

มิติภายใน: การพัฒนาองค์การ

ตัวชี้วัดที่ 6 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาสมรรถนะองค์การ (ทุนมนุษย์ สารสนเทศ และวัฒนธรรมองค์การ)

น้ำหนัก: ร้อยละ 5

คำอธิบาย:

- สมรรถนะองค์การ (Organization Competency) หมายถึง คุณลักษณะที่สร้างให้องค์การเกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน หรือสามารถแสดงบทบาทและผลงานได้อย่างโดดเด่นกว่าองค์การอื่นๆ
- การพัฒนาสมรรถนะองค์การ เป็นการดำเนินการปรับปรุงระบบบริหารจัดการภายในองค์การที่เป็นกลไกสร้างให้องค์การมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้านหลัก ได้แก่ ด้านทุนมนุษย์ (Human Capital) ด้านทุนสารสนเทศ (Information Capital) และด้านทุนองค์การ (Organization Capital) เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินงานขององค์การ อันจะเป็นผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการ
- ความสำเร็จของการพัฒนาสมรรถนะองค์การ แบ่งการประเมินออกเป็น 2 ตัวชี้วัดย่อย ดังนี้

ตัวชี้วัด		น้ำหนัก (ร้อยละ)
6.1	ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานลักษณะสำคัญขององค์การ	1
6.2	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาองค์การ	4
รวม		5

ตัวชี้วัดที่ 6.1 ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานลักษณะสำคัญขององค์การ

น้ำหนัก: ร้อยละ 1

คำอธิบาย:

■ การจัดทำลักษณะสำคัญขององค์การ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ เห็นความสำคัญของบทบาทตนเอง ซึ่งจะทำให้หน่วยงานสามารถสร้างความพร้อมและปรับเปลี่ยนบริบทของหน่วยงานได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

■ การจัดทำรายงานลักษณะสำคัญขององค์การ เป็นการดำเนินการทบทวน วิเคราะห์สถานภาพในปัจจุบันของส่วนราชการ ทั้งโครงสร้างการบริหารงานของส่วนราชการ จำนวนบุคลากร สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกับผู้รับบริการ ส่วนราชการอื่น และประชาชน ความท้าทายที่สำคัญในเชิงยุทธศาสตร์ที่ส่วนราชการเผชิญอยู่ รวมถึงแนวทางการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) เพื่อให้ส่วนราชการเข้าใจและนำไปใช้ประกอบการวางแผนพัฒนาองค์การ รวมทั้งประกอบการดำเนินการต่างๆ ได้อย่างครอบคลุมทุกประเด็นที่สำคัญ

เกณฑ์การให้คะแนน:

วัดความสำเร็จของการจัดทำรายงานลักษณะสำคัญขององค์การ โดยเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งออกเป็นดังนี้

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
1	จัดส่งรายงานลักษณะสำคัญขององค์การผ่านระบบ e-SAR <u>ภายหลัง</u> ระยะเวลาการรายงานรอบ 6 เดือน
2	-
3	จัดส่งรายงานลักษณะสำคัญขององค์การผ่านระบบ e-SAR <u>ภายใน</u> ระยะเวลาการรายงานรอบ 6 เดือน
4	-
5	จัดส่งรายงานลักษณะสำคัญขององค์การผ่านระบบ e-SAR <u>ภายใน</u> ระยะเวลาการรายงานรอบ 6 เดือน <u>และ</u> รายงานมีความ <u>ครบถ้วนและทันสมัย</u>

เงื่อนไข:

1. จัดทำข้อมูลลักษณะสำคัญขององค์การ ตามแบบฟอร์มที่ 1 : รายงานลักษณะสำคัญขององค์การ (รายละเอียดตามภาคผนวก 1 หรือดาวน์โหลดไฟล์ได้จากเว็บไซต์สำนักงาน ก.พ.ร. ที่เมนู ศูนย์ความรู้ > คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557) โดยส่วนราชการต้องจัดทำข้อมูลให้ครบถ้วน ถูกต้อง และทันสมัยเป็นปัจจุบัน

2. จัดส่งรายงานลักษณะสำคัญขององค์การตามแบบฟอร์มที่ 1 ผ่านระบบรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-SAR) ของสำนักงาน ก.พ.ร. ภายในระยะเวลาการรายงานรอบ 6 เดือน (30 เมษายน 2557)

ตัวชี้วัดที่ 6.2 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาองค์การ

น้ำหนัก: ร้อยละ 4

คำอธิบาย:

■ ความสำเร็จของการพัฒนาองค์การ พิจารณาจากผลส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญ (Gap) ของบุคลากรต่อความพึงพอใจในการพัฒนาองค์การ ซึ่งประเมินโดยใช้แบบสำรวจการพัฒนาองค์การ (Organization Deveopment Survey) ผ่านระบบออนไลน์ (<http://www.opdc.go.th/ges>) ที่มีการประเมิน 2 ครั้ง

○ ครั้งที่ 1 (pre-test) ใช้ผลสำรวจระหว่างวันที่ 16 – 30 กันยายน 2556 เป็นฐานการประเมินเพื่อค้นหาประเด็นที่ต้องจัดทำแผนพัฒนาสมรรถนะองค์การ ซึ่งพิจารณาจากข้อคำถามที่มีค่าส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญ **สูงที่สุด** จำนวน 5 ข้อคำถาม

