

ประเด็นการประเมินผล: การพัฒนาองค์กร

ตัวชี้วัดที่ 11 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาบุคลากร

น้ำหนัก : ร้อยละ 5

คำอธิบาย :

- การพัฒนาบุคลากร เป็นการดำเนินงานเกี่ยวกับการส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ ทักษะ ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน อันจะเป็นผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการ
- ความสำเร็จของการพัฒนาบุคลากร แบ่งออกเป็น 3 ตัวชี้วัดย่อย ดังนี้

ตัวชี้วัด		น้ำหนัก (ร้อยละ)
11.1	ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานลักษณะสำคัญขององค์กร	2
11.2	ส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญต่อความพึงพอใจในการพัฒนาบุคลากร	1.5
11.3	ระดับความสำเร็จของการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร	1.5
รวม		5

ตัวชี้วัดที่ 11.1 ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานลักษณะสำคัญขององค์กร

น้ำหนัก : ร้อยละ 2

คำอธิบาย :

- การจัดทำรายงานลักษณะสำคัญขององค์กร เป็นการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลภาพรวมในปัจจุบันของจังหวัดทั้งโครงสร้างของหน่วยงานในจังหวัด จำนวนบุคลากร สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกับผู้รับบริการ ส่วนราชการอื่น และประชาชน ความท้าทายที่สำคัญในเชิงยุทธศาสตร์ที่จังหวัดเผชิญอยู่ รวมถึงแนวทางการปรับปรุงผลการดำเนินการของจังหวัด ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) เพื่อนำไปใช้ประกอบเป็นข้อมูลการตรวจประเมินเพื่อรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Certified FI) และวางแผนพัฒนาบุคลากรได้ครอบคลุมทุกกลุ่ม

เกณฑ์การให้คะแนน :

วัดความสำเร็จของการดำเนินการจัดทำรายงานลักษณะสำคัญขององค์กร โดยเกณฑ์การให้คะแนน แบ่งออกเป็นดังนี้

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
1	จัดส่งรายงานลักษณะสำคัญขององค์กร <u>ภายหลัง</u> วันที่ 1 เมษายน 2556
2	-
3	จัดส่งรายงานลักษณะสำคัญขององค์กร <u>ภายใน</u> วันที่ 1 เมษายน 2556
4	-
5	จัดส่งรายงานลักษณะสำคัญขององค์กร <u>ภายใน</u> วันที่ 1 เมษายน 2556 <u>และ</u> รายงานมี <u>ความครบถ้วนและทันสมัย</u>

เงื่อนไข :

1. จัดทำข้อมูลลักษณะสำคัญขององค์กร ตามแบบฟอร์มที่ 1 : รายงานลักษณะสำคัญขององค์กร (รายละเอียดตามภาคผนวก 1 และสามารถดาวน์โหลดไฟล์ได้จากเว็บไซต์สำนักงาน ก.พ.ร. โดยเข้าที่เมนู ศูนย์ความรู้ > คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556) โดยจังหวัดต้องจัดทำข้อมูลให้ครบถ้วน และทันสมัยเป็นปัจจุบัน

2. จัดส่งรายงานลักษณะสำคัญขององค์กรตามแบบฟอร์ม 1 พร้อมทั้งบันทึกในแผ่นซีดีรอม ไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. ภายในวันที่ 1 เมษายน 2556

ตัวชี้วัดที่ 11.2 ส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญต่อความพึงพอใจในการพัฒนาบุคลากร

น้ำหนัก : ร้อยละ 1.5

คำอธิบาย :

- ส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญต่อความพึงพอใจในการพัฒนาบุคลากร เป็นการประเมินโดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรในการพัฒนาบุคลากรขององค์กร (Human Resource Development Survey) ผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งจะรวมอยู่ในแบบสำรวจการพัฒนาองค์กร (Organization Development Survey) และจะมีการประเมิน 2 ครั้ง โดยใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญขององค์กร (Gap) จากการสำรวจการพัฒนาองค์กร ครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2

- การประเมินความสำเร็จของการพัฒนาบุคลากร เป็นการวัดที่มุ่งเน้นในเรื่องการกำหนดนโยบายและเป้าหมายด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล การสื่อสาร และการมอบหมายงาน ความก้าวหน้าในสายงานและการพัฒนาบุคลากร ทั้งนี้ จังหวัดควรให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรซึ่งถือเป็นทุนขององค์กร (Human Capital) เพื่อให้ได้มาซึ่งการใช้ประโยชน์ พัฒนาศักยภาพ และการสร้างมูลค่าอย่างต่อเนื่องแก่บุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ และสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน รวมถึงแรงจูงใจและความ

จรรีกรักกิตติต่อองค์กร อันนำไปสู่การเพิ่มคุณค่าผลผลิตและการบริการที่มีประสิทธิภาพ และส่งผลให้องค์กรมีความสามารถ สร้างความได้เปรียบในการดำเนินงาน และความสำเร็จขององค์กร

● ข้อคำถามในแบบสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรในการพัฒนาบุคลากร (Human Resource Development Survey) ประกอบด้วย 10 ข้อคำถาม ดังนี้

1. จังหวัดที่ข้าพเจ้าปฏิบัติงานอยู่มีนโยบายและเป้าหมายด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล¹ ที่ชัดเจน และมีการสื่อสารให้บุคลากรทราบ
2. จังหวัดที่ข้าพเจ้าปฏิบัติงานอยู่มีการมอบหมายบุคลากรอย่างชัดเจน เพื่อสนับสนุนให้การดำเนินการบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของจังหวัด
3. จังหวัด/หน่วยงาน² ที่ข้าพเจ้าปฏิบัติงานอยู่มีแนวทางในการเสริมสร้างแรงจูงใจเพื่อรักษาบุคลากรไว้ ซึ่งทำให้อัตราการโอน/ลาออกมีแนวโน้มลดลง
4. จังหวัดที่ข้าพเจ้าปฏิบัติงานอยู่มีฐานข้อมูลทรัพยากรบุคคลที่มีความถูกต้อง ทันสมัย และนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจและการบริหารทรัพยากรบุคคลของจังหวัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. จังหวัดที่ข้าพเจ้าปฏิบัติงานอยู่มีการส่งเสริมให้มีกิจกรรมการเรียนรู้และการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างฝ่ายบริหารกับบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน และระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกันเอง
6. แผนพัฒนาบุคลากรของจังหวัดที่ข้าพเจ้าปฏิบัติงานอยู่มีความสอดคล้องกับทิศทาง และยุทธศาสตร์ของจังหวัด
7. บุคลากรในจังหวัดที่ข้าพเจ้าปฏิบัติงานอยู่มีความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่เหมาะสมเพียงพอที่จะทำให้การปฏิบัติงานบรรลุภารกิจขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
8. ผู้บังคับบัญชา/หัวหน้างานมีบทบาทในการส่งเสริมและพัฒนาให้ข้าพเจ้าปฏิบัติงานได้ดีขึ้น เช่น การสอนงาน (Coaching) เป็นต้น
9. ข้าพเจ้าได้รับการพัฒนาความรู้ ทักษะ ตามความเหมาะสม โดยพิจารณาจากความต้องการ และผลการประเมินการปฏิบัติราชการ
10. การพัฒนาความรู้ ทักษะที่ข้าพเจ้าได้รับช่วยให้ข้าพเจ้ามีความชำนาญ และสามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้น

หมายเหตุ :

¹เป้าหมายด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล หมายถึง สภาพในอนาคตหรือระดับผลการดำเนินการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่จังหวัดต้องการบรรลุ เช่น การมอบหมายงาน การเรียนรู้ของบุคลากร การเลื่อนขั้นเลื่อนเงินเดือน การรักษาบุคลากรให้อยู่กับจังหวัด เป็นต้น

²จังหวัด/หน่วยงาน หมายถึง จังหวัด หรือ สำนักงานจังหวัด หน่วยงานภายในจังหวัด ขึ้นอยู่กับระดับหรือตำแหน่งของผู้ตอบแบบสำรวจ

เกณฑ์การให้คะแนน :

สูตรคำนวณคะแนน เป็นการนำค่าเฉลี่ยของผลสำรวจส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญ (GAP) ครั้งที่ 1 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ของ**ทุกจังหวัด** (ค่าเฉลี่ยกลาง) มากำหนดเป็นเกณฑ์การให้คะแนน โดยแบ่งเป็น 2 กรณี คือ

กรณีที่ 1 :		กรณีที่ 2 :	
ส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญต่อความพึงพอใจของบุคลากรภายในองค์กร (GAP) ครั้งที่ 1 น้อยกว่าหรือเท่ากับค่าเฉลี่ยกลาง		ส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญต่อความพึงพอใจของบุคลากรภายในองค์กร (GAP) ครั้งที่ 1 มากกว่าค่าเฉลี่ยกลาง	
ระดับคะแนน	สูตรการคำนวณ	ระดับคะแนน	สูตรการคำนวณ
1	$X_2 \geq X_{max}$	1	$X_2 \geq X_{max}$
2	$5 - \left\{ 4 \times \left[\frac{X_2 - X_1}{X_{max} - X_1} \right] \right\}$	2	$3 - \left\{ 2 \times \left[\frac{X_2 - X_1}{X_{max} - X_1} \right] \right\}$
3		3	$X_2 = X_1$
4		4	$3 + \left\{ 2 \times \left[\frac{X_1 - X_2}{X_1 - \text{ค่าเฉลี่ยกลาง}} \right] \right\}$
5	$X_2 \leq X_1$	5	$X_2 \leq \text{ค่าเฉลี่ยกลาง}$

หมายเหตุ :

X_1 คือ ส่วนต่าง (Gap) จากการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรภายในองค์กร ครั้งที่ 1 (17 ธ.ค. 55 – 4 ม.ค. 56)

X_2 คือ ส่วนต่าง (Gap) จากการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรภายในองค์กร ครั้งที่ 2 (16 – 30 ก.ย. 56)

X_{max} คือ ค่าสูงสุดของค่าเฉลี่ยส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญ (Gap) ครั้งที่ 1 ของ**ทุกจังหวัด**

ทั้งนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. จะแจ้งให้ทราบค่าเฉลี่ยกลาง และค่า X_{max} พร้อมผลการสำรวจครั้งที่ 1 ผ่านระบบออนไลน์

เงื่อนไข :

1. เพื่อให้ข้อมูลผลการประเมินเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กร **ผู้เข้าตอบแบบสำรวจออนไลน์ต้องปฏิบัติงานในจังหวัดนั้น ๆ ไม่น้อยกว่า 6 เดือน**

