



คู่มือการปฏิบัติงาน

งานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

กลุ่มอำนวยการ

ผู้ปฏิบัติงาน

นางสาวกมุตตรัยยศ จูตะเสน
นักจัดการงานทั่วไป ปฏิบัติการ

คำนำ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๕ หมวด ๕ มาตรา ๓๙ และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๓ มาตรา ๘ มาตรา ๓๔ วรรคสอง ได้กำหนดให้มีการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาและสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ได้ออกประกาศกระทรวงศึกษาธิการกำหนดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา และได้ออกประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (ฉบับที่ ๓) พ.ศ.๒๕๖๖ แบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เป็น ๙ กลุ่มงาน และ ๑ หน่วยงาน

เพื่อให้การปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีการพัฒนาระบบการปฏิบัติงาน เพื่อยกระดับ คุณภาพและมาตรฐานการปฏิบัติงาน กลุ่มอำนวยการจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นรายบุคคล โดยคู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้ มีรายละเอียดของกระบวนการ และคู่มือขั้นตอน การปฏิบัติงาน ซึ่งได้จากการวิเคราะห์ อำนาจ หน้าที่ ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ ว่าด้วยการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ในการปฏิบัติงาน เรื่อง งานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ทั้งนี้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ลดข้อผิดพลาดในกระบวนการดำเนินงานที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน และเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการดำเนินงานต่อไป

นางสาวกมลทศรัยศ จุตะเสน
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

สารบัญ

หน้า

คำนำ	
สารบัญ	
๑. ชื่องาน	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. ขอบเขตของงาน	๑
๔. คำจำกัดความ	๑
๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๒
๖. Flow Chart การปฏิบัติงาน	๔
๗. แบบฟอร์มที่ใช้	๕
๘. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๕
๙. สรุปมาตรฐานงานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	๖

๑. ชื่องาน : งานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

๒.๒ เพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่ศึกษานำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานสู่ระดับมาตรฐานสากล

๒.๓ เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการประเมินตนเอง และเป็นบรรทัดฐานการติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

๓. ขอบเขตของงาน

บริหารจัดการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาตามแนวทาง และเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

๔. คำจำกัดความ

“การพัฒนาองค์กร” หมายถึง ความพยายามอย่างมีแผนและต่อเนื่อง เพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั่วทั้งระบบ โดยมุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมขององค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร ทั้งนี้ต้องได้รับความเห็นชอบและสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง ต้องใช้เครื่องมือและเทคนิคด้านพฤติกรรมศาสตร์ประกอบกระบวนการวิจัยเชิงแก้ปัญหาเป็นแม่แบบ

“PMQA” (Public Sector Management Quality Award) หมายถึง การนำหลักเกณฑ์และแนวทางการบริหารองค์กรที่เป็นเลิศ ซึ่งได้ยอมรับเป็นมาตรฐานสากลโลกมาประยุกต์ใช้พัฒนาระบบบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ โดยอาศัยหลักการประเมินองค์กรด้วยตนเองเป็นการทบทวนสิ่งที่องค์กรดำเนินการเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เมื่อตรวจพบว่าเรื่องใดยังไม่อยู่ในระบบที่น่าพอใจเมื่อเทียบกับเกณฑ์ องค์กรจะได้พัฒนาวิธีปฏิบัติเพื่อปรับปรุงองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานไปสู่มาตรฐานระดับสากล

“สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ” หมายถึง สำนักงานเขตพื้นที่ศึกษาประถมศึกษา และสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษามัธยมศึกษา

“เจ้าภาพหลัก ” หมายถึง กลุ่มอำนวยการ

“เจ้าภาพรอง” หมายถึง บริหารงานบุคคล กลุ่มนโยบายและแผน กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ หน่วยตรวจสอบ ภายใน และกลุ่มส่งเสริมสถานศึกษาเอกชน (ยกเว้น สพม.)

“คณะทำงาน” หมายถึง ทีมงานบุคลากรของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่ได้รับมอบหมาย ให้ขับเคลื่อนงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง บุคลากรผู้รับผิดชอบ /ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานคำรับรองการปฏิบัติราชการ

คู่มือการปฏิบัติงาน : งานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

กลุ่มอำนวยการ สำนักงานเขตพื้นที่ศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๒

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๕.๑ จัดประชุมชี้แจง สร้างความตระหนักและให้ความรู้ในเรื่องการพัฒนองคกร และการพัฒนา คุณภาพบริหารจัดการภาครัฐ แก่บุคลากรทุกคนในองคกร เนื่องจากปัจจัยความสำเร็จ อย่างหนึ่งในการดำเนินการที่สำคัญ คือการมีส่วนร่วมของทุกคนในองคกรเพื่อที่จะได้ตระหนักและเล็งเห็น ถึงความสำคัญ ประโยชน์ที่จะได้รับจากการดำเนินการดังกล่าว

