



คู่มือการปฏิบัติงาน

ของ

นางกรวรรณ ประดลชอบ
ผู้อำนวยการกลุ่มอำนวยการ

กลุ่มอำนวยการ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด

คำนำ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 หมวด 5 มาตรา 39 และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2553 มาตรา 8 มาตรา 34 วรรคสอง ได้กำหนดให้มีการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาและสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ได้ออกประกาศกระทรวงศึกษาธิการกำหนดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา และได้ออกประกาศ กระทรวงศึกษาธิการ เรื่องการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา โดยแบ่ง ส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เป็น 8 กลุ่ม

เพื่อให้การปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีการพัฒนาระบบการปฏิบัติงาน เพื่อยกระดับคุณภาพและมาตรฐานการปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการ ปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มอำนวยการเป็นรายบุคคล คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้มีรายละเอียดของกระบวนการ และคู่มือขั้นตอน การปฏิบัติงาน ซึ่งได้จากการวิเคราะห์ งานช่วยอำนวยการ และงานการจัดระบบบริหาร

นางกรวรรณ ประดลชอบ

ผู้อำนวยการกลุ่มอำนวยการ

1. ชื่องาน : งานการรับส่งงานในหน้าที่ราชการ

2. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การรับส่งงานในหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและถูกต้องครบถ้วน มีความโปร่งใส และงานในหน้าที่ที่มีความเรียบร้อย สามารถบริหารต่อเนื่องได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้รับและผู้ส่งงานสามารถทราบเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเสร็จแล้ว อยู่ระหว่างการปฏิบัติ และยังไม่ได้ปฏิบัติ และมีหลักฐานการรับส่งงานที่ถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วย การรับส่งงานในหน้าที่ราชการ พ.ศ. 2524

3. ขอบเขตของงาน

ครอบคลุมการดำเนินงานเกี่ยวกับการรับส่งงานในหน้าที่ ระหว่างผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาได้รับคำสั่งย้ายไปดำรงตำแหน่ง ณ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอื่นกับ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่ย้ายมาดำรงตำแหน่ง หรือผู้รักษาราชการแทนผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

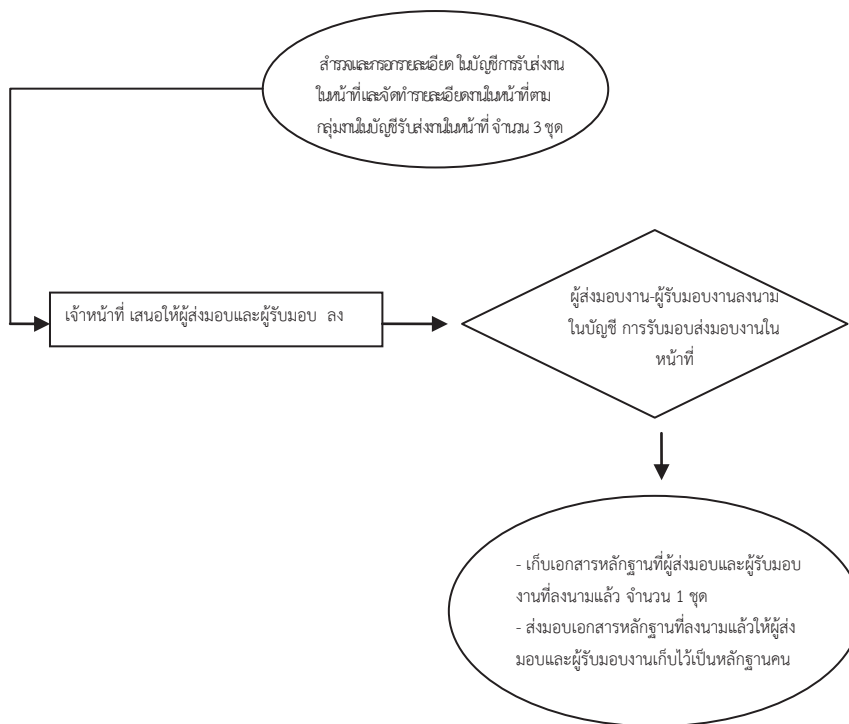
4. คำจำกัดความ

“เจ้าหน้าที่”	หมายถึง	เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในแต่ละกลุ่มในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
“ผู้อำนวยการกลุ่ม”	หมายถึง	ผู้อำนวยการกลุ่มของแต่ละกลุ่ม
“ผู้ส่งมอบงาน”	หมายถึง	ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่ย้ายไป
“ผู้รับมอบงาน”	หมายถึง	ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่ย้ายมาดำรงตำแหน่งใหม่