2. หากมีผู้ตอบน้อยกว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามหลักสถิติที่กำหนดไว้ (สามารถตรวจสอบจำนวนผู้ตอบขั้นต่ำของแต่ละจังหวัดได้จากหน้าเว็บไซต์ระบบการสำรวจออนไลน์) จะได้คะแนนเท่ากับ 1.0000 คะแนน เนื่องจากไม่สามารถนำผลการสำรวจมาใช้เป็นตัวแทนในการประเมินผลได้

3. ส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญต่อความพึงพอใจของบุคลากรภายในองค์กร (GAP) มีค่าสูงสุดเท่ากับ 9 (คำนวณจากคะแนนสูงสุด - คะแนนน้อยสุด) ทั้งนี้หากส่วนต่างมีค่าสูง แสดงว่า สิ่งที บุคลากรในองค์กรมีความเห็นกับความสำคัญที่องค์กรมุ่งเน้นมีความแตกต่างกันมาก ดังนั้น หน่วยงานควร ดำเนินการพัฒนาองค์กรโดยการหาสาเหตุของปัญหาและดำเนินการแก้ไข

ตัวชี้วัดที่ 11.3 ระดับความสำเร็จของการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร

น้ำหนัก : ร้อยละ 1.5

คำอธิบาย :

- การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร เป็นการวางแผนในการพัฒนาบุคลากร ซึ่งมีกิจกรรมที่ต้องกำหนด ในการวางแผนพัฒนาบุคลากรอย่างชัดเจน เช่น หลักสูตร/หัวข้อการพัฒนา วิธีการในการพัฒนาบุคลากรแต่ละ กลุ่มเป้าหมาย ระยะเวลาในการดำเนินการ เป็นต้น โดยแผนพัฒนาบุคลากรที่จัดทำขึ้นควรสอดคล้องกับ ทรัพยากรและความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากร และผลสำรวจตามตัวชี้วัดที่ 11.2

- วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร โดยพิจารณาจากผลการประเมินความพึงพอใจใน การพัฒนาบุคลากรของบุคลากรในองค์กร ซึ่งได้จากแบบสำรวจการพัฒนาองค์กร (Organization Development Survey) ผ่านระบบออนไลน์ ครั้งที่ 1 ประกอบกับข้อมูลรอบโครงสร้างอัตรากำลังของ บุคลากรในองค์กร และพันธกิจหน้าที่ของจังหวัด

เกณฑ์การให้คะแนน :

วัดความสำเร็จของผลลัพธ์จากการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรของจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 โดยเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งออกเป็นดังนี้

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
1	จัดส่งแผนพัฒนาบุคลากรของจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556
2	แผนพัฒนาบุคลากรของจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ไม่ครบถ้วน ตาม ประเด็นในแบบฟอร์ม และ ไม่สอดคล้อง กับข้อมูลปัจจัยนำเข้าที่ใช้ในการวิเคราะห์
3	แผนพัฒนาบุคลากรของจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ครบถ้วน ตามประเด็น ในแบบฟอร์ม แต่ ไม่สอดคล้อง กับข้อมูลปัจจัยนำเข้าที่ใช้ในการวิเคราะห์ หรือ ไม่ครบถ้วน ตามประเด็นในแบบฟอร์ม แต่ สอดคล้อง กับข้อมูลปัจจัยนำเข้าที่ใช้ในการวิเคราะห์
4	แผนพัฒนาบุคลากรของจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ครบถ้วน ตามประเด็น ในแบบฟอร์ม และ สอดคล้อง กับข้อมูลปัจจัยนำเข้าที่ใช้ในการวิเคราะห์
5	แผนพัฒนาบุคลากรของจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ครบถ้วน ตามประเด็นใน แบบฟอร์ม และ สอดคล้อง กับข้อมูลปัจจัยนำเข้าที่ใช้ในการวิเคราะห์ และผลการสำรวจครั้งที่ 2

เงื่อนไข :

1. จัดทำแผนพัฒนาบุคลากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ให้สอดคล้องกับข้อมูลปัจจัยนำเข้า และแผนการปฏิบัติราชการของจังหวัด โดยข้อมูลปัจจัยนำเข้า ได้แก่ ผลการสำรวจออนไลน์ครั้งที่ 1 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 และลักษณะสำคัญขององค์กร

2. จัดส่งแผนพัฒนาบุคลากรของจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ตามแบบฟอร์มที่ 2 : แผนพัฒนาบุคลากร/แผนพัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร (รายละเอียดตามภาคผนวก 1) โดยจังหวัดต้องระบุข้อมูลให้ครบถ้วน และสอดคล้องกับปัจจัยนำเข้าที่ใช้ในการวิเคราะห์เพื่อจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร พร้อมบันทึกในแผ่นซีดีรอม ไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. **ภายในวันที่ 1 เมษายน 2556** ทั้งนี้ หากจังหวัดส่งข้อมูลล่าช้าจะถูกหักคะแนน 0.2 คะแนน

3. ผลการสำรวจครั้งที่ 2 จะถูกนำมาตรวจสอบความสอดคล้องกับแผนพัฒนาบุคลากร หาก Gap จากการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรภายในองค์กรลดลงในประเด็นที่ตรงกับกิจกรรมการพัฒนาบุคลากร จังหวัดจะได้คะแนนในตัวชี้วัดนี้เท่ากับ 5

เกณฑ์การคำนวณคะแนนตัวชี้วัดที่ 11 :

การคำนวณตัวชี้วัดที่ 11 ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการพัฒนาบุคลากร เป็นการคำนวณจากค่าคะแนนถ่วงน้ำหนักของตัวชี้วัดที่ 11.1 ตัวชี้วัดที่ 11.2 และตัวชี้วัดที่ 11.3 ดังนี้

ตัวชี้วัด	น้ำหนักร้อยละ (Wi)	คะแนนที่ได้รับ (SMi)	คะแนนถ่วงน้ำหนัก (Wi x SMi)
11.1 ระดับความสำเร็จของการจัดทำ รายงานลักษณะสำคัญขององค์กร	2	SM ₁	(W ₁ x SM ₁)
11.2 ส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญ ต่อความพึงพอใจในการพัฒนาบุคลากร	1.5	SM ₂	(W ₂ x SM ₂)
11.3 ระดับความสำเร็จของการจัดทำ แผนพัฒนาบุคลากร	1.5	SM ₃	(W ₃ x SM ₃)
รวม	∑ Wi		$\frac{\sum (Wi \times SMi)}{\sum Wi}$

โดยที่ :

- W หมายถึง น้ำหนักของตัวชี้วัด
- SM หมายถึง คะแนนที่ได้จากการเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนของแต่ละตัวชี้วัด
- i หมายถึง ลำดับที่ของตัวชี้วัดที่กำหนดขึ้นตามแนวทางการดำเนินงาน
- $\frac{\sum (Wi \times SMi)}{\sum Wi}$ ผลคะแนนตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการพัฒนาบุคลากร

ตัวชี้วัดที่ 12 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงสารสนเทศ

น้ำหนัก : ร้อยละ 3

คำอธิบาย :

- ระบบสารสนเทศ เป็นทุนขององค์การที่รวมถึงสารสนเทศ (Information) ความรู้ (Knowledge) และเทคโนโลยี เพื่อสนับสนุนกระบวนการหลักขององค์การ

- การพัฒนาทุนสารสนเทศให้มีคุณค่าและทันสมัย มีความต่อเนื่องทันเหตุการณ์ และสามารถสื่อสารสารสนเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยการนำข้อมูลเข้า ผ่านระบบการประมวลผล คำนวณ วิเคราะห์และแปลความหมายเป็นข้อความที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ จะช่วยให้องค์การสามารถนำข้อมูลมาตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว ทันเวลากับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ดังนั้น ทุนสารสนเทศจึงเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญขององค์การ ไม่ว่าจะเป็นด้านข้อมูล ระบบ และเครือข่ายที่จะสามารถส่งเสริมให้คนในองค์การมีศักยภาพเพิ่มขึ้น และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- ความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงสารสนเทศ เป็นการประเมินผลโดยใช้การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารสนเทศ (User Satisfaction) ร่วมกับการประเมินข้อมูลเชิงประจักษ์ด้านประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ เพื่อวัดเรื่องการจัดการสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล โดยด้านประสิทธิผลจะมุ่งเน้นที่ประโยชน์ของการใช้งานสารสนเทศที่สะท้อนในรูปแบบความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศต่อระบบสารสนเทศ (Systems) ระบบฐานข้อมูล (Database) และระบบเครือข่าย (Network) และการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ จะมุ่งเน้นที่คุณลักษณะจำเป็นต่อการใช้งานระบบสารสนเทศผ่านเว็บไซต์และระบบ Intranet ของหน่วยงาน

- ระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงสารสนเทศ แบ่งออกเป็น 2 ตัวชี้วัดย่อย ดังนี้

ตัวชี้วัด		น้ำหนัก (ร้อยละ)
12.1	ส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารสนเทศ	1.5
12.2	จำนวนข้อมูลเชิงประจักษ์ด้านประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ	1.5
รวม		3

ตัวชี้วัดที่ 12.1 ส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารสนเทศ

น้ำหนัก : ร้อยละ 1.5

คำอธิบาย :

ส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารสนเทศ เป็นการประเมินโดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารสนเทศ ผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งจะรวมอยู่ในแบบสำรวจการพัฒนาองค์กร (Organization Deveopment Survey)

ข้อคำถามในแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารสนเทศ ประกอบด้วย 6 ข้อคำถาม ดังนี้

11. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ³ ของจังหวัดที่ข้าพเจ้าปฏิบัติงานอยู่มีความพร้อมใช้งาน⁴ ช่วยให้ข้าพเจ้าปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง
12. จังหวัดที่ข้าพเจ้าปฏิบัติงานอยู่สามารถจัดการแก้ไขปัญหาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม (เช่น ไฟดับ ไวรัส เป็นต้น)
13. ข้อมูลและสารสนเทศ⁵ ของจังหวัดที่ข้าพเจ้าปฏิบัติงานอยู่ได้ถูกนำมาใช้ประโยชน์ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของข้าพเจ้า
14. ฐานข้อมูล⁶ ของจังหวัดที่ข้าพเจ้าปฏิบัติงานอยู่ สามารถใช้งานได้อย่างสะดวก เข้าถึงได้ง่าย ค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้รวดเร็ว
15. ฐานข้อมูลของจังหวัดที่ข้าพเจ้าปฏิบัติงานอยู่สามารถสนับสนุนการสื่อสารองค์ความรู้ (KM) และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่องของวิธีการปฏิบัติที่ดี (Best/Good Practices)
16. จังหวัดที่ข้าพเจ้าปฏิบัติงานอยู่มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน และนำมาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานได้

หมายเหตุ :

³ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ระบบข้อมูลและสารสนเทศ เครื่องมืออุปกรณ์ด้านฮาร์ดแวร์ที่เกี่ยวข้องกับการรวบรวม ประมวล เก็บรักษา และเผยแพร่ข้อมูลและสารสนเทศ รวมทั้งโปรแกรมปฏิบัติการซอฟต์แวร์ต่าง ๆ ภายในจังหวัด

⁴ความพร้อมใช้งาน หมายถึง การที่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของจังหวัด สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้เมื่อต้องการ โดยสามารถเข้าถึงหรือเรียกใช้งานได้อย่างราบรื่น

⁵ข้อมูลและสารสนเทศ

ข้อมูล (Data) หมายถึง ข่าวสาร เอกสาร ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับบุคคล สิ่งของหรือเหตุการณ์ในรูปแบบของตัวเลข ภาพ เสียง ตัวอักษร และสัญลักษณ์ต่าง ๆ ของจังหวัด

สารสนเทศ (Information) หมายถึง ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้ผ่านการเปลี่ยนแปลงหรือมีการประมวลผลหรือวิเคราะห์สรุปผลด้วยวิธีการต่าง ๆ แล้วเก็บรวบรวมไว้ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ตามต้องการ

⁶ ฐานข้อมูล หมายถึง การรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกันเข้าไว้ด้วยกันอย่างมีระบบมีความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลต่าง ๆ ที่ชัดเจน โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการช่วยเก็บ รวมทั้งจัดเก็บอยู่ในแหล่งที่ผู้เกี่ยวข้องสามารถเข้าใช้ได้โดยสะดวก (อยู่ในรูปแบบไฟล์ Microsoft Excel เป็นอย่างต่ำ)

เกณฑ์การให้คะแนน :

การกำหนดสูตรคำนวณคะแนน มีความสอดคล้องกับผลการสำรวจส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารสนเทศ (GAP) ครั้งที่ 1 โดยแบ่งเป็น 2 กรณี ดังนี้

กรณีที่ 1 :		กรณีที่ 2 :	
ส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญต่อความพึงพอใจของบุคลากรภายในองค์กร (GAP) ครั้งที่ 1 น้อยกว่าหรือเท่ากับค่าเฉลี่ยกลาง		ส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญต่อความพึงพอใจของบุคลากรภายในองค์กร (GAP) ครั้งที่ 1 มากกว่าค่าเฉลี่ยกลาง	
ระดับคะแนน	สูตรการคำนวณ	ระดับคะแนน	สูตรการคำนวณ
1	$X_2 \geq X_{max}$	1	$X_2 \geq X_{max}$
2	$5 - \left\{ 4 \times \left[\frac{X_2 - X_1}{X_{max} - X_1} \right] \right\}$	2	$3 - \left\{ 2 \times \left[\frac{X_2 - X_1}{X_{max} - X_1} \right] \right\}$
3		3	$X_2 = X_1$
4		4	$3 + \left\{ 2 \times \left[\frac{X_1 - X_2}{X_1 - \text{ค่าเฉลี่ยกลาง}} \right] \right\}$
5	$X_2 \leq X_1$	5	$X_2 \leq \text{ค่าเฉลี่ยกลาง}$

หมายเหตุ :

X_1 คือ ส่วนต่าง (Gap) จากการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรภายในองค์กร ครั้งที่ 1
(17 ธ.ค. 55 – 4 ม.ค. 56)

X_2 คือ ส่วนต่าง (Gap) จากการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรภายในองค์กร ครั้งที่ 2
(16 – 30 ก.ย. 56)

X_{max} คือ ค่าสูงสุดของค่าเฉลี่ยส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญ (Gap) ครั้งที่ 1 ของทุกจังหวัด
ทั้งนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. จะแจ้งให้ทราบค่าเฉลี่ยกลาง และค่า X_{max} พร้อมผลการสำรวจครั้งที่ 1 ผ่านระบบออนไลน์

เงื่อนไข :

1. ตัวชี้วัด 12.1 หากมีผู้ตอบน้อยกว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามหลักสถิติที่กำหนดไว้ (สามารถตรวจสอบจำนวนผู้ตอบขั้นต่ำของแต่ละจังหวัดได้จากหน้าเว็บไซต์ระบบการสำรวจออนไลน์) จะได้คะแนนตัวชี้วัดนี้เท่ากับ 1.0000 คะแนน เนื่องจากไม่สามารถนำผลการสำรวจมาใช้เป็นตัวแทน ในการประเมินผลได้

2. ส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารสนเทศ (GAP) มีค่าสูงสุดเท่ากับ 9 (คำนวณจากคะแนนสูงสุด - คะแนนน้อยสุด) ทั้งนี้ หากส่วนต่างมีค่าสูง แสดงว่าสิ่งที บุคลากรในองค์กรมีความเห็นกับความสำคัญที่องค์การมุ่งเน้นมีความแตกต่างกันมาก ดังนั้น หน่วยงานควร ดำเนินการพัฒนาองค์กรโดยการหาสาเหตุของปัญหาและดำเนินการแก้ไข

ตัวชี้วัดที่ 12.2 จำนวนข้อมูลเชิงประจักษ์ด้านประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ

น้ำหนัก : ร้อยละ 1.5

คำอธิบาย :

● จำนวนข้อมูลเชิงประจักษ์ด้านประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ เป็นการประเมินจาก หลักฐาน ณ จังหวัด ใน 10 ข้อ โดยมีแนวทางการตรวจประเมิน ดังนี้

ข้อมูลเชิงประจักษ์ด้านประสิทธิภาพ ของระบบสารสนเทศ	เกณฑ์การตรวจประเมิน
1. มีฐานข้อมูลที่ครอบคลุมที่ใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน	<input type="checkbox"/> มีฐานข้อมูลที่ครอบคลุมอย่างน้อยทุกประเด็น ยุทธศาสตร์ของแผนปฏิบัติราชการ ซึ่งสนับสนุนการปฏิบัติงานภายในจังหวัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. มีระบบสนับสนุนการวิเคราะห์ผลการดำเนินการ	<input type="checkbox"/> มีการนำข้อมูลและสารสนเทศของจังหวัด มาใช้ในการวิเคราะห์ผลการดำเนินการ และนำไปปรับปรุง/พัฒนางาน
3. มีระบบตรวจสอบความถูกต้อง และความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่จัดเก็บ ในระบบฐานข้อมูล	<input type="checkbox"/> มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบข้อมูลและการจัดเก็บข้อมูล รวมถึงการดำเนินการตามแผนการจัดเก็บและตรวจสอบข้อมูลแต่ละประเภทในระบบฐานข้อมูล ในระยะเวลาที่เหมาะสม
	<input type="checkbox"/> มีระบบการตรวจสอบสิทธิ์การเข้าถึง (Login) ที่สามารถ Verify User name และ Password
4. มีการอัปเดตข้อมูลที่จำเป็นอย่างสม่ำเสมอและทันท่วงที	<input type="checkbox"/> มีการตรวจสอบของการจัดเก็บข้อมูลแต่ละประเภท พร้อมทั้งจะนำไปใช้ประโยชน์อยู่เสมอ
5. มีระบบสืบค้นข้อมูลบนเว็บไซต์ของจังหวัดที่มีประสิทธิภาพ	<input type="checkbox"/> มีระบบการสืบค้นข้อมูล (Search Engine) บนเว็บไซต์ของจังหวัด ที่สามารถค้นหาได้ถูกต้องสอดคล้องกับความต้องการ และในระยะเวลาที่เหมาะสม

ข้อมูลเชิงประจักษ์ด้านประสิทธิภาพ ของระบบสารสนเทศ	เกณฑ์การตรวจประเมิน
6. มีการพัฒนาปรับปรุงเทคโนโลยีสารสนเทศจาก ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนของผู้ใช้งาน	<input type="checkbox"/> มีการนำข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนจาก ผู้ใช้งานสารสนเทศมาพัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้น
7. มีแนวทาง/มาตรการป้องกันความเสียหายและ มีการสำรองข้อมูลสารสนเทศ (Backup)	<input type="checkbox"/> มีการสำรองข้อมูลสารสนเทศ (back up) ในระบบ Intranet อย่างน้อย 2 ครั้ง/สัปดาห์ และในระบบ Internet อย่างน้อย 1-2 ครั้ง/เดือนหรือตามความ เหมาะสมของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งสามารถพิจารณาจาก ความสำคัญ ปริมาณงาน Transaction และสถิติความ เสียหายที่พบในอดีตที่ผ่านมา
8. มีระบบรักษาความมั่นคงและปลอดภัยของ ระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ	<input type="checkbox"/> มีระบบการตรวจสอบการบุกรุก และตรวจสอบความ ปลอดภัยของเครือข่ายครอบคลุมทุกโฮสต์ (Host) รวมถึงเส้นทางที่ข้อมูลอาจเดินทาง เพื่อป้องกัน ทรัพยากร ระบบสารสนเทศ และข้อมูลบนเครือข่าย ภายในจังหวัด
	<input type="checkbox"/> มีการติดตั้งระบบบันทึกและติดตามการใช้งานระบบ สารสนเทศของจังหวัด และตรวจตราการละเมิดความ ปลอดภัยที่มีต่อระบบข้อมูล ที่เป็นไปตาม พ.ร.บ. ว่าด้วย การกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550
9. มีแผนบริหารความเสี่ยงด้านคอมพิวเตอร์และ สารสนเทศ	<input type="checkbox"/> มีแผนบริหารความเสี่ยงด้านคอมพิวเตอร์และ สารสนเทศ และกระบวนการที่แสดงถึงการตอบสนอง ต่อการบุกรุกที่เสี่ยงต่อการทำงานของระบบสารสนเทศ ที่ครอบคลุมถึงการสนับสนุนการปฏิบัติงานได้อย่าง ต่อเนื่องภายใต้ภาวะวิกฤต (เช่น ไฟไหม้ น้ำท่วม แผ่นดินไหว เป็นต้น) เพื่อให้สามารถลดความเสียหายได้ อย่างรวดเร็ว รวมถึงการป้องกันเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น และดำเนินการตามแผน
10. มีระบบ Access Right ที่ถูกต้องและทันสมัย	<input type="checkbox"/> มีการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลและระบบข้อมูลให้ เหมาะสมกับการใช้งานของผู้ใช้งานระบบและหน้าที่ ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานก่อนเข้า

ข้อมูลเชิงประจักษ์ด้านประสิทธิภาพ ของระบบสารสนเทศ	เกณฑ์การตรวจประเมิน
	ใช้ระบบสารสนเทศ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกรหัสผ่าน (Password) เมื่อผู้ใช้งานระบบลาออก พ้นจากตำแหน่ง หรือยกเลิกการใช้งาน และมีการทบทวนสิทธิ์การเข้าถึงอย่างสม่ำเสมอ

