

ประเด็นการประเมินผล: การพัฒนาองค์กร

ตัวชี้วัดที่ 10 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร

น้ำหนัก : ร้อยละ 5

คำอธิบาย :

- ระดับความสำเร็จของการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานที่สะท้อนจากการประเมินสมรรถนะ โดยใช้ค่าคะแนนจากการประเมินสมรรถนะหลัก ตามแนวทางของ ก.พ. เนื่องจากสามารถสะท้อนให้เห็นถึงระดับของสมรรถนะบุคลากรได้

- ทุมนมนุษย์ (Human Capital) หมายถึง ความรู้ ทักษะ และสมรรถนะ ที่มีความจำเป็นในการปฏิบัติงาน ทุมนมนุษย์จัดเป็นสินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้ ไม่สามารถวัดเทียบเป็นมูลค่าทางธุรกิจได้ แต่เป็นทุนที่สำคัญและมีคุณค่า สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ทรัพย์สินที่จับต้องได้ เช่น ทุนทางการเงิน วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ดังนั้นการเพิ่มทุนมนุษย์หรือการลงทุนให้ได้มา การสะสม การใช้ประโยชน์ การพัฒนาศักยภาพ และการสร้างมูลค่าอย่างต่อเนื่องจึงสามารถช่วยสร้างให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถ รวมถึงแรงจูงใจและความจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งนำไปสู่การเพิ่มคุณค่าผลผลิตและการบริการที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้องค์กรมีความสามารถสร้างความได้เปรียบในการดำเนินงาน ดังนั้น การพัฒนาทุนมนุษย์จึงถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กร

- การประเมินสมรรถนะ หมายถึง การประเมินสมรรถนะของบุคลากรของส่วนราชการตามแนวทางของ ก.พ. (ยกเว้นกระทรวงกลาโหม และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ สามารถใช้แนวทางการประเมินสมรรถนะตามเกณฑ์ของหน่วยงาน)

- การประเมินสมรรถนะ ต้องมีการประเมินสมรรถนะหลัก (Core competency) และ/หรือสมรรถนะในสายวิชาชีพ (Functional competency) สำหรับสมรรถนะหลักเป็นคุณลักษณะร่วมของข้าราชการพลเรือนไทยทั้งระบบ เพื่อหล่อหลอมค่านิยม และพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน 5 เรื่อง คือ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และการทำงานเป็นทีม ทั้งนี้ ส่วนราชการสามารถกำหนดสมรรถนะเพิ่มเติมจากสมรรถนะหลักที่กำหนดเป็นพื้นฐานได้แตกต่างกันไปตามความเหมาะสม

- ระดับความสำเร็จของการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร วัดจากคะแนนการประเมินผลการปฏิบัติงานที่สะท้อนจากผลการประเมินสมรรถนะ ตามแนวทางของ ก.พ. ซึ่งเป็นค่าคะแนนจากการประเมินสมรรถนะของบุคลากร เนื่องจากสามารถสะท้อนให้เห็นถึงระดับของสมรรถนะของบุคลากรได้อย่างชัดเจน และการนำเครื่องมือการประเมินสมรรถนะของ ก.พ. มาใช้ เพื่อไม่ให้เป็นการซ้ำซ้อนกับส่วนราชการในการจัดเก็บข้อมูล ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์สำคัญของการนำระบบประเมินผลภาครัฐราชการแบบบูรณาการมาใช้

แนวทางการดำเนินการ :

การประเมินสมรรถนะเป็นการใช้ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวมของส่วนราชการ ซึ่งเป็นการประเมินผลสมรรถนะ ตามแนวทางของ ก.พ. โดยประเมินจากค่าคะแนนเฉลี่ยของผลการปฏิบัติงานในภาพรวมของส่วนราชการ ครั้งที่ 1 ซึ่งใช้ผลการประเมินสมรรถนะประจำปี รอบที่ 2 เดือน เมษายน - กันยายน 2554 เป็นข้อมูล Baseline แล้วนำค่าคะแนนเฉลี่ยดังกล่าว มาคำนวณเทียบกับผลค่าคะแนนเฉลี่ยของการประเมินผลสมรรถนะประจำปี ครั้งที่ 2 ซึ่งใช้ผลการประเมินสมรรถนะประจำปี รอบที่ 2 เดือน เมษายน - กันยายน 2555 เพื่อดูระดับของการพัฒนาบุคลากรว่า มีระดับการพัฒนามากน้อยเพียงใด ซึ่งสรุปเป็นขั้นตอนได้ดังนี้

- 1) ส่วนราชการสรุปผลค่าคะแนนเฉลี่ยของผลประเมินสมรรถนะบุคลากรของส่วนราชการ ครั้งที่ 1 (ใช้ผลการประเมินสมรรถนะประจำปี รอบที่ 2 เดือน เมษายน - กันยายน 2554)
- 2) ส่วนราชการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานในภาพรวมสูงขึ้น
- 3) ส่วนราชการสรุปผลค่าคะแนนเฉลี่ยของผลประเมินสมรรถนะบุคลากรของส่วนราชการ ครั้งที่ 2 (ใช้ผลการประเมินสมรรถนะประจำปี รอบที่ 2 เดือน เมษายน - กันยายน 2555)
- 4) เทียบระดับผลการประเมินกับเกณฑ์การให้คะแนนที่กำหนด เพื่อสรุปค่าคะแนนของตัวชี้วัด



ภาพที่ 1 แนวทางการดำเนินการตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร

เกณฑ์การให้คะแนน :

การกำหนดสูตรคำนวณคะแนนมีความสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินสมรรถนะของ ก.พ. (เช่น ผลประเมินสมรรถนะเท่ากับ 91-100% เท่ากับ 5 คะแนน และผลประเมินสมรรถนะ น้อยกว่า 60% เท่ากับ 1 คะแนน เป็นต้น) และเพื่อให้การประเมินมีความเหมาะสมและเป็นธรรม จึงได้กำหนดเกณฑ์การประเมินตามผลการประเมินสมรรถนะที่ปรากฏในครั้งที่ 1 โดยแบ่งเป็น 2 กรณี ดังนี้

กรณีที่ 1 : ผลการประเมินสมรรถนะครั้งที่ 1 มากกว่าหรือเท่ากับ 91.00 คะแนน

- กรณีที่ผลการประเมินสมรรถนะครั้งที่ 2 มากกว่าหรือเท่ากับครั้งที่ 1 ถือว่าเป็นการมุ่งเน้นให้ส่วนราชการรักษาสถานะและพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรให้สูงขึ้น ซึ่งกรณีดังกล่าวจะได้คะแนนเท่ากับ 5
- กรณีที่ผลการประเมินสมรรถนะครั้งที่ 2 น้อยกว่าครั้งที่ 1 แต่มากกว่า 60 คะแนน เกณฑ์การให้คะแนนจะคำนวณจากสัดส่วนของคะแนนที่ลดลง โดยใช้สูตรการคำนวณดังนี้

$$5 - \left\{ 4 \times \left[\frac{(X_1 - X_2)}{(X_1 - 60)} \right] \right\}$$

- กรณีที่ผลการประเมินสมรรถนะครั้งที่ 2 น้อยกว่าครั้งที่ 1 หรือเท่ากับ 60 คะแนน จะได้คะแนนเท่ากับ 1

ระดับคะแนน	สูตรการคำนวณ
1	$X_2 \leq 60$
2	$5 - \left\{ 4 \times \left[\frac{(X_1 - X_2)}{(X_1 - 60)} \right] \right\}$
3	
4	
5	$X_2 \geq X_1$

หมายเหตุ :

- X_1 คือ ค่าเฉลี่ยผลการประเมินสมรรถนะบุคลากรขององค์การประจำปี ครั้งที่ 1 (เดือน เม.ย. - ก.ย. 54)
 X_2 คือ ค่าเฉลี่ยผลการประเมินสมรรถนะบุคลากรขององค์การประจำปี ครั้งที่ 2 (เดือน เม.ย. - ก.ย. 55)

กรณีที่ 2 : ผลการประเมินสมรรถนะครั้งที่ 1 น้อยกว่า 91.00 คะแนน

- กรณีที่ผลการประเมินสมรรถนะครั้งที่ 2 มากกว่าหรือเท่ากับ 91 คะแนน จะได้คะแนนเท่ากับ 5
- กรณีที่ผลการประเมินสมรรถนะครั้งที่ 2 มากกว่าครั้งที่ 1 แต่น้อยกว่า 91 คะแนน เกณฑ์การให้คะแนนจะคำนวณจากสัดส่วนของคะแนนที่เพิ่มขึ้น โดยใช้สูตรการคำนวณดังนี้

$$3 + \left\{ 2 \times \left[\frac{(X_2 - X_1)}{(91 - X_1)} \right] \right\}$$

- กรณีที่ผลการประเมินสมรรถนะครั้งที่ 2 เท่ากับครั้งที่ 1 จะได้คะแนนเท่ากับ 3
- กรณีที่ผลการประเมินสมรรถนะครั้งที่ 2 น้อยกว่าครั้งที่ 1 แต่มากกว่า 60 คะแนน เกณฑ์การให้คะแนนจะคำนวณจากสัดส่วนของคะแนนที่ลดลง โดยใช้สูตรการคำนวณดังนี้

$$3 - \left\{ 2 \times \left[\frac{(X_1 - X_2)}{(X_1 - 60)} \right] \right\}$$

- กรณีที่ผลการประเมินสมรรถนะครั้งที่ 2 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 60 คะแนน จะได้คะแนนเท่ากับ 1

ระดับคะแนน	สูตรการคำนวณ
1	$X_2 \leq 60$
2	$3 - \left\{ 2 \times \left[\frac{(X_1 - X_2)}{(X_1 - 60)} \right] \right\}$
3	$X_2 = X_1$
4	$3 + \left\{ 2 \times \left[\frac{(X_2 - X_1)}{(91 - X_1)} \right] \right\}$
5	$X_2 \geq 91$

หมายเหตุ :

X_1 คือ ค่าเฉลี่ยผลการประเมินสมรรถนะบุคลากรขององค์การประจำปี ครั้งที่ 1 (เดือน เม.ย. - ก.ย. 54)

X_2 คือ ค่าเฉลี่ยผลการประเมินสมรรถนะบุคลากรขององค์การประจำปี ครั้งที่ 2 (เดือน เม.ย. - ก.ย. 55)

- หากส่วนราชการไม่ส่งรายงานผลการประเมินสมรรถนะบุคลากรขององค์การตามแบบฟอร์ม รายงานผลการประเมินสมรรถนะของบุคลากร หรือ กรอกข้อมูลส่งมาไม่ครบถ้วน จะถูกหักคะแนนตัวชี้วัดที่ 10 เท่ากับ 0.05 คะแนน ในแต่ละครั้ง

ตัวชี้วัดที่ 11 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงสารสนเทศ

น้ำหนัก : ร้อยละ 5

คำอธิบาย :

- ระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงสารสนเทศ เป็นการประเมินผลโดยใช้การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารสนเทศ (User Satisfaction) ร่วมกับ ข้อมูลเชิงประจักษ์ด้านประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ

- ทุนสารสนเทศ เป็นระบบที่รวมถึงสารสนเทศ (Information) ความรู้ (Knowledge) และเทคโนโลยี เพื่อสนับสนุนกระบวนการหลักๆ ขององค์กร ซึ่งได้แก่ กระบวนการสร้างนวัตกรรม (Innovation) การบริหารลูกค้า (Customer Management) การบริหารงานปฏิบัติการ (Operation Management) และการจัดการด้านกฎข้อบังคับและสังคม (Regulation and Social) ซึ่งการพัฒนาทุนสารสนเทศให้มีคุณค่าและทันสมัย มีความต่อเนื่องทันเหตุการณ์ และสามารถใช้สารสนเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุด ด้วยการนำข้อมูลเข้า ผ่านระบบการประมวลผล คำนวณ วิเคราะห์และแปลความหมายเป็นข้อความที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ จะช่วยให้องค์กรสามารถนำข้อมูลมาตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว ทันเวลากับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ดังนั้น ทุนสารสนเทศจึงเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นด้านข้อมูล ระบบ และเครือข่าย ที่จะสามารถส่งเสริมให้คนในองค์กรมีศักยภาพเพิ่มขึ้น และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

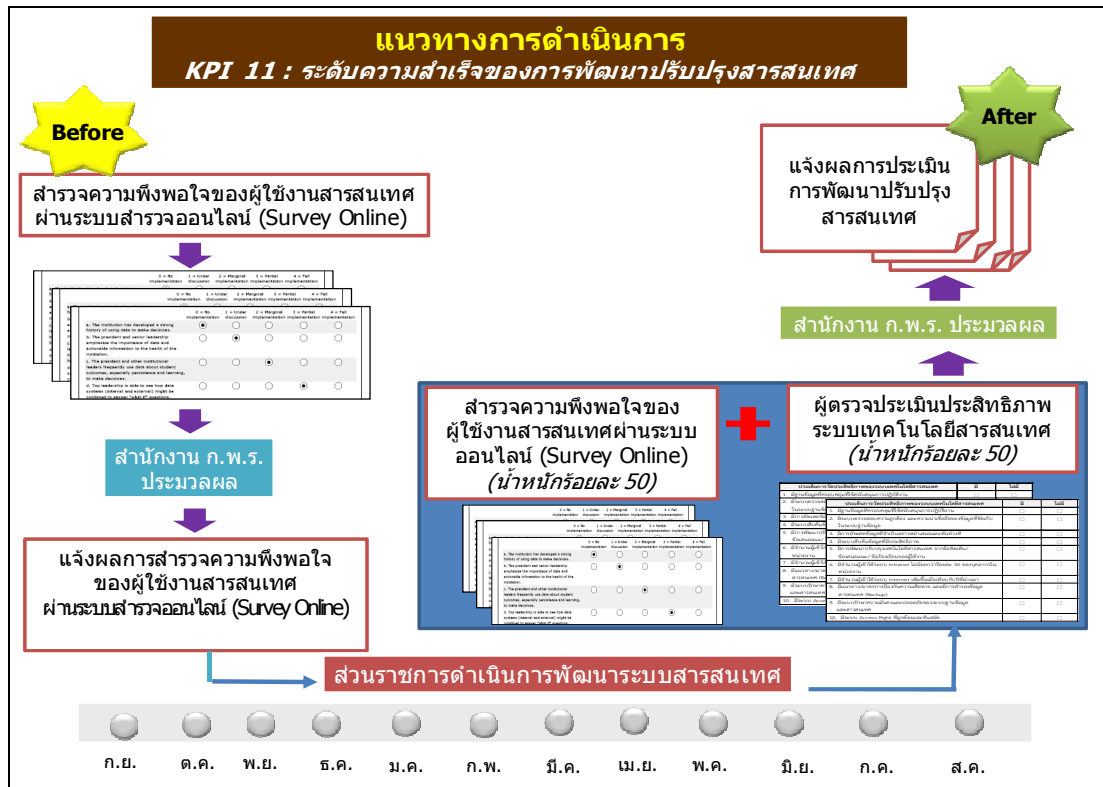
- ระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงสารสนเทศ วัดจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารสนเทศ (User Satisfaction) และข้อมูลเชิงประจักษ์ด้านประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ

- การประเมินความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงสารสนเทศ เป็นการวัดที่มุ่งเน้นเรื่องการจัดการสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล โดยด้านประสิทธิผลจะมุ่งเน้นที่ประโยชน์ของการใช้งานสารสนเทศ ซึ่งสะท้อนในรูปแบบความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศต่อระบบสารสนเทศ (Systems) ระบบฐานข้อมูล (Database) และระบบเครือข่าย (Network) และการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพโดยมุ่งเน้นที่คุณลักษณะจำเป็นต่อการใช้งานระบบสารสนเทศผ่านเว็บไซต์และระบบ Intranet ของหน่วยงาน

แนวทางการดำเนินการ :

การประเมินความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงสารสนเทศ แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

1. การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารสนเทศ (น้ำหนักร้อยละ 50) โดยใช้แบบสำรวจการพัฒนาองค์กร (Organization Development Survey) ซึ่งเป็นการสำรวจผ่านระบบออนไลน์
2. การประเมินจากข้อมูลเชิงประจักษ์ด้านประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (น้ำหนักร้อยละ 50) โดยใช้การตรวจประเมินจากหลักฐาน ณ ส่วนราชการ



ภาพที่ 2 แนวทางการดำเนินการตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงสารสนเทศ

สำหรับรายละเอียดของประเด็นการประเมิน มีดังนี้

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารสนเทศ (น้ำหนักร้อยละ 50)	ข้อมูลเชิงประจักษ์ด้านประสิทธิภาพของระบบ สารสนเทศ (น้ำหนักร้อยละ 50)
<ol style="list-style-type: none"> 1. ระบบสารสนเทศที่มีช่วยให้ข้าพเจ้าสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง 2. ข้าพเจ้าสามารถค้นหาข้อมูลผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับใช้ในการทำงานได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว 3. ระบบฐานข้อมูลที่พัฒนาขึ้นสามารถนำมาใช้สนับสนุนการทำงานได้เป็นอย่างดี 4. ระบบฐานข้อมูลสามารถสนับสนุนการสื่อสารองค์ความรู้ และการแลกเปลี่ยนในเรื่องของวิธีการปฏิบัติที่ดี (Best/Good Practices) ภายในส่วนราชการ 5. ระบบฐานข้อมูลสนับสนุนต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีฐานข้อมูลที่ครอบคลุมที่ใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน 2. มีระบบตรวจสอบความถูกต้อง และความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่จัดเก็บในระบบฐานข้อมูล 3. มีการอัปเดตข้อมูลที่จำเป็นอย่างสม่ำเสมอและทันทั่วทั้งที่ 4. มีระบบสืบค้นข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ 5. มีการพัฒนาปรับปรุงเทคโนโลยีสารสนเทศจากข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนของผู้ใช้งาน 6. มีจำนวนผู้เข้าใช้ระบบ Intranet ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของบุคลากรในหน่วยงาน 7. มีจำนวนผู้เข้าใช้ระบบ Internet เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา 8. มีแนวทาง/มาตรการป้องกันความเสียหาย และมีการสำรองข้อมูลสารสนเทศ (Backup)

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารสนเทศ (น้ำหนักร้อยละ 50)	ข้อมูลเชิงประจักษ์ด้านประสิทธิภาพของระบบ สารสนเทศ (น้ำหนักร้อยละ 50)
6. ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในส่วนราชการ (Network) ช่วยอำนวยความสะดวกต่อการ ทำงานของข้าพเจ้า	9. มีระบบรักษาความมั่นคงและปลอดภัยของ ระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ 10. มีระบบ Access Right ที่ถูกต้องและทันสมัย

เกณฑ์การให้คะแนน :

ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงสารสนเทศ ประกอบด้วย 2 ตัวชี้วัดย่อย คือ
ตัวชี้วัดที่ 11.1 ส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารสนเทศ และ
ตัวชี้วัดที่ 11.2 จำนวนข้อมูลเชิงประจักษ์ด้านประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ

หมายเหตุ : - ตัวชี้วัด 11.1 หากมีผู้ตอบน้อยกว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามหลักสถิติที่กำหนดไว้ (สามารถ
ตรวจสอบจำนวนผู้ตอบขั้นต่ำของแต่ละส่วนราชการได้จากหน้าเว็บไซต์ระบบการสำรวจ
ออนไลน์) จะได้คะแนนตัวชี้วัดนี้เท่ากับ 1.0000 คะแนน เนื่องจากไม่สามารถนำผลการสำรวจมา
ใช้เป็นตัวแทน ในการประเมินผลได้

- ส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารสนเทศ (GAP)
มีค่าสูงสุดเท่ากับ 3 (คำนวณจากคะแนนสูงสุด - คะแนนน้อยสุด) ทั้งนี้หากส่วนต่างมีค่าสูง แสดงว่า
สิ่งที่บุคลากรในองค์กรมีความเห็นกับความสำคัญที่องค์กรมุ่งเน้นมีความแตกต่างกันมาก
ดังนั้น หน่วยงานควรดำเนินการพัฒนาองค์กรโดยการหาสาเหตุของปัญหาและดำเนินการแก้ไข

ตารางและสูตรการคำนวณ :

การคำนวณตัวชี้วัดที่ 11.1 ส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน
สารสนเทศ

- ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารสนเทศ (จะรวมอยู่ในแบบสำรวจ Organization Development Survey) ซึ่งจะมีการประเมิน 2 ครั้ง โดยจะใช้การเปรียบเทียบ Gap จากการสำรวจการพัฒนาองค์กร ครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2

เกณฑ์การให้คะแนน :

การกำหนดสูตรคำนวณคะแนน มีความสอดคล้องกับผลการสำรวจส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารสนเทศ (GAP) ครั้งที่ 1 ซึ่งมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.3 ทั้งนี้เพื่อให้การประเมินมีความเหมาะสมและกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาองค์การอย่างต่อเนื่อง จึงได้นำผลการสำรวจครั้งที่ 1 มา กำหนดเป็นเกณฑ์การให้คะแนน โดยแบ่งเป็น 2 กรณี กล่าวคือ กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของ Gap น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.3 และกลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของ Gap มากกว่า 0.3 นอกจากนี้ได้นำผลการสำรวจครั้งที่ 1 มาใช้ประกอบการจัดระดับเกณฑ์การให้คะแนนผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารสนเทศ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

กรณีที่ 1 : ส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารสนเทศ (GAP) ครั้งที่ 1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.3

- กรณีที่ Gap ครั้งที่ 2 น้อยกว่าหรือเท่ากับครั้งที่ 1 จะได้คะแนนเท่ากับ 5
- กรณีที่ Gap ครั้งที่ 2 มากกว่า 0.3 แต่น้อยกว่า 0.8 เกณฑ์การให้คะแนนจะคำนวณจากสัดส่วนของ Gap ที่เพิ่มขึ้น โดยใช้สูตรการคำนวณดังนี้

$$5 - \left\{ 4 \times \left[\frac{X_2 - X_1}{0.8 - X_1} \right] \right\}$$

- กรณีที่ Gap ครั้งที่ 2 มากกว่าหรือเท่ากับ 0.8 จะได้คะแนนเท่ากับ 1

ระดับคะแนน	สูตรการคำนวณ
1	$X_2 \geq 0.8$
2	$5 - \left\{ 4 \times \left[\frac{X_2 - X_1}{0.8 - X_1} \right] \right\}$
3	
4	
5	$X_2 \leq X_1$

หมายเหตุ :

- X_1 คือ Gap จากการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารสนเทศ ครั้งที่ 1 (1 – 15 ธ.ค. 54)
 X_2 คือ Gap จากการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารสนเทศ ครั้งที่ 2 (15 – 30 พ.ย. 55)

กรณีที่ 2 : ส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารสนเทศ (GAP) ครั้งที่ 1 มากกว่า 0.3

- กรณีที่ Gap ครั้งที่ 2 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.3 จะได้คะแนนเท่ากับ 5 คะแนน
- กรณีที่ Gap ครั้งที่ 2 น้อยกว่าครั้งที่ 1 แต่มากกว่า 0.3 เกณฑ์การให้คะแนนจะคำนวณจากสัดส่วนของ Gap ที่ลดลง โดยใช้สูตรการคำนวณดังนี้

$$3 + \left\{ 2 \times \left[\frac{X_1 - X_2}{X_1 - 0.3} \right] \right\}$$

- กรณีที่ Gap ครั้งที่ 2 เท่ากับครั้งที่ 1 จะได้คะแนนเท่ากับ 3 คะแนน
- กรณีที่ Gap ครั้งที่ 2 มากกว่าครั้งที่ 1 แต่น้อยกว่า 0.8 เกณฑ์การให้คะแนนจะคำนวณจากสัดส่วนของ Gap ที่เพิ่มขึ้น โดยใช้สูตรการคำนวณดังนี้

$$3 - \left\{ 2 \times \left[\frac{X_2 - X_1}{0.8 - X_1} \right] \right\}$$

- กรณีที่ Gap ครั้งที่ 2 มากกว่าหรือเท่ากับ 0.8 จะได้คะแนนเท่ากับ 1 คะแนน

ระดับคะแนน	สูตรการคำนวณ
1	$X_2 \geq 0.8$
2	$3 - \left\{ 2 \times \left[\frac{X_2 - X_1}{0.8 - X_1} \right] \right\}$
3	$X_2 = X_1$
4	$3 + \left\{ 2 \times \left[\frac{X_1 - X_2}{X_1 - 0.3} \right] \right\}$
5	$X_2 \leq 0.3$

หมายเหตุ :

- X_1 คือ Gap จากการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารสนเทศ ครั้งที่ 1 (1 – 15 ธ.ค. 54)
 X_2 คือ Gap จากการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารสนเทศ ครั้งที่ 2 (15 – 30 พ.ย. 55)

การคำนวณตัวชี้วัดที่ 11.2 จำนวนข้อมูลเชิงประจักษ์ด้านประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ เป็นการประเมินจากหลักฐาน ณ ส่วนราชการ ว่ามีหลักฐานเชิงประจักษ์ด้านประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ ใน 10 รายการตามที่กล่าวข้างต้นหรือไม่

เกณฑ์การให้คะแนนตัวชี้วัดที่ 11.2 จำนวนข้อมูลเชิงประจักษ์ด้านประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ

การประเมิน	น้ำหนัก	เกณฑ์การให้คะแนน				
		1	2	3	4	5
11.2 จำนวนข้อมูลเชิงประจักษ์ด้านประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ	0.5	≤6	7	8	9	10

การคำนวณตัวชี้วัดที่ 11 ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงสารสนเทศ เป็นการคำนวณจากค่าคะแนนถ่วงน้ำหนักของตัวชี้วัดที่ 11.1 และ 11.2 ดังนี้

ตัวชี้วัด		น้ำหนักร้อยละ (Wi)	คะแนนที่ได้รับ (SMi)	คะแนนถ่วงน้ำหนัก (Wi x SMi)
11.1	ส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารสนเทศ	0.5	SM ₁	(W ₁ x SM ₁)
11.2	จำนวนข้อมูลเชิงประจักษ์ด้านประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ	0.5	SM ₂	(W ₂ x SM ₂)
รวม		$\sum Wi = 1$		$\sum (Wi \times SMi)$

โดยที่ :

W หมายถึง น้ำหนักของตัวชี้วัด โดยผลรวมของน้ำหนักของทุกตัวชี้วัด เท่ากับ 1
 SM หมายถึง คะแนนที่ได้จากการเทียบกับร้อยละของผลสำเร็จตามเป้าหมายของตัวชี้วัด
 i หมายถึง ลำดับที่ของตัวชี้วัดที่กำหนดขึ้นตามแนวทางการดำเนินงาน
 $\sum (Wi \times SMi)$ ผลคะแนนตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงสารสนเทศ

ตัวชี้วัดที่ 12 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร

น้ำหนัก : ร้อยละ 5

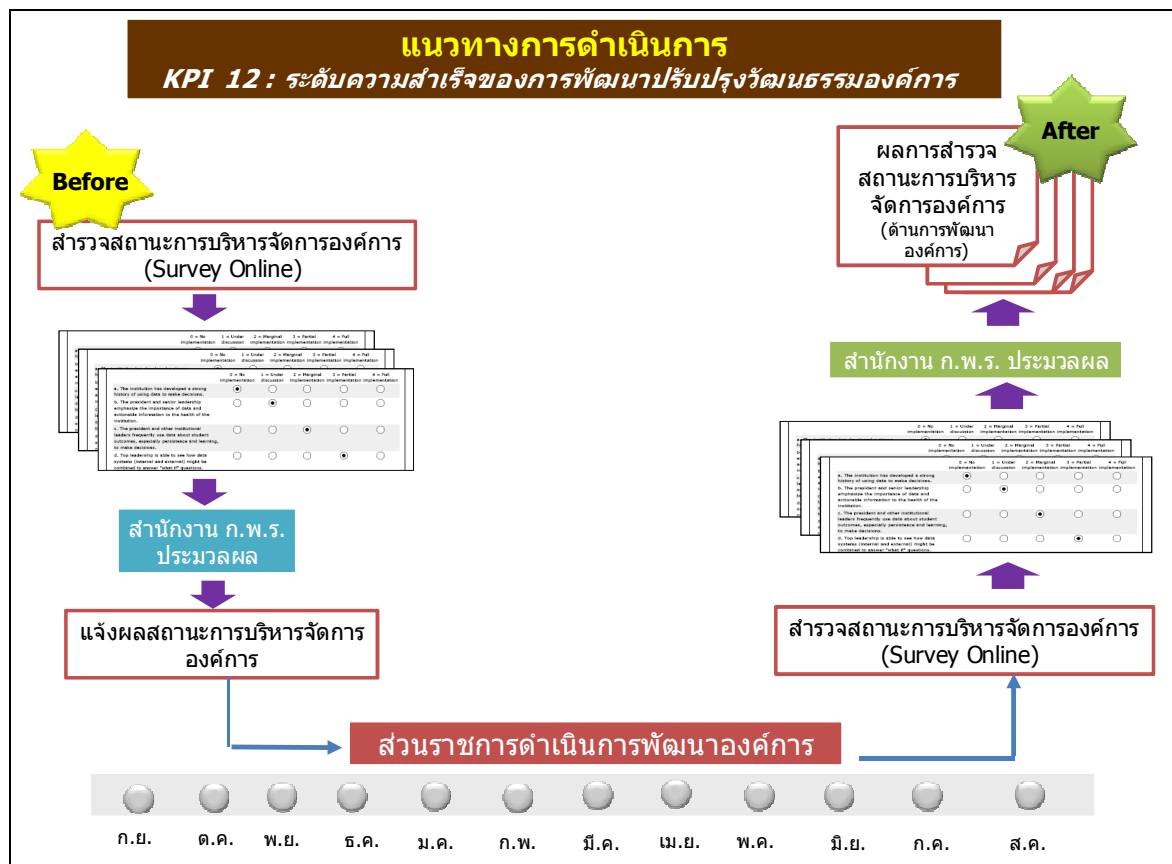
คำอธิบาย :

- ระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร เป็นการประเมินโดยใช้แบบสำรวจบรรยากาศภายในองค์กร (Organization Climate Survey) ผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งจะรวมอยู่ในแบบสำรวจการพัฒนาองค์กร (Organization Development Survey)
- ทุนองค์กร (Organization Capital) เป็นความสามารถขององค์กรที่สามารถใช้ประโยชน์และช่วยในการจัดการกระบวนการของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ขององค์กร ทุนองค์กร ได้แก่ ปัจจัยต่างๆ ภายในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน การเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานภายในองค์กร เช่น วัฒนธรรม ผู้นำ การอุทิศตนและความมุ่งมั่นในการทำงาน การทำงานเป็นทีม และการจัดการความรู้ ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้ตามกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ การพัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กรจึงสามารถช่วยให้การขับเคลื่อนประสิทธิภาพขององค์กรทั้งด้านกระบวนการทำงานภายในให้สูงขึ้น และทำให้เกิดคุณค่ากับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การประเมินความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร เป็นการวัดที่มุ่งเน้นในเรื่องผู้นำ (Leadership) วัฒนธรรม (Culture) การทำงานเป็นทีม (Teamwork) การอุทิศตนและความมุ่งมั่นในการทำงาน (Personal Contribution) การจัดการความรู้ (Knowledge Management) นอกจากนี้ ยังได้เพิ่มประเด็นคำถามเกี่ยวกับการประเมินพฤติกรรมเชิงลบที่สะท้อนถึงความสำเร็จในการทำงาน 2 เรื่อง คือ การล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ (Sexual Harassment) และความโปร่งใส

แนวทางการดำเนินการ :

ตัวชี้วัดที่ 11 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงสารสนเทศ (เฉพาะในส่วนแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารสนเทศ) และตัวชี้วัดที่ 12 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร จะเป็นการการสำรวจความพึงพอใจทั้ง 2 ตัวชี้วัด สำนักงาน ก.พ.ร. จะใช้การสำรวจผ่านระบบออนไลน์ (Survey Online) และเป็นการสำรวจความคิดเห็นบุคลากรของส่วนราชการ โดยกำหนดระยะเวลาในการสำรวจและมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจเป็นไปตามหลักสถิติ ซึ่งการประเมินผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดจะใช้แบบสำรวจการพัฒนาองค์กร (Organization Development Survey) โดยให้ส่วนราชการประเมินตนเองเพื่อหาส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญ ซึ่งมีแนวทางการดำเนินการ ดังนี้

- 1) ส่วนราชการประเมินตนเองในแบบสำรวจการพัฒนาองค์กร (Pre - test)
- 2) สำนักงาน ก.พ.ร. ประมวลผลและแจ้งผลสำรวจฯ ไปยังส่วนราชการ
- 3) ส่วนราชการนำผลสำรวจฯ มาจัดทำแผนพัฒนาองค์กร เพื่อลดส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญของบุคลากรภายในองค์กร ตามที่ส่วนราชการได้ประเมินตนเอง
- 4) ส่วนราชการประเมินตนเองในแบบสำรวจการพัฒนาองค์กร หลังจากที่ได้มีการปรับปรุงองค์กร (Post - test)
- 5) สำนักงาน ก.พ.ร. ประมวลผลและแจ้งผลสำรวจฯ ไปยังส่วนราชการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผนพัฒนาองค์กรและปรับปรุงในปีงบประมาณต่อไป



ภาพที่ 3 แนวทางการดำเนินการตามตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร

สำหรับประเด็นคำถามในแบบสำรวจบรรยากาศภายในองค์กร (Organization Climate Survey) ประกอบด้วย

1. ข้าพเจ้าเข้าใจทิศทางและกลยุทธ์ของส่วนราชการ
2. ข้าพเจ้ามีความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในส่วนราชการนี้
3. ข้าพเจ้าสามารถขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาได้ตลอดเวลา รวมทั้งได้รับการสนับสนุน เพื่อให้การทำงานประสบความสำเร็จ
4. ข้าพเจ้ามีอุปกรณ์และวัสดุที่จำเป็นเพียงพอต่อการทำงานให้สำเร็จ
5. ข้าพเจ้ามีความภูมิใจ และมีความสุขที่สามารถทำงานให้สำเร็จตรงตามเป้าหมาย
6. ผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานเห็นว่าการที่ข้าพเจ้าทำมีประโยชน์และมีคุณค่า
7. สภาพแวดล้อมการทำงานในปัจจุบันทำให้ข้าพเจ้าทำงานอย่างมีความสุข
8. ข้าพเจ้านั่นใจว่าหน่วยงานของข้าพเจ้าไม่มีการละเมิด หรือคุกคามทางเพศ
9. ข้าพเจ้ามีโอกาสดแสดงความคิดเห็นในงานที่มีความสำคัญเสมอ
10. ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจกับความคิดเห็นของข้าพเจ้าเสมอ
11. ข้าพเจ้าทราบบทบาทหน้าที่ของตนเองอย่างชัดเจน ว่าจะต้องปฏิบัติอะไรบ้าง จึงจะทำให้การทำงานประสบความสำเร็จ
12. ข้าพเจ้าปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายของส่วนราชการ
13. ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าผู้บริหารมีความยุติธรรมและมีจริยธรรม
14. ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าส่วนราชการของข้าพเจ้ามีการทำงานอย่างโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

15. ข้าพเจ้ายินดีที่จะปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย
16. ข้าพเจ้ามีความสุขกับการทำงานที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน
17. ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าส่วนราชการจะประสบความสำเร็จ
18. ข้าพเจ้าสามารถกำหนดเวลาในการทำงานได้อย่างเหมาะสม
19. การทำงานของข้าพเจ้าไม่ก่อให้เกิดปัญหาชีวิตส่วนตัว
20. เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้าต่างพยายามทำงานให้ออกมามีคุณภาพดีที่สุด
21. ข้าพเจ้าเชื่อว่าผู้รับบริการได้รับบริการที่ดีที่สุด
22. ข้าพเจ้าได้มีโอกาสในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และพัฒนาตนเอง
23. ส่วนราชการที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ได้ถูกนำมาพัฒนาส่วนราชการให้ดีขึ้น
24. ข้าพเจ้ามีความรู้สึกว้างขวางของข้าพเจ้ามีความท้าทาย และช่วยให้ตัวข้าพเจ้าได้เรียนรู้และมีประสบการณ์มากขึ้น

เกณฑ์การให้คะแนน :

การกำหนดสูตรคำนวณคะแนน มีความสอดคล้องกับผลการสำรวจส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญต่อความพึงพอใจของบุคลากรภายในองค์กร (GAP) ครั้งที่ 1 ซึ่งมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.3 ทั้งนี้เพื่อให้การประเมินมีความเหมาะสมและกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง จึงได้นำผลการสำรวจครั้งที่ 1 มากำหนดเป็นเกณฑ์การให้คะแนน โดยแบ่งเป็น 2 กรณี กล่าวคือ กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของ Gap น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.3 และกลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของ Gap มากกว่า 0.3 นอกจากนี้ได้นำผลการสำรวจครั้งที่ 1 มาใช้ประกอบการจัดระดับเกณฑ์การให้คะแนนผลการประเมินบรรยากาศภายในองค์กร ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ กำหนดเกณฑ์การประเมินตาม โดยแบ่งเป็น 2 กรณี ดังนี้

กรณีที่ 1 : ส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญต่อความพึงพอใจของบุคลากรภายในองค์กร (GAP) ครั้งที่ 1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.3

- กรณีที่ Gap ครั้งที่ 2 น้อยกว่าหรือเท่ากับครั้งที่ 1 จะได้คะแนนเท่ากับ 5
- กรณีที่ Gap ครั้งที่ 2 มากกว่า 0.3 แต่น้อยกว่า 0.8 เกณฑ์การให้คะแนนจะคำนวณจากสัดส่วนของ Gap ที่เพิ่มขึ้น โดยใช้สูตรการคำนวณดังนี้

$$5 - \left\{ 4 \times \left[\frac{X_2 - X_1}{0.8 - X_1} \right] \right\}$$

- กรณีที่ Gap ครั้งที่ 2 มากกว่าหรือเท่ากับ 0.8 จะได้คะแนนเท่ากับ 1

ระดับคะแนน	สูตรการคำนวณ
1	$X_2 \geq 0.8$
2	$5 - \left\{ 4 \times \left[\frac{X_2 - X_1}{0.8 - X_1} \right] \right\}$
3	
4	
5	$X_2 \leq X_1$

หมายเหตุ :

X_1 คือ Gap จากการประเมินบรรยากาศภายในองค์กร ครั้งที่ 1 (1 – 15 ธ.ค. 54)

X_2 คือ Gap จากการประเมินบรรยากาศภายในองค์กร ครั้งที่ 2 (15 – 30 พ.ย. 55)

กรณีที่ 2 : ส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญต่อความพึงพอใจของบุคลากรภายในองค์กร (GAP) ครั้งที่ 1 มากกว่า 0.3

- กรณีที่ Gap ครั้งที่ 2 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.3 จะได้คะแนนเท่ากับ 5 คะแนน
- กรณีที่ Gap ครั้งที่ 2 น้อยกว่าครั้งที่ 1 แต่มากกว่า 0.3 เกณฑ์การให้คะแนนจะคำนวณจากสัดส่วนของ Gap ที่ลดลง โดยใช้สูตรการคำนวณดังนี้

$$3 + \left\{ 2 \times \left[\frac{X_1 - X_2}{X_1 - 0.3} \right] \right\}$$

- กรณีที่ Gap ครั้งที่ 2 เท่ากับครั้งที่ 1 จะได้คะแนนเท่ากับ 3 คะแนน
- กรณีที่ Gap ครั้งที่ 2 มากกว่าครั้งที่ 1 แต่น้อยกว่า 0.8 เกณฑ์การให้คะแนนจะคำนวณจากสัดส่วนของ Gap ที่เพิ่มขึ้น โดยใช้สูตรการคำนวณดังนี้

$$3 - \left\{ 2 \times \left[\frac{X_2 - X_1}{0.8 - X_1} \right] \right\}$$

- กรณีที่ Gap ครั้งที่ 2 มากกว่าหรือเท่ากับ 0.8 จะได้คะแนนเท่ากับ 1 คะแนน

ระดับคะแนน	สูตรการคำนวณ
1	$X_2 \geq 0.8$
2	$3 - \left\{ 2 \times \left[\frac{X_2 - X_1}{0.8 - X_1} \right] \right\}$
3	$X_2 = X_1$
4	$3 + \left\{ 2 \times \left[\frac{X_1 - X_2}{X_1 - 0.3} \right] \right\}$
5	$X_2 \leq 0.3$

หมายเหตุ :

X_1 คือ Gap จากการประเมินบรรยากาศภายในองค์กร ครั้งที่ 1 (1 – 15 ธ.ค. 54)

X_2 คือ Gap จากการประเมินบรรยากาศภายในองค์กร ครั้งที่ 2 (15 – 30 พ.ย. 55)

- หมายเหตุ : - หากมีผู้ตอบน้อยกว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามหลักสถิติที่กำหนดไว้ (สามารถตรวจสอบจำนวนผู้ตอบขั้นต่ำของแต่ละส่วนราชการได้จากหน้าเว็บไซต์ระบบการสำรวจออนไลน์) จะได้คะแนนเท่ากับ 1.0000 คะแนน เนื่องจากไม่สามารถนำผลการสำรวจมาใช้เป็นตัวแทนในการประเมินผลได้
- ส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญต่อความพึงพอใจของบุคลากรภายในองค์กร (Gap) มีค่าสูงสุดเท่ากับ 3 (คำนวณจากคะแนนสูงสุด - คะแนนน้อยสุด) ทั้งนี้หากส่วนต่างมีค่าสูง แสดงว่าสิ่งที่บุคลากรในองค์กรมีความเห็นกับความสำคัญที่องค์กรมุ่งเน้นมีความแตกต่างกันมาก ดังนั้นหน่วยงานควรดำเนินการพัฒนาองค์กรโดยการหาสาเหตุของปัญหาและดำเนินการแก้ไข

วิธีการและขั้นตอนการดำเนินการ

ขั้นตอนการดำเนินการตามตัวชี้วัด ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 ส่วนราชการดำเนินการศึกษาแนวทางการประเมินตัวชี้วัดมิติภายในด้านการพัฒนาองค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 และประเมินองค์การด้วยตนเองตามเกณฑ์ดังกล่าว โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

1.1 บุคลากรภายในองค์การประเมินสมรรถนะตามเกณฑ์ของ ก.พ. และจัดทำสรุปผลการประเมินตามแบบฟอร์มรายงานผลการประเมินสมรรถนะของบุคลากร (ภาคผนวก 1) และส่งผลการประเมินสมรรถนะของบุคลากรครั้งที่ 1 (ใช้ผลการประเมินสมรรถนะประจำปี รอบที่ 2 ณ เมษายน ถึง กันยายน 2554) ให้สำนักงาน ก.พ.ร. ภายในวันที่ 31 มกราคม 2555

1.2 ส่วนราชการโดยบุคลากรภายในองค์การตอบแบบสำรวจการพัฒนาองค์กร (Organization Development Survey) ครั้งที่ 1 (Pre-test) ในระบบสำรวจออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ ระหว่างวันที่ 1-15 ธันวาคม 2554

ขั้นตอนที่ 2 สำนักงาน ก.พ.ร. ประมวลและส่งผลสำรวจการพัฒนาองค์กร (Organization Development Survey) เพื่อให้ส่วนราชการได้นำไปใช้เป็นข้อมูลในการจัดทำแนวทางการพัฒนาองค์กร ภายในเดือนธันวาคม 2554

ขั้นตอนที่ 3 ส่วนราชการทบทวนการดำเนินการที่ผ่านมา และส่วนราชการพัฒนาองค์การเพื่อลดส่วนต่างระหว่างปัจจัยด้านระดับความสำคัญและความเห็นของบุคลากรภายในองค์การ (Gap) รวมถึงการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร และระบบสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ

ขั้นตอนที่ 4 ส่วนราชการประเมินองค์การด้วยตนเองตามเกณฑ์ดังกล่าว โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

4.1 บุคลากรภายในองค์การประเมินสมรรถนะตามเกณฑ์ของ ก.พ. และจัดทำสรุปผลการประเมินตามแบบฟอร์มรายงานผลการประเมินสมรรถนะของบุคลากร (ภาคผนวก 1) และส่งผลการประเมินสมรรถนะของบุคลากรครั้งที่ 2 (ใช้ผลการประเมินสมรรถนะประจำปี รอบที่ 2 ณ เมษายน ถึง กันยายน 2555) ให้สำนักงาน ก.พ.ร. ภายในวันที่ 31 มกราคม 2556 เนื่องจากเป็นระยะเวลาที่ส่วนราชการจะดำเนินการประเมินเสร็จครบถ้วน โดยการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนใหญ่เมื่อผ่านการประเมินจากสำนัก/กอง/ศูนย์ แล้วจะเข้าสู่ขั้นตอนการพิจารณาโดยคณะกรรมการกลั่นกรองฯ ของส่วนราชการ ซึ่งจะแล้วเสร็จประมาณเดือนมกราคม

4.2 ส่วนราชการโดยบุคลากรภายในองค์การตอบแบบสำรวจการพัฒนาองค์กร (Organization Development Survey) ครั้งที่ 2 (Post-test) ในระบบสำรวจออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ ระหว่างวันที่ 15-30 พฤศจิกายน 2555

ขั้นตอนที่ 5 ผู้ตรวจประเมินเข้าตรวจข้อมูลเชิงประจักษ์ด้านประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ณ ส่วนราชการ ในรอบ 12 เดือน

หมายเหตุ : * เจาะใจในการประเมินผ่านระบบสำรวจออนไลน์ (Survey Online) มีดังนี้

- ผู้ตอบแบบสำรวจต้องตอบครบทุกประเด็นข้อคำถาม ทั้งในส่วนความเห็น และส่วนความสำคัญ
- จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจต้องมีไม่น้อยกว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ตามหลักสถิติ ซึ่งสำนักงาน ก.พ.ร. ใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane เนื่องจากเป็นหลักสถิติที่ยอมรับและนิยมใช้กันมาก รวมถึงการทราบขนาดประชากรที่แน่นอน โดยใช้ข้อมูลจำนวนข้าราชการจากรายงานลักษณะสำคัญของข้าราชการ ณ กันยายน 2553

- 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 เพราะถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของส่วนราชการ สำนักงาน ก.พ.ร. จึงไม่ได้ระบุกลุ่มตัวอย่างไว้ เพียงแต่กำหนดจำนวนขั้นต่ำที่จะเข้าตอบแบบสำรวจที่สามารถเป็นตัวแทนของประชากร ทั้งนี้ หากข้าราชการเข้ามาตอบแบบสำรวจจำนวนมากเท่าไร จะทำให้ทราบข้อมูลที่เป็นความจริง และนำไปสู่การพัฒนาได้ดียิ่งขึ้น สำหรับผู้ที่เข้าตอบแบบสำรวจไม่ได้ ขอให้ดำเนินการกรอกข้อมูลในระบบฐานข้อมูลเบิกจ่ายรักษาพยาบาลที่กรมบัญชีกลางก่อน จึงจะสามารถเข้าตอบแบบสำรวจได้

- เนื่องจากการเปิดระบบสำรวจจะมีผลต่อค่าใช้จ่าย ดังนั้น จึงได้กำหนดระยะเวลาที่สำรวจไว้ 15 วัน ดังนั้น ส่วนราชการควรประชาสัมพันธ์เพื่อให้ข้าราชการทราบและเข้าไปตอบแบบสำรวจเพื่อให้ทันภายในช่วงเวลาที่กำหนด

ทั้งนี้ ส่วนราชการสามารถพิจารณาดำเนินการในขั้นตอนต่าง ๆ ตามปฏิทินการดำเนินการดังต่อไปนี้

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ
1. ประเมินสมรรถนะของบุคลากร ครั้งที่ 1 (ใช้ผลการประเมินผลสมรรถนะประจำปี รอบที่ 2 ณ เม.ย. - ก.ย. 54)	ส่งแบบฟอร์มประเมินผลให้ สกพร. ภายใน 31 ม.ค. 55
2. บุคลากรของส่วนราชการตอบ Organization Development Survey ผ่านระบบสำรวจออนไลน์ ครั้งที่ 1	1-15 ธ.ค. 54
3. สกพร. ประมวลผล Organization Development Survey และ ส่วนราชการเข้าตรวจสอบผลการสำรวจผ่าน www.opdc.go.th เพื่อ จัดทำแนวทางการพัฒนาองค์กร	16-30 ธ.ค. 54
4. ส่วนราชการพัฒนาองค์กร เพื่อปิด Gap รวมถึงการพัฒนา สมรรถนะบุคลากร และระบบสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ	4 ม.ค. - 30 ก.ย. 55
5. ประเมินสมรรถนะของบุคลากร ครั้งที่ 2 (ใช้ผลการประเมินผลสมรรถนะประจำปี รอบที่ 2 ณ เม.ย. - ก.ย. 55)	ส่งแบบฟอร์มประเมินผลให้ สกพร. ภายใน 31 ม.ค. 56
6. บุคลากรของส่วนราชการตอบ Organization Development Survey ผ่านระบบสำรวจออนไลน์ ครั้งที่ 2	15-30 พ.ย. 55
7. ผู้ตรวจประเมินเข้าตรวจสอบข้อมูลเชิงประจักษ์ด้านประสิทธิภาพของ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	15 พ.ย. - 30 ธ.ค. 55
8. สกพร. ประมวลสรุปผล และแจ้งผลคะแนนตัวชี้วัดมิติภายใน ด้านการพัฒนาองค์กร	15 ก.พ. 56

