แบบฟอร์มที่ 2

(ร่าง) ตัวชี้วัดสำนัก/กอง ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

จำนวน 9 ตัวชี้วัด

ลำดับที่	ตัวชี้วัด	น้ำหนัก	เป้าหมาย/เกณฑ์การให้คะแนน		
			เป้าหมายขั้นต้น (50 คะแนน)	เป้าหมายมาตรฐาน (75 คะแนน)	เป้าหมายขั้นสูง (100 คะแนน)
1	ศทส-1 ระดับความสำเร็จในการพัฒนา/ปรับปรุงระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการทำงานบนฐานดิจิทัล (หน่วย : ระดับ)	20	ระดับ 1-3	ระดับ 1-4	ระดับ 1-5
2	ศทส-2 ร้อยละความสำเร็จในการให้บริการระบบเครือข่ายได้อย่างต่อเนื่อง (หน่วย : ร้อยละ)	20	ร้อยละ 70	ร้อยละ 85	ร้อยละ 100
3	ศทส-3 ร้อยละความสำเร็จในการบริหารจัดการระบบประชุมทางไกล (VDO Conference) (หน่วย : ร้อยละ)	10	ร้อยละ 70	ร้อยละ 85	ร้อยละ 100
4	ศทส-4 ร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (หน่วย : ร้อยละ)	10	ร้อยละ 70	ร้อยละ 85	ร้อยละ 100
5	ศทส-5 ร้อยละของการเบิกจ่ายงบประมาณรายจ่ายภาพรวมของสำนัก(หน่วย : ร้อยละ)	10			
	ไตรมาส 1		1-12	13-22	23-32
	ไตรมาส 2		25-34	35-44	54-54
	ไตรมาส 3		48-57	58-67	68-77
	ไตรมาส 4		71-80	81-90	90-100
6	ศทส-6 ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรต่อการปฏิบัติงาน (หน่วย : ร้อยละ)	5	ร้อยละ 80	ร้อยละ 85	ร้อยละ 90
7	ศทส-7 ค่าเฉลี่ยคะแนนการตรวจประเมินการจัดการความรู้ (KMA)	5	ระดับคะแนน 1: 1.00-1.50	ระดับคะแนน 2: 1.51-2.00	ระดับคะแนน 3: 2.01-2.50 / ระดับคะแนน 4: 2.51-3.00 / ระดับคะแนน 5: 3.01-5.00
8	ศทส-8 การพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานโดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาเป็นกลไกหลักในการดำเนินงาน (Digitalize Process)	10	ระดับ 1-3	ระดับ 1-4	ระดับ 1-5
9	ศทส-9 การปรับปรุงกระบวนงาน/พัฒนานวัตกรรม	5	ระดับ 1-3	ระดับ 1-4	ระดับ 1-5
รวม		95			

<table>
<tr><td>ชื่อตัวชี้วัด</td><td colspan="3">ศทส.1 ระดับความสำเร็จในการพัฒนา/ปรับปรุงระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการทำงานบนฐานดิจิทัล</td></tr>
<tr><td>ความหมายของตัวชี้วัด</td><td colspan="3">ระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบของการจัดเก็บ ประมวลผลข้อมูล โดยอาศัยบุคคลและเทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินการ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่เหมาะสมกับงานหรือภารกิจแต่ละอย่าง
การพัฒนา/ปรับปรุงระบบลูกหนี้เงินยืมราชการ เป็นระบบที่สนับสนุนการปฏิบัติงานและการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ภายในของกรมชลประทานให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในการยืมเงินราชการ สามารถยื่นเรื่อง ติดตามสถานะขั้นตอนการได้จากระบบ เป็นการดำเนินการเพื่อยกระดับการทำงานบนฐานดิจิทัลของกรมชลประทานไปสู่การให้บริการแบบออนไลน์</td></tr>
<tr><td>เป้าหมาย</td><td colspan="3">เป้าหมายขั้นสูง</td></tr>
<tr><td>หน่วยวัด</td><td colspan="3">ระดับ</td></tr>
<tr><td>น้ำหนักตัวชี้วัด</td><td colspan="3">20</td></tr>
<tr><td>สูตรในการคำนวณ</td><td colspan="3">การให้คะแนนเรียงลำดับจากระดับ 1- 5 โดยไม่สามารถข้ามระดับคะแนนได้และต้องแสดงหลักฐานแต่ละรายการตามขั้นตอนที่กำหนด
ระดับ 1: ขั้นตอน 1 ศึกษาวิเคราะห์ความต้องการของระบบ
ระดับ 2: ขั้นตอน 2 ออกแบบระบบ
ระดับ 3: ขั้นตอน 3 พัฒนาระบบ
ระดับ 4: ขั้นตอน 4 ติดตั้งและทดสอบระบบ
ระดับ 5: ขั้นตอน 5 จัดทำคู่มือและอบรมการใช้งาน</td></tr>
<tr><td>ความถี่การวัด</td><td colspan="3">รายปี</td></tr>
<tr><td>แหล่งข้อมูล/
วิธีการเก็บข้อมูล</td><td colspan="3">แหล่งข้อมูล : ส่วนระบบสารสนเทศและภูมิสารสนเทศ
วิธีการเก็บข้อมูล : เอกสารายงานผลการดำเนินงาน</td></tr>
<tr><td>สำนัก/กอง ที่รับผิดชอบผลการปฏิบัติงาน</td><td colspan="3">ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร</td></tr>
<tr><td>ผู้กำกับตัวชี้วัด</td><td colspan="3">ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร</td></tr>
<tr><td>ผู้จัดเก็บข้อมูล</td><td colspan="3">ส่วนยุทธศาสตร์และมาตรฐานเทคโนโลยี</td></tr>
<tr><td>ข้อมูลพื้นฐาน</td><td>ปีงบประมาณ 2563</td><td>ปีงบประมาณ 2564</td><td>ปีงบประมาณ 2565</td></tr>
<tr><td></td><td>5</td><td>5</td><td>5</td></tr>
<tr><td>เกณฑ์การให้คะแนน</td><td colspan="3"><table><tr><td>เป้าหมายขั้นต้น
(50 คะแนน)</td><td>เป้าหมายมาตรฐาน
(75 คะแนน)</td><td>เป้าหมายขั้นสูง
(100 คะแนน)</td></tr><tr><td>ระดับ 1-3</td><td>ระดับ 1-4</td><td>ระดับ 1-5</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>ความสำคัญของตัวชี้วัด</td><td colspan="3">เป็นตัวชี้วัดการดำเนินการตามภารกิจ ที่สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 และการพัฒนาองค์การสู่ดิจิทัล</td></tr>
</table>

ชื่อตัวชี้วัด	**ศทส.-2 ร้อยละความสำเร็จในการให้บริการระบบเครือข่ายได้อย่างต่อเนื่อง**		
ความหมายของตัวชี้วัด	ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของกรมชลประทานมีการเชื่อมต่อระหว่างหน่วยงานทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคผ่านวงจรระบบเครือข่ายเสมือนส่วนบุคคลของกรมชลประทาน หรือ RID-VPN เพื่อให้บริการสัญญาณอินเตอร์เน็ตสำหรับบุคลากรของหน่วยงานต่างๆใช้ประกอบการปฏิบัติงาน ทั้งด้านการรับ-ส่งข้อมูล ด้านการสืบค้นข้อมูล ด้านระบบงานสารสนเทศและฐานข้อมูล (เช่นระบบด้านการเงิน ระบบด้านพัสดุ ระบบด้านบุคลากร ฯลฯ) และด้านการควบคุมและบริหารจัดการให้สามารถสนับสนุนระบบอื่นๆที่มีความจำเป็นต้องใช้งานสัญญาณระบบอินเตอร์เน็ตดังกล่าว (เช่น ระบบประชุมทางไกล ระบบตรวจวัดต่างๆ ระบบโทรศัพท์ ฯลฯ) **ความต่อเนื่องในการให้บริการ** หมายถึง การเกิด Fault จำนวนน้อยที่สุดในเครือข่ายสารสนเทศของผู้ให้บริการ ซึ่งทำให้เกิดผลเสียหายต่อเนื่องไปยังบริการ **ข้อตกลงระดับการบริการด้านสารสนเทศ (Service Level Agreement หรือ SLA)** คือ ข้อตกลงระดับในการให้บริการ ระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ที่ประกอบด้วยหน้าที่ ข้อจำกัดของการบริการ และระยะเวลาในการให้บริการ โดยศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้กำหนดการตรวจสอบการใช้งานตลอด 24 ชั่วโมง และหากมีเหตุขัดข้อง(Fault)ให้มีการแก้ไขให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ตามปกติ ตามเงื่อนไข คือ 1. ในเวลาราชการ ภายใน 4 ชั่วโมง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งเหตุ 2. นอกเวลาราชการ ภายใน 8 ชั่วโมง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งเหตุ ในการพัฒนาประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศโดยสำนักงาน กพร. ได้มีการกำหนดให้ระบบเครือข่ายสารสนเทศภาครัฐจะต้องมีความต่อเนื่องในการให้บริการ (Network SLA) ไม่น้อยกว่าร้อยละ 99.5 (ตามสูตรการคำนวณSLA)		
เป้าหมาย	เป้าหมายขั้นสูง ร้อยละ 100		
หน่วยวัด	ร้อยละ		
น้ำหนักตัวชี้วัด	20		
สูตรในการคำนวณ	$\left(\frac{\text{จำนวนครั้งที่สามารถดำเนินการได้ตาม SLA}}{\text{จำนวนครั้งที่เกิด Fault ทั้งหมด}}\right) \text{X } 100$		
ความถี่การวัด	ราย 6 เดือน		
แหล่งข้อมูล/ วิธีการเก็บข้อมูล	<u>แหล่งข้อมูล</u> : ส่วนระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย <u>วิธีการเก็บข้อมูล</u> : รายงานสรุปการเช่าใช้บริการสัญญาณอินเตอร์เน็ตทุกวงจร		
สำนัก/กอง ที่รับผิดชอบผลการปฏิบัติงาน	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร		
ผู้กำกับตัวชี้วัด	ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร		
ผู้จัดเก็บข้อมูล	ส่วนยุทธศาสตร์และมาตรฐานเทคโนโลยี		
ข้อมูลพื้นฐาน	ปีงบประมาณ 2563	ปีงบประมาณ 2564	ปีงบประมาณ 2565
	-	ระดับ 4 (*ร้อยละ 96)	ระดับ 4 (*ร้อยละ 99.42)

<table>
<tr><td>เกณฑ์การให้คะแนน</td><td>
<table>
<tr><td>เป้าหมายขั้นต้น
(50 คะแนน)</td><td>เป้าหมายมาตรฐาน
(75 คะแนน)</td><td>เป้าหมายขั้นสูง
(100 คะแนน)</td></tr>
<tr><td>ร้อยละ 70</td><td>ร้อยละ 85</td><td>ร้อยละ 100</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>ความสำคัญของตัวชี้วัด</td><td>เป็นตัวชี้วัดด้านคุณภาพ/ประสิทธิภาพการให้บริการในภารกิจหลักของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>ชื่อตัวชี้วัด</td><td colspan="3">ศทส.3 ร้อยละความสำเร็จในการบริหารจัดการระบบประชุมทางไกล(VDO Conference)</td></tr>
<tr><td>ความหมายของตัวชี้วัด</td><td colspan="3">VDO Conference หรือ การประชุมทางไกลผ่านทางจอภาพ คือการประชุมที่ผู้ร่วมประชุมซึ่งอยู่ต่างสถานที่กันสามารถทำการประชุมร่วมกันได้โดยให้ความรู้สึกเหมือนกับนั่งประชุมอยู่ในห้องเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นภาพหรือเสียงโดยผ่านระบบการสื่อสารโทรคมนาคมในรูปแบบต่าง ๆ เป็นตัวเชื่อม
กรมชลประทานมีหน่วยงานอยู่ทั่วทุกจังหวัดของประเทศ มีการประชุมอยู่เป็นประจำ มีการนำเสนอผลงาน ในสมัยก่อนการประชุมแต่ละครั้ง จะต้องมีการเดินทางทำให้สิ้นเปลืองเวลาและงบประมาณ ปัจจุบันศูนย์เทคโนโลยีสานสนเทศและการสื่อสาร มีบริการระบบประชุมทางไกล เพื่อลดเวลาค่าใช้จ่าย และลดความเสี่ยงในการเดินทาง</td></tr>
<tr><td>เป้าหมาย</td><td colspan="3">เป้าหมายขั้นสูง ร้อยละ 100</td></tr>
<tr><td>หน่วยวัด</td><td colspan="3">ร้อยละ</td></tr>
<tr><td>น้ำหนักตัวชี้วัด</td><td colspan="3">10</td></tr>
<tr><td>สูตรในการคำนวณ</td><td colspan="3">$\left(\frac{\text{จำนวนการให้บริการที่ดำเนินการแล้วเสร็จ}}{\text{จำนวนคำขอใช้บริการ}}\right) \times 100$</td></tr>
<tr><td>ความถี่การวัด</td><td colspan="3">ราย 6 เดือน</td></tr>
<tr><td>แหล่งข้อมูล/
วิธีการเก็บข้อมูล</td><td colspan="3">แหล่งข้อมูล : ส่วนระบบสื่อสารโทรคมนาคม
วิธีการเก็บข้อมูล : รายงานสรุปผลการบริหารจัดการระบบการประชุมทางไกล</td></tr>
<tr><td>สำนัก/กอง ที่รับผิดชอบผลการปฏิบัติงาน</td><td colspan="3">ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร</td></tr>
<tr><td>ผู้กำกับตัวชี้วัด</td><td colspan="3">ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร</td></tr>
<tr><td>ผู้จัดเก็บข้อมูล</td><td colspan="3">ส่วนยุทธศาสตร์และมาตรฐานเทคโนโลยี</td></tr>
<tr><td>ข้อมูลพื้นฐาน</td><td>ปีงบประมาณ 2563</td><td>ปีงบประมาณ 2564</td><td>ปีงบประมาณ 2565</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td>-</td><td>-</td></tr>
<tr><td>เกณฑ์การให้คะแนน</td><td colspan="3"><table><tr><td>เป้าหมายขั้นต้น
(50 คะแนน)</td><td>เป้าหมายมาตรฐาน
(75 คะแนน)</td><td>เป้าหมายขั้นสูง
(100 คะแนน)</td></tr><tr><td>ร้อยละ 70</td><td>ร้อยละ 85</td><td>ร้อยละ 100</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>ความสำคัญของตัวชี้วัด</td><td colspan="3">เป็นตัวชี้วัดด้านคุณภาพ/ประสิทธิภาพการให้บริการในภารกิจหลักของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>ชื่อตัวชี้วัด</td><td colspan="3">ศทส.4 ร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร</td></tr>
<tr><td>ความหมายของตัวชี้วัด</td><td colspan="3">ร้อยละความพึงพอใจต่อการบริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานภายศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร</td></tr>
<tr><td>เป้าหมาย</td><td colspan="3">เป้าหมายขั้นสูง ร้อยละ 100</td></tr>
<tr><td>หน่วยวัด</td><td colspan="3">ร้อยละ</td></tr>
<tr><td>น้ำหนักตัวชี้วัด</td><td colspan="3">10</td></tr>
<tr><td>สูตรในการคำนวณ</td><td colspan="3">$\left(\frac{\text{ผลรวมคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม}}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}}\right)$</td></tr>
<tr><td>ความถี่การวัด</td><td colspan="3">รายปี</td></tr>
<tr><td>แหล่งข้อมูล/
วิธีการเก็บข้อมูล</td><td colspan="3">แหล่งข้อมูล : สำนัก/กอง
วิธีการเก็บข้อมูล : รวบรวมข้อมูลแบบสำรวจจากสำนัก/กอง และประมวลผลโดยศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร</td></tr>
<tr><td>สำนัก/กอง ที่รับผิดชอบผลการปฏิบัติงาน</td><td colspan="3">ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร</td></tr>
<tr><td>ผู้กำกับตัวชี้วัด</td><td colspan="3">ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร</td></tr>
<tr><td>ผู้จัดเก็บข้อมูล</td><td colspan="3">ส่วนยุทธศาสตร์และมาตรฐานเทคโนโลยี</td></tr>
<tr><td>ข้อมูลพื้นฐาน</td><td>ปีงบประมาณ 2563</td><td>ปีงบประมาณ 2564</td><td>ปีงบประมาณ 2565</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>77.35</td></tr>
<tr><td>เกณฑ์การให้คะแนน</td><td colspan="3"><table><tr><td>เป้าหมายขั้นต้น
(50 คะแนน)</td><td>เป้าหมายมาตรฐาน
(75 คะแนน)</td><td>เป้าหมายขั้นสูง
(100 คะแนน)</td></tr><tr><td>ร้อยละ 70.</td><td>ร้อยละ 85</td><td>ร้อยละ 100</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>ความสำคัญของตัวชี้วัด</td><td colspan="3">เป็นตัวชี้วัดสำคัญในด้านคุณภาพการให้บริการที่จะช่วยขับเคลื่อนองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการตามภารกิจของศูนย์เทคโนดลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่อไป</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>ตัวชี้วัด</td><td colspan="5">ศทส-5 ร้อยละของการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายภาพรวมของสำนัก (หน่วย: ร้อยละ) (ประเมินโดย กงบ.)</td></tr>
<tr><td>ความหมายของตัวชี้วัด</td><td colspan="5">เป็นการพิจารณาผลสำเร็จของการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายภาพรวม จะใช้อัตราการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายภาพรวม ที่เป็นการเบิกจ่ายของกรมหรือทุกสำนัก กอง ของกรมชลประทาน เป็นตัวชี้วัดความสามารถในการเบิกจ่ายเงินของส่วนราชการ ทั้งนี้ ไม่รวมเงินงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรเพิ่มเติมระหว่างปีงบประมาณ โดยจะใช้ข้อมูลการเบิกจ่ายเงินงบประมาณจากระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS)</td></tr>
<tr><td>เป้าหมาย</td><td colspan="5">เป้าหมายขั้นสูง ร้อยละ 100</td></tr>
<tr><td>หน่วยวัด</td><td colspan="5">ร้อยละ</td></tr>
<tr><td>น้ำหนักตัวชี้วัด</td><td colspan="5">10</td></tr>
<tr><td>สูตรในการคำนวณ</td><td colspan="5">(จำนวนเงินงบประมาณรายจ่ายภาพรวมที่ส่วนราชการมีผลการเบิกจ่ายในปีงบประมาณ ÷ จำนวนเงินงบประมาณรายจ่ายภาพรวมที่ส่วนราชการได้รับการจัดสรรทั้งหมด) x 100</td></tr>
<tr><td>ความถี่การวัด</td><td colspan="5">รายเดือน</td></tr>
<tr><td>แหล่งข้อมูล/
วิธีการเก็บข้อมูล</td><td colspan="5">แหล่งข้อมูล ทุกสำนัก กอง
ผู้รวบรวมข้อมูล รวบรวมข้อมูลจากสำนัก/กอง และสรุปรายงานผลการดำเนินการโดยกองการเงินและบัญชี</td></tr>
<tr><td>สำนัก/กองที่รับผิดชอบผลการปฏิบัติงาน</td><td colspan="5">ทุกสำนัก กอง</td></tr>
<tr><td>ผู้กำกับตัวชี้วัด</td><td colspan="5">ผู้อำนวยการสำนัก/ผู้อำนวยการกอง</td></tr>
<tr><td>ข้อมูลพื้นฐาน</td><td>ปีงบประมาณ 2561</td><td>ปีงบประมาณ 2562</td><td>ปีงบประมาณ 2563</td><td>ปีงบประมาณ 2564</td><td>ปีงบประมาณ 2565</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>เกณฑ์การให้คะแนน</td><td colspan="5"><table>
<tr><th>ไตรมาส</th><th>เป้าหมายขั้นต้น</th><th>เป้าหมายมาตรฐาน</th><th>เป้าหมายขั้นสูง</th></tr>
<tr><td>1</td><td>1-12</td><td>13-22</td><td>23-32*</td></tr>
<tr><td>2</td><td>25-34</td><td>35-44</td><td>45-54*</td></tr>
<tr><td>3</td><td>48-57</td><td>58-67</td><td>68-77*</td></tr>
<tr><td>4</td><td>71-80</td><td>81-90</td><td>91-100*</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>ความสำคัญของตัวชี้วัด</td><td colspan="5">1. เป็นตัวชี้วัดตามโยบายรัฐบาลเพื่อแสดงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารงบประมาณรายจ่ายภาพรวมของหน่วยงาน</td></tr>
</table>

ตัวชี้วัด	ศทส-6 ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรต่อการปฏิบัติงาน (ประเมินโดย สบค.)				
ความหมายของตัวชี้วัด	● บุคลากรได้รับการมอบหมายงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ มีการพัฒนาสมรรถนะให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมืออาชีพ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั่วทั้งองค์กร มีเส้นทางความก้าวหน้าของสายอาชีพอย่างชัดเจน การพัฒนาระบบการสรรหาและคัดเลือก ตลอดจนระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานให้มีความโปร่งใสและเป็นธรรม เชื่อมโยงกับค่าตอบแทนและรางวัลจูงใจ เสริมสร้างความสัมพันธ์ที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีม มีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขอนามัยพร้อมรับต่อภาวะฉุกเฉิน ตลอดจนมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยและพอเพียง มีช่องทางรับฟังข้อมูลร้องทุกข์ที่หลากหลาย ผู้บริหารให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วและเป็นธรรมก่อให้เกิดความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน อันจะนำไปสู่แรงจูงใจในการปฏิบัติงานตามค่านิยมขององค์กร ● ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 1. ด้านการเสริมสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการทำงาน เพื่อให้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีขวัญกำลังใจในการทำงานและสร้างสรรค์ผลงานที่มีคุณภาพให้แก่องค์กร 2. ด้านการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรมีความสุข มีคุณธรรม จริยธรรม รวมทั้งมีความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับชีวิตการทำงาน มีขวัญกำลังใจที่ดี มีแรงจูงใจที่จะพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง 3. ด้านการสร้างระบบสวัสดิการที่ดีและเหมาะสม เพื่อช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่บุคลากรเพื่อประโยชน์แก่การดำรงชีพ นอกเหนือจากสวัสดิการที่ราชการจัดให้ในกรณีปกติหรือเพื่อประโยชน์แก่การสนับสนุนการปฏิบัติราชการ 4. ด้านนโยบายและการบริหารงาน เป็นการรับรู้นโยบายและการบริหารงานค่านิยมและวัฒนธรรมขององค์กรที่เหมาะสม				
เป้าหมาย	เป้าหมายขั้นสูง ร้อยละ 90				
หน่วยวัด	ร้อยละ				
น้ำหนักตัวชี้วัด	5				
สูตรในการคำนวณ	คะแนน =Σร้อยละค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน ÷ จำนวนด้านทั้งหมด				
ความถี่การวัด	รายปี				
แหล่งข้อมูล/วิธีการเก็บข้อมูล	แหล่งข้อมูล ทุกสำนัก กอง ผู้รวบรวมข้อมูล รวบรวมข้อมูลจากสำนัก/กอง และสรุปรายงานผลการดำเนินการโดยสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล				
สำนัก/กองที่รับผิดชอบผลการปฏิบัติงาน	ทุกสำนัก กอง				
ข้อมูลพื้นฐาน	ปีงบประมาณ 2561	ปีงบประมาณ 2562	ปีงบประมาณ 2563	ปีงบประมาณ 2564	ปีงบประมาณ 2565
	-	-	-	-	-
เกณฑ์การให้คะแนน					

	เป้าหมายขั้นต้น	เป้าหมายมาตรฐาน	เป้าหมายขั้นสูง
	ร้อยละ 80	ร้อยละ 85	ร้อยละ 90
ความสำคัญของตัวชี้วัด	เป็นตัวชี้วัดสำคัญที่แสดงความสมดุลของคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work life) ซึ่งให้ความสำคัญกับบุคลากรในฐานะทรัพย์สินที่มีค่าของหน่วยงานที่ส่งผลต่อการสร้างผลผลิตที่มีคุณภาพ ซึ่งทุกหน่วยงานต้องวางแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตบุคลากรที่สอดคล้องเหมาะสมกับการพัฒนาคุณภาพงานได้อย่างเป็นรูปธรรม		

<table>
<tr><td>ตัวชี้วัด</td><td>ศทส-7 ค่าเฉลี่ยคะแนนการตรวจประเมินการจัดการความรู้ (KMA) (ประเมินโดย สบค.)</td></tr>
<tr><td>ความหมายของตัวชี้วัด</td><td>ค่าเฉลี่ยคะแนนการตรวจประเมินการจัดการความรู้ (Knowledge Management Assessment : KMA หรือการจัดการความรู้สู่ความเป็นเลิศ) พิจารณาจากคะแนนการตรวจประเมินการจัดการความรู้ของสำนัก/กอง หมวด 1 – 6 โดยการตรวจประเมินจากหลักฐานที่แสดงบนเว็บคลังความรู้ของสำนัก/กอง กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ ค่าเฉลี่ยคะแนนตามเกณฑ์การตรวจประเมินการจัดการความรู้ระดับสำนัก/กอง หมวด 1 – 6
ระดับ 1 ค่าเฉลี่ยคะแนน 1.00 - 1.50 คะแนน
ระดับ 2 ค่าเฉลี่ยคะแนน 1.51 - 2.00 คะแนน
ระดับ 3 ค่าเฉลี่ยคะแนน 2.01 - 2.50 คะแนน
ระดับ 4 ค่าเฉลี่ยคะแนน 2.51 - 3.00 คะแนน
ระดับ 5 ค่าเฉลี่ยคะแนน 3.01 - 5.00 คะแนน</td></tr>
<tr><td>เป้าหมาย</td><td>องค์กรมีการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพ ระดับคะแนน 5</td></tr>
<tr><td>หน่วยวัด</td><td>คะแนน</td></tr>
<tr><td>น้ำหนักตัวชี้วัด</td><td>5</td></tr>
<tr><td>สูตรในการคำนวณ</td><td>พิจารณาจากค่าเฉลี่ยคะแนนการตรวจประเมินการจัดการความรู้ของสำนัก/กอง (KMA) หมวด 1 - 6</td></tr>
<tr><td>ความถี่ในการวัด</td><td>รายปี</td></tr>
<tr><td>แหล่งข้อมูล/วิธีการเก็บข้อมูล</td><td><u>แหล่งข้อมูล</u> ทุกสำนัก กอง
<u>วิธีการเก็บข้อมูล</u> คณะกรรมการตรวจประเมินจัดการความรู้กรมชลประทาน / สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล ตรวจประเมินการจัดการความรู้ (KMA) หมวด 1 – 6 ของทุกสำนัก/กอง จากหลักฐานที่แสดงบนเว็บคลังความรู้ของสำนัก/กอง</td></tr>
<tr><td>สำนัก/กองที่รับผิดชอบผลการปฏิบัติงาน</td><td>ทุกสำนัก กอง</td></tr>
<tr><td>ข้อมูลพื้นฐาน</td><td><table><tr><td>ปี 2561</td><td>ปี 2562</td><td>ปี 2563</td><td>ปี 2564</td><td>ปี 2565</td></tr><tr><td colspan="5">ไม่มีข้อมูลพื้นฐาน เนื่องจากเปลี่ยนการวัดผล</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>เกณฑ์การให้คะแนน</td><td><table><tr><td>ระดับคะแนน 1</td><td>ระดับคะแนน 2</td><td>ระดับคะแนน 3</td><td>ระดับคะแนน 4</td><td>ระดับคะแนน 5</td></tr><tr><td>1.00-1.50</td><td>1.51-2.00</td><td>2.01-2.50</td><td>2.51-3.00</td><td>3.01-5.00</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>ความสำคัญของตัวชี้วัด</td><td>กรมให้ความสำคัญกับการดำเนินการจัดการความรู้ (Knowledge Management) เพื่อใช้เป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาองค์กรไปสู่เป้าหมายการเป็นองค์กรอัจฉริยะตามที่กำหนดในแผนยุทธศาสตร์กรมชลประทาน 20 ปี ทั้งนี้ การนำระบบการตรวจประเมินการจัดการความรู้มาใช้เพื่อเป็นเครื่องมือสำหรับตรวจประเมินว่า การจัดการความรู้ ของกรมชลประทานที่ทำอยู่นั้นมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่ และส่งผลอย่างไรต่อประสิทธิภาพปฏิบัติงาน</td></tr>
</table>