เกณฑ์การให้คะแนน :

เกณฑ์การให้คะแนนตัวชี้วัดที่ 12.2 จำนวนข้อมูลเชิงประจักษ์ด้านประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ มีดังนี้

การประเมิน	น้ำหนัก	เกณฑ์การให้คะแนน				
		1	2	3	4	5
12.2 จำนวนข้อมูลเชิงประจักษ์ด้านประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ	1.5	≤6	7	8	9	10

เกณฑ์การคำนวณคะแนนตัวชี้วัดที่ 12 :

การคำนวณตัวชี้วัดที่ 12 ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงสารสนเทศ เป็นการคำนวณจากค่าคะแนนถ่วงน้ำหนักของตัวชี้วัดที่ 12.1 และ 12.2 ดังนี้

ตัวชี้วัด	น้ำหนักร้อยละ (Wi)	คะแนนที่ได้รับ (SMi)	คะแนนถ่วงน้ำหนัก (Wi x SMi)
12.1 ส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารสนเทศ	1.5	SM ₁	(W ₁ x SM ₁)
12.2 จำนวนข้อมูลเชิงประจักษ์ด้านประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ	1.5	SM ₂	(W ₂ x SM ₂)
รวม	$\sum Wi$		$\frac{\sum (Wi \times SMi)}{\sum Wi}$

โดยที่ :

W หมายถึง	น้ำหนักของตัวชี้วัด
SM หมายถึง	คะแนนที่ได้จากการเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนของแต่ละตัวชี้วัด
i หมายถึง	ลำดับที่ของตัวชี้วัดที่กำหนดขึ้นตามแนวทางการดำเนินงาน
$\frac{\sum (W_i \times S_{Mi})}{\sum W_i}$	ผลคะแนนตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงสารสนเทศ

ตัวชี้วัดที่ 13 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร

น้ำหนัก : ร้อยละ 3

คำอธิบาย :

- การประเมินความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร เป็นการวัดที่มุ่งเน้นใน 3 เรื่อง ดังนี้
 1. ความสอดคล้องเชื่อมโยงกันในองค์กร ได้แก่ ทิศทางขององค์กร (Direction) ผู้นำ (Leadership) วัฒนธรรมและบรรยากาศในการทำงาน (Culture and Climate)
 2. ความสำเร็จขององค์กร ได้แก่ ความรับผิดชอบในหน้าที่ (Accountability) การจูงใจ (Motivation) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา/หัวหน้างานและการกำกับติดตาม (Coordination and Control) และ การทำงานเป็นทีม (Teamwork)
 3. การสร้างสิ่งใหม่ ได้แก่ การปรับตัวให้ทันกับสถานการณ์ภายนอก (External Orientation) และการสร้างนวัตกรรมและการเรียนรู้ (Innovation and Learning)
- ระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร แบ่งออกเป็น 2 ตัวชี้วัดย่อย ดังนี้

ตัวชี้วัด		น้ำหนัก (ร้อยละ)
13.1	ส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญต่อความพึงพอใจในการพัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร	1.5
13.2	ระดับความสำเร็จของการจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร	1.5
รวม		3

ตัวชี้วัดที่ 13.1 ส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญต่อความพึงพอใจในการพัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร

น้ำหนัก : ร้อยละ 1.5

คำอธิบาย :

- ระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร เป็นการประเมินโดยใช้แบบสำรวจบรรยากาศภายในองค์กร (Organization Climate Survey) ผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งจะรวมอยู่ในแบบสำรวจการพัฒนาองค์กร (Organization Deveopment Survey) และจะมีการประเมิน 2 ครั้ง โดยใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญขององค์กร (Gap) จากการสำรวจการพัฒนาองค์กร ครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2

• ข้อคำถามในแบบสำรวจบรรยากาศภายในองค์กร (Organization Climate Survey) ประกอบด้วย 14 ข้อ ดังนี้

17. ข้าพเจ้าเข้าใจทิศทางและกลยุทธ์ของจังหวัดที่ข้าพเจ้าปฏิบัติงานอยู่
18. ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าผู้บริหาร⁸ สามารถบริหารจัดการองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้ตามยุทธศาสตร์
19. ผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชา⁹ เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานได้อย่างอิสระ เพื่อการพัฒนาองค์กรให้ดีขึ้น
20. สภาพแวดล้อมการทำงาน¹⁰ ในปัจจุบันทำให้ข้าพเจ้าทำงานอย่างมีความสุข
21. ปริมาณงานที่ข้าพเจ้าได้รับมอบหมาย มีความสมดุลกับเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
22. ข้าพเจ้าได้รับการสนับสนุนให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน¹¹ อย่างเพียงพอ
23. ข้าพเจ้ามีความมุ่งมั่นตั้งใจ และยินดีที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อให้จังหวัดที่ข้าพเจ้าปฏิบัติงานอยู่บรรลุเป้าหมาย
24. จังหวัดที่ข้าพเจ้าปฏิบัติงานอยู่มีการให้รางวัลหรือยกย่องชมเชยบุคลากรที่ทุ่มเทให้แก่องค์กรอย่างเหมาะสม
25. ข้าพเจ้าสามารถขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชา/หัวหน้างาน¹² ได้ตลอดเวลา รวมทั้งได้รับการสนับสนุนเพื่อให้การทำงานประสบความสำเร็จ
26. ผู้บังคับบัญชา/หัวหน้างานของข้าพเจ้ามักจะติดตามความคืบหน้าของงาน เพื่อช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน
27. จังหวัดที่ข้าพเจ้าปฏิบัติงานอยู่ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม เพื่อให้เกิดความร่วมมือ และการทำงานที่มีคุณภาพดี
28. จังหวัดที่ข้าพเจ้าปฏิบัติงานอยู่สามารถปรับตัวได้ไวต่อการเปลี่ยนแปลง¹³ ของสถานการณ์ภายนอกที่ส่งผลต่อการบรรลุภารกิจ
29. จังหวัดที่ข้าพเจ้าปฏิบัติงานอยู่มีการนำการเรียนรู้จากบุคลากรภายใน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ ระบบงาน ขั้นตอนการทำงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
30. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าการของข้าพเจ้ามีความท้าทาย และช่วยให้ข้าพเจ้าได้เรียนรู้ พัฒนาทักษะความสามารถใหม่ ๆ และมีประสบการณ์มากขึ้น

หมายเหตุ :

⁸ ผู้บริหาร หมายถึง ผู้บริหารของจังหวัด ได้แก่ ผู้ว่าราชการจังหวัด และรองผู้ว่าราชการจังหวัด

⁹ ผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชา หมายถึง ผู้บริหารของจังหวัด หรือ ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น ขึ้นอยู่กับระดับหรือตำแหน่งของผู้ตอบแบบสำรวจ

¹⁰ สภาพแวดล้อมการทำงาน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวบุคลากรในจังหวัด ที่เอื้ออำนวยให้คนทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีผลต่อคุณภาพชีวิตของบุคลากรด้วย อาจเป็นได้ทั้งสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน สถานที่ทำงาน แสง เสียง อุณหภูมิ เป็นต้น และสภาพแวดล้อมทาง

เศรษฐกิจและสังคม เช่น ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา การบังคับบัญชา ค่าตอบแทนสวัสดิการ เป็นต้น และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ

¹¹ อุปกรณ์และเครื่องมือที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน หมายถึง วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ที่จังหวัดจัดทำให้บุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยให้พิจารณาตามความจำเป็น

¹² ผู้บังคับบัญชาหัวหน้างาน หมายถึง ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น (หัวหน้าสำนักงานจังหวัด หัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย)

¹³ ปรับตัวได้ไวต่อการเปลี่ยนแปลง หมายถึง การที่จังหวัดมีความตื่นตัว สามารถยืดหยุ่นและปรับตัวให้ทันต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่มีผลต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ เช่น การเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน การเปลี่ยนแปลงนโยบายรัฐบาล เป็นต้น

เกณฑ์การให้คะแนน :

การกำหนดสูตรคำนวณคะแนน มีความสอดคล้องกับผลการสำรวจส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญต่อความพึงพอใจของบุคลากรภายในองค์กร (GAP) ครั้งที่ 1 แบ่งเป็น 2 กรณี ดังนี้

กรณีที่ 1 :	
ส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญต่อความพึงพอใจของบุคลากรภายในองค์กร (GAP) ครั้งที่ 1 น้อยกว่าหรือเท่ากับค่าเฉลี่ยกลาง	
ระดับคะแนน	สูตรการคำนวณ
1	$X_2 \geq X_{max}$
2	$5 - \left\{ 4 \times \left[\frac{X_2 - X_1}{X_{max} - X_1} \right] \right\}$
3	
4	
5	$X_2 \leq X_1$

กรณีที่ 2 :	
ส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญต่อความพึงพอใจของบุคลากรภายในองค์กร (GAP) ครั้งที่ 1 มากกว่าค่าเฉลี่ยกลาง	
ระดับคะแนน	สูตรการคำนวณ
1	$X_2 \geq X_{max}$
2	$3 - \left\{ 2 \times \left[\frac{X_2 - X_1}{X_{max} - X_1} \right] \right\}$
3	$X_2 = X_1$
4	$3 + \left\{ 2 \times \left[\frac{X_1 - X_2}{X_1 - \text{ค่าเฉลี่ยกลาง}} \right] \right\}$
5	$X_2 \leq \text{ค่าเฉลี่ยกลาง}$

หมายเหตุ :

X_1 คือ ส่วนต่าง (Gap) จากการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรภายในองค์กร ครั้งที่ 1
(17 ธ.ค. 55 – 4 ม.ค. 56)

X_2 คือ ส่วนต่าง (Gap) จากการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรภายในองค์กร ครั้งที่ 2
(16 – 30 ก.ย. 56)

X_{max} คือ ค่าสูงสุดของค่าเฉลี่ยส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญ (Gap) ครั้งที่ 1 ของ**ทุกจังหวัด**

ทั้งนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. จะแจ้งให้ทราบค่าเฉลี่ยกลาง และค่า X_{max} พร้อมผลการสำรวจครั้งที่ 1 ผ่านระบบออนไลน์

เงื่อนไข :

