



# คู่มือปฏิบัติงาน

จัดระบบบริหาร ควบคุมภายใน  
และพัฒนาองค์กร  
กลุ่มอำนวยการ

## งานจัดระบบบริหาร

### ๑. ชื่องาน งานจัดระบบบริหาร

### ๒. วัตถุประสงค์

เพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสามารถบริหารจัดการภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้มาตรฐาน

### ๓. ขอบเขตของงาน

ครอบคลุมกระบวนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๓.๑ การบริหารจัดการรวบรวมข้อมูลการมาปฏิบัติงานของบุคลากรภายในเขต เพื่อเสนอให้ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษารับทราบในแต่ละวัน

๓.๒ การส่งเสริม สนับสนุนบุคลากรในสำนักงานมีแนวทางการดำเนินงานตามภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบตามการแบ่งส่วนราชการ

๓.๓ รวมถึงการแบ่งส่วนงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ให้สอดคล้องกับโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่สอดคล้องกับประกาศกระทรวงศึกษาธิการ และสอดคล้องกับบริหารการบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

### ๔. คำจำกัดความ

“สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา” หมายถึง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาและสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษามัธยมศึกษา

“ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา” หมายถึง ผู้บังคับบัญชาสูงสุดของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ

“หัวหน้าภายในส่วนราชการระดับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา” หมายถึง ผู้อำนวยการกลุ่มตามประกาศแบ่งส่วนราชการของกระทรวงศึกษาธิการ

“คณะทำงาน” หมายถึง คณะทำงานที่ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาแต่งตั้ง/มอบหมายให้วิเคราะห์การกำหนด/แบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและติดตามประเมินผล

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง ผู้รับผิดชอบผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานจัดระบบบริหารงาน/วิเคราะห์การกำหนด/แบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

“รวบรวมข้อมูลการมาปฏิบัติงานของบุคลากร” หมายถึง การจัดทำบัญชีเวลาปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา การรวบรวม และการสรุปการขาด ลา มาสาย ของบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานในสังกัดเพื่อเป็นข้อมูลให้กลุ่มอื่น ๆ ที่นำข้อมูลไปใช้ในการดำเนินการส่วนที่เกี่ยวข้อง

### ๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๕.๑ ดำเนินการส่งเสริม การบริหารจัดการให้บุคลากรทุกกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สามารถปฏิบัติหน้าที่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

ทั้งนี้ รวมถึงการจัดทำบัญชีลงเวลาการปฏิบัติราชการของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา อาจจะทำทั้งรูปแบบเอกสาร หรือพัฒนาเป็นระบบลงเวลาปฏิบัติงานราชการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในรูปแบบแอปพลิเคชัน หรือรูปแบบออนไลน์ ควบคู่ทั้ง ๒ ทาง เพื่อให้เป็นการควบคุมการลงเวลาปฏิบัติราชการ เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการลาของข้าราชการ พ.ศ. ๒๕๓๕ ข้อ ๑๑

๕.๒ ศึกษา วิเคราะห์ ตรวจสอบการดำเนินงานตามภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ที่สอดคล้องกับประกาศกระทรวงศึกษาธิการ

๕.๓ ศึกษา สังเคราะห์ ออกแบบ จัดระบบการปฏิบัติงาน กระบวนการทำงาน ปรับปรุงโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในที่สอดคล้องกับบริบทการบริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

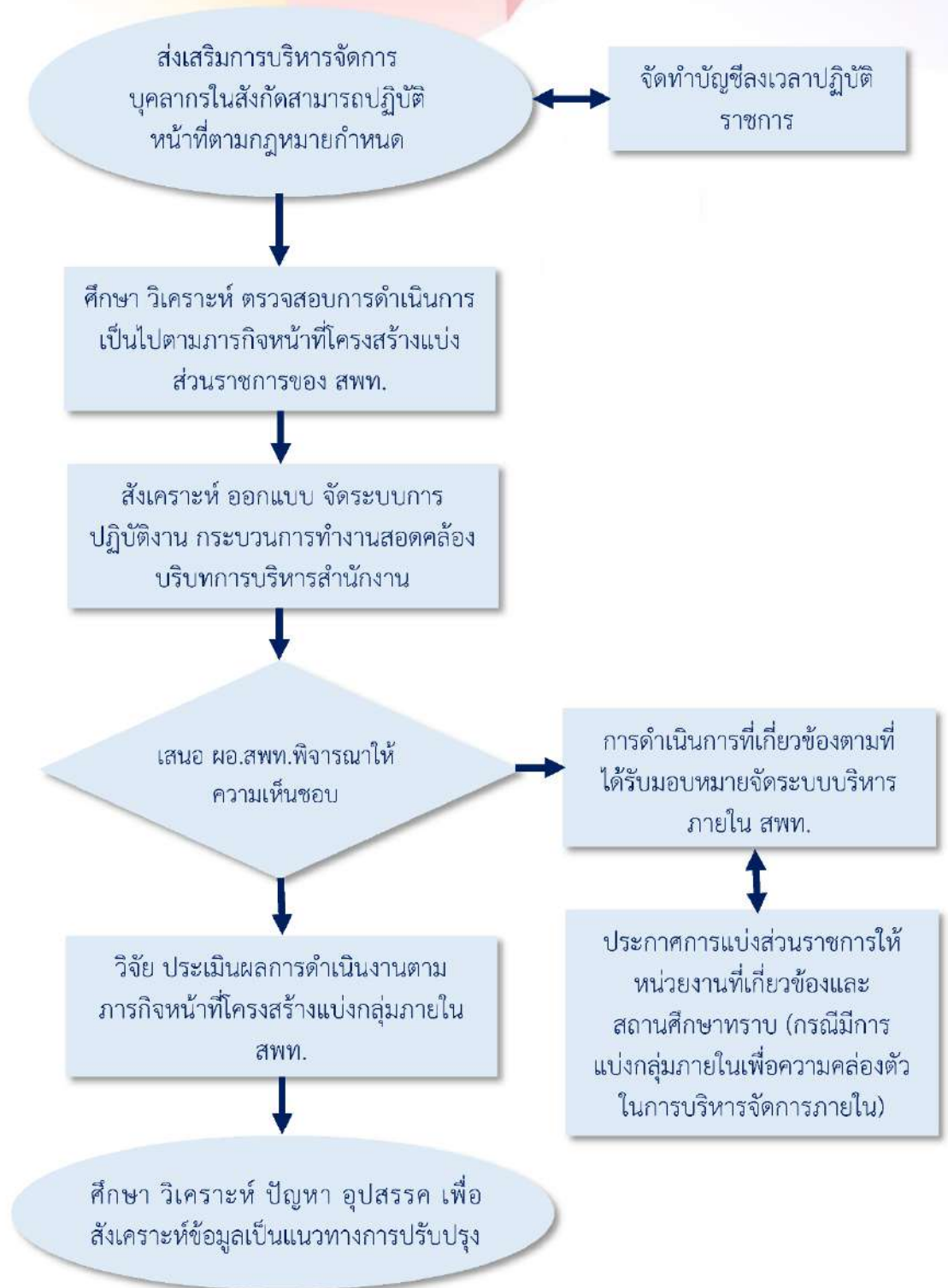
๕.๔ นำเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพิจารณาให้ความเห็นชอบการดำเนินการที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมายจัดระบบบริหารภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

๕.๕ ประกาศการแบ่งส่วนราชการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสถานศึกษาทราบ (กรณีมีการแบ่งกลุ่มภายในเพื่อความคล่องตัวในการบริหารจัดการภายใน)

๕.๖ ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย/ประเมินผล การดำเนินงานตามภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบ โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ และการแบ่งส่วนราชการเป็นกลุ่มงานภายใน

๕.๗ สังเคราะห์ข้อมูลเป็นแนวทางการปรับปรุงเสนอเป็นแนวทางพัฒนาคุณภาพการบริหารระบบงานต่อไป

## ๖. Flow Chart การปฏิบัติงาน



## ๗. แบบฟอร์มที่ใช้

- ๗.๑ บัญชีลงเวลา/ระบบลงเวลาอิเล็กทรอนิกส์
- ๗.๒ แบบสำรวจ/แบบเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการศึกษา

## ๘. เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง

- ๘.๑ ระเบียบการลาของข้าราชการ พ.ศ. ๒๕๓๕ (ข้อ ๑๑)
- ๘.๒ ระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.๒๕๔๖
- ๘.๓ ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา พ.ศ.๒๕๕๓
- ๘.๔ ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา พ.ศ.๒๕๕๓
- ๘.๕ กฎกระทรวงว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา พ.ศ. ๒๕๕๐

๙. รายละเอียด โครงสร้างส่วนประกอบมาตรฐานงาน

| ชื่อกระบวนการ งานจัดระบบบริหาร  |   | สพท. กลุ่มอำนวยการ  | รหัสเอกสาร   |   |   |               |
|---|---|---|--|---|---|---------------|
| ตัวชี้วัดที่สำคัญ : สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นหน่วยงานที่มีคุณภาพ บุคลากรในสังกัดปฏิบัติหน้าที่ที่เพิ่มความรู้ความสามารถ และมีประสิทธิภาพตอบสนองภารกิจตามที่กฎหมายกำหนด |   |   |  |   |   |               |
| ลำดับที่  | ผังขั้นตอนการดำเนินงาน  | รายละเอียดงาน   | เวลาดำเนินงาน  | มาตรฐานคุณภาพงาน  | ผู้รับผิดชอบ  |               |
| ๑   | <pre> graph TD     A([ส่งเสริมการบริหารจัดการของบุคลากรในสังกัด]) --&gt; B[การจัดทำบัญชีเวลา]     B --&gt; C[สังเคราะห์ ออกแบบ จัดระบบการปฏิบัติงาน กระบวนการทำงาน]     C --&gt; D{เสนอ ผอ.สพท. ให้ความเห็นชอบ}     D --&gt; E[ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย ประเมินผลการดำเนินงานตามภารกิจหน้าที่]     E --&gt; F([สร้างสรรคกิจกรรมร่วมกับดำเนินการ])                     </pre> | ส่งเสริมการบริหารจัดการบุคลากรในสังกัด สามารถปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายกำหนด   |  | ระบบบริหารจัดการตอบสนองการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในสำนักงานมีศักยภาพ มีประสิทธิภาพ  | กลุ่มอำนวยการ   |               |
| ๒   |   | จัดทำบัญชีเวลาการปฏิบัติราชการของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานภายใน สพท. (รูปแบบเอกสาร หรือรูปแบบแอปพลิเคชัน หรือรูปแบบออนไลน์ ควบคู่ทั้ง ๒ ทาง) ก็ได้ |  | ข้อมูลบันทึกการลงเวลาปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัด ข้อมูลถูกต้อง ตรวจสอบได้ สามารถส่งต่อให้กลุ่มที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการลาของข้าราชการ พ.ศ. ๒๕๓๕ ข้อ ๑๑ | กลุ่มอำนวยการ   |               |
| ๓   |   | เสนอ ผอ.สพท. ให้ความเห็นชอบ   | สังเคราะห์ ออกแบบ การจัดระบบการปฏิบัติงาน ให้เหมาะสมตามบริบท และสอดคล้องโครงสร้างการแบ่งกลุ่มใน สพท. | ๕ วันทำการ  | บุคลากรในสังกัดปฏิบัติหน้าที่ที่เพิ่มความรู้ความสามารถ และมีประสิทธิภาพตอบสนองภารกิจตามที่กฎหมายกำหนด | กลุ่มอำนวยการ |
| ๔   |   | ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย ประเมินผลการดำเนินงานตามภารกิจหน้าที่   | เสนอ ผอ.สพท. ให้ความเห็นชอบ  | ๓ วันทำการ  | แนวทางจัดระบบบริหาร สอดคล้องถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด  | กลุ่มอำนวยการ |
| ๕   |   | สร้างสรรคกิจกรรมร่วมกับดำเนินการ  | ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย ประเมินผลการดำเนินงานตามภารกิจหน้าที่โครงสร้างตามที่แบ่งกลุ่ม                  | ๑ วันทำการ  | ข้อมูลการปฏิบัติงานสอดคล้องตามภารกิจสะท้อนหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย                                     | กลุ่มอำนวยการ |
| ๖   |   |   | สังเคราะห์ข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพระบบบริหารงานต่อไป                                      | ๒ สัปดาห์   | การสังเคราะห์ปัญหา ข้อเสนอแนะ นำมาทบทวนปรับปรุงวางแผนการพัฒนาระบบบริหารได้                            | กลุ่มอำนวยการ |
| เอกสารอ้างอิง   |   |   |  |   |   |               |

# งานการควบคุมภายใน

## ๑. ชื่องาน งานการควบคุมภายใน

### ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีระบบการควบคุมป้องกันและแก้ไขปัญหาความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาให้เป็นไปอย่างถูกต้อง มีความโปร่งใสและมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้บุคลากรในสังกัดตระหนักในการปฏิบัติหน้าที่ลดปัจจัยเสี่ยงและความผิดพลาดในการดำเนินงาน และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีข้อมูลในการจัดทำการควบคุมภายในที่ถูกต้อง

### ๓. ขอบเขตของงาน

การดำเนินงานการควบคุมภายในครอบคลุมภารกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ ๕ องค์ประกอบ ได้แก่ สภาพแวดล้อมของการควบคุม การประเมินความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุม สารสนเทศและการสื่อสาร การติดตามประเมินผล

### ๔. คำจำกัดความ

“การควบคุมภายใน” หมายถึง กระบวนการปฏิบัติงานที่ผู้บริหารและบุคลากรของหน่วยงานจัดให้มีขึ้นเพื่อสร้างความมั่นใจ อย่างสมเหตุสมผล ว่าการปฏิบัติงานของหน่วยงานจะบรรลุวัตถุประสงค์ด้านการรายงาน และด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับ

|                    |         |   |
|--------------------|---------|---|
| “แบบ ป.ค.๑”        | หมายถึง | หนังสือรับรองการประเมินผลการควบคุมภายใน   |
| “แบบ ป.ค.๔”        | หมายถึง | รายงานการประเมินองค์ประกอบของการควบคุมภายใน   |
| “แบบ ป.ค.๕”        | หมายถึง | รายงานการประเมินผลการควบคุมภายใน  |
| “แบบ ติดตาม ป.ค.๕” | หมายถึง | รายงานการติดตามประเมินผลการควบคุมภายใน  |
| “แบบ ป.ค.๖”        | หมายถึง | รายงานการสอบถามการประเมินผลการสอบทานการควบคุมภายในของผู้ตรวจสอบภายใน                      |
| “ว.ค.๑”            | หมายถึง | หนังสือรับรองการจัดวางระบบการควบคุมภายใน (สำหรับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาตั้งใหม่)       |
| “ว.ค.๒”            | หมายถึง | รายงานการจัดวางระบบการควบคุมภายใน (สำหรับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาตั้งใหม่)              |
| “คณะกรรมการ”       | หมายถึง | คณะกรรมการที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการประเมินผลการควบคุมภายในของหน่วยงาน                      |
| “ความเสี่ยง”       | หมายถึง | ความเป็นไปได้ที่เหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งอาจเกิดขึ้นและเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ |

## ๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ๕.๑ ระดับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

๕.๑.๑ ศึกษาหลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการควบคุมภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๑ และแนวทางที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกำหนด และแต่งตั้งคณะทำงาน ประกอบด้วยบุคลากรผู้ปฏิบัติงานทุกกลุ่ม/หน่วยร่วมเป็นคณะทำงาน

๕.๑.๒ กลุ่มอำนวยการทำหน้าที่เลขานุการ จัดประชุมชี้แจงคณะทำงาน สร้างความรู้ ทำความเข้าใจ ถ่ายทอดแนวทางปฏิบัติ เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด

๕.๑.๓ แจ้งทุกกลุ่ม/หน่วย ดำเนินการวิเคราะห์ความเสี่ยงของกลุ่ม/หน่วย พร้อมทั้งกำหนดปฏิทินจัดส่งกลุ่มอำนวยการ ตามแบบที่กำหนด

๕.๑.๔ ประชุมวิเคราะห์พิจารณาความเสี่ยงตามที่รวบรวมภายในให้เป็นความเสี่ยงของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

๕.๑.๕ จัดทำร่างรายงานความเสี่ยงของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ให้หน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสอบทาน

๕.๑.๖ เสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเห็นชอบร่างรายงานความเสี่ยงและลงนามตามแบบที่กำหนด

๕.๑.๗ ส่งรายงานในระบบที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกำหนด ภายในวันที่ ๓๐ ธันวาคม ของทุกปี

### ๕.๒ ระดับโรงเรียนในสังกัด ที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาต้องดำเนินการ

๕.๒.๑ แจ้งสถานศึกษาในสังกัด รับทราบแนวทางการดำเนินการและวิเคราะห์ความเสี่ยงของสถานศึกษา และกำหนดปฏิทินจัดส่งกลุ่มอำนวยการ ตามแบบที่กำหนด

