



คู่มือการปฏิบัติงาน

ของ

นางสาวสุดารัตน์ วิภัยโกศล
นักจัดการงานทั่วไป ชำนาญการพิเศษ
(ผู้อำนวยการกลุ่มอำนวยการ)

กลุ่มอำนวยการ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6

คำนำ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.๒๕๔๖ และ ที่แก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๕๓ มาตรา ๘ มาตรา ๓๔ วรรคสอง ได้กำหนดให้มีการแบ่งเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาและมัธยมศึกษา ซึ่งกระทรวงศึกษาธิการได้ออกประกาศกระทรวงศึกษาธิการกำหนดให้มีสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา จำนวน ๑๘๓ เขต และสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษามัธยมศึกษาจำนวน ๔๒ เขต และประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ.๒๕๕๓ และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.๒๕๕๓ จำนวน ๑๐ กลุ่ม ได้แก่กลุ่มอำนวยการ กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ กลุ่มนโยบายและแผน กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา กลุ่มบริหารงานบุคคล กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา หน่วยตรวจสอบภายใน และกลุ่มการศึกษาทางไกลเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา กลุ่มพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาและกลุ่มกฎหมายและคดี

ทั้งนี้ ตามกรอบภารกิจกลุ่มอำนวยการ ซึ่งประกอบด้วย งานสารบรรณกลาง งานช่วยอำนวยการ งานอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม งานยานพาหนะ การจัดระบบบริหาร งานประสานงาน งานการสรรหากรรมการและอนุกรรมการ งานประชาสัมพันธ์ งานสวัสดิการ สวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อยกระดับคุณภาพและมาตรฐานการปฏิบัติงาน กลุ่มอำนวยการจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกลุ่มอำนวยการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครราชสีมา เขต ๖ ขึ้น

ขอขอบคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ฉบับนี้ไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้อำนวยการกลุ่มอำนวยการ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต ๖

คำนำ

ส่วนที่ ๑

บทนำ

แนวคิด

ขอบข่าย/ภารกิจกลุ่มอำนวยการ

ขอบข่าย/ภารกิจ ตามอำนาจหน้าที่ผู้อำนวยการกลุ่มอำนวยการ

ส่วนที่ ๒

คู่มือขั้นตอนและมาตรฐานการปฏิบัติงาน

๑. ชื่องาน : งานตามอำนาจหน้าที่ผู้อำนวยการกลุ่มอำนวยการ

๒. ชื่องาน : งานจัดระบบบริหารงาน

๓. ชื่องาน : งานพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

๔. ชื่องาน : งานการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ

๕. ชื่องาน : งานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

บรรณานุกรม

ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ภาคผนวก

- คำสั่งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต ๖ ที่ ๓๑๘/๒๕๖๕
เรื่อง การมอบหมายหน้าที่ให้ข้าราชการและลูกจ้างรับผิดชอบการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ ๑

บทนำ

แนวคิด

ภารกิจกลุ่มอำนวยการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต ๖ เป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการจัดระบบบริหารองค์การ การประสานงานและให้บริการ สนับสนุน ส่งเสริม ให้กลุ่มภารกิจและงานต่าง ๆ ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สามารถบริหารจัดการและดำเนินงานตามบทบาทภารกิจอำนาจหน้าที่ ได้อย่างเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลบนพื้นฐานของความถูกต้องและโปร่งใส ตลอดจนสนับสนุนและให้บริการ ข้อมูลข่าวสาร เอกสาร สื่อ อุปกรณ์ทางการศึกษาและทรัพยากรที่ใช้ในการจัดการศึกษา แก่สถานศึกษาเพื่อให้สถานศึกษาบริหารจัดการได้อย่างสะดวก คล่องตัว มีคุณภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้การปฏิบัติงานในหน้าที่ผู้อำนวยการกลุ่มอำนวยการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต ๖ เป็นไปตามมาตรฐานและถือปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน จึงจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ฉบับนี้ขึ้น

