

KPI Template

ตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการของกรมทรัพยากรน้ำบาดาล ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556

ประเด็นการประเมินผล : ชัดสมรรถนะของการบริหารจัดการ

ตัวชี้วัดที่ 9.1 : ส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารสนเทศ

น้ำหนัก : ร้อยละ 1.5

คำอธิบาย :

ส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารสนเทศ เป็นการประเมินโดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารสนเทศ ผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งจะรวมอยู่ในแบบสำรวจการพัฒนางานองค์กร (Organization Deveopment Survey)

ข้อคำถามในแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารสนเทศ ประกอบด้วย 6 ข้อคำถาม ดังนี้

1. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ² ของส่วนราชการมีความพร้อมใช้งาน³ ช่วยให้ข้าพเจ้าปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง
2. ส่วนราชการของข้าพเจ้าสามารถจัดการแก้ไขปัญหาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม (เช่น ไฟดับ ไวรัส เป็นต้น)
3. ข้อมูลและสารสนเทศ⁴ ของส่วนราชการของข้าพเจ้าได้ถูกนำมาใช้ประโยชน์ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของข้าพเจ้า
4. ฐานข้อมูล⁵ ของส่วนราชการ สามารถใช้งานได้อย่างสะดวก เข้าถึงได้ง่าย ค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้รวดเร็ว
5. ฐานข้อมูลของส่วนราชการสามารถสนับสนุนการสื่อสารองค์ความรู้ (KM) และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่องของวิธีการปฏิบัติที่ดี (Best/Good Practices)
6. เครือข่ายคอมพิวเตอร์⁶ (Network) ของส่วนราชการ ช่วยอำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงานของข้าพเจ้า

หมายเหตุ :

²ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ระบบข้อมูลและสารสนเทศ เครื่องมืออุปกรณ์ด้านฮาร์ดแวร์ที่เกี่ยวข้องกับการรวบรวม ประมวล เก็บรักษา และเผยแพร่ข้อมูลและสารสนเทศ รวมทั้งโปรแกรมปฏิบัติการซอฟต์แวร์ต่าง ๆ ภายในส่วนราชการ

³ความพร้อมใช้งาน หมายถึง การที่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของส่วนราชการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้เมื่อต้องการ โดยสามารถเข้าถึงหรือเรียกใช้งานได้อย่างราบรื่น

⁴ข้อมูลและสารสนเทศ

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

สารสนเทศ (Information) หมายถึง ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้ผ่านการเปลี่ยนแปลงหรือมีการประมวลผลหรือวิเคราะห์สรุปผลด้วยวิธีการต่าง ๆ แล้วเก็บรวบรวมไว้ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ตามต้องการ

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

⁶เครือข่ายคอมพิวเตอร์ หมายถึง การเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ โปรแกรม เครื่องพิมพ์ หรืออุปกรณ์เครือข่ายต่าง ๆ เข้าด้วยกันภายในส่วนราชการ เพื่อประโยชน์ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากร

เกณฑ์การให้คะแนน :

การกำหนดสูตรคำนวณคะแนน มีความสอดคล้องกับผลการสำรวจส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารสนเทศ (GAP) ครั้งที่ 1 โดยแบ่งเป็น 2 กรณี ดังนี้

กรณีที่ 1 : ส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารสนเทศ (GAP) ครั้งที่ 1 น้อยกว่าหรือเท่ากับค่าเฉลี่ยกลาง

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

กรณีที่ 2 : ส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารสนเทศ (GAP) ครั้งที่ 1 มากกว่าค่าเฉลี่ยกลาง

ระดับคะแนน	สูตรการคำนวณ
1	$X_2 \geq X_{max}$
2	$3 - \left\{ 2 \times \left[\frac{X_2 - X_1}{X_{max} - X_1} \right] \right\}$
3	$X_2 = X_1$

4	$3 + \left\{ 2 \times \left[\frac{X_1 - X_2}{X_1 - \text{ค่าเฉลี่ยกลาง}} \right] \right\}$
5	$X_2 \leq \text{ค่าเฉลี่ยกลาง}$

หมายเหตุ :

X_1 คือ Gap จากการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรภายในองค์กร ครั้งที่ 1 (15 – 30 ธ.ค. 55)

X_2 คือ Gap จากการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรภายในองค์กร ครั้งที่ 2 (1 – 15 ก.ย. 56)

X_{max} คือ ค่าสูงสุดของค่าเฉลี่ยส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญ (Gap) ครั้งที่ 1 ของทุกส่วน

ราชการ

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

เงื่อนไข :

■ ตัวชี้วัด 9.1 หากมีผู้ตอบน้อยกว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามหลักสถิติที่กำหนดไว้ (สามารถตรวจสอบจำนวนผู้ตอบขั้นต่ำของแต่ละส่วนราชการได้จากหน้าเว็บไซต์ระบบการสำรวจออนไลน์) จะได้คะแนนตัวชี้วัดนี้เท่ากับ 1.0000 คะแนน เนื่องจากไม่สามารถนำผลการสำรวจมาใช้เป็นตัวแทน ในการประเมินผลได้

■ ส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารสนเทศ (GAP) มีค่าสูงสุดเท่ากับ 5 (คำนวณจากคะแนนสูงสุด - คะแนนน้อยสุด) ทั้งนี้ หากส่วนต่างมีค่าสูง แสดงว่าสิ่งที่บุคลากรในองค์กรมีความเห็นกับความสำคัญที่องค์กรมุ่งเน้นมีความแตกต่างกันมาก ดังนั้น หน่วยงานควรดำเนินการพัฒนาองค์กรโดยการหาสาเหตุของปัญหาและดำเนินการแก้ไข

รายละเอียดข้อมูลพื้นฐาน :

ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงานในอดีต ปีงบประมาณ พ.ศ.		
		2553	2554	2555
ส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญต่อความพึงพอใจ ของผู้ใช้งานสารสนเทศ	ระดับ	-	-	N/A

แหล่งข้อมูล / วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

1. เก็บข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจของข้าราชการกรมทรัพยากรน้ำบาดาล ผ่าน GES Survey Online

ความถี่ในการเก็บข้อมูล : เก็บรวบรวมข้อมูลรอบ 6 เดือน , 9 เดือน และ 12 เดือน

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : นายชัยวัฒน์ ดุษฐิพาณิชย์

โทร. 0 2299 3904

ผู้จัดเก็บข้อมูล : นางสาวจารุณี จรรยาลักษณ์

โทร. 0 2299 3909