



คู่มือการปฏิบัติงาน

กลุ่มพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 2



ประเภทเอกสาร : คู่มือขั้นตอนการดำเนินงาน

ชื่อเอกสาร : งานกำกับ ติดตาม ประเมินผล

งานการให้คำปรึกษา แนะนำ และแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงาน
งานวิเคราะห์ วางแผนงาน โครงการของกลุ่มงานและหน่วยงาน
งานการพิจารณาวิเคราะห์ กลั่นกรอง วินิจฉัยหนังสือราชการ
งานการให้คำปรึกษาและเป็นวิทยากรในด้านบริหารงานทั่วไป
การบริหารจัดการองค์กร
งานการประสานงาน

1. ชื่องาน : งานกำกับ ติดตาม ประเมินผล

2. วัตถุประสงค์

เพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับการตัดสินใจในการพัฒนางาน สนับสนุนการบริหารจัดการโครงการ ที่ดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด ทำให้ทราบปัจจัยความสำเร็จ ปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินงาน และเป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงาน

3. ขอบเขตของงาน

ครอบคลุมการดำเนินงานกำกับ ติดตาม และประเมินผลตั้งแต่การจัดทำกรอบและประเด็น วิธีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยการพิจารณาจากตัวชี้วัดและเป้าหมายที่หน่วยงาน กำหนดหรือรับผิดชอบ รวมถึงการจัดทำเอกสารผลงาน เผยแพร่และนำไปใช้ประโยชน์

4. คำจำกัดความ

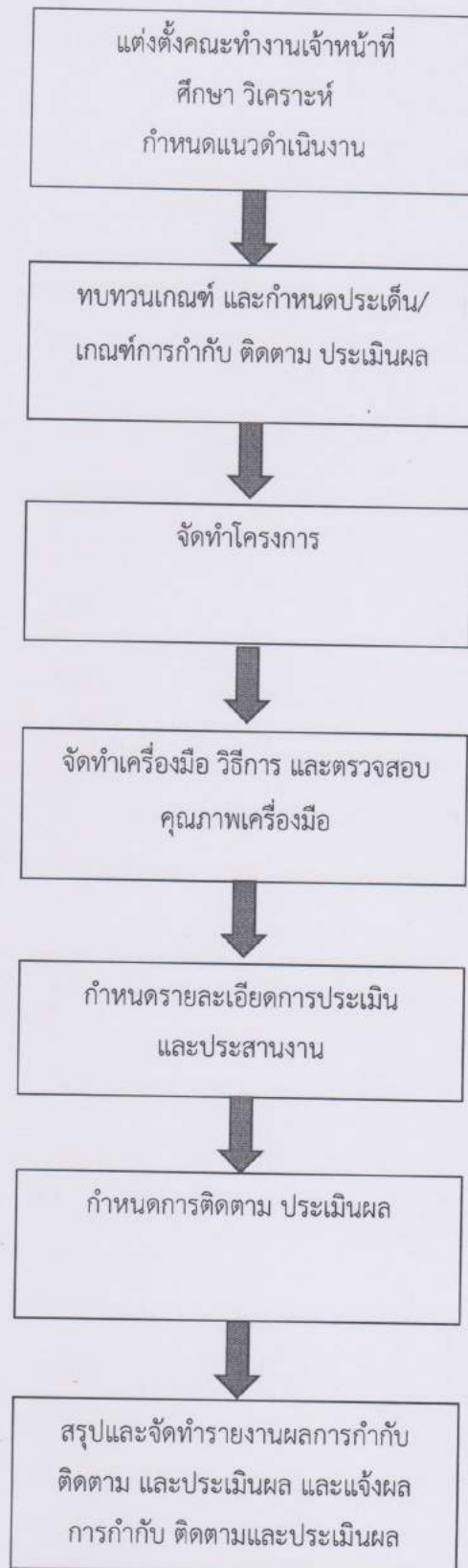
การกำกับติดตาม หมายถึง การตรวจการทำงานเป็นระยะ ๆ ขณะที่กำลังดำเนินงานตาม แผนงาน/โครงการของหน่วยงาน ทำให้ทราบกิจกรรมที่ดำเนินการตรงตามกลุ่มเป้าหมายหรือไม่ มีการใช้ ทรัพยากรตามที่กำหนด และสามารถแก้ไขปัญหาในขณะปฏิบัติงานได้ทันทั่วทั้งที่

การประเมินผล หมายถึง กระบวนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลโดยเปรียบเทียบผลที่ได้รับจากการดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการ กับเกณฑ์/มาตรฐาน/ เป้าหมายที่ตั้งไว้ให้บรรลุวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงแผนงาน/โครงการนั้น ๆ

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. กำหนดผู้รับผิดชอบดำเนินงาน
2. ทบทวนเกณฑ์ และกำหนดประเด็น/เกณฑ์การกำกับ ติดตาม ประเมินผล
3. จัดทำรายละเอียดโครงการ
4. จัดทำเครื่องมือ วิธีการ และตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
5. กำหนดพื้นที่ดำเนินงาน และการประสานงาน
6. ดำเนินการตามแผนที่กำหนด
7. สรุปและจัดทำรายงานผลการกำกับ ติดตาม และประเมินผล

6. Flow Chart การปฏิบัติงาน



1. ชื่องาน : การให้คำปรึกษา แนะนำ และแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงาน

2. วัตถุประสงค์

การให้คำปรึกษา แนะนำ เป็นบทบาทของผู้บังคับบัญชาทุกคน ทุกระดับ เพราะการให้คำปรึกษาเป็นการให้ความช่วยเหลือที่ผู้บังคับบัญชาพึงมีให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีทางเลือก อันจะช่วยให้ได้นำไปพิจารณาหาทางออกในการแก้ปัญหาต่างๆ

การให้คำปรึกษา เป็นบริการที่ช่วยทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดี ระหว่างผู้ให้คำปรึกษากับผู้รับคำปรึกษา เป็นบริการที่มีต้นทุนน้อย แต่ให้ผลสูง เพราะการให้คำปรึกษา เป็นการใช้เวลา

3. ขอบเขตของงาน

1. ช่วยในการตรวจสอบการดำเนินการให้การปรึกษาง่ายขึ้น และช่วยให้ทั้งผู้ให้การปรึกษา และผู้รับการปรึกษาสามารถดำเนินการพร้อมกันได้
2. ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้เรียนรู้ง่ายขึ้นต่อการเข้าใจตนเอง เข้าใจปัญหาและการหาแนวทางในการแก้ไข้ปัญหา
3. ช่วยให้กระบวนการให้การปรึกษาดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลรวดเร็ว ประหยัดเวลา

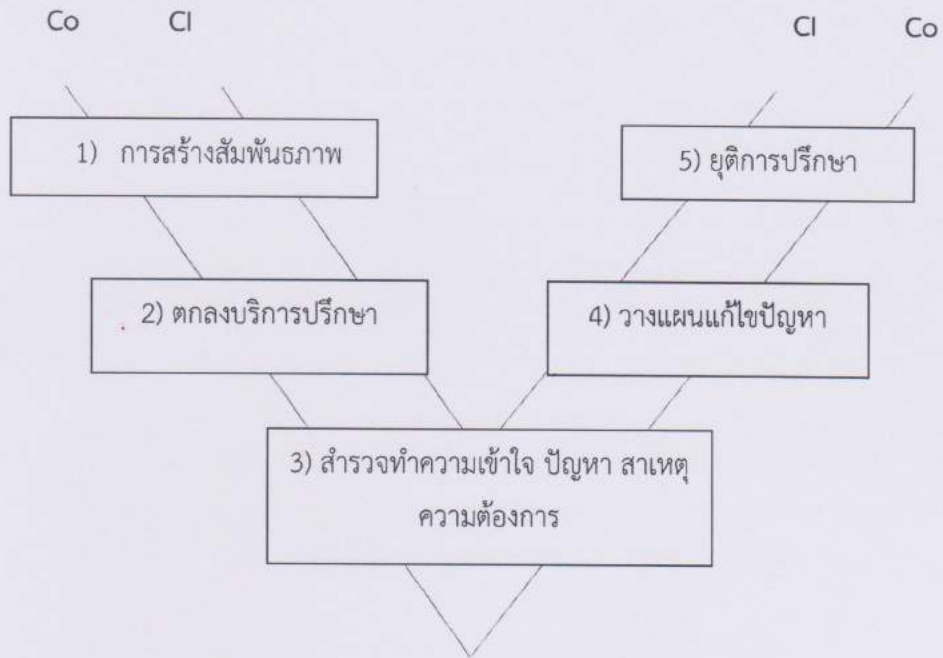
4. คำจำกัดความ

การให้คำปรึกษา หมายถึง กระบวนการที่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อาศัยการสื่อสารสองทางระหว่างบุคคลหนึ่งในฐานะผู้ให้การปรึกษา(counselor) ซึ่งทำหน้าที่เอื้ออำนวยให้อีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งเป็นผู้รับการปรึกษา (client) ได้สำรวจและทำความเข้าใจ สิ่งที่เป็นปัญหา และแสวงหาหนทางแก้ไข้ปัญหาเหล่านั้นได้ด้วยตนเอง

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. การสร้างสัมพันธภาพ
2. การตกลงการปรึกษา
3. การสำรวจ ทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุของปัญหา และความต้องการของผู้รับการปรึกษา
4. การวางแผนแก้ไข้ปัญหา
5. การยุติการปรึกษา

6. Flow Chart การปฏิบัติงาน



1. ชื่องาน : การวิเคราะห์ วางแผนงาน โครงการของกลุ่มงานและหน่วยงาน

2. ลักษณะสำคัญของโครงการ

- 1) ผลลัพธ์ของโครงการ (Project outcomes or results) ที่มีความชัดเจนที่จะ นำไปสู่การแก้ปัญหา ตอบสนองความต้องการ และการสร้างโอกาสในการพัฒนา
- 2) ขอบข่ายของงานโครงการ (Project scope) หมายถึงผลผลิตของ โครงการ (Project outputs) และการแตกย่อยไปสู่กิจกรรมที่สำคัญด้านต่าง ๆ ของโครงการ (Project activity packages) มีลักษณะเป็นเอกเทศ หรือมีลักษณะเฉพาะ (unique) ที่แตกต่างไปจากงานประจำ
- 3) มีหน่วยงานหรือองค์กรโครงการ (Project organization) ที่รับผิดชอบในการจัดการโดยเฉพาะ (เจ้าภาพ)
- 4) มีตัวชี้วัดด้านต่าง ๆ ทุกระดับที่ชัดเจน (Key performance indicators or objectively verification indicators) มีคุณค่าและคุณประโยชน์อย่างสำคัญต่อกลุ่มคน หรือพื้นที่เป้าหมาย ได้เป็นอย่างดี

3. วงจรโครงการขององค์การภาครัฐ

แนวคิดโครงการ (Project ideas) มิได้มาจากผู้บริหารระดับสูง แต่เป็นข้อกำหนด

ที่ได้จากนโยบายของรัฐบาล ในด้านการบริหารรัฐกิจและการบริหารการพัฒนาเป็นสำคัญ จึงกล่าวได้ว่า ยุทธศาสตร์รัฐบาลและกลยุทธ์ของหน่วยงานของรัฐ ถือเป็นจุดศูนย์กลางของวงจรโครงการ จากนั้นจึงมีการดำเนินงานตามวาระหรือขั้นตอน ได้แก่

1) ขั้นตอนการวางแผน การประเมิน และการจัดทำโครงการ (Planning, Appraisal and Design) ขั้นตอนย่อย คือ (1) การระบุและกำหนดแนวคิดโครงการ (Project identification and formulation) (2) การศึกษาความเป็นไปได้ การวิเคราะห์ และการประเมินความ เหมาะสมโครงการ (Feasibility studies and appraisal) (3) การออกแบบหรือการวางแผนในรายละเอียดด้านต่าง ๆ ของโครงการ (Project design)

2) ขั้นตอนการคัดเลือก การอนุมัติ และการเตรียมความพร้อมก่อนการดำเนินงาน (Selection, Approval and Activation) ขั้นตอนย่อย คือ (1) การคัดเลือกและอนุมัติโครงการ (selection and approval) (2) การเตรียมการด้านต่าง ๆ หรือการเตรียมความพร้อมในรายละเอียดที่จำเป็นก่อนการดำเนินงาน (project activation)

