



คู่มือการปฏิบัติงาน
ภารกิจส่งเสริมและพัฒนาสัมพันธ์
สำนักพัฒนาและส่งเสริม

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)

(๒๙ มีนาคม ๖๒)

กรอบแนวคิดการดำเนินงาน

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)

ระยะที่ 4 (พ.ศ.2559 - 2563)

ปรัชญา (Philosophy)

ก้าวข้ามขีดจำกัดสู่สหัสวรรษแห่งคุณภาพ

ปณิธาน (Goal)

มุ่งมั่นในการประเมินเพื่อยกระดับมาตรฐานและพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

วิสัยทัศน์ (Vision)

สมศ. เป็นหน่วยงานประเมินคุณภาพภายนอกที่ได้มาตรฐานและเป็นที่ยอมรับในระดับชาติและนานาชาติ สามารถสะท้อนคุณภาพการศึกษา และให้ข้อเสนอแนะที่นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการศึกษาของประเทศ

พันธกิจ (Mission)

- พัฒนาระบบประเมินคุณภาพภายนอกให้สอดคล้องกับระบบการประกันคุณภาพของสถานศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัด
- พัฒนามาตรฐานและเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายนอก
- พัฒนา ฝึกอบรม และให้การรับรองผู้ประเมินภายนอกกำกับดูแลและกำหนดมาตรฐานการประเมินคุณภาพภายนอก
- ประเมินผลการจัดการศึกษาและให้ข้อเสนอแนะกับสถานศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อยกระดับมาตรฐานและพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา

ค่านิยม (Values)

O = Overcome Limitations ก้าวข้ามขีดจำกัด

N = Nurture Creativity คิดสร้างสรรค์

E = Ethical Enhancement ชับเคลื่อนจริยธรรม

S = Social Responsibility รับผิดชอบต่อสังคม

Q = Quality Awareness สำนึกคุณภาพ

A = Amicable Agency องค์กรกัลยาณมิตร

บริบทของภารกิจส่งเสริมและพัฒนาสัมพันธ์

□ วิสัยทัศน์

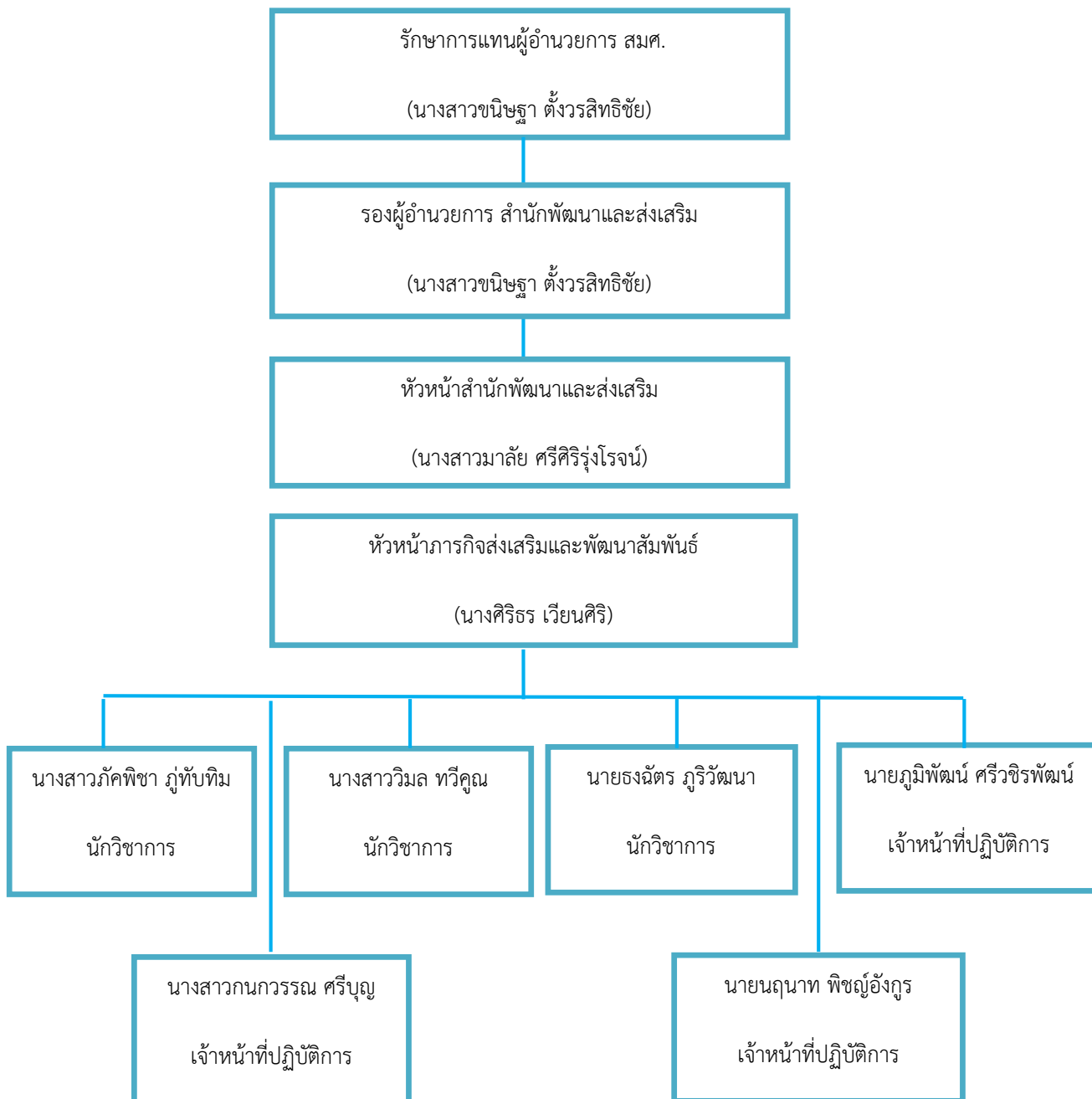
ภารกิจส่งเสริมและพัฒนาสัมพันธ์ สำนักพัฒนาและส่งเสริม สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) จะเป็นภารกิจที่เชี่ยวชาญด้านการส่งเสริมสถานศึกษาทุกระดับและทุกประเภทสถานศึกษา การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานตามภารกิจหลักของหน่วยงาน การติดตามผลการปฏิบัติงานและจรรยาบรรณของผู้ประเมินภายนอก ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการเป็นผู้แทนของ สมศ. ทำหน้าที่ในการตรวจสอบและสะท้อนผลการจัดการศึกษาของสถานศึกษา การสนับสนุนให้สถานศึกษานำผลการประเมินคุณภาพภายนอกไปใช้ในการพัฒนาสถานศึกษาอย่างต่อเนื่องโดยประสานความร่วมมือกับต้นสังกัดและหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำผลการประเมินคุณภาพภายนอกไปใช้ของสถานศึกษาแต่ละระดับ การประสานงานกับเครือข่ายต่างๆ ทั้งศูนย์เครือข่าย สมศ. ที่มีบทบาท ทำหน้าที่ดำเนินการส่งเสริมสนับสนุน สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษา และการดำเนินงานเครือข่ายการประเมินคุณภาพภายนอก ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างทั่วถึง

□ พันธกิจ

ภารกิจส่งเสริมและพัฒนาสัมพันธ์ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับ

1. ส่งเสริมให้สถานศึกษาสามารถนำผลประเมินไปใช้โดยดำเนินการในลักษณะการจัดการความรู้ และวิทยากรกระบวนการ
2. ส่งเสริมสร้างความพร้อมให้สถานศึกษาเพื่อพร้อมรับการประเมิน
3. ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่และผลิตสื่อ
4. ประสาน ส่งเสริม และกำกับติดตามการดำเนินงานศูนย์เครือข่าย
5. สร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ เช่น รวบรวมข้อมูล ชุดข้อมูล องค์ความรู้ใหม่ ประกอบการปฏิบัติงาน
6. ส่งข้อมูลผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับสำนักของตนเองให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการจัดประชุมคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ

□ โครงสร้างภารกิจส่งเสริมและพัฒนาสัมพันธ์



ภารกิจส่งเสริมและพัฒนาสัมพันธ์

บทบาท (functions)	หน้าที่ความรับผิดชอบ (Duties and Responsibility)	ผลผลิต (Output)
1. การส่งเสริมสถานศึกษาและประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับกรอบแนวทางการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสี่	<ul style="list-style-type: none"> - วางแผนกำหนดการจัดประชุมส่งเสริมสถานศึกษาและประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต้นสังกัดทุกระดับการศึกษา - จัดประชุมส่งเสริมสถานศึกษาและประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต้นสังกัดทุกระดับการศึกษา ให้แล้วเสร็จก่อนการประเมิน 	จำนวนสถานศึกษาที่ได้รับการส่งเสริมสถานศึกษาเพื่อพร้อมรับการประเมิน
2. การประชาสัมพันธ์การดำเนินงานตามภารกิจหลักของหน่วยงาน	<p>การประชาสัมพันธ์องค์กรผ่านสื่อต่างๆ ได้แก่ สื่อโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์/จุลสาร ไอที กิจกรรมแถลงข่าว กิจกรรมเผ่าระวังข่าว</p> <p>-เผยแพร่เอกสาร/การจัดนิทรรศการ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ช่องทางการเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์ และความถี่ของการประชาสัมพันธ์ ผลการดำเนินงานของสำนักงาน
3. การบริหารศูนย์เครือข่าย สมศ.	<ul style="list-style-type: none"> - สมศ. ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับสถาบันอุดมศึกษาเพื่อพัฒนาด้านการประกันคุณภาพการศึกษา 	<ul style="list-style-type: none"> - ศูนย์เครือข่ายดำเนินการส่งเสริมสนับสนุน สร้างความเข้าใจ เป็นแหล่งเรียนรู้ และให้คำปรึกษาด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ทุกระดับการศึกษา
4. การนำผลประเมินไปใช้พัฒนาคุณภาพของสถานศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> -ส่งเสริมและติดตามการนำผลประเมินไปใช้เพื่อการพัฒนาสถานศึกษา 	แนวทางพัฒนาสถานศึกษาและจำนวนสถานศึกษาที่นำผลประเมินไปใช้
5. การติดตามผลการปฏิบัติงานและจรรยาบรรณของผู้ประเมินภายนอก(QC100)	<ul style="list-style-type: none"> - ได้จัดทำโครงการระบบ QC100 ขึ้นเพื่อติดตามผลการปฏิบัติงานและจรรยาบรรณของผู้ประเมินภายนอก ที่ครอบคลุมทั้งคุณภาพและจรรยาบรรณ ผู้ประเมินภายนอก 	<ul style="list-style-type: none"> - ได้รับข้อมูลผลการประเมินผู้ประเมินภายนอกจากสถานศึกษาที่เข้ารับการประเมินคุณภาพภายนอกจาก สมศ. ด้านคุณภาพและจรรยาบรรณของผู้ประเมินภายนอกทุกระดับการศึกษา

บทบาท (functions)	หน้าที่ความรับผิดชอบ (Duties and Responsibility)	ผลผลิต (Output)
		- ได้ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ได้ บทเรียน เพื่อนำมาปรับปรุง แนวทาง ปรับปรุงหลักสูตรการ พัฒนาผู้ประเมินภายนอกของ สมศ.
6. การดำเนินงานเครือข่ายการ ประเมินคุณภาพภายนอก	ส่งเสริม สนับสนุน การสร้าง เครือข่ายความร่วมมือและ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันด้านการ ประเมินคุณภาพภายนอก	การมีส่วนร่วมและขยายเครือข่าย การประเมินคุณภาพภายนอก รวมถึงการพัฒนาเครือข่ายที่มั่นคง และยั่งยืน

การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบตามลักษณะงาน (JD) ภารกิจส่งเสริมและพัฒนาสัมพันธ์

งาน/กิจกรรม	ปริมาณงาน	ผู้รับผิดชอบ	
		Major	Minor
1. การส่งเสริมสถานศึกษาและประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับกรอบแนวทางการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสี่ - การศึกษาปฐมวัย (ศูนย์พัฒนาเด็ก) - ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน - สถานศึกษาที่มีวัตถุประสงค์พิเศษ - สถานศึกษาด้านการอาชีวศึกษา - กศน. - ระดับอุดมศึกษา	จำนวนที่ได้รับงบประมาณ	ตามที่ได้รับมอบหมาย	ตามที่ได้รับมอบหมาย
2. การประชาสัมพันธ์การดำเนินงานตามภารกิจหลักของหน่วยงาน	จำนวนที่ได้รับงบประมาณ	งฉัตร	ภัคพิชา
3. การบริหารศูนย์เครือข่าย สมศ.	13 ศคช.	ภัคพิชา	งฉัตร กนกวรรณ
4. การติดตามการนำผลประเมินไปใช้พัฒนาคุณภาพของสถานศึกษา	-	กนกวรรณ	ภัคพิชา
5. การติดตามผลการปฏิบัติงานและจรรยาบรรณของผู้ประเมินภายนอก (QC100)	-	วิมล	ภูมิพัฒน์
6. การดำเนินงานเครือข่ายการประเมินคุณภาพภายนอก	-	ภูมิพัฒน์	นฤนาท

ภารกิจส่งเสริมและพัฒนาสัมพันธ์

มาตรฐานงาน	ตัวบ่งชี้	เป้าหมาย
พันธกิจที่ 1 : ส่งเสริมสถานศึกษาให้เตรียมความพร้อมรับการประเมินคุณภาพภายนอก		
1.สถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือในการเตรียมความพร้อมรับการประเมินคุณภาพภายนอก	1.1 สถานศึกษาที่อยู่ในกลุ่มเป้าหมายเข้าร่วมการประชุมเตรียมความพร้อมในช่วงเวลาที่กำหนด	สถานศึกษาที่อยู่ในกลุ่มเป้าหมายเข้าร่วมการประชุมเตรียมความพร้อม ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75
	1.2 สถานศึกษามีทัศนคติที่ดีต่อการประเมินคุณภาพภายนอก	ผู้เข้าร่วมประชุมมีทัศนคติที่ดีต่อการประเมินคุณภาพภายนอก ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75
	1.3 ผู้เข้าร่วมประชุมมีความพึงพอใจต่อการต้อนรับและการให้บริการในการจัดประชุม	ผู้เข้าร่วมประชุมมีความพึงพอใจต่อการต้อนรับและการให้บริการในการจัดประชุม ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
พันธกิจที่ 2 : การติดตามการปฏิบัติงานของผู้ประเมินภายนอก		
2. สมศ.ได้รับข้อมูลการปฏิบัติงานประเมินคุณภาพภายนอกของผู้ประเมินภายนอกจากสถานศึกษา	2.1 สมศ.ได้รับข้อมูลการปฏิบัติงานประเมินคุณภาพภายนอกของผู้ประเมินภายนอกทุกระดับ	ได้ข้อมูลการประเมินคุณภาพภายนอกของผู้ประเมินภายนอกทุกระดับ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90
	2.2 สมศ.ตอบสนองข้อคิดเห็นเชิงลบ ข้อร้องเรียนของสถานศึกษา	ตอบสนองข้อคิดเห็นเชิงลบ/ข้อร้องเรียนของสถานศึกษาได้ครบถ้วน
พันธกิจที่ 3 : การสร้างเครือข่ายประกันคุณภาพ		
3. เครือข่ายประกันคุณภาพมีส่วนร่วมส่งเสริม สนับสนุน และติดตามความเคลื่อนไหวของการประกันคุณภาพการศึกษา	3.1 เครือข่ายประกันคุณภาพมีความรู้ความเข้าใจระบบประกันคุณภาพการศึกษา	มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการประกันคุณภาพการศึกษาถึงเครือข่ายเป็นประจำ
	3.2 เครือข่ายประกันคุณภาพมีกิจกรรมส่งเสริม สนับสนุน และติดตามความเคลื่อนไหวของการประกันคุณภาพการศึกษา	มีการจัดกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของเครือข่ายอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
	3.3 มีการขยายฐานข้อมูลสมาชิกเครือข่ายประกันคุณภาพเพิ่มขึ้น	มีจำนวนสมาชิกเครือข่ายประกันคุณภาพเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา

มาตรฐานงาน	ตัวบ่งชี้	เป้าหมาย
พันธกิจที่ 4 : การประชาสัมพันธ์และการผลิตสื่อเพื่อส่งเสริมการประเมินคุณภาพภายนอก		
4.สมศ.มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารการประเมินคุณภาพภายนอก ผ่านสื่อต่างๆ	4.1 มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ ต่างๆที่หลากหลาย	มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ อย่างน้อย 3 ช่องทาง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต สิ่งพิมพ์ เป็นต้น
	4.2 มีการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ที่ หลากหลาย	มีการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์อย่าง น้อย 3 ประเภท เช่น หนังสือ โปสเตอร์ แผ่นพับ จุลสาร วิทยุทัศน์ เป็นต้น

พันธกิจที่ 1 : การส่งเสริมหน่วยงานต้นสังกัด/สถานศึกษาให้เตรียมพร้อมรับการประเมินคุณภาพภายนอก

ภารกิจส่งเสริมและพัฒนาสัมพันธ์ (ภสส.) มีพันธกิจในการส่งเสริมและพัฒนาการประกันคุณภาพของสถานศึกษา โดยดำเนินการส่งเสริมให้สถานศึกษาทั้งระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านการอาชีวศึกษา และระดับอุดมศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องได้แก่ หน่วยงานต้นสังกัดให้พร้อมรับการประเมินคุณภาพภายนอก ซึ่งในการดำเนินการส่งเสริมสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน สามารถดำเนินการได้ 2 รูปแบบ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับนโยบายของสำนักงาน คือ

รูปแบบที่ 1 สำนักงานดำเนินการจัดส่งเสริมเอง

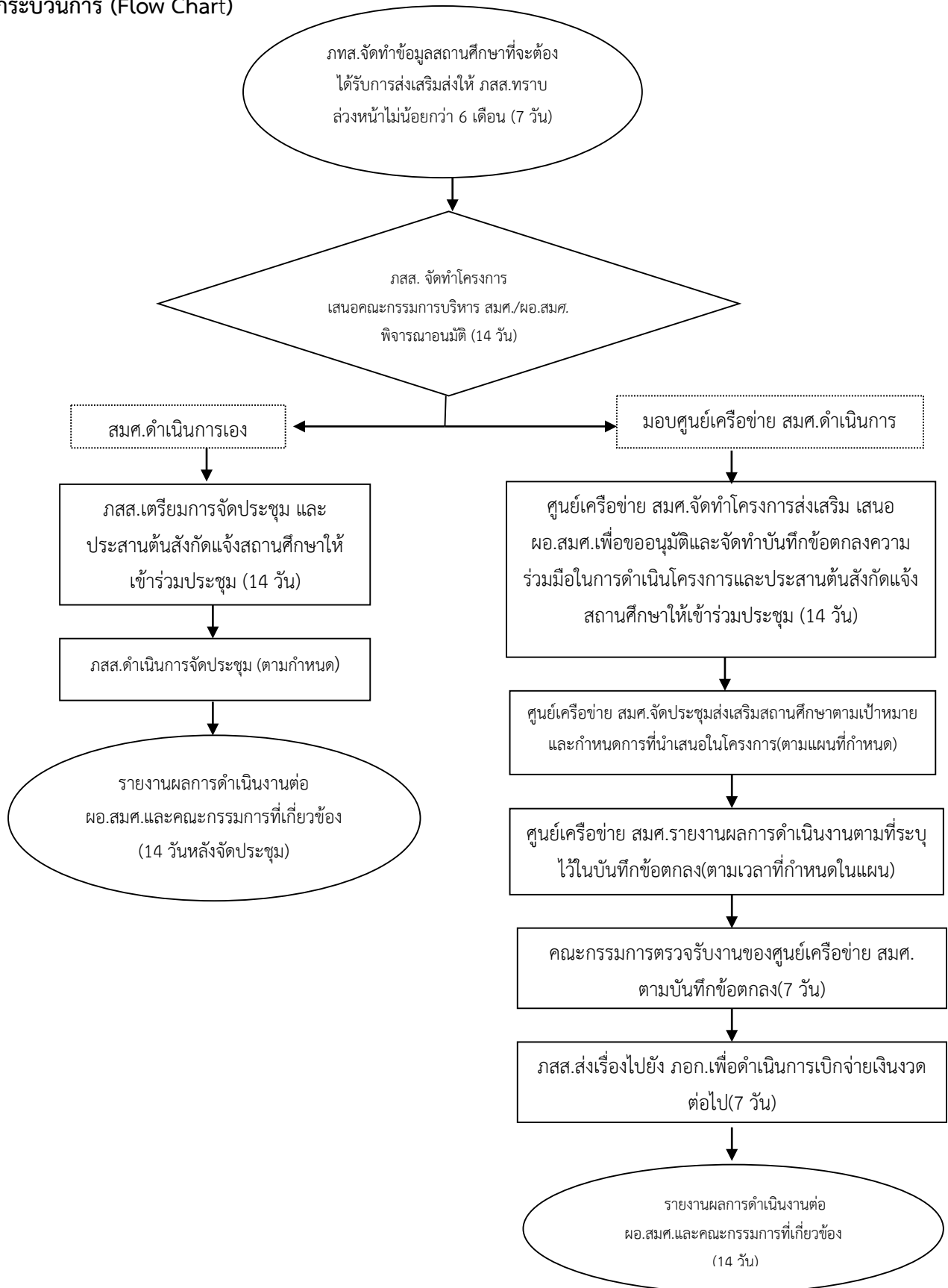
รูปแบบที่ 2 สำนักงานมอบหมายให้ศูนย์เครือข่าย สมศ. เป็นผู้ดำเนินการ (ขึ้นอยู่กับนโยบายของสำนักงาน)

ทั้งนี้ จำนวนสถานศึกษาที่จะได้รับการส่งเสริมขึ้นอยู่กับเป้าหมายและงบประมาณที่ได้รับในปีงบประมาณนั้นๆ และการดำเนินการส่งเสริมสถานศึกษาจะต้องดำเนินการล่วงหน้า เพื่อให้สถานศึกษามีระยะเวลาในการเตรียมการเพื่อการประเมินคุณภาพภายนอก

คำอธิบาย

การส่งเสริมสถานศึกษาให้เตรียมพร้อมรับการประเมินคุณภาพภายนอก หมายถึงการดำเนินการในการสร้างความรู้ ความเข้าใจให้กับสถานศึกษาเพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา การประเมินคุณภาพภายนอกด้วยวิธีการต่างๆ เช่น จัดประชุมส่งเสริมและพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษา การส่งเสริมทางไกลด้วยการส่งเอกสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา เอกสารประกอบการบรรยายที่เกี่ยวข้องๆ ให้สถานศึกษา เป็นต้น

กระบวนการ (Flow Chart)



รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงาน

กรณีที่ 1 สมศ.ดำเนินการเอง

ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flowchart)	ขั้นตอน/วิธีการดำเนินงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลาดำเนินการ
ภทส.	ภทส.จัดทำข้อมูลสถานศึกษา/หน่วยงานต้นสังกัด ที่จะต้องได้รับการส่งเสริม ส่งให้ ภทส.ทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 6 เดือน	<ul style="list-style-type: none"> - สำรวจข้อมูลสถานศึกษาที่ครบกำหนดการประเมินและสถานศึกษาที่อยู่ในแผนการจัดประเมิน เป็นแผนระยะสั้นและระยะยาวของแต่ละปี - ส่งข้อมูลสถานศึกษาที่จำเป็นต้องได้รับการส่งเสริมให้ ภทส.ทราบล่วงหน้าก่อนการประเมินอย่างน้อย 6 เดือน 	<ul style="list-style-type: none"> - ฐานข้อมูลสถานศึกษา - แผนปฏิบัติงานประจำปี - รายชื่อสถานศึกษาที่ได้รับอนุมัติจาก ผอ.สมศ.ให้ดำเนินการส่งเสริม 	1 สัปดาห์
ภทส.	จัดทำโครงการเสนอคณะกรรมการบริหาร สมศ./ ผอ.สมศ.พิจารณาอนุมัติ	<ul style="list-style-type: none"> - ภทส.จัดทำโครงการส่งเสริม - ประสานขอกำหนดวันจัดประชุมจาก ผอ.สมศ. - จัดทำแผนงานและงบประมาณ - ส่งให้งานการเงินและงานนิติการพิจารณาตรวจสอบ - เสนอ ผอ.สมศ.และหรือคณะกรรมการบริหาร สมศ.พิจารณาอนุมัติโครงการและงบประมาณ / รายชื่อวิทยากร / กำหนดการประชุม / ผู้ลงนามจดหมายเชิญ / การอนุญาตให้เจ้าหน้าที่ไปปฏิบัติงานนอกสำนักงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - โครงการจัดประชุมส่งเสริมที่ได้รับอนุมัติ - มติคณะกรรมการบริหาร สมศ. - เอกสารการตัดงบประมาณ 	2 สัปดาห์
ภทส./ภอก./ภพพ./ภปศ./ภปอ.- ภทส.	เตรียมการจัดประชุมและประสานต้นสังกัดแจ้งสถานศึกษาให้เข้าร่วมประชุม	<ul style="list-style-type: none"> - ประสาน ภอก.จัดหาสถานที่จัดประชุม /รูปแบบการจัดงานและการเดินทาง / การเดินทางไปจัดประชุม / การขนส่งอุปกรณ์การประชุม / จัดทำเช็ควิทยากร / เบิกเงินยืมรองจ่าย - ประสานภารกิจประเมิน ภพพ./ 	<ul style="list-style-type: none"> - บันทึกข้อความประสานกลุ่มงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง - จดหมายเชิญประชุมและแบบตอบรับเข้าร่วมประชุม - กำหนดการประชุม 	2 สัปดาห์

ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flowchart)	ขั้นตอน/วิธีการดำเนินงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา ดำเนินการ
		<p>ภปศ./ภปอ. จัดทำข้อมูลและ สาระสำคัญให้วิทยากรและเผยแพร่ ในการประชุม</p> <p>- ประสาน ภทส. จัดเตรียมอุปกรณ์ IT และเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ด้าน IT ในวันประชุม</p> <p>- ประสานเรียนเชิญวิทยากร</p> <p>- จัดเตรียมเอกสารประกอบการ ประชุม เช่น คู่มือการประเมิน สมรรถนะ ฤกษ์ใส่เอกสาร แบบประเมิน แบบคำถาม-คำตอบ เป็นต้น</p> <p>- ส่งจดหมายเชิญประชุมไปยัง สถานศึกษา/หน่วยงานต้นสังกัด ที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย /ศูนย์เครือข่าย ในพื้นที่ที่เกี่ยวข้อง ล่วงหน้า อย่างน้อย 3 สัปดาห์ก่อนการ ประชุม</p> <p>- จัดเตรียมเอกสารธุรการ-การเงิน / ใบลงทะเบียน / อุปกรณ์และเครื่อง เขียนสำหรับการจัดประชุม</p>	<p>- แผนที่สถานที่จัด ประชุม</p> <p>- เอกสาร ประกอบการ บรรยาย/สื่อเอกสาร และมัลติมีเดีย ที่ใช้ ประกอบการประชุม</p> <p>- ใบลงทะเบียน ผู้เข้าร่วมประชุม</p> <p>- เอกสารธุรการ- การเงิน</p>	
ภสส.	ดำเนินการจัดประชุม	<p>- เจ้าหน้าที่ดำเนินการตามภาระงานที่ ได้รับมอบหมาย (จัดสถานที่ ลงทะเบียน ต้อนรับและรับ ลงทะเบียน พิธีกร ดูแลวิทยากร ประชาสัมพันธ์ การเงินประสาน สถานที่จัดงาน ฯลฯ)</p> <p>- ดำเนินรายการประชุมตาม กำหนดการ</p>	- บันทึกการ มอบหมายงาน	ตาม ระยะเวลา ที่กำหนด ในแผน
ภสส./ภอก. และภารกิจ อื่นที่	รายงานผลการ ดำเนินงานต่อ ผอ.สมศ. และคณะกรรมการที่	- จัดทำสรุปรายงานผลการดำเนินงาน เสนอ ผอ.สมศ. และคณะกรรมการที่ เกี่ยวข้องทราบ	สรุปรายงานผลการ ดำเนินงาน	2 สัปดาห์

ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flowchart)	ขั้นตอน/วิธีการดำเนินงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา ดำเนินการ
เกี่ยวข้อง	เกี่ยวข้อง	- สรุปค่าใช้จ่าย และส่งใบเบิกเงินค่า สถานที่ให้ ภาค.ดำเนินการต่อไป		

กรณีที่ ๒ มอบศูนย์เครือข่าย สมศ.ดำเนินการ

ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flowchart)	ขั้นตอน/วิธีการดำเนินงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลาดำเนินการ
ภทส.	จัดทำข้อมูลสถานศึกษาที่จะต้องได้รับการส่งเสริมเป็นแผนระยะสั้นและระยะยาวล่วงหน้าก่อนการจัดส่งเสริมของแต่ละปี	<ul style="list-style-type: none"> - สํารวจข้อมูลสถานศึกษาที่ครบกำหนดการประเมินและสถานศึกษาที่อยู่ในแผนการจัดประเมิน เป็นแผนระยะสั้นและระยะยาวของแต่ละปี - ส่งข้อมูลสถานศึกษาที่จะต้องได้รับการส่งเสริมให้ ภทส.ทราบล่วงหน้าก่อนการประเมินอย่างน้อย 6 เดือน 	<ul style="list-style-type: none"> - ฐานข้อมูลสถานศึกษา - แผนปฏิบัติงานประจำปี - รายชื่อสถานศึกษาที่ได้รับอนุมัติจาก ผอ.สมศ.ให้ดำเนินการส่งเสริม 	1 สัปดาห์
ภทส.	จัดทำโครงการเสนอคณะกรรมการบริหาร สมศ./ ผอ.สมศ.พิจารณาอนุมัติ	<ul style="list-style-type: none"> - ภทส.จัดทำโครงการส่งเสริมสถานศึกษา/หน่วยงานต้นสังกัด - ประสานขอกำหนดวันจัดประชุมจาก ผอ.สมศ. - จัดทำแผนงานและงบประมาณ - ส่งให้งานการเงินและงานนิติการพิจารณาตรวจสอบ - เสนอ ผอ.สมศ.และหรือคณะกรรมการบริหาร สมศ.พิจารณาอนุมัติโครงการและงบประมาณ 	<ul style="list-style-type: none"> - โครงการจัดประชุมส่งเสริมที่ได้รับอนุมัติ - มติคณะกรรมการบริหาร สมศ. - เอกสารการตัดงบประมาณ 	2 สัปดาห์
ศูนย์เครือข่าย สมศ./ ภทส./ ภอก.	ศูนย์เครือข่าย สมศ.จัดทำโครงการส่งเสริม เสนอ ผอ.สมศ.เพื่อขออนุมัติและจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือในการดำเนินโครงการและประสานต้นสังกัดแจ้งสถานศึกษาให้เข้าร่วมประชุม	<ul style="list-style-type: none"> - ประสานศูนย์เครือข่ายให้จัดส่งโครงการมายัง สมศ. - เสนอโครงการของศูนย์เครือข่ายต่อ ผอ.สมศ./รอง ผอ.สมศ.เพื่อพิจารณาอนุมัติโครงการ - ส่งเรื่องไปยัง ภอก.เพื่อจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือในการดำเนินโครงการ 	<ul style="list-style-type: none"> - จดหมายแจ้งศูนย์เครือข่ายให้จัดทำโครงการส่งเสริมสถานศึกษา - บันทึกข้อตกลงความร่วมมือในการดำเนินโครงการ 	2 สัปดาห์
ศูนย์เครือข่าย สมศ./	จัดประชุมส่งเสริมสถานศึกษาตามเป้าหมายและกำหนดการที่นำเสนอ	<ul style="list-style-type: none"> - แจ้งสถานศึกษาเข้าร่วมประชุมตามกำหนดการ วัน เวลา และสถานที่ที่กำหนด 	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดการประชุม - ใบลงทะเบียนเข้าร่วมประชุม 	ตามระยะเวลาที่กำหนด

ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flowchart)	ขั้นตอน/วิธีการดำเนินงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลาดำเนินการ
ภสส.	ในโครงการ	<ul style="list-style-type: none"> - ภสส.จัดส่งเอกสารการประชุมไปให้ศูนย์เครือข่าย สมศ. - ดำเนินการจัดประชุมตามกำหนดการ วัน เวลา และสถานที่ที่กำหนด 	- แบบประเมินผลการจัดประชุม	ในแผน
ศูนย์เครือข่าย สมศ.	รายงานผลการดำเนินงานตามที่ระบุไว้ในบันทึกข้อตกลง	<ul style="list-style-type: none"> - ศูนย์เครือข่าย สมศ.จัดทำรายงานผลการจัดประชุมตามบันทึกข้อตกลง - ส่งรายงานผลการจัดประชุมตามบันทึกข้อตกลงให้ สมศ.พิจารณา 	<ul style="list-style-type: none"> - รายงานผลการจัดประชุมและเอกสารประกอบการพิจารณา - จดหมายส่งรายงานผลการจัดประชุม 	ตามระยะเวลาที่กำหนดในแผน
คณะกรรมการตรวจรับ	ตรวจรับงานของศูนย์เครือข่าย สมศ.ตามบันทึกข้อตกลง	<ul style="list-style-type: none"> - คณะกรรมการตรวจรับงานพิจารณารายงานผลการจัดประชุมบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ และเอกสารประกอบ - คณะกรรมการตรวจรับงานพิจารณาผลการตรวจรับงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - บันทึกข้อตกลงความร่วมมือ - รายงานผลการจัดประชุมและเอกสารประกอบการพิจารณา - บันทึกผลการพิจารณาตรวจรับของคณะกรรมการตรวจรับ 	1 สัปดาห์
ภสส./ กอก.	ภสส.ส่งเรื่องไปยัง กอก. เพื่อดำเนินการเบิกจ่ายเงินงวดต่อไป	<ul style="list-style-type: none"> - พิจารณาผลการตรวจรับงานของคณะกรรมการตรวจรับงาน - ทำบันทึกข้อความถึง กอก.เพื่อขอเบิกจ่ายเงินให้กับศูนย์เครือข่าย สมศ. 	- บันทึกขอความขอเบิกจ่ายเงินให้กับศูนย์เครือข่าย และเอกสารอื่นๆที่เกี่ยวข้อง	1 สัปดาห์
ภสส.และภารกิจที่เกี่ยวข้อง	รายงานผลการดำเนินงานต่อ ผอ.สมศ.และคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง	- จัดทำสรุปรายงานผลการดำเนินงานเสนอ ผอ.สมศ. และคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องทราบ	สรุปรายงานผลการดำเนินงาน	2 สัปดาห์

พันธกิจที่ 2 : การติดตามการปฏิบัติงานของผู้ประเมินภายนอก

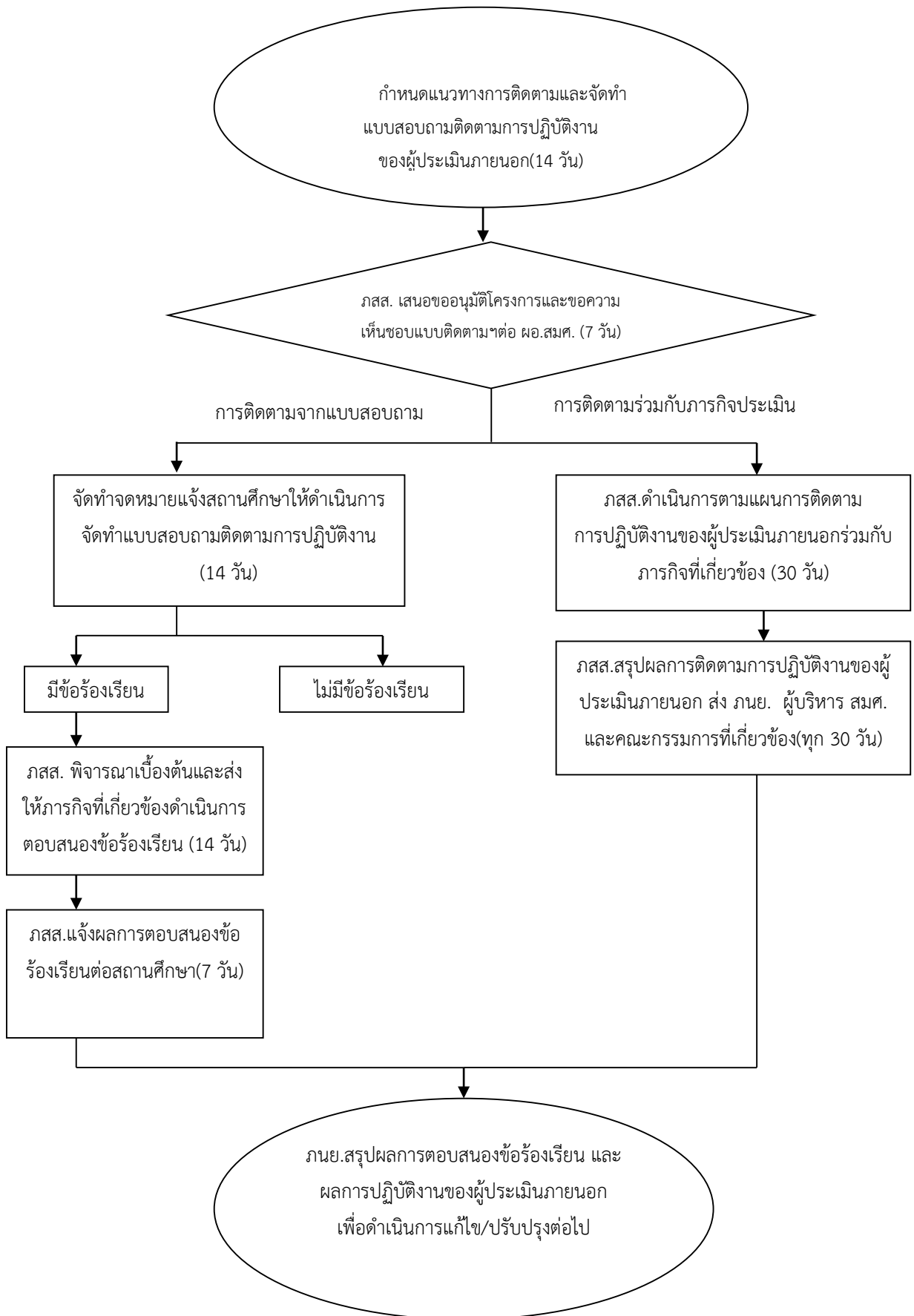
ภารกิจส่งเสริมและพัฒนาสัมพันธ์ (ภสส.) มีพันธกิจในการติดตามการปฏิบัติงานของผู้ประเมินภายนอกและหน่วยประเมิน ซึ่งในการติดตามสามารถดำเนินการได้ในหลายรูปแบบทั้งการติดตามโดยการใช้แบบสอบถาม การติดตามโดยการลงพื้นที่เพื่อติดตามเชิงลึก เป็นต้น ทั้งนี้ ในส่วนของ ภสส. ใช้การติดตามโดยใช้แบบสอบถามโดยจัดส่งไปยังสถานศึกษาที่ได้รับการประเมินในปีงบประมาณนั้นๆ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ เป็นต้นมา จะเป็นการประเมินผู้ประเมินผ่านระบบสารสนเทศเพื่อการประเมินคุณภาพภายนอก (Automated QA) โดย ภสส. จะจัดทำจดหมายเพื่อแจ้งชื่อผู้ใช้และรหัสผ่านให้กับสถานศึกษาและจะจัดส่งให้สถานศึกษาภายหลังจากที่สถานศึกษาได้รับการประเมินแล้วประมาณ 1 สัปดาห์ เพื่อให้สถานศึกษาได้มีระยะเวลาในการติดตามการดำเนินงานของผู้ประเมินและหน่วยประเมินตามประเด็นที่ระบุไว้ ซึ่งจะต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการ เช่น ประเด็นการนำข้อเสนอแนะไปใช้ประโยชน์ เป็นต้น

ทั้งนี้ ภายหลังจากที่สถานศึกษาจัดส่งแบบติดตามกลับมายังสำนักงานแล้ว ซึ่งข้อมูลที่สถานศึกษาจัดส่งมานั้น จะถือเป็นข้อมูลลับ โดยภารกิจ ภสส. จะมีการวิเคราะห์แบบสอบถามเบื้องต้นในประเด็นที่เป็นข้อร้องเรียนจากสถานศึกษา เพื่อนำมาดำเนินการในการตอบสนองข้อร้องเรียนดังกล่าวต่อไป หลังจากนั้น จะจัดส่งแบบสอบถามทั้งหมดไปยังภารกิจวิจัยและจัดการความรู้ (ภวจ.) เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมต่อไป

คำอธิบาย

ระดับความสำเร็จของการติดตามผลการประเมินคุณภาพภายนอก พิจารณาจากการวางแผนการติดตามผู้ประเมินภายนอกโดยเก็บข้อมูลจากสถานศึกษา มีการดำเนินการติดตามผู้ประเมินภายนอกในการประเมินสถานศึกษา และการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนและข้อสังเกตจากการติดตามผลการประเมินคุณภาพภายนอก (พิจารณาเฉพาะสถานศึกษาที่ได้รับการประเมินในปีงบประมาณนั้นๆ)

กระบวนการ (Flow Chart)



รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงาน

ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flowchart)	ขั้นตอน/วิธีการดำเนินงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลาดำเนินการ
คณะกรรมาธิการโครงการ QC 100	กำหนดแนวทางการติดตามและจัดทำแบบสอบถามติดตามการปฏิบัติงานของผู้ประเมินภายนอก	<ul style="list-style-type: none"> - คณะกรรมการโครงการ QC 100 จัดทำ(ร่าง)แบบสอบถามติดตามการปฏิบัติงานของผู้ประเมินภายนอก - จัดประชุมร่วมกับภารกิจประเมินและภนย.เพื่อพิจารณาแบบสอบถามฯ และกำหนดแนวทางติดตามฯ - ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะ 	<ul style="list-style-type: none"> - (ร่าง)แบบสอบถามติดตามการปฏิบัติงานของผู้ประเมินภายนอก - บันทึกการประชุมพิจารณาและแก้ไขแบบสอบถามฯ 	2 สัปดาห์
ภสส.	เสนอขออนุมัติโครงการและขอความเห็นชอบแบบติดตามฯต่อ ผอ.สมศ.	- จัดทำหลักการ แผนงาน งบประมาณ และแบบสอบถามติดตามการปฏิบัติงานของผู้ประเมินภายนอกเสนอ ผอ.สมศ. เพื่อขออนุมัติดำเนินการ	- โครงการติดตามการปฏิบัติงานของผู้ประเมินภายนอก	1 สัปดาห์
ภทส./ภสส.	จัดทำจดหมายแจ้งสถานศึกษาให้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามติดตามการปฏิบัติงาน	<ul style="list-style-type: none"> -ประสาน ภทส. เพื่อขอรับรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านของสถานศึกษาที่ได้รับการประเมิน - ภสส. จัดทำจดหมายเพื่อแจ้งรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านให้สถานศึกษาที่ได้รับการประเมินเพื่อให้ทำการประเมินผู้ประเมินผ่านระบบ AQA 	<ul style="list-style-type: none"> -รหัสผู้ใช้ -รหัสผ่านของสถานศึกษา -คู่มือการใช้งาน 	2 สัปดาห์
ภสส./ภารกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง	ภสส.ดำเนินการตามแผนการติดตามการปฏิบัติงานของผู้ประเมินภายนอกร่วมกับภารกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง	<ul style="list-style-type: none"> - ภสส.ประสานและดำเนินงานร่วมกับภารกิจที่เกี่ยวข้องตามแผนการติดตามการปฏิบัติงานของผู้ประเมินภายนอก - ภสส.สรุปและรายงานผลการติดตามให้ผู้บริหาร สมศ.ทราบ 	- รายงานผลการติดตามการปฏิบัติงานของผู้ประเมินภายนอก	4 สัปดาห์

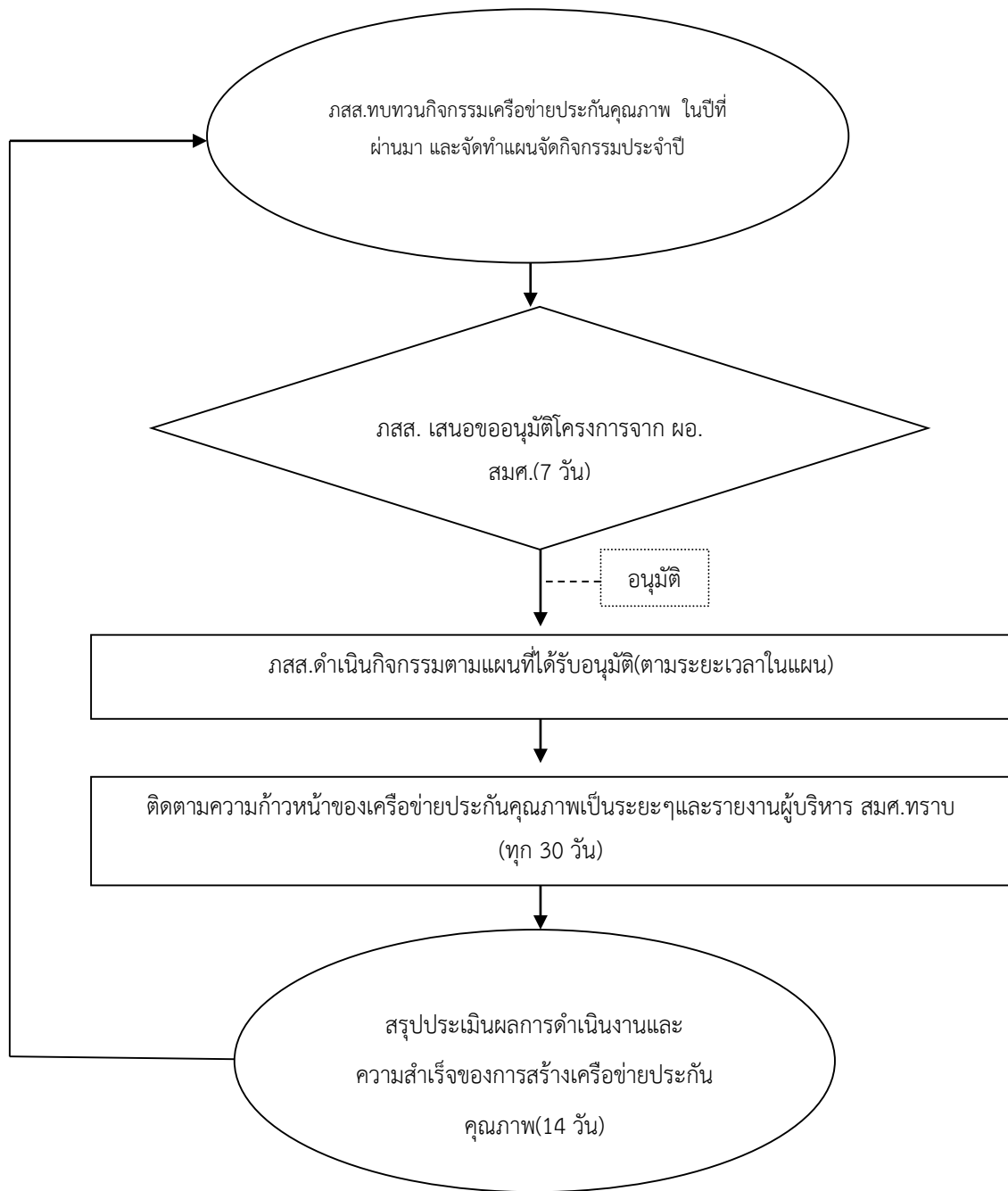
ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flowchart)	ขั้นตอน/วิธีการดำเนินงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา ดำเนินการ
ภสส.	ตรวจสอบผลการประเมินผู้ประเมิน ในระบบ AQA เพื่อสำรวจข้อร้องเรียนจากสถานศึกษา และจัดส่งข้อมูลให้ภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตอบสนองข้อร้องเรียนต่อไป	- รวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามในระบบที่ได้รับคืนและสำรวจข้อร้องเรียนจากสถานศึกษา - สรุปข้อร้องเรียนที่สำคัญ และจัดส่งข้อมูลให้ภารกิจที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป	- บันทึกข้อความแจ้งภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตอบสนองข้อร้องเรียนของสถานศึกษา - สรุปข้อร้องเรียนสำคัญ	2 สัปดาห์
ภสส./ภนย.	สังเคราะห์ข้อมูลและดำเนินการต่อไป	ภวจ. สังเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำเสนอผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป	รายงานผลการติดตามการปฏิบัติงานผู้ประเมินภายนอก	2 สัปดาห์

พันธกิจที่ 3 : การสร้างเครือข่ายประกันคุณภาพการศึกษา

จากพันธกิจของภารกิจส่งเสริมและพัฒนาสัมพันธ์ (ภสส.) ที่จะต้องสร้างระบบการทำงานแบบเครือข่ายระดับบุคคลและองค์กรทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา และการปฏิรูปการศึกษานั้นโดยเครือข่ายที่จะต้องดำเนินการมีทั้งสิ้น 7 เครือข่าย ประกอบด้วย

- เครือข่ายสื่อมวลชน
- เครือข่ายพ่อแม่ผู้ปกครอง กรรมการสถานศึกษา
- เครือข่ายนักการเมือง ผู้นำชุมชน ผู้นำท้องถิ่น นักคิด
- เครือข่ายเขตพื้นที่การศึกษา
- เครือข่ายนิสิต/นักศึกษา
- เครือข่ายนักวิจัย (ทางการศึกษา)
- เครือข่ายเจ้าหน้าที่และบุคลากรงานประกันคุณภาพ

กระบวนการ (Flow Chart)



รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงาน

ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flowchart)	ขั้นตอน/วิธีการดำเนินงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลาดำเนินการ
ภสส.	ภสส.ทบทวนกิจกรรม เครือข่ายประกันคุณภาพ ในปีที่ผ่านมา และจัดทำ แผนจัดกิจกรรมประจำปี	- ทบทวนกิจกรรมและผลการ ประเมินความสำเร็จในการสร้าง เครือข่ายประกันคุณภาพในปีที่ผ่าน มา - จัดทำแผนกิจกรรมประจำปี โดย คำนึงถึงการสร้าง-เสริมเพื่อให้เกิด ความต่อเนื่องและยั่งยืนของ เครือข่ายประกันคุณภาพ	- ผลการประเมิน กิจกรรมเครือข่าย ประกันคุณภาพในปีที่ ผ่านมา - แผนกิจกรรม เครือข่ายประกัน คุณภาพประจำปี	2 สัปดาห์
ภสส.	ภสส. เสนอขออนุมัติ โครงการจาก ผอ.สมศ.	- จัดทำหลักการ แผนงาน งบประมาณ เสนอ ผอ.สมศ. เพื่อขอ อนุมัติดำเนินการ	- โครงการ	1 สัปดาห์
ภสส./ ภารกิจอื่นที่ เกี่ยวข้อง	ภสส.ดำเนินกิจกรรมตาม แผนที่ได้รับอนุมัติ	- ดำเนินกิจกรรมตามแผนที่ได้รับ อนุมัติ - ดำเนินการประสานภารกิจอื่นที่ เกี่ยวข้องเพื่อความร่วมมือ ดำเนินการให้สำเร็จตามแผน - สรุปประเมินผลความสำเร็จของ แต่ละกิจกรรม	- บันทึกที่ได้รับการ อนุมัติให้ดำเนินการ - บันทึกการจัดจ้าง - สัญญาการจ้าง - เอกสารการตัด งบประมาณ - เอกสารอื่นที่ เกี่ยวข้อง	ตาม ระยะเวลา ที่กำหนด ในแผน
ภสส.	ติดตามความก้าวหน้า ของเครือข่ายประกัน คุณภาพเป็นระยะๆและ รายงานผู้บริหาร สมศ. ทราบ	- ติดตามผลความเคลื่อนไหวของ เครือข่ายการประกันคุณภาพ - จัดทำสรุปรายงานผลความ เคลื่อนไหวของเครือข่ายการประกัน คุณภาพเป็นระยะๆและรายงาน ผู้บริหาร สมศ.ทราบ	รายงานความ เคลื่อนไหวของ เครือข่ายประกัน คุณภาพ	ตาม ระยะเวลา ที่กำหนด ในแผน
ภสส.	สรุปประเมินผลการ ดำเนินงานและ ความสำเร็จของการสร้าง เสริมเครือข่ายประกัน	- สรุปประเมินผลความสำเร็จของ การดำเนินงานและความสำเร็จของ การสร้างเสริมเครือข่ายประกัน คุณภาพ	รายงานผล ความสำเร็จของการ ดำเนินงานเสริมสร้าง เครือข่ายประกัน	2 สัปดาห์

ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flowchart)	ขั้นตอน/วิธีการดำเนินงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา ดำเนินการ
	คุณภาพ	- จัดทำรายงานเสนอผู้บริหาร สมศ. ทราบ	คุณภาพ	

พันธกิจที่ 4 : การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

4.1 การสร้างความรู้ ความเข้าใจแก่ประชาชนตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ (ตัวชี้วัด ก.พ.ร.)

ตามที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๕๙ เห็นชอบแนวทางการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน โดยให้หัวหน้าส่วนราชการต่างๆ ได้แก่ ปลัดกระทรวง อธิบดี และหัวหน้าส่วนราชการที่มีฐานะเทียบเท่ากระทรวง ทบวง กรม ตลอดจนผู้บริหารสูงสุดของรัฐวิสาหกิจและองค์การมหาชนมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องแก่ประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของหน่วยงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ และในกรณีของรัฐวิสาหกิจและองค์การมหาชน ให้องค์กรกลางที่เกี่ยวข้องนำแนวทางนี้ไปใช้ในการประเมินผู้บริหารด้วย และให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนรายงานตัวชี้วัดและผลการประเมินตามแนวทางนี้ให้นายกรัฐมนตรีทราบเป็นรายกระทรวง ทุกสามเดือน

โดยแนวทางการดำเนินการในการสร้างความรู้ ความเข้าใจแก่ประชาชนตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ มี 3 ประเด็น คือ

- 1) ปริมาณและประสิทธิภาพของการชี้แจงของส่วนราชการ
- 2) ความทันต่อสถานการณ์ในการชี้แจง
- 3) ความรู้ความเข้าใจของประชาชนตามผลสำเร็จของหน่วยงานต่างๆ

ทั้งนี้ ความสำเร็จในการสร้างความรู้ ความเข้าใจแก่ประชาชนตามแนวทางนี้ เป็นตัวชี้วัดสำคัญในการประเมินผลการปฏิบัติราชการของหัวหน้าส่วนราชการทุกแห่ง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

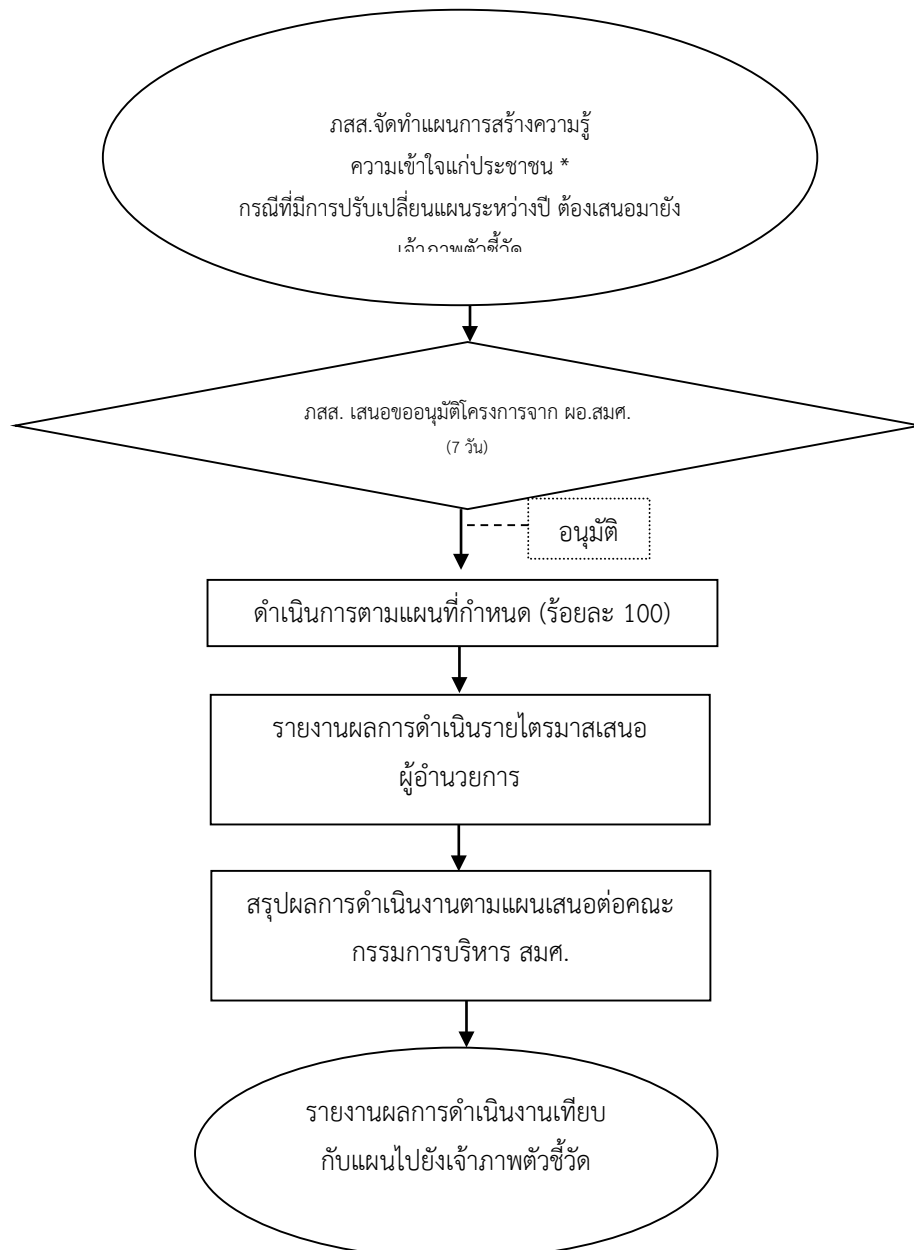
ประเด็นเรื่อง	ตัวชี้วัด	การดำเนินการ				
ปริมาณและประสิทธิภาพของการชี้แจงของส่วนราชการ	<p>ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละการดำเนินการตามแผนการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน</p> <p>เกณฑ์การประเมินผล</p> <table border="1"> <tr> <td>ผ่าน</td> <td>ไม่ผ่าน</td> </tr> <tr> <td>ร้อยละ 100</td> <td>< ร้อยละ 100</td> </tr> </table>	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ร้อยละ 100	< ร้อยละ 100	<p>1. หน่วยงานจัดทำแผนการสร้างความรู้ ความเข้าใจแก่ประชาชน</p> <p>2. หน่วยงานดำเนินการตามแผนการสร้างความรู้ ความเข้าใจแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ (ร้อยละ 100)</p> <p>3. หน่วยงานรายงานผลการดำเนินการเทียบกับแผนฯในข้อ 1</p>
ผ่าน	ไม่ผ่าน					
ร้อยละ 100	< ร้อยละ 100					
ความทันต่อสถานการณ์ในการชี้แจง	<p>ตัวชี้วัดที่ 2 ร้อยละการชี้แจงประเด็นสำคัญที่ทันต่อสถานการณ์</p> <p>เกณฑ์การประเมินผล</p> <table border="1"> <tr> <td>ผ่าน</td> <td>ไม่ผ่าน</td> </tr> <tr> <td>ร้อยละ 100</td> <td>< ร้อยละ 100</td> </tr> </table>	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ร้อยละ 100	< ร้อยละ 100	<p>๑. หน่วยงานมีกลไกและจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการชี้แจงประเด็นข่าวที่ทันต่อสถานการณ์</p> <p>๒. ศูนย์ปฏิบัติการนายกรัฐมนตรี (PMOC) สำนักโฆษก และ กรมประชาสัมพันธ์กำหนดประเด็นข่าว/</p>
ผ่าน	ไม่ผ่าน					
ร้อยละ 100	< ร้อยละ 100					

ประเด็นเรื่อง	ตัวชี้วัด	การดำเนินการ				
		<p>กำหนดหน่วยงาน รวมถึง ระยะเวลาที่ต้องชี้แจง โดยแจ้งผ่านระบบ LINE เป็นประจำทุกวัน (เวลาประมาณ 10.30 น.)</p> <p>3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องชี้แจงประเด็นข่าวที่มีคุณภาพและรายงานเข้าสู่ระบบทันตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ (ภายใน 24 ชั่วโมง นับตั้งแต่รับทราบประเด็นข่าว) (ร้อยละ 100)</p>				
<p>ความรับรู้ความเข้าใจของประชาชนตามผลสำเร็จของหน่วยงานต่างๆ</p>	<p>ตัวชี้วัดที่ 3 ร้อยละของประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่รับรู้และเข้าใจในการดำเนินงานตามนโยบายสำคัญของรัฐบาล</p> <p>เกณฑ์การประเมินผล</p> <table border="1" data-bbox="592 1032 1002 1149"> <thead> <tr> <th data-bbox="592 1032 799 1086">ผ่าน</th> <th data-bbox="799 1032 1002 1086">ไม่ผ่าน</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="592 1086 799 1149">ร้อยละ 75</td> <td data-bbox="799 1086 1002 1149">< ร้อยละ 75</td> </tr> </tbody> </table>	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ร้อยละ 75	< ร้อยละ 75	<p>กรมประชาสัมพันธ์เป็นเจ้าภาพตัวชี้วัดนี้</p>
ผ่าน	ไม่ผ่าน					
ร้อยละ 75	< ร้อยละ 75					

ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละการดำเนินการตามแผนการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน
มีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

1. หน่วยงานจัดทำแผนการสร้างความรู้ ความเข้าใจแก่ประชาชน
2. หน่วยงานดำเนินการตามแผนการสร้างความรู้ ความเข้าใจแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ (ร้อยละ 100)
3. หน่วยงานรายงานผลการดำเนินการเทียบกับแผนการสร้างความรู้ ความเข้าใจแก่ประชาชนตามที่กำหนดไว้ในข้อ 1

กระบวนการ (Flow Chart) เรื่อง ปริมาณและประสิทธิภาพของการชี้แจงของส่วนราชการ



รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงาน

ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flowchart)	ขั้นตอน/วิธีการดำเนินงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลาดำเนินการ
ภสส.	ภสส.จัดทำแผนการสร้างความรับรู้ ความเข้าใจต่อประชาชน	- กำหนดประเด็นและระยะเวลา รวมถึง ช่องทางที่ต้องการสร้างความรับรู้ ความเข้าใจต่อประชาชน - จัดทำรายละเอียดแผนการสร้างความรับรู้ ความเข้าใจต่อประชาชนตามรูปแบบที่กำหนด	-roadmap สำนักงาน -แผนปฏิบัติงานประจำปีของสำนักงาน -รูปแบบแผนการสร้างความรับรู้ ความเข้าใจ	2 สัปดาห์
ภสส.	ภสส. เสนอขออนุมัติโครงการจาก ผอ.สมศ.	เสนอแผนการสร้างความรับรู้ ความเข้าใจต่อประชาชน ต่อ ผอ.สมศ. เพื่อขออนุมัติดำเนินการ	- แผนการสร้างความรับรู้ ความเข้าใจต่อประชาชน	1 สัปดาห์
ภสส.	ดำเนินการเผยแพร่ตามแผนที่ได้รับอนุมัติ	เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ไปสู่กลุ่มเป้าหมายตามที่กำหนดในแผน	- สื่อประชาสัมพันธ์ - แผนการสร้างความรับรู้ ความเข้าใจ	ระยะเวลาตามที่กำหนดในแผน
ภสส.	รายงานผลการดำเนินรายไตรมาสเสนอผู้อำนวยการ	จัดทำรายงานผลการดำเนินงานเทียบกับแผนที่กำหนดแต่ละไตรมาสเสนอผู้อำนวยการ เมื่อสิ้นสุดแต่ละไตรมาส	-แผนการสร้างความรับรู้ ความเข้าใจต่อประชาชน -รายงานสรุปผลรายไตรมาส	ภายใน ๒ สัปดาห์ ภายหลังจากสิ้นสุดรายไตรมาส
ภสส.	สรุปผลการดำเนินงานตามแผนเสนอต่อคณะกรรมการบริหาร สมศ.	จัดทำรายงานผลการดำเนินงานเทียบกับแผนที่กำหนดในปีงบประมาณเสนอคณะกรรมการบริหาร สมศ.	-รายงานสรุปผลตามแผนการสร้างความรับรู้ ความเข้าใจต่อประชาชน	ภายในเดือนกันยายน ๒๕๖๐
ภสส. และ ภนย.	รายงานผลการดำเนินงานเทียบกับแผนไปยังเจ้าภาพตัวชี้วัด	จัดทำรายงานผลการดำเนินงานเทียบกับแผนที่กำหนดในปีงบประมาณเสนอไปยังเจ้าภาพตัวชี้วัดโดยประเมินผลตามเกณฑ์	-รายงานสรุปผลตามแผนการสร้างความรับรู้ ความเข้าใจต่อประชาชน	ภายใน ๒ สัปดาห์ หลังสิ้นปีงบประมาณ

ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flowchart)	ขั้นตอน/วิธีการดำเนินงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา ดำเนินการ				
		<p>การประเมินผล</p> <table border="1" data-bbox="671 378 1034 497"> <thead> <tr> <th data-bbox="671 378 852 439">ผ่าน</th> <th data-bbox="852 378 1034 439">ไม่ผ่าน</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="671 439 852 497">ร้อยละ 100</td> <td data-bbox="852 439 1034 497">ร้อยละ 100</td> </tr> </tbody> </table> <p>- ภณย.จัดทำหนังสือนำเสนอผู้อำนวยการพิจารณาลงนาม</p> <p>- ภณย.รวบรวมและจัดส่งไปยังหน่วยงาน ก.พ.ร.ตามระยะเวลาที่กำหนด</p>	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100		
ผ่าน	ไม่ผ่าน							
ร้อยละ 100	ร้อยละ 100							

ตัวชี้วัดที่ 2 ร้อยละการชี้แจงประเด็นสำคัญที่ทันต่อสถานการณ์

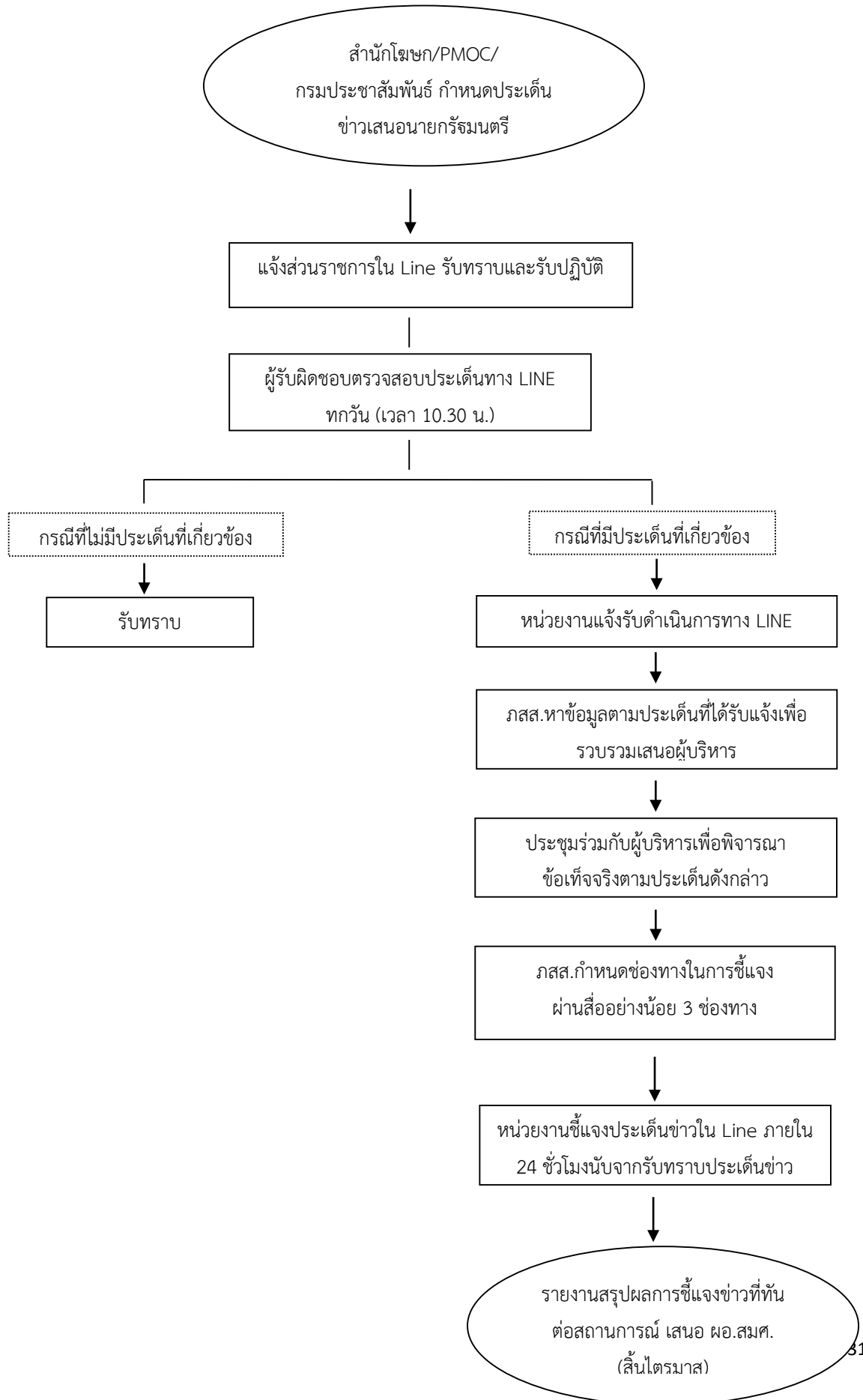
มีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

1. หน่วยงานมีกลไกและจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการชี้แจงประเด็นข่าวที่ทันต่อสถานการณ์

2. ศูนย์ปฏิบัติการนายกรัฐมนตรี (PMOC) สำนักโฆษกและกรมประชาสัมพันธ์กำหนดประเด็นข่าว/กำหนดหน่วยงาน รวมถึง ระยะเวลาที่ต้องชี้แจง โดยแจ้งผ่านระบบ LINE เป็นประจำทุกวัน (เวลาประมาณ 10.30 น.)

3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องชี้แจงประเด็นข่าวที่มีคุณภาพและรายงานเข้าสู่ระบบทันตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ (ภายใน 24 ชั่วโมง นับตั้งแต่รับทราบประเด็นข่าว) (ร้อยละ 100)

กระบวนการ (Flow Chart) เรื่อง การชี้แจงประเด็นข่าวที่ทันต่อสถานการณ์



รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงาน

ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flowchart)	ขั้นตอน/วิธีการดำเนินงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลาดำเนินการ
สำนักโฆษก/ PMOC/กรม ประชาสัมพันธ์	กำหนดประเด็นข่าว เสนอนายกรัฐมนตรี	- สำนักโฆษก/PMOC/กรม ประชาสัมพันธ์ กำหนดประเด็น ข่าวเสนอนายกรัฐมนตรี	แหล่งข่าวต่างๆได้แก่ หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น	
	ส่งประเด็นข่าวทาง LINE	- ผู้รับผิดชอบจัดส่งประเด็นข่าว ทาง LINE (IA-Chat) พร้อม แหล่งที่มาของข่าวทุกวัน เวลา ประมาณ 10.30 น.	-	ก่อนเวลา 10.30 น.ของ ทุกวัน
รอง ผอ.สมศ./ ภสส.	ผู้รับผิดชอบตรวจสอบ ประเด็นทาง LINE	-เวลา 10.30 น. ผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบประเด็นข่าวทาง LINE ทุกวัน	-	ประมาณเวลา 10.30 น. ของทุกวัน
รอง ผอ.สมศ./ ภสส.	กรณีที่มีประเด็นที่ เกี่ยวข้องกับหน่วยงานแจ้ง รับดำเนินการทาง LINE	-ตรวจสอบหากมีประเด็นที่ เกี่ยวข้องกับ หน่วยงานแจ้งตอบรับ ดำเนินการทาง LINE (IA -Chat) ตามรูปแบบที่กำหนด	-	ภายใน 3 ชั่วโมง หลังจาก รับทราบ ประเด็น
ภสส.	หาข้อมูลตามประเด็นที่ ได้รับแจ้งเพื่อรวบรวม เสนอผู้บริหาร	-หาข้อมูลเพิ่มเติมตามประเด็น ดังกล่าวจากแหล่งข่าวที่นำเสนอ -รวบรวมประเด็น/เนื้อหา สรุปล เสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณา -ประชุมร่วมกับผู้บริหารเพื่อ พิจารณาข้อเท็จจริงตามประเด็น ดังกล่าว	แหล่งข่าวต่างๆที่ เกี่ยวข้อง	ภายใน 5 ชั่วโมงหลังจาก รับทราบ ประเด็น
ภสส.	กำหนดช่องทางในการ ชี้แจงผ่านสื่ออย่างน้อย 3 ช่องทาง	-กำหนดช่องทางในการชี้แจง ประเด็นผ่านสื่อต่างๆอย่างน้อย 3 ช่องทาง โดยจะต้องเป็นช่องทางที่ มีประสิทธิภาพและเข้าถึง กลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องมากที่สุด	สื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็น ต้น	ภายใน 12 ชั่วโมงหลังจาก รับทราบ ประเด็น

ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flowchart)	ขั้นตอน/วิธีการดำเนินงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลาดำเนินการ				
รอง ผอ.สมศ./ ภสส.	หน่วยงานแจ้งตอบ ประเด็นทาง LINE (IR- Chat) พร้อมระบุช่อง ทางการเผยแพร่	- แจ้งตอบประเด็นทาง LINE (IR- Chat) พร้อมระบุช่องทางการ เผยแพร่	-ช่องทางการเผยแพร่ อย่างน้อย 3 ช่องทาง	ภายใน 24 ชั่วโมงหลังจาก รับทราบ ประเด็น				
ภสส.	รายงานสรุปผลการชี้แจง ข่าวที่ทันต่อสถานการณ์ เสนอ ผอ.สมศ. (สิ้นไตรมาส)	-ภสส.รายงานสรุปผลการชี้แจงข่าว ที่ทันต่อสถานการณ์ เสนอ ผอ.สมศ. (สิ้นไตรมาส) -ประเมินผลการดำเนินงานตาม เกณฑ์ ดังนี้ <table border="1" data-bbox="657 882 1043 996"> <tr> <td data-bbox="657 882 850 938">ผ่าน</td> <td data-bbox="850 882 1043 938">ไม่ผ่าน</td> </tr> <tr> <td data-bbox="657 938 850 996">ร้อยละ 100</td> <td data-bbox="850 938 1043 996">< ร้อยละ 100</td> </tr> </table>	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ร้อยละ 100	< ร้อยละ 100	-เอกสาร/หลักฐาน ประเด็นข่าวที่ เกี่ยวข้อง -เอกสาร/หลักฐานที่มี การชี้แจงประเด็น ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง	สิ้นสุดแต่ละ ไตรมาส
ผ่าน	ไม่ผ่าน							
ร้อยละ 100	< ร้อยละ 100							

ตัวชี้วัดที่ 3 เรื่อง ร้อยละของประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่รับรู้และเข้าใจในการดำเนินงานตามนโยบายสำคัญของรัฐบาล (กรมประชาสัมพันธ์รับเป็นเจ้าภาพตัวชี้วัดนี้)

กรมประชาสัมพันธ์ได้มีการดำเนินการตามตัวชี้วัด “ร้อยละของกลุ่มเป้าหมายที่รับรู้และเข้าใจในเนื้อหายุทธศาสตร์ชาติ นโยบายสำคัญของรัฐบาล” และมีความเชี่ยวชาญในการสำรวจเกี่ยวกับการรับรู้และเข้าใจของประชาชน

เกณฑ์การประเมินผล

ผ่าน	ไม่ผ่าน
ร้อยละ 75	< ร้อยละ 75

4.2 การผลิตสื่อและเอกสารเพื่อส่งเสริมการประเมินคุณภาพภายนอก

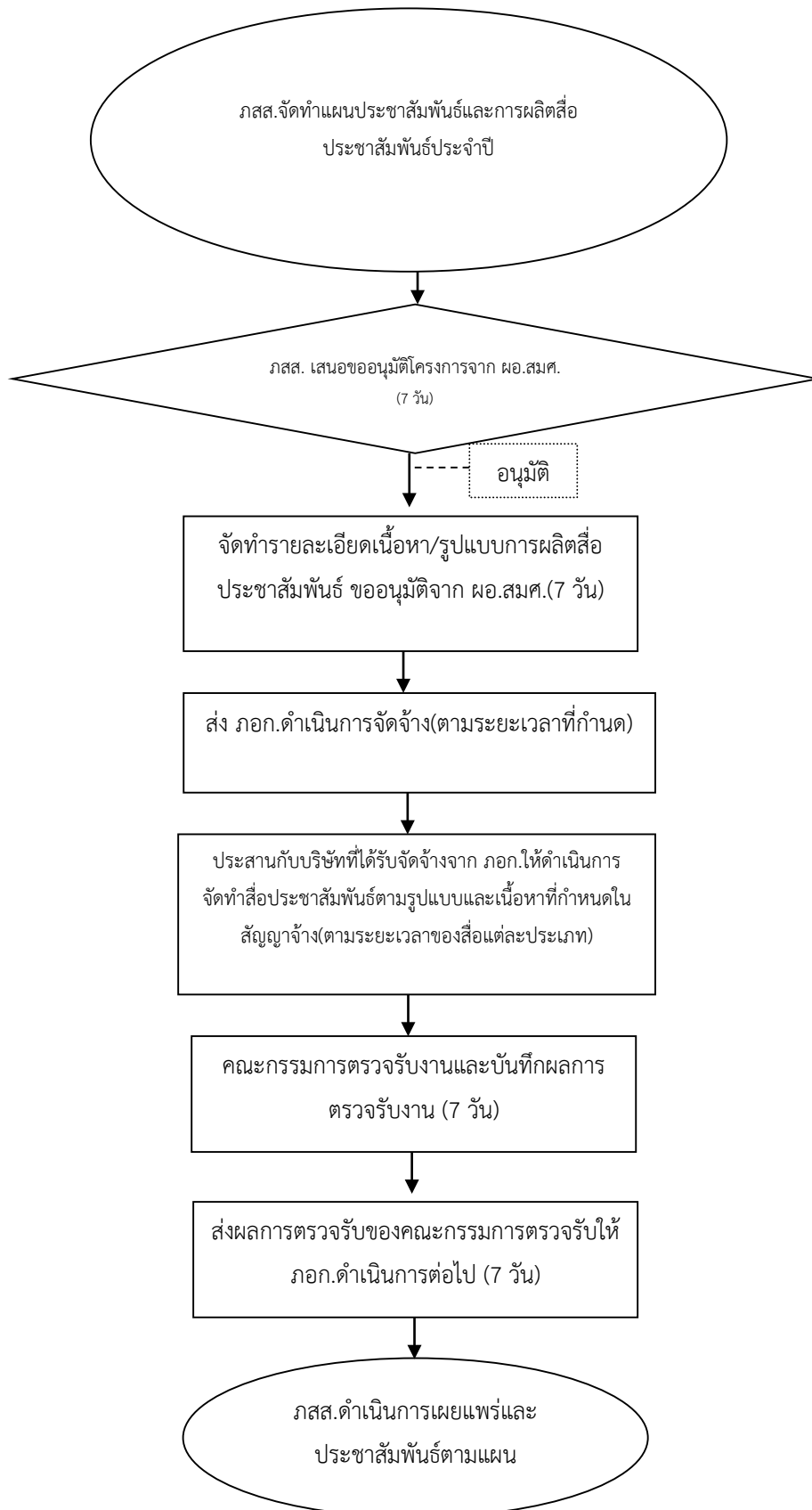
จากการที่ภารกิจส่งเสริมและพัฒนาสัมพันธ์ (ภสส.) มีพันธกิจในการสร้างความรู้ ความเข้าใจให้กับสถานศึกษาเพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา และการประเมินคุณภาพภายนอก ซึ่งการจัดทำเอกสารและสื่อเพื่อประกอบการส่งเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจเป็นสิ่งจำเป็นที่ภารกิจจะต้องดำเนินการ ทั้งนี้ ภารกิจจะตั้งเป้าหมายและงบประมาณเพื่อการดำเนินการผลิตสื่อและเอกสารในแต่ละปีงบประมาณ นอกจากนี้ ภสส. ยังมีหน้าที่ในการให้การสนับสนุนภารกิจต่างๆที่ประสงค์จะทำการผลิตสื่อและเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้องด้วย

4.3 การดำเนินการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ

จากพันธกิจของภารกิจ ภสส. มีหน้าที่ในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ทุกฝ่ายเกิดความตระหนักและเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา ยอมรับและเชื่อมั่นในคุณภาพของต่อสถานศึกษา ดังนั้นการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ จึงมีความสำคัญในการสร้างการรับรู้ และสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง รวมถึงทัศนคติที่ดีในเรื่องการประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพภายนอก ซึ่งสื่อที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