๕.๒ คณะทำงานดำเนินการพัฒนองคกรและพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และจัดทำแผนดำเนินการ เพื่อให้มีผู้รับผิดชอบในแต่ละกิจกรรมของการดำเนินการ คณะทำงานควร ประกอบด้วย ๒ คณะ คือ

๕.๒.๑ คณะกรรมการติดตามและกำกับดูแลการดำเนินการพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ (Steering Committee)

หน้าที่ : ให้นโยบาย กรอบทิศทางในการดำเนินการ รวมทั้งเป็นผู้ผลักดัน และให้การสนับสนุนในทุกเรื่องเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามแผนที่กำหนด

องค์ประกอบ : ประกอบไปด้วยผู้บริหารในระดับต่าง ๆ ของส่วนราชการ คือ หัวหน้าส่วนราชการ รองหัวหน้าส่วนราชการ และหัวหน้าหน่วยงานที่รายงานโดยตรงต่อหัวหน้าส่วน ราชการ

๕.๒.๒ คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Working Team)

หน้าที่ : ดำเนินการพัฒนาคุณภาพบริหารจัดการของส่วนราชการ ตามแนวทางและ ทิศทางที่ได้รับจาก คณะกรรมการติดตามและกำกับดูแลการดำเนินการพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ (Steering Committee) โดยจัดทำลักษณะสำคัญขององคกรพร้อมกับประเมิน องคกรด้วยตนเอง ตามเกณฑ์ คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และจัดทำรายงานผลการดำเนินการเบื้องต้น ของส่วนราชการ

องค์ประกอบ : ประกอบด้วยรองหัวหน้าส่วนราชการที่ทำหน้าที่ รองประธานของ คณะกรรมการติดตามและกำกับดูแลการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Steering Committee) ทำหน้าที่ประธานในคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Working Team)

- เจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่เป็นเจ้าภาพในแต่ละหมวด (Category Champion) ครอบคลุมทั้ง ๖ หมวด ต้องเป็นผู้ที่มีความรอบรู้เป็นอย่างดีในงานที่เกี่ยวข้องในแต่ละหมวดที่ตนเอง รับผิดชอบ

- ทีมงานในแต่ละหมวดทั้ง ๖ หมวด ดำเนินการร่วมกันในหมวดที่ ๗

๕.๓ สร้างความเข้าใจกับคณะทำงานเพื่อเตรียมความพร้อมในการจัดทำลักษณะสำคัญของ องคกรและประเมินองคกรด้วยตนเอง ๗ หมวด เพื่อให้คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหาร การจัดการภาครัฐ (Working Team) มีความรู้ ความเข้าใจเชิงลึกเกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐ และเทคนิคในการประเมินองคกรเป็นอย่างดี

๕.๔ จัดทำลักษณะสำคัญขององคกรตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Working Team) ต้องร่วมกันจัดทำลักษณะสำคัญของ องคกรเพื่อให้เข้าใจและเห็นภาพรวมขององคกรตรงกัน เห็นทิศทางที่ส่วนราชการจะพัฒนา

คู่มือการปฏิบัติงาน : งานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

กลุ่มอำนวยการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต ๒

ลักษณะสำคัญขององค์การแบ่งเป็น ๒ หัวข้อ ได้แก่

๑. ลักษณะองค์การ ศึกษาข้อมูลพื้นฐานของส่วนราชการและความสัมพันธ์กับ ผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความสัมพันธ์กับส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติราชการ และ ประชาชนโดยรวม

๒. ความท้าทายต่อองค์การ ศึกษาข้อมูลความท้าทายในเชิงยุทธศาสตร์ที่ ส่วนราชการ เผชิญอยู่ในปัจจุบัน

๕.๕ จัดทำรายงานผลการดำเนินการเบื้องต้นตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รวม ๗ หมวด เมื่อจัดทำลักษณะสำคัญขององค์การเสร็จเรียบร้อยแล้ว เพื่อให้เห็นภาพรวมขององค์กร ตรงกัน จึงประเมินองค์การด้วยตนเองตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รวม ๗ หมวด โดยการเขียน รายงานเพื่อให้เห็นถึงผลการดำเนินการบริหารจัดการของส่วนราชการที่เป็นอยู่ในปัจจุบันมากที่สุดดังนี้