ขอบข่ายภารกิจกลุ่มอำนวยการ

๑. งานสารบรรณ
 - ๑.๑ งานรับ – ส่งหนังสือราชการ
 - ๑.๒ งานการจัดทำหนังสือราชการ
 - ๑.๓ งานจัดเก็บหนังสือราชการ
 - ๑.๔ งานการยืมหนังสือราชการ
 - ๑.๕ งานการทำงานหนังสือราชการ
๒. งานช่วยอำนวยการ
 - ๒.๑ งานรับ – ส่งงานในหน้าที่ราชการ
 - ๒.๒ งานมอบหมายหน้าที่การงาน
 - ๒.๓ งานเลขานุการผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
 - ๒.๔ งานประชุมภายในสำนักงาน
๓. งานอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม
 - ๓.๑ งานปรับปรุง พัฒนาอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม
 - ๓.๒ งานบริการอาคารสถานที่
 - ๓.๓ งานรักษาความปลอดภัย
๔. งานยานพาหนะ
๕. งานการจัดระบบบริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
 - ๕.๑ งานจัดระบบบริหารงาน
 - ๕.๒ งานพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
 - ๕.๓ งานมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
 - ๕.๔ งานคำรับรองปฏิบัติราชการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
 - ๕.๕ งานควบคุมภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
 - ๕.๖ งานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
๖. งานประสานงาน
๗. งานการสรรหากรรมการและอนุกรรมการ
 - ๗.๑ งานเลือกตั้งคณะอนุกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (อ.ก.ค.ศ.)
 - ๗.๒ งานเลือกและสรรหาคณะกรรมการติดตาม ประเมินผลและนิเทศการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (ก.ต.ป.น. เขตพื้นที่การศึกษา)
 - ๗.๓ งานเลือกตั้ง อื่น ที่เกี่ยวข้อง
๘. งานประชาสัมพันธ์
 - ๘.๑ งานสร้างเครือข่ายประชาสัมพันธ์

๙. งานสวัสดิการสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา

งานช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อประโยชน์ในการดำรงชีวิต ในส่วนราชการจัดให้ และตามแนวทางและเงื่อนไขของแต่ละโครงการ

๑๐. งานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

ขอช่วย/ภารกิจ ตามอำนาจหน้าที่ผู้อำนวยการกลุ่มอำนาจการ

๑. งานตามอำนาจหน้าที่ผู้อำนวยการกลุ่มอำนาจการ

๑.๑ ศึกษา วิเคราะห์ และพัฒนางานกลุ่มอำนาจการ

๑.๒ พิจารณา มอบหมายการปฏิบัติงาน การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกลุ่มภารกิจ และคู่มือการปฏิบัติงานรายบุคคล

๑.๓ บริหารจัดการ กำกับ ควบคุม ดูแล ตรวจสอบ กลั่นกรองงานตามภารกิจกลุ่มอำนาจการ

๑.๔ ให้คำปรึกษา แนะนำช่วยเหลือสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรในกลุ่มอำนาจการ

๑.๕ วินิจฉัยสั่งการ ควบคุม ตรวจสอบ ให้คำปรึกษา ปรับปรุง และแก้ไขปัญหา การปฏิบัติงานของกลุ่มอำนาจการ ก่อนนำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

๑.๖ กลั่นกรองหนังสือราชการ และพิจารณาบันทึกความเห็น ของเจ้าหน้าที่ในกลุ่มอำนาจการ ก่อนนำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

๑.๗ ประสานงาน และวางแผนการดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มภารกิจ โรงเรียนในสังกัดและหน่วยงานอื่น

๑.๘ กำกับ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ ลูกจ้างในกลุ่มอำนาจการ เพื่อรวบรวมและประมวลผล เสนอต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

๑.๙ ปฏิบัติงาน วิเคราะห์ หนังสือราชการ เพื่อพิจารณาระเบิดกลุ่มภารกิจที่รับผิดชอบ

๑.๑๐ กำกับ ดูแล การจัดการประชุม อบรมสัมมนา และงานพิธีการสำคัญ ๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้อง

