

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

หัวข้อ	ประเด็นพิจารณา	หัวข้อโดยสรุปของ ข้อกำหนดต่าง ๆ (ชื่อเรื่อง)	ข้อกำหนดต่าง ๆ /ข้อคำถาม	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ : ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไร ในการวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ	ก. การวัดผลการดำเนินการ	(1) ตัววัดผลการดำเนินการ	- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการเลือก รวบรวม ปรับให้สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน และบูรณาการข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อติดตามผลการปฏิบัติการประจำวันและผลการดำเนินการโดยรวมของส่วนราชการ ซึ่งรวมถึงการติดตามความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ - ส่วนราชการมีตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญอะไรบ้างทั้งระยะสั้นและระยะยาว ตัววัดเหล่านี้ได้รับการติดตามบ่อยเพียงใด - ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเหล่านี้เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับส่วนราชการ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และการสร้างนวัตกรรม	กผ. สทส. สมส. สมท. สจร. สนส. สสธ. ศรช. ส.กทม.
		(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ	- ส่วนราชการมีวิธีการเลือกและสร้างความมั่นใจได้อย่างไรว่าได้ใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการและระดับยุทธศาสตร์ รวมทั้งการสร้างนวัตกรรม	กผ. สทส. สมส. สมท. สจร. สนส. สสธ. ศรช. ส.กทม.
		(3) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ส่วนราชการมีวิธีการเลือกและสร้างความมั่นใจได้อย่างไรว่าได้ใช้ข้อมูลและสารสนเทศจากผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (รวมถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน) อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยิ่งขึ้น และเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการและระดับยุทธศาสตร์ รวมทั้งการสร้างนวัตกรรม - ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่เก็บรวบรวมผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ	สล. กพร. สทส. สมส. สมท. สจร. สนส. สสธ. ศรช. ส.กทม.
		(4) ความคล่องตัวของ การวัดผล	- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าระบบการวัดผลการดำเนินการสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว หรือที่ไม่ได้คาดถึงทั้งภายในหรือภายนอกส่วนราชการ	กผ.

หัวข้อ	ประเด็นพิจารณา	หัวข้อโดยสรุปของข้อกำหนดต่าง ๆ (ชื่อเรื่อง)	ข้อกำหนดต่าง ๆ / ข้อคำถาม	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
	ข. การวิเคราะห์ และ ทบทวนผลการดำเนินการ	(5) การวิเคราะห์ และ ทบทวนผลการดำเนินการ	<ul style="list-style-type: none"> - ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถของส่วนราชการ ส่วนราชการมีการใช้ตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญของส่วนราชการในการทบทวนเหล่านี้หรือไม่ - ส่วนราชการมีการวิเคราะห์เรื่องใดเพื่อสนับสนุนการทบทวนและมั่นใจได้อย่างไรว่าผลสรุปนั้นใช้ได้ - ส่วนราชการและผู้บริหารของส่วนราชการใช้ผลการทบทวนเหล่านี้อย่างไรในการประเมินผลสำเร็จของส่วนราชการในเชิงแข่งขัน และความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการ - ส่วนราชการและผู้บริหารของส่วนราชการใช้ผลการทบทวนเหล่านี้อย่างไรในการประเมินความสามารถในการตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อความเปลี่ยนแปลงในด้านความต้องการของส่วนราชการและความท้าทายในสภาพแวดล้อมที่ส่วนราชการดำเนินงานอยู่ (*) - คณะกรรมการกำกับดูแลส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทบทวนผลการดำเนินการของส่วนราชการ และความก้าวหน้าเมื่อเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ (*) 	กผ.
	ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ	(6) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ	<ul style="list-style-type: none"> - ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาหน่วยงานหรือหน่วยปฏิบัติที่มีผลการดำเนินการที่ดี - ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศของหน่วยงานเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 	กพร. กผ.
		(7) ผลการดำเนินการในอนาคต	<ul style="list-style-type: none"> - ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการ (ที่ระบุใน 4.1 ข) และข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ/แข่งขันที่สำคัญเพื่อคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต - หากมีความแตกต่างระหว่างการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตเหล่านี้กับการคาดการณ์ผลการดำเนินการของแผนปฏิบัติการที่สำคัญ (ที่ระบุใน 2.2 ข) ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการปรับแก้ความแตกต่าง และลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น 	กผ.

หัวข้อ	ประเด็นพิจารณา	หัวข้อโดยสรุปของข้อกำหนดต่าง ๆ (ชื่อเรื่อง)	ข้อกำหนดต่าง ๆ / ข้อคำถาม	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
		(8) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและสร้างนวัตกรรม	- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการ (ที่ระบุในหัวข้อ 4.1ข) ไปใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และนำไปเป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรม - ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอดลำดับความสำคัญและโอกาสดังกล่าวเพื่อให้คณะทำงาน หรือกลุ่มงานและระดับปฏิบัติการนำไปปฏิบัติทั่วทั้งส่วนราชการ - ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอดลำดับความสำคัญและโอกาสดังกล่าวไปยังหน่วยงานภายนอก ที่เกี่ยวข้องของส่วนราชการ เพื่อให้มั่นใจว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับส่วนราชการ (*)	กผ.
4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยี สารสนเทศ : ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการจัดการสินทรัพย์ทางความรู้ของส่วนราชการ	ก. ความรู้ของส่วนราชการ	(9) การจัดการความรู้	- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการ <ul style="list-style-type: none"> • รวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร • ถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องระหว่างส่วนราชการกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เครือข่าย ผู้ส่งมอบพันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ • แบ่งปันและนำวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศไปดำเนินการ • รวบรวมและถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการสร้างนวัตกรรมและกระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ 	ผอ. กพร. กผ.
สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ	ข. ข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ	(10) การเรียนรู้ระดับองค์การ	- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการใช้องค์ความรู้และทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อให้การเรียนรู้ฝังลึกลงไปในชีวิตการปฏิบัติงานของส่วนราชการ	ผอ.
		(11) คุณลักษณะของข้อมูลและสารสนเทศ	- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่าข้อมูล สารสนเทศของส่วนราชการมีความแม่นยำ ถูกต้อง และเชื่อถือได้ ทันกาล ปลอดภัยและเป็นความลับ	สทส.

หัวข้อ	ประเด็นพิจารณา	หัวข้อโดยสรุปของข้อกำหนดต่าง ๆ (ชื่อเรื่อง)	ข้อกำหนดต่าง ๆ / ข้อคำถาม	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
		(12) ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ	- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศ ที่จำเป็นมีความพร้อมใช้งานด้วยรูปแบบที่ใช้งานง่าย สำหรับบุคลากร เครือข่าย ผู้ส่งมอบ พันธมิตร ผู้ให้ความร่วมมือรวมทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (*)	สทส.
		(13) คุณลักษณะของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์	- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจได้ว่าฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความน่าเชื่อถือได้ปลอดภัย และใช้งานง่าย	สทส.
		(14) ความพร้อมใช้งานในภาวะฉุกเฉิน	- ในกรณีฉุกเฉิน ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่าระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ รวมทั้งข้อมูลและสารสนเทศมีความพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความจำเป็นทางภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพ	สทส.