หมวดที่ ๑ การนำองค์การ เป็นการตรวจประเมินว่าผู้บริหารของส่วนราชการ ดำเนินการอย่างไรในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ระยะสั้นระยะยาว ค่านิยม ความคาดหวังในผล การดำเนินการ รวมถึงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งตรวจประเมินว่า ส่วน ราชการมีการกำกับดูแลตนเองที่ดี ดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อชุมชนอย่างไร

หมวดที่ ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ เป็นการตรวจประเมินวิธีการกำหนด ประเด็น ยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลัก รวมถึงแผนปฏิบัติราชการเพื่อนำไปปฏิบัติ และวัดผลความก้าวหน้า

หมวดที่ ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการตรวจ ประเมินว่าส่วนราชการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียอย่างไร รวมถึงส่วนราชการมีการดำเนินการอย่างไรในการสร้างความสัมพันธ์กับ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ

หมวดที่ ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เป็นการตรวจประเมิน ว่าส่วนราชการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการและปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศและจัดการความรู้ได้อย่างไร

หมวดที่ ๕ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล เป็นการตรวจประเมินว่าระบบงาน และ ระบบการเรียนรู้ของบุคลากรและการสร้างแรงจูงใจ ช่วยให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพ อย่างเต็มที่เพื่อให้มุ่งไปในแนวทางเดียวกันกับเป้าประสงค์และแผนปฏิบัติการโดยรวมของส่วนราชการ รวมทั้ง ตรวจประเมินความใส่ใจการสร้างและรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน การสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อ การปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งจะนำไปสู่ผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ

หมวดที่ ๖ การจัดการกระบวนการ เป็นการตรวจประเมินแง่มุมที่สำคัญทั้งหมด ของการจัดการกระบวนการให้บริการทั้งหมด และกระบวนการอื่นที่สำคัญที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการบรรลุพันธกิจของส่วนราชการตลอดจนกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญต่าง ๆ

หมวดที่ ๗ ผลลัพธ์ เป็นการตรวจประเมินผลการดำเนินการและแนวโน้ม ของส่วนราชการ ในมิติต่าง ๆ นอกจากนี้ต้องตรวจประเมินผลการดำเนินการของส่วนราชการโดยเปรียบเทียบกับ ส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน

คู่มือการปฏิบัติงาน : งานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

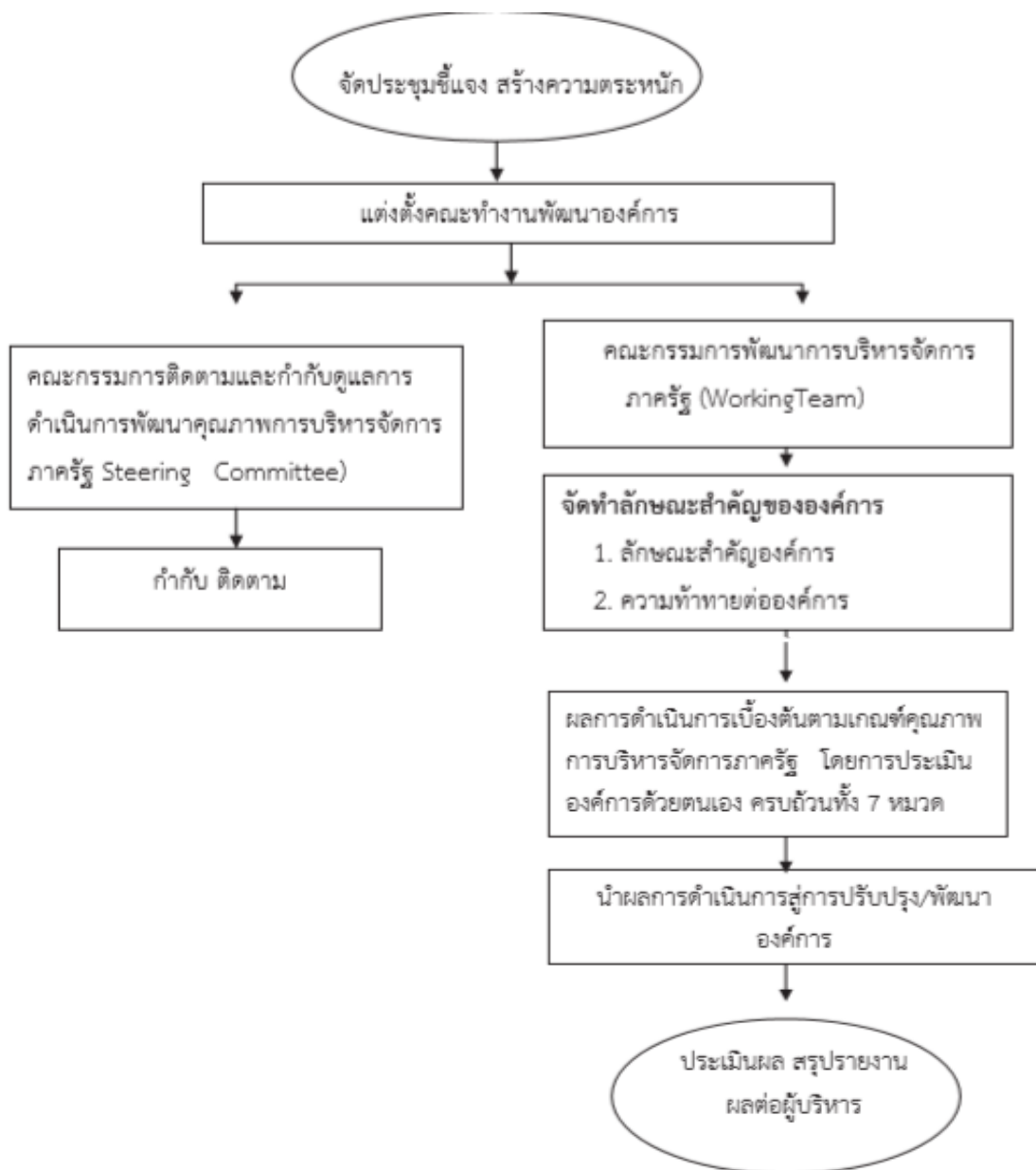
กลุ่มอำนวยการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต ๒

