



คู่มือ

การปฏิบัติงาน

งานการจัดระบบบริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา



นางพิสมัย ทองหล้า
ผู้อำนวยการกลุ่มอำนวยการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 3
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

คำนำ

งานการจัดระบบบริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดระบบบริหารและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นไปตามมาตรฐานสำนักงาน กลุ่มอำนวยการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต ๓ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน งานการจัดระบบบริหาร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประกอบด้วย งานมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา งานการประเมินตัวชี้วัด ตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ งานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และงานพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ซึ่งได้กรอบแนวทางจากคู่มือการปฏิบัติงานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กลุ่มอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องได้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์วิธีการและระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

นางพิสมัย ทองหล้า

ผู้อำนวยการกลุ่มอำนวยการ

สารบัญ

คู่มือการปฏิบัติงาน งานการจัดระบบบริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	หน้า
งานมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	1
วัตถุประสงค์	2
ขอบเขตของงาน	2
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	3
Flow Chart การปฏิบัติงาน	4
สรุปมาตรฐานงาน	5
งานการประเมินตัวชี้วัดตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ	7
วัตถุประสงค์	8
ขอบเขตของงาน	8
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	8
Flow Chart การปฏิบัติงาน	9
สรุปมาตรฐานงาน	10
งานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)	12
วัตถุประสงค์	13
ขอบเขตของงาน	13
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	14
Flow Chart การปฏิบัติงาน	16
สรุปมาตรฐานงาน	17
งานพัฒนาคุณภาพการให้บริการ	20
วัตถุประสงค์	21
ขอบเขตของงาน	21
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	21
Flow Chart การปฏิบัติงาน	22
สรุปมาตรฐานงาน	23



คู่มือการปฏิบัติงาน
งานมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

1. ชื่องาน : งานมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

2. วัตถุประสงค์

เพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สามารถบริหารจัดการตามภารกิจ ได้มาตรฐาน มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลตามเป้าหมาย ผู้รับบริการพึงพอใจและมีการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ

3. ขอบเขตของงาน

3.1 บริหารจัดการและจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report : SAR) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประกอบด้วย 3 มาตรฐาน และ 14 ตัวบ่งชี้ คือ

-มาตรฐานที่ 1 การบริหารจัดการองค์การสู่ความเป็นเลิศ

ตัวบ่งชี้ที่ 1 การบริหารจัดการที่ดี

ตัวบ่งชี้ที่ 2 การพัฒนาสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

ตัวบ่งชี้ที่ 3 การกระจายอำนาจและการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการบริหารและการจัดการศึกษา

-มาตรฐานที่ 2 การบริหารและการจัดการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ

ตัวบ่งชี้ที่ 1 การบริหารงานด้านวิชาการ

ตัวบ่งชี้ที่ 2 การบริหารงานด้านงบประมาณ

ตัวบ่งชี้ที่ 3 การบริหารงานด้านการบริหารงานบุคคล

ตัวบ่งชี้ที่ 4 การบริหารงานด้านการบริหารทั่วไป

ตัวบ่งชี้ที่ 5 การติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลและนิเทศการจัดการศึกษา

ที่มีประสิทธิภาพ

-มาตรฐานที่ 3 สัมฤทธิ์ผลการบริหารและการจัดการศึกษา

ตัวบ่งชี้ที่ 1 สำนักงานเขตพื้นที่ศึกษามีผลงานที่แสดงความสำเร็จและ

เป็นแบบอย่างได้

ตัวบ่งชี้ที่ 2 สถานศึกษามีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาปฐมวัยและการศึกษา

ขั้นพื้นฐาน เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา

ตัวบ่งชี้ที่ 3 ผู้เรียนระดับปฐมวัยและระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีคุณภาพ

ตามหลักสูตร

ตัวบ่งชี้ที่ 4 ประชากรวัยเรียนได้รับสิทธิและโอกาสทางการศึกษาขั้นพื้นฐาน

เท่าเทียมกัน ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น หรือมีความรู้ทักษะพื้นฐานในการประกอบอาชีพ

ตัวบ่งชี้ที่ 5 ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้าง

ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา มีผลงานเชิงประจักษ์ตามเกณฑ์ ได้รับการยกย่องเชิดชูเกียรติ

ตัวบ่งชี้ที่ 6 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจในการบริหารและ

การจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการ

3.2 กำหนดผู้รับผิดชอบตามภารกิจของแต่ละกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

4. คำจำกัดความ

“สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา” หมายถึง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 3

“คณะทำงาน” หมายถึง กลุ่มงาน บุคลากรของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ที่รับผิดชอบตามภารกิจของแต่ละมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง บุคลากรผู้รับผิดชอบ / ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาทุกมาตรฐานและตัวบ่งชี้

“เจ้าภาพหลัก” หมายถึง กลุ่มอำนวยการ

“เจ้าภาพรอง” หมายถึง กลุ่มบริหารงานบุคคล กลุ่มนโยบายและแผน กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา กลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ หน่วยตรวจสอบภายใน กลุ่มพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา กลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และกลุ่มกฎหมายและคดี

“การบริหารจัดการมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา” หมายถึง การมอบหมายความรับผิดชอบตามภารกิจของแต่ละมาตรฐานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

“การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report : SAR) หมายถึง การจัดทำรายงานการประเมินตนเองของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาของกลุ่มอำนวยการ

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. ศึกษา วิเคราะห์ แนวทางการบริหารจัดการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มาตรฐานตัวบ่งชี้ กรอบการติดตาม หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผล รวมถึงภารกิจอำนาจหน้าที่ของกลุ่มในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

2. สร้างทีมงาน มอบหมายคณะทำงานรับผิดชอบบริหารจัดการ ดำเนินงานตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาตามภารกิจของแต่ละกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

3. สื่อสาร เพื่อให้คณะทำงาน ผู้รับผิดชอบ บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ และความสำคัญของมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

