



คู่มือ

การปฏิบัติงาน

นางสุนันท์ กุอาภา

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

กลุ่มอำนวยการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต 2

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

กระทรวงศึกษาธิการ



ประเภทเอกสาร : คู่มือขั้นตอนการดำเนินงาน
ชื่อเอกสาร : งานอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม

1. **ชื่องาน** : งานการ ปรับปรุง พัฒนาอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม

2. **วัตถุประสงค์**

เพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นสถานที่ที่มีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน มีความปลอดภัย และผู้รับบริการมีความประทับใจและพึงพอใจ

3. **ขอบเขตของงาน**

ครอบคลุมถึงการปรับปรุงภูมิทัศน์ สภาพแวดล้อม คูและระบบสาธารณูปโภคทั้งภายในและภายนอกสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษารวมทั้งดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงาน

4. **คำจำกัดความ**

“ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา” หมายถึง ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา และผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษามัธยมศึกษา

“คณะทำงาน ” หมายถึง ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา / มัธยมศึกษา หรือผู้ได้รับมอบหมายแต่งตั้ง

“เจ้าหน้าที่ ” หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

5. **ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

5.1 **สำรวจ** รับฟังความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับความต้องการในการปรับปรุงภูมิทัศน์ พัฒนาสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานและระบบสาธารณูปโภคเพื่อให้เกิดความสวยงาม เอื้อต่อการปฏิบัติงานให้สำนักงานเป็นสถานที่น่าอยู่ น่าทำงาน และมาตรการประหยัดพลังงาน

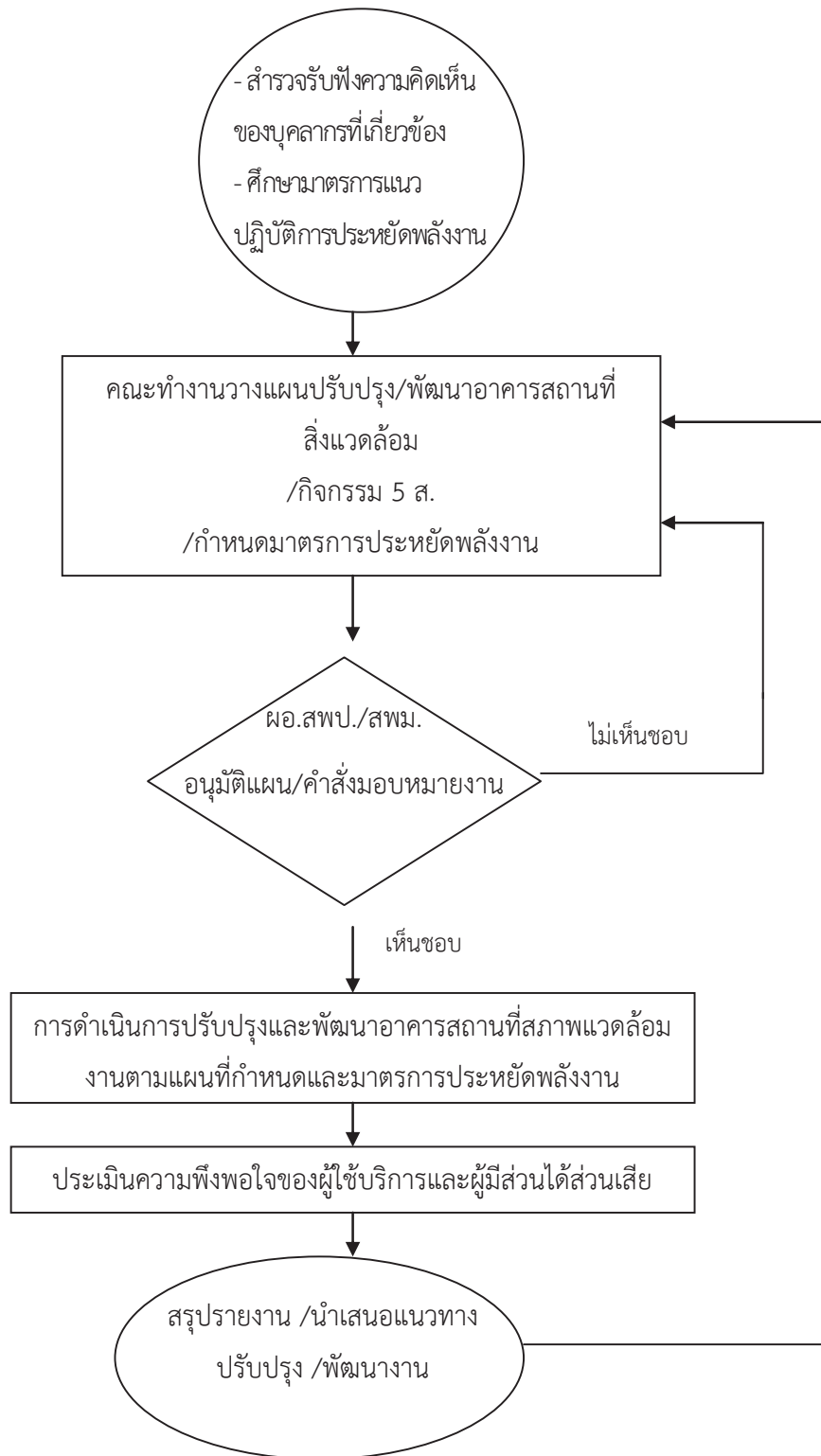
5.2 **วางแผนและกำหนดแผนแม่แบบ (Master Plan)** การปรับปรุงอาคารสถานที่ และพัฒนาสภาพแวดล้อมปรับปรุงภูมิทัศน์ภายในและภายนอกสำนักงานทั้งในปัจจุบันและอนาคตสอดคล้องกับกิจกรรม 5 ส. รวมถึงกำหนดมาตรการประหยัดพลังงาน

5.3 **ดำเนินการจัด** ปรับปรุงอาคารสถานที่และพัฒนาสภาพแวดล้อม ระบบสาธารณูปโภคตามแผนและมาตรการที่กำหนด

5.4 **ประเมินความพึงพอใจ**ของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

5.5 **สรุปผลการดำเนินงาน** /นำเสนอแนวทางปรับปรุงและพัฒนางาน

6. Flow Chart การปฏิบัติงาน



7. แบบฟอร์มที่ใช้

- 7.1 แบบประเมินความพึงพอใจ
- 7.2 แบบรายงานมาตรการประหยัดพลังงาน
- 7.3 แบบรายงานการดำเนินงานตามกิจกรรม 5 ส.

8. เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง

- 8.1 มาตรการประหยัดพลังงาน
- 8.2 แนวทางการดำเนินงานกิจกรรม 5 ส.
- 8.3 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ.2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

9 สรุปมาตรฐานงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ชื่องาน : งานการ ปรับปรุง พัฒนาอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม		ส่วนราชการ : สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา.....	กลุ่มอำนาจการ	รหัสเอกสาร :		
วัตถุประสงค์ : เพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นสถานที่ที่มีสภาพแวดล้อมน่าอยู่ น่าทำงาน และผู้มารับบริการมีความประทับใจ						
ลำดับที่	ผังขั้นตอนการดำเนินงาน	รายละเอียดงาน	เวลาดำเนินการ	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
1.		1. สำรวจรับความคิดเห็นของบุคลากร ความต้องการ / ความจำเป็นในการปรับปรุงภูมิทัศน์พัฒนาสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานและระบบสาธารณูปโภคเพื่อให้เกิดความสวยงาม เชื้อต่อการปฏิบัติงานให้สำนักงานเป็นสถานที่น่าอยู่ น่าทำงาน และมาตรการประหยัดพลังงานวางแผนและกำหนดแผนแม่แบบ(Master Plan) ปรับปรุงอาคารสถานที่ และพัฒนาสภาพแวดล้อมรวมถึงกำหนด มาตรการประหยัดพลังงาน 2. นำที่กเสนอให้ ผอ.สพป./ สพม. อนุมัติแผน มาตรการประหยัดพลังงานและมอบหมายงาน 3. ดำเนินการปรับปรุงอาคารสถานที่และพัฒนาสภาพแวดล้อม มาตรการที่กำหนด 4. ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสรุปผลการดำเนินงาน / นำเสนอแนวทางการปรับปรุงและพัฒนา	30 วัน	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เป็นสถานที่ที่มี สภาพแวดล้อมน่าอยู่ น่าทำงาน และผู้มารับบริการมีความประทับใจ	เจ้าหน้าที่/ ผอ. กลุ่ม อำนวยการ	
2.			7 วัน		เจ้าหน้าที่/ ผอ. กลุ่ม อำนวยการ	
3.			3 วัน		ผอ.สพป./สพ ม.	
5.			ภายในเวลาที่ กำหนด		เจ้าหน้าที่/ ผอ.กลุ่ม อำนวยการ	
6.			15 วัน		เจ้าหน้าที่/ ผอ. กลุ่ม อำนวยการ	
เอกสารอ้างอิง : 1. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติมทุกฉบับ 2. มาตรการประหยัดพลังงาน อธิบายสัญลักษณ์ผังขั้นตอน กิจกรรมงานหรือการปฏิบัติ การตัดสินใจ ทิศทางหรือการเคลื่อนไหวของงาน จุดเชื่อมต่อระหว่างหน้าถัดไป จบภายใน 1 หน้า						

1. ชื่องาน : งานบริการอาคารสถานที่

2. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การบริการอาคารสถานที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพส่งผลให้กับผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ

3. ขอบเขตของงาน

การบริการอาคารสถานที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นส่วนสำคัญในการที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ หมายรวมถึง การวางแผน มาตรการ การดูแลรักษา ความสะอาดอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ การขอใช้อาคารสถานที่ของหน่วยงานภายในสำนักงานและองค์กรหรือบุคคลภายนอกด้วย (ถ้ามี) การบริหารอาคารและสถานที่ให้ปลอดภัยเอื้อต่อการปฏิบัติงาน

4. คำจำกัดความ

“ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา” หมายถึง ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา และผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษามัธยมศึกษา

“คณะทำงาน ” หมายถึง ทีมงานที่ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษามอบหมายให้รับผิดชอบ

“เจ้าหน้าที่ ” หมายถึง ผู้รับผิดชอบ /ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานจัดระบบบริการอาคารสถานที่

“บุคลากร ” หมายถึง บุคลากรทุกคนที่ปฏิบัติราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

“พนักงานทำความสะอาด ” หมายถึง ผู้รับผิดชอบ /ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานทำความสะอาดสำนักงาน

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

5.1 ศึกษาระเบียบ มาตรการ หลักเกณฑ์ แนวปฏิบัติการขออนุญาตใช้อาคารสถานที่ของส่วนราชการ