1. ตัวชี้วัด 13.1 หากมีผู้ตอบน้อยกว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามหลักสถิติที่กำหนดไว้ (สามารถตรวจสอบจำนวนผู้ตอบขั้นต่ำของแต่ละจังหวัดได้จากเว็บไซต์ระบบการสำรวจออนไลน์) จะได้คะแนนตัวชี้วัดนี้เท่ากับ 1.0000 คะแนน เนื่องจากไม่สามารถนำผลการสำรวจมาใช้เป็นตัวแทน ในการประเมินผลได้
2. ส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารสนเทศ (GAP) มีค่าสูงสุดเท่ากับ 9 (คำนวณจากคะแนนสูงสุด - คะแนนน้อยสุด) ทั้งนี้ หากส่วนต่างมีค่าสูง แสดงว่าสิ่งที่เป็นบุคลากรในองค์กรมีความเห็นกับความสำคัญที่องค์กรมุ่งเน้นมีความแตกต่างกันมาก ดังนั้น หน่วยงานควรดำเนินการพัฒนาองค์กรโดยการหาสาเหตุของปัญหาและดำเนินการแก้ไข

ตัวชี้วัดที่ 13.2 ระดับความสำเร็จของการจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร

น้ำหนัก : ร้อยละ 1.5

คำอธิบาย :

- ระดับความสำเร็จของการจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร เป็นการจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กรของจังหวัดที่มีความสอดคล้องกับผลการประเมินความพึงพอใจในการพัฒนาองค์กร (Organization Development Survey) ผ่านระบบออนไลน์ ประกอบกับข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่ได้จากการค้นหาสาเหตุ และวิเคราะห์จัดลำดับความสำคัญ จังหวัดอาจจัดทำเป็นแผนพัฒนาองค์กร เพื่อกำหนดกิจกรรมและผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน โดยเน้นดำเนินการในเรื่องที่สำคัญที่มีผลกระทบต่อองค์กรสูง นอกจากนี้ในการทำแผนต้องคำนึงถึงระยะเวลาของการจัดกิจกรรม ควรกำหนดช่วงเวลาที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตลอดปีงบประมาณ และควรมีการติดตามว่าแผนดำเนินการครบถ้วน ตรงตามกำหนดระยะเวลาหรือไม่ ควรมีการรายงานให้ผู้บริหารทราบเป็นระยะ ๆ การทำแผนที่ดีควรทำให้ครอบคลุม โดยสิ่งสำคัญที่จะต้องคำนึงถึง คือ การสื่อสารภายในองค์กรให้รู้ว่าจังหวัดมีแผนที่จะพัฒนาอะไร เพราะการสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างบรรยากาศที่ดีภายในองค์กร

เกณฑ์การให้คะแนน :

วัดความสำเร็จของผลลัพธ์จากการจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 โดยเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งออกเป็นดังนี้

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
1	จัดส่งแผนพัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556
2	แผนพัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ไม่ครบถ้วน ตามประเด็นในแบบฟอร์ม และ ขาดความสอดคล้อง กับข้อมูลปัจจัยนำเข้าที่ใช้ในการวิเคราะห์
3	แผนพัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ครบถ้วน ตามประเด็นในแบบฟอร์ม แต่ ไม่สอดคล้อง กับข้อมูลปัจจัยนำเข้าที่ใช้ในการวิเคราะห์ หรือ ไม่ครบถ้วน ตามประเด็นในแบบฟอร์ม แต่ สอดคล้อง กับข้อมูลปัจจัยนำเข้าที่ใช้ในการวิเคราะห์
4	แผนพัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ครบถ้วน ตามประเด็นในแบบฟอร์ม และ สอดคล้อง กับข้อมูลปัจจัยนำเข้าที่ใช้ในการวิเคราะห์
5	แผนพัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ครบถ้วน ตามประเด็นในแบบฟอร์ม และ สอดคล้อง กับข้อมูลปัจจัยนำเข้าที่ใช้ในการวิเคราะห์ และผลการสำรวจครั้งที่ 2

เงื่อนไข :

1. จัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร โดยวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยนำเข้าที่เป็นผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรในองค์กร ซึ่งได้จากแบบสำรวจการพัฒนาองค์กร (Organization Development Survey) ผ่านระบบออนไลน์ ในครั้งที่ 1 มาจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ให้สอดคล้องกับทรัพยากรและแผนปฏิบัติการประจำปีของจังหวัด

2. จัดส่งแผนพัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กรของจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ตามแบบฟอร์มที่ 2 : แบบฟอร์มแผนพัฒนาบุคลากร/แผนการปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร (รายละเอียดตามภาคผนวก 1) โดยจังหวัดต้องระบุข้อมูลให้ครบถ้วน ถูกต้อง และสอดคล้องกับปัจจัยนำเข้าที่ใช้ในการวิเคราะห์ เพื่อจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร ไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. **ภายในวันที่ 1 เมษายน 2556** พร้อมทั้งบันทึกในแผ่นซีดีรอม **ทั้งนี้ หากจังหวัดส่งข้อมูลล่าช้าจะถูกหักคะแนน 0.2 คะแนน**

3. ผลการสำรวจครั้งที่ 2 จะถูกนำมาตรวจสอบความสอดคล้องกับแผนพัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร หาก Gap จากการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรภายในองค์กร ลดลงในประเด็นที่ตรงกับกิจกรรมการพัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กรจังหวัดจะได้คะแนนในตัวชี้วัดนี้เท่ากับ 5

เกณฑ์การคำนวณคะแนนตัวชี้วัดที่ 13 :

การคำนวณตัวชี้วัดที่ 13 ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร เป็นการคำนวณจากค่าคะแนนถ่วงน้ำหนักของตัวชี้วัดที่ 13.1 และตัวชี้วัด 13.2 ดังนี้

ตัวชี้วัด		น้ำหนักร้อยละ (Wi)	คะแนนที่ได้รับ (SMi)	คะแนนถ่วงน้ำหนัก (Wi x SMi)
13.1	ส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญต่อความพึงพอใจในการพัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร	1.5	SM ₁	(W ₁ x SM ₁)
13.2	ระดับความสำเร็จของการจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร	1.5	SM ₂	(W ₂ x SM ₂)
	รวม	$\sum Wi$	รวม	$\frac{\sum (Wi \times SMi)}{\sum Wi}$

โดยที่ :

W หมายถึง

น้ำหนักของตัวชี้วัด

SM หมายถึง

คะแนนที่ได้จากการเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนของแต่ละตัวชี้วัด

i หมายถึง

ลำดับที่ของตัวชี้วัดที่กำหนดขึ้นตามแนวทางการดำเนินงาน

$\sum (Wi \times SMi)$

ผลคะแนนตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร

$\sum Wi$

คำอธิบายเพิ่มเติม การประเมินผ่านระบบสำรวจออนไลน์ (Survey Online) :

- ผู้ตอบแบบสำรวจต้องตอบครบทุกประเด็นข้อคำถาม ทั้งในส่วนของความเห็น และส่วนความสำคัญ
 - ความเห็น หมายถึง ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสำรวจต่อข้อคำถามในขณะที่ตอบแบบสำรวจ
 - ความสำคัญ หมายถึง ผู้ตอบแบบสำรวจรู้สึกว่าการถามนั้นเป็นเรื่องสำคัญในขณะที่ตอบแบบสำรวจ
- ผู้ตอบแบบสำรวจต้องเป็นข้าราชการส่วนภูมิภาคสังกัดจังหวัดนั้น ๆ หรือหากเป็นข้าราชการในอัตราช่วยราชการ ต้องปฏิบัติราชการในจังหวัดนั้น ๆ ไม่น้อยกว่า 6 เดือน (ต้องเป็นข้าราชการส่วนภูมิภาคเท่านั้น)
 - จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจต้องมีไม่น้อยกว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ตามหลักสถิติ ซึ่งสำนักงาน ก.พ.ร. ใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane เนื่องจากเป็นหลักสถิติที่ยอมรับและนิยมใช้กันมาก รวมถึงการทราบขนาดประชากรที่แน่นอน โดยใช้ข้อมูลจำนวนข้าราชการจากรายงานลักษณะสำคัญขององค์กรของจังหวัด
 - สูตรของ Taro Yamane ที่ใช้ในการคำนวณ คือ

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

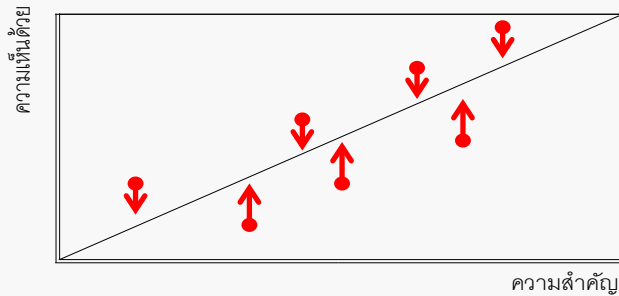
N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

(ใช้ที่ระดับความเชื่อมั่น = 95%)

- จังหวัดสามารถตรวจสอบจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจขั้นต่ำของแต่ละจังหวัดได้จากหน้าเว็บไซต์ระบบสำรวจออนไลน์
- ข้าราชการส่วนภูมิภาคในจังหวัดสามารถเข้ามาตอบแบบสำรวจได้ 1 ครั้ง ในแต่ละรอบการประเมิน สำนักงาน ก.พ.ร. จึงไม่ได้ระบุกลุ่มตัวอย่างไว้ เพียงแต่กำหนดจำนวนขั้นต่ำที่จะเข้าตอบแบบสำรวจที่สามารถเป็นตัวแทนของประชากร ทั้งนี้ หากข้าราชการเข้ามาตอบแบบสำรวจจำนวนมากเท่าไร จะทำให้ทราบข้อมูลที่เป็นความจริง และนำไปสู่การพัฒนาได้ดียิ่งขึ้น

หลักการประเมินจากการสำรวจ Organization Development Survey คือการทำให้ GAP น้อยที่สุด ซึ่งเป็นส่วนต่างระหว่างปัจจัยด้านระดับความสำคัญและความเห็นของบุคลากรภายในองค์กร (Gap)



- การให้คะแนนจะประเมินจากแบบประเมินความพึงพอใจของบุคลากร ซึ่งเป็นการเปรียบเทียบส่วนต่างระหว่างปัจจัยด้านระดับความสำคัญและความเห็นของบุคลากรภายในองค์กร และนำมาหาค่าเฉลี่ยของส่วนต่างระหว่างปัจจัยดังกล่าวตามสูตรการคำนวณดังนี้

$$\frac{\sum_i |X_i - Y_i|}{i} \text{ หรือ } \frac{|(X_1 - Y_1)| + |(X_2 - Y_2)| + \dots + |(X_i - Y_i)|}{i}$$

