



คู่มือการปฏิบัติงาน  
งานพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

โดย

นางสาวชไมพร ศิริวรรณ

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป

กลุ่มอำนวยการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาขอนแก่น

## คำนำ

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นเครื่องมือพัฒนาองค์กรที่ช่วยผลักดันให้การพัฒนาระบบราชการมีประสิทธิภาพและยั่งยืน กระบวนการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐจึงมีความสำคัญที่บุคลากรในองค์กรต้องเรียนรู้และทำความเข้าใจ ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างเป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง งานพัฒนาคุณภาพการให้บริการ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้รับผิดชอบและเกี่ยวข้องกับงาน งานพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรและพัฒนาบุคลากร เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์องค์กรที่มีคุณภาพสู่มาตรฐานสากล กลุ่มอำนาจการหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานพัฒนาคุณภาพการให้บริการเล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานในการดำเนินการตามตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

นางสาวชไมพร ศิริวรรณ

กรกฎาคม ๒๕๖๔

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
๑. วัตถุประสงค์	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. คำจำกัดความ	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๕. ฝั่งกระบวนการงานพัฒนาคุณภาพการให้บริการ	๒
๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงานพัฒนาคุณภาพการให้บริการ	๓
๗. การประเมินผล	๓
๘. ระเบียบและเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๓

## ๑. วัตถุประสงค์

เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสร้างความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ

## ๒. ขอบเขตของงาน

การให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว และสร้างความพึงพอใจ

## ๓. 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

## ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๔.๑ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษามัธยมศึกษาขอนแก่น

- รับทราบผลการดำเนินงาน พิจารณาสั่งการ มอบหมายอำนาจหน้าที่

๔.๒ รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษามัธยมศึกษาขอนแก่น

- ควบคุม กำกับ ติดตาม ให้ความเห็นชอบแผน ขั้นตอนการดำเนินงาน และเข้าร่วม ดำเนินการและเสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษามัธยมศึกษาขอนแก่น

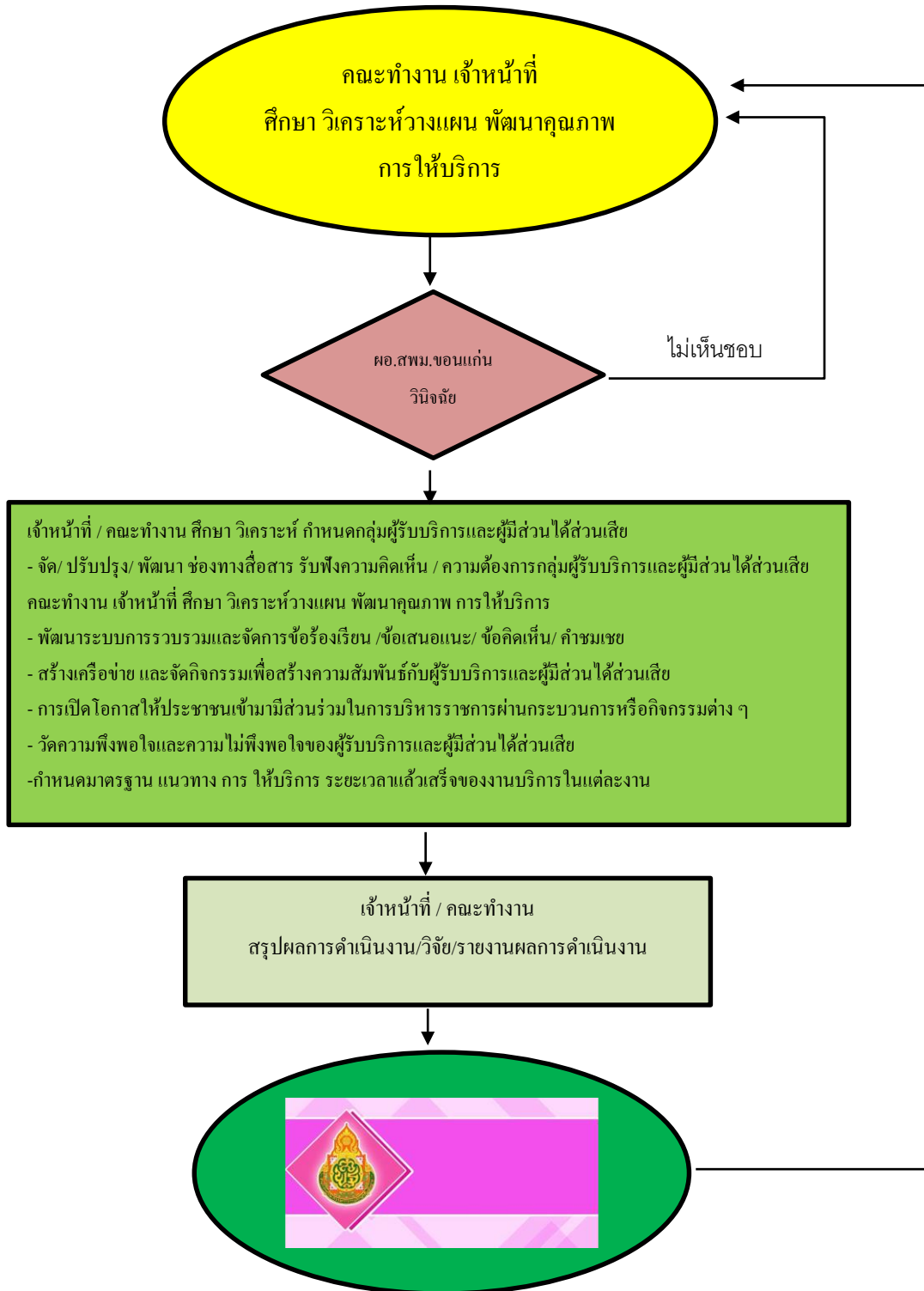
๔.๓ ผู้อำนวยการกลุ่ม

- ควบคุม กำกับ ติดตาม ให้ความเห็นชอบแผน ขั้นตอนการดำเนินงาน และเข้าร่วม ดำเนินการและเสนอความเห็นต่อรองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษามัธยมศึกษาขอนแก่น

๔.๔ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

- ศึกษาวิเคราะห์ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เขียนโครงการเพื่อขออนุมัติสร้างทีมงานเพื่อมอบหมาย คณะทำงานรับผิดชอบบริหารจัดการงานพัฒนาคุณภาพการให้บริการ นำเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ ประชุมให้ความรู้ ความเข้าใจ และความสำคัญของงานพัฒนาคุณภาพการให้บริการ คณะทำงาน ผู้รับผิดชอบ ขับเคลื่อน ตามปฏิทินการปฏิบัติงาน และรวบรวมข้อมูลจัดทำสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

## ๕. ผังกระบวนการงานพัฒนาคุณภาพการให้บริการ



## ๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. วิเคราะห์ภารกิจ กำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมทุกกลุ่ม

๒. มีช่องทางการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงและเสนอรูปแบบการบริการต่าง ๆ โดยแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารดังกล่าว

๓. พัฒนาระบบการรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชยโดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบ วิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสมและทันท่วงที

๔. สร้างเครือข่าย และจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๕. ดำเนินการในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการผ่านกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นการส่งเสริมระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน

๖. วัดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่มตามที่ได้กำหนดไว้ เพื่อนำผลไปปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานของส่วนราชการ

๗. กำหนดมาตรฐาน แนวทาง การ ให้บริการ ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานบริการในแต่ละงาน โดยมีการจัดทำแผนภูมิหรือคู่มือการติดต่อราชการโดยประกาศให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการ

๘. สรุปผลการดำเนินงาน / วิจัย / รายงานผลการดำเนินงาน

๙. ศึกษา / สังเคราะห์ ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นข้อมูลปรับปรุง / พัฒนาคุณภาพการให้บริการ

## ๗. การประเมินผล

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### ๘. ระเบียบและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๘.๑ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.๒๕๔๖

๘.๒ ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา พ.ศ.๒๕๕๓

๘.๓ ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา พ.ศ.๒๕๕๓๘.๔ หลักเกณฑ์และวิธีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