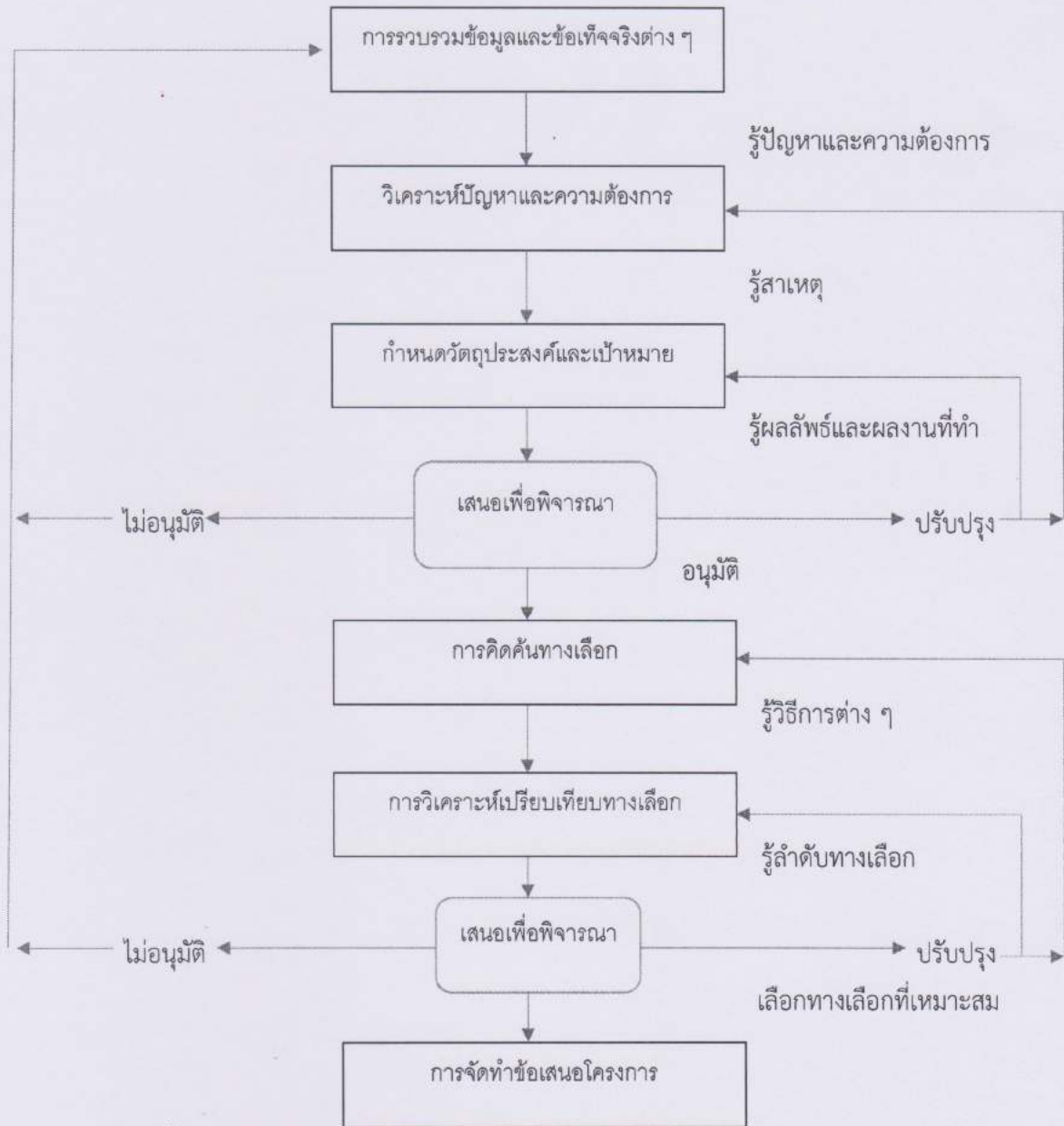
3) ขั้นตอนการดำเนินงานโครงการ การควบคุม การยุติและการส่งมอบ (Project operation, Control and Handover) ขั้นตอนย่อย คือ (1) การปฏิบัติการ (Implementation) (2) การกำกับดูแลและควบคุม (Supervision and control) (3) การยุติและการส่งมอบโครงการ (Completion and handover)

4) การประเมินผลและการกลั่นกรองในรายละเอียด (Evaluation and Refinement) อันขั้นตอนย่อย คือ การบริหารและการจัดการโครงการ (1) การติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน (follow-up evaluation) (2) การปรับนโยบายและแผน (refinement of policy and planning)

4. แนวความคิดที่ใช้ในการวางแผนโครงการ

- 1) กระบวนการแก้ปัญหา (Problem Solving Process)
- 2) กระบวนการและเนื้อหาของวิธีการ (Process and Substance of Methods)
- 3) ความคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking)
- 4) กระบวนการตัดสินใจ (Decision Making Process)

5. ขั้นตอนการวางแผนโครงการ



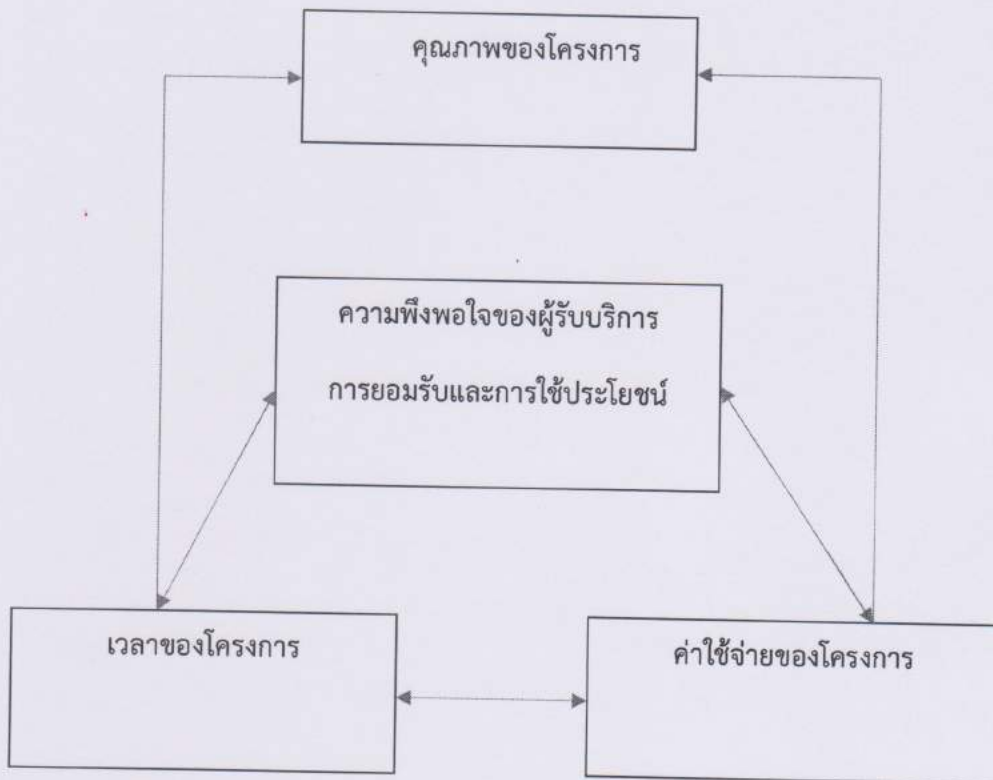
6. เครื่องชี้วัดความสำเร็จ

ของโครงการ

- 1) บรรทัดฐานด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ (client satisfaction criterion)
- 2) บรรทัดฐานด้านเวลา (time criterion)

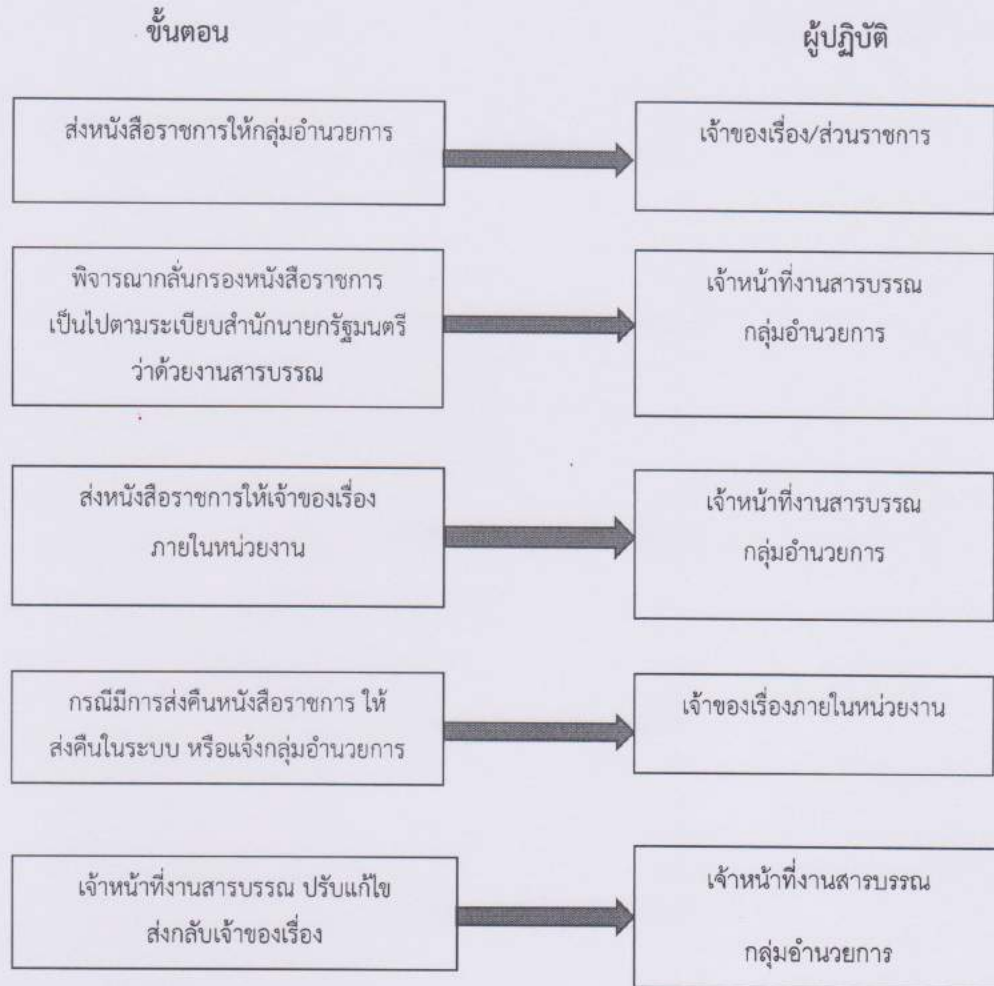
- 3) บรรทัดฐานด้านการเงิน (monetary criterion)
- 4) บรรทัดฐานด้านประสิทธิผล (effectiveness criterion)

แผนภูมิความสัมพันธ์ระหว่างบรรทัดฐานความสำเร็จของโครงการ



1. ชื่องาน : การพิจารณาวิเคราะห์ กลั่นกรอง วินิจฉัยหนังสือราชการ
ให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ
2. วัตถุประสงค์
 - 1) เพื่อวิเคราะห์การกลั่นกรองหนังสือราชการที่จะนำเสนอผู้บริหาร
 - 2) เพื่อวิเคราะห์การเขียนหนังสือราชการ
3. ขอบเขต
 - 1) การวิเคราะห์งาน มุ่งพิจารณาการกลั่นกรองและการเขียนหนังสือราชการให้ถูกต้อง
 - 2) การกลั่นกรองหนังสือราชการ กำหนดขอบข่ายการกลั่นกรองเรื่องต่าง ๆ ที่นำเสนอผู้บริหาร โดยการตรวจสอบและประมวลเรื่องที่ต้องกลั่นกรองตามขั้นตอนของการเสนอแฟ้มจากหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก
4. คำจำกัดความ
 - การวิเคราะห์งาน คือ กระบวนการพิจารณา จำแนก แยกแยะ ประเมินผล และจัดข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับงานอย่างเป็นระบบ โดยมีการสำรวจและศึกษา เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ผู้ทำงานจำเป็นต้องมีอย่างครบถ้วน
 - การกลั่นกรองหนังสือราชการ หมายถึง การตรวจสอบพิจารณารายละเอียดของเอกสารอย่างรอบคอบ ถี่ถ้วน ครบสมบูรณ์ พร้อมทั้งสรุป จับประเด็น วิเคราะห์สาระสำคัญอย่างครบถ้วน และเสนอความเห็นประกอบการพิจารณา
 - การเขียนหนังสือราชการ หมายถึง การจัดทำเอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ เพื่อใช้ติดต่อสั่งการระหว่างส่วนราชการกับบุคคลหรือหน่วยงานภายในหรือหน่วยงานภายนอก
5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
 - 1) เจ้าของเรื่อง จากแต่ละหน่วยงาน/ส่วนราชการ ส่งหนังสือราชการที่กลุ่มอำนวยการ (งานสารบรรณ)
 - 2) งานสารบรรณ พิจารณาการกลั่นกรองหนังสือราชการทุกฉบับ ให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548
 - 3) งานสารบรรณ ลงทะเบียนรับหนังสือตามระเบียบสารบรรณ
 - ส่งให้เจ้าของเรื่องภายในหน่วยงาน
 - กรณีมีการส่งคืนเรื่อง ให้ปรับแก้ไข และส่งกลับเจ้าของเรื่อง
 - กรณีไม่มีเจ้าของเรื่อง ให้พิจารณาเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับพิจารณาสั่งการ

