

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

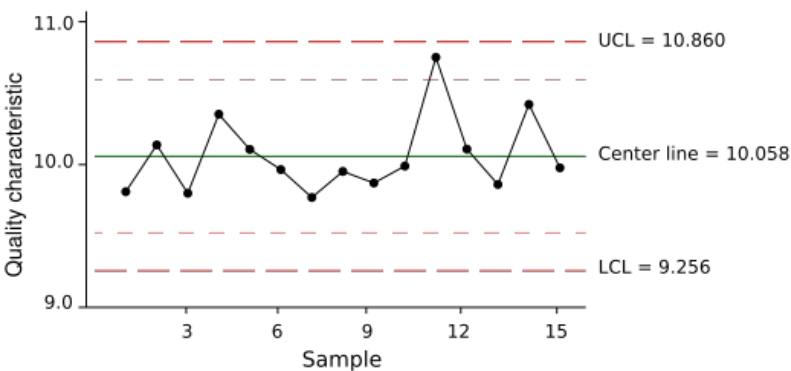




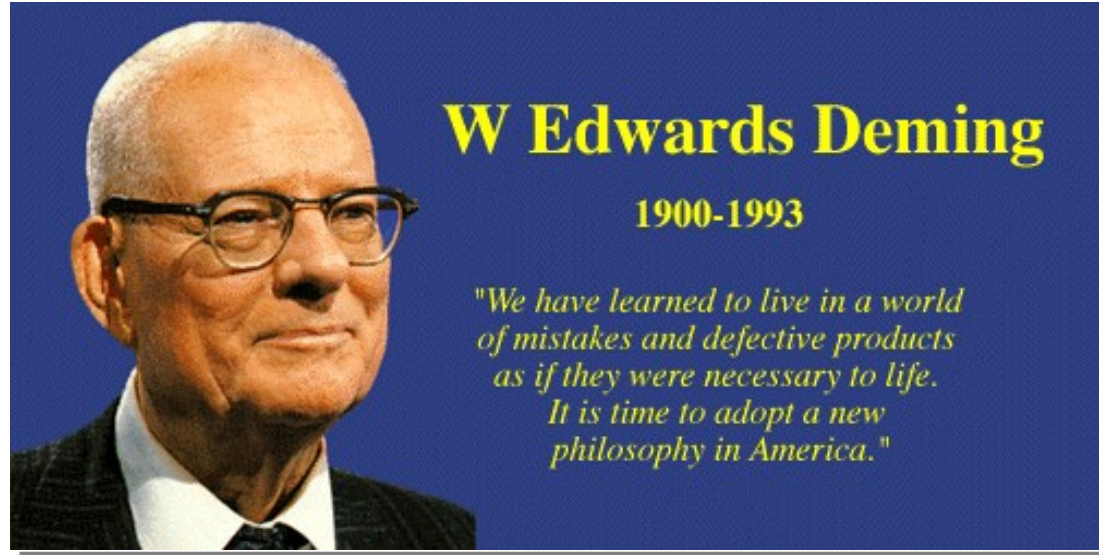


การบริหารจัดการเชิงคุณภาพเริ่มต้นในภาคอุตสาหกรรมโดยเฉพาะอย่างยิ่งใน “การตรวจสอบคุณภาพ” (Inspection) ของกระบวนการผลิต ซึ่งมุ่งเน้นที่การชี้และวัดผลการผลิตว่ายอมรับได้หรือไม่ จนกระทั่งมีพัฒนาการมาเป็น “การควบคุมคุณภาพ” (Quality Control) ซึ่งมีรายละเอียดเกี่ยวกับการป้องกันและการควบคุมให้คุณภาพการทำงานออกมาดีที่สุด

จุดเริ่มต้นของทฤษฎีการจัดการเชิงคุณภาพเริ่มจากวิศวกรของ Bell Labs ที่ชื่อว่า Walter A. Shewhart (1920s) ซึ่งพยายามหาทางเพิ่มความน่าเชื่อถือของระบบการส่งสัญญาณโทรศัพท์ โดย ดร. ชูฮาร์ต (1924) ได้คิดค้นและนำเสนอแนวคิดทางสถิติที่ช่วยให้ผู้บริหารสามารถที่จะควบคุมคุณภาพของการทำงานได้ที่เรียกว่า Control Chart ซึ่งกลายเป็นแนวคิดที่ได้รับความนิยมกว้างถึงประโยชน์ที่นำมาใช้ในการบริหารจัดการเชิงคุณภาพในเวลาต่อมา

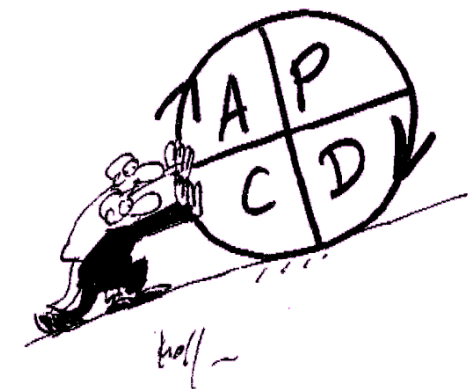


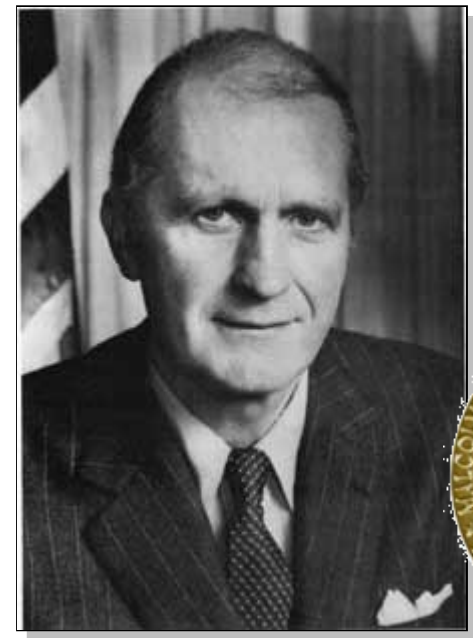
Professor Edwards W. Deming
ได้รับเอาแนวคิดการบริหารจัดการ
เชิงคุณภาพโดยใช้วิธีการทางสถิติ
จาก Shewhart มา แล้วประยุกต์
แนวคิดดังกล่าวจนสามารถทำให้
วงการอุตสาหกรรมทั่วโลกยอมรับ
ในประโยชน์ของการบริหารจัดการ
เชิงกระบวนการเชิงคุณภาพด้วย



สถิติ(Statistical Process Control Method) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ที่ Deming สามารถทำให้เป็นที่ประจักษ์แก่ทั้งโลกในการปรับปรุงคุณภาพของอุตสาหกรรมในประเทศญี่ปุ่นให้กลายเป็นประเทศที่มีขีดความสามารถทางการแข่งขันเป็นอันดับต้นของโลกได้ในเวลาต่อมา

โมเดลทางความคิดที่โดดเด่นและได้รับการยอมรับกันอย่างแพร่หลายที่สุดในโลกของการบริหารจัดการก็คือ Deming Cycle หรือที่รู้จักกันในชื่อว่า PDCA Cycle ที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการทำงานด้วยแนวคิดพื้นฐาน คือ Plan (วางแผน) Do (ดำเนินการ) Check (ตรวจสอบ) Act (ปรับปรุง)

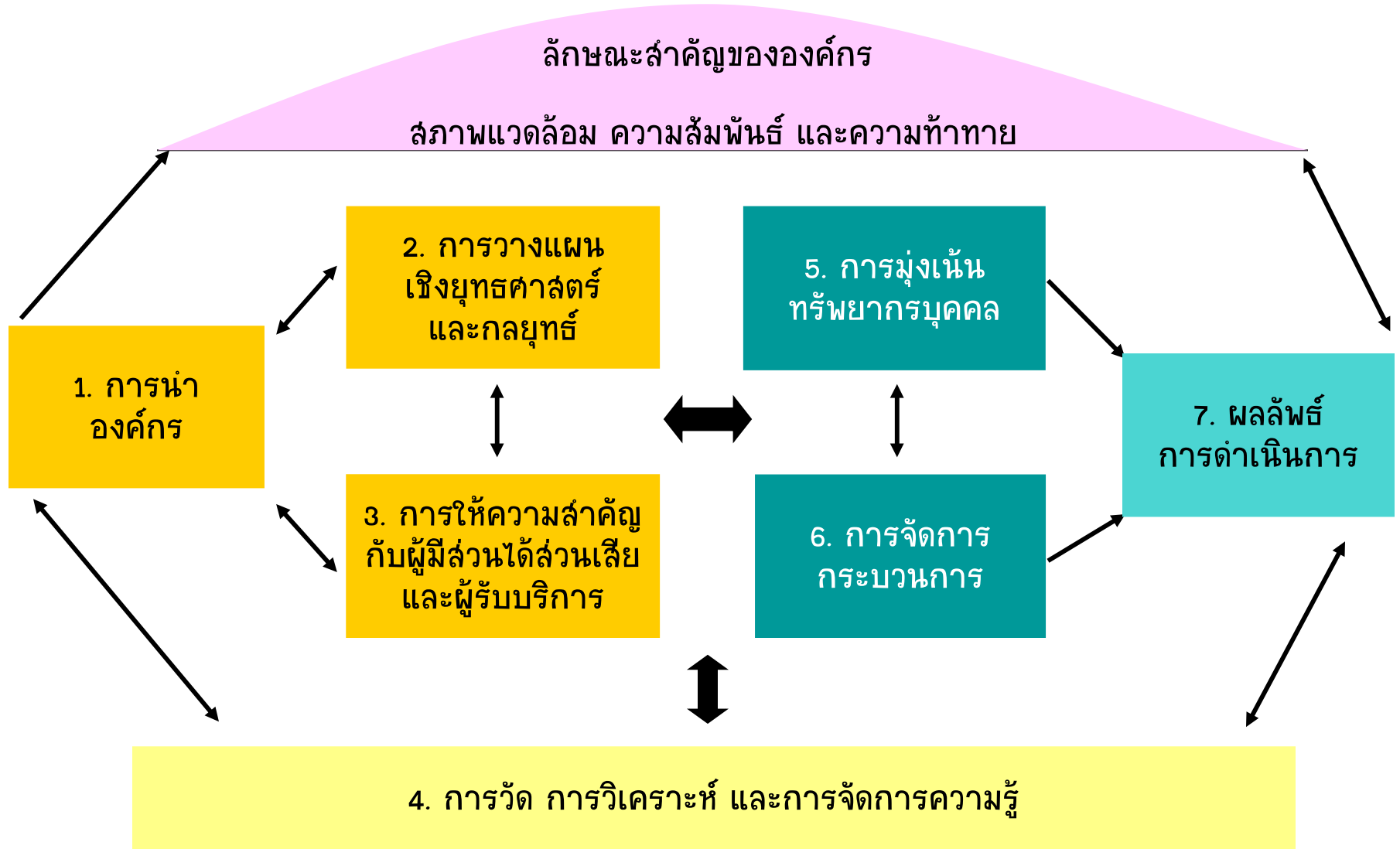


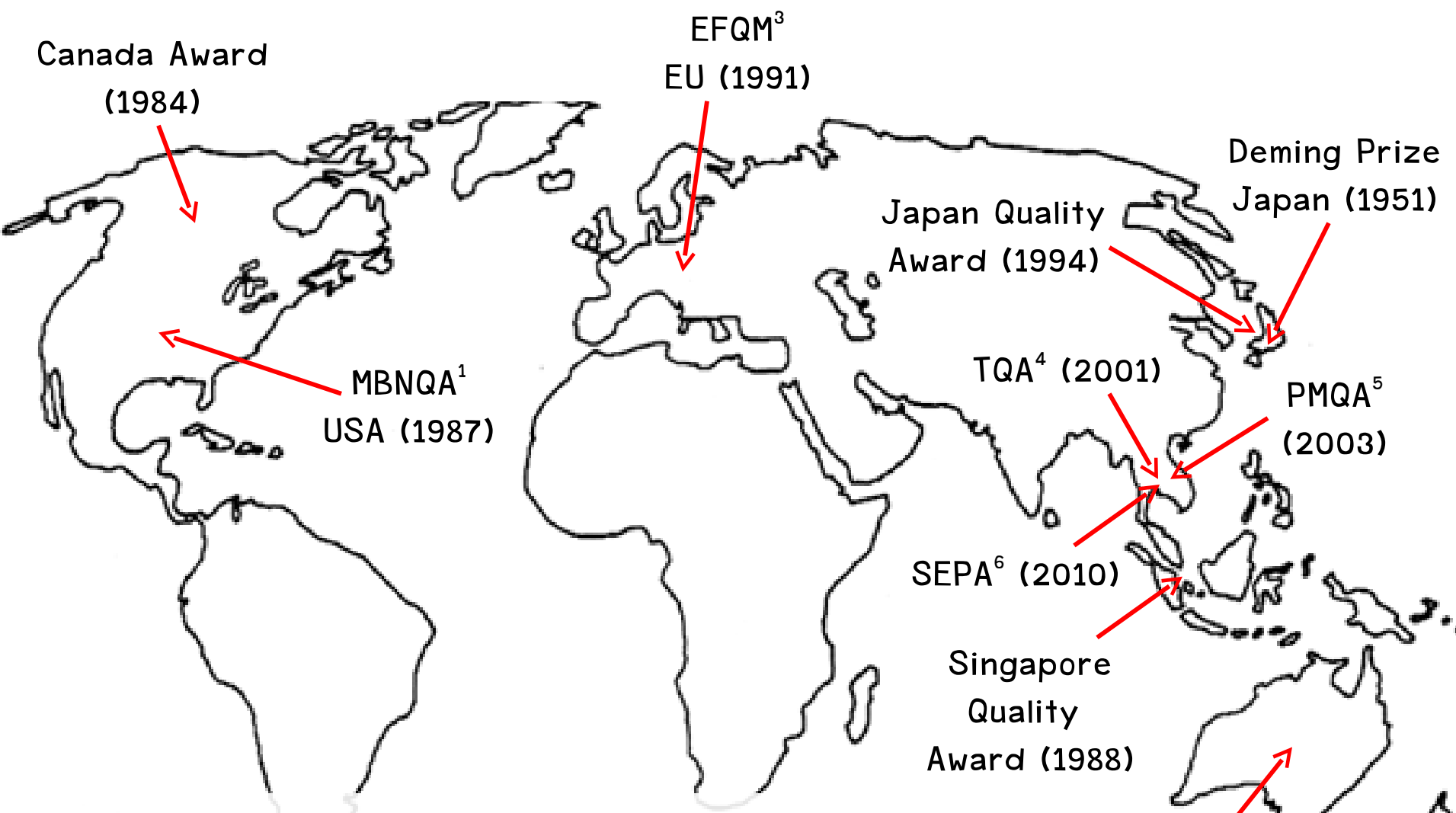


Malcolm Baldrige (October 4, 1922 - July 25, 1987) เป็น Secretary of Commerce ของประเทศสหรัฐอเมริกาในสมัยของอดีตประธานาธิบดี Ronald Regan ซึ่งมีบทบาทอย่างสูงในการสร้างขีดความสามารถของอเมริกาทั้งในภาครัฐและอุตสาหกรรม Baldrige ได้ทุ่มเทให้กับการพัฒนาความเป็นเลิศในการบริหารจัดการและมีส่วนในการผลักดันเรื่องการบริหารจัดการเชิงคุณภาพจนกลายเป็นกฎหมาย

Baldrige มีส่วนร่วมในการร่างกฎหมายปรับปรุงคุณภาพการบริหารงานของประเทศสหรัฐอเมริกา หรือ Quality Improvement Act of 1987 จนทำให้บริษัทชั้นนำและหน่วยงานภาครัฐหันมาให้ความสนใจในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการอย่างเต็มที่ และในก้มีการให้รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการของประเทศอเมริกา ซึ่งได้ใช้ชื่อรางวัลว่า Malcolm Baldrige National Quality Award ซึ่งเป็นต้นแบบของ TQA และ PMQA ในประเทศไทยในเวลาต่อมา

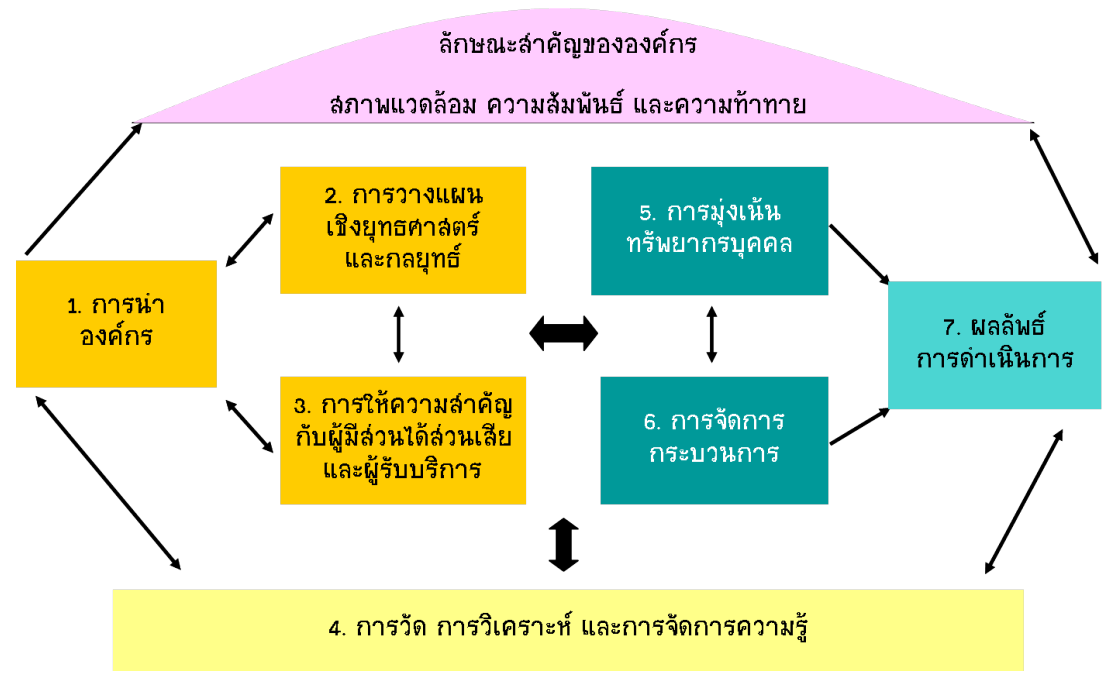






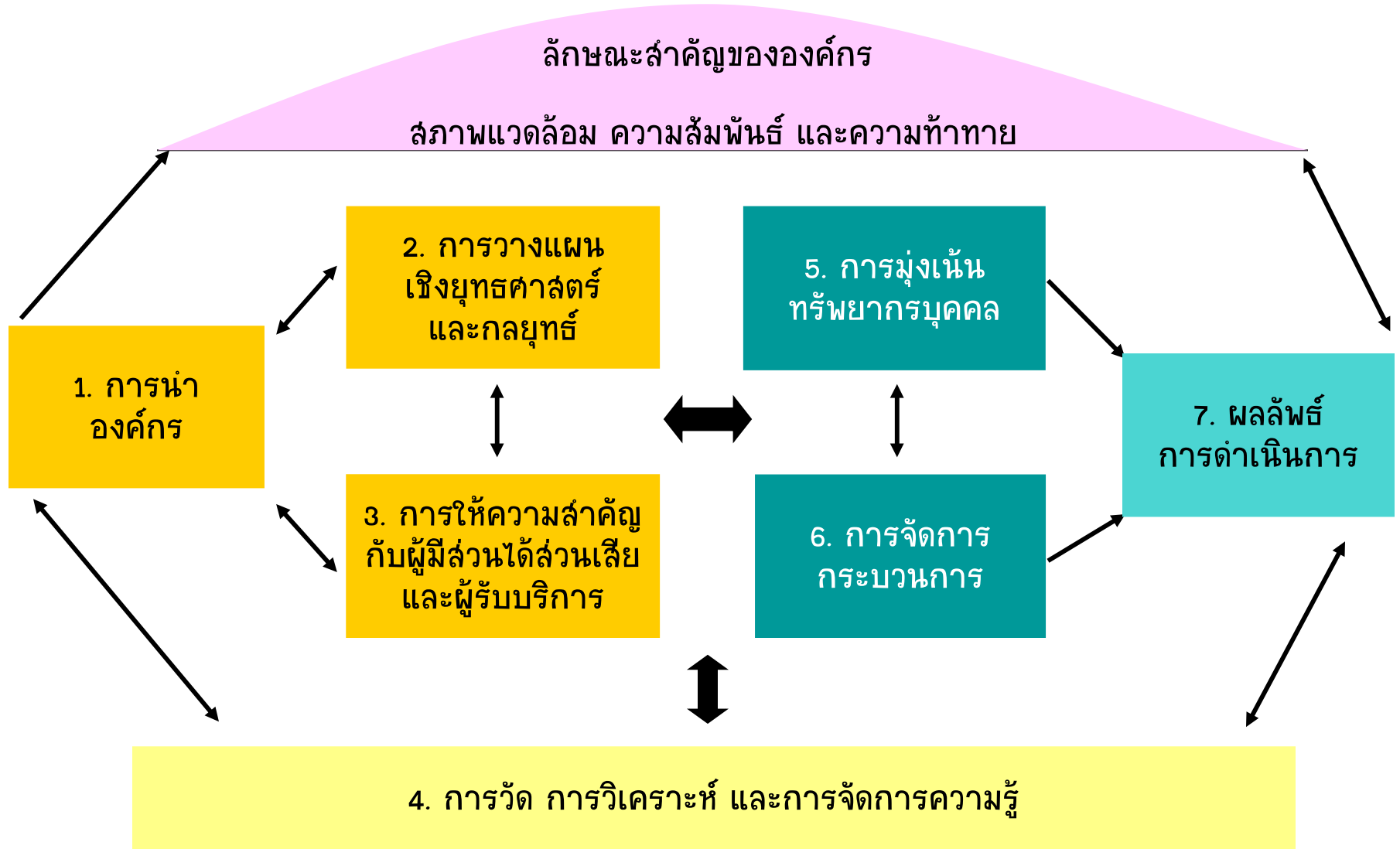
- 1 MBNQA : Malcolm Baldrige National Quality Award
- 2 ABEA : Australian Business Excellence Awards
- 3 EFQM : European Foundation Quality Management
- 4 TQA : Thailand Quality Award
- 5 PMQA : Public Sector Management Quality Award
- 6 SEPA : State Enterprise Performance Appraisal

แนวคิดการบริหารจัดการเชิงคุณภาพที่ Baldrige คิดค้นนั้นมีความโดดเด่นอยู่ที่ การบูรณาการแนวคิดด้านการบริหารจัดการให้อยู่รวมกันได้อย่างเหมาะสม และทำให้เห็นความเชื่อมโยงในภาพรวมได้อย่างชัดเจน ดังนั้นการนำไปประยุกต์ใช้เพื่อการบริหารจัดการจริง ๆ ก็จะไม่ง่าย และราบรื่น



ดังนั้นผู้ที่จะนำเอาแนวคิดการบริหารจัดการเชิงคุณภาพแบบบูรณาการนี้ไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นจะต้องเข้าใจสาระของแต่ละส่วนและความเชื่อมโยงทั้งหมดให้ได้ก่อน





หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัดและวิเคราะห์ผลการ ดำเนินการของส่วนราชการ

ก. การวัดผลการดำเนินการ

- การเลือกการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่สอดคล้องและบูรณาการ
- การเลือกและการใช้ข้อมูลสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ

ข. การวิเคราะห์ผลการดำเนินการ

- การวิเคราะห์เพื่อประเมินผลการดำเนินการและแผนเชิงกลยุทธ์
- การสื่อสารผลการวิเคราะห์เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ

4.2 การจัดการสารสนเทศ และ ความรู้

ก. ความพร้อมใช้งานของ ข้อมูลและสารสนเทศ

- การทำให้ข้อมูลและสารสนเทศพร้อมใช้งาน
- การเปิดเผยข้อมูลและสารสนเทศ
- ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ มีความเชื่อถือได้ ปลอดภัย ใช้งานง่าย

ข. การจัดการ ความรู้

- การจัดการความรู้
- การทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศถูกต้อง ทันการณ์ เชื่อถือได้ ปลอดภัย แม่นยำ และเป็นความลับ

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัดและวิเคราะห์ผลการ ดำเนินการของส่วนราชการ

ก. การวัดผลการดำเนินการ

- การเลือกการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่สอดคล้องและบูรณาการ
- การเลือกและการใช้ข้อมูลสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ

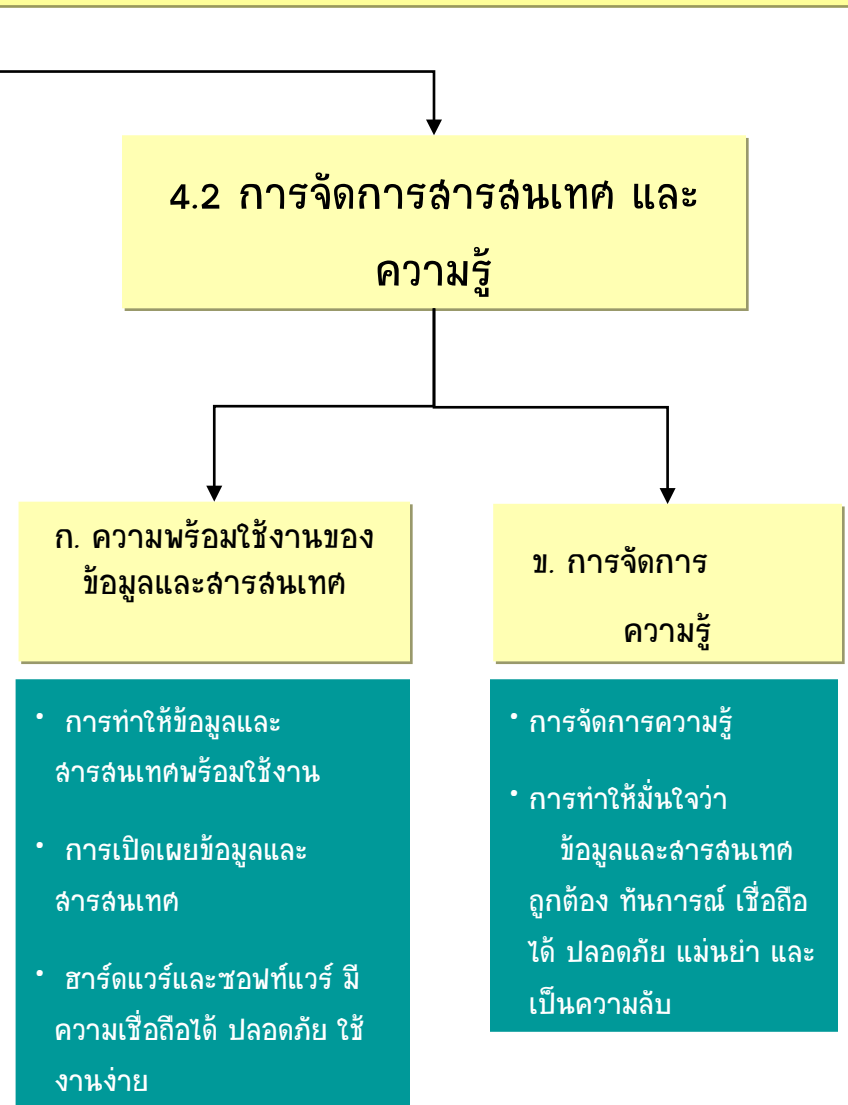
ข. การวิเคราะห์ผลการดำเนินการ

- การวิเคราะห์เพื่อประเมินผลการดำเนินการและแผนเชิงกลยุทธ์
- การสื่อผลการวิเคราะห์เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ

หมวด 4.1 เป็นการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการเกี่ยวกับ การวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ของส่วนราชการ ซึ่งการที่จะวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานได้นั้น องค์กรจำเป็นต้องมี ข้อมูล/สารสนเทศที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ขององค์กร และมีวิธีการวัดผลและวิธีการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานที่สามารถทำให้เชื่อมโยงไปยังเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ได้ ดังนั้นจึงต้องมีการคัดเลือกข้อมูลที่สามารถทำให้วัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานทั้ง กระบวนการหลัก (Primary Activity) และ กระบวนการสนับสนุน (Supporting Activity)

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

หมวด 4.2 เป็นการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการเกี่ยวกับการทำให้ระบบสารสนเทศมีความพร้อมในการใช้งาน และยังรวมถึงเรื่องการจัดการความรู้ด้วย ซึ่งองค์กรจะต้องมุ่งเน้นในเรื่องของ ระบบสารสนเทศที่มีความ **ครอบคลุม** ข้อมูลที่ใช้ในการทำงานอย่างครบถ้วนและ**ถูกต้อง** (มีการตรวจเช็คข้อมูล) ตลอดจนมีการปรับปรุงแก้ไขข้อมูลให้มีความ**ทันสมัย** เพื่อให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ ทั้งนี้หมายถึงรวมถึงอุปกรณ์เครื่องมือที่มีความน่าเชื่อถือและใช้งานง่าย และมุ่งเน้นการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบจนสามารถนำความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรมาใช้ประโยชน์ในการดำเนินงานได้อย่างดี



4.2 การจัดการสารสนเทศ และ ความรู้

ก. ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ

- การทำให้ข้อมูลและสารสนเทศพร้อมใช้งาน
- การเปิดเผยข้อมูลและสารสนเทศ
- ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ มีความเชื่อถือได้ ปลอดภัย ใช้งานง่าย

ข. การจัดการความรู้

- การจัดการความรู้
- การทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศถูกต้อง ทันการณ์ เชื่อถือได้ ปลอดภัย แม่นยำ และเป็นความลับ

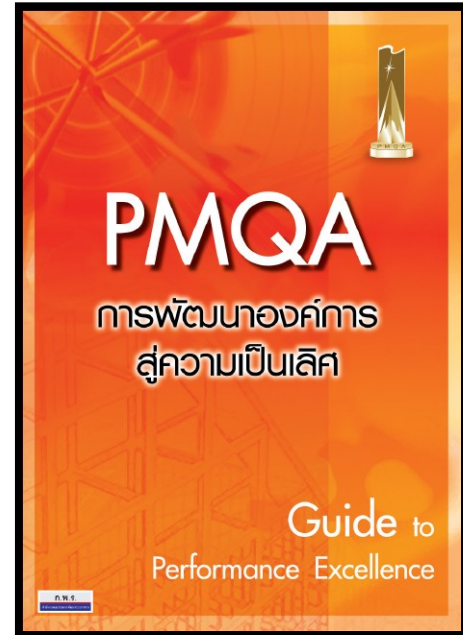
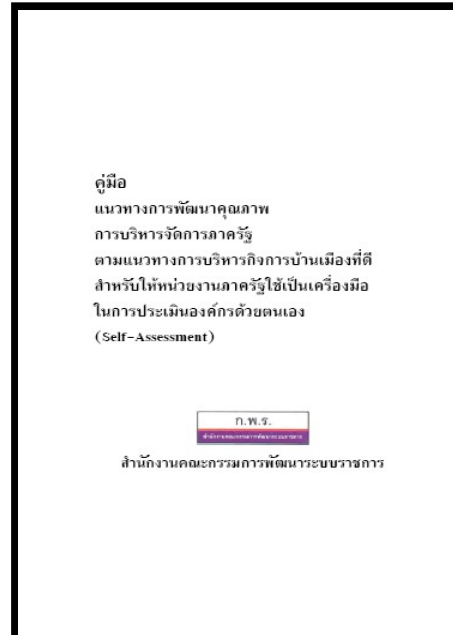
การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐจะมีแนวทางการพัฒนาเฉพาะของแต่ละหมวด ซึ่งในหมวดที่ 4 ว่าด้วยเรื่องของการวัด การวิเคราะห์ผลการดำเนินการ และการจัดการความรู้นี้มีอยู่ 7 แนวทาง ซึ่งเรียกว่า IT1 ถึง IT7

การพิจารณาการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการนั้นจะต้องนำเอาหลัก ADLI มาใช้ในการพิจารณาว่าได้ดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการไปไหนแล้ว โดยการประเมินการพัฒนาหมวด 4 ในปีพ.ศ. 2554 นี้จะใช้เพียงสองตัวคือ **A (Approach)** และ **D (Deployment)** สำหรับ IT1 จนถึง IT7 ยกเว้น IT5 ที่จะพิจารณาตัว L (Learning) ด้วย

- IT1** มีระบบฐานข้อมูลที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ และมีฐานข้อมูลผลการดำเนินงาน
- IT2** ทบทวนฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของกระบวนการที่สร้างคุณค่า กระบวนการละ 1 ฐานข้อมูล
- IT3** มีฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของกระบวนการสนับสนุนกระบวนการละ 1 ฐานข้อมูล
- IT4** มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและรับบริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- IT5** มีระบบการติดตาม เฝ้าระวัง และเตือนภัย (Warning System)
- IT6** มีระบบบริหารความเสี่ยงของระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ
- IT7** จัดทำแผนการจัดการความรู้และนำแผนไปปฏิบัติ

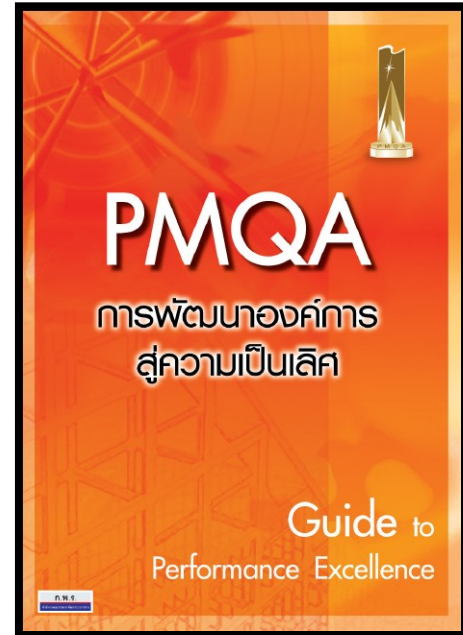
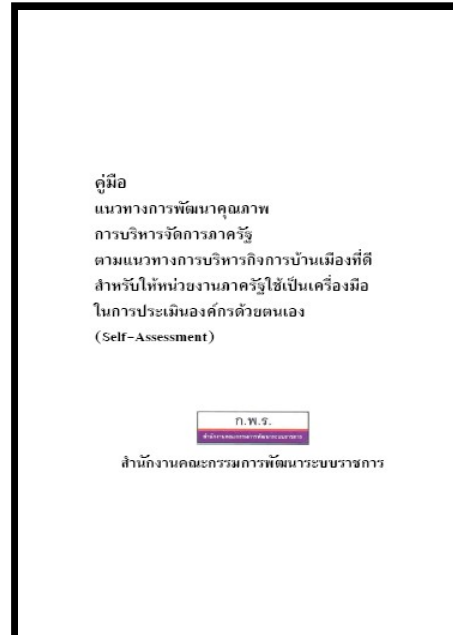
ในการนำแนวคิดการบริหารจัดการคุณภาพมาใช้ในองค์กรนั้นจะมีเอกสารที่จะช่วยให้เข้าใจเนื้อหาสาระอยู่สี่เล่ม ประกอบด้วย

- คู่มือการนำองค์กรเข้าสู่การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
- คู่มือแนวทางการพัฒนาคุณภาพสำหรับหน่วยงานภาครัฐใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินองค์กรด้วยตนเอง
- คู่มือเทคนิคการปรับปรุงและพัฒนาองค์กร
- คู่มือคำอธิบายตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (แต่ละปีจะมีออกมาใหม่)



ในการนำแนวคิดการบริหารจัดการคุณภาพมาไว้ในองค์กรนั้นจะมีเอกสารที่จะช่วยให้เข้าใจเนื้อหาสาระอยู่สี่เล่ม ประกอบด้วย

- คู่มือการนำองค์กรเข้าสู่การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
- คู่มือแนวทางการพัฒนาคุณภาพสำหรับหน่วยงานภาครัฐใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินองค์กรด้วยตนเอง
- คู่มือเทคนิคการปรับปรุงและพัฒนาองค์กร
- คู่มือคำอธิบายตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (แต่ละปีจะมีออกมาใหม่)





คู่มือฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน หลักๆ ด้วยกัน คือ

- ส่วนที่ 1 การเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
- ส่วนที่ 2 กระบวนการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
- ส่วนที่ 3 การเตรียมการเพื่อเสนอขอรับรางวัล

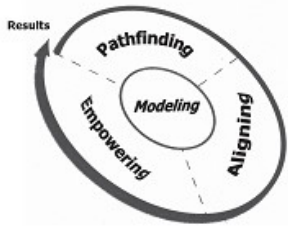


คู่มือการนำองค์กรเข้าสู่การบริหารจัดการภาครัฐ มีเนื้อหาหลักๆ เกี่ยวกับการเตรียมการให้องค์กรภาครัฐสามารถเตรียมการและดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการได้อย่างเหมาะสม โดยแบ่งขั้นตอนกระบวนการออกเป็นส่วนๆ ให้เข้าใจได้อย่างง่าย ตลอดจนมีการอธิบายขั้นตอนการเตรียมความพร้อม การกำหนดทีมงานรับผิดชอบ และแผนดำเนินการ ตลอดจนมีเนื้อหาเกี่ยวกับการประเมินตนเอง แนวคิดเกี่ยวกับ ADLI และ LeTCLi รวมทั้งการจัดลำดับความสำคัญของโอกาสในการปรับปรุงตนเอง (OFI)



บทบาทของผู้บริหารในการนำองค์กร มี 4 บทบาท (The 4 Roles of Leadership)

1. บทบาทในการชี้มา (Pathfinding) กำหนดวิสัยทัศน์ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และกระตุ้นให้บุคลากรมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวิสัยทัศน์
2. บทบาทในการสร้างความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน (Aligning) การคิดค้นระบบงานและเทคนิคบริหารเพื่อใช้ในปฏิบัติงานมุ่งสู่วิสัยทัศน์
3. บทบาทในการกระจายอำนาจการตัดสินใจ (Empowering) การสร้างเงื่อนไขเพื่อผลักดันให้บุคลากรได้ใช้ศักยภาพที่มีอยู่ในการปฏิบัติงานที่มีอยู่อย่างเต็มที่
4. บทบาทในการเป็นแบบอย่างที่ดี (Modeling) ทั้งหลักการในการทำงานและการประพฤติตนเพื่อสร้างศรัทธาให้กับบุคลากรใช้เป็นแบบอย่าง

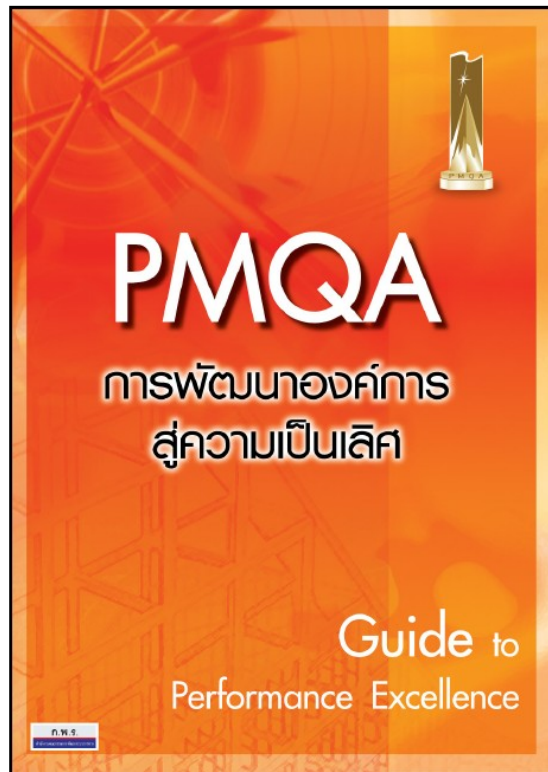


ตัวอย่างเครื่องมือ หรือ เทคนิคที่นำมาใช้ในการปรับปรุงองค์กร

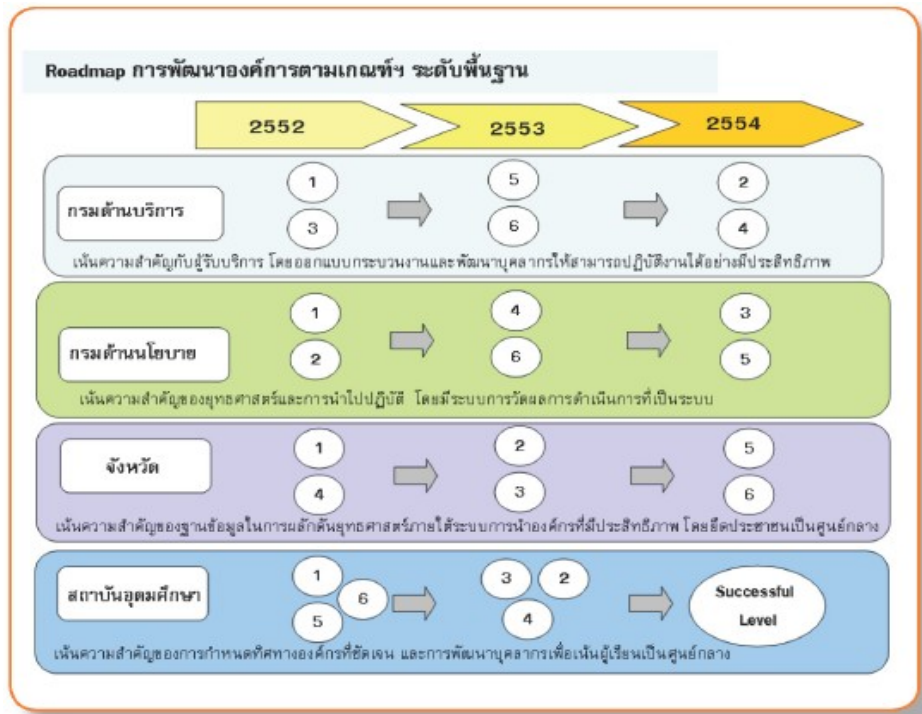
หมวด 1 การนำองค์กร

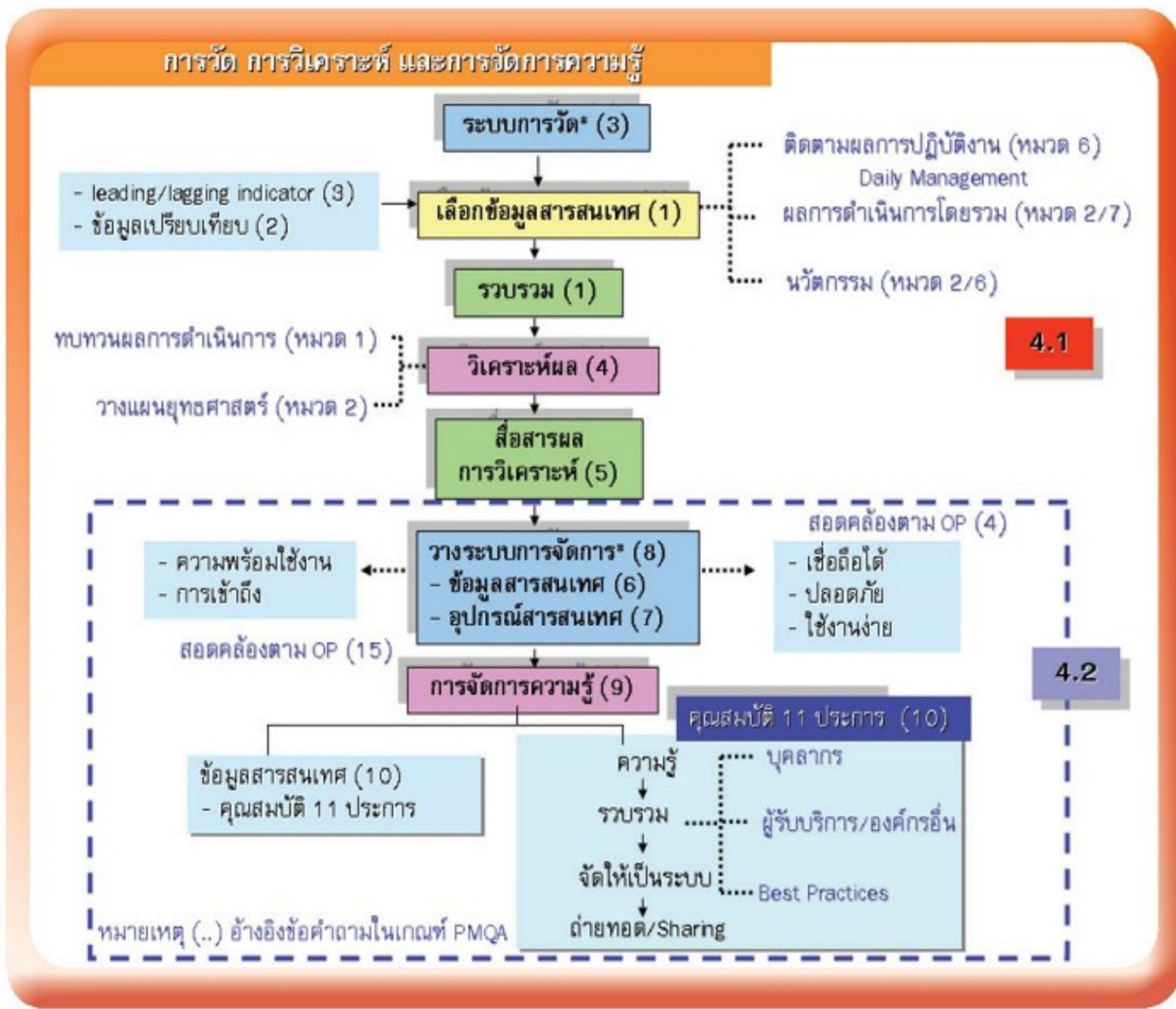
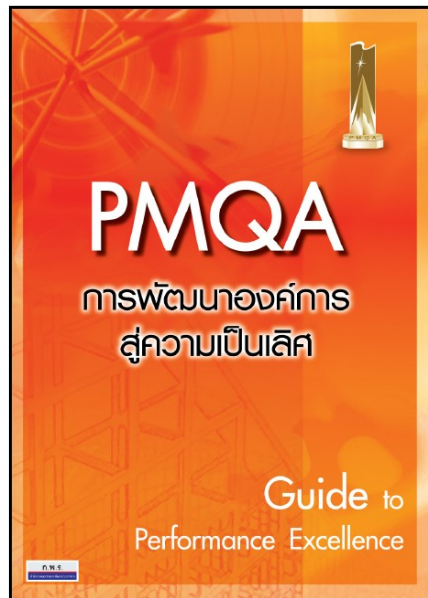
1. การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (Communication Effectiveness)
2. โครงสร้างระบบธรรมาภิบาล (Governance System Structure)
3. กระบวนการนำองค์กร (Leadership Process)
4. แผนสืบทอดตำแหน่ง (Succession Planning)
5. การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management)

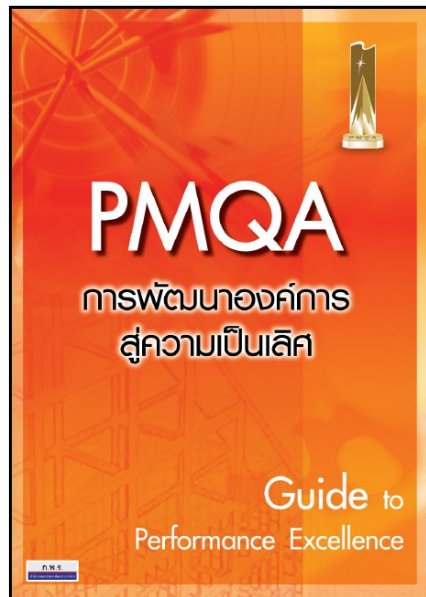
คู่มือเทคนิคการปรับปรุงและพัฒนาองค์กร เวอร์ชัน 1.0 เล่มนี้ได้รวบรวมแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรการเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐครบถ้วนทุกหมวด โดยมีการเชื่อมโยงให้เห็นถึงคำถามการประเมินตนเองในแต่ละหมวด กับแนวทางการดำเนินการที่สอดคล้องกับคำถามการประเมินตนเอง โดยนำเสนอเทคนิคและเครื่องมือที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาองค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถนำไปประยุกต์ใช้ และสามารถลงมือทำได้เหมาะสม



เอกสาร PMQA การพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ เล่มนี้มีเนื้อหาสาระชี้ให้เห็นถึงแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการขององค์กรภาครัฐ โดยเน้นที่แนวคิดเป็นส่วนใหญ่ อันจะทำให้เข้าใจถึงแก่นแท้ของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ นอกจากนี้ยังมีรายละเอียดเกี่ยวกับ Roadmap การพัฒนาองค์กรอีกด้วย







หมวดที่ 4

การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้

4.1 การวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินการของส่วนราชการ

ก. ความเกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข้อ	ประเด็นคำถาม
(1)	<ul style="list-style-type: none"> - ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการเลือกและรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศ ที่มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกัน เพื่อใช้ในการติดตามผลการปฏิบัติงาน และผลการดำเนินการของส่วนราชการโดยรวม - ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเหล่านี้ มาสนับสนุนการตัดสินใจในส่วนราชการและสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม
(2)	<ul style="list-style-type: none"> - ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการเลือกข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบมาสนับสนุนการตัดสินใจในส่วนราชการ และสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม
(3)	<ul style="list-style-type: none"> - ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทำให้ระบบการวัดผลการดำเนินการเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ - ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทำให้ระบบการวัดผลการดำเนินการ มีความไวในการบ่งชี้ถึงการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วหรือไม่ได้คาดการณ์ ทั้งจากภายในและภายนอกส่วนราชการ

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

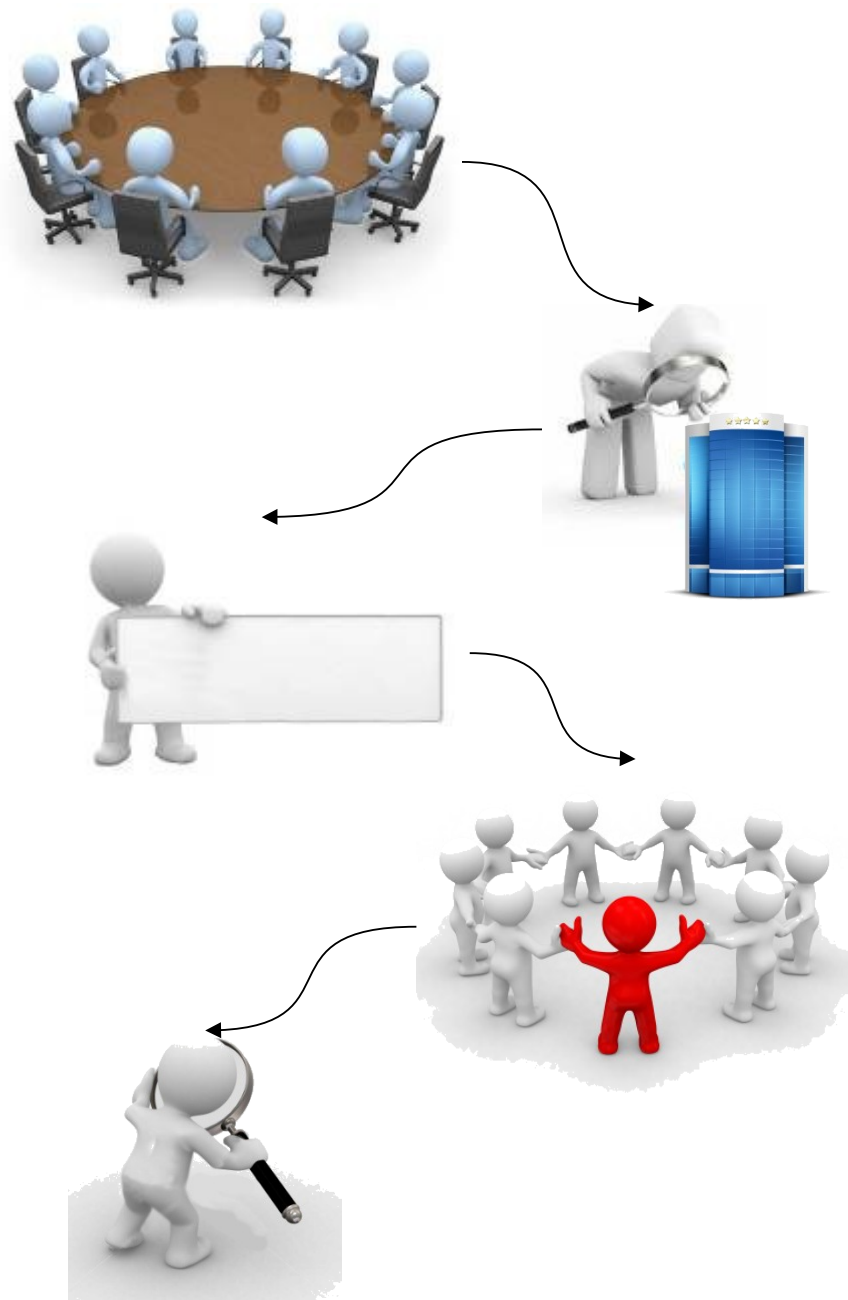


รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
IT1	ส่วนราชการต้องมีระบบฐานข้อมูลที่จะช่วยสนับสนุนการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการ นอกจากนี้ต้องมีฐานข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการ รวมทั้งตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย	A	<ul style="list-style-type: none"> แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นไปในแต่ละยุทธศาสตร์ แสดงการทบทวนฐานข้อมูลทั้งหมดในแต่ละยุทธศาสตร์ที่มี แสดงแนวทางในการคัดเลือกข้อมูลที่จะเป็นมาจัดทำฐานข้อมูลใหม่อย่างน้อยยุทธศาสตร์ละ 1 ฐานข้อมูล โดย CIO หรือ CEO เป็นผู้อนุมัติ แสดงแนวทางการปรับปรุงฐานข้อมูลเดิมได้ครบถ้วน (กรณีที่ต้องมีการปรับปรุง)
		D	<ul style="list-style-type: none"> แสดงฐานข้อมูลที่ได้พัฒนาขึ้นในปี 2554 ได้ครบถ้วน แสดงฐานข้อมูลที่ได้ทำการปรับปรุงในปี 2554 ได้ครบถ้วน แสดงฐานข้อมูลผลการดำเนินงานของตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปี 2550-2554 โดยแสดงรายละเอียดของผลการดำเนินงาน เช่น กรณีเป็นร้อยละ ต้องแสดงค่าเศษและส่วน กรณีเป็นตัวชี้วัดขั้นต้นต้องแสดงรายละเอียดสิ่งที่ได้ทำ

การพัฒนาองค์กรด้วยเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการเป็นกระบวนการที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Deming ในเรื่องของการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ดังที่ประเทศญี่ปุ่นใช้กันอย่างแพร่หลายที่เรียกว่า “Kaizen” ที่แปลว่า Continuous Improvement ซึ่งประยุกต์ใช้เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการจึงเกี่ยวข้องกับ 5 ขั้นตอนหลักคือ

- การเตรียมความพร้อม
- การประเมินตนเองและระบุโอกาสในการปรับปรุง
- การวางแผนการปรับปรุง
- การดำเนินการ
- การประเมินผลการดำเนินการ

ทั้งนี้การพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องจะส่งผลดีในระยะยาว องค์กรจะสามารถรักษาคุณภาพการบริหารจัดการได้อย่างยั่งยืน



แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินตนเองนั้นให้

ความสำคัญกับสองเรื่องคือ

➤ วิธีการทำงาน

➤ ผลลัพธ์การดำเนินการ

โดยเฉพาะในส่วนของวิธีการทำงานซึ่งการ

ประเมินตนเองจะต้องคิดอยู่เสมอว่าเรา

ทำงานต่าง ๆ ด้วยวิธีอะไร หรืออีกนัยหนึ่งคือ

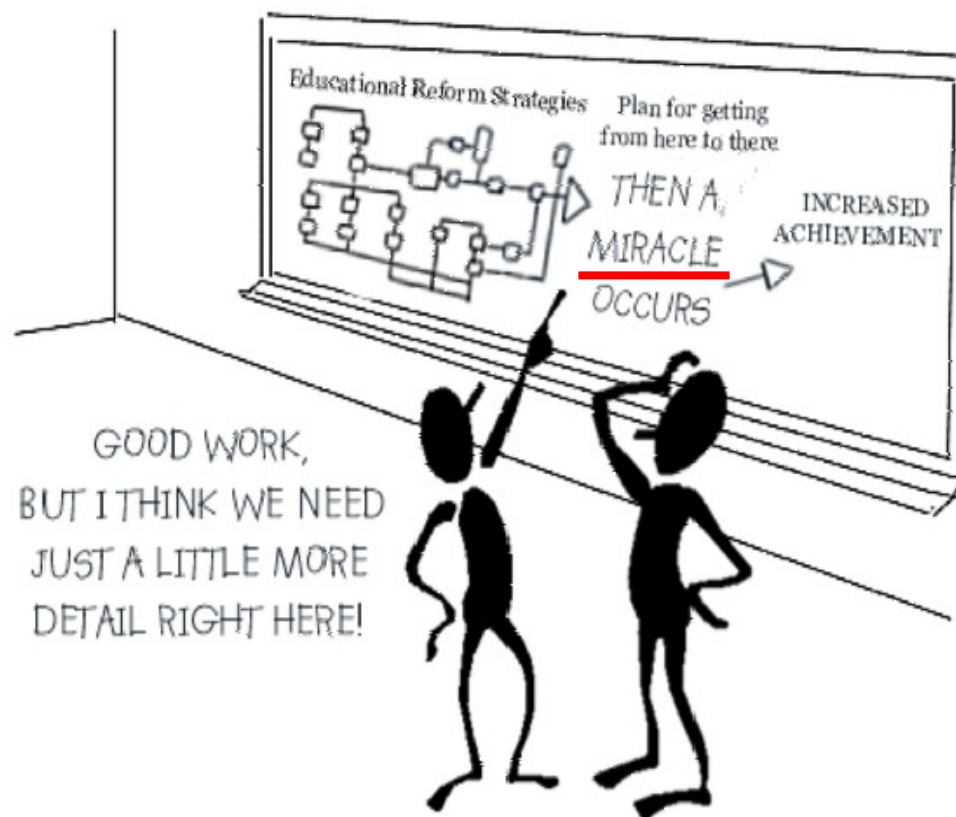
ดำเนินการอย่างไรเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ออกมา

ซึ่งในคำถามการประเมินนั้นจะมีคำถามที่จะ

เน้นถามถึงวิธีการทำงานอยู่ โดยคำถาม

เหล่านั้นจะต้องการให้หน่วยงานประเมิน

ตนเองว่าดำเนินการทำงานอย่างไร (HOW?)



A D L I

- ✦ Approach หมายถึงการดำเนินการในการบริหารจัดการนั้นได้ทำอย่างมีวิธีการหรือแนวทางที่เป็นระบบ
- ✦ Deployment หมายถึงได้มีการนำเอาวิธีการบริหารจัดการที่ได้กำหนดไว้ไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างทั่วถึง
- ✦ Learning หมายถึงว่าได้มีการเรียนรู้ว่า สิ่งที่ดำเนินการไปเป็นอย่างไรบ้าง ผ่านการทบทวนและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- ✦ Integration หมายถึงว่าการบริหารจัดการในด้านต่างๆได้เชื่อมโยงบูรณาการกันอย่างเต็มที่

องค์กรจะต้องเข้าใจว่าการที่จะขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการนั้นจะต้องมีวิธีการที่เหมาะสม สามารถนำไปดำเนินการปฏิบัติได้จริง และเมื่อปฏิบัติแล้วจะต้องมีการเรียนรู้จากสิ่งที่เกิดขึ้น และนำมาปรับปรุงแก้ไขได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งการบริหารจัดการในทุกๆด้านจะต้องเชื่อมประสานกันอย่างลงตัว

ผู้ที่จะขับเคลื่อนต้องเข้าใจถึงแนวคิดของการมีอักษรทั้ง 4 ตัวว่ามีประโยชน์ต่อการประเมินองค์กร โดยเราจะได้ทราบว่าการบริหารจัดการองค์กรในภาครวมนั้นมีคุณภาพหรือไม่อย่างไร

การประเมินตนเองตามแนวทาง ADLI
 แล้วก็จะทราบถึงโอกาสในการปรับปรุง
 ตนเอง (Opportunity for
 Improvement : OFI) ที่หมายถึงสิ่งที้องค์
 กรต้องปรับปรุงซึ่งอาจจะมี OFI หลาย
 ประเด็นก็ได้ และองค์กรอาจจะไม่สามารถ
 ปรับปรุงทุกประเด็นได้จึงต้องจัดลำดับ
 ความสำคัญของโอกาสในการปรับปรุง
 ทั้งหมด โดยอาจจะใช้วิธีการที่เรียกว่า
 “Vital Few” เพื่อให้องค์กรนำประเด็นที่
 สำคัญจริงๆ มาเขียนเป็นแผนว่าจะดำเนิน
 การปรับปรุงอะไรก่อนหลังอย่างไร และ
 เรียกว่า “แผนการปรับปรุงองค์กร” เพื่อ
 จะได้นำไปดำเนินการปรับปรุงองค์กร
 อย่างต่อเนื่องต่อไป



ประเมินองค์กรและจัดทำแผนพัฒนาองค์กร



จัดทำตัวชี้วัดของแผนพัฒนาองค์กร



ดำเนินการปรับปรุงตามแผน



ประเมินตนเองตามเกณฑ์ระดับพื้นฐาน



รายงานผลการดำเนินการตามตัวชี้วัด



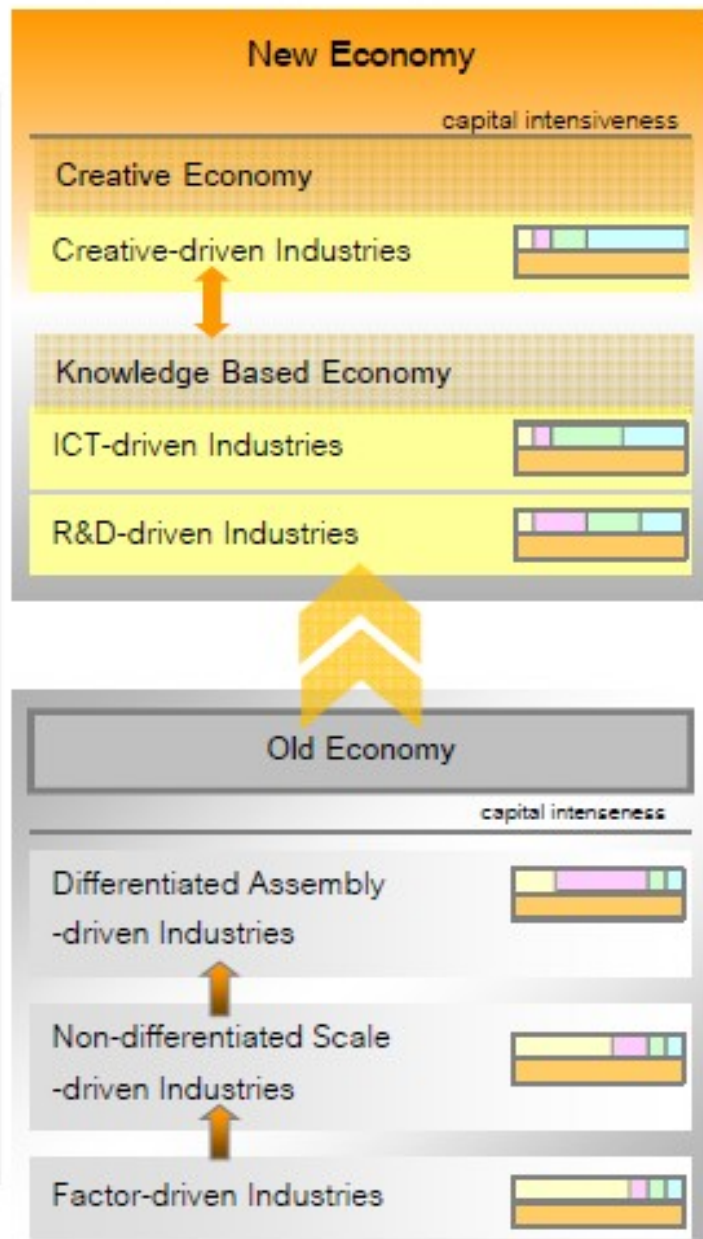
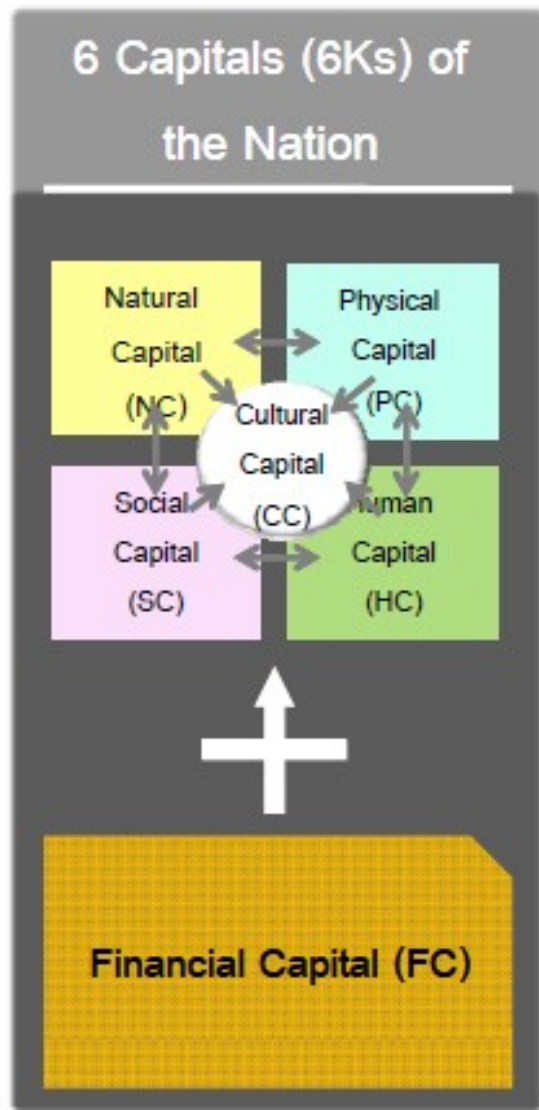
ตรวจประเมินจากผู้ตรวจประเมินจากภายนอก

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐจะมีแนวทางการพัฒนาเฉพาะของแต่ละหมวด ซึ่งในหมวดที่ 4 ว่าด้วยเรื่องของการวัด การวิเคราะห์ผลการดำเนินการ และการจัดการความรู้นี้มีอยู่ 7 แนวทาง ซึ่งเรียกว่า IT1 ถึง IT7

การพิจารณาการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการนั้นจะต้องนำเอาหลัก ADLI มาใช้ในการพิจารณาว่าได้ดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการไปไหนแล้ว โดยการประเมินการพัฒนาหมวด 4 ในปีพ.ศ. 2553 นี้จะใช้เพียงสองตัวคือ **A (Approach)** และ **D (Deployment)** สำหรับ IT1 จนถึง IT7 ยกเว้น IT5 ที่จะพิจารณาตัว L (Learning) ด้วย

- IT1** มีระบบฐานข้อมูลที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ และมีฐานข้อมูลผลการดำเนินงาน
- IT2** ทบทวนฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของกระบวนการที่สร้างคุณค่า กระบวนการละ 1 ฐานข้อมูล
- IT3** มีฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของกระบวนการสนับสนุนกระบวนการละ 1 ฐานข้อมูล
- IT4** มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและรับบริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- IT5** มีระบบการติดตาม เฝ้าระวัง และเตือนภัย (Warning System)
- IT6** มีระบบบริหารความเสี่ยงของระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ
- IT7** จัดทำแผนการจัดการความรู้และนำแผนไปปฏิบัติ

ตั้งแต่ช่วงปี ค.ศ. 2008 เป็นต้นมา ประเทศทั่วโลกได้มีความเห็นที่จะขับเคลื่อนเศรษฐกิจไปในทิศทางที่เรียกว่า “Creative Economy” ซึ่งเป็นทิศทางที่ได้มาจากการประชุมของเวทีสหประชาชาติ (United Nations) โดยแนวคิดนี้ได้กล่าวถึงการสร้างรายได้และการสร้างงานด้วยความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งเน้นอุตสาหกรรมที่ต้องใช้ฐานข้อมูล ฐานความรู้ ตลอดจนการวิจัยและพัฒนาเป็นหลัก





สหราชอาณาจักร

1. โฆษณา
2. สถาปัตยกรรม
3. ศิลปะและวัตถุโบราณ
4. หัตถกรรม
5. งานออกแบบ
6. แฟชั่น
7. ภาพยนตร์และวิดีโอ
8. ดนตรี
9. ศิลปะการแสดง
10. คอมพิวเตอร์และวิดีโอเกมส์
11. ซอฟต์แวร์
12. โทรทัศน์และวิทยุ
13. สิ่งพิมพ์



ฮ่องกง

1. โฆษณา
2. สถาปัตยกรรมและบริการทางวิศวกรรม
3. การตลาดของเก่า
4. เครื่องเคลือบ
5. งานออกแบบ
6. ภาพยนตร์และวิดีโอ
7. สื่อบันทึกภาพแลเสียง
8. ดนตรีและศิลปะการแสดง
9. การพิมพ์
10. ซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์
11. โทรทัศน์และวิทยุ
12. ศิลปิน องค์การทางการศึกษาและวัฒนธรรม

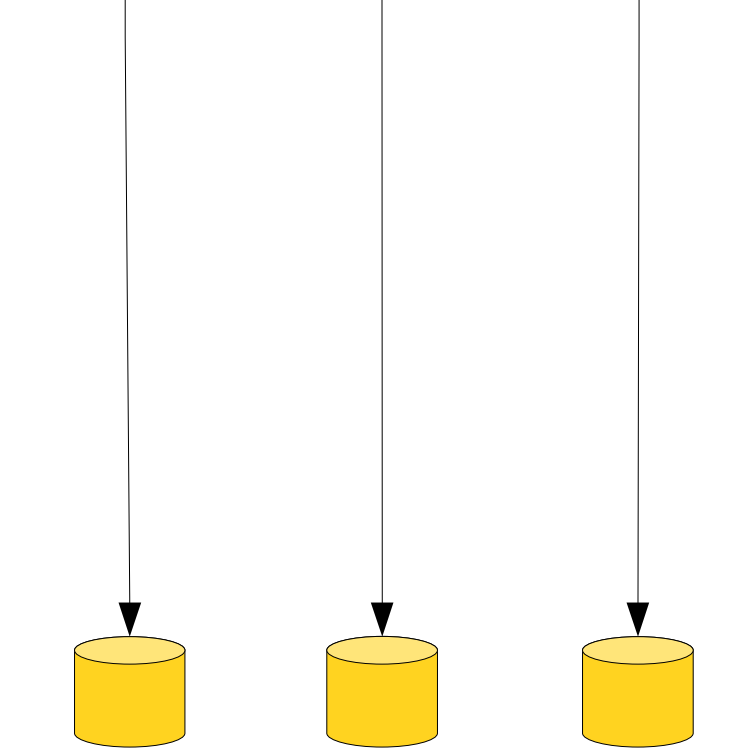


ไทย

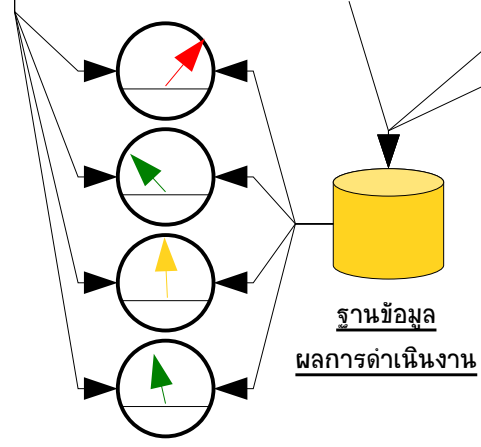
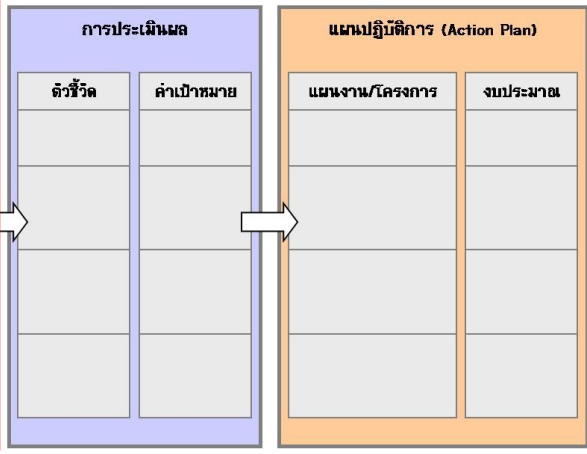
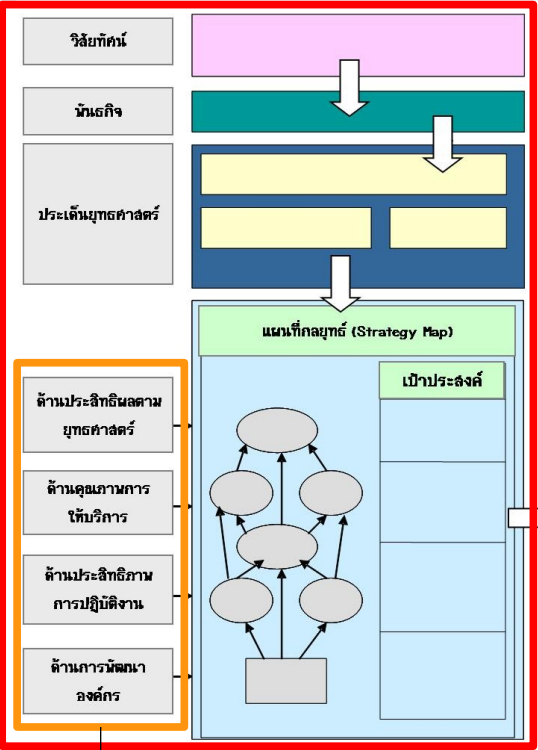
1. งานออกแบบ
2. แฟชั่น
3. ธุรกิจโฆษณา
4. ภาพยนตร์และวิดีโอ
5. การกระจายเสียง
6. ธุรกิจการพิมพ์
7. สถาปัตยกรรม
8. ศิลปะการแสดง
9. ทัศนศิลป์
10. งานฝีมือและหัตถกรรม
11. การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม
12. การแพทย์แผนไทย
13. อาหารไทย
14. ดนตรี
15. ซอฟต์แวร์

หมวด 1 การนำองค์กร

หมวด 2 การวางแผนยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์



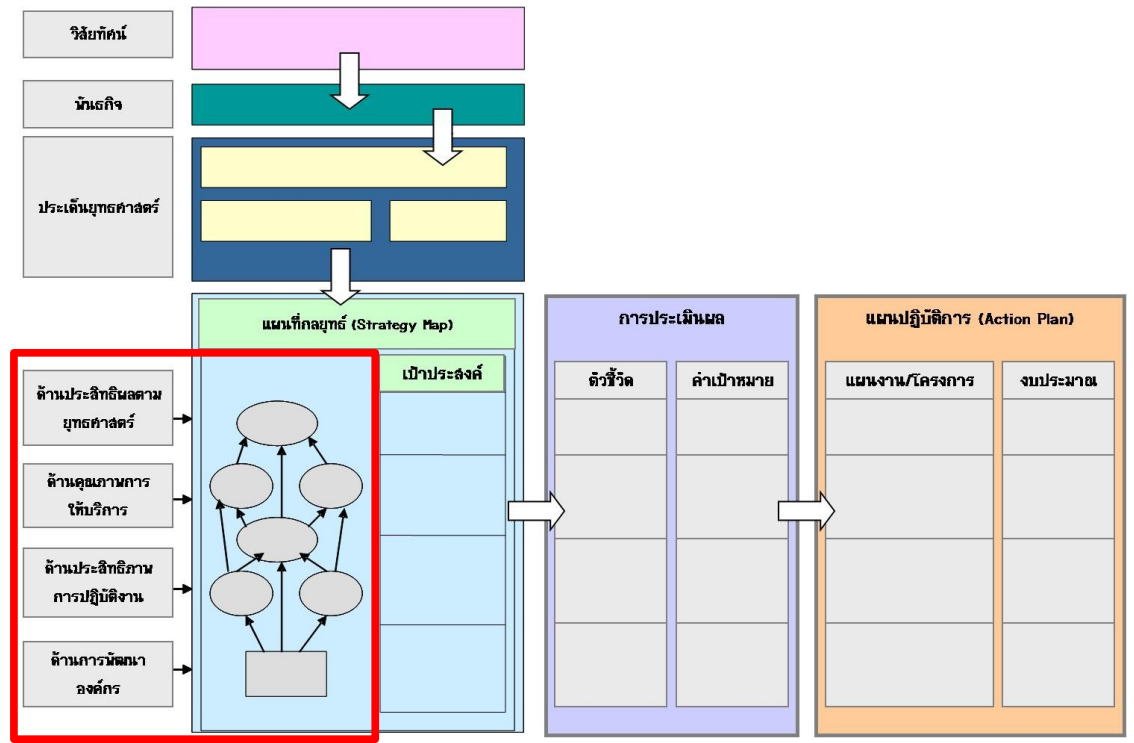
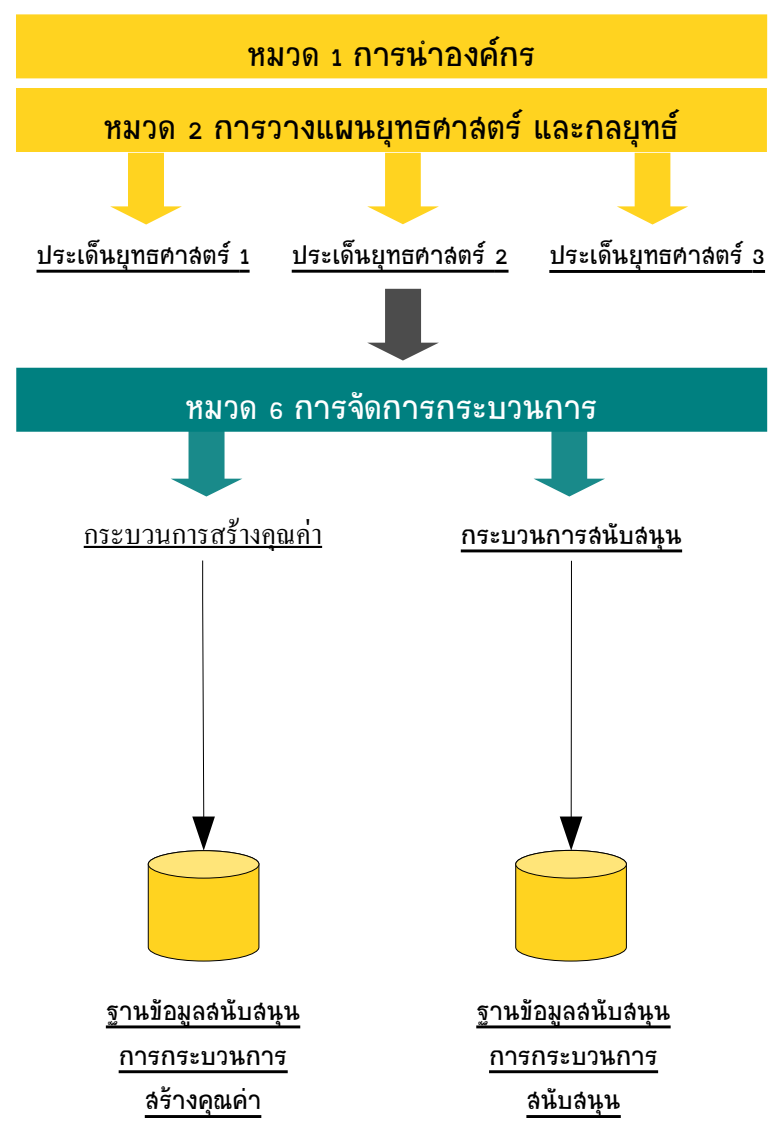
ฐานข้อมูลสนับสนุนการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการ โดยมีฐานข้อมูลรองรับในแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์



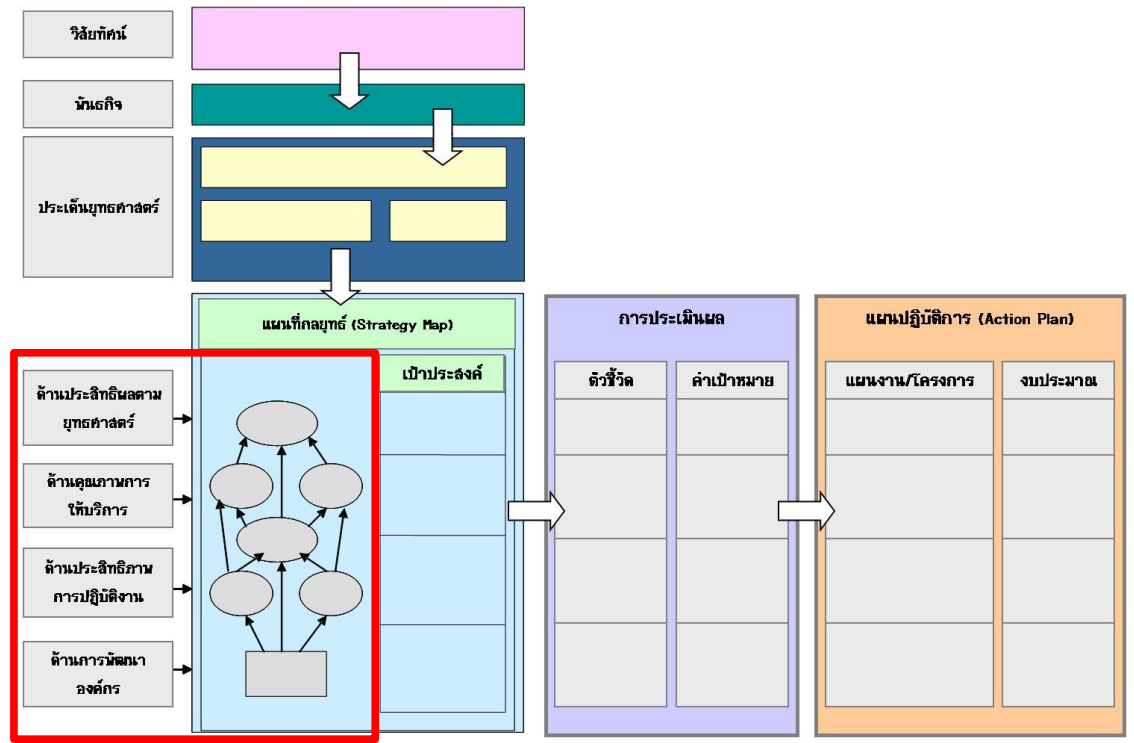
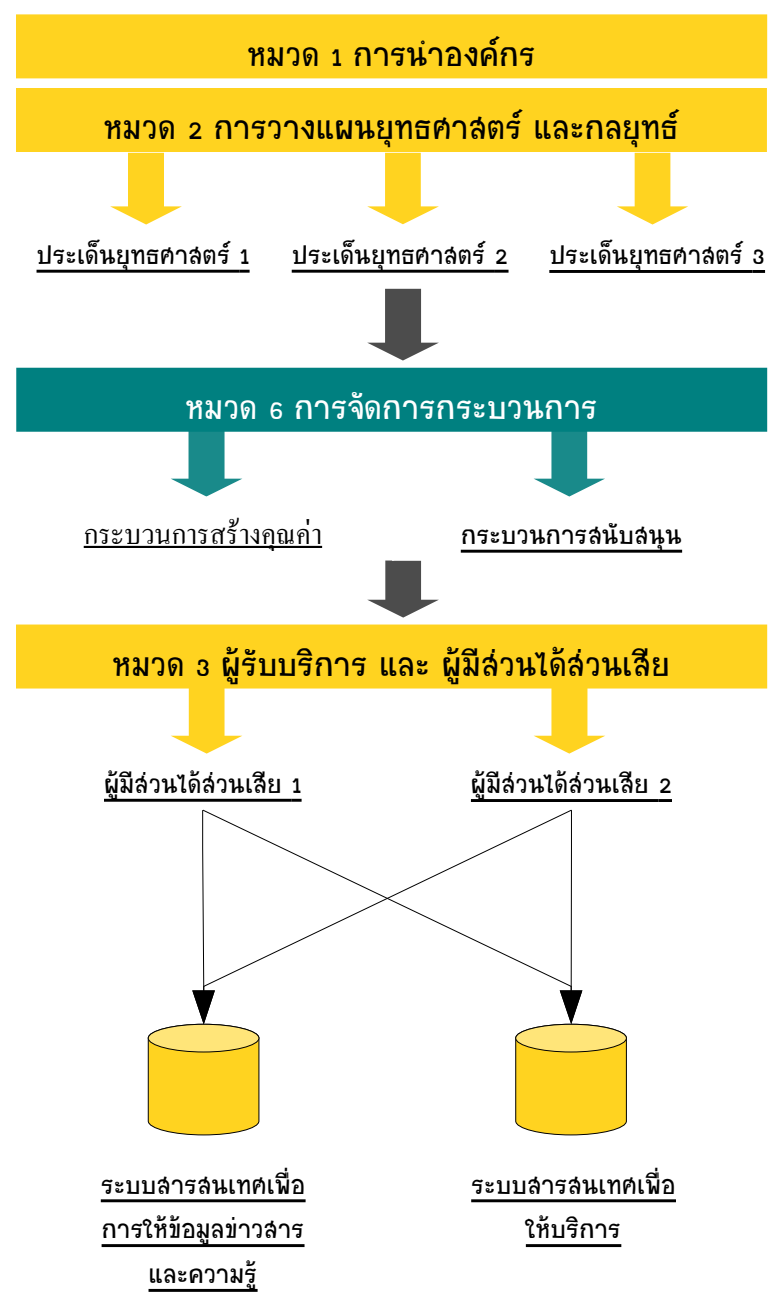
การดำเนินการตาม IT1 นั้นจะต้องอิงประเด็นยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้จากการทำ PMQA หมวด 2 โดยองค์การจะต้องพัฒนาฐานข้อมูลที่สนับสนุนการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์และพัฒนาฐานข้อมูลที่ใช้แสดงผลการดำเนินการซึ่งควรจะต้องอิงกับแผนที่ยุทธศาสตร์ขององค์การ

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

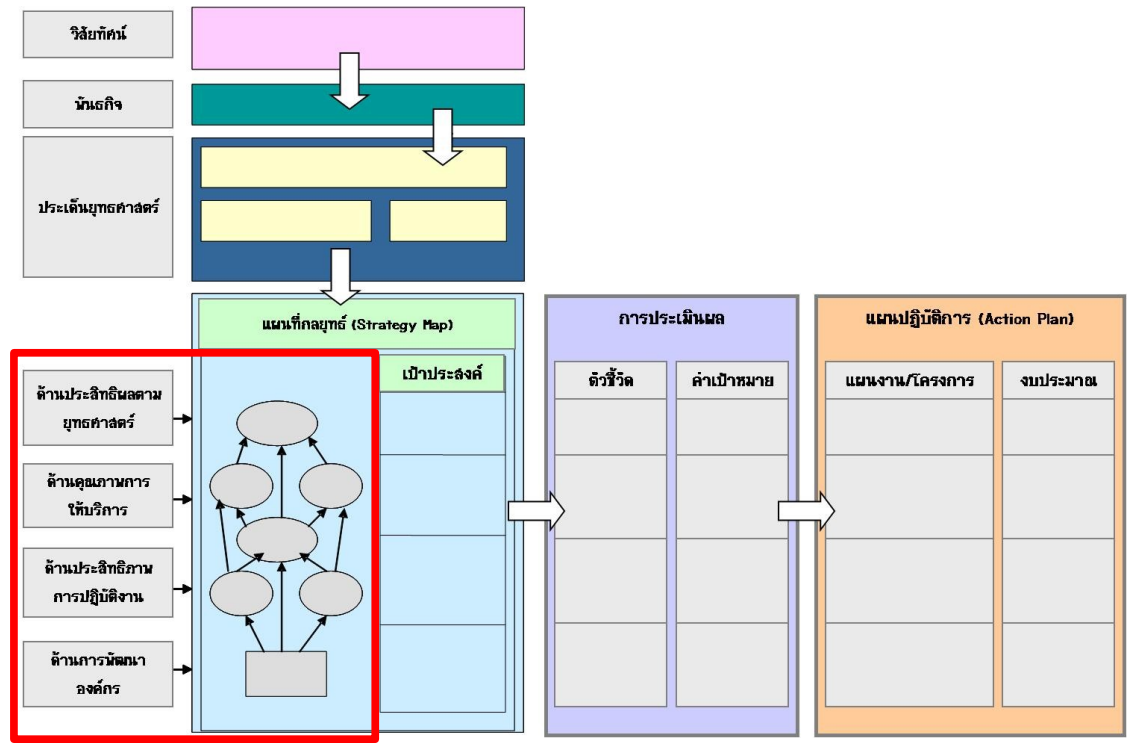
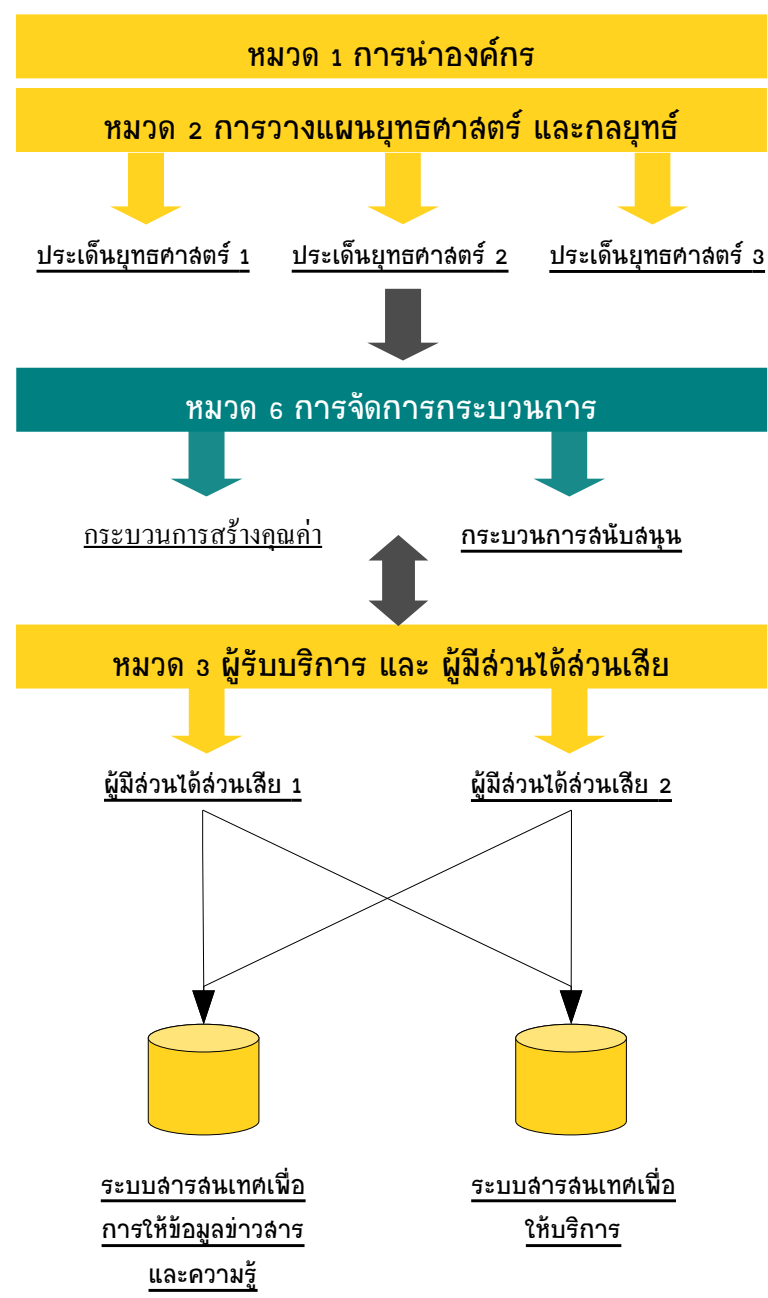
ระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับหมวด 4 และหมวดอื่นๆ



การดำเนินการตาม IT2 และ IT3 นั้นจะต้องอิงกระบวนการทำงานที่สร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุนที่กำหนดไว้จากการทำ PMQA หมวด 6 โดยองค์การจะต้องพัฒนาฐานข้อมูลที่สนับสนุนการดำเนินการของกระบวนการสร้างคุณค่าและฐานข้อมูลที่สนับสนุนการดำเนินการของกระบวนการสนับสนุน



การดำเนินการตาม IT4 นั้นจะต้องอาศัยผลการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่กำหนดไว้ในการจัดทำ PMQA หมวด 3 โดยองค์การจะต้องจัดทำระบบสารสนเทศเพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและความรู้ที่จำเป็น ตลอดจนให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถที่จะเข้าใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นควรจะจำแนกรูปแบบตามประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยคำนึงถึงความต้องการที่หลากหลายของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสม



การดำเนินการตาม IT4 นั้นจะต้องอาศัยผลการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่กำหนดไว้ในการจัดทำ PMQA หมวด 3 โดยองค์การจะต้องจัดทำระบบสารสนเทศเพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและความรู้ที่จำเป็น ตลอดจนให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถที่จะเข้าใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นควรจะจำแนกรูปแบบตามประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยคำนึงถึงความต้องการที่หลากหลายของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสม

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐจะมีแนวทางการพัฒนาเฉพาะของแต่ละหมวด ซึ่งในหมวดที่ 4 ว่าด้วยเรื่องของการวัด การวิเคราะห์ผลการดำเนินการ และการจัดการความรู้นี้มีอยู่ 7 แนวทาง ซึ่งเรียกว่า IT1 ถึง IT7

การพิจารณาการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการนั้นจะต้องนำเอาหลัก ADLI มาใช้ในการพิจารณาว่าได้ดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการไปไหนแล้ว โดยการประเมินการพัฒนาหมวด 4 ในปีพ.ศ. 2553 นี้จะใช้เพียงสองตัวคือ **A (Approach)** และ **D (Deployment)** สำหรับ IT1 จนถึง IT7 ยกเว้น IT5 ที่จะพิจารณาตัว L (Learning) ด้วย

- IT1** มีระบบฐานข้อมูลที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ และมีฐานข้อมูลผลการดำเนินงาน
- IT2** ทบทวนฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของกระบวนการที่สร้างคุณค่า กระบวนการละ 1 ฐานข้อมูล
- IT3** มีฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของกระบวนการสนับสนุนกระบวนการละ 1 ฐานข้อมูล
- IT4** มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและรับบริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- IT5** มีระบบการติดตาม เฝ้าระวัง และเตือนภัย (Warning System)
- IT6** มีระบบบริหารความเสี่ยงของระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ
- IT7** จัดทำแผนการจัดการความรู้และนำแผนไปปฏิบัติ

IT1

มีระบบฐานข้อมูลที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ และมีฐานข้อมูลผลการดำเนินงาน

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินงานที่ครบถ้วน

ประเด็นการตรวจประเมิน

A

แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลที่จำเป็นในแต่ละยุทธศาสตร์

แสดงการทบทวนข้อมูลทั้งหมดในแต่ละยุทธศาสตร์ที่มี

จัดแนวทางในการคัดเลือกข้อมูลที่จำเป็นมาจัดทำฐานข้อมูล

แสดงแนวทางการปรับปรุงฐานข้อมูลเดิม (ถ้ามี)

D

แสดงฐานข้อมูลที่ได้พัฒนาขึ้นในปี 2554

แสดงฐานข้อมูลที่ได้รับการปรับปรุงในปี 2554

แสดงฐานข้อมูลผลการดำเนินงานของตัวชี้วัดตามคำ
รับรองประจำปี 2549-2554

มีเอกสารแสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่จำเป็นในการดำเนินการหรือติดตามในแต่ละยุทธศาสตร์ โดยผลการวิเคราะห์ควรแสดงให้เห็นว่าแต่ละยุทธศาสตร์ควรมีข้อมูลใด เพราะเหตุใด

IT1

มีระบบฐานข้อมูลที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ และมีฐานข้อมูลผลการดำเนินงาน

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินงานที่ครบถ้วน

ประเด็นการตรวจประเมิน

A

แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลที่จำเป็นในแต่ละยุทธศาสตร์

แสดงการทบทวนข้อมูลทั้งหมดในแต่ละยุทธศาสตร์ที่มี

จัดแนวทางในการคัดเลือกข้อมูลที่จำเป็นมาจัดทำฐานข้อมูล

แสดงแนวทางการปรับปรุงฐานข้อมูลเดิม (ถ้ามี)

D

แสดงฐานข้อมูลที่ได้พัฒนาขึ้นในปี 2554

แสดงฐานข้อมูลที่ได้รับการปรับปรุงในปี 2554

แสดงฐานข้อมูลผลการดำเนินงานของตัวชี้วัดตามคำ
รับรองประจำปี 2549-2554

มีเอกสารที่แสดงให้เห็นถึงผลการทบทวนข้อมูลที่จำเป็นในการดำเนินการหรือติดตามในแต่ละยุทธศาสตร์ (ข้อมูลใดมีอยู่แล้วและยังใช้ประโยชน์ได้/ต้องปรับปรุง/ต้องจัดเก็บเพิ่มเติม/ควรยกเลิก)

IT1

มีระบบฐานข้อมูลที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการ และมีฐานข้อมูลผลการดำเนินงาน

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินงานที่ครบถ้วน

ประเด็นการตรวจประเมิน

A

แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลที่จำเป็นในแต่ละยุทธศาสตร์

แสดงการทบทวนข้อมูลทั้งหมดในแต่ละยุทธศาสตร์ที่มี

จัดแนวทางในการคัดเลือกข้อมูลที่จำเป็นมาจัดทำฐานข้อมูล

แสดงแนวทางการปรับปรุงฐานข้อมูลเดิม (ถ้ามี)

D

แสดงฐานข้อมูลที่ได้พัฒนาขึ้นในปี 2554

แสดงฐานข้อมูลที่ได้รับการปรับปรุงในปี 2554

แสดงฐานข้อมูลผลการดำเนินงานของตัวชี้วัดตามคำ
รับรองประจำปี 2549-2554

มีเอกสารที่แสดงให้เห็นถึงการ
คัดเลือกข้อมูลที่จำเป็นมาจัดทำ
เป็นฐานข้อมูลใหม่อย่างน้อย
ยุทธศาสตร์ละ 1 ฐานข้อมูลโดย
CIO/CEO เป็นผู้อนุมัติ

IT1

มีระบบฐานข้อมูลที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการ และมีฐานข้อมูลผลการดำเนินงาน

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินงานที่ครบถ้วน

ประเด็นการตรวจประเมิน

A

แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลที่จำเป็นในแต่ละยุทธศาสตร์

แสดงการทบทวนข้อมูลทั้งหมดในแต่ละยุทธศาสตร์ที่มี

จัดแนวทางในการคัดเลือกข้อมูลที่จำเป็นมาจัดทำฐานข้อมูล

แสดงแนวทางการปรับปรุงฐานข้อมูลเดิม (ถ้ามี)

D

แสดงฐานข้อมูลที่ได้พัฒนาขึ้นในปี 2554

แสดงฐานข้อมูลที่ได้รับการปรับปรุงในปี 2554

แสดงฐานข้อมูลผลการดำเนินงานของตัวชี้วัดตามคำ
รับรองประจำปี 2549-2554

มีเอกสารที่แสดงให้เห็นถึง
แนวทางการปรับปรุงฐานข้อมูล
เดิมได้ครบถ้วน (กรณีที่ต้องมี
การปรับปรุง)

IT1

มีระบบฐานข้อมูลที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการ และมีฐานข้อมูลผลการดำเนินงาน

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินงานที่ครบถ้วน

ประเด็นการตรวจประเมิน

A

แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลที่จำเป็นในแต่ละยุทธศาสตร์

แสดงการทบทวนข้อมูลทั้งหมดในแต่ละยุทธศาสตร์ที่มี

จัดแนวทางในการคัดเลือกข้อมูลที่จำเป็นมาจัดทำฐานข้อมูล

แสดงแนวทางการปรับปรุงฐานข้อมูลเดิม (ถ้ามี)

D

แสดงฐานข้อมูลที่ได้พัฒนาขึ้นในปี 2554

แสดงฐานข้อมูลที่ได้รับการปรับปรุงในปี 2554

แสดงฐานข้อมูลผลการดำเนินงานของตัวชี้วัดตามคำ
รับรองประจำปี 2549-2554

มีฐานข้อมูลที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัยเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ ทุกยุทธศาสตร์ที่ได้พัฒนา/จัดทำขึ้นใหม่ในปี 2554 (แสดงข้อมูลย้อนหลัง 2554-2549 ถ้าสามารถทำได้)

IT1

มีระบบฐานข้อมูลที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการ และมีฐานข้อมูลผลการดำเนินงาน

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินงานที่ครบถ้วน

ประเด็นการตรวจประเมิน

A

แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลที่จำเป็นในแต่ละยุทธศาสตร์

แสดงการทบทวนข้อมูลทั้งหมดในแต่ละยุทธศาสตร์ที่มี

จัดแนวทางในการคัดเลือกข้อมูลที่จำเป็นมาจัดทำฐานข้อมูล

แสดงแนวทางการปรับปรุงฐานข้อมูลเดิม (ถ้ามี)

D

แสดงฐานข้อมูลที่ได้พัฒนาขึ้นในปี 2554

แสดงฐานข้อมูลที่ได้รับการปรับปรุงในปี 2554

แสดงฐานข้อมูลผลการดำเนินงานของตัวชี้วัดตามคำ
รับรองประจำปี 2549-2554

มีฐานข้อมูลที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัยเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ ทุกยุทธศาสตร์ที่ได้ทำการปรับปรุงในปี 2554 (แสดงข้อมูลย้อนหลัง 2554-2549 ถ้าสามารถทำได้)

IT1

มีระบบฐานข้อมูลที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการ และมีฐานข้อมูลผลการดำเนินงาน

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินงานที่ครบถ้วน

ประเด็นการตรวจประเมิน

A

แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลที่จำเป็นในแต่ละยุทธศาสตร์

แสดงการทบทวนข้อมูลทั้งหมดในแต่ละยุทธศาสตร์ที่มี

จัดแนวทางในการคัดเลือกข้อมูลที่จำเป็นมาจัดทำฐานข้อมูล

แสดงแนวทางการปรับปรุงฐานข้อมูลเดิม (ถ้ามี)

D

แสดงฐานข้อมูลที่ได้พัฒนาขึ้นในปี 2554

แสดงฐานข้อมูลที่ได้รับการปรับปรุงในปี 2554

แสดงฐานข้อมูลผลการดำเนินงานของตัวชี้วัดตามคำรับรองประจำปี 2549-2554

มีฐานข้อมูลที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัยของผลการดำเนินงานตัวชี้วัดทุกตัวในทุกมิติ ที่อยู่ในคำรับรองฯ ตั้งแต่ปี 2554-2549 โดยมีทั้งผลดำเนินการและคะแนนที่ได้ (แสดงข้อมูลย้อนหลัง 2554-2549)

IT2

ทบทวนฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของกระบวนการที่สร้างคุณค่า กระบวนการละ 1 ฐานข้อมูล

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินงานที่ครบถ้วน

ประเด็นการตรวจประเมิน

A

แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นไปในแต่ละกระบวนการสร้างคุณค่า

แสดงการทบทวนฐานข้อมูลทั้งหมดในกระบวนการสร้างคุณค่าที่จัดทำไว้ในปี 2551-2553

แสดงแนวทางการคัดเลือกข้อมูลที่เป็นมาจัดทำฐานข้อมูลใหม่ หรือแนวทางการปรับปรุงฐานข้อมูลเดิมได้ครบถ้วน

D

แสดงฐานข้อมูลที่ได้พัฒนาขึ้นในปี 2554 ได้ครบถ้วน

แสดงฐานข้อมูลที่ได้รับการปรับปรุงในปี 2554 ได้ครบถ้วน

มีเอกสารที่แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นในการดำเนินการหรือติดตามเกี่ยวกับกระบวนการสร้างคุณค่า (กระบวนการสร้างคุณค่าใดควรมีข้อมูลใด เพราะเหตุใด)

IT2

ทบทวนฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของกระบวนการที่สร้างคุณค่า กระบวนการละ 1 ฐานข้อมูล

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินงานที่ครบถ้วน

ประเด็นการตรวจประเมิน

A

แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นไปในแต่ละกระบวนการสร้างคุณค่า

แสดงการทบทวนฐานข้อมูลทั้งหมดในกระบวนการสร้างคุณค่าที่จัดทำไว้ในปี 2551-2553

แสดงแนวทางการคัดเลือกข้อมูลที่เป็นมาจัดทำฐานข้อมูลใหม่ หรือแนวทางการปรับปรุงฐานข้อมูลเดิมได้ครบถ้วน

D

แสดงฐานข้อมูลที่ได้พัฒนาขึ้นในปี 2554 ได้ครบถ้วน

แสดงฐานข้อมูลที่ได้รับการปรับปรุงในปี 2554 ได้ครบถ้วน

มีเอกสารที่แสดงให้เห็นถึงผลการทบทวนข้อมูลที่เป็นในการดำเนินการหรือติดตามในกระบวนการสร้างคุณค่าที่จัดทำไว้ในปี 51-53 (ข้อมูลใดมีอยู่แล้วและยังใช้ประโยชน์ได้/ต้องปรับปรุง/ต้องจัดเก็บเพิ่มเติม/ควรยกเลิก)

IT2

ทบทวนฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของกระบวนการที่สร้างคุณค่า กระบวนการละ 1 ฐานข้อมูล

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินงานที่ครบถ้วน

ประเด็นการตรวจประเมิน

A

แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นในแต่ละกระบวนการสร้างคุณค่า

แสดงการทบทวนฐานข้อมูลทั้งหมดในกระบวนการสร้างคุณค่าที่จัดทำไว้ในปี 2551-2553

แสดงแนวทางการคัดเลือกข้อมูลที่เป็นมาจัดทำฐานข้อมูลใหม่ หรือแนวทางการปรับปรุงฐานข้อมูลเดิมได้ครบถ้วน

มีเอกสารที่แสดงให้เห็นถึงการคัดเลือกข้อมูลที่เป็นเพื่อนำมาปรับปรุงหรือจัดทำฐานข้อมูลใหม่เพื่อสนับสนุนกระบวนการที่สร้างคุณค่าได้อย่างน้อย กระบวนการละ 1 ฐานข้อมูล โดย CIO/CEO เป็นผู้อนุมัติ

D

แสดงฐานข้อมูลที่ได้พัฒนาขึ้นในปี 2554 ได้ครบถ้วน

แสดงฐานข้อมูลที่ได้รับการปรับปรุงในปี 2554 ได้ครบถ้วน

IT2

ทบทวนฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของกระบวนการที่สร้างคุณค่า กระบวนการละ 1 ฐานข้อมูล

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินงานที่ครบถ้วน

ประเด็นการตรวจประเมิน

A

แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นในแต่ละกระบวนการสร้างคุณค่า

แสดงการทบทวนฐานข้อมูลทั้งหมดในกระบวนการสร้างคุณค่าที่จัดทำไว้ในปี 2551-2553

แสดงแนวทางการคัดเลือกข้อมูลที่เป็นมาจัดทำฐานข้อมูลใหม่ หรือแนวทางการปรับปรุงฐานข้อมูลเดิมได้ครบถ้วน

มีฐานข้อมูลที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัยเกี่ยวกับ กระบวนการสร้างคุณค่าที่ได้พัฒนา/จัดทำขึ้นใหม่ในปี 2554 (แสดงข้อมูลย้อนหลัง 2553-2549)

D

แสดงฐานข้อมูลที่ได้พัฒนาขึ้นในปี 2554 ได้อย่างครบถ้วน

แสดงฐานข้อมูลที่ได้รับการปรับปรุงในปี 2554 ได้ครบถ้วน

IT2

ทบทวนฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของกระบวนการที่สร้างคุณค่า กระบวนการละ 1 ฐานข้อมูล

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินงานที่ครบถ้วน

ประเด็นการตรวจประเมิน

A

แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นในแต่ละกระบวนการสร้างคุณค่า

แสดงการทบทวนฐานข้อมูลทั้งหมดในกระบวนการสร้างคุณค่าที่จัดทำไว้ในปี 2551-2553

แสดงแนวทางการคัดเลือกข้อมูลที่เป็นมาจัดทำฐานข้อมูลใหม่ หรือแนวทางการปรับปรุงฐานข้อมูลเดิมได้ครบถ้วน

D

แสดงฐานข้อมูลที่ได้พัฒนาขึ้นในปี 2554 ได้อย่างครบถ้วน

แสดงฐานข้อมูลที่ได้รับการปรับปรุงในปี 2554 ได้ครบถ้วน

มีฐานข้อมูลที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัยเกี่ยวกับ กระบวนการสร้างคุณค่าที่ได้ ทำการปรับปรุงในปี 2554 (แสดงข้อมูลย้อนหลัง 2553-2549)

หมายเหตุ หากมีกระบวนการสร้างคุณค่ามากกว่า 4 กระบวนการให้เลือกดำเนินการเพียง 4 กระบวนการ

IT3

มีฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของกระบวนการสนับสนุน กระบวนการละ 1 ฐานข้อมูล

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินงานที่ครบถ้วน

ประเด็นการตรวจประเมิน

A

แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลที่จำเป็นในกระบวนการสนับสนุน

แสดงการทบทวนฐานข้อมูลทั้งหมดในกระบวนการสนับสนุน

แสดงแนวทางการคัดเลือกข้อมูลที่จำเป็นมาจัดทำฐานข้อมูลใหม่ หรือแนวทางการปรับปรุงฐานข้อมูลเดิมได้ครบถ้วน

D

แสดงฐานข้อมูลที่ได้พัฒนาขึ้นในปี 2554 ได้ครบถ้วน

แสดงฐานข้อมูลที่ได้รับการปรับปรุงในปี 2554 ได้ครบถ้วน

มีเอกสารที่แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่จำเป็นในการดำเนินการหรือติดตามเกี่ยวกับกระบวนการสนับสนุน (กระบวนการสนับสนุนใดควรมีข้อมูลใด เพราะเหตุใด)

IT3

มีฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของกระบวนการสนับสนุน กระบวนการละ 1 ฐานข้อมูล

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินงานที่ครบถ้วน

ประเด็นการตรวจประเมิน

A

แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลที่จำเป็นในกระบวนการสนับสนุน

แสดงการทบทวนฐานข้อมูลทั้งหมดในกระบวนการสนับสนุน

แสดงแนวทางการคัดเลือกข้อมูลที่จำเป็นมาจัดทำฐานข้อมูลใหม่ หรือแนวทางการปรับปรุงฐานข้อมูลเดิมได้ครบถ้วน

D

แสดงฐานข้อมูลที่ได้พัฒนาขึ้นในปี 2554 ได้ครบถ้วน

แสดงฐานข้อมูลที่ได้รับการปรับปรุงในปี 2554 ได้ครบถ้วน

มีเอกสารที่แสดงให้เห็นถึงผลการทบทวนข้อมูลที่จำเป็นในการดำเนินการหรือติดตามในกระบวนการสนับสนุนที่จัดทำไว้ในปี 51-53 (ข้อมูลใดมีอยู่แล้วและยังใช้ประโยชน์ได้/ต้องปรับปรุง/ต้องจัดเก็บเพิ่มเติม/ควรยกเลิก)

IT3

มีฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของกระบวนการสนับสนุน กระบวนการละ 1 ฐานข้อมูล

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินงานที่ครบถ้วน

ประเด็นการตรวจประเมิน

A

แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลที่จำเป็นในกระบวนการสนับสนุน

แสดงการทบทวนฐานข้อมูลทั้งหมดในกระบวนการสนับสนุน

แสดงแนวทางการคัดเลือกข้อมูลที่จำเป็นมาจัดทำฐานข้อมูลใหม่ หรือแนวทางการปรับปรุงฐานข้อมูลเดิมได้ครบถ้วน

D

แสดงฐานข้อมูลที่ได้พัฒนาขึ้นในปี 2554 ได้ครบถ้วน

แสดงฐานข้อมูลที่ได้รับการปรับปรุงในปี 2554 ได้ครบถ้วน

มีเอกสารที่แสดงให้เห็นถึงการคัดเลือกข้อมูลที่จำเป็นมาจัดทำฐานข้อมูลใหม่หรือปรับปรุงฐานข้อมูลเดิม อย่างน้อย กระบวนการละ 1 ฐานข้อมูล โดย CIO/CEO เป็นผู้อนุมัติ

IT3

มีฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของกระบวนการสนับสนุน กระบวนการละ 1 ฐานข้อมูล

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินงานที่ครบถ้วน

ประเด็นการตรวจประเมิน

A

แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลที่จำเป็นในกระบวนการสนับสนุน

แสดงการทบทวนฐานข้อมูลทั้งหมดในกระบวนการสนับสนุน

แสดงแนวทางการคัดเลือกข้อมูลที่จำเป็นมาจัดทำฐานข้อมูลใหม่ หรือแนวทางการปรับปรุงฐานข้อมูลเดิมได้ครบถ้วน

D

แสดงฐานข้อมูลที่ได้พัฒนาขึ้นในปี 2554 ได้ครบถ้วน

แสดงฐานข้อมูลที่ได้รับการปรับปรุงในปี 2554 ได้ครบถ้วน

มีฐานข้อมูลที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัยเกี่ยวกับ กระบวนการสนับสนุนที่ได้พัฒนา/จัดทำขึ้นใหม่ในปี 2554 (แสดงข้อมูลย้อนหลัง 2553-2549)

IT3

มีฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของกระบวนการสนับสนุน กระบวนการละ 1 ฐานข้อมูล

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินงานที่ครบถ้วน

ประเด็นการตรวจประเมิน

A

แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลที่จำเป็นในกระบวนการสนับสนุน

แสดงการทบทวนฐานข้อมูลทั้งหมดในกระบวนการสนับสนุน

แสดงแนวทางการคัดเลือกข้อมูลที่จำเป็นมาจัดทำฐานข้อมูลใหม่ หรือแนวทางการปรับปรุงฐานข้อมูลเดิมได้ครบถ้วน

D

แสดงฐานข้อมูลที่ได้พัฒนาขึ้นในปี 2554 ได้ครบถ้วน

แสดงฐานข้อมูลที่ได้รับการปรับปรุงในปี 2554 ได้ครบถ้วน

มีฐานข้อมูลที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัยเกี่ยวกับ กระบวนการสนับสนุนที่ได้ ทำการปรับปรุงในปี 2554 (แสดงข้อมูลย้อนหลัง 2553-2549)

IT4

มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและรับบริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินงานที่ครบถ้วน

ประเด็นการตรวจประเมิน

A

แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลที่จำเป็นหรือความรู้ที่เกี่ยวข้องของส่วนราชการเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าค้นหาได้

แสดงการวิเคราะห์งานบริการที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้

แสดงการทบทวนข้อมูลที่จำเป็นหรือความรู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าค้นหาข้อมูลในอดีตได้

แสดงการทบทวนงานบริการที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการที่ดำเนินการในอดีต

แสดงการคัดเลือกข้อมูลที่จำเป็นมาจัดทำการค้นหาข้อมูลใหม่ โดย CIO หรือ CEO อนุมัติอย่างน้อย 1 ข้อมูล

แสดงแนวทางในการคัดเลือกงานบริการที่จำเป็นมาจัดทำงานบริการใหม่ โดย CIO/CEO อนุมัติ 1 งานบริการ

มีเอกสารที่แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่จำเป็นหรือความรู้ที่เกี่ยวข้องของส่วนราชการเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าค้นหาได้ โดยผลการวิเคราะห์ควรแสดงให้เห็นว่าส่วนราชการควรมีข้อมูลหรือความรู้ใดที่จะให้แก่ประชาชนเข้าค้นหาได้

IT4

มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและรับบริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินงานที่ครบถ้วน

ประเด็นการตรวจประเมิน

A

แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นหรือความรู้ที่เกี่ยวข้องของส่วนราชการเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าค้นหาได้

แสดงการวิเคราะห์งานบริการที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้

แสดงการทบทวนข้อมูลที่เป็นหรือความรู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าค้นหาข้อมูลในอดีตได้

แสดงการทบทวนงานบริการที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการที่ดำเนินการในอดีต

แสดงการคัดเลือกข้อมูลที่เป็นมาจัดทำการค้นหาข้อมูลใหม่ โดย CIO หรือ CEO อนุมัติอย่างน้อย 1 ข้อมูล

แสดงแนวทางในการคัดเลือกงานบริการที่เป็นมาจัดทำงานบริการใหม่ โดย CIO/CEO อนุมัติ 1 งานบริการ

มีเอกสารที่แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์งานบริการของส่วนราชการ ที่เหมาะสมที่จะดำเนินการให้ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้ โดยผลการวิเคราะห์ควรแสดงให้เห็นว่าในส่วนราชการควรมีงานบริการใดที่จะให้ประชาชนเข้าใช้บริการผ่านระบบฯ ได้

IT4

มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและรับบริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินงานที่ครบถ้วน

ประเด็นการตรวจประเมิน

A

แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลที่จำเป็นหรือความรู้ที่เกี่ยวข้องของส่วนราชการเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าค้นหาได้

แสดงการวิเคราะห์งานบริการที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้

แสดงการทบทวนข้อมูลที่จำเป็นหรือความรู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าค้นหาข้อมูลในอดีตได้

แสดงการทบทวนงานบริการที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการที่ดำเนินการในอดีต

แสดงการคัดเลือกข้อมูลที่จำเป็นมาจัดทำการค้นหาข้อมูลใหม่ โดย CIO หรือ CEO อนุมัติอย่างน้อย 1 ข้อมูล

แสดงแนวทางในการคัดเลือกงานบริการที่จำเป็นมาจัดทำงานบริการใหม่ โดย CIO/CEO อนุมัติ 1 งานบริการ

มีเอกสารที่แสดงให้เห็นถึงผลการทบทวนข้อมูลหรือความรู้ที่เกี่ยวข้องของส่วนราชการที่ได้จัดให้ประชาชนสามารถเข้าค้นหาได้ในปีที่ผ่านๆ มา โดยผลการทบทวนควรแสดงให้เห็นว่าข้อมูลใดมีอยู่แล้วและยังใช้ประโยชน์ได้ ข้อมูลใดจำเป็นต้องปรับปรุง ข้อมูลใดจำเป็นต้องจัดเก็บเพิ่ม

IT4

มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและรับบริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินงานที่ครบถ้วน

ประเด็นการตรวจประเมิน

A

แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลที่สำคัญหรือความรู้ที่เกี่ยวข้องของส่วนราชการเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้

แสดงการวิเคราะห์งานบริการที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้

แสดงการทบทวนข้อมูลที่สำคัญหรือความรู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงค้นหาข้อมูลในอดีตได้

แสดงการทบทวนงานบริการที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการที่ดำเนินการในอดีต

แสดงการคัดเลือกข้อมูลที่สำคัญมาจัดทำการค้นหาข้อมูลใหม่ โดย CIO หรือ CEO อนุมัติอย่างน้อย 1 ข้อมูล

แสดงแนวทางในการคัดเลือกงานบริการที่สำคัญมาจัดทำงานบริการใหม่ โดย CIO/CEO อนุมัติ 1 งานบริการ

มีเอกสารที่แสดงให้เห็นถึงผลการทบทวนงานบริการของส่วนราชการเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าใช้ได้ในปีที่ผ่านมา โดยผลการทบทวนควรแสดงให้เห็นว่างานบริการใดมีอยู่แล้วยังใช้ประโยชน์ได้ งานบริการใดจำเป็นต้องปรับปรุง งานบริการใดจำเป็นต้องเก็บเพิ่มเติม

IT4

มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและรับบริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินงานที่ครบถ้วน

ประเด็นการตรวจประเมิน

A

แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลที่จำเป็นหรือความรู้ที่เกี่ยวข้องของส่วนราชการเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าค้นหาได้

แสดงการวิเคราะห์งานบริการที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้

แสดงการทบทวนข้อมูลที่จำเป็นหรือความรู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าค้นหาข้อมูลในอดีตได้

แสดงการทบทวนงานบริการที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการที่ดำเนินการในอดีต

แสดงการคัดเลือกข้อมูลที่จำเป็นมาจัดทำการค้นหาข้อมูลใหม่ โดย CIO หรือ CEO อนุมัติอย่างน้อย 1 ข้อมูล

แสดงแนวทางในการคัดเลือกงานบริการที่จำเป็นมาจัดทำงานบริการใหม่ โดย CIO/CEO อนุมัติ 1 งานบริการ

มีเอกสารที่แสดงถึงการคัดเลือกข้อมูลหรือความรู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาพัฒนาหรือจัดทำฐานข้อมูลขึ้นใหม่เพื่อให้ประชาชนเข้าค้นหาได้เพิ่มเติมอย่างน้อย 1 ข้อมูล โดย CIO หรือ CEO เป็นผู้อนุมัติ โดยอธิบายหลักเกณฑ์และแนวทางที่ใช้ในการคัดเลือกได้อย่างเหมาะสม

IT4

มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและรับบริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินงานที่ครบถ้วน

ประเด็นการตรวจประเมิน

A

แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นหรือความรู้ที่เกี่ยวข้องของส่วนราชการเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าค้นหาได้

แสดงการวิเคราะห์งานบริการที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้

แสดงการทบทวนข้อมูลที่เป็นหรือความรู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าค้นหาข้อมูลในอดีตได้

แสดงการทบทวนงานบริการที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการที่ดำเนินการในอดีต

แสดงการคัดเลือกข้อมูลที่เป็นมาจัดทำการค้นหาข้อมูลใหม่ โดย CIO หรือ CEO อนุมัติอย่างน้อย 1 ข้อมูล

แสดงแนวทางในการคัดเลือกงานบริการที่เป็นมาจัดทำงานบริการใหม่ โดย CIO/CEO อนุมัติ 1 งานบริการ

มีเอกสารที่แสดงถึงการคัดเลือกงานบริการที่จำเป็นจะต้องพัฒนาและจัดทำขึ้นใหม่เพื่อให้บริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้เพิ่มเติม อย่างน้อย 1 งานบริการ โดย CIO หรือ CEO เป็นผู้อนุมัติ โดยอธิบายหลักเกณฑ์และแนวทางที่ใช้ในการคัดเลือกได้อย่างเหมาะสม

IT4

มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและรับบริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินงานที่ครบถ้วน

ประเด็นการตรวจประเมิน

A

แสดงแนวทางการปรับปรุงระบบสืบค้นข้อมูลเดิมได้ครบถ้วน (กรณีที่ต้องมีการปรับปรุง)

แสดงแนวทางการปรับปรุงงานบริการเดิมได้ครบถ้วน (กรณีต้องมีการปรับปรุง)

D

แสดงการดำเนินการตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

แสดงการให้บริการสืบค้นข้อมูลหรือความรู้

แสดงงานบริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้พัฒนาขึ้นในปี 2554

แสดงงานบริการที่ได้ปรับปรุงในปี 2554 (กรณีที่ต้องมีการปรับปรุง)

มีเอกสารที่แสดงถึงแนวทางการปรับปรุงระบบสืบค้นข้อมูลหรือความรู้เดิมที่จัดทำไว้ในปีที่ผ่านๆ มาได้ครบถ้วน (กรณีที่มีการปรับปรุง)

IT4

มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและรับบริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินงานที่ครบถ้วน

ประเด็นการตรวจประเมิน

A

แสดงแนวทางการปรับปรุงระบบสืบค้นข้อมูลเดิมได้ครบถ้วน (กรณีที่ต้องมีการปรับปรุง)

แสดงแนวทางการปรับปรุงงานบริการเดิมได้ครบถ้วน (กรณีต้องมีการปรับปรุง)

D

แสดงการดำเนินการตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

แสดงการให้บริการสืบค้นข้อมูลหรือความรู้

แสดงงานบริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้พัฒนาขึ้นในปี 2554

แสดงงานบริการที่ได้ปรับปรุงในปี 2554 (กรณีที่ต้องมีการปรับปรุง)

มีเอกสารที่แสดงถึงแนวทางการปรับปรุงงานบริการเดิมที่ได้ให้บริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้ครบถ้วน (กรณีที่มีการปรับปรุง)

IT4

มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและรับบริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินงานที่ครบถ้วน

ประเด็นการตรวจประเมิน

A

แสดงแนวทางการปรับปรุงระบบสืบค้นข้อมูลเดิมได้ครบถ้วน (กรณีที่ต้องมีการปรับปรุง)

แสดงแนวทางการปรับปรุงงานบริการเดิมได้ครบถ้วน (กรณีต้องมีการปรับปรุง)

D

แสดงการดำเนินการตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

แสดงการให้บริการสืบค้นข้อมูลหรือความรู้

แสดงงานบริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้พัฒนาขึ้นในปี 2554

แสดงงานบริการที่ได้ปรับปรุงในปี 2554 (กรณีที่ต้องมีการปรับปรุง)

มีการดำเนินการตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

IT4

มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและรับบริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินงานที่ครบถ้วน

ประเด็นการตรวจประเมิน

A

แสดงแนวทางการปรับปรุงระบบสืบค้นข้อมูลเดิมได้ครบถ้วน (กรณีที่ต้องมีการปรับปรุง)

แสดงแนวทางการปรับปรุงงานบริการเดิมได้ครบถ้วน (กรณีต้องมีการปรับปรุง)

D

แสดงการดำเนินการตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

แสดงการให้บริการสืบค้นข้อมูลหรือความรู้

แสดงงานบริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้พัฒนาขึ้นในปี 2554

แสดงงานบริการที่ได้ปรับปรุงในปี 2554 (กรณีที่ต้องมีการปรับปรุง)

มีช่องทางให้ประชาชนสามารถสืบค้นข้อมูลหรือความรู้ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของส่วนราชการได้ โดยอย่างน้อยต้องมีข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับภารกิจหลักของส่วนราชการ (สามารถใช้เว็บไซต์ได้)

IT4

มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและรับบริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินงานที่ครบถ้วน

ประเด็นการตรวจประเมิน

A

แสดงแนวทางการปรับปรุงระบบสืบค้นข้อมูลเดิมได้ครบถ้วน (กรณีที่ต้องมีการปรับปรุง)

แสดงแนวทางการปรับปรุงงานบริการเดิมได้ครบถ้วน (กรณีต้องมีการปรับปรุง)

D

แสดงการดำเนินการตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

แสดงการให้บริการสืบค้นข้อมูลหรือความรู้

แสดงงานบริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้พัฒนาขึ้นในปี 2554

แสดงงานบริการที่ได้ปรับปรุงในปี 2554 (กรณีที่ต้องมีการปรับปรุง)

มีช่องทางการให้บริการประชาชนในงานบริการที่ส่วนราชการได้พัฒนาและจัดทำขึ้นใหม่เพื่อให้สามารถใช้บริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้เพิ่มเติมในปี 2554

IT5

มีระบบการติดตาม ฝ้าระวัง และเตือนภัย (Warning System)

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินงานที่ครบถ้วน

ประเด็นการตรวจประเมิน

A

แสดงระบบการติดตาม ฝ้าระวัง และเตือนภัย

แสดงข้อมูลความถี่ และความเสียหายของภัยที่เคยเกิดขึ้น

D

แสดงการรายงานหรือนำเสนอข้อมูลให้ผู้บริหารผ่านระบบ
สารสนเทศสำหรับผู้บริหาร (Executive Information
System : EIS) หรือระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์
(Geographic Information System : GIS)

L

แสดงรายละเอียดการปรับปรุงระบบการติดตาม ฝ้าระวัง
และเตือนภัยให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าเดิมที่เคยมีอยู่

มีระบบติดตามที่มีความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ มีการกำหนดกฎเกณฑ์ ตัวชี้วัด เงื่อนไขการติดตาม เตือนภัย วิธีการเตือนภัย มาตรการที่ต้องดำเนินการเมื่อเกิดภัยขึ้นในระดับต่างๆ กรณีใช้ติดตามตัวชี้วัดต้องดูถึงรายละเอียดได้ว่าเป็นเท่าไร เช่น ถ้าติดตามในช่วงต้นปีงบประมาณ ซึ่งเป็นช่วงที่ยังไม่ถึงกำหนดจ่ายเงินตามงวดงานในสัญญา อาจมีอัตราการเบิกจ่ายน้อย จึงอาจจะยังไม่ใช้ปัญหา ณ ขณะนั้น ดังนั้นหากระบบมีการเตือนภัยขึ้นมา ก็อาจจะยังไม่ถูกต้อง แต่ถ้าเบิกจ่ายได้น้อย เพราะการดำเนินงานล่าช้ากว่าที่กำหนดในแผน เช่น การลงนามในสัญญาจัดซื้อจัดจ้างเลยระยะเวลาที่เหมาะสมแล้ว ประเด็นนี้จะต้องมีสัญญาเตือนภัยในระบบ

IT5

มีระบบการติดตาม ฝ้าระวัง และเตือนภัย (Warning System)

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินงานที่ครบถ้วน

ประเด็นการตรวจประเมิน

A

แสดงระบบการติดตาม ฝ้าระวัง และเตือนภัย

แสดงข้อมูลความถี่ และความเสียหายของภัยที่เคยเกิดขึ้น

มีรายละเอียดข้อมูลและ
สารสนเทศต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ
ระบบเตือนภัยฯ ที่ทำได้

D

แสดงการรายงานหรือนำเสนอข้อมูลให้ผู้บริหารผ่านระบบ
สารสนเทศสำหรับผู้บริหาร (Executive Information
System : EIS) หรือระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์
(Geographic Information System : GIS)

L

แสดงรายละเอียดการปรับปรุงระบบการติดตาม ฝ้าระวัง
และเตือนภัยให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าเดิมที่เคยมีอยู่

IT5

มีระบบการติดตาม ฝ้าระวัง และเตือนภัย (Warning System)

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินงานที่ครบถ้วน

ประเด็นการตรวจประเมิน

A

แสดงระบบการติดตาม ฝ้าระวัง และเตือนภัย

แสดงข้อมูลความถี่ และความเสียหายของภัยที่เคยเกิดขึ้น

D

แสดงการรายงานหรือนำเสนอข้อมูลให้ผู้บริหารผ่านระบบ
สารสนเทศสำหรับผู้บริหาร (Executive Information System : EIS) หรือระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ (Geographic Information System : GIS)

L

แสดงรายละเอียดการปรับปรุงระบบการติดตาม ฝ้าระวัง
และเตือนภัยให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าเดิมที่เคยมีอยู่

แสดงการรายงานหรือนำเสนอ
ข้อมูลให้ผู้บริหารผ่านระบบ
สารสนเทศสำหรับผู้บริหาร
(Executive Information
System : EIS) หรือระบบ
สารสนเทศทางภูมิศาสตร์
(Geographic Information
System : GIS)

IT5

มีระบบการติดตาม ฝ้าระวัง และเตือนภัย (Warning System)

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินงานที่ครบถ้วน

ประเด็นการตรวจประเมิน

A

แสดงระบบการติดตาม ฝ้าระวัง และเตือนภัย

แสดงข้อมูลความถี่ และความเสียหายของภัยที่เคยเกิดขึ้น

D

แสดงการรายงานหรือนำเสนอข้อมูลให้ผู้บริหารผ่านระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร (Executive Information System : EIS) หรือระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ (Geographic Information System : GIS)

L

แสดงรายละเอียดการปรับปรุงระบบการติดตาม ฝ้าระวัง และเตือนภัยให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าเดิมที่เคยมีอยู่

มีการปรับปรุงระบบการติดตาม ฝ้าระวังและเตือนภัย

โดย

1) ถ้าระบบนี้มีมาในปีก่อนต้องมีการปรับปรุง

2) ถ้าไม่เคยมีระบบฯใดมาก่อน เพิ่งเริ่มทำระบบในปี 2554

อนุโลมให้ทำสรุปในสิ่งที่จะปรับปรุงในปีต่อไป

3) ถ้ามีระบบฯ อื่นในปีก่อน แต่ในปีนี้ทำระบบใหม่ ต้องมีการทบทวน

IT6

มีระบบบริหารความเสี่ยงของระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินงานที่ครบถ้วน

ประเด็นการตรวจประเมิน

A

แสดงการทบทวนนโยบายความมั่นคง

แสดงผลการจัดทำนโยบายความมั่นคงปลอดภัยขององค์กรอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร โดย CIO หรือ CEO เป็นผู้อนุมัติ

แสดงระบบสารสนเทศทั้งหมดที่มีอยู่ในองค์กร

แสดงระบบรักษาความมั่นคงและปลอดภัยของระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ

- แสดงรายละเอียดแผนแก้ไขปัญหาจากสถานการณ์ความไม่แน่นอนและภัยพิบัติที่อาจจะเกิดกับระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ (IT Contingency Plan)

มีเอกสารที่แสดงการทบทวนนโยบายความมั่นคง ซึ่งอย่างน้อยประกอบด้วย

- Acceptable use Policy
- Wireless Policy
- Firewall Policy
- E-mail Policy
- Internet Security Policy
- Access control Policy
- IDS/IPS Policy

IT6

มีระบบบริหารความเสี่ยงของระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินงานที่ครบถ้วน

ประเด็นการตรวจประเมิน

A

แสดงการทบทวนนโยบายความมั่นคง

แสดงผลการจัดทำนโยบายความมั่นคงปลอดภัยขององค์กร
 อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร โดย CIO หรือ CEO เป็นผู้อนุมัติ

แสดงระบบสารสนเทศทั้งหมดที่มีอยู่ในองค์กร

แสดงระบบรักษาความมั่นคงและปลอดภัยของระบบฐาน
 ข้อมูลและสารสนเทศ

• แสดงรายละเอียดแผนแก้ไขปัญหาจากสถานการณ์ความ
 ไม่แน่นอนและภัยพิบัติที่อาจจะเกิดกับระบบฐานข้อมูลและ
 สารสนเทศ (IT Contingency Plan)

มีเอกสารนโยบายความมั่นคง
 ซึ่งอย่างน้อยประกอบด้วย

- Acceptable use Policy
- Wireless Policy
- Firewall Policy
- E-mail Policy
- Internet Security Policy
- Access control Policy
- IDS/IPS Policy

IT6

มีระบบบริหารความเสี่ยงของระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินงานที่ครบถ้วน

ประเด็นการตรวจประเมิน

A

แสดงการทบทวนนโยบายความมั่นคง

แสดงผลการจัดทำนโยบายความมั่นคงปลอดภัยขององค์กรอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร โดย CIO หรือ CEO เป็นผู้อนุมัติ

แสดงระบบสารสนเทศทั้งหมดที่มีอยู่ในองค์กร

แสดงระบบรักษาความมั่นคงและปลอดภัยของระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ

- แสดงรายละเอียดแผนแก้ไขปัญหาจากสถานการณ์ความไม่แน่นอนและภัยพิบัติที่อาจจะเกิดกับระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ (IT Contingency Plan)

มีรายละเอียดระบบสารสนเทศที่มีทั้งหมดในองค์กร นับจนถึงมิถุนายน 2554

IT6

มีระบบบริหารความเสี่ยงของระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินงานที่ครบถ้วน

ประเด็นการตรวจประเมิน

A

แสดงการทบทวนนโยบายความมั่นคง

แสดงผลการจัดทำนโยบายความมั่นคงปลอดภัยขององค์กรอย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษร โดย CIO หรือ CEO เป็นผู้อนุมัติ

แสดงระบบสารสนเทศทั้งหมดที่มีอยู่ในองค์กร

แสดงระบบรักษาความมั่นคงและปลอดภัยของระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ

- แสดงรายละเอียดแผนแก้ไขปัญหาจากสถานการณ์ความไม่แน่นอนและภัยพิบัติที่อาจจะเกิดกับระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ (IT Contingency Plan)

แสดงระบบโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- Backup
- Recovery
- Anti Virus
- Firewall
- ระบบไฟฟ้าสำรอง
- Access Right

IT6

มีระบบบริหารความเสี่ยงของระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินงานที่ครบถ้วน

ประเด็นการตรวจประเมิน

A

แสดงการทบทวนนโยบายความมั่นคง

แสดงผลการจัดทำนโยบายความมั่นคงปลอดภัยขององค์กรอย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษร โดย CIO หรือ CEO เป็นผู้อนุมัติ

แสดงระบบสารสนเทศทั้งหมดที่มีอยู่ในองค์กร

แสดงระบบรักษาความมั่นคงและปลอดภัยของระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ

- แสดงรายละเอียดแผนแก้ไขปัญหาจากสถานการณ์ความไม่แน่นอนและภัยพิบัติที่อาจเกิดกับระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ (IT Contingency Plan)

ระบุได้ว่าเมื่อเกิดภัยอะไรขึ้น มีกระบวนการอย่างไร ใครเป็นผู้รับผิดชอบในขั้นตอนใด คุ้มกันระบบอย่างไร โดยอย่างน้อยต้องมีกรณีไฟไหม้ โดนเจาะระบบ

IT6

มีระบบบริหารความเสี่ยงของระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินงานที่ครบถ้วน

ประเด็นการตรวจประเมิน

D

แสดงผลการปฏิบัติตามแผนแก้ไขปัญหาจากสถานการณ์ความไม่แน่นอนและภัยพิบัติที่อาจเกิดกับระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ (IT Contingency Plan)

แสดงผลการปฏิบัติตามแผนแก้ไขปัญหาจากสถานการณ์ความไม่แน่นอนและภัยพิบัติที่อาจเกิดกับระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ (IT Contingency Plan) หรือมีการซักซ้อมการดำเนินการตามแผน (โดยสมมติว่ามีสถานการณ์หรือภัยพิบัติเกิดขึ้น)

แสดง Access Rights ที่ถูกต้องและทันสมัยอย่างน้อย 1 ระบบ

แสดง Access Rights ที่ถูกต้องและทันสมัยอย่างน้อย 1 ระบบ

IT7

จัดทำแผนการจัดการความรู้และนำไปปฏิบัติ

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินงานที่ครบถ้วน

ประเด็นการตรวจประเมิน

A

แสดงแผนการจัดการความรู้อย่างน้อย 3 องค์ความรู้

1. มีการทบทวนองค์ความรู้ที่สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์
2. มีรายการองค์ความรู้ที่มาจากการรวบรวมถ่ายทอดจากบุคลากรภายใน/ภายนอกองค์กร
3. มีรายการองค์ความรู้เพื่อสนับสนุน/สามารถตอบรับประเด็นยุทธศาสตร์ครบทุกประเด็นยุทธศาสตร์
4. มีการจำแนกองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการผลักดันตามประเด็นยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ
5. เลือกองค์ความรู้ที่จำเป็นอย่างน้อย 3 องค์ความรู้จาก 2 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่แตกต่างกัน พร้อมระบุเหตุผลหรือความเหมาะสมในการเลือกองค์ความรู้
6. กำหนดเกณฑ์การวัดผลสำเร็จโดยเลือกตัวชี้วัด (KPI) ตามคำรับรองฯ หรือตัวชี้วัด (KPI) อื่นๆ ที่สามารถสะท้อนผลลัพธ์ของแผนการจัดการความรู้
7. มีการจัดทำแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) โดยมีรายละเอียดกิจกรรมการจัดการความรู้ต่างๆ ตามขั้นตอนการจัดการความรู้ครอบคลุมทั้ง 7 ขั้นตอน ในทั้ง 3 แผน
8. มีกระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลงครบทั้ง 6 องค์ประกอบมาบูรณาการร่วมกัน
9. มีกิจกรรมยกย่องชมเชย แสดงให้เห็นชัดเจนเป็นรูปธรรม
10. มีการลงนามเห็นชอบการจำแนกองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการผลักดันตามประเด็นยุทธศาสตร์จากผู้บริหารสูงสุด
11. มีการลงนามเห็นชอบแผนการจัดการความรู้จากผู้บริหารสูงสุด

IT7

จัดทำแผนการจัดการความรู้และนำแผนไปปฏิบัติ

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินงานที่ครบถ้วน

ประเด็นการตรวจประเมิน

D

รายงานผลการดำเนินงานตามแผน โดยดำเนิน กิจกรรมตามแผนการจัดการความรู้ ได้สำเร็จครบถ้วนทุก กิจกรรมและสามารถดำเนินการที่ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายได้ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90 ในทุกกิจกรรมแลกเปลี่ยน เรียนรู้ที่ระบุไว้

1. สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จ ครบถ้วน ทุก กิจกรรมที่กำหนดในแผน KM ครบทั้ง 3 แผน
2. ทุกกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีผลการดำเนินการครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ครบทั้ง 3 แผน
3. มีรายงานผลการติดตามความก้าวหน้าทุกครั้ง ตามที่ระบุในกรอบระยะเวลาการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานของกิจกรรมตาม แผนการจัดการความรู้และต้องไม่น้อยกว่า 2 ครั้งต่อปี โดยมีช่วงห่างของระยะเวลาในการ ติดตามแต่ละครั้งที่เหมาะสม



เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์และวางแผน

- ❖ Impact & Urgency Matrix
- ❖ Readiness Assessment

เครื่องมือในการสร้างความพร้อมส่วนบุคคลและทีมงาน

- ❖ การสื่อสารภายใน
- ❖ การสร้างภาพลักษณ์อันพึงประสงค์ส่วนบุคคล
- ❖ การพัฒนาสมรรถนะส่วนบุคคล

เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามประเมินผล

- ❖ ตัวชี้วัดการดำเนินงาน (Performance Indicators)
- ❖ การตรวจสอบความพร้อมด้านทรัพยากร
- ❖ การตรวจสอบอารมณ์ร่วมในการดำเนินงาน (Mood Meter)

- ❖ ผู้บริหารต้องเข้าใจอย่างดีถึงการนำ หลักเกณฑ์คุณภาพ การบริหารจัดการ (PMQA) มาใช้ในองค์กร
- ❖ ผู้บริหารต้องเข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจังและต่อเนื่อง
- ❖ มอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบอย่างเต็มเวลา
- ❖ มีการพัฒนาให้ผู้ดำเนินกิจกรรม/โครงการ เข้าใจ แนวคิดและมีทักษะ
- ❖ กำหนดจุดมุ่งหมายให้ชัดเจนเพื่อให้มีความก้าวหน้า อย่างต่อเนื่อง
- ❖ สื่อสารทำความเข้าใจกับคนในองค์กรให้เห็นความ สำคัญ
- ❖ จัดให้มีช่องทางการถ่ายทอดความรู้ที่หลากหลาย
- ❖ ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับสภาพขององค์กร
- ❖ กระตุ้นให้มีการจัดตั้งชุมชนแห่งการปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร



ขอบคุณครับ

