

คู่มือการขอรับบริการให้คำปรึกษาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพสู่ระบบราชการ 4.0

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ



สารบัญ

หน้า

ส่วนที่ 1 บทนำ	2
วัตถุประสงค์	3
ขอบเขตการให้บริการ	3
กลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการ	3
รายละเอียดการให้บริการ	4
ส่วนที่ 2 ขั้นตอนการขอรับบริการ	5
ขั้นตอนการขอรับบริการ	5
ระยะเวลาดำเนินการ	6
ช่องทางการให้บริการ	6
เอกสารประกอบการขอรับบริการ	7
ค่าธรรมเนียม	9
เงื่อนไขและข้อกำหนด	9
ส่วนที่ 3 การติดตามและประเมินผล	11
การติดตามและประเมินผล	11
ภาคผนวก	14

ส่วนที่ 1

บทนำ

ตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2567 ได้กำหนดให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มีอำนาจหน้าที่หลักในการพัฒนาการบริหารของสำนักงานปลัดกระทรวง และกระทรวงให้เกิดผลสัมฤทธิ์ มีประสิทธิภาพ และคุ้มค่า รวมทั้งการนำนวัตกรรม เทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่ และระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ

ในปัจจุบันการพัฒนาระบบราชการไทยได้ก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ โดยมีมุ่งหวังให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจากระบบราชการแบบดั้งเดิมสู่ระบบราชการ 4.0 ที่มีความทันสมัย โปร่งใส และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ประกอบกับการประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ที่เป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนการปฏิรูประบบราชการให้มีธรรมาภิบาล

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในฐานะหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ได้ตระหนักถึงความจำเป็นในการให้คำปรึกษาเชิงวิชาการและการสนับสนุนทางเทคนิคแก่หน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้สามารถปรับตัวและพัฒนาระบบการทำงานให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาประเทศ หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคล้วนต้องการคำแนะนำ และการสนับสนุนในการปรับปรุงระบบการทำงาน การจัดการข้อมูล การพัฒนาบุคลากร และการเตรียมความพร้อมสำหรับการปฏิบัติงานให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ ดังนั้นเพื่อให้การบริการคำปรึกษาเป็นไปอย่างเป็นระบบ มีมาตรฐาน และสามารถตอบสนองความต้องการของหน่วยงานได้อย่างแท้จริง กลุ่มพัฒนาระบบบริหารจึงได้จัดทำคู่มือการขอรับบริการให้คำปรึกษาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเพื่อยกระดับประสิทธิภาพสู่ระบบราชการ 4.0 ฉบับนี้ขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการให้บริการที่ชัดเจน โปร่งใส และเป็นธรรม แก่หน่วยงานที่ขอรับบริการ

คู่มือนี้จะช่วยให้หน่วยงานต่าง ๆ ทราบถึงขั้นตอน วิธีการ และเงื่อนไขในการขอรับคำปรึกษารวมทั้งทำความเข้าใจถึงขอบเขตการให้บริการและผลประโยชน์ที่จะได้รับ อันจะนำไปสู่การพัฒนาองค์กรและการยกระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของภาคการศึกษาอย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บริการคำปรึกษาเชิงวิชาการด้านการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐแก่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
2. ส่งเสริมให้เกิดกระบวนการกำกับดูแลที่ดีและความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน
3. ป้องกันการประพฤติมิชอบหรือการทุจริต และลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นส่งเสริมการปรับปรุงและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อเพิ่มคุณค่าแก่หน่วยงาน
4. สนับสนุนการปฏิบัติงานตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ อย่างมีประสิทธิภาพ
5. ยกระดับการบริหารจัดการสู่ระบบราชการ 4.0

ขอบเขตการให้บริการ

ด้านการพัฒนาระบบบริหาร

- การเสนอแนะและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ
- การติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการ
- การประสานและดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ

ด้านการบริหารจัดการยุคดิจิทัล

- การปรับเปลี่ยนสู่ระบบการทำงานแบบดิจิทัล
- การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ
- การยกระดับสู่ราชการ 4.0
- การประยุกต์ใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ด้านการบริหารความเสี่ยง

- การประเมินและจัดการความเสี่ยงองค์กร
- การจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง
- การติดตามและประเมินผลการบริหารความเสี่ยง

กลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการ

กลุ่มเป้าหมายหลัก

หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

กลุ่มเป้าหมายรอง

1. ส่วนราชการสังกัดกระทรวงอื่นที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการจัดการศึกษา
2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. หน่วยงานภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา
4. บุคคลทั่วไป

รายละเอียดการให้บริการ

ประเภทการให้บริการ

1. การให้คำปรึกษาเบื้องต้น (Basic Consultation)

- การให้คำแนะนำเบื้องต้นเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย
- การตอบข้อซักถามทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารจัดการ
- การให้ข้อมูลแนวทางปฏิบัติพื้นฐาน

2. การให้คำปรึกษาเชิงลึก (In-depth Consultation)

- การวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาลเฉพาะ
- การจัดทำแผนการปรับปรุงระบบงาน
- การให้คำปรึกษาเชิงยุทธศาสตร์

3. การให้คำปรึกษาเชิงวิชาการ (Academic Consultation)

- การจัดทำคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน
- การวิจัยและพัฒนาระบบงานใหม่
- การถ่ายทอดความรู้และเทคนิคเฉพาะทาง

รูปแบบการให้บริการ

1. การให้คำปรึกษาด้วยวาจา

- การให้คำปรึกษาแบบเดินเข้ามาปรึกษา (Walk-in)
- การให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์
- การประชุมหารือ

2. การให้คำปรึกษาเป็นลายลักษณ์อักษร

- การจัดทำรายงานข้อเสนอแนะ
- การจัดส่งคำตอบเป็นหนังสือราชการ
- การจัดทำคู่มือหรือแนวทางปฏิบัติ

ส่วนที่ 2

ขั้นตอนการขอรับบริการ

ขั้นตอนการขอรับบริการ

ขั้นตอนที่ 1: การยื่นคำขอรับบริการ

ระยะเวลา ในวันที่ติดต่อ

- วิธีดำเนินการ
- 1.1 ผู้ขอรับบริการติดต่อขอรับคำปรึกษาผ่านช่องทางที่กำหนด
 - 1.2 แจ้งประเด็นปัญหาหรือความต้องการรับคำปรึกษาอย่างชัดเจน
 - 1.3 ระบุขอบเขตและวัตถุประสงค์ของการขอรับคำปรึกษา
 - 1.4 แนบเอกสารประกอบ (หากมี)

ผู้รับผิดชอบ กลุ่มงานพัฒนานวัตกรรมและการบริหารการเปลี่ยนแปลง

ขั้นตอนที่ 2: การรับเรื่องและบันทึกข้อมูล

ระยะเวลา 1 วันทำการ

- วิธีดำเนินการ
- 2.1 ตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล
 - 2.2 บันทึกรายละเอียดการขอรับบริการ
 - 2.3 กำหนดประเภทการให้คำปรึกษาที่เหมาะสม
 - 2.4 แจ้งยืนยันการรับเรื่องให้ผู้ขอรับบริการทราบ

ผู้รับผิดชอบ กลุ่มงานพัฒนานวัตกรรมและการบริหารการเปลี่ยนแปลง

ขั้นตอนที่ 3: การศึกษาและวิเคราะห์ประเด็น

ระยะเวลา: 1-5 วันทำการ (ตามความซับซ้อน)

- วิธีดำเนินการ:
- 3.1 ศึกษาประเด็นที่ได้รับการร้องขอคำปรึกษา
 - 3.2 วิเคราะห์กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง
 - 3.3 กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการให้คำปรึกษา
 - 3.4 ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (หากจำเป็น)

ผู้รับผิดชอบ กลุ่มงานพัฒนานวัตกรรมและการบริหารการเปลี่ยนแปลง

ขั้นตอนที่ 4: การกำหนดแนวทางและทางเลือก

ระยะเวลา 1-3 วันทำการ

- วิธีดำเนินการ:
- 4.1 กำหนดทางเลือกวิธีการให้คำปรึกษา
 - 4.2 วิเคราะห์ความเสี่ยงและข้อดี-ข้อเสียของแต่ละทางเลือก
 - 4.3 เลือกทางเลือกที่เหมาะสมโดยใช้หลักการวิเคราะห์ที่เป็นเหตุผล
 - 4.4 จัดเตรียมข้อมูลประกอบการให้คำปรึกษา

ผู้รับผิดชอบ ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหารและหัวหน้ากลุ่มงานพัฒนานวัตกรรมและการบริหารการเปลี่ยนแปลง

