

สรุปผลการตรวจประเมินตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554

ชื่อหน่วยงาน: สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา

วันที่ตรวจ: 30 มีนาคม 2555

ตัวชี้วัด	(หมวดดำเนินการ)	น้ำหนัก ร้อยละ	คะแนน ประเมินตนเอง	คะแนนยืนยัน จากผู้ตรวจ ประเมิน	ร้อยละของ การผ่าน
12.1	ร้อยละของการผ่านเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐระดับพื้นฐาน	8	1.9643	3.8143	
	หมวด 3	4	2.9286	3.4286	84.2857
	หมวด 5	4	1.0000	4.2000	92.0000
12.2	ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการ บรรลุเป้าหมายความสำเร็จของผลลัพธ์ในการ ดำเนินการของส่วนราชการ (หมวด 7)	6	4.1356	4.0778	
	RM 1.1	1	4.8000	4.8500	
	RM 2.4	1	5.0000	2.2180	
	RM 3.1	1	4.0000	2.4100	
	RM 4.4	1	5.0000	5.0000	
	RM 5.4	1	1.0000	5.0000	
	RM 6.3	1	5.0000	5.0000	
12.3	ระดับความสำเร็จของการประเมินองค์การด้วยตนเอง ตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐระดับพื้นฐาน	6	5	4	
คะแนนรวม		20	3.5264	3.9491	

สรุปผลการตรวจในภาพรวม รายประเด็น รายรหัส รายหัวข้อ และรายหมวด

หน่วยงาน: สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา

ผู้ตรวจ: ชุรณา ผาสุก

วันที่ตรวจ: 30 มีนาคม 2555

ข้อสังเกตเพื่อการพัฒนาองค์กร

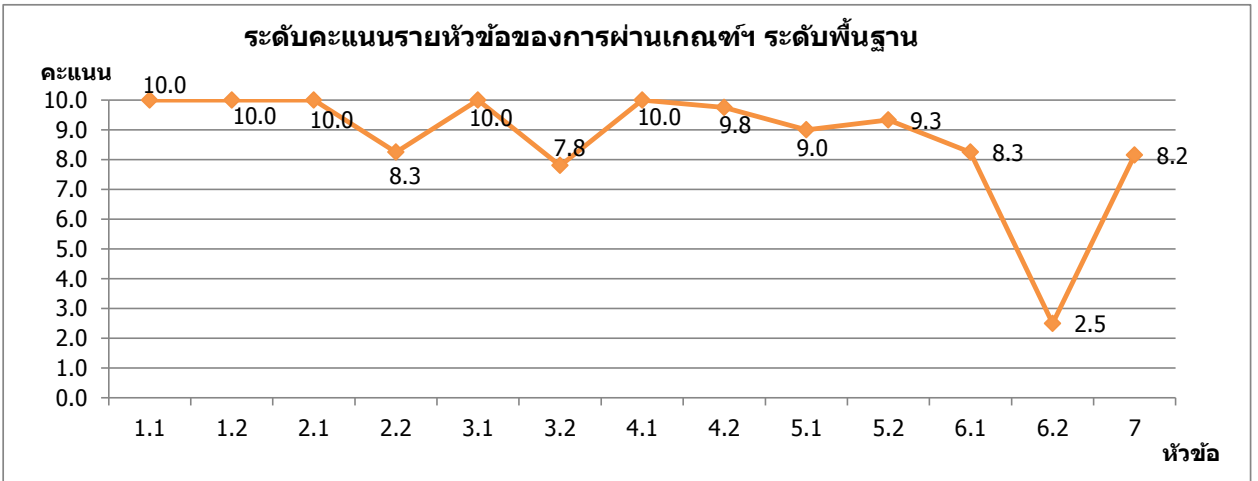
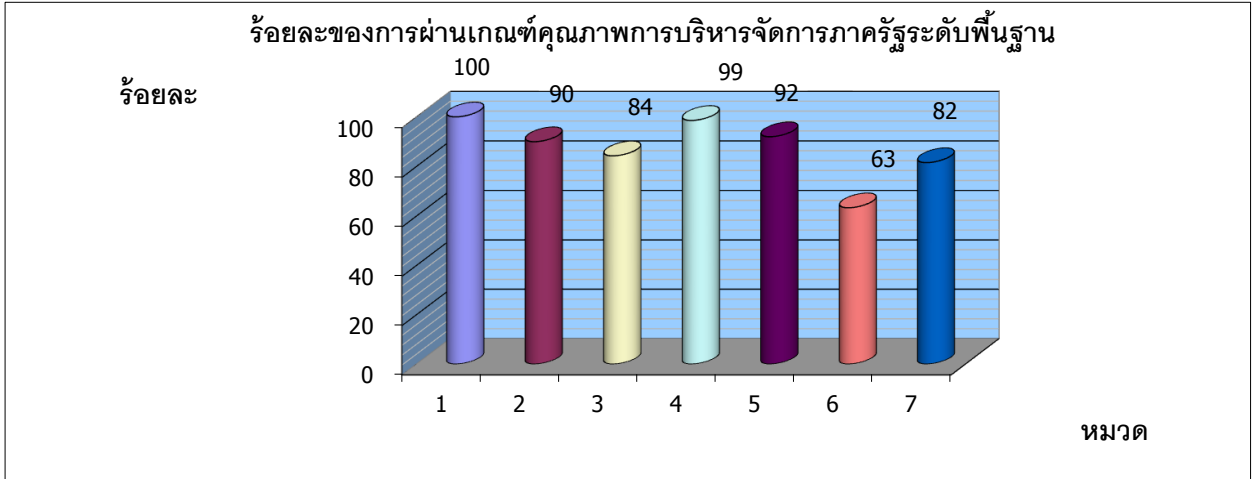
สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษาสามารถพัฒนาการดำเนินการตามเกณฑ์การพัฒนาคณาการบริหารจัดการภาครัฐได้ โดยการสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดและผู้ปฏิบัติงาน เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาความเข้าใจในเกณฑ์ที่ไม่ตรงกัน

สำหรับการดำเนินการในหมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ควรปรับปรุงแนวทางการวัดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ความความชัดเจนมากขึ้น เพื่อนำผลไปปรับปรุงการให้บริการต่อไป

หมวด	หัวข้อ	รหัส	มิตีย่อย	ประเด็นการตรวจ	การดำเนินการครบถ้วน	ข้อสังเกตในการปรับปรุงพัฒนา
3	3.2	CS3	D.3	- แสดงตัวอย่างของกระบวนการที่ใช้ระบบการติดตาม	ก	ยังไม่มีการแสดงตัวอย่างของกระบวนการที่ใช้ระบบการติดตามข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น
			I	- มีกรอบแนวคิดหรือแนวทางหรือแผนในการส่งเสริม (next step) ซึ่งเป็นทิศทางหรือแนวทางในการขยายผล/ดำเนินการต่อไป	ก	อยู่ระหว่างการดำเนินการจัดทำกรอบแนวคิดหรือแนวทางหรือแผนในการส่งเสริม
		CS6	A/D1.2	ครอบคลุมทุกกลุ่มผู้รับบริการ	ก	ยังไม่ครอบคลุมทุกกลุ่มผู้รับบริการ
			A/D2.2	ครอบคลุมทุกกลุ่มผู้รับบริการ	ก	
		L/I1.1	ยกตัวอย่างการนำผลความพึงพอใจ ไปปรับปรุง	ก	อยู่ระหว่างการดำเนินการเพื่อนำผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ไปปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานของส่วนราชการ	
		L/I1.2	ยกตัวอย่างการนำผลความไม่พึงพอใจ ไปปรับปรุง	ก		
		CS7	A/D/I1.2	- แสดงคู่มือ/แนวทางปฏิบัติของบุคลากรในการให้บริการ อย่างน้อย 1 งาน	ก	การแสดงคู่มือ/แนวทางปฏิบัติยังไม่ชัดเจน
5	5.1	HR1	L	- มีระบบการประเมินความพึงพอใจ เช่น การสำรวจความพึงพอใจตามแผนสร้างความพึงพอใจ หรือมีการกำหนดตัวชี้วัดเพื่อวัดความพึงพอใจ	ก	ยังไม่มีระบบการประเมินความพึงพอใจ
					ก	
	5.2	HR3	L.1.2	- แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจ	ก	ไม่มีการสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ
		HR4	D.1.1	แสดงวิธีการสื่อสาร ถ่ายทอดหลักเกณฑ์	ก	ไม่พบการแสดงวิธีการสื่อสารถ่ายทอดหลักเกณฑ์การประกันคุณภาพการฝึกอบรม
7	RM1	RM 1.1		ร้อยละของบุคลากรที่เข้าใจทิศทางขององค์กร		ร้อยละของบุคลากรที่เข้าใจทิศทางขององค์กรเท่ากับ 79.25 หรือคิดเป็นคะแนนเท่ากับ 4.8500
	RM2	RM 2.4		ร้อยละความสำเร็จเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของสำนัก/กอง ที่ปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดที่องค์กรกำหนด		ส่วนราชการวัดความสำเร็จในการถ่ายทอด ไม่ได้วัดความสำเร็จจากการปฏิบัติงานของสำนัก/กอง ที่ปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายฯ ดังนั้น การให้คะแนนในการตรวจประเมินตัวชี้วัดนี้ จึงเป็นการให้คะแนนตามการนำเสนอผู้บริหารของหน่วยงาน ในวันที่ประเมิน ที่ร้อยละ 66.09 หรือคิดเป็นคะแนนเท่ากับ 2.2180
	RM3	RM 3.1		ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ		จากรายงานผลการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้ร้อยละ 72.05 หรือคิดเป็นคะแนนเท่ากับ 2.4100

กราฟแสดงคะแนน PMQA ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554

หน่วยงาน: สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา



หมายเหตุ : หมวดที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552-2553 ใช้ผลคะแนนประเมินตนเองของส่วนราชการ

<p>หมวด 1 การนำองค์การ</p> <p>1.1 การนำองค์การ LD1 การกำหนดทิศทางองค์กร LD2 การมอบอำนาจ LD3 กิจกรรมการเรียนรู้ LD4 การกำหนดตัวชี้วัดสำคัญ</p> <p>1.2 ธรรมภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม LD5 นโยบายการกำกับองค์กรที่ดี LD6 การควบคุมภายใน LD7 มาตรการจัดการผลกระทบทางลบ</p>
<p>หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์</p> <p>2.1 การวางยุทธศาสตร์ SP1 แนวทางการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ SP2 บัญชีการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ SP3 การวางแผนกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล</p> <p>2.2 การสื่อสารและถ่ายทอดยุทธศาสตร์เพื่อนำไปปฏิบัติ SP4 การสื่อสารยุทธศาสตร์และการนำไปปฏิบัติ SP5 การถ่ายทอดตัวชี้วัด SP6 การติดตามผลดำเนินการ SP7 การจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง</p>
<p>หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>3.1 ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย CS1 การกำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย CS2 ช่องทางและประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสาร</p> <p>3.2 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย CS3 การจัดการข้อร้องเรียนฯ และกำหนดวิธีปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ CS4 การสร้างเครือข่าย CS5 ระดับการมีส่วนร่วม CS6 การวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ CS7 มาตรฐานการให้บริการ</p>
<p>หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้</p> <p>4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการ IT1 ระบบฐานข้อมูลตามยุทธศาสตร์ IT2 ระบบฐานข้อมูลสนับสนุนกระบวนการสร้างคุณค่า IT3 ระบบฐานข้อมูลสนับสนุนกระบวนการสนับสนุน</p> <p>4.2 การจัดการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ และความรู้ IT4 การเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร IT5 ระบบการติดตาม เฝ้าระวัง และเตือนภัย (Warning System) IT6 ระบบบริหารความเสี่ยงของฐานข้อมูล IT7 แผนการจัดการความรู้ (KM)</p>
<p>หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล</p> <p>5.1 การสร้างบรรยากาศการทำงาน ความผูกพันและความพึงพอใจแก่บุคลากร เพื่อก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร HR1 การกำหนดปัจจัยความผูกพัน และความพึงพอใจ HR2 ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน</p> <p>5.2 การพัฒนาบุคลากรและภาวะผู้นำ HR3 แผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล HR4 ระบบประกันคุณภาพการศึกษา HR5 แผนการสร้างความรู้ความก้าวหน้า</p>
<p>หมวด 6 การจัดการกระบวนการ</p> <p>6.1 การออกแบบกระบวนการ PM1 การออกแบบกระบวนการสร้างคุณค่า PM2 การจัดทำข้อกำหนด PM3 การออกแบบกระบวนการ PM4 การจัดทำแผนสำรองฉุกเฉิน</p> <p>6.2 การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ PM5 มาตรฐานการปฏิบัติงาน PM6 การปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่า</p>