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 5.1 เจ้าหน้าที่จัดเตรียมแบบฟอร์มบัญชีการรับส่งงานในหน้าที่ราชการ จำนวน 3 ชุด
- 5.2 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการรวบรวม และกรอกรายละเอียดรายการรับส่งงานในหน้าที่ ตามภาระงานตามกลุ่มงานที่รับผิดชอบและได้รับมอบหมาย
- 5.3 เจ้าหน้าที่เสนอให้ผู้ส่งมอบและผู้รับมอบงานลงนามในบัญชีการรับส่งมอบงานในหน้าที่
- 5.4 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดเก็บเอกสารและหลักฐานการรับส่งงานในหน้าที่ที่ลงนามแล้ว จำนวน 1 ชุด และส่งมอบให้ผู้รับ-ส่งงานเก็บไว้เป็นหลักฐานคนละ 1 ชุด

6. Flow Chart การปฏิบัติงาน



7. แบบฟอร์มที่ใช้

แบบฟอร์มบัญชีการรับ-ส่งงานในหน้าที่

8. เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง

- 8.1 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับส่งงานในหน้าที่ราชการ พ.ศ. 2524
- 8.2 พ.ร.บ. ระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546
- 8.3 พ.ร.บ.ครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ.2546 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- 8.4 พ.ร.บ.ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2545 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

9. สรุปมาตรฐานของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ชื่องาน	งานการรับส่งงานในหน้าที่ราชการ	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา.....กลุ่ม อำเภวยวการ	รหัสเอกสาร :
วัตถุประสงค์	เพื่อให้การรับส่งงานในหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและถูกต้องครบถ้วน มีความโปร่งใส และงานในหน้าที่มีความเรียบร้อย สามารถบริหารต่อเมื่อได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้รับและผู้ส่งงานสามารถทราบเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเสร็จแล้ว อยู่ระหว่างการปฏิบัติ และยังไม่ได้ปฏิบัติ และมีหลักฐานการรับส่งงานที่ถูกต้องตามระเบียบสำนักงานเขตพื้นที่ราชการ พ.ศ. 2524		
ลำดับที่	ผังขั้นตอนการดำเนินงาน	รายละเอียดงาน	เวลาดำเนินการ
1.		เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดเตรียมแบบฟอร์มบัญชีการรับส่งงานในหน้าที่	จนท.
2.		เจ้าหน้าที่แต่ละคนในแต่ละกลุ่มกรอกรายละเอียดงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบในบัญชีการรับส่งงานในหน้าที่	จนท.
3.		เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรวบรวม / ตรวจสอบรายละเอียดบัญชีการรับส่งงานของแต่ละกลุ่มเป็นภาพรวมของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	จนท. การรับ-ส่งงานในหน้าที่ ราชการถูกต้องครบถ้วนตามระเบียบ
4.		ผู้รับงานและผู้ส่งงาน(ผอ.สพป./สพม.ที่ย้ายไป) และผู้รับงาน(ผอ.สพป./สพม. ที่ย้ายมาใหม่) ลงนามในบัญชีรับ-ส่งงานในหน้าที่	ผอ.สพป./ สพม.
5.		เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบส่งมอบบัญชีการรับส่งงานในหน้าที่ที่ลงนามแล้วให้ผู้รับงาน-ผู้ส่งงานเก็บไว้เป็นหลักฐานคนละ 1 ชุด	จนท. การบริหารจัดการดำเนินงานไปอย่างต่อเมื่อมีประสิทธิภาพ
6.		เจ้าหน้าที่กลุ่มอำนาจการจัดเก็บบัญชีการรับส่งงาน เอกสารและหลักฐานการรับส่งงานที่ลงนามแล้วไว้เป็นหลักฐานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	จนท. มีหลักฐานการรับ-ส่งงานที่ถูกต้องตามระเบียบ
เอกสารอ้างอิง :	1. ระเบียบสำนักงานนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับส่งงานในหน้าที่ราชการ พ.ศ. 2524 2. พ.ร.บ.ครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ.2546 และที่แก้ไขเพิ่มเติม 3. พ.ร.บ. ระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 4. พ.ร.บ. ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2545 และที่แก้ไขเพิ่มเติม		
อธิบายสัญลักษณ์ผังขั้นตอน	กิจกรรมงานหรือการปฏิบัติ การตัดสินใจ จุดเริ่มต้นหรือสิ้นสุดกระบวนการ ทิศทางหรือการเคลื่อนไหวของงาน จุดเชื่อมต่อ		
ระหว่างหน้า(ถ้าไม่จบภายใน 1 หน้า)			

1. ชื่องาน : งานการมอบหมายงานในหน้าที่ราชการ

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้งาน/ ภารกิจ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน
2. เพื่อให้การบริหารจัดการและการดำเนินงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย

3. ขอบเขตของงาน

ครอบคลุมการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดทำคำสั่งมอบหมายหน้าที่การงานในภาพรวมของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา การเก็บรักษาคำสั่งมอบหมายงานในหน้าที่

4. คำจำกัดความ

“สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา” หมายถึง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาและสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษามัธยมศึกษา

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่กลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

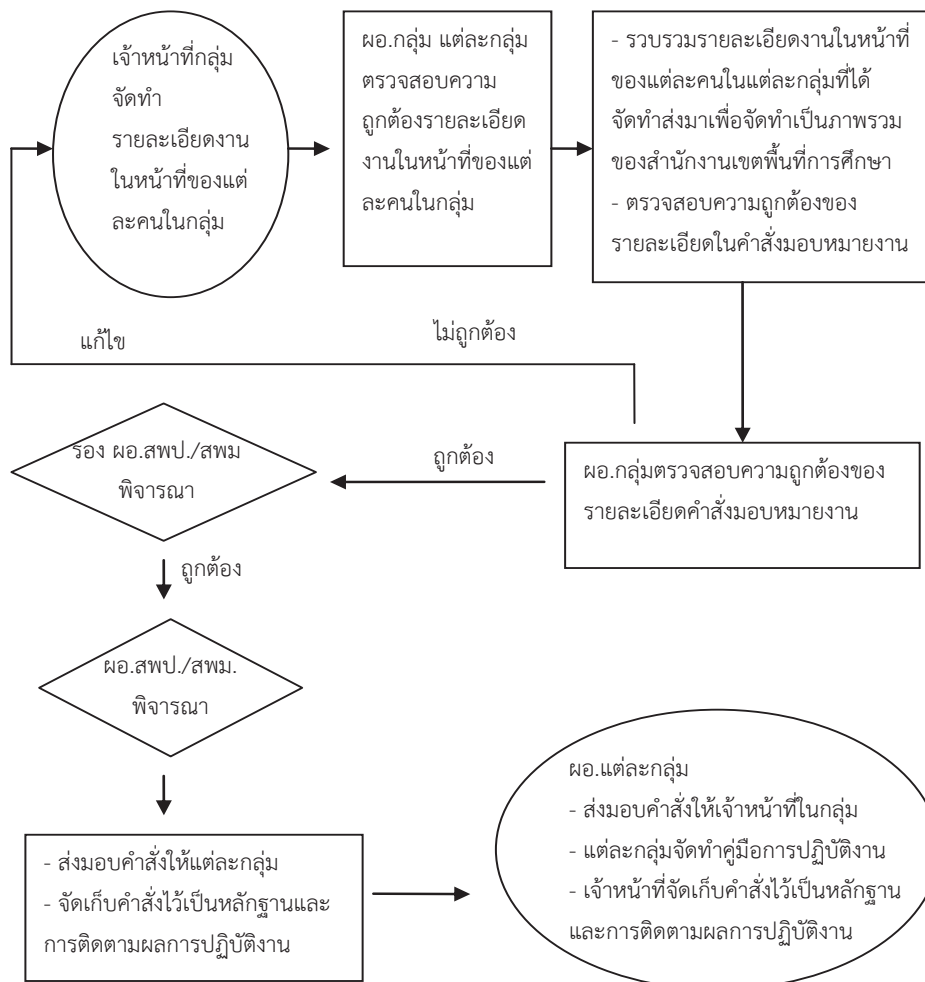
“ผู้อำนวยการกลุ่ม” หมายถึง ผู้อำนวยการกลุ่มในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 5.1 เจ้าหน้าที่รวบรวม รายละเอียดการมอบหมายงานรายบุคคลของแต่ละกลุ่มเพื่อจัดทำคำสั่งมอบหมายงานในภาพรวมของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
- 5.2 ตรวจสอบความถูกต้องของรายละเอียดการมอบหมายงานของแต่ละบุคคล
- 5.3 เสนอผู้อำนวยการกลุ่มพิจารณา เพื่อเสนอรองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพิจารณา
- 5.4 ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพิจารณาลงนามในคำสั่งมอบหมายงานในหน้าที่
- 5.5 เจ้าหน้าที่ส่งมอบคำสั่งมอบหมายงานในหน้าที่ให้แต่ละกลุ่มเพื่อจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบตามคำสั่งดำเนินการต่อไป
- 5.6 เจ้าหน้าที่เก็บคำสั่งไว้เป็นหลักฐานการมอบหมายงานและการติดตามผลการปฏิบัติงาน

คู่มือการปฏิบัติงาน นางกรวรรณ ประดลชอบ

6. Flow Chart การปฏิบัติงาน



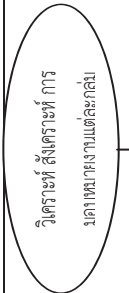
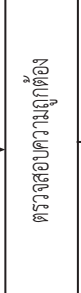

