

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การพัฒนาคู่มือกำหนดตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติ
ราชการประจำปี ภาระงานประจำ สำนักงานเขต

จัดทำโดย นางพรรณิ ศรีสมบัติ

ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายแผนชำนาญการ
สังกัด กองยุทธศาสตร์สาธารณสุขปทุมธานี
สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๐
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗

บทสรุปผู้บริหาร

บทสรุปนี้จัดทำขึ้นจากการอบรมหลักสูตรนักบริหารระดับต้น (บนต.) รุ่นที่ ๒๐ ของนางพรรณณี ศรีสมบัติ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ กองยุทธศาสตร์สาธารณสุขภูมิภาคพื้นฐาน สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล ซึ่งให้ผู้เข้ารับการอบรมจัดทำรายงานการศึกษาส่วนบุคคล จึงได้นำเสนอเรื่อง **การพัฒนาคู่มือกำหนดตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการประจำปี กรณีงานประจำสำนักงานเขต** ซึ่งเรื่องดังกล่าวที่นำมาเป็นหัวข้อรายงานการศึกษาส่วนบุคคลนั้น เนื่องจากปัญหาการปฏิบัติงานด้านการบริหารแผนระหว่างสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลกับสำนักงานเขต ในการกำหนดตัวชี้วัดงานประจำของสำนักงานเขตตามแผนปฏิบัติการประจำปี ที่ต้องกำหนดตัวชี้วัดเองอย่างน้อยฝ่ายละ ๑ ตัวชี้วัด ที่ผ่านมาจากการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติการประจำปีของสำนักงานเขตพบว่า ตัวชี้วัดไม่ได้เป็นไปตามภารกิจของแต่ละฝ่าย มีความยากง่ายแตกต่างกัน และจากปัญหาดังกล่าว ในปี พ.ศ.๒๕๕๕ สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลได้จัดทำคู่มือกำหนดตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการประจำปี กรณีงานประจำ สำนักงานเขต ส่งให้สำนักงานเขตพร้อมแบบประเมินความพึงพอใจ ผลสรุปความพึงพอใจต่อคู่มือฯ ร้อยละ ๙๐.๙๓ และมีข้อเสนอแนะยังขาดองค์ประกอบหลายส่วนของตัวชี้วัด

ผู้เสนอรายงานเป็นส่วนหนึ่งของการจัดทำคู่มือฯ มีความเห็นว่าควรมีการพัฒนาคู่มือฯ ดังกล่าว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้คู่มือฯ ได้รับการปรับปรุง/เพิ่มเติมให้มีความครอบคลุมมากขึ้นและสามารถนำไปใช้ได้ และเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อการบริหารจัดการด้านแผนของหน่วยงานมากขึ้น โดยการพัฒนาคู่มือฯ จากเดิม ได้มีการนำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ๒ ทฤษฎีมาใช้ ได้แก่ ทฤษฎีวงจรมะเดมิง (Deming Cycle) PDCA และทฤษฎีการมีส่วนร่วม ซึ่งการดำเนินการพัฒนาคู่มือฯ จะต้องอาศัยการวางแผน การนำไปปฏิบัติ การตรวจสอบ และนำข้อบกพร่องทำการแก้ไข รวมทั้งทุกขั้นตอนต้องมีกระบวนการมีส่วนร่วม เพื่อให้เกิดการยอมรับในการดำเนินการร่วมกัน โดยมีแนวทางการดำเนินการด้วยการจัดตั้งคณะทำงาน การอบรมสัมมนาฯ กับผู้เกี่ยวข้อง ประชุมคณะทำงาน จัดทำร่างคู่มือฯ ส่งให้สำนักงานเขตพิจารณาและตอบแบบประเมินความพึงพอใจพร้อมข้อเสนอแนะ สรุปผลการประเมินฯ พร้อมนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุง/แก้ไขคู่มือฯ นำเสนอผู้บริหารสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลเพื่อให้ความเห็นชอบคู่มือฯ หากเห็นชอบนำเสนอให้สำนักงานเขตนำไปใช้ในการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีต่อไป ซึ่งมีเครื่องมือวัดความสำเร็จด้วยตัวชี้วัดระดับผลผลิต ผลลัพธ์ รวมทั้งวิธีการประเมินผลด้วยการส่งคู่มือฯ ฉบับปรับปรุง พร้อมแบบสอบถามความพึงพอใจ

การดำเนินการพัฒนาคู่มือฯ จะประสบความสำเร็จเนื่องจากปัจจัยหลายอย่าง เช่น การได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล และได้รับความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลกับสำนักงานเขตในการร่วมกันพิจารณาอย่างจริงจัง ซึ่งหากคู่มือฯ ได้รับการพัฒนาให้มีความครบถ้วนและสามารถนำไปใช้ได้จะเกิดประโยชน์ต่อสำนักงานเขต ทำให้ลดภารกิจแต่ละฝ่าย ตัวชี้วัดไปในทิศทางเดียวกัน และตัวชี้วัดเป็นไปตามภารกิจของแต่ละฝ่าย ทำให้เกิดประสิทธิภาพต่อการบริหารจัดการด้านแผนของสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลกับสำนักงานเขต รวมทั้งตามหลักการของคู่มือฯ ที่ดีในระยะเวลาหนึ่งอาจต้องมีการปรับปรุง/เปลี่ยนแปลงเพื่อให้เกิดความทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

๑. ชื่อเรื่อง การพัฒนาคู่มือกำหนดตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการประจำปี กรณีงานประจำ สำนักงานเขต