ขั้นตอนที่ 5: การให้คำปรึกษา

ระยะเวลา 1-2 วันทำการ

- วิธีดำเนินการ
- 5.1 ให้คำปรึกษาตามรูปแบบที่เหมาะสม (วาจาหรือลายลักษณ์อักษร)
 - 5.2 ชี้แจงแนวทางการปฏิบัติอย่างละเอียด
 - 5.3 ตอบข้อซักถามและให้คำอธิบายเพิ่มเติม
 - 5.4 มอบเอกสารอ้างอิงหรือคู่มือประกอบ

ผู้รับผิดชอบ กลุ่มงานพัฒนานวัตกรรมและการบริหารการเปลี่ยนแปลง

ขั้นตอนที่ 6: การบันทึกและติดตาม

ระยะเวลา 1 วันทำการ

- วิธีดำเนินการ
- 6.1 บันทึกรายละเอียดการให้คำปรึกษา
 - 6.2 จัดเก็บเอกสารประกอบการให้บริการ
 - 6.3 ติดตามผลการนำคำแนะนำไปปฏิบัติ (หากจำเป็น)
 - 6.4 ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้รับผิดชอบ กลุ่มงานพัฒนานวัตกรรมและการบริหารการเปลี่ยนแปลง

ระยะเวลาดำเนินการ

การให้คำปรึกษาเบื้องต้น

- การปรึกษาแบบเดินเข้ามา (Walk-in): 15-30 นาที
- การปรึกษาทางโทรศัพท์: 10-20 นาที
- การตอบคำถามผ่านอีเมล: 1-2 วันทำการ

การให้คำปรึกษาเชิงลึก

- ประเด็นทั่วไป: 3-7 วันทำการ
- ประเด็นซับซ้อน: 7-15 วันทำการ
- การจัดทำคู่มือหรือแนวทางปฏิบัติ: 15-30 วันทำการ

การให้คำปรึกษาเชิงวิชาการ

- การวิจัยและพัฒนา: 30-60 วันทำการ
- การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน: 45-90 วันทำการ

หมายเหตุ

ระยะเวลาอาจปรับเปลี่ยนได้ตามความซับซ้อนและความจำเป็นของแต่ละกรณี โดยจะแจ้งให้ผู้ขอรับบริการทราบล่วงหน้า

ช่องทางการให้บริการ

สถานที่ให้บริการ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

- ที่อยู่: อาคารเสมารักษ์ 319 ถนนราชดำเนินนอก แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300
- เวลาทำการ: วันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 08:30-16:30 น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)

ช่องทางการติดต่อ

1. การติดต่อโดยตรง

- วิธีการ: เดินทางมาติดต่อด้วยตนเองที่สำนักงาน
- ข้อดี: ได้รับคำปรึกษาทันที สามารถสนทนาโต้ตอบได้
- เหมาะสำหรับ: ประเด็นที่ไม่ซับซ้อน ต้องการคำตอบเร่งด่วน

2. โทรศัพท์

- 02-628-6408 ต่อ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ
- เวลาให้บริการ: วันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 08:30 - 16:30 น.
- เหมาะสำหรับ: การสอบถามข้อมูลเบื้องต้น การนัดหมาย

3. อีเมล

- ที่อยู่อีเมล: psdgmoe.1@sueksa.go.th
- ระยะเวลาตอบกลับ: 1-2 วันทำการ
- เหมาะสำหรับ: การส่งเอกสารประกอบ การขอคำปรึกษาที่ต้องการคำตอบเป็นลายลักษณ์อักษร

4. เว็บไซต์

- เว็บไซต์กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร: <https://psdg.moe.go.th/>
- เว็บไซต์หลัก: <https://ops.moe.go.th/>
- สื่อสังคมออนไลน์: เพจ Facebook กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

5. หนังสือราชการ

- วิธีการ: ส่งหนังสือราชการถึงผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
- ระยะเวลาตอบกลับ: 3-5 วันทำการ
- เหมาะสำหรับ: การขอคำปรึกษาเป็นทางการ การร้องขอการสนับสนุนเงินนโยบาย

เอกสารประกอบการขอรับบริการ

เอกสารบังคับ

ไม่มีเอกสารบังคับ - เป็นบริการสาธารณะที่เปิดให้บริการแก่ทุกหน่วยงานและบุคคลทั่วไป

เอกสารที่ควรเตรียม (เพื่อประสิทธิภาพในการให้คำปรึกษา)