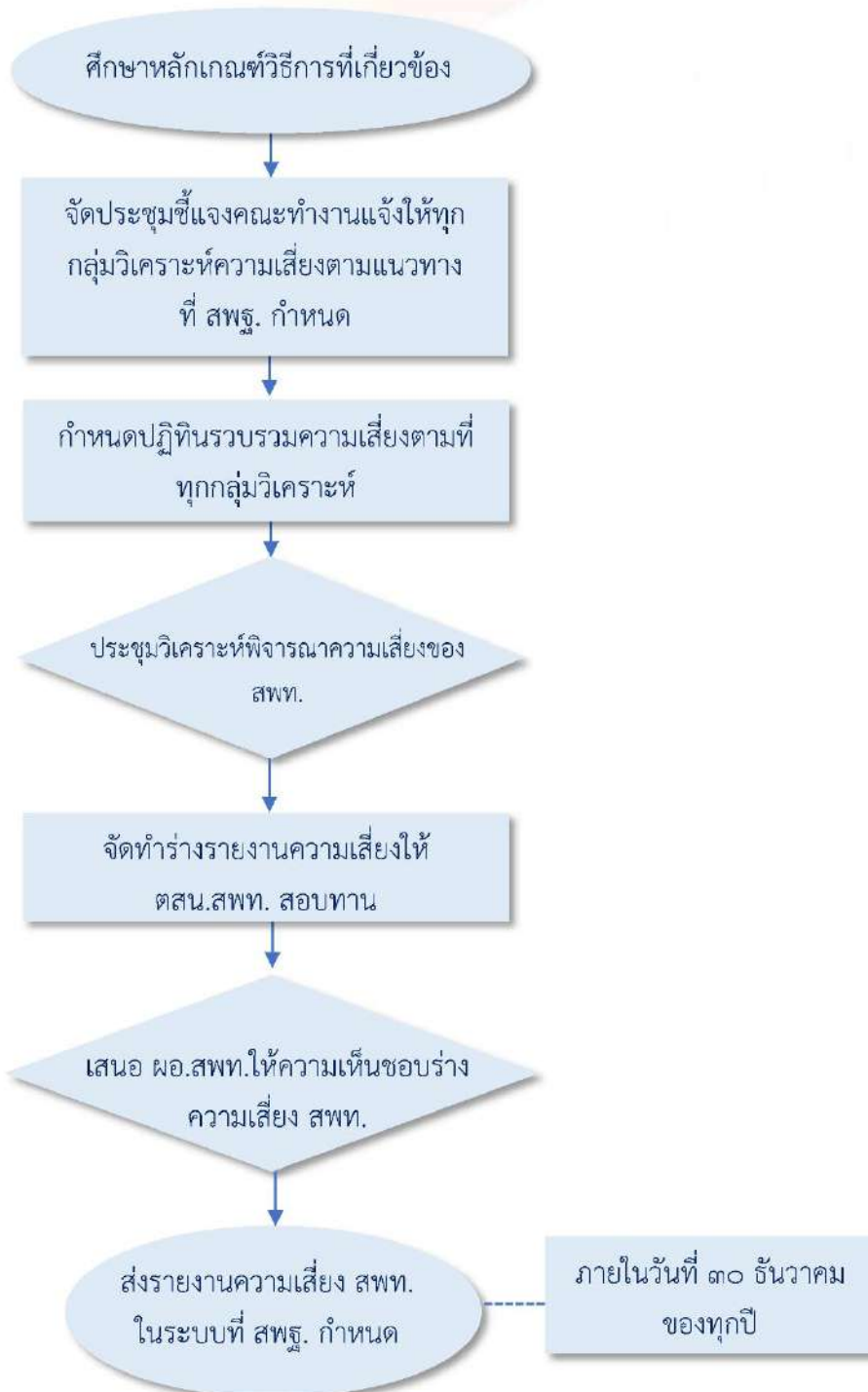
๕.๒.๒ รวบรวมข้อมูลความเสี่ยงของสถานศึกษา เพื่อวิเคราะห์หลอมรวมเป็นความเสี่ยงของสถานศึกษาภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (แบบ ป.ค. ๑ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่ระบุ ๔ งาน)

๕.๒.๓ รายงานผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาทราบ

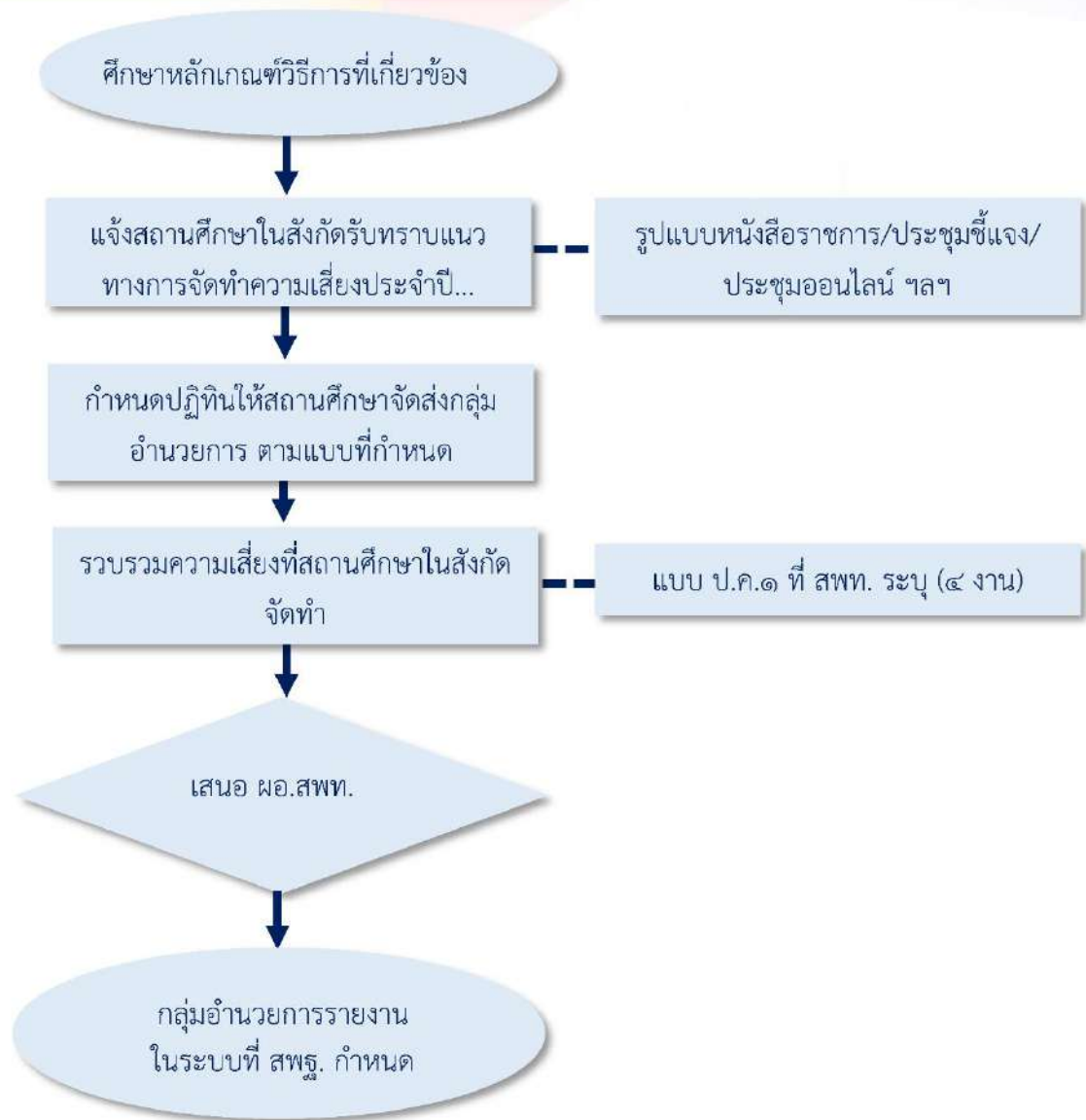
๕.๒.๔ กลุ่มอำนวยการดำเนินการรายงานการดำเนินงานในระบบที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกำหนด

## ๖. Flow Chart การปฏิบัติงาน

### ๖.๑ ระดับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา



## ๖.๒ ระดับสถานศึกษา ที่ สพท. ต้องดำเนินการ



## ๗. แบบฟอร์มที่ใช้

|                      |  |
|----------------------|--|
| ๗.๑ แบบ ป.ค.๑        | หนังสือรับรองการประเมินผลการควบคุมภายใน  |
| ๗.๒ แบบ ป.ค.๔        | รายงานการประเมินองค์ประกอบของการควบคุมภายใน  |
| ๗.๓ แบบ ป.ค.๕        | รายงานการประเมินผลการควบคุมภายใน   |
| ๗.๔ แบบ ติดตาม ป.ค.๕ | รายงานการติดตามประเมินผลการควบคุมภายใน   |
| ๗.๕ แบบ ป.ค.๖        | รายงานการสอบถามการประเมินผลการสอบทานการควบคุมภายใน<br>ของผู้ตรวจสอบภายใน             |
| ๗.๖ แบบ ว.ค.๑        | หนังสือรับรองการจัดวางระบบการควบคุมภายใน สำหรับสำนักงาน<br>เขตพื้นที่การศึกษาดังใหม่ |
| ๗.๗ แบบ ว.ค.๒        | รายงานการจัดวางระบบการควบคุมภายใน สำหรับสำนักงาน<br>เขตพื้นที่การศึกษาดังใหม่        |

## ๘. เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง

- ๘.๑ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖
- ๘.๒ ระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินว่าด้วยมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ. ๒๕๕๔
- ๘.๓ หลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการควบคุมภายใน  
สำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๒

๙. รายละเอียด โครงสร้างส่วนประกอบมาตรฐานงาน

| ชื่อกระบวนการ งานควบคุมภายใน :<br>สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา  |                        | สพท. กลุ่มอำนวยการ  |  | รหัสเอกสาร  |  |               |
|---|------------------------|---|--|---|--|---------------|
| ตัวชี้วัดที่สำคัญ : สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีระบบการควบคุมภายในหน่วยงานที่ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และมีความโปร่งใส เชื่อถือได้ |                        |   |  |   |  |               |
| ลำดับที่  | ผังขั้นตอนการดำเนินงาน | รายละเอียดงาน   | เวลาดำเนินงาน  | มาตรฐานคุณภาพงาน  | ผู้รับผิดชอบ   |               |
| ๑   |                        | ศึกษาวิเคราะห์แนวทางการปฏิบัติงาน                         | ๑ สัปดาห์  |   | กลุ่มอำนวยการ  |               |
| ๒   |                        | ประชุมชี้แจงเป้าหมาย แนวทางการทำงานให้บุคลากรรับทราบ      | ๑ สัปดาห์  | ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ รับรู้ และเข้าใจแนวทางการดำเนินการ | กลุ่มอำนวยการ  |               |
| ๓   |                        | แจ้งให้ทุกกลุ่มวิเคราะห์ความเสี่ยงตามภารกิจงาน            | ๑ วันทำการ   | ดำเนินการวิเคราะห์ความเสี่ยงเป็นไปตามแนวปฏิบัติที่กำหนด | ทุกกลุ่ม   |               |
| ๔   |                        | วิเคราะห์ความเสี่ยงของ สพท.                               | ๒ สัปดาห์  |   |  | กลุ่มอำนวยการ |
| ๕   |                        | รวบรวมข้อมูลวิเคราะห์ความเสี่ยง                           | จัดทำรายงานความเสี่ยงให้ ตสน.สพท. ตรวจสอบ                  | ๒ สัปดาห์   | ร่างรายงานความเสี่ยงถูกต้องตามแนวทางที่กำหนด ผ่านการตรวจสอบจาก ตสน. ของ สพท. เรียบร้อย   | กลุ่มอำนวยการ |
| ๖   |                        | จัดทำรายงานความเสี่ยงให้หน่วยตรวจสอบภายในของ สพท. ตรวจสอบ | เสนอ ผอ.สพท. พิจารณาให้ความเห็นชอบรายงานความเสี่ยงของ สพท. | ๑ วันทำการ  |  | กลุ่มอำนวยการ |
| ๗   |                        | เสนอ ผอ.สพท.พิจารณา                                       | รายงานความเสี่ยง สพท. ตามระบบที่ สพฐ. กำหนด                | ๒ วันทำการ  | รายงานความเสี่ยงของ สพท. จัดทำถูกต้องตามแบบที่เกี่ยวข้องและเป็นไปตามที่ สพฐ. กำหนด สามารถนำไปเป็นข้อมูลการวิเคราะห์ความเสี่ยงภาพรวม สพฐ. ได้อย่างสมบูรณ์ | กลุ่มอำนวยการ |
| เอกสารอ้างอิง   |                        |   |  |   |  |               |

## ๙. รายละเอียด โครงสร้างส่วนประกอบมาตรฐานงาน

| ชื่อกระบวนการ งานควบคุมภายใน :<br>สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา   |   | สพท. กลุ่มอำนาจการ   | รหัสเอกสาร    |  |               |
|--|---|--|---------------|--|---------------|
| ตัวชี้วัดที่สำคัญ : สถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีระบบการควบคุมภายในหน่วยงานที่ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และมีความโปร่งใส เชื่อถือได้ |   |  |               |  |               |
| ลำดับที่   | ผังขั้นตอนการดำเนินงาน  | รายละเอียดงาน  | เวลาดำเนินงาน | มาตรฐานคุณภาพงาน   | ผู้รับผิดชอบ  |
| ๑  | <pre> graph TD     A([ศึกษาแนวทางการปฏิบัติงาน]) --&gt; B[ชี้แจงเป้าหมาย แนวทางการทำงานให้สถานศึกษารับทราบ]     B --&gt; C[สถานศึกษาวิเคราะห์ความเสี่ยงตามแบบ บ.ค. ๑ (ทั้ง ๔ ด้าน)]     C --&gt; D[สพท. รวบรวมความเสี่ยงที่สถานศึกษาในสังกัดวิเคราะห์]     D --&gt; E{พิจารณาความเสี่ยงของสถานศึกษาเพื่อเป็นความเสี่ยงภาพรวม สพท.}     E --&gt; F[เสนอ ผอ. สพท. รับทราบ]     F --&gt; G([รายงาน สพท. ตามที่กำหนด])                     </pre> | ศึกษาวิเคราะห์แนวทางการปฏิบัติงาน  | ๑ สัปดาห์     |  | กลุ่มอำนาจการ |
| ๒  |   | สพท. ชี้แจงสถานศึกษาในสังกัดให้ทราบ  | ๑ สัปดาห์     | ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ รับรู้ และเข้าใจแนวทางการดำเนินการ  | กลุ่มอำนาจการ |
| ๓  |   | แจ้งสถานศึกษาให้วิเคราะห์ความเสี่ยงตามแบบ บ.ค. ๑ (๔ ด้าน)                    | ๑ วันทำการ    | ดำเนินการวิเคราะห์ความเสี่ยงเป็นไปตามแนวปฏิบัติที่กำหนด  | ทุกกลุ่ม      |
| ๔  |   | สพท. รวบรวมความเสี่ยงที่สถานศึกษาในสังกัดวิเคราะห์                           | ๒ สัปดาห์     |  |               |
| ๕  |   | พิจารณาความเสี่ยงของสถานศึกษาในสังกัดเพื่อวิเคราะห์เป็นความเสี่ยงภาพรวม สพท. | ๒ สัปดาห์     | ร่างรายงานความเสี่ยงถูกต้องตามแนวทางที่กำหนด ผ่านการตรวจทานจาก ตสน. ของ สพท. เรียบร้อย   | กลุ่มอำนาจการ |
| ๖  |   | เสนอ ผอ. สพท. ทราบ   | ๑ วันทำการ    |  | กลุ่มอำนาจการ |
| ๗  |   | เสนอ ผอ. สพท. รับทราบ  | ๒ วันทำการ    | รายงานความเสี่ยงของ สพท. จัดทำถูกต้องตามแบบที่เกี่ยวข้องและเป็นไปตามที่ สพท. กำหนด สามารถนำไปเป็นข้อมูลการวิเคราะห์ความเสี่ยงภาพรวม สพท. ได้อย่างสมบูรณ์ | กลุ่มอำนาจการ |
| เอกสารอ้างอิง  |   |  |               |  |               |

# การบริหารจัดการความเสี่ยงของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

## ๑. ชื่องาน การบริหารจัดการความเสี่ยงของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

### ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงเป็นไปตามหลักการบริหารความเสี่ยงระดับองค์กร ที่กระทรวงการคลังกำหนด

๒.๒ เพื่อให้บุคลากรในสังกัดมีความรู้ ความเข้าใจหลักการบริหารจัดการความเสี่ยงระดับองค์กร สามารถคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์อย่างเป็นระบบ เชื่อมโยงภารกิจ งานประจำและนโยบายของหน่วยงานกับกลไกการบริหารจัดการความเสี่ยง และการควบคุมภายใน เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

### ๓. ขอบเขตของงาน

เป็นกำหนดแนวทางวิธีการจัดการความเสี่ยง โดยมีแนวทาง ๑. ปฏิเสธความเสี่ยง ๒. ลดโอกาสของความเสี่ยง ๓. ลดผลกระทบความเสี่ยง ๔. การโอนความเสี่ยง ๕. การยอมรับความเสี่ยง ๖. การใช้มาตรการเฝ้าระวัง และ ๗. การทำแผนฉุกเฉิน

### ๔. คำจำกัดความ

“ความเสี่ยง” หมายถึง ความเป็นไปได้ที่เหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง อาจเกิดขึ้นและเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานการบริหารจัดการความเสี่ยง หมายถึง กระบวนการบริหารจัดการเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้หน่วยงานสามารถ ดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน รวมถึง เพื่อเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถให้หน่วยงานของรัฐ

“การประเมินความเสี่ยง” หมายถึง กระบวนการวิเคราะห์และจัดลำดับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น โดยพิจารณาจาก โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง ความรุนแรงของผลกระทบจากความเสี่ยงที่เคยเกิดขึ้นต่อการบรรลุวัตถุประสงค์การดำเนินการขององค์กร

“การตอบสนองความเสี่ยง” หมายถึง กระบวนการตัดสินใจของฝ่ายบริหารในการจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น โดยพิจารณาวิธีการตอบสนองความเสี่ยงเพื่อจัดทำแผนบริหารจัดการความเสี่ยงของหน่วยงาน ได้แก่ การจัดการต้นเหตุของความเสี่ยง ทางเลือกวิธีการจัดการความเสี่ยง ทรัพยากรที่ต้องใช้ในการบริหารจัดการความเสี่ยง

### ๕. ขั้นตอนการดำเนินการ

๕.๑ เสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยงของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประจำปีงบประมาณ เพื่อให้การดำเนินงานจัดทำแผนบริหารจัดการความเสี่ยงของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นไปตามหลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๒

๕.๒ ศึกษาวิธีการ แนวทางการดำเนินการตามที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ชี้แจง และประชุมคณะกรรมการวางแผนการดำเนินการ