○ ครั้งที่ 2 (post-test) สำรวจระหว่างวันที่ 1 – 15 กันยายน 2557 เพื่อประเมินผลลัพธ์ของการดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์การ ซึ่งจะพิจารณาจากค่าเฉลี่ยส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญขององค์การ (Gap) ในข้อคำถามตามแผนพัฒนาสมรรถนะองค์การ ที่ส่วนราชการสามารถลดลงได้

สำนักงาน ก.พ.ร. จะแจ้งผลการสำรวจของส่วนราชการ ผ่านระบบออนไลน์ ภายหลังจากกำหนดปิดการสำรวจ 15 วัน (<http://www.opdc.go.th/ges/admin.php>)

■ แบบสำรวจการพัฒนาองค์การ (Organization Deveopment Survey) ประกอบด้วยคำถามจำนวน 30 ข้อ ที่แบ่งกลุ่มของคำถามเป็น 3 ด้าน คือ ด้านทุนมนุษย์ (Human Capital) ด้านทุนสารสนเทศ (Information Capital) และด้านทุนองค์การ (Organization Capital)

■ **คำถามด้านทุนมนุษย์** (10 ข้อ) เป็นการวัดที่มุ่งเน้นในเรื่องการกำหนดนโยบายและเป้าหมายด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล การสื่อสาร และการมอบหมายงาน ความก้าวหน้าในสายงาน และการพัฒนาบุคลากร ทั้งนี้ ส่วนราชการควรให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรซึ่งถือเป็นทุนขององค์การ (Human Capital) เพื่อให้ได้มาซึ่งการใช้ประโยชน์ พัฒนาศักยภาพ และการสร้างมูลค่าอย่างต่อเนื่องแก่บุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ และสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน รวมถึงแรงจูงใจและความจงรักภักดีต่อองค์การ อันนำไปสู่การเพิ่มคุณค่าผลผลิตและการบริการที่มีประสิทธิภาพ และส่งผลให้องค์การมีความสามารถ สร้างความได้เปรียบในการดำเนินงาน และความสำเร็จขององค์การ

■ **คำถามด้านทุนสารสนเทศ** (6 ข้อ) เป็นการวัดในเรื่องการจัดการสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยด้านประสิทธิผลจะมุ่งเน้นที่ประโยชน์ของการใช้งานสารสนเทศที่สะท้อนในรูปแบบความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศต่อระบบสารสนเทศ (Systems) ระบบฐานข้อมูล (Database) และระบบเครือข่าย (Network) และการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ จะมุ่งเน้นที่คุณลักษณะจำเป็นต่อการใช้งานระบบสารสนเทศผ่านเว็บไซต์และระบบ Intranet ของหน่วยงาน

■ **คำถามด้านทุนองค์การ** (14 ข้อ) เป็นการวัดที่มุ่งเน้นใน 3 เรื่อง ดังนี้

1. ความสอดคล้องเชื่อมโยงกันในองค์การ ได้แก่ ทิศทางขององค์การ (Direction) ผู้นำ (Leadership) วัฒนธรรมและบรรยากาศในการทำงาน (Culture and Climate)
2. ความสำเร็จขององค์การ ได้แก่ ความรับผิดชอบในหน้าที่ (Accountability) การจูงใจ (Motivation) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา/หัวหน้างานและการกำกับติดตาม (Coordination and Control) และ การทำงานเป็นทีม (Teamwork)
3. การสร้างสิ่งใหม่ ได้แก่ การปรับตัวให้ทันกับสถานการณ์ภายนอก (External Orientation) และการสร้างนวัตกรรมและการเรียนรู้ (Innovation and Learning)

แนวทางการดำเนินการ:

■ ส่วนราชการต้องจัดทำแผนพัฒนาสมรรถนะองค์การของส่วนราชการ ตามแบบฟอร์มที่ 2 ให้สอดคล้องกับผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรต่อการพัฒนาองค์การ (Organization Development Survey) ของหน่วยงาน ผ่านระบบออนไลน์ ในข้อคำถามที่มีค่าส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญ **สูงที่สุด** จำนวน 5 ข้อคำถาม แบ่งเป็นรายด้าน ดังนี้

- ด้านทุนมนุษย์ จำนวน 2 ข้อ
- ด้านทุนสารสนเทศ จำนวน 1 ข้อ
- ด้านทุนองค์การ จำนวน 2 ข้อ

วิธีการเลือกข้อคำถาม

ให้เรียงลำดับข้อคำถาม โดยใช้ค่าส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญ (Gap) จากมากไปน้อย แล้วเลือกข้อคำถามที่มี Gap สูงที่สุดมาจัดทำแผนพัฒนาสมรรถนะองค์การ ตามจำนวนข้อคำถามที่กำหนดในแต่ละด้าน *กรณีมีข้อคำถามที่ค่า Gap เท่ากัน และมีผลให้จำนวนข้อคำถามที่ต้องจัดทำแผนฯ มีมากกว่าที่กำหนด ให้ส่วนราชการเป็นผู้พิจารณาเลือกข้อคำถามเอง*

■ การจัดทำแผนพัฒนาสมรรถนะองค์การ ให้ส่วนราชการนำผลสำรวจไปประกอบกับข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่ได้จากการค้นหาสาเหตุ และวิเคราะห์จัดลำดับความสำคัญ โดยกำหนดกิจกรรมและผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน นอกจากนี้ในการทำแผนต้องคำนึงถึงระยะเวลาของการจัดกิจกรรม ควรกำหนดช่วงเวลาที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตลอดปีงบประมาณ และควรมีการติดตามว่าแผนดำเนินการครบถ้วน ตรงตามกำหนดระยะเวลาหรือไม่ ควรมีการรายงานให้ผู้บริหารทราบเป็นระยะ ๆ การทำแผนที่ควรทำให้ครอบคลุมโดยสิ่งสำคัญที่จะต้องคำนึงถึง คือการสื่อสารภายในองค์การให้รู้ว่าส่วนราชการมีแผนที่จะพัฒนาอะไร เพราะการสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างบรรยากาศที่ดีภายในองค์การ