5.2 จัดทำข้อบังคับ /แบบฟอร์ม การขอใช้อาคารสถานที่

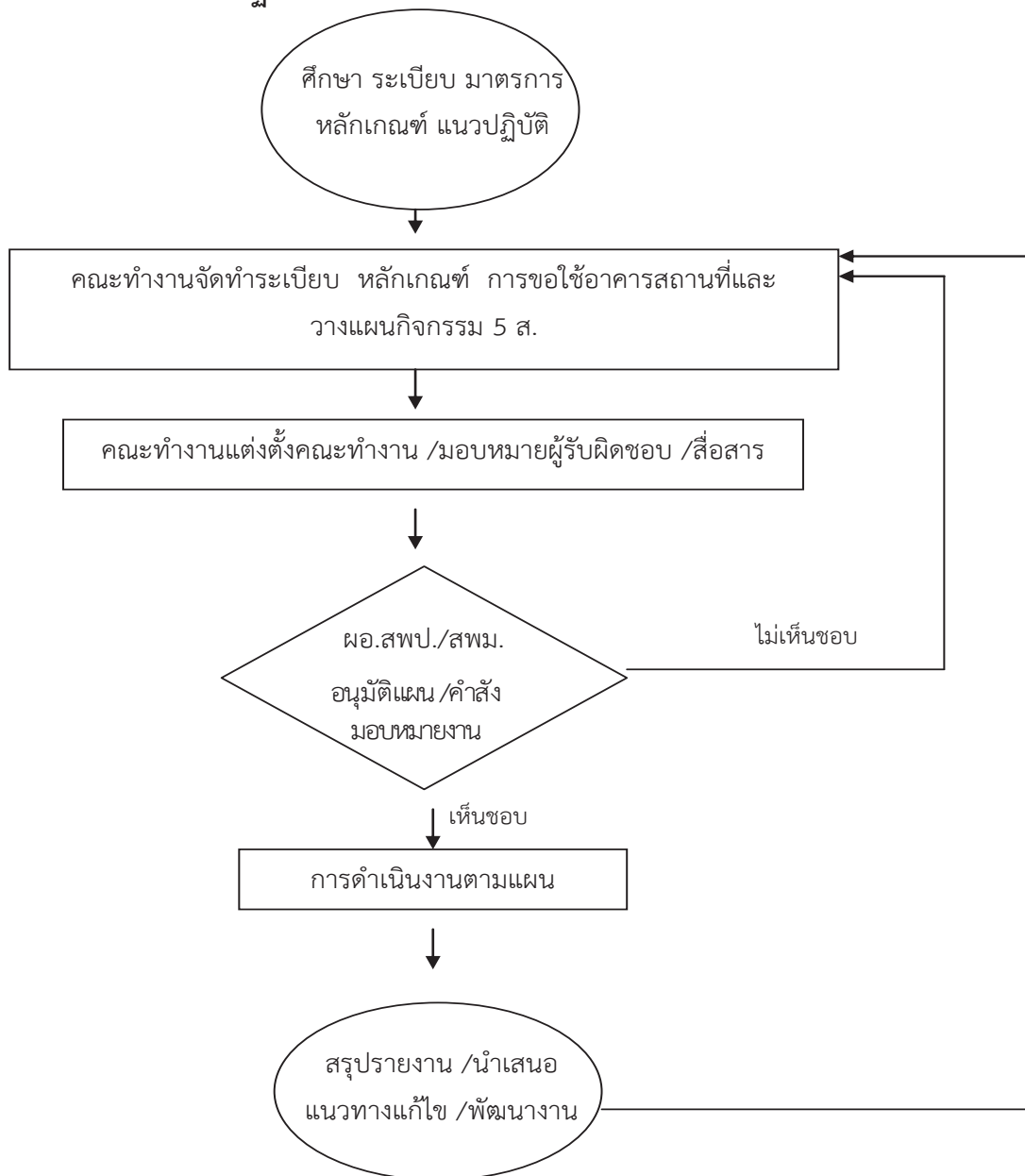
5.3 จัดทำคำสั่งมอบหมายผู้รับผิดชอบดูแล /ทำความสะอาดและการขอใช้อาคารสถานที่

5.4 ดำเนินการ / ปรับปรุงภูมิทัศน์ตามที่ได้วางแผนไว้

5.5 ประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

5.6 สรุปผลการดำเนินงาน /นำเสนอแนวทางแก้ไขและพัฒนางานการบริการอาคารสถานที่

6. Flow Chart การปฏิบัติงาน



7. แบบฟอร์มที่ใช้

แบบขออนุญาตใช้ห้องประชุม

8. เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง

แนวปฏิบัติการใช้อาคารสถานที่

9 สรุปมาตรฐานงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา		ส่วนราชการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กลุ่มอำนวยการ		รหัสเอกสาร :	
ชื่องาน : งานบริการอาคารสถานที่		รายละเอียดงาน		มาตรฐานคุณภาพงาน	
วัตถุประสงค์ : เพื่อให้การบริการอาคารสถานที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ		รายละเอียดงาน		มาตรฐานคุณภาพงาน	
ลำดับที่	ผังขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลาในการ	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ	
1.	<pre> graph TD A([ศึกษา ระเบียบ มาตรการหลักเกณฑ์ แนวปฏิบัติ]) --> B[วางแผนการดำเนินงานปรับปรุง] B --> C[แต่งตั้งคณะทำงาน / มอบหมายผู้รับผิดชอบ / สื่อสาร] C --> D{เสนอ ผอ.สพป./สพม.} D --> E[ดำเนินการตามแผน] E --> F([สรุปรายงาน / นำเสนอแนวทางแก้ไข/พัฒนา]) F --> B </pre>	7 วัน	จนท.		
2.		2 วัน	คณะทำงาน		
3.		2 วัน	จนท.		
4.		2 ชั่วโมง	จนท.		
5.			บุคลากรของ สพป. / สพม.		
6.		1 สัปดาห์	เจ้าหน้าที่		

เอกสารอ้างอิง : 1. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติมทุกฉบับ 2. ระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ.2552

อธิบายสัญลักษณ์ผังขั้นตอน จุดเริ่มต้นหรือสิ้นสุดกระบวนการ การตัดสินใจ ทิศทางหรือการเคลื่อนไหวของงาน

จบภายใน 1 หน้า

1. **ชื่องาน:** งานรักษาความปลอดภัย

2. **วัตถุประสงค์**

1. เพื่อสร้างจิตสำนึก สร้างความตระหนัก ในการปฏิบัติตามกฎระเบียบที่กำหนด
2. เพื่อรักษาทรัพย์สินของทางราชการไม่ให้เกิดความเสียหายมีความคงอยู่และปลอดภัย
3. เพื่อให้เกิดความมั่นคง ความสงบสุข ความมั่นใจ ความปลอดภัย ความเป็นระเบียบ

