

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ

3

ตำแหน่งเลขที่ ๖

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป (Job Title)

ชื่อตำแหน่งในการบริหารงาน	เจ้าพนักงานธุรการ
ชื่อตำแหน่งในสายงาน	เจ้าพนักงานธุรการ
ประเภท/ระดับ	ประเภททั่วไป ระดับปฏิบัติงาน
ชื่อหน่วยงาน(สำนัก/กอง)	สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ
ชื่อส่วนงาน/กลุ่มงาน/ฝ่าย/งาน	งานบริหารทั่วไป
ชื่อตำแหน่งผู้บังคับบัญชาโดยตรง	หัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี
ประเภท/ระดับ	ประเภทอำนวยการ ระดับสูง

ส่วนที่ ๒ หน้าที่ความรับผิดชอบโดยสรุป (Job Summary)

ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานระดับต้นซึ่งไม่จำเป็นต้องใช้ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญา ปฏิบัติงานด้านงานธุรการ งานสารบรรณ งานบันทึกข้อมูล และงานบริหารทั่วไป ในสำนักงานรัฐมนตรี เพื่อสนับสนุนงานการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดตามวัตถุประสงค์ของทางราชการ

ส่วนที่ ๓ หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก

ก. ด้านการปฏิบัติการ

ที่	หน้าที่รับผิดชอบหลัก	ตัวชี้วัด
๑	ปฏิบัติงานธุรการ งานสารบรรณ งานบันทึกข้อมูล และงานบริหารทั่วไป เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และถูกต้องตามระเบียบสารบรรณที่กำหนดไว้	- ร้อยละของงานธุรการ งานสารบรรณ งานบันทึกข้อมูล งานบริหารทั่วไป ที่สามารถดำเนินการได้ถูกต้อง ทันท่วงที
๒	รวบรวมข้อมูล จัดเก็บข้อมูลสถิติ เอกสาร หลักฐานหนังสือตามระเบียบวิธีปฏิบัติเพื่อสะดวกต่อการค้นหา และเป็นหลักฐานทางราชการ	- ร้อยละของข้อมูล ที่สามารถดำเนินการเก็บรวบรวมได้ถูกต้อง ครบถ้วนตามระเบียบสารบรรณ
๓	ปฏิบัติงานด้านการช่วยงานยานพาหนะและสถานที่ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้บริหารฝ่ายการเมือง และการปฏิบัติงานตามนโยบายของรัฐมนตรี	- ร้อยละของการดำเนินการด้านการช่วยงานยานพาหนะและสถานที่ ที่สามารถดำเนินการได้ทันเวลา และถูกต้องตามกฎหมายระเบียบราชการ
๔	สนับสนุนการจัดเตรียมการประชุม และจัดทำรายงานการประชุมที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้การประชุมเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีหลักฐานในการประชุม	- ระดับความสำเร็จของการดำเนินการจัดประชุมที่ได้รับมอบหมาย

ข. ด้านการบริการ

ที่	หน้าที่รับผิดชอบหลัก	ตัวชี้วัด
๑	ติดต่อประสานงานกับบุคคลภายในหน่วยงานเดียวกันหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความราบรื่น	- ร้อยละของการประสานงาน ที่สามารถดำเนินการได้รวดเร็ว
๒	ให้บริการข้อมูลแก่ผู้มาติดต่อราชการ เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่จะนำไปใช้ประโยชน์ได้ต่อไป	- ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ
๓	ผลิตเอกสารต่างๆ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานตามภารกิจของหน่วยงาน และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย	- ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ส่วนที่ ๔ คุณสมบัติที่จำเป็นในงาน (Job Specifications)

มีคุณสมบัติตรงตามคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งตามที่ ก.พ. กำหนด

ส่วนที่ ๕ ความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นในตำแหน่งงาน

ความรู้ที่จำเป็นในงาน

- ๑. ความรู้ความสามารถที่ใช้ปฏิบัติงาน ระดับที่ต้องการ ๑
- ๒. ความรู้เรื่องกฎหมายและระเบียบราชการ ระดับที่ต้องการ ๑

ทักษะที่จำเป็นในงาน

- ๑. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ ระดับที่ต้องการ ๑
- ๒. ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ระดับที่ต้องการ ๑
- ๓. ทักษะการคำนวณ ระดับที่ต้องการ ๑
- ๔. ทักษะการจัดการข้อมูล ระดับที่ต้องการ ๑

สมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน

- ๑. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ระดับที่ต้องการ ๑
- ๒. การบริการที่ดี ระดับที่ต้องการ ๑
- ๓. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ระดับที่ต้องการ ๑
- ๔. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ระดับที่ต้องการ ๑
- ๕. การทำงานเป็นทีม ระดับที่ต้องการ ๑

สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ

- ๑. การสืบเสาะหาข้อมูล ระดับที่ต้องการ ๑
- ๒. ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ ระดับที่ต้องการ ๑
- ๓. การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน ระดับที่ต้องการ ๑

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ

ตำแหน่งเลขที่ ๗

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป (Job Title)

ชื่อตำแหน่งในการบริหารงาน	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
ชื่อตำแหน่งในสายงาน	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
ประเภท/ระดับ	ประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการ
ชื่อหน่วยงาน(สำนัก/กอง)	สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ
ชื่อส่วนงาน/กลุ่มงาน/ฝ่าย/งาน	งานบริหารทั่วไป
ชื่อตำแหน่งผู้บังคับบัญชาโดยตรง	หัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี
ประเภท/ระดับ	ประเภทอำนวยการ ระดับสูง

ส่วนที่ ๒ หน้าที่ความรับผิดชอบโดยสรุป (Job Summary)

ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ ที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และความชำนาญสูงด้านงานบริหารทั่วไป และงานวิเคราะห์นโยบายและแผน เพื่อสนับสนุนภารกิจของรัฐมนตรี และภารกิจของสำนักงานรัฐมนตรีให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

ส่วนที่ ๓ หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก

ก. ด้านการปฏิบัติการ

ที่	หน้าที่รับผิดชอบหลัก	ตัวชี้วัด
๑	ปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับงานบริหารทั่วไป เพื่อให้การสนับสนุนภารกิจของรัฐมนตรี เป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ	- ร้อยละของงานที่เกี่ยวกับงานบริหารทั่วไป ที่ดำเนินการได้ถูกต้อง ทันเวลา
๒	ศึกษาวิเคราะห์และรวบรวมข้อมูล เกี่ยวกับการกิจหลักและแผนกลยุทธ์ของส่วนราชการ เพื่อสนับสนุนการวางแผน กำหนดนโยบาย แผนงาน แผนงบประมาณ หรือโครงการ ให้บรรลุ ภารกิจที่กำหนดไว้และเกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุด	- ระดับความสำเร็จของการจัดทำ แผนปฏิบัติราชการ แผนงบประมาณ และโครงการ/กิจกรรม ที่เกี่ยวข้อง
๓	วิเคราะห์ ติดตาม ประเมินผลการดำเนินการตามแผนงาน/โครงการ/กิจกรรม เพื่อให้การดำเนินการมีประสิทธิภาพ และบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	- ระดับความสำเร็จของการจัดทำ แผนปฏิบัติราชการ แผนงบประมาณ และโครงการ/กิจกรรม ที่เกี่ยวข้อง
๔	ศึกษา วิเคราะห์ ตรวจสอบ กลั่นกรองเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานบริหารทั่วไป เพื่อสรุปเรื่องเสนอความเห็นต่อรัฐมนตรีในการวินิจฉัย สั่งการ	- ร้อยละของเรื่องที่สรุปความเห็นที่ดำเนินการได้ถูกต้อง ทันเวลา

ข. ด้านการวางแผน

ที่	หน้าที่รับผิดชอบหลัก	ตัวชี้วัด
๑	ร่วมวางแผนกิจกรรมหรือโครงการของหน่วยงาน และแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินงานไปตามเป้าหมาย และผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด	- ระดับความสำเร็จของการจัดทำแผนกิจกรรมหรือโครงการของหน่วยงาน

ค. ด้านการประสานงาน

ที่	หน้าที่รับผิดชอบหลัก	ตัวชี้วัด
๑	ประสานการทำงานโดยมีบทบาทในการให้ความเห็นและคำแนะนำเบื้องต้น ร่วมกับบุคลากรในสังกัดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความร่วมมือ และผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด	- ร้อยละความสำเร็จของการประสานการทำงานกับบุคลากรในสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๒	ให้ข้อคิดเห็นและคำแนะนำเบื้องต้น เกี่ยวกับข้อเท็จจริงและวิธีการปฏิบัติงานด้านงานบริหารทั่วไป และงานวิเคราะห์นโยบายและแผน กับบุคลากรในสังกัดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และถูกต้องตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด	- ร้อยละความสำเร็จของการให้ข้อคิดเห็นและคำแนะนำเบื้องต้น กับบุคลากรในสังกัดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ง. ด้านการบริการ

ที่	หน้าที่รับผิดชอบหลัก	ตัวชี้วัด
๑	ให้คำปรึกษา แนะนำ ตอบปัญหาและชี้แจงเกี่ยวกับงานบริหารทั่วไป และงานวิเคราะห์นโยบายและแผน เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถนำไปปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ได้	- ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ
๒	ศึกษา วิเคราะห์ และจัดทำคู่มือการพัฒนางาน เพื่อการเผยแพร่การเรียนรู้งานที่เกี่ยวกับงานด้านงานบริหารทั่วไป และงานวิเคราะห์นโยบายและแผน	- ระดับความสำเร็จของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และเอกสารเผยแพร่ - ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ
๓	ร่วมกำหนดแนวทางการจัดทำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบฐานข้อมูล เพื่อช่วยในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลสำหรับผู้สนใจ	- ระดับความสำเร็จของการจัดทำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ - จำนวนผู้เข้าใช้ระบบฐานข้อมูล

ส่วนที่ ๔ คุณสมบัติที่จำเป็นในงาน (Job Specifications)

มีคุณสมบัติตรงตามคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งตามที่ ก.พ. กำหนด

ส่วนที่ ๕ ความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นในตำแหน่งงาน

ความรู้ที่จำเป็นในงาน

- | | |
|--|-------------------|
| ๑. ความรู้ความสามารถที่ใช้ปฏิบัติงาน | ระดับที่ต้องการ ๒ |
| ๒. ความรู้เรื่องกฎหมายและระเบียบราชการ | ระดับที่ต้องการ ๒ |

ทักษะที่จำเป็นในงาน

- | | |
|---------------------------|-------------------|
| ๑. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ | ระดับที่ต้องการ ๒ |
| ๒. ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ | ระดับที่ต้องการ ๒ |
| ๓. ทักษะการคำนวณ | ระดับที่ต้องการ ๒ |
| ๔. ทักษะการจัดการข้อมูล | ระดับที่ต้องการ ๒ |

สมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน

- | | |
|--|-------------------|
| ๑. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ | ระดับที่ต้องการ ๒ |
| ๒. การบริการที่ดี | ระดับที่ต้องการ ๒ |
| ๓. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ | ระดับที่ต้องการ ๒ |
| ๔. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม | ระดับที่ต้องการ ๒ |
| ๕. การทำงานเป็นทีม | ระดับที่ต้องการ ๒ |

สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ

- | | |
|-----------------------|-------------------|
| ๑. การคิดวิเคราะห์ | ระดับที่ต้องการ ๒ |
| ๒. การมองภาพองค์รวม | ระดับที่ต้องการ ๒ |
| ๓. การสืบเสาะหาข้อมูล | ระดับที่ต้องการ ๒ |

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ

ตำแหน่งเลขที่ ๙

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป (Job Title)

ชื่อตำแหน่งในการบริหารงาน	นักจัดการงานทั่วไป
ชื่อตำแหน่งในสายงาน	นักจัดการงานทั่วไป
ประเภท/ระดับ	ประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการ
ชื่อหน่วยงาน(สำนัก/กอง)	สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ
ชื่อส่วนงาน/กลุ่มงาน/ฝ่าย/งาน	งานบริหารทั่วไป
ชื่อตำแหน่งผู้บังคับบัญชาโดยตรง	หัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี
ประเภท/ระดับ	ประเภทอำนวยการ ระดับสูง

ส่วนที่ ๒ หน้าที่ความรับผิดชอบโดยสรุป (Job Summary)

ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ ที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และความชำนาญสูงด้านงานช่วยอำนวยการ และงานเลขานุการ เพื่อสนับสนุนภารกิจของรัฐมนตรี และภารกิจของสำนักงานรัฐมนตรีให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

ส่วนที่ ๓ หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก

ก. ด้านการปฏิบัติการ

ที่	หน้าที่รับผิดชอบหลัก	ตัวชี้วัด
๑	ปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับงานช่วยอำนวยการ และงานเลขานุการ เพื่อให้การสนับสนุนภารกิจของรัฐมนตรี และสำนักงานเป็นไปอย่างถูกต้อง ทันเวลา	- ร้อยละของงานช่วยอำนวยการ และงานเลขานุการ ที่ดำเนินการได้ถูกต้อง ทันเวลา
๒	ศึกษา วิเคราะห์ ตรวจสอบ กลั่นกรองเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานช่วยอำนวยการ เพื่อสรุปเรื่องเสนอความเห็นต่อรัฐมนตรี ในการวินิจฉัย สั่งการ	- ร้อยละความสำเร็จของเรื่องที่สรุปความเห็น
๓	ศึกษา วางแผน ดำเนินการด้านงานช่วยอำนวยการ และงานเลขานุการ เพื่อให้การสนับสนุนภารกิจของรัฐมนตรี และสำนักงานเป็นไปอย่างถูกต้อง ตามระเบียบหลักเกณฑ์	- ร้อยละของงานช่วยอำนวยการ และงานเลขานุการ ที่ดำเนินการได้ถูกต้อง ทันเวลา
๔	สนับสนุนการจัดการประชุม งานรับรองและงานพิธีการ เพื่อให้การจัดการประชุมหรืองานพิธีการต่างๆ บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้	- ระดับความสำเร็จของการสนับสนุนการจัดประชุม งานรับรองและงานพิธีการ

ข. ด้านการวางแผน

ที่	หน้าที่รับผิดชอบหลัก	ตัวชี้วัด
๑	ร่วมวางแผนกิจกรรมหรือโครงการของหน่วยงาน และแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินงานไปตามเป้าหมาย และผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด	- ระดับความสำเร็จของการจัดทำแผนกิจกรรมหรือโครงการของหน่วยงาน

ค. ด้านการประสานงาน

ที่	หน้าที่รับผิดชอบหลัก	ตัวชี้วัด
๑	ประสานการทำงานโดยมีบทบาทในการให้ความเห็นและคำแนะนำเบื้องต้น ร่วมกับบุคลากรในสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความร่วมมือ และผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด	- ร้อยละความสำเร็จของการประสานการทำงานกับบุคลากรในสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๒	ให้ข้อคิดเห็นและคำแนะนำเบื้องต้น เกี่ยวกับข้อเท็จจริงและวิธีการปฏิบัติงานด้านช่วยอำนวยความสะดวก กับบุคลากรในสังกัดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และถูกต้องตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด	- ร้อยละความสำเร็จของการให้ข้อคิดเห็นและคำแนะนำเบื้องต้น กับบุคลากรในสังกัดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ง. ด้านการบริการ

ที่	หน้าที่รับผิดชอบหลัก	ตัวชี้วัด
๑	ให้คำปรึกษา แนะนำ ตอบปัญหาและชี้แจงเกี่ยวกับงานด้านช่วยอำนวยความสะดวก เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถนำไปปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ได้	- ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ
๒	ศึกษา วิเคราะห์ และจัดทำคู่มือการพัฒนางาน เพื่อการเผยแพร่การเรียนรู้งานที่เกี่ยวกับงานด้านช่วยอำนวยความสะดวก	- ระดับความสำเร็จของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และเอกสารเผยแพร่ - ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ส่วนที่ ๔ คุณสมบัติที่จำเป็นในงาน (Job Specifications)

มีคุณสมบัติตรงตามคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งตามที่ ก.พ. กำหนด

ส่วนที่ ๕ ความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นในตำแหน่งงาน

ความรู้ที่จำเป็นในงาน

- | | |
|--|-------------------|
| ๑. ความรู้ความสามารถที่ใช้ปฏิบัติงาน | ระดับที่ต้องการ ๒ |
| ๒. ความรู้เรื่องกฎหมายและระเบียบราชการ | ระดับที่ต้องการ ๒ |

ทักษะที่จำเป็นในงาน

- | | |
|---------------------------|-------------------|
| ๑. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ | ระดับที่ต้องการ ๒ |
| ๒. ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ | ระดับที่ต้องการ ๒ |
| ๓. ทักษะการคำนวณ | ระดับที่ต้องการ ๒ |
| ๔. ทักษะการจัดการข้อมูล | ระดับที่ต้องการ ๒ |

สมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน

- | | |
|--|-------------------|
| ๑. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ | ระดับที่ต้องการ ๒ |
| ๒. การบริการที่ดี | ระดับที่ต้องการ ๒ |
| ๓. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ | ระดับที่ต้องการ ๒ |
| ๔. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม | ระดับที่ต้องการ ๒ |
| ๕. การทำงานเป็นทีม | ระดับที่ต้องการ ๒ |

สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ

- | | |
|---|-------------------|
| ๑. การคิดวิเคราะห์ | ระดับที่ต้องการ ๒ |
| ๒. ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ | ระดับที่ต้องการ ๒ |
| ๓. การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน | ระดับที่ต้องการ ๒ |

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ

ตำแหน่งเลขที่ ๒๐

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป (Job Title)

ชื่อตำแหน่งในการบริหารงาน	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
ชื่อตำแหน่งในสายงาน	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
ประเภท/ระดับ	ประเภทวิชาการ ระดับปฏิบัติการ
ชื่อหน่วยงาน(สำนัก/กอง)	สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ
ชื่อส่วนงาน/กลุ่มงาน/ฝ่าย/งาน	กลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์
ชื่อตำแหน่งผู้บังคับบัญชาโดยตรง	หัวหน้ากลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์
ประเภท/ระดับ	ประเภทวิชาการ ระดับชำนาญพิเศษ

ส่วนที่ ๒ หน้าที่ความรับผิดชอบโดยสรุป (Job Summary)

ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานในระดับต้น โดยใช้ความรู้ ความสามารถ ในการปฏิบัติงาน ภายใต้การกำกับ แนะนำ ตรวจสอบของหัวหน้ากลุ่มงาน ในด้านงานรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/ร้องขอความช่วยเหลือ การดำเนินงานตามขั้นตอนของศาล การดำเนินงานตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙ ในขั้นตอนการเสนอรัฐมนตรีพิจารณา การเสนอรายงานข้าราชการต้อหาคดีอาญา และดำเนินการหรือแก้ไขปัญหาในระดับต้น ในกลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานรัฐมนตรี เพื่อให้การปฏิบัติงานในภารกิจของงานรับเรื่องราวร้องทุกข์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตรงตามมาตรฐานงาน สอดคล้องกับแผนงาน วัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนดไว้

ส่วนที่ ๓ หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก

ก. ด้านการปฏิบัติการ

ที่	หน้าที่รับผิดชอบหลัก	ตัวชี้วัด
๑	วิเคราะห์ กลั่นกรอง สรุปเสนอความคิดเห็นในเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือ เรื่องเสนอความคิดเห็นของประชาชนชนที่เสนอต่อรัฐมนตรี	- ร้อยละของการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือ เรื่องเสนอความคิดเห็นได้ถูกต้อง ทันเวลา
๒	ศึกษา วิเคราะห์ กลั่นกรอง ค้นคว้าข้อมูล สรุปเสนอความเห็นในการดำเนินการใดๆ ที่เกี่ยวกับการร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือ วินัยข้าราชการ ความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ ข้าราชการต้อหาคดีอาญา การดำเนินคดีของหน่วยงาน และรับหมายศาล ในคดีที่มีผู้ยื่นฟ้องกระทรวงศึกษาธิการ และรัฐมนตรี	- ร้อยละของการดำเนินการใดๆ ที่เกี่ยวกับการร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือ วินัยข้าราชการ ความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ ข้าราชการต้อหาคดีอาญา การดำเนินการตามขั้นตอนของศาลได้ถูกต้อง ทันเวลา

ก. ด้านการปฏิบัติการ (ต่อ)

ที่	หน้าที่รับผิดชอบหลัก	ตัวชี้วัด
๓	ติดตามความคืบหน้าของเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ และติดตามการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับคดี	- ร้อยละของการติดตามความคืบหน้าของเรื่อง
๔	จัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศ และรายงานเรื่องราวร้องทุกข์ รายเดือน/รายปี	- ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานข้อมูลสารสนเทศและการจัดทำรายงานเรื่องราวร้องทุกข์
๕	ร่วมจัดทำ ปรับปรุง ให้ข้อเสนอแนะทางในการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	- ระดับความพึงพอใจของผู้บริหารที่มีต่อการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

ข. ด้านการวางแผน

ที่	หน้าที่รับผิดชอบหลัก	ตัวชี้วัด
๑	วางแผนหรือมีส่วนร่วมในการวางแผนการทำงานตามแผนงานหรือโครงการของหน่วยงาน และแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายและสัมฤทธิ์ผลตามเวลาที่กำหนด	- ระดับความสำเร็จของการจัดทำแผนงานหรือโครงการของหน่วยงาน

ค. ด้านการประสานงาน

ที่	หน้าที่รับผิดชอบหลัก	ตัวชี้วัด
๑	ประสานการทำงานในกลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ โดยการให้ความเห็น และคำแนะนำเบื้องต้น เพื่อให้เกิดความร่วมมือและสัมฤทธิ์ตามที่กำหนดไว้	- ระดับความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของงานที่ได้รับมอบหมาย
๒	ให้ข้อคิดเห็นหรือคำแนะนำเบื้องต้นแก่บุคลากรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเข้าใจ และความร่วมมือในการดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย	- ร้อยละของการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ของงานที่ได้รับมอบหมาย

ง. ด้านการบริการ

ที่	หน้าที่รับผิดชอบหลัก	ตัวชี้วัด
๑	ให้คำปรึกษา แนะนำ ตอบปัญหาและชี้แจงในเรื่องเกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบแก่หน่วยงานราชการ เอกชน ประชาชนทั่วไป เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบข้อมูล และเกิดความเข้าใจในงานและหน่วยงาน	- ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อข้อมูลที่ได้รับ
๒	เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเรื่องราวร้องทุกข์ที่เป็นประเด็นสำคัญบนเว็บไซต์สำนักงานรัฐมนตรี เพื่อเป็นการชี้แจงสร้างความเข้าใจแก่ประชาชนทั่วไป	- ระดับความสำเร็จของการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเรื่องราวร้องทุกข์บนเว็บไซต์สำนักงานรัฐมนตรี

ส่วนที่ ๔ คุณสมบัติที่จำเป็นในงาน (Job Specifications)

มีคุณสมบัติตรงตามคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งตามที่ ก.พ. กำหนด

ส่วนที่ ๕ ความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นในตำแหน่งงาน

ความรู้ที่จำเป็นในงาน

- | | |
|--|-------------------|
| ๑. ความรู้เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน | ระดับที่ต้องการ ๑ |
| ๒. ความรู้เรื่องกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน | ระดับที่ต้องการ ๑ |

ทักษะที่จำเป็นในงาน

- | | |
|---------------------------|-------------------|
| ๑. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ | ระดับที่ต้องการ ๒ |
| ๒. ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ | ระดับที่ต้องการ ๒ |
| ๓. ทักษะการคำนวณ | ระดับที่ต้องการ ๒ |
| ๔. ทักษะการจัดการข้อมูล | ระดับที่ต้องการ ๒ |

สมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน

- | | |
|--|-------------------|
| ๑. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ | ระดับที่ต้องการ ๑ |
| ๒. การบริการที่ดี | ระดับที่ต้องการ ๑ |
| ๓. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน | ระดับที่ต้องการ ๑ |
| ๔. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม | ระดับที่ต้องการ ๑ |
| ๕. การทำงานเป็นทีม | ระดับที่ต้องการ ๑ |

สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ

- | | |
|-----------------------|-------------------|
| ๑. การคิดวิเคราะห์ | ระดับที่ต้องการ ๑ |
| ๒. การมองภาพองค์รวม | ระดับที่ต้องการ ๑ |
| ๓. การสืบเสาะหาข้อมูล | ระดับที่ต้องการ ๑ |