สำหรับการขอคำปรึกษาทั่วไป

1. ข้อมูลพื้นฐานขององค์กร/หน่วยงาน
2. รายละเอียดปัญหาหรือประเด็นที่ต้องการคำปรึกษา
3. เป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่ต้องการ
4. ข้อจำกัดหรือเงื่อนไขต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

สำหรับการขอคำปรึกษาการทำงานตามหมวด PMQA กับระบบราชการ 4.0

หมวดที่ 1: การนำองค์กร (Leadership):

- ข้อมูลโครงสร้างการบริหารและภาวะผู้นำขององค์กร
- นโยบายและทิศทางการดำเนินงานของผู้บริหาร
- ข้อมูลการสื่อสารวิสัยทัศน์และพันธกิจสู่บุคลากร
- ระบบธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม
- แผนการพัฒนาภาวะผู้นำและการสืบทอดตำแหน่ง

หมวดที่ 2: การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Planning):

- แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการปัจจุบัน
- ข้อมูลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis)
- แผนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์
- ระบบการติดตามและประเมินผลแผนยุทธศาสตร์
- แผนการจัดสรรงบประมาณและทรัพยากร

หมวดที่ 3: การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย:

- ข้อมูลการวิเคราะห์กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ผลการสำรวจความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- ระบบการรับฟังความคิดเห็นและการจัดการข้อร้องเรียน
- แผนการพัฒนาและปรับปรุงบริการตามความต้องการ
- ข้อมูลการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมวดที่ 4: การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้:

- ระบบการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงาน
- ตัวชี้วัดหลักและระบบการติดตามประเมินผล
- ข้อมูลการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับองค์กรอื่น
- ระบบการจัดการความรู้และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
- แผนการใช้ข้อมูลและสารสนเทศในการตัดสินใจ

หมวดที่ 5: การมุ่งเน้นบุคลากร (Workforce Focus):

- แผนการพัฒนาบุคลากรและทรัพยากรมนุษย์
- ข้อมูลอัตรากำลังและโครงสร้างบุคลากร
- ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานและสมรรถนะ
- แผนการฝึกอบรมและพัฒนาขีดความสามารถ
- ข้อมูลสวัสดิการและสิ่งจูงใจสำหรับบุคลากร

หมวดที่ 6: การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ (Operations Focus):

- คู่มือการปฏิบัติงานและกระบวนการทำงานหลัก
- ข้อมูลการออกแบบและปรับปรุงกระบวนการทำงาน
- ระบบการควบคุมคุณภาพและการจัดการความเสี่ยง
- แผนการพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยี

- ข้อมูลการจัดการห่วงโซ่อุปทานและพันธมิตร

หมวดที่ 7: ผลลัพธ์การดำเนินงาน (Results):

- รายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดหลัก
- ข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- ผลการประเมินด้านการเงินและงบประมาณ
- ผลลัพธ์ด้านบุคลากรและองค์กร
- ข้อมูลผลกระทบต่องสังคมและสิ่งแวดล้อม

การจัดเตรียมเอกสาร

- เอกสารควรเป็นปัจจุบันและถูกต้อง
- จัดทำสำเนาเอกสารไว้สำหรับการอ้างอิง
- เตรียมข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล (PDF, Word) สำหรับการส่งทางอีเมล
- จัดเรียงเอกสารตามลำดับความสำคัญและเรื่องที่ขอคำปรึกษา
- ระบุแหล่งที่มาและวันที่ของเอกสารอย่างชัดเจน

ค่าธรรมเนียม

การให้บริการคำปรึกษาของกลุ่มพัฒนาระบบบริหารเป็นบริการสาธารณะที่ไม่เสียค่าใช้จ่ายแต่อย่างใด

ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่ผู้รับบริการอาจต้องรับผิดชอบ

- ค่าเดินทางในการมาติดต่อ (กรณีติดต่อด้วยตนเอง)
- ค่าโทรศัพท์ (กรณีติดต่อทางโทรศัพท์)
- ค่าใช้จ่ายในการจัดทำเอกสารประกอบ

เงื่อนไขและข้อกำหนด

หลักการให้บริการ

1. หลักความเป็นอิสระ

- ไม่มีส่วนได้ส่วนเสียในผลการดำเนินงานของผู้ขอรับคำปรึกษา
- ให้คำปรึกษาอย่างเที่ยงธรรม เป็นกลาง และเป็นไปตามหลักวิชาการ
- ไม่เข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจหรือดำเนินการแทนผู้รับบริการ

2. หลักความเป็นวิชาชีพ

- ใช้ความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ในการให้คำปรึกษา
- อ้างอิงข้อมูลจากแหล่งที่เชื่อถือได้และเป็นปัจจุบัน
- ปฏิบัติตามมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณ

3. หลักการรักษาความลับ

- เก็บรักษาข้อมูลของผู้ขอรับคำปรึกษาอย่างเคร่งครัด
- ไม่เปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลหรือหน่วยงานที่สาม โดยไม่ได้รับอนุญาต
- ใช้ข้อมูลเฉพาะในการให้คำปรึกษาเท่านั้น

4. หลักการให้บริการอย่างเท่าเทียม

- ให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน
- ไม่เลือกปฏิบัติด้วยเหตุผลใด ๆ
- จัดลำดับความสำคัญตามหลักความเร่งด่วนและความจำเป็น

ข้อจำกัดการให้บริการ

ประเด็นที่อยู่นอกขอบเขต

1. การให้คำปรึกษาด้านกฎหมายเฉพาะทาง (ควรปรึกษานิติกร)
2. การตัดสินใจเชิงนโยบายระดับสูง (ควรปรึกษาผู้บริหารระดับสูง)
3. ประเด็นที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานอื่นโดยเฉพาะ
4. การให้คำปรึกษาที่ขัดต่อกฎหมาย ระเบียบ หรือนโยบายของทางราชการ
5. ประเด็นส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการ

เงื่อนไขการให้บริการ

1. ความชัดเจนของประเด็น: ผู้ขอรับบริการต้องระบุประเด็นอย่างชัดเจนและเฉพาะเจาะจง
2. ความเป็นไปได้: ประเด็นที่ขอคำปรึกษาต้องอยู่ในขอบเขตที่สามารถให้คำแนะนำได้
3. ความร่วมมือ: ผู้ขอรับบริการต้องให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลที่จำเป็น
4. การติดตาม: ยินดีรับการติดตามผลการนำคำแนะนำไปปฏิบัติ (หากจำเป็น)

ความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ (กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร)

1. ให้คำปรึกษาอย่างเต็มความสามารถและด้วยความรับผิดชอบ
2. รักษาความลับของข้อมูลผู้ขอรับบริการ
3. ให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด
4. แจ้งข้อจำกัดหรือเงื่อนไขการให้บริการอย่างชัดเจน

ของผู้รับบริการ

1. ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน
2. ปฏิบัติตามคำแนะนำด้วยความรอบคอบ
3. แจ้งผลการนำคำแนะนำไปปฏิบัติ (หากมีการร้องขอ)
4. ไม่นำข้อมูลไปใช้ในทางที่ผิด

ส่วนที่ 3

การติดตามและประเมินผล

การติดตามและประเมินผล

การติดตามผลการให้บริการ

1. การติดตามระยะสั้น (1-3 เดือน)

- ติดตามการนำคำแนะนำไปปฏิบัติ
- สอบถามปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ
- ให้คำปรึกษาเพิ่มเติม (หากจำเป็น)

2. การติดตามระยะกลาง (3-6 เดือน)

- ประเมินผลการปรับปรุงที่เกิดขึ้น
- เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อพัฒนาการให้บริการ
- จัดทำรายงานผลการให้บริการ

3. การติดตามระยะยาว (6-12 เดือน)

- ประเมินผลกระทบของการให้คำปรึกษา
- ศึกษาความยั่งยืนของการปรับปรุง
- นำผลการติดตามมาพัฒนารูปแบบการให้บริการ

การประเมินความพึงพอใจ

เครื่องมือการประเมิน

1. แบบสอบถามความพึงพอใจ: ให้ผู้รับบริการประเมินทันทีหลังได้รับการบริการ
2. การสัมภาษณ์: สำหรับกรณีที่ให้คำปรึกษาเชิงลึก
3. การติดตามทางโทรศัพท์: สำหรับการประเมินผลระยะกลาง

ประเด็นการประเมิน

1. ความชัดเจนและเข้าใจง่ายของคำแนะนำ
2. ความเหมาะสมและประโยชน์ของคำปรึกษา
3. ความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่
4. ความรวดเร็วในการให้บริการ
5. ความพึงพอใจโดยรวม

เกณฑ์การประเมิน

- ระดับ 5: พึงพอใจมากที่สุด (คะแนน 4.51-5.00)
- ระดับ 4: พึงพอใจมาก (คะแนน 3.51-4.50)
- ระดับ 3: พึงพอใจปานกลาง (คะแนน 2.51-3.50)
- ระดับ 2: พึงพอใจน้อย (คะแนน 1.51-2.50)
- ระดับ 1: พึงพอใจน้อยที่สุด (คะแนน 1.00-1.50)

การปรับปรุงการให้บริการ

กระบวนการปรับปรุง

1. การรวบรวมข้อมูล: จากผลการประเมินและข้อเสนอแนะ
2. การวิเคราะห์: หาจุดแข็ง จุดอ่อน และโอกาสในการพัฒนา
3. การจัดทำแผน: วางแผนการปรับปรุงการให้บริการ
4. การดำเนินการ: ปรับปรุงตามแผนที่กำหนด
5. การติดตาม: ประเมินผลการปรับปรุง

ตัวชี้วัดความสำเร็จ

1. ระดับความพึงพอใจ: เป้าหมาย ≥ 4.00 คะแนน
2. การนำคำแนะนำไปปฏิบัติ: เป้าหมาย $\geq 80\%$
3. ระยะเวลาการให้บริการ: ตามมาตรฐานที่กำหนด
4. จำนวนผู้รับบริการ: เพิ่มขึ้นร้อยละ 10 ต่อปี

ข้อมูลการติดต่อ

หน่วยงานหลัก กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ
ที่อยู่ 319 ถนนราชดำเนินนอก แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

บุคลากรผู้รับผิดชอบ

ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

ชื่อ: นางสาวอุบลรัตน์ วงศ์สุนทร

โทรศัพท์: 094 936 7667

อีเมล: home5087@sueksa.go.th

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

- 1) นางอุทัยรัตน์ สังข์เอี่ยม
- 2) นางชญาณิศ ศรีดีพันธ์
- 3) นางสาวไอริน เล่าห์ภูติ

เวลาทำการ

- วันจันทร์-วันศุกร์: 08:30-16:30 น.
- พักเที่ยง: 12:00-13:00 น.
- วันหยุดราชการ: ปิดทำการ

การเดินทาง

การเดินทางโดยรถประจำทางที่ผ่านกระทรวงศึกษาธิการ

- สาย 4-60 AC (509) สาย 2-14 AC (70) สาย 2-32E REG สาย 1-8 REG 1-8 AC (59) ฝั่งถนนราชดำเนิน
- สาย 12 สาย 56 ฝั่งถนนนครราชสีมา

- สาย 53 ฟังถนนกรุงเกษม
- สาย 23 ฟังถนนพิษณุโลก

การเดินทางโดยรถไฟฟ้า BTS

- สถานี "ราชเทวี" แล้วต่อรถประจำทางหรือแท็กซี่

การเดินทางโดยรถไฟฟ้า MRT

- สถานี "สนามไชย" แล้วต่อรถประจำทางหรือแท็กซี่
- สถานี "สามยอด" แล้วต่อรถประจำทางหรือแท็กซี่

ที่จอดรถ

- มีที่จอดรถหน้าอาคารเสมารักษ์
- ที่จอดรถริมถนน

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก: แบบฟอร์มการขอรับบริการ

แบบฟอร์มการขอรับคำปรึกษา

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

แบบฟอร์มการขอรับบริการให้คำปรึกษา

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

1. ข้อมูลผู้ขอรับบริการ

ชื่อ-สกุล:

ตำแหน่ง:

หน่วยงาน:

โทรศัพท์:

อีเมล:

2. ประเภทการขอรับบริการ

☐ การให้คำปรึกษาเบื้องต้น

☐ การให้คำปรึกษาเชิงลึก

☐ การให้คำปรึกษาเชิงวิชาการ

3. ด้านที่ขอรับคำปรึกษา

.....

4. รายละเอียดประเด็นที่ขอรับคำปรึกษา

.....

.....

.....

5. วัตถุประสงค์/เป้าหมาย

.....

.....

6. ระยะเวลาที่ต้องการคำตอบ

☐ ภายใน 1 วัน ☐ ภายใน 3 วัน

☐ ภายใน 1 สัปดาห์ ☐ อื่น ๆ.....

ลงชื่อ.....ผู้ขอรับบริการ

(.....)

ภาคผนวก ข: แบบประเมินความพึงพอใจ

แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการ

แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการคำปรึกษากลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

วันที่รับบริการ:

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ที่	รายการประเมิน	คะแนน				
		5	4	3	2	1
1.	ความชัดเจนของคำแนะนำ					
2.	ความเป็นประโยชน์ของคำปรึกษา					
3.	ความรวดเร็วในการให้บริการ					
4.	ความสุภาพของเจ้าหน้าที่					
5.	ความพึงพอใจโดยรวม					

เกณฑ์การให้คะแนน:

5 = พึงพอใจมากที่สุด 4 = พึงพอใจมาก 3 = ปานกลาง 2 = พึงพอใจน้อย 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะ:

.....
.....

ลงชื่อ.....ผู้ประเมิน
(.....)

ภาคผนวก ค: รายการเอกสารอ้างอิง

กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

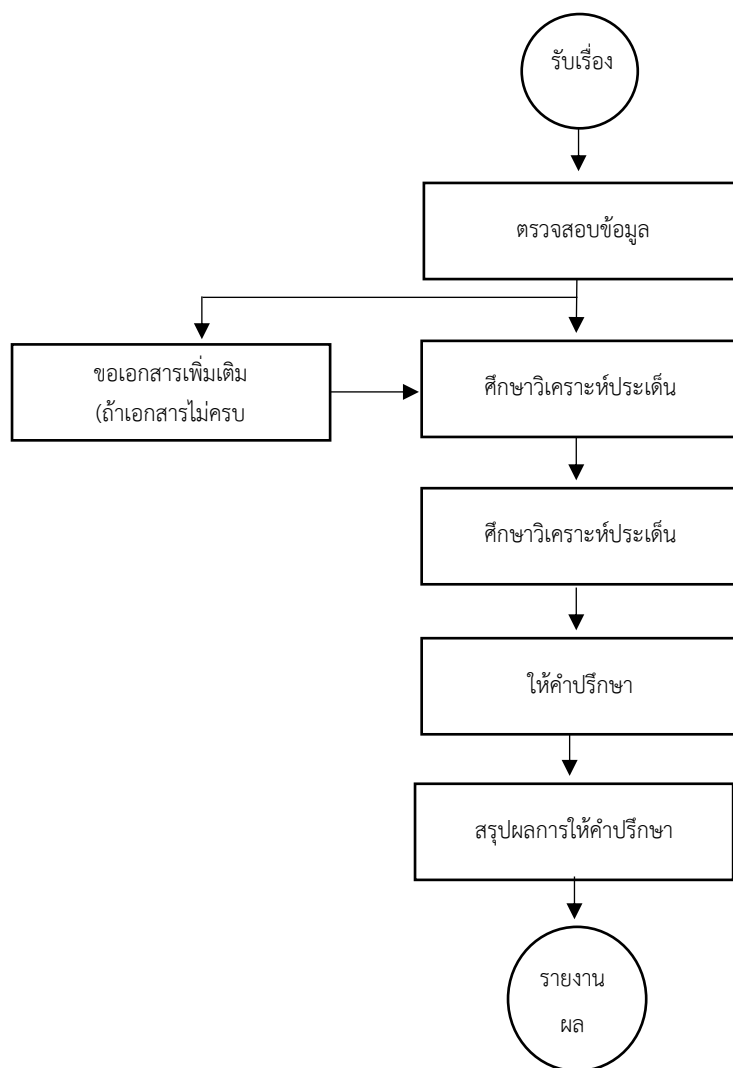
1. กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2567
2. พระราชบัญญัติระเบียบการบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534
3. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
4. แนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

เอกสารประกอบการศึกษา

1. แนวทางการพัฒนาสู่รัฐบาลดิจิทัล
2. หลักเกณฑ์การบริหารความเสี่ยงสำหรับหน่วยงานภาครัฐ
3. มาตรฐานการให้บริการสาธารณะ

ภาคผนวก ง: แผนผังการให้บริการ

Flow Chart การให้บริการคำปรึกษา



จัดทำโดย: กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ
ปรับปรุงครั้งล่าสุด: มิถุนายน 2568
เอกสารฉบับที่: 001/2568

ข้อมูลการติดต่อ:

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

319 ถนนราชดำเนินนอก แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

โทรศัพท์: 02-628-6409 | เว็บไซต์: <https://psdg.moe.go.th/>