6. Flow Chart การปฏิบัติงาน



1. ชื่องาน : การให้คำปรึกษาและเป็นวิทยากรในด้านบริหารงานทั่วไป
การบริหารจัดการองค์กร

2. คำจำกัดความ

- วิทยากร หมายถึง ผู้รู้ + ผู้มีความสามารถในการทำให้ผู้อื่นมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้น ๆ
- วิทยากร (Trainer) หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่ถ่ายทอดความรู้ ด้วยการพูด การนำเสนอ หรือการใช้เทคนิคต่าง ๆ ซึ่งจะให้ผู้ฟังเกิดความรู้ (Knowledge) ความเข้าใจ (Understand) เจตคติ (Attitude) ความสามารถ (Skill) ตลอดจนสามารถทำให้ผู้ฟังเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

3. คุณสมบัติของวิทยากรที่ดี

- | | |
|--------------------------|---------------------------|
| 1) บุคลิกภาพดี | 6) เสนอเรื่องราวให้กระชับ |
| 2) ชักชวนให้ดี | 7) ตาจับกับผู้ฟัง |
| 3) ท่าทีสง่างาม | 8) ผสมผสานเทคนิคใหม่ |
| 4) ใช้วาจาให้เหมาะสม | 9) ใช้เวลาให้ครบ |
| 5) เริ่มต้นให้โน้มน้าวใจ | 10) สรุปจบประทับใจ |

การเป็นวิทยากรที่ดีมีคุณภาพ จะต้องเริ่มต้นการพูดด้วยใจรัก เรียนรู้และพัฒนาทักษะและเทคนิคต่าง ๆ ให้เกิดความชำนาญ มีการฝึกฝน มุ่งมั่น ทุ่มเท และต้องรู้จักตัวเอง รู้จุดเด่นของตัวเอง หรือแนวทางที่จะทำให้ความเป็นวิทยากรของตัวเองมีความเป็นธรรมชาติมากที่สุด จะทำให้ผู้ฟังเกิดความสนใจ ผู้ที่เป็นวิทยากรเกิดความมั่นใจ และสามารถถ่ายทอดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ประสบความสำเร็จในการเป็นวิทยากรได้ในที่สุด

4. ความสำคัญของวิทยากร

- 1) วิทยากรทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความเชื่อ
- 2) วิทยากรทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ
- 3) วิทยากรทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม
- 4) วิทยากรทำให้เกิดการเรียนรู้ เกิดทักษะ

1. ชื่องาน : การประสานงาน

2. คำจำกัดความ

- การประสานงาน หมายถึง การติดต่อสื่อสารให้เกิดความคิด ความเข้าใจตรงกันในการร่วมมือปฏิบัติงานให้สอดคล้องในเรื่องเวลา และกิจกรรมที่ต้องกระทำให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างสมานฉันท์ และมีประสิทธิภาพ เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น การทำงานไม่ซ้ำซ้อน ขัดแย้งกัน หรือเหลื่อมล้ำกัน

- การประสานงาน เป็นกระบวนการหนึ่งของการบริหารและการปฏิบัติงานในหน่วยงานหรือองค์กร ความสำเร็จของการประสานงานขึ้นอยู่กับบทบาทและความสามารถของบุคลากร

- การประสานงาน ผู้ปฏิบัติต้องมีความรับผิดชอบที่จะทำงานเหล่านั้น เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด จะต้องสอดคล้องเหมาะสม มีการสื่อสารที่ตรงกันอย่างรวดเร็วและราบรื่น จะต้องสามารถทำให้ทุกฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วมทำงานอย่างมีจุดหมายเดียวกัน

- การประสานงาน หมายถึง การจัดให้คนในองค์กรทำงานสัมพันธ์สอดคล้องกันโดยจะต้องตระหนักถึงความรับผิดชอบ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และมาตรฐานการปฏิบัติขององค์กรเป็นหลัก ต้องมีการจัดระเบียบ วิธีการทำงาน อีกทั้งความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน

3. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อแจ้งให้ผู้ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องทราบ
- 2) เพื่อขอความช่วยเหลือ และเพื่อรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดี
- 3) เพื่อขอคำยินยอมหรือความเห็นชอบ
- 4) เพื่อขจัดข้อขัดแย้งในการปฏิบัติงาน
- 5) เพื่อใช้เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร
- 6) เพื่อช่วยให้การดำเนินการเป็นไปตามแผน และทำให้มีการวางแผนอย่างละเอียดรอบคอบ
- 7) เพื่อตรวจสอบอุปสรรคและสภาพปัญหา

4. องค์ประกอบของการประสานงาน

- 1) ความร่วมมือ จะต้องสร้างสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกันของทุกฝ่าย โดยอาศัยความเข้าใจ หรือการตกลงร่วมกัน มีการรวบรวมกำลังความคิด วิธีการ เทคนิค และระดมทรัพยากรมาสนับสนุนงานร่วม เพื่อให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เต็มใจที่จะทำงานร่วมกัน
- 2) จังหวะเวลา จะต้องปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบของแต่ละคน ตามกำหนดเวลาที่ตกลงกันให้ตรงเวลา
- 3) ความสอดคล้อง จะต้องมีการสื่อสารที่เข้าใจตรงกันอย่างรวดเร็ว และราบรื่น
- 4) ผู้ประสาน จะต้องสามารถดึงทุกฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วมทำงาน เพื่อตรงไปสู่จุดหมายเดียวกัน ตามที่กำหนดเป็นวัตถุประสงค์ของงาน

วิธีที่จะให้ได้รับความร่วมมือในการประสานงาน

การประสานงานไม่ควรจะกระทำโดยใช้อำนาจสั่งการแต่อย่างเดียว ควรใช้สัมพันธที่ดีต่อกันเป็นหลัก เพื่อความมีน้ำใจต่อกัน ใ่วางใจกันจะเป็นผลให้เกิดการร่วมใจมากกว่าการใช้อำนาจหน้าที่ พยายามผูกมิตรตั้งแต่ต้น และป้องกันไม่ให้เกิดความรู้สึกเป็นปฏิปักษ์ มีความหวาดระแวงหรือกินแหนงแคลงใจกัน ให้การยอมรับซึ่งกันและกัน ไม่นินทาว่าร้ายกัน ไม่โยนความผิดให้แก่ผู้อื่น เมื่อมีสิ่งใดที่จะช่วยเหลือแนะนำกันได้ก็อย่างล่งเล และพร้อมจะรับฟังคำแนะนำของผู้เกี่ยวข้องแม้จะไม่เห็นด้วย ก็อย่างแสดงปฏิภริยาโต้ตอบ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงก็ต้องแจ้งให้ทราบ

ปัญหาในการติดต่อประสานงาน

- ให้ข้อมูลล่าช้าเกินไป
 - การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงาน หากติดต่อช้า ก็ส่งผลให้ได้ข้อมูลล่าช้าเกินไป
- รับ - ส่งข้อมูลผิดพลาด
 - การรับ และส่งมอบข้อมูล รายงาน เอกสารที่ผิดพลาด ย่นนำไปสู่การติดต่อประสานงานที่ไม่รู้จบ คนบางคนยังไม่ทันฟัง กลับด่วนสรุปตามอำเภอใจ หรือคนบางคนเอาเร็วไว่ก่อน ส่งข้อมูลให้ด้วยความรวดเร็ว แต่ข้อมูลที่นำส่งให้ กลับพบแต่ข้อผิดพลาด
- เพิกเฉย และหลงลืม
 - การเพิกเฉย ไม่สนใจว่าเป็นหน้าที่ของตนเองที่จะต้องติดตาม ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ คิดว่าไม่ใช่เรื่อง ไม่ใช่หน้าที่ ไม่เห็นความจำเป็น หรือไม่เห็นความสำคัญของการติดต่อประสานงาน รอแต่ให้อีกฝ่ายติดต่อมาเอง
- ไม่ได้ได้รับความร่วมมือ
 - มีสาเหตุมาจาก มีความคิดที่แตกต่างกัน มีอคติต่อกัน ไม่ชอบกัน หรือปิดบังข้อมูล ทำให้ไม่เกิดความร่วมมืออย่างจริงจัง

5. ปัจจัยในการประสานงาน

1. คน หมายถึง ผู้ซึ่งจะทำให้งานเป็นผล การประสานคนให้ร่วมใจร่วมกำลังงานด้วยการนำเอาความสามารถของคนมาทำให้เกิดผลงานในจุดมุ่งหมายเดียวกัน ผู้ประสานงานต้องมีความรู้ความสามารถและการมอบการณีกอละ มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีทัศนคติที่ดีต่อกัน ผู้ร่วมงานทุกฝ่ายเข้ากันได้ดี มีการพบปะหารือกันอยู่เสมอ
2. เงิน หมายถึง ตัวเงินและสิ่งอื่นซึ่งสามารถใช้เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนได้ ในการประสานงานจะต้องมีกำลังเงินสนับสนุนการปฏิบัติงาน
3. วัสดุ หมายถึง สิ่งของเครื่องมือและเครื่องใช้ต่าง ๆ ในการประสาน จะต้องมวัสดุอุปกรณ์ช่วยในการประสานงานอย่างพอเพียง
4. วิธีการทำงาน หมายถึง การบริหารงานให้สามารถบรรลุผลสำเร็จตามจุดประสงค์ที่กำหนดเป็นเป้าหมายไว้ มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบให้ชัดเจน มีการมอบหมายงาน และการควบคุมงาน การติดต่อสื่อสารที่ดี

6. เทคนิคการประสานงาน

1. มองคนในแง่ดี
2. รู้ จำชื่อคนได้
3. มีความรู้ในเรื่องที่ติดต่อ
4. เป็นผู้ฟังที่ดี
5. ควบคุมอารมณ์ได้
6. สร้างความเป็นกันเอง
7. ให้เกียรติยกย่องซึ่งกันและกัน



ประเภทเอกสาร : คู่มือขั้นตอนการดำเนินงาน
ชื่อเอกสาร : งานจัดระบบบริหารงาน
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

1. ชื่องาน : งานจัดระบบบริหารงาน

2. วัตถุประสงค์

เพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสามารถบริหารจัดการภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้มาตรฐาน

3. ขอบเขตของงาน

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

4. คำจำกัดความ

“สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา” หมายถึง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา และสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษามัธยมศึกษา

“ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา” หมายถึง ผู้บังคับบัญชาสูงสุดของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ

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

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

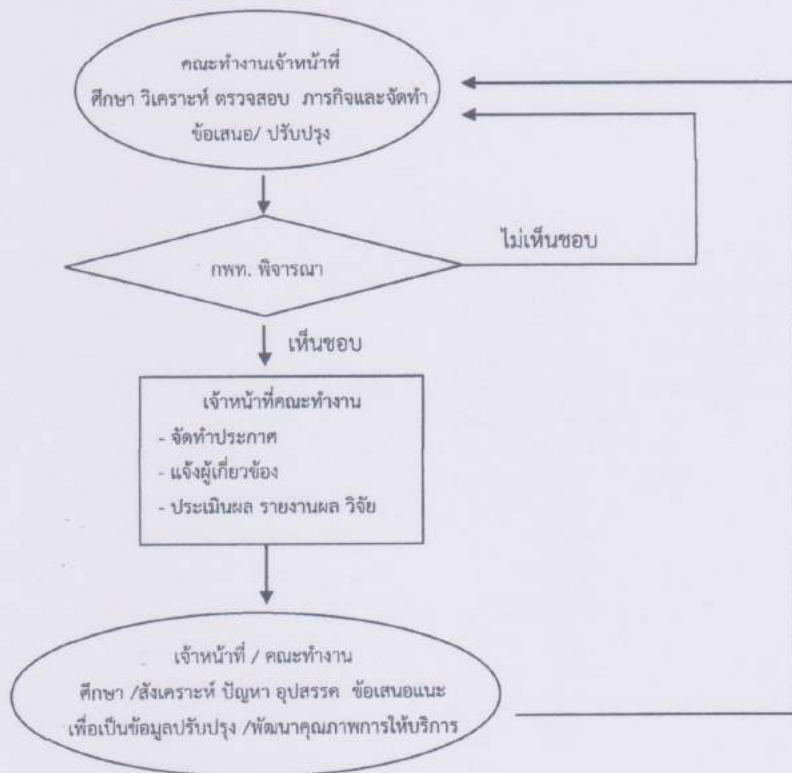
“คณะทำงาน” หมายถึง คณะทำงานที่ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา แต่งตั้ง/มอบหมายให้วิเคราะห์การกำหนด/แบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและติดตามประเมินผล

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง ผู้รับผิดชอบ/ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานจัดระบบบริหารงาน/วิเคราะห์การกำหนด/แบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 5.1 ศึกษา วิเคราะห์ ตรวจสอบการดำเนินงานตามภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบ โครงสร้าง การแบ่งส่วนราชการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่สอดคล้องกับประกาศกระทรวงศึกษาธิการ
- 5.2 ศึกษา สังเคราะห์ ออกแบบ จัดระบบการทำงาน กระบวนการ ปรับปรุงโครงการ 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 : เพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสามารถบริหารจัดการโรงเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ คุ้มค่า		ความรับผิดชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาได้แก่		มาตรฐานคุณภาพ		
ลำดับที่	สังเขปของงาน	รายละเอียดงาน	เวลาดำเนินการ	ผู้มีรับผิดชอบ	หมายเหตุ	
1.	<pre> graph TD A(ศึกษา วิเคราะห์ ตรวจสอบ ภารกิจ) --> B[ศึกษา สังเคราะห์ ออกแบบ จัดระบบการทำงาน กระบวนการ ปรับปรุงโครงการแบ่งส่วนราชการภายใน ที่สอดคล้องกับบริบทการบริหาร] B --> C{กทท.พิจารณา} C --> D[ประกาศการแบ่งส่วนราชการ] D --> E[บริหารจัดการโครงสร้างที่ปรับปรุง] E --> F[วิจัย /ประเมินผล] F --> G(ศึกษา/สังเคราะห์ ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ) G --> A </pre>	<p>ศึกษา วิเคราะห์ ตรวจสอบ ภารกิจ</p> <p>ศึกษา สังเคราะห์ ออกแบบ จัดระบบการทำงาน กระบวนการ ปรับปรุงโครงการแบ่งส่วนราชการภายใน ที่สอดคล้องกับบริบทการบริหาร สทป. /สทพ.</p> <p>ศึกษา สังเคราะห์ ออกแบบ จัดระบบการทำงาน กระบวนการ ปรับปรุงโครงการแบ่งส่วนราชการภายใน ที่สอดคล้องกับบริบทการบริหาร สทป. /สทพ.</p> <p>นำเสนอ กทท. พิจารณาให้ความเห็นชอบการแบ่งส่วนราชการเป็นกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และแจ้งกลุ่มบริหารงานบุคคลดำเนินการดำเนินการ</p> <p>- ประกาศการแบ่งส่วนราชการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสถานศึกษาทราบ</p> <p>- ดำเนินการบริหารจัดการให้เป็นไปตามโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการที่กำหนด</p> <p>- วิจัย / ประเมินผล การดำเนินงานตามภารกิจหน้าที่</p> <p>ความรับผิดชอบโครงสร้าง การแบ่งส่วนราชการ ของ สทป./สทพ. และการแบ่งส่วนราชการเป็นกลุ่มงานภายใน</p> <p>ศึกษา /สังเคราะห์ ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นข้อมูลปรับปรุง /พัฒนาคุณภาพการให้บริการ</p>	1 สัปดาห์ 2 สัปดาห์ 2 วัน 1 วัน 2 เดือน	เจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่/ คณะทำงาน เจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่/ คณะทำงาน	คู่มือการปฏิบัติราชการ สำนักงานเขต	
2.						
3.						
4.						
5.						

เอกสารอ้างอิง 1. ระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.2546
 2. ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ.2553
 3. ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา พ.ศ.2553
 4. กฎกระทรวงว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา พ.ศ.2550

1. ชื่องาน : งานพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

2. วัตถุประสงค์

เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสร้างความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ

3. ขอบเขตของงาน

การให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว และสร้างความพึง

4. คำจำกัดความ

“ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ” หมายถึง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาและสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษามัธยมศึกษา

“ เจ้าภาพหลัก ” หมายถึง กลุ่มอำนวยการ

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

“ ผู้รับบริการ ” หมายถึง เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน หน่วยงานของรัฐ ภาคเอกชน ประชาชน

“ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ” หมายถึง นักเรียน ครูและบุคลากรทางการศึกษา และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับภารกิจสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

“ เจ้าหน้าที่ ” หมายถึง ผู้รับผิดชอบ /ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานเพิ่มคุณภาพการให้บริการ

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. วิเคราะห์ภารกิจ กำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมทุกกลุ่ม

2. มีช่องทางการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงและเสนอรูปแบบการบริการต่าง ๆ โดยแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารดังกล่าว

3. พัฒนาระบบการรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน /ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชยโดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบ วิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสมและทันที่

4. สร้างเครือข่าย และจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

5. ดำเนินการในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการผ่านกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นการส่งเสริมระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน

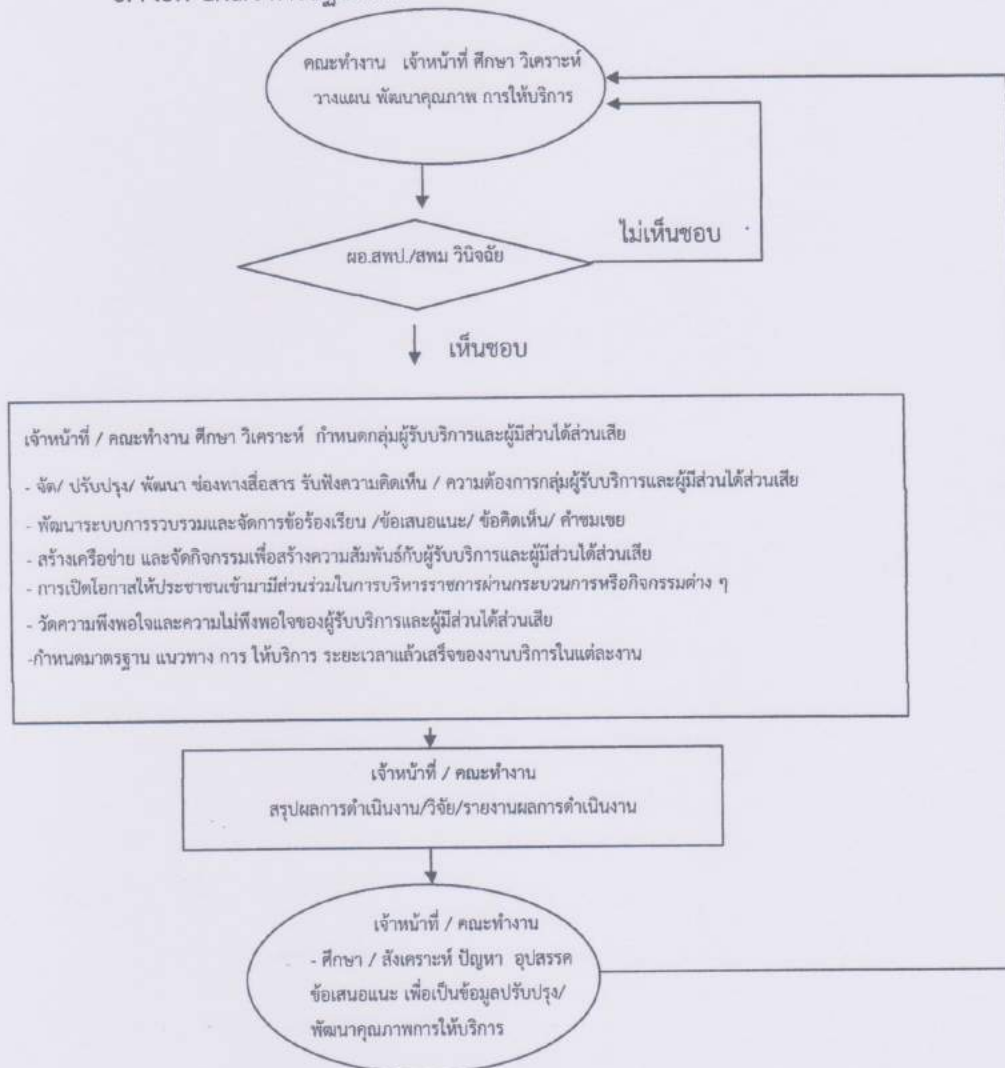
6. วัดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่มตามที่ได้กำหนดไว้ เพื่อนำผลไปปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานของส่วนราชการ

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

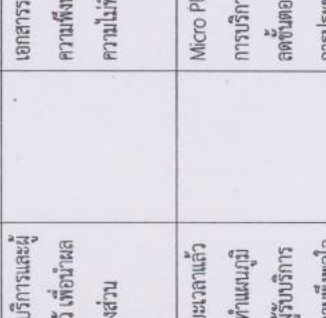

8.2 ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษามัธยมศึกษา พ.ศ.2553

8.3 ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาประถมศึกษา พ.ศ.2553

8.4 หลักเกณฑ์และวิธีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

9 สรุปมาตรฐานงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

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

ชื่องาน ; งานพัฒนาคุณภาพการให้บริการ	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา..... กลุ่มอำนวยการ	รหัสเอกสาร
วัตถุประสงค์: เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสร้างความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ		
ลำดับที่	รายละเอียดดำเนินงาน	รายละเอียดดำเนินงาน
7.		วัตถุประสงค์และความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่มตามที่ได้กำหนดไว้ เพื่อมุ่งผลไปปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานของส่วนราชการ
8.		กำหนดมาตรฐาน แนวทาง การ ให้บริการ ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานบริการในแต่ละงาน โดยมีการจัดทำแผนภูมิหรือคู่มือ การติดต่อราชการโดยประเภทให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียทราบ เพื่อให้มีความพึงพอใจในการรับบริการ
9.		สรุปผลการดำเนินงาน / วิจัย / รายงานผลการดำเนินงาน
10.		ศึกษา / สังเคราะห์ ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นข้อมูลปรับปรุง / พัฒนาคุณภาพการให้บริการ
เอกสารอ้างอิง : 1. ระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.2546		
2. ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา พ.ศ.2553		
3. ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา พ.ศ.2553		
4. หลักเกณฑ์และวิธีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ		
คำอธิบายสัญลักษณ์เบื้องต้น  <input type="checkbox"/> กิจกรรมงานหรือการปฏิบัติ <input type="checkbox"/> การตัดสินใจ <input type="checkbox"/> ทิศทางหรือการเชื่อมโยงของงาน <input type="checkbox"/> จุดเชื่อมต่อระหว่างหน้า (ถ้าไม่จับภายใน 1 หน้า)		

1. ชื่องาน : งานมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

2. วัตถุประสงค์

เพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สามารถบริหารจัดการตามภารกิจ ได้มาตรฐาน มีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผลตามเป้าหมาย ผู้รับบริการพึงพอใจและมีการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ

3. ขอบเขตของงาน

3.1 บริหารจัดการและจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report : SAR) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประกอบด้วย 5 มาตรฐาน และ 11 ตัวบ่งชี้ คือ

- มาตรฐานที่ 1 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาบริหารจัดการโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์และพัฒนาระบบการจัดการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

- มาตรฐานที่ 2 สำนักงานเขตพื้นที่ศึกษาดำเนินการขับเคลื่อนนโยบายสู่การปฏิบัติจนบรรลุเป้าหมายและส่งผลดีต่อการพัฒนาสถานศึกษา

- มาตรฐานที่ 3 สำนักงานเขตพื้นที่ศึกษามีการกำกับดูแล ส่งเสริม สนับสนุน ช่วยเหลือและพัฒนาสถานศึกษาให้เกิดความเข้มแข็ง

- มาตรฐานที่ 4 สำนักงานเขตพื้นที่ศึกษาบริหารอัตรากำลังให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการจัดการศึกษา พัฒนาคูและบุคลากรทางการศึกษาสู่การเป็นมืออาชีพ

- มาตรฐานที่ 5 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสร้างและพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือในการจัดการศึกษา

3.2 กำหนดผู้รับผิดชอบตามภารกิจของแต่ละกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

4. คำจำกัดความ

“สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา” หมายถึง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา และสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษามัธยมศึกษา

“คณะทำงาน” หมายถึง กลุ่มงาน บุคลากรของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่รับผิดชอบตามภารกิจของแต่ละมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง บุคลากรผู้รับผิดชอบ /ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาทุกมาตรฐานและตัวบ่งชี้

“เจ้าภาพหลัก” หมายถึง กลุ่มอำนวยการ

“เจ้าภาพรอง” หมายถึง กลุ่มบริหารงานบุคคล กลุ่มนโยบายและแผน กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ กลุ่มตรวจสอบภายใน และกลุ่มส่งเสริมสถานศึกษาเอกชน (ยกเว้น สพม.)