ตัวชี้วัด	**ศทส-8 การพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานโดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาเป็นกลไกหลักในการดำเนินงาน(Digitalize Process) (ประเมินโดย ศทส.**
ความหมายของตัวชี้วัด	Digitalize Process คือ การปรับเปลี่ยนกระบวนการหรือวิธีการทำงาน **โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วย เพื่อให้กระบวนการทำงานที่มีอยู่ดีขึ้นจากเดิม** เช่น - การทำระบบอัตโนมัติเพื่อให้การบริการผู้รับบริการที่รวดเร็วขึ้น - การใช้โปรแกรมจัดเก็บเอกสารหรือ ระบบจัดเก็บเอกสาร เพื่อลดต้นทุนการเก็บรักษาและค้นหาข้อมูลได้รวดเร็วขึ้น - การแปลงเอกสารเป็นดิจิทัลเพื่อสนับสนุนให้งานบริการบนระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) มีประสิทธิภาพ และสามารถเชื่อมโยงข้อมูลไปยังหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องต่อไปได้ เป็นการช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ขอรับบริการ **หน่วยงาน** : หน่วยงานภาครัฐ เอกชน ประชาชน **ผู้ขอรับบริการ** : บุคลากรภายนอกกรมชลประทาน และบุคลากรภายในจากสำนัก/กอง ต่าง ๆ ที่ขอรับ/ใช้บริการ
เป้าหมาย	เป้าหมายขั้นสูง ระดับ 1-5
หน่วยวัด	ระดับ
น้ำหนัก	10
สูตรในการคำนวณ	การให้คะแนนเรียงลำดับจากระดับ 1 - 5 <u>โดยไม่สามารถข้ามระดับคะแนนได้</u> และ<u>ต้องแสดงหลักฐานแต่ละรายการที่กำหนดอย่างครบถ้วน</u> จึงถือว่าการดำเนินการถูกต้อง สมบูรณ์ ระดับ 1 : มีการสำรวจทบทวน กระบวนงานหรือการให้ บริการของสำนัก กอง **คัดเลือกกระบวนงาน**เพื่อพัฒนาหรือปรับปรุงเป็นรูปแบบดิจิทัล (Digitalize Process) หรือ e-Service ระดับ 2 : **จัดทำแผนปฏิบัติการ** พัฒนาปรับปรุง กระบวนงานหรือการให้บริการเป็นรูปแบบดิจิทัล (Digitalize Process) หรือ e-Service ระดับ 3 : **พัฒนาปรับปรุงกระบวนงาน** หรือการให้บริการเป็นรูปแบบดิจิทัล (Digitalize Process) หรือ e-Service **ตามแผน**ที่กำหนด ระดับ 4 : นำกระบวนงาน หรือการให้บริการรูปแบบดิจิทัล (Digitalize Process) หรือ e-Service ที่ได้พัฒนาปรับปรุงแล้วไป**ใช้ปฏิบัติงาน** โดย**เชื่อมโยงกระบวนงานหรือระบบงานไว้ที่หน้า<u>เว็บไซต์สำนักกอง</u>** สำหรับหน่วยงานต่าง ๆ และบุคลากรนำไปใช้ประโยชน์ ระดับ 5 : **สรุปผล**การนำกระบวนงาน หรือการให้บริการรูปแบบดิจิทัล (Digitalize Process) หรือ e-Service ไปใช้พัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อวางแผนพัฒนาการดำเนินงานต่อไป
ความถี่การวัด	รายปี
แหล่งข้อมูล/วิธีการเก็บข้อมูล	<u>แหล่งข้อมูล</u> : ทุกสำนัก/กอง <u>วิธีการเก็บข้อมูล</u> : รวบรวมข้อมูลจากสำนัก/กอง และสรุปรายงานผลการดำเนินการโดยศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
สำนัก/กอง ที่รับผิดชอบผลการปฏิบัติงาน	ทุกสำนัก/กอง

<table>
<tr><td>ข้อมูลพื้นฐาน</td><td>ปีงบประมาณ 2563</td><td>ปีงบประมาณ 2564</td><td>ปีงบประมาณ 2565</td></tr>
<tr><td></td><td>-</td><td>-</td><td>-</td></tr>
<tr><td>เกณฑ์การให้คะแนน</td><td colspan="3"><table><tr><td>เป้าหมายขั้นต้น
(50 คะแนน)</td><td>เป้าหมายมาตรฐาน
(75 คะแนน)</td><td>เป้าหมายขั้นสูง
(100 คะแนน)</td></tr><tr><td>ระดับ 1-3</td><td>ระดับ 1-4</td><td>ระดับ 1-5</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>ความสำคัญของตัวชี้วัด</td><td colspan="3">เป็นตัวชี้วัดที่สอดคล้องตามมติ ครม. เมื่อวันที่ 31 มี.ค. 2563 เห็นชอบหลักการของมาตรการเตรียมความพร้อมของหน่วยงานภาครัฐในการบริหารราชการและให้บริการประชาชนในสภาวะวิกฤต (รองรับสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)) และมติที่ประชุมของ ก.พ.ร. ครั้งที่ 2/2563 เมื่อวันที่ 13 พ.ค. 2563 และครั้งที่ 3/2563 เมื่อวันที่ 22 ก.ค. 2563 เห็นชอบหลักการกรอบแนวทางการพัฒนาระบบราชการในอนาคต (ภายหลังสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด 19) และแนวทางการขับเคลื่อนการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ (e-Service) ของภาครัฐ</td></tr>
</table>

เกณฑ์การให้คะแนน ตัวชี้วัดการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานโดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัล

มาเป็นกลไกหลักในการดำเนินงาน (Digitalize Process)

ระดับ		รายละเอียดการดำเนินการ	คะแนน	หลักฐาน
เป้าหมายขั้นต้น	1	**มีการสำรวจทบทวน กระบวนงานหรือการให้ บริการของสำนัก กอง คัดเลือกกระบวนงานเพื่อพัฒนาหรือปรับปรุงเป็นรูปแบบดิจิทัล (Digitalize Process) หรือ e-Service** 1.1 มีการทบทวนกระบวนงานของสำนัก/กอง และแสดงผลการทบทวนกระบวนงานของสำนัก/กอง 1.2 แสดงวิธีการคัดเลือกกระบวนงานหรือบริการ พร้อมระบุรายชื่อกระบวนงาน/บริการที่คัดเลือก	20	-รายงานการประชุม หรือเอกสารที่แสดงถึงวิธีการคัดเลือก - รายชื่อกระบวนงานที่คัดเลือก (แบบฟอร์ม 1, แบบฟอร์ม 2)
	2	**จัดทำแผนปฏิบัติการ พัฒนา ปรับปรุง กระบวนงานหรือการให้บริการเป็นรูปแบบดิจิทัล (Digitalize Process) หรือ e-Service** จัดทำแผนปฏิบัติการปรับปรุงกระบวนงาน ที่มีกิจกรรม ขั้นตอน ระยะเวลา ผู้รับผิดชอบในการการพัฒนา ปรับปรุงกระบวนงาน และเสนอ ผอ.สำนัก/กอง ให้ความเห็นชอบ และลงนามอนุมัติแผน	10	แผนปฏิบัติการที่ ผอ. สำนัก/กอง ลงนาม (แบบฟอร์ม 3)
	3	**พัฒนาปรับปรุงกระบวนงาน หรือการให้บริการเป็นรูปแบบดิจิทัล (Digitalize Process) หรือ e-Service ตามแผนที่กำหนด** 3.1 มีการวิเคราะห์กระบวนงาน ที่ดำเนินการพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนงาน 3.2 ดำเนินการตามแผน 3.3 รายงานการพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนงาน	20	- เอกสารการวิเคราะห์กระบวนงาน ,Flowchart หรือผังการทำงานระบบ (แบบฟอร์ม 4) - รายงานการพัฒนาระบบตามแผนที่กำหนด
เป้าหมายมาตรฐาน	4	**นำกระบวนงาน หรือการให้บริการรูปแบบดิจิทัล (Digitalize Process) หรือ e-Service ที่ได้พัฒนาปรับปรุงแล้วไปใช้ปฏิบัติงาน โดยเชื่อมโยงกระบวนงานหรือระบบงานไว้ที่หน้าเว็บไซต์สำนัก กอง สำหรับหน่วยงานต่าง ๆ และบุคลากรนำไปใช้ประโยชน์** 4.1 นำกระบวนงานที่ได้พัฒนาไปใช้ปฏิบัติงาน 4.2 จัดทำ Banner หรือLink URL ช่องทางการเข้าถึงระบบงาน/บริการ ไว้ที่หน้าเว็บไซต์ของสำนัก/กอง	25	- แสดงหลักฐาน การนำระบบไปใช้ - แสดงหลักฐาน Link ในหน้าเว็บของสำนัก/กอง
เป้าหมายขั้นสูง	5	**สรุปผลการนำกระบวนงาน หรือการให้บริการรูปแบบดิจิทัล (Digitalize Process) หรือ e-Service ไปใช้พัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อวางแผนพัฒนาการดำเนินงานต่อไป** 5.1 มีการประเมินผลการใช้งานระบบ หรือกระบวนงานที่ได้พัฒนา/ปรับปรุง 5.2 รายงานสรุปผลการนำกระบวนงานไปใช้ 5.3 มีการสรุปบทเรียน เพื่อวางแผนการพัฒนาในอนาคต	25	- เอกสารที่แสดงถึงผลการนำไปใช้ หรือการทำ AAR ในการปรับปรุงกระบวนงาน หรือ ผลการประเมินการใช้งานระบบหรือความ พึงพอใจของผู้รับบริการ