เกณฑ์การให้คะแนน:

วัดความสำเร็จของการพัฒนาองค์การจาก

1. ความสำเร็จของการดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาสมรรถนะองค์การ โดยพิจารณาจากผลการจัดส่งแผนฯ ผ่านระบบรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-SAR) ของสำนักงาน ก.พ.ร. ได้ทันตามเวลาที่กำหนด (ภายในระยะเวลาการรายงานรอบ 6 เดือน)

2. ผลสำรวจการพัฒนาองค์การ (Organization Development Survey) โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญต่อความพึงพอใจในการพัฒนาองค์การ (Gap) ครั้งที่ 2 ที่ลดลง

สูตรการคำนวณค่าคะแนนตัวชี้วัด:

$$\text{คะแนนตัวชี้วัดที่ 6.2} = X + (0.2 \times Y)$$

โดยที่ X = ค่าคะแนนตามระดับการดำเนินการในการจัดส่งแผนพัฒนาสมรรถนะองค์การ และ ค่าเฉลี่ยส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญต่อความพึงพอใจในการพัฒนา องค์การ ครั้งที่ 2

Y = จำนวนข้อคำถามในแผนพัฒนาสมรรถนะองค์การ ที่มีส่วนต่างระหว่างความเห็นและ ความสำคัญต่อความพึงพอใจในการพัฒนาองค์การ ครั้งที่ 2 น้อยกว่าหรือเท่ากับครั้งที่ 1 โดยมีน้ำหนัก ข้อละ 0.2

ระดับการดำเนินการ (X) มีค่าเป็นดังนี้

X	ระดับการดำเนินการ		
1	จัดส่งแผนพัฒนาสมรรถนะองค์การ ผ่าน ระบบ e-SAR <u>ภายหลัง</u> ระยะเวลาการ รายงานรอบ 6 เดือน	และ	ค่าเฉลี่ย Gap โดยรวม ครั้งที่ 2 <u>มากกว่า</u> ครั้งที่ 1
2	จัดส่งแผนพัฒนาสมรรถนะองค์การ ผ่าน ระบบ e-SAR <u>ภายหลัง</u> ระยะเวลาการ รายงานรอบ 6 เดือน	และ	ค่าเฉลี่ย Gap โดยรวม ครั้งที่ 2 <u>น้อยกว่า</u> <u>หรือเท่ากับ</u> ครั้งที่ 1
3	จัดส่งแผนพัฒนาสมรรถนะองค์การ ผ่าน ระบบ e-SAR <u>ภายใน</u> ระยะเวลาการรายงาน รอบ 6 เดือน	และ	ค่าเฉลี่ย Gap โดยรวม ครั้งที่ 2 <u>มากกว่า</u> ครั้งที่ 1
4	จัดส่งแผนพัฒนาสมรรถนะองค์การ ผ่าน ระบบ e-SAR <u>ภายใน</u> ระยะเวลาการรายงาน รอบ 6 เดือน	และ	ค่าเฉลี่ย Gap โดยรวม ครั้งที่ 2 <u>น้อยกว่า</u> <u>หรือเท่ากับ</u> ครั้งที่ 1

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย Gap โดยรวม หมายถึง ค่าเฉลี่ยส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญต่อความพึงพอใจ ในการพัฒนาองค์การ จากคำถามทั้ง 30 ข้อ

เงื่อนไข:

1. จัดทำแผนพัฒนาสมรรถนะองค์การตามแบบฟอร์มที่ 2 : แผนพัฒนาสมรรถนะองค์การ (รายละเอียดตามภาคผนวก 1 หรือดาวน์โหลดไฟล์ได้จากเว็บไซต์สำนักงาน ก.พ.ร. ที่เมนู ศูนย์ความรู้ > คู่มือ การประเมินผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557)

2. กรณีที่ส่วนราชการมีแผนดำเนินการพัฒนาองค์การ หรือแผนใดๆ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคำถาม 5 ข้อที่มีค่าส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญสูงที่สุดอยู่แล้ว สามารถส่งแผนดังกล่าวไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. ได้โดยไม่จำเป็นต้องปรับรูปแบบตามแบบฟอร์มที่ 2

3. จัดส่งแผนพัฒนาสมรรถนะองค์การตามแบบฟอร์มที่ 2 ผ่านทางระบบรายงานผลการปฏิบัติ ราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-SAR) ของสำนักงาน ก.พ.ร. ภายในระยะเวลา การรายงานรอบ 6 เดือน (30 เมษายน 2557) **หากส่วนราชการไม่จัดส่ง จะได้คะแนนในตัวชี้วัดนี้เท่ากับ 1.0000**

4. ในรอบการสำรวจการพัฒนาองค์การ ครั้งที่ 2 (1 – 15 กันยายน 2557) ส่วนราชการที่มีผู้ตอบ แบบสำรวจน้อยกว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามหลักสถิติที่กำหนดไว้ **จะได้คะแนนตัวชี้วัดนี้เท่ากับ 1.0000 คะแนน** เนื่องจากไม่สามารถนำผลการสำรวจมาใช้เป็นตัวแทนในการประเมินผลได้