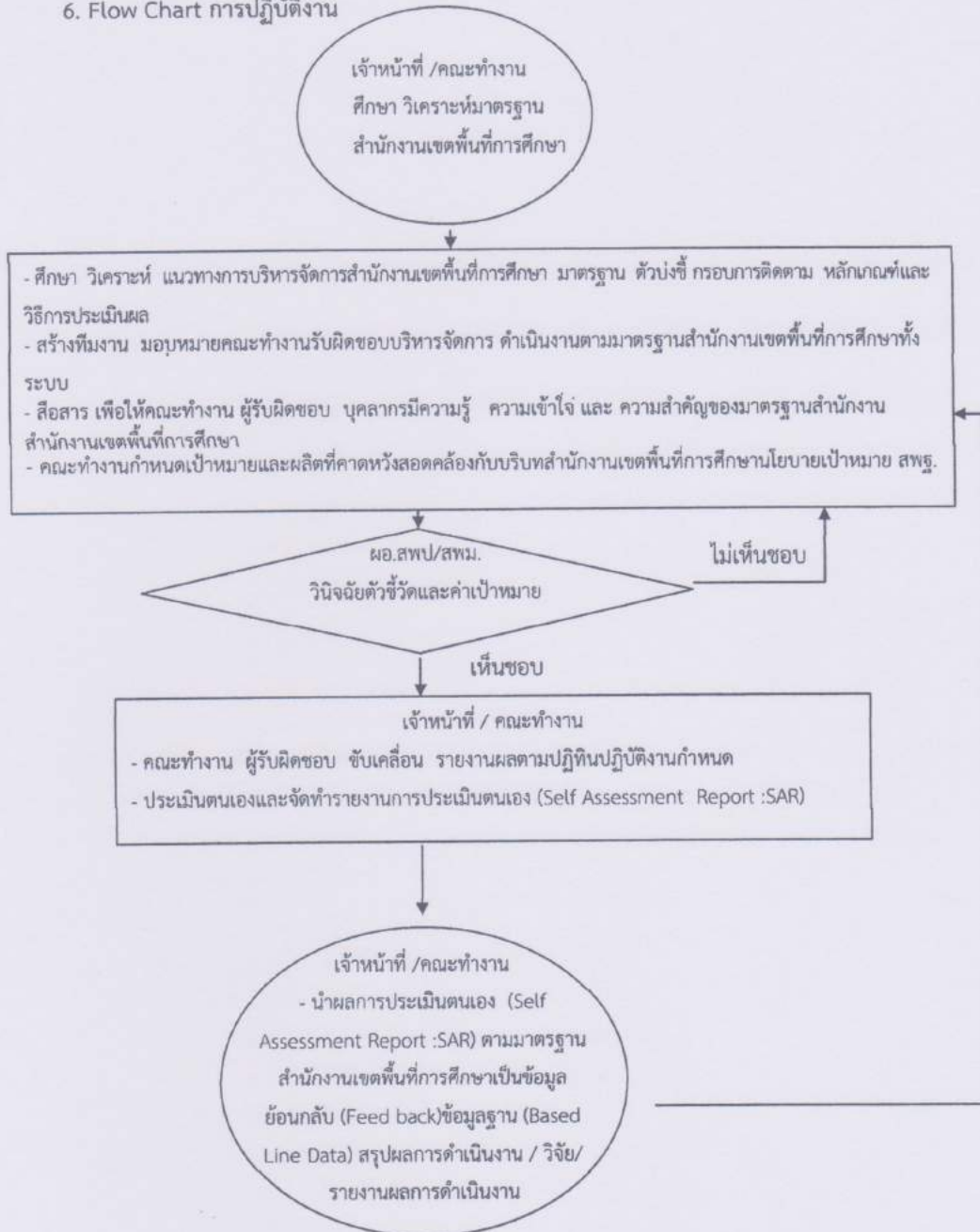
“การบริหารจัดการมาตรฐานเขตพื้นที่การศึกษา” หมายถึง การมอบหมายความรับผิดชอบตามภารกิจแต่ละมาตรฐานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

“การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report :SAR)” หมายถึง
การจัดทำรายงานประเมินตนเองของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ของกลุ่มอำนวยการ

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. ศึกษา วิเคราะห์ แนวทางการบริหารจัดการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มาตรฐาน
ตัวบ่งชี้ กรอบการติดตาม หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผล รวมถึงภารกิจอำนาจหน้าที่ของกลุ่มใน
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
2. สร้างทีมงาน มอบหมายคณะทำงานรับผิดชอบบริหารจัดการ ดำเนินงานตาม
มาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาตามภารกิจของแต่ละกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานสำนักงานเขต
พื้นที่การศึกษา .
3. สื่อสาร เพื่อให้คณะทำงาน ผู้รับผิดชอบ บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ และ
ความสำคัญของมาตรฐานสำนักงานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
4. คณะทำงาน กำหนดเป้าหมายและผลิตที่คาดหวังสอดคล้องกับบริบทสำนักงานเขต
พื้นที่การศึกษา นโยบายเป้าหมายสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
5. คณะทำงาน ผู้รับผิดชอบ ขับเคลื่อน รายงานผลตามปฏิทินปฏิบัติงานกำหนด
6. ประเมินตนเองและจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report :SAR)
และผลผลิตที่ประสบผลสำเร็จของสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษานำเสนอคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษา
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
7. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย นำผลการประเมินตนเอง(SelfAssessment Report :SAR) ตาม
มาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feed back) เป็นข้อมูลฐาน(Based Line Data)
สำหรับการปรับปรุง /พัฒนาการบริหารจัดการมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และแผนการพัฒนา
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

6. Flow Chart การปฏิบัติงาน



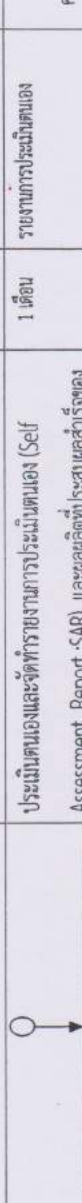
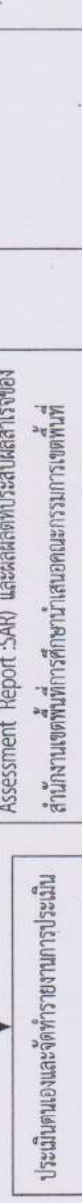
7. แบบฟอร์มที่ใช้

8. เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง

- 8.1 ระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.2546
- 8.2 ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษา พ.ศ.2553
- 8.3 ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษา พ.ศ.2553
- 8.4 หลักเกณฑ์และวิธีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
- 8.5 พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2 พ.ศ.2545)
- 8.6 มาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

9 สรุปมาตรฐานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ชื่องาน งานมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา		สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา..... กลุ่มอำนวยความสะดวก		รหัสเอกสาร	
วัตถุประสงค์: เพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สามารถบริหารจัดการตามภารกิจ โดมมาตรฐาน มีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผลตามเป้าหมาย ผู้รับบริการพึงพอใจและมีการพัฒนาผู้เรียนเป็นเลิศ		รายละเอียดงาน		เวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
ลำดับที่	ผังขั้นตอนการดำเนินงาน	รายละเอียดงาน		มาตรฐานคุณภาพงาน	หมายเหตุ
1.	<pre> graph TD A([ศึกษา วิเคราะห์ แนวทางการบริหารจัดการมาตรฐานสำนักงาน]) --> B{ผอ.สพป./สพม.พิจารณา} </pre>	ศึกษา วิเคราะห์ แนวทางการบริหารจัดการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มาตรฐาน ดัชนีชี้ การติดตาม หลักเกณฑ์ และวิธีการประเมินผล รวมถึงภารกิจอำนาจหน้าที่ของศูนย์ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	1 สัปดาห์	จนท. / คณะทำงาน	
2.	<pre> graph TD B{ผอ.สพป./สพม.พิจารณา} --> C[สร้างทีมงาน มอบหมายคณะทำงานรับผิดชอบบริหารจัดการ ดำเนินงานตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่ระบอบ การศึกษาที่ระบอบ] </pre>	นำเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา /มัธยมศึกษาพิจารณาให้ความเห็นชอบ ลงนามคำสั่ง/มอบหมายงาน	2 วัน	จนท.	
3.	<pre> graph TD C[สร้างทีมงาน มอบหมายคณะทำงานรับผิดชอบบริหารจัดการ ดำเนินงานตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่ระบอบ การศึกษาที่ระบอบ] --> D[สื่อสาร สร้างความเข้าใจ มีความรู้ ความเข้าใจ และ ความสำคัญ ของมาตรฐานสำนักงานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา] </pre>	สร้างทีมงาน มอบหมายคณะทำงานรับผิดชอบบริหารจัดการ ดำเนินงานตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่ระบอบ การศึกษาที่ระบอบ	1 สัปดาห์	จนท. / คณะทำงาน	
4.	<pre> graph TD D[สื่อสาร สร้างความเข้าใจ มีความรู้ ความเข้าใจ และ ความสำคัญ ของมาตรฐานสำนักงานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา] --> E[กำหนดตัวชี้วัด /เป้าหมาย] </pre>	สื่อสาร เพื่อให้คณะทำงาน ผู้รับผิดชอบ และบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจ มีความรู้ ความเข้าใจ และ ความสำคัญ ของมาตรฐานสำนักงานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	1 สัปดาห์	จนท.	
5.	<pre> graph TD E[กำหนดตัวชี้วัด /เป้าหมาย] --> F[บริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ] </pre>	คณะทำงาน กำหนดเป้าหมายและผลิตที่คาดหวังสอดคล้องกับบริบทสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา นโยบายเป้าหมาย สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาระดับพื้นฐาน	3 สัปดาห์	จนท. / คณะทำงาน	
6.	<pre> graph TD F[บริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ] --> G((ปฏิบัติปฏิบัติงานกำหนด)) </pre>	คณะทำงาน ผู้รับผิดชอบ ขับเคลื่อน รายงานผลตามปฏิบัติปฏิบัติงานกำหนด		จนท. / คณะทำงาน	สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาบริหารจัดการ การศึกษาได้มาตรฐาน

ชื่องาน	งานมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา..... กลุ่มงานวิชาการ	รหัสเอกสาร
วัตถุประสงค์: เพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สามารถบริหารจัดการตามภารกิจ ศึกษาและมีประสิทธิภาพและมีการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ			
ลำดับที่	ผังขั้นตอนการดำเนินงาน	รายละเอียดงาน	เวลา ดำเนินการ
7.	 <pre> graph TD A[ประเมินตนเองและจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report :SAR) และผลผลิตที่ประสบผลสำเร็จของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา นำเสนอคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน] --> B[ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย /รายงานผล] B --> C[สังเคราะห์ข้อเสนอปรับปรุง /พัฒนาคุณภาพการให้บริการ] </pre>	ประเมินตนเองและจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report :SAR) และผลผลิตที่ประสบผลสำเร็จของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา นำเสนอคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	1 เดือน
8.	 <pre> graph TD A[ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย /รายงานผล] --> B[สังเคราะห์ข้อเสนอปรับปรุง /พัฒนาคุณภาพการให้บริการ] </pre>	ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย นำผลการประเมินตนเอง (Self Assessment Report :SAR) ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feed back) เป็นข้อมูลฐาน (Based Line Data) สำหรับปรับปรุง /พัฒนาการบริหารจัดการมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และแผนการพัฒนาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	1 เดือน
9.	สังเคราะห์ผลการดำเนินงานและนำไปปรับปรุง /พัฒนา		เอกสารวิจัย
เอกสารอ้างอิง : 1. ระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.2546 2. ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาฉบับที่ 1 พ.ศ.2553			
3. ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา พ.ศ.2553 4. หลักเกณฑ์และวิธีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ			
5. มาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา <input type="checkbox"/> กิจกรรมงานหรือการปฏิบัติ <input type="checkbox"/> การตัดสินใจ <input type="checkbox"/> ทิศทางหรือการเคลื่อนไหวของงาน <input type="checkbox"/> จุดเชื่อมต่อระหว่างหน้า (ถ้าไม่ปรากฏใน			
คำอธิบายสัญลักษณ์ผังขั้นตอน <input type="checkbox"/> จุดเริ่มต้นหรือสิ้นสุดกระบวนการ <input type="checkbox"/> การตัดสินใจ <input type="checkbox"/> ทิศทางหรือการเคลื่อนไหวของงาน <input type="checkbox"/> จุดเชื่อมต่อระหว่างหน้า (ถ้าไม่ปรากฏใน			
1 หน้า)			

1. ชื่องาน : งานคำรับรองการปฏิบัติราชการ

2. วัตถุประสงค์

เพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สามารถบริหารจัดการตามภารกิจ สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

3. ขอบเขตของงาน

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

4. คำจำกัดความ

“ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ” หมายถึง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา และสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษามัธยมศึกษา

“ เจ้าภาพหลัก ” หมายถึง กลุ่มอำนวยการ

“ เจ้าภาพรอง ” หมายถึง บริหารงานบุคคล กลุ่มนโยบายและแผน กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ หน่วยตรวจสอบภายใน และกลุ่มส่งเสริมสถานศึกษาเอกชน (ยกเว้น สพม.)

