

โครงการ สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร
 (BMS-HRMS)
หน่วยงาน ศูนย์สารสนเทศทรัพยากรบุคคล สำนักงาน ก.ก.
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๗๐

๑. หลักการและเหตุผล

ระบบบริหารทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร (BMS-HRMS) ถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนและบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานครให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อพัฒนาให้เป็นระบบสารสนเทศที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และสามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้ดำเนินไปได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน ซึ่งจะช่วยให้กรุงเทพมหานครมีข้อมูลบุคลากรที่ถูกต้อง ครบถ้วน เพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ วางแผน และเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม อย่างไรก็ตาม แม้ระบบบริหารทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานครเป็นเครื่องมือสำคัญในการปฏิบัติงานของผู้เกี่ยวข้องด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร แต่การไม่ทราบระดับความพึงพอใจที่แท้จริงของผู้ใช้งานระบบฯ อาจส่งผลให้การแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาเพิ่มเติมในระบบฯ ไม่ตรงจุด ทำให้ประสิทธิภาพของระบบลดลง ส่งผลกระทบอย่างยิ่งต่อผู้ใช้งานระบบ

เพื่อให้ระบบบริหารทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานครเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพสามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านบริหารทรัพยากรบุคคลได้อย่างแท้จริง การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง โดยมีจุดประสงค์เพื่อประเมินว่าระบบบริหารทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานครสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ ทั้งในด้านประสิทธิภาพของระบบ ความง่ายในการใช้งานระบบ การช่วยเหลือในการค้นหาข้อมูล และการสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะถูกนำมาใช้ในการพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้มั่นใจได้ว่าระบบบริหารทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานครให้ก้าวหน้าและทันสมัยยิ่งขึ้น สำนักงาน ก.ก. ในฐานะหน่วยงานผู้รับผิดชอบหลักจึงจัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานครขึ้น

๒. วัตถุประสงค์

เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร ซึ่งสะท้อนถึงประสิทธิภาพของระบบ ความง่ายในการใช้งานระบบ การช่วยเหลือในการค้นหาข้อมูล และการสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านบริหารทรัพยากรบุคคล และนำข้อมูลที่ได้รับมาพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง

๓. เป้าหมาย

กรุงเทพมหานครได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานระบบ ปัญหาอุปสรรค ความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร ทั้งในด้านการประเมินประสิทธิภาพของระบบ ความง่ายในการใช้งานระบบ การช่วยเหลือในการค้นหาข้อมูล และการสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง

๔. ลักษณะโครงการ

ประเภทโครงการ เป็นโครงการงานประจำใหม่

ความสอดคล้องหรือเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์/แผน เป็นกิจกรรมที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ ๗ การสร้างความเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการมหานคร ยุทธศาสตร์ย่อยที่ ๗.๓ การบริหารทรัพยากรบุคคล เป้าประสงค์ที่ ๗.๓.๔ การพัฒนาระบบสารสนเทศด้านทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานครให้มีประสิทธิภาพ กลยุทธ์ที่ ๗.๓.๔.๑ พัฒนาระบบสารสนเทศด้านทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานครให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยุทธศาสตร์ ๙ ด้าน ด้านที่ ๙ บริหารจัดการดี ประเด็นพัฒนาที่ ๙.๑ ระบบงาน เงิน คน ระเบียบที่มีประสิทธิภาพ

รูปแบบโครงการ เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร

๕. ระยะเวลาและสถานที่ดำเนินการ

ดำเนินการระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๙ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๗๐ เป็นระยะเวลา ๑ ปีงบประมาณ ณ ศูนย์สารสนเทศทรัพยากรบุคคล สำนักงาน ก.ก.

๖. แผนปฏิบัติการ

ขั้นตอนการดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๗๐

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ปี พ.ศ. ๒๕๖๙			ปี พ.ศ. ๒๕๗๐								
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
วางแนวทางการสำรวจความพึงพอใจ และออกแบบแบบสำรวจ	←→											
สำรวจความพึงพอใจครั้งที่ ๑				←→								
สำรวจความพึงพอใจครั้งที่ ๒							←→					
สำรวจความพึงพอใจครั้งที่ ๓										←→		
ประมวลผลความพึงพอใจทั้ง ๓ ครั้ง และสรุปผล											←→	

๗. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณ

๘. ความเสี่ยงของโครงการและแนวทางการบริหารความเสี่ยง

ความเสี่ยง	การประเมินความเสี่ยง			แนวทาง การบริหารความเสี่ยง
	โอกาสที่จะเกิด	ผลกระทบ	ระดับของ ความเสี่ยง	
๑. ปริมาณผู้ตอบแบบสอบถามน้อยกว่าปริมาณผู้ใช้งานระบบจริงในระดับที่ไม่สามารถนำมาใช้วิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้ระบบได้จริง	๔	๓	ปานกลาง	ประชาสัมพันธ์การตอบแบบสำรวจฯ เน้นย้ำให้ผู้ใช้งานระบบเข้าใจความสำคัญของการตอบแบบสำรวจ และติดตามข้อมูลการตอบแบบสำรวจเป็นประจำ

ความเสี่ยง	การประเมินความเสี่ยง			แนวทาง การบริหารความเสี่ยง
	โอกาสที่จะเกิด	ผลกระทบ	ระดับของ ความเสี่ยง	
๒. ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ตอบด้วยอคติที่ทำให้ผลสำรวจมี แนวโน้มเบี่ยงเบนจากความเป็นจริง เช่น มีอคติแบบโน้มไปตรงกลาง (Central Tendency Bias) หรืออคติ แบบสุดโต่ง (Extreme Response Bias)	๓	๔	มาก	ออกแบบแบบสำรวจด้วย เทคนิคต่าง ๆ เพื่อสร้าง โครงสร้างคำถามที่ลดการ ตอบด้วยอคติ

๙. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ระบบบริหารทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร (BMA-HRMS) มีประสิทธิภาพมากขึ้น
อย่างต่อเนื่อง สะดวกต่อผู้ใช้งานและตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน

๑๐. การติดตามประเมินผล

สำนักงาน ก.ก. เป็นผู้ติดตามและประเมินผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ
บริหารทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร โดยประเมินผลจากร้อยละของความพึงพอใจของผู้ใช้งาน
ระบบบริหารทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร

๑๐.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ประเภท ตัวชี้วัด	วิธีการคำนวณ / เครื่องมือในการใช้วัด	ระยะเวลา
ร้อยละของความพึงพอใจ ของผู้ใช้งานระบบบริหาร ทรัพยากรบุคคลของ กรุงเทพมหานคร	ร้อยละ ๘๐	ผลลัพธ์	(ผลรวมของคะแนนจาก การสำรวจ/ผลรวม คะแนนเต็ม) X ๑๐๐	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

๑๐.๒ การติดตามความก้าวหน้า

รายงานความก้าวหน้าการดำเนินโครงการเป็นรายไตรมาส

๑๐.๓ การประเมินผลโครงการ

ประเมินความสำเร็จของโครงการจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้งานฯ เป็นไปตาม
ค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้

ลงชื่อ ผู้เสนอโครงการ
(นางสาวณัฏฐา โสมสิน)

ผู้อำนวยการศูนย์สารสนเทศทรัพยากรบุคคล
สำนักงาน ก.ก.

ลงชื่อ ผู้อนุมัติโครงการ

(นางสาวอริญญา พรไชยยะ)
หัวหน้าสำนักงาน ก.ก.