๒. งานจัดระบบบริหารงาน

๓. งานการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติราชการ (KRS)

๔. งานพัฒนาคุณภาพบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

๕. งานพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

๖. งานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ส่วนที่ ๒

คู่มือขั้นตอนและมาตรฐานการปฏิบัติงาน

๑. ชื่องาน : งานตามอำนาจหน้าที่ผู้อำนวยการกลุ่มอำนาจการ

✦ วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นคู่มือประกอบการปฏิบัติงาน ตามอำนาจหน้าที่ผู้อำนวยการกลุ่มอำนาจการ ให้มีมาตรฐานและถือปฏิบัติเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

✦ ขอบข่ายภารกิจ/งาน

ครอบคลุมการดำเนินงานตั้งแต่ การศึกษา วิเคราะห์ และพัฒนางานกลุ่มอำนาจการ การพิจารณา มอบหมายการปฏิบัติงาน การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกลุ่มภารกิจ และคู่มือการปฏิบัติงานรายบุคคล การบริหารจัดการ กำกับ ควบคุม ดูแล ตรวจสอบ กลั่นกรองงานให้คำปรึกษา แนะนำช่วยเหลือสนับสนุนการปฏิบัติงานก่อน นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ กลั่นกรองหนังสือราชการ และพิจารณาบันทึก ก่อนนำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ประสานงาน และวางแผนการดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มภารกิจ โรงเรียนในสังกัด และหน่วยงานอื่น กำกับ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ ลูกจ้างในกลุ่มอำนาจการ เพื่อรวบรวม และประมวลผลเสนอต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ปฏิบัติงาน วิเคราะห์ หนังสือราชการ เพื่อพิจารณาระบุกลุ่มภารกิจที่รับผิดชอบ กำกับ ดูแล การจัดการประชุม อบรม สัมมนา และงานพิธีการสำคัญ ๆ

✦ คำจำกัดความ

“สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา” หมายถึง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครราชสีมา

เขต ๖

“ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา” หมายถึง ผู้บังคับบัญชาสูงสุดของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ

“หัวหน้าภายในส่วนราชการระดับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา” หมายถึง ผู้อำนวยการกลุ่มอำนาจการ ผู้อำนวยการกลุ่มนโยบายและแผน ผู้อำนวยการกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคล ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ ผู้อำนวยการกลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา ผู้อำนวยการหน่วยตรวจสอบภายใน ผู้อำนวยการกลุ่มการศึกษาทางไกลและเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา และผู้อำนวยการกลุ่มกฎหมายและคดี

“คณะทำงาน” หมายถึง คณะทำงานที่ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาแต่งตั้ง/มอบหมายให้ วิเคราะห์การกำหนด/แบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและติดตามประเมินผล

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง ผู้รับผิดชอบ/ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานจัดระบบบริหารงาน/วิเคราะห์การ กำหนด/แบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

✦ กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติ

* ขั้นตอนที่ ๑ การวางแผนการดำเนินงาน

- ศึกษา วิเคราะห์ ตรวจสอบกรอบภารกิจ และบุคลากรกลุ่มอำนาจการ

- วางแผนการปฏิบัติงาน หรือพัฒนาวิธีการดำเนินงาน ของกลุ่มอำนวยการ

๕

*** ขั้นตอนที่ ๒ การดำเนินงาน**

- พิจารณา มอบหมายการปฏิบัติงานบุคลากรกลุ่มอำนวยการ
- การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกลุ่มภารกิจ และคู่มือการปฏิบัติงานรายบุคคล
- กลั่นกรองหนังสือราชการ และพิจารณาบันทึกความเห็น ของเจ้าหน้าที่ในกลุ่มอำนวยการ ก่อนนำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ
- วิเคราะห์ หนังสือราชการ เพื่อพิจารณาระบุกลุ่มภารกิจที่รับผิดชอบ
- ประสานงาน และวางแผนการดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มภารกิจ โรงเรียนในสังกัด และหน่วยงานอื่น
- ให้คำปรึกษา แนะนำช่วยเหลือสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรในกลุ่มอำนวยการ
- วินิจฉัยสั่งการ ควบคุม ตรวจสอบ ให้คำปรึกษา ปรับปรุง และแก้ไขปัญหา การปฏิบัติงานของกลุ่มอำนวยการ ก่อนนำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ
- ปฏิบัติงานนโยบายเร่งด่วนในส่วนที่เกี่ยวข้อง

