

“ ยึดหลักธรรมวิบาล ประสานงานการเมืองเป็นเลิศ เกิดการเรียนรู้ทั่วทั้งองค์กร ”

คำรับรองการปฏิบัติราชการ
สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๔

นักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ
มีนาคม ๒๕๕๔

คํารับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ สำนักงานรัฐมนตรี กฤษกรวงศ์ษาอธิการ

- การประเมินสำหรับส่วนราชการ ประกอบด้วย มติ ๕ ด้าน หน้าที่รวมร้อยละ ๑๐๐ ดังนี้
๑. มติที่ ๓ มติตามประศึกเบ็ด ร้อยละ ๕๐
 ๒. มติที่ ๒ มติตามคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ ๑๕
 ๓. มติที่ ๑ มติตามประศึกภาพของการปฏิบัติราชการ ร้อยละ ๑๕
 ๔. มติที่ ๔ มติตามการพัฒนาองค์กร ร้อยละ ๗๐

การประเมินสำหรับส่วนราชการ คำนวณจากการคิดคะแนนทั้งห้ามูลค่าอยู่ที่ ๕ ด้าน ดังนี้

ผลคะแนน	น้ำหนัก (%)	เป้าหมาย/เกณฑ์การให้คะแนน		
		๗	๙	๑๐
๑. ผลคะแนนทั้งห้ามูลค่าอยู่ที่ด้านประศึกเบ็ด	๕๐	๗	๙	๑๐
๒. ผลคะแนนทั้งห้ามูลค่าอยู่ที่ด้านคุณภาพการให้บริการ	๑๕	๗	๙	๑๐
๓. ผลคะแนนทั้งห้ามูลค่าอยู่ที่ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการปฏิบัติราชการ	๑๕	๗	๙	๑๐
๔. ผลคะแนนทั้งห้ามูลค่าอยู่ที่ด้านการพัฒนาองค์กร	๗๐	๗	๙	๑๐
รวม	๑๐๐	๗	๙	๑๐

**กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ**

ประเด็นการประเมินผล การปฏิบัติราชการ	ตัวชี้วัด	หน่วย (ร้อยละ)
มิติที่ ๑ มิติด้าน ประสิทธิผล	๑. ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมาย ตามนโยบายสำคัญ/แผนปฏิบัติราชการ/ตัวชี้วัดตามคำรับรองการ ปฏิบัติราชการของกระทรวง/สป.ศธ. ๑.๑ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้กำหนดนโยบาย ๑.๒ ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมาย ตามแผนปฏิบัติราชการของสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ ๑.๓ ร้อยละของความสำเร็จของการประสานงานในการประชุม คณะกรรมการรัฐมนตรี ๑.๔ ร้อยละของความสำเร็จในการกลั่นกรองเรื่องเสนอรัฐมนตรี ๑.๕ ระดับความสำเร็จในการประสานการเดินทางไปราชการ ต่างจังหวัดของรัฐมนตรี ๑.๖ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานรัฐมนตรี ต่องค์กร (สร.) ๑.๗ ร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของผลสัมฤทธิ์การดำเนินกิจกรรม โครงการเสริมศักยภาพและพัฒนาเครือข่ายงานการเมือง	๒๐ ๒๐ ๓๐ ๕ ๕ ๕ ๕ ๕ ๕ ๕
มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพ การให้บริการ	๓. ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ๔. ระดับความสำเร็จของการสนับสนุนการดำเนินการตามมาตรการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต	๑๕ ๗ ๘
มิติที่ ๓ มิติด้าน ประสิทธิภาพ ของการปฏิบัติ ราชการ	๕. ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการรักษามาตรฐาน ระยะเวลาการให้บริการ ๖. ร้อยละของการเบิกจ่ายเงินงวดดำเนินงาน ๗. ระดับความสำเร็จในการควบคุมภายใน	๑๕ ๕ ๕ ๕
มิติที่ ๔ มิติด้านการ พัฒนาองค์กร	๘. ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมาย ความสำเร็จของผลลัพธ์การดำเนินงานสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการ บริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ๘.๑ ระดับความสำเร็จของการควบคุมภายใน (LD6) ๘.๒ ระดับความสำเร็จในการใช้ผลการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงาน (CS6) ๘.๓ ระดับความสำเร็จในการจัดการความรู้ (IT7) ๘.๔ ร้อยละความสำเร็จจากผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินการตามแผน การจัดการความรู้ (IT7)	๒๐ ๓ ๓ ๓ ๒