๒. หลักการและเหตุผล

กรุงเทพมหานครได้มีการประเมินผลการปฏิบัติการประจำปีเพื่อขอรับเงินรางวัลกับทุกหน่วยงานตั้งแต่ปี พ.ศ.๒๕๔๘ จนถึงปัจจุบัน สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลรับผิดชอบการประเมินผลการปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานเฉพาะมิติประสิทธิผลตามพันธกิจ คือ ด้านการบริหารแผน ในกรณีนี้เกี่ยวข้องเฉพาะสำนักงานเขต ได้กำหนดหลักเกณฑ์การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน ให้มีตัวชี้วัดงานประจำ อย่างน้อยฝ่ายละ ๑ ตัว จากการประเมินผลการปฏิบัติการประจำปีของสำนักงานเขตที่ผ่านมา พบว่าการกำหนดตัวชี้วัดส่วนใหญ่ไม่เป็นไปตามภารกิจของฝ่าย และมีความยากง่ายต่างกันของแต่ละเขต จากปัญหาดังกล่าว เมื่อปี พ.ศ. ๒๕๕๕ สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลจึงได้จัดทำคู่มือการกำหนดตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการประจำปี กรณีงานประจำ สำนักงานเขต เพื่อนำไปใช้ในการกำหนดตัวชี้วัดงานประจำในแผนปฏิบัติการประจำปี และส่งคู่มือฯ ให้สำนักงานเขตพิจารณาและตอบแบบประเมินความพึงพอใจ พร้อมข้อเสนอแนะ สรุปผลการประเมินแบบประเมินฯ พบว่า มีความพึงพอใจต่อคู่มือฯ และมีข้อเสนอแนะยังขาดองค์ประกอบของตัวชี้วัดหลายส่วน ดังนั้น เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อการทำงานด้านแผนระหว่างสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลกับสำนักงานเขต จึงได้มีแนวคิดที่จะพัฒนาคู่มือกำหนดตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการประจำปี กรณีงานประจำ สำนักงานเขต เพื่อให้คู่มือฯ มีองค์ประกอบของตัวชี้วัดที่ครบถ้วน และสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลรับผิดชอบเฉพาะการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติการในมิติที่ ๑ ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ ซึ่งเป็นการประเมินผลแบบเปรียบเทียบเป้าหมายการดำเนินงานที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานกับผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้น โดยมีตัวชี้วัดเป็นเครื่องมือในการวัดผล จึงได้กำหนดหลักเกณฑ์ให้หน่วยงานจัดทำตัวชี้วัดเพื่อวัดผลการดำเนินงานไว้ ๒ ประเภท คือ **ตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์** เป็นตัวชี้วัดตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร แผนปฏิบัติการกรุงเทพมหานครประจำปี และ**ตัวชี้วัดงานประจำ** เป็นตัวชี้วัดที่ใช้วัดผลการปฏิบัติการตามภารกิจของหน่วยงานนอกเหนือจากตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ ในกรณีนี้จะกล่าวถึงเฉพาะสำนักงานเขต และตัวชี้วัดงานประจำ ซึ่งมีหลักเกณฑ์ต้องกำหนดตัวชี้วัดครบทั้ง ๑๐ ฝ่าย อย่างน้อยฝ่ายละ ๑ ตัวชี้วัด สำนักงานเขตเป็นผู้กำหนดตัวชี้วัดขึ้นมาเอง ในช่วงที่ผ่านมาจากการตรวจติดตามประเมินผลแผนปฏิบัติการของสำนักงานเขต พบว่าการกำหนดตัวชี้วัดงานประจำของฝ่ายต่าง ๆ มีความแตกต่างกันทั้งในด้านของปริมาณและคุณภาพ ก่อให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบกัน อีกทั้งยังมีปัญหาที่สะท้อนว่าแต่ละฝ่ายของบางสำนักงานเขตไม่สามารถกำหนดตัวชี้วัดงานประจำของตัวเองได้หรือกำหนดไม่ตรงกับภารกิจ และในปี พ.ศ.๒๕๕๕ สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล โดยกองยุทธศาสตร์สารานุกรมโศภนพื้นฐานได้มีการดำเนินการจัดการความรู้ในหน่วยงาน (KM) ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือกำหนดตัวชี้วัดตามแผน ปฏิบัติการประจำปี (กรณีงานประจำ) สำนักงานเขต ด้วยการนำภารกิจ ๑๐ ฝ่ายของสำนักงานเขตมาเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์และกำหนดตัวชี้วัด เมื่อจัดทำเสร็จเรียบร้อยแล้ว ส่งคู่มือฯ ให้ ๕๐ สำนักงานเขตพิจารณาและส่งแบบสอบถามความพึงพอใจ พบว่ามีความพึงพอใจในคู่มือฯ ร้อยละ ๙๐.๙๓ รวมทั้งมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ ควรมีโครงการเสริมสร้าง

ความรู้เรื่องตัวชี้วัดให้กับสำนักงานเขต เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตไม่มีส่วนร่วมในการกำหนดตัวชี้วัด ตัวชี้วัดยังไม่ครอบคลุมภารกิจของฝ่าย การให้คำปรึกษาเรื่องตัวชี้วัดของเจ้าหน้าที่สำนักยุทธศาสตร์และ ประเมินผลแตกต่างกัน คู่มือฯ ยังขาดการกำหนดนิยาม ความหมาย ตัวชี้วัดที่กำหนดควรระบุว่าเป็น ระดับผลผลิตหรือผลลัพธ์ ควรจัดทำคู่มือฯ ที่ชัดเจน กระชับรัดและเข้าใจง่าย ตัวชี้วัดบางตัวไม่สามารถดำเนินการได้อย่างเบ็ดเสร็จเนื่องจากปัจจัยหลายอย่างและมีหลายฝ่ายรับผิดชอบ

ผู้เสนอรายงานเป็นส่วนหนึ่งในการจัดทำคู่มือฯ มีความเห็นว่าคู่มือฯ ฉบับเดิมยังขาด องค์ประกอบของตัวชี้วัดในหลายส่วน เช่น เป้าหมาย คำนิยาม เป็นต้น รวมทั้งคู่มือฯ ยังมีความจำเป็น ต่อสำนักงานเขตในส่วนของผลการดำเนินงานของสำนักงานเขต และทำให้มีตัวชี้วัดของสำนักงานเขต เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้น เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อการบริหารจัดการแผน จึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุง/แก้ไข/เพิ่มเติมคู่มือฯ ดังกล่าว เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงานด้านแผนระหว่าง สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลและสำนักงานเขตมากยิ่งขึ้น