ตัวอย่างการคำนวณคะแนนตัวชี้วัดที่ 6.2:

1. หากส่วนราชการจัดส่งแผนฯ ทันกำหนด แต่ค่าเฉลี่ย Gap โดยรวม ครั้งที่ 2 มากกว่าครั้งที่ 1 ดังนั้น ระดับการดำเนินการ (X) มีค่าเท่ากับ 3

2. ค่า Gap ในข้อคำถามที่นำมาจัดทำแผนฯ น้อยกว่าหรือเท่ากับครั้งที่ 1 จำนวน 2 ข้อ (จาก 5 ข้อ) ดังนั้น จำนวนข้อคำถามที่มีค่า Gap ลดลง (Y) จะมีค่าเท่ากับ 2

$$\begin{aligned}\text{การคำนวณคะแนน} &= X + (0.2 \times Y) \\ &= 3 + (0.2 \times 2) \\ &= 3 + (0.4)\end{aligned}$$

$$\text{คะแนนตัวชี้วัดที่ 6.2} = 3.4$$

เกณฑ์การคำนวณคะแนนตัวชี้วัดที่ 6:

การคำนวณตัวชี้วัดที่ 6 ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการพัฒนาสมรรถนะองค์การ เป็นการคำนวณจากค่าคะแนนถ่วงน้ำหนักของตัวชี้วัดที่ 6.1 และตัวชี้วัดที่ 6.2 ดังนี้

ตัวชี้วัด		น้ำหนักร้อยละ (Wi)	คะแนนที่ได้รับ (SMi)	คะแนนถ่วงน้ำหนัก (Wi x SMi)
6.1	ระดับความสำเร็จของการจัดทำ รายงานลักษณะสำคัญขององค์การ	1	SM ₁	(W ₁ x SM ₁)
6.2	ระดับความสำเร็จของการพัฒนา องค์การ	4	SM ₂	(W ₃ x SM ₃)
รวม		$\sum Wi$		$\frac{\sum (Wi \times SMi)}{\sum Wi}$

โดยที่

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

แนวทางการประเมินผล :

การประเมินผล	ส่วนราชการ
ชื่อตัวชี้วัด	ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่าง ๆ
ตัวชี้วัดที่ 6.1 ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงาน ลักษณะสำคัญขององค์การ	<p>☒ เอกสารหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวบรรลุผล ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ รายงานลักษณะสำคัญขององค์การ <p>☒ การคิดคะแนนจะพิจารณาจากระยะเวลาในการจัดส่งรายงานลักษณะสำคัญขององค์การผ่านทางระบบรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-SAR) ของสำนักงาน ก.พ.ร. ภายในการรายงานรอบ 6 เดือน และความครบถ้วนทันสมัยของการจัดทำรายงานฯ</p>
ตัวชี้วัดที่ 6.2 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาองค์การ	<p>☒ เอกสารหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวบรรลุผล ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ แผนพัฒนาสมรรถนะองค์การของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ที่สอดคล้องหรือมีผลให้เกิดการพัฒนาองค์การ และทำให้ค่า Gap ของข้อคำถาม 5 ข้อที่มีค่า Gap สูงสุด และค่า Gap โดยรวมลดลง <p>☒ การคิดคะแนนจะพิจารณาจากระยะเวลาในการจัดส่งแผนพัฒนาสมรรถนะองค์การผ่านระบบรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-SAR) ของสำนักงาน ก.พ.ร. ภายในระยะเวลาการรายงานรอบ 6 เดือน และ ค่า Gap ครั้งที่ 2 ที่ลดลงได้ในข้อคำถามที่ถูกนำมาจัดทำแผนพัฒนาสมรรถนะองค์การ และค่า Gap โดยรวม</p>

คำอธิบายเพิ่มเติม การประเมินผ่านระบบสำรวจออนไลน์ (Survey Online) :

- ผู้ตอบแบบสำรวจต้องตอบครบทุกประเด็นข้อคำถาม ทั้งในส่วนความเห็น และ ส่วนความสำคัญ
 - ความเห็น หมายถึง ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสำรวจต่อข้อคำถามในขณะที่ตอบแบบสำรวจ
 - ความสำคัญ หมายถึง ผู้ตอบแบบสำรวจรู้สึกว่ข้อคำถามนั้นเป็นเรื่องสำคัญในขณะที่ตอบแบบสำรวจ
- จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจต้องมีไม่น้อยกว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ตามหลักสถิติ ซึ่งสำนักงาน ก.พ.ร. ใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane เนื่องจากเป็นหลักสถิติที่ยอมรับและนิยมใช้กันมาก รวมถึงการทราบขนาดประชากรที่แน่นอน โดยใช้ข้อมูลจำนวนข้าราชการจากรายงานลักษณะสำคัญขององค์การของส่วนราชการ
- สูตรของ Taro Yamane ที่ใช้ในการคำนวณ คือ

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

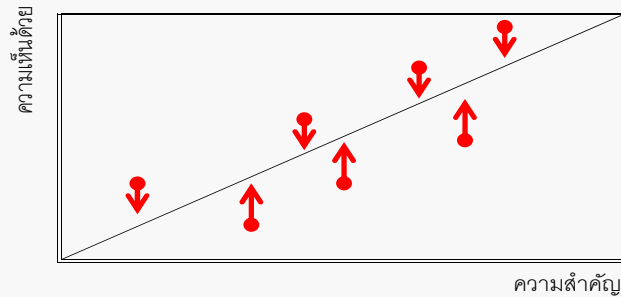
N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