"เครื่องมือการประเมินผลด้านการพัฒนาองค์กรนี้ จะเป็นกลไกสำคัญสู่การพัฒนาองค์กร
ดังนั้น การประเมินที่ตรงกับข้อเท็จจริงจะเกิดประโยชน์ต่อส่วนราชการมากที่สุด"

ข้อเสนอแนะสำหรับปฏิทินในการดำเนินงานตามตัวชี้วัดมิติภายใน ด้านการพัฒนาองค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555

แนวทางการดำเนินงาน	2554			2555												2556	
	ตค	พย	ธค	มค	กพ	มีค	เมย	พค	มิย	กค	สค	กย	ตค	พย	ธค	มค	กพ
1. ดำเนินการศึกษา ประเมิน สมรรถนะของบุคลากร และประเมิน องค์การด้วยตนเองโดยการตอบแบบ สำรวจออนไลน์ Organization Development Survey (Pretest) 1.1 ส่งแบบฟอร์มประเมิน สมรรถนะ ครั้งที่ 1 1.2 Survey Online ครั้งที่ 1																	
2. สำนักงาน ก.พ.ร. ประมวลและ ส่งผลสำรวจ Organization Development Survey ให้ ส่วนราชการจัดทำแนวทางการ พัฒนาองค์กร																	
3. ทบทวนการดำเนินการที่ผ่านมา และส่วนราชการพัฒนาองค์กรเพื่อ ปิด Gap รวมถึงการพัฒนาสมรรถนะ บุคลากร และระบบสารสนเทศให้มี ประสิทธิภาพ																	
4. ประเมินสมรรถนะของบุคลากร และประเมินองค์การด้วยตนเองโดย การตอบแบบสำรวจออนไลน์ Organization Development Survey (Posttest) 4.1 ส่งแบบฟอร์มประเมิน สมรรถนะ ครั้งที่ 2 4.2 Survey Online ครั้งที่ 2																	
5. ผู้ตรวจประเมินเข้าตรวจสอบข้อมูล เชิงประจักษ์ด้านประสิทธิภาพของ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ																	
6. สำนักงาน ก.พ.ร. ประมวลและ สรุปผลการประเมิน																	

ภาคผนวก

ภาคผนวก 1 แบบฟอร์มรายงานผลการประเมินสมรรถนะของบุคลากร

ภาคผนวก 2 คำอธิบายเพิ่มเติมในการพัฒนาปรับปรุงสารสนเทศ

ภาคผนวก 3 แบบสำรวจการพัฒนาองค์กร (Organization Development Survey)

ภาคผนวก 1

แบบฟอร์มรายงานผลการประเมินสมรรถนะของบุคลากร

แบบฟอร์มรายงานผลการประเมินสมรรถนะของบุคลากร		
แบบรายงานผลการประเมิน	<input type="checkbox"/> ครั้งที่ 1 : 1 เมษายน 2554 – 30 กันยายน 2554 <input type="checkbox"/> ครั้งที่ 2 : 1 เมษายน 2555 – 30 กันยายน 2555	
ชื่อหน่วยงาน :		
กระทรวง :		
ค่าคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะของบุคลากร (เต็ม 100 คะแนน)	สมรรถนะหลัก (Core Competency)	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	การมุ่งผลสัมฤทธิ์	
	การบริการที่ดี	
	การสร้างความเชี่ยวชาญในอาชีพ	
	การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม	
	การทำงานเป็นทีม	
	สมรรถนะในสายอาชีพ (Functional Competency) (ถ้ามี)	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	ได้แก่ ด้าน	
	เฉลี่ยรวม	
จำนวนข้าราชการ (คน) ณ วันที่ประเมินผล		
ผู้รายงาน		
ตำแหน่งของผู้รายงาน		
วันที่รายงาน		
หัวหน้าส่วนราชการลงนาม		

หมายเหตุ โปรดส่งแบบฟอร์มรายงานผลการประเมินสมรรถนะของบุคลากรไปยังสำนักงาน ก.พ.ร.
 ครั้งที่ 1 ส่งภายในวันที่ 31 มกราคม 2555
 ครั้งที่ 2 ส่งภายในวันที่ 31 มกราคม 2556

ภาคผนวก 2

คำอธิบายเพิ่มเติมในการพัฒนาปรับปรุงสารสนเทศ

เกณฑ์การตรวจประเมินการเชื่อมโยงเชิงประจักษ์ด้านประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ มีดังนี้

ข้อมูลเชิงประจักษ์ด้านประสิทธิภาพ ของระบบสารสนเทศ	เกณฑ์การตรวจประเมิน
1. มีฐานข้อมูลที่ครอบคลุมที่ใช้สนับสนุน การปฏิบัติงาน	<input type="checkbox"/> มีฐานข้อมูลที่ครอบคลุมอย่างน้อยทุกประเด็นยุทธศาสตร์ของ แผนปฏิบัติราชการ ซึ่งสนับสนุนการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม
2. มีระบบตรวจสอบความถูกต้อง และ ความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่จัดเก็บ ใน ระบบฐานข้อมูล	<input type="checkbox"/> มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบข้อมูลและการจัดเก็บ ข้อมูล รวมถึงการดำเนินการตามแผนการจัดเก็บและตรวจสอบ ข้อมูลแต่ละประเภทในระบบฐานข้อมูล ในระยะเวลาที่เหมาะสม <input type="checkbox"/> มีระบบการตรวจสอบสิทธิ์การเข้าถึง (Login) ที่สามารถ Verify User name และ Password
3. มีการอัปเดตข้อมูลที่จำเป็นอย่าง สม่ำเสมอและทันทั่วทั้งที่	<input type="checkbox"/> มีการตรวจสอบของการจัดเก็บข้อมูลแต่ละประเภท พร้อมทั้งจะ นำไปใช้ประโยชน์อยู่เสมอ
4. มีระบบสืบค้นข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ	<input type="checkbox"/> มีระบบการสืบค้นข้อมูล (Search Engine) ที่สามารถค้นหาได้ ในระยะเวลาที่เหมาะสม <input type="checkbox"/> มีระบบการสืบค้นข้อมูล (Search Engine) ที่สามารถค้นหาได้ อย่างถูกต้องสอดคล้องกับความต้องการ
5. มีการพัฒนาปรับปรุงเทคโนโลยี สารสนเทศจากข้อคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ/ ข้อเสนอแนะของผู้ใช้งาน	<input type="checkbox"/> มีการนำข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนจากผู้ใช้งาน สารสนเทศมาพัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้น
6. มีจำนวนผู้เข้าใช้ระบบ Intranet ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของบุคลากรใน หน่วยงาน	<input type="checkbox"/> มีจำนวนบุคลากรเข้าใช้ระบบ Intranet หรือระบบที่รองรับ การทำงาน Back Office (เช่น ระบบงานสารบรรณ ระบบ บัญชีและการเงิน ระบบงบประมาณ ระบบจัดซื้อจัดจ้าง ระบบงานบุคลากร ระบบงานพัสดุ เป็นต้น) ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนบุคลากรทั้งหมดในหน่วยงาน ทั้งนี้ จะ ตรวจสอบจากระบบการเข้า Login
7. มีจำนวนผู้เข้าใช้ระบบ Internet เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา	<input type="checkbox"/> มีข้อมูลเปรียบเทียบจำนวนผู้เข้าใช้ระบบ Internet เพิ่มขึ้น จากปีที่ผ่านมา โดยอ้างอิงจากเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน

ข้อมูลเชิงประจักษ์ด้านประสิทธิภาพ ของระบบสารสนเทศ	เกณฑ์การตรวจประเมิน
8. มีแนวทาง/มาตรการป้องกันความเสียหายและมีการสำรองข้อมูลสารสนเทศ (Backup)	<input type="checkbox"/> มีการสำรองข้อมูลสารสนเทศ (back up) ในระบบ Intranet อย่างน้อย 2 ครั้ง/สัปดาห์ หรือตามความเหมาะสมของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งสามารถพิจารณาจากความสำคัญ ปริมาณงาน Transaction และสถิติความเสียหายที่พบในอดีตที่ผ่านมา <input type="checkbox"/> มีการสำรองข้อมูลสารสนเทศ (back up) ในระบบ Internet อย่างน้อย 1-2 ครั้ง/เดือน หรือตามความเหมาะสมของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งสามารถพิจารณาจากความสำคัญและสถิติความเสียหายที่พบในอดีตที่ผ่านมา
9. มีระบบรักษาความมั่นคงและปลอดภัยของระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ	<input type="checkbox"/> มีระบบการตรวจสอบการบุกรุก และตรวจสอบความปลอดภัยของเครือข่ายครอบคลุมทุกโฮสต์ (Host) รวมถึงเส้นทางที่ข้อมูลอาจเดินทาง เพื่อป้องกันทรัพยากร ระบบสารสนเทศ และข้อมูลบนเครือข่ายภายในหน่วยงาน <input type="checkbox"/> มีการติดตั้งระบบบันทึกและติดตามการใช้งานระบบสารสนเทศของหน่วยงาน และตรวจตราการละเมิดความปลอดภัยที่มีต่อระบบข้อมูล ที่เป็นไปตาม พ.ร.บ. ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 <input type="checkbox"/> มีแผนบริหารความเสี่ยงด้านคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ และกระบวนการที่แสดงถึงการตอบสนองต่อการบุกรุกที่เสี่ยงต่อการทำงานของระบบสารสนเทศ เพื่อลดความเสียหายได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงการป้องกันเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นและดำเนินการตามแผน <input type="checkbox"/> มีแผนรองรับภาวะฉุกเฉินและภัยธรรมชาติ รวมถึงการซ้อมแผนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
10. มีระบบ Access Right ที่ถูกต้องและทันสมัย	<input type="checkbox"/> มีการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลและระบบข้อมูลให้เหมาะสมกับการใช้งานของผู้ใช้งานระบบและหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานก่อนเข้าใช้ระบบสารสนเทศ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกรหัสผ่าน (Password) เมื่อผู้ใช้งานระบบลาออก พ้นจากตำแหน่ง หรือยกเลิกการใช้งาน และมีการทบทวนสิทธิ์การเข้าถึงอย่างสม่ำเสมอ

ภาคผนวก 3

แบบสำรวจการพัฒนาองค์กร (Organization Development Survey)

ระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงสารสนเทศในส่วนของการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารสนเทศ และระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร วัดจากผลการประเมินของบุคลากรในองค์กร โดยใช้แบบสำรวจการพัฒนาองค์กร (Organization Development Survey) ดังนี้

ปัจจัยการสำรวจ	คำถาม	ระดับความเห็น				ระดับความสำคัญ			
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ไม่มี เลย
Information Capital Survey									
Utilization of User (User Satisfaction)	1. ระบบสารสนเทศที่มีช่วยให้ข้าพเจ้าสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง								
	2. ข้าพเจ้าสามารถค้นหาข้อมูลผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับใช้ในการทำงานได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว								
	3. ระบบฐานข้อมูลที่พัฒนาขึ้นสามารถนำมาใช้สนับสนุนการทำงานได้เป็นอย่างดี								
	4. ระบบฐานข้อมูลสามารถสนับสนุนการสื่อสารองค์ความรู้ และการแลกเปลี่ยนในเรื่องของวิธีการปฏิบัติที่ดี (Best/Good Practies) ภายในส่วนราชการ								
	5. ระบบฐานข้อมูลสนับสนุนต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ								
	6. ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในส่วนราชการ (Network) ช่วยอำนวยความสะดวกต่อการทำงานของข้าพเจ้า								
Organization Climate Survey									
Culture									
1. ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของส่วนราชการ (A sense of belonging and meaning)	1. ข้าพเจ้าเข้าใจทิศทางและกลยุทธ์ของส่วนราชการ								
	2. ข้าพเจ้ามีความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในส่วนราชการนี้								

ปัจจัยการสำรวจ	คำถาม	ระดับความเห็น				ระดับความสำคัญ			
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ไม่มี เลย
2. การได้รับการสนับสนุนทั้งจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (Social and Supervisory support)	3. ข้าพเจ้าสามารถขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาได้ตลอดเวลา รวมทั้งได้รับการสนับสนุนเพื่อให้การทำงานประสบความสำเร็จ								
	4. ข้าพเจ้ามีอุปกรณ์และวัสดุที่จำเป็นเพียงพอต่อการทำงานให้สำเร็จ								
3. ความสมดุลระหว่างความพยายามและผลลัพธ์ที่ได้รับ (Balance between effort / reward)	5. ข้าพเจ้ามีความภูมิใจ และมีความสุขที่สามารถทำงานให้สำเร็จตรงตามเป้าหมาย								
	6. ผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานเห็นว่าการที่ข้าพเจ้าทำมีประโยชน์และมีคุณค่า								
Leadership									
4. สภาวะแวดล้อมในการทำงาน (Physical working conditions)	7. สภาพแวดล้อมการทำงานในปัจจุบันทำให้ข้าพเจ้าทำงานอย่างมีความสุข								
	8. ข้าพเจ้านั้นใจว่าหน่วยงานของข้าพเจ้าไม่มีการละเมิด หรือคุกคามทางเพศ								
5. การได้มีส่วนร่วม (Meaningful Involvement)	9. ข้าพเจ้ามีโอกาสแสดงความคิดเห็นในงานที่รับผิดชอบได้อย่างเต็มที่								
	10. ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจกับความคิดเห็นของข้าพเจ้าเสมอ								
6. ความชัดเจนในงานที่ทำ (Job clarity)	11. ข้าพเจ้ามีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเองอย่างชัดเจน ว่าจะต้องปฏิบัติงานอย่างไรจึงจะทำให้งานประสบความสำเร็จ								
	12. ข้าพเจ้าปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายของส่วนราชการ								
7. ความยุติธรรมในการทำงาน (Overall fairness)	13. ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าผู้บริหารมีความยุติธรรม								
	14. ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าส่วนราชการของข้าพเจ้ามีการทำงานอย่างซื่อตรง ไม่ทุจริตคอร์รัปชัน								

ปัจจัยการสำรวจ	คำถาม	ระดับความเห็น				ระดับความสำคัญ			
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ไม่มี เลย
Personal Contribution									
8. ความสมดุลระหว่างสิ่งที่ต้องทำ และการควบคุม (Balanced between demands / control)	15. ข้าพเจ้ายินดีที่จะปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จตามที่คุณบังคับบัญชามอบหมาย								
9. ความพึงพอใจต่องานโดยรวม (Overall job satisfaction)	16. ข้าพเจ้ามีความสุขกับการทำงานที่ได้รับมอบหมายอยู่ในปัจจุบัน								
	17. ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าส่วนราชการจะสามารถดำเนินงานได้ประสบความสำเร็จ								
10. ความสมดุลระหว่างงาน และชีวิตส่วนตัว (Work / life balance)	18. ข้าพเจ้าสามารถกำหนดและดำเนินการตามแผนในการทำงานได้ตามความเหมาะสม								
	19. การทำงานของข้าพเจ้าไม่ก่อให้เกิดปัญหาในการใช้เวลาชีวิตส่วนตัวและครอบครัวของข้าพเจ้า								
Teamwork									
11. ความภูมิใจในงานที่ทำ (Pride in workmanship)	20. ส่วนราชการของข้าพเจ้าส่งเสริมการทำงานเป็นทีม เพื่อให้เกิดความร่วมมือ และการทำงานที่มีคุณภาพดี								
	21. ข้าพเจ้าเชื่อว่าผู้รับบริการได้รับบริการที่ดีที่สุดจากส่วนราชการของข้าพเจ้า								
KM									
12. การแลกเปลี่ยน เรียนรู้ และพัฒนา (Learning Sharing & Challenge)	22. ข้าพเจ้าได้มีโอกาสในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และพัฒนาตนเองในด้านความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ								
	23. ส่วนราชการของข้าพเจ้าได้นำองค์ความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาใช้ในการพัฒนางานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง								
	24. ข้าพเจ้ามีความรู้สึกว่าการของข้าพเจ้ามีความท้าทาย และช่วยให้ข้าพเจ้าได้เรียนรู้และมีประสบการณ์มากขึ้น								