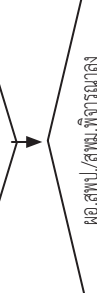
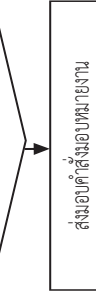






7. แบบฟอร์มที่ใช้

- 7.1 คำสั่งมอบหมายงานในหน้าที่
- 7.2 แบบมอบหมายงานในหน้าที่

8. เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง

- 8.1 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546
- 8.2 พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2546 และที่
เพิ่มเติม
- 8.3 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

9. สรุปมาตรฐานของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ชื่องาน	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา.....กลุ่ม.....อำเภอ.....	รหัสเอกสาร :			
วัตถุประสงค์ : 1. เพื่อให้งาน/ ภารกิจ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาได้รับติดต่อบริษัทจัดงาน 2. เพื่อให้การบริหารจัดการและการดำเนินงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย						
ลำดับที่	ผังขั้นตอนการดำเนินงาน	รายละเอียดงาน	เวลาดำเนินการ	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
1.		วิเคราะห์ ส่งตรงที่ รวบรวมรายละเอียดงานในหน้าที่ของแต่ละคนในกลุ่ม ที่จัดส่งงานเพื่อจัดทำเป็นภาพรวมของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	1 วัน	คู่มือการปฏิบัติงานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	เจ้าหน้าที่	
2.		เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของรายละเอียดในร่างคำสั่ง มอบหมายงานในหน้าที่	1 วัน		เจ้าหน้าที่/ ผอ.กลุ่ม	
3.		ผู้อำนวยการกลุ่มผู้อำนวยการเสนอเรื่องผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพิจารณาเบื้องต้น	15 นาที		ผอ.กลุ่ม/รอง ผอ.สพป./ สทพ.	
4.		ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพิจารณาในคำสั่งมอบหมายงานในหน้าที่	1 วัน		ผอ.สพป./ สทพ.	
5.		เจ้าหน้าที่กลุ่มผู้อำนวยการส่งมอบคำสั่งให้แต่ละกลุ่มเพื่อจัดทำ คู่มือการปฏิบัติงานและมอบให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบดำเนินการ	1 วัน		เจ้าหน้าที่ กลุ่ม/ผอ.กลุ่ม	
6.		เจ้าหน้าที่สารบรรณกลางจัดเก็บคำสั่งมอบหมายงานไว้เป็น หลักฐานส่วนกลางของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพื่อการ ติดตามผลการปฏิบัติงาน	5 นาที		เจ้าหน้าที่/ ผอ.กลุ่ม	
เอกสารอ้างอิง : 1. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 2. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2546 และที่แก้ไขเพิ่มเติม 3. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2545 และที่แก้ไขเพิ่มเติมทุกฉบับ						
อธิบายสัญลักษณ์ผังขั้นตอน  จุดเริ่มต้นหรือสิ้นสุดกระบวนการงาน  กิจกรรมงานหรือการปฏิบัติ  การตัดสินใจ  ทิศทางหรือการเคลื่อนไหวของงาน  จุดเชื่อมต่อระหว่างงาน(ถ้าไม่จับภายใน 1 หน้า						

1. ชื่องาน : งานจัดระบบบริหารงาน

2. วัตถุประสงค์

เพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสามารถบริหารจัดการภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้มาตรฐาน

3. ขอบเขตของงาน

ครอบคลุมกระบวนการดำเนินงานตั้งแต่ การดำเนินงานตามภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบ โครงสร้าง การแบ่งส่วนราชการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่สอดคล้องกับประกาศกระทรวงศึกษาธิการ ปรับปรุงโครงการการแบ่งส่วนราชการภายใน ที่สอดคล้องกับบริบท การบริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และวิจัย/ประเมินผล การดำเนินงานตามภารกิจหน้าที่ ความรับผิดชอบ โครงสร้าง การแบ่งส่วนราชการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประกาศกระทรวงศึกษาธิการและการแบ่งส่วนราชการเป็นกลุ่มงานภายใน

4. คำจำกัดความ

“ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ” หมายถึง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา และสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษามัธยมศึกษา

“ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ” หมายถึง ผู้บังคับบัญชาสูงสุดของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ

“ หัวหน้าภายในส่วนราชการระดับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ” หมายถึง ผู้อำนวยการกลุ่มอำนาจการกลุ่มบริหารงานบุคคล ผู้อำนวยการกลุ่มนโยบายและแผน ผู้อำนวยการกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา หัวหน้ากลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ ผู้อำนวยการหน่วยตรวจสอบภายใน และผู้อำนวยการกลุ่มส่งเสริมสถานศึกษาเอกชน (ยกเว้น สพม.)

“ คณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษา ” หมายถึง องค์คณะบุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ตามมาตรา 38 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2545 และมาตรา 38 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ โดยมีอำนาจหน้าที่ให้ความเห็นชอบการแบ่งส่วนราชการเป็นกลุ่มงานภายในกลุ่มภารกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

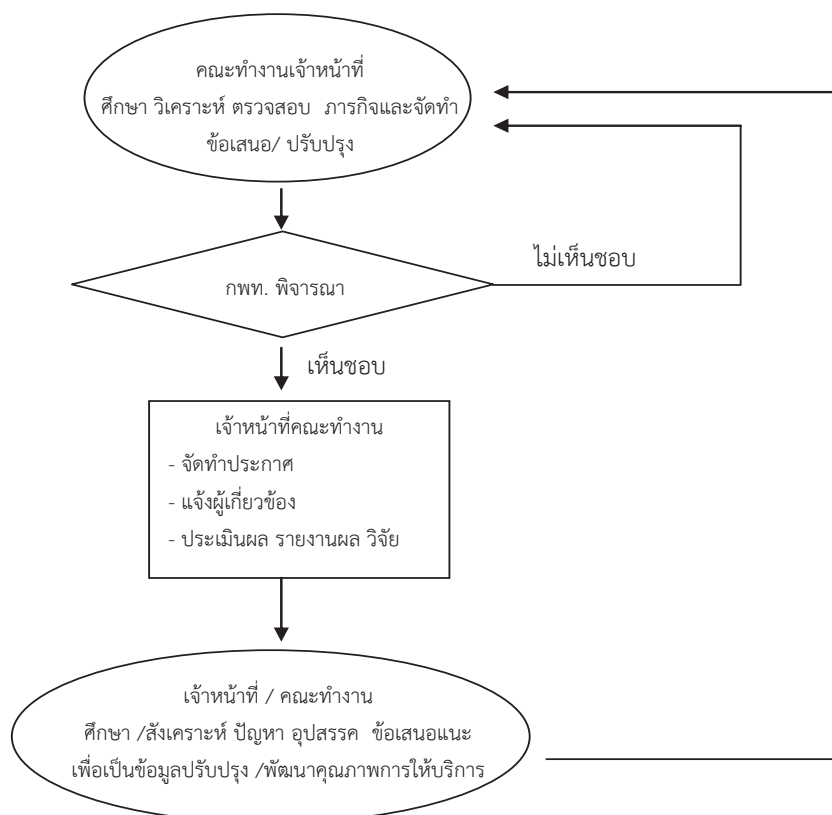
“ คณะทำงาน ” หมายถึง คณะทำงานที่ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา แต่งตั้ง/มอบหมายให้วิเคราะห์การกำหนด/แบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและติดตามประเมินผล

“ เจ้าหน้าที่ ” หมายถึง ผู้รับผิดชอบ/ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานจัดระบบบริหารงาน/วิเคราะห์การกำหนด/แบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 5.1 ศึกษา วิเคราะห์ ตรวจสอบการดำเนินงานตามภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบ โครงสร้าง การแบ่งส่วนราชการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่สอดคล้องกับประกาศกระทรวงศึกษาธิการ
- 5.2 ศึกษา สังเคราะห์ ออกแบบ จัดระบบการทำงาน กระบวนการ ปรับปรุงโครงสร้าง การแบ่งส่วนราชการภายใน ที่สอดคล้องกับบริบทการบริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
- 5.3 นำเสนอคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษาพิจารณาให้ความเห็นชอบการแบ่งส่วนราชการ เป็นกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและแจ้งกลุ่มบริหารงานบุคคลดำเนินการด้านบุคลากร
- 5.4 ประกาศการแบ่งส่วนราชการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสถานศึกษาทราบ
- 5.5 ดำเนินการบริหารจัดการให้เป็นไปตามโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการที่กำหนด
- 5.6 วิจัย/ประเมินผล การดำเนินงานตามภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบโครงสร้าง การแบ่ง ส่วนราชการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประกาศกระทรวงศึกษาธิการและการแบ่งส่วนราชการเป็น กลุ่มงานภายใน
- 5.7 ศึกษา /สังเคราะห์ ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นข้อมูลปรับปรุง /พัฒนา คุณภาพการให้บริการ