๕.๒.๑ จัดทำแผนบริหารจัดการความเสี่ยง

๕.๒.๒ ติดตามประเมินผลการบริหารจัดการความเสี่ยง

๕.๒.๓ จัดทำรายงานผลตามแผนการบริหารจัดการความเสี่ยง

๕.๒.๔ พิจารณาทบทวนแผนการบริหารจัดการความเสี่ยง

๕.๓ กำหนดปฏิทินในการดำเนินการที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องรับทราบและวางแผนการดำเนินการตามขอบข่ายภารกิจของตนเองให้สอดคล้องแนวทางที่จะต้องดำเนินการ

๕.๔ ประชุมคณะกรรมการวิเคราะห์แนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงเป็นไปตามมาตรฐานการบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับหน่วยงานของรัฐ

๕.๕ วิเคราะห์กิจกรรม/โครงการ ที่มีความเหมาะสมในการนำมาสู่การจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง และมาตรฐานการบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับหน่วยงานของรัฐ ๙ ข้อ

๕.๖ ประสานผู้รับผิดชอบกิจกรรม/โครงการ ตามที่คณะกรรมการวิเคราะห์จัดทำแผนบริหารความเสี่ยง และถ่ายทอดองค์ความรู้ แนะนำแนวทางการดำเนินการ ให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ เข้าใจ และขับเคลื่อนการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องสอดคล้องเกณฑ์การประเมิน

๕.๗ กำกับ ติดตาม ประเมินผลการบริหารจัดการความเสี่ยง และทบทวนแผนบริหารความเสี่ยง รวมถึงจัดทำรายงานผลตามแผนการบริหารจัดการความเสี่ยงให้ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา รับทราบ

## ๖. Flow Chart การปฏิบัติงาน



## ๗. แบบฟอร์มที่ใช้

- ๗.๑ แบบระบุความเสี่ยง
- ๗.๒ แบบประเมินความเสี่ยง
- ๗.๓ แบบการให้คะแนนความเสี่ยง
- ๗.๔ แบบบริหารความเสี่ยง
- ๗.๕ รายงานผลการดำเนินงานและแผนบริหารความเสี่ยง

## ๘. เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง

- ๘.๑ หลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐาน และหลักเกณฑ์ปฏิบัติการบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ.๒๕๖๒

๙. รายละเอียดโครงสร้างส่วนประกอบมาตรฐานงาน

| ชื่อกระบวนงาน การบริหารจัดการความเสี่ยงของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา   |  | สพท. กลุ่มอำนวยการ  | รหัสเอกสาร        |   |                |
|--|--|---|-------------------|---|----------------|
| ตัวชี้วัดที่สำคัญ : สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เป็นระบบ เป็นไปตามที่กระทรวงการคลังกำหนด |  |   |                   |   |                |
| ลำดับที่   | ผังขั้นตอนการดำเนินงาน   | รายละเอียดงาน   | เวลาดำเนินงาน     | มาตรฐานคุณภาพงาน  | ผู้รับผิดชอบ   |
| ๑  | <pre> graph TD     A([ศึกษาแนวทาง การปฏิบัติงาน]) --&gt; B{เสนอ ผอ.สพท. ตั้งคณะกรรมการ}     B --&gt; C[คณะกรรมการศึกษาวิธีการแนวทาง ดำเนินการ/กำหนดปฏิทินการดำเนินการ]     C --&gt; D{วิเคราะห์ความเสี่ยง}     D --&gt; E[ประสานผู้รับผิดชอบตามกิจกรรม/โครงการที่ พิจารณาจัดทำความเสี่ยงให้จัดทำข้อมูลตาม แบบที่เกี่ยวข้อง]     E --&gt; F[กำกับ ติดตาม รวบรวมข้อมูล]     F --&gt; G([เสนอ ผอ.สพท. ทราบ])                     </pre> | ศึกษาวิเคราะห์แนวทางการปฏิบัติงาน   | ๒ วันทำการ        |   | กลุ่ม อำนวยการ |
| ๒  |  | เสนอ ผอ.สพท. แต่งตั้งคณะกรรมการบริหาร ความเสี่ยง ของ สพท.   | ๒ วันทำการ        | คณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้ง มีหน้าที่ความ รับผิดชอบครอบคลุมกระบวนการบริหารความ เสี่ยงอย่างเป็นระบบ           | กลุ่ม อำนวยการ |
| ๓  |  | คณะกรรมการศึกษาวิธีการแนวทาง ดำเนินการ พร้อมทั้งกำหนดปฏิทินการดำเนินการให้ สอดคล้องกับปฏิทินการรายงานของ สพฐ. | ๑ - ๒ วันทำ การ   | มีการกำหนดวิธีการดำเนินการ และกำหนด ปฏิทินการรายงาน สอดคล้องกับปฏิทินที่ สพฐ.กำหนด                              | กลุ่ม อำนวยการ |
| ๔  |  | คณะกรรมการ ร่วมกันวิเคราะห์กิจกรรม/ โครงการเพื่อจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง                                      | ๑ - ๒ วันทำ การ   | กิจกรรม โครงการ ที่ได้รับการพิจารณาเลือก จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงมีความเหมาะสม ตามหลักการที่กระทรวงการคลังกำหนด | กลุ่ม อำนวยการ |
| ๕  |  | ประสานผู้รับผิดชอบจัดทำข้อมูลตามกิจกรรม   | ๑ - ๒ วันทำ การ   | ผู้รับผิดชอบโครงการที่เกี่ยวข้อง เข้าใจและ สามารถจัดทำข้อมูลได้ถูกต้อง เหมาะสมตาม แบบรายงานที่กำหนด             | กลุ่ม อำนวยการ |
| ๖  |  | กำกับ ติดตาม รวบรวมข้อมูล   | ๑ สัปดาห์         | ได้ข้อมูลการรายงานตามปฏิทินที่กำหนด มี ความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ พร้อมจัดทำ แผนบริหารความเสี่ยง ของ สพท.      | กลุ่ม อำนวยการ |
| ๗  |  | เสนอ ผอ.สพท. ทราบ   | เสนอ ผอ.สพท. ทราบ | ๑ วันทำการ  |                |
| เอกสารอ้างอิง  |  |   |                   |   |                |

## งานมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประจำปีงบประมาณ...

๑. ชื่องาน งานมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประจำปีงบประมาณ...

### ๒. วัตถุประสงค์

เพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สามารถบริหารจัดการตามภารกิจ ได้มาตรฐานมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลตามเป้าหมาย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจและมีการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ

### ๓. ขอบเขตของงาน

เป็นการจัดทำมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อเป็นข้อกำหนดและแนวทางในการบริหารและจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อให้มีมาตรฐาน มีความชัดเจน ครอบคลุม สอดคล้องกับภารกิจ นโยบาย และแนวทางการกระจายอำนาจ ในการบริหารและจัดการศึกษาที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๕ แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๗๙ รวมทั้งสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง ในการปฏิรูป การศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งมีรายละเอียดของแต่ละมาตรฐาน ประกอบด้วย คำอธิบายมาตรฐาน คำอธิบายตัวบ่งชี้ รายละเอียดการพิจารณา

มาตรฐานที่ ๑ การบริหารจัดการองค์การสู่ความเป็นเลิศ

มาตรฐานที่ ๒ การบริหารและการจัดการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ

มาตรฐานที่ ๓ สมรรถนะผลการบริหารและการจัดการศึกษา

### ๔. คำจำกัดความ

“การบริหารจัดการมาตรฐานเขตพื้นที่การศึกษา” หมายถึง การมอบหมายความรับผิดชอบตามภารกิจแต่ละมาตรฐานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

“การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report SAR)” หมายถึง การจัดทำรายงานประเมินตนเองของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาโดยกลุ่มอำนวยการทำหน้าที่เลขานุการ คณะทำงาน

“มาตรฐานที่ ๑” การบริหารจัดการองค์การสู่ความเป็นเลิศ หมายถึง การดำเนินงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย โดยมุ่งเน้นหลักการสร้างและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการที่ดี ยึดหลักธรรมาภิบาลอย่างเป็นรูปธรรม ด้วยการพัฒนาให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ การกระจายอำนาจและการเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้มีส่วนร่วมในการบริหารและจัดการศึกษา ขึ้นพื้นฐานไปสู่เป้าหมาย

“มาตรฐานที่ ๒” การบริหารและการจัดการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ หมายถึง กระบวนการบริหารและการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในความรับผิดชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษารวมถึงการขับเคลื่อนนโยบายสู่การปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพส่งผลต่อคุณภาพการจัดการศึกษาที่ต้องการให้เกิดกับผู้เรียนในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในเขตพื้นที่การศึกษา

“มาตรฐานที่ ๓” สมรรถนะผลการบริหารและการจัดการศึกษา หมายถึง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีผลการดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายของการจัดการศึกษา ตามบทบาทและความรับผิดชอบ

ของกลุ่ม/หน่วยในสำนักงาน และประสบความสำเร็จ เกิดประโยชน์ต่อการส่งเสริม สนับสนุนสถานศึกษา รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบและเป็นแบบอย่างได้

## ๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๕.๑. ศึกษา วิเคราะห์ แนวทางการบริหารจัดการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มาตรฐาน ตัวบ่งชี้ การติดตาม หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผล รวมถึงภารกิจอำนาจหน้าที่ของกลุ่มในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

๕.๒. วิเคราะห์ จัดทำ (ร่าง) ความสอดคล้องภารกิจงานของผู้รับผิดชอบกลุ่มต่างๆ กับเกณฑ์ การประเมินตัวชี้วัดตามมาตรฐานเขตให้อำนาจการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษารับทราบ

๕.๓. เสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาแต่งตั้งคณะทำงาน ประจําปีงบประมาณ... และมอบหมายคณะทำงานรับผิดชอบดำเนินงานตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาตามภารกิจ ของแต่ละกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

๕.๔. สร้างการรับรู้ สื่อสารชี้แจงเพื่อให้คณะทำงาน ผู้รับผิดชอบ บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ และความสำคัญของมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

๕.๕. คณะทำงาน กำหนดเป้าหมายและผลผลิตที่คาดหวังสอดคล้องกับบริบทสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษา นโยบายเป้าหมายสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

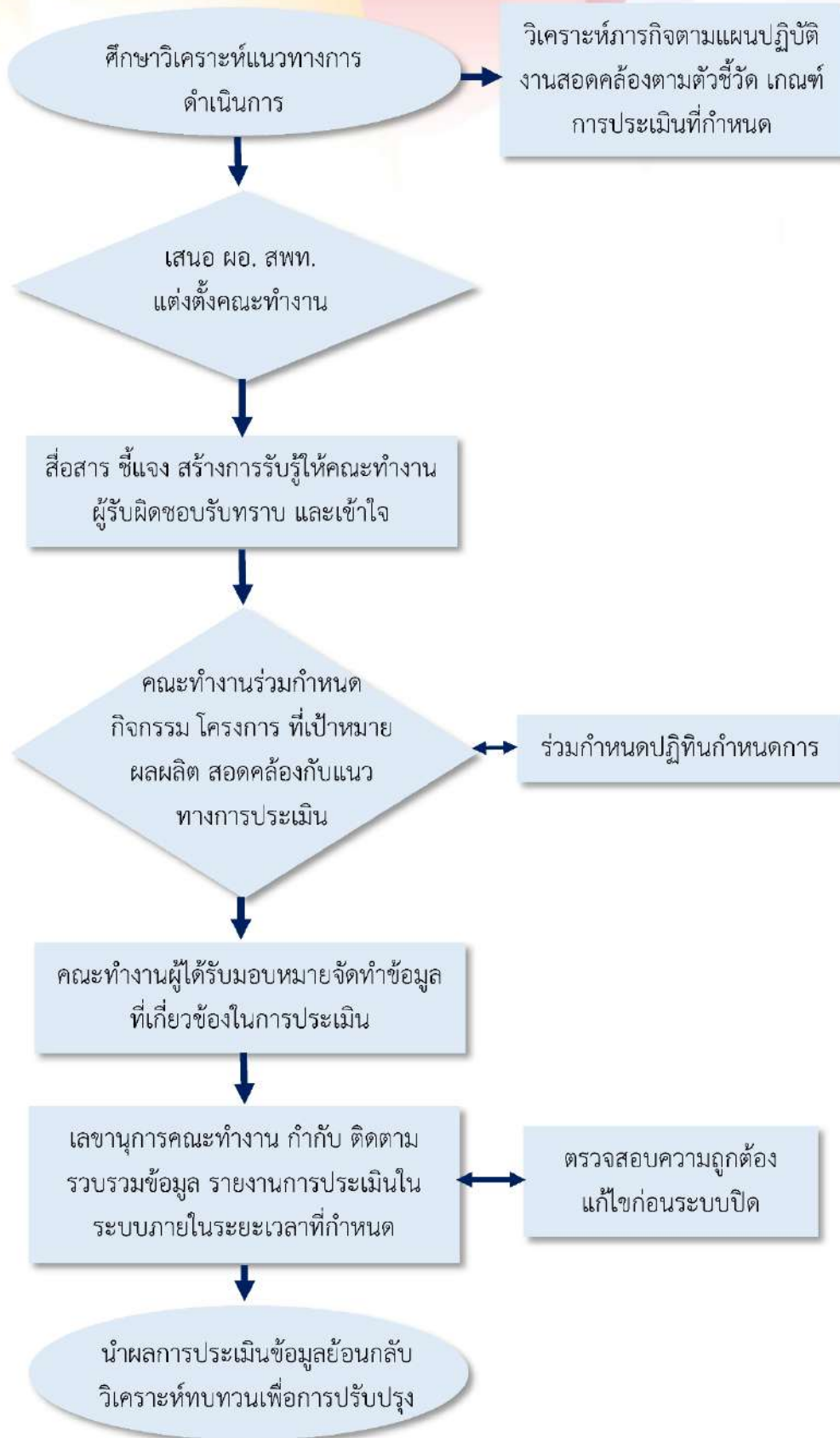
๕.๖. คณะทำงาน ผู้รับผิดชอบ ขับเคลื่อน รายงานผลตามปฏิทินปฏิบัติงานกำหนด

๕.๗. คณะทำงานผู้ได้รับมอบหมายจัดทำข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการประเมินตนเอง

๕.๘. ผู้รับผิดชอบกลุ่มอำนาจการในฐานะเป็นเลขานุการคณะทำงาน กำกับ ติดตาม รวบรวม ข้อมูล และรายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report SAR) หรือมอบหมายให้ผู้เกี่ยวข้อง เป็นผู้รายงานในระบบตามบริบทความพร้อมของแต่ละหน่วยงาน และรายงานสำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาขั้นพื้นฐานตามปฏิทินที่กำหนด

๕.๙. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย นำผลการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report SAR) ตามมาตรฐาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feed back เป็นข้อมูลฐาน) (Based Line Data) สำหรับการปรับปรุง/พัฒนาการบริหารจัดการมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และแผนการพัฒนา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

## ๖. Flow Chart การปฏิบัติงาน



## ๗. แบบฟอร์มที่ใช้

- ๗.๑ แบบติดตามมาตรฐานเขต ตามที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกำหนด
- ๗.๒ แบบรายงานการดำเนินงานมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกำหนด

## ๘. เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง

- ๘.๑ คู่มือการดำเนินการมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประจำปีงบประมาณ....
- ๘.๒ คู่มือระบบรายงานผลการดำเนินการมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประจำปีงบประมาณ...

### ๙. รายละเอียด โครงสร้างส่วนประกอบมาตรฐานงาน

| ชื่อกระบวนการ งานมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประจำปีงบประมาณ...   |                        | สพท. กลุ่มอำนวยการ   | รหัสเอกสาร    |  |               |
|---|------------------------|--|---------------|--|---------------|
| ตัวชี้วัดที่สำคัญ : สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสามารถบริหารจัดการตามภารกิจ ได้มาตรฐานมีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผลตามเป้าหมาย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ และมีการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ |                        |  |               |  |               |
| ลำดับที่  | ผังขั้นตอนการดำเนินงาน | รายละเอียดงาน  | เวลาดำเนินงาน | มาตรฐานคุณภาพงาน   | ผู้รับผิดชอบ  |
| ๑   |                        | - วิเคราะห์ภารกิจตามแผนปฏิบัติงานสอดคล้องตามตัวชี้วัด เกณฑ์การประเมินที่กำหนด และเชื่อมโยงความสอดคล้องภารกิจงานของผู้รับผิดชอบกลุ่มต่างๆ ให้ ผอ.สพท. รับทราบ | ๑๕ วันทำการ   | สามารถวิเคราะห์ตัวชี้วัด สอดคล้องภารกิจหน้าที่กลุ่มงานที่มีโครงการ/กิจกรรม สอดคล้องตามเกณฑ์การประเมินได้ | กลุ่มอำนวยการ |
| ๒   |                        | เสนอ ผอ.สพท. แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน   | ๓ วันทำการ    | คณะกรรมการที่ได้รับแต่งตั้งมีหน้าที่ความรับผิดชอบตามภารกิจสอดคล้องเกณฑ์การประเมินฯ                       | กลุ่มอำนวยการ |
| ๓   |                        | สร้างการรับรู้ สื่อสารชี้แจงคณะกรรมการรับทราบ  | ๒ วันทำการ    | คณะกรรมการเข้าใจ มองภาพการดำเนินการที่เกี่ยวข้องได้ถูกต้องเป็นไปตามเป้าหมาย                              | กลุ่มอำนวยการ |
| ๔   |                        | ประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน/ ร่วมกำหนดปฏิทินการดำเนินการ   | ๒ วันทำการ    | ปฏิทินกำกับติดตามของ สพท. มีความยืดหยุ่น สอดคล้องกับกำหนดการรายงานของ สพท.                               | กลุ่มอำนวยการ |
| ๕   |                        | ผู้เกี่ยวข้องติดตาม รวบรวมข้อมูล เพื่อรายงานการกำกับ ติดตาม รวบรวมข้อมูลจากคณะกรรมการดำเนินงาน   | ๗ วันทำการ    | ได้รับข้อมูลจากทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้อง พร้อมนำเข้าสู่ระบบรายงานครบถ้วน ถูกต้อง สมบูรณ์ พร้อมรายงาน         | กลุ่มอำนวยการ |
| ๖   |                        | รายงานผลในระบบที่ สพท. กำหนด   | ๓ วันทำการ    | การคีย์ในหน้าระบบ การแนบเอกสารหลักฐานถูกต้อง   | กลุ่มอำนวยการ |

เอกสารอ้างอิง

## การประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ...

### ๑. ชื่องาน การประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ...

#### ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อพัฒนาระบบการดำเนินงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในการขับเคลื่อนภารกิจสำคัญตามนโยบาย การแก้ไขปัญหา และการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

๒.๒ เพื่อเพิ่มศักยภาพของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในการสนับสนุนการพัฒนาประเทศ โดยสามารถนำผลงานไปใช้ในการวางแผนการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### ๓. ขอบเขตของงาน

ครอบคลุมการดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สอดคล้องตามนโยบายรัฐบาล นโยบายสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ภายใต้งค์ประกอบการประเมิน ๒ องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบที่ ๑ การประเมินประสิทธิผลการดำเนินงาน (Performance Base) และองค์ประกอบที่ ๒ การประเมินศักยภาพในการดำเนินงาน (Potential Base)

#### ๔. คำจำกัดความ

“การประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ” หมายถึง กรอบแนวทางการประเมินส่วนราชการซึ่งเป็นตัวชี้วัดตามบทบาทภารกิจของส่วนราชการ และการดำเนินงานนโยบายสำคัญซึ่งเป็นไปตามแนวทางที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด

“การประเมินประสิทธิผลการดำเนินงาน (Performance Base)” หมายถึง การดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่แสดงถึงศักยภาพของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาตามภารกิจที่กฎหมายกำหนด

“ประเมินศักยภาพในการดำเนินงาน (Potential Base)” หมายถึง การดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่แสดงถึงการมุ่งเน้นการพัฒนาโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาดำเนินการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเกี่ยวกับด้านดิจิทัลมุ่งสู่การเป็นระบบราชการ ๔.๐

“ระบบรายงาน KRS KPI Report System (KRS)” หมายถึง ระบบประมวลผลและจัดเก็บข้อมูลของตัวชี้วัดตามการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ สำหรับให้สำนักงานเขตพื้นที่ศึกษารายงานผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบตามรอบระยะเวลาการรายงาน

“ระบบรายงานผลการดำเนินงาน” หมายถึง ระบบที่สำนักหลักผู้ดูแลรับผิดชอบตัวชี้วัด กำหนดให้สำนักงานเขตพื้นที่ศึกษารายงานผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดโดยตรง เช่น ระบบ e-report.energy.go.th ของสำนักงานนโยบายและพลังงาน กระทรวงพลังงาน

## ๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๕.๑ รับฟังการชี้แจงแนวทางการดำเนินการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ...

