

การประเมินตามคำถามหมวด 4 ข้อ 4.2 ก(8)

I	1										2										3									
	ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)										การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น										การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายองค์กร									
การจัดการกระบวนการทาง การทบทวน ปรับปรุงระบบสารสนเทศและ องค์กร	1 กระบวนการทบทวนปรับปรุงระบบสารสนเทศและ องค์กร มีความสอดคล้องกัน 2 ประเด็นใน 5 ขั้นตอน ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> <li>• กำหนดเป้าหมาย</li> <li>• กำหนดแผนงาน (วิธีการ)</li> <li>• การปฏิบัติตามแผนงาน</li> <li>• การวัดประเมินผลสัมฤทธิ์</li> <li>• การเรียนรู้สู่การปรับปรุง</li> </ul>										2 การบูรณาการกระบวนการทบทวนปรับปรุงระบบ สารสนเทศและองค์กร 3 ระบบคือ <ul style="list-style-type: none"> <li>• ระบบตัววัด</li> <li>• ระบบประเมิน</li> <li>• ระบบปรับปรุง</li> </ul> ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการ อื่นที่เกี่ยวข้อง										3 การมีแนวทางดำเนินการดำเนินงานหรือจัดการการ ทบทวนปรับปรุงระบบสารสนเทศและองค์กร ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมาย ขององค์กร									
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5										0 1 2 3 4 5										0 1 2 3 4 5									
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกันในกระบวนการทบทวนปรับปรุง ระบบสารสนเทศและองค์กร										ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการ ทบทวนปรับปรุงระบบสารสนเทศและองค์กรที่สอดคล้อง และช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง										ไม่มีการจัดการกระบวนการทบทวนปรับปรุง ระบบสารสนเทศและองค์กรที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตาม เป้าหมายขององค์กร									
1 Beginning	กระบวนการทบทวนปรับปรุงระบบสารสนเทศและองค์กร ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้อง ที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน										มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการ ทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง										มีการจัดการกระบวนการทบทวนปรับปรุงระบบ สารสนเทศและองค์กรบางส่วนได้ ที่มุ่ง ผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง									
2 Basically Effectiveness	กระบวนการทบทวนปรับปรุงระบบสารสนเทศและองค์กร ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้อง ที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน																													
3 Mature	กระบวนการทบทวนปรับปรุงระบบสารสนเทศและองค์กร ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้อง ที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน										มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการ ทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง										มีการจัดการกระบวนการทบทวนปรับปรุงระบบ สารสนเทศและองค์กรในประเด็น ส่วนใหญ่ ที่มุ่ง ผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง									
4 Advanced	กระบวนการทบทวนปรับปรุงระบบสารสนเทศและองค์กร ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้อง ที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน																													
5 Role Model	กระบวนการทบทวนปรับปรุงระบบสารสนเทศและองค์กร ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้อง ที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน										มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการ ทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง										มีการจัดการกระบวนการทบทวนปรับปรุงระบบ สารสนเทศและองค์กรครบทุกประเด็น ที่มุ่ง ผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง									

## การประเมินตามคำถามหมวด 4 ข้อ 4.2 ข(9)

(9)

### คำถาม

ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการจัดการความรู้เพื่อให้เรื่องต่อไปเป็นบรรลุผล

- การรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากรในส่วนราชการ (#)
- การรับการถ่ายทอดความรู้ที่มีประโยชน์จากผู้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และองค์กรอื่น
- การแสวงหาและแลกเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ

### HOW

#### 9 การจัดการความรู้

- รวบรวมถ่ายทอดจากบุคลากรในองค์กร
- รวบรวมถ่ายทอดจากคนอื่น
- แลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