(ใช้ที่ระดับความเชื่อมั่น = 95%)

- ส่วนราชการสามารถตรวจสอบจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจขั้นต่ำของแต่ละส่วนราชการได้จากหน้าเว็บไซต์ระบบสำรวจออนไลน์
- ข้าราชการทุกคนในส่วนราชการสามารถเข้ามาตอบแบบสำรวจได้ 1 ครั้ง ในแต่ละรอบการประเมิน สำนักงาน ก.พ.ร. จึงไม่ได้ระบุกลุ่มตัวอย่างไว้ เพียงแต่กำหนดจำนวนขั้นต่ำที่จะเข้าตอบแบบสำรวจที่สามารถเป็นตัวแทนของประชากร ทั้งนี้ หากข้าราชการเข้ามาตอบแบบสำรวจจำนวนมากเท่าไร จะทำให้ทราบข้อมูลที่เป็นความจริง และนำไปสู่การพัฒนาได้ดียิ่งขึ้น

- หลักการประเมินจากการสำรวจ Organization Development Survey คือ การทำให้ส่วนต่างระหว่างปัจจัยด้านระดับความสำคัญและความเห็นของบุคลากรภายในองค์การ (Gap) มีค่าน้อยที่สุด



- การให้คะแนนจะประเมินจากผลสำรวจความพึงพอใจของบุคลากร ซึ่งเป็นการเปรียบเทียบส่วนต่างระหว่างปัจจัยด้านระดับความสำคัญและความเห็นของบุคลากรภายในองค์การ และนำมาหาค่าเฉลี่ยของส่วนต่างระหว่างปัจจัยดังกล่าวตามสูตรการคำนวณดังนี้

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

โดยที่

x หมายถึง	ค่าระดับความเห็นของแต่ละข้อคำถาม (ความเห็น หมายถึง ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสำรวจต่อข้อคำถามในขณะที่ยังตอบแบบสำรวจ)
Y หมายถึง	ค่าระดับความสำคัญของแต่ละข้อคำถาม (ความสำคัญ หมายถึง ผู้ตอบแบบสำรวจรู้สึกว่าข้อคำถามนั้นเป็นเรื่องสำคัญที่มีประโยชน์หรือมีผลกระทบต่อองค์การในขณะที่ยังตอบแบบสำรวจ)
i หมายถึง	ลำดับที่ของข้อคำถามที่กำหนดขึ้น

"เครื่องมือการประเมินผลด้านการพัฒนาองค์การนี้ จะเป็นกลไกสำคัญสู่การพัฒนาองค์การ ดังนั้น การประเมินที่ตรงกับข้อเท็จจริงจะเกิดประโยชน์ต่อส่วนราชการมากที่สุด"

ทั้งนี้ ส่วนราชการสามารถพิจารณาดำเนินการในขั้นตอนต่าง ๆ ตามปฏิทินการดำเนินการดังต่อไปนี้

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ
1. ส่วนราชการจัดทำรายงานลักษณะสำคัญขององค์การ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ตามแบบฟอร์มที่ 1 และแผนพัฒนาสมรรถนะองค์การตามแบบฟอร์มที่ 2 และจัดส่งไฟล์ผ่านทางระบบรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-SAR) ของสำนักงาน ก.พ.ร.	ภายในการรายงานรอบ 6 เดือน (30 เม.ย. 57)
2. ส่วนราชการดำเนินการตามแผนพัฒนาสมรรถนะองค์การเพื่อลดส่วนต่างระหว่างปัจจัยด้านระดับความสำคัญและความเห็นของบุคลากรภายในองค์การ (Gap) ให้ดีขึ้น	ธ.ค. 56 – ส.ค. 57
3. บุคลากรของส่วนราชการตอบแบบสำรวจการพัฒนาองค์การ (Organization Development Survey) ครั้งที่ 2 (Post-test) ผ่านระบบสำรวจออนไลน์	1 – 15 ก.ย. 57
4. สำนักงาน ก.พ.ร. ประมวลและแจ้งผลสำรวจการพัฒนาองค์การ (Organization Development Survey) ครั้งที่ 2 ผ่านระบบออนไลน์ เพื่อให้ส่วนราชการได้นำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาองค์การต่อไป	16 – 30 ก.ย. 57

"เครื่องมือการประเมินผลด้านการพัฒนาองค์การนี้ จะเป็นกลไกสำคัญสู่การพัฒนาองค์การ
ดังนั้น การประเมินที่ตรงกับข้อเท็จจริงจะเกิดประโยชน์ต่อส่วนราชการมากที่สุด"

หน่วยงานเจ้าภาพในการติดตามและประเมินผล: กลุ่มพัฒนานวัตกรรมองค์กร กองบริหารการเปลี่ยนแปลง
และนวัตกรรม สำนักงาน ก.พ.ร.

ผู้รับผิดชอบ	หมายเลขโทรศัพท์
1. นางชนิษฐา งามวงศ์สถิต	0 2356 9947
2. นางสาวอรุณญาณี สุนทรรัช	0 2356 9999 ต่อ 8916
3. นางนิธินุช จรุงเกียรติ	0 2356 9999 ต่อ 8804

ภาคผนวก

- ภาคผนวก 1 - แบบฟอร์มที่ 1 รายงานลักษณะสำคัญขององค์การ
- แบบฟอร์มที่ 2 แผนพัฒนาสมรรถนะองค์การ
- ภาคผนวก 2 - แบบสำรวจการพัฒนาองค์การ (Organization Development Survey)

ภาคผนวก 1

แบบฟอร์มที่ 1 รายงานลักษณะสำคัญขององค์การ

รายงานลักษณะสำคัญขององค์การ

ส่วนราชการ.....