โดยที่

x หมายถึง	ค่าระดับความเห็นของแต่ละข้อคำถาม (ความเห็น หมายถึง ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสำรวจต่อข้อคำถามในขณะตอบแบบสำรวจ)
Y หมายถึง	ค่าระดับความสำคัญของแต่ละข้อคำถาม (ความสำคัญ หมายถึง ผู้ตอบแบบสำรวจรู้สึกว่ข้อคำถามนั้นเป็นเรื่องสำคัญที่มีประโยชน์หรือมีผลกระทบต่อองค์กรในขณะตอบแบบสำรวจ)
i หมายถึง	ลำดับที่ของข้อคำถามที่กำหนดขึ้น

"เครื่องมือการประเมินผลด้านการพัฒนาองค์กรนี้ จะเป็นกลไกสำคัญสู่การพัฒนาองค์กร ดังนั้น การประเมินที่ตรงกับข้อเท็จจริงจะเกิดประโยชน์ต่อจังหวัดมากที่สุด"

ทั้งนี้ จังหวัดสามารถพิจารณาดำเนินการในขั้นตอนต่าง ๆ ตามปฏิทินการดำเนินการดังต่อไปนี้

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ
1. บุคลากรของจังหวัดตอบแบบสำรวจการพัฒนาองค์กร (Organization Development Survey) ครั้งที่ 1 (Pre-test) ผ่านระบบสำรวจออนไลน์	(17 ธ.ค. 55 – 4 ม.ค. 56)
2. สกพร. ประมวลผล Organization Development Survey และจังหวัดเข้าตรวจสอบผลการสำรวจผ่านระบบสำรวจออนไลน์ เพื่อนำไปจัดทำแผนพัฒนาองค์กร	5 - 15 ม.ค. 56
3. จังหวัดจัดทำรายงานลักษณะสำคัญขององค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ตามแบบฟอร์มที่ 1 ให้ครบถ้วนและทันสมัย	ธ.ค. 55 – มี.ค. 56
4. จังหวัดนำข้อมูลปัจจัยนำเข้าที่สำคัญตามผลการสำรวจมาจัดทำแผนพัฒนาองค์กร ซึ่งประกอบด้วยแผนพัฒนาบุคลากร แผนพัฒนาปรับปรุงสารสนเทศ และแผนพัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 เพื่อให้ผลสำรวจครั้งที่ 2 มี Gap ลดลง	ธ.ค. 55 – มี.ค. 56
5. จังหวัดจัดส่งรายงานลักษณะสำคัญขององค์กร ตามแบบฟอร์มที่ 1 แผนพัฒนาบุคลากร และแผนพัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร ตามแบบฟอร์มที่ 2 พร้อมทั้งบันทึกในแผ่นซีดีรอม ให้สำนักงาน ก.พ.ร.	ภายใน 1 เม.ย. 56
6. จังหวัดดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์กรเพื่อลดส่วนต่างระหว่างปัจจัยด้านระดับความสำคัญและความเห็นของบุคลากรภายในองค์กร (Gap) ทั้งเรื่องการพัฒนาบุคลากร ระบบสารสนเทศ และวัฒนธรรมองค์กรให้ดีขึ้น	ม.ค. – 15 ก.ย. 56
7. บุคลากรของจังหวัดตอบแบบสำรวจการพัฒนาองค์กร (Organization Development Survey) ครั้งที่ 2 (Post-test) ผ่านระบบสำรวจออนไลน์	(16 – 30 ก.ย. 56)
8. สำนักงาน ก.พ.ร. ประมวลและแจ้งผลสำรวจการพัฒนาองค์กร (Organization Development Survey) ครั้งที่ 2 ผ่านระบบออนไลน์ เพื่อให้จังหวัดได้นำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาองค์กรต่อไป	ภายใน 15 ต.ค. 56
9. ผู้ตรวจประเมินเข้าตรวจสอบข้อมูลเชิงประจักษ์ด้านประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ณ จังหวัด ในรอบ 12 เดือน	ภายใน ธ.ค. 56

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ : กลุ่มบริหารการเปลี่ยนแปลง 3 สำนักบริหารการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม

ผู้รับผิดชอบ	หมายเลขโทรศัพท์
1. นางสาววิริยา เนตรน้อย	0 2356 9942
2. นางมนัสสิรี เจียมวิจิตร	0 2356 9999 ต่อ 8985
3. นางสาวอรุณานิ สุนทร์ช	0 2356 9999 ต่อ 8916
4. นางนิธินุช จรุงเกียรติ	0 2356 9999 ต่อ 8804

แนวทางการประเมินผล :

การประเมินผล	จังหวัด
ชื่อตัวชี้วัด	ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่าง ๆ
ตัวชี้วัดที่ 11.1 ระดับความสำเร็จของการจัดทำ รายงานลักษณะสำคัญขององค์การ	<ul style="list-style-type: none"> ✍ เอกสารหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวบรรลุผล ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> ➢ รายงานลักษณะสำคัญขององค์การ ✍ การคิดคะแนนจะพิจารณาจากระยะเวลาในการจัดส่งรายงานลักษณะสำคัญขององค์การไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. ภายในวันที่ 1 เมษายน 2556 และรายงานมีความครบถ้วนและทันสมัย
ตัวชี้วัดที่ 11.2 ส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญต่อความพึงพอใจในการพัฒนาบุคลากร	<ul style="list-style-type: none"> ✍ หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวบรรลุผล ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> ➢ การเข้าตอบแบบสำรวจ Organization Development Survey ผ่านระบบสำรวจออนไลน์ ของข้าราชการส่วนภูมิภาคในจังหวัดได้ครบตามจำนวนตัวอย่างที่กำหนด ✍ การคิดคะแนนจะพิจารณาจากเกณฑ์การให้คะแนนของตัวชี้วัด ประกอบกับจำนวนผู้เข้าตอบแบบสำรวจออนไลน์ไม่น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่กำหนด
ตัวชี้วัดที่ 12.1 ส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารสนเทศ	
ตัวชี้วัดที่ 13.1 ส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญต่อความพึงพอใจในการพัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์การ	

การประเมินผล	จังหวัด
ชื่อตัวชี้วัด	ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่าง ๆ
ตัวชี้วัดที่ 11.3 ระดับความสำเร็จของการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร	<ul style="list-style-type: none"> ☒ เอกสารหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผล ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> ➤ แผนพัฒนาบุคลากรของจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ➤ แผนพัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์การของจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556
ตัวชี้วัดที่ 13.2 ระดับความสำเร็จของการจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์การ	<ul style="list-style-type: none"> ☒ การคิดคะแนนจะพิจารณาจากแผนฯ มีความครบถ้วนตามประเด็นในแบบฟอร์ม และสอดคล้องกับข้อมูลปัจจัยนำเข้าที่ใช้ในการวิเคราะห์ และ ผลการสำรวจครั้งที่ 2
ตัวชี้วัดที่ 12.2 จำนวนข้อมูลเชิงประจักษ์ด้านประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"> ☒ เอกสารหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผล ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> ➤ จำนวนข้อมูลเชิงประจักษ์ด้านประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศตามเกณฑ์การประเมิน ☒ การคิดคะแนนจะพิจารณาจากเกณฑ์การให้คะแนนของตัวชี้วัด

ตัวชี้วัดที่ 14 ระดับความสำเร็จของการดำเนินโครงการสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ

น้ำหนัก : ร้อยละ 4

คำอธิบาย :

- ระดับความสำเร็จของการดำเนินโครงการสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ เป็นการวัดประเมินจากระดับความสำเร็จในการดำเนินการตามข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงเพื่อสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการเมื่อเทียบกับค่าเป้าหมายในแผนการดำเนินการ (Action Plan)

- เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และแผนงานเชิงรุกของรัฐบาลในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันตามที่คณะรัฐมนตรีมีมติรับทราบเมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม 2555 ให้เกิดผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้งสอดคล้องกับแนวทางดำเนินการตามแผนการส่งเสริมและพัฒนาธรรมาภิบาลในภาคราชการเพื่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีอย่างยั่งยืน ที่คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบเมื่อวันที่ 24 เมษายน 2555 ตลอดจนเป็นการผลักดันให้ส่วนราชการและจังหวัดดำเนินการตามข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงฯ ของส่วนราชการและจังหวัด อันจะเป็นการสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ ป้องกันความเสี่ยงและลดการทุจริตคอร์รัปชันภายในหน่วยงาน

เหตุผล :

การดำเนินการตามข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงเพื่อสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการและจังหวัด เป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และแผนงานเชิงรุกของรัฐบาลในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาลข้อ 1.3 ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐอย่างจริงจัง และแผนการส่งเสริมและพัฒนาธรรมาภิบาลในภาคราชการเพื่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีอย่างยั่งยืน จึงต้องมีการติดตามผลการดำเนินงานของส่วนราชการและจังหวัดให้บังเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

ตารางและสูตรการคำนวณ :

การคำนวณคะแนนเฉลี่ยความสำเร็จถ่วงน้ำหนักของการดำเนินการตามตัวชี้วัดเมื่อเทียบกับค่าเป้าหมาย (ระดับคะแนนที่ 2-5)

1	KPI (n)	ความสำเร็จเมื่อเทียบกับค่าเป้าหมาย	ค่าคะแนน (Xi)	2	คะแนนที่ได้ (C)	การจัดกลุ่ม	น้ำหนัก (Wi)	คะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (C x Wi)
	n1	ต่ำกว่า	0	$\frac{\sum (Xi)}{\sum n}$	P1	2.0	$(C \times Wi) + 1.0$	
	n2	เท่ากับ	1		P2	1.5		
	n3	สูงกว่า	2		P3	1.5		
					P4	1.0		
ค่าเฉลี่ยคะแนน			$\frac{\sum (Xi)}{\sum n}$					

เกณฑ์การให้คะแนน :

กำหนดเป็นระดับขั้นของความสำเร็จในการดำเนินการระดับคะแนนที่ 1 (Milestone) และระดับความสำเร็จถ่วงน้ำหนักของการดำเนินการตามตัวชี้วัดเมื่อเทียบกับค่าเป้าหมายที่กำหนดในระดับคะแนนที่ 2-5

1	ดำเนินการได้ตามแผนงานที่วางไว้ และมีการรายงานผลความก้าวหน้าครบถ้วนตามที่กำหนด (ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเอกสารส่งสำนักงาน ก.พ.ร.)	เท่ากับ 1 คะแนน
2	คะแนนเฉลี่ยความสำเร็จถ่วงน้ำหนักของการดำเนินการตามตัวชี้วัดเมื่อเทียบกับค่าเป้าหมาย	เท่ากับ 2 คะแนน
3		เท่ากับ 3 คะแนน
4		เท่ากับ 4 คะแนน
5		เท่ากับ 5 คะแนน

หมายเหตุ :