6. Flow Chart การปฏิบัติงาน



7. แบบฟอร์มที่ใช้

-

8. เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง

8.1 ระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.2546

8.2 ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา พ.ศ.2553

8.3 ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา พ.ศ.2553

8.4 กฎกระทรวงว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา พ.ศ. 2550

9 สรุปมาตรฐานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ชื่องาน : งานจัดระบบบริหารงาน		สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา..... กลุ่มอำนาจการ		รหัสเอกสาร :	
วัตถุประสงค์ : เพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสามารถบริหารจัดการกิจการที่		ความรับผิดชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้มาตรฐาน			
ลำดับที่	ผังขั้นตอนการทำงาน	รายละเอียดงาน	เวลาดำเนินการ	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
1.	<pre> graph TD A([ศึกษา วิเคราะห์ ตรวจสอบ ภารกิจ]) --> B[ศึกษา สังเคราะห์ ออกแบบ จัดระบบการทำงาน กระบวนการ ปรับปรุงโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายใน ที่สอดคล้องกับบริบทการบริหาร] B --> C{กทพ.พิจารณา} C --> D[ประกาศการแบ่งส่วนราชการ] D --> E[บริหารจัดการตามโครงสร้างที่ปรับปรุง] E --> F[วิจัย /ประเมินผล] F --> G([ศึกษา/สังเคราะห์ ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ]) </pre>	ศึกษา วิเคราะห์ ตรวจสอบ ภารกิจ หน้าที่ความรับผิดชอบ โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ ของ สพป./สพม. ที่สอดคล้องกับประกาศกระทรวงศึกษาธิการ	1 สัปดาห์	คู่มือการปฏิบัติราชการ สำนักงานเขต	เจ้าหน้าที่
2.		ศึกษา สังเคราะห์ ออกแบบ จัดระบบการทำงาน กระบวนการ ปรับปรุงโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายใน ที่สอดคล้องกับบริบทการบริหาร สพป./สพม.	2 สัปดาห์		เจ้าหน้าที่/ คณะทำงาน
3.		นำเสนอ กทพ. พิจารณา ให้ความเห็นของการแบ่งส่วนราชการเป็นกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และแจ้งกลุ่มบริหารงานบุคคลดำเนินการด้านบุคลากร	2 วัน		เจ้าหน้าที่
4.		- ประกาศการแบ่งส่วนราชการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสถานศึกษาทราบ - ดำเนินการบริหารจัดการให้เป็นไปตามโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการที่กำหนด - วิจัย / ประเมินผล การดำเนินงานตามภารกิจหน้าที่ ความรับผิดชอบโครงสร้าง การแบ่งส่วนราชการ ของ สพป./สพม. และการแบ่งส่วนราชการเป็นกลุ่มงานภายใน	1 วัน	ประกาศการแบ่งส่วนราชการ	เจ้าหน้าที่
5.		ศึกษา /สังเคราะห์ ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นข้อมูลปรับปรุง /พัฒนาคุณภาพการให้บริการ	2 เดือน		เจ้าหน้าที่/ คณะทำงาน
เอกสารอ้างอิง		1. ระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.2546 2. ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ.2553 3. ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา พ.ศ.2553 4. กฎกระทรวงว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา พ.ศ.2550 คำอธิบายสัญลักษณ์ผังขั้นตอน จุดเริ่มต้นหรือสิ้นสุดกระบวนการ กิจกรรมงานหรือการปฏิบัติ การตัดสินใจ ทิศทางหรือการเคลื่อนไหวของงาน จุดเชื่อมต่อระหว่างหน้า (ถ้าไม่ภายใน 1 หน้า)			

1. ชื่องาน : งานพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

2. วัตถุประสงค์

เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสร้าง
ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ

3. ขอบเขตของงาน

การให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสีย เพื่อให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว และสร้างความพึง

4. คำจำกัดความ

“ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ” หมายถึง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
และสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษามัธยมศึกษา

“ เจ้าภาพหลัก ” หมายถึง กลุ่มอำนวยการ

“ เจ้าภาพรอง ” หมายถึง กลุ่มบริหารงานบุคคล กลุ่มนโยบายและแผน กลุ่มส่งเสริม
การจัดการศึกษา กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์
หน่วยตรวจสอบภายใน และกลุ่มส่งเสริมสถานศึกษาเอกชน (ยกเว้น สพม.)