๕.๒ ศึกษา วิเคราะห์ แนวทางการปฏิบัติงาน วิธีแนวทางการดำเนินการที่เกี่ยวข้อง เกณฑ์การให้คะแนนและค่าเป้าหมายค่าน้ำหนัก ร้อยละของตัวชี้วัดแต่ละตัวตามการประเมินฯ

๕.๓ เสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาแต่งตั้งคณะทำงานรับผิดชอบจัดทำข้อมูลรายงานตัวชี้วัดตามประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ...

๕.๔ ประชุมชี้แจง สร้างความรู้ความเข้าใจ รับทราบนโยบาย และเป้าหมายการดำเนินการตามตัวชี้วัดการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ...

๕.๕ คณะทำงานร่วมกันกำหนดปฏิทินการดำเนินการ การกำกับ ติดตาม จัดเก็บข้อมูลรายงานให้สอดคล้องตามปฏิทินที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกำหนด

๕.๖ พิจารณา สังเคราะห์ รวบรวมข้อมูล สารสนเทศในการดำเนินการที่เกี่ยวข้อง จัดเก็บข้อมูลพื้นฐาน, ข้อมูลปีฐาน (based lines) เพื่อให้ผู้รับผิดชอบกำหนดแนวทางการบรรลุเป้าหมายสำหรับตัวชี้วัดที่รับผิดชอบ

๕.๗ กำกับ ติดตาม การจัดทำรายละเอียดของแต่ละตัวชี้วัดตามแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง

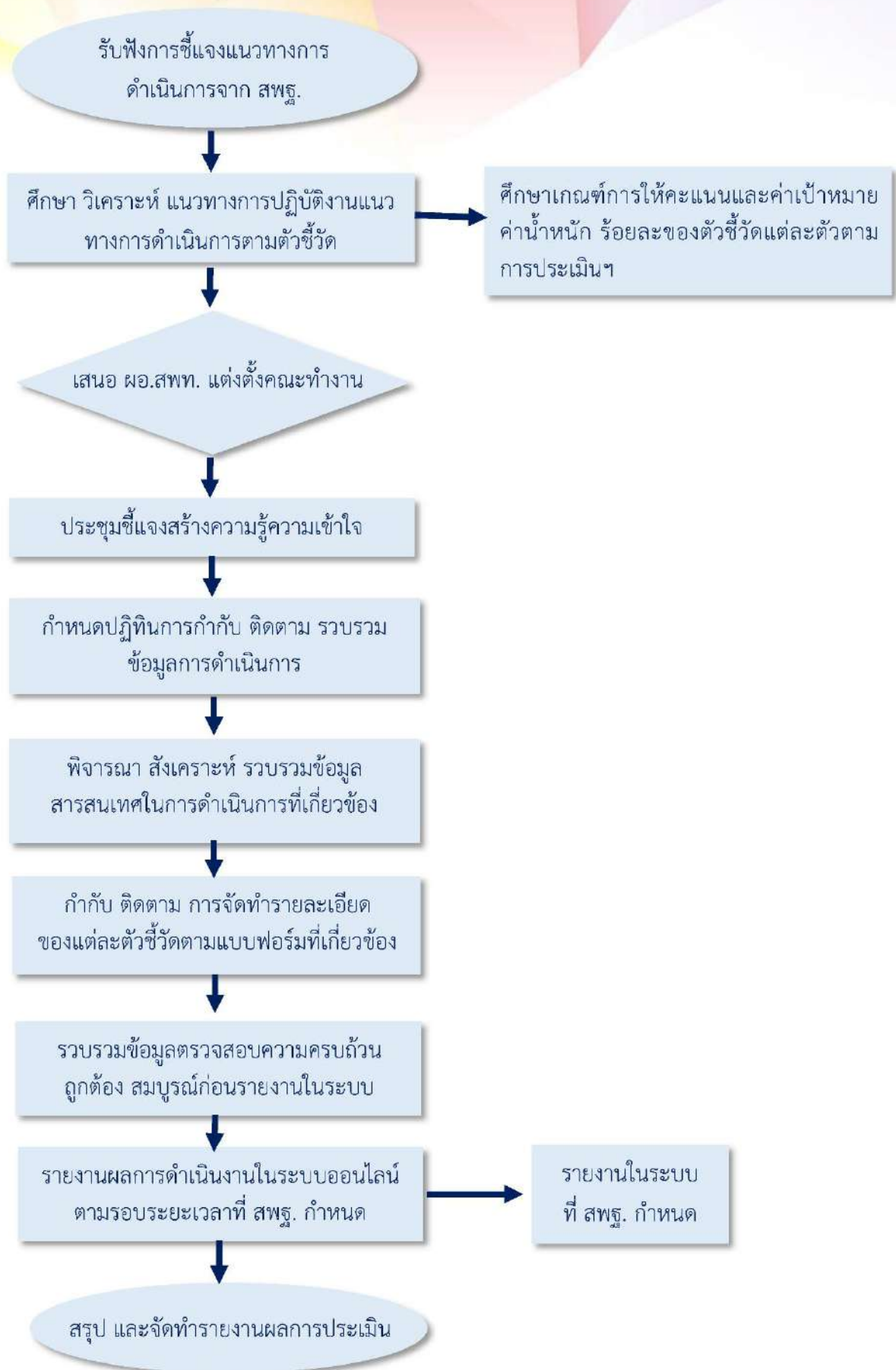
๕.๘ รวบรวมข้อมูลตามผู้ได้รับมอบหมายเพื่อตรวจสอบความครบถ้วน ถูกต้อง สมบูรณ์ก่อนรายงานในระบบ

๕.๙ รายงานผลการดำเนินงานในระบบออนไลน์ ตามรอบระยะเวลาที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกำหนด (รอบ ๓ เดือน, รอบ ๖ เดือน, รอบ ๙ เดือน, รอบ ๑๒ เดือน)

๕.๑๐ ติดตาม ตรวจสอบ ผลการรับรอง/ แก้ไขข้อมูล /จัดส่งข้อมูลเพิ่มเติมตามข้อเสนอแนะของผู้รับรอง

๕.๑๑ สรุป และจัดทำรายงานผลการประเมิน เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงและพัฒนางานในปีต่อไป

## ๖. Flow Chart การปฏิบัติงาน



## ๗. แบบฟอร์มที่ใช้

- ๗.๑ แบบฟอร์มการรายงานผลการดำเนินการของแต่ละตัวชี้วัดตามที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกำหนด
- ๗.๒ แบบรายงานตามที่หน่วยงานภาครัฐอื่น แจกให้รายงานแนบระบบโดยตรง (ถ้ามี)

## ๘. เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง

- ๘.๑ แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
- ๘.๒ คู่มือการประเมินตัวชี้วัดตามมาตรฐานการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา งบประมาณปีงบประมาณ พ.ศ. ...

### ๙. รายละเอียด โครงสร้างส่วนประกอบมาตรฐานงาน

| ชื่อกระบวนการ การประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ...   |   | สพท. กลุ่มอำนวยการ   | รหัสเอกสาร    |   |               |
|--|---|--|---------------|---|---------------|
| ตัวชี้วัดที่สำคัญ : สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีระดับความสำเร็จในการประเมินส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ....ค่าเฉลี่ยผ่านเกณฑ์ระดับคุณภาพหรือมาตรฐานขั้นสูงขึ้นไป |   |  |               |   |               |
| ลำดับที่   | ผังขั้นตอนการดำเนินงาน  | รายละเอียดงาน  | เวลาดำเนินงาน | มาตรฐานคุณภาพงาน  | ผู้รับผิดชอบ  |
| ๑  | <pre> graph TD     A([รับฟังการชี้แจงแนวทางการดำเนินการจาก สพท.]) --&gt; B[ศึกษาวิเคราะห์แนวทางการปฏิบัติงาน]     B --&gt; C{เสนอ ผอ. สพท. แต่งตั้งคณะทำงาน}     C --&gt; D[ประชุมชี้แจงสร้างความเข้าใจ ชี้แจงเป้าหมายการดำเนินการ]     D --&gt; E[กำหนดปฏิทินการดำเนินการ การกำกับติดตาม รวบรวมข้อมูลเพื่อรายงาน]                     </pre> | รับฟังการชี้แจงแนวทางการดำเนินการจาก สพท.                                  | ๓ วันทำการ    | รับรู้ เข้าใจและสามารถมองภาพการดำเนินการเป้าหมายเดียวกัน  | กลุ่มอำนวยการ |
| ๒  |   | ศึกษา วิเคราะห์ แนวทางการปฏิบัติงาน  | ๕ วันทำการ    | สามารถวิเคราะห์ตัวชี้วัด สอดคล้องภารกิจหน้าที่กลุ่มงานที่มีโครงการ/กิจกรรม สอดคล้องตามเกณฑ์การประเมินได้  | กลุ่มอำนวยการ |
| ๓  |   | เสนอ ผอ. สพท. แต่งตั้งคณะทำงาน   | ๓ วันทำการ    | คณะทำงานที่ได้รับแต่งตั้งมีหน้าที่ความรับผิดชอบตามภารกิจสอดคล้องเกณฑ์การประเมินฯ  | กลุ่มอำนวยการ |
| ๔  |   | ประชุมชี้แจงสร้างความเข้าใจ ชี้แจงเป้าหมายแนวทางการทำงานให้คณะทำงานรับทราบ | ๑ วัน         | ผู้รับมอบหมาย รับรู้ และเข้าใจ มองภาพการดำเนินการที่เกี่ยวข้องได้ถูกต้องเป็นไปตามเป้าหมาย   | กลุ่มอำนวยการ |
| ๕  |   | กำหนดปฏิทินการดำเนินการ การกำกับติดตาม รวบรวมข้อมูลเพื่อรายงาน             | ๒ วัน         | ปฏิทินกำกับติดตามของ สพท. มีความยืดหยุ่น สอดคล้องกับ ปฏิทินการรายงานของ สพท. ได้รับข้อมูลจากทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้อง พร้อมนำเข้าสู่ระบบรายงานครบถ้วน |               |

๙. รายละเอียด โครงสร้างส่วนประกอบมาตรฐานงาน (ต่อ)

| ชื่อกระบวนการ การประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ...   |  | สพท. กลุ่มอำนาจการ   | รหัสเอกสาร  |   |  |                               |
|--|--|--|---|---|--|-------------------------------|
| ตัวชี้วัดที่สำคัญ : สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีระดับความสำเร็จในการประเมินส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ....ค่าเฉลี่ยผ่านเกณฑ์ระดับคุณภาพหรือมาตรฐานขั้นสูงขึ้นไป |  |  |   |   |  |                               |
| ลำดับที่   | ผังขั้นตอนการดำเนินงาน   | รายละเอียดงาน  | เวลาดำเนินงาน   | มาตรฐานคุณภาพงาน  | ผู้รับผิดชอบ   |                               |
| ๖  | <pre> graph TD     A[รวบรวม ข้อมูลการดำเนินการที่เกี่ยวข้อง] --&gt; B[กำกับ ติดตาม การจัดทำรายละเอียดของแต่ละตัวชี้วัดตามแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง]     B --&gt; C[รวบรวมข้อมูลจากผู้รับผิดชอบแต่ละตัวชี้วัด]     C --&gt; D[รายงานผลการดำเนินงานในระบบ]     D --&gt; E(ติดตามตรวจสอบผลการรับรอง แก้ไขตามที่ผู้รับรองแนะนำ)                     </pre> | จัดทำข้อมูลพื้นฐาน ข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการดำเนินการ            | ๓ วันทำการ  | มีข้อมูลการดำเนินการปีเดิมเป็นฐานในการใช้เป็นข้อมูลปีฐาน (based line) เพื่อเป็นฐานพัฒนาขึ้นในปีปัจจุบัน | กลุ่มอำนาจการ  |                               |
| ๗  |  | กำกับ ติดตาม การจัดทำรายละเอียดของแต่ละตัวชี้วัดตามแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง | ๕ วันทำการ  | ข้อมูลครบถ้วน สมบูรณ์เป็นไปตามแบบฟอร์มที่กำหนด  | กลุ่มอำนาจการ  |                               |
| ๘  |  | รวบรวมข้อมูลจากผู้ได้รับมอบหมายเพื่อนำมาตรวจสอบความถูกต้อง               | ๕ วันทำการ  |   |  | ผู้เกี่ยวข้องและกลุ่มอำนาจการ |
| ๙  |  | รายงานผลการดำเนินงานในระบบ   | รายงานผลการดำเนินงานในระบบออนไลน์ตามรอบระยะเวลาที่ สพฐ. กำหนด                           | ๑ วันทำการ  | จัดทำกรรณายงาน คีย์ข้อมูลหน้าระบบแนบไฟล์ถูกต้องตามรายชื่อของแต่ละตัวชี้วัด   | กลุ่มอำนาจการ                 |
| ๑๐   |  | ติดตามตรวจสอบผลการรับรอง แก้ไข   | ติดตาม ตรวจสอบ ผลการรับรอง/ แก้ไขข้อมูล /จัดส่งข้อมูลเพิ่มเติมตามข้อเสนอแนะของผู้รับรอง | ๑๐ วันทำการ   | การรายงานได้รับการรับรองจากผู้ตรวจ หากรายงานไม่ถูกต้อง ข้อมูลได้รับการแก้ไข เป็นไปตามที่ผู้รับรองแนะนำ                                     | กลุ่มอำนาจการ                 |
| ๑๑   |  | ติดตามตรวจสอบผลการรับรอง แก้ไขตามที่ผู้รับรองแนะนำ                       | สรุป และจัดทำรายงานผลการประเมิน เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงและพัฒนางานในปีต่อไป             | ๕ วันทำการ  | จัดทำข้อมูลที่รายงานในระบบ เสนอให้ ผอ. สพท. พิจารณาเพื่อรับทราบแนวทางการตอบประเด็นตัวชี้วัดตามเกณฑ์ และเพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนาในปีต่อไป | กลุ่มอำนาจการ                 |
| เอกสารอ้างอิง :  |  |  |   |   |  |                               |

## การดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

### ๑. ชื่องาน การดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

#### ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

๒.๒ เพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่ศึกษานำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานสู่ระดับมาตรฐานสากล

๒.๓ เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการประเมินตนเอง และเป็นบรรทัดฐานการติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

#### ๓. ขอบเขตของงาน

ครอบคลุมการบริหารจัดการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) กำหนด

#### ๔. คำจำกัดความ

“การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA)” หมายถึง กรอบการบริหารจัดการองค์การที่ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการนำไปใช้ในการประเมินองค์การด้วยตนเองที่ครอบคลุม ภาพรวมในทุกมิติ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหาร จัดการให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล โดยมุ่งเน้นให้หน่วยงานราชการปรับปรุงองค์การอย่างรอบด้านและ อย่างต่อเนื่องครอบคลุมทั้ง ๗ หมวด ได้แก่

หมวด ๑ การนำองค์กร

หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

หมวด ๕ การมุ่งเน้นบุคลากร

หมวด ๖ การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

หมวด ๗ ผลลัพธ์การดำเนินการ

“เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หรือที่เรียกสั้น ๆ ว่า PMQA” หมายถึง การนำหลักเกณฑ์ และแนวทางการบริหารองค์การที่เป็นเลิศซึ่งได้ยอมรับเป็นมาตรฐานสากลมาประยุกต์ใช้พัฒนาระบบบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นข้อกำหนดที่มีการพัฒนาบนแนวคิดของการบริหารจัดการเชิงบูรณาการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ สามารถนำมาวิเคราะห์เชื่อมโยงกับคุณลักษณะของระบบราชการ ๔.๐ ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด

“ระบบราชการ ๔.๐” หมายถึง ระบบราชการที่มุ่งเน้นการเปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน, ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย ระบบราชการ ๔.๐ จะต้องทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก

“PMQA ๔.๐” หมายถึง เครื่องมือการประเมินระบบการบริหารของส่วนราชการในเชิงบูรณาการเพื่อเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการกับเป้าหมายและทิศทางการพัฒนาของประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานภาครัฐพัฒนาไปสู่ระบบราชการ ๔.๐

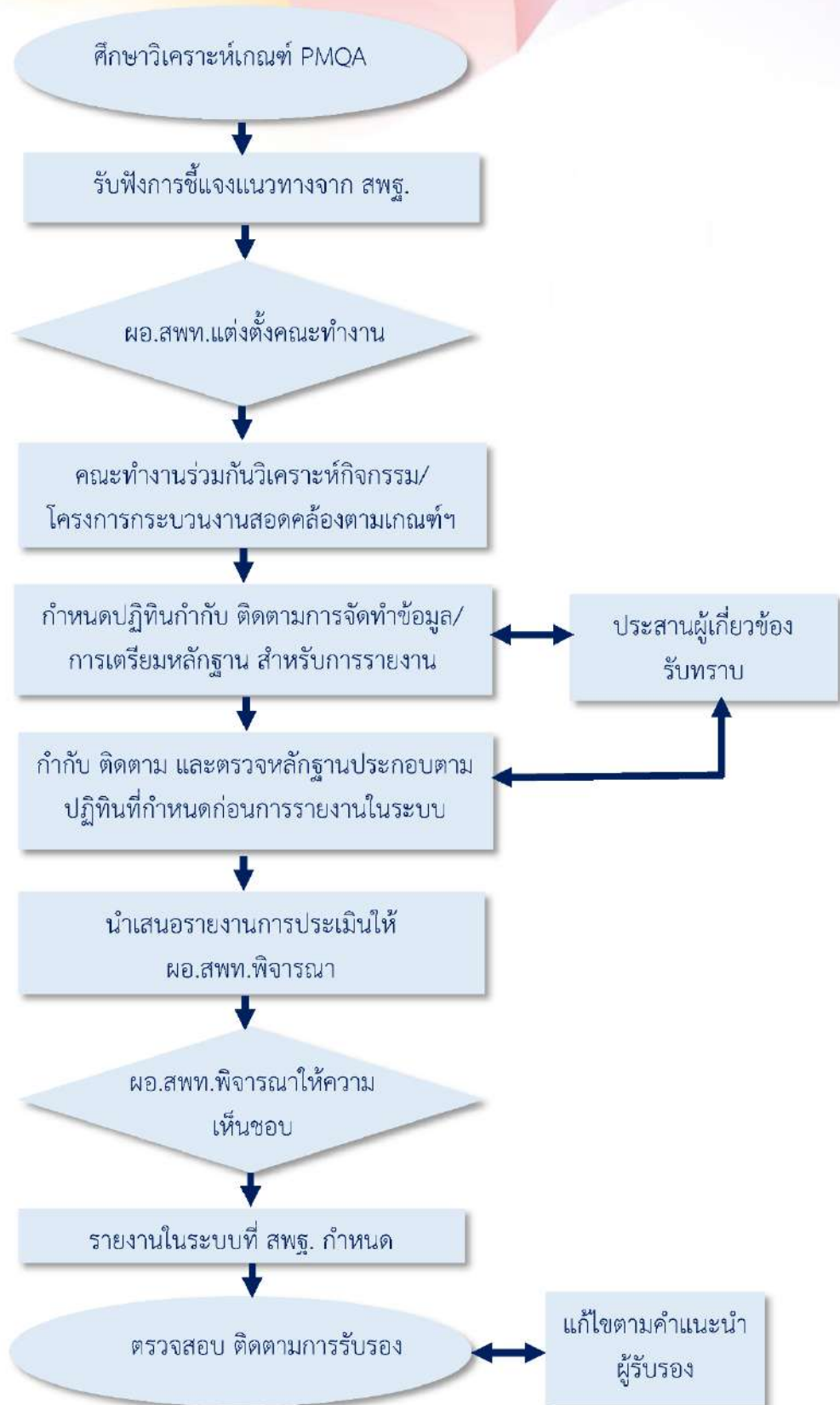
“กรอบแนวทางการประเมิน PMQA ๔.๐” หมายถึง กรอบแนวทางมุ่งเน้นการพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐ ๓ ระดับ ได้แก่ ระดับพื้นฐาน (Basic), ระดับก้าวหน้า (Advance) และระดับพัฒนาต่อเนื่องสู่ความเป็นเลิศ (Excellence หรือ Significant)

“ระบบรายงาน PMQA (PMQA System)” หมายถึง ระบบประมวลผลและจัดเก็บข้อมูลการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ซึ่งเป็นตัวชี้วัดตามการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ สำหรับให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษารายงานผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบตามรอบระยะเวลาการรายงาน

## ๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๕.๑ ศึกษา วิเคราะห์ เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
- ๕.๒ จัดประชุมรับฟังนโยบาย ชี้แจง สร้างความตระหนัก และให้ความรู้ในเรื่องการพัฒนาองค์การและการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ แก่บุคลากรทุกคนในองค์การ
- ๕.๓ แต่งตั้งคณะทำงาน ศึกษา วิเคราะห์แนวทางดำเนินการตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และเกณฑ์การประเมินตนเองในแต่ละหมวด (หมวด ๑ - หมวด ๗)
- ๕.๔ ประชุมคณะทำงาน เพื่อวิเคราะห์ ทบทวนแนวทางการดำเนินการตามบทบาท/ภารกิจ/กิจกรรม/โครงการ/แผนการดำเนินงานที่สอดคล้องตามเกณฑ์การประเมิน เพื่อกำหนดผู้รับผิดชอบหลักในการตอบประเด็นตามเกณฑ์การประเมิน
- ๕.๕ ผู้รับผิดชอบตามที่ได้รับมอบหมายแต่ละหมวด จัดทำแผน/แนวทางการดำเนินการตามเกณฑ์การประเมินแต่ละหมวด และกำหนดวิธีการประเมินตนเอง การตรวจสอบแนวทางการตอบประเด็นการประเมินให้สอดคล้องตามเกณฑ์ที่กำหนด
- ๕.๖ จัดทำปฏิทินการดำเนินงานให้สอดคล้องกับนโยบายสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
- ๕.๗ สรุปจัดทำรายงานผลการประเมินเสนอต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเห็นชอบและรายงานในระบบ PMQA System หรือ ระบบอื่นที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษากำหนด
- ๕.๘ คณะทำงานนำผลการประเมิน ร่วมกันนำมาวิเคราะห์ ทบทวนจุดแข็ง/โอกาสในการปรับปรุงภารกิจงานที่เกี่ยวข้องแต่ละหมวด เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลและส่งผลสู่การพัฒนาองค์กรสู่ระบบราชการ ๔.๐ มุ่งสู่ความเป็นเลิศ ต่อไป

## ๖. Flow Chart การปฏิบัติงาน



## ๗. แบบฟอร์มที่ใช้

๗.๑ แบบฟอร์มตามสำนักงาน ก.พ.ร. และ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานโดยกลุ่มพัฒนาระบบบริหารเป็นผู้จัดทำแบบรายงาน

## ๘. เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง

๘.๑ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๖๔

๘.๒ คู่มือแนวทางดำเนินการ ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการดำเนินงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

๘.๓ หลักเกณฑ์และวิธีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด

## ๘. รายละเอียด โครงสร้างส่วนประกอบมาตรฐานงาน

| ชื่อกระบวนการงาน การดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)  |   | สพท. กลุ่มอำนาจการ  | รหัสเอกสาร     |   |                             |
|--|---|---|----------------|---|-----------------------------|
| <b>ตัวชี้วัดที่สำคัญ :</b> สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสามารถขับเคลื่อนการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเป็นไปตามแนวทางที่ สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด และผ่านการประเมินการขับเคลื่อนหน่วยงานสู่ระบบราชการ ๔.๐ ได้ตามเกณฑ์ PMQA ๔.๐ |   |   |                |   |                             |
| ลำดับที่   | ผังขั้นตอนการดำเนินงาน  | รายละเอียดงาน   | เวลาดำเนินงาน  | มาตรฐานคุณภาพงาน  | ผู้รับผิดชอบ                |
| ๑  | <pre> graph TD     A([ศึกษาวิเคราะห์เกณฑ์ PMQA]) --&gt; B[รับฟังชี้แจงแนวทางการดำเนินการจาก สพฐ.]     B --&gt; C{เสนอ ผอ.สพท.แต่งตั้งคณะทำงาน}     C --&gt; D[กำหนดปฏิทินกำกับ ติดตาม การจัดทำข้อมูล/การเตรียมหลักฐาน สำหรับการรายงาน]     D --&gt; E[ประสานผู้เกี่ยวข้องรับทราบแนวทางการดำเนินการ]     E --&gt; F[ประสานผู้เกี่ยวข้องรับทราบแนวทางการดำเนินการ]           </pre> | ศึกษาวิเคราะห์แนวทางการปฏิบัติงาน                                       |                |   | กลุ่มอำนาจการ               |
| ๒  |   | รับฟังชี้แจงแนวทางการดำเนินการจาก สพฐ.                                  | ๑ - ๒ วันทำการ | บุคลากรสังกัด สพท. รับทราบ และเข้าใจแนวทางการดำเนินการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ...  | กลุ่มอำนาจการ               |
| ๓  |   | เสนอ ผอ.สพท.แต่งตั้งคณะทำงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการแต่ละหมวด        | ๕ วันทำการ     | ผู้ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่ความรับผิดชอบตามภารกิจสอดคล้องเกณฑ์การประเมินแต่ละหมวด   | คณะทำงานและกลุ่มอำนาจการ    |
| ๔  |   | กำหนดปฏิทินกำกับ ติดตาม การจัดทำข้อมูล/การเตรียมหลักฐาน สำหรับการรายงาน | ๑ วันทำการ     | โครงการ กิจกรรม กระบวนการที่ คณะทำงานสังเคราะห์สามารถตอบเกณฑ์การประเมินแต่ละหมวด แต่ละระดับได้อย่างครบถ้วน สมบูรณ์ ครอบคลุม | คณะทำงานและกลุ่มอำนาจการ    |
| ๕  |   | ประสานผู้เกี่ยวข้องรับทราบแนวทางการดำเนินการ                            | ๕ วันทำการ     | ปฏิทินการดำเนินการมีความสอดคล้องกับปฏิทินการดำเนินการตามที่ สพฐ. กำหนด  | คณะทำงานและกลุ่มอำนาจการ    |
| ๖  |   | ประสานผู้เกี่ยวข้องรับทราบแนวทางการดำเนินการ                            | ๑๕๐ วัน        | ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ และเข้าใจแนวทางการดำเนินการ สามารถเตรียมข้อมูลให้ คณะทำงานได้อย่างถูกต้อง                              | ผู้ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้อง |

๙. รายละเอียด โครงสร้างส่วนประกอบมาตรฐานงาน (ต่อ)

| ชื่อกระบวนการ การดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)  |  | สพท. กลุ่มอำนาจการ  | รหัสเอกสาร  |  |  |                                       |
|---|--|---|---|--|--|---------------------------------------|
| ตัวชี้วัดที่สำคัญ : สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสามารถขับเคลื่อนการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเป็นไปตามแนวทางที่ สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด และผ่านการประเมินการขับเคลื่อนหน่วยงานสู่ระบบราชการ ๔.๐ ได้ตามเกณฑ์ PMQA ๔.๐ |  |   |   |  |  |                                       |
| ลำดับที่  | ผังขั้นตอนการดำเนินงาน   | รายละเอียดงาน   | เวลาดำเนินงาน   | มาตรฐานคุณภาพงาน   | ผู้รับผิดชอบ   |                                       |
| ๗   | <pre> graph TD     A[กำกับ ติดตาม ตรวจสอบหลักฐานประกอบตามปฏิทินที่กำหนดก่อนการรายงานในระบบ] --&gt; B[นำเสนอรายงานการประเมินให้ ผอ.สพท. พิจารณา]     B --&gt; C{ผอ.สพท.ให้ความเห็นชอบ}     C --&gt; D[รายงานการประเมินตนเอง ตามเกณฑ์ PMQA ในระบบที่กำหนด]     D --&gt; E[ตรวจสอบ ติดตามการรับรอง แก้ไขตามคำแนะนำผู้รับรองให้ถูกต้อง]                     </pre> | กำกับ ติดตาม และตรวจหลักฐานประกอบตามปฏิทินที่กำหนดก่อนการรายงานในระบบ | ๒๕ วันทำการ   | รวบรวมข้อมูลการรายงาน และเอกสารหลักฐานประกอบครบถ้วน สมบูรณ์ ถูกต้อง ทันท่วงทีตามกำหนดการ | กลุ่มอำนาจการ  |                                       |
| ๘   |  | นำเสนอรายงานการประเมินให้ ผอ.สพท. พิจารณา                             | ๕ วันทำการ  | ผอ.สพท. พิจารณาแนวทางการประเมินตนเองตอบประเด็นการประเมินอย่างครบถ้วน ถูกต้อง สมบูรณ์     | กลุ่มอำนาจการ  |                                       |
| ๙   |  | ผอ.สพท.ให้ความเห็นชอบ   | ๓ วันทำการ  |  | กลุ่มอำนาจการ  |                                       |
| ๑๐  |  | รายงานการประเมินตนเอง ตามเกณฑ์ PMQA ในระบบที่กำหนด                    | รายงานการประเมินตนเองตามแนวทางการดำเนินการตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ในระบบที่ สพฐ. กำหนด | ๒ สัปดาห์  | เอกสารการจัดทำรายงาน พร้อมเอกสารหลักฐานสนับสนุนการประเมินตนเอง ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ การแนบรายงานตรงตามเกณฑ์แต่ละระดับ ครบถ้วน | ผู้ได้รับมอบหมาย รายงาน/กลุ่มอำนาจการ |
| ๑๑  |  | ตรวจสอบ ติดตามการรับรอง แก้ไขตามคำแนะนำผู้รับรองให้ถูกต้อง            | ตรวจสอบ ติดตามการรับรอง แก้ไขตามคำแนะนำผู้รับรองให้ถูกต้อง  | ๒ สัปดาห์  | ติดตาม ตรวจสอบ การรับรองเพื่อความสมบูรณ์ของการรายงาน   | กลุ่มอำนาจการ                         |
| เอกสารอ้างอิง   |  |   |   |  |  |                                       |

## การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

### ๑. ชื่องาน การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

#### ๒. วัตถุประสงค์

เพื่อให้บุคลากรของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพ สามารถยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสและภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของหน่วยงานให้การดำเนินงานเกิดประโยชน์ต่อประชาชนและส่วนรวมสูงสุด ลดโอกาสที่จะเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบในหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### ๓. ขอบเขตของงาน

สร้างการรับรู้แนวทางการประเมิน ITA Online ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ โดยชี้แจง สร้างความเข้าใจในเกณฑ์การประเมินของตัวชี้วัดของแบบวัดตามหลักการประเมิน ITA ให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบจัดทำข้อมูล เพื่อตอบเกณฑ์การประเมินของตัวชี้วัดแต่ละแบบ และรวบรวมส่งให้กลุ่มอำนวยการรายงานในระบบการประเมิน ITA Online ตามที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกำหนด

#### ๔. คำจำกัดความ

“การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA)” หมายถึง เครื่องมือในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นในการรณรงค์และเสริมสร้างวัฒนธรรมขององค์กร อันจะนำไปสู่การขยายผลเพื่อพัฒนาและยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานจนประสบผลสำเร็จ

“การประเมิน ITA Online” หมายถึง เครื่องมือใช้ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในรูปแบบออนไลน์ ด้วยระบบ ITA Online เพื่อความสะดวกในการจัดเก็บข้อมูล รวดเร็วในการวิเคราะห์ และประมวลผลด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ด้วยระบบเวลาจริง (Real time system) และการประเมินมีประสิทธิภาพ ลดภาระงานด้านเอกสารของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่ได้รับการประเมิน

#### ๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๕.๑ รับทราบนโยบายแนวทางการประเมิน ITA ประจำปี...ตามที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานชี้แจง

๕.๒ ศึกษาแนวทางการประเมินจากคู่มือการดำเนินการ ปฏิทินการประเมิน และรายละเอียดตัวชี้วัดของแบบวัดแต่ละแบบที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจะต้องตอบแบบประเมิน ITA Online

๕.๓ วิเคราะห์ความสอดคล้องของรายละเอียดตัวชี้วัดแต่ละแบบ กับภารกิจของกลุ่มต่าง ๆ ภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดทำสรุปข้อมูลเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพิจารณา มอบหมายให้เป็นผู้ตอบแบบวัดแต่ละแบบ

๕.๔ เสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาแต่งตั้งคณะทำงานและมอบหมายให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตอบแนวทางการดำเนินการตามแบบประเมิน ITA