## การประเมินตามคำถามหมวด 4 ข้อ 4.2 ข(9)

### คำอธิบายเพิ่มเติม

พ.ร.ฎ.ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาตรา 11 ได้กำหนดให้ส่วนราชการได้พัฒนาไปสู่ "องค์การแห่งการเรียนรู้"\* การจัดการความรู้จึงเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาองค์การไปสู่การเรียนรู้ ซึ่งส่วนราชการจำเป็นต้องมีความรู้ที่เหมาะสมสอดคล้องกับพันธกิจ และ เป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ ในขณะเดียวกันการบริหารความรู้ที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้ทรัพยากรบุคคลเกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (หมวด 5) อีกทั้งองค์ความรู้จะเป็นข้อมูลสำคัญในการตัดสินใจทางการบริหาร (หมวด 4) โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะเป็นข้อมูลสำคัญในการบริหารความเสี่ยง (หมวด 2) ทั้งในขั้นตอนการระบุความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง และการวางกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง ซึ่งเมื่อส่วนราชการมีแผนการบริหารความเสี่ยงและการบริหารเชิงรุกที่มีประสิทธิภาพแล้ว จะทำให้เกิดการพัฒนากระบวนการทำงาน (หมวด 6) ให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างดี

**\*มาตรา 11** ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการเพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องเรียนรู้ ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้งานกับการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมต่อสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมพัฒนาความรู้ ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน

## การประเมินตามคำถามหมวด 4 ข้อ 4.2 ข(9)

เอกสารหลักฐานที่สำคัญ : อย่างน้อยต้องมีเอกสารหลักฐานที่สำคัญ ดังนี้

### 1. รายการองค์ความรู้ที่สนับสนุนการดำเนินงานตามประเด็นยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ

- ในปี 2550 ส่วนราชการได้จัดทำรายการองค์ความรู้ 3 เรื่อง ในแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์ของส่วน

ราชการ

- โดยหนึ่งในองค์ความรู้นั้นๆ ต้องเป็นเรื่องเกี่ยวกับเศรษฐกิจพอเพียง
- สำหรับในปี 2551 นี้ ขอให้ส่วนราชการทบทวนประเด็นยุทธศาสตร์ และทบทวนรายการองค์ความรู้ เพื่อให้เป็นปัจจุบันมากที่สุด

### 2. แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) ที่สนับสนุนการดำเนินงานตามประเด็นยุทธศาสตร์ของส่วนราชการที่ประกอบด้วย กิจกรรมการจัดการความรู้ต่างๆ อาทิ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การจัดองค์ความรู้ให้เป็นระบบและเข้าถึงง่าย การยกย่องชมเชยและให้รางวัล เป็นต้น

- ในปี 2550 ส่วนราชการได้เลือก 2 องค์ความรู้จากประเด็นยุทธศาสตร์ที่ต่างกันมาจัดทำแผนการจัดการความรู้ โดยหนึ่งในองค์ความรู้ที่เลือกมาจัดทำแผนการจัดการความรู้ต้องเป็นองค์ความรู้เกี่ยวกับเศรษฐกิจพอเพียง นอกจากนี้ ในแผนการจัดการความรู้ทั้ง 2 แผนที่ส่วนราชการจัดส่งส่งต่อได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารสูงสุด (CEO) และผู้บริหารสูงสุดด้านการจัดการความรู้ (CKO) เพื่อแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารได้รับทราบและสนับสนุนการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้
- สำหรับในปี 2551 นี้ ขอให้ส่วนราชการเลือกองค์ความรู้ที่จำเป็นมาจัดทำแผนการจัดการความรู้ โดยมีรายละเอียดกิจกรรมการจัดการความรู้ต่างๆ พร้อมระบุตัวชี้วัด และเป้าหมายของแต่ละกิจกรรม ตลอดจน ระยะเวลา และผู้รับผิดชอบ ทั้งนี้อาจใช้ template แผนการจัดการความรู้เหมือนในปีที่ผ่านมาก็ได้

## การประเมินตามคำถามหมวด 4 ข้อ 4.2 ข(9)

### 3. รายชื่อผู้บริหารสูงสุดด้านการจัดการความรู้ของส่วนราชการ (Chief Knowledge Officer: CKO) และรายชื่อคณะทำงานด้านการจัดการความรู้ (KM Team)

- ในปี 2550 ส่วนราชการได้จัดส่งรายชื่อ CKO พร้อม CKO Profile และรายชื่อคณะทำงานด้านการจัดการความรู้ (KM Team) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงให้เห็นว่าผู้ที่สนับสนุนและขับเคลื่อนกระบวนการจัดการความรู้ในส่วนราชการเป็นใครบ้าง ทั้งนี้ เพื่อเป็นการยกย่องชมเชย รวมทั้งสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง
- สำหรับในปี 2551 นี้ ขอให้ส่วนราชการจัดส่งรายชื่อ CKO ที่เป็นปัจจุบัน และทบทวนรายชื่อคณะทำงานด้านการจัดการความรู้ให้มีความเหมาะสม เพื่อให้สามารถจัดการองค์ความรู้ที่เลือกมาทำแผนการจัดการความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