“ ผู้รับบริการ ” หมายถึง เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน หน่วยงานของรัฐ ภาคเอกชน ประชาชน

“ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ” หมายถึง นักเรียน ครูและบุคลากรทางการศึกษา และบุคลากร
ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

“ เจ้าหน้าที่ ” หมายถึง ผู้รับผิดชอบ /ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานเพิ่มคุณภาพ
การให้บริการ

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. วิเคราะห์ภารกิจ กำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามเพื่อให้ตอบสนอง
ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมทุกกลุ่ม

2. มีช่องทางการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงและเสนอรูปแบบการบริการต่าง ๆ โดยแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของช่อง
ทางการสื่อสารดังกล่าว

3. พัฒนาระบบการรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน /ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย
โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบ วิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนอง
ต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสมและทันที่

4. สร้างเครือข่าย และจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสีย

5. ดำเนินการในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการ
ผ่านกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นการส่งเสริมระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน

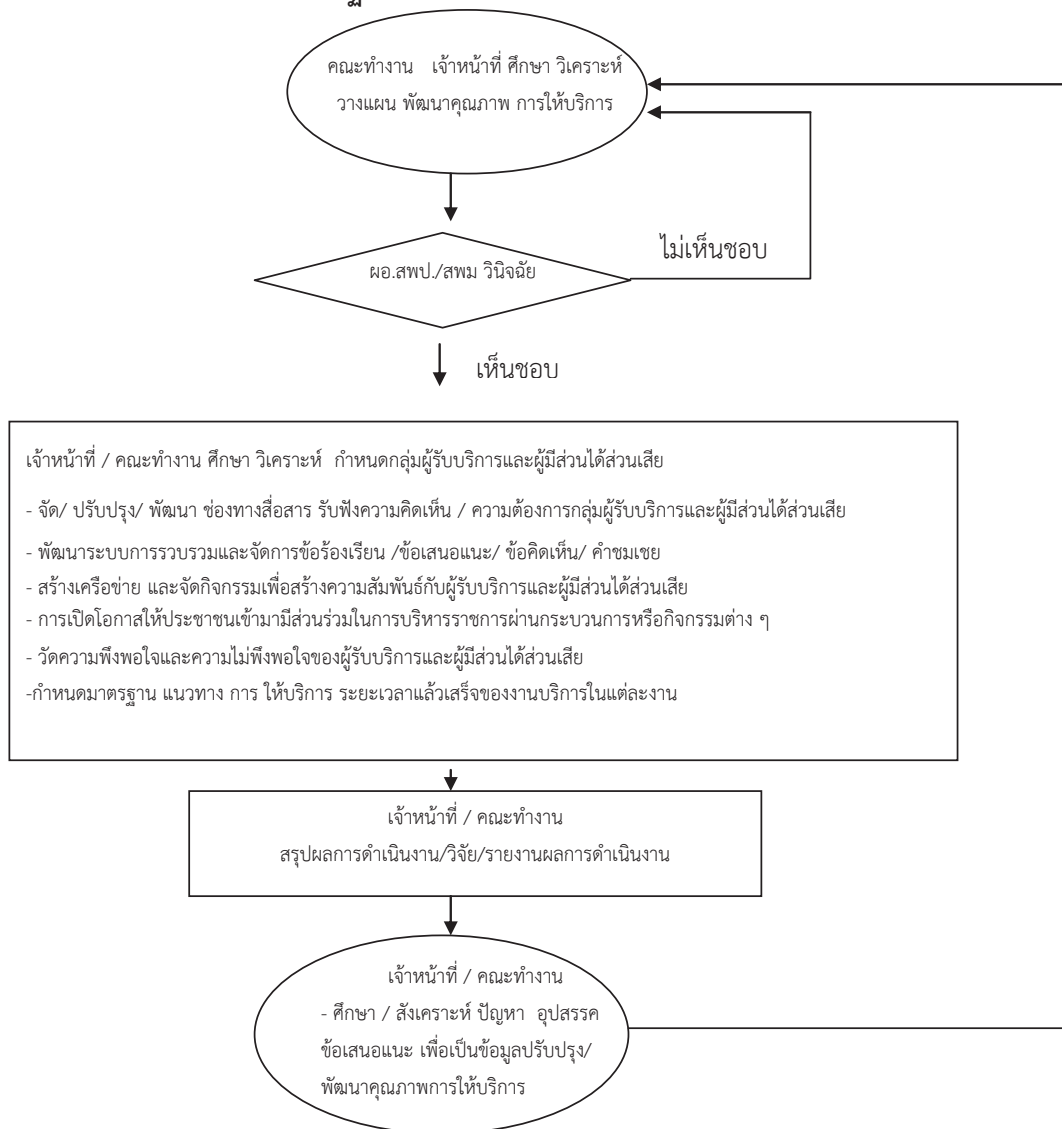
6. วัดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่มตามที่ได้กำหนดไว้ เพื่อนำผลไปปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานของส่วนราชการ

7. กำหนดมาตรฐาน แนวทาง การ ให้บริการ ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานบริการในแต่ละงาน โดยมีการจัดทำแผนภูมิหรือคู่มือการติดต่อราชการโดยประกาศให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการ

8. สรุปผลการดำเนินงาน / วิจัย / รายงานผลการดำเนินงาน

9. ศึกษา / สังเคราะห์ ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นข้อมูลปรับปรุง / พัฒนาคุณภาพการให้บริการ

