

กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕ ระดับสำนัก
สำนักงาน ก.ค.ศ.

ประเด็นการประเมินผล การปฏิบัติราชการ	ตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)
มิติภายนอก		๗๐
- การประเมินประสิทธิผล (ผลลัพธ์และผลผลิต)	<p>๑. ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ในการบรรลุเป้าหมายตามนโยบายสำคัญ/แผนปฏิบัติราชการ/ ตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของกระทรวง/ สป.ศธ. และแผนปฏิบัติราชการของหน่วยงาน</p> <p>๑.๑ ระดับความสำเร็จของการประชุมสัมมนา อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษา และ อ.ก.ค.ศ. ที่ ก.ค.ศ. ตั้งในส่วนราชการ</p> <p>๑.๒ ระดับความสำเร็จของการพัฒนากรอบการประเมิน ตามหลักเกณฑ์และวิธีการให้ข้าราชการครูและบุคลากร ทางการศึกษามีวิทยฐานะและเลื่อนวิทยฐานะ</p> <p>๑.๓ ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านการบริหารงานบุคคลของข้าราชการครูและบุคลากร ทางการศึกษา</p> <p>๑.๔ ระดับความสำเร็จของการพัฒนาหลักเกณฑ์และ วิธีการย้ายข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตามโครงการครูคืนถิ่น</p> <p>๑.๕ ระดับความสำเร็จของการดำเนินการเกี่ยวกับการปรับ อัตราเงินเดือนแรกบรรจุตามคุณวุฒิ</p>	๖๐ ๑๒ ๑๒ ๑๒ ๑๒
การประเมินคุณภาพ	๒. ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๑๐
มิติภายใน		๓๐
การประเมินประสิทธิภาพ	<p>๓. ระดับความสำเร็จของการจัดทำต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต</p> <p>๔. ร้อยละความสำเร็จของการเบิกจ่ายเงินงบประมาณตามแผน</p> <p>๕. ระดับความสำเร็จของปริมาณผลผลิตที่ทำได้จริงเปรียบเทียบกับเป้าหมายผลผลิตตามเอกสารงบประมาณรายจ่าย</p>	๕ ๕ ๕
การพัฒนาองค์การ	<p>๖. ระดับความสำเร็จของการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร</p> <p>๗. ระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงสารสนเทศ</p> <p>๘. ระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร</p>	๕ ๕ ๕
รวม		๑๐๐

ทั้งนี้ แต่ละตัวชี้วัดมีหลักการ/รายละเอียดดังนี้

๑. การประเมินประสิทธิผล (ตัวชี้วัดที่ ๑.๑-๑.๕) เน้นการประเมินผลเชิงคุณภาพมากกว่าเชิงปริมาณ และพิจารณาจากผลลัพธ์มากกว่ากระบวนการ ได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน Milestone ไว้อย่างไร ก็ต้องปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ กรณี Milestone ที่กำหนดในตัวชี้วัดใดไม่สามารถบรรลุผล โดยเป็นผลจากปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ เช่น ผลกระทบด้านการเปลี่ยนแปลงนโยบาย ผลกระทบด้านงบประมาณ ฯลฯ สามารถอุทธรณ์เพื่อขอเปลี่ยนแปลง Milestone ได้ โดยให้รีบดำเนินการทันทีที่รับทราบข้อจำกัดในการดำเนินการ แต่จะสามารถเปลี่ยนแปลงได้หรือไม่ เพียงใด ต้องนำเสนอคณะกรรมการเจรจา เพื่อพิจารณาต่อไป

๒. การประเมินร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ตัวชี้วัดที่ ๒) พิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งสำนักอาจเลือกงานบริการหรืองานประชุมสัมมนามารับการประเมินได้ โดยมีประเด็นสำคัญที่ใช้ในการสำรวจ ประกอบด้วย

- ๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- ๒) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ๔) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
- ๕) ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (สำนักเลือกไม่สำรวจด้านนี้ได้)

๓. การประเมินประสิทธิภาพ (ตัวชี้วัดที่ ๓-๕) เป็นการพิจารณาประเมินภาพรวมในการดำเนินการของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (สป.ศธ) กพร.สป.จะตรวจและประเมินจากเอกสารหลักฐานที่แต่ละสำนักจัดส่งให้สำนักเจ้าภาพ เป็นสำคัญ ถ้า สป.ศธ. ได้คะแนนเท่าใด แต่ละสำนักจะได้คะแนนเท่ากัน ทั้งนี้ เพื่อเป็นการลดภาระการดำเนินงานเต็มรูปแบบ และต้องการให้มีการสนับสนุนการดำเนินการในภาพรวมของสป.ศธ. อย่างแท้จริง

