

# คู่มือการปฏิบัติงาน

## กลุ่มอำนวยการ



**นายจัตรมงคล พูลศรี**  
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ  
ผู้อำนวยการกลุ่มอำนวยการ

กลุ่มอำนวยการ  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๓  
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

## คำนำ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๕ หมวด ๕ มาตรา ๓๙ และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๕๓ มาตรา ๘ มาตรา ๓๔ วรรคสอง ได้กำหนดให้มีการแบ่งเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาและมัธยมศึกษา ซึ่งกระทรวงศึกษาธิการได้ออกประกาศกระทรวงศึกษาธิการกำหนดให้มีสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา จำนวน ๑๘๓ เขต และได้ออกประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา โดยแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเป็น ๘ กลุ่ม และเพื่อให้การปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีการพัฒนาระบบการปฏิบัติงาน เพื่อยกระดับคุณภาพและมาตรฐานการปฏิบัติงาน กลุ่มอำนวยการจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในกลุ่ม ขึ้น

คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ มีรายละเอียดของกระบวนการและคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานของกลุ่มอำนวยการ ซึ่งได้จากการคิดวิเคราะห์ อำนาจหน้าที่ ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประกอบด้วยงานการจัดระบบบริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

กลุ่มอำนวยการ ขอขอบพระคุณคณะทำงานที่ดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มอำนวยการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๓ ไว้ ณ โอกาสนี้

ฉัตรมงคล พูลศรี  
กลุ่มอำนวยการ

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
ส่วนที่ ๑ บทนำ	๑
- แนวคิดกลุ่มอำนาจการ	
- ขอบข่าย/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๒
ส่วนที่ ๒ ขั้นตอนและมาตรฐานการปฏิบัติงาน	๓
๑. งานจัดระบบบริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	
- งานจัดระบบบริการ	๓
- งานพัฒนาคุณภาพการให้บริการ	๔

## ส่วนที่ 1

### บทนำ

#### แนวคิด

งานอำนวยการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดระบบบริหารองค์การ การประสานงานและให้บริการ สนับสนุน ส่งเสริม ให้กลุ่มภารกิจและงานต่าง ๆ ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สามารถบริหารจัดการและดำเนินงานตามบทบาทภารกิจอำนาจ หน้าที่ ได้อย่างเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลบนพื้นฐานของความถูกต้องและโปร่งใส ตลอดจนสนับสนุนและให้บริการข้อมูลข่าวสาร เอกสาร สื่อ อุปกรณ์ทางการศึกษาและทรัพยากรที่ใช้ในการจัดการศึกษาแก่สถานศึกษาเพื่อให้สถานศึกษาบริหารจัดการได้อย่างสะดวก คล่องตัว มีคุณภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผล

#### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อจัดระบบบริหารและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นไปตามมาตรฐานสำนักงาน
๒. เพื่อให้บริการ สนับสนุน ส่งเสริม ประสานงาน อำนวยการ และยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ ได้มาตรฐาน
๓. เพื่อให้บริการและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและผลงานเกี่ยวกับการจัดการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาในสังกัดต่อสาธารณชน ก่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในการดำเนินงานเกิดความเลื่อมใส และศรัทธา และให้การสนับสนุนการจัดการศึกษา
๔. เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการจัดสวัสดิการ สวัสดิภาพแก่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา

ขอขยายภารกิจงานตามอำนาจหน้าที่  
-งานการจัดระบบบริหารสำนักงาน  
เขตพื้นที่การศึกษา

งานการจัดระบบบริหาร  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

๑. งานจัดระบบบริหาร
๒. งานพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

## ส่วนที่ 2

# ขั้นตอนและมาตรฐานการปฏิบัติงาน

## งานจัดระบบบริหารงาน

### วัตถุประสงค์

เพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสามารถบริหารจัดการภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้มาตรฐาน

### ขอบเขตของงาน

ครอบคลุมกระบวนการดำเนินงานตั้งแต่ การดำเนินงานตามภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบ โครงสร้าง การแบ่งส่วนราชการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่สอดคล้องกับประกาศกระทรวงศึกษาธิการ ปรับปรุงโครงการการแบ่งส่วนราชการภายใน ที่สอดคล้องกับบริบท การบริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และวิจัย/ประเมินผล การดำเนินงานตามภารกิจหน้าที่ ความรับผิดชอบ โครงการ การแบ่งส่วนราชการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประกาศกระทรวงศึกษาธิการ และการแบ่งส่วนราชการเป็นกลุ่มงานภายใน

### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ศึกษา วิเคราะห์ ตรวจสอบการดำเนินงานตามภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบ โครงสร้าง การแบ่งส่วนราชการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่สอดคล้องกับประกาศกระทรวงศึกษาธิการ
- ศึกษา สังเคราะห์ ออกแบบ จัดระบบการทำงาน กระบวนการ ปรับปรุงโครงการการแบ่งส่วนราชการภายใน ที่สอดคล้องกับบริบทการบริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
- นำเสนอคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษาพิจารณาความเห็นชอบการแบ่งส่วนราชการเป็นกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและแจ้งกลุ่มบริหารงานบุคคลดำเนินการด้านบุคลากร
- ประกาศการแบ่งส่วนราชการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสถานศึกษาทราบ
- ดำเนินการบริหารจัดการให้เป็นไปตามโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการที่กำหนด
- วิจัย/ประเมินผล การดำเนินงานตามภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบโครงสร้าง การแบ่งส่วนราชการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประกาศกระทรวงศึกษาธิการ และการแบ่งส่วนราชการเป็นกลุ่มงานภายใน
- ศึกษา/สังเคราะห์ ปัญหา ออกสรรค ข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นข้อมูลปรับปรุง/พัฒนาคุณภาพการให้บริการ

### แบบฟอร์มที่ใช้

### เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

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

# งานพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

## วัตถุประสงค์

เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสร้างความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ

## ขอบเขตของงาน

การให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว และสร้างความพึงพอใจ

## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. วิเคราะห์ภารกิจ กำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่ครอบคลุมทุกกลุ่ม
๒. มีช่องทางการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงและเสนอรูปแบบการบริการต่างๆ โดยแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารดังกล่าว
๓. พัฒนาระบบการรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบ วิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียอย่างเหมาะสมและทันทั่วถึง
๔. สร้างเครือข่าย และจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย
๕. ดำเนินการในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการผ่านกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นการส่งเสริมระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน
๖. วัดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียในแต่ละกลุ่มตามที่ได้กำหนดไว้ เพื่อนำผลไปปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานของส่วนราชการ
๗. กำหนดมาตรฐาน แนวทาง การให้บริการ ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานบริการในแต่ละงานโดยมีการจัดทำแผนภูมิหรือคู่มือการติดต่อราชการโดยประกาศให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียทราบเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการ
๘. สรุปผลการดำเนินงาน/วิจัย/รายงานผลการดำเนินงาน
๙. ศึกษา/สังเคราะห์ ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นข้อมูลปรับปรุง/พัฒนาคุณภาพการให้บริการ

## แบบฟอร์มที่ใช้

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

## เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

๑. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.๒๕๔๖
๒. ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา พ.ศ.๒๕๕๓
๓. หลักเกณฑ์และวิธีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