“ คณะทำงาน ” หมายถึง ทีมงานบุคลากรของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่ได้รับมอบหมายให้ขับเคลื่อนงานคำรับรองการปฏิบัติราชการรายมิติและตัวชี้วัด

“ เจ้าหน้าที่ ” หมายถึง บุคลากรผู้รับผิดชอบ /ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานคำรับรองการปฏิบัติราชการ

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. เจ้าภาพหลักและเจ้าภาพรอง ศึกษา วิเคราะห์ แนวทางการปฏิบัติงาน เกณฑ์การให้คะแนน และค่าเป้าหมายการให้บริการสาธารณะ (PSA)

2. เจ้าภาพหลักและเจ้าภาพรอง สร้างทีมงาน มอบหมายคณะทำงาน ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด และ ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด

3. เจ้าภาพหลักและเจ้าภาพรอง จัดเก็บข้อมูลพื้นฐาน, ข้อมูลพื้นฐาน(based lines) เพื่อให้ผู้รับผิดชอบกำหนดแนวทางการบรรลุเป้าหมายสำหรับตัวชี้วัดที่รับผิดชอบ

4. เจ้าภาพหลัก และเจ้าภาพรอง ดำเนินการสื่อสารเพื่อให้คณะทำงาน ผู้รับผิดชอบ มีความรู้ความเข้าใจ และ ความสำคัญของคำรับรองการปฏิบัติราชการที่ส่งผลต่อการปฏิบัติราชการของบุคลากรทุกคนและสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา รวมถึงแนวทางการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ การจัดทำรายละเอียดตัวชี้วัด (KPI's Template)

5. เจ้าภาพหลักและเจ้าภาพรอง ขับเคลื่อน รายงานผลตามปฏิทินปฏิบัติงานกำหนด

6. ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงานกับบุคลากรใน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ผู้อำนวยการสถานศึกษา เลขานุการคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน หรือผู้ว่าราชการจังหวัด (ถ้ามี)

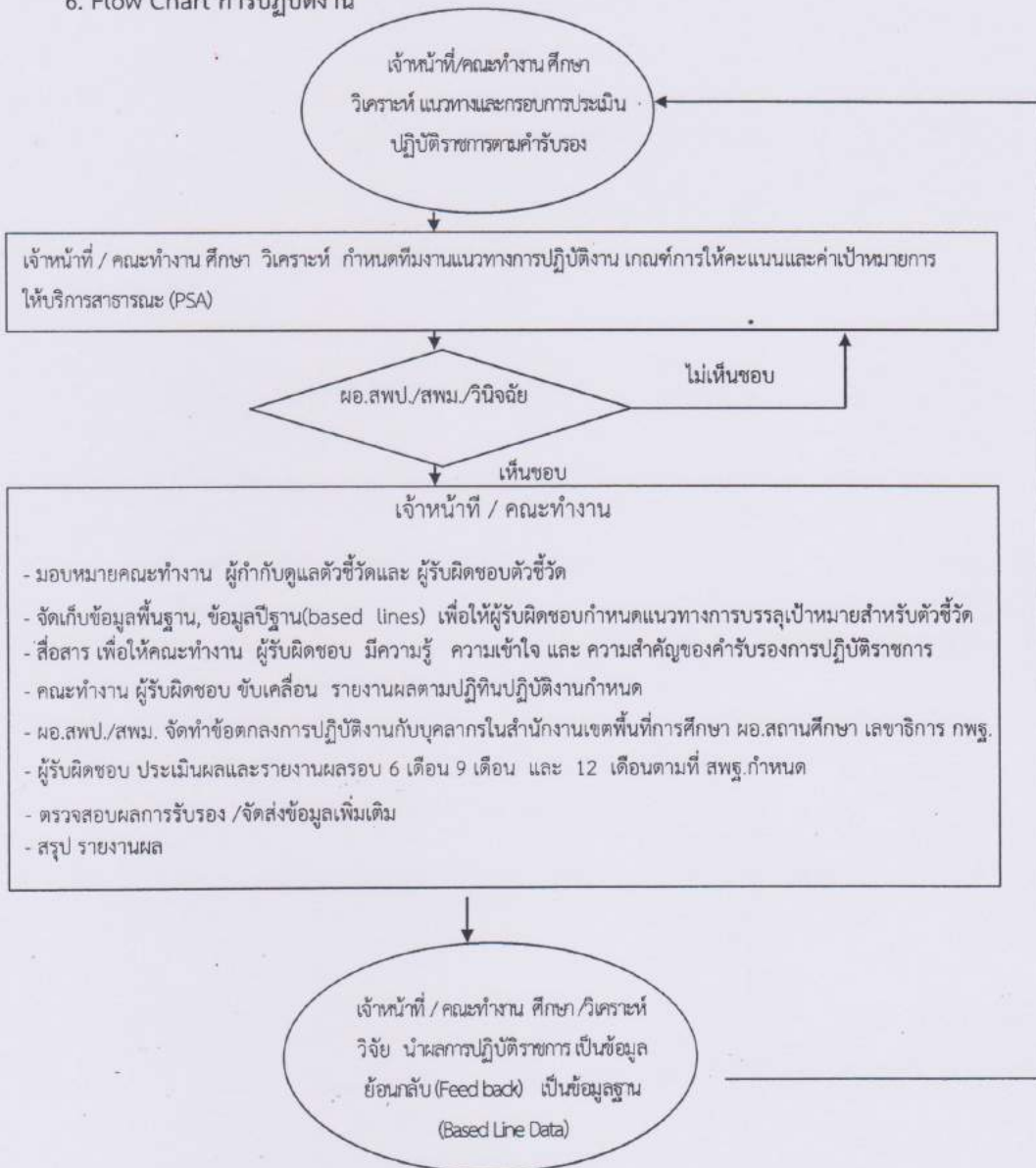
7. เจ้าภาพหลักและเจ้าภาพรอง ประเมินผล และรายงานผลรอบ 6 เดือน 9 เดือน และ 12 เดือน

ตามที่ สพฐ. /จังหวัด(ถ้ามี) กำหนด

8. ตรวจสอบผลการรับรอง /จัดส่งข้อมูลเพิ่มเติม

9. สรุป รายงานผล

6. Flow Chart การปฏิบัติงาน



7. แบบฟอร์มที่ใช้

แบบตามที่ สพฐ.กำหนด

8. เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

- 8.1 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.
2546
- 8.2 ระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.2546
- 8.3 ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขต
พื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา พ.ศ.2553
- 8.4 ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขต
พื้นที่การศึกษาประถมศึกษา พ.ศ.2553
- 8.5 หลักเกณฑ์และวิธีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
- 8.6 พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2)
พ.ศ. 2545
- 8.7 แนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ

9 สรุปมาตรฐานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ชื่องาน ; งานสำรวจการปฏิบัติงานของเขตพื้นที่การศึกษา		สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา..... กลุ่มอำนวยการ		รหัสเอกสาร	
วัตถุประสงค์. เพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สามารถบริหารจัดการตามภารกิจ สอดคล้องกับ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546		รายละเอียดงาน		ผู้รับผิดชอบ	
ลำดับที่	ผังขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลาในการ	มาตรฐานคุณภาพงาน	หมายเหตุ	
1.	<pre> graph TD A([ศึกษา วิเคราะห์ แยกแยะการให้คะแนนและคำปรึกษาการให้บริการสาธารณะ]) --> B{ผอ.สพป./สพท.พิจารณา} B --> C[สร้างพิมพ์งาน มอบหมายคณะทำงาน ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัดและ ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด] C --> D[จัดเก็บข้อมูลพื้นฐาน, ข้อมูลพื้นฐาน(based lines) เพื่อให้ผู้รับผิดชอบกำหนดแนวทางการบรรลุเป้าหมายสำหรับตัวชี้วัดที่รับผิดชอบ] D --> E[สื่อสาร สร้างความรู้ ความเข้าใจ] E --> F[บริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ] F --> G(()) </pre>	1 สัปดาห์	ศึกษา วิเคราะห์ แยกแยะการปฏิบัติงาน เสนอการให้คะแนนและ คำปรึกษาการให้บริการสาธารณะ (PSA)	จนท. / คณะทำงาน	
2.		2 วัน	นำเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประเมินศึกษา / มีเรียนศึกษาพิจารณาให้ความเห็นชอบ ลงนามคำสั่งมอบหมายงาน	จนท.	
3.		1 สัปดาห์	สร้างพิมพ์งาน มอบหมายคณะทำงาน ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด และ ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด	จนท. / คณะทำงาน	
4.		1 สัปดาห์	จัดเก็บข้อมูลพื้นฐาน, ข้อมูลพื้นฐาน(based lines) เพื่อให้ผู้รับผิดชอบกำหนดแนวทางการบรรลุเป้าหมายสำหรับตัวชี้วัดที่รับผิดชอบ	จนท.	
5.		3 สัปดาห์	สื่อสาร เพื่อให้คณะทำงาน ผู้รับผิดชอบ มีความรู้ ความเข้าใจ และ ความสำคัญของคำรับรองการปฏิบัติราชการที่ส่งต่อการปฏิบัติราชการของบุคลากรทุกคน และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา รวมถึงแนวทางการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติตามราชการประจำปีงบประมาณ การจัดทำรายละเอียดตัวชี้วัด (KPIs Template)	จนท.	
6.			คณะทำงาน ผู้รับผิดชอบ จัดเสนอ รายงานผลตามปฏิทินปฏิบัติงานกำหนด	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มีผลการปฏิบัติงานราชการบรรลุเป้าหมาย ตัวชี้วัดที่กำหนด	จนท. / คณะทำงาน

9 สรุปมาตรฐานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ชื่องาน : งานสำรวจการปฏิบัติงานของเขตพื้นที่การศึกษา		สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา..... กลุ่มอำนาจ		รหัสเอกสาร	
วัตถุประสงค์: เพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สามารถบริหารจัดการตามภารกิจ สอดคล้องกับพระราชบัญญัติว่าด้วยสิทธิมนุษยชนและวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546		รายละเอียดงาน		มาตรฐานคุณภาพงาน	
ลำดับที่	ผังขั้นตอนการดำเนินงาน	รายละเอียดงาน	เวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
7.	<pre> graph TD Start(()) --> A[จัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงาน] A --> B[ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย /รายงานผล] B --> C[ตรวจสอบผลการรับรอง /จัดส่งข้อมูลเพิ่มเติม] C --> D([สรุป รายงานผล]) </pre>	ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงานกับบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ผู้อำนวยการสถานศึกษา และอธิการคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานหรือผู้ว่าราชการจังหวัด (ถ้ามี)	1 วัน	จนท.	
8.		ผู้รับผิดชอบ ประเมินผลและรายงานผลรอบ 6 เดือน 9 เดือน และ 12 เดือนตามที่ สพฐ. /จังหวัด(ถ้ามี) กำหนด	รอบ 6 เดือน รอบ 9 เดือน รอบ 12 เดือน	จนท. / คณะทำงาน	
9.		ตรวจสอบผลการรับรอง /จัดส่งข้อมูลเพิ่มเติม	1 เดือน	จนท.	
10.		สรุป รายงานผล	1 เดือน	จนท. / คณะทำงาน	เอกสารรายงานผลการปฏิบัติราชการ

เอกสารอ้างอิง: 1. ระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.2546

- ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัชฌิมศึกษา พ.ศ.2553
- ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา พ.ศ.2553
- หลักเกณฑ์และวิธีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
- คำรับรองการปฏิบัติราชการ พ.ศ.....