๓. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้คู่มือกำหนดตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการประจำปีกรณีนงานประจำ สำนักงานเขต ได้รับการปรับปรุง/แก้ไข/เพิ่มเติมให้มีความครอบคลุมมากขึ้น และสามารถนำไปใช้ได้
๒. เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อการบริหารจัดการด้านแผนของสำนักยุทธศาสตร์และ ประเมินผลกับสำนักงานเขตมากขึ้น ด้วยการกำหนดตัวชี้วัดให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และลดภาระ ของสำนักงานเขต

๔. เป้าหมาย

คู่มือกำหนดตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการประจำปี กรณีนงานประจำ สำนักงานเขต ได้รับการปรับปรุง/แก้ไข/เพิ่มเติมให้มืองค์ประกอบมากขึ้น จำนวน ๑ ฉบับ

๕. ปัจจัยความสำเร็จ

จากผลการดำเนินการที่ผ่านมา ที่ได้มีการจัดทำคู่มือฯ มาแล้วและส่งให้สำนักงานเขต นำไปใช้และตอบแบบสำรวจความพึงพอใจต่อคู่มือฯ สรุปผลการสำรวจพบว่ามีความพึงพอใจต่อคู่มือฯ ในระดับมาก เนื่องจากเป็นการลดภาระของหน่วยงานในการกำหนดตัวชี้วัด และมีข้อเสนอแนะ คือ ยังขาดส่วนประกอบต่าง ๆ ของตัวชี้วัดอีกหลายส่วน รวมทั้งได้ให้ความเห็นว่าตัวชี้วัดบางตัวไม่สามารถ ดำเนินการได้ ดังนั้นปัจจัยความสำเร็จมีองค์ประกอบสำคัญดังนี้

๑. แนวทางการประเมินผลการปฏิบัติการประจำปี ในส่วนที่สำนักยุทธศาสตร์และ ประเมินผลรับผิดชอบการประเมินผลการปฏิบัติการของหน่วยงาน มิติที่ ๑ ประสิทธิภาพตามพันธกิจ ซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์ให้ทุกสำนักงานเขตดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี โดยเฉพาะในส่วน ของตัวชี้วัดงานประจำกำหนดให้มีตัวชี้วัดที่ครอบคลุมทุกฝ่าย อย่างน้อยฝ่ายละ ๑ ตัวชี้วัด ซึ่งหาก หลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติการ ยังกำหนดให้สำนักงานเขตต้องมีตัวชี้วัดงานประจำอยู่ คู่มือฯ ก็จะมีผลสำคัญต่อสำนักงานเขตด้วย

๒. การสร้างความสัมพันธ์ภาพที่ดีร่วมกันของเจ้าหน้าที่สำนักยุทธศาสตร์และ ประเมินผลกับเจ้าหน้าที่สำนักงานเขต (๑๐ ฝ่าย) เพื่อร่วมกันระดมความคิดเห็นและสรุปผลเพื่อพัฒนา หรือปรับปรุงให้คู่มือฯ มีความสมบูรณ์ ครอบคลุม เหมาะสมมากยิ่งขึ้น

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

๑. **ทฤษฎีวงจรมิ่ง (Deming Cycle)** เทวินทร์ ประสิทธิ์เสรีฐิ^๑ ได้กล่าวไว้ว่า งานต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นงานทั่วไป งานระบบบริหาร ก็จำเป็นต้องมีการจัดลำดับงาน จัดแผนงาน พัฒนาปรับปรุงงานอยู่เสมอ จึงจะทำให้งานนั้นสำเร็จด้วยดี และมีประสิทธิภาพ การใช้หลักการดำเนินงานตามวงจรมิ่ง (The Deming Cycle) ก็เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ทำให้การจัดการกับงานต่างๆ มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลเกิดขึ้นกับงาน ซึ่งวงจรมิ่งจะใช้หลักการปรับปรุงงานแบบต่อเนื่อง ซึ่งประกอบไปด้วย

๑.๑ **PLAN** เป็นการวางแผนงาน ขั้นตอนนี้เราต้องนำงานทั้งหมดที่เรารับผิดชอบอยู่มาจัดเรียงลำดับความสำคัญ กำหนดวัตถุประสงค์ของงาน และเป้าหมายในการทำงาน ซึ่งควรจะมีจัดเตรียมเป็นเอกสารไว้ มีวิธีการและขั้นตอนการทำงาน ซึ่งอาจจะจัดทำเป็นเอกสารขั้นตอนและวิธีการทำงานเอาไว้ อาจจะมีระยะเวลาที่ใช้ในการทำงาน ผู้รับผิดชอบ ผู้ตรวจสอบ ถ้าการทำงานนั้นมีผู้ร่วมทำงานหลายคน แต่ในกรณีที่เราเตรียมแผนงานของตนเองส่วนตัวไว้สำหรับการทำงานและพัฒนางานของตนเองก็จำเป็นต้องมีการวางแผนด้วย ซึ่งควรมีเอกสารกำกับ หรืออาจจะใช้สมุดบันทึกไดอารี่ ฯลฯ ที่จำเป็นในการวางแผนการทำงาน มีการจัดลำดับความสำคัญของงาน งานไหนทำก่อน งานไหน ทำทีหลัง และควรมีแผนสำรองสำหรับงานที่เข้ามาแทรกตามที่ได้วางแผนไว้ว่าจะจัดการอย่างไร เพื่อให้การทำงานไม่ติดขัด และทันต่อเวลา รวมไปถึงงานที่ได้มีคุณภาพตามเวลาที่กำหนดด้วย