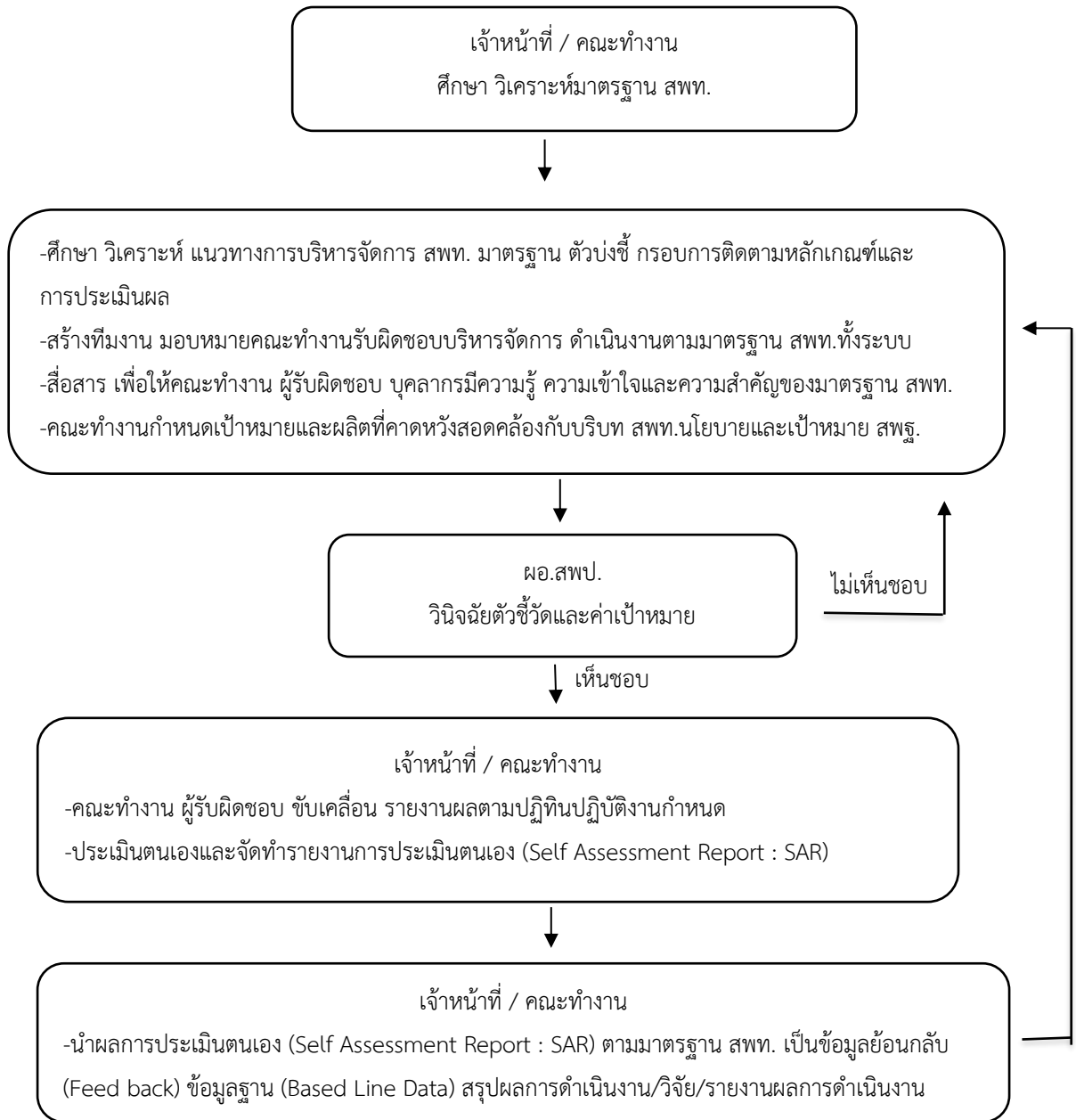
4. คณะทำงาน กำหนดเป้าหมายและผลผลิตที่คาดหวังสอดคล้องกับบริบทสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานโยบายเป้าหมายสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

5. คณะทำงาน ผู้รับผิดชอบ ขับเคลื่อน รายงานผลตามปฏิทินปฏิบัติงานกำหนด

6. ประเมินตนเองและจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report : SAR) และผลผลิตที่ประสบผลสำเร็จของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานำเสนอคณะกรรมการบริหารเขตพื้นที่การศึกษาสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

7. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย นำผลการประเมินตนเอง (Self Assessment Report : SAR) ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feed back) เป็นข้อมูลฐาน (Based Line Data) สำหรับการปรับปรุง/พัฒนาการบริหารจัดการมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และแผนการพัฒนาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

6. Flow Chart การปฏิบัติงาน



7. สรุปมาตรฐาน งานมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ลำดับที่	ขั้นตอนการดำเนินงาน	รายละเอียดงาน	เวลาดำเนินการ	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
1.	ศึกษา วิเคราะห์ แนวทางการบริหารจัดการมาตรฐาน สพท.	ศึกษา วิเคราะห์ แนวทางการบริหารจัดการ สพท. มาตรฐาน ตัวบ่งชี้ กรอบการติดตาม หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผล รวมถึงภารกิจอำนาจหน้าที่ของกลุ่มใน สพท.	1 สัปดาห์		เจ้าหน้าที่/ คณะทำงาน
2.	ผอ.สปพ.	นำเสนอ ผอ.สปพ. พิจารณาให้ความเห็นชอบลงนามคำสั่ง/มอบหมายงาน	2 วัน		เจ้าหน้าที่
3.	สร้างทีมงาน มอบหมาย ความรับผิดชอบ	สร้างทีมงาน มอบหมาย คณะทำงานรับผิดชอบบริหารจัดการ ดำเนินงานตามมาตรฐานทั้งระบบ	1 สัปดาห์		เจ้าหน้าที่/ คณะทำงาน
4.	สื่อสาร สร้างความรู้ ความเข้าใจ	สื่อสาร เพื่อให้คณะทำงาน ผู้รับผิดชอบและบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจ มีความรู้ความเข้าใจและความสำคัญของมาตรฐาน สพท.	1 สัปดาห์		เจ้าหน้าที่
5.	กำหนดตัวชี้วัด / เป้าหมาย	คณะทำงาน กำหนด เป้าหมายและผลผลิตที่คาดหวัง สอดคล้องกับบริบท สพท. นโยบายเป้าหมาย สพท.	3 สัปดาห์		เจ้าหน้าที่/ คณะทำงาน
6.	บริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ	คณะทำงาน ผู้รับผิดชอบ ขับเคลื่อน รายงานตาม ปฏิทินปฏิบัติงานกำหนด		สปท. บริหารจัดการศึกษา ได้มาตรฐาน	เจ้าหน้าที่/ คณะทำงาน
7.	ประเมินตนเองและจัดทำ รายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report : SAR)	ประเมินตนเองและจัดทำ รายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report : SAR) และผลผลิตที่ประสบผลสำเร็จของ สพท. นำเสนอ คณะกรรมการบริหาร สพท. และ สปฐ.	1 เดือน	รายงานการประเมินตนเอง	เจ้าหน้าที่/ คณะทำงาน

ลำดับที่	ขั้นตอนการดำเนินงาน	รายละเอียดงาน	เวลาดำเนินการ	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
8.	ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย/ รายงานผล	ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย นำผล การประเมินตนเอง (Self Assessment Report : SAR) ตามมาตรฐาน สพท.เป็น ข้อมูลย้อนกลับ (Feed back) เป็นข้อมูลฐาน (Based Line Data) สำหรับการปรับปรุง/ พัฒนาการบริหารจัดการ มาตรฐาน สพท. และ แผนการพัฒนา สพท.	1 เดือน	เอกสาร รายงานผล	เจ้าหน้าที่/ คณะทำงาน
9.	สังเคราะห์ข้อมูลปรับปรุง/ พัฒนาคุณภาพการให้บริการ	สังเคราะห์ผลการดำเนินงาน และนำผลไปปรับปรุง/พัฒนา	1 เดือน	เอกสาร รายงานผล	เจ้าหน้าที่/ คณะทำงาน

