

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1

การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง ผลการดำเนินการของส่วนราชการ

การวัด วิเคราะห์ ทบทวน และปรับปรุงผลการดำเนินการ โดยการใช้ข้อมูลและสารสนเทศในทุกระดับและทุกส่วนงาน ของส่วนราชการ และการใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและข้อมูล เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสนับสนุน การตัดสินใจ

4.2

การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

4.1

การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง ผลการดำเนินการของส่วนราชการ

การวัด วิเคราะห์ ทบทวน และปรับปรุงผลการดำเนินการ โดยการใช้ข้อมูลและสารสนเทศในทุกระดับและทุกส่วนราชการ รวมทั้งวิธีการใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและข้อมูลเกี่ยวกับ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ

ก. การวัดผลการดำเนินการ

- 1 ตัววัดผลการดำเนินการ
 - การเลือก รวบรวม ปรับให้สอดคล้อง
 - ตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญ และการติดตาม
 - การสนับสนุนการตัดสินใจ ปรับปรุง และนวัตกรรม
- 2 ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ
 - การเลือกและใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ
- 3 ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - การเลือกและใช้ข้อมูลผู้รับบริการ
 - การใช้ข้อมูลที่รวบรวมผ่านสื่อเทคโนโลยี
- 4 ความคล่องตัวของ การวัดผล
 - การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว

ข. การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ

- 5 การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ
 - การทบทวนผลการดำเนินการ
 - การวิเคราะห์เพื่อสนับสนุนการทบทวน
 - การใช้ผลการทบทวนของผู้บริหาร
 - การประเมินความสามารถในการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ต่อการเปลี่ยนแปลงในด้านความต้องการและความท้าทาย
 - การทบทวนของคณะกรรมการกำกับดูแล

ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

- 6 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ
 - ค้นหาหน่วยงานที่มีผลการดำเนินการที่ดี
 - การค้นหาวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ
- 7 ผลการดำเนินการในอนาคต
 - การใช้ผลการทบทวนคาดการณ์ผลการดำเนินการ
 - การปรับแก้ความแตกต่างระหว่างผลการคาดการณ์ ผลการดำเนินการในอนาคตกับการคาดการณ์ ผลการดำเนินการของแผนปฏิบัติการที่สำคัญ
- 8 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและสร้างนวัตกรรม
 - การจัดลำดับความสำคัญของการปรับปรุงและ โภกาสสร้างนวัตกรรม
 - การถ่ายทอดภายใน
 - การถ่ายทอดภายนอก

4.2

การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ



การเพิ่มพูนสินทรัพย์ทางความรู้ของส่วนราชการและการจัดการ เพื่อให้เชื่อมั่นใจว่า ข้อมูล สารสนเทศ ซอฟต์แวร์ และฮาร์ดแวร์ ที่จำเป็นสำหรับบุคลากร ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ รวมทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีคุณภาพ และพร้อมใช้งาน

ก. ความรู้ของส่วนราชการ

- 9** การจัดการความรู้
 - การรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร ผู้เกี่ยวข้องภายนอก เพื่อนำไปดำเนินการ และสร้างนวัตกรรมและการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
- 10** การเรียนรู้ระดับองค์การ
 - การทำให้การเรียนรู้ฝังลึกลงในการปฏิบัติงาน



ลักษณะขององค์การที่เป็นเลิศด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

- การนำข้อมูล สารสนเทศ องค์ความรู้ไปสู่การใช้ประโยชน์
- สื่อสารข้อมูล ผลการดำเนินงานที่ทันสมัย สม่่าเสมอ ง่ายต่อการเข้าใจทั้งองค์กร
- มีการสื่อสารภายในด้วยเทคโนโลยีที่รวดเร็วทันการณ์ต่อการนำไปใช้ประโยชน์
- มีมาตรฐานการจัดเก็บข้อมูล เพื่อสามารถนำไปใช้ได้อย่างถูกต้อง
- มีการประเมิน ปรับปรุง ทั้งฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ เพื่อการจัดเก็บข้อมูลสม่่าเสมอ

ข. ข้อมูล สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

- 11** คุณลักษณะของข้อมูลและสารสนเทศ
 - ความแม่นยำ ถูกต้อง และเชื่อถือได้ ทันกาล ปลอดภัยและเป็นความลับ
- 12** ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ
 - ความพร้อมใช้งานด้วยรูปแบบที่ใช้งานง่าย
- 13** คุณลักษณะของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์
 - ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความน่าเชื่อถือได้ ปลอดภัย และใช้งานง่าย
- 14** ความพร้อมใช้งานในภาวะฉุกเฉิน
 - ความพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่องในกรณีฉุกเฉิน

ตัวอย่างเครื่องมือและเทคนิค การปรับปรุงองค์การตามหมวด 4

- การกำหนดตัวชี้วัดการดำเนินการ (Key Performance Indicator)
- การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล (Data Collection & Analysis)
- การเทียบเคียงผลการดำเนินงาน (Benchmarking and Comparison)
- การจัดการความรู้ (Knowledge Management)
- การสร้างสินทรัพย์ทางความรู้ (Knowledge Asset)
- การออกแบบระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ (Information Hardware and Software Design)
- การจัดตั้งห้องปฏิบัติการ (Operation Room, Management Cockpit, War Room)
- การกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัย (Security Policy)