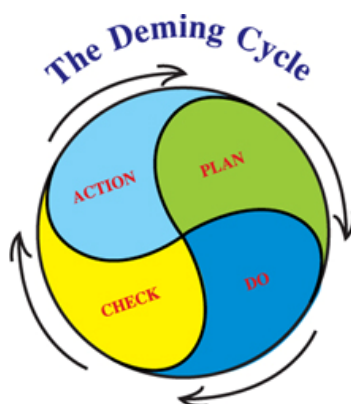
๑.๒ **DO** เป็นการดำเนินงานตามแผนงานที่ได้วางไว้ ขั้นตอน วิธีการ ลำดับงานที่เรากำหนดไว้ใน PLAN ก็นำมาปฏิบัติ โดยทำการศึกษาถึงวิธีการที่ดีที่สุดในการทำงานนั้นๆ เอามาใช้ให้เกิดประโยชน์ และทำงานได้ผลดีที่สุด หรืออาจจะมีการอบรมงานเหล่านั้นเพื่อความเข้าใจในการปฏิบัติแล้วลงมือปฏิบัติตามขั้นตอนและวิธีการทำงานที่ได้วางแผนไว้ ในระหว่างการทำงานควรมีเก็บข้อมูลที่จำเป็น ที่สำคัญต่างๆ เอาไว้ เพื่อประโยชน์ในการทำงานครั้งต่อไปด้วย หรือเพื่อจดบันทึกที่เป็นข้อบกพร่องของงานเอาไว้ เพื่อนำไปแก้ไข ปรับปรุงการทำงานในครั้งต่อไป

๑.๓ **CHECK** ตรวจสอบการทำงานที่ได้ทำไปแล้ว (จาก DO) ว่าเป็นไปตามที่เราต้องการหรือไม่ หรือตามมาตรฐานที่เราได้กำหนดไว้ อาจจะใช้เครื่องมือช่วยในการตรวจสอบ เช่น เครื่องมือต่างๆ ผลการทำงานเมื่อเทียบกับงานครั้งก่อน เป็นต้น ในการตรวจสอบโดยทั่วไป ได้แก่ ระยะเวลาตามเป้าหมาย คุณภาพของงานที่ออกมา วิธีการหรือขั้นตอนการทำงาน ซึ่งการตรวจสอบการทำงานควรมีการจดบันทึกในรูปแบบต่างๆ ไว้ เช่น สมุดบันทึก เอกสารการตรวจสอบคอมพิวเตอร์ เป็นต้น เพื่อให้ง่ายในการปรับปรุง และแก้ไขในการทำงานครั้งต่อไป

๑.๔ **ACTION** หากมีข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นจากการตรวจสอบ CHECK ก็ควรหาวิธีการและขั้นตอนในการแก้ไขทันที หรือตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ โดยทำการค้นหาสาเหตุที่เกิดขึ้น และใช้วิธีการแก้ไขที่ดีที่สุดในการทำการแก้ไข เพื่อไม่ให้ปัญหาที่เกิดขึ้นไม่เกิดขึ้นซ้ำอีก และควรมีวิธีการพัฒนาปรับปรุงงาน หรือระบบงานนั้น ถึงแม้ว่าการตรวจสอบจะไม่เกิดข้อบกพร่องเราก็ควรมีวิธีการพัฒนาปรับปรุงอยู่เสมอ เพื่อให้งานนั้นเกิดประสิทธิภาพที่ดีกว่าเดิม เมื่อมีข้อบกพร่อง หรือต้องการจะพัฒนาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นกว่าเดิม เราก็ควรมีการวางแผนใหม่ (PLAN) โดยอาจจะปรับปรุงจากแผนการทำงานเดิม เพื่อให้ได้งานที่ดีขึ้น

^๑เทวินทร์ ประสิทธิ์เสรีฐิ “หลักการดำเนินงานตามวงจรมิ่ง (Deming Cycle)” ค้นจาก

วงจรเดมมิ่ง (The Deming Cycle) แสดงดังรูป



ให้เราขยันหมั่นงวลงล้นนี้ไปเรื่อยๆ ความสำเร็จจะเกิดกับเราเอง นอกจากจะใช้กับการทำงานแล้ว ก็สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันก็ได้ เช่น เราได้รับรายได้มา ๑๐,๐๐๐ บาท ก็จะต้องมีการวางแผนว่าจะนำไปทำอะไรบ้าง เมื่อวางแผนแล้วเราก็ทำตามแผน ถ้าเกิดไม่ได้ตามที่วางไว้ เราก็มาหาสาเหตุว่าทำไม เราก็ควรจะทำการแก้ไขปรับปรุงต่อไปอีก เป็นต้น

๒. ทฤษฎีการมีส่วนร่วม คริส อากีร์ริส กล่าวว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วมเป็นการจูงใจให้ผู้ร่วมปฏิบัติงานในองค์กรได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ร่วมรับผิดชอบและร่วมมือในการพัฒนาองค์กรที่ปฏิบัติอยู่ด้วยความเต็มใจการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานขององค์กรควรประกอบด้วยสาระสำคัญอย่างน้อย ๓ ประการคือ

๒.๑ การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น สมาชิกขององค์กรย่อมมีความผูกพันกับองค์กรที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่ และมีความปรารถนาที่จะได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กร แม้เพียงได้รับฟังความคิดเห็น ก็ทำให้รู้สึกว่าได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กร

๒.๒ การมีส่วนร่วมช่วยให้เกิดการยอมรับในเป้าหมาย เพราะนอกจากจะช่วยกระตุ้นให้สมาชิกแสดงความคิดเห็นแล้ว ยังช่วยให้เกิดความช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน ระหว่างกลุ่มสมาชิกและความร่วมมือนั้นจะแพร่ขยายไปทั้งองค์กรทำให้สมาชิกทั้งองค์กรมีเป้าหมายเดียวกัน การมีส่วนร่วมเป็นการยินยอมและพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ ซึ่งจะมีผลทั้งทางใจ การยอมรับ การสนับสนุน และผลต่อการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่

๒.๓ การมีส่วนร่วมช่วยให้เกิดความสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบ การที่บุคคลได้แสดงความคิดเห็นและยอมรับในเป้าหมายเดียวกัน จะช่วยกระตุ้นให้บุคคลเกิดความสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบต่อการทำงานขององค์กร

ค้นหาจากอินเทอร์เน็ต <http://www.edu.nu.ac.th/selfaccess/researches/admin/upload/๑๗๕๐๗๑๐๑๑๓๕๐๑๐is.pdf>

การนำทฤษฎีมาประยุกต์ใช้

การพัฒนาคู่มือการพัฒนาคู่มือกำหนดตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี กรณีงานประจำ สำนักงานเขต เป็นการเพิ่มเติม/ปรับปรุง/แก้ไขคู่มือที่มีอยู่เดิมให้มีความสมบูรณ์ ครบถ้วน เพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์ได้จริง จึงได้นำหลักทฤษฎี Deming Cycle หรือ PDCA และทฤษฎีการมีส่วนร่วมมาใช้ กล่าวคือ