- สื่อวิทยุโทรทัศน์ /สื่อหนังสือพิมพ์
- กิจกรรมด้านการข่าว
- จุลสาร สมศ.
- เว็บไซต์ /Facebook

กระบวนการ (Flow Chart)



รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงาน

ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flowchart)	ขั้นตอน/วิธีการดำเนินงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลาดำเนินการ
ภสส.	ภสส.จัดทำแผนประชาสัมพันธ์และการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ประจำปี	- สํารวจข้อมูลความต้องการเบื้องต้นจากภารกิจต่างๆที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดทำแผนการผลิตสื่อและแผนประชาสัมพันธ์ - จัดทำรายละเอียดงบประมาณแผนงานผลิตสื่อและแผนประชาสัมพันธ์ประจำปี	- แผนงานงบประมาณการผลิตสื่อและประชาสัมพันธ์	2 สัปดาห์
ภสส.	ภสส. เสนอขออนุมัติโครงการจาก ผอ.สมศ.	- จัดทำหลักการ แผนงานงบประมาณ เสนอ ผอ.สมศ. เพื่อขออนุมัติดำเนินการ	- โครงการผลิตสื่อและประชาสัมพันธ์	1 สัปดาห์
ภสส./ภารกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง	จัดทำรายละเอียดเนื้อหา/รูปแบบการผลิตสื่อและการประชาสัมพันธ์ ขออนุมัติจาก ผอ.สมศ.	- จัดทำรายละเอียดเนื้อหา/รูปแบบการผลิตสื่อและการประชาสัมพันธ์ - เสนอขออนุมัติจาก ผอ.สมศ.	- รายละเอียดเนื้อหาและรูปแบบการผลิตสื่อและการประชาสัมพันธ์ - บันทึกที่ได้รับอนุมัติจาก ผอ.สมศ.	1 สัปดาห์
ภสส./ภอก.	ส่ง ภอก.ดำเนินการจัดจ้าง	ภสส.จัดทำ TOR ประสานผู้ผลิตขอราคาและทำบันทึกให้ ภอก. ประกาศจัดจ้างบริษัทดำเนินการ - ภอก.ดำเนินการจัดจ้างตามขั้นตอนและแจ้งรายชื่อบริษัทที่ได้รับงานให้ ภสส.ทราบ	- TOR - บันทึกข้อความให้ภอก.ดำเนินการจัดจ้าง	2 สัปดาห์
ภสส.	ประสานกับบริษัทที่ได้รับจัดจ้างจาก ภอก. ให้ดำเนินการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ตามรูปแบบและเนื้อหาที่กำหนดในสัญญาจ้าง	- บริษัทจัดทำแผนการดำเนินงานให้ ภสส.เพื่อใช้ตรวจรับงาน - ดำเนินการตามแผนผลิตสื่อและแผนประชาสัมพันธ์แต่ละประเภท/รายการ - ภสส.ตรวจสอบข้อมูลความ	- สื่อ และการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ตาม TOR	ระยะเวลาตามแผนของสื่อและการประชาสัมพันธ์แต่ละประเภท

ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flowchart)	ขั้นตอน/วิธีการดำเนินงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลาดำเนินการ
		ถูกต้องให้บริษัทดำเนินการแก้ไข		
คณะกรรมการ ตรวจรับ	คณะกรรมการตรวจรับ งานและบันทึกผลการ ตรวจรับงาน	- ประชุมคณะกรรมการตรวจรับ - เลขานุการคณะกรรมการตรวจ รับบันทึกผลการพิจารณาตรวจ รับงาน	บันทึกการประชุม ของคณะกรรมการ พิจารณาตรวจรับ งาน	1 สัปดาห์
ภสส.	ส่งผลการตรวจรับของ คณะกรรมการตรวจรับ ให้ ภอก.ดำเนินการ ต่อไป	- ส่งผลการตรวจรับงานเสนอ รอง ผอ.สมศ.ที่กำกับดูแล พิจารณาอนุมัติการเบิกจ่ายเงิน ให้กับบริษัท - ทำบันทึกการเบิกจ่ายเงินให้ ภอก.ดำเนินการต่อไป	- บันทึกการเบิก จ่ายเงิน - ใบวางบิล - ตัวอย่างสื่อ - อื่นๆที่เกี่ยวข้อง	1 สัปดาห์
ภสส.	ดำเนินการเผยแพร่และ ประชาสัมพันธ์ตามแผน	เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ไปสู่ กลุ่มเป้าหมายตามที่กำหนดใน แผน	- สื่อประชาสัมพันธ์ - แผนประชาสัมพันธ์	ระยะเวลา ตามที่กำหนด ในแผน

ทั้งนี้ ในแต่ละสัปดาห์มีรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงานแตกต่างกัน ดังนี้

ประเภทของสื่อ	ขั้นตอนการดำเนินงาน
การดำเนินงานด้านสื่อโทรทัศน์	
<p>■รายการสนทนาสด</p>	<p>การเตรียมงานในการออกอากาศแต่ละครั้ง</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. จัดทำประเด็นรายการในแต่ละเดือนล่วงหน้าก่อนวันออกอากาศ 2 สัปดาห์ โดยในการกำหนดประเด็นแต่ละครั้งจะพิจารณาการดำเนินงานของสำนักงาน และกระแสข่าวในขณะนั้นๆ ประกอบด้วยว่าน่าสนใจหรือไม่ มีผลอย่างไรกับสำนักงานซึ่งจะต้องรวบรวมข้อมูลหรือสอบถามผู้รู้เพื่อทำความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับเรื่องนั้นๆ 2. การกำหนดวิทยากรพิจารณาจากประเด็นว่าเป็นอย่างไร แล้วจึงพิจารณาความเชี่ยวชาญของวิทยากรในเรื่องนั้นๆ ว่ามีใครที่เกี่ยวข้องกับประเด็นและเป็นที่น่าเชื่อถือ รวมถึงพิจารณาทัศนคติของวิทยากรที่มีต่อสำนักงานฯ ว่าเป็นอย่างไร ถ้ากรณีเชิญสถานศึกษามาร่วมเป็นวิทยากร จะใช้กระบวนการพิจารณาดังนี้ คือ พิจารณาผลประเมินของสถานศึกษา โดยสอบถามจากภารกิจประเมิน 3. เมื่อจัดทำประเด็นและคัดเลือกวิทยากรได้แล้ว จึงเสนอ ผอ.สมศ. พิจารณา (ควรเสนอวิทยากรไว้เป็นทางเลือกไว้ 2 คนขึ้นไป) 4. เมื่อ ผอ.สมศ. เห็นชอบตามประเด็นที่ได้จัดทำแล้ว จึงดำเนินงานทำจดหมายเชิญวิทยากรและประสานวิทยากรที่ได้รับความเห็นชอบจาก ผอ.สมศ. เพื่อนัดหมายวัน-เวลา พร้อมทั้งจัดส่งประเด็นและเอกสารต่างๆ ที่วิทยากรขอมารหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องกับประเด็นส่งให้แก่วิทยากรก่อนออกอากาศแต่ละครั้ง ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะสร้างความพอใจให้แก่วิทยากรเป็นอย่างดี 5. ขออนุมัติงบประมาณในการดำเนินงานต่อ รอง ผอ.สมศ.(ที่กำกับดูแล ภสส.) ภายใต้หลักการและงบประมาณที่ได้รับอนุมัติไว้แล้ว ทั้งนี้เป็นไปตามอัตราที่สำนักงานกำหนด ซึ่งประกอบด้วยค่าตอบแทนวิทยากร ค่าเดินทาง และต้องประสาน ภาค. เพื่อจัดหาที่พักให้วิทยากร (กรณีที่มีความจำเป็นต้องพักค้าง) และค่าอาหารสำหรับเจ้าหน้าที่ไปรับโทรศัพท์ เมื่อได้รับอนุมัติแล้วส่งเรื่องไปที่การเงิน 1 ชุด เพื่อดำเนินการเบิกจ่ายเงินโดยจัดทำเป็นเช็คหรือโอนเข้าบัญชี 6.จองรถตู้ในแฟ้มขอใช้รถที่เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ 7. จัดทำบันทึกขอความอนุเคราะห์เจ้าหน้าที่ภารกิจต่างๆ พร้อมแนบ

ประเภทของสื่อ	ขั้นตอนการดำเนินงาน
	<p>ประเด็นรายการไปด้วย เพื่อไปรับโทรศัพท์ในรายการจำนวน 6 คน เมื่อทราบรายชื่อเจ้าหน้าที่แล้ว จึงประสานงานกับเจ้าหน้าที่ดังกล่าวนัดหมายวันและเวลาที่ได้กำหนดการออกอากาศไว้ พร้อมทั้งจัดทำใบลงทะเบียนการปฏิบัติงานไปด้วย โดยจัดทำสำเนาใบลงทะเบียนให้กับหัวหน้างานบริหารทั่วไป 1 ชุด เพื่อประกอบการเบิกจ่ายค่าอาหาร</p> <p>8. ประสานไปยังทีมงานทางรายการและสถานีที่ออกอากาศ เพื่อแจ้งประเด็นและนำส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องให้แก่ผู้ดำเนินรายการได้ศึกษาก่อนรวมทั้งสล็อตโฆษณาและตัววิ่งประชาสัมพันธ์ในรายการ</p> <p>การดำเนินงานในวันออกอากาศ</p> <p>1. ผู้ประสานงานและเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์เดินทางออกจากสำนักงานฯ ไปถึงที่นัดหมาย (สถานีที่ออกอากาศ) โดยเดินทางถึงสถานีออกอากาศล่วงหน้าก่อนเวลาออกอากาศประมาณ 30 นาที – 1 ชั่วโมง เพื่อการประสานงาน เมื่อไปถึงสถานี ทีมงานรายการส่งมอบแผ่นดีวีดีบันทึกรายการจำนวน 1 แผ่น เพื่อมาเก็บเป็นสื่อของสำนักงาน</p> <p>2. เมื่อพบกับวิทยากรและผู้ดำเนินรายการแล้ว จะมีการพูดคุยถึงคำถามและประเด็นที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งให้วิทยากรลงทะเบียนและเอกสารทางการเงิน</p> <p>3. เมื่อถึงเวลาออกอากาศจริง ผู้ประสานงานจะคอยประสานงานให้ครอบคลุมในการซักถามเกี่ยวกับประเด็นต่างๆ ว่าเป็นไปตามที่ได้กำหนดหรือไม่ พร้อมทั้งรวบรวมคำถามจากเจ้าหน้าที่ที่ไปรับโทรศัพท์ เพื่อนำมาตรวจสอบคำถามในเบื้องต้นก่อนนำไปให้ผู้ดำเนินรายการถามวิทยากรเพื่อลดความซ้ำซ้อนและความไม่เกี่ยวข้องของประเด็นคำถาม</p> <p>4. เมื่อจบรายการรอรับแผ่นดีวีดีที่บันทึกจากการออกอากาศ พร้อมทั้งรวบรวมประเด็นคำถามทั้งหมดเก็บไปยังสำนักงานฯ เพื่อจัดทำสรุปต่อไป</p> <p>หลังจากออกอากาศ</p> <p>1. สรุปจำนวนโทรศัพท์ที่โทรเข้ามาในช่วงระหว่างการออกอากาศและจัดทำผลการวิเคราะห์ และสรุปประเด็นคำถาม/ข้อเสนอแนะ และสรุปสาระจากการสนทนาที่ได้จากการออกอากาศในแต่ละครั้ง เพื่อเสนอให้แก่ผู้บังคับบัญชาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปภายใน 7 วัน</p> <p>2. ทำหนังสือขอบคุณวิทยากร โดยจัดส่งให้พร้อมกับเทปรายการที่ได้มาจัดทำสำเนาและส่งให้แก่วิทยากรที่ออกอากาศครั้งนั้นๆ พร้อมทั้งเอกสารที่ได้</p>

ประเภทของสื่อ	ขั้นตอนการดำเนินงาน
	<p>จัดทำขึ้น และสำเนาการจ่ายเงินให้แก่วิทยากร (ขอจากการเงินพร้อมให้การเงินระบุรายละเอียดของค่าตอบแทนวิทยากร) เพื่อจะได้ใช้ข้อมูลในการทำประโยชน์ต่อไป</p>
<p>งานด้านข่าวและระบบเฝ้าระวัง</p>	
<p>กฤตภาคข่าวออนไลน์</p>	<p>การดำเนินงาน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. อ่านและคัดเลือกข่าวที่น่าสนใจที่เกี่ยวข้องกับ สมศ. และข่าวการศึกษา ทางระบบกฤตภาคข่าวออนไลน์ www.iqnewsclip.com/selection 2. คัดแยกข่าวที่เลือกไว้แล้วตามระดับการศึกษา โดยเลือกให้ตรงกับระดับการศึกษาในเนื้อหาข่าว ซึ่งแบ่งไว้ด้วยกัน 5 กลุ่ม ได้แก่ การศึกษาขั้นพื้นฐาน การอาชีวศึกษา อุดมศึกษา การศึกษาในภาพรวม และข่าวอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง 3. คัดแยกข่าวที่เลือกไว้ให้อยู่ในหมวดหมู่หน่วยงานที่เป็นข่าว โดยเลือกให้ตรงกับหน่วยงานที่เป็นข่าวนั้นๆ ซึ่งจำแนกไว้ด้วยกัน 10 (ทั้งนี้ ตามข้อตกลงที่กำหนดไว้ในแต่ละปี) ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) - ศูนย์เครือข่าย สมศ. - กระทรวงศึกษาธิการ (ศธ.) - สำนักเลขาธิการสภาการศึกษา (สกศ.) - สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษา (สป.) - สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) - สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.) - สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) - หน่วยงานหรือสถาบันหรืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง - องค์กรมหาชน 4. ประสานงานกับบริษัทคัดข่าวเพื่อปรับแก้ไข กรณีที่บริษัทจัดข่าวไม่ตรงกับที่กำหนดไว้ 5. ส่งพิมพ์ข่าวที่ได้คัดเลือกไว้ในแต่ละวัน คัดแยกตามระดับการศึกษาทั้ง 3 ระดับ และข่าวที่น่าสนใจ ไฮไลท์แท็บสีในประเด็นสำคัญ ส่งข่าวทาง ONESQA PR Line Group และ ONESQA Group ซึ่งมีผู้บริหารและเจ้าหน้าที่เป็นสมาชิกทั้ง ๒ ไลน์กลุ่ม 6. ส่งพิมพ์ข่าวที่คัดเลือกในแต่ละวัน เผยแพร่ทางช่องทางบอร์ดประชาสัมพันธ์ภายในบริเวณหน้าลิฟท์สำนักงาน โดยจะต้องดำเนินการให้แล้ว