ข้อแนะนำการพิจารณาเลือกกระบวนงานเพื่อปรับปรุงในรูปแบบ Digitalize Process

1. การเข้าถึงข้อมูลและเอกสารอย่างรวดเร็ว ทุกที่และทุกเวลา
2. สร้างฐานเก็บข้อมูลที่สามารถอยู่ได้ตลอดไป
3. การเข้าถึงประวัติข้อมูลเก่า ๆ และค้นหาข้อมูลได้ง่าย
4. เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานระหว่างส่วน/ฝ่าย สำนัก/กอง หรือการให้บริการบุคคลภายนอกกรมฯ
5. เพิ่มความละเอียดและแม่นยำของข้อมูล
6. ลดขั้นตอนงานซ้ำซ้อน ประหยัดเวลา บุคลากรที่ปฏิบัติงาน
7. ประหยัดค่าใช้จ่ายหลายด้าน เช่น กระดาษ อุปกรณ์และพื้นที่จัดเก็บเอกสาร
8. ทำให้เกิดการตัดสินใจในการทำงานที่ดีขึ้น

แนวทางการเริ่มปรับปรุงกระบวนงานในรูปแบบ Digitalize Process

1. สำรวจกระบวนงาน

ดูว่า สำนัก/กอง มีกระบวนการใดบ้างที่เป็นการให้บริการ หรือเป็นกระบวนการทำงานที่ต้องทำบ่อยๆ

2. กำหนดจุดประสงค์การปรับปรุงให้ชัดเจน

เริ่มจากจุดที่ทำได้ก่อน เช่น การลดขั้นตอนการทำงานซ้ำซ้อน, การเพิ่มความคล่องตัวของผู้ปฏิบัติ และสร้างความสะดวกให้กับผู้บริการ เป็นต้น

3. กำหนดและเรียนรู้เทคโนโลยีที่จะนำมาใช้

ให้เลือกใช้เทคโนโลยี ซอฟต์แวร์ หรือเครื่องมือที่จะมาเพิ่มประสิทธิภาพให้กับการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการ แต่ก็ไม่ใช้ทุกเทคโนโลยีที่จะเหมาะสมกับงานของแต่ละสำนัก/กอง ดังนั้นจึงจำเป็นจะต้องศึกษาและทำความรู้จักเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะนำมาใช้ เพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด เช่น ซอฟแวร์และระบบต่าง ๆ ที่เหมาะสมและก็ต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของระบบและข้อมูลด้วย

4. สร้างวัฒนธรรมองค์กรให้พร้อมกับการทำงานในรุปแบบ Digital

การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้จะเกิดการเปลี่ยนแปลงในระบบการทำงานของสำรัก/กอง สิ่งที่สำคัญต่อมาคือ การสร้างศักยภาพบุคลากรให้พร้อม ต้องสร้างความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีให้เกิดความคล่องตัวในการทำงาน และสร้างวัฒนธรรมที่เหมาะสม

<table>
<tr><td>ตัวชี้วัด</td><td>ศทส-9 การปรับปรุงกระบวนงาน/พัฒนานวัตกรรม (ประเมินโดย สบค.)</td></tr>
<tr><td>ความหมายของตัวชี้วัด</td><td>การปรับปรุงกระบวนงาน/พัฒนานวัตกรรม</td></tr>
<tr><td>เป้าหมาย</td><td>เป้าหมายขั้นสูง ระดับ 1-5</td></tr>
<tr><td>หน่วยวัด</td><td>ระดับ</td></tr>
<tr><td>น้ำหนักตัวชี้วัด</td><td>5</td></tr>
<tr><td>สูตรในการคำนวณ</td><td>การให้คะแนนเรียงลำดับจากระดับ 1-5 โดยไม่สามารถข้ามระดับคะแนนได้ และต้องแสดงหลักฐานแต่ละรายการที่กำหนดอย่างครบถ้วนในคลังความรู้ของสำนัก/กอง จึงถือว่าการดำเนินการถูกต้องสมบูรณ์
ระดับ 1 : CKO และทีมงานนำผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของสำนัก/กอง มาวิเคราะห์เพื่อวางแผนการปรับปรุงกระบวนงาน/พัฒนานวัตกรรมจากกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking)
ระดับ 2 : มีแผนการปรับปรุงกระบวนงานหลักหรือสนับสนุนโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล/พัฒนานวัตกรรมจากกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking)
ระดับ 3 : ดำเนินการปรับปรุงกระบวนงานหลักหรือสนับสนุนตามแผน/พัฒนานวัตกรรมจากกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking)
ระดับ 4 : ทดลองใช้จริงและสรุปผลเพื่อปรับปรุงให้เป็น Best Practice
ระดับ 5 : นำเสนอ Best Practice ของสำนัก/กอง
Best Practice หมายถึง การปฏิบัติที่ดี เป็นต้นแบบ</td></tr>
<tr><td>ความถี่ในการวัด</td><td>รายปี</td></tr>
<tr><td>แหล่งข้อมูล/วิธีการเก็บข้อมูล</td><td><u>แหล่งข้อมูล</u> ทุกสำนัก กอง
<u>วิธีการเก็บข้อมูล</u> คณะกรรมการจัดการความรู้ กรมชลประทาน/สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล รวบรวมข้อมูลจากการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ</td></tr>
<tr><td>สำนัก/กองที่รับผิดชอบผลการปฏิบัติงาน</td><td>ทุกสำนัก กอง</td></tr>
<tr><td>ข้อมูลพื้นฐาน</td><td><table><tr><td>ปี 2561</td><td>ปี 2562</td><td>ปี 2563</td><td>ปี 2564</td><td>ปี 2565</td></tr><tr><td colspan="5">ไม่มีข้อมูลพื้นฐาน</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>เกณฑ์การให้คะแนน</td><td><table><tr><td>เป้าหมายขั้นต้น
(50 คะแนน)</td><td>เป้าหมายมาตรฐาน
(75 คะแนน)</td><td>เป้าหมายขั้นสูง
(100 คะแนน)</td></tr><tr><td>ระดับ 1-3</td><td>ระดับ 1-4</td><td>ระดับ 1-5</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>ความสำคัญของตัวชี้วัด</td><td>ตามกรอบแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มุ่งเน้นให้ส่วนราชการให้ความสำคัญกับการทบทวน สรุปบทเรียนการปฏิบัติงานอย่างรอบคอบเพื่อได้ข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญ นำไปสู่การวิเคราะห์เพื่อปรับปรุง ยกระดับประสิทธิภาพกระบวนงานให้มีความเหมาะสม สอดคล้อง รองรับและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการของหน่วยงานอย่างเท่าทัน ทั้งนี้ ในการปรับปรุงกระบวนงาน/พัฒนานวัตกรรมนั้น จำเป็นต้องใช้การจัดการความรู้ (KM) เป็นเครื่องมือสำคัญ โดยเมื่อหน่วยงานได้หารือร่วมกันเพื่อปรับปรุงกระบวนงาน/พัฒนานวัตกรรม และทดลองใช้งานเพื่อแสวงหาแนวทาง/แบบอย่างที่ดีแล้วนั้น หน่วยงานต้องดำเนินการสรุปผล และบันทึกในคลังความรู้ เพื่อเก็บเป็นฐานความรู้ของหน่วยงานอย่างเป็นระบบ สามารถนำไปสู่การต่อยอด ขยายผลต่อไปได้</td></tr>
</table>

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานส่วนกลาง ในสังกัดกรมชลประทาน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

สำนัก/กอง.....

วัตถุประสงค์

แบบประเมินความพึงพอใจชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานระดับสำนัก/กอง ส่วนกลาง ในสังกัดกรมชลประทาน ซึ่งเป็นกระบวนการสำคัญที่จะช่วยขับเคลื่อนองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการตามภารกิจสำนัก/กอง ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

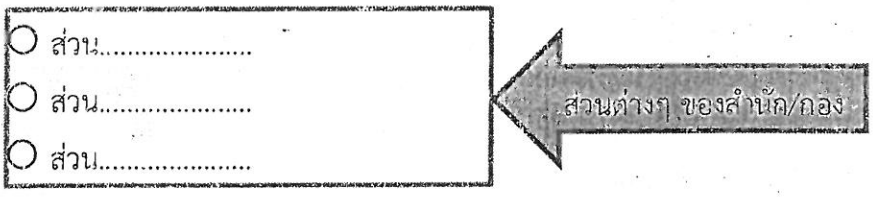
แบบประเมินความพึงพอใจ ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ส่วนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ (100 คะแนน)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

1. ตำแหน่ง/ระดับ .....
2. สำนัก/กอง .....
3. ท่านใช้บริการส่วนงานใดของสำนัก/กอง



ส่วนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ ประกอบด้วย ข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ 4 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจตามความเป็นจริง

1 = ต้องปรับปรุง 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	ต้องปรับปรุง	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (25 คะแนน)					
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ					

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	ต้องปรับปรุง	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง รอบคอบ สร้างความมั่นใจให้ผลการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือ					
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายที่เหมาะสมกับสถานที่					
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (25 คะแนน)					
6. หน่วยงานกำหนดกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่ซ้ำซ้อน					
7. มีกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ครบถ้วน					
8. การบริการทุกขั้นตอนแล้วเสร็จ รวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนด					
9. กระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้					
10. การได้รับการบริการตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินงานต่อไป					
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (25 คะแนน)					
11. ความสะดวกในการติดต่อสื่อสารทางช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ การติดต่อด้วยตนเอง					
12. มีช่องทางการประสานงานที่สะดวกและทันสมัย เช่น E-mail LINE facebook					
13. การแจ้งกลับ/ตอบสนอง ต่อการรับบริการที่รวดเร็วทันต่อความต้องการ					
14. Website ข้อมูลข่าวสารมีความเป็นปัจจุบัน ทันสมัย และสืบค้นได้ง่าย					
15. ช่องทางการเปิดรับฟังข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียนต่อการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ					
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก (25 คะแนน)					
16. มีป้ายบอกทางและสถานที่ตั้งฯ อย่างชัดเจน					
17. การจัดเตรียมพื้นที่สำหรับให้บริการไว้อย่างเหมาะสม สะดวก สะอาด เป็นระเบียบ และเพียงพอ					
18. อุปกรณ์ เครื่องมือสื่อสาร เครื่องใช้สำนักงาน เพื่ออำนวยความสะดวกที่ทันสมัยและเพียงพอ					
19. มีเอกสาร ข้อมูล สำหรับให้บริการแก่ผู้รับบริการ					
20. มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงวัย และผู้พิการ					

21. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงการให้บริการ.....

.....

รวมคะแนนประเมินความพึงพอใจ.....คะแนน