*** ขั้นตอนที่ ๓ การติดตามและรายงานผล**

- ให้คำปรึกษา แนะนำ ปรับปรุง และแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของกลุ่มอำนวยการ
- กำกับ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรในกลุ่มอำนวยการ เพื่อรวบรวมและประเมินผลเสนอต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ
- กำกับ ติดตาม การจัดการประชุม งานรับรองและงานพิธีการสำคัญ ๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของหน่วยงาน

*** ขั้นตอนที่ ๔ การสรุปผลและพัฒนา**

- ศึกษา/สังเคราะห์ ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นข้อมูลปรับปรุง/พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการกลุ่มอำนวยการ

*** ขั้นตอนที่ ๕ การสรุปผลและพัฒนา**

- ศึกษา/สังเคราะห์ ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นข้อมูลปรับปรุง/พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการกลุ่มอำนวยการ

✦ ปฏิทิน/ขั้นตอนการปฏิบัติการ

ที่	กระบวนการงาน/ขั้นตอน	ระยะเวลาดำเนินงาน	หมายเหตุ
๑	ศึกษา วิเคราะห์ ตรวจสอบกรอบภารกิจ และบุคลากรกลุ่มอำนวยการ	๕ วัน	
๒	วางแผนการปฏิบัติงาน หรือพัฒนาวิธีการดำเนินงาน ของกลุ่มอำนวยการ	๕ วัน	
๓	พิจารณา มอบหมายการปฏิบัติงาน บุคลากรกลุ่มอำนวยการ	๑ วัน	
๔	การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกลุ่มภารกิจ และคู่มือการปฏิบัติงานรายบุคคล	๓๐ วัน	
๕	กลั่นกรองหนังสือราชการ และพิจารณาบันทึกความเห็น ของเจ้าหน้าที่ในกลุ่ม	ทุกวันทำ	

อำนาจการ ก่อนนำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ	การ	
---	-----	--

๖

ที่	กระบวนงาน/ขั้นตอน	ระยะเวลา ดำเนินงาน	หมายเหตุ
๖	วิเคราะห์หนังสือราชการ เพื่อพิจารณาระบบกลุ่มภารกิจที่รับผิดชอบ	ทุกวันทำการ	
๗	ประสานงาน และวางแผนการดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มภารกิจ โรงเรียนในสังกัด และหน่วยงานอื่น	๑ ชั่วโมง	
๘	ให้คำปรึกษา แนะนำช่วยเหลือสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรในกลุ่ม อำนาจการ	ทุกวันทำการ	
๙	วินิจฉัยสั่งการ ควบคุม ตรวจสอบ ให้คำปรึกษา ปรับปรุง และแก้ไขปัญหา การปฏิบัติงานของกลุ่มอำนาจการ ก่อนนำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ	ทุกวันทำการ	
๑๐	ปฏิบัติงานนโยบายเร่งด่วนในส่วนที่เกี่ยวข้อง	๑๐ วัน	
๑๑	ให้คำปรึกษาแนะนำ ปรับปรุง และแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานกลุ่มอำนาจการ	ทุกวันทำการ	
๑๒	กำกับ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรในกลุ่มอำนาจการ เพื่อ รวบรวม และประมวลผล เสนอต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ	ทุกวันทำการ	
๑๓	กำกับ ติดตาม การจัดการประชุม งานรับรองและงานพิธีการสำคัญ ๆ ในส่วน ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของหน่วยงาน	ตามมอบหมาย	
๑๔	เป็นวิทยากรในด้านการจัดระบบบริหารองค์กร ระบบสารบรรณและในส่วนที่ เกี่ยวข้อง ให้กับบุคลากรในหน่วยงานและสถานศึกษาในสังกัด	ตามมอบหมาย	