๑. Plan แผน เป็นการเตรียม/วิเคราะห์ข้อมูล ก่อนทำแผนด้วยการทบทวนงาน ปัญหาอุปสรรค ที่ผ่านมา สรุปแบบประเมินความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะ รวมทั้งความจำเป็นของการพัฒนาคู่มือฯ ซึ่งได้พิจารณาจากคู่มือฯ ฉบับเดิม พบว่ายังขาดความสมบูรณ์หลายส่วน เช่น คำนิยาม วิธีคำนวณ เป้าหมาย ฯลฯ ซึ่งเป็นองค์ประกอบของตัวชี้วัด พิจารณาจากความจำเป็นพบว่า หลักเกณฑ์ การประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงาน ยังกำหนดให้มีการจัดทำตัวชี้วัดงานประจำ ของสำนักงานเขต โดยให้มีตัวชี้วัดครอบคลุมทั้ง ๑๐ ฝ่าย รวมทั้งพิจารณาจากสรุปผลการประเมิน ความพึงพอใจ พบว่ามีความพึงพอใจในการจัดทำคู่มือฯ นี้ จึงนำปัญหา/ข้อเสนอแนะที่ผ่านมา วิเคราะห์และกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาคู่มือฯ ฉบับเดิมให้มีความสมบูรณ์มากขึ้น โดย กำหนดแผนและขั้นตอนงานเพื่อพัฒนาคู่มือฯ ให้มีความสมบูรณ์ ด้วยการจัดลำดับความสำคัญของงาน และกำหนดกลยุทธ์ วิธีการที่จะทำอะไร กับใคร อย่างไร ที่ไหน เมื่อไร โดยเริ่มจากการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง จัดการอบรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการในการให้ความรู้ และระดมความคิดเห็นให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง สรุปผลการระดมความคิดเห็น และยกย่องคู่มือฯ ส่งไปยัง ๕๐ สำนักงานเขต พร้อมแบบสอบถาม เกี่ยวกับคู่มือฯ พร้อมข้อเสนอแนะ สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ หากมีข้อเสนอแนะ แก้ไข ปรับปรุงคู่มือฯ ให้สมบูรณ์ นำเสนอผู้อำนวยการสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลเห็นชอบให้ สำนักงานเขตนำไปใช้

๒. Do เป็นการนำแผนและขั้นตอนการดำเนินการของข้อ ๑ ไปดำเนินการ ด้วยการ อบรมให้ความรู้/สัมมนาเชิงปฏิบัติการด้วยการระดมความคิดเห็นให้แก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับคู่มือฯ โดย แบ่งเป็นกลุ่มตามภารกิจ ๑๐ ฝ่ายของสำนักงานเขต ด้วยการพิจารณาทบทวนคู่มือฯ ฉบับเดิม ด้วยการระดมความคิดเห็นเพื่อคาดหวังสิ่งที่ต้องการให้มีเพิ่มเติม/ปรับปรุงคู่มือฯ เป็นประเด็นที่สำคัญ แต่ละ กลุ่มภารกิจ ๑๐ ฝ่าย สรุปผลการระดมความคิดเห็น ให้คณะทำงานฯ พิจารณาเพิ่มเติม/ปรับปรุง/แก้ไข เพื่อนำข้อมูลจัดทำร่างคู่มือฯ

๓. Check เป็นการตรวจสอบร่างคู่มือฯ ฉบับที่ได้รับการเพิ่มเติม/ปรับปรุง/แก้ไขจาก ฉบับเดิม แล้วนำร่างคู่มือฯ ฉบับปรับปรุงแก้ไขส่งให้ ๕๐ สำนักงานเขต พร้อมแบบประเมินความ เหมาะสม/ข้อเสนอแนะของคู่มือฯ ตามระยะเวลาที่กำหนดส่งกลับ รวบรวมและสรุปผลการประเมิน ความเหมาะสมและข้อเสนอแนะ

๔. Act เป็นการนำข้อสรุปผลการประเมินฯ และข้อเสนอแนะมาปรับปรุง/แก้ไข/ เพิ่มเติมคู่มือฯ ให้สมบูรณ์ รวมทั้งควรมีการพัฒนาปรับปรุงคู่มือฯ ให้มีความทันต่อสถานการณ์อย่าง สม่าเสมอ

๕. การมีส่วนร่วมจะเป็นกระบวนการที่มีอยู่ในขั้นตอนทั้ง ๔ ของ PDCA คือ จะทำให้ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เกิดความรู้สึกว่าได้มีส่วนร่วม ในการบริหารงานขององค์กร ทำให้เกิดการยอมรับสิ่งที่ได้ร่วมแสดงความคิดเห็น ยิ่งก่อให้เกิดความ ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน และนำมาซึ่งทำให้เกิดความสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบ การที่ได้ แสดงความคิดเห็นและยอมรับในเป้าหมายเดียวกัน จะช่วยกระตุ้นให้เกิดความสำนึกในหน้าที่ความ รับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานขององค์กร สมาชิกขององค์กรย่อมมีความผูกพันกับองค์กรที่ตนเอง ปฏิบัติงานอยู่ และมีความปรารถนาที่จะได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กร แม้เพียงได้รับฟัง ความคิดเห็น ก็ทำให้รู้สึกว่าได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กร

คู่มือการกำหนดตัวชี้วัดงานประจำของฝ่ายต่างๆ ของสำนักงานเขต (ฉบับเดิม)