### 4. รายงานความก้าวหน้า (รอบ 6 เดือน และรอบ 9 เดือน) และรายงานความสำเร็จ (รอบ 12 เดือน) ในการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ (ตามข้อ 2) เพื่อเป็นการติดตามความก้าวหน้า และแสดงพัฒนาการในการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ของส่วนราชการ อันจะเป็นข้อมูลให้การดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้มีความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ และมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

- ในปี 2551 นี้ ขอให้ส่วนราชการแสดงหลักฐานที่เกี่ยวข้อง โดยอาจใช้แบบฟอร์มรายงานความก้าวหน้า เหมือนในปีที่ผ่านมาก็ได้

### 5. หลักฐานแสดงผลการจัดการกิจกรรมการจัดการความรู้ต่างๆ เช่น การจัดการกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประกอบด้วย

- หัวข้อองค์ความรู้ที่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
  - จำนวนครั้ง ความถี่และรูปแบบในการจัดการกิจกรรม
  - กลุ่มเป้าหมายที่เข้าร่วมกิจกรรม
  - ผลสำเร็จของการจัดการกิจกรรม เช่น การนำองค์ความรู้ที่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไปประยุกต์ใช้ เป็นต้น
- อื่นๆ ที่ส่วนราชการเห็นสมควร

### 6.

## การประเมินตามคำถามหมวด 4 ข้อ 4.2 ข(9)

A	A1 การตั้งเป้าหมาย						A2 การวางแผนดำเนินงาน						A3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด					
	1 การตั้งเป้าหมายของการจัดการความรู้ขององค์กรใน 3 ประเด็นคือ						2 การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการจัดการจัดการความรู้ขององค์กร ด้วยการดำเนินการใน 4 ขั้นตอนคือ						3 การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการจัดการความรู้ขององค์กรตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ใน A1 โดยดำเนินการใน 2 ขั้นตอน คือ					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>การรวบรวมถ่ายทอดจากบุคลากรในองค์กร</li> <li>การรวบรวมถ่ายทอดจากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ องค์กรอื่น</li> <li>การแสวงหาและแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>การวิเคราะห์ข้อมูลจากคณาจารย์ของฝ่ายผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> <li>พิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</li> <li>ดำเนินการตามประเด็นยุทธศาสตร์ของส่วนราชการไม่น้อยกว่า 2 องค์ความรู้ อยู่ในประเด็นยุทธศาสตร์ใดก็ได้</li> <li>การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงานโดยจัดทำแผนการจัดการความรู้ขององค์กร (ที่ประกอบด้วย กิจกรรมการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอน ระยะเวลา กลุ่มเป้าหมาย ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย)</li> <li>การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละกิจกรรม</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่สอดคล้องกับเป้าหมายที่กำหนดไว้</li> <li>การวางแผนประเมินผลการทำงาน เพื่อบำรุงรักษาหรือนำสู่การปรับปรุง</li> </ul>					
ค่าคะแนน	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการกำหนดเป้าหมาย						ไม่มีการดำเนินการใดใดในการวางแผนดำเนินงาน						ไม่มีการดำเนินการใดใดในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัด					
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดการความรู้ขององค์กร ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด						มีการทำแผนดำเนินการในการจัดการความรู้ขององค์กร ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด						มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดการความรู้ขององค์กร ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด					
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดการความรู้ขององค์กร ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด						มีการทำแผนดำเนินการในการจัดการความรู้ขององค์กร ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด						มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดการความรู้ขององค์กร ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด					
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดการความรู้ขององค์กร ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด						มีการทำแผนดำเนินการในการจัดการความรู้ขององค์กร ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด						มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดการความรู้ขององค์กร ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด					
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดการความรู้ขององค์กร ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด						มีการทำแผนดำเนินการในการจัดการความรู้ขององค์กร ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด						มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดการความรู้ขององค์กร ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด					
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดการความรู้ขององค์กร ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด						มีการทำแผนดำเนินการในการจัดการความรู้ขององค์กร ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด						มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดการความรู้ขององค์กร ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด					

## การประเมินตามคำถามหมวด 4 ข้อ 4.2 ข(9)

D	D1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	D2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	D3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการ การจัดการความรู้ ขององค์กร	<b>1</b> การปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ใน ใน 4 ขั้นตอนคือ <ul style="list-style-type: none"> <li>• การให้ความเห็นชอบของผู้บริหาร</li> <li>• การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้อง เข้าใจอย่างครบถ้วน</li> <li>• การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ</li> <li>• การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน</li> </ul>	<b>2</b> การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบ ดำเนินการตามแผน และมีความรับผิดชอบ ตามที่กำหนดไว้ <ul style="list-style-type: none"> <li>• แต่งตั้งผู้บริหารสูงสุดด้านการจัดการความรู้ของ ส่วนราชการ</li> <li>• คณะทำงานด้านการจัดการความรู้</li> <li>• บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ร่วม กิจกรรมการจัดการความรู้</li> </ul>	<b>3</b> การบริหารจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียร พยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการกระทำ ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ <ul style="list-style-type: none"> <li>• ผู้บริหารมีเจตนาแน่วแน่ชัดเจนในการส่งเสริมการจัดการ ความรู้ของส่วนราชการ</li> <li>• ผู้บริหารทุกระดับมีส่วนร่วมสร้างความเข้มแข็งเพิ่มขึ้น สมรรถนะของตนเองและหน่วยงาน</li> <li>• บุคลากรในหน่วยงานมีความรู้ ความเข้าใจอย่างทั่วถึง</li> </ul>
ค่าคะแนน	<b>0</b> 1 2 3 4 5 	<b>0</b> 1 2 3 4 5 	<b>0</b> 1 2 3 4 5 
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการปฏิบัติตามแผน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการ ตามความรับผิดชอบ	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียร และมุ่งมั่นตั้งใจ
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดการความรู้ขององค์กร และทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความ รับผิดชอบเพียงบางส่วน(1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่น ตั้งใจเพียงบางส่วน(1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดการความรู้ขององค์กร และทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความ รับผิดชอบเป็นส่วนน้อย(21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่น ตั้งใจเป็นส่วนน้อย(21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดการความรู้ขององค์กร และทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	จัดการให้บุคคลละทำตามบทบาทหน้าที่ บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความ รับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่น ตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดการความรู้ขององค์กร และทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความ รับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่(61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่น ตั้งใจเป็นส่วนใหญ่(61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดการความรู้ขององค์กร และทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความ รับผิดชอบเกือบทั้งหมด(81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่น ตั้งใจเกือบทั้งหมด(81-100%)



## การประเมินตามคำถามหมวด 4 ข้อ 4.2 ข(9)

L	L1										L2										L3									
	การติดตามประเมินผลและ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง										การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม สู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด										การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุง ที่ดีขึ้นในองค์กร									
การจัดการ กระบวนการ จัดการความรู้ ขององค์กร	<b>1</b> การประเมินผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายของกระบวนการ จัดการความรู้ขององค์กร 3 ประเด็น ใน 4 ขั้นตอนคือ <ul style="list-style-type: none"> <li>การติดตามประเมินผลตามแผนการประเมินที่กำหนดไว้ได้โดยใช้ข้อมูลจริงในทุกไตรมาส</li> <li>การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมาย ครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้</li> <li>การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง</li> <li>การประเมินผลสัมฤทธิ์การดำเนินการโดยเทียบกับเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์</li> </ul>										<b>2</b> การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานการจัดการ ความรู้ขององค์กร นำไปสู่การสร้างนวัตกรรมในด้วย การกระทำทั้ง 4 ขั้นตอนคือ <ul style="list-style-type: none"> <li>การสรุปผลการดำเนินงานตามกิจกรรมตามแผนการ จัดการความรู้</li> <li>การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน</li> <li>การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม</li> <li>การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดด</li> </ul>										<b>3</b> การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงการจัดการความรู้ของ องค์กรไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่นและ/หรือ องค์กรอื่น									
ค่าคะแนน	<b>0</b> 1 2 3 4 5										<b>0</b> 1 2 3 4 5										<b>0</b> 1 2 3 4 5									
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการติดตามประเมินผล										ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและสร้าง นวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด										ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการที่ไปแลกเปลี่ยน เรียนรู้									
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดการความรู้ของ องค์กรครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด และทำได้บางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน										มีการสรุปบทเรียน										มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การปรับปรุงกับกระบวนการอื่นใน องค์กร									
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดการความรู้ของ องค์กรครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด และทำได้บางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน																													
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดการความรู้ของ องค์กรครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด และทำได้บางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน										มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม										มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับ องค์กรอื่น									
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดการความรู้ของ องค์กรครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด และทำได้บางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน																													
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดการความรู้ของ องค์กรครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด และทำได้บางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน										มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุง แบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล										มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่น และองค์กรอื่น									