✦ แบบฟอร์มที่ใช้

- แบบประเมินผลการประเมินปฏิบัติงานบุคลากร

✦ เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

- ระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.๒๕๔๖
- ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา พ.ศ.๒๕๕๓
- กฎกระทรวงว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา พ.ศ.๒๕๕๐
- คู่มือการปฏิบัติงานกลุ่มอำนาจการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

๒. ชื่องาน : งานจัดระบบบริหารงาน

✦ วัตถุประสงค์

เพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สามารถบริหารจัดการภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้มาตรฐาน

✦ ขอบข่ายภารกิจ/งาน

งานการจัดระบบบริหารครอบคลุมกระบวนการดำเนินงานตั้งแต่ การดำเนินงานตามภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบโครงสร้าง การแบ่งส่วนราชการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่สอดคล้องกับประกาศกระทรวงศึกษาธิการปรับปรุงโครงการแบ่งส่วนราชการภายใน ที่สอดคล้องกับบริบท การบริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และวิจัย/ประเมินผล การดำเนินงานตามภารกิจหน้าที่ ความรับผิดชอบโครงสร้าง การแบ่งส่วนราชการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประกาศกระทรวงศึกษาธิการและการแบ่งส่วนราชการเป็นกลุ่มงานภายใน

✦ คำจำกัดความ

“สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา” หมายถึง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครราชสีมา เขต ๖

“ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา” หมายถึง ผู้บังคับบัญชาสูงสุดของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ

“หัวหน้าภายในส่วนราชการระดับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา” หมายถึง ผู้อำนวยการกลุ่มผู้อำนวยการ ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคล ผู้อำนวยการกลุ่มนโยบายและแผน ผู้อำนวยการกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา ผู้อำนวยการกลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ ผู้อำนวยการหน่วยตรวจสอบภายใน ผู้อำนวยการกลุ่มศึกษาทางไกลและเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา และผู้อำนวยการกลุ่มกฎหมายและคดี

“คณะทำงาน” หมายถึง คณะทำงานที่ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาแต่งตั้ง/มอบหมายให้วิเคราะห์ การกำหนด/แบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและติดตามประเมินผล

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง ผู้รับผิดชอบ/ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานจัดระบบบริหารงาน/วิเคราะห์การกำหนด/แบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

✦ กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติ

* ขั้นตอนที่ ๑ การวางแผนการดำเนินงาน

- ศึกษา วิเคราะห์ ตรวจสอบการดำเนินงานตามภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่สอดคล้องกับประกาศกระทรวงศึกษาธิการ

- ศึกษา สังเคราะห์ ออกแบบ จัดระบบการทำงาน กระบวนการ ปรับปรุงโครงการแบ่งส่วนราชการภายใน สอดคล้องกับบริบทการบริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

* ขั้นตอนที่ ๒ การดำเนินงาน

- วางแผนการดำเนินงานการแบ่งส่วนราชการเป็นกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

- นำเสนอคณะกรรมการพิจารณาให้ความเห็นชอบการแบ่งส่วนราชการเป็นกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และแจ้งกลุ่มบริหารงานบุคคลดำเนินการด้านบุคลากร

๒

- ประกาศการแบ่งส่วนราชการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสถานศึกษาทราบ
- แจ้งกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาดำเนินการบริหารจัดการให้เป็นไปตามโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการที่กำหนด

*** ขั้นตอนที่ ๓ การติดตามและรายงานผล**

- ประเมินผลการดำเนินงานตามภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบโครงสร้าง การแบ่งส่วนราชการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประกาศกระทรวงศึกษาธิการและการแบ่งส่วนราชการเป็นกลุ่มงานภายใน