ลำดับ ที่	ฝ่าย	ภารกิจตามกฎหมาย	ตัวชี้วัดงานประจำ
๑	ฝ่าย ปกครอง	<ul style="list-style-type: none"> ○ การทะเบียนปกครอง (ได้แก่ ทะเบียนพินัยกรรม ทะเบียนมูลนิธิ ทะเบียนสมาคม ทะเบียนมัสยิด อิสลาม ทะเบียนศาลเจ้า ทะเบียน สัตว์พาหนะทะเบียนนิติกรรม) ○ การสอบสวนรับรองบุคคล 	<ul style="list-style-type: none"> ○ ร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่อ การให้บริการของหน่วยงาน ○ ร้อยละของความสำเร็จในการ ให้บริการตามเวลาที่กำหนด
		<ul style="list-style-type: none"> ○ การเลือกตั้ง การทำประชามติและ ประชาพิจารณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> ○ ร้อยละความสำเร็จในการ ดำเนินการสนับสนุนการจัดการ เลือกตั้งระดับต่าง ๆ ในพื้นที่เขต
		<ul style="list-style-type: none"> ○ การจัดทำแผนพัฒนาเขต งาน ยุทธศาสตร์นโยบายและแผนและ การติดตามประเมินผล 	<ul style="list-style-type: none"> ○ สำนักงานเขตจัดทำแผนปฏิบัติ ราชการประจำปีตาม กำหนดเวลา
		<ul style="list-style-type: none"> ○ การคุ้มครองผู้บริโภค 	<ul style="list-style-type: none"> ○ จำนวน/ร้อยละของเรื่อง ร้องเรียนเกี่ยวกับการคุ้มครอง ผู้บริโภคที่ได้รับการแก้ไข

*คู่มือฯ ฉบับเดิม (เฉพาะบางส่วน) มีองค์ประกอบของภารกิจ และตัวชี้วัด เพียง 2 ส่วนเท่านั้น

๖. ภารกิจที่ดำเนินการ

การดำเนินการพัฒนาคู่มือฯ ให้แล้วเสร็จได้ตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย จะต้องมีการ ดำเนินการจัดตั้งคณะทำงาน อบรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ จัดทำร่างคู่มือฯ ส่งให้สำนักงานเขตพร้อม แบบประเมินผลพร้อมข้อเสนอแนะ ประชุมคณะทำงาน จัดทำคู่มือฯ ฉบับสมบูรณ์ส่งให้สำนักงานเขต นำไปใช้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

๖.๑ กองยุทธศาสตร์สาธารณูปโภคพื้นฐาน สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล เป็น หน่วยงานหลักที่รับผิดชอบดำเนินการพัฒนาคู่มือฯ โดยมีหน้าที่ดังนี้

๖.๑.๑ จัดทำหนังสือแนะนำเรียนผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์สาธารณูปโภคพื้นฐาน และ ผู้อำนวยการสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล ตามลำดับ เพื่อให้ความเห็นชอบดำเนินการพัฒนาคู่มือ กำหนดตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี ภารกิจงานประจำ สำนักงานเขต เห็นชอบและอนุมัติ โครงการให้ดำเนินการ

๖.๑.๒ จัดทำรายละเอียดโครงการอบรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการฯ เพื่อขออนุมัติ โครงการ เพื่อนำไปขอจัดสรรงบประมาณ

๖.๑.๓ ศึกษา/วิเคราะห์ คู่มือฯ เดิม สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ และ ข้อเสนอแนะ เพื่อเตรียมการวางแผนดำเนินการและเพื่อจัดทำรายละเอียดแผนงาน/โครงการในการ พัฒนาคู่มือฯ

๖.๑.๔ พิจารณาตัวบุคคลเพื่อจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน

๖.๑.๕ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาคู่มือฯ โดยมีหน้าที่พิจารณาและวิเคราะห์ข้อมูล ให้ความคิดเห็น และมีมติเพื่อนำไปยกร่างคู่มือฯ โดยมีนักวิเคราะห์นโยบายและแผนของกองยุทธศาสตร์สาธารณสุขภาคพื้นฐาน และกองยุทธศาสตร์ ๔ กอง ร่วมเป็นคณะกรรมการ โดยมีผู้อำนวยการสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล และรองผู้อำนวยการสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล เป็นที่ปรึกษา มีผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์สาธารณสุขภาคพื้นฐาน เป็นประธาน นักวิเคราะห์นโยบายและแผน กองยุทธศาสตร์สาธารณสุขภาคพื้นฐานเป็นเลขานุการ และผู้ช่วยเลขานุการ

๖.๑.๖ จัดทำหนังสือส่งคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการฯ เชิญประชุม และจัดประชุม พร้อมสรุปผลการประชุมคณะกรรมการ

๖.๑.๗ จัดทำรายละเอียดโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาคู่มือฯ เพื่อขออนุมัติโครงการ และขอจัดสรรงบประมาณ โดยวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้รับความรู้เรื่องตัวชี้วัด และมีกระบวนการระดมความคิดเห็น เพื่อนำผลการระดมความคิดเห็นมาจัดทำร่างคู่มือฯ ที่ได้รับการพัฒนา โดยมีกลุ่มเป้าหมาย เป็นตัวแทน ๑๐ ฝ่ายของ ๖ กลุ่มสำนักงานเขต เจ้าหน้าที่ของสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กำหนดการสัมมนา ๒ วัน แบบไม่พักค้าง หากโครงการได้รับการอนุมัติและจัดสรรงบประมาณ ต้องมีการเตรียมการและดำเนินการจัดสัมมนา โดยมีรายละเอียดดังนี้

(๑) ดำเนินการก่อนสัมมนาฯ เช่น จัดทำรายละเอียดโครงการ เพื่อขออนุมัติโครงการ ประสานหน่วยงาน/ทำหนังสือถึงผู้อำนวยการเขต (หัวหน้ากลุ่มเขต) และผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์ ๔ กองสังกัดสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล เพื่อให้ส่งรายชื่อผู้เข้ารับการสัมมนาฯ รวบรวมรายชื่อและจัดทำคำสั่งฯ ประสานวิทยากรบรรยาย/วิทยากรกลุ่ม ทำหนังสือเชิญผู้บริหารเพื่อเปิดการสัมมนา ประสานสถานที่จัดสัมมนา/และอื่น ๆ จัดทำรายชื่อสำหรับการลงทะเบียน และเอกสารประกอบการสัมมนา บัญชีรายชื่อการแบ่งกลุ่มระดมความคิดเห็น