เรียบร้อย

3. **ขอบเขตของงาน**

งานรักษาความปลอดภัยเป็นงานสำคัญของส่วนราชการ เพื่อให้มีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยในทรัพย์สินของทางราชการซึ่งผู้รับผิดชอบที่สำคัญ คือผู้ปฏิบัติงาน ทุกคนที่ปฏิบัติหน้าที่ในองค์การ โดยต้องมีการควบคุม ติดตามรายงานตามระเบียบที่กำหนด

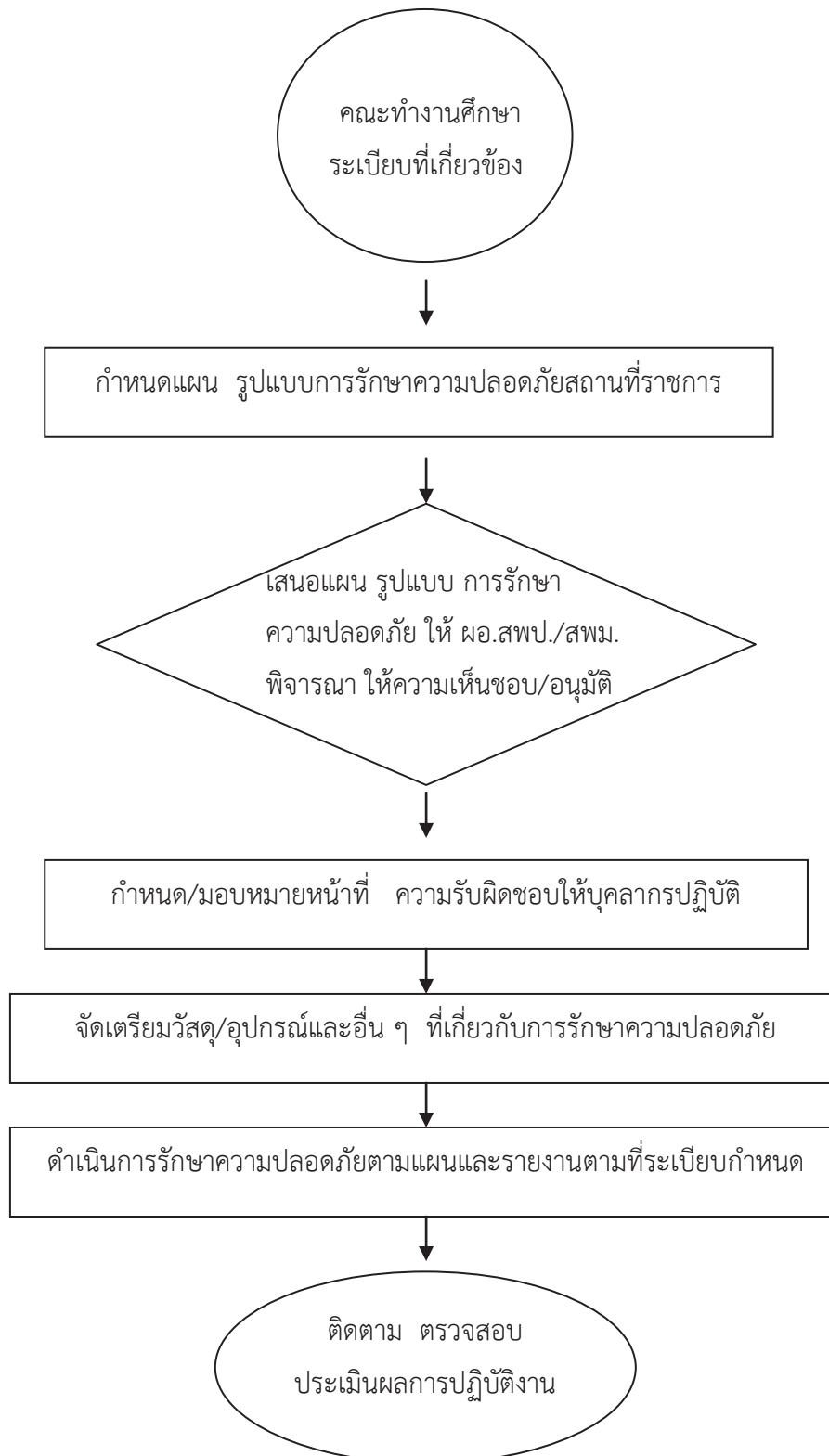
4. **คำจำกัดความ**

งานรักษาความปลอดภัย หมายถึง การเฝ้าระวังหรือแจ้งเตือน เตือนภัย แก้ไขปัญหาในเรื่องทรัพย์สิน บุคคล ของทางราชการให้มีความปลอดภัยจากภัยตามธรรมชาติ อุบัติภัยและภัยจากบุคคล

5. **ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

1. ศึกษาระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ.2552 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
2. กำหนดแผนการรักษาความปลอดภัยในสถานที่ราชการตามระเบียบ
3. ประชุมเพื่อสร้างความตระหนัก ชักชวนความเข้าใจในเรื่องการรักษาความปลอดภัยของหน่วยงานความเสียหายที่จะเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง
4. จัดหา จัดเตรียม อุปกรณ์ ที่จำเป็นสำหรับการรักษาความปลอดภัย
5. กำหนด มอบหมายหน้าที่ให้ชัดเจนโดยจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร เป็นคำสั่ง
6. กำกับ ติดตาม ตรวจสอบ โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการในการติดตาม ตรวจสอบ เพื่อให้การรักษาความปลอดภัยมีประสิทธิภาพ มีการประเมินผลและรายงานผลต่อผู้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ

6. Flow Chart การปฏิบัติงาน



7. แบบฟอร์มที่ใช้

แบบบันทึกการอยู่เวรยาม

8. เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง

ระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ.2552

9. สรุปมาตรฐานงานสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ชื่องาน : งานรักษาความปลอดภัย	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา :	รหัสเอกสาร :					
วัตถุประสงค์ของกระบวนการ							
<p>1. เพื่อสร้างจิตสำนึก สร้างความตระหนัก ในการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบที่กำหนด</p> <p>2. เพื่อรักษาทรัพย์สินของราชการไม่ให้เกิดความเสียหายมีความคงอยู่และปลอดภัย</p> <p>3. เพื่อให้เกิดความมั่นคง ความสงบสุข ความปลอดภัย ความมั่นคง ความเป็นระเบียบ</p>							
ลำดับที่	ผังขั้นตอนการดำเนินงาน	รายละเอียดงาน	เวลาดำเนินการ	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ	
1.	<pre> graph TD A((คนระเบียน ศึกษาระเบียบ)) --> B[กำหนดแผนรูปแบบการรักษา ความปลอดภัยที่ราชการ] B --> C{เสนอแผนการรักษา ความปลอดภัยให้ ผอ.สพป./สพม.ให้ ความเห็นเห็นชอบ} C --> D[กำหนด/งอบทความที่ความรับผิดชอบให้ บุคลากรได้ปฏิบัติ] D --> E(()) </pre>	แต่งตั้งทีมงานเพื่อศึกษา วิเคราะห์ระเบียบ กฎหมายแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย	1 สัปดาห์	มีคณะทำงานผูกต้องครบถ้วน	คณะทำงาน		
2.		จัดทำแผน จัดระบบและรูปแบบการรักษาความปลอดภัยสถานที่ราชการ	ความ	3 วัน	รักษาความปลอดภัยที่ถูกต้องตามระเบียบ	คณะทำงาน	
3.		นำเสนอแผนการรักษาความปลอดภัย การจัดระบบและรูปแบบการรักษาความปลอดภัยให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพิจารณาให้ความเห็นชอบและอนุมัติ	ความ	1 วัน		จนท./ผอ. สพป./สพม.	
4.		กำหนด/งอบทความที่ความรับผิดชอบให้บุคลากรได้ปฏิบัติ	ออกคำสั่งแต่งตั้งเพื่อบอกหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้บุคลากรในหน่วยงานได้ปฏิบัติตามแผน/รูปแบบการรักษาความปลอดภัยที่หน่วยงานกำหนด	1 วัน	มีบุคคลที่รับผิดชอบหน้าที่ชัดเจน	คณะทำงาน	ผอ.สพป./ สพม.

9. สรุปมาตรฐานงานสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน(ต่อ)

ชื่องาน : การรักษาความปลอดภัย (ต่อ)		สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากลุ่ม อำเภอ		รหัสเอกสาร :		
วัตถุประสงค์ของกระบวนงาน เพื่อรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่ หรือสิ่งของทางราชการ ไม่ให้เกิดความเสียหาย และมีความปลอดภัย สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงสร้างจิตสำนึก ความตระหนักรับผิดชอบปฏิบัติตนกฎระเบียบที่กำหนด						
ลำดับที่	ผังขั้นตอนการดำเนินงาน	รายละเอียดงาน	เวลาดำเนินการ	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
5.		จัดหา จัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัยและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	1 สัปดาห์	มีวัสดุอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องครบถ้วนคุณภาพ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	
6.		ผู้ได้รับมอบหมายหน้าที่ปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยตามแผนและระเบียบที่กำหนด	ทุกวัน	มีบุคลากรรับผิดชอบที่ชัดเจน	บุคลากรที่ได้รับมอบหมาย	
7.		ติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลการปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยให้เป็นไปตามแผนและระบบงานที่กำหนด นำมาพัฒนาปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง	เดือนละครั้ง	มีหลักฐาน การติดตามตรวจสอบ และขั้นตอนในการปรับปรุงพัฒนาอย่างมีคุณภาพ	คณะทำงาน	
<p>เอกสารอ้างอิง : ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2552</p> <p>อธิบายสัญลักษณ์ผังขั้นตอน จุดเริ่มต้นหรือสิ้นสุดกระบวนการ กิจกรรมงานหรือการปฏิบัติ ทิศทางหรือการเคลื่อนไหวของงาน</p> <p>○ จุดเชื่อมต่อระหว่างหน้า(ถ้าไม่จบภายใน 1 หน้า)</p>						

1. ชื่องาน : งานพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

2. วัตถุประสงค์

เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสร้างความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ

3. ขอบเขตของงาน

การให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว และสร้างความพึง

4. คำจำกัดความ

“ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ” หมายถึง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาและสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษามัธยมศึกษา

“ เจ้าภาพหลัก ” หมายถึง กลุ่มอำนวยการ

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

“ ผู้รับบริการ ” หมายถึง เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน หน่วยงานของรัฐ ภาคเอกชน ประชาชน

“ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ” หมายถึง นักเรียน ครูและบุคลากรทางการศึกษา และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับภารกิจสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

“ เจ้าหน้าที่ ” หมายถึง ผู้รับผิดชอบ /ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานเพิ่มคุณภาพการให้บริการ

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. วิเคราะห์ภารกิจ กำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมทุกกลุ่ม

2. มีช่องทางการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงและเสนอรูปแบบการบริการต่าง ๆ โดยแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารดังกล่าว

3. พัฒนาระบบการรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน /ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบ วิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสมและทันเวลาที่

4. สร้างเครือข่าย และจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

5. ดำเนินการในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการผ่านกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นการส่งเสริมระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน

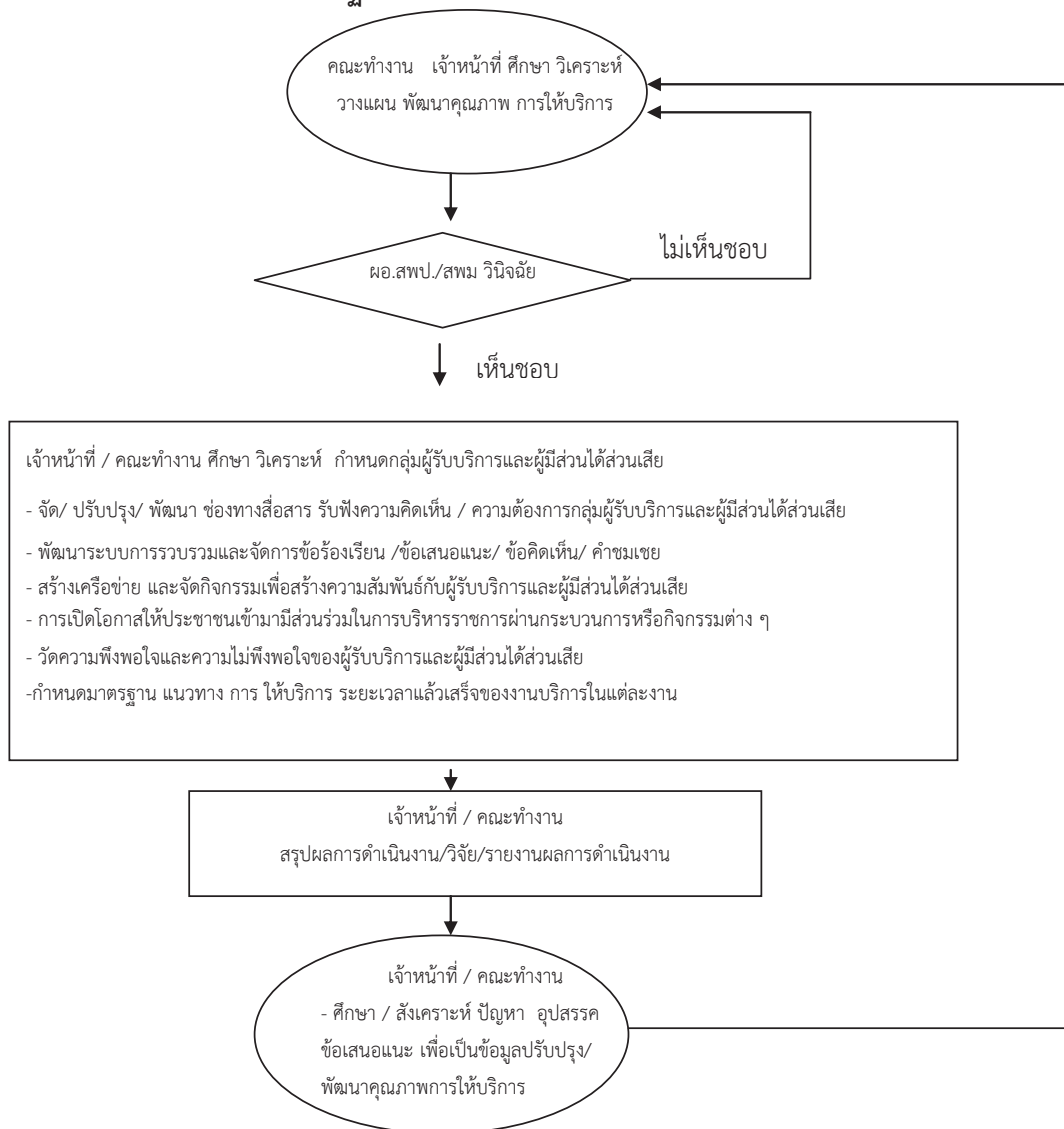
6. วัดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่มตามที่ได้กำหนดไว้ เพื่อนำผลไปปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานของส่วนราชการ

7. กำหนดมาตรฐาน แนวทาง การ ให้บริการ ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานบริการในแต่ละงาน โดยมีการจัดทำแผนภูมิหรือคู่มือการติดต่อราชการโดยประกาศให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการ

8. สรุปผลการดำเนินงาน / วิจัย / รายงานผลการดำเนินงาน

9. ศึกษา / สังเคราะห์ ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นข้อมูลปรับปรุง / พัฒนาคุณภาพการให้บริการ

6. Flow Chart การปฏิบัติงาน



7. แบบฟอร์มที่ใช้

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

8. เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง

8.1 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.2546

8.2 ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา พ.ศ.2553

8.3 ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา พ.ศ.2553

8.4 หลักเกณฑ์และวิธีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

9 สรุปมาตรฐานงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ชื่องาน ; งานพัฒนาคุณภาพการให้บริการ		สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา..... กลุ่มอำนาจ		รหัสเอกสาร	
วัตถุประสงค์: เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสร้างขวัญกำลังใจในคุณภาพการบริการ		รายละเอียดงาน			
ลำดับที่	ผังขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลาในการ	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
1.		3 วัน	ข้อมูลกลุ่มผู้รับบริการ / ผู้มีส่วนได้เสีย ที่สอดคล้องกับภารกิจองค์กร	จนท./ คณะทำงาน	
2.		2 วัน	นำเสนอ ผอ. สพป./สพม.พิจารณาให้ความเห็นชอบ ลงนามคำสั่ง/มอบหมายงาน	จนท.	
3.			กำหนดช่องทางการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงและเสนอรูปแบบ การบริการต่าง ๆ โดยแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของช่องทาง การสื่อสารดังกล่าว	จนท.	1.กำหนดช่องทางไม่น้อยกว่า 5 ช่องทาง 2.นำข้อร้องเรียนจัดทำข้อมูลสารสนเทศ
4.			พัฒนาระบบการรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำขอเสนอ โดยมี การกำหนดผู้รับผิดชอบ วิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อ ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสมและทันพ่วงที่	จนท.	มีแผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ
5.			สร้างเครือข่าย และจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จนท.	มีทะเบียนเครือข่าย / กิจกรรม
6.			ดำเนินการในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการผ่านกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นส่งเสริมระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน	จนท.	นำข้อเสนอแนะขององค์กรมีส่วนร่วมไปกำหนดแผนปรับปรุง/พัฒนางาน