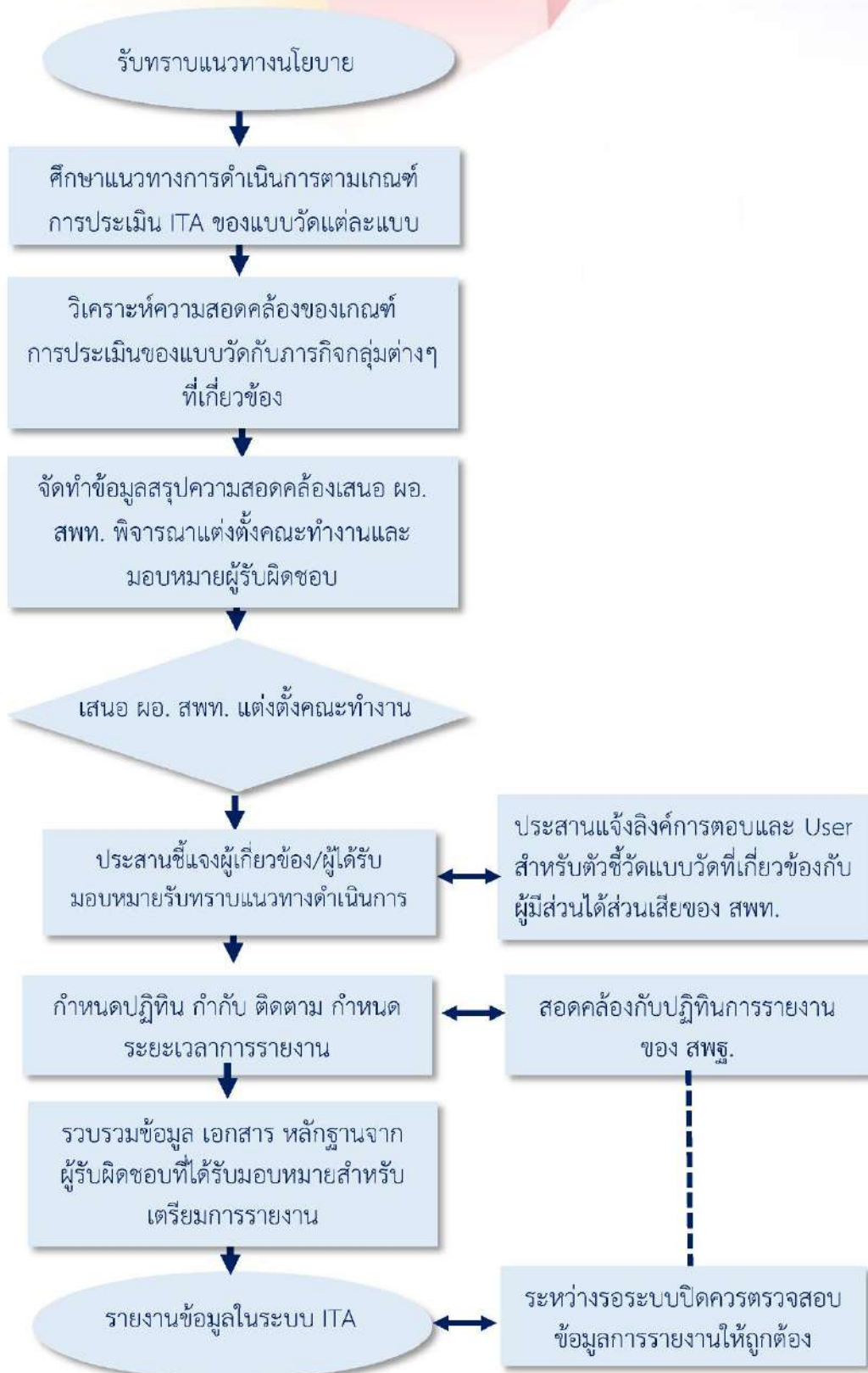
๕.๕ ชี้แจงผู้เกี่ยวข้อง/ผู้รับมอบหมายรับผิดชอบตอบการประเมินออนไลน์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่เกี่ยวข้องตามรายละเอียดตัวชี้วัดของแบบวัดแต่ละตัว รวมถึงเตรียมบุคลากรผู้ดูแลระบบ ITA Online เพื่อรับทราบแนวทางการดำเนินการ

๕.๖ กำหนดปฏิทินการดำเนินการ การกำกับ ติดตาม และกำหนดระยะเวลาให้เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมาย รวบรวมข้อมูล เอกสาร หลักฐานที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการรายงานในระบบ ส่งให้กลุ่มอำนวยการรวบรวม สอดคล้องกับปฏิทินตามที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อมิให้เกิดความล่าช้าและเสียหายต่อหน่วยงาน

๕.๗ สำหรับตัวชี้วัดแบบวัดที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เป็นผู้เข้าไปตอบในระบบออนไลน์ กลุ่มอำนวยการเป็นผู้รับผิดชอบประสานแจ้งลิงค์การตอบและ User ให้ผู้ตอบแบบวัดการรับรู้ตามที่วิเคราะห์ความสอดคล้องกับภารกิจความรับผิดชอบ

๕.๘ รวบรวมข้อมูล เอกสาร หลักฐาน จากผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องตามปฏิทิน และรายงานข้อมูลการดำเนินการในระบบ ITA Online ตามปฏิทินที่กำหนด

## ๖. Flow Chart การปฏิบัติงาน



## ๗. แบบฟอร์มที่ใช้

๗.๑ แบบประเมิน ITA Online ตามที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกำหนด

## ๘. เอกสารและหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

๘.๑ คู่มือการประเมินประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ....

## ๙. รายละเอียด โครงสร้างส่วนประกอบมาตรฐานงาน

| ชื่อกระบวนการ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ : ITA) ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา |  | สพท. กลุ่มอำนาจการ  | รหัสเอกสาร    |  |               |
|--|--|---|---------------|--|---------------|
| ตัวชี้วัดที่สำคัญ  |  |   |               |  |               |
| ลำดับที่   | ผังขั้นตอนการดำเนินงาน   | รายละเอียดงาน   | เวลาดำเนินงาน | มาตรฐานคุณภาพงาน   | ผู้รับผิดชอบ  |
| ๑  | รับทราบแนวทางนโยบาย  | รับทราบแนวทางนโยบายตามที่ สพฐ. ชี้แจง   | ๑ วันทำการ    | เกิดการรับรู้ เข้าใจ แนวทางการดำเนินการ  | กลุ่มอำนาจการ |
| ๒  | ศึกษา วิเคราะห์ เกณฑ์ตัวชี้วัดแต่ละข้อ   | ศึกษา วิเคราะห์ เกณฑ์ตัวชี้วัดเพื่อเตรียมผู้รับผิดชอบตอบแบบวัดแต่ละข้อ  | ๕ วันทำการ    | เข้าใจเกณฑ์การประเมินของแบบวัดแต่ละข้อ สามารถมองภาพการดำเนินการตามภารกิจ สอดคล้องเกณฑ์การประเมินได้          | กลุ่มอำนาจการ |
| ๓  | เสนอความสอดคล้องฯ เพื่อสรุปข้อมูล เสนอ ผอ.สพท. เห็นชอบ   | เสนอความสอดคล้องภารกิจของกลุ่มที่เกี่ยวข้อง เป็นผู้รับผิดชอบให้ ผอ.สพท. พิจารณาและมอบหมายผู้รับผิดชอบ   | ๓ วันทำการ    | วิเคราะห์ภารกิจกลุ่มต่างๆ ใน สพท. สอดคล้องตามเกณฑ์การประเมินแต่ละแบบวัด ได้อย่างถูกต้อง                      | กลุ่มอำนาจการ |
| ๔  | เสนอ ผอ. สพท. แต่งตั้งคณะทำงาน   | ผอ.สพท. แต่งตั้งคณะทำงานและมอบหมายผู้รับผิดชอบ  | ๓ วันทำการ    |  | กลุ่มอำนาจการ |
| ๕  | ประสานเกี่ยวข้องรับทราบ. แนวทางการดำเนินการ<br>กำหนดปฏิทิน กำกับ ติดตาม กำหนดระยะเวลาการรายงาน | ชี้แจงประสานผู้เกี่ยวข้อง ผู้รับผิดชอบ รับทราบแนวทางการดำเนินการ * สำหรับตัวชี้วัดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สพท. ประสานแจ้งลิงค์การตอบและ User ให้ผู้เกี่ยวข้อง | ๓ วันทำการ    | ประสาน สร้างการรับรู้ สร้างความเข้าใจให้กับผู้เกี่ยวข้องดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องได้ อย่างถูกต้อง ครบถ้วน | กลุ่มอำนาจการ |
| ๖  | รายงานข้อมูลในระบบ ITA Online  | กำหนดปฏิทินการดำเนินการ การกำกับ ติดตาม สอดคล้องกับปฏิทิน สพฐ.  | ๓ วันทำการ    | ปฏิทินการดำเนินการสอดคล้องกับปฏิทินการกำกับ ติดตาม ของ สพฐ.  | กลุ่มอำนาจการ |
| ๗  |  | รวบรวมข้อมูลเอกสารรายงานในระบบ ITA Online ตามปฏิทินที่กำหนด   | ๑ เดือน       | รายงานข้อมูลครบถ้วน พร้อมแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องครบถ้วน สมบูรณ์ ถูกต้อง                                       | กลุ่มอำนาจการ |

# งานดำเนินการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน

๑. ชื่องาน งานดำเนินการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน

## ๒. วัตถุประสงค์

เพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีการทบทวน ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ พัฒนาคุณภาพให้การบริการมีคุณภาพ

## ๓. ขอบเขตของงาน

ทบทวน ปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยการทบทวนขั้นตอนกระบวนการทำงาน ส่งเสริม สนับสนุนการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน การลดระยะเวลาการให้บริการ สามารถปฏิบัติงานได้ รวดเร็วขึ้น ถูกต้อง สมบูรณ์ และลดค่าใช้จ่าย การให้บริการอย่างมีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานคู่มือ บริการประชาชนที่กำหนด สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้

## ๔. คำจำกัดความ

“การบริหารคุณภาพ” หมายถึง การบริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่มีการดำเนินงาน ตามกิจกรรมต่าง ๆ โดยทุกคนในหน่วยงานมีส่วนร่วม

“คุณภาพงานบริการ” หมายถึง ประสิทธิภาพโดยรวมของกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐาน และมีความสม่ำเสมอในการตอบสนองความต้องการจำเป็น และความคาดหวังของผู้รับบริการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการ

“ความพึงพอใจ” หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อกิจกรรมที่ให้บริการ ระดับ ความพึงพอใจของบุคคลมีความชอบใจ พอใจ ความสุขเกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงตามพันธกิจของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษา หรือเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่ติดต่อรับบริการจากสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษา

## ๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๕.๑ วิเคราะห์พันธกิจ ภารกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อกำหนดความท้าทาย วิสัยทัศน์ และวิเคราะห์กำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ตอบสนองความต้องการ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมทุกกลุ่ม/หน่วย

๕.๒ ศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลในการเลือกกระบวนการ เพื่อนำมาพิจารณาจัดทำการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการ เป็นงานที่มีผู้รับบริการมาขอรับบริการเป็นจำนวนมาก หรือมีผลกระทบต่อผู้รับบริการ จำนวนมาก หรือมีผู้ร้องเรียนต้องการให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปรับปรุงงานบริการนั้น ๆ

๕.๓ เสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาแต่งตั้งคณะทำงาน โดยคณะทำงาน ควรประกอบด้วย ผู้ปฏิบัติหน้าที่ของกลุ่มที่เกี่ยวข้องตามที่วิเคราะห์ภารกิจงานบริการ และกลุ่ม อำนาจการเป็นคณะทำงานและเลขานุการ

๕.๔ ศึกษา วิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการโดยผลการศึกษาคควรได้ภาพที่ชัดเจนว่า ผู้รับบริการต้องการอะไร เช่น ประเภทงานบริการ ลักษณะการให้บริการ รูปแบบการบริการ เพื่อให้ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสามารถออกแบบงานบริการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ตรงจุด และตามเป้าหมาย

๕.๕ กำหนดช่องทางที่หลากหลายในการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงและเสนอรูปแบบการบริการต่าง ๆ โดยแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของ ช่องทางการสื่อสารดังกล่าว รวมถึงช่องทางในการรวบรวม/ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย ของงาน บริการต่าง ๆ ที่กำหนด

๕.๖ พัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัล หรือนำนวัตกรรมงานบริการมาประยุกต์ใช้ในขั้นตอน การให้บริการของกระบวนการบริการต่าง ๆ ที่กำหนด

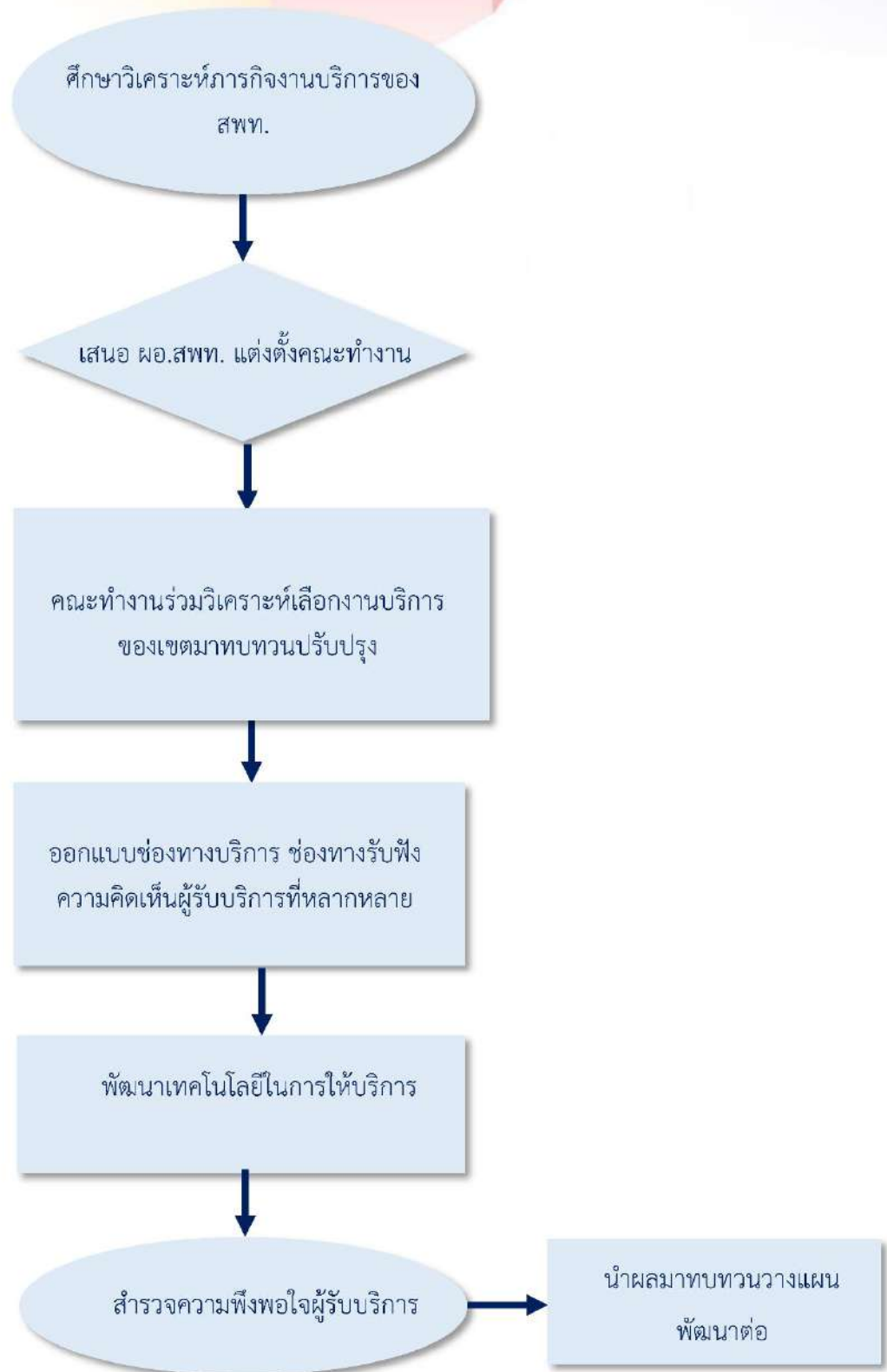
๕.๗ สังเคราะห์ ทบทวนกำหนดมาตรฐานแนวทางการให้บริการ ระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน บริการในแต่ละงานโดยมีการจัดทำแผนภูมิหรือคู่มือการติดต่อราชการโดยประกาศและเผยแพร่ ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการ

๕.๘ ส่งเสริมการสร้างเครือข่าย และจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียและเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการผ่านกระบวนการ หรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นการส่งเสริมระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน

๕.๙ สำนวจความพึงพอใจและประเมินความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของงานบริการต่าง ๆ ตามที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพัฒนาตามแนวทาง ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่กำหนด ตามข้อ ๔.๕ หรืออาจกำหนดจุดสำรวจความคิดเห็น ณ กลุ่มที่ให้งานบริการเฉพาะเรื่องนั้น ๆ เพื่อนำ มาประเมินผล สำหรับปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานของส่วนที่เกี่ยวข้อง

๕.๑๐ สรุปผลและรายงานผลการดำเนินงาน (ประจำปี) เสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษารับทราบ

## ๖. Flow Chart การปฏิบัติงาน



## ๗. แบบฟอร์มที่ใช้

- ๗.๑ แบบวิเคราะห์กระบวนการงานบริการ จัดลำดับความสำคัญในการพัฒนา
- ๗.๒ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

## ๘. เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง

- ๘.๑ พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘
- ๘.๒ ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา พ.ศ.....
- ๘.๓ หลักเกณฑ์และวิธีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
- ๘.๔ คู่มือสำหรับประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ฉบับปรับปรุง พ.ศ. ...