(๒) ดำเนินการสัมมนาฯ เช่น พิธีกรดำเนินการรายการ คำกล่าวรายงานการเปิดสัมมนาฯ ประสานวิทยากร เตรียมฝ่ายการเงินเพื่อจ่ายค่าใช้จ่ายของสถานที่จัด ค่าวิทยากร ประสานงานกับฝ่ายสถานที่เรื่องอาหารกลางวัน/อาหารว่างและเรื่องอื่น ๆ ฝ่ายลงทะเบียน/เอกสารประกอบการสัมมนา แบ่งกลุ่มผู้เข้ารับการอบรม/วิทยากรกลุ่ม

(๓) สรุปผลการสัมมนา โดยผลที่ได้จากการระดมความคิดเห็นจากสัมมนาฯ เพื่อนำเสนอคณะกรรมการพัฒนาคู่มือฯ เพื่อปรับปรุง/แก้ไข/เพิ่มเติม และยกร่างคู่มือฯ

๖.๑.๘ ประชุมคณะกรรมการฯ เพื่อพิจารณาสรุปผลการสัมมนา และมีมตินำประเด็นต่าง ๆ มาเพิ่มเติม/ปรับปรุง/แก้ไข คู่มือฯ

๖.๑.๙ จัดทำร่างคู่มือฯ จำนวน ๕๐ ชุด (สำหรับ ๕๐ เขต) และแบบประเมินความเหมาะสมของคู่มือฯ จำนวน ๕๐๐ ชุด (สำนักงานเขตละ ๑๐ ชุด)

๖.๑.๑๐ จัดทำหนังสือ เพื่อส่งร่างคู่มือฯ ให้ ๕๐ สำนักงานเขต พร้อมแบบประเมินความเหมาะสมของคู่มือฯ และกำหนดวันที่ส่งให้กองยุทธศาสตร์สาธารณสุขภาคพื้นฐาน

๖.๑.๑๑ รวบรวมและสรุปประเมินฯ รวมทั้งข้อเสนอแนะ จากสำนักงานเขต

๖.๑.๑๒ ประชุมคณะกรรมการฯ เพื่อพิจารณาผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจากสำนักงานเขต และร่วมกันพิจารณาประเด็นการปรับปรุงคู่มือฯ ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

๖.๑.๑๓ ปรับปรุงคู่มือฯ ให้สมบูรณ์

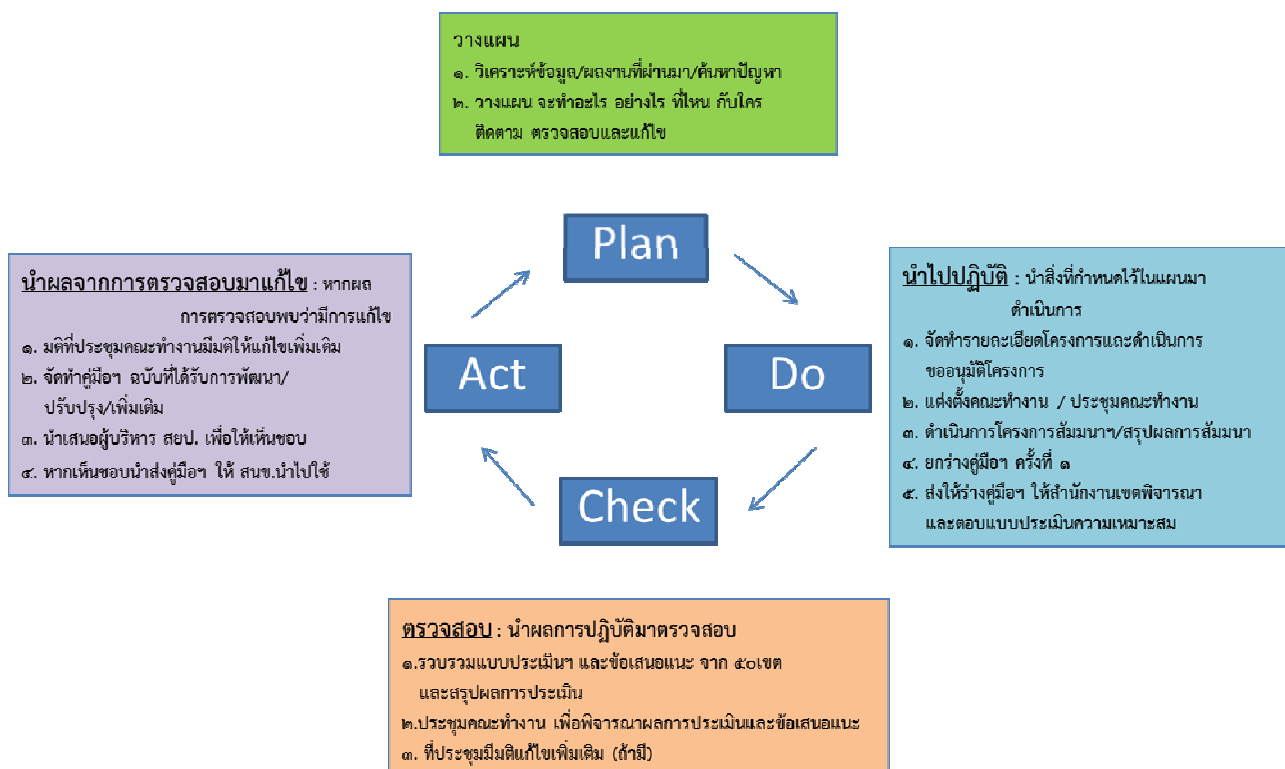
๖.๑.๑๔ สรุปผลการดำเนินการ พร้อมคู่มือฯ ฉบับสมบูรณ์ นำเสนอผู้อำนวยการสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลพิจารณาเห็นชอบให้สำนักงานเขตนำคู่มือการกำหนดตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการประจำปี กรณีส่งงานประจำ ของสำนักงานเขตไปใช้

๖.๑.๑๕ กรณีผู้อำนวยการสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลเห็นชอบ ต้องมีการจัดทำหนังสือส่ง ๕๐ สำนักงานเขต เพื่อจัดส่งคู่มือฯ ให้สำนักงานเขตนำไปใช้ในการกำหนดตัวชี้วัดงานประจำของสำนักงานเขต

