต่อเนื่อง เพื่อป้องกันมิให้มีการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่

3.4) การกำกับติดตาม โดยผู้บังคับบัญชาในส่วนงานบริการ และหรือที่เกี่ยวข้อง จะต้องทำหน้าที่ในการให้ความรู้และกำกับดูแลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีมาตรฐานและเป็นไปตามแนวทางและกฎเกณฑ์ที่ได้วางไว้ ดังนี้

- 1) เป็นที่ปรึกษา ให้ความรู้ และให้การอบรมเจ้าหน้าที่ เกี่ยวกับแนวทาง กระบวนการ กฎเกณฑ์ การปฏิบัติ และคำอธิบายลักษณะงาน รวมถึงแนวทางการประเมินต่างๆ ที่จะถูกนำมาใช้ ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการความรู้แก่ประชาชน ได้มีความเข้าใจและสามารถนำไปปฏิบัติได้ และจะต้องมีการทบทวนเป็นระยะหรือในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงไปจากที่ได้กำหนดไว้
- 2) กำหนดเป้าหมายของการทำงานหรือเป้าหมายโครงการ ทั้งเป้าหมายเชิงปริมาณและเป้าหมายเชิงคุณภาพ ซึ่งรวมถึงมาตรฐานการให้บริการความรู้แก่ประชาชน
- 3) กำหนดเป้าหมายของเจ้าหน้าที่แต่ละคน กำหนดวิธีการประเมินผล และมาตรฐานการปฏิบัติงานของแต่ละหน้าที่รับผิดชอบ เพื่อให้การให้บริการโดยรวมมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามมาตรฐานที่ได้วางไว้
- 4) สนับสนุนแก่ผู้ปฏิบัติงานและทำหน้าที่เชื่อมโยงกับผู้บริหารระดับสูงในสายการบังคับบัญชา เพื่อให้การสนับสนุน ทั้งในด้านเครื่องมืออุปกรณ์ งบประมาณ กำลังคน และทิศทางการดำเนินงานที่มีความชัดเจน
- 5) ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงาน ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในด้านต่างๆ เป็นระยะตามความเหมาะสม
- 6) วางแผนการพัฒนารอบเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน รวมถึงสนับสนุนการพัฒนาสายงานอาชีพของเจ้าหน้าที่
- 7) สนับสนุน ชื่นชม และให้การยอมรับ เพื่อเป็นแรงจูงใจให้กับเจ้าหน้าที่ที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดี เป็นไปตามแนวทาง มาตรฐาน และกฎเกณฑ์การปฏิบัติ ที่ได้กำหนดไว้

“ในขณะที่เจ้าหน้าที่ก็ต้องมีความมุ่งมั่นในการทำงานและพัฒนาตนเองให้มีทักษะความรู้ที่จำเป็น เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายและมาตรฐานที่ได้วางไว้ โดยจะต้องทำงานใกล้ชิดกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เพื่อปรึกษาหารือในประเด็นต่างๆ ที่จะเป็นประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพและแก้ไขปัญหาต่างๆ ในการทำงาน”

3.5) ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน และยังเป็นการสร้างความไว้วางใจระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้บังคับบัญชา อีกทั้งยังเป็นการให้ความสำคัญของการบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ทั้งเป้าหมายขององค์กร ของฝ่ายบริการ และของเจ้าหน้าที่แต่ละคนในการพัฒนาตนเองเพื่อให้สามารถก้าวหน้าไปในสายอาชีพของตนต่อไป
- 2) ผู้ปฏิบัติงานในแหล่งเรียนรู้เข้าใจ ขั้นตอน ระยะเวลา การสมัครสมาชิกและการเข้าชม นิทรรศการ ในงานบริการแหล่งเรียนรู้ของ สบร. และดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐาน
- 3) ป้องกันการละเว้นการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ส่วนงานบริการโดยมีลำดับขั้นตอนการสมัคร/ต่ออายุสมาชิก และการเข้าชมนิทรรศการ เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นธรรม ไม่เป็นการเลือกปฏิบัติ และผู้มาใช้บริการได้รับบริการอย่างเสมอภาค อีกทั้งสร้างความโปร่งใสและตรวจสอบได้



สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน)

69/18-19 อาคารมิว บิล딩 (วิทยาลัยการจัดการมหาวิทยาลัยมหิดล) ถ.วิภาวดีรังสิต แขวงสามเสนใน กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์ 0-21056500 โทรสาร 0-2105-6556,8

Website : www.okmd.or.th



สถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ (สพร.) : มิวเซียมสยาม

ที่อยู่เลขที่ 4 ถนนสนามไชย พระบรมมหาราชวัง เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร

โทรศัพท์ : 02 225 2777 โทรสาร : 02 225 2775

Website : www.ndmi.or.th, www.museumsiam.org



อุทยานการเรียนรู้ต้นแบบและบริการ

ที่อยู่ เลขที่ 4 อาคารศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ ชั้น 8 Dazzle Zone

แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

โทรศัพท์ : 02 257 4300 โทรสาร 02 257 4332

Website : www.tkpark.or.th