ประเภทของสื่อ	ขั้นตอนการดำเนินงาน
	<p>เสร็จภายในเวลา 10.00 น. ของทุกวัน</p> <p>7. กรณีที่เป็นข่าวเชิงลบ ไฮไลต์ประเด็นข่าวและจัดทำแนวทางดำเนินการในเชิงประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่ต้องผ่านสื่อ เช่น จัดงานแถลงข่าว ออกจดหมายชี้แจงไปยังสำนักพิมพ์ เผยแพร่ผ่านสื่อออนไลน์ เสนอต่อหัวหน้าภารกิจ หัวหน้า รองผู้อำนวยการ และผู้อำนวยการ พิจารณาให้ความเห็นชอบ</p> <p>8. ตรวจสอบและแก้ไขสรุปข่าวรายสัปดาห์ซึ่งบริษัทจะเป็นผู้ดำเนินการสรุปข่าวและส่งมาให้ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทุกวันจันทร์ของสัปดาห์ และรวบรวมสรุปข่าวในรอบเดือน เพื่อนำเข้าวาระการประชุมคณะกรรมการบริหาร สมศ. เพื่อทราบ</p>
การจัดทำสื่อจูลสาร สมศ.	
<p>การผลิตจูลสาร สมศ.</p>	<p>กรณีที่สำนักงานจัดทำต้นฉบับและจัดส่งให้กับโรงพิมพ์เพื่อจัดทำ art work และดำเนินการจัดพิมพ์</p> <p><u>การดำเนินงาน</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ภารกิจจัดทำต้นฉบับเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาอนุมัติ 2. เมื่อได้รับอนุมัติต้นฉบับแล้ว ภารกิจจัดส่งไฟล์ต้นฉบับจูลสารให้โรงพิมพ์ทางอีเมล 3. กำกับ ติดตามปฐพีจากโรงพิมพ์ให้เป็นไปตามแผนการผลิตและเผยแพร่ตามกำหนดเวลาที่บริษัทนำเสนอแก่ สมศ. 4. ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ความสวยงามและความเหมาะสมของอาร์ตเวิร์ค ประสานงานโรงพิมพ์ในการแก้ไขปฐพีให้ถูกต้อง 5. เสนอผู้บังคับบัญชาอนุมัติอาร์ตเวิร์คฉบับสุดท้ายก่อนแจ้งไปยังโรงพิมพ์เพื่อดำเนินการจัดพิมพ์ต่อไป <p><u>การจัดส่งกลุ่มเป้าหมาย</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. รวบรวม ตรวจสอบ และปรับปรุงฐานข้อมูลกลุ่มเป้าหมาย จัดส่งให้กับโรงพิมพ์ (ทั้งนี้ ในกรณีที่มีการปรับปรุงฐานข้อมูล พิจารณาจากจูลสารที่ตีคืนและการแจ้งเปลี่ยนที่อยู่จากผู้รับ เพื่อให้ฐานข้อมูลถูกต้อง เป็นปัจจุบัน และครบถ้วนตาม TOR) 2. จัดส่งไฟล์ฐานข้อมูลกลุ่มเป้าหมายที่ถูกต้องให้โรงพิมพ์ เพื่อจัดพิมพ์ โดยปรับปรุงและจัดส่งฐานข้อมูลที่มีการแก้ไขให้โรงพิมพ์ทุกเดือน 3. ตรวจสอบและยืนยันจำนวนจัดส่งให้ถูกต้อง ครบถ้วนกับโรงพิมพ์ก่อนทำการจัดส่ง

ประเภทของสื่อ	ขั้นตอนการดำเนินงาน
	<p>4. นัดหมายวัน-เวลา กับโรงพิมพ์และคณะกรรมการตรวจรับงานจุลสาร ล่วงหน้า และเขียนจองรถตู้เพื่อเดินทางตรวจรับงาน ณ ที่ทำการไปรษณีย์ตาม วันและเวลาที่นัดหมาย</p> <p>การเผยแพร่จุลสารภายในองค์กร</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เผยแพร่จุลสารให้กับ ผอ., รอง ผอ. และเจ้าหน้าที่ สมศ. ทุกคน ได้รับ ทราบข่าวสาร 2. ประสานงานกับภารกิจ ภทส. เพื่อเผยแพร่จุลสารผ่านเว็บไซต์ สมศ.
การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสมัยใหม่	
การประชาสัมพันธ์ผ่าน เว็บไซต์และ Facebook สมศ.	<ol style="list-style-type: none"> 1. ภารกิจต่างๆ ส่งภาพและรายละเอียดกิจกรรม ประกอบด้วย ใครทำ อะไร ที่ไหน อย่างไร เมื่อใด วัตถุประสงค์ของกิจกรรม รวมถึง ผลที่เกิดขึ้น จากการจัดกิจกรรมนั้นๆ ผ่านทาง line (leader –ONESQA) 2. หัวหน้าภารกิจ ภทส. จัดส่งภาพและข้อความให้กับผู้รับผิดชอบเพื่อ จัดทำเป็นรูปแบบเพื่อการเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์และ Facebook สมศ. 3. ผู้รับผิดชอบรวบรวมและเสนอผู้บริหารทุกวันจันทร์ของสัปดาห์ เพื่อ พิจารณานุมัติก่อนเผยแพร่ผ่านช่องทางต่างๆ 4. เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ www.onesqa.or.th และ Facebook สมศ. ทุก วันพุธ

นอกจากนี้ ภารกิจได้มีการปฏิบัติงานในกิจกรรมต่างๆ ได้แก่ กิจกรรมการจัดการความรู้ (KM) การให้บริการเอกสารเผยแพร่หรือสื่อต่างๆ ของ สมศ. และกิจกรรมสมาชิกเครือข่าย สมศ. โดยในแต่ละ กิจกรรม มีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

กิจกรรม	ขั้นตอนการดำเนินงาน
การจัดการความรู้ (KM)	<p>การดำเนินงาน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. กำหนดวัน-เวลา และเชิญประชุมคณะกรรมการส่งเสริมการจัดการ ความรู้ เพื่อร่วมพิจารณาทบทวนกิจกรรม KM ในปีที่ผ่านมา และร่วม กำหนดหัวข้อจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ประจำปีงบประมาณ 2. จัดทำแผนการจัดการความรู้เสนอต่อผู้อำนวยการอนุมัติ ให้แล้วเสร็จ ภายในไตรมาสที่ 1 ของปีงบประมาณ 3. ดำเนินการตามแผนที่กำหนด โดยจัดประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ใน กิจกรรมการจัดการความรู้ของแต่ละภารกิจ โดยทำประชาสัมพันธ์กิจกรรมให้ เจ้าหน้าที่ภายใน สมศ. ได้ร่วมเรียนรู้ผ่านช่องทางประชาสัมพันธ์ต่างๆ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

กิจกรรม	ขั้นตอนการดำเนินงาน
	<p>4. ประเมินผลความสำเร็จการดำเนินงาน พร้อมทั้งจัดทำสรุปเป็นรายงานผลต่อคณะกรรมการส่งเสริมการจัดการความรู้ และนำเสนอรายงานสรุปต่อ ผอ. สมศ.</p> <p>5. นำผลการประเมินที่ได้มาทำการวิเคราะห์เพื่อไปปรับและพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ให้เหมาะสม และสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ สมศ. ของปีงบประมาณต่อไป</p>
<p>การให้บริการเอกสารเผยแพร่หรือสื่อต่างๆ ของ สมศ.</p>	<p>การดำเนินงาน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. จัดทำแบบฟอร์มในการให้บริการเผยแพร่เอกสารและสื่อต่างๆ สำหรับภารกิจต่างๆ ใน สมศ. และบุคคลภายนอก 2. จัดเตรียมเอกสารเผยแพร่และสื่อตามจำนวนและชื่อเอกสารเผยแพร่ตามคำขอรับเอกสารเผยแพร่จากกลุ่มงานต่างๆ ใน สมศ. และบุคคลภายนอก <ul style="list-style-type: none"> ➤ กรณีเจ้าหน้าที่ สมศ. <ol style="list-style-type: none"> 1. ภารกิจที่ต้องการขอรับเอกสารเผยแพร่ จัดทำบันทึกข้อความแจ้งคำขอรับเอกสารเผยแพร่มายังภารกิจ ภสส. 2. จัดเตรียมเอกสารเผยแพร่และสื่อตามจำนวนที่ขอรับและจัดส่งให้ <u>กรณีปกติ</u> จัดส่งให้ภารกิจที่ขอรับก่อนวันใช้งานอย่างน้อย 3 วัน <u>กรณีเร่งด่วน</u> ที่ภารกิจขอรับเอกสารทันที จะดำเนินการให้ ณ เวลานั้น 3. ผู้ขอรับลงลายมือชื่อในแบบฟอร์มเบิกจ่ายเอกสารเผยแพร่เมื่อได้รับเอกสารเผยแพร่แล้ว 4. เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบสรุปรายการการเบิก –จ่าย รวมถึงจำนวนเอกสารคงเหลือเป็นประจำทุกสิ้นเดือนเสนอผู้บริหารเพื่อทราบและพิจารณา ➤ กรณีหน่วยงานภายนอก <ol style="list-style-type: none"> 1. หน่วยงานภายนอกทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เอกสารเผยแพร่มายัง สมศ. 2. ผอ. สมศ. หรือ รองผู้อำนวยการที่ได้รับมอบหมายพิจารณาอนุมัติและมอบหมายให้ ภสส. ดำเนินการตามคำขอ 3. จัดเตรียมเอกสารเผยแพร่และสื่อตามจำนวนที่ขอรับ 4. ติดต่อประสานงานไปยังหน่วยงานภายนอกให้มารับเอกสารและสื่อตามวันและเวลาที่กำหนด โดยจะแจ้งให้หน่วยงานภายนอกทราบล่วงหน้าก่อนวันให้นำสื่อไปใช้ 3 วัน 5. หน่วยงานภายนอกลงลายมือชื่อรับเอกสารเผยแพร่ ลงวันที่รับ

กิจกรรม	ขั้นตอนการดำเนินงาน
	<p>6. เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบสรุปรายการการเบิก –จ่าย รวมถึงจำนวนเอกสารคงเหลือเป็นประจำทุกสิ้นเดือนเสนอผู้บริหารเพื่อทราบและพิจารณา</p>
สมาชิกเครือข่าย สมศ.	<p>การดำเนินงาน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. จัดทำและปรับปรุงแบบฟอร์มใบสมัครสมาชิกเครือข่าย สมศ. 2. รับสมัครสมาชิกเครือข่าย สมศ. ผ่านทางช่องทางแฟกซ์ และจดหมาย โดยผู้สมัครจะต้องส่งใบสมัครที่กรอกรายละเอียดครบถ้วน และใบ Pay In ค่าสมัครตามรายละเอียดในใบสมัครมาให้ กรณีสมัครที่สำนักงานผู้สมัครสามารถชำระค่าสมัครเป็นเงินสด 3. เมื่อได้รับใบสมัครและใบ Pay In แล้วออกหมายเลขสมาชิก และออกบัตรสมาชิก 4. ประสานงานจัดส่งเงินสดหรือใบ Pay In กับฝ่ายการเงิน พร้อมลงบันทึกการรับเงินไว้เป็นหลักฐาน เพื่อดำเนินการออกใบเสร็จรับเงิน 5. จัดเตรียมของที่ระลึกและเอกสารเผยแพร่ตามสิทธิประโยชน์ 6. ประสานงานกับภารกิจ อกอ. เพื่อจัดส่งบัตรสมาชิก ของที่ระลึกและเอกสารเผยแพร่ตามสิทธิประโยชน์ทางไปรษณีย์ 7. ลงฐานข้อมูลรายละเอียดในใบสมัครสมาชิกเครือข่าย สมศ. ด้วย 8. ปรับปรุงฐานข้อมูลสมาชิกเครือข่าย สมศ. ที่มีการเปลี่ยนแปลง เมื่อมีการแจ้งของสมาชิกโดยโทรศัพท์ตรวจสอบกับสมาชิกเครือข่าย <p>การจัดกิจกรรมให้สมาชิกเครือข่าย สมศ.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.เขียนโครงการกิจกรรมสมาชิกเครือข่าย สมศ. ประจำปี จัดทำบันทึกเสนอ ผอ.สมศ. เพื่ออนุมัติหลักการและงบประมาณ 2. จัดเตรียมงานในเรื่องสถานที่จัดงาน งานการเงิน และการส่งจดหมายเชิญสมาชิกเครือข่ายเข้าร่วมงานประชุมสัมมนา 3.จัดทำรายงานประเมินผลและรายงานสรุปการจัดกิจกรรมเสนอหัวหน้าภารกิจ รองผู้อำนวยการ และผู้อำนวยการต่อไป