8. แบบฟอร์มที่ใช้

-

9. เอกสาร / หลักฐานอ้างอิง

- 9.1 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546
- 9.2 ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. 2560 และ ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2561
- 9.3 หลักเกณฑ์และวิธีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
- 9.4 พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2545)
- 9.5 มาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา



คู่มือการปฏิบัติงาน
งานการประเมินตัวชี้วัด
ตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ

1. ชื่องาน : งานการประเมินตัวชี้วัดตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ

2. วัตถุประสงค์

เพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สามารถบริหารจัดการตามภารกิจ สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

3. ขอบเขตของงาน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ปฏิบัติราชการประจำปี โดยมีกรอบและแนวทางของสำนักงาน ก.พ.ร. และ ก.พ.ร. สพฐ. กำหนด

4. คำจำกัดความ

“สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา” หมายถึง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 3

“เจ้าภาพหลัก” หมายถึง กลุ่มอำนวยการ

“เจ้าภาพรอง” หมายถึง กลุ่มบริหารงานบุคคล กลุ่มนโยบายและแผน กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา กลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ หน่วยตรวจสอบภายใน กลุ่มพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา กลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และกลุ่มกฎหมายและคดี

“คณะทำงาน” หมายถึง ทีมงานบุคลากรของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ที่ได้รับมอบหมายให้ขับเคลื่อนงานการประเมินตัวชี้วัดตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ที่เป็นตัวชี้วัดตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ และตัวชี้วัดผู้บริหารองค์การ

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง บุคลากรผู้รับผิดชอบ / ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานการประเมินตัวชี้วัดตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. เจ้าภาพหลักและเจ้าภาพรอง ศึกษา วิเคราะห์ แนวทางการปฏิบัติงาน เกณฑ์การให้คะแนนและค่าเป้าหมายการให้บริการสาธารณะ

2. เจ้าภาพหลักและเจ้าภาพรอง สร้างทีมงาน มอบหมายคณะทำงาน ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัดและผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด

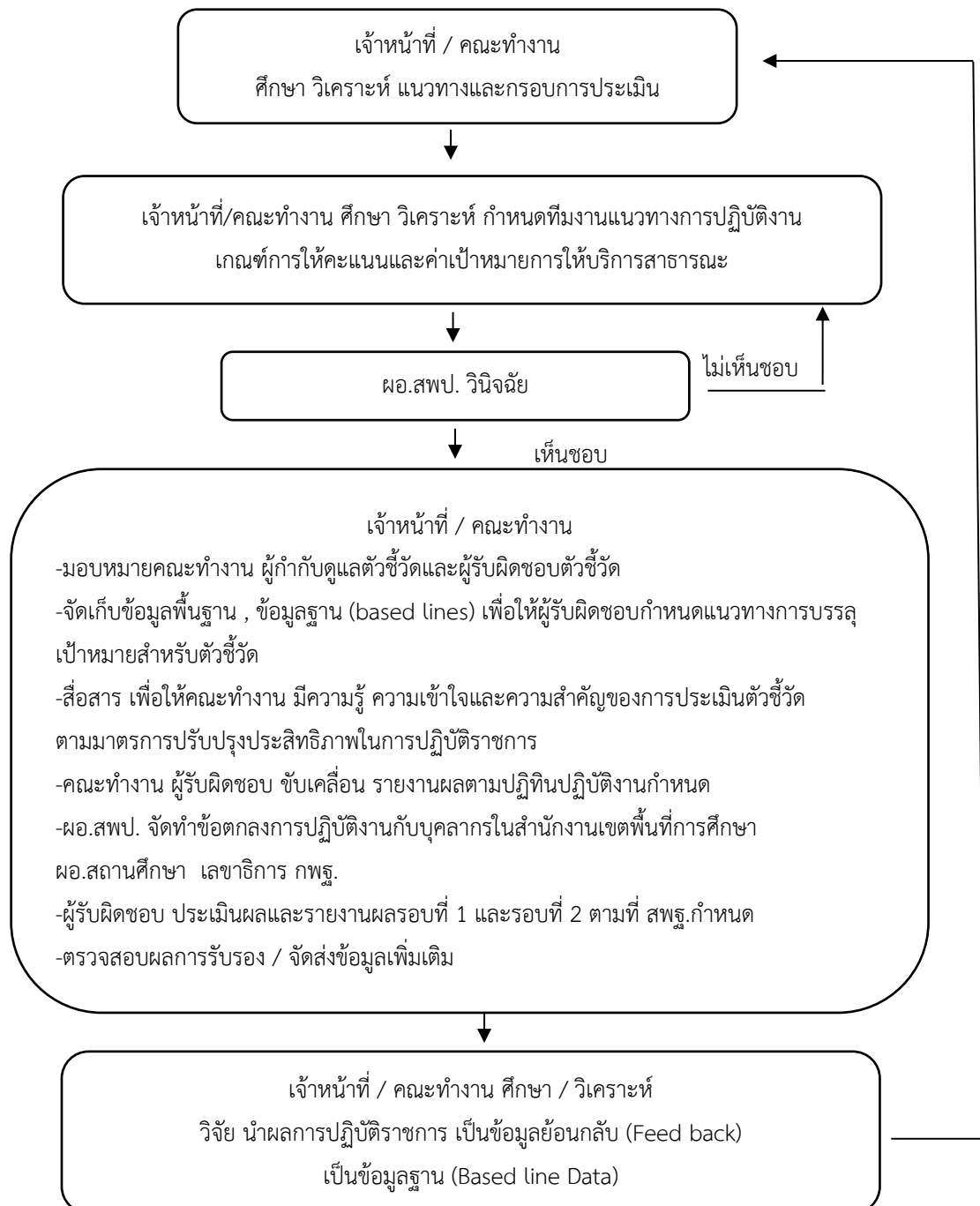
3. เจ้าภาพหลักและเจ้าภาพรอง จัดเก็บข้อมูลพื้นฐาน , ข้อมูลปีฐาน (based lines) เพื่อให้ผู้รับผิดชอบกำหนดแนวทางการบรรลุเป้าหมายสำหรับตัวชี้วัดที่รับผิดชอบ

4. เจ้าภาพหลักและเจ้าภาพรอง ดำเนินการสื่อสารให้คณะทำงาน ผู้รับผิดชอบมีความรู้ ความเข้าใจ และความสำคัญของการประเมินตัวชี้วัดตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่ส่งผลต่อการปฏิบัติราชการของบุคลากรทุกคนและสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา รวมถึงแนวทางการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี งบประมาณ การจัดทำรายละเอียดตัวชี้วัด (KPI Template)

5. เจ้าภาพหลักและเจ้าภาพรอง ขับเคลื่อน รายงานผลตามปฏิทินปฏิบัติงานกำหนด

6. ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงานกับบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ผู้อำนวยการสถานศึกษา เลขาธิการคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน หรือผู้ว่าราชการจังหวัด (ถ้ามี)
7. เจ้าภาพหลักและเจ้าภาพรอง ประเมินผลและรายงานผลรอบที่ 1 และรอบที่ 2 ตามที่ สพฐ. / จังหวัด (ถ้ามี) กำหนด
8. ตรวจสอบผลการรับรอง / จัดส่งข้อมูลเพิ่มเติม
9. สรุป รายงานผล

6. Flow Chart การปฏิบัติงาน



7. สรุปมาตรฐาน งานการประเมินตัวชี้วัดตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ

ลำดับที่	ขั้นตอนการดำเนินงาน	รายละเอียดงาน	เวลาดำเนินการ	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
1.	ศึกษา วิเคราะห์ แนวทางการปฏิบัติงาน เกณฑ์การให้คะแนนและค่าเป้าหมายการให้บริการสาธารณะ	ศึกษา วิเคราะห์ แนวทางการปฏิบัติงาน เกณฑ์การให้คะแนนและค่าเป้าหมายการให้บริการสาธารณะ	1 สัปดาห์		เจ้าหน้าที่/ คณะทำงาน
2.	ผอ.สพป. พิจารณา	นำเสนอ ผอ.สพป. พิจารณาให้ความเห็นชอบ ลงนามคำสั่ง/มอบหมายงาน	2 วัน		เจ้าหน้าที่
3.	สร้างทีมงาน มอบหมาย คณะทำงาน ผู้กำกับดูแล ตัวชี้วัด ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด	สร้างทีมงาน มอบหมาย คณะทำงาน ผู้กำกับตัวชี้วัด และผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด	1 สัปดาห์		เจ้าหน้าที่/ คณะทำงาน
4.	จัดเก็บข้อมูลพื้นฐาน , ข้อมูลปีฐาน	จัดเก็บข้อมูลพื้นฐาน , ข้อมูลปีฐาน เพื่อให้ผู้รับผิดชอบกำหนดแนวทางการบรรลุเป้าหมายสำหรับตัวชี้วัด	1 สัปดาห์		เจ้าหน้าที่
5.	สื่อสาร สร้างความรู้ ความเข้าใจ	สื่อสาร เพื่อให้คณะทำงาน ผู้รับผิดชอบ มีความรู้ ความเข้าใจ และความสำคัญของการประเมินตัวชี้วัดตามมาตรการฯ ส่งผลต่อการปฏิบัติราชการของบุคลากรทุกคน และ สพท. รวมถึงแนวทางการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ งบประมาณ การจัดทำรายละเอียดตัวชี้วัด (KPI Template)	3 สัปดาห์		เจ้าหน้าที่
6.	บริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ	คณะทำงานผู้รับผิดชอบ ขับเคลื่อน รายงานผลตามปฏิทินปฏิบัติงานกำหนด		สพท. มีผลการปฏิบัติราชการบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัด	เจ้าหน้าที่/ คณะทำงาน
7.	จัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงาน	ผอ.สพท. จัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงานกับบุคลากรใน สพท. ผอ.สถานศึกษา เลขาธิการ กพฐ. หรือ ผู้ว่าราชการจังหวัด (ถ้ามี)	1 วัน		เจ้าหน้าที่

ลำดับที่	ขั้นตอนการดำเนินงาน	รายละเอียดงาน	เวลาดำเนินการ	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
8.	ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย/ รายงานผล	ผู้รับผิดชอบ ประเมินผลและ รายงานผล รอบที่ 1 และ รอบที่ 2 ตามที่ สพฐ. กำหนด/จังหวัด (ถ้ามี) กำหนด	รอบที่ 1 รอบที่ 2		เจ้าหน้าที่/ คณะทำงาน
9.	ตรวจสอบผลการรับรอง/จัดส่ง ข้อมูลเพิ่มเติม	ตรวจสอบผลการรับรอง/ จัดส่งข้อมูลเพิ่มเติม	1 เดือน		เจ้าหน้าที่
10.	สรุป รายงานผล	สรุป รายงานผล	1 เดือน		เจ้าหน้าที่/ คณะทำงาน

8. แบบฟอร์มที่ใช้

แบบตามที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกำหนด

9. เอกสาร / หลักฐานอ้างอิง

- 9.1 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
- 9.2 ระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546
- 9.3 ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. 2560 และ ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2561
- 9.4 หลักเกณฑ์และวิธีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
- 9.5 พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545
- 9.6 แนวทางการประเมินตัวชี้วัดตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ



คู่มือการปฏิบัติงาน
งานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

1. ชื่องาน : งานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

2.2 เพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานสู่ระดับมาตรฐานสากล

2.3 เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการประเมินตนเอง และเป็นบรรทัดฐานการติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

3. ขอบเขตของงาน

บริหารจัดการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาตามแนวทางและเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

4. คำจำกัดความ

“การพัฒนาองค์กร” หมายถึง ความพยายามอย่างมีแผนและต่อเนื่อง เพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั่วทั้งระบบ โดยมุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมขององค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร ทั้งนี้ต้องได้รับความเห็นชอบและสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง ต้องใช้เครื่องมือและเทคนิคด้านพฤติกรรมศาสตร์ ประกอบกระบวนการวิจัยเชิงแก้ปัญหาเป็นแม่แบบ

“PMQA” (Public Sector Management Quality Award) หมายถึง การนำหลักเกณฑ์และแนวทางการบริหารองค์กรที่เป็นเลิศ ซึ่งได้ยอมรับเป็นมาตรฐานสากลโลกมาประยุกต์ใช้พัฒนาระบบบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ โดยอาศัยหลักการประเมินองค์กรด้วยตนเองเป็นการทบทวนสิ่งที่องค์กรดำเนินการเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เมื่อตรวจพบว่าเรื่องใดยังไม่อยู่ในระบบที่น่าพอใจเมื่อเทียบกับเกณฑ์ องค์กรจะได้พัฒนาวิธีการปฏิบัติเพื่อปรับปรุงองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานไปสู่มาตรฐานระดับสากล

“สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา” หมายถึง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 3

“เจ้าภาพหลัก” หมายถึง กลุ่มอำนวยการ

“เจ้าภาพรอง” หมายถึง กลุ่มบริหารงานบุคคล กลุ่มนโยบายและแผน กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา กลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ หน่วยตรวจสอบภายใน กลุ่มพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา กลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และกลุ่มกฎหมายและคดี