๖.๒ กองยุทธศาสตร์ ๔ กอง ของสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล เข้าร่วมเป็นคณะทำงานและร่วมสัมมนาฯ และวิทยากรกลุ่ม

๖.๓ สำนักงานเขต ผู้อำนวยการเขต ๖ กลุ่มเขต พิจารณาคัดเลือกเจ้าหน้าที่ ๑๐ ฝ่ายของกลุ่มเขต เพื่อเข้าร่วมอบรมสัมมนาฯ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ ๑๐ ฝ่ายของ ๕๐ เขต ร่วมพิจารณาร่างคู่มือฯ และให้ข้อเสนอแนะ

ผังขั้นตอนการดำเนินการพัฒนาคู่มือฯ โดยนำทฤษฎี PDCA



๗. ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ประกอบด้วยบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๗.๑ ผู้อำนวยการสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล ให้ความเห็นชอบในการดำเนินการ
โครงการพัฒนาคู่มือฯ และเห็นชอบคู่มือฯ ฉบับสมบูรณ์ เพื่อให้สำนักงานเขตนำไปใช้

๗.๒ ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์สาธารณูปโภคพื้นฐาน รับผิดชอบหลักในการดำเนินการ
พัฒนาคู่มือฯ โดยการบริหารจัดการแผนงาน ด้วยการทำกับ ควบคุม ติดตามงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย
รวมทั้งลงนามหนังสือแนะนำเรียนผู้อำนวยการสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล เสนอคำสั่งแต่งตั้ง
คณะทำงานฯ

๗.๓ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องของกองยุทธศาสตร์-
สาธารณูปโภคพื้นฐาน สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล

๗.๔ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล ได้แก่ กอง
ยุทธศาสตร์บริหารจัดการ กองยุทธศาสตร์ทรัพยากรมนุษย์และสังคม กองยุทธศาสตร์สาธารณสุขและ
สิ่งแวดล้อม และกองยุทธศาสตร์เศรษฐกิจ การเงินและการคลัง

๗.๕ ผู้อำนวยการเขต ที่เป็นหัวหน้ากลุ่มเขต ๖ กลุ่ม
พิจารณาคัดเลือกตัวแทนเจ้าหน้าที่ ๑๐ ฝ่ายในกลุ่มเขตของตน และนักวิเคราะห์
นโยบายและแผน กลุ่มเขตละ ๑ คน และส่งรายชื่อให้กองยุทธศาสตร์สาธารณูปโภคพื้นฐาน เพื่อจัดทำ
คำสั่งเข้าร่วมสัมมนา

๗.๖ เจ้าหน้าที่ ๑๐ ฝ่ายของ ๖ กลุ่มเขต ที่ได้รับการคัดเลือกเข้าร่วมอบรมสัมมนาฯ เพื่อ
รับความรู้เรื่องตัวชี้วัดและร่วมระดมความคิดเห็นในการเพิ่มเติม/ปรับปรุง/แก้ไขคู่มือฯ

๗.๗ เจ้าหน้าที่ ๑๐ ฝ่ายของ ๕๐ สำนักงานเขต พิจารณาร่างคู่มือฯ ฉบับหลังการสัมมนาฯ
และตอบแบบประเมินความเหมาะสมของคู่มือ พร้อมให้ข้อเสนอแนะ

๘. ระยะเวลาการดำเนินการ

เริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๕๘ – กันยายน ๒๕๕๙ (เป็นโครงการที่มีค่าใช้จ่าย
ในการดำเนินการ จึงต้องมีการดำเนินการในปีงบประมาณ ๒๕๕๙)

๙. แนวทางการประเมิน

๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ระดับผลผลิต

“คู่มือกำหนดตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการประจำปี กรณีงานประจำ สำนักงานเขต
ที่ได้รับการปรับปรุง/แก้ไข/เพิ่มเติม”

ระดับผลลัพธ์

“ร้อยละ ๘๐ ของความพึงพอใจต่อการใช้คู่มือกำหนดตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการ
ประจำปี กรณีงานประจำ สำนักงานเขต ”

๙.๒ วิธีการประเมินผล ภายหลังจากส่งคู่มือกำหนดตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการ
ประจำปี กรณีงานประจำ สำนักงานเขต ฉบับปรับปรุง/แก้ไข/เพิ่มเติม ให้ ๕๐ สำนักงานเขตแล้ว
(หลังจากการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี) จึงจัดส่งแบบประเมินความพึงพอใจต่อคู่มือฯ ให้ ๕๐
สำนักงานเขต ๆ ละ ๑๐ ชุด รวมเป็น ๕๐๐ ชุด

๙.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล ใช้แบบประเมินความพึงพอใจต่อคู่มือกำหนด
ตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการประจำปี กรณีงานประจำ สำนักงานเขต พร้อมข้อเสนอแนะ

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑. ผู้บริหารสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล และผู้อำนวยการเขต ให้การสนับสนุนการดำเนินการพัฒนาคู่มือกำหนดตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี กรณีสั่งงานประจำ สำนักงานเขต เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงานด้านแผนระหว่างสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลกับสำนักงานเขต

๒. คู่มือกำหนดตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี กรณีสั่งงานประจำ สำนักงานเขต จะมีความประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายของการพัฒนาคู่มือฯ เนื่องจากมีการมีส่วนร่วมหรือการได้รับความร่วมมืออย่างจริงจังของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตและสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล

๓. คู่มือกำหนดตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี กรณีสั่งงานประจำ สำนักงานเขต เกิดประโยชน์ต่อสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล และสำนักงานเขต ในการกำหนดตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติราชการประจำปี รวมทั้งการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี ทั้งนี้ เพื่อช่วยลดภารกิจของสำนักงานเขต และให้เป็นตัวชี้วัดที่เป็นไปตามภารกิจของแต่ละฝ่ายของสำนักงานเขต เพื่อการนำไปสู่ผู้รับบริการคือประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด

๔. คู่มือกำหนดตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี กรณีสั่งงานประจำ สำนักงานเขต ที่ดี คือ ต้องมีการปรับปรุง/เปลี่ยนแปลงตามระยะเวลาที่เหมาะสม เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป