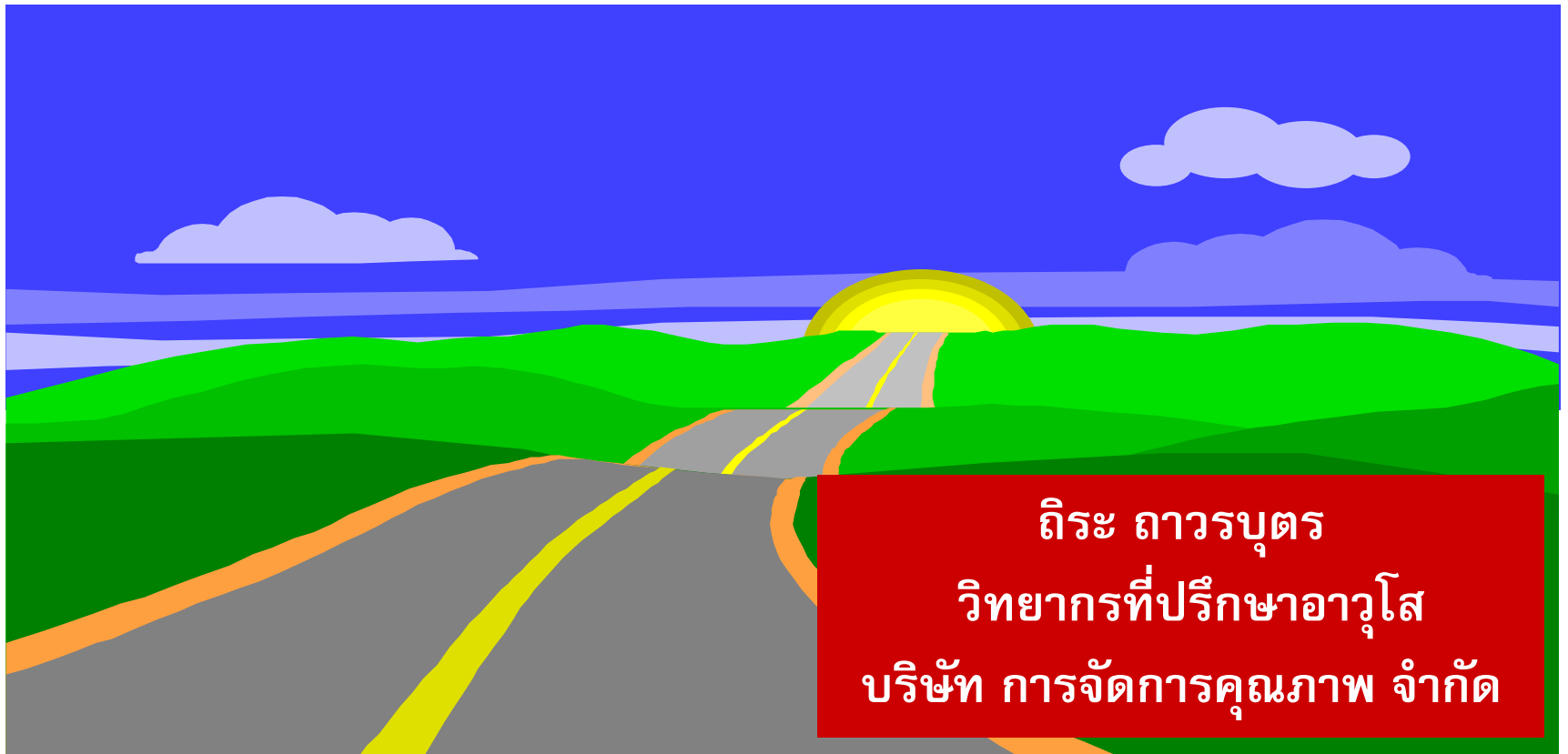
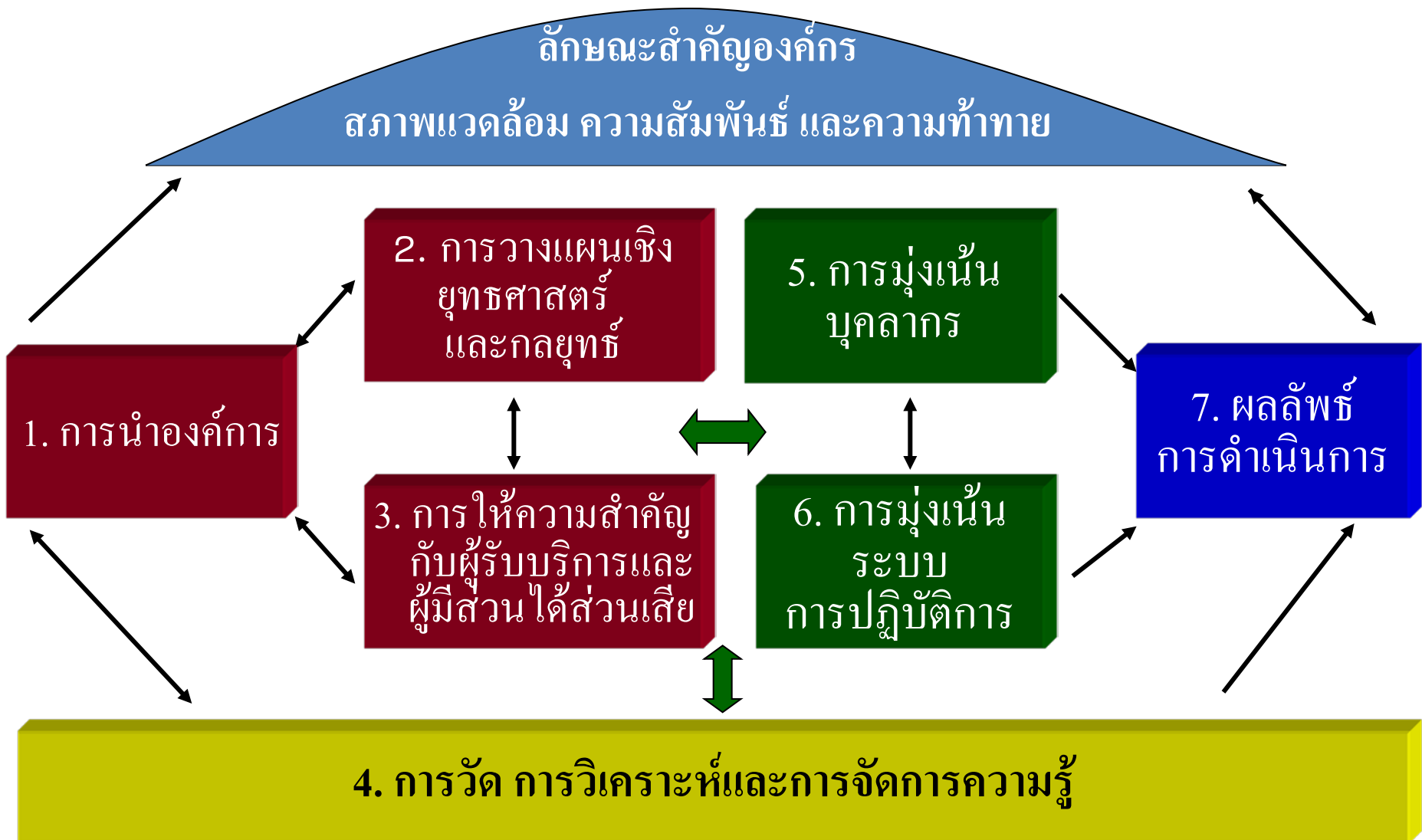


# การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public sector Management Quality Award)



ธีระ ถาวรบุตร  
วิทยากรที่ปรึกษาอาวุโส  
บริษัท การจัดการคุณภาพ จำกัด

# 7 หมวดของการจัดการที่ดี



# หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

## 4.1

การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง  
ผลการดำเนินการของส่วนราชการ

## 4.2

การจัดการความรู้ สารสนเทศ  
และเทคโนโลยีสารสนเทศ

### □ การวัดผลการดำเนินการ

- ตัววัดผลการดำเนินการ
- ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ
- ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ความคล่องตัวของ การวัดผล

### □ การวิเคราะห์ และ ทบทวนผลการดำเนินการ

- การวิเคราะห์ และ ทบทวนผลการดำเนินการ

### □ การปรับปรุงผลการดำเนินการ

- การแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ
- ผลการดำเนินการในอนาคต
- การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและสร้างนวัตกรรม

### □ ความรู้ของส่วนราชการ

- การจัดการความรู้
- การเรียนรู้ระดับองค์กร

### □ ข้อมูล สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

- คุณลักษณะของข้อมูลและสารสนเทศ
- ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ
- คุณลักษณะของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์
- ความพร้อมใช้งานในภาวะฉุกเฉิน

# หมวด 4 การวัด วิเคราะห์และการจัดการความรู้ : คำอธิบายเพิ่มเติม

## 4.1 การวัด การวิเคราะห์และการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ

## 4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ

### ก. การวัดผลการดำเนินการ

### ข. การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ

### ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

### ก. ความรู้ของส่วนราชการ

### ข. ข้อมูล สารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ

- (1) ตัววัดผลการดำเนินการ
  - การเลือก รวบรวม ปรับให้สอดคล้อง
  - ตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญและการติดตาม
  - การสนับสนุนการตัดสินใจ ปรับปรุง และนวัตกรรม
- (2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ
  - การเลือกและใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ
- (3) ข้อมูลผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
  - การเลือกและใช้ข้อมูลผู้รับบริการฯ
  - การใช้ข้อมูลที่รวบรวมผ่านสื่อเทคโนโลยีฯ
- (4) ความคล่องตัวของ
  - การวัดผล
  - การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว

- (5) การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ
  - การทบทวนผลการดำเนินการ
  - การวิเคราะห์เพื่อสนับสนุนการทบทวน
  - การใช้ผลการทบทวนของผู้บริหาร
  - การประเมินความสามารถในการตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อความเปลี่ยนแปลงในด้านความต้องการและความท้าทาย
  - การทบทวนของคณะกรรมการกำกับดูแล

- (6) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ
  - ค้นหาหน่วยงานที่มีผลการดำเนินการที่ดี
  - การค้นหาวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ
- (7) ผลการดำเนินการในอนาคต
  - การใช้ผลการทบทวนคาดการณ์ผลการดำเนินการ
  - การปรับแก้ความแตกต่างระหว่างผลการคาดการณ์ผลการดำเนินการในแผนปฏิบัติการที่สำคัญ
- (8) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและสร้างนวัตกรรม
  - การจัดลำดับความสำคัญของการปรับปรุงและโอกาสสร้างนวัตกรรม
  - การถ่ายทอดภายใน
  - การถ่ายทอดภายนอก

- (9) การจัดการความรู้
  - การรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร ผู้เกี่ยวข้องภายนอก เพื่อนำไปดำเนินการ และสร้างนวัตกรรมและการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
- (10) การเรียนรู้ระดับองค์กร
  - การทำให้การเรียนรู้ฝังลึกลงในการปฏิบัติงาน

- (11) คุณลักษณะของข้อมูลและสารสนเทศ
  - ความแม่นยำ ถูกต้อง และเชื่อถือได้ ทันกาลปลอดภัยและเป็นความลับ
- (12) ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ
  - ความพร้อมใช้งานด้วยรูปแบบที่ใช้งานง่าย
- (13) คุณลักษณะของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์
  - ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความน่าเชื่อถือได้ ปลอดภัยและใช้งานง่าย
- (14) ความพร้อมใช้งานในภาวะฉุกเฉิน
  - ความพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่องในกรณีฉุกเฉิน

# หมวด 4 การวัด วิเคราะห์และการจัดการความรู้

## 4.1 การวัด การวิเคราะห์และการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ

- การทำให้ระบบการจัดการผลการดำเนินการมีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันและมีบูรณาการ
- การใช้สารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ
- การเลือกและการใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ
- การทบทวนผลการดำเนินการ
- การวิเคราะห์ผลการดำเนินการ
- การสร้างความสอดคล้องระหว่างการวิเคราะห์ การทบทวนผลการดำเนินการ และการวางแผน
- เข้าใจความเชื่อมโยงของเหตุและผล

## 4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ

- การจัดการความรู้
- การเรียนรู้ระดับส่วนราชการ
- การจัดการสารสนเทศ
- ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ
- ความพร้อมใช้งานในภาวะฉุกเฉิน

# เครื่องมือในหมวด 4 การวัด วิเคราะห์และการจัดการความรู้

## 4.1 การวัด การวิเคราะห์และการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ

- KPIs (Key Performance Indicators)
- PA (Performance Agreement)
- PMS (Performance Management System)

- Benchmarking

- Performance Analysis

## 4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ

- KM (Knowledge Management)
- Best Practices
- Innovation

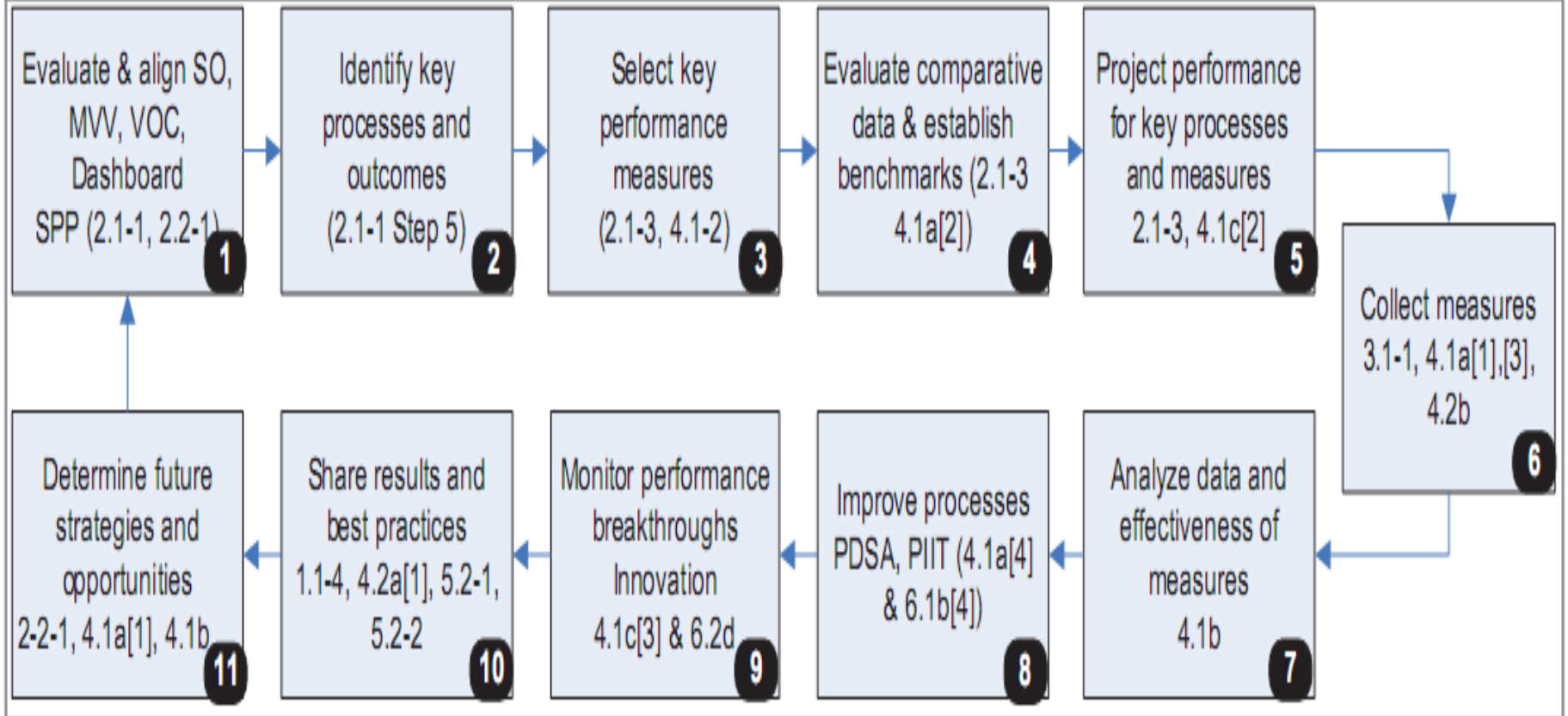
- MIS
- GIS
- EIS

- IT system
- Information HW&SW Design

- IT Risk Management
- ISP (IT Security Policy)
- IT Contingency plan

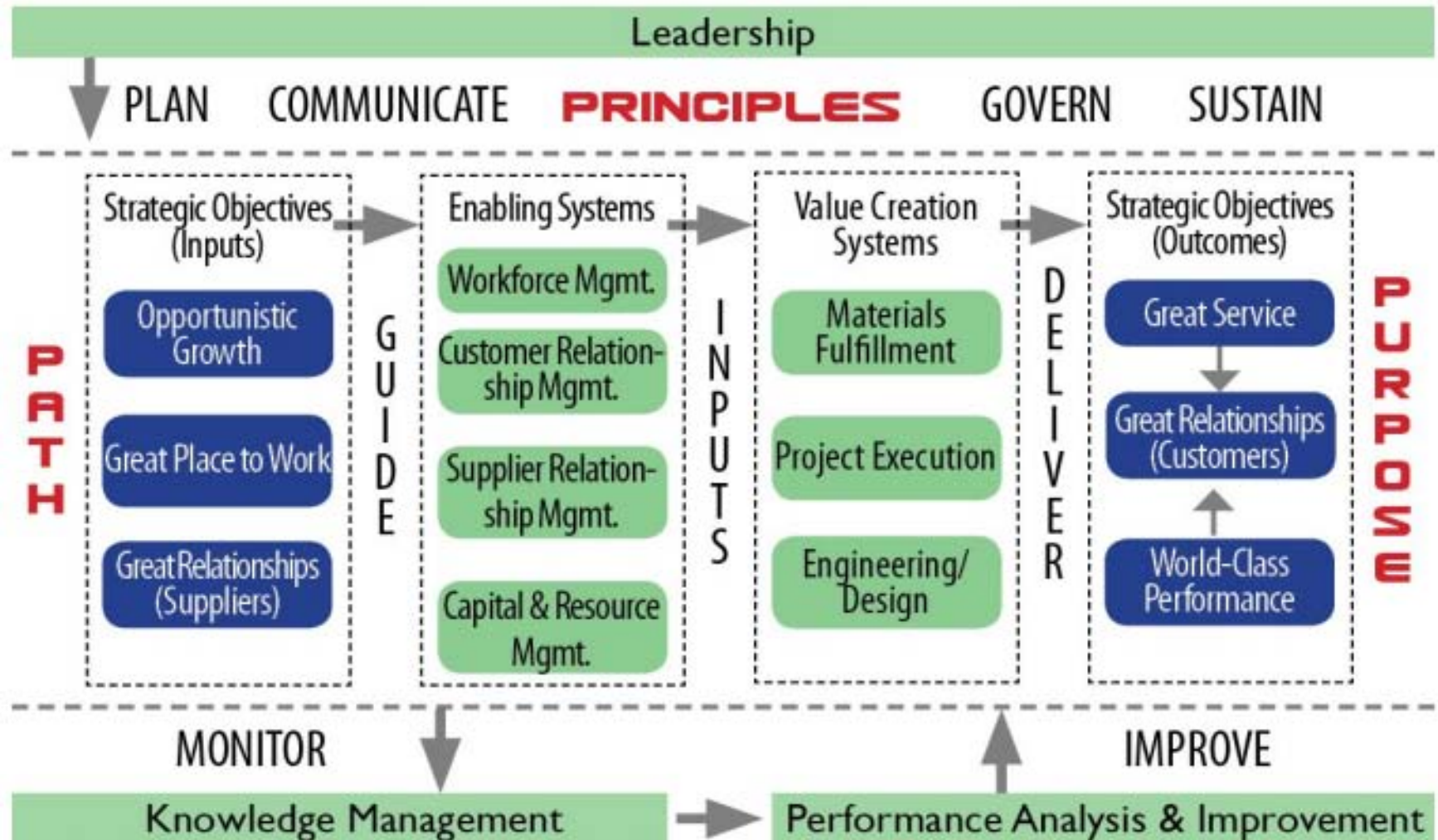
# ระบบการวัดผลการดำเนินงาน

Figure 4.1-1 – SDH Performance Measurement System



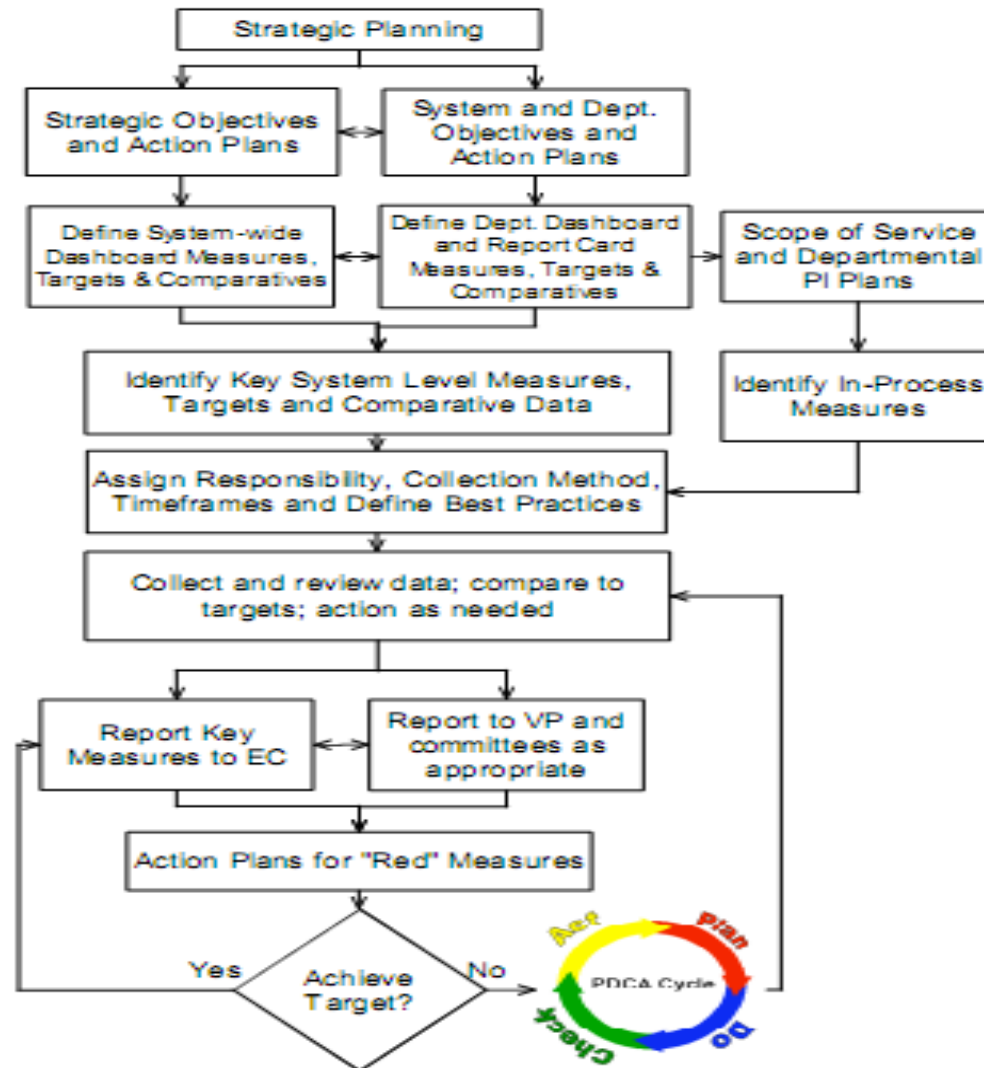
# ระบบการวัดผลการดำเนินงาน

## THE MESA WAY





# ระบบการวัดผลการดำเนินงาน



# ระบบการวัดผลการดำเนินงาน

Pillar/Indicator	Benchmark Source	Current Period (Actual)	Current Target	Benchmark/ Stretch Goals	Figure Reference
<b>Quality</b>					
AMI Composite Score	CMS				7.1-3
CHF Composite Score	CMS				7.1-18-19
CAP Composite Score	CMS				7.1-5-6
Diabetes Composite Score	HEDIS				7.1-22-23
Infection Control Composite Score	Multiple				7.1-8-12
Patient Safety Composite Score	Multiple				7.1-15
<b>Service</b>					
<i>Percentile Rankings:</i>					
Inpatient Satisfaction	Press, Ganey				7.2-2
Emergency Care Satisfaction	Press, Ganey				7.2-4
Clinic Satisfaction	AMGA				7.2-6
MercyCare Enrollee Satisfaction	NCQA CAHPS				7.2-9
<i>Percent Satisfied Scores:</i>					
Inpatient Satisfaction	Press, Ganey				7.1-1
Emergency Care Satisfaction	Press, Ganey				7.1-1
Clinic Satisfaction	AMGA				7.1-1
Post-Acute Care Satisfaction Roll Up	Internal				7.1-1
MercyCare Enrollee Satisfaction	NCQA CAHPS				7.1-1
<b>Partnering</b>					
Partner Satisfaction-Feeling Valued (%ile Rank)	NewMeasures				7.4-4
Partner Satisfaction-Feeling Valued (Pet Sat)	NewMeasures				7.4-4
Staff Development Hours/FTE	Internal/MBA				7.4-8
Performance Appraisal Timely Completion	Joint Commission				7.4-12
Turnover Rate	BNA				7.4-1
<b>Cost</b>					
Operating Margin	Moody's				7.3-2
Growth in Equity	Ingenix				7.3-3
Growth in Net Revenue	Moody's				7.3-1
Key Budgeted Initiatives Completed	Internal				--

DATA REMOVED

# การใช้สารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ

STUDIES	DESCRIPTION
<b>Informal Benchmarking</b>	
Study Visits or Learning Journeys	<ul style="list-style-type: none"><li>• Carried out to gain an understanding in the areas we wish to learn from</li><li>• The visits can highlight potential areas for benchmarking studies</li></ul>
Comparative Analysis	<ul style="list-style-type: none"><li>• Carried out to assess our performance against that of our counterparts and best-in-class organisations to gauge the effectiveness of our policies and programmes, and to identify comparative data or benchmarks to set stretched goals</li><li>• Conducted by close monitoring of local and international rankings</li></ul>
<b>Formal Benchmarking</b>	
Benchmarking Studies	<ul style="list-style-type: none"><li>• Carried out for areas that are strategically important and will result in breakthrough improvements</li><li>• Conducted by analysing the business processes of our counterparts or best-in-class organisations that deliver superior results</li></ul>

Figure 3-2-2: Criteria for Study Visits or Learning Journeys, Comparative Analysis and Benchmarking Studies

# กระบวนการจัดการระดับเทียบเคียง

Plan	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identify areas for benchmarking</li><li>• Plan the required resources</li><li>• State the expected outcome</li><li>• Obtain approval from SMGT</li></ul>
Data Collection	<ul style="list-style-type: none"><li>• Define scope and methodology</li><li>• Select benchmarking partners</li></ul>
Analysis	<ul style="list-style-type: none"><li>• Information gathered is analysed against our practices and performance</li><li>• Findings and proposed recommendations are communicated to senior management</li></ul>
Implement Action	<ul style="list-style-type: none"><li>• Develop action plans to implement recommendations</li></ul>
Monitoring and Review	<ul style="list-style-type: none"><li>• Approved recommendations and action plans will be tracked as initiatives in the division workplans</li></ul>

Figure 3 2-3: Benchmarking Process

# กระบวนการจัดการระดับเทียบเคียง

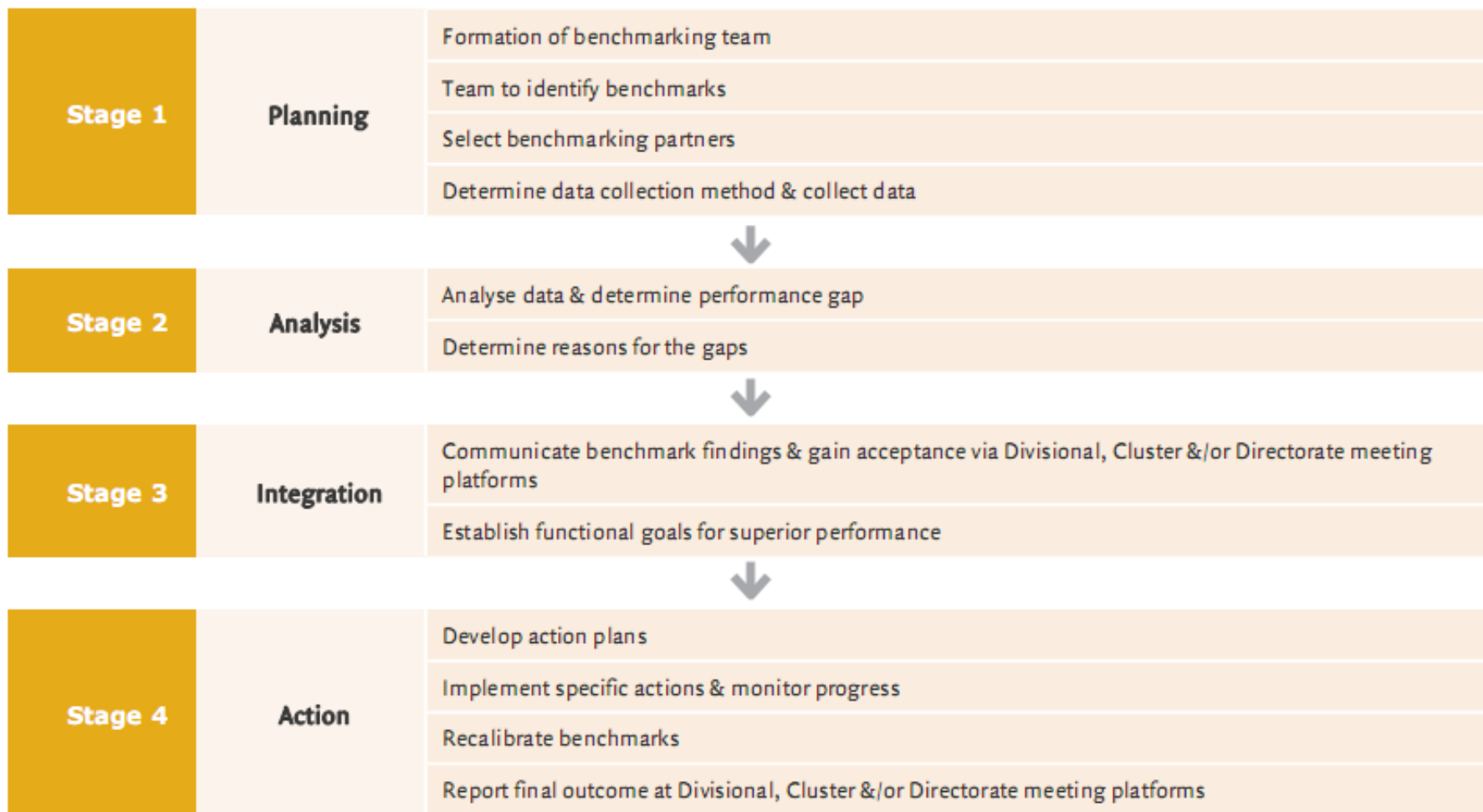


Figure 3.2.2 Four-Stage Benchmarking Process

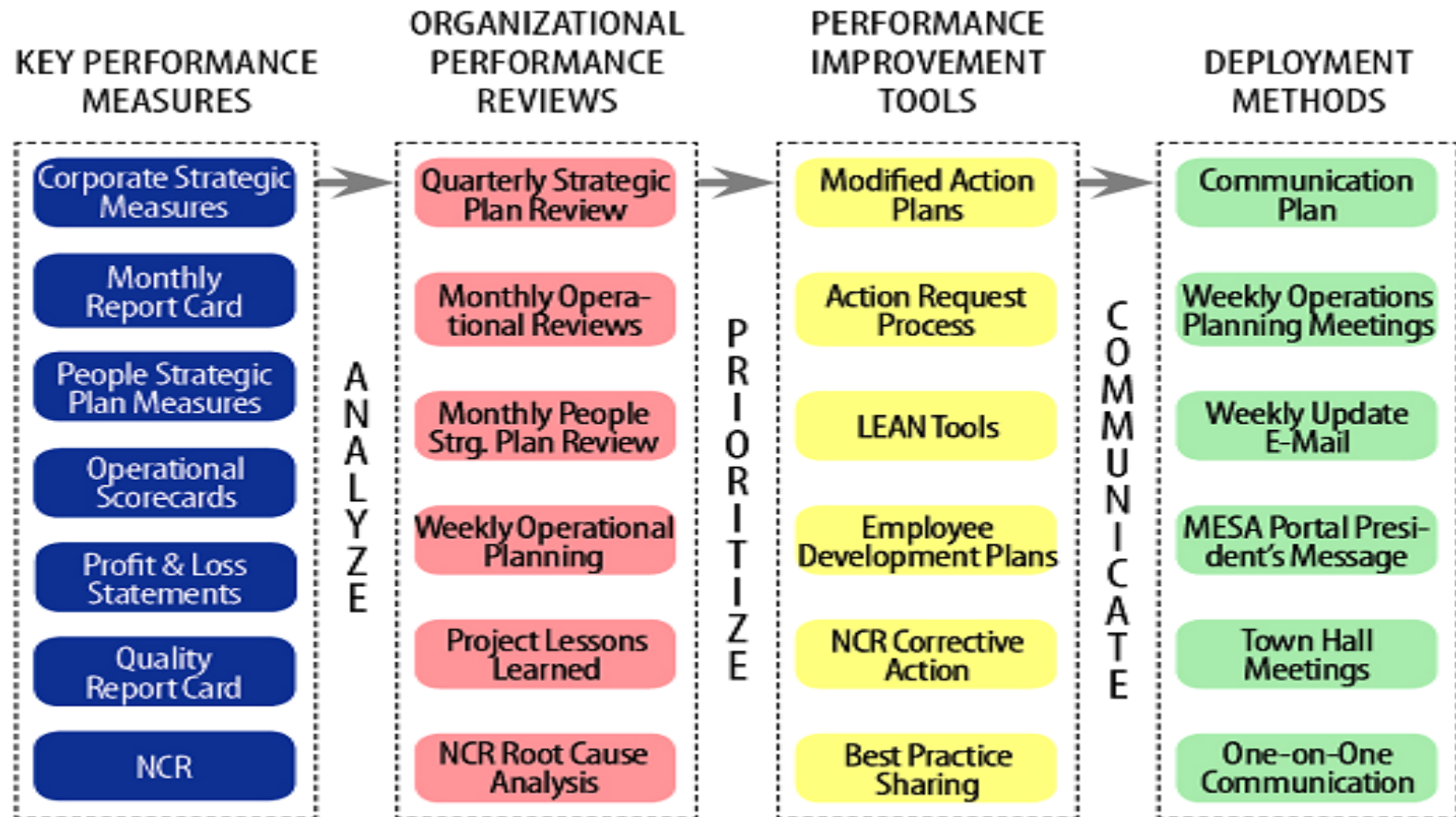
# การใช้สารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ

Learning from others – external & learning focus	Objective	Criteria for selection of organisation/ country
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Learning Journeys</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• To explore potential areas of collaboration or learning about policy/process/product/service in other related &amp; non-related organisations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Good industry practices in policy/ process/product/service pertaining to service, innovation, HR &amp;/or Organisational Learning</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comparative Studies</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• To ascertain our relative strength/position in terms of services &amp; processes</li> <li>• To set target for improvement or comparison</li> <li>• To seek out best practices in services &amp;/or processes</li> </ul>	<p><b>ARC principles:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>A</u>ccessibility (ease of data collection)</li> <li>• <u>R</u>eliability (data integrity)</li> <li>• <u>C</u>omparability (similarity in terms of characteristics of country or correctional service)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Benchmarking Projects</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• To seek improvement of processes &amp;/or services</li> <li>• To achieve breakthrough performance of processes &amp;/ or services</li> <li>• To overcome strategic challenges</li> </ul>	

Table 3.2.1 Objectives & Criteria for Comparative & Benchmarking Information

# ระบบการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงาน

## PERFORMANCE ANALYSIS & IMPROVEMENT SYSTEM



# ระบบการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ

Figure 4.1-2 – Performance Analysis and Review

Methods	BOT	AT	DM	MS	JAT	NL	IPC	FS	VOL	Purpose
DASHBOARD 2.2-2, 7.1, 7.3-5	M	W	M	M	BM	M	M	M	M	Organizational Performance
SO ACTION PLAN 2.2-1, 7.1, 7.4-22		M	M		BM	M				Progress on SO and Action Plans
DEPARTMENT PROFILES 1.1-2, 4.1a(1)		M	M					M		Department Performance
DEPARTMENT GOALS 2.2-1		M	M			M		M		Progress on Department Action Plans
IPC Action Plan 1.1-3, 2.2-1, 3.1b, 5.2a(2)		M					M	M		Progress IPC Action Plan
CORE MEASURES 2.1-3, 7.1	M	M	M	M	BM	M	M	M		Quality Processes
Affordability Dashboard 2.1-3, 7.1, 7.5		M	M	M	BM					Quality and Finance
Financial Reports 7.5	M	BW	BW	SA	BM	BW		BW		Finance and Productivity
Workforce Satisfaction Reports 1.1-2, 7.3-11 thru 22	A	A	A	A	A	A	A	A	A	Employee, Physician, Volunteer Requirements
Performance Management 5.2-1, 5.2-3		SA	SA	M		SA		SA		Staff and Physician Performance
Patient Satisfaction Reports 3.1-1, 7.2	M	W	W	M	BM	M	M	W	M	Patient and Customer Requirements
W=Weekly BW=Biweekly M=Monthly BM=Bimonthly Q=Quarterly SA= Semi Annual A=Annually BOT= Board of Trustees AT=A-Team MS= Medical Staff JAT= Joint A-Team DM=Department Manager IPC= Interdisciplinary Partnership Council FS= Frontline Staff VOL= Volunteers										



# ระบบการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ

*Figure 4.1-2 Organizational Performance Reviews*

Performance Review Frequency	Purpose	Type of Analysis	Participants
Strategic Plan – A	OP, LTG, OS, I	CA, CS	All
CIRs reviewed by BOE - A	I, LTG, Chg, OP, IM, LTG	CA, CS, S	AT, SA, BLT, CT, BOE
SP Action Plan Updates – Q	OP, OC, OS, I, IM, STG, C	CA, BC, T, GC	BLT, SA
Financial – O, A	OC, RT	CA, BC, T	BOE, SA, CT
Safety/Security – O, A, M	OS, IM,	FC, T, S	SA, CT, SC
Workforce – O, A,	OS, OP, OC, IM	FC, S, T, H	SA, CT
Curriculum – O, A, Q	I, IM	P, T, CA, T	AC, BLT, BOE, CM, CT
Facilities – O, A	OC,	GC, ER, P	SA, CT, SC
Customer satisfaction – A, O	OP, OS, IM	S, T	AC, BOE, BLT, CT
Student achievement – O, Q, A	IM	CA, PA, P, T	AC, BOE, BLT, CT
Technology – A, M, D	Chg, OC, OS, I	CA, BC, PA, S, T, CS	AT, CM, BLT, CT

**Frequency:** O=ongoing, D=daily, M=monthly, Q=quarterly, SA=semiannually, A=annually  
**Purpose:** OP=organizational performance; OC=organizational capabilities; OS=organizational success; I=innovation; IM=improvement; STG=short-term goal progress; LTG=long-term goal progress; C=ability to address changing organizational needs  
**Type of analysis:** CA=comparative analysis; CS=action step progress check, FC=flow chart; GC=Gantt chart; P=prioritization, H=histogram PA=predictive analysis; S=survey; T=trends.  
**Participants:** SA=senior-advisors; CM=community members; BLT=building leadership team; S=students; CT= classroom teacher; AC=administrative cabinet; AT=administrative team; BOE= Board of Education; SC=safety committee, ALL=all participants listed

# ระบบการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ

Figure 4.1-3: Organizational Performance Reviews

System Dashboard and Key System-Level Indicators		BOD	EC	VP	LG	QC	Dept/ Owner
Quality	CMS Quality	Q	Q	Q	Q	Q	O
	Patient Safety	Q	Q	Q	Q	Q	O
	OASIS	Q	Q	Q	Q	Q	O
	HEDIS	A	A	A	A	A	O
Service	Hospital Sat	A	B	M	M	--	M
	Clinic Sat	A	B	B	B	--	B
	Post-Acute Sat	A	B	B	B	--	O
	MCIC Sat	A	A	A	A	--	O
Partnering	Turnover	B	B	B	M	--	O
	100 BEST	A	A	A	A	--	--
	PPAs/Compet	B	M	M	M	--	O
	Partner Sat	A	A	A	A	--	O
Cost	Grwth Eq/Rev	M	M	M	M	--	--
	Op. Margin	M	M	M	M	--	M
	Market Share	A	B	B	B	--	--

A-Annual, B-Biannual, Q-Quarterly, M-Monthly, O-Ongoing

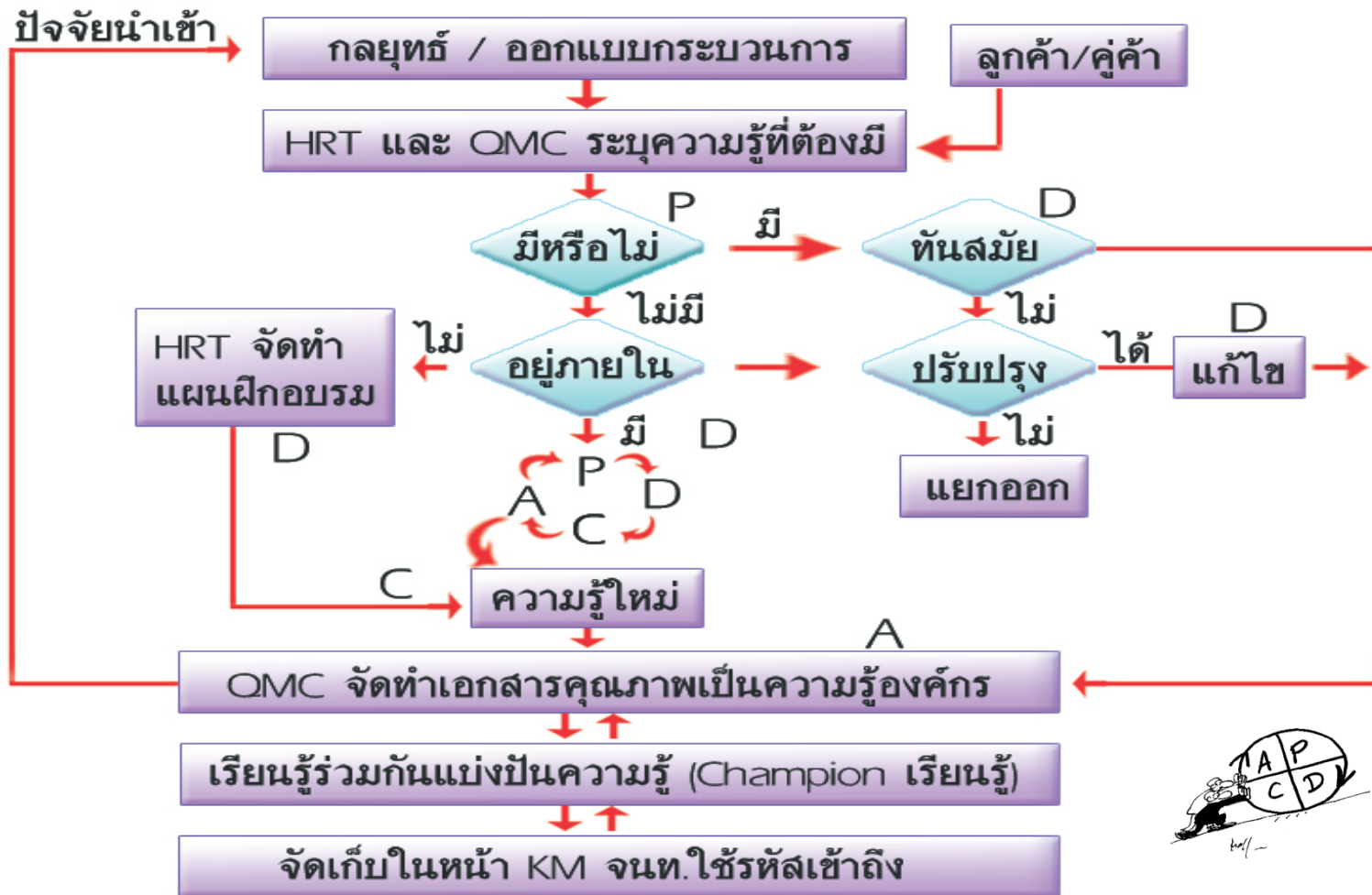
# ระบบการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ

## ORGANISATIONAL PLANNING AND REVIEW

	SWOT Analysis	Review Analysis	Risk Analysis	Performance Analysis	Comparative Analysis
Analytical Tools	<p>Horizon scans provide us with early warnings or foresights on external developments and strategic challenges. Singapore Customs identifies threats and opportunities and reviews strengths and weaknesses to seek areas for improvement.</p>	<p>After-action and post-implementation reviews identify areas done well/not done well from implementation of initiatives and execution of operations. This helps identify learning points for future plans to aid continual improvements.</p>	<p>Risks have the potential to impact the performance of Singapore Customs and our ability to meet our key objectives. Singapore Customs conducts identification of risks, determination of their causes and effects, and review of existing risk control measures for effective management.</p>	<p>Progress reporting, KPIs monitoring and analysis of trends to ensure optimum performance in the key planning areas to support the development of new plans, as well as the review and adjustments of existing ones where necessary.</p>	<p>Close monitoring of local and international rankings to gauge the effectiveness of our policies and programmes, as well as the efficiency of customs operations. Identify appropriate comparative data or benchmarks to set stretch goals.</p>

Figure 3-1-5: Analysis and Use of Information

# การจัดการความรู้



# กรอบการจัดการความรู้

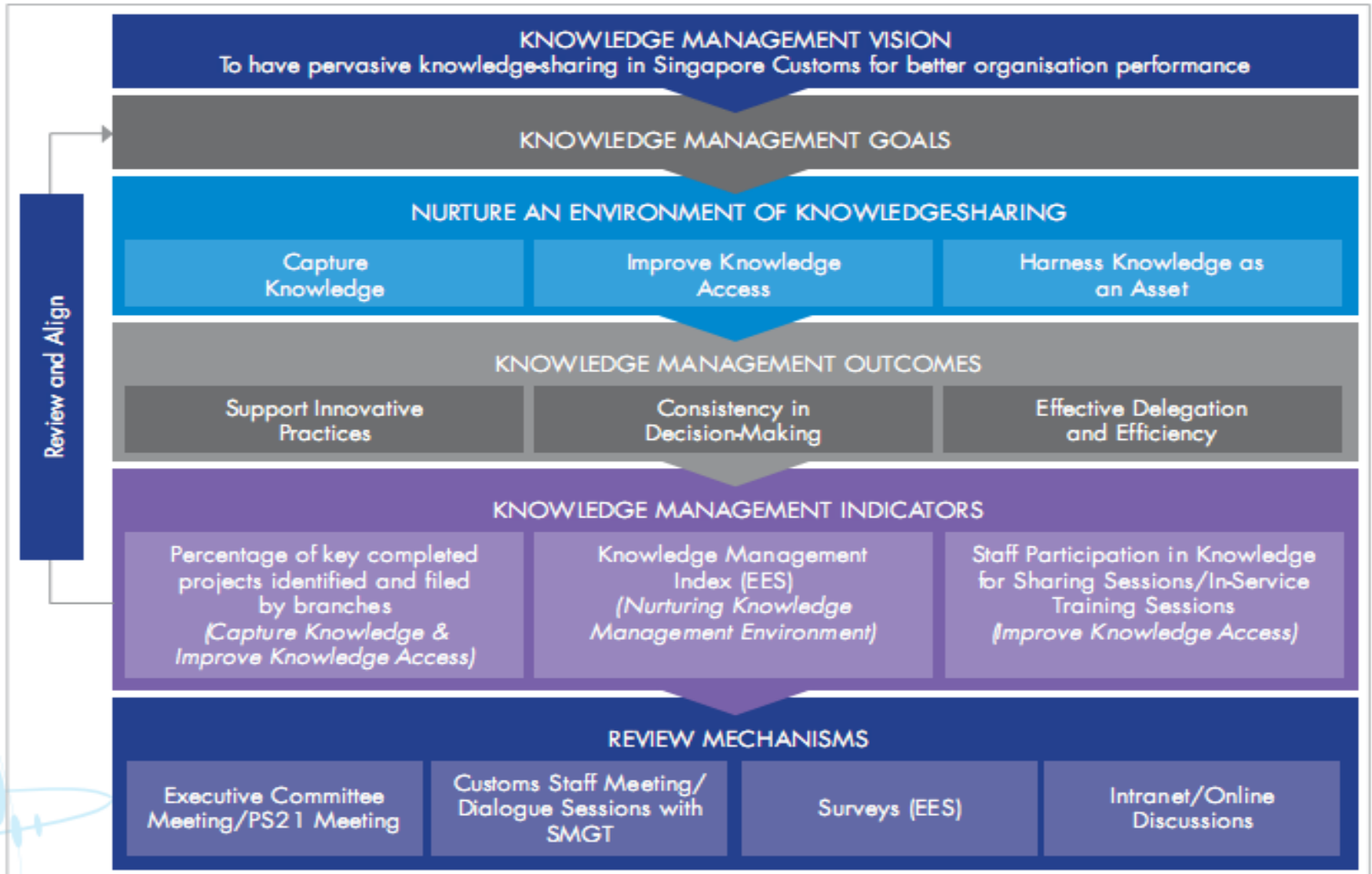


Figure 3-1-6: Knowledge Management Framework

# การเรียนรู้ขององค์กร

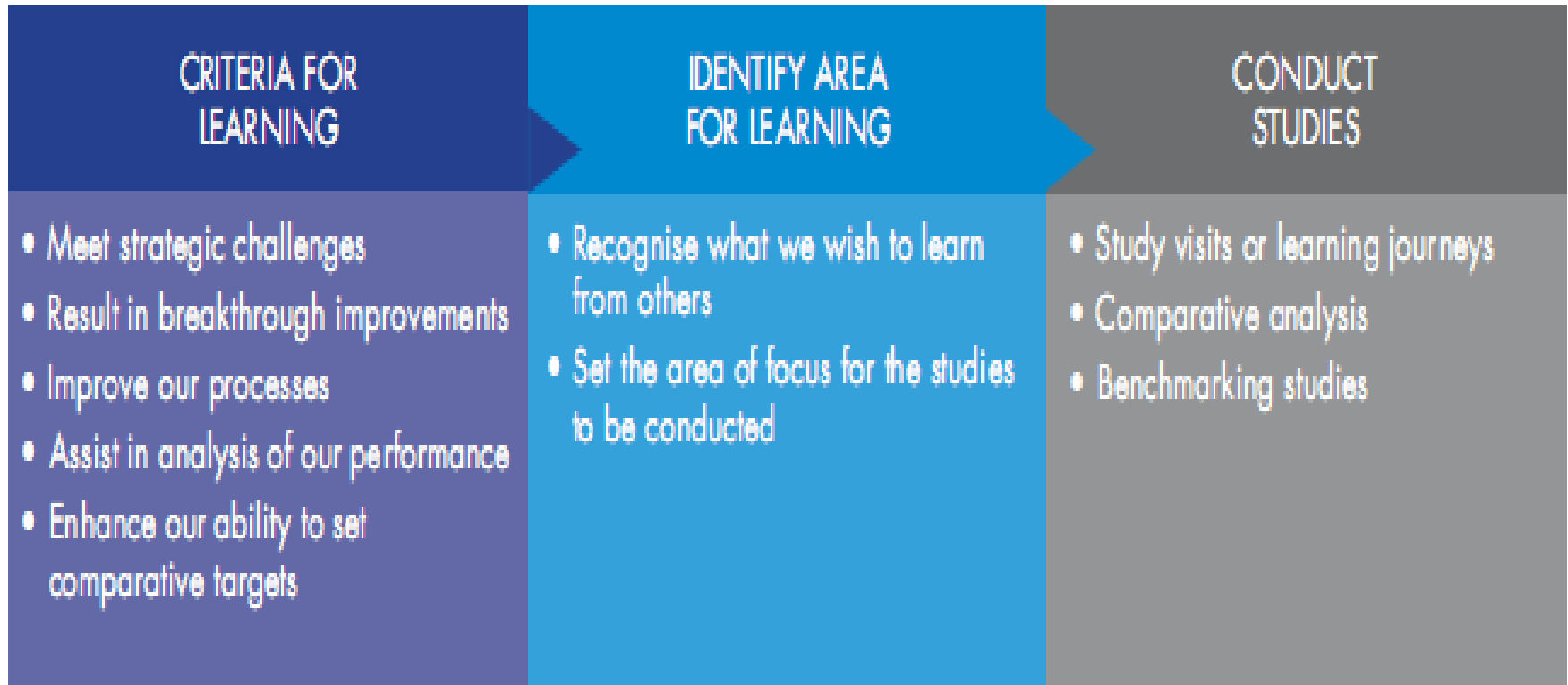


Figure 3-2-1: Approach to Learning from Others

# การสื่อสารแลกเปลี่ยนความรู้

COMMUNICATION TECHNIQUE	FREQ	OWNER	STAKEHOLDER	PURPOSE
Weekly e-mails	Weekly	CEO	SL,E	Communicate status and share events and recognition
Operational Reviews	Monthly	COO	SL,E	Progress review with adjustments
Strategic Plan Reviews	Quarterly	COO	SL	Strategic Planning and progress review
All-company staff meetings	Bi-annually	CEO	SL,E	Communicate strategic direction, share information, answer questions, address benefits/compensation issues
Lunch & Learn	Periodic	CEO	SL,E	Technical, Baldrige training, general
Telephone	Varies	Varies	SL,E,C,S,CM	Obtain and share information
E-mail	Varies	Varies	SL,E,C,S,CM	Obtain and share information
MESA Website	Continuous	Admin	SL,E,C,S,CM	Share information
MESA Portal	Continuous	Admin	SL,E	Share information
Social media	Continuous	Sr. Comm	SL,E,C,S,CM	Share information
Bulletin boards	Continuous	Varies	SL,E	Share information
Satisfaction Surveys	Annually	President	SL,E,C,S	Obtain information
Conferences/Shows	Periodic	Varies	SL,E,C,S,CM	Obtain and share information
Face-to-face meetings	Periodic	Varies	C,S	Obtain and share information
Employee Benefits Letter	Annually	HR	SL,E	Share information
Supplier Letter	Annually	Matl Mgr	S	Share information, VMV
Supplier Qualification	Annually	Matl Mgr	S	Share information, current status, performance
Subcontractor Qualification	Annually	HR	S	Obtain information
Employee MAPs	Annually	HR	SL,E	Share VMV, strategic plan, department and personal role
LEAN events	Periodic	President	SL,E	Improve processes
MESA newsletters	Quarterly	Admin	SL,E	Communicate, share, recognize
Departmental meetings	Wkly/Mtly	Dept Mgrs	E	Develop action plans, review progress
Special training events	Periodic	Various	SL,E	Team building, sales, communication skills, leadership, safety, etc.
Employee Performance Reviews	Quarterly	Mgrs/ supervisors	SL,E	Conversations regarding performance, recognition, areas of improvement
Key supplier meeting	Annually	Matl Mgr	SL,E	Share information and current status, goals
New Employee Orientation	Bi-annually	HR	SL,E	Share vision, values, culture

# การสื่อสารแลกเปลี่ยนความรู้

AUDIENCE	DISSEMINATION CHANNELS	SHARING PLATFORMS
<b>Employees</b>	<p><b>Electronic</b> SC CONNECT (Intranet), Website, Learning Channel, eKMS, HIVE</p> <p><b>Publicity Collaterals</b> Posters</p>	<p><b>Corporate Events</b> Management Advance, Workplan Seminar, Customs Exchange, and InnoFest</p> <p><b>Face-to-Face Sessions</b> Customs Staff Meeting, PS21 Meeting, IT Steering Committee Meeting, Strategies Discussion Forum, Division/Branch Meeting, Townhall/Dialogue Session, HR Business Partnership Meeting with Divisions, and Mentor/Buddy Scheme</p> <p><b>Training</b> Internal Courses, On-The-Job Training, In-Service Training, Knowledge for Sharing Sessions</p> <p><b>Learning Channel</b> For sharing work-related tips and learning points</p> <p><b>Direct Marketing Channels</b> Emails and Employee Engagement Surveys</p>
<b>Suppliers and Partners</b>	<p><b>Electronic</b> Website, GeBIZ Website</p> <p><b>Print Media</b> Service-Level Agreements, Circulars</p>	<p><b>Annual Exercises</b> Business Continuity Exercises</p> <p><b>Face-to-Face Sessions</b> Visits to Suppliers, Meetings with Controlling Agencies, and Dialogue Sessions</p> <p><b>Direct Marketing Channels</b> Emails</p>
<b>Customers</b>	<p><b>Electronic</b> Website, TradeXchange<sup>®</sup> Website, Facebook, i-Changi Application</p> <p><b>Print Media</b> Handbooks, Circulars, Brochures, Newsletters, Video, Media Releases, Signages at Checkpoints</p>	<p><b>Monthly Training Sessions</b> Customs Competency Programmes for Businesses</p> <p><b>Face-to-Face Sessions</b> Account Managers' Meetings with Traders, Industry Outreach, Engagement with Associations, Dialogue Sessions, Seminars, Traders' Clinic, and Focus Group Sessions</p> <p><b>Direct Marketing Channels</b> Emails, Customs Call Centre, Traders' Satisfaction Survey, and Travellers' Satisfaction Survey</p>

Figure 3-1-4: Dissemination and Sharing of Information



# กรอบการจัดการสารสนเทศ

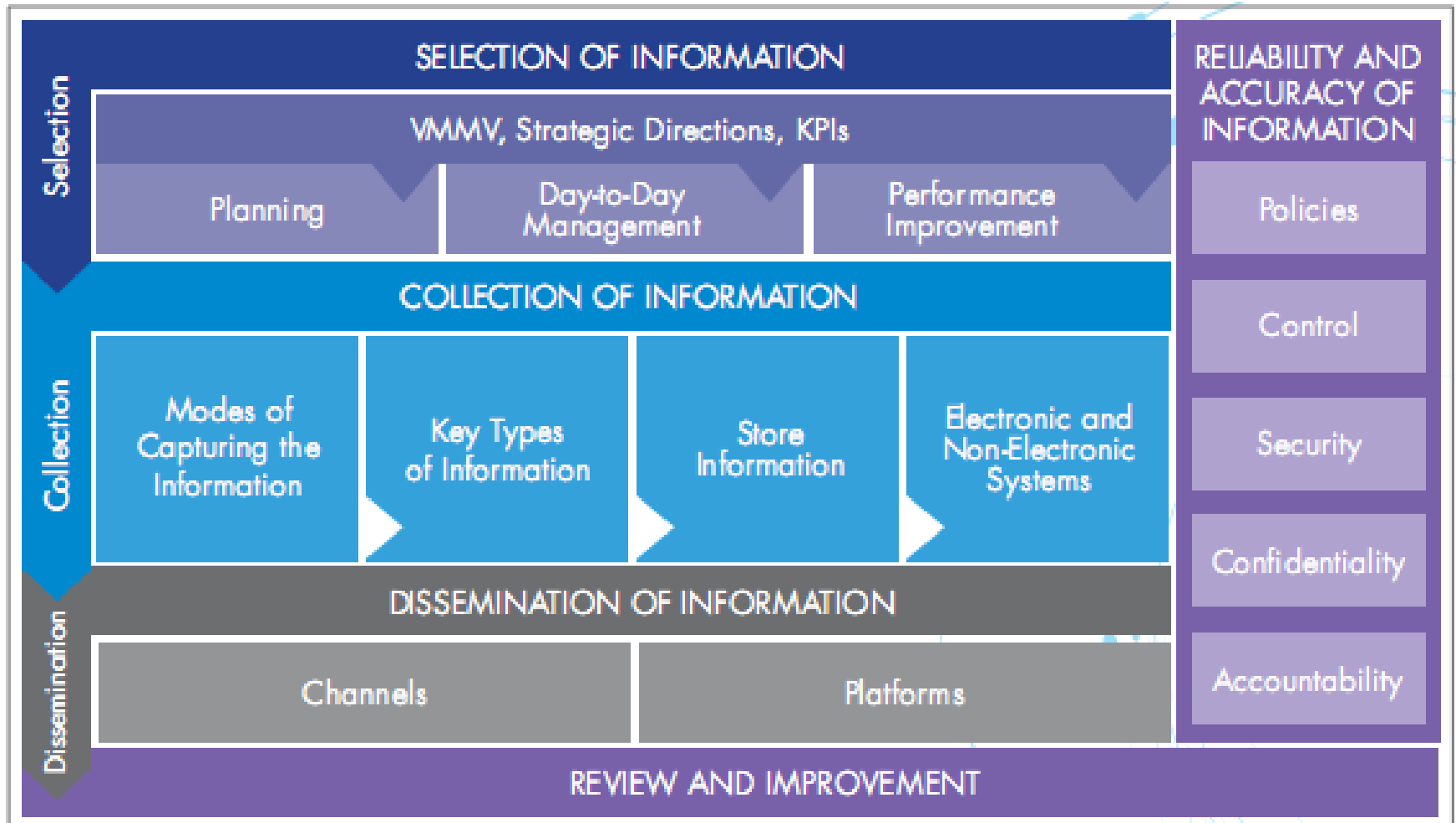


Figure 3-1-1: Information Management Framework

# กรอบการจัดการสารสนเทศ

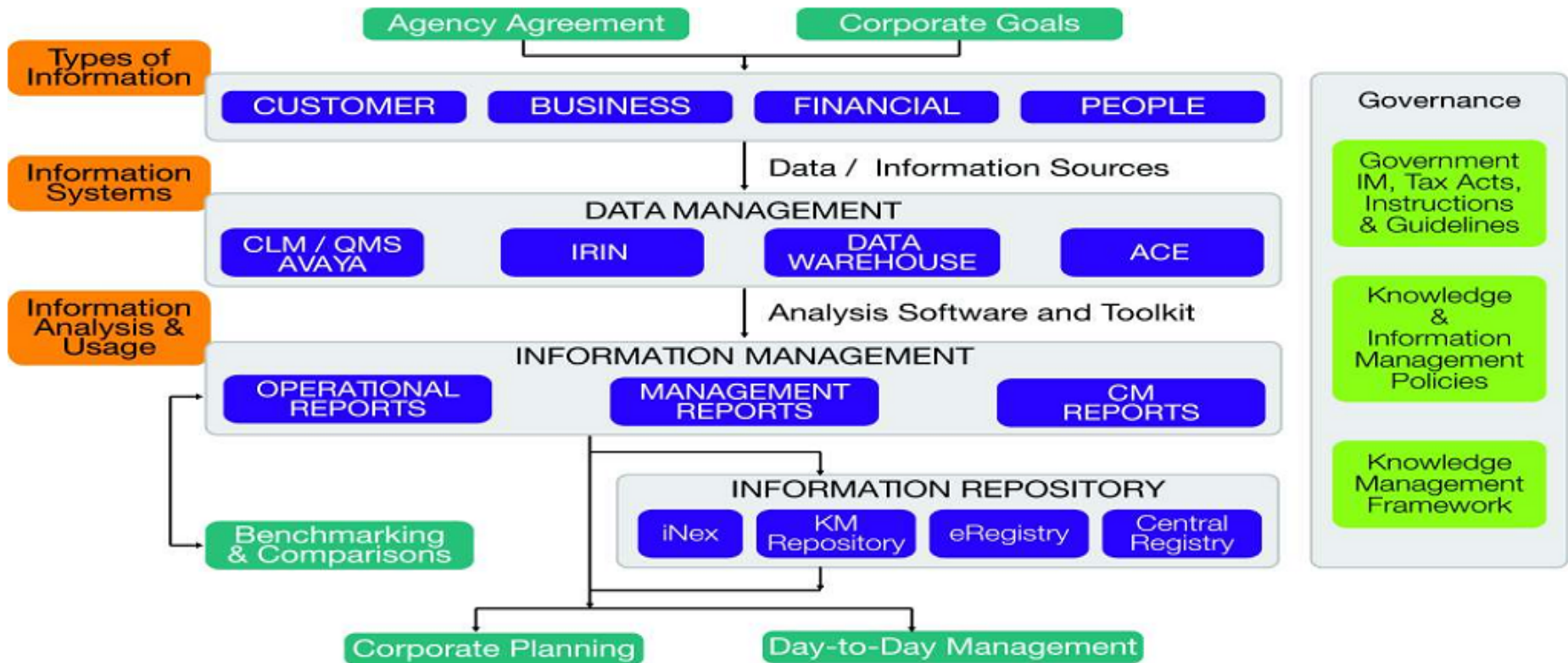


Figure 3.1 IRAS Information Management

# การจัดการข้อมูลสารสนเทศ

PROPERTY	METHOD
Integrity	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maintaining source documents electronically</li> <li>• Systematic, repetitive processes</li> <li>• Comparison to historical data</li> <li>• Hardcopy backup for sales/customer/financial information</li> </ul>
Timeliness	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establishing reporting deadlines</li> <li>• Monitoring performance</li> </ul>
Reliability	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Software/hardware updating</li> <li>• Software licensing</li> <li>• NCR tracking</li> <li>• Limiting access to system changes</li> </ul>
Security	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limiting access to system changes</li> <li>• Firewall, anti-virus, NTFS</li> </ul>
Accuracy	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collection process design</li> <li>• Systematic collection processes</li> <li>• Comparison to historical data</li> </ul>
Confidentiality	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Restricted access to assigned individuals</li> </ul>

Figure 4.2-2 Protection of data, information, and knowledge

Figure 4.2-1, Validating Information Properties

Property	Validation Process
Accuracy	Training; limited data entry fields; single-user data entry at point closest to data; data logic algorithms; audits; menus; validity checks
Integrity and Reliability	Training; audits; pilots; beta testing; daily system backup; help desk
Timeliness	Training; electronic reports; web-based data access; shared network folders; help desk
Security and Confidentiality	Training; permission process; firewalls; policies/procedures; password authorization/expiration; audits; off-site system backup; regulatory compliance; privacy officer

# การจัดการข้อมูลสารสนเทศ

Ensuring Common Understanding	<b>Policies</b> Governing the management of information	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Government's Instruction Manuals</li> <li>• Customs Departmental Orders</li> <li>• IT Security Policy</li> </ul>
Ensuring Reliability	<b>Accuracy</b> Ensuring accuracy of the information and data collected	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stringent processing rules</li> <li>• Reconciliation of returns</li> <li>• Validation checks before data are accepted into the information systems</li> <li>• User acceptance tests before implementation of information systems</li> </ul>
	<b>Security</b> Protecting the information management systems	<ul style="list-style-type: none"> <li>• File traceability with the use of audit trails</li> <li>• Firewalls and anti-virus software to prevent external intrusion</li> <li>• Enhancements and requests for change are restricted to authorised officers only</li> </ul>
	<b>Accountability</b> Administering the effective use of information	<ul style="list-style-type: none"> <li>• All employees play a role to ensure proper use and housekeeping of information</li> <li>• Information Technology Branch supports the IT Steering Committee in overseeing information management in Singapore Customs</li> <li>• Appointment of a Chief Information Officer for overall accountability of effective information management within Singapore Customs and alignment with Whole-of-Government efforts</li> </ul>
Ensuring Availability	<b>Confidentiality</b> Managing sensitive information	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Classification of information according to appropriate security levels</li> <li>• Protection clause in email signature to warn about the unauthorised use, retention, reproduction or disclosure of information contained in emails</li> </ul>
	<b>Accessibility</b> Ensuring access to information	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Access rights granted according to the classification of information</li> <li>• Business continuity planning to ensure access to information during crises</li> <li>• Service level agreements to set out vendors' commitment to ensure 99.5% service availability for TradeNet® and 99.9% service availability for e-Customs</li> <li>• Access controls of information management systems</li> </ul>

