



การประเมินความ พึงพอใจ ด้านการพัฒนาองค์กร ออนไลน์

[Government Evaluation

System : GES]



กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

ห้องประชุมศาสตราจารย์ประเสริฐ ณ นคร ชั้น 3

14 มิถุนายน 2556



GES : มิติภายในด้านการพัฒนาองค์กร

แนวทางการส่งเสริมการพัฒนาองค์กร

ระบบ GES

การพัฒนาองค์กร : มิติภายใน

ภาคบังคับ

กำหนดเป็น KPI
ตามเกณฑ์ PMQA
(Full Version)

ปี 47 - 51

เกณฑ์ Fundamental Level
ปีละ 2 หมวด ดำเนินการครบถ้วนในปี 54

52

53

54

55

56

57

.....

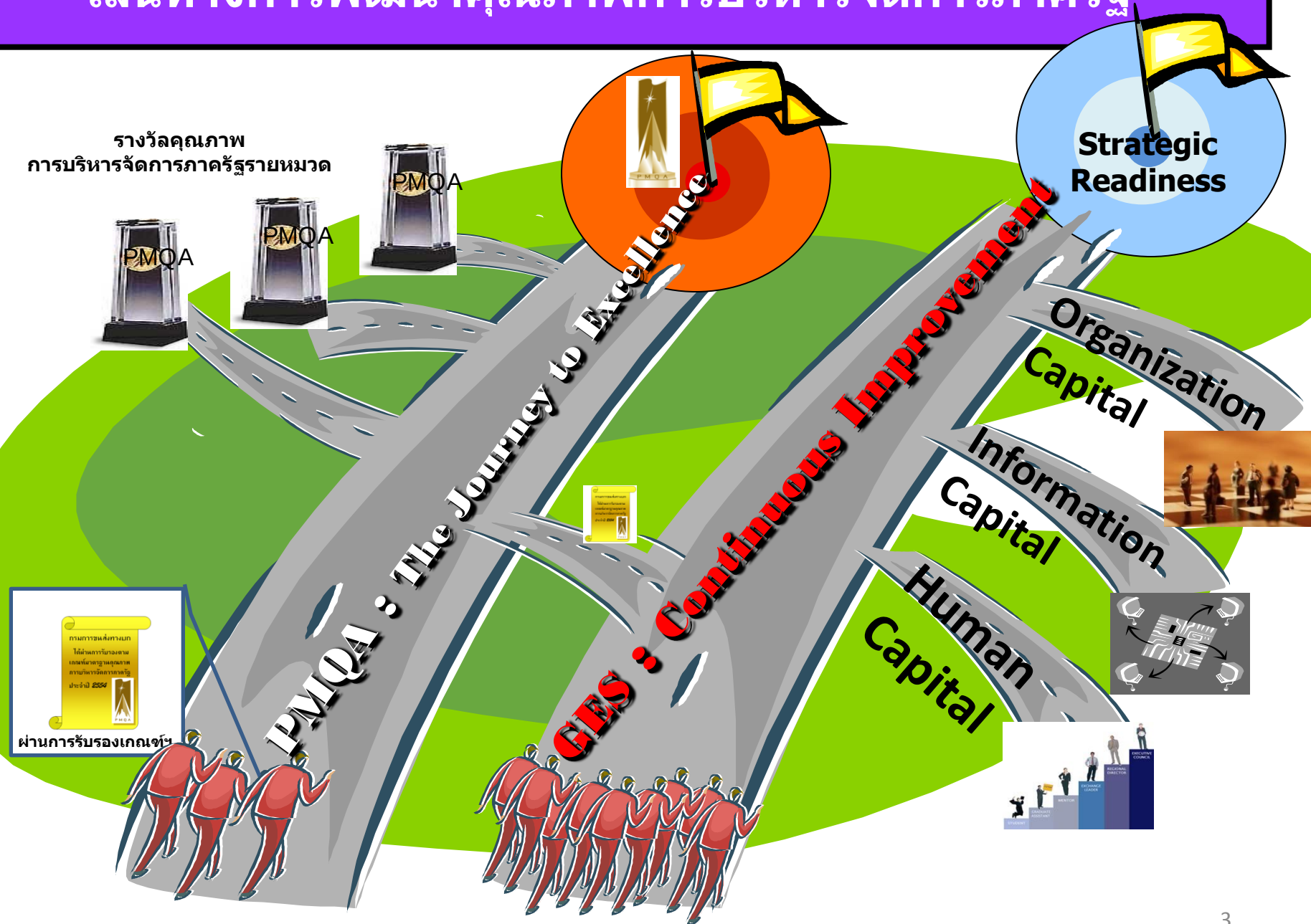
การส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพ
การบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

รางวัล PMQA



ภาคสมัครใจ

เส้นทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ



กรอบการประเมินผลของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556

การประเมินประสิทธิผล (ร้อยละ 50)

ระดับความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย

- ระดับกระทรวง
- กลุ่มภารกิจ (ถ้ามี)
- กรม

การประเมินคุณภาพ (ร้อยละ10)

- ร้อยละของระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานตามภารกิจ ของสำนัก/หน่วยงาน
- ระดับความสำเร็จในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของสำนัก/หน่วยงานตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 และความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร

**มิติกายนอก
(ร้อยละ60)**

การประเมินประสิทธิภาพ (ร้อยละ20)

- ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต
- การเบิกจ่ายเงินงบประมาณ
- การเบิกจ่ายเงินงบประมาณตามแผน
- การควบคุมภายใน
- การดำเนินงานตามมาตรการการประหยัดพลังงาน

**มิติกายใน
(ร้อยละ40)**

การพัฒนางานองค์กร (ร้อยละ20)

- ระดับความสำเร็จของแผนการจัดการความรู้เพื่อสนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์/ภารกิจ
- ระดับความสำเร็จของการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร
- ระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงสารสนเทศ
- ระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร
- การสร้างความโปร่งใส

มิติกายนอก

มิติกายใน

แนวทางการดำเนินการตามตัวชี้วัดการพัฒนางานองค์กร

ระดับความสำเร็จของการพัฒนาขีดสมรรถนะการบริหารจัดการ
น้ำหนัก : ร้อยละ 20 แบ่งออกเป็น 4 ตัวชี้วัด ดังนี้

**KPI 4.2 : ระดับความสำเร็จของการพัฒนา
สมรรถนะของบุคลากร**

เปรียบเทียบผลก่อน-หลัง

1. ส่วนราชการสรุปผลค่าคะแนนเฉลี่ยของผลการปฏิบัติงานในภาพรวมของส่วนราชการ (ค่าคะแนนการประเมินผลสมรรถนะประจำปี รอบที่ 1 (ม.ค. 56)
2. ส่วนราชการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานในภาพรวมสูงขึ้น
3. ส่วนราชการสรุปผลค่าคะแนนเฉลี่ยของผลการปฏิบัติงานในภาพรวมของส่วนราชการ (ค่าคะแนนการประเมินผลสมรรถนะประจำปี รอบที่ 2 (ก.ย. 56)
4. เทียบระดับการผลการประเมินกับเกณฑ์การให้คะแนนที่กำหนด เพื่อสรุปค่าคะแนนของตัวชี้วัด

**KPI 4.3 : ระดับความสำเร็จของการ
พัฒนาปรับปรุงสารสนเทศ**

เปรียบเทียบผลก่อน-หลัง

การสำรวจความพึงพอใจของ
ผู้ใช้งานสารสนเทศ

1. ส่วนราชการสำรวจ Information Capital Survey จากบุคลากร (ข้าราชการ) ทั่วทั้งองค์กร
2. ส.ก.พ.ร. ประมวลผลคะแนน

**KPI 4.4 : ระดับความสำเร็จของการพัฒนา
ปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร**

เปรียบเทียบผลก่อน-หลัง

1. ส่วนราชการสำรวจ Organization Climate Survey จากบุคลากร (ข้าราชการ) ทั่วทั้งองค์กร
2. ส.ก.พ.ร. ประมวลผลคะแนน

ประเมินผลตาม Checklist รอบ 12 เดือน

การประเมินจากข้อมูลเชิงประจักษ์ด้าน
ประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. ส่วนราชการพัฒนาระบบสารสนเทศขององค์กร
2. ผู้ตรวจตรวจประเมินตาม checklist IT และประมวลผลคะแนน

ที่มา : กรอบการประเมินผลของส่วนราชการ

กรอบแนวทางการประเมินผลภาครัฐแบบบูรณาการ โดยตัวชี้วัดมิติภายในด้านการพัฒนาองค์กร เป็นตัวชี้วัดเกี่ยวกับการเสริมสร้างและพัฒนาขีดสมรรถนะการบริหารจัดการขององค์กร ประกอบด้วย 3 ตัวชี้วัด คือ

GES ด้านการพัฒนาองค์กร

Information Capital

KPI 4.1: ระดับความสำเร็จของแผนการจัดการความรู้

KPI 4.3 : ระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงสารสนเทศ

Organization Capital

KPI 4.4 : ระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร

Human Capital

KPI 4.2: ระดับความสำเร็จของการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร

ประเด็นการประเมินผล
ทุนสารสนเทศ
- ความพึงพอใจของผู้ใช้สารสนเทศ

Survey Online
6 ข้อ

ประเด็นการประเมินผล
ทุนองค์กร

- ทิศทางขององค์กร
- ผู้นำ
- วัฒนธรรมและบรรยากาศในการทำงาน
- ความรับผิดชอบในหน้าที่
- การจูงใจ
- ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา/หัวหน้างานและการกำกับติดตาม
- การทำงานเป็นทีม
- การปรับตัวให้ทันกับสถานการณ์ภายนอก
- การสร้างนวัตกรรมและการเรียนรู้
- การสร้างความโปร่งใส

Survey Online
14 ข้อ

ประเด็นการประเมินผล
ทุนมนุษย์

- การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (HRD)
- การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRM)

ค่าเฉลี่ย
สมรรถนะ

- ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ

ตรวจเชิง
ประจักษ์

แนวทางการดำเนินงานของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

1. นำเสนอท่านเลขาธิการฯ กำหนดเป็นตัวชี้วัดระดับสำนัก/หน่วยงานใน สกอ.

