

## หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้



## หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้



เพื่อให้ส่วนราชการสามารถใช้ข้อมูลและสารสนเทศในทุกระดับและทุกส่วนขององค์การมาใช้วัด วิเคราะห์ ทบทวนและปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การ รวมทั้งเพื่อให้ส่วนราชการใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในทุกระดับ เกิดการแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ และการเรียนรู้จนเกิดแนวทางการปฏิบัติที่เป็นเลิศ

### 4.1

#### การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง ผลการดำเนินการของส่วนราชการ

- การวัดผลการดำเนินการ
  - ตัววัดผลการดำเนินการ
  - ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ
  - ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
  - ความคล่องตัวของการวัดผล
- การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ
  - การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ
- การปรับปรุงผลการดำเนินการ
  - การแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ
  - ผลการดำเนินการในอนาคต
  - การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและสร้างนวัตกรรม

### 4.2

#### การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

- ความรู้ของส่วนราชการ
  - การจัดการความรู้
  - การเรียนรู้ระดับองค์กร
- ข้อมูล สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ
  - คุณลักษณะของข้อมูลและสารสนเทศ
  - ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ
  - คุณลักษณะของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์
  - ความพร้อมใช้งานในภาวะฉุกเฉิน

**4.1 การวัด การวิเคราะห์และการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ**

**4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ**

ก. การวัดผลการดำเนินการ	ข. การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ	ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ	ก. ความรู้ของส่วนราชการ	ข. ข้อมูล สารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ
<p>(1) ตัววัดผลการดำเนินการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การเลือก รวบรวม ปรับให้สอดคล้อง</li> <li>- ตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญ และการติดตาม</li> <li>- การสนับสนุนการตัดสินใจ ปรับปรุง และนวัตกรรม</li> </ul> <p>(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การเลือกและใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ</li> </ul> <p>(3) ข้อมูลผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การเลือกและใช้ข้อมูลผู้รับบริการ</li> <li>- การใช้ข้อมูลที่รวบรวมผ่านสื่อเทคโนโลยี</li> </ul> <p>(4) ความคล่องตัวของ การวัดผล</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว</li> </ul>	<p>(5) การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การทบทวนผลการดำเนินการ</li> <li>- การวิเคราะห์เพื่อสนับสนุนการทบทวน</li> <li>- การใช้ผลการทบทวนของผู้บริหาร</li> <li>- การประเมินความสามารถในการตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อความเปลี่ยนแปลงในด้านความต้องการและความท้าทาย</li> <li>- การทบทวนของคณะกรรมการกำกับดูแล</li> </ul>	<p>(6) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ค้นหาหน่วยงานที่มีผลการดำเนินการที่ดี</li> <li>- กักตุนวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ</li> </ul> <p>(7) ผลการดำเนินการในอนาคต</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การใช้ผลการทบทวนคาดการณ์ผลการดำเนินการ</li> <li>- การปรับแก้ความแตกต่างระหว่างผลการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตกับการคาดการณ์ผลการดำเนินการของแผนปฏิบัติการที่สำคัญ</li> </ul> <p>(8) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและสร้างนวัตกรรม</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การจัดลำดับความสำคัญของการปรับปรุงและโอกาสสร้างนวัตกรรม</li> <li>- การถ่ายทอดภายใน</li> <li>- การถ่ายทอดภายนอก</li> </ul>	<p>(9) การจัดการความรู้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร ผู้เกี่ยวข้องภายนอก เพื่อนำไปดำเนินการ และสร้างนวัตกรรมและการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์</li> </ul> <p>(10) การเรียนรู้ระดับองค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การทำให้การเรียนรู้ฝังลึกลงในการปฏิบัติงาน</li> </ul>	<p>(11) คุณลักษณะของข้อมูลและสารสนเทศ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความแม่นยำ ถูกต้อง และเชื่อถือได้ ทันกาล ปลอดภัยและเป็นความลับ</li> </ul> <p>(12) ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความพร้อมใช้งานด้วยรูปแบบที่ใช้งานง่าย</li> </ul> <p>(13) คุณลักษณะของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความน่าเชื่อถือได้ ปลอดภัย และใช้งานง่าย</li> </ul> <p>(14) ความพร้อมใช้งานในภาวะฉุกเฉิน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่องในกรณีฉุกเฉิน</li> </ul>

**หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้**

**4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ : ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไร ในการวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ**

**ก. การวัดผลการดำเนินการ**

(1) ตัววัดผลการดำเนินการ

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการเลือก รวบรวม ปรับให้สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน และบูรณาการข้อมูลและสารสนเทศเพื่อติดตามผลการปฏิบัติการประจำวันและผลการดำเนินการโดยรวมของส่วนราชการ ซึ่งรวมถึงการติดตามความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ
- ส่วนราชการมีตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญอะไรบ้าง ทั้งระยะสั้นและระยะยาว ตัววัดเหล่านี้ได้รับการติดตามบ่อยเพียงใด
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเหล่านี้เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับส่วนราชการ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และการสร้างนวัตกรรม

(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

- ส่วนราชการมีวิธีการเลือกและสร้างความมั่นใจได้อย่างไรว่าได้ใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการและระดับยุทธศาสตร์ รวมทั้งการสร้างนวัตกรรม

## หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

### 4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ : ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไร ในการวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ

#### ก. การวัดผลการดำเนินการ

#### (3) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ส่วนราชการมีวิธีการเลือกและสร้างความมั่นใจได้อย่างไรว่าได้ใช้ข้อมูลและสารสนเทศจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (รวมถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน) อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยิ่งขึ้น และเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการและระดับยุทธศาสตร์ รวมทั้งการสร้างนวัตกรรม
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่เก็บรวบรวมผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ

#### (4) ความคล่องตัวของการวัดผล

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าระบบการวัดผลการดำเนินการสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว หรือที่ไม่ได้คาดถึงทั้งภายในหรือภายนอกส่วนราชการ

111

## หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

### 4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ : ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไร ในการวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ

#### ข. การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ

#### (5) การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถของส่วนราชการ ส่วนราชการมีการใช้ตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญของส่วนราชการในการทบทวนเหล่านี้หรือไม่อย่างไร
- ส่วนราชการมีการวิเคราะห์เรื่องใดเพื่อสนับสนุนการทบทวนและมั่นใจได้อย่างไรว่าผลสรุปนั้นใช้ได้
- ส่วนราชการและผู้บริหารของส่วนราชการใช้ผลการทบทวนเหล่านี้หรือไม่อย่างไรในการประเมินผลสำเร็จของส่วนราชการในเชิงแข่งขัน และความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการ
- ส่วนราชการและผู้บริหารของส่วนราชการใช้ผลการทบทวนเหล่านี้หรือไม่อย่างไรในการประเมินความสามารถในการตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อความเปลี่ยนแปลงในด้านความต้องการของส่วนราชการและความท้าทายในสภาพแวดล้อมที่ส่วนราชการดำเนินงานอยู่ (\*)
- คณะกรรมการกำกับดูแลส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทบทวนผลการดำเนินการของส่วนราชการ และความก้าวหน้าเมื่อเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ (\*)

112



## หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

### 4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ : ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไร ในการวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ

#### ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

(6) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิถีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาหน่วยงานหรือหน่วยปฏิบัติการที่มีผลการดำเนินการที่ดี
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาวิถีปฏิบัติที่เป็นเลิศของหน่วยงานเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

(7) ผลการดำเนินการในอนาคต

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการ (ที่ระบุใน 4.1 ข) และข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ/แข่งขันที่สำคัญเพื่อคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต
- หากมีความแตกต่างระหว่างการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตเหล่านี้กับการคาดการณ์ผลการดำเนินการของแผนปฏิบัติการที่สำคัญ (ที่ระบุใน 2.2 ข) ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการปรับแก้ความแตกต่างและลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น

113

## หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

### 4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ : ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไร ในการวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ

#### ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

(8) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและสร้างนวัตกรรม

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการ (ที่ระบุในหัวข้อ 4.1ข) ไปใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และนำไปเป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรม
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอดลำดับความสำคัญและโอกาสดังกล่าว เพื่อให้คณะทำงานหรือกลุ่มงานและระดับปฏิบัติการนำไปปฏิบัติทั่วทั้งส่วนราชการ
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอดลำดับความสำคัญและโอกาสดังกล่าวไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องของส่วนราชการ เพื่อให้มั่นใจว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับส่วนราชการ (\*)

114

## หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

### 4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยี สารสนเทศ : ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการจัดการสินทรัพย์ทางความรู้ของส่วนราชการ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

#### ก. ความรู้ของส่วนราชการ

##### (9) การจัดการความรู้

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการ
  - รวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร
  - ถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องระหว่างส่วนราชการกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เครือข่าย ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ
  - แบ่งปันและนำวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศไปดำเนินการ
  - รวบรวมและถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการสร้างนวัตกรรมและกระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

##### (10) การเรียนรู้ระดับองค์การ

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการใช้องค์ความรู้และทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อให้การเรียนรู้ฝังลึกลงไปในการปฏิบัติงานของส่วนราชการ

115

## หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

### 4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยี สารสนเทศ : ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการจัดการสินทรัพย์ทางความรู้ของส่วนราชการ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

#### ข. ข้อมูล สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

##### (11) คุณลักษณะของข้อมูลและสารสนเทศ

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่าข้อมูล สารสนเทศของส่วนราชการมีความแม่นยำ ถูกต้อง และเชื่อถือได้ ทันกาล ปลอดภัยและเป็นความลับ

##### (12) ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ

ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นมีความพร้อมใช้งานด้วยรูปแบบที่ใช้งานง่ายสำหรับบุคลากร เครือข่าย ผู้ส่งมอบ พันธมิตร ผู้ให้ความร่วมมือ รวมทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (\*)

##### (13) คุณลักษณะของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจได้ว่าฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความน่าเชื่อถือได้ ปลอดภัย และใช้งานง่าย

##### (14) ความพร้อมใช้งานในภาวะฉุกเฉิน

- ในกรณีฉุกเฉิน ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่าระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ รวมทั้งข้อมูลและสารสนเทศมีความพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความจำเป็นทางการกิจอย่างมีประสิทธิภาพ

BPหมวด4: การวิเคราะห์ผลการทำงานและการจัดการความรู้

การวัด การวิเคราะห์ และการใช้ผลเพื่อปรับปรุงการทำงานของส่วนราชการ

การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

การกำหนดตัววัดผลที่ครอบคลุมการดำเนินการทั่วทั้งองค์กร

การใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

การใช้ข้อมูลจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การวิเคราะห์ผลจากตัววัดและใช้ประโยชน์ในการปรับปรุง

การแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

การจัดการความรู้

จากบุคลากรของส่วนราชการ

การรวบรวมและเพิ่มฐานทรัพยากรความรู้

จากเครือข่าย พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ

การจัดการความรู้และสารสนเทศ

การเวียนรู้ระดับองค์กร

คุณภาพและความน่าเชื่อถือของข้อมูลและสารสนเทศ

การจัดการสารสนเทศ

ความพร้อมใช้งาน

ประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศ

ความพร้อมใช้ในภาวะฉุกเฉิน

## หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (Results)

### 7.6 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการและการจัดการห่วงโซ่อุปทาน(คุณภาพ ประสิทธิภาพ ต้นทุน): ผลการดำเนินการด้านประสิทธิผลของกระบวนการและระบบปฏิบัติการ

#### ก. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการปฏิบัติการ

##### (16) ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของกระบวนการ

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านการปฏิบัติการของกระบวนการทำงานและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ รวมทั้งคุณภาพ ระยะเวลา การปรับปรุง การลดต้นทุน และตัววัดอื่น ๆ ที่เหมาะสมด้านประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และนวัตกรรมของกระบวนการ