ประเด็นการประเมินผล การปฏิบัติราชการ	ตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)
	๔.๕ ระดับความสำเร็จในการออกแบบกระบวนการที่สร้างคุณค่า (PM1-PM3)	๓
	๔.๖ ระดับความสำเร็จในการจัดทำระบบรองรับภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น และมีผลกระทบต่อการจัดกระบวนการ (PM4)	๒
	๔.๗ ระดับความสำเร็จในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการที่สร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน (PM5)	๒
	๔.๘ ระดับความสำเร็จในการปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่า และกระบวนการสนับสนุน (PM6)	๒
	รวม	๑๐๐

แบบฟอร์มรายงานสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ

- วิสัยทัศน์สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เป็นองค์กรที่แบ่งเป็นภาระหน้าที่ในการบริหารฯ ให้กับสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ

● ยุทธศาสตร์สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

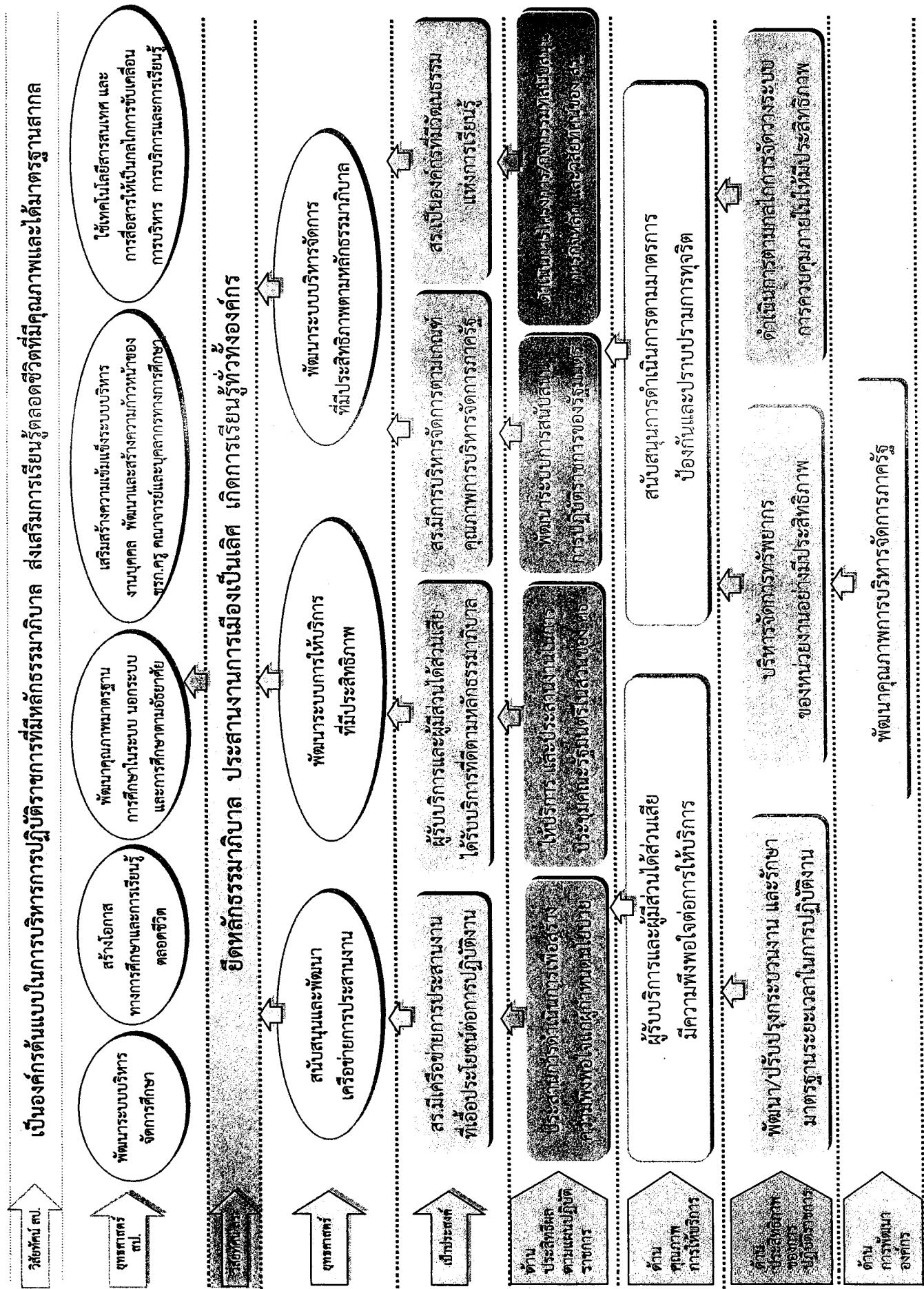
- พัฒนาระบบบริหารจัดการศึกษา
- สร้างองค์ความหลากหลายทางศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิต
- พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาในระบบ นอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย
- เสริมสร้างความตระหนักรู้และรับผิดชอบทางด้านคุณภาพ ทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ ทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ด้วยมาตรฐานการศึกษาที่ดี
- ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและภาระสื่อสารให้เป็นกลไกในการขับเคลื่อนการบริหาร การบริการและภาระหนี้