การประเมินตามคำถามหมวด 4 ข้อ 4.2 ข(9)

I	I1										I2										I3									
	ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)										การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น										การมีแนวทางการมุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายองค์กร									
การจัดการกระบวนการจัดการความรู้ขององค์กร	1 กระบวนการจัดการความรู้ขององค์กร มีความสอดคล้องกัน 3 ประเด็นใน 5 ขั้นตอน ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"><li>กำหนดเป้าหมาย</li><li>กำหนดแผนงาน (วิธีการ)</li><li>การปฏิบัติตามแผนงาน</li><li>การวัดประเมินผลลัพธ์</li><li>การเรียนรู้สู่การปรับปรุง</li></ul>										2 การบูรณาการกระบวนการจัดการความรู้ขององค์กร 3 ระบบคือ <ul style="list-style-type: none"><li>ระบบตัววัด</li><li>ระบบประเมิน</li><li>ระบบปรับปรุง</li></ul> ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง										3 การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการกระบวนการจัดการความรู้ขององค์กรที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร									
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5										0 1 2 3 4 5										0 1 2 3 4 5									
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกันในกระบวนการจัดการความรู้ขององค์กร										ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการจัดการความรู้ขององค์กรที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง										ไม่มีการจัดการกระบวนการกระบวนการจัดการความรู้ขององค์กรที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร									
1 Beginning	กระบวนการจัดการความรู้ขององค์กรครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ีระหว่างกัน ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน										มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง										มีการจัดการกระบวนการจัดการความรู้ขององค์กร โดยประเด็น ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง									
2 Basically Effectiveness	กระบวนการจัดการความรู้ขององค์กรครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ีระหว่างกัน ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน																													
3 Mature	กระบวนการจัดการความรู้ขององค์กรครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ีระหว่างกัน ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน										มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง										มีการจัดการกระบวนการจัดการความรู้ขององค์กร ในประเด็นส่วนใหญ่ ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง									
4 Advanced	กระบวนการจัดการความรู้ขององค์กรครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ีระหว่างกัน ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน																													
5 Role Model	กระบวนการจัดการความรู้ขององค์กรครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ีระหว่างกัน ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน										มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง										มีการจัดการกระบวนการจัดการความรู้ขององค์กร ครบทุกประเด็น ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง									

## การประเมินตามคำถามหมวด 4 ข้อ 4.2 ข(10)

(10)

คำถาม

ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้ข้อมูล สารสนเทศ และความรู้องค์ของส่วนราชการ มีคุณลักษณะ  
ดังต่อไปนี้

- ความครอบคลุม
- ความรวดเร็ว
- ความถูกต้อง
- ความทันสมัย
- ความเชื่อมโยง
- ความน่าเชื่อถือ
- ความสามารถในการเข้าถึง
- ความสามารถในการตรวจสอบ
- การมีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูล
- ความปลอดภัย
- การรักษาความลับ

### HOW

**10 การจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ ความรู้มีคุณสมบัติที่ดี**  
• รวมทั้งสิ้น 11 ประการ

การประเมินตามคำถามหมวด 4 ข้อ 4.2 ข(10)

A	1 การตั้งเป้าหมาย											2 การวางแผนดำเนินงาน											3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด										
	1 การตั้งเป้าหมาย											2 การวางแผนดำเนินงาน											3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด										
การจัดการกระบวนการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้มีคุณสมบัตินิดี	1 การตั้งเป้าหมายของการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้มีคุณสมบัตินิดีใน 11 ประเด็นคือ 1 ความครอบคลุม 7 ความสามารถในการเข้าถึง 2 ความรวดเร็ว 8 ความสามารถในการตรวจสอบ 3 ความถูกต้อง 9 การมีส่วนร่วมในกระบวนการ 4 ความทันสมัย 10 ความปลอดภัย 5 ความเชื่อมโยง 11 การรักษาความลับ 6 ความน่าเชื่อถือ											2 การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้มีคุณสมบัตินิดีด้วยการดำเนินงานใน 3 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงานได้แก่ แผนการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้มีคุณสมบัตินิดี • การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน											3 การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้มีคุณสมบัตินิดี ด้วยการดำเนินงาน 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำผลการสรุปทบทวนได้ต่อไป										
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5											0 1 2 3 4 5											0 1 2 3 4 5										
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการกำหนดเป้าหมาย											ไม่มีการดำเนินการใดใดในการวางแผนดำเนินงาน											ไม่มีการดำเนินการใดใดในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัด										
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้มีคุณสมบัตินิดีที่ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด											มีการทำแผนดำเนินการในการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้มีคุณสมบัตินิดีที่ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด											มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้มีคุณสมบัตินิดีที่ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด										
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้มีคุณสมบัตินิดีที่ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด											มีการทำแผนดำเนินการในการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้มีคุณสมบัตินิดีที่ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด											มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้มีคุณสมบัตินิดีที่ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด										
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้มีคุณสมบัตินิดีที่ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด											มีการทำแผนดำเนินการในการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้มีคุณสมบัตินิดีที่ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด											มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้มีคุณสมบัตินิดีที่ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด										
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้มีคุณสมบัตินิดีที่ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด											มีการทำแผนดำเนินการในการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้มีคุณสมบัตินิดีที่ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด											มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้มีคุณสมบัตินิดีที่ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด										
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้มีคุณสมบัตินิดีที่ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด											มีการทำแผนดำเนินการในการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้มีคุณสมบัตินิดีที่ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด											มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้มีคุณสมบัตินิดีที่ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด										

## การประเมินตามคำถามหมวด 4 ข้อ 4.2 ข(10)

D	1	2	3
	การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	ความรับผิดชอบของบุคลากร	ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้มีคุณสมบัติที่ดี	<b>1</b> การปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ใน 3 ขั้นตอนคือ <ul style="list-style-type: none"><li>การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน</li><li>การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ</li><li>การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน</li></ul>	<b>2</b> การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบ ดำเนินการตามแผน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	<b>3</b> การบริหารจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการกระทำ ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการปฏิบัติตามแผน	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการบริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบ	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการบริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้มีคุณสมบัติที่ดี และทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเพียงบางส่วน(1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน(1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้มีคุณสมบัติที่ดี และทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย(21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย(21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้มีคุณสมบัติที่ดี และทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง (41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้มีคุณสมบัติที่ดี และทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่(61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่(61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้มีคุณสมบัติที่ดี และทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด(81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด(81-100%)

การประเมินตามคำถามหมวด 4 ข้อ 4.2 ข(10)

	1	2	3
	การติดตามประเมินผลและ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม สู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุง ที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการ กระบวนการ การจัดการให้ข้อมูล สารสนเทศ และ องค์ความรู้มี คุณสมบัติที่ดี	1. การประเมินผลลัพธ์ตามเป้าหมายของกระบวนการ การจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้มีคุณสมบัติที่ดี 11 ประเด็น ใน 3 ขั้นตอนคือ <ul style="list-style-type: none"><li>การติดตามประเมินผลตามแผนการประเมินที่กำหนดไว้ได้โดยใช้ข้อมูลจริง</li><li>การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมาย ครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้</li><li>การนำผลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง</li></ul>	2. การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้มีคุณสมบัติที่ดี นำไปสู่การสร้างนวัตกรรมในด้วยการกระทำทั้ง 3 ขั้นตอนคือ <ul style="list-style-type: none"><li>การสรุปบทเรียนจากกรณีศึกษาตามแผน</li><li>การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม</li><li>การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดด</li></ul>	3. การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้มีคุณสมบัติที่ดี ไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่นและ/หรือองค์กรอื่น
