



คู่มือการปฏิบัติงาน  
งานพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

จัดทำโดย

นางดวงฤดี วัฒนรัตน์  
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

กลุ่มอำนวยการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายุทธยานี เขต 1

1. ชื่องาน : งานพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

2. วัตถุประสงค์

เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสร้างความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ

3. ขอบเขตของงาน

การให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว และสร้างความพึง

4. คำจำกัดความ

“ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ” หมายถึง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา

“เจ้าภาพหลัก ” หมายถึง กลุ่มอำนาจการ

“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 กำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามเพื่อให้อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมทุกกลุ่ม

2. มีช่องทางการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงและเสนอรูปแบบการบริการต่าง ๆ โดยแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารดังกล่าว

3. พัฒนาระบบการรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน /ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย โดยมี การกำหนดผู้รับผิดชอบ วิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสมและทันที่

4. สร้างเครือข่าย และจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

5. ดำเนินการในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการผ่านกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นการส่งเสริมระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน

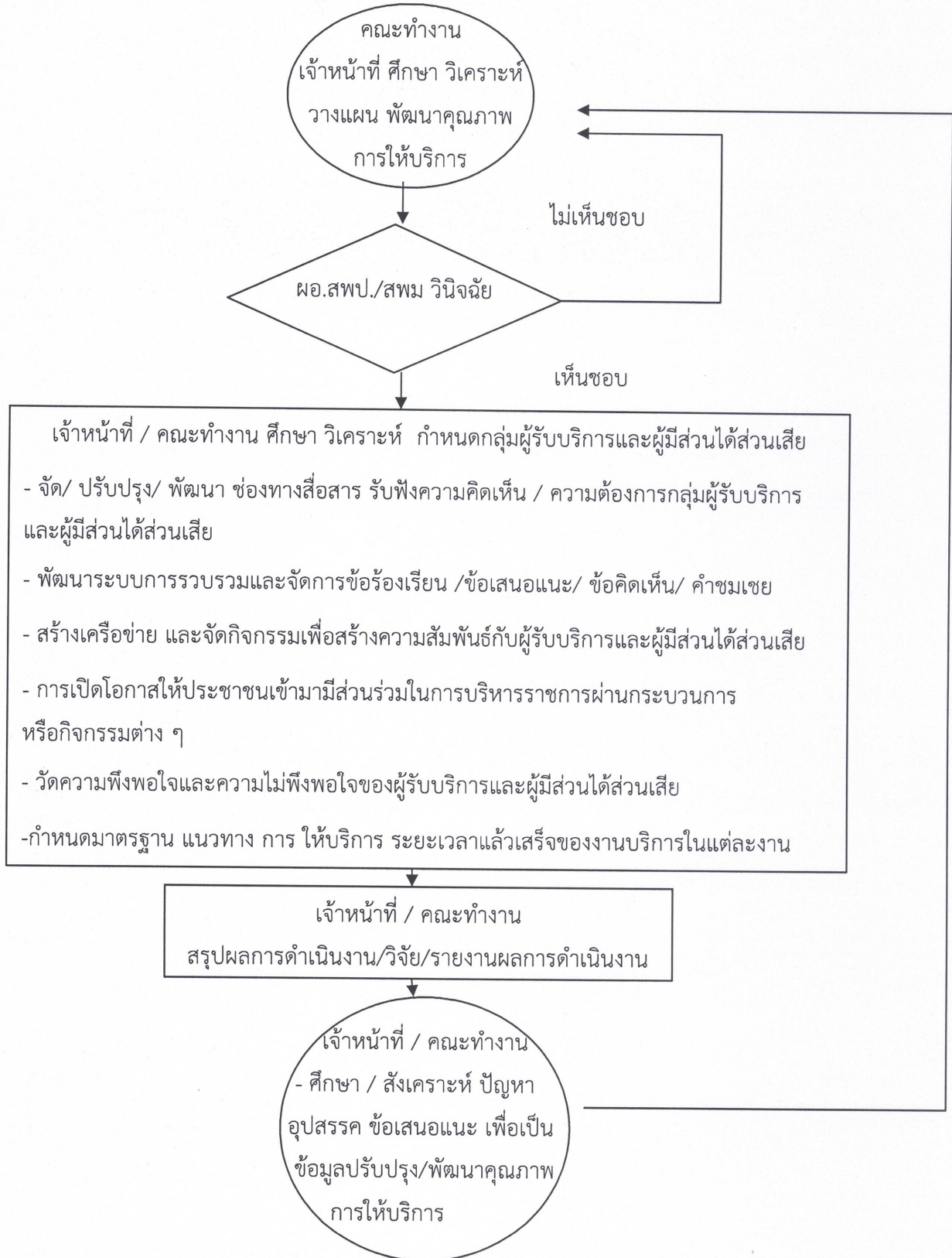
6. วัดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่มตามที่ได้กำหนดไว้ เพื่อนำผลไปปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานของส่วนราชการ

7. กำหนดมาตรฐาน แนวทาง การ ให้บริการ ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานบริการใน แต่ละงาน 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..... กลุ่มอำนวยการ		รหัสเอกสาร		
วัตถุประสงค์: เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสร้างความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ		รายละเอียดงาน				
ลำดับที่	ผังขั้นตอนการดำเนินงาน	รายละเอียดงาน	เวลาดำเนินการ	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
1.	<pre> graph TD     A(วิเคราะห์กำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) --&gt; B{ผ.สพ./สพ. พิจารณา}     B --&gt; C[กำหนดช่องทางรับฟังที่หลากหลาย]             </pre>	วิเคราะห์ภารกิจ กำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามพันธกิจเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมทุกกลุ่ม นำเสนอ ผอ. สพพ./สพพ. 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 ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสมและทันทั่วถึง		มีแผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ	จนท.	
5.		สร้างเครือข่าย และจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			จนท.	
6.		ดำเนินการในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการผ่านกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็น การส่งเสริมระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน		มีทะเบียนเครือข่าย / กิจกรรม	จนท.	

9 สรุปมาตรฐานงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ชื่องาน ; งานพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา..... กลุ่มอำนวยการ

รหัสเอกสาร

วัตถุประสงค์: เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสร้างความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ

ลำดับที่	ผังขั้นตอนการดำเนินงาน	รายละเอียดงาน	เวลาดำเนินการ	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
7.		วัดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่มตามที่ได้กำหนดไว้ เพื่อนำผลไปปรับปรุงการให้บริการและการทำงานบางส่วน		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.		สังเคราะห์ข้อมูลปรับปรุง / 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 การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระดับมัธยมศึกษา พ.ศ.2553
4. หลักเกณฑ์และวิธีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

คำอธิบายสัญลักษณ์ผังขั้นตอน จุดเริ่มต้นหรือสิ้นสุดกระบวนการ กิจกรรมงานหรือการปฏิบัติ

การตัดสินใจ ทิศทางหรือการเคลื่อนไหวของงาน

กิจกรรมงานหรือการปฏิบัติ

การตัดสินใจ

ทิศทางหรือการเคลื่อนไหวของงาน

จุดเชื่อมต่อระหว่างหน้า (ถ้าไม่จบภายใน 1 หน้า)