- วิสัยทัศน์สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ ยึดหลักธรรมาภิบาล ประஸานงานการเมืองเป็นสำคัญ ได้ภาพรวมอยู่ทุกหัวข้อองค์กร

- พัฒนากิจ
- สนับสนุนการกิจกรรมที่เกี่ยวกับราชบัณฑิตยสถานและการฝึกอบรมรัฐบุรุษ
- พัฒนาระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาล
- พัฒนาระบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด

- ยุทธศาสตร์
 - สนับสนุนและพัฒนาศูนย์ฯ ในการประযุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อความรวมมือกับองค์กร หน่วยงานภาครัฐ เอกชน และหน่วยงานภาคเอกชน ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
 - พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการบริหารจัดการภาครัฐ (PMOA)
 - เสริมสร้างความตระหนักรู้และการให้บริการให้ดียิ่งๆ

Strategy Map 2014-2015



คำอธิบายการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ

๑

ตัวชี้วัดและเป้าหมายตามแผนปฏิบัติการ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ
หน่วยงาน สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ

ตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	เป้าหมาย ๒๕๕๙	ข้อมูลพื้นฐาน (Baseline data)	เกณฑ์การให้คะแนน					ข้อสังเกต
				๒๕๕๗	๒๕๕๘	๒๕๕๙	๓	๔	
ผลที่ ๓ มิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ (ร้อยละ ๕๐)									
๓. รูดับความสำเร็จของยุทธศาสตร์ทาง น้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตาม นโยบายสำคัญ/แผนปฏิบัติราชการ/ ตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ของกระทรวง/สป.ศร.	๒๐								
๓.๑ ร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้กำหนดนโยบาย	๒๐	๗๕	-	-	-	๖๕	๗๐	๗๕	
๓.๒ รับน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตาม แผนปฏิบัติราชการ	๓๐								
๓.๓ ร้อยละของความสำเร็จขององค์กร ประสบการณ์ในการประชุม คณะกรรมการ	๕	๙๕	-	-	-	๗๕	๘๐	๙๕	
๓.๔ ร้อยละของความสำเร็จในการดำเนินการ กลั่นกรองเรื่องสนับสนุนรัฐมนตรี	๕	๙๕	๙๕	-	-	๗๐	๘๐	๙๕	
๓.๕ รับน้ำหนักในการประชุม การติดตามไปราชการต่างจังหวัด ของรัฐมนตรี	๕	๙๕	๙๕	๙๐	๗๐	๗๐	๗๐	๘๐	

คำรับรองของการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ สำนักงานรัฐธรรมนตรี กรุงเทพมหานคร

6

สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ

۸

ตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	เป้าหมาย	ข้อมูลพื้นฐาน (Baseline data)	เกณฑ์การให้คะแนน					ปัจจัย
				คะแนน	ขาด格	ไม่ดี	ดี	ดีมาก	
ระดับที่ ๒ แจ้งแนวทางการดำเนินการของ ของสำนักงานปลัดกระทรวงฯ ในส่วนที่สำนักงานรัฐมนตรี สนับสนุนการดำเนินกิจกรรม ให้บุคลากรในหน่วยงานทราบ ระดับที่ ๓ ดำเนินการตามแนวทางการ ส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมและ จรรยาบรรณทางการ	๒๕๕๔			๑	๒	๓	๔	๕	
ระดับที่ ๔ ติดตาม และรายงานผลการ ดำเนินงานรอบ ๙ เดือน พัฒนา ระบบปัญญาสำหรับต่อความสำเร็จ ปัญหาอุตสาหกรรม และข้อเสนอแนะ การปรับปรุงสำหรับดำเนินการ ให้บรรลุผลสำเร็จ ระดับที่ ๕ รายงานผลการดำเนินกิจกรรม เสนอผู้บริหารและสำนักงาน ปลัดกระทรวงฯ ภายในเดือน กันยายน ๒๕๕๔				๑	๒	๓	๔	๕	
มิติที่ ๓ นิติธรรมประศรีภาพของสถาบันปั้นต์ราชานนท์ (ร้อยละ ๑๕) ๓. ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยต่อ เนื้อหาในการรักษามาตรฐานและเวลา การให้บริการ				๕	-	๕	๕	๖	