2. ประสานสำนัก/หน่วยงาน และนำเสนอท่านเลขาธิการฯ เพื่อแต่งตั้ง
คณะกรรมการและคณะทำงานเพื่อพัฒนาองค์กรตามกรอบการประเมินผล
ภาคราชการแบบบูรณาการ ประกอบด้วย

1) คณะกรรมการติดตามและกำกับดูแลการดำเนินงานพัฒนาองค์กร
ตามกรอบการประเมินผลภาคราชการแบบบูรณาการ (Steering Committee)

2) คณะทำงานดำเนินการพัฒนาองค์กรตามกรอบการประเมินผล
ภาคราชการแบบบูรณาการ (Working Team)

2.1) คณะทำงานเพื่อพัฒนาบุคลากร

2.2) คณะทำงานพัฒนาปรับปรุงสารสนเทศ

2.3) คณะทำงานพัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร

3. ประชุมคณะทำงานฯ จัดทำแผนพัฒนาองค์กร

3.1) แผนพัฒนาปรับปรุงสมรรถนะบุคลากร

3.2) แผนพัฒนาปรับปรุงระบบสารสนเทศ

3.3) แผนพัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร

แนวทางการดำเนินงานของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (ต่อ)

4. ร่วมดำเนินการและติดตามการดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์กร ทั้ง 3 แผน

ตัวชี้วัดที่ 8 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาบุคลากร

8.1 ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานลักษณะสำคัญขององค์กร

8.2 ส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญต่อความพึงพอใจในการพัฒนาบุคลากร

8.3 ระดับความสำเร็จของการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร

- ส่งรายงานลักษณะสำคัญขององค์กรภายใน 31 ม.ค.56 และรายงานมีความครบถ้วน ทันสมัย

- ประเมินโดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรในการพัฒนาบุคลากรผ่านระบบออนไลน์ จำนวน 10 ข้อคำถาม

- ครั้งที่ 1 (17 ธ.ค.55 – 4 ม.ค.56)
- ครั้งที่ 2 (16-30 ก.ย. 56)

- จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรประจำปี 2556 โดย

- ครบถ้วนตามประเด็นในแบบฟอร์ม
- สอดคล้องกับข้อมูลปัจจัยนำเข้า และผลการสำรวจ

ตัวชี้วัดที่ 9 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงสารสนเทศ

9.1 ส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารสนเทศ

9.2 จำนวนข้อมูลเชิงประจักษ์ด้านประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ

- ประเมินโดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารสนเทศผ่านระบบออนไลน์ จำนวน 6 ข้อคำถาม
 - ครั้งที่ 1 (17 ธ.ค.55 – 4 ม.ค.56)
 - ครั้งที่ 2 (16-30 ก.ย. 56)

- การประเมินจากข้อมูลเชิงประจักษ์ด้านประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ โดยใช้การตรวจประเมินจากหลักฐาน ณ กรมอนามัย

ตัวชี้วัดที่ 10 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุง วัฒนธรรมองค์การ

**10.1 ส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญต่อความ
พึงพอใจในการพัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์การ**

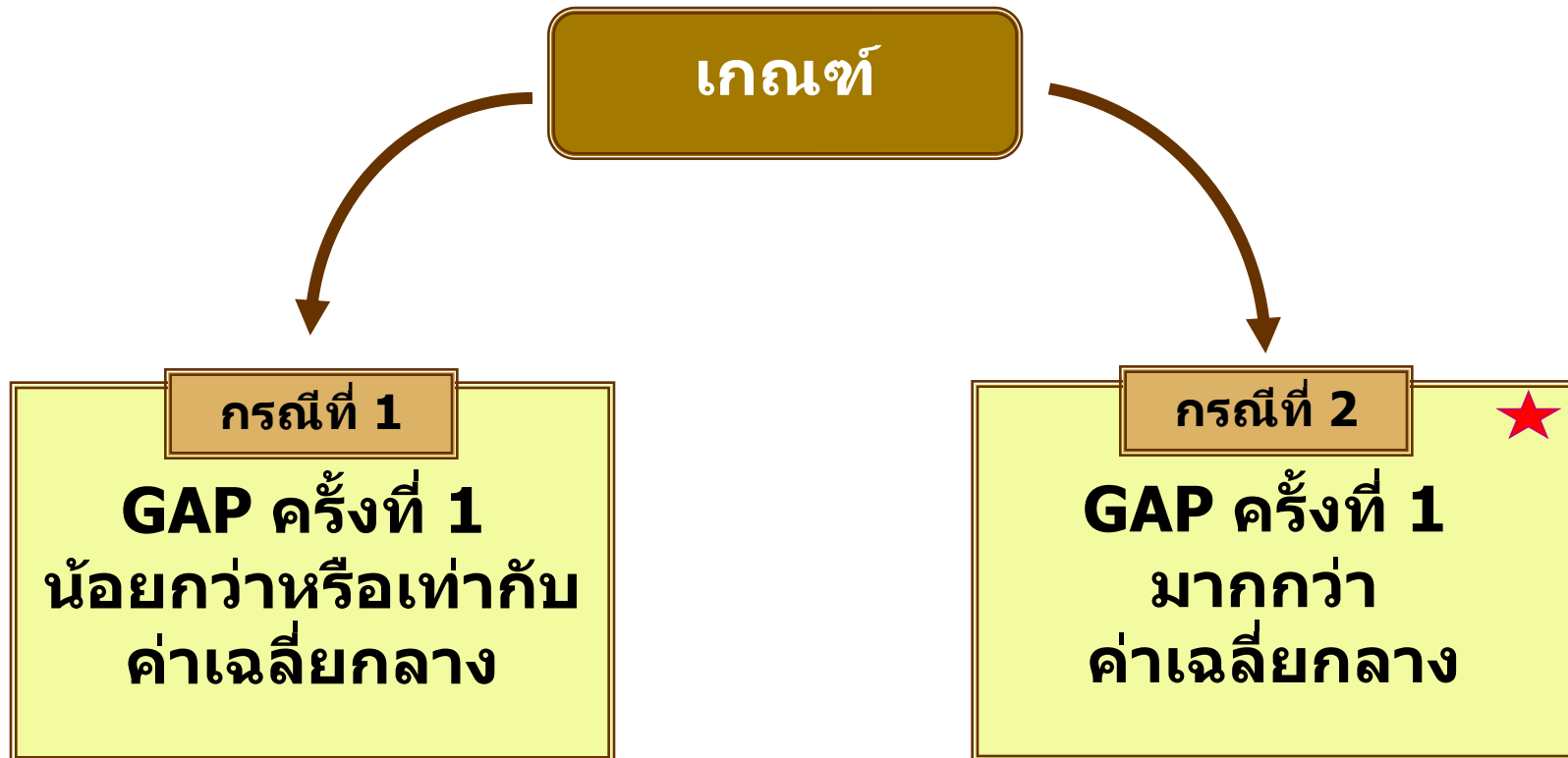
**10.2 ระดับความสำเร็จของการจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุง
วัฒนธรรมองค์การ**

- ประเมินโดยใช้แบบสำรวจบรรยากาศภายในองค์กร ผ่านระบบออนไลน์ จำนวน 14 ข้อคำถาม
 - ครั้งที่ 1 (17 ธ.ค.55 – 4 ม.ค.56)
 - ครั้งที่ 2 (16-30 ก.ย. 56)

- จัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์การ ประจำปี 2556 โดย
 - ครบถ้วนตามประเด็นในแบบฟอร์ม
 - สอดคล้องกับข้อมูลปัจจัยนำเข้า และผลการสำรวจ

เกณฑ์การให้คะแนน : Survey Online (ตัวชี้วัด 8.2 9.1 10.1)

พิจารณาจากส่วนต่าง (GAP) ระหว่างความคิดเห็นและการให้ความสำคัญต่อปัจจัยต่างๆ ของบุคลากรภายในองค์กร จากผลการสำรวจครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 โดยเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยกลาง ดังนี้



การทดสอบระบบและการสำรวจ ครั้งที่ 1 และ 2



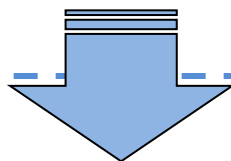
ทดสอบระบบ

- ระหว่างวันที่ 12 – 13 ธ.ค. 55



สำรวจครั้งที่ 1

- ระหว่างวันที่ 17 ธ.ค.55 – 4 ม.ค.56
- จำนวน 201 คน



สำรวจครั้งที่ 2

- ระหว่างวันที่ 16 – 30 ก.ย. 56

แบบสำรวจการพัฒน่องค์การโดยระบบออนไลน์



ก.พ.ร.
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

แบบสำรวจการพัฒน่องค์การ Organization Development Survey

คำชี้แจง

มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 24 มกราคม 2554 เห็นชอบให้ดำเนินการประเมินผลราชการแบบบูรณาการภายใต้ตามประเมินผลการปฏิบัติงานราชการของส่วนราชการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 เพื่อเป็นการลดภาระของส่วนราชการในการดำเนินการ รวมทั้งเพื่อปรับปรุงตัวชี้วัดใหม่และเกณฑ์การให้คะแนนที่สำคัญ จำนวนตัวชี้วัดในภาค ๖ วิชา ๖ และสามารถวัดผลการปฏิบัติงานได้จริง

สำนักงาน ก.พ.ร. จึงเห็นควรให้มีการติดตามประเมินผลในส่วนของผู้บริหารใน ด้านการพัฒน่องค์การ ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงสารสนเทศ และตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร โดยให้แบบสำรวจการพัฒน่องค์การ (Organization Development Survey) ผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งสำนักงาน ก.พ.ร. ได้รับความร่วมมือในการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลข้าราชการจากกรมการปกครองมาช่วยดำเนินการ

สำนักงาน ก.พ.ร. จึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสำรวจนี้ด้วยความจริงใจ ข้อมูลและความคิดเห็นของท่านจะถูกนำไปประมวล วิเคราะห์ และสรุปผลในภาพรวม โดยไม่มีการเปิดเผยเป็นรายบุคคล ทั้งนี้ ส่วนราชการสามารถนำผลการประเมินไปใช้ในการพัฒน่องค์การได้ต่อไป

กรอกแบบสำรวจออนไลน์

ใส่เลขประจำตัวประชาชน 13 หลักของท่านเพื่อกรอกแบบสำรวจออนไลน์

เลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก

ยืนยัน

สถิติการกรอกแบบสำรวจของแต่ละหน่วยงาน

หน่วยงาน	กลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า (คน)	กรอกแล้ว (คน)	คิดเป็นร้อยละ (%)
สำนักนายกรัฐมนตรี			
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี	206	266	129.13%
กรมประชาสัมพันธ์	337	419	124.33%
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	75	58	77.33%
สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี	164	132	80.49%
สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี	173	142	82.08%
สำนักงานเครื่องราชอิสริยาภรณ์	271	375	138.38%
สำนักงานประมงไทย	277	185	66.79%
สำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติ	83	88	106.02%
สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา	181	182	100.55%



ก.พ.ร.
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

แบบสำรวจการพัฒน่องค์การ Organization Development Survey

คำชี้แจง

มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 24 มกราคม 2554 เห็นชอบให้ดำเนินการประเมินผลราชการแบบบูรณาการภายใต้ตามประเมินผลการปฏิบัติงานราชการของส่วนราชการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 เพื่อเป็นการลดภาระของส่วนราชการในการดำเนินการ รวมทั้งเพื่อปรับปรุงตัวชี้วัดใหม่และเกณฑ์การให้คะแนนที่สำคัญ จำนวนตัวชี้วัดในภาค ๖ วิชา ๖ และสามารถวัดผลการปฏิบัติงานได้จริง

สำนักงาน ก.พ.ร. จึงเห็นควรให้มีการติดตามประเมินผลในส่วนของผู้บริหารใน ด้านการพัฒน่องค์การ ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงสารสนเทศ และตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร โดยให้แบบสำรวจการพัฒน่องค์การ (Organization Development Survey) ผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งสำนักงาน ก.พ.ร. ได้รับความร่วมมือในการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลข้าราชการจากกรมการปกครองมาช่วยดำเนินการ

สำนักงาน ก.พ.ร. จึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสำรวจนี้ด้วยความจริงใจ ข้อมูลและความคิดเห็นของท่านจะถูกนำไปประมวล วิเคราะห์ และสรุปผลในภาพรวม โดยไม่มีการเปิดเผยเป็นรายบุคคล ทั้งนี้ ส่วนราชการสามารถนำผลการประเมินไปใช้ในการพัฒน่องค์การได้ต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

อายุ ☐ 20 - 30 ปี ☐ 31 - 40 ปี ☐ 41 - 50 ปี ☐ 50 ปีขึ้นไป

อาชีพ

- ทั่วไป ☐ ทั่วไป ☐ ทั่วไป ☐ ทั่วไป ☐ ทั่วไป
- วิชาการ ☐ วิชาการ ☐ วิชาการ ☐ วิชาการ ☐ วิชาการ
- วิชาการ ☐ วิชาการ ☐ วิชาการ ☐ วิชาการ ☐ วิชาการ
- วิชาการ ☐ วิชาการ ☐ วิชาการ ☐ วิชาการ ☐ วิชาการ

สถานที่ปฏิบัติงาน ☐ ส่วนกลาง ☐ ส่วนกลางที่ปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 แบบสำรวจการพัฒน่องค์การ Organization Development Survey

โปรดเลือกตอบด้วยความสำคัญ 1 ค่าตอบ ๑๒๕ ของระดับความพึงพอใจ 1 ค่าตอบ ๖๖๖๖ ของระดับความพึงพอใจ

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				ระดับความสำคัญ			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
1. ระบบสารสนเทศที่ช่วยในการทำงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. หัวหน้างานสามารถนำข้อมูลผลการปฏิบัติงานมาใช้ในการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. ระบบฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. ระบบฐานข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ในการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

ระบบการสำรวจการพัฒน่องค์การ (Survey Online)
ทางเว็บไซต์ www.opdc.go.th/ges

แบบรายงานผลการสำรวจการพัฒนาระบบออนไลน์

สำหรับเจ้าหน้าที่

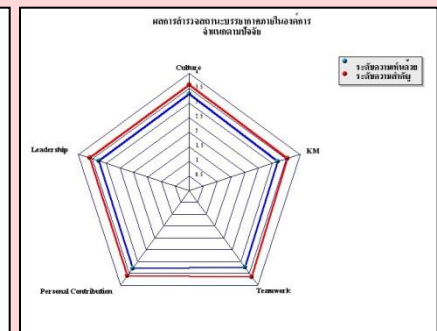
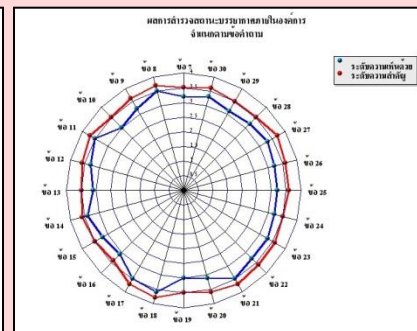
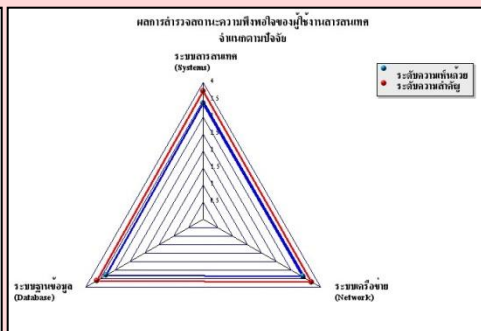
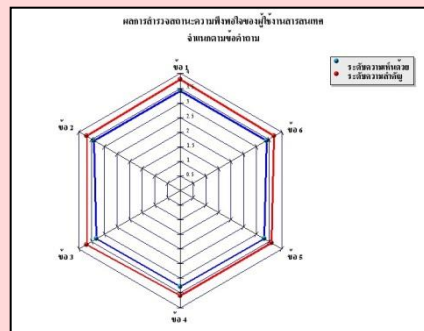
ชื่อผู้ใช้งาน: *

รหัสผ่าน: *

Username
และ Password
1 ชุด/กรม

ตารางที่ 2 ผลการสำรวจสถานะความพึงพอใจของผู้อำนวยการโดยระบบออนไลน์

ปัจจัยการสำรวจ	คำถาม	ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้อำนวยการ โดยเฉลี่ย (ระดับคะแนน 1 - 4)																	
			เฉลี่ยรวม	ตำแหน่ง														สถานที่ปฏิบัติงาน	
				ทั่วไประดับปฏิบัติงาน	ทั่วไประดับชำนาญงาน	ทั่วไประดับอาวุโส	วิชาการระดับปฏิบัติการ	วิชาการระดับชำนาญการ	วิชาการระดับชำนาญการพิเศษ	วิชาการระดับเชี่ยวชาญ	วิชาการระดับทรงคุณวุฒิ	อำนวยการระดับต้น	อำนวยการระดับสูง	บริหารระดับต้น	บริหารระดับสูง	ส่วนกลาง	ส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในภูมิภาค		
ระบบสารสนเทศ (Systems)	1. ระบบสารสนเทศที่มีช่วยให้อำนาจสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง	ความเห็นด้วย	3.4	3.5	3.4	3.4	3.4	3.4	3.4	3.5	3.5	3.5	3.5	3.6	3.5	3.4	3.4		
		ความสำคัญ	3.8	3.8	3.7	3.7	3.8	3.8	3.8	3.8	3.8	3.8	3.8	3.8	3.8	3.8	3.8		
		Gap	0.4	0.3	0.3	0.3	0.4	0.4	0.4	0.3	0.3	0.3	0.3	0.2	0.3	0.4	0.4		
	2. อำนาจสามารถค้นหาข้อมูลผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับใช้ในการทำงานได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว	ความเห็นด้วย	3.4	3.4	3.4	3.4	3.3	3.3	3.3	3.4	3.4	3.5	3.4	3.5	3.5	3.3	3.4		
		ความสำคัญ	3.7	3.7	3.7	3.7	3.8	3.7	3.7	3.8	3.8	3.8	3.8	3.8	3.8	3.7	3.7		
		Gap	0.3	0.3	0.3	0.3	0.5	0.4	0.4	0.4	0.4	0.3	0.4	0.3	0.3	0.4	0.3		
เฉลี่ย		Gap	0.4	0.3	0.3	0.3	0.5	0.4	0.4	0.4	0.4	0.3	0.4	0.3	0.4	0.4			
ระบบฐานข้อมูล (Database)	3. ระบบฐานข้อมูลพัฒนาขึ้นสามารถนำมาใช้สนับสนุนการทำงานได้เป็นอย่างดี	ความเห็นด้วย	3.3	3.4	3.3	3.4	3.2	3.3	3.2	3.2	3.2	3.4	3.4	3.4	3.2	3.4			
		ความสำคัญ	3.7	3.6	3.6	3.6	3.7	3.7	3.7	3.8	3.7	3.7	3.7	3.7	3.7	3.6	3.7		
		Gap	0.4	0.2	0.3	0.2	0.5	0.4	0.5	0.6	0.5	0.3	0.3	0.3	0.4	0.3			
	4. ระบบฐานข้อมูลสามารถสนับสนุนการสื่อสารองค์ความรู้ และการแลกเปลี่ยนในเรื่องของวิธีการปฏิบัติที่ดี (Best/Good Practices) ภายในส่วนราชการ	ความเห็นด้วย	3.3	3.3	3.3	3.3	3.2	3.2	3.2	3.2	3.2	3.3	3.4	3.3	3.4	3.2	3.3		
		ความสำคัญ	3.6	3.6	3.5	3.5	3.6	3.6	3.6	3.6	3.7	3.6	3.7	3.7	3.7	3.5	3.6		
		Gap	0.3	0.3	0.2	0.2	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4	0.2	0.4	0.3	0.3	0.3	0.3		
	5. ระบบฐานข้อมูลสนับสนุนต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ	ความเห็นด้วย	3.3	3.3	3.3	3.3	3.2	3.3	3.2	3.3	3.3	3.4	3.4	3.4	3.4	3.2	3.3		
		ความสำคัญ	3.6	3.6	3.5	3.5	3.6	3.6	3.6	3.7	3.7	3.6	3.7	3.7	3.7	3.6	3.6		
		Gap	0.3	0.3	0.2	0.2	0.4	0.3	0.4	0.4	0.4	0.2	0.3	0.3	0.3	0.4	0.3		
เฉลี่ย		Gap	0.3	0.3	0.2	0.2	0.4	0.4	0.4	0.5	0.4	0.2	0.3	0.3	0.4	0.3			
ระบบเครือข่าย (Network)	6. ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายใน ส่วนราชการ (Network) ช่วยอำนวยความสะดวกการทำงานของอำนาจ	ความเห็นด้วย	3.4	3.5	3.4	3.5	3.4	3.4	3.4	3.4	3.5	3.5	3.5	3.5	3.4	3.5			
		ความสำคัญ	3.7	3.7	3.7	3.7	3.8	3.7	3.7	3.7	3.8	3.8	3.7	3.8	3.8	3.7	3.7		
		Gap	0.3	0.2	0.3	0.2	0.4	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.2	0.3	0.3	0.3	0.2		
	เฉลี่ย		Gap	0.3	0.2	0.3	0.2	0.4	0.3	0.3	0.3	0.3	0.2	0.3	0.3	0.3	0.2		
เฉลี่ยภาพรวม		ความเห็นด้วย	3.4	3.4	3.4	3.4	3.3	3.3	3.3	3.3	3.4	3.5	3.4	3.5	3.5	3.3	3.4		
		ความสำคัญ	3.7	3.7	3.6	3.6	3.7	3.7	3.7	3.7	3.7	3.8	3.7	3.8	3.8	3.6	3.7		
		Gap	0.3	0.3	0.3	0.2	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3		



ระบบการแสดงผลการสำรวจการพัฒนาระบบออนไลน์
ทางเว็บไซต์ www.opdc.go.th/ges/admin.php

ความเชื่อมโยงของ GES กับ PMQA

KPI13 : ระดับความสำเร็จของการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร

SP3 : วางแผน
ทรัพยากรบุคคล

HR3 : พัฒนา
ทรัพยากรบุคคล

HR4 : อบรมอย่างมี
มาตรฐาน

HR5 : เชื่อมโยงแผน
สร้างความก้าวหน้า

KPI 14 : ระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงสารสนเทศ

IT1 : ฐานข้อมูล
ยุทธศาสตร์

IT2 – IT3 : ฐานข้อมูล
กระบวนการ

IT4 : เข้าถึงข้อมูล
ข่าวสาร

IT5 : ระบบติดตามเฝ้า
ระวังเตือนภัย

IT6 : ระบบบริหารความ
เสี่ยงฐานข้อมูล

IT7 : การจัดการ
ความรู้

KPI 15 : ระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร

LD1 : กำหนดทิศทาง

LD3 : กิจกรรมการเรียนรู้

LD5 : นโยบายการกำกับที่ดี

SP4 : สื่อสารยุทธศาสตร์นำไปปฏิบัติ

SP5 : ถ่ายทอดตัวชี้วัด

CS6 : วัดความพึงพอใจ-ไม่พึงพอใจ

IT7 : การจัดการความรู้

HR1 : กำหนดปัจจัยผูก-พึงพอใจ

HR3 : บริหารทรัพยากรบุคคล

พจนานุกรมสมรรถนะ

การมุ่งผลสัมฤทธิ์

ระดับ 0 : ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน	
ระดับ 1 : แสดงความพยายามในการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดี	• พยายามทำงานในหน้าที่ให้ถูกต้อง • พยายามปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา • มานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน • แสดงออกว่าต้องการงานให้ได้ดีขึ้น • แสดงความเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อเห็นความสูญเสียเปล่าหรือหย่อนประสิทธิภาพในงาน
ระดับ 2 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และสามารถทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้	• กำหนดมาตรฐาน หรือเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี • ติดตาม และประเมินผลงานของตน โดยเทียบเคียงกับเกณฑ์มาตรฐาน • ทำงานได้ตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนด หรือเป้าหมายของหน่วยงานที่รับผิดชอบ • มีความละเอียดรอบคอบ เอาใจใส่ ตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ
ระดับ 3 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	• ปรับปรุงวิธีการที่ทำให้ทำงานได้ดีขึ้น เร็วขึ้น มีคุณภาพดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจมากขึ้น • เสนอหรือทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ที่คาดว่าจะทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น
.	.
.	.
.	.
ระดับ 6 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 5 และสามารถตัดสินใจได้แม้จะมีความเสี่ยง เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย	• ตัดสินใจได้ โดยมีการคำนวณผลได้ผลเสียอย่างชัดเจน เพื่อให้ภาครัฐและประชาชนได้ประโยชน์สูงสุด • บริหารจัดการและทุ่มเทเวลา ตลอดจนทรัพยากร เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดต่อภารกิจของหน่วยงานตามที่วางแผนไว้

พจนานุกรมสมรรถนะ

การบริการที่ดี

ระดับ 0 : ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน	
ระดับ 1 : สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้ด้วยความเต็มใจ	• ให้การบริการที่เป็นมิตร สุภาพ • ให้ข้อมูล ข่าวสาร ที่ถูกต้อง ชัดเจนแก่ผู้รับบริการ • แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่องหรือขั้นตอนงานต่างๆ ที่ให้บริการอยู่ • ประสานงานภายในหน่วยงาน และกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว
ระดับ 2 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ	• รับเป็นธุระ ช่วยแก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็วไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัว หรือปิดภาระ • ดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ และนำข้อขัดข้องใดๆ ในการให้บริการไปพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น
ระดับ 3 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และให้บริการที่เกินความคาดหวัง แม้ต้องใช้เวลาหรือความพยายามอย่างมาก	• ใช้เวลาแก่ผู้รับบริการเป็นพิเศษ เพื่อช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ • ให้ข้อมูล ข่าวสาร ที่เกี่ยวข้องกับงานที่กำลังให้บริการอยู่ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ แม้ว่าผู้รับบริการจะไม่ได้ถามถึง หรือไม่ทราบมาก่อน • นำเสนอวิธีการในการให้บริการที่ผู้รับบริการจะได้รับประโยชน์สูงสุด
⋮	⋮
ระดับ 6 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 5 และสามารถให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริงและยั่งยืนกับผู้รับบริการ	• เล็งเห็นผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับผู้รับบริการในระยะยาว และสามารถเปลี่ยนแปลงวิธีหรือขั้นตอนการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์สูงสุด • ปฏิบัติตนเป็นที่ปรึกษาที่ผู้รับบริการไว้วางใจ ตลอดจนมีส่วนร่วมช่วยในการตัดสินใจของผู้รับบริการ • สามารถให้ความเห็นส่วนตัวที่อาจแตกต่างไปจากวิธีการ หรือขั้นตอนที่ผู้รับบริการต้องการ เพื่อให้สอดคล้องกับความจำเป็น ปัญหา โอกาส ฯลฯ เพื่อเป็นประโยชน์อย่างแท้จริงในระยะยาวแก่ผู้รับบริการ

แนวทางการดำเนินการ

KPI 14 : ระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงสารสนเทศ

Before

สำรวจสถานะการบริหารจัดการองค์การ
(Survey Online)

	0 = No implementation	1 = Under discussion	2 = Marginal implementation	3 = Partial implementation	4 = Full implementation
a. The institution has developed a strong history of using data to make decisions.	☐	☐	☐	☐	☐
b. The president and senior leadership emphasize the importance of data and actionable information to the health of the institution.	☐	☐	☐	☐	☐
c. The president and other institutional leaders frequently use data about student outcomes, especially persistence and learning, to make decisions.	☐	☐	☐	☐	☐
d. Top leadership is able to see how data systems (internal and external) might be combined to answer "what if" questions.	☐	☐	☐	☐	☐

สำนักงาน ก.พ.ร.
ประมวลผล

แจ้งผลสถานะการบริหารจัดการ
องค์การ

ส่วนราชการดำเนินการพัฒนาระบบสารสนเทศ

After

ผลการประเมิน
การพัฒนาปรับปรุง
สารสนเทศ

สำนักงาน ก.พ.ร. ประมวลผล

สำรวจสถานะการบริหารจัดการ
องค์การ (Survey Online)
(น้ำหนักร้อยละ 50)

	0 = No implementation	1 = Under discussion	2 = Marginal implementation	3 = Partial implementation	4 = Full implementation
a. The institution has developed a strong history of using data to make decisions.	☐	☐	☐	☐	☐
b. The president and senior leadership emphasize the importance of data and actionable information to the health of the institution.	☐	☐	☐	☐	☐
c. The president and other institutional leaders frequently use data about student outcomes, especially persistence and learning, to make decisions.	☐	☐	☐	☐	☐
d. Top leadership is able to see how data systems (internal and external) might be combined to answer "what if" questions.	☐	☐	☐	☐	☐

ผู้ตรวจประเมินประสิทธิภาพ
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
(น้ำหนักร้อยละ 50)

นำผลการวัดประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	มี	ไม่มี
1. มีงานวิจัยหรือบทความวิชาการที่ตีพิมพ์ในวารสารระดับนานาชาติ	☐	☐
2. มีงานวิจัยหรือบทความวิชาการที่ตีพิมพ์ในวารสารระดับนานาชาติ	☐	☐
3. มีการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ	☐	☐
4. มีการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ	☐	☐
5. มีการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ	☐	☐
6. มีการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ	☐	☐
7. มีการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ	☐	☐
8. มีการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ	☐	☐
9. มีการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ	☐	☐
10. มีการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ	☐	☐

ก.ย.

ต.ค.

พ.ย.

ธ.ค.

ม.ค.

ก.พ.

มี.ค.

เม.ย.

พ.ค.

มิ.ย.

ก.ค.

ส.ค.

KPI 14.1: Information Capital Survey

ปัจจัยการสำรวจ	คำถาม	ระดับความเห็น				ระดับความสำคัญ			
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีเลย
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								

20

KPI 14.2 การประเมินประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประเด็นการวัดประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	มี	ไม่มี
1. มีฐานข้อมูลที่ครอบคลุมที่ใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน	☐	☐
2. มีระบบตรวจสอบความถูกต้อง และความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่จัดเก็บในระบบฐานข้อมูล	☐	☐
3. มีการอัปเดตข้อมูลที่จำเป็นอย่างสม่ำเสมอและทันท่วงที	☐	☐
4. มีระบบสืบค้นข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ	☐	☐
5. มีการพัฒนาปรับปรุงเทคโนโลยีสารสนเทศ จากข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ ข้อเสนอแนะของผู้ใช้งาน	☐	☐
6. มีจำนวนผู้เข้าใช้ระบบ Intranet ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของบุคลากรในหน่วยงาน	☐	☐
7. มีจำนวนผู้เข้าใช้ระบบ Internet เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา	☐	☐
8. มีแนวทาง/มาตรการป้องกันความเสียหาย และมีการสำรองข้อมูลสารสนเทศ (Backup)	☐	☐
9. มีระบบรักษาความมั่นคงและปลอดภัยของระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ	☐	☐
10. มีระบบ Access Right ที่ถูกต้องและทันสมัย	☐	☐

เกณฑ์การให้คะแนน



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

KPI 14.2 คำอธิบายเพิ่มเติมในการพัฒนาปรับปรุงสารสนเทศ

ข้อมูลเชิงประจักษ์	คำอธิบายเพิ่มเติม
1. มีฐานข้อมูลที่ <u>ครอบคลุม</u> ที่ใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน	ครอบคลุมอย่างน้อยทุกประเด็นยุทธศาสตร์ของแผนปฏิบัติราชการ
2. มีระบบตรวจสอบความ <u>ถูกต้อง</u> และความ <u>น่าเชื่อถือ</u> ของข้อมูลที่จัดเก็บ ในระบบฐานข้อมูล	- มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ และกำหนดระยะเวลาที่เหมาะสม - มีระบบการตรวจสอบสิทธิ์การเข้าถึง (Login)
3. มีการอัปเดตข้อมูลที่จำเป็นอย่าง <u>สม่ำเสมอและทันท่วงที</u>	มีการตรวจสอบของการจัดเก็บข้อมูลแต่ละประเภทพร้อมที่จะนำไปใช้ประโยชน์อยู่เสมอ
4. มีระบบสืบค้นข้อมูลที่มี <u>ประสิทธิภาพ</u>	สามารถค้นหาได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม และถูกต้องสอดคล้องกับความต้องการ
5. มีการ <u>พัฒนาปรับปรุง</u> เทคโนโลยีสารสนเทศจากข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ ข้อร้องเรียนของผู้ใช้งาน	มีการนำข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนมาพัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้น
6. มีจำนวนผู้เข้าใช้ระบบ <u>Intranet</u> ไม่น้อยกว่า <u>ร้อยละ 50 ของบุคลากร</u> ในหน่วยงาน	- ระบบ Intranet หรือระบบที่รองรับการทำงาน Back Office (เช่น ระบบงานสารบรรณ ระบบบัญชีและการเงิน ระบบงบประมาณ ระบบจัดซื้อจัดจ้าง ระบบงานบุคลากร ระบบงานพัสดุ เป็นต้น) - นับจำนวน User ที่มีการ Login เข้าใช้ เทียบกับจำนวนผู้มีสิทธิ์ใช้ระบบทั้งหมด
7. มีจำนวนผู้เข้าใช้ระบบ <u>Internet</u> เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา	อ้างอิงจากเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน

KPI 14.2 คำอธิบายเพิ่มเติมในการพัฒนาปรับปรุงสารสนเทศ

ข้อมูลเชิงประจักษ์	คำอธิบายเพิ่มเติม
8. มีแนวทาง/มาตรการป้องกันความเสียหายและมี <u>การสำรองข้อมูล</u> สารสนเทศ (Backup)	- มีการสำรองข้อมูลสารสนเทศ (back up) ในระบบ Intranet อย่างน้อย 2 ครั้ง/สัปดาห์ และระบบ Internet อย่างน้อย 1-2 ครั้ง/เดือน - หรือตามความเหมาะสมของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งสามารถพิจารณาจากความสำคัญ ปริมาณงาน Transaction และสถิติความเสียหายที่พบในอดีตที่ผ่านมา
9. มีระบบรักษาความ <u>มั่นคงและปลอดภัย</u> ของระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ	- มีระบบการตรวจสอบการบุกรุก และความปลอดภัยของเครือข่ายครอบคลุมทุกโฮสต์ (Host) และทุกเส้นทาง - มีระบบบันทึกและติดตามการใช้งานระบบสารสนเทศและตรวจตราการละเมิดความปลอดภัยที่มีต่อระบบข้อมูล ที่เป็นไปตาม พ.ร.บ. ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 - มีแผนบริหารความเสี่ยง - มีแผนรองรับภาวะฉุกเฉินและภัยธรรมชาติ รวมถึงการซ้อมแผน อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
10. มีระบบ Access Right ที่ <u>ถูกต้องและทันสมัย</u>	- มีการกำหนดสิทธิ์ที่เหมาะสมกับการใช้งานของผู้ใช้งานระบบและหน้าที่ความรับผิดชอบ - มีการเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกรหัสผ่าน (Password) เมื่อผู้ใช้งานระบบลาออก พ้นจากตำแหน่ง หรือยกเลิกการใช้งาน - มีการทบทวนสิทธิ์การเข้าถึงอย่างสม่ำเสมอ

แนวทางการดำเนินการ

KPI 15: ระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร

Before

สำรวจสถานะการบริหารจัดการองค์การ
(Survey Online)

	0 = No implementation	1 = Under discussion	2 = Marginal implementation	3 = Partial implementation	4 = Full implementation
a. The institution has developed a strong history of using data to make decisions.	☐	☐	☐	☐	☐
b. The president and senior leadership emphasize the importance of data and actionable information to the health of the institution.	☐	☐	☐	☐	☐
c. The president and other institutional leaders frequently use data about student outcomes, especially persistence and learning, to make decisions.	☐	☐	☐	☐	☐
d. Top leadership is able to see how data systems (internal and external) might be combined to answer "what if" questions.	☐	☐	☐	☐	☐

สำนักงาน ก.พ.ร.
ประมวลผล

แจ้งผลสถานะการบริหารจัดการ
องค์การ

ส่วนราชการดำเนินการพัฒนาองค์การ

ก.ย.

ต.ค.

พ.ย.

ธ.ค.

ม.ค.

ก.พ.

มี.ค.

เม.ย.

พ.ค.

มิ.ย.

ก.ค.

ส.ค.

After

ผลการสำรวจ
สถานะการบริหาร
จัดการองค์การ
(ด้านการพัฒนา
องค์การ)

สำนักงาน ก.พ.ร. ประมวลผล

	0 = No implementation	1 = Under discussion	2 = Marginal implementation	3 = Partial implementation	4 = Full implementation
a. The institution has developed a strong history of using data to make decisions.	☐	☐	☐	☐	☐
b. The president and senior leadership emphasize the importance of data and actionable information to the health of the institution.	☐	☐	☐	☐	☐
c. The president and other institutional leaders frequently use data about student outcomes, especially persistence and learning, to make decisions.	☐	☐	☐	☐	☐
d. Top leadership is able to see how data systems (internal and external) might be combined to answer "what if" questions.	☐	☐	☐	☐	☐

สำรวจสถานะการบริหารจัดการองค์การ
(Survey Online)

Organization Climate Survey

ปัจจัยการสำรวจ	คำถาม	ระดับความเห็น				ระดับความสำคัญ			
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีเลย
Organization Climate Survey									
Culture									
1. ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของส่วนราชการ (A sense of belonging and meaning)	1. ข้าพเจ้าเข้าใจทิศทางและกลยุทธ์ของส่วนราชการ								
	2. ข้าพเจ้ามีความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในส่วนราชการนี้								
2. การได้รับการสนับสนุนทั้งจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (Social and Supervisory support)	3. ข้าพเจ้าสามารถขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาได้ตลอดเวลา รวมทั้งได้รับการสนับสนุนเพื่อให้การทำงานประสบความสำเร็จ								
	4. ข้าพเจ้ามีอุปกรณ์และวัสดุที่จำเป็นเพียงพอต่อการทำงานให้สำเร็จ								
3. ความสมดุลระหว่างความพยายามและผลลัพธ์ที่ได้รับ (Balance between effort / reward)	5. ข้าพเจ้ามีความภูมิใจ และมีความสุขที่สามารถทำงานให้สำเร็จตรงตามเป้าหมาย								
	6. ผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานเห็นว่างานที่ข้าพเจ้าทำมีประโยชน์และมีคุณค่า								

Organization Climate Survey

ปัจจัยการสำรวจ	คำถาม	ระดับความเห็น				ระดับความสำคัญ			
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีเลย
Leadership									
4. สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Physical working conditions)	7. สภาพแวดล้อมการทำงานในปัจจุบันทำให้ข้าพเจ้าทำงานอย่างมีความสุข								
	8. ข้าพเจ้านั้นใจว่าหน่วยงานของข้าพเจ้าไม่มีการละเมิด หรือคุกคามทางเพศ								
5. การได้มีส่วนร่วม (Meaningful Involvement)	9. ข้าพเจ้ามีโอกาสดแสดงความคิดเห็นในงานที่รับผิดชอบได้อย่างเต็มที่								
	10. ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจกับความเห็นของข้าพเจ้าเสมอ								
6. ความชัดเจนในงานที่ทำ (Job clarity)	11. ข้าพเจ้ามีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเองอย่างชัดเจน ว่าจะต้องปฏิบัติงานอย่างไร จึงจะทำให้งานประสบความสำเร็จ								
	12. ข้าพเจ้าปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายของส่วนราชการ								
7. ความยุติธรรมในการทำงาน (Overall fairness)	13. ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าผู้บริหารมีความยุติธรรม								
	14. ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าส่วนราชการของข้าพเจ้ามีการทำงานอย่างซื่อตรง ไม่ทุจริตคอร์รัปชัน								

Organization Climate Survey (ต่อ)

ปัจจัยการสำรวจ	คำถาม	ระดับความเห็น				ระดับความสำคัญ			
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีเลย
Organization Climate Survey									
Personal Contribution									
8. ความสมดุลระหว่างสิ่งที่ต้องทำ และการควบคุม (Balanced between demands / control)	15. ข้าพเจ้ายินดีที่จะปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน เพื่อให้ทำงานสำเร็จตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย								
9. ความพึงพอใจต่องานโดยรวม (Overall job satisfaction)	16. ข้าพเจ้ามีความสุขกับการทำงานที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน								
	17. ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าส่วนราชการจะสามารถดำเนินงานได้ประสบความสำเร็จ								
10. ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว (Work / life balance)	18. ข้าพเจ้าสามารถกำหนดและดำเนินการตามแผนในการทำงานได้ตามความเหมาะสม								
	19. การทำงานของข้าพเจ้าไม่ก่อให้เกิดปัญหาในการใช้เวลากับชีวิตส่วนตัวและครอบครัวของข้าพเจ้า								