*** ขั้นตอนที่ ๔ การสรุปผลและพัฒนา**

- ศึกษา/สังเคราะห์ ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นข้อมูลปรับปรุง/พัฒนาคุณภาพการให้บริการ

✦ ปฏิทิน/ขั้นตอนการปฏิบัติการ

ที่	กระบวนงาน/ขั้นตอน	ระยะเวลาดำเนินงาน	หมายเหตุ
๑	ศึกษา วิเคราะห์ ตรวจสอบการดำเนินงานตามภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบ โครงสร้าง การแบ่งส่วนราชการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่สอดคล้องกับประกาศกระทรวงศึกษาธิการ	๑๐ วัน	
๒	วางแผน ดำเนินงานการแบ่งส่วนราชการเป็นกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	๒ วัน	
๓	แต่งตั้งคณะทำงานในการสังเคราะห์ ออกแบบ จัดระบบการทำงาน กระบวนงาน ปรับปรุงโครงการการแบ่งส่วนราชการภายใน ที่สอดคล้องกับ บริบทการบริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	๑ วัน	
๔	คณะทำงานเจ้าหน้าที่ศึกษา วิเคราะห์ ตรวจสอบภารกิจและจัดทำข้อเสนอ/ปรับปรุง	๓๐ วัน	
๕	นำเสนอคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษาพิจารณาให้ความเห็นชอบการแบ่งส่วนราชการเป็นกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและแจ้งกลุ่มบริหารงานบุคคลดำเนินการด้านบุคลากร	๓๐ วัน	
๖	ประกาศการแบ่งส่วนราชการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสถานศึกษาทราบ	๑ ชั่วโมง	
๗	แจ้งกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาดำเนินการบริหารจัดการให้เป็นไปตามโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการที่กำหนด	๑ ชั่วโมง	
๘	ศึกษาวิจัย/ประเมินผล การดำเนินงานตามภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบ โครงสร้าง การแบ่งส่วนราชการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประกาศ กระทรวงศึกษาธิการและการแบ่งส่วนราชการเป็นกลุ่มงานภายใน	๑๒ เดือน	

๙	เจ้าหน้าที่/คณะทำงานศึกษา/สังเคราะห์ ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นข้อมูลปรับปรุง/พัฒนาคุณภาพการให้บริการ	๓๐ วัน	
๑๐	สำรวจความพึงพอใจของบุคลากรในสำนักงาน	๓๐ วัน	

๙

✦ แบบฟอร์มที่ใช้

* เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

- ระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.๒๕๔๖
- ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา

พ.ศ.๒๕๕๓

- ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ.๒๕๕๓
- กฎกระทรวงว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา พ.ศ.๒๕๕๐

๓. ชื่องาน : งานพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

* วัตถุประสงค์

เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสร้างความพึงพอใจในคุณภาพ

* ขอบข่ายภารกิจ/งาน

การให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว และสร้างความพึงพอใจ

* คำจำกัดความ

“สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา” หมายถึง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

“เจ้าภาพหลัก” หมายถึง กลุ่มอำนวยการ

“เจ้าภาพรอง” หมายถึง ผู้อำนวยการกลุ่มอำนวยการ ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคล ผู้อำนวยการกลุ่มนโยบายและแผน ผู้อำนวยการกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา ผู้อำนวยการกลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ ผู้อำนวยการหน่วยตรวจสอบภายใน ผู้อำนวยการกลุ่มการศึกษาทางไกลและเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา และผู้อำนวยการกลุ่มกฎหมายและคดี

“ผู้รับบริการ” หมายถึง เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน หน่วยงานของรัฐ ภาคเอกชน ประชาชน

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง นักเรียน ครูและบุคลากรทางการศึกษาและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับภารกิจสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง ผู้รับผิดชอบ/ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานเพิ่มคุณภาพการให้บริการ

“งานพัฒนาคุณภาพการให้บริการ” หมายถึง การให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว และสร้างความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ

“การบริการ” หมายถึง ความพยายามในการใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และ ความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการในการนำเสนอการบริการให้แก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ จริงใจ และให้เกียรติ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการและความ คาดหวัง รวมทั้งเพื่อสร้างความพึงพอใจ สูงสุดแก่ผู้รับบริการ

“คุณภาพงานบริการ” หมายถึง ประสิทธิภาพโดยรวมของกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐาน และมีความสม่ำเสมอ ในการตอบสนองตามความต้องการจำเป็น และความคาดหวังของผู้รับบริการ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ เพื่อได้รับการบริการ

“ความพึงพอใจ” หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มาติดต่อกับสำนักงาน กิจการนักศึกษา ต่อกิจกรรมหนึ่ง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ ระดับความพึงพอใจของบุคคล มีความสุข ชอบใจ พอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้เรียน ผู้ปกครองหรือบุคลากรอื่น ๆ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นการมุ่งไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการ ตามแนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM) มีหลักการ ดังนี้

- ๑) ผู้รับบริการ สำคัญที่สุด (customer focus) เพราะผู้รับบริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญของงานบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ซึ่งคุณภาพงานบริการอยู่ที่ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
- ๒) มีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (common vision) เป็นการรวมพลังเพื่อการสร้างสรรค์ ให้ผู้รับบริการและผู้บริการ มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน และมีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยน ไปสู่เป้าหมายดังกล่าว
- ๓) ทีมงานสัมพันธ์ (teamwork & empowerment) ทุกคนต้องทำงานเป็นทีม ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการเสริมพลังด้วยการฝึกอบรม ข้อมูลและโอกาส เพื่อให้นำศักยภาพของตนมาใช้อย่างเต็มที่
- ๔) มุ่งมั่นกระบวนการ (process focus) เป็นการปรับปรุง กระบวนการทำงานให้ กระชับ ง่าย ในการปฏิบัติ เป็นการสร้างระบบเพื่อปกป้องคุ้มครองให้ผู้ปฏิบัติงานได้ดีที่สุด
- ๕) มีกระบวนการแก้ปัญหา (problem solving) เป็นการนำกระบวนการ ทางวิทยาศาสตร์ มาใช้ปรับปรุงกระบวนการ เริ่มด้วยการวิเคราะห์สภาพปัญหา การทดสอบ ทางเลือก และนำมาปฏิบัติเป็นมาตรฐาน
- ๖) ผู้นำให้การสนับสนุน (leadership support) ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ผู้นำทุกระดับเปลี่ยนบทบาทจากผู้ควบคุมและสั่งการเป็นโค้ช
- ๗) พัฒนาไม่หยุดยั้ง (continuous improvement) มองหาโอกาสพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

✦ กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติ

* ขั้นตอนที่ ๑ การวางแผนการดำเนินงาน

- ศึกษา ลักษณะพื้นฐานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพื่อให้ทราบทิศทางและเป้าหมายของสำนักงาน ดังนี้ * ประวัติ * วิสัยทัศน์ * พันธกิจ *ภารกิจ *โครงสร้างการบริหารงานและอัตรากำลัง
- วิเคราะห์ กระบวนการให้บริการ ข้อมูล เพื่อนำมาพิจารณาจัดทำข้อเสนอในการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน จัดทำแผนภูมิ หรือคู่มือการติดต่อราชการ โดยประกาศให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการ

* ขั้นตอนที่ ๒ การดำเนินงาน

- จัดทำมาตรการที่จะนำไปสู่การปฏิบัติให้ได้มาตรฐานที่กำหนด
- รับฟังความคิดเห็น/ระดมสมองจากผู้ที่เกี่ยวข้อง มีช่องทางการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงและเสนอรูปแบบการบริการต่าง ๆ
- ผลักดันการพัฒนางานบริการสู่ความสำเร็จ

* ขั้นตอนที่ ๓ การติดตามและรายงานผล

- วัดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่มตามที่ได้กำหนดไว้ เพื่อนำผลไปปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานของส่วนราชการ