ชื่องาน ; งานพัฒนาคุณภาพการให้บริการ		สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา..... กลุ่มอำนวยการ		รหัสเอกสาร		
วัตถุประสงค์: เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสร้างความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ						
ลำดับที่	ผังขั้นตอนการดำเนินงาน	รายละเอียดงาน	เวลาดำเนินการ	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
7.		<p>วัดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่มตามที่ได้กำหนดไว้ เพื่อนำผลไปปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานของส่วนราชการ</p>		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	
<p>เอกสารอ้างอิง : 1. ระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.2546</p> <p>2. ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา พ.ศ.2553</p> <p>3. ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประถมศึกษา พ.ศ.2553</p> <p>4. หลักเกณฑ์และวิธีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ</p>						
<p>คำอธิบายสัญลักษณ์ผังขั้นตอน จุดเริ่มต้นหรือสิ้นสุดกระบวนการ กิจกรรมงานหรือการปฏิบัติ การตัดสินใจ ทิศทางหรือการเคลื่อนไหวของงาน จุดเชื่อมต่อระหว่างหน้า (ถ้าไม่จบภายใน 1 หน้า)</p>						



ประเภทเอกสาร : คู่มือขั้นตอนการดำเนินงาน
ชื่อเอกสาร : งานสวัสดิการและสวัสดิภาพข้าราชการครู
และบุคลากรทางการศึกษา

1. ชื่องาน : งานการจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

2. วัตถุประสงค์

เพื่อให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ได้รับสวัสดิการที่ดี เกิดขวัญและกำลังใจ ในการปฏิบัติงาน ยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้ปฏิบัติงาน เสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหน่วยงานกับ ผู้ปฏิบัติงานและระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน มีหลักประกันได้รับการสงเคราะห์ช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ตามกรณีที่เหมาะสมอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ

3. ขอบเขตของงาน

ครอบคลุมถึงการดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการ การสงเคราะห์ให้ความช่วยเหลือใน ด้านต่าง ๆ ตามกรณีในเบื้องต้นที่ไม่ขัดต่อระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดสวัสดิการภายใน ส่วนราชการ พ.ศ. 2547

4. คำจำกัดความ

สวัสดิการและสวัสดิภาพ หมายถึง กิจกรรมหรือกิจการใด ๆ ที่สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องจัดให้มีขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ในการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก ให้แก่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาเพื่อประโยชน์ในการดำรงชีวิตทั้งที่ ส่วนราชการจัดให้และนอกเหนือจากสวัสดิการที่ทางราชการจัดให้เป็นกรณีปกติ หรือเพื่อประโยชน์แก่ การสนับสนุนการปฏิบัติราชการตามที่ส่วนราชการเห็นสมควรจัดให้มีเพิ่มขึ้น และไม่ขัดต่อระเบียบ สำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการ พ.ศ. 2547

ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา หมายถึง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

5.1 ศึกษาระเบียบ และแนวทางปฏิบัติในการจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพประเภทต่าง ๆ ที่เหมาะสมรวมถึงที่ได้ทำข้อตกลงกับ

5.2 วางแผนและกำหนดรูปแบบการดำเนินงาน การประชาสัมพันธ์ในการจัดสวัสดิการ และสวัสดิภาพให้สถานศึกษาและบุคลากรได้ทราบและเข้าใจในเงื่อนไขในการขอรับการสนับสนุน

