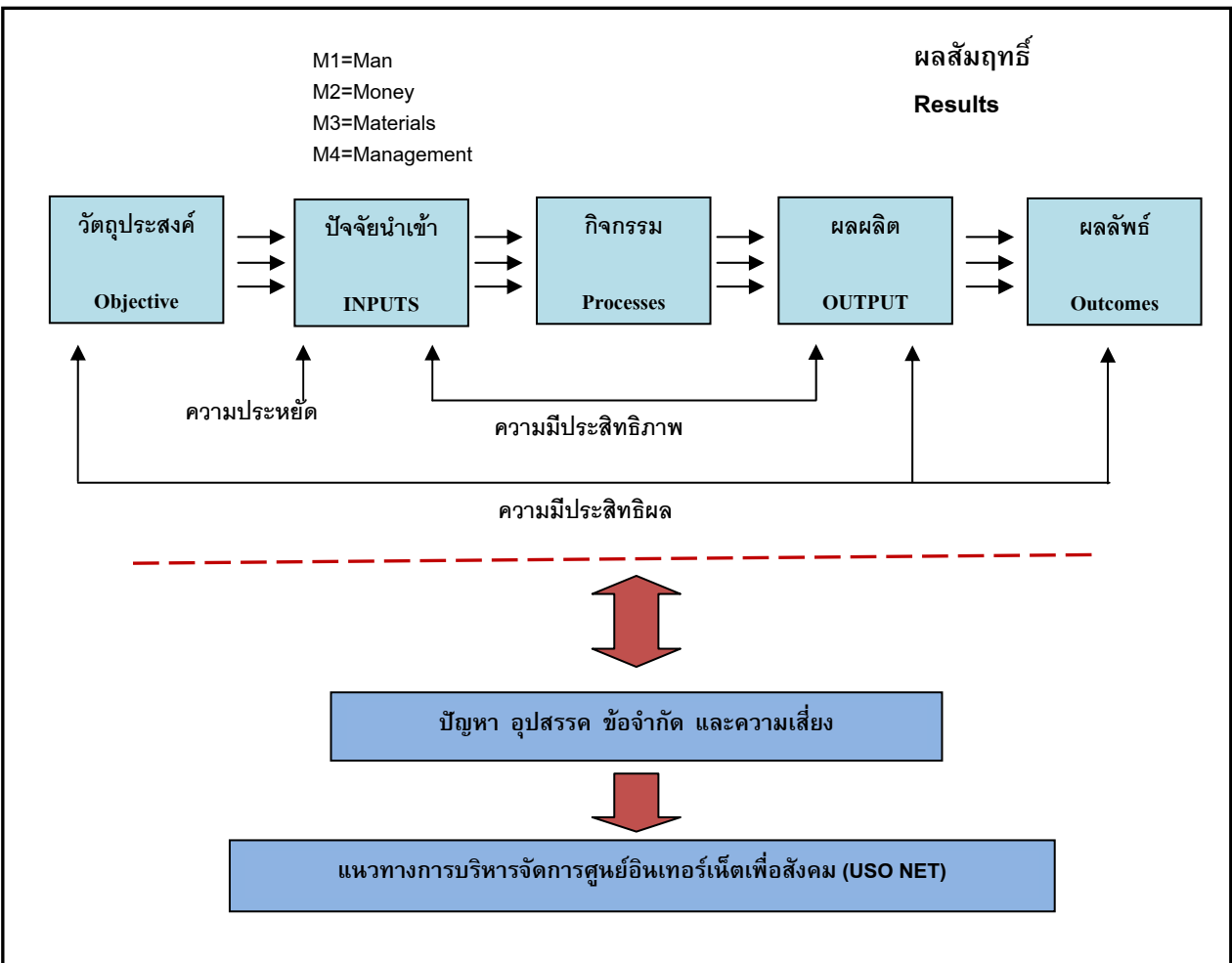


## ตัวชี้วัดผลสำเร็จของการจัดให้มีบริการศูนย์อินเทอร์เน็ตเพื่อสังคม

### 1. กรอบแนวคิดในการติดตามและประเมินผลการดำเนินการของศูนย์อินเทอร์เน็ตเพื่อสังคม

กรอบแนวคิดในการติดตามและประเมินผลการดำเนินการของศูนย์อินเทอร์เน็ตเพื่อสังคมได้ปรับหลักการมาจากการบริหารแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management ;RBM) เพื่อนำมาใช้ในการปฏิรูปการจรรูปแบบศูนย์อินเทอร์เน็ตเพื่อสังคมให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และโปร่งใสตรวจสอบได้ ทั้งนี้ หัวใจสำคัญของความสำเร็จในการใช้วิธีการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์นั้น อยู่ที่การสร้าง ตัวบ่งชี้ผลการปฏิบัติงาน (Key Performance Indicators ;KPIs) เพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศสำหรับการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปสู่การกำหนดและปรับกลยุทธ์ในการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตเพื่อสังคมให้เกิดความยั่งยืนและมีประสิทธิภาพต่อไป

#### กรอบแนวคิดการประเมินผลงานและวัดความสำเร็จ



ปัจจัยนำเข้า	นิยาม
M1 = Man	หมายถึง การบริหารกำลังคนจะใช้คนอย่างไรให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลกับงานให้มากที่สุด
M2 = Money	หมายถึง การบริหารเงิน จะจัดสรรเงินอย่างไรให้ใช้จ่ายต้นทุนน้อยที่สุดและให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล
M3 = Materials	หมายถึง การบริหารวัสดุ เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์เทคโนโลยีในการดำเนินงานว่าจะทำอย่างไรให้สิ้นเปลืองน้อยที่สุดหรือเกิดประโยชน์สูงสุด
M4 = Management	หมายถึง การจัดการ คือกระบวนการบริหารจัดการและควบคุมเพื่อให้งานทั้งหมดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลอย่างเต็มที่

## 2. ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน USO NET (Key Performance Indicators ;KPIs)

สำนักงาน กสทช. ได้กำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน (Key Performance Indicators ;KPIs) ของศูนย์อินเทอร์เน็ตเพื่อสังคมขึ้นทั้งหมด 5 มิติ เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานและวัดความสำเร็จของศูนย์อินเทอร์เน็ตเพื่อสังคม (USO NET) โดยมีรายละเอียดดังนี้

สิ่งที่ประเมิน/ประเด็น	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	เกณฑ์การวัด/ประเมิน
<b>1. มิติด้านบุคลากร (Man)</b>		
1.1 บุคลากรดูแลศูนย์อินเทอร์เน็ตเพื่อสังคม ได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ความเข้าใจในการจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ต และมีความสามารถ และทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์ทั้ง Software และ Hardware	1. บุคลากรดูแลศูนย์อินเทอร์เน็ตมีทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต	1.1 บุคลากรดูแลศูนย์อินเทอร์เน็ตเพื่อสังคม ได้รับการพัฒนาความรู้จากสำนักงาน กสทช. และมีความรู้ ความเข้าใจ ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 ของเกณฑ์ที่กำหนด 1.2 มีการจัดทำรายงานการแจ้งซ่อมแซมและบำรุงรักษาทรัพยากรของศูนย์ฯ ทุก 3 เดือน
<b>2. มิติด้านพัสดุ (Material)</b>		
2.1 ทรัพยากรของศูนย์อินเทอร์เน็ตเพื่อสังคม ตามที่ได้รับจัดสรรจากสำนักงาน กสทช.	2. เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่างๆ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	2.1 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ภายในศูนย์อินเทอร์เน็ตเพื่อสังคมสามารถใช้งานได้ตามปกติ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
<b>3. มิติด้านงบประมาณ (Money)</b>		
3.1 หน่วยงานรับผิดชอบดูแลศูนย์อินเทอร์เน็ตฯ สามารถจัดสรรงบประมาณเพื่อใช้ในการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตเพื่อสังคมได้ดี	3. ความเพียงพอของงบประมาณเพื่อใช้ในการดำเนินกิจกรรมที่เป็นประโยชน์	3.1 มีรายงานแผนการจัดทำงบประมาณประจำปีตามภารกิจของหน่วยงาน หรือ มีแผนการจัดหารายได้เพื่อใช้สำหรับการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ต

สิ่งที่ประเมิน/ประเด็น	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	เกณฑ์การวัด/ประเมิน
	4. มีการบริหารจัดการงบประมาณที่โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.1 มีรายงานการจัดทำบัญชีรายรับ-รายจ่ายของศูนย์อินเทอร์เน็ตทุกเดือน  4.2 มีการเปิดเผยรายรับ-รายจ่ายของศูนย์อินเทอร์เน็ตเพื่อสังคมต่อสาธารณะเพื่อให้ประชาชนรับทราบ  อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง
<b>4.มิติด้านการบริหารจัดการ (Management)</b>		
4.1 การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งในระดับส่วนกลางและระดับท้องถิ่น	5. มีการประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินกิจกรรมส่งเสริมให้กลุ่มเป้าหมายทางสังคมในท้องถิ่นเกิดความตระหนักในการใช้ประโยชน์จากศูนย์อินเทอร์เน็ตเพื่อสังคม	5.1 จำนวนหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการสนับสนุนกิจกรรมของศูนย์อินเทอร์เน็ตเพื่อสังคมในหน่วยงานของท่าน  อย่างน้อย 1 หน่วยงาน <i>(เช่น มีการประชุมหารือ มีการดำเนินกิจกรรมร่วมกัน มีการสนับสนุนงบประมาณ เป็นต้น)</i>
4.2 การกำหนดระเบียบหรือหลักเกณฑ์ในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ	6. มีระเบียบหรือหลักเกณฑ์การให้บริการของศูนย์อินเทอร์เน็ตเพื่อสังคม แจ้งหรือติดประกาศให้ผู้เข้าใช้บริการได้รับทราบ  7.มีการจัดทำแผนการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ต และแผนการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้บริการอินเทอร์เน็ตแก่กลุ่มเป้าหมาย  8. หน่วยงานรับผิดชอบดูแลศูนย์อินเทอร์เน็ตฯ สามารถดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อถ่ายทอดความรู้และทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตให้แก่กลุ่มเป้าหมายทางสังคมได้	6.1 มีการแจ้งหรือติดประกาศระเบียบหรือหลักเกณฑ์การให้บริการแก่ ผู้เข้าใช้บริการได้รับทราบ  7.1 มีแผนการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ต และแผนการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้บริการอินเทอร์เน็ตแก่กลุ่มเป้าหมายทุกปีตามปีปฏิทิน  8.1 มีรายงานการจัดทำบัญชีสถิติรายเดือน การเข้าใช้บริการของกลุ่มเป้าหมายทางสังคมทุกเดือน  8.2 จำนวนครั้งของการดำเนินกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่มเป้าหมายทางสังคม ไม่น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี <i>(โดยรวมกิจกรรมต่างๆ ดังนี้ เช่น การจัดฝึกอบรม การประชุมสัมมนา การรวมกลุ่มของผู้ใช้บริการเพื่อประโยชน์ต่างๆ ภายในศูนย์ฯ)</i>

สิ่งที่ประเมิน/ประเด็น	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	เกณฑ์การวัด/ประเมิน
<b>5.มิติด้านผลผลิต (Output)</b>		
5.1 กลุ่มเป้าหมายทางสังคมที่เข้าใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตเพื่อสังคมในพื้นที่ กสทช. กำหนด	9. จำนวนกลุ่มเป้าหมายทางสังคมที่เข้าใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตเพื่อสังคม	9.1 จำนวนผู้เข้าใช้บริการ ไม่น้อยกว่า 50 คนต่อเดือน
	10. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตเพื่อสังคม	10.1 ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 ของผู้เข้าใช้บริการ มีความพึงพอใจบริการของศูนย์อินเทอร์เน็ต โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับดี = 4