*** ขั้นตอนที่ ๔ การสรุปผลและพัฒนา**

- สรุปผลการดำเนินงาน/วิจัย/รายงานผลการดำเนินงาน
- ศึกษา/สังเคราะห์ ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นข้อมูลปรับปรุง/พัฒนาคุณภาพการ

ให้บริการ

๑๒

ปฏิทิน/ขั้นตอนการปฏิบัติการ

ที่	กระบวนการ/ขั้นตอน	ระยะเวลาดำเนินงาน	หมายเหตุ
๑	ศึกษา ลักษณะพื้นฐานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อให้ทราบทิศทางและเป้าหมายของสำนักงาน ดังนี้ *ประวัติ *วิสัยทัศน์ *พันธกิจ *ภารกิจ *โครงสร้างการบริหารงานและอัตรากำลัง	๑๐ วัน	
๒	แต่งตั้งคณะทำงานในการวิเคราะห์ กระบวนการให้บริการ ข้อมูลเพื่อนำมาพิจารณาจัดทำข้อเสนอในการลดขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน จัดทำแผนภูมิ หรือคู่มือการติดต่อราชการ โดยประกาศให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการ	๑๐ วัน	
๓	คณะทำงานจัดทำมาตรการที่จะนำไปสู่การปฏิบัติให้ได้มาตรฐานที่กำหนด	๑๐ วัน	
๔	รับฟังความคิดเห็น/ระดมสมองจากผู้ที่เกี่ยวข้อง มีช่องทางการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงและเสนอรูปแบบการบริการต่าง ๆ	๑๐ วัน	
๕	ผลักดันการพัฒนางานบริการสู่ความสำเร็จ	๑๐ วัน	
๖	วัดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่มตามที่ได้กำหนดไว้ เพื่อนำผลไปปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานของส่วนราชการ	๑๐ วัน	
๗	สรุปผลการดำเนินงาน/วิจัย/รายงานผลการดำเนินงาน	๑๐ วัน	
๘	ศึกษา/สังเคราะห์ ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นข้อมูลปรับปรุง/พัฒนาคุณภาพการให้บริการ	๓๐ วัน	

✦ แบบฟอร์มที่ใช้

- แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

✦ เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.๒๕๔๖

- ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา พ.ศ.๒๕๕๓
- ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา พ.ศ.๒๕๕๓
- หลักเกณฑ์และวิธีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

๑๓

บรรณานุกรม

กระทรวงศึกษาธิการ (๒๕๕๕). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

(ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๕๕. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ (ร.ส.พ.).

กระทรวงศึกษาธิการ (๒๕๕๖). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

(ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๕๕ พร้อมกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้อง. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์(ร.ส.พ.)

กระทรวงศึกษาธิการ.(๒๕๕๖). พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.๒๕๔๖ และ

กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ. กรุงเทพมหานคร:โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์(ร.ส.พ.)

กรมบัญชีกลาง.(๒๕๕๙). แนวทางการปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุด้วยวิธีการทาง

อิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.๒๕๕๙. กรุงเทพมหานคร:

คณะกรรมการข้าราชการครู, สำนักงาน (ม.ป.ป.). กฎหมายและหนังสือเวียน ก.ค.ศ..กรุงเทพมหานคร:

สวัสดิการสำนักงาน ก.ค.ศ..คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, สำนักงาน (๒๕๕๖). การปฏิบัติตามพระราชบัญญัติ

กฤษฎีกาว่าหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี.กรุงเทพมหานคร: สำนักงานพัฒนาระบบราชการ.

คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, สำนักงาน.(๒๕๕๙). คู่มือเทคนิคและวิธีการจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการ

บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เรื่อง แนวทางการรายงานผลการปฏิบัติราชการและให้ข้อมูลแก่นายกรัฐมนตรีคนใหม่เพื่อ

ประกอบการกำหนดนโยบายในการบริหารราชการแผ่นดิน