การถ่วงน้ำหนักเป็นไปตามการวิเคราะห์จัดกลุ่มข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงฯ ของส่วนราชการและจังหวัด ตามที่ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการกลั่นกรองข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงเพื่อสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ โดยพิจารณาจากผลกระทบของข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงฯ ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นกับประเทศชาติและประชาชน (Process Impact) และประสิทธิภาพของแผนการดำเนินการ (Effectiveness of Proposed Action) สามารถจัดแบ่งออกได้เป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

- P1 - เป็นข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงฯ ที่มีผลกระทบสูงและแผนการดำเนินการมีประสิทธิภาพสูง
- P2 - เป็นข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงฯ ที่มีผลกระทบสูงแต่แผนการดำเนินการยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

P3 - เป็นข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงฯ ที่มีผลกระทบต่ำแต่แผนการดำเนินการมีประสิทธิภาพสูง

P4 - เป็นข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงฯ ที่มีผลกระทบต่ำและแผนการดำเนินการไม่มีประสิทธิภาพ

(รายชื่อหน่วยงานและกระบวนการตามการจัดกลุ่มข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงฯ สำนักงาน ก.พ.ร. จะแจ้งให้ทราบภายในเดือนมกราคม 2556 ทางเว็บไซต์)

เกณฑ์ที่ใช้ในการจัดแบ่งกลุ่มข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงฯ มีดังนี้

	ลำดับความสำคัญต่ำ (Low)	ลำดับความสำคัญสูง (High)
ผลกระทบของข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงฯ	1) ผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของประชาชนต่ำ 2) ผลกระทบต่อสังคมต่ำ 3) ผลกระทบต่อมูลค่าทางเศรษฐกิจต่ำ 4) ผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของประเทศต่ำ 5) จำนวนข้อร้องเรียนต่ำหรือไม่อยู่ในความสนใจของประชาชน	1) ผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของประชาชนสูง 2) ผลกระทบต่อสังคมสูง 3) ผลกระทบต่อมูลค่าทางเศรษฐกิจสูง 4) ผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของประเทศสูง 5) จำนวนข้อร้องเรียนสูงหรืออยู่ในความสนใจของประชาชน
ประสิทธิภาพของแผนการดำเนินการ	1) ยังระบุปัญหาได้ไม่ชัดเจน 2) แนวทางแก้ไขยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เช่น <ul style="list-style-type: none"> - เน้นการพัฒนาบุคลากรเฉพาะด้านการอบรมคุณธรรม จริยธรรม - เน้นการสื่อสารประชาสัมพันธ์เพียงด้านเดียว - เน้นการซื้อวัสดุอุปกรณ์ 	1) ระบุปัญหาได้ถูกต้องชัดเจน 2) แนวทางแก้ไขมีประสิทธิภาพสูง เช่น <ul style="list-style-type: none"> - การปรับขั้นตอนกระบวนการงาน - การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนการดำเนินงาน - การลดดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ - การสร้างกลไกตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ - การให้ประชาชนมีส่วนร่วม - การพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับกระบวนการใหม่ 3) ตัวชี้วัดการดำเนินงานมีความท้าทายและสอดคล้องกับเป้าหมายที่กำหนด

เงื่อนไข : รายงานผลไม่ตรงตามความเป็นจริง (รายละเอียดที่รายงานผ่านระบบสารสนเทศไม่ตรงกับที่ไปตรวจจริง) หัก 0.5 คะแนน

แนวทางการประเมินผล :

- ประเมินผลตามความสำเร็จในการดำเนินงาน เมื่อเทียบกับค่าเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ในแผนการดำเนินงาน (Action Plan) ในข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงเพื่อสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ โดยประมวลจาก
 - ผลการรายงานความก้าวหน้าผ่านทางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - เอกสารที่ส่งสำนักงาน ก.พ.ร.
 - ผลจากการตรวจติดตามในพื้นที่จริง
 - ผลจากการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินงานรอบ 3 6 และ 9 เดือน

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ : กลุ่มวิชาการ สำนักงาน ก.พ.ร.

ผู้รับผิดชอบ	หมายเลขโทรศัพท์
1. นางสาวนงนที จันทิมา	0 2356 9923
2. นางโชติมา สงวนพันธ์ เวชพร	0 2356 9999 ต่อ 8933
3. นางสาวกฤษณา แก้วด้วง	0 2356 9932
4. นายบัณฑิต ตั้งโศคนนท์	0 2356 9999 ต่อ 8978
5. นางสาวจิริสุตา จอมพลาพล	0 2356 9907

ภาคผนวก

- ภาคผนวก 1
- แบบฟอร์มที่ 1 รายงานลักษณะสำคัญขององค์กร
 - แบบฟอร์มที่ 2 แผนพัฒนาบุคลากร/แผนพัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร
- ภาคผนวก 2
- แบบสำรวจการพัฒนาองค์กร (Organization Development Survey)

ภาคผนวก 1

แบบฟอร์มที่ 1 รายงานลักษณะสำคัญขององค์กร

รายงานลักษณะสำคัญขององค์กร

จังหวัด.....

คำอธิบายการตอบคำถาม
รายงานลักษณะสำคัญขององค์การ

- ส่วนราชการในที่นี้ หมายถึง “จังหวัด” ที่ดำเนินการตามตัวชี้วัดนี้
- การจัดทำลักษณะสำคัญขององค์การ ให้ส่วนราชการพิจารณาบทบาทหน้าที่ ผู้รับบริการ หรือการบริหารจัดการครอบคลุมทุกหน่วยงานที่อยู่ในสังกัดของส่วนราชการ
- การตอบคำถามจะต้องพิจารณาถึงความเชื่อมโยงและสอดคล้องกันทั้งในส่วนของลักษณะสำคัญขององค์การ และระหว่างหมวดต่าง ๆ ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
- คำถามที่มีเครื่องหมาย (#) เป็นคำถามบังคับที่ส่วนราชการต้องตอบคำถาม โดยมีข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้น ๆ จึงจะถือว่าได้ตอบคำถามในข้อนั้น ๆ แล้ว
- คำถามที่ **ไม่มี** เครื่องหมาย (#) เป็นคำถามที่ส่วนราชการต้องตอบคำถาม แต่การตอบคำถามดังกล่าวอาจจะยังไม่มีคุณสมบัติก็ได้ ทั้งนี้ อาจเนื่องจากต้องใช้เวลาในการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศ หรือด้วยเหตุใด ๆ ก็ตาม สำหรับกรณีคำถามใดส่วนราชการยังไม่ได้ดำเนินการ ให้ส่วนราชการตอบว่า “ยังไม่ได้ดำเนินการ เนื่องจาก...” (ให้ระบุปัญหาหรือสาเหตุที่ยังไม่ได้ดำเนินการ)
- คำถามที่ส่วนราชการมีลักษณะงานไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ให้ตอบว่า “ส่วนราชการมีลักษณะงานไม่เกี่ยวข้องกับคำถามในข้อนี้”
- การตอบคำถาม ให้ส่วนราชการอธิบาย **บริบทที่สำคัญขององค์การ** ที่เกี่ยวข้องกับแต่ละคำถาม โดยใช้วิธีการพรรณนาความ ใช้แผนภาพประกอบ หรือใช้ตาราง ตามความเหมาะสมในแต่ละคำถาม

ลักษณะสำคัญขององค์กร

ลักษณะสำคัญขององค์กรแสดงให้เห็นภาพรวมของส่วนราชการ บ่งบอกถึงสภาพแวดล้อมด้านการปฏิบัติการของส่วนราชการ ความสัมพันธ์ที่สำคัญภายในและภายนอกส่วนราชการ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ รวมทั้งแนวทางในการปรับปรุงผลการดำเนินการ

ลักษณะสำคัญขององค์กรแสดงบริบทเพื่อให้เข้าใจส่วนราชการมากขึ้น และเพื่อชี้แนะและจัดลำดับความสำคัญของข้อมูลและสารสนเทศที่ส่วนราชการควรนำเสนอในการอธิบายในหมวด 1 - 7 ต่อไป

กรุณาตอบคำถามดังต่อไปนี้

1. ลักษณะองค์กร

เป็นการกล่าวถึงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการกิจของส่วนราชการ และความสัมพันธ์ที่สำคัญกับประชาชนผู้รับบริการ ส่วนราชการอื่น และประชาชนโดยรวม

ก. ลักษณะพื้นฐานของส่วนราชการ

(1)

- พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมายของส่วนราชการคืออะไรบ้าง (#)
- มีแนวทางและวิธีการอย่างไรในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ (#)

(2)

- วิสัยทัศน์ เป้าประสงค์หลัก ค่านิยม และวัฒนธรรมของส่วนราชการคืออะไร

(3)

ลักษณะโดยรวมของบุคลากรในส่วนราชการเป็นอย่างไร เช่น ระดับการศึกษา อายุ สายงาน ระดับตำแหน่ง ข้อกำหนดพิเศษในการปฏิบัติงาน เป็นต้น (#) (ให้ใช้ข้อมูลบุคลากรของส่วนราชการ ณ วันปัจจุบันที่ส่วนราชการทำการประเมิน)

(4)

ส่วนราชการมีเทคโนโลยี อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญอะไรบ้าง ในการให้บริการและการปฏิบัติงาน (#)

(5)

ส่วนราชการดำเนินการภายใต้กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญอะไรบ้าง (#) (ให้ระบุเฉพาะที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการส่งมอบบริการหลักของส่วนราชการเท่านั้น)

ข. ความสัมพันธ์ภายใน ภายนอกองค์กร

- (6) โครงสร้างองค์กร และ วิธีการจัดการที่แสดงถึงการกำกับดูแลตนเองที่ดีเป็นเช่นใด (#)
- (7) ส่วนราชการหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกันมีหน่วยงานใดบ้าง
มีบทบาทอย่างไรในการปฏิบัติงานร่วมกัน (#)
- ข้อกำหนดที่สำคัญในการปฏิบัติงานร่วมกันมีอะไรบ้าง
- มีแนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกันอย่างไร
- (8)
- กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักของส่วนราชการคือใครบ้าง (#)
- กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเหล่านี้มีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญอะไรบ้าง (#)
- แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกันคืออะไร (#)

2. ความท้าทายต่อองค์กร

เป็นการตอบคำถาม เพื่ออธิบายถึงสภาพการแข่งขัน ความท้าทายที่สำคัญในเชิงยุทธศาสตร์ และระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ

ก. สภาพการแข่งขัน

- (9)
- สภาพการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศของส่วนราชการเป็นเช่นใด (ให้ส่วนราชการตอบตามความเหมาะสมของภารกิจของส่วนราชการ)
- ประเภทการแข่งขัน และจำนวนคู่แข่งในแต่ละประเภทเป็นเช่นใด
- ประเด็นการแข่งขันคืออะไร และผลการดำเนินการปัจจุบันในประเด็นดังกล่าวเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งเป็นอย่างไร
- (10)
- ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ส่วนราชการประสบความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งคืออะไร
- ปัจจัยแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปซึ่งมีผลต่อสภาพการแข่งขันของส่วนราชการคืออะไร
- (11) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและข้อมูลเชิงแข่งขันมีแหล่งข้อมูลอยู่ที่ใดบ้าง

(12)

ข้อจำกัดในการได้มาซึ่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ และข้อมูลเชิงแข่งขันมีอะไรบ้าง (ถ้ามี)

ข. ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์

(13)

ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการคืออะไร (#)

- ความท้าทายตามพันธกิจ
- ความท้าทายด้านปฏิบัติการ
- ความท้าทายด้านทรัพยากรบุคคล

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

(14)

แนวทางและวิธีการในการปรับปรุงประสิทธิภาพของส่วนราชการ เพื่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี
อย่างต่อเนื่องมีอะไรบ้าง (#)

(15)

ภายในองค์กรมีแนวทางในการเรียนรู้ขององค์กรและมีการแลกเปลี่ยนความรู้อย่างไร (#)

แผนการดำเนินงานตาม แผนพัฒนาบุคลากร ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2556 แผนพัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์การ ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2556

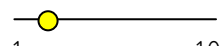
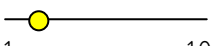
โครงการ/กิจกรรมในการพัฒนา.....