6. Flow Chart การปฏิบัติงาน



7. แบบฟอร์มที่ใช้

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

8. เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง

8.1 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.2546

8.2 ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา พ.ศ.2553

8.3 ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา พ.ศ.2553

8.4 หลักเกณฑ์และวิธีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

9 สรุปมาตรฐานงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ชื่องาน ; งานพัฒนาคุณภาพการให้บริการ		สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา..... กลุ่มอำนาจการ		รหัสเอกสาร	
วัตถุประสงค์: เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสร้างขวัญกำลังใจในคุณภาพการบริการ		รายละเอียดงาน		เวลาดำเนินการ	มาตรฐานคุณภาพงาน
ลำดับที่	ผังขั้นตอนการดำเนินงาน			ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
1.	<pre> graph TD A(วิเคราะห์กำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) --> B{ผ.สพป./สพม.พิจารณา} B --> C[กำหนดช่องทางรับฟังที่หลากหลาย] C --> D[พัฒนาระบบรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน] D --> E[สร้างเครือข่ายและจัดกิจกรรม] E --> F[เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม] F --> G(()) </pre>	วิเคราะห์ภารกิจ กำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามพันธกิจเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมทุกกลุ่ม นำเสนอ ผ. สพป./สพม.พิจารณาให้ความเห็นชอบ ลงนามคำสั่ง/มอบหมายงาน	3 วัน	ข้อมูลกลุ่มผู้รับบริการ / ผู้มีส่วนได้เสีย ที่สอดคล้องกับภารกิจองค์กร	จนท./ คณะทำงาน
2.			2 วัน		จนท.
3.		กำหนดช่องทางรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงและเสนอรูปแบบ การบริการต่าง ๆ โดยแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของช่องทาง การสื่อสารดังกล่าว		1.กำหนดช่องทางไม่น้อยกว่า 5 ช่องทาง 2.นำข้อร้องเรียนจัดทำข้อมูลสารสนเทศ	จนท.
4.		พัฒนาระบบการรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำขอเสนอ โดยมี การกำหนดผู้รับผิดชอบ วิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อ ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสมและทันพ่วงที่		มีแผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ	จนท.
5.		สร้างเครือข่าย และจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับ			มีทะเบียนเครือข่าย / กิจกรรม
6.		ดำเนินการในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการผ่านกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นการส่งเสริมระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน			นำข้อเสนอแนะของกรมมีส่วนร่วมไปกำหนดแผนปรับปรุง/พัฒนางาน

ชื่องาน ; งานพัฒนาคุณภาพการให้บริการ		สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา..... กลุ่มอำนวยการ		รหัสเอกสาร		
วัตถุประสงค์: เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสร้างความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ						
ลำดับที่	ผังขั้นตอนการดำเนินงาน	รายละเอียดงาน	เวลาดำเนินการ	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
7.		วัดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่มตามที่ได้กำหนดไว้ เพื่อนำผลไปปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานของส่วนราชการ		เอกสารรายงานผล ความพึงพอใจและ ความไม่พึงพอใจ	จนท./ คณะทำงาน	
8.		กำหนดมาตรฐาน แนวทาง การ ให้บริการ ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานบริการในแต่ละงาน โดยมีการจัดทำแผนภูมิหรือคู่มือ การติดต่อราชการโดยประกาศให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียทราบ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการ		Micro Planning การบริการที่มีคุณภาพ / ลดขั้นตอน / การประชาสัมพันธ์	จนท./ คณะทำงาน	
9.		สรุปผลการดำเนินงาน / วิจัย / รายงานผลการดำเนินงาน		รายงานการวิจัย	จนท./ คณะทำงาน	
10.		ศึกษา /สังเคราะห์ ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นข้อมูลปรับปรุง /พัฒนาคุณภาพการให้บริการ		นำผลการประเมินไป วิเคราะห์ SWOT จัดทำ Micro Planning	จนท./ คณะทำงาน	
เอกสารอ้างอิง : 1. ระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.2546 2. ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา พ.ศ.2553 3. ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประถมศึกษา พ.ศ.2553 4. หลักเกณฑ์และวิธีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ						
คำอธิบายสัญลักษณ์ผังขั้นตอน จุดเริ่มต้นหรือสิ้นสุดกระบวนการ <input type="checkbox"/> กิจกรรมงานหรือการปฏิบัติ <input type="checkbox"/> การตัดสินใจ <input type="checkbox"/> ทิศทางหรือการเคลื่อนไหวของงาน <input type="checkbox"/> จุดเชื่อมต่อระหว่างหน้า (ถ้าไม่จบภายใน 1 หน้า)						