คำสำคัญที่ต้องการนำเสนอเป็นภาษาไทย ประยุกต์ใช้ในภาษาไทย ทั้งนี้เพื่อให้ภาษาไทยเป็นภาษาที่ใช้ในการสื่อสารและนำเสนอข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ

۲۵

ตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	เป้าหมาย ๙๕%*	ข้อมูลพื้นฐาน (Baseline data)	เกณฑ์การให้คะแนน					ปัจจุบัน
				๙๘%	๙๖%	๙๔%	๙๒%	๙๐%	
ภาระที่การให้คะแนน									
รับดับที่ ๑ รักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการและถือได้ร้อยละ ๙๐									
รับดับที่ ๒ รักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการและถือได้ร้อยละ ๙๕									
รับดับที่ ๓ รักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการและถือได้ร้อยละ ๙๐									
รับดับที่ ๔ รักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการและถือได้ร้อยละ ๙๕									
รับดับที่ ๕ รักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการและถือได้ร้อยละ ๑๐๐									
๖. ร้อยละของการปัจจัยเงินงบดำเนินงาน	๕	๕	-	๑๐๐	๑๐๐	๙๗	๙๗	๙๕	๙๕
ระดับความสำเร็จในการควบคุมภายใน									
รับดับที่ ๑ มีมำสั่งมอบหมายผู้รับผิดชอบให้ยังกับการดำเนินการประเมินผลควบคุมภายในตามระเบียบฯพร้อมระบุถึงบทบาท ความรับผิดชอบใน การจัดการระบบบริหารความคุ้มครองภายใน และการติดตามการรักษาคุ้มครองใน	๕	๕	-	-	-	๑	๑	๑	๕

คำอธิบายการประเมินผลกระทบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ

๖

ตัวชี้วัด	ผู้นำร่อง (ร้อยละ)	ข้อมูลพื้นฐาน (Baseline data)			เกณฑ์การให้คะแนน					ข้อสังเขป
		๙๘%	๙๙%	๗๘%	๑	๒	๓	๔	๕	
ระดับที่ ๒ มีกลไกการดำเนินการประมูล การปรับปรุงระบบการควบคุมภายใน ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔	๙๘%									

ระดับที่ ๓ มีรายงานผลการประเมินองค์-
ประกอบของกระบวนการควบคุมภายใน
ครบทั้ง ๕ องค์ประกอบ (แบบ บย.๑)
สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ระดับที่ ๔ มีการประเมินกระบวนการ
ปฏิบัติงาน/โครงการ/กิจกรรม
เพื่อจัดทำรายงานการประเมินผล
การปรับปรุงกระบวนการภายใน
แบบ บย.๑) สำหรับปีงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๖๕

ระดับที่ ๕ ส่งผลกระทบประเมินที่ได้จาก
บุคลากรที่ ๓ แตะ ๔ ให้สำนักงาน
ปลัดกระทรวงศึกษาธิการเพื่อ
จัดทำเป็นมาตรฐาน นำไป
กำหนด

คำอธิบายการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ

๗)

ตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	เป้าหมาย มาตรฐาน (Baseline data)	ข้อมูลพื้นฐาน (Baseline data)	เกณฑ์การให้คะแนน					ผู้อสังหาร
				ระดับ	มาตรฐาน	ดี	พอ	ไม่ดี	
มิติที่ ๕ มิติด้านการพัฒนาองค์กร (ร้อยละ ๑๐)									
๕. ระบบความสำเร็จของร้อยละผลลัพธ์ทาง น้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ของผลลัพธ์การดำเนินงานสนับสนุนการ พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของสำนักงานปลัดกระทรวง ศึกษาธิการ	๑๐								๕
๕.๑ ระบบความสำเร็จของการควบคุม ภายใน (LD ๖)						๓	๒	๑	๕
๕.๒ ระบบความสำเร็จในการใช้ผลการรับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการปรับปรุง การให้บริการและการดำเนินงาน (CS ๖)						๓	๒	๑	๕
๕.๓ ระบบความสำเร็จในการจัดการ ความรู้ (IT ๗)						๓	๒	๑	๕
๕.๔ ร้อยละของความสำเร็จจากผลลัพธ์ที่ ของการดำเนินการการจัดการความรู้ (IT ๗)						๔๐	๔๕	๔๐	๗๕
๕.๕ ระบบความสำเร็จในการออกแบบ กระบวนการที่สร้างคุณค่า (PM1-PM3)						๓	๒	๑	๕

คำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ

๙

ตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	เป้าหมาย 目標	ป้อมูลพื้นฐาน (Baseline data)	ผลการให้คะแนน						ข้อสังเกต
				เบ็ดเตล็ด	เบ็ดเตล็ด	เบ็ดเตล็ด	เบ็ดเตล็ด	เบ็ดเตล็ด	เบ็ดเตล็ด	
๔.๖ ระบบความสำเร็จในการจัดทำระบบ ข้อมูลกลางเดียวทั่วท้องที่ก่อให้เกิดข้อ ^๑ แลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานทางการ (PM ๔)	๓	๓								๔
๔.๗ ระบบอุปกรณ์จัดการข้อมูล มาตรฐานระดับสากลในภาระหนาแน่น มาตรฐานระดับสากลที่สร้างขึ้นโดย กระบวนการประเมินค่าเบ็ดเตล็ด กระบวนการประเมินค่าเบ็ดเตล็ด (PM ๕)	๓	๓								๔
๔.๘ ระบบคุณภาพและมาตรฐานบริการที่ กระบวนการประเมินค่าเบ็ดเตล็ด กระบวนการประเมินค่าเบ็ดเตล็ด (PM ๖)	๓	๓								๔
น้ำหนักรวม				๑๐๐						

ผนวกคำอธิบายตัวชี้วัด
การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

รายละเอียดตัวชี้วัดย่อย

ตัวชี้วัดที่ ๘ ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จของผลลัพธ์การดำเนินงาน
สนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

๘.๑ ระดับความสำเร็จของการควบคุมภายใน (LD ๖)

นำหนัก : ร้อยละ ๓

เกณฑ์การให้คะแนน :

กำหนดเป็นระดับความสำเร็จ (Milestone) แบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น ๕ ระดับ พิจารณาจาก
ความก้าวหน้าของขั้นตอนการดำเนินงานตามเป้าหมายแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน	ระดับขั้นของความสำเร็จ (Milestone)				
	ขั้นตอนที่ ๑	ขั้นตอนที่ ๒	ขั้นตอนที่ ๓	ขั้นตอนที่ ๔	ขั้นตอนที่ ๕
๑	✓				
๒	✓	✓			
๓	✓	✓	✓		
๔	✓	✓	✓	✓	
๕	✓	✓	✓	✓	✓

โดยที่

ขั้นตอนที่	รายละเอียดการดำเนินงาน
๑	มีคำสั่งมอบหมายผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินการประเมินผลควบคุมภายในตามระเบียบฯพร้อมระบุ ถึงบทบาท ความรับผิดชอบในการจัดવาระระบบการควบคุมภายในและการติดตามการควบคุมภายใน
๒	มีกลไกการดำเนินการประเมินผลการปรับปรุงระบบการควบคุมภายในของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓
๓	มีรายงานผลการประเมินองค์ประกอบของการควบคุมภายในครบถ้วน ๕ องค์ประกอบ(แบบ ปย.๑) สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔
๔	มีการประเมินกระบวนการปฏิบัติงาน/โครงการ/กิจกรรม เพื่อจัดทำรายงานการประเมินผลการปรับปรุง การควบคุมภายใน (แบบ ปย.๒) สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕
๕	ส่งผลการประเมินที่ได้จากขั้นตอนที่ ๓ และ ๔ ให้สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เพื่อจัดทำเป็นภาพรวม ภายในกำหนด

๔.๒ ระดับความสำเร็จในการใช้ผลการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการปรับปรุง
การให้บริการและการดำเนินงาน (CS 6)

นำหน้าก : ร้อยละ ๒

เกณฑ์การให้คะแนน :

กำหนดเป็นระดับความสำเร็จ (Milestone) แบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น ๕ ระดับ พิจารณาจาก
ความก้าวหน้าของขั้นตอนการดำเนินงานตามเป้าหมายแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน	ระดับขั้นของความสำเร็จ (Milestone)				
	ขั้นตอนที่ ๑	ขั้นตอนที่ ๒	ขั้นตอนที่ ๓	ขั้นตอนที่ ๔	ขั้นตอนที่ ๕
๑	✓				
๒	✓	✓			
๓	✓	✓	✓		
๔	✓	✓	✓	✓	
๕	✓	✓	✓	✓	✓