๔. การประเมินด้านการพัฒนาองค์กร (ตัวชี้วัดที่ ๖-๘) ในภาพรวมเป็นการพิจารณาจากผลต่าง (Gap) ของค่าคะแนนผลการประเมิน/ผลการสำรวจช่วงต้นปีกับปลายปี ถ้าสำนักใดดำเนินการได้ครบถ้วนตามประเด็นที่กำหนด จะได้คะแนนการประเมินเช่นเดียวกับคะแนนในภาพรวมของ สป.ศธ. แต่หากดำเนินการในประเด็นใดไม่ครบถ้วน จะถูกหักคะแนนไปตามส่วนตามตารางแนบท้ายคำรับรองฯ ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนการพัฒนาองค์กรของ สป.ศธ.

ประเด็นสำคัญสำหรับการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๖-๘ คือ ความครอบคลุมในการดำเนินการ กิจกรรมทั้งหลายที่กำหนดให้ทำ จะทำอย่างง่าย ๆ ก็ได้ แต่ต้องครอบคลุมคนส่วนใหญ่ของสำนัก เพราะบุคคลเหล่านี้จะต้องตอบแบบสำรวจการพัฒนาองค์กร (Organization Development Survey) หากดำเนินการเฉพาะกลุ่ม และให้บุคคลที่ไม่ได้รับประโยชน์จากการดำเนินงานไปตอบแบบสำรวจ ก็จะมีผลต่อคะแนนการตอบแบบสำรวจได้ ซึ่งการใช้แบบสำรวจเพื่อการประเมินระดับความสำเร็จของตัวชี้วัดดังกล่าว อาจมีปัญหาว่า

ผู้ตอบแบบสำรวจครั้งแรกในช่วงต้นปี อาจเป็นคนละกลุ่มกับผู้ตอบแบบสำรวจครั้งที่ ๒ ในช่วงปลายปี หรือแม้ว่าผู้ตอบแบบสำรวจทั้ง ๒ ครั้ง จะเป็นบุคคลคนเดียวก็ตามแต่ความรู้สึกในการตอบแต่ละครั้ง อาจแตกต่างกัน ซึ่งทำให้การสำรวจมี bias ได้

โดยตัวชี้วัดในมิติด้านการพัฒนาองค์กร มีรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

๔.๑ ตัวชี้วัดที่ ๖ ระดับความสำเร็จของการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร

สมรรถนะหลักของข้าราชการพลเรือนไทยที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และการทำงานเป็นทีม ซึ่งในการประเมินตัวชี้วัดนี้จะประเมินจากค่าคะแนนเฉลี่ยของผลการปฏิบัติงานในภาพรวมของส่วนราชการ ครั้งที่ ๑ โดยใช้ผลการประเมินสมรรถนะประจำปี รอบที่ ๒ เดือนเมษายน – กันยายน ๒๕๕๔ เป็นข้อมูล Baseline แล้วนำค่าคะแนนเฉลี่ยดังกล่าว มาคำนวณเทียบกับผลค่าคะแนนเฉลี่ยของการประเมินผลสมรรถนะประจำปี ครั้งที่ ๒ ซึ่งใช้ผลการประเมินสมรรถนะประจำปี รอบที่ ๒ เดือนเมษายน – กันยายน ๒๕๕๕

สำนักอำนวยการ สป.ศธ. เป็นเจ้าภาพหลักในการดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร โดยสำนักอื่น ๆ ไม่ต้องดำเนินการจัดทำแผนฯ แต่ดำเนินการสนับสนุนโดยดำเนินงาน/โครงการ/กิจกรรมใด ๆ ก็ได้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร

๔.๒ ตัวชี้วัดที่ ๗ ระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงสารสนเทศ เป็นการประเมินใน ๒ ส่วน คือ ส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารสนเทศ (พิจารณาจากข้อคำถาม ๖ ข้อ ซึ่งรวมอยู่ในแบบสำรวจ Organization Development Survey) และจำนวนข้อมูลเชิงประจักษ์ด้านประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ (มีรายการ Checklist ๑๐ ข้อ) ซึ่งมุ่งเน้นความครอบคลุมถูกต้อง ทันสมัย การใช้ Internet และ Intranet ของสำนัก เป็นสำคัญ