๕.๖ ดำเนินการในข้อที่ ๒ - ๕ นำผลการจัดทำลักษณะสำคัญขององค์กร ซึ่งมีอยู่ ๒ ส่วน คือ ลักษณะองค์กร และความท้าทายขององค์กร นำผลการประเมินตนเองครบทั้ง ๗ หมวด สุภาพการพัฒนาองค์กรจุดเด่นสามารถดำเนินต่อไป จุดด้อยต้องกลับมาทบทวนกระบวนการพัฒนานำสู่การปรับปรุง องค์กรเพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลและส่งผลสู่การ พัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศต่อไป

๕.๗ กำกับ ติดตาม การพัฒนาองค์กรในทุกด้านและทุกหมวด เป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ

๕.๘ ประเมินผล สรุปรายงานผลให้กับผู้บริหารองค์กรได้ทราบถึงความเคลื่อนไหว เป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

๖. Flow Chart การปฏิบัติงาน



คู่มือการปฏิบัติงาน : งานพัฒนาคุณภาพการจัดการภาครัฐ (PMQA)

กลุ่มอำนวยการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต ๒

๗. แบบฟอร์มที่ใช้

แบบฟอร์มตามสำนักงาน ก.พ.ร. และ กพร.สพฐ. กำหนด

๘. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๘.๑ คู่มือแนวทางดำเนินการ ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการดำเนินงานการพัฒนา
คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

๘.๒ หลักเกณฑ์และวิธีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

๘.๓ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๘.๔ แนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ

๙. สรุปมาตรฐานงานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ลำดับ ที่	ผังขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลาที่กำหนดไว้	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	ประชุมชี้แจงและสร้างความตระหนักในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์กรสู่มาตรฐานสากล	๒ วันทำการ (ตุลาคม – ธันวาคม)	บุคลากรในสังกัดมีความรู้ ความเข้าใจ ความตระหนักในการบริหารจัดการตามเกณฑ์ PMQA	คณะทำงาน
๒	แต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาองค์กร	๗ วันทำการ (มกราคม)	-	ผอ.สพป
๓	ประชุมสร้างความเข้าใจในการประเมินสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและเตรียมความพร้อมสำหรับการประเมินตนเอง	๒ วันทำการ (มกราคม)	คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ มีความพร้อม และมีความเข้าใจในการดำเนินการ	คณะกรรมการกำกับดูแลการดำเนินการฯ
๔	คณะกรรมการ ฯ จัดทำลักษณะสำคัญขององค์กร	๗ วันทำการ (กุมภาพันธ์)	-	คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
๕	คณะกรรมการ ฯ ประเมินองค์การด้วยตนเองตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐครบถ้วนทั้ง ๗ หมวด และรายงานผลการดำเนินงาน	๑ เดือน (มีนาคม)		คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
๖	นำผลการประเมินสู่การจัดทำแผนปรับปรุงและพัฒนาองค์กร	๓ เดือน (เมษายน – มิถุนายน)		คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
๗	กำกับ ติดตามการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	๓ เดือน (กรกฎาคม - กันยายน)		คณะกรรมการกำกับดูแลการดำเนินการฯ
๘	ประเมินผลสรุปรายงาน	๑ เดือน (กันยายน)		คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

คู่มือการปฏิบัติงาน : งานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

กลุ่มอำนวยการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต ๒