โดยที่

ขั้นตอนที่	รายละเอียดการดำเนินงาน
๑	จัดทำแบบสำรวจในการใช้ผลการวัดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๒	สำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุมทุกกลุ่ม
๓	จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๔	นำผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงาน
๕	สรุปรายงานผลการปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงาน

๔.๓ ระดับความสำเร็จในการจัดการความรู้ (IT7)

นำหน้าก : ร้อยละ ๒

เกณฑ์การให้คะแนน :

กำหนดเป็นระดับความสำเร็จ (Milestone) แบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น ๕ ระดับ พิจารณาจาก
ความก้าวหน้าของขั้นตอนการดำเนินงานตามเป้าหมายแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน	ระดับขั้นของความสำเร็จ (Milestone)				
	ขั้นตอนที่ ๑	ขั้นตอนที่ ๒	ขั้นตอนที่ ๓	ขั้นตอนที่ ๔	ขั้นตอนที่ ๕
๑	✓				
๒	✓	✓			
๓	✓	✓	✓		
๔	✓	✓	✓	✓	
๕	✓	✓	✓	✓	✓

โดยที่

ขั้นตอนที่	รายละเอียดการดำเนินงาน
๑	<p>มีการทบทวนองค์ความรู้ที่สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์</p> <ul style="list-style-type: none"> มีรายการองค์ความรู้ที่มาจากการรวบรวมถ่ายทอดจากบุคคลภายใน /ภายนอกองค์กร มีการจำแนกองค์ความรู้ที่จำเป็นอย่างน้อย ๑ องค์ความรู้ พร้อมระบุเหตุผลหรือความเหมาะสมในการเลือกองค์ความรู้ กำหนดเกณฑ์การวัดผลสำเร็จโดยเลือกตัวชี้วัด (KPI) ตามคำรับรองฯ หรือตัวชี้วัด (KPI) อื่นๆ ที่สะท้อนผลลัพธ์ของแผนการจัดการความรู้
๒	<p>มีการจัดทำแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) โดยมีรายละเอียดกิจกรรมการจัดการความรู้ต่าง ๆ ตามขั้นตอนการจัดการความรู้ครอบคลุมทั้ง ๗ ขั้นตอน</p> <ul style="list-style-type: none"> มีกระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลงครบทั้ง ๖ องค์ประกอบมาตรฐานการร่วมกัน (พิจารณาจากตาราง Matrix ตามแนวทางการจัดการความรู้ ปี ๒๕๔๐) มีกิจกรรมยกย่องเชิดชู (CMP องค์ประกอบที่ ๖) แสดงให้เห็นชัดเจนเป็นรูปธรรม (เพิ่มเป็นกิจกรรมที่ ๘ ในแบบฟอร์ม ๒)
๓	<ul style="list-style-type: none"> มีการลงนามเห็นชอบ การจำแนกองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการผลักดันตามประเด็นของแผนยุทธศาสตร์จากผู้บริหารสูงสุดของส่วนราชการ (CEO)/ หรือผู้บริหารที่ได้รับการมอบอำนาจและผู้บริหารสูงสุดด้านการจัดการความรู้ (CKO)/ หรือผู้บริหารที่ได้รับมอบอำนาจ มีการลงนามเห็นชอบ แผนการจัดการความรู้ จากผู้บริหารสูงสุดของส่วนราชการ (CEO) / หรือผู้บริหารที่ได้รับการมอบอำนาจฯ และผู้บริหารสูงสุดด้านการจัดการความรู้ (CKO) / หรือผู้บริหารที่ได้รับการมอบอำนาจฯ ภายใน ๓๓ มี.ค. ๒๕๕๕
๔	<ul style="list-style-type: none"> สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จครบถ้วน ทุกกิจกรรมที่กำหนดในแผนการจัดการความรู้ ทุกกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีผลการดำเนินการครอบคลุมกลุ่มน้อยกว่า ๕๐% มีรายงานผลติดตามความก้าวหน้าทุกครั้งตามที่ระบุในกรอบระยะเวลาการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกิจกรรมตามแผนการจัดการความรู้ และต้องไม่น้อยกว่า ๒ ครั้ง ต่อปี โดยมีช่วงห่างของระยะเวลาในการติดตามแต่ละครั้งที่เหมาะสม
๕	จัดทำสรุปผลการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้เสนอผู้บริหารทราบ

๔.๔ ร้อยละของผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ (IT 7)