คำอธิบายการตอบคำถาม
รายงานลักษณะสำคัญขององค์การ

- ส่วนราชการในที่นี้ หมายถึง “ส่วนราชการ” ที่ดำเนินการตามตัวชี้วัดนี้
- การจัดทำลักษณะสำคัญขององค์การ ให้ส่วนราชการพิจารณาบทบาทหน้าที่ ผู้รับบริการ หรือการบริหารจัดการครอบคลุมทุกหน่วยงานที่อยู่ในสังกัดของส่วนราชการ
- การตอบคำถามจะต้องพิจารณาถึงการปฏิบัติงานที่มีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกันทั้งองค์การ 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

ลักษณะสำคัญขององค์การ

ลักษณะสำคัญขององค์การแสดงให้เห็นภาพรวมของส่วนราชการ บ่งบอกถึงสภาพแวดล้อมด้านการปฏิบัติการของส่วนราชการ ความสัมพันธ์ที่สำคัญภายในและภายนอกส่วนราชการ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ รวมทั้งแนวทางในการปรับปรุงผลการดำเนินการ

ลักษณะสำคัญขององค์การแสดงบริบทเพื่อให้เข้าใจส่วนราชการมากขึ้น และเพื่อชี้แนะและจัดลำดับความสำคัญของข้อมูลและสารสนเทศที่ส่วนราชการควรนำเสนอในการอธิบายในหมวด 1 - 7 ต่อไป

กรุณาดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ลักษณะองค์การ

เป็นการกล่าวถึงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการกิจของส่วนราชการ และความสัมพันธ์ที่สำคัญกับประชาชนผู้รับบริการ ส่วนราชการอื่น และประชาชนโดยรวม

ก. ลักษณะพื้นฐานของส่วนราชการ

- (1) พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมายของส่วนราชการคืออะไรบ้าง (#)
- (2) วิสัยทัศน์ เป้าประสงค์หลัก ค่านิยม และวัฒนธรรมของส่วนราชการคืออะไร มีการปรับปรุง/เปลี่ยนแปลง/ทบทวนเมื่อใด
- (3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากรในส่วนราชการเป็นอย่างไร เช่น ระดับการศึกษา อายุ สายงาน ระดับตำแหน่ง ข้อกำหนดพิเศษในการปฏิบัติงาน เป็นต้น โดยจำแนกตามประเภทของบุคลากร (ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว) รวมทั้งกรอบอัตรากำลังและอัตรากำลังของส่วนราชการด้วย (#) (ให้ใช้ข้อมูล ณ วันปัจจุบันที่ส่วนราชการจัดทำรายงานนี้)
- (4) ส่วนราชการมีเทคโนโลยี อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญอะไรบ้าง รวมทั้งระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ในการให้บริการและการปฏิบัติงาน (#)
- (5) ส่วนราชการดำเนินการภายใต้กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญอะไรบ้าง (#) (ให้ระบุเฉพาะที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการส่งมอบบริการหลักของส่วนราชการเท่านั้น)

ข. ความสัมพันธ์ภายใน ภายนอกองค์การ

- (6) โครงสร้างองค์การ และ วิธีการจัดการที่แสดงถึงการกำกับดูแลตนเองที่ดีเป็นเช่นใด (#)
- (7) ส่วนราชการหรือองค์การที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกันมีหน่วยงานใดบ้าง มีบทบาทอย่างไรในการปฏิบัติงานร่วมกัน (#)
 - ข้อกำหนดที่สำคัญในการปฏิบัติงานร่วมกันมีอะไรบ้าง
 - มีแนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกันอย่างไร
- (8) - กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักของส่วนราชการคือใครบ้าง (#)
 - กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเหล่านี้มีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญอะไรบ้าง (#)

- มีแนวทางและวิธีการอย่างไรในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ (#)
- แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกันคืออะไร (#)

2. ความท้าทายต่อองค์การ

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) กระบวนการที่สร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุนของส่วนราชการมีอะไรบ้าง รวมทั้งมีแนวทางและวิธีการอะไรบ้างในการปรับปรุงประสิทธิภาพของส่วนราชการ เพื่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดีอย่างต่อเนื่อง (#)
- (15) ภายในองค์กรมีแนวทางในการเรียนรู้ขององค์กรและมีการแลกเปลี่ยนความรู้อย่างไร (#)

ภาคผนวก 2

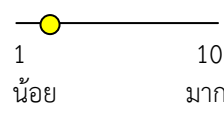
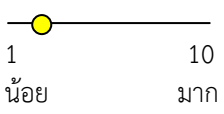
แบบสำรวจการพัฒนาองค์กร (Organization Development Survey)

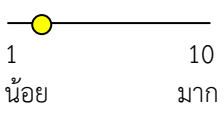
ระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงสารสนเทศในส่วนของประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารสนเทศ และระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร วัดจากผลการประเมินของบุคลากรในองค์กร โดยใช้แบบสำรวจการพัฒนาองค์กร (Organization Development Survey) ซึ่งแบ่งการวัดเป็น 2 ส่วน คือ ระดับความเห็นและระดับความสำคัญ โดยแต่ละส่วนแบ่งระดับการประเมิน (Scale) เป็นระดับ 1 – 10 (น้อยไปหามาก)