๙. รายละเอียด โครงสร้างส่วนประกอบมาตรฐานงาน

| ชื่อกระบวนการ งานดำเนินการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการของหน่วยงาน   |   | สพท. กลุ่มอำนาจการ   |   | รหัสเอกสาร  |  |
|---|---|--|---|---|--|
| ตัวชี้วัดที่สำคัญ : สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สามารถยกระดับงานบริการภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการผู้รับบริการได้เกิดความพึงพอใจสูงสุด |   |  |   |   |  |
| ลำดับที่  | ผังขั้นตอนการดำเนินงาน  | รายละเอียดงาน  | เวลาดำเนินงาน   | มาตรฐานคุณภาพงาน  | ผู้รับผิดชอบ   |
| ๑   | <pre> graph TD     A([ศึกษาวิเคราะห์ภารกิจงานบริการ]) --&gt; B{เสนอ ผอ.สพท. ตั้งคณะทำงาน}     B --&gt; C[คณะทำงานร่วมวิเคราะห์เลือกกระบวนการบริการมาปรับปรุง]     C --&gt; D[พัฒนางานบริการ]     D --&gt; E([สำรวจความพึงพอใจ และนำผลสำรวจทบทวนปรับปรุง ต่อยอด])                     </pre> | ศึกษาวิเคราะห์ภารกิจงานบริการของ สพท.                        | ๕ วันทำการ  | สพท. วิเคราะห์งานบริการที่เกี่ยวข้องของแต่ละกลุ่มได้ถูกต้องเหมาะสม  | กลุ่มอำนาจการ  |
| ๒   |   | เสนอ ผอ.สพท. แต่งตั้งคณะทำงาน                                | ๓ วันทำการ  |   | กลุ่มอำนาจการ  |
| ๓   |   | คณะทำงานร่วมวิเคราะห์เลือกงานบริการของ สพท. มาทบทวนปรับปรุง  | ๓ วันทำการ  | งานบริการที่ได้รับการพิจารณาเลือกมา ทบทวนปรับปรุงเป็นงานบริการหลักที่เกี่ยวข้องประชาชนผู้รับบริการมากที่สุด | ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง และ กลุ่มอำนาจการ   |
| ๔   |   | ออกแบบช่องทางบริการให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกที่หลากหลาย | ๓ วันทำการ  | มีช่องทางบริการที่หลากหลาย เหมาะสมกับงานบริการที่เกี่ยวข้อง   | ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง และกลุ่มอำนาจการ  |
| ๕   |   | พัฒนาช่องทางบริการออนไลน์                                    | ตลอดเวลา  |   |  |
| ๖   |   | สำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ                                 | ๒ วันทำการ  | เครื่องมือสำรวจ มีประเด็นสอบถามที่ครอบคลุม นำมาใช้ประโยชน์ได้   | กลุ่มอำนาจการ  |
| ๗   |   | สำรวจความพึงพอใจ และนำผลสำรวจทบทวนปรับปรุง ต่อยอด            | นำผลสำรวจทบทวน ปรับปรุง พัฒนาต่อยอดความต้องการของผู้รับบริการ | ๕ วันทำการ  | สามารถนำข้อเสนอแนะ ประเด็นที่ผู้รับบริการสะท้อนต้องการให้ปรับปรุง มาวางแผนทบทวนปรับปรุงแก้ไข ในคราวถัดไปได้เหมาะสม |
| เอกสารอ้างอิง   |   |  |   |   |  |

## การจัดทำคู่มือประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก ในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

### ๑. ชื่องาน การจัดทำคู่มือประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก ในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

### ๒. วัตถุประสงค์

เพื่อใช้เป็นแนวทางให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาแก้ปัญหาและอำนวยความสะดวกในการอนุมัติ อนุญาต ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกมากขึ้น รวดเร็วมากขึ้น สร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

### ๓. ขอบเขตของงาน

การกำหนดขั้นตอน ระยะเวลา เปิดเผยขั้นตอนระยะเวลาให้ประชาชนรับทราบ กำหนดเอกสาร หรือหลักฐานที่จำเป็นในการอนุญาตไว้อย่างชัดเจน ลดภาระค่าใช้จ่ายให้กับประชาชนในกระบวนการพิจารณาอนุญาตของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

### ๔. คำจำกัดความ

“อนุญาต” หมายถึง กระบวนการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ที่เกี่ยวข้องในการพิจารณา อนุมัติ อนุญาต ขึ้นทะเบียน รับแจ้งต่าง ๆ ให้กับประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ

“ผู้อนุญาต” หมายถึง ผู้ซึ่งกฎหมายกำหนดให้มีอำนาจในการอนุญาต ในบริบทของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ผู้มีอำนาจอนุญาต คือ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษาลงนาม

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการ หมายถึง ผู้ปกครอง เด็ก นักเรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือบุคคลใดหรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่มารับบริการจากกลุ่มต่าง ๆ ภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

“ผู้ให้บริการ” หมายถึง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

“การบริการประชาชน” หมายถึง การดำเนินการให้บริการประชาชนของกลุ่มต่าง ๆ ภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจนแล้วเสร็จตามคำขอ การยื่นคำขอนี้เป็นการยื่นคำขอที่มีกฎหมาย กฎ ระเบียบข้อบังคับให้หน่วยงานกำหนดให้ผู้รับบริการต้องยื่นคำขอก่อนดำเนินการใด ได้แก่ การขออนุญาต การออกใบอนุญาต การอนุมัติ การจดทะเบียน การขึ้นทะเบียน การรับแจ้ง

“คู่มือสำหรับประชาชน” หมายถึง คู่มือที่มีการวิเคราะห์ รวบรวมกระบวนการบริการประชาชนของกลุ่มต่าง ๆ ภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ที่เกี่ยวข้องกับการอนุมัติ อนุญาต ตามอำนาจหน้าที่ ปรากฏตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ แสดงให้ผู้รับบริการทราบข้อมูลที่ชัดเจนในงานบริการแต่ละประเภท ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน ข้อมูล การติดต่อขอรับบริการ หลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม เอกสารหรือหลักฐานที่ใช้ ประกอบคำขอ รวมถึงรายละเอียดข้อมูลของจุดให้บริการอย่างชัดเจน

“งานบริการ” หมายถึง กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับในการที่ประชาชนทั่วไป หรือผู้รับบริการอื่น ยื่นขออนุมัติ อนุญาต ให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาดำเนินการปรากฏในคู่มือสำหรับประชาชน ตาม พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

“ผู้ได้รับมอบหมาย” หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มต่าง ๆ ที่มีกระบวนการบริการตามคู่มือ ประชาชน หรือผู้ที่มีความชำนาญในระบบเทคโนโลยี ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ปฏิบัติการในการดำเนินการ ในขั้นตอนการนำข้อมูลเข้าระบบศูนย์รวมข้อมูลของราชการ

## ๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ๕.๑ ขั้นการจัดทำคู่มือประชาชนฯ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

๕.๑.๑ รับทราบการสื่อสารแนวปฏิบัติ นโยบายที่เกี่ยวข้องจากสำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาขั้นพื้นฐาน

๕.๑.๒ ศึกษา วิเคราะห์ ทำความเข้าใจ หลักเกณฑ์ วิธีการ แนวทางการปฏิบัติงานและ จัดทำคู่มือประชาชนตาม พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

๕.๑.๓ เสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาแต่งตั้งคณะทำงานจัดทำคู่มือฯ ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจงานของกลุ่มกับกระบวนการที่จะดำเนินการจัดทำคู่มือเผยแพร่ประชาชน

๕.๑.๔ คณะทำงานดำเนินการศึกษา วิเคราะห์ ทบทวน กระบวนการตามภารกิจของ กลุ่มต่าง ๆ ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อนำมาสังเคราะห์เป็นกระบวนการให้บริการตาม พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ กำหนด

๕.๑.๕ สรุป รวบรวมกระบวนการที่ได้จากการวิเคราะห์ ข้อ ๕.๑.๔ นำมาจัดทำ รายละเอียดในคู่มือสำหรับประชาชน ตามประเด็นข้อมูลที่สำคัญ ได้แก่

- ๑) ชื่อกระบวนการ อ่างอิงของคู่มือกระบวนการ  
(ระบุ...ชื่องานที่ให้บริการประชาชนในการขออนุมัติ อนุญาตทั่วไป)
- ๒) ช่องทางการให้บริการ (ระบุ...วิธีการติดต่อด้วยตนเองและช่องทางออนไลน์)
- ๓) สถานที่ให้บริการ (ระบุ...สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา.../กลุ่มที่ให้บริการ)
- ๔) ระยะเวลาให้บริการ (ระบุ...วันทำการ/เวลา/มีพักกลางวันหรือไม่โปรดระบุ เพื่อประชาชนจะได้ทราบในการเข้ามาติดต่อ)
- ๕) หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ และในการพิจารณาอนุญาต (ระบุ...กฎหมาย กฎ ระเบียบของกระทรวงฯ ที่เป็นข้อกำหนดในการดำเนินการ เป็นสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับงานบริการนั้น)
- ๖) ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ (ระบุ...ลำดับขั้นการให้บริการ ประเภทในการปฏิบัติขั้นตอนนั้น ๆ รายละเอียดของขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ อาจแสดงเป็น นาที/ชั่วโมง/วันทำการ/สัปดาห์/เดือน กลุ่มที่รับผิดชอบ และหมายเหตุ)
- ๗) ระยะเวลาดำเนินการรวม (ระบุระยะเวลารวมตามข้อ ๖ สรุปแล้ว งานบริการนี้ใช้ระยะเวลาเท่าใด)
- ๘) รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอ (ระบุ...เป็นเอกสารยืนยันตัว ที่ออกโดยหน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ ลำดับที่ของเอกสารที่ใช้ หน่วยงาน ภาครัฐที่ออกเอกสารนั้น จำนวนเอกสารตัวจริงที่ต้องใช้พิจารณา จำนวน

สำเนาเอกสารที่ต้องใช้พิจารณา หน่วยนับเอกสาร และหมายเหตุ เช่น การ  
ไม่เรียกขอสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านตามในการประกอบ  
เอกสารพิจารณา หากจำเป็นต้องใช้ ส่วนราชการต้องจัดทำสำเนาและให้  
ประชาชนลงนามรับรองเอง มติ ค.ร.ม.)

(ระบุ..เอกสารอื่น ๆ ที่ต้องใช้ยื่นประกอบ เช่น รูปถ่าย แผนที่ รายชื่อ

จำนวน

เอกสารตัวจริงที่ต้องใช้พิจารณา จำนวนสำเนาเอกสารที่ต้องใช้พิจารณา  
หน่วยนับเอกสาร และหมายเหตุ เช่น รูปถ่าย ขนาด ๒ นิ้ว ไม่เกิน ๖ เดือน  
หน้าตรง ไม่สวมหมวกไม่สวมแว่นดำ)

๙) ค่าธรรมเนียม (ระบุ...จำนวนเงินค่าธรรมเนียมหากงานบริการมีการระบุเก็บ  
ค่าธรรมเนียมตามระเบียบ)

๑๐) ช่องทางการร้องเรียน (ระบุ...ช่องทางที่ผู้รับบริการสามารถร้องเรียนงาน  
บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาได้)

๑๑) ตัวอย่างแบบฟอร์ม ตัวอย่างการกรอก (ถ้ามี)

๕.๑.๕ เรียบเรียงจัดทำ (ร่าง) คู่มือประชาชนฯ และให้คณะทำงานตามคำสั่งตรวจสอบ  
ความถูกต้อง สมบูรณ์ ก่อนจัดทำเป็นฉบับสมบูรณ์

๕.๑.๖ จัดทำคู่มือประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณา  
อนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ในฉบับสมบูรณ์

๕.๑.๗ เสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเห็นชอบและอนุมัติเผยแพร่

๕.๑.๘ ประกาศเผยแพร่คู่มือสำหรับประชาชนฯ โดยการปิดประกาศ ณ สถานที่ของ  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เผยแพร่ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ตามแนวทางที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด

## ๕.๒ ชั้นปฏิบัติการในระบบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๕.๒.๑ ศึกษาแนวทางการดำเนินการตามที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน  
ชี้แจง วิธีการ ขั้นตอนการดำเนินการให้เข้าใจ

๕.๒.๒ มอบหมายผู้รับผิดชอบของกลุ่มอำนาจการ เพื่อประสานขอข้อมูลจากกลุ่มงาน  
ที่เกี่ยวข้องกระบวนการให้บริการตามคู่มือประชาชน หรือประสานผู้รับผิดชอบหลักของกลุ่มที่เกี่ยวข้อง  
กระบวนการให้บริการตามคู่มือ นำเข้าข้อมูลสู่ระบบศูนย์รวมข้อมูลของราชการ ตามแนวทางที่หน่วยงาน  
หลักกำหนด

๕.๒.๓ ผู้ได้รับมอบหมาย ต้องสมัครขอ User และ Password ในระบบตามที่สำนักงาน  
คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานชี้แจง จึงจะสามารถเข้าสู่ระบบได้

๕.๒.๔ ผู้ได้รับมอบหมายต้องเข้าระบบเพื่อกรอกข้อมูลพื้นฐานของสำนักงานเขตพื้นที่  
การศึกษา และข้อมูลพื้นฐานผู้เข้าระบบ จึงจะได้รับการอนุญาตเป็นผู้นำเข้าข้อมูลงานบริการของสำนักงาน  
เขตพื้นที่การศึกษา

๕.๒.๕ ผู้ได้รับมอบหมายสามารถดูแลระบบ และสามารถดำเนินการ ปรับปรุง ทบทวน  
แก้ไขข้อมูลงานบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาได้ตามสิทธิที่หน่วยงานหลักอนุญาต

๕.๒.๖ จัดทำรายงานข้อมูลสถิติการขออนุญาตในกระบวนการงานบริการ หรือรายงานผล

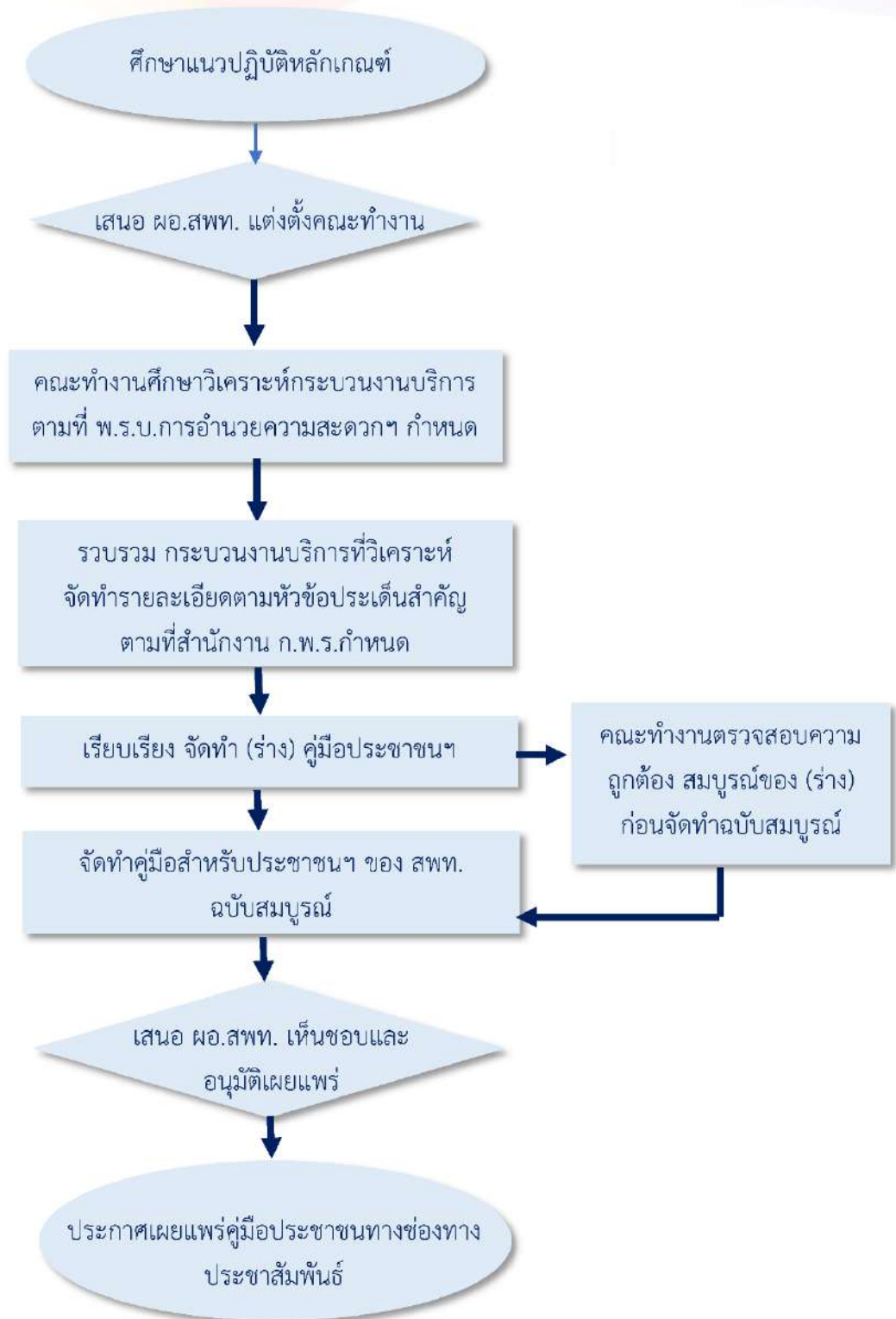
การสำรวจอื่น ๆ ที่ระบบจัดเก็บและประมวลผล โดยรายงานตามรอบปฏิทินที่กำหนด หรือตามที่หน่วยงานหลักประสานขอข้อมูล (ในระบบจะมี QR Code สำหรับความพึงพอใจให้ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจ)

๕.๒.๗ สรุปรข้อมูลความพึงพอใจของแต่ละกระบวนการบริการในคู่มือประชาชนฯ ที่ระบุอยู่ในระบบ รายงานเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษารับทราบ และรายงานสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานตามรอบระยะเวลาการรายงาน

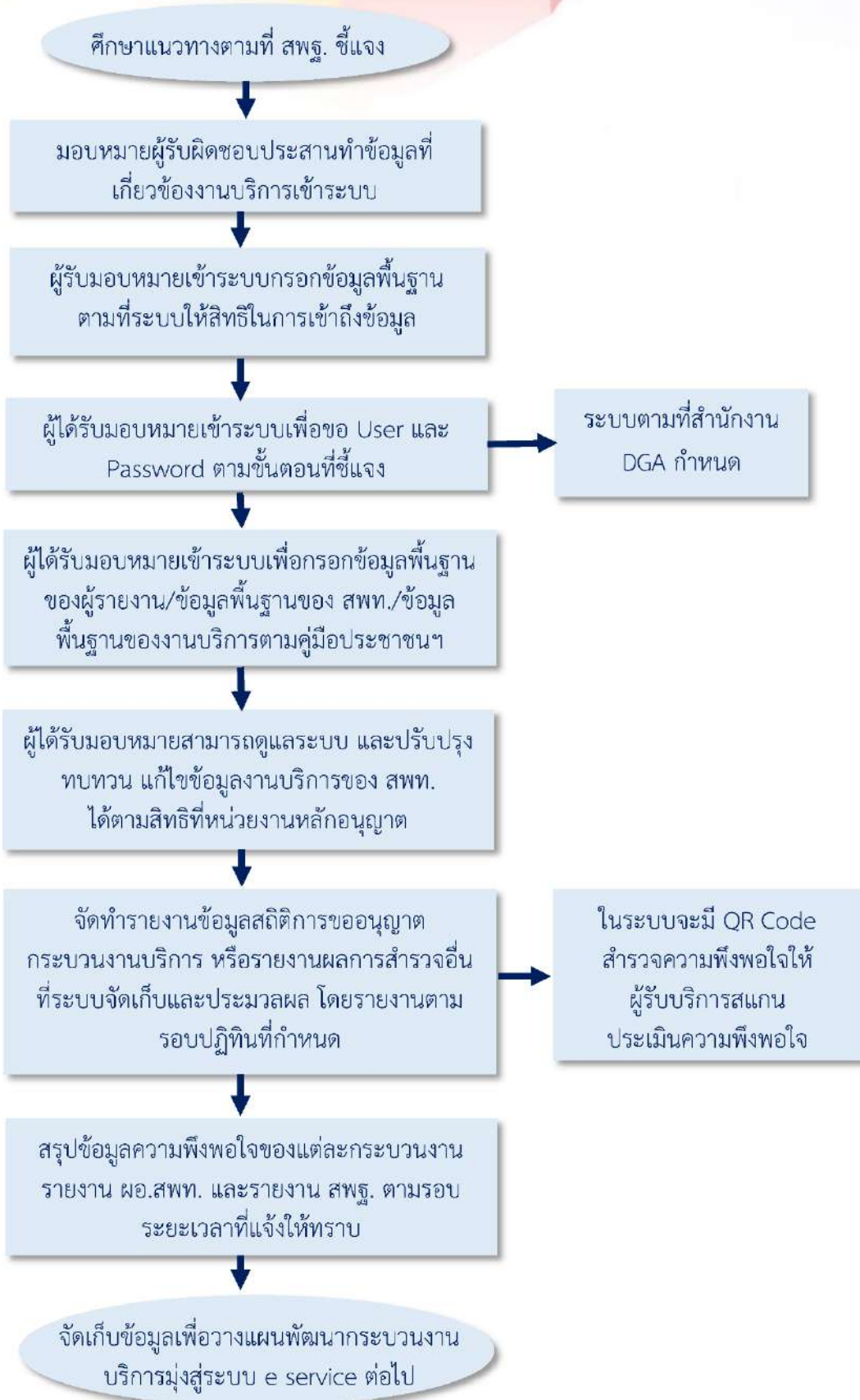
๕.๒.๘ จัดเก็บข้อมูลเป็นเอกสารหรือข้อมูลในระบบดิจิทัล เพื่อต่อยอดการวางแผนการพัฒนางานบริการประชาชน หรืองานอื่นๆ ตามโครงการ/กิจกรรมที่เกี่ยวข้องตามแนวทางที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด

## ๖. Flow Chart การปฏิบัติงาน

### ๖.๑ ชั้นการจัดทำคู่มือประชาชนฯ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา



## ๖.๒ ชั้นปฏิบัติการในระบบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



## ๗. แบบฟอร์มที่ใช้

๗.๑ แบบวิเคราะห์กระบวนการตาม พ.ร.บ. อำนาจความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

๗.๒ แพลตฟอร์มการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนตามที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกำหนด

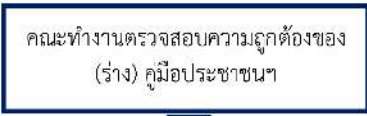
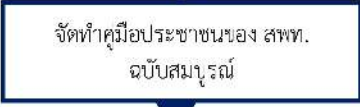


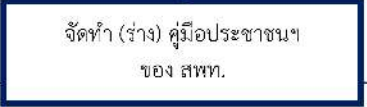
## ๘. เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง

๘.๑ พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

๙. รายละเอียด โครงสร้างส่วนประกอบมาตรฐานงาน

| ชื่อกระบวนการ การดำเนินการตาม พ.ร.บ.การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘<br>: ขั้นตอนการจัดทำคู่มือประชาชนฯ ของ สพท.  |   | สพท. กลุ่มอำนวยความสะดวก  | รหัสเอกสาร  |   |   |                                     |
|--|---|---|---|---|---|-------------------------------------|
| ตัวชี้วัดที่สำคัญ : สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ทบพวน ปรับปรุงกระบวนการบริการประชาชน และสามารถจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ฉบับปรับปรุงได้อย่างสมบูรณ์ ประชาชนสามารถเข้าถึงงานบริการได้หลากหลายช่องทางและได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพ |   |   |   |   |   |                                     |
| ลำดับที่   | ผังขั้นตอนการดำเนินงาน  | รายละเอียดงาน   | เวลาดำเนินงาน   | มาตรฐานคุณภาพงาน  | ผู้รับผิดชอบ  |                                     |
| ๑  | <pre> graph TD     A([ศึกษาแนวปฏิบัติ]) --&gt; B{เสนอ ผอ.สพท.แต่งตั้งคณะทำงาน}     B --&gt; C[คณะทำงานวิเคราะห์กระบวนการบริการภายใน สพท.]     C --&gt; D[สรุปรวบรวมกระบวนการที่วิเคราะห์จัดทำข้อมูลสำคัญที่กำหนดในคู่มือประชาชนฯ]     D --&gt; E[จัดทำ (ร่าง) คู่มือประชาชนฯ ของ สพท.]                     </pre> | ศึกษา วิเคราะห์ ทำความเข้าใจ หลักเกณฑ์วิธีการ แนวทางการปฏิบัติงานและจัดทำคู่มือประชาชนตาม พ.ร.บ. อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ | ๒ สัปดาห์   | บุคลากรมีการรับรู้ เข้าใจแนวทางการดำเนินการตามที่ สพท. ชี้แจง | กลุ่มอำนวยความสะดวก   |                                     |
| ๒  |   | เสนอ ผอ.สพท.แต่งตั้งคณะทำงาน  | ผอ.สพท. ลงนามคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน   | ๓ วันทำการ  | ผู้ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่ ภารกิจ ตรงตามเป้าหมายการดำเนินงาน ครอบคลุมการดำเนินการดังกล่าว                    | กลุ่มอำนวยความสะดวกและผู้เกี่ยวข้อง |
| ๓  |   | คณะทำงานวิเคราะห์กระบวนการบริการภายใน สพท.  | คณะทำงาน วิเคราะห์ ทบพวน กระบวนการตามภารกิจของกลุ่มต่างๆ ใน สพท. เพื่อนำมาสังเคราะห์เป็นกระบวนการให้บริการตาม พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกฯ | ๒ สัปดาห์   | กระบวนการที่วิเคราะห์จัดทำกระบวนการบริการ เป็นไปตามที่ พ.ร.บ.การอำนวยความสะดวกกำหนด และครอบคลุมภารกิจของ สพท. | คณะทำงานตามคำสั่ง                   |
| ๔  |   | สรุปรวบรวมกระบวนการที่วิเคราะห์จัดทำข้อมูลสำคัญที่กำหนดในคู่มือประชาชนฯ   | สรุป รวบรวมกระบวนการที่วิเคราะห์ได้ จัดทำข้อมูลตามประเด็นสำคัญที่กำหนดในคู่มือประชาชนฯ  | ๑ เดือน   | กระบวนการทุกเรื่องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน มีข้อมูล ประเด็นสำคัญตามที่คู่มือกำหนด ครบถ้วน                     | คณะทำงานตามคำสั่ง                   |
| ๕  |   | จัดทำ (ร่าง) คู่มือประชาชนฯ ของ สพท.  | เรียบเรียงจัดทำ (ร่าง) คู่มือประชาชนฯ   | ๑ เดือน   | (ร่าง) คู่มือประชาชน มีข้อมูล สำคัญของงานบริการ ครบถ้วน ถูกต้อง ความสมบูรณ์                                   | คณะทำงานตามคำสั่ง                   |

๙. รายละเอียด โครงสร้างส่วนประกอบมาตรฐานงาน (ต่อ)

| ชื่อกระบวนการ การดำเนินการตาม พ.ร.บ.การอำนวยความสะดวก<br>ความสะดวกในการพิจารณาอนุญาต<br>ของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘<br>: ชั้นจัดทำคู่มือประชาชนฯ ของ สพท.  |  | สพท. กลุ่มอำนวยความสะดวก   | รหัสเอกสาร        |   |   |
|---|--|--|-------------------|---|---|
| ตัวชี้วัดที่สำคัญ : สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ทบพวน ปรับปรุงกระบวนการบริการประชาชน และสามารถจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ฉบับปรับปรุงได้อย่างสมบูรณ์<br>ประชาชนสามารถเข้าถึงงานบริการได้หลากหลายช่องทางและได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพ |  |  |                   |   |   |
| ลำดับที่  | ผังขั้นตอนการดำเนินงาน   | รายละเอียดงาน  | เวลา<br>ดำเนินงาน | มาตรฐานคุณภาพงาน  | ผู้รับผิดชอบ  |
| ๖   |   | คณะกรรมการตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ของ<br>(ร่าง) คู่มือประชาชนฯ ก่อนจัดทำฉบับสมบูรณ์  | ๒ สัปดาห์         | (ร่าง) คู่มือประชาชน มีข้อมูล<br>สาระสำคัญของงานบริการ ครบถ้วน<br>ถูกต้อง ความสมบูรณ์   | คณะกรรมการตาม<br>คำสั่ง   |
| ๗   |   | จัดทำคู่มือประชาชนฯ ของ สพท. ฉบับสมบูรณ์   | ๑๕ วันทำการ       | คู่มือประชาชนฯ ของ สพท. มีความ<br>สมบูรณ์ ประชาชนสามารถรับรู้ และ<br>เข้าใจ สามารถเข้าถึงข้อมูลการ<br>ให้บริการได้เป็นอย่างดี         | คณะกรรมการตาม<br>คำสั่ง   |
| ๘   |    | เสนอ ผอ. สพท. อนุมัติเผยแพร่ประชาสัมพันธ์  | ๕ วันทำการ        | คู่มือประชาชนฯ ของ สพท. ถูกต้อง<br>เป็นไปตามที่ พ.ร.บ.การอำนวยความสะดวกฯ กำหนด ผ่านความเห็นชอบ<br>และได้รับการอนุมัติให้เผยแพร่       | กลุ่มอำนวยความสะดวก   |
| ๙   | <br> | เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ คู่มือประชาชนฯ ของ<br>สพท. เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบ โดยช่อง<br>ทางการสื่อสารของ สพท. วิธีที่หลากหลาย | ๑๕ วันทำการ       | ประชาชนสามารถรับรู้ และเข้าใจ<br>สามารถเข้าถึงข้อมูลการให้บริการได้<br>เป็นอย่างดี หลากหลายช่องทางทั้งป้าย<br>ประกาศ และในระบบออนไลน์ | กลุ่มอำนวยความสะดวก<br>กลุ่มต่าง ๆ ใน<br>สพท. ที่มีงาน<br>บริการตามคู่มือ |
| เอกสารอ้างอิง   |  |  |                   |   |   |

## ๙. รายละเอียด โครงสร้างส่วนประกอบมาตรฐานงาน

| ชื่อกระบวนการ การดำเนินการตาม พ.ร.บ.การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘<br>: ขั้นตอนการในระบบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง   |  | สพท. กลุ่มอำนวยการ   | รหัสเอกสาร    |   |                                    |
|---|--|--|---------------|---|------------------------------------|
| ตัวชี้วัดที่สำคัญ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสามารถนำเข้าข้อมูลงานบริการตามคู่มือประชาชนของ สพท. นำเข้าสู่ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐได้อย่างครบถ้วน ข้อมูลงานบริการเป็นปัจจุบัน ประชาชนและหน่วยงานทั่วไปสามารถสืบค้นได้ในระบบบริการออนไลน์ เป็นไปตามที่คณะรัฐมนตรีกำหนด |  |  |               |   |                                    |
| ลำดับที่  | ผังขั้นตอนการดำเนินงาน   | รายละเอียดงาน  | เวลาดำเนินงาน | มาตรฐานคุณภาพงาน  | ผู้รับผิดชอบ                       |
| ๑   | <pre> graph TD     A([ศึกษาแนวทางการดำเนินการตามที่ สพฐ. ชี้แจง]) --&gt; B[มอบหมายผู้รับผิดชอบประสานข้อมูลงานบริการเตรียมเข้าระบบ...]     B --&gt; C[สมัครขอ User และ Password ในระบบตามที่ สพฐ. ชี้แจง]     C --&gt; D[ผู้ได้รับมอบหมายเข้าระบบกรอกข้อมูลพื้นฐานของ สพท.]     D --&gt; E[ผู้ได้รับมอบหมาย ดูแล ทบทวน ปรับปรุงข้อมูลในระบบ]                     </pre> | ศึกษาแนวทางการดำเนินการตามที่ สพฐ. ชี้แจง<br>ขั้นตอน วิธีการปฏิบัติ                            | ๕ วันทำการ    | บุคลากรเกิดการรับรู้ เข้าใจแนวทางการดำเนินการตามที่ สพฐ. ชี้แจง                                       | กลุ่มอำนวยการ                      |
| ๒   |  | มอบหมายผู้รับผิดชอบประสานข้อมูลที่เกี่ยวข้องงานบริการที่ระบุตามคู่มือประชาชนเตรียมเข้าระบบ...  | ๓ วัน         | ผู้ได้รับมอบหมาย มีความรู้ เข้าใจ ทักษะด้านระบบเทคโนโลยี สามารถดำเนินการตามขั้นตอนที่ สพฐ. ชี้แจงได้  | กลุ่มอำนวยการ                      |
| ๓   |  | ผู้ได้รับมอบหมายสมัครขอ User และ Password ในระบบตามที่ สพฐ. แนะนำ<br>จึงจะสามารถเข้าสู่ระบบได้ | ๓ วัน         |   | กลุ่มอำนวยการ หรือผู้ได้รับมอบหมาย |
| ๔   |  | ผู้ได้รับมอบหมายเข้าระบบกรอกข้อมูลพื้นฐานของ สพท.  | ๓ วัน         | ผู้ได้รับมอบหมายกรอกข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของ สพท. จึงจะได้รับอนุญาตนำเข้าข้อมูล                         | กลุ่มอำนวยการ หรือผู้ได้รับมอบหมาย |
| ๕   |  | ผู้ได้รับมอบหมาย ดูแล ทบทวน ปรับปรุงข้อมูลในระบบ   | ๓ วัน         | ผู้ได้รับมอบหมายดูแลระบบ ปรับปรุง ทบทวน แก้ไขข้อมูลงานบริการของ สพท. ได้ตามสิทธิที่หน่วยงานหลักอนุญาต | กลุ่มอำนวยการ                      |

### ๙. รายละเอียด โครงสร้างส่วนประกอบมาตรฐานงาน (ต่อ)

| ชื่อกระบวนการงาน การดำเนินการตาม พ.ร.บ.การอำนวยความสะดวกในกาพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘<br>: ชั้นปฏิบัติการในระบบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  |                        | สพท. กลุ่มอำนาจการ  | รหัสเอกสาร    |  |               |
|--|------------------------|---|---------------|--|---------------|
| ตัวชี้วัดที่สำคัญ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสามารถนำเข้าข้อมูลงานบริการตามคู่มือประชาชนของ สพท. นำเข้าศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐได้อย่างครบถ้วน ข้อมูลงานบริการเป็นปัจจุบัน ประชาชนและหน่วยงานทั่วไปสามารถสืบค้นได้ในระบบบริการออนไลน์ เป็นไปตามที่คณะรัฐมนตรีกำหนด |                        |   |               |  |               |
| ลำดับที่   | ผังขั้นตอนการดำเนินงาน | รายละเอียดงาน   | เวลาดำเนินงาน | มาตรฐานคุณภาพงาน   | ผู้รับผิดชอบ  |
| ๖  |                        | จัดทำรายงานข้อมูลสถิติการขอติดต่อบริการ สำหรับตรวจสอบความพึงพอใจของผู้มาติดต่อ โดยในระบบจะมี QR Code สำหรับตรวจสอบความพึงพอใจให้ผู้รับบริการสแกนประเมินความพึงพอใจ        | ๕ วันทำการ    | สพท. บันทึกข้อมูลผู้รับบริการที่ติดต่อขอรับบริการงานตามที่ระบุในคู่มือ และรวบรวมจัดทำเป็นสถิติรายเดือน/รายไตรมาส/รายปี เป็นข้อมูลที่ถูกต้องเชื่อถือได้ สำหรับรายงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง         | กลุ่มอำนาจการ |
| ๗  |                        | สรุปรายงานความพึงพอใจของแต่ละกระบวนการบริการในคู่มือประชาชนฯ ที่ระบุอยู่ในระบบ รายงานเสนอ ผอ. สพท. และรายงาน สพฐ. ตามรอบระยะเวลา  | ๓ วันทำการ    | สพท. ตรวจสอบความพึงพอใจผู้รับบริการที่ติดต่อขอรับบริการงานตามที่ระบุในคู่มือ และผลการประเมินความพึงพอใจเชื่อถือได้ เพื่อใช้สำหรับรายงานสำนักนายกรัฐมนตรี โดย สพฐ. จะมีหนังสือแจ้งแนวทางการรายงาน | กลุ่มอำนาจการ |
| ๘  |                        | จัดเก็บข้อมูลเป็นเอกสารหรือข้อมูลในระบบดิจิทัล เพื่อต่อยอดการวางแผนการพัฒนางานบริการประชาชน หรืองานอื่นๆ ตามโครงการ/กิจกรรมที่เกี่ยวข้องตามแนวทางที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด | ๓ วันทำการ    | เป็นข้อมูลที่ถูกต้องเชื่อถือได้ เพื่อใช้พยากรณ์แนวทางการวางแผนงานบริการที่เกี่ยวข้องต่อไป  | กลุ่มอำนาจการ |