นำหน้าก : ร้อยละ ๓

เกณฑ์การให้คะแนน :

ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ๕ คะแนน ต่อ ๑ คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
๑	๙๐
๒	๘๕
๓	๘๐
๔	๗๕
๕	๑๐๐

๔.๕ ระดับความสำเร็จในการออกแบบกระบวนการที่สร้างคุณค่า (PM1-PM3)

นำหน้าก : ร้อยละ ๓

เกณฑ์การให้คะแนน :

กำหนดเป็นระดับความสำเร็จ (Milestone) แบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น ๕ ระดับ พิจารณาจาก ความก้าวหน้าของขั้นตอนการดำเนินงานตามเป้าหมายแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน	ระดับขั้นของความสำเร็จ (Milestone)				
	ขั้นตอนที่ ๑	ขั้นตอนที่ ๒	ขั้นตอนที่ ๓	ขั้นตอนที่ ๔	ขั้นตอนที่ ๕
๑	✓				
๒	✓	✓			
๓	✓	✓	✓		
๔	✓	✓	✓	✓	
๕	✓	✓	✓	✓	✓

โดยที่

ขั้นตอนที่	รายละเอียดการดำเนินงาน
๑	<p>กำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่า ซึ่งพิจารณาจาก</p> <ul style="list-style-type: none"> - ยุทธศาสตร์ - พันธกิจ - ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๒	<ul style="list-style-type: none"> • จัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่าจาก <ul style="list-style-type: none"> - ความต้องการของผู้รับบริการ - ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ข้อกำหนดด้านกฎหมาย - ประสิทธิภาพของกระบวนการ - ความคุ้มค่าและการลดต้นทุน • กำหนดตัวชี้วัดของกระบวนการที่สร้างคุณค่าได้ครบถ้วนทุกกระบวนการ

๓	<ul style="list-style-type: none"> ออกแบบกระบวนการที่สร้างคุณค่า โดยแสดงวิธีการออกแบบที่ชี้ให้เห็นได้ว่า นำข้อกำหนดที่สำคัญในขั้นตอนที่ ๒ มาใช้ออกแบบกระบวนการเพื่อให้บรรลุข้อกำหนดที่สำคัญ มีวิธีการแสดงให้เห็นว่า นำปัจจัยที่สำคัญมาประกอบในการออกแบบกระบวนการที่สร้างคุณค่าอย่างน้อย ๒ ปัจจัย ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - องค์ความรู้และเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป - ขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติงาน - การควบคุมค่าใช้จ่าย - ปัจจัยเรื่องประสิทธิภาพและประสิทธิผล
๔	สื่อสารสร้างความเข้าใจกับผู้เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการออกแบบกระบวนการและการนำไปปฏิบัติ
๕	ตรวจสอบกระบวนการที่สร้างคุณค่าเพื่อวิเคราะห์หาจุดที่ควรปรับปรุง โดยการศึกษาวิเคราะห์กระบวนการหรือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ร่วมกันของผู้ปฏิบัติงาน

๔.๖ ระดับความสำเร็จในการจัดทำระบบรองรับภาระภูมิภาคต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อการจัดกระบวนการ (PM 4)

น้ำหนัก : ร้อยละ ๒

เกณฑ์การให้คะแนน :

กำหนดเป็นระดับความสำเร็จ (Milestone) แบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น ๕ ระดับ พิจารณาจากความก้าวหน้าของขั้นตอนการดำเนินงานตามเป้าหมายแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน	ระดับขั้นของความสำเร็จ (Milestone)				
	ขั้นตอนที่ ๑	ขั้นตอนที่ ๒	ขั้นตอนที่ ๓	ขั้นตอนที่ ๔	ขั้นตอนที่ ๕
๑	✓				
๒	✓	✓			
๓	✓	✓	✓		
๔	✓	✓	✓	✓	
๕	✓	✓	✓	✓	✓