ปัจจัยการสำรวจ	คำถาม	ระดับความเห็น	ระดับความสำคัญ
Human Capital Survey			
HRM	1. ส่วนราชการของข้าพเจ้ามีนโยบายและเป้าหมายด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ¹ ที่ชัดเจน และมีการสื่อสารให้บุคลากรทราบ		
	2. การมอบหมายงานให้แก่บุคลากรในส่วนราชการของข้าพเจ้ามีความชัดเจน และเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ		
	3. ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าการเลื่อนระดับและการโยกย้ายบุคลากรตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักความรู้ ความสามารถ และผลงาน		
	4. ข้าพเจ้ามีความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในสายงานของตนเอง		
	5. ส่วนราชการของข้าพเจ้ามีแนวทางในการเสริมสร้างแรงจูงใจเพื่อรักษาบุคลากรไว้ ซึ่งทำให้อัตราการโอน/ลาออกมีแนวโน้มลดลง		
HRD	6. ผู้บังคับบัญชา/หัวหน้างานมีบทบาทในการส่งเสริมและพัฒนาให้ข้าพเจ้าปฏิบัติงานได้ดีขึ้น เช่น การสอนงาน (Coaching) เป็นต้น		
	7. แผนพัฒนาบุคลากรของส่วนราชการมีความสอดคล้องกับทิศทาง และยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ		
	8. ข้าพเจ้าได้รับการพัฒนาความรู้ ทักษะ ตามความเหมาะสม โดยพิจารณาจากความต้องการ และผลการประเมินการปฏิบัติราชการ		

ปัจจัยการสำรวจ	คำถาม	ระดับความเห็น		ระดับความสำคัญ	
		1 น้อย	10 มาก	1 น้อย	10 มาก
	9. การพัฒนาความรู้ ทักษะที่ข้าพเจ้าได้รับช่วยให้ข้าพเจ้ามีความชำนาญ และสามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้น				
	10. บุคลากรในส่วนราชการของข้าพเจ้ามีความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่เหมาะสมเพียงพอที่จะทำให้การปฏิบัติงานบรรลุภารกิจขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ				
Information Capital Survey					
System	11. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ² ของส่วนราชการมีความพร้อมใช้งาน ³ ช่วยให้ข้าพเจ้าปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง				
	12. ส่วนราชการของข้าพเจ้าสามารถจัดการแก้ไขปัญหา ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม (เช่น ไฟดับ ไวรัส เป็นต้น)				
Database	13. ข้อมูลและสารสนเทศ ⁴ ของส่วนราชการของข้าพเจ้าได้ถูกนำมาใช้ประโยชน์ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของข้าพเจ้า				
	14. ฐานข้อมูล ⁵ ของส่วนราชการ สามารถใช้งานได้อย่างสะดวก เข้าถึงได้ง่าย ค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้รวดเร็ว				
	15. ฐานข้อมูลของส่วนราชการสามารถสนับสนุนการสื่อสารองค์ความรู้ (KM) และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่องของวิธีการปฏิบัติที่ดี (Best/Good Practices)				
Network	16. เครือข่ายคอมพิวเตอร์ ⁶ (Network) ของส่วนราชการช่วยอำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงานของข้าพเจ้า				
Organization Climate Survey					
ความสอดคล้องเชื่อมโยงกันในองค์กร (Alignment)					
ทิศทางขององค์กร (Direction)	17. ข้าพเจ้าเข้าใจทิศทางและกลยุทธ์ของส่วนราชการ				
ผู้นำ (Leadership)	18. ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าผู้บริหาร ⁷ สามารถบริหารจัดการองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้ตามยุทธศาสตร์				
	19. ผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชา ⁸ เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานได้อย่างอิสระ เพื่อการพัฒนาองค์กรให้ดีขึ้น				
วัฒนธรรม และ	20. สภาพแวดล้อมการทำงาน ⁹ ในปัจจุบันทำให้ข้าพเจ้า				