Organization Climate Survey (ต่อ)

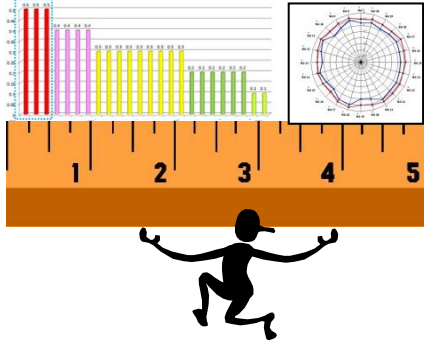
ปัจจัยการสำรวจ	คำถาม	ระดับความเห็น				ระดับความสำคัญ			
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีเลย
Teamwork									
11. ความภูมิใจในงานที่ทำ (Pride in workmanship)	20. ส่วนราชการของข้าพเจ้าส่งเสริมการทำงานเป็นทีมเพื่อให้เกิดความร่วมมือ และการทำงานที่มีคุณภาพดี								
	21. ข้าพเจ้าเชื่อว่าผู้รับบริการได้รับบริการที่ดีที่สุดจากส่วนราชการของข้าพเจ้า								
KM									
12. การแลกเปลี่ยน เรียนรู้ และพัฒนา (Learning Sharing & Challenge)	22. ข้าพเจ้าได้มีโอกาสในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และพัฒนาตนเองในด้านความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ								
	23. ส่วนราชการของข้าพเจ้าได้นำองค์ความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาใช้ในการพัฒนางานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง								
	24. ข้าพเจ้ามีความรู้สึกว้างงานของข้าพเจ้ามีความท้าทาย และช่วยให้ข้าพเจ้าได้เรียนรู้และมีประสบการณ์มากขึ้น								



. แนวทางและเทคนิคการ พัฒนาองค์กร

แนวทางการดำเนินการพัฒนาองค์กร

วิเคราะห์ผลการสำรวจ



- การวิเคราะห์ระดับความเห็น
- การวิเคราะห์ระดับความสำคัญ
- การวิเคราะห์ GAP

ค้นหาสาเหตุของปัญหา



- Focus Group
- หาสาเหตุของปัญหาและข้อเสนอแนะ
- สัมภาษณ์เชิงลึก
- สสำรวจด้วยคำถามปลายเปิด

จัดทำแผนพัฒนาองค์กร



- จัดลำดับความสำคัญ
- กำหนดกิจกรรม/ผู้รับผิดชอบ
- ควรเน้นกิจกรรมที่มีผลกระทบสูง
- คำนึงถึงเวลาที่เหมาะสม
- เน้นความต่อเนื่อง

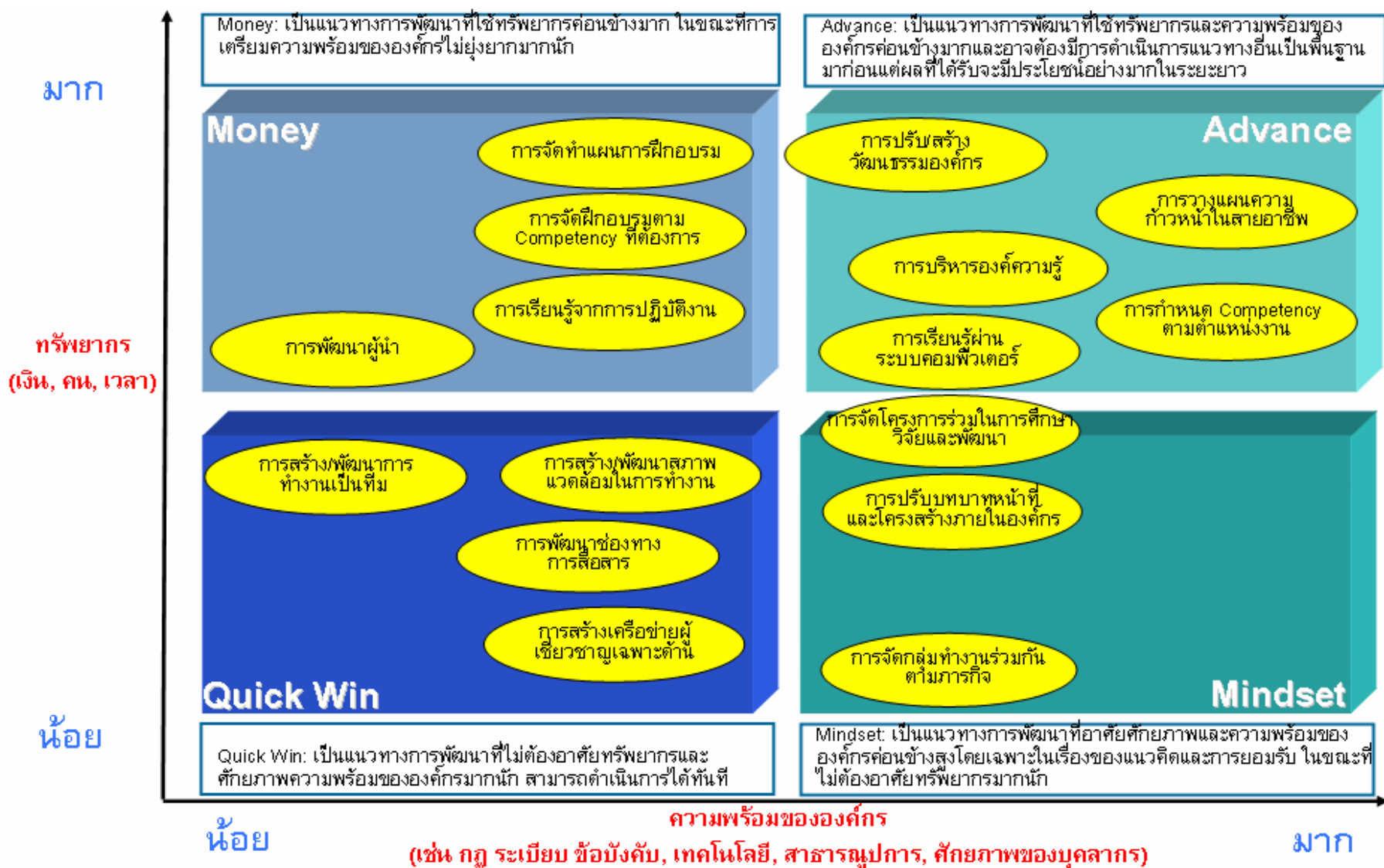
ดำเนินการตามแผนฯ



- เน้นการสื่อสารในองค์กร
- ดำเนินการตามแผนที่กำหนด
- ติดตามผลการดำเนินการให้เป็นไปตามแผน

หมายเหตุ ขั้นตอนทั้งหมดนี้เป็นเพียงแนวทางพัฒนาองค์กร ส่วนราชการสามารถดำเนินการในลักษณะใดก็ได้ตามความเหมาะสม เนื่องจากการวัดผลตามตัวชี้วัดนี้มิได้ตรวจขั้นตอนการดำเนินการ แต่เป็นการนำผลคะแนนมาจากการสำรวจออนไลน์ครั้งที่ 1 และ 2 เปรียบเทียบกันและคำนวณค่าจากระดับของ Gap ที่เปลี่ยนแปลงไป

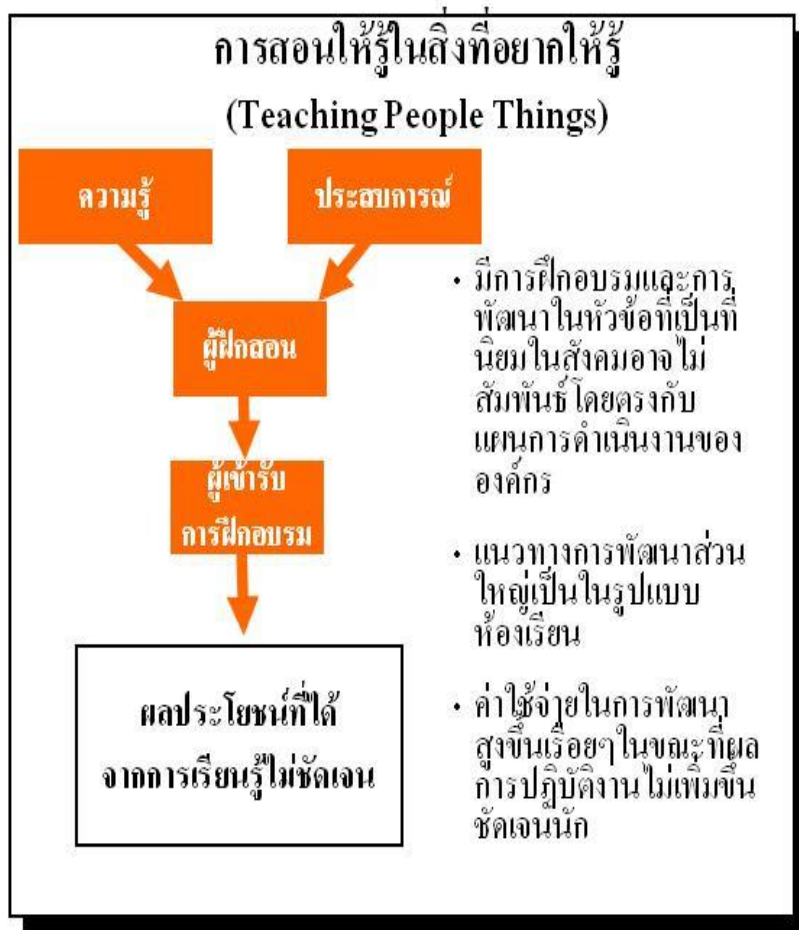
แนวทางการพัฒนาขีดสมรรถนะขององค์กรเปรียบเทียบกับการใช้ทรัพยากรและระดับความพร้อมขององค์กร



ที่มา : โครงการการบริหารการเปลี่ยนแปลงเพื่อเสริมสร้างขีดสมรรถนะของส่วนราชการ ดำเนินการโดย สำนักงาน ก.พ.ร. ร่วมกับบริษัทเอคเซนเจอร์ โซลูชั่น จำกัด

การพัฒนาบุคลากร

แนวคิดแบบเก่า (Old Paradigm)

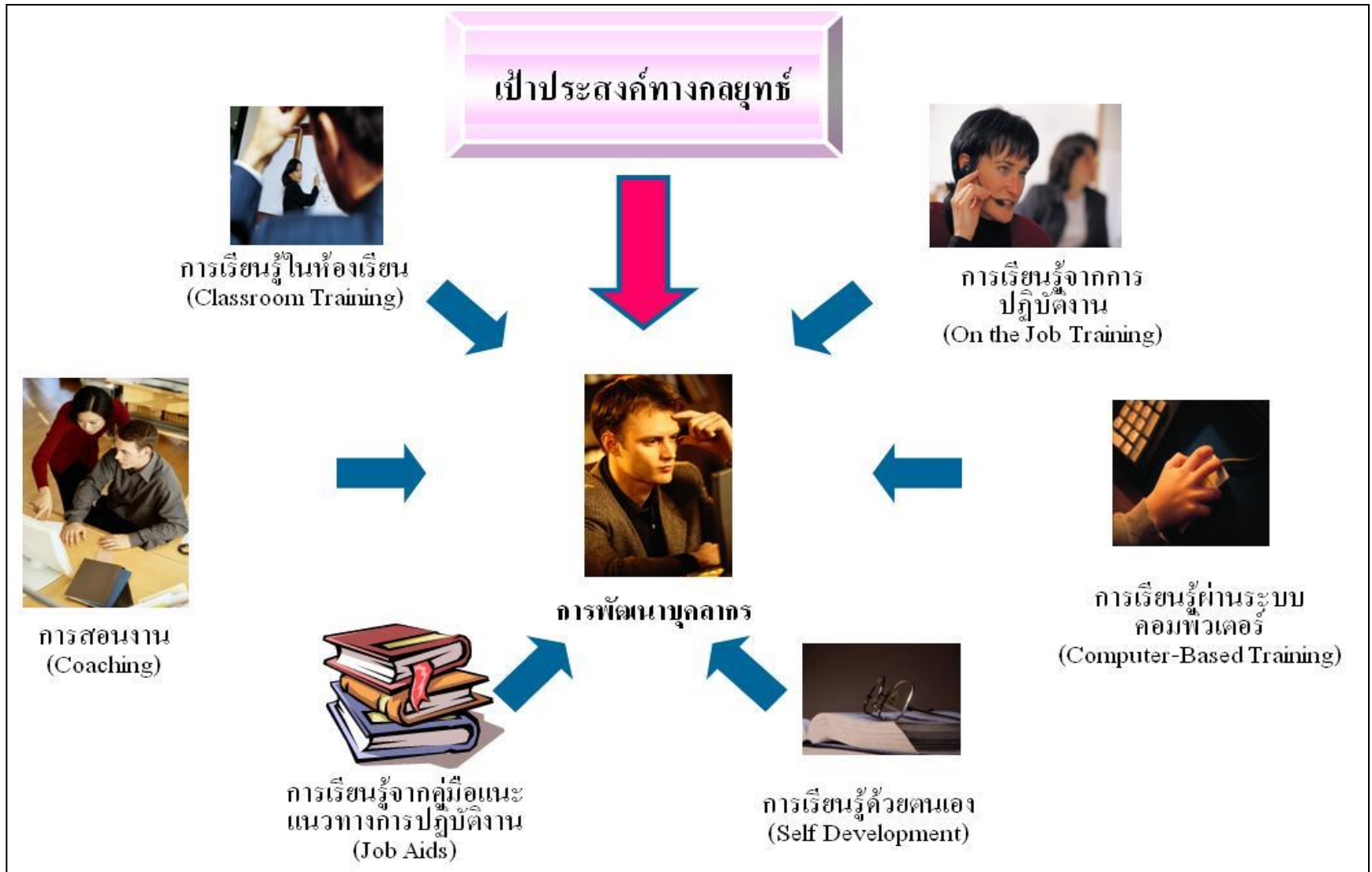


แนวคิดแบบใหม่ (New Paradigm)



ที่มา : โครงการการบริหารการเปลี่ยนแปลง เพื่อเสริมสร้างขีดสมรรถนะของส่วนราชการ
ดำเนินการโดย สำนักงาน ก.พ.ร. ร่วมกับบริษัทเอคเซนเจอร์ โซลูชั่น จำกัด

ตัวอย่างของแนวทางการพัฒนาบุคลากรที่จะช่วยสนับสนุนการเรียนรู้และการพัฒนาในรูปแบบใหม่



ที่มา : โครงการการบริหารการเปลี่ยนแปลง เพื่อเสริมสร้างขีดสมรรถนะของส่วนราชการดำเนินการโดย สำนักงาน ก.พ.ร. ร่วมกับบริษัทเอกเซนเจอร์ โซลูชั่น จำกัด

แนวทางในการพัฒนาปรับปรุงระบบสารสนเทศ



- การจัดทำเทคโนโลยีสารสนเทศด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ขององค์กรที่ตอบสนองการใช้งานของผู้ใช้
- การบริหารความเสี่ยงเพื่อกำจัด ป้องกัน หรือ ลดการเกิดความเสียหายในรูปแบบต่างๆ
- การสำรองข้อมูลสารสนเทศ (Back up) ให้สามารถฟื้นฟูระบบสารสนเทศ และกู้คืนข้อมูลจากความเสียหายได้ (Recovery)
- IT Contingency Plan
- มีระบบรักษาความมั่นคงและปลอดภัย



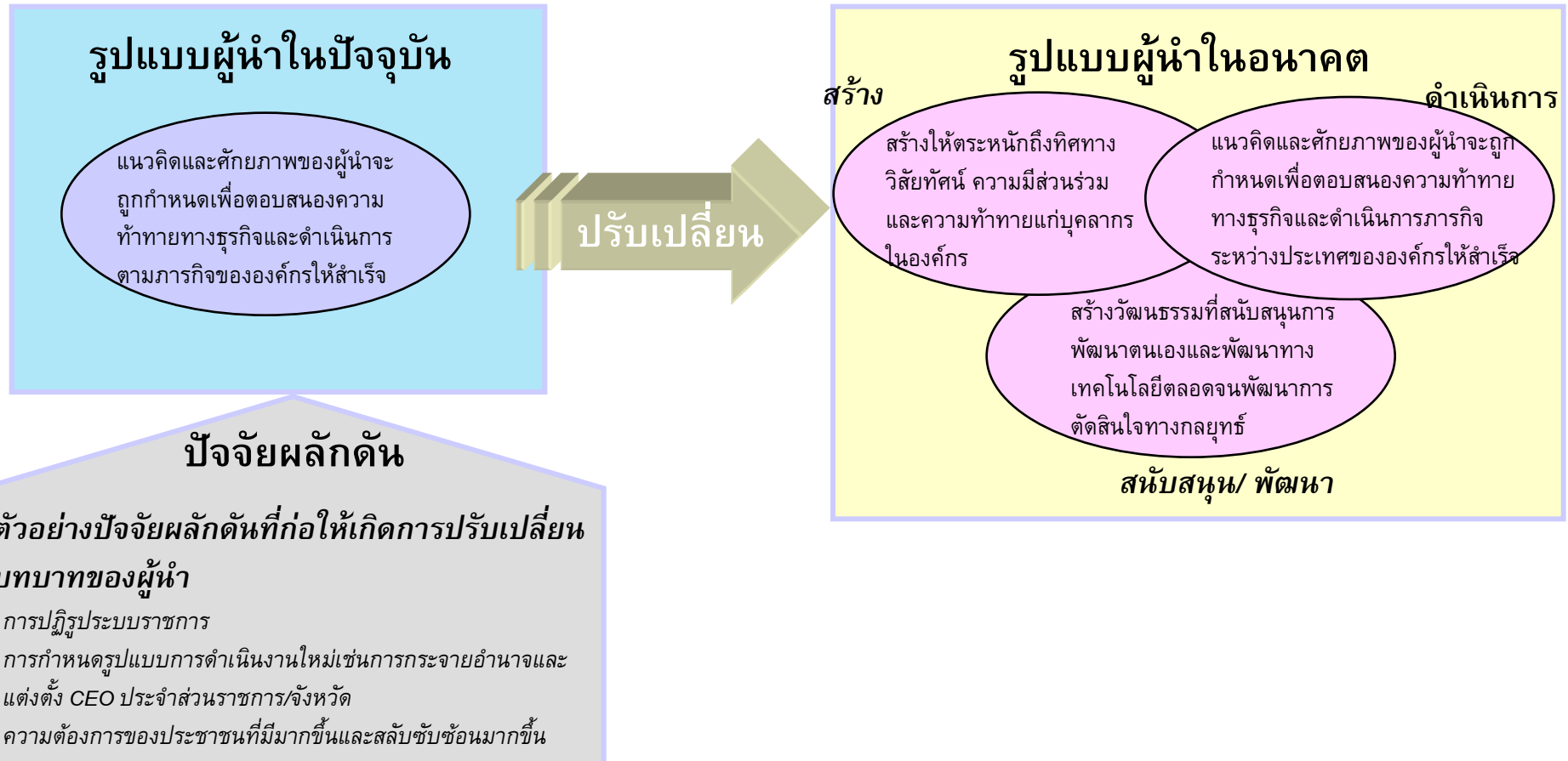
- ข้อมูลและสารสนเทศใช้เพื่อการวางแผนยุทธศาสตร์
- ข้อมูลและสารสนเทศมีความเชื่อมโยงกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ในการวางแผนระดับบุคคล
- ข้อมูลสารสนเทศ มีความเชื่อมโยงกับผลการดำเนินการและการส่งมอบบริการ
- ข้อมูลสารสนเทศใช้สำหรับการวัดและการวิเคราะห์ผลการดำเนินการขององค์กร และการปรับปรุงในทุกด้านที่สำคัญ รวมทั้งกระบวนการภายในและภายนอกองค์กร



- การใช้ผลิตภัณฑ์หรืออุปกรณ์เครือข่ายที่ดี และมีมาตรฐาน ตั้งแต่ระดับโครงสร้างพื้นฐานของฮาร์ดแวร์ระบบเครือข่าย ตลอดจนเครื่องเซิร์ฟเวอร์ และซอฟต์แวร์ในการสื่อสารบนระบบเครือข่าย
- มาตรฐานของผลิตภัณฑ์หรืออุปกรณ์เครือข่าย เช่น IEEE802.7 มาตรฐานบรอดแบนด์บนเครือข่ายท้องถิ่น (Broadband LAN) IEEE802.11 มาตรฐานเครือข่ายไร้สาย (Wireless LAN) เป็นต้น

แนวทางในการพัฒนาปรับปรุงบรรยากาศภายในองค์กร

แนวคิดในการพัฒนาผู้นำที่เปลี่ยนแปลงไป



แนวทางในการพัฒนาปรับปรุงบรรยากาศภายในองค์กร

การจัดการความรู้ (Knowledge Management)



การค้นหาค้นหาข้อมูล

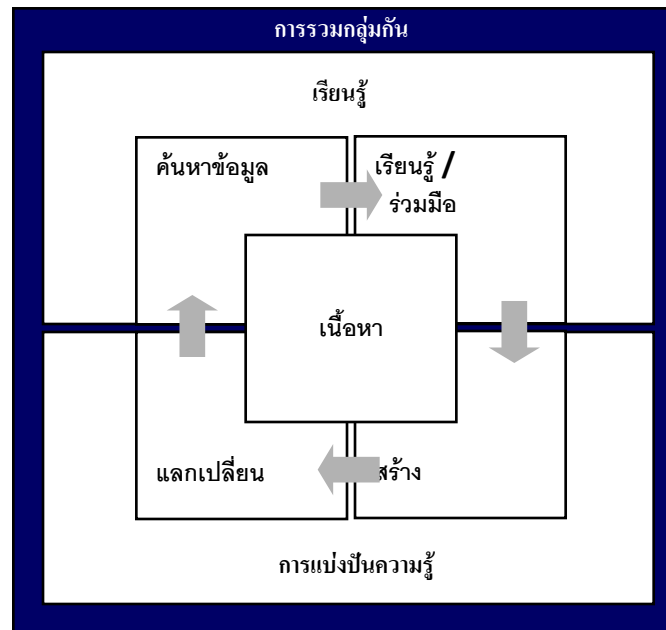
- การจัดวางข้อมูล
- การจัดวางหลักสูตรฝึกอบรม (Learning Module)
- การกำหนดผู้เชี่ยวชาญ



การแลกเปลี่ยน

- การส่งผ่านข้อมูลผ่านอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์
- การเสนอแนะหลักสูตรอบรมแก่บุคลากร
- การค้นหาทางเลือกให้บุคลากรกับฝ่ายกองการเจ้าหน้าที่

Knowledge Management Model



การเรียนรู้และการร่วมมือกัน

- การเรียนรู้ผ่านทางหลักสูตรฝึกอบรม (Learning Module)
- การเรียนรู้จากการสนทนาแลกเปลี่ยนกันระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้เชี่ยวชาญ



การกำหนด

- การกำหนดนโยบาย ขั้นตอน และรูปแบบที่เป็นที่ยอมรับ
- การสร้างองค์ความรู้

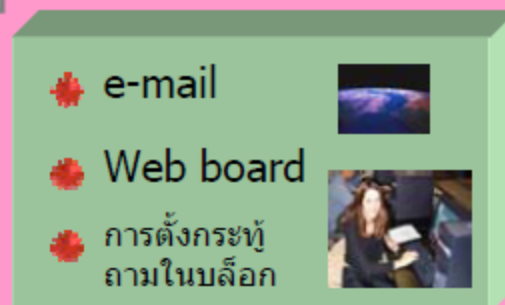
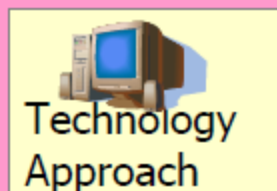
หลักการจัดระบบความคิด (Idea System)



แนวทางการหาความคิดให้ได้มากที่สุด

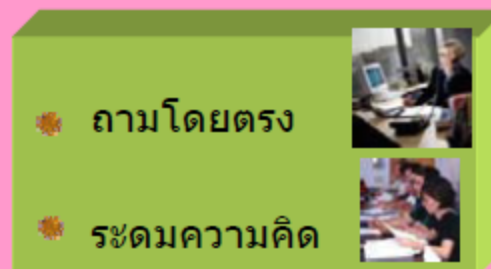
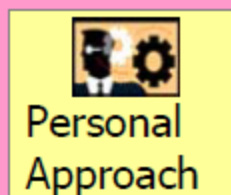
แนวทางการปฏิบัติ

1



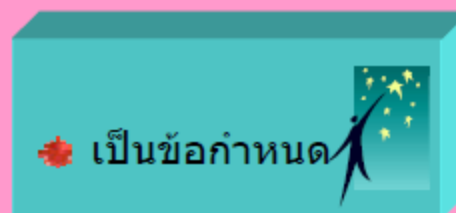
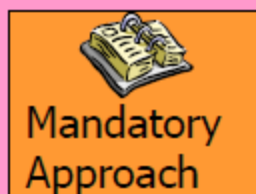
ประเด็นต้องชัดเจน แคมตรงกับเป้าประสงค์

2



เปิดกว้าง แต่เน้นปรับปรุงการทำงาน

3





. การจัดทำแผนพัฒนาองค์กร

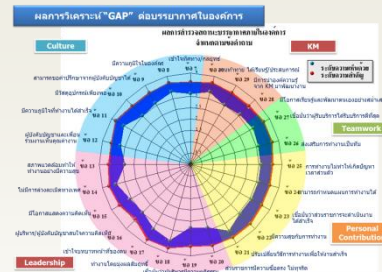
สรุปแนวทางการจัดทำแผน

1. รู้เป้าหมาย-เข้าใจองค์กร

- พันธกิจ
- วิสัยทัศน์
- กลยุทธ์
- ค่านิยม
- ...

2. วิเคราะห์

วิเคราะห์ผลสำรวจ → ค้นหาปัญหา → ค้นหาสาเหตุ → หาแนวแก้ไข



การเลือก Idea/กิจกรรม มาทำแผน



3. จัดทำแผน

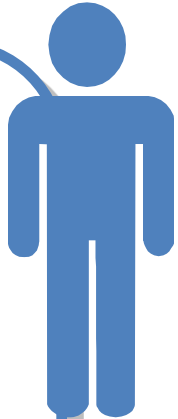
- องค์ประกอบของการวางแผนและการจัดตารางเวลาที่ดี
 - ระบุเป้าหมาย
 - ระบุขั้นตอน
 - กำหนดตารางเวลา
 - กำหนดจุดที่จะทำการตรวจสอบหรือติดตามความคืบหน้าและความสำเร็จของงาน
 - การจัดสรรทรัพยากรและงบประมาณ
 - มอบหมายหน้าที่

4. ถ่ายทอด ปฏิบัติ ทบทวน ติดตามผล และปรับปรุง

ต่อเนื่อง



แผนพัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร



แนวทางการดำเนินงาน

1. ศึกษาวิเคราะห์ ค่านิยมขององค์กรว่าได้นำมาทำอะไรบ้างให้เกิดคุณค่าต่อองค์กร และมีหลักฐานอะไรแสดงให้เห็นว่าคนในองค์กรมีการเปลี่ยนแปลง “ความเชื่อ ทัศนคติ ความคิด และพฤติกรรม”หลังจากกำหนดมีการกำหนดค่านิยม องค์กร
2. กำหนดภาพวัฒนธรรมที่สะท้อนผ่านพฤติกรรมคนในองค์กรให้ชัดเจนและเฉพาะเจาะจงว่า เราอยากเห็นวัฒนธรรมองค์กรที่สอดคล้องกับ Core Value แต่ละเรื่องเป็นอย่างไร โอกาสที่จะนำไปปฏิบัติจริงก็มีมากขึ้น
3. กำหนดแนวทาง และจัดทำแผนการปรับเปลี่ยนคนสู่วัฒนธรรมองค์กรที่ต้องการ
4. ดำเนินการตามแผนฯ ที่กำหนด
5. ประเมินและติดตามผลการดำเนินงานตามแผน (ผลการเปลี่ยนแปลง)
6. สรุปผลการดำเนินงาน และจัดทำแนวทางการพัฒนาระดับวัฒนธรรมองค์กรในปีต่อไป

ระดมความคิดเห็น (Workshop)

ในฐานะที่ท่านเป็นกลไกสำคัญ
หรือกลไกสนับสนุน ในการ
พัฒนาองค์กรของท่านให้
บรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ และ
ค่านิยม ของ สกอ.



5 จัดทำแผนพัฒนาองค์กร
และ
นำเสนอประมาณกลุ่มละ 5 นาที



1

ท่านมีข้อจำกัด ปัญหา อุปสรรคต่างๆ ในการ
ทำงานในเรื่องใดบ้าง อย่างไร เช่น
สภาพแวดล้อมในการทำงาน ระบบงาน ตัวท่าน
เอง ผู้บังคับบัญชา ผู้รับบริการ และผู้ที่
เกี่ยวข้องอื่นๆ

2

ท่านคิดว่าข้อจำกัด ปัญหา อุปสรรคต่างๆ มี
สาเหตุเกิดจากอะไร

3

ท่านมีข้อเสนอแนะแนวทางดำเนินการ
การแก้ไขข้อจำกัด ปัญหา อุปสรรคดังกล่าว และ
ความต้องการให้หน่วยงานท่านสนับสนุน เพื่อให้
การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมายของ
หน่วยงานต่อไป

4

จัดลำดับความสำคัญของโครงการ



สร้างรากฐานอย่างมั่นคง

ตัวอย่าง Template workshop แผนปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร

หน่วยงาน	ยุทธศาสตร์/พันธกิจ	
ชื่อโครงการ	ผู้รับผิดชอบหลัก	วันที่ทบทวน
รายละเอียดโดยย่อ	วันที่จัดทำ	ผู้อนุมัติ
เริ่มดำเนินการ	แก้ไขครั้งที่	วันที่อนุมัติ
ประเด็นโอกาสในการปรับปรุง	ดัชนีชี้วัดหลัก (KPI) ของแผนงาน:	

กิจกรรม/ ขั้นตอน/ โครงการ	ระยะเวลา (เดือน)	ปี 25....												ผลลัพธ์งาน/ ดัชนีความก้าวหน้า	ผู้รับผิดชอบ	ผู้เกี่ยวข้อง	งบประมาณ	หมายเหตุ
1																		
2																		
3																		

หมายเหตุ :

1
2

รวมงบประมาณ

**แผน
จริง**

KM..วิธีการดำเนินการ...ปัญหาอุปสรรคและการแก้ไข



Thank You !