โดยที่

ขั้นตอนที่	รายละเอียดการดำเนินงาน
๑	ศึกษาวิเคราะห์กระบวนการ/การดำเนินงานตามพันธกิจหลักของส่วนราชการ/หน่วยงาน และภาระภูมิภาคต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อการจัดการกระบวนการดำเนินการตามพันธกิจหลัก
๒	นำผลการวิเคราะห์ไปจัดทำแผนสำรองภูมิภาคเพื่อป้องกันผลกระทบกับการจัดการกระบวนการภัยในกรณีที่เกิดภาระภูมิภาค (อาจพิจารณาความครอบคลุมของแผนประกอบด้วย เช่น อย่างน้อย ควรมีแผนที่เกี่ยวข้องกับภัยธรรมชาติ สาธารณภัยต่างๆ)
๓	สื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในแผนสำรองภูมิภาครับทราบถึงแนวปฏิบัติ
๔	ทบทวนเพื่อปรับปรุงแผนสำรองภูมิภาคให้เหมาะสมทันสมัยอยู่เสมอ
๕	แสดงให้เห็นความเชื่อมโยงของระบบรองรับภาระภูมิภาคต่อการดำเนินการตามพันธกิจหลักของส่วนราชการว่าจะสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง

๔.๗ ระดับความสำเร็จในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการที่สร้างคุณค่า และ
กระบวนการสนับสนุน (PM 5)
น้ำหนัก : ร้อยละ ๒

เกณฑ์การให้คะแนน :

กำหนดเป็นระดับความสำเร็จ (Milestone) แบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น ๕ ระดับ พิจารณาจาก
ความก้าวหน้าของขั้นตอนการดำเนินงานตามเป้าหมายแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน	ระดับขั้นของความสำเร็จ (Milestone)				
	ขั้นตอนที่ ๑	ขั้นตอนที่ ๒	ขั้นตอนที่ ๓	ขั้นตอนที่ ๔	ขั้นตอนที่ ๕
๑	✓				
๒	✓	✓			
๓	✓	✓	✓		
๔	✓	✓	✓	✓	
๕	✓	✓	✓	✓	✓

โดยที่

ขั้นตอนที่	รายละเอียดการดำเนินงาน
๑	นำรายชื่อกระบวนการที่สร้างคุณค่า และกระบวนการสนับสนุนเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ
๒	จัดการประชุมเพื่อ <ul style="list-style-type: none"> คัดเลือกกระบวนการที่สร้างคุณค่าไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕๐ นำไปจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน คัดเลือกกระบวนการสนับสนุนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕๐ นำไปจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน
๓	ติดตามผลการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในขั้นตอนที่ ๒ ตลอดจนการนำมาตรฐานไปสู่การปฏิบัติ โดยการเผยแพร่มารฐาน การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน การมีระบบติดตามมาตรฐานงานเพื่อให้ เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด
๔	ແລ愎เปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์การทำงาน เพื่อการปรับปรุงกระบวนการ
๕	สามารถอธิบายความเชื่อมโยงระหว่างหมวด ๖ กับระบบอื่นๆ ได้ โดยแสดงให้เห็นถึงการพัฒนาบุคลากร เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานหรือแสดงให้เห็นถึงการมีระบบต่าง ๆ ที่สนับสนุน การปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามข้อกำหนดของกระบวนการ

๙.๔ ระดับความสำเร็จในการปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่า และกระบวนการสนับสนุน (PM ๖)
น้ำหนัก : ร้อยละ ๓

เกณฑ์การให้คะแนน :

กำหนดเป็นระดับความสำเร็จ (Milestone) แบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น ๕ ระดับ พิจารณาจาก
ความก้าวหน้าของขั้นตอนการดำเนินงานตามเป้าหมายแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน	ระดับขั้นของความสำเร็จ (Milestone)				
	ขั้นตอนที่ ๑	ขั้นตอนที่ ๒	ขั้นตอนที่ ๓	ขั้นตอนที่ ๔	ขั้นตอนที่ ๕
๑	✓				
๒	✓	✓			
๓	✓	✓	✓		
๔	✓	✓	✓	✓	
๕	✓	✓	✓	✓	✓

โดยที่

ขั้นตอนที่	รายละเอียดการดำเนินงาน
๑	จัดการประชุมเพื่อกำหนดแนวทาง/วิธีการในการปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่า กระบวนการสนับสนุน และแนวทาง/วิธีการในการป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด การทำงานซ้ำและลดการสูญเสีย เช่น การบริหารความเสี่ยงของกระบวนการ
๒	ดำเนินการสื่อสารมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องทราบด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การประชุม บันทึกเวียน
๓	คัดเลือกกระบวนการนำไปจัดทำโครงการ/กิจกรรมปรับปรุงตามแนวทาง/วิธีการที่กำหนดให้ผลการดำเนินงานดีขึ้น
๔	มีหลักฐานการทบทวนกระบวนการ เช่น การประชุมคณะทำงาน การจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการทบทวนกระบวนการ
๕	จัดทำสรุปผลการปรับปรุงกระบวนการเสนอผู้บริหารทราบ