รายละเอียดตัวชี้วัด มิติภายในด้านการพัฒนาองค์กร

ปัจจัยการสำรวจ	คำถาม	ระดับความเห็น	ระดับความสำคัญ
		 1 10 น้อย มาก	 1 10 น้อย มาก
บรรยากาศในการทำงาน (Culture & Climate)	ทำงานอย่างมีความสุข		
	21. ปริมาณงานที่ข้าพเจ้าได้รับมอบหมาย มีความสมดุลกับเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน		
	22. ข้าพเจ้าได้รับการสนับสนุนให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ¹⁰ อย่างเพียงพอ		
ความสำเร็จขององค์กร (Execution)			
ความรับผิดชอบในหน้าที่ (Accountability)	23. ข้าพเจ้ามีความมุ่งมั่นตั้งใจ และยินดีที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อให้ส่วนราชการบรรลุเป้าหมาย		
การจูงใจ (Motivation)	24. ส่วนราชการของข้าพเจ้ามีการให้รางวัลหรือยกย่องชมเชยบุคลากรที่ทุ่มเทให้แก่องค์กรอย่างเหมาะสม		
ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา/หัวหน้างาน และการกำกับติดตาม (Coordination & Control)	25. ข้าพเจ้าสามารถขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชา/หัวหน้างาน ¹¹ ได้ตลอดเวลา รวมทั้งได้รับการสนับสนุนเพื่อให้การทำงานประสบความสำเร็จ		
	26. ผู้บังคับบัญชา/หัวหน้างานของข้าพเจ้ามักจะติดตามความคืบหน้าของงาน เพื่อช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน		
การทำงานเป็นทีม (Team)	27. ส่วนราชการของข้าพเจ้าส่งเสริมการทำงานเป็นทีมเพื่อให้เกิดความร่วมมือ และการทำงานที่มีคุณภาพดี		
การสร้างสิ่งใหม่ (Renewal)			
การปรับตัวให้ทันกับสถานการณ์ภายนอก (External Orientation)	28. ส่วนราชการของข้าพเจ้าสามารถปรับตัวได้ไวต่อการเปลี่ยนแปลง ¹² ของสถานการณ์ภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อภารกิจ		
การสร้างนวัตกรรม และการเรียนรู้ (Innovation & Learning)	29. ข้าพเจ้ารู้สึกว่างานของข้าพเจ้ามีความท้าทาย และช่วยให้ข้าพเจ้าได้เรียนรู้ พัฒนาทักษะความสามารถใหม่ ๆ และมีประสบการณ์มากขึ้น		
	30. ส่วนราชการของข้าพเจ้ามีการนำการเรียนรู้จากบุคลากรภายใน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ ระบบงาน ขั้นตอนการทำงานให้ดีขึ้น		

ปัจจัยการสำรวจ	คำถาม	ระดับความเห็น	ระดับความสำคัญ
		 1 10 น้อย มาก	 1 10 น้อย มาก
	อย่างต่อเนื่อง		

หมายเหตุ:

¹เป้าหมายด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล หมายถึง สภาพในอนาคตหรือระดับผลการดำเนินการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่ส่วนราชการต้องการบรรลุ เช่น การสรรหาคนดี คนเก่ง เข้ามาทำงาน การรักษามูลค่าการให้อยู่กับส่วนราชการ เป็นต้น

²ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ระบบข้อมูลและสารสนเทศ เครื่องมืออุปกรณ์ด้านฮาร์ดแวร์ที่เกี่ยวข้องกับการรวบรวม ประมวลผล เก็บรักษา และเผยแพร่ข้อมูลและสารสนเทศ รวมทั้งโปรแกรมปฏิบัติการซอฟต์แวร์ต่างๆ ภายในส่วนราชการ

³ความพร้อมใช้งาน หมายถึง การที่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของส่วนราชการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้เมื่อต้องการ โดยสามารถเข้าถึงหรือเรียกใช้งานได้อย่างราบรื่น

⁴ข้อมูลและสารสนเทศ

ข้อมูล (Data) หมายถึง ข่าวสาร เอกสาร ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับบุคคล สิ่งของหรือเหตุการณ์ในรูปแบบของตัวเลข ภาพ เสียง ตัวอักษร และสัญลักษณ์ต่างๆ ของส่วนราชการ

สารสนเทศ (Information) หมายถึง ข้อมูลต่างๆ ที่ได้ผ่านการเปลี่ยนแปลงหรือมีการประมวลผลหรือวิเคราะห์สรุปผลด้วยวิธีการต่างๆ แล้วเก็บรวบรวมไว้ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ตามต้องการ

⁵ฐานข้อมูล หมายถึง การรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกันเข้าไว้ด้วยกันอย่างมีระบบมีความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลต่างๆ ที่ชัดเจน โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการช่วยเก็บ รวมทั้งจัดเก็บอยู่ในแหล่งที่ผู้เกี่ยวข้องสามารถเข้าใช้ได้โดยสะดวก (อยู่ในรูปแบบไฟล์ Microsoft Excel เป็นอย่างต่ำ)

⁶เครือข่ายคอมพิวเตอร์ หมายถึง การเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ โปรแกรม เครื่องพิมพ์ หรืออุปกรณ์เครือข่ายต่างๆ เข้าด้วยกันภายในส่วนราชการ เพื่อประโยชน์ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากร

⁷ผู้บริหาร หมายถึง ผู้บริหารของส่วนราชการ ตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการกอง/สำนักขึ้นไป

⁸ผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชา หมายถึง ผู้บริหารของส่วนราชการ หรือ ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น ขึ้นอยู่กับระดับหรือตำแหน่งของผู้ตอบแบบสำรวจ

⁹สภาพแวดล้อมการทำงาน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวบุคลากรในส่วนราชการ ที่เอื้ออำนวยให้คนทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีผลต่อคุณภาพชีวิตของบุคลากรด้วย อาจเป็นได้ทั้งสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน สถานที่ทำงาน แสง เสียง อุณหภูมิ และ

สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา การบังคับบัญชา ค่าตอบแทน สวัสดิการ และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ

¹⁰ อุปกรณ์และเครื่องมือที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน หมายถึง วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ที่ส่วนราชการจัดทำให้บุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยให้พิจารณาตามความจำเป็น

¹¹ ผู้บังคับบัญชา/หัวหน้างาน หมายถึง ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น (ผู้อำนวยการกลุ่ม/ส่วน หรือ หัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย)

¹² ปรับตัวได้ไวต่อการเปลี่ยนแปลง หมายถึง การที่ส่วนราชการมีความตื่นตัว สามารถยืดหยุ่น และปรับตัวให้ทันต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่มีผลต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ เช่น การเปิดประชาคม เศรษฐกิจอาเซียน การเปลี่ยนแปลงนโยบายรัฐบาล เป็นต้น