Figure 3-1-3: Reliability and Accessibility of Information

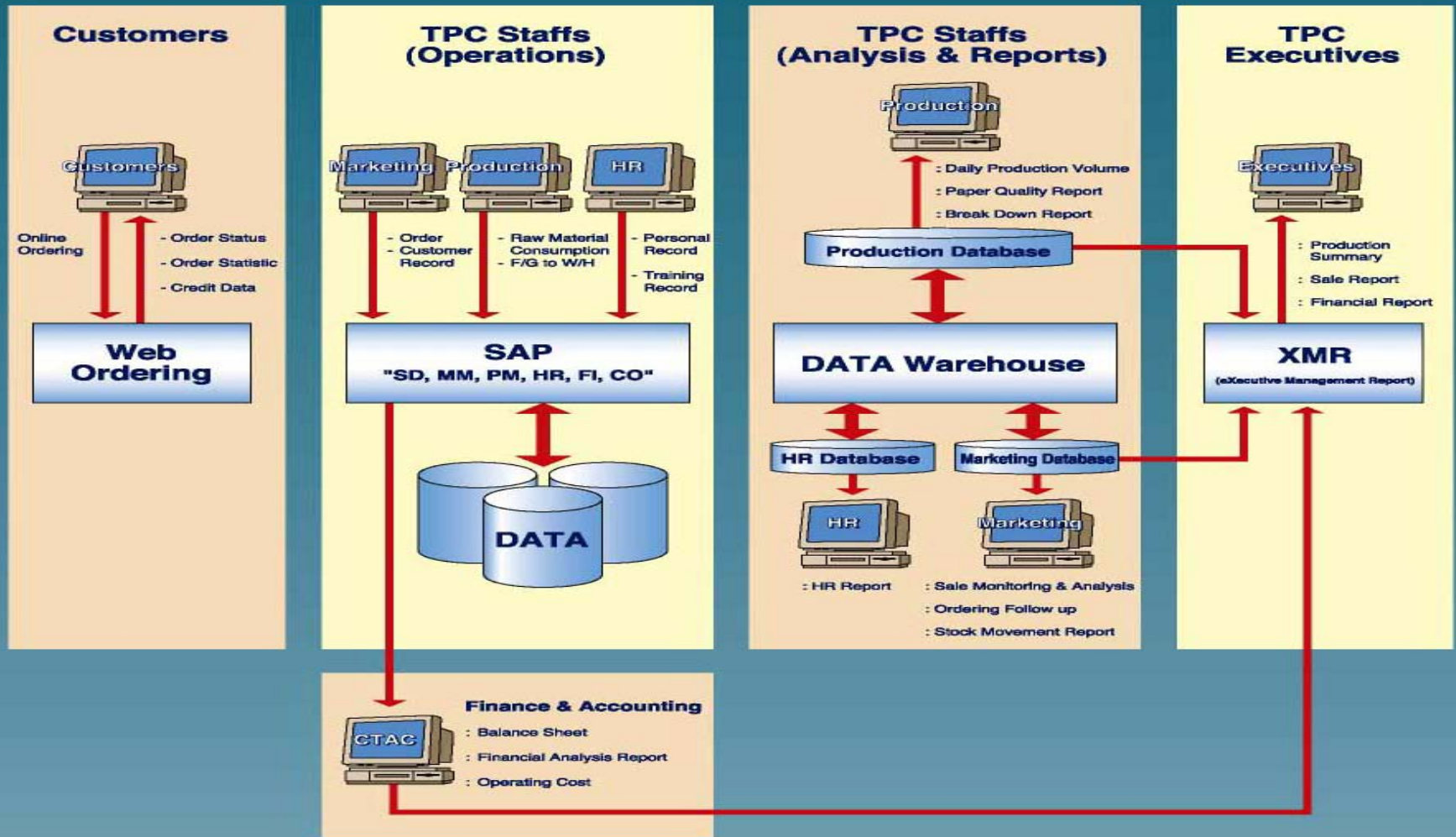
# การจัดการข้อมูลสารสนเทศ

*Figure 4.2-1 Mechanisms to Ensure Data Properties*

Data Properties	Mechanisms
Data accuracy	Data entry standards; Quality data analysis; Automated data capture
Data integrity/ reliability	Anti-spam and anti-virus software; gateways, heuristics and email filtering; Granular access to web sites via Lightspeed software Data backups; Redundant data
Data timeliness	Real-time data systems; On-demand reporting
Data security/ confidentiality	Secure login protocol and password; Systems security application; Encryption Firewall intrusion protection; Security audits; Monthly data security dashboard reviews

# ระบบการไหลเวียนข้อมูลสารสนเทศ

## Integrated IT System



# การจัดการข้อมูลสารสนเทศ

ข้อมูล	ชนิดข้อมูล		ระบบงาน	ระยะเวลาปรับปรุง	เจ้าของข้อมูล	ผู้ใช้ข้อมูล			
	Electronic	Paper				พนักงาน	ลูกค้า	ผู้ส่งมอบ	ลูกค้า
1. ข้อมูลการผลิตและส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้า	✓		PIMS	Daily	ยรท.	✓			✓
2. ข้อมูลการผลิต	✓		DCS	Real Time	ยรท.	✓			✓
3. ข้อมูลบำรุงรักษาเครื่องจักร, Drawing , Standard	✓		ENIS	เมื่อมีงานเกิดขึ้น	วบก.	✓		✓	
4. ข้อมูลบุคคล	✓		Employee Self Service	Real Time	ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล	✓			
5. ข้อมูลผู้ส่งมอบ	✓		SAP	เมื่อมีผู้ส่งมอบรายวัน	ยรท.	✓		✓	
6. ข้อมูลลูกค้า	✓		CSC	เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง	จผก.	✓			✓
7. ข้อมูลคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์	✓		CSC	เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง	จผก.	✓	✓	✓	✓
8. Monthly & Yearly Plan	✓		PPS	Monthly & Yealy	ทผก.	✓	✓	✓	✓
9. Procedure & Work Instruction		✓	ISO	เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง	ทุกหน่วยงาน	✓		✓	
10. ข้อมูลการบำรุงรักษา		✓	คณะทำงาน SAP	Monthly	วบก. , ยรท.	✓		✓	
11. ข้อมูลทางบัญชี / การเงิน	✓		SAP	Real Time	รงญ.	✓			
12. ข้อมูลคุณภาพ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม	✓	✓	QSHE	Real Time	ส่วนความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม	✓		✓	✓
13. ข้อมูลระบบท่อส่งผลิตภัณฑ์	✓		SCADA	Real Time	ยรท.	✓			✓

Figure 4.2 A ข้อมูล, ชนิดของข้อมูลและความถี่การปรับปรุงข้อมูล GSP

# การจัดการ Hardware & Software

*Figure 4.2-3 Hardware and Software Management*

## **Hardware management**

### **Reliability:**

- Hardware rotation
- Preventive maintenance
- Redundant hardware systems

### **Security:**

- Firmware updates
- Physically secured computer rooms

### **User-friendly:**

- Evaluation of demo units
- Training

## **Software management**

### **Reliability:**

- Software preview process
- Patches and upgrades

### **Security:**

- Access controls including passwords
- Audits

### **User-friendly:**

- User involved in design/ review
- Online help
- User Guides
- Training



## การเตรียมความพร้อมกรณีฉุกเฉิน

Security Issue	วิธีการป้องกัน	ความถี่
ปัญหา Security โดยรวม	- คณะกรรมการความปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศ ปศท. Monitor ปัญหาเกี่ยวกับความปลอดภัย	- ทุกไตรมาส
ผู้ใช้ปฏิบัติงานโดยไม่ระวัง เรื่องความปลอดภัยของ ระบบสารสนเทศ	- ICT ประชาสัมพันธ์ทางเสียงตามสาย, E-mail - ICT จัดอบรม Security Awareness - Internal Audit	- ทุกเดือน - อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง - อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
การบุกรุกเข้ามาในเครือข่าย จาก Internet หรือจาก พนักงานภายใน	- ICT ออกแบบ Network ให้มี Firewall ป้องกัน 2 ชั้น	Real Time
การทำลายโดย Virus	- ICT ติดตั้งโปรแกรม Virus Scan และให้มีการ Scan Virus แบบอัตโนมัติ	- Update ข้อมูล Virus ทุกวัน โดยการ Download อัตโนมัติ

Figure 4.2 C การดำเนินการให้ Hardware, Software และ Network มีความปลอดภัย

# หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

## 7.1

### ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผล และการบรรลุพันธกิจ

#### ก. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลส่วนราชการและ แผนปฏิบัติงาน

- ด้านผลผลิตและการบริการตามพันธกิจหลัก  
ของส่วนราชการ
- การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ

## 7.2

### ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

#### ก. ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ความพึงพอใจของผู้รับบริการและ  
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและ  
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

# หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

## 7.3

### ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

#### ก. ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

- ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร
- บรรยากาศการทำงาน
- การทำให้บุคลากรมีความผูกพัน
- การพัฒนาบุคลากรและการพัฒนาผู้นำของส่วนราชการ

## 7.4

### ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล

#### ก. ผลลัพธ์ด้านการนำส่วนราชการ

#### การกำกับดูแลส่วนราชการ และความรับผิดชอบต่อสังคม

- การนำส่วนราชการ
- การกำกับดูแลส่วนราชการ
- กฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับ
- การประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และจริยธรรม
- สังคมและชุมชน

# หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

## 7.5



ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ  
การเงิน และการเติบโต

### ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และ การเติบโต

- ผลการดำเนินการด้านงบประมาณ และ  
การเงิน
- การเติบโต

## 7.6



ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของ  
กระบวนการ และการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

### ก. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของ กระบวนการปฏิบัติการ

- ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของ  
กระบวนการ
- การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

### ข. ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

- การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

# หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

เพื่อให้ส่วนราชการสามารถใช้ข้อมูลและสารสนเทศในทุกระดับและทุกส่วนขององค์การมาใช้วัด วิเคราะห์ ทบทวน และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การ รวมทั้งเพื่อให้ส่วนราชการใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในทุกระดับ เกิดการแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ และการเรียนรู้จนเกิดแนวทางการปฏิบัติที่เป็นเลิศ

## 7.1 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ

RM 1 ร้อยละความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

RM 2 ร้อยละความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดคุ้มครองการปฏิบัติราชการมิติด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

## 7.2 ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

RM 3 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

## 7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

RM 4 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล

RM 5 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนสร้างความรู้ความผูกพันของบุคลากร

## 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลส่วนราชการ

RM 6 ระดับคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงาน (ITA)

RM 7 ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการนำองค์กรของผู้บริหาร

## 7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต

RM 8 ร้อยละการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายภาพรวม

## 7.6 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ

RM9 ร้อยละความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดของกระบวนการที่สำคัญ

RM10 ร้อยละความสำเร็จเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักความสำเร็จจากผลสัมฤทธิ์ของการจัดการความรู้ตามแผนจัดการองค์ความรู้

Q & A

ถาม-ตอบ

ธีระ ถาวรบุตร

Thira\_qmc@hotmail.com

Tel. 081-331-9192