“คณะทำงาน” หมายถึง ทีมงานบุคลากรของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่ได้รับมอบหมายให้ขับเคลื่อนงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง บุคลากรผู้รับผิดชอบ / ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. จัดประชุมชี้แจง สร้างความตระหนักและให้ความรู้ในเรื่องการพัฒนางองค์การและการพัฒนาคุณภาพบริหารจัดการภาครัฐ แก่บุคลากรทุกคนในองค์กร เนื่องจากปัจจัยความสำคัญอย่างหนึ่งในการดำเนินการที่สำคัญ คือการมีส่วนร่วมของทุกคนในองค์กรเพื่อที่จะได้ตระหนักและเล็งเห็นถึงความสำคัญ ประโยชน์ที่จะได้รับจากการดำเนินการดังกล่าว

2. คณะทำงานดำเนินการพัฒนางองค์การและพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและจัดทำแผนดำเนินการ เพื่อให้ผู้รับผิดชอบในแต่ละกิจกรรมของการดำเนินการ คณะทำงานควรประกอบด้วย 2 คณะ คือ

2.1 คณะกรรมการติดตามและกำกับดูแลการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

หน้าที่ : ให้นโยบาย กรอบทิศทางในการดำเนินการ รวมทั้งเป็นผู้ผลักดันและให้การสนับสนุนในทุกเรื่องเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามแผนที่กำหนด

องค์ประกอบ : ประกอบด้วย ผู้บริหารของส่วนราชการ คือ หัวหน้าส่วนราชการ รองหัวหน้าส่วนราชการ และหัวหน้าหน่วยงานที่รายงานโดยตรงต่อหัวหน้าส่วนราชการ

2.2 คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

หน้าที่ : ดำเนินการพัฒนาคุณภาพบริหารจัดการของส่วนราชการตามแนวทางและทิศทางที่ได้รับจาก คณะกรรมการติดตามและกำกับดูแลการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยจัดทำลักษณะสำคัญขององค์การพร้อมกับประเมินองค์การด้วยตนเอง ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และจัดทำรายงานผลการดำเนินการเบื้องต้นของส่วนราชการ

องค์ประกอบ : ประกอบด้วย รองหัวหน้าส่วนราชการ ที่ทำหน้าที่รองประธานของ คณะกรรมการติดตามและกำกับดูแลการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ทำหน้าที่ประธานใน คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

-เจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่เป็นเจ้าภาพในแต่ละหมวด ครอบคลุมทั้ง 6 หมวด ต้องเป็นผู้ที่มีความรอบรู้เป็นอย่างดีในงานที่เกี่ยวข้องในแต่ละหมวดที่ตนเองรับผิดชอบ

-ทีมงานในแต่ละหมวดทั้ง 6 หมวด ดำเนินการร่วมกันในหมวดที่ 7

3. สร้างความเข้าใจกับคณะทำงานเพื่อเตรียมความพร้อมในการจัดทำลักษณะสำคัญขององค์การและประเมินองค์การด้วยตนเอง 7 หมวด เพื่อให้คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ มีความรู้ความเข้าใจเชิงลึกเกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและเทคนิคในการประเมินองค์การเป็นอย่างดี

4. จัดทำลักษณะสำคัญขององค์การตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ต้องร่วมกันจัดทำลักษณะสำคัญขององค์การ เพื่อให้เข้าใจและเห็นภาพขององค์การตรงกัน เห็นทิศทางที่ส่วนราชการจะพัฒนา

ลักษณะสำคัญขององค์การแบ่งเป็น 2 หัวข้อ ได้แก่

1. ลักษณะองค์การ ศึกษาข้อมูลพื้นฐานของส่วนราชการและความสัมพันธ์กับผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความสัมพันธ์กับส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติราชการและประชาชนโดยรวม

2. ความท้าทายต่อองค์การ ศึกษาข้อมูลความท้าทายในเชิงยุทธศาสตร์ที่ส่วนราชการเผชิญอยู่ในปัจจุบัน

5. จัดทำรายงานผลการดำเนินการเบื้องต้นตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รวม 7 หมวด เมื่อจัดทำลักษณะสำคัญขององค์กรเสร็จเรียบร้อยแล้ว เพื่อให้เห็นภาพรวมขององค์กรตรงกัน จึงประเมินองค์การด้วยตนเองตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รวม 7 หมวด โดยการเขียนรายงานเพื่อให้เห็นถึงผลการดำเนินการบริหารจัดการของส่วนราชการที่เป็นปัจจุบันมากที่สุดดังนี้

หมวดที่ 1 การนำองค์การ เป็นการตรวจประเมินว่าผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ระยะสั้น ระยะยาว ค่านิยม ความคาดหวังในผลการดำเนินการ รวมถึงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งตรวจประเมินว่าส่วนราชการมีการกำกับดูแลตนเองที่ดี ดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อชุมชนอย่างไร

หมวดที่ 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ เป็นการตรวจประเมินวิธีการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลัก รวมถึงแผนปฏิบัติราชการเพื่อนำไปปฏิบัติและวัดผลความก้าวหน้า

หมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการตรวจประเมินว่าส่วนราชการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร รวมถึงส่วนราชการมีการดำเนินการอย่างไรในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ

หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เป็นการตรวจประเมินว่าส่วนราชการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการและปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศและจัดการความรู้ได้อย่างไร

หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล เป็นการตรวจประเมินว่าระบบงานและระบบการเรียนรู้ของบุคลากรและการสร้างแรงจูงใจ ช่วยให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ เพื่อให้มุ่งไปในแนวทางเดียวกันกับเป้าประสงค์และแผนปฏิบัติการโดยรวมของส่วนราชการ รวมทั้งการตรวจประเมินความใส่ใจการสร้างและรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน การสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งจะนำไปสู่ผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ

หมวดที่ 6 การจัดการกระบวนการ เป็นการตรวจประเมินแง่มุมที่สำคัญทั้งหมดของการจัดการกระบวนการการให้บริการทั้งหมด และกระบวนการอื่นที่สำคัญที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการบรรลุพันธกิจของส่วนราชการ ตลอดจนกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญต่าง ๆ

