ตัวชี้วัดที่ ๔ : ระดับความสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการสนับสนุนเทคโนโลยีสารสนเทศ

น้ำหนัก : ร้อยละ ๒๕

คำอธิบาย : <u>การปรับปรุงกระบวนการสนับสนุนเทคโนโลยีสารสนเทศ</u> หมายถึง งานบริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สป. มีระบบ/วิธีการในการเปิดช่องทางให้กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน มีกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการวัดผลความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาปรับปรุงมาตรฐานงานบริการ มีการจัดทำแผนภูมิหรือคู่มือการติดต่อราชการโดยประกาศให้กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบและมีการจัดทำ/ปรับปรุงคู่มือการทำงานของบุคลากรในการให้บริการ

<u>งานบริการของของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร</u> ประกอบด้วย

๑. งานบริการพัฒนาและบำรุงรักษาระบบงานสารสนเทศ
๒. งานบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์
๓. งานบริการพัฒนาและบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์
๔. งานเชื่อมโยงเครือข่ายโทรคมนาคม (ICT) มหาดไทย
๕. งานตรวจสอบสถานะการทำงาน (Status) ของอุปกรณ์เครือข่ายโทรคมนาคมและอุปกรณ์สื่อสาร
๖. งานตรวจซ่อมอุปกรณ์เครือข่ายโทรคมนาคม และอุปกรณ์สื่อสาร
๗. งานระบบโทรศัพท์/โทรสารมหาดไทย
๘. งานติดตั้งระบบสื่อสารผ่านดาวเทียมแบบเคลื่อนที่ (MSAT)
๙. งานติดตั้งระบบวีดิทัศน์ทางไกล
๑๐. งานบริการการติดตั้ง/บำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสารเพื่อความมั่นคง (CCTV, Jammer)
๑๑. งานฝึกอบรมความรู้ด้าน ICT
๑๒. งานวิเคราะห์โครงการจัดหาระบบคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทย

<u>กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u> ประกอบด้วย

๑. กระทรวง ทบวง กรม อื่น ๆ
๒. หน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทย
๓. จังหวัด
๔. องค์กรอิสระ
๕. หน่วยงานเอกชน
๖. ผู้บริหาร
๗. ประชาชน

เกณฑ์การให้คะแนน : กำหนดเป็นระดับขั้นของความสำเร็จ (Milestone) แบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น ๕ ระดับ พิจารณาจากความก้าวหน้าของขั้นตอนการดำเนินงานตามเป้าหมายแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน	ระดับขั้นของความสำเร็จ (Milestone)

	ขั้นตอนที่ ๑	ขั้นตอนที่ ๒	ขั้นตอนที่ ๓	ขั้นตอนที่ ๔	ขั้นตอนที่ ๕
๑	√				
๒	√	√			
๓	√	√	√		
๔	√	√	√	√	
๕	√	√	√	√	√

โดยที่ :

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
๑	มีระบบ/วิธีการในการเปิดช่องทางให้กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน
๒	ผ่านเกณฑ์ในระดับคะแนนที่ ๑ และมีกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๓	ผ่านเกณฑ์ในระดับคะแนนที่ ๒ และมีการวัดผลความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาปรับปรุงมาตรฐานงานบริการของ ศสส.สป.
๔	ผ่านเกณฑ์ในระดับคะแนนที่ ๓ และมีการจัดทำแผนภูมิหรือคู่มือการติดต่อราชการโดยประกาศให้กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ
๕	ผ่านเกณฑ์ในระดับคะแนนที่ ๔ และมีการจัดทำ/ปรับปรุงคู่มือการทำงานของบุคลากรในการให้บริการ

แหล่งข้อมูล : ผลการดำเนินงานของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สป.
เบอร์ติดต่อ ๐ ๒๒๘๒ ๖๕๘๑ (๕๑๔๐๑)

ผู้จัดเก็บข้อมูล :
๑. ผู้อำนวยการส่วนติดตามประเมินผลฯ ศสส.สป. เบอร์ติดต่อ ๐ ๒๖๙๗ ๙๙๗๒ (๕๑๑๒๔)
๒. ผู้อำนวยการส่วนโครงสร้างพื้นฐาน ศสส.สป. เบอร์ติดต่อ ๐ ๒๒๘๒ ๖๕๘๒ (๕๑๔๕๐)
๓. ผู้อำนวยการส่วนเทคโนโลยีการสื่อสาร ศสส.สป. เบอร์ติดต่อ ๐ ๒๒๘๒ ๖๕๘๕ (๕๙๙๐๘)
๔. ผู้อำนวยการส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ ศสส.สป. เบอร์ติดต่อ ๐ ๒๖๙๗ ๙๙๐๑ (๕๑๑๓๔)
๕. ผู้อำนวยการส่วนยุทธศาสตร์ฯ ศสส.สป. เบอร์ติดต่อ ๐ ๒๒๘๑ ๑๕๖๗ (๕๑๔๒๐)
๖. ผู้อำนวยการส่วนอำนวยการ ศสส.สป เบอร์ติดต่อ ๐ ๒๒๘๒ ๖๕๘๐ (๕๑๔๑๐)
๗. นางนพวรรณ ประคองศิลป์ เบอร์ติดต่อ ๐ ๒๒๘๒ ๖๕๘๑ (๕๑๑๒๐)
๘. นางสาวสุภาพร จรัญวรพรรณ เบอร์ติดต่อ ๐ ๒๒๘๒ ๖๕๘๑ (๕๑๑๒๙)
๙. นายจาตุรนต์ นพรัตน์ เบอร์ติดต่อ ๐ ๒๒๘๒ ๖๕๘๑ (๕๙๙๐๒)
๑๐. นายฤชากร ขุนอ้อย เบอร์ติดต่อ ๐ ๒๒๘๒ ๖๕๘๑ (๕๙๙๐๒)