5.3 แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการในแต่ละโครงการ

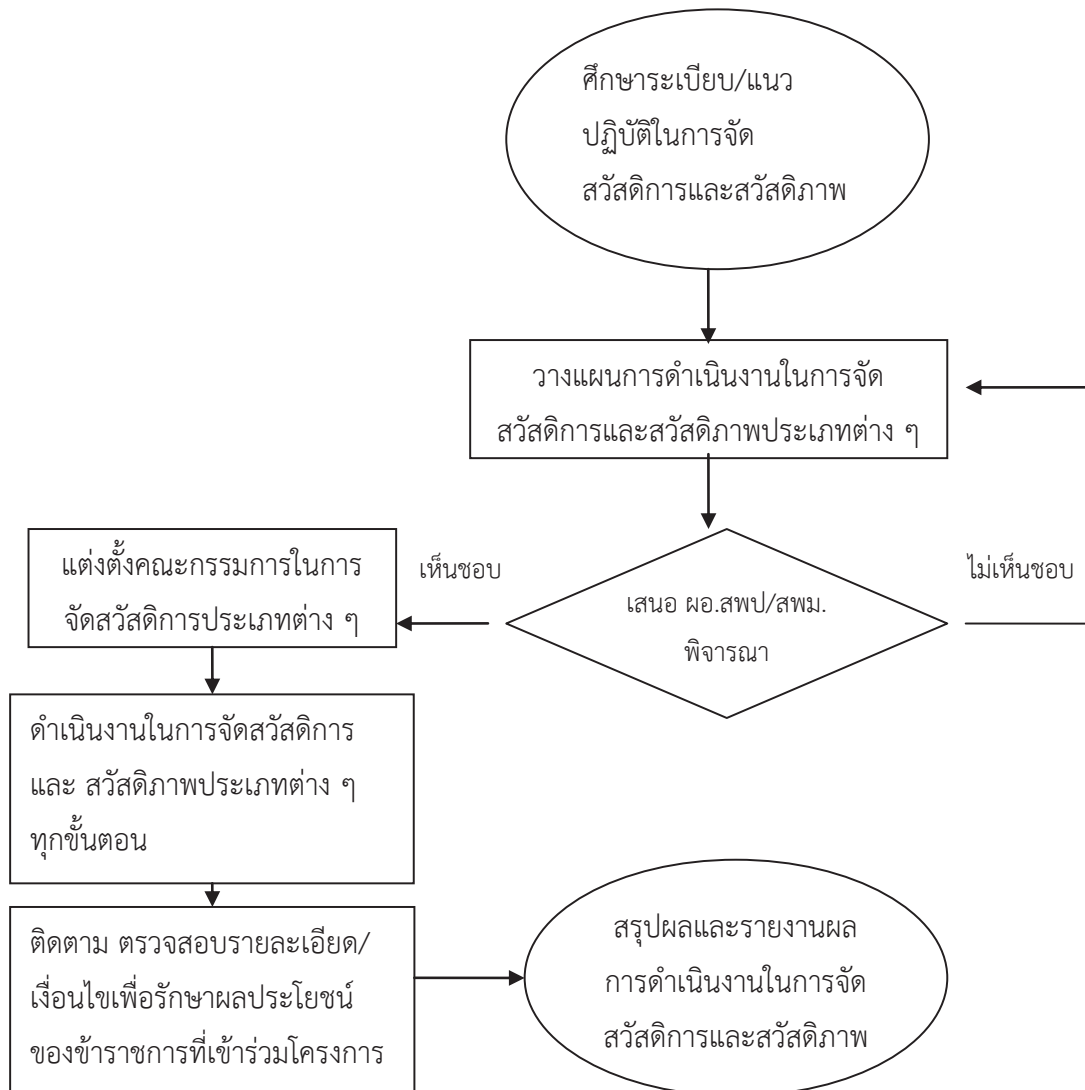
5.4 ประสานการดำเนินการกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

5.5 ดำเนินการให้บริการด้านสวัสดิการและสวัสดิภาพตามแนวทางและเงื่อนไขของแต่ละ โครงการ

5.6 ติดตาม ตรวจสอบรายละเอียด เงื่อนไขเพื่อรักษาผลประโยชน์ของข้าราชการที่เข้าร่วม โครงการในแต่ละโครงการที่ไม่ขัดต่อระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดสวัสดิการภายในส่วน ราชการ พ.ศ. 2547

5.7 สรุปผลและรายงานผลการดำเนินการตามรายละเอียดที่กำหนด

6. Flow Chart การปฏิบัติงาน



7. แบบฟอร์มที่ใช้

แบบคำขอรับการบริการตามเงื่อนไขของแต่ละโครงการ

8. เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง

- 8.1 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการ พ.ศ. 2547
- 8.2 ระเบียบหรือแนวทางการดำเนินการด้านการจัดสวัสดิการในแต่ละเรื่อง

9. สรุปมาตรฐานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ชื่องาน : งานสวัสดิการและสวัสดิภาพข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา		สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กลุ่มอำนาจการ		รหัสเอกสาร :		
วัตถุประสงค์		รายละเอียดงาน		มาตรฐานคุณภาพงาน		
<p>เพื่อใช้ราชการ ได้รับสวัสดิการที่ดี เกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้ปฏิบัติงาน เสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ระหว่งหน่วยงานกับผู้ปฏิบัติงานและระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน และมีหลักประกันไม่ได้รับการสงเคราะห์ช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ตามกรณีที่เหมาะสมอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ</p>						
ลำดับที่	ผังขั้นตอนการดำเนินงาน	รายละเอียดงาน	เวลาดำเนินการ	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
1.		ศึกษาระเบียบ เงื่อนไขและ แนวทางปฏิบัติ ในการจัดสวัสดิการ และสวัสดิภาพประเภทต่าง ๆ	1 วัน		จนท.	
2.		วางแผนและกำหนดรูปแบบการดำเนินงาน การประชาสัมพันธ์ ในการจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพให้สถานศึกษาและบุคลากรได้ทราบและเข้าใจในเงื่อนไขในการขอรับการสนับสนุน	1 สัปดาห์	มีรูปแบบการให้บริการ อย่างเสมอภาค ถูกต้อง ครบถ้วน	จนท.	
3.		เสนอผู้อำนวยการเพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ ตามรายละเอียดของแต่ละโครงการ	1 วัน		จนท. จนท.	
4.		ประสานงาน และดำเนินการให้บริการด้านสวัสดิการและสวัสดิภาพตามแนวทางและเงื่อนไขของแต่ละโครงการสอดคล้องกับระเบียบ สรุปผลและรายงานผลการดำเนินงานและนำปัญหาอุปสรรคไปปรับปรุงพัฒนางาน	ตามปฏิทินของแต่ละโครงการ	ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษามีความพึงพอใจ	จนท.	
5.		สรุปผลและรายงานผลการดำเนินงานและนำปัญหาอุปสรรคไปปรับปรุงพัฒนางาน	ตามปฏิทินของแต่ละโครงการ		จนท.	
<p>เอกสารอ้างอิง : 1. ระเบียบสำนักงานรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการ พ.ศ. 2547 2. ระเบียบหรือแนวทางการดำเนินการจัดสวัสดิการในแต่ละเรื่อง คำอธิบายสัญลักษณ์ขั้นตอน ○ จุดเริ่มต้นหรือสิ้นสุดกระบวนการปฏิบัติ ◊ กิจกรรมงานหรือการปฏิบัติ ◀ ทิศทางหรือการเคลื่อนไหวของงาน ○ จุดเชื่อมต่อระหว่างหน้า (ถ้าไม่จบภายใน 1 หน้า)</p>						