คำอธิบายสัญลักษณ์ผังขั้นตอน (ถ้าไม่จบภายใน 1 หน้า)

○ จุดเริ่มต้นหรือสิ้นสุดกระบวนการงาน □ กิจกรรมงานหรือการปฏิบัติ ◇ การตัดสินใจ ⇄ ทิศทางหรือการเคลื่อนไหวของงาน ○ จุดเชื่อมต่อระหว่างหน้า

1. ชื่องาน : งานการควบคุมภายใน

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อควบคุมป้องกันและแก้ไขปัญหาความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาให้เป็นไปอย่างถูกต้อง มีความโปร่งใสและมีประสิทธิภาพทำให้การใช้ทรัพยากรเป็นไปอย่างประหยัดและคุ้มค่า โดยการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ลดความเสี่ยงหรือผลเสียหายด้านการเงินหรือด้านอื่น ๆ ที่อาจมีขึ้นในหน่วยงาน

2.2 เพื่อให้มีมาตรการป้องกันความเสี่ยงในแต่ละด้านในหน่วยงานและให้นำมาตรการและการกำกับติดตามการแก้ไขปัญหามาใช้ในการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

2.3 เพื่อให้บุคลากรและหน่วยงานลดปัจจัยเสี่ยงและความผิดพลาดในการดำเนินงาน

2.4 เพื่อให้มีข้อมูลและการจัดทำรายงานทางการเงินเป็นไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วน โปร่งใส ทันต่อเวลาและเชื่อถือได้

3. ขอบเขตของงาน

ครอบคลุมการดำเนินงานตามมาตรการในการป้องกันความเสี่ยงและระบบการควบคุมภายในตามภารกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

4. คำจำกัดความ

“การควบคุมภายใน” หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารและบุคลากรของหน่วยงานกำหนดให้มีขึ้น เพื่อให้การดำเนินงานมีความมั่นใจว่าการดำเนินงานโดยใช้ระบบการควบคุมภายในของหน่วยงานจะทำให้หน่วยงานสามารถดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่เสี่ยงต่อการที่จะทำให้เกิดความผิดพลาด ซึ่งเป็นสาเหตุที่จะทำให้เกิดความเสียหายหรือความสั่นเปลี่ยงแก่หน่วยงาน

“สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา” หมายถึง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษา

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

5.1 ศึกษาวิเคราะห์สภาพปัจจุบัน ปัญหา การดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพื่อจัดวางระบบการควบคุมภายใน

5.2 วิเคราะห์ความเสี่ยงของการดำเนินงาน กำหนดปัจจัยความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงในการดำเนินงาน

5.3 กำหนดมาตรการในการป้องกันความเสี่ยงในแต่ละปัจจัยความเสี่ยงและระบบการควบคุมภายในของทุกหน่วยงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

5.4 แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการและจัดทำมาตรฐานการควบคุมภายในของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสอดคล้องกับ สำนักงานคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินกำหนด

5.5 ดำเนินการตามแผนการปรับปรุงการควบคุมภายในที่ได้จัดวางระบบไว้

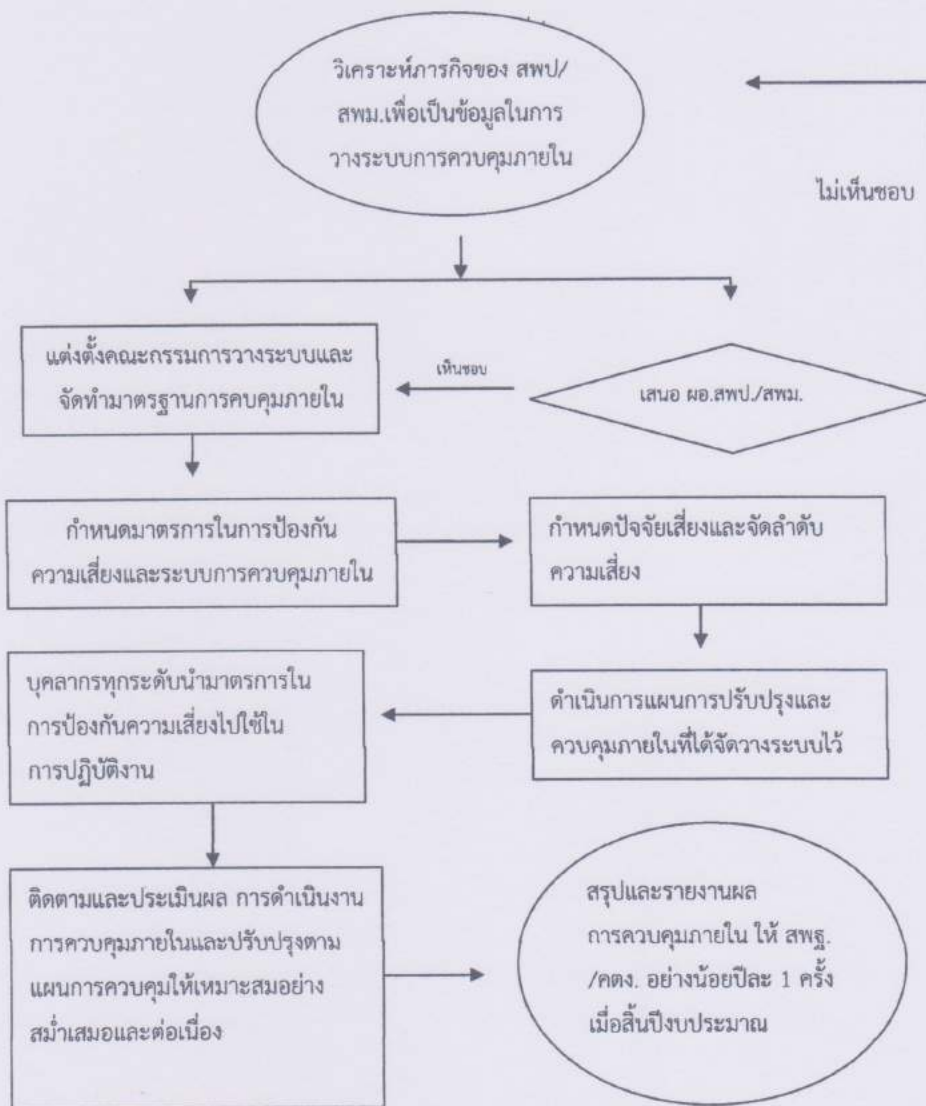
5.6 ให้บุคลากรทางการศึกษาที่เกี่ยวข้องทุกระดับนำมาตรการป้องกันความเสี่ยงไปใช้ในการควบคุมการดำเนินงานตามภารกิจของงาน

5.7 สรุปและรายงานผลการดำเนินงานการควบคุมภายใน

5.8 ประเมินผลการดำเนินการควบคุมภายในตามมาตรการที่กำหนดทุกระดับและปรับปรุงให้เหมาะสมอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอเป็นระยะ ๆ

5.9 รายงานผลการควบคุมภายในของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาต่อสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานและสำนักงานคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน ตามระยะที่กำหนด

6. Flow Chart การปฏิบัติงาน



7. แบบฟอร์มที่ใช้

ตามระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน

8. เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง

8.1 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

8.2 ระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินว่าด้วยมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ. 2544

9 สรุปมาตรฐานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ชื่องาน	งานการควบคุมภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	กลุ่ม	อำนาจการ	รหัสเอกสาร :	
วัตถุประสงค์	<p>1. เพื่อควบคุมป้องกันและแก้ไขปัญหาความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาให้เป็นไปอย่างถูกต้อง มีความโปร่งใสและมีประสิทธิภาพ ทำให้การใช้ทรัพยากรเป็นไปอย่างประหยัดและคุ้มค่า โดยการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ลดความเสี่ยงหรือเสียทรัพยากรด้านเงินหรือด้านอื่น ๆ ที่อาจมีขึ้นในหน่วยงาน</p> <p>2. เพื่อให้มีมาตรการป้องกันความเสี่ยงในแต่ละด้านในหน่วยงานและให้มีความสอดคล้องและสอดคล้องกับทิศทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง</p> <p>3. เพื่อให้บุคลากรและหน่วยงานลดปัจจัยเสี่ยงและความผิดพลาดในการดำเนินงานในทุก ๆ ด้าน</p> <p>4. เพื่อให้มีข้อมูลและการจัดทำรายงานทางการเงินเป็นไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วน โปร่งใส ทันต่อเวลาและเชื่อถือได้</p>					
ลำดับที่	ผังขั้นตอนการดำเนินงาน	รายละเอียดงาน	เวลาดำเนินการ	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
1.	<pre> graph TD A(วางแผนการควบคุมภายใน) --> B{เสนอ ผอ.สพป./สพม.} B --> C[แต่งตั้งคณะกรรมการ] C --> D[กำหนดปัจจัยเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยง] </pre>	ศึกษาวิเคราะห์สภาพปัจจุบัน ปัญหา การดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพื่อจัดวางระบบการควบคุมภายใน	1 สัปดาห์			
2.		เสนอสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการในการดำเนินการและจัดทำมาตรการในการควบคุมภายใน				
3.		แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อจัดทำมาตรการการควบคุมภายใน/กำหนดมาตรการในการป้องกันความเสี่ยงและระบบการควบคุมภายใน				
4.		ศึกษาและกำหนดปัจจัยเสี่ยงของหน่วยงานที่สามารถเกิดขึ้นได้ทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการทำงานและจัดลำดับความเสี่ยง ประเมินระดับความเสี่ยงเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการป้องกันและควบคุมความเสี่ยง				

ชื่องาน	งานการควบคุมภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	กลุ่ม	อำนาจการ	รหัสเอกสาร :	วัตถุประสงค์	หมายเหตุ
ลำดับที่	ผังขั้นตอนการดำเนินงาน	รายละเอียดงาน					
5.		กำหนดให้บุคลากรทุกระดับนำมาตรการในการป้องกันความเสี่ยงไปใช้ในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และกลไกของการควบคุมและกิจกรรมการดำเนินงาน			สพป./สพม. มีระบบควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ ถูกต้องตามระเบียบ		
6.		ประเมินผลการดำเนินการควบคุมภายในตามมาตรการที่กำหนด ทุกระดับและปรับปรุงให้เหมาะสมอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เป็นระยะ ๆ เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดมาตรการและแผนการควบคุมภายในในงวดต่อไป					
7.	สรุปและรายงานผลการดำเนินงานการควบคุมภายใน	ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาต่อสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานและสำนักงานคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน ตามระยะเวลาที่กำหนด					
เอกสารอ้างอิง : ระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินว่าด้วยมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ. 2544 คำอธิบายสัญลักษณ์ผังขั้นตอน ○ จุดเริ่มต้นหรือสิ้นสุดกระบวนการ □ กิจกรรมงานหรือการปฏิบัติ ◇ การตัดสินใจ ⊕ ทิศทางหรือการเคลื่อนไหวของงาน ○ จุดเชื่อมต่อระหว่างหน้า (ถ้าไม่จบภายใน 1 หน้า)							

1. ชื่องาน : งานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

2.2 เพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่ศึกษานำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานสู่ระดับมาตรฐานสากล

2.3 เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการประเมินตนเอง และเป็นบรรทัดฐานการติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

3. ขอบเขตของงาน

บริหารจัดการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาตามแนวทาง และเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

4. คำจำกัดความ

“การพัฒนาองค์กร” หมายถึง ความพยายามอย่างมีแผนและต่อเนื่อง เพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั่วทั้งระบบ โดยมุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมขององค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร ทั้งนี้ต้องได้รับความเห็นชอบและสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง ต้องใช้เครื่องมือและเทคนิคด้านพฤติกรรมศาสตร์ ประกอบกระบวนการวิจัยเชิงแก้ปัญหาเป็นแม่แบบ

“PMQA” (Public Sector Management Quality Award) หมายถึง การนำหลักเกณฑ์และแนวทางการบริหารองค์การที่เป็นเลิศ ซึ่งได้ยอมรับเป็นมาตรฐานสากลโลกมาประยุกต์ใช้พัฒนาระบบบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ โดยอาศัยหลักการประเมินองค์การด้วยตนเองเป็น การทบทวนสิ่งที้องค์การดำเนินการเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เมื่อตรวจพบว่าเรื่องใดยังไม่อยู่ในระบบที่น่าพอใจเมื่อเทียบกับเกณฑ์ องค์กรจะได้พัฒนาวิธีปฏิบัติเพื่อปรับปรุงองค์การอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานไปสู่มาตรฐานระดับสากล

“สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ” หมายถึง สำนักงานเขตพื้นที่ศึกษาประถมศึกษา และสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษามัธยมศึกษา

“เจ้าภาพหลัก ” หมายถึง กลุ่มอำนวยการ

“เจ้าภาพรอง” หมายถึง บริหารงานบุคคล กลุ่มนโยบายและแผน กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ หน่วยตรวจสอบภายใน และกลุ่มส่งเสริมสถานศึกษาเอกชน (ยกเว้น สพม.)