๔.๓ ตัวชี้วัดที่ ๘ ระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร เป็นการประเมินส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญต่อความพึงพอใจของบุคลากรภายในองค์กร (Gap) โดยใช้แบบสำรวจบรรยากาศภายในองค์กร (Organization Climate Survey) ซึ่งรวมอยู่ในแบบสำรวจการพัฒนาองค์กร (Organization Development Survey) ผ่านระบบออนไลน์ โดยมีข้อคำถามจำนวน ๒๔ ข้อ ใน ๔ ด้าน คือ การนำองค์กร การสร้างความผูกพันและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การจัดการความรู้ และการพัฒนางานบริการ ซึ่งแต่ละด้านมีสาระสำคัญโดยสรุปดังนี้

๑) การนำองค์กร พิจารณาจาก การสื่อสารทิศทางและกลยุทธ์ขององค์กร การเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน และการควบคุมภายในและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของทางราชการ

๒) การสร้างความผาสุกและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พิจารณาจาก การจัดสรรทรัพยากรสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากร การปรับปรุงสภาพแวดล้อม/ภูมิทัศน์ในการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์คุณค่าของกระบวนการปฏิบัติงานและจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน การจัดกิจกรรมสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน การดำเนินกิจกรรมการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาข้าราชการ และการดำเนินกิจกรรมการปลูกฝังค่านิยม TEAMWINS

๓) การจัดการความรู้ (KM) มีหลักการสำคัญคือการรักษาความรู้หลักที่จำเป็นต่อยุทธศาสตร์ให้อยู่กับองค์กร ซึ่งอาจเป็นความรู้เฉพาะกลุ่ม หรือเป็นความรู้ที่จำเป็นสำหรับบุคลากรส่วนใหญ่ในองค์กรก็ได้ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕ ก.พ.ร. มีจุดเน้นที่การให้บุคลากรในองค์กรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการทำงานระหว่างกัน และนำมาปรับใช้กับการทำงานในชีวิตประจำวัน โดยจัดทำรายการความรู้ของหน่วยงาน จัดกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แล้วจึงนำองค์ความรู้ที่ได้มารวมไว้ในฐานข้อมูล KM ขององค์กร เพื่อให้บุคลากรส่วนใหญ่ได้รับประโยชน์จากกิจกรรมการจัดการความรู้อย่างแท้จริง

๔) การปรับปรุงงานบริการ เป็นการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นำผลการสำรวจไปปรับปรุงการให้บริการ แล้วจึงสรุปรายงานผลการปรับปรุงการให้บริการเสนอผู้บริหารทราบ ภายในวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๕ ทั้งนี้ งานบริการที่ดำเนินการสำรวจ อาจเป็นงานเดียวกับงานบริการที่คัดเลือกมาประเมินความพึงพอใจในตัวชี้วัดที่ ๒ หรืออาจเป็นงานบริการอื่นก็ได้ แต่ไม่ควรเป็นงานที่ดำเนินการเพียงครั้งเดียวในรอบปีงบประมาณ เพราะจะไม่สามารถนำผลการสำรวจมาปรับปรุงงานบริการได้ภายในปีงบประมาณเดียวกัน

หลักการสำคัญในการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือต้องวิเคราะห์ให้ได้ว่างานบริการนั้น ๆ ใครเป็นผู้รับบริการ ใครเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยหลักการแล้ว ผู้รับบริการ คือผู้ที่เป็ลูกค้า (Customer) ของงานบริการนั้นโดยตรง ในขณะที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) จะต้องเป็นคนละกลุ่มกับผู้รับบริการ ซึ่งสามารถพิจารณาได้ ๒ นัย นัยแรก คือผู้ที่เป็นผู้รับบริการของผู้รับบริการอีกทอดหนึ่ง อีกนัยหนึ่งคือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากกระบวนการนั้นๆ ทั้งกระบวนการ ทั้งนี้ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่จำเป็นต้องมีกลุ่มเดียว จะมีหลายกลุ่มก็ได้

ทั้งนี้ กิจกรรมตามที่ระบุไว้ในรายละเอียดตัวชี้วัด ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเดือนกันยายน 2555 กรณีที่ต้องมีการจัดทำรายงานสรุปผลต้องจัดทำรายงานเสนอสำนักงาน ก.ค.ศ. เพื่อรับทราบภายในวันที่ 15 ตุลาคม 2555 และสำนักต้องจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับสำนัก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 รอบ 12 เดือน ส่งถึง กพร.สป. ภายในวันที่ 31 ตุลาคม 2555