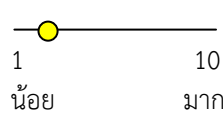

กิจกรรม/ขั้นตอน	ระยะเวลาดำเนินการ (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556)									ผลผลิต	ผู้รับผิดชอบ	งบประมาณ
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.			

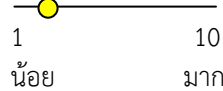
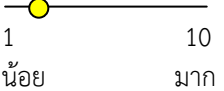
ภาคผนวก 2

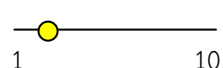
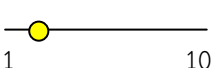
แบบสำรวจการพัฒนาองค์กร (Organization Development Survey)

ระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงสารสนเทศในส่วนของ การประเมินความพึงพอใจของ ผู้ใช้งานสารสนเทศ และระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร วัดจากผลการประเมิน ของบุคลากรในองค์กร โดยใช้แบบสำรวจการพัฒนาองค์กร (Organization Development Survey) ซึ่ง แบ่งการวัดเป็น 2 ส่วน คือ ระดับความเห็นและระดับความสำคัญ โดยแต่ละส่วนแบ่งระดับการประเมิน (Scale) เป็นระดับ 1 - 10 (น้อยไปหามาก)

ปัจจัยการสำรวจ	คำถาม	ระดับความเห็น	ระดับความสำคัญ
		 1 10 น้อย มาก	 1 10 น้อย มาก
Human Capital Survey			
HRM	1. จังหวัดที่ข้าพเจ้าปฏิบัติงานอยู่มีนโยบายและ เป้าหมายด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ¹ ที่ชัดเจน และมีการสื่อสารให้บุคลากรทราบ		
	2. จังหวัดที่ข้าพเจ้าปฏิบัติงานอยู่มีการมอบหมาย บุคลากรอย่างชัดเจน เพื่อสนับสนุนให้การดำเนินการ บรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของจังหวัด		
	3. จังหวัด/หน่วยงาน ² ที่ข้าพเจ้าปฏิบัติงานอยู่มีแนวทาง ในการเสริมสร้างแรงจูงใจเพื่อรักษาบุคลากรไว้ ซึ่งทำให้ อัตราการโอน/ลาออกมีแนวโน้มลดลง		
	4. จังหวัดที่ข้าพเจ้าปฏิบัติงานอยู่มีฐานข้อมูลทรัพยากร บุคคลที่มีความถูกต้อง ทันสมัย และนำมาใช้ ประกอบการตัดสินใจและการบริหารทรัพยากรบุคคล ของจังหวัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ		
	5. จังหวัดที่ข้าพเจ้าปฏิบัติงานอยู่มีการส่งเสริมให้มี กิจกรรมการเรียนรู้และการสร้างความสัมพันธ์อันดี ระหว่างฝ่ายบริหารกับบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน และระหว่าง ผู้ปฏิบัติงานด้วยกันเอง		

ปัจจัยการสำรวจ	คำถาม	ระดับความเห็น	ระดับความสำคัญ
		 1 10 น้อย มาก	 1 10 น้อย มาก
HRD	6. แผนพัฒนาบุคลากรของจังหวัดที่ข้าพเจ้าปฏิบัติงานอยู่ มีความสอดคล้องกับทิศทาง และยุทธศาสตร์ของจังหวัด		
	7. บุคลากรในจังหวัดที่ข้าพเจ้าปฏิบัติงานอยู่มีความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่เหมาะสมเพียงพอที่จะทำให้การปฏิบัติงานบรรลุภารกิจขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ		
	8. ผู้บังคับบัญชา/หัวหน้างานมีบทบาทในการส่งเสริม และพัฒนาให้ข้าพเจ้าปฏิบัติงานได้ดีขึ้น เช่น การสอนงาน (Coaching) เป็นต้น		
	9. ข้าพเจ้าได้รับการพัฒนาความรู้ ทักษะ ตามความเหมาะสม โดยพิจารณาจากความต้องการ และผลการประเมินการปฏิบัติราชการ		
	10. การพัฒนาความรู้ ทักษะที่ข้าพเจ้าได้รับช่วยให้ข้าพเจ้ามีความชำนาญ และสามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้น		
Information Capital Survey			
System	11. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ³ ของจังหวัดที่ข้าพเจ้าปฏิบัติงานอยู่มีความพร้อมใช้งาน ⁴ ช่วยให้ข้าพเจ้าปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง		
	12. จังหวัดที่ข้าพเจ้าปฏิบัติงานอยู่สามารถจัดการแก้ไขปัญหาในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม (เช่น ไฟดับ ไวรัส เป็นต้น)		
Database	13. ข้อมูลและสารสนเทศ ⁵ ของจังหวัดที่ข้าพเจ้าปฏิบัติงานอยู่ได้ถูกนำมาใช้ประโยชน์ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของข้าพเจ้า		
	14. ฐานข้อมูล ⁶ ของจังหวัดที่ข้าพเจ้าปฏิบัติงานอยู่สามารถใช้งานได้อย่างสะดวก เข้าถึงได้ง่าย ค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้รวดเร็ว		
	15. ฐานข้อมูลของจังหวัดที่ข้าพเจ้าปฏิบัติงานอยู่สามารถสนับสนุนการสื่อสารองค์ความรู้ (KM) และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่องของวิธีการปฏิบัติที่ดี (Best/Good Practices)		
Network	16. จังหวัดที่ข้าพเจ้าปฏิบัติงานอยู่มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานและนำมาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานได้		

ปัจจัยการสำรวจ	คำถาม	ระดับความเห็น	ระดับความสำคัญ
		 1 10 น้อย มาก	 1 10 น้อย มาก
Organization Climate Survey			
ความสอดคล้องเชื่อมโยงกันในองค์กร (Alignment)			
ทิศทางของ องค์กร (Direction)	17. ข้าพเจ้าเข้าใจทิศทางและกลยุทธ์ของจังหวัดที่ ข้าพเจ้าปฏิบัติงานอยู่		
ผู้นำ (Leadership)	18. ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าผู้บริหาร ⁸ สามารถบริหารจัดการ องค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้ตามยุทธศาสตร์		
	19. ผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชา ⁹ เปิดโอกาสให้บุคลากรมี ส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานได้ อย่างอิสระ เพื่อการพัฒนาองค์กรให้ดีขึ้น		
วัฒนธรรม และ บรรยากาศในการ ทำงาน (Culture & Climate)	20. สภาพแวดล้อมการทำงาน ¹⁰ ในปัจจุบันทำให้ ข้าพเจ้าทำงานอย่างมีความสุข		
	21. ปริมาณงานที่ข้าพเจ้าได้รับมอบหมาย มีความสมดุล กับเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน		
	22. ข้าพเจ้าได้รับการสนับสนุนให้มีอุปกรณ์และ เครื่องมือที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ¹¹ อย่างเพียงพอ		
ความสำเร็จขององค์กร (Execution)			
ความรับผิดชอบ ในหน้าที่ (Accountability)	23. ข้าพเจ้ามีความมุ่งมั่นตั้งใจ และยินดีที่จะปฏิบัติงาน อย่างเต็มที่เพื่อให้จังหวัดที่ข้าพเจ้าปฏิบัติงานอยู่บรรลุ เป้าหมาย		
การจูงใจ (Motivation)	24. จังหวัดที่ข้าพเจ้าปฏิบัติงานอยู่มีการให้รางวัลหรือ ยกย่องชมเชยบุคลากรที่ทุ่มเทให้แก่องค์กรอย่าง เหมาะสม		
ความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้บังคับบัญชา/ หัวหน้างาน และ การกำกับติดตาม (Coordination & Control)	25. ข้าพเจ้าสามารถขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชา/ หัวหน้างาน ¹² ได้ตลอดเวลา รวมทั้งได้รับการสนับสนุน เพื่อให้การทำงานประสบความสำเร็จ		
	26. ผู้บังคับบัญชา/หัวหน้างานของข้าพเจ้ามักจะติดตาม ความคืบหน้าของงาน เพื่อช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน		
การทำงานเป็นทีม (Team)	27. จังหวัดที่ข้าพเจ้าปฏิบัติงานอยู่ส่งเสริมการทำงาน เป็นทีม เพื่อให้เกิดความร่วมมือ และการทำงานที่มี คุณภาพดี		

ปัจจัยการสำรวจ	คำถาม	ระดับความเห็น	ระดับความสำคัญ
		 1 10 น้อย มาก	 1 10 น้อย มาก
การสร้างสิ่งใหม่ (Renewal)			
การปรับตัวให้ทันกับสถานการณ์ภายนอก (External Orientation)	28. จังหวัดที่ข้าพเจ้าปฏิบัติงานอยู่สามารถปรับตัวได้ไวต่อการเปลี่ยนแปลง ¹³ ของสถานการณ์ภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อการบรรลุภารกิจ		
การสร้างนวัตกรรม และการเรียนรู้ (Innovation & Learning)	29. จังหวัดที่ข้าพเจ้าปฏิบัติงานอยู่มีการนำการเรียนรู้จากบุคลากรภายใน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ ระบบงาน ขั้นตอนทำงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง		
	30. ข้าพเจ้ารู้สึกว่างานของข้าพเจ้ามีความท้าทาย และช่วยให้ข้าพเจ้าได้เรียนรู้ พัฒนาทักษะความสามารถใหม่ ๆ และมีประสบการณ์มากขึ้น		