“คณะทำงาน” หมายถึง ทีมงานบุคลากรของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่ได้รับมอบหมายให้ขับเคลื่อนงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

“เจ้าหน้าที่ ” หมายถึง บุคลากรผู้รับผิดชอบ /ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานคำรับรองการปฏิบัติราชการ

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

5.1 จัดประชุมชี้แจง สร้างความตระหนักและให้ความรู้ในเรื่องการพัฒนางานและการพัฒนาคุณภาพบริหารจัดการภาครัฐ แก่บุคลากรทุกคนในองค์กร เนื่องจากปัจจัยความสำเร็จอย่างหนึ่งในการดำเนินการที่สำคัญ คือการมีส่วนร่วมของทุกคนในองค์กรเพื่อที่จะได้ตระหนักและเล็งเห็นถึงความสำคัญ ประโยชน์ที่จะได้รับจากการดำเนินการดังกล่าว

5.2 คณะทำงานดำเนินการพัฒนางานและการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและจัดทำแผนดำเนินการ เพื่อให้มีผู้รับผิดชอบในแต่ละกิจกรรมของการดำเนินการ คณะทำงานควรประกอบด้วย 2 คณะ คือ

5.2.1 คณะกรรมการติดตามและกำกับดูแลการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Steering Committee)

หน้าที่ : ให้นโยบาย กรอบทิศทางในการดำเนินการ รวมทั้งเป็นผู้ผลักดันและให้การสนับสนุนในทุกเรื่องเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามแผนที่กำหนด

องค์ประกอบ : ประกอบไปด้วยผู้บริหารในระดับต่าง ๆ ของส่วนราชการ คือ หัวหน้าส่วนราชการ รองหัวหน้าส่วนราชการ และหัวหน้าหน่วยงานที่รายงานโดยตรงต่อหัวหน้าส่วนราชการ

5.2.2 คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Working Team)

หน้าที่ : ดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของส่วนราชการตามแนวทางและทิศทางที่ได้รับจาก คณะกรรมการติดตามและกำกับดูแลการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Steering Committee) โดยจัดทำลักษณะสำคัญขององค์กรพร้อมกับประเมินองค์กรด้วยตนเอง ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และจัดทำรายงานผลการดำเนินการเบื้องต้นของส่วนราชการ

องค์ประกอบ : ประกอบด้วยรองหัวหน้าส่วนราชการที่ทำหน้าที่รองประธานของคณะกรรมการติดตามและกำกับดูแลการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Steering Committee) ทำหน้าที่ประธานในคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Working Team)
- เจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่เป็นเจ้าภาพในแต่ละหมวด (Category Champion) ครอบคลุมทั้ง 6 หมวด ต้องเป็นผู้ที่มีความรอบรู้เป็นอย่างดีในงานที่เกี่ยวข้องในแต่ละหมวดที่ตนเองรับผิดชอบ

- ทีมงานในแต่ละหมวดทั้ง 6 หมวด ดำเนินการร่วมกันในหมวดที่ 7

5.3 สร้างความเข้าใจกับคณะทำงานเพื่อเตรียมความพร้อมในการจัดทำลักษณะสำคัญขององค์กรและประเมินองค์กรด้วยตนเอง 7 หมวด เพื่อให้คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Working Team) มีความรู้ ความเข้าใจเชิงลึกเกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และเทคนิคในการประเมินองค์กรเป็นอย่างดี

5.4 จัดทำลักษณะสำคัญขององค์การตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริหารจัดการภาครัฐ คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Working Team) ต้องร่วมกันจัดทำลักษณะสำคัญขององค์การเพื่อให้เข้าใจและเห็นภาพรวมขององค์การตรงกัน เห็นทิศทางที่ส่วนราชการจะพัฒนา

ลักษณะสำคัญขององค์การแบ่งเป็น 2 หัวข้อ ได้แก่

1. ลักษณะองค์การ ศึกษาข้อมูลพื้นฐานของส่วนราชการและความสัมพันธ์กับผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความสัมพันธ์กับส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติราชการและประชาชนโดยรวม

2. ความท้าทายต่อองค์การ ศึกษาข้อมูลความท้าทายในเชิงยุทธศาสตร์ที่ส่วนราชการเผชิญอยู่ในปัจจุบัน

5.5 จัดทำรายงานผลการดำเนินการเบื้องต้นตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รวม 7 หมวด เมื่อจัดทำลักษณะสำคัญขององค์การเสร็จเรียบร้อยแล้ว เพื่อให้เห็นภาพรวมขององค์การตรงกัน จึงประเมินองค์การด้วยตนเองตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รวม 7 หมวด โดยการเขียนรายงานเพื่อให้เห็นถึงผลการดำเนินการบริหารจัดการของส่วนราชการที่เป็นอยู่ในปัจจุบันมากที่สุดดังนี้

หมวดที่ 1 การนำองค์การ เป็นการตรวจประเมินว่าผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ระยะสั้นระยะยาว ค่านิยม ความคาดหวังในผลการดำเนินการ รวมถึงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งตรวจประเมินว่าส่วนราชการมีการกำกับดูแลตนเองที่ดี ดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อชุมชนอย่างไร

หมวดที่ 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ เป็นการตรวจประเมินวิธีการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลัก รวมถึงแผนปฏิบัติราชการเพื่อนำไปปฏิบัติและวัดผลความก้าวหน้า

หมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการตรวจประเมินว่าส่วนราชการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร รวมถึงส่วนราชการมีการดำเนินการอย่างไรในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ

หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เป็นการตรวจประเมินว่าส่วนราชการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการและปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศและจัดการความรู้ได้อย่างไร

หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล เป็นการตรวจประเมินว่าระบบงานและระบบการเรียนรู้ของบุคลากรและการสร้างแรงจูงใจ ช่วยให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่เพื่อให้มุ่งไปในแนวทางเดียวกันกับเป้าประสงค์และแผนปฏิบัติการโดยรวมของส่วนราชการ รวมทั้ง

ตรวจประเมินความใส่ใจการสร้างและรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน การสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งนำไปสู่ผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ

หมวดที่ 6 การจัดการกระบวนการ เป็นการตรวจประเมินแง่มุมที่สำคัญทั้งหมดของการจัดการกระบวนการให้บริการทั้งหมด และกระบวนการอื่นที่สำคัญที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการบรรลุพันธกิจของส่วนราชการ ตลอดจนกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญต่าง ๆ

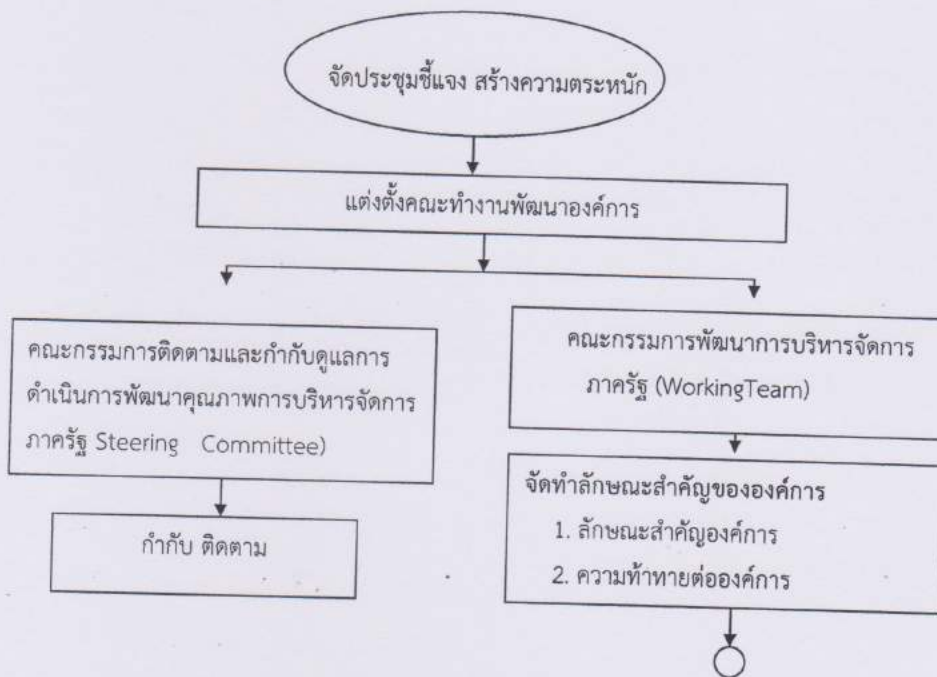
หมวดที่ 7 ผลลัพธ์ เป็นการตรวจประเมินผลการดำเนินการและแนวโน้มของส่วนราชการ ในมิติต่าง ๆ นอกจากนี้ต้องตรวจประเมินผลการดำเนินการของส่วนราชการโดยเปรียบเทียบกับส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน

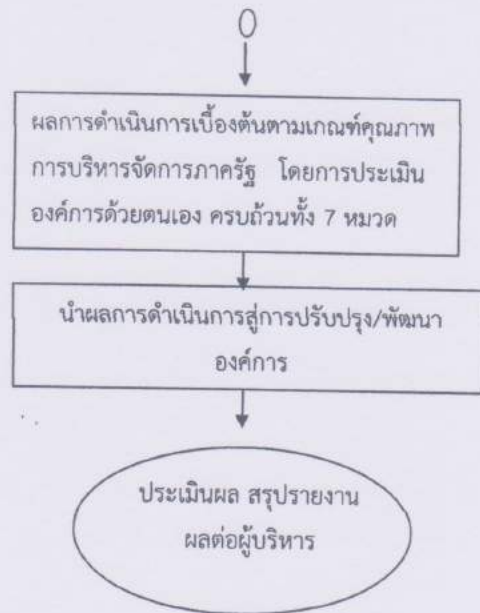
5.6 ดำเนินการในข้อที่ 2 - 5 นำผลการจัดทำลักษณะสำคัญขององค์กร ซึ่งมีอยู่ 2 ส่วน คือ ลักษณะองค์กร และความท้าทายขององค์กร นำผลการประเมินตนเองครบทั้ง 7 หมวด สู่การพัฒนาองค์กรจุดเด่นสามารถดำเนินต่อไป จุดด้อยต้องกลับมาทบทวนกระบวนการพัฒนานำสู่การปรับปรุงองค์กรเพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลและส่งผลสู่การ พัฒนางค์กรสู่ความเป็นเลิศต่อไป

5.7 กำกับ ติดตาม การพัฒนางค์กรในทุกด้านและทุกหมวด เป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

5.8 ประเมินผล สรุปรายงานผลให้กับผู้บริหารองค์กรได้ทราบถึงความเคลื่อนไหวเป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

6. Flow Chart การปฏิบัติงาน





7. แบบฟอร์มที่ใช้

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

8. เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง

- 8.1 คู่มือแนวทางดำเนินการ ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการดำเนินงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
- 8.2 หลักเกณฑ์และวิธีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
- 8.3 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
- 8.4 แนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ

9. สรุปมาตรฐานงานสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ชื่องาน	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา..... กลุ่ม อำเภอ	วัตถุประสงค์
วัตถุประสงค์	วิทยุสื่อสาร :	
1.	<p>จัดประชุมชี้แจง สร้างความตระหนัก ให้ความรู้ในการพัฒนาองค์การ การพัฒนาคุณภาพบริหารจัดการภาครัฐแก่บุคลากรทุกคนในองค์กร และสร้างความตระหนัก ในการมีส่วนร่วมพัฒนาองค์กรให้แก่บุคลากรทุกคนได้เล็งเห็นความสำคัญและประโยชน์ที่จะได้รับจากพัฒนาองค์กร</p>	<p>มาตรฐานคุณภาพงาน</p> <p>บุคลากรในสังกัดมีความรู้ ความเข้าใจ ความตระหนักในการบริหารจัดการตามเกณฑ์ PMQA</p>
2.	<p>แต่งตั้งคณะทำงานดำเนินการพัฒนาองค์การ</p> <p>1. คณะกรรมการติดตามและกำกับดูแลการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารและจัดการภาครัฐ (Steering Committee) (ดำเนินการด้านนโยบาย)</p> <p>2. คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Working Team) (ปฏิบัติตามนโยบาย)</p>	<p>เวลาดำเนินการ</p> <p>ตุลาคม - ธันวาคม</p> <p>มกราคม</p>
3.	<p>ประชุม สร้างความเข้าใจในการประเมิน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและเตรียมความพร้อมสำหรับการประเมินตนเอง</p>	<p>ผู้รับผิดชอบ</p> <p>คณะทำงาน</p> <p>ผ.สพป/สพม.</p>
ลำดับที่	<p>ผังขั้นตอนการดำเนินงาน</p>	<p>หมายเหตุ</p>

2.1 เพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

2.2 เพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานสู่ระดับมาตรฐานสากล

2.3 เพื่อให้เป็นกรอบแนวทางในการประเมินตนเอง และเป็นบรรทัดฐานการติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ชื่องาน	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา... กลุ่ม อำเภอการ	รหัสเอกสาร :		
งานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (ต่อ) วัตถุประสงค์ 2.1 เพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติว่าด้วยสิทธิเด็กและวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 2.2 เพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานสู่ระดับมาตรฐานสากล 2.3 เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการประเมินตนเอง และเป็นบรรทัดฐานการติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา				
ลำดับที่	ผังขั้นตอนการดำเนินงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
4.		รายละเอียดของงาน คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (working Term) ร่วมกันจัดทำลักษณะสำคัญขององค์กร ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วนใหญ่ ๆ คือ 1. ลักษณะองค์กร (สภาพบริบททั่วไปขององค์กร) 2. ความท้าทายต่อองค์กร (สภาพการแข่งขัน)	เกณฑ์ประเมินการ คุณภาพ	คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
5.		รายละเอียดของงาน คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (working Term) ดำเนินการประเมินองค์การด้วยตนเอง ครบถ้วนทั้ง 7 หมวด รวมถึงรายงานผลตามเกณฑ์และแนวทางที่กำหนด	เกณฑ์ประเมินการ มีนาคม	ผลการประเมินตนเอง ครบ 7 หมวด ที่มีความเชื่อมโยง ความสัมพันธ์กันสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน
6.		รายละเอียดของงาน นำผลในการประเมินสู่การพัฒนา ดังนี้ 1. ผลการจัดทำลักษณะสำคัญขององค์กร 2. ผลการประเมินองค์การด้วยตนเอง ครบถ้วนทั้ง 7 หมวด 3. นำผลการประเมินไปจัดทำแผนปรับปรุงและพัฒนาองค์กร	เกณฑ์ประเมินการ เมษายน- มิถุนายน	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาผ่านเกณฑ์ตามที่ กพร. กำหนด