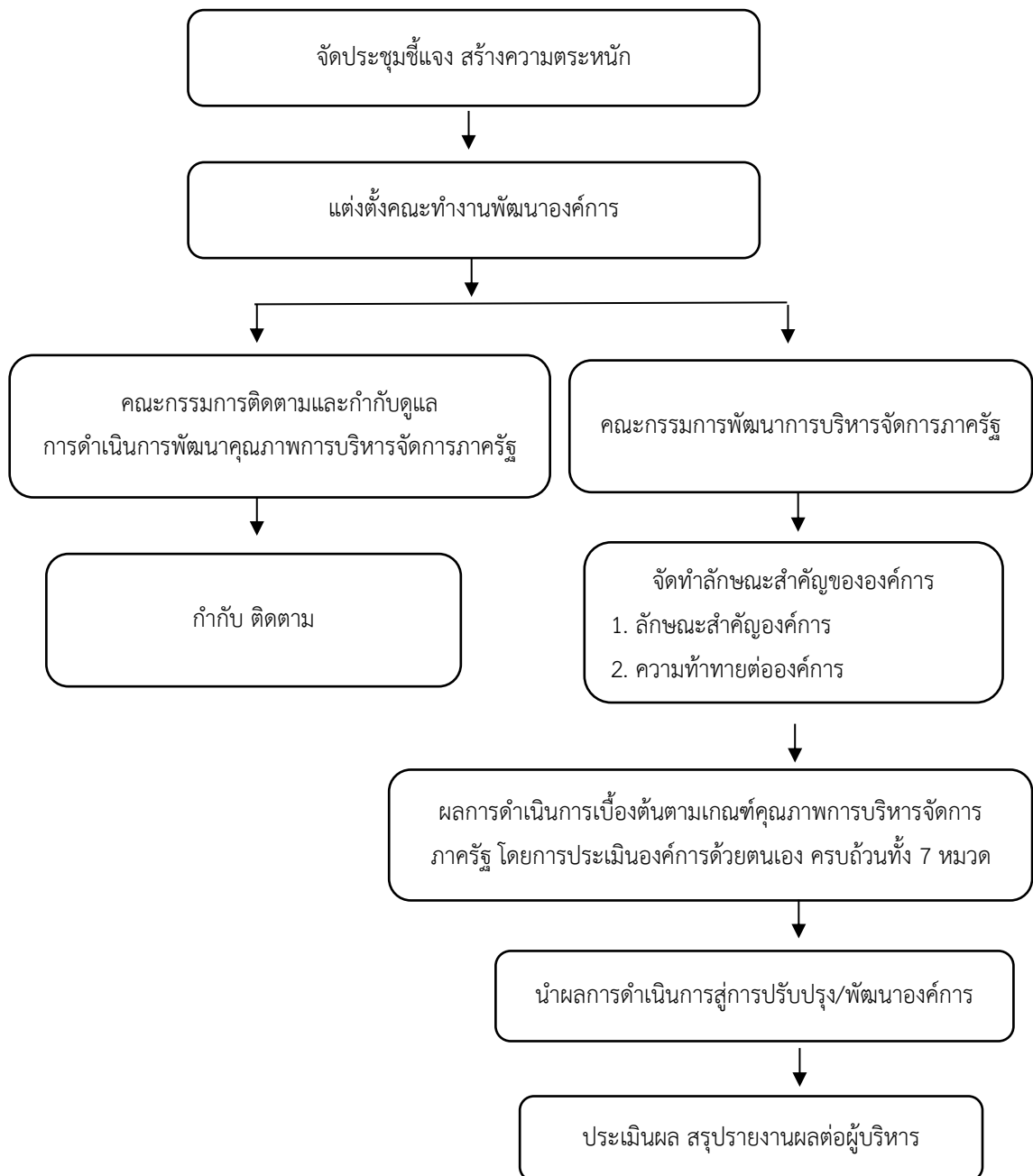
หมวดที่ 7 ผลลัพธ์ เป็นการตรวจประเมินผลการดำเนินการและแนวโน้มของส่วนราชการ ในมิติต่าง ๆ นอกจากนี้ต้องตรวจประเมินผลการดำเนินการของส่วนราชการโดยเปรียบเทียบกับส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน

6. ดำเนินการในข้อ 2 – 5 นำผลการจัดทำลักษณะสำคัญขององค์กร ซึ่งมีอยู่ 2 ส่วน คือ ลักษณะองค์กร และความท้าทายขององค์กร นำผลการประเมินตนเองครบทั้ง 7 หมวด สู่การพัฒนาองค์กรจุดเด่น สามารถดำเนินการต่อไป จุดด้อยต้องกลับมาทบทวนกระบวนการพัฒนานำสู่การปรับปรุงองค์กรเพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลและส่งผลสู่การพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศต่อไป

7. กำกับ ติดตาม การพัฒนาองค์กรในทุกด้านและทุกหมวด เป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

8. ประเมินผล สรุปรายงานให้กับผู้บริหารองค์กรได้ทราบถึงความเคลื่อนไหวเป็นระยะๆ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

6. Flow Chart การปฏิบัติงาน



7. สรุปมาตรฐาน งานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

ลำดับ ที่	ขั้นตอนการดำเนินงาน	รายละเอียดงาน	เวลา ดำเนินการ	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
1.	ประชุม ชี้แจงและสร้าง ความตระหนักในการพัฒนา คุณภาพการบริการจัดการ องค์กรสู่มาตรฐาน	จัดประชุมชี้แจง สร้างความ ตระหนัก ให้ความรู้ในการพัฒนา องค์กร การพัฒนาคุณภาพ บริหารจัดการภาครัฐแก่ บุคลากรทุกคนในองค์กรและ สร้างความตระหนักในการมี ส่วนร่วมพัฒนาองค์กรให้แก่ บุคลากรทุกคนได้เล็งเห็น ความสำคัญและประโยชน์ที่จะ ได้รับจากการพัฒนาองค์กร	ต.ค. – ธ.ค.	บุคลากร ในสังกัด มีความรู้ ความเข้าใจ ความตระหนัก ในการบริหาร จัดการ ตามเกณฑ์ PMQA	คณะทำงาน
2.	แต่งตั้งคณะทำงานพัฒนา องค์กร	แต่งตั้งคณะทำงานดำเนินการ พัฒนาองค์กร พัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ จำนวน 2 คณะได้แก่ 1. คณะกรรมการติดตามและ กำกับดูแลการดำเนินการพัฒนา คุณภาพการบริการจัดการ ภาครัฐ (ดำเนินการด้าน นโยบาย) 2. คณะกรรมการพัฒนาการ บริหารจัดการภาครัฐ (ปฏิบัติ ตามนโยบาย)	ม.ค.		ผอ.สพป.
3.	ประชุม สร้างความเข้าใจ ในการประเมิน สพท.และ เตรียมความพร้อมสำหรับ การประเมิน	คณะกรรมการติดตามและกำกับ ดูแลการดำเนินการพัฒนา คุณภาพการบริการจัดการ ภาครัฐ ให้นโยบายและสร้าง ความเข้าใจให้กับคณะกรรมการ พัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อเตรียมความพร้อมในการ จัดทำลักษณะสำคัญของ องค์กรและประเมินองค์กร ด้วยตนเอง 7 หมวด	ม.ค.	คณะกรรมการ พัฒนา คุณภาพการ บริหารจัดการ ภาครัฐ มีความพร้อม และมีความ เข้าใจในการ ดำเนินการ	คณะกรรมการ กำกับดูแลการ ดำเนินการ

ลำดับ ที่	ขั้นตอนการดำเนินงาน	รายละเอียดงาน	เวลา ดำเนินการ	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
4.	คณะกรรมการฯ จัดทำ ลักษณะสำคัญของ องค์การ	คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการ บริหารจัดการภาครัฐ ร่วมกัน จัดทำลักษณะสำคัญขององค์การ ซึ่งเป็นเป็น 2 ส่วนใหญ่ ๆ คือ 1.ลักษณะองค์การ (สภาพบริบท ทั่วไปขององค์การ) 2.ความท้าทายต่อองค์การ (สภาพการแข่งขัน)	ก.พ.		คณะกรรมการ พัฒนา คุณภาพการ บริหารจัดการ ภาครัฐ
5.	คณะกรรมการฯ ประเมิน องค์การด้วยตนเองตาม เกณฑ์คุณภาพการบริหาร จัดการภาครัฐ ครบถ้วนทั้ง 7 หมวด และรายงานผล การดำเนินงาน	คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการ บริหารจัดการภาครัฐ ดำเนินการ ประเมินองค์การด้วยตนเอง ครบถ้วน 7 หมวด รวมถึงรายงาน ผลตามเกณฑ์และแนวทางที่ กำหนด	มี.ค.	ผลการ ประเมิน ตนเองครบ 7 หมวด ที่มี ความเชื่อมโยง ความสัมพันธ์ กันสอดคล้อง กับการ ปฏิบัติงาน	คณะกรรมการ พัฒนา คุณภาพการ บริหารจัดการ ภาครัฐ
6.	นำผลการประเมินสู่การ จัดทำแผนและพัฒนา องค์การ	นำผลในการประเมินสู่การพัฒนา ดังนี้ 1.ผลการจัดทำลักษณะสำคัญของ องค์การ 2.ผลการประเมินองค์การด้วย ตนเอง ครบถ้วนทั้ง 7 หมวด 3.นำผลการประเมินไปจัดทำแผน ปรับปรุงและพัฒนาองค์การ	เม.ย. – มิ.ย.	สพท.ผ่าน เกณฑ์ตามที่ กพร.กำหนด	คณะกรรมการ พัฒนา คุณภาพการ บริหารจัดการ ภาครัฐ
7.	กำกับ ติดตามการ ดำเนินงานพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ	คณะกรรมการติดตามและกำกับ ดูแลการดำเนินการพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ กำกับ ติดตาม เป็นระยะอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ	ก.ค. – ก.ย.		คณะกรรมการ กำกับดูแลการ ดำเนินการฯ
8.	ประเมินผล สรุปรายงาน	คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการ บริหารจัดการภาครัฐ ประเมินผล และสรุปรายงานอย่างต่อเนื่องและ สม่ำเสมอ	ก.ค. – ก.ย.		คณะกรรมการ พัฒนา คุณภาพการ บริหารจัดการ ภาครัฐ

8. แบบฟอร์มที่ใช้

แบบฟอร์มตามสำนักงาน ก.พ.ร. และ ก.พ.ร. สพฐ. กำหนด

9. เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

9.1 คู่มือแนวทางการดำเนินการ ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการดำเนินงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

9.2 หลักเกณฑ์และวิธีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

9.3 การประเมินสถานะของหน่วยงานในการเป็นระบบราชการ 4.0 ระดับ สพท.

9.4 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

9.5 แนวทางการประเมินตัวชี้วัดตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ



คู่มือการปฏิบัติงาน
งานพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

1. ชื่องาน : งานพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

2. วัตถุประสงค์

เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสร้างความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

3. ขอบเขตของงาน

การให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้มีความถูกต้อง รวดเร็วและสร้างความพึงพอใจ

4. คำจำกัดความ

“สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา” หมายถึง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 3

“เจ้าภาพหลัก” หมายถึง กลุ่มอำนวยการ

“เจ้าภาพรอง” หมายถึง กลุ่มบริหารงานบุคคล กลุ่มนโยบายและแผน กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา กลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ หน่วยตรวจสอบภายใน กลุ่มพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา กลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และกลุ่มกฎหมายและคดี

“ผู้รับบริการ” หมายถึง เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน หน่วยงานของรัฐ ภาคเอกชน ประชาชน

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง นักเรียน ครู และบุคลากรทางการศึกษา และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับภารกิจสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง ผู้รับผิดชอบ / ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานเพิ่มคุณภาพการให้บริการ

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. วิเคราะห์ภารกิจ กำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมทุกกลุ่ม

2. มีช่องทางการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงและเสนอรูปแบบการบริการต่าง ๆ โดยแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของช่องทาง การสื่อสารดังกล่าว

3. พัฒนาระบบการรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบ วิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสมและทันท่วงที

4. สร้างเครือข่าย และจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

5. ดำเนินการในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการ ผ่านกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นการส่งเสริมระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน

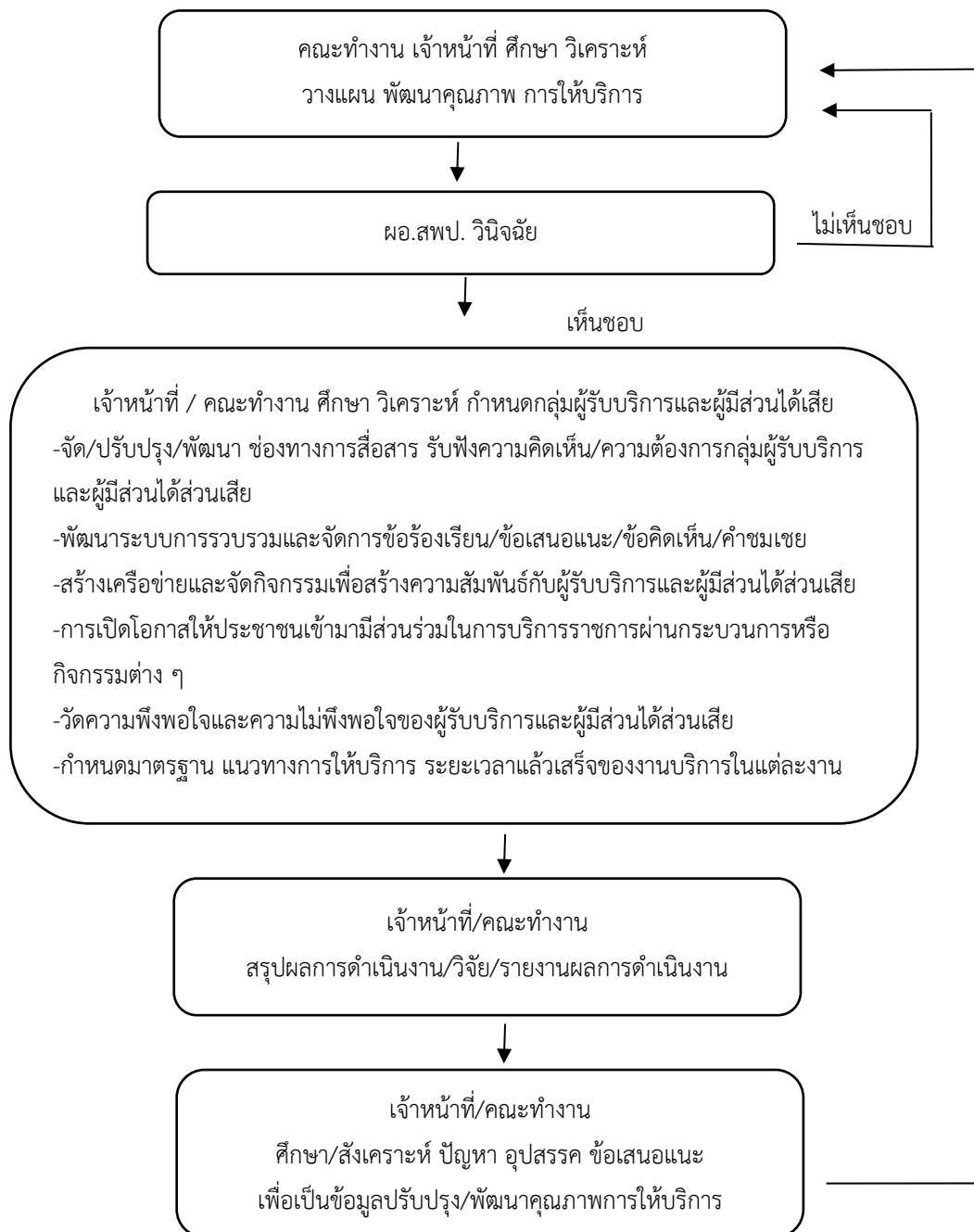
6. วัดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่มตามที่ได้กำหนดไว้ เพื่อนำผลไปปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานของส่วนราชการ

7. กำหนดมาตรฐาน แนวทาง การให้บริการ ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานบริการในแต่ละงาน โดยมีการจัดทำแผนภูมิหรือคู่มือการติดต่อราชการโดยประกาศให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการ

8. สรุปผลการดำเนินงาน / วิจัย / รายงานผลการดำเนินงาน

9. ศึกษา / สังเคราะห์ ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นข้อมูลปรับปรุง / พัฒนาคุณภาพการให้บริการ

6. Flow Chart การปฏิบัติงาน



7. สรุปมาตรฐาน งานพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

ลำดับที่	ขั้นตอนการดำเนินงาน	รายละเอียดงาน	เวลา ดำเนินการ	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
1.	วิเคราะห์กำหนดกลุ่ม ผู้รับบริการและผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย	วิเคราะห์ภารกิจ กำหนดกลุ่ม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามพันธกิจ เพื่อให้ตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุม ทุกกลุ่ม	3 วัน	ข้อมูลกลุ่ม ผู้รับบริการ/ ผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย ที่สอดคล้องกับ ภารกิจองค์กร	เจ้าหน้าที่/ คณะทำงาน
2.	ผอ.สพป.พิจารณา	นำเสนอ ผอ.สพป. พิจารณาให้ ความเห็นชอบ ลงนามคำสั่ง/ มอบหมายงาน	2 วัน		เจ้าหน้าที่
3.	กำหนดช่องทางรับฟัง ที่หลากหลาย	กำหนดช่องทางการรับฟังและ เรียนรู้ความต้องการของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงและ เสนอรูปแบบ การบริการต่าง ๆ โดยแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพ ของช่องทาง การสื่อสารดังกล่าว		1.กำหนด ช่องทางไม่น้อย กว่า 5 ช่องทาง 2.นำข้อ ร้องเรียนจัดทำ ข้อมูล สารสนเทศ	เจ้าหน้าที่
4.	พัฒนาระบบรวบรวม และจัดการข้อร้องเรียน	พัฒนาระบบการรวบรวมและ จัดการข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/คำชมเชย โดยมีการ กำหนดผู้รับผิดชอบ วิเคราะห์ เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุง คุณภาพการให้บริการเพื่อ ตอบสนองต่อความต้องการของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างเหมาะสมและทันที่		มีแผนปรับปรุง คุณภาพการ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่
5.	สร้างเครือข่ายและจัด กิจกรรม	สร้างเครือข่ายและจัดกิจกรรม เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		มีทะเบียน เครือข่าย/ กิจกรรม	เจ้าหน้าที่
6.	เปิดโอกาสให้ประชาชน มีส่วนร่วม	ดำเนินการในการเปิดโอกาสให้ ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการ บริหารราชการผ่านกระบวนการ หรือกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นการ ส่งเสริมระดับการมีส่วนร่วมของ ประชาชน		นำข้อเสนอแนะ ของการมีส่วน ร่วมไปกำหนด แผนปรับปรุง/ พัฒนางาน	เจ้าหน้าที่

ลำดับที่	ขั้นตอนการดำเนินงาน	รายละเอียดงาน	เวลาดำเนินการ	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
7.	วัดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ	วัดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่มตามที่ได้กำหนดไว้ เพื่อนำผลไปปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานของส่วนราชการ		เอกสารรายงานผลความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ	เจ้าหน้าที่/คณะทำงาน
8.	กำหนดมาตรฐาน ลดขั้นตอนการให้บริการ	กำหนดมาตรฐาน แนวทางการให้บริการ ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานบริการในแต่ละงาน โดยมีการจัดทำแผนภูมิหรือคู่มือ การติดต่อราชการโดยประกาศให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการ		การบริการที่มีคุณภาพ/ลดขั้นตอน/การประชาสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่/คณะทำงาน
9.	สรุปผล/วิจัย/รายงาน	สรุปผลการดำเนินงาน/วิจัย/รายงานผลการดำเนินงาน		รายงานการดำเนินงาน	เจ้าหน้าที่/คณะทำงาน
10.	สังเคราะห์ข้อมูลปรับปรุง/พัฒนาคุณภาพการให้บริการ	ศึกษา/สังเคราะห์ ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นข้อมูลปรับปรุง/พัฒนาคุณภาพการให้บริการ		นำผลการประเมินไปวิเคราะห์	เจ้าหน้าที่/คณะทำงาน

8. แบบฟอร์มที่ใช้

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

9. เอกสาร / หลักฐานอ้างอิง

- 9.1 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546
- 9.2 ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. 2560 และฉบับที่ 2 พ.ศ. 2561
- 9.3 หลักเกณฑ์และวิธีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