

## คำถามที่พบบ่อย

ที่	คำถาม-คำตอบ
1.	<p>☹️คำถาม : การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะใช้แบบสอบถามฉบับเดียวกันกับผู้รับบริการได้หรือไม่</p> <p>😊คำตอบ : ไม่ได้ เพราะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมิใช่ผู้มาใช้บริการโดยตรง ณ จุดให้บริการ ท่านสามารถศึกษาแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สป. เป็นตัวอย่างได้ที่ <a href="http://www.psdg.moe.go.th">www.psdg.moe.go.th</a></p>
2.	<p>☹️คำถาม : แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการกำหนดไว้ 4 ด้าน จะเพิ่มเติมด้านอื่นๆได้หรือไม่</p> <p>😊คำตอบ : ได้ แต่ไม่นำมาคำนวณผลการสำรวจความพึงพอใจ</p>
3.	<p>☹️คำถาม : การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีสำรวจงานบริการที่ทำปีละ 1 ครั้ง จะนำผลการสำรวจปีก่อนมาปรับปรุงการให้บริการได้หรือไม่</p> <p>😊คำตอบ : ได้ ถ้างานบริการนั้นเป็นงานบริการเดียวกันกับปีก่อน มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเหมือนกัน</p>
4.	<p>☹️คำถาม : คำถามที่ใช้สำรวจความพึงพอใจในตัวชีวิตที่ 2 ควรมีการสอบถามอะไรบ้างและงานบริการที่นำมาสำรวจความพึงพอใจในตัวชีวิตดังกล่าวต้องเป็นงานเดียวกัน หรือมีความเชื่อมโยงกับงานบริการที่นำมาสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในตัวชีวิตที่ 8 หรือไม่</p> <p>😊คำตอบ : ประเด็นคำถามที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในตัวชีวิตที่ 2 ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ สำหรับการเลือกงานบริการเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในตัวชีวิตที่ 2 ควรจะนำมาสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในตัวชีวิตที่ 8 ด้วย แต่แบบสำรวจที่ใช้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะแตกต่างจากผู้รับบริการ คือ ไม่ต้องใช้ประเด็นคำถาม 4 ด้าน ดังที่กล่าวไว้แล้วข้างต้น</p>
5.	<p>☹️คำถาม : สำนักบริหารยุทธศาสตร์และบูรณาการการศึกษา มีกลุ่มงานหลายกลุ่ม เนื่องจากแตกต่างกัน การแจกแบบสอบถามความพึงพอใจใช้ฉบับเดียวกันได้หรือไม่</p> <p>😊คำตอบ : แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อคำถามในแต่ละด้านขึ้นอยู่กับเนื้องานนั้นๆ การแจกแบบสอบถามฉบับเดียวกันทุกกลุ่มงานคำตอบที่ได้จะไม่ตรงกับความเป็นจริง</p>
6.	<p>☹️คำถาม : เครื่องมือวัดความพึงพอใจจำเป็นต้องเป็น Rating Scale หรือไม่</p> <p>😊คำตอบ : ไม่จำเป็น แต่เพื่อให้เป็นแนวปฏิบัติเดียวกัน กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สป. จึงออกแบบสำรวจในลักษณะ Rating Scale เป็นมาตรฐานกลาง และสามารถหาค่าเฉลี่ยและร้อยละได้</p>
7.	<p>☹️คำถาม : ตัวชี้วัด “ระดับความสำเร็จของปริมาณผลผลิตที่ทำได้จริงเปรียบเทียบกับเป้าหมายผลผลิตตามเอกสารงบประมาณรายจ่าย สำนักต้องจัดเตรียมเอกสารหลักฐานเพื่อรองรับการตรวจและประเมินด้วยหรือไม่</p> <p>😊คำตอบ : ตัวชี้วัดนี้สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สป. เป็นเจ้าภาพหลัก สำนักอื่นๆในสป.ในฐานะหน่วยงานสนับสนุนไม่ต้องเตรียมเอกสาร หลักฐานเพื่อการตรวจประเมิน แต่สำนักต้องรายงานผลการปฏิบัติงานไปยังสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ตามรอบเวลาการรายงานที่สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์กำหนด</p>
8.	<p>☹️คำถาม : แนวโน้มการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ โดยเฉพาะการประเมินผลในมิติด้านการพัฒนาองค์กร ในปีงบประมาณ 2556 เป็นอย่างไร</p>

ที่	คำถาม-คำตอบ
	<p>☺คำตอบ : คาดว่าการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 จะไม่แตกต่างไปจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 กล่าวคือ ประกอบด้วยมิติภายนอกและมิติภายใน ส่วนด้านการพัฒนาองค์การซึ่งอยู่ในมิติภายในคาดว่าจะไม่แตกต่างจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 เช่นกัน</p>
9.	<p>☹คำถาม : การประเมินผลตัวชี้วัดระดับสำนัก ปี 2555 กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สป. เป็นผู้ประเมินหรือไม่</p> <p>☺คำตอบ : กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สป. มีแนวคิดที่จะตั้งบุคลากรจากสำนักต่างๆเป็นคณะกรรมการประเมินร่วมด้วย</p>
10.	<p>☹คำถาม : แนวทางการดำเนินงานการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร วัฒนธรรมองค์การและการพัฒนาปรับปรุงสารสนเทศควรทำอย่างไร</p> <p>☺คำตอบ : การดำเนินงานพัฒนาสมรรถนะบุคลากร วัฒนธรรมองค์การและการพัฒนาปรับปรุงสารสนเทศของสำนัก ให้ดำเนินการรายละเอียดการดำเนินงานที่ปรากฏในคำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนัก</p>
11.	<p>☹คำถาม : สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการเลือกกระบวนการสร้างคุณค่าในงานเศรษฐกิจพอเพียงมาจัดทำฐานข้อมูล ส่วนสำนักบริหารยุทธศาสตร์และบูรณาการการศึกษาเลือกงานโรงเรียนพระราชทาน จะได้หรือไม่</p> <p>☺คำตอบ : ได้</p>
12.	<p>☹คำถาม : สำนักจะรายงานผลตัวชี้วัดที่ 6 “ระดับความสำเร็จของการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร” ตัวชี้วัดที่ 7 “ระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงสารสนเทศ” และตัวชี้วัดที่ 8 “ระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์การ”อย่างไร</p> <p>☺คำตอบ : การรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการตัวชี้วัดที่ 6 ,7 และ 8 สำนักรายงานผลการดำเนินงานเป็น n/a ค่าคะแนนที่ได้เท่ากับ 1.0000 มาก่อน เพราะตัวชี้วัดที่ 6 ,7 และ 8 จะใช้คะแนนในภาพรวมของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการเป็นหลัก ส่วนสำนักต้องดำเนินการให้เป็นไปตามรายละเอียดการดำเนินงานที่ปรากฏในคำรับรองให้ครบ ถ้าไม่ครบจะถูกลดคะแนนตามเกณฑ์รายชื่อที่กำหนดไว้ และจะรวบรวมคะแนนสุดท้ายอีกครั้งเป็นคะแนนของสำนัก</p>
13.	<p>☹คำถาม : การรายงานผลการพัฒนาองค์การต้องทำทุกกิจกรรมหรือไม่</p> <p>☺คำตอบ : ไม่จำเป็นต้องทำทุกกิจกรรม ให้ทำกิจกรรมที่สำนักสามารถปฏิบัติได้ภายในระยะเวลาและงบประมาณที่มี</p>
14.	<p>☹คำถาม : การเขียนรายงานตัวชี้วัดที่ 8 หัวข้อการชี้แจงการปฏิบัติงาน ต้องเขียนรายงานแยกเป็นประเด็นหรือไม่</p> <p>☺คำตอบ : ตัวชี้วัดที่ 8 การพัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์การ มีประเด็นอยู่ 4 ประเด็น คือ การนำองค์การ การสร้างความผูกพันและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การจัดการความรู้ และการพัฒนางานบริการ ดังนั้นควรเขียนรายงานการปฏิบัติงานแยกเป็นประเด็นจะทำให้มีความชัดเจนมากกว่าเขียนภาพรวม</p>
15.	<p>☹คำถาม : การดำเนินการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการในบางตัวชี้วัดไม่สามารถดำเนินการได้ เช่นไม่ได้รับงบประมาณ ผู้บริหารไม่อนุมัติโครงการ จะทำอย่างไร</p> <p>☺คำตอบ : สำนักยื่นอุทธรณ์พร้อมรายละเอียดเหตุผลที่ไม่สามารถดำเนินการได้ไปยังกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สป. แต่ทั้งนี้ต้องยื่นอุทธรณ์ทันทีที่ทราบว่าไม่สามารถดำเนินการได้</p>

ที่	คำถาม-คำตอบ
16.	<p>☹️คำถาม : การสำรวจข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องสำรวจทุกกลุ่มหรือไม่</p> <p>😊คำตอบ : ต้องสำรวจความต้องการของทุกกลุ่ม เพื่อนำข้อมูลความต้องการไปจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญเพื่อใช้ในการออกแบบกระบวนการ</p>
17.	<p>☹️คำถาม : ระบบ/แผนรองรับภาวะฉุกเฉินฯ ต้องจัดทำทุกสำนักหรือไม่</p> <p>😊คำตอบ : ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ สำนักยังไม่ต้องจัดทำแผนรองรับภาวะฉุกเฉินฯ แต่ให้เวียนแจ้งบุคลากรถือปฏิบัติในส่วนที่เกี่ยวข้องตามแผนรองรับภาวะฉุกเฉินฯ ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ</p>
18.	<p>☹️คำถาม : ตัวชี้วัดที่ ๘.๓ ระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของกระบวนการหลัก จะประเมินอย่างไร</p> <p>😊คำตอบ : ประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการหลักทั้งหมดที่สำนักแจ้งรายชื่อเพื่อรับการประเมินโดยพิจารณาความครบถ้วนสมบูรณ์ในการดำเนินงานของแต่ละกระบวนการตามข้อมูลที่ระบุในตารางการวิเคราะห์กระบวนการตารางที่ ๖ และตารางที่ ๙ ซึ่งหากกระบวนการใดทำได้ครบถ้วนถูกต้องทั้ง ๒ ตารางดังกล่าว ถือว่าผ่านการประเมินและนำกระบวนการที่ผ่านการประเมินทั้งหมดคิดเทียบเป็นร้อยละจากกระบวนการที่แจ้งรายชื่อเพื่อรับการประเมินแล้วนำผลที่ได้ไปเทียบคะแนนตามเกณฑ์ฯ ของตัวชี้วัดนี้</p>
19.	<p>☹️คำถาม : การประเมินผลการดำเนินการพิจารณาจากอะไร</p> <p>😊คำตอบ :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. หน่วยงานต้องจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของทุกกระบวนการหลัก</li> <li>2. คู่มือต้องมีองค์ประกอบครบถ้วน 10 หัวข้อตามแนวทางที่กำหนด</li> <li>3. ผังกระบวนการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และมาตรฐานการปฏิบัติงาน ต้องตรงกับที่ระบุไว้ในแบบฟอร์มตารางการวิเคราะห์กระบวนการนั้นๆ</li> <li>4. ให้ส่งคู่มือการปฏิบัติงานพร้อมแผ่น CD ไฟล์เอกสารทั้งหมดให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สป. ภายในวันที่ 30 กันยายน 2559 หากกระบวนการใดไม่ส่งคู่มือพร้อมแผ่นไฟล์เอกสารตามเวลาที่กำหนดถือว่าไม่ผ่านการประเมิน</li> <li>5. การประเมินผลการดำเนินงานพิจารณาจากจำนวนกระบวนการหลักของสำนักที่มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work manual) ได้ถูกต้อง ครบถ้วนตามข้อ 1 - 4 ข้างต้น คิดเทียบเป็นร้อยละจากจำนวนกระบวนการหลักทั้งหมดแล้วเทียบคะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนน</li> </ol>
20.	<p>☹️คำถาม : - การประเมินผลการดำเนินการพิจารณาจากอะไร - กรณีที่สำนักเปลี่ยนบทบาทภารกิจและไม่ได้ดำเนินการตามกระบวนการเดิมแล้วจะต้องดำเนินการอย่างไร</p> <p>😊คำตอบ : 1. ประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการหลักทั้งหมดที่สำนักแจ้งรายชื่อเพื่อรับการประเมินโดยพิจารณาความครบถ้วนสมบูรณ์ในการดำเนินงานของแต่ละกระบวนการตามข้อมูลที่ระบุในตารางการวิเคราะห์กระบวนการตารางที่ 6 และตารางที่ 9 ซึ่งหากกระบวนการใดทำได้ครบถ้วนถูกต้องทั้ง 2 ตารางดังกล่าว ถือว่าผ่านการประเมินและนำกระบวนการที่ผ่านการประเมินทั้งหมดคิดเทียบเป็นร้อยละจากกระบวนการที่แจ้งรายชื่อเพื่อรับการประเมินแล้วนำผลที่ได้ไปเทียบคะแนนตามเกณฑ์ฯ ของตัวชี้วัดนี้</p> <p>2. กรณีที่สำนักเปลี่ยนบทบาทภารกิจและไม่ได้ดำเนินการตามกระบวนการเดิมแล้วหรือได้รับผลกระทบจากปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้และส่งผลให้ไม่ได้ดำเนินการตามกระบวนการและมาตรฐานการปฏิบัติงานบางส่วนหรือทั้งหมด ให้ทำบันทึกมายังกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร เพื่อขอ</p>

ที่	คำถาม-คำตอบ
	ยกเว้นการประเมินเป็นรายกระบวนการในบางส่วนหรือทั้งหมด โดยแสดงเหตุผล/ ความจำเป็นในการขอยกเว้นอย่างชัดเจน หากไม่บันทึกแจ้งขอยกเว้นการประเมินหรือไม่มีเหตุอันควรแก่การยกเว้นจะประเมินตามข้อมูลการวิเคราะห์ที่มีอยู่เดิม
21.	<p>☹️คำถาม : การสำรวจข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องสำรวจทุกกลุ่มหรือไม่</p> <p>😊คำตอบ : ควรสำรวจความต้องการฯ ของทุกกลุ่ม เพื่อนำข้อมูลความต้องการไปจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญเพื่อใช้ในการออกแบบกระบวนการ</p>
22.	<p>☹️คำถาม : ตัวชี้วัดที่ ๘.๓ ระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของกระบวนการหลัก จะประเมินอย่างไร</p> <p>😊คำตอบ : ประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการหลักทั้งหมดที่สำนักแจ้งรายชื่อเพื่อรับการประเมินโดยพิจารณาความครบถ้วนสมบูรณ์ในการดำเนินงานของแต่ละกระบวนการตามข้อมูลที่ระบุในตารางการวิเคราะห์กระบวนการตารางที่ ๖ และ ตารางที่ ๙ ซึ่งหากกระบวนการใดทำได้ครบถ้วนถูกต้องทั้ง ๒ ตารางดังกล่าว ถือว่าผ่านการประเมินและนำกระบวนการที่ผ่านการประเมินทั้งหมดคิดเทียบเป็นร้อยละจากกระบวนการที่แจ้งรายชื่อเพื่อรับการประเมินแล้วนำผลที่ได้ไปเทียบค่าคะแนนตามเกณฑ์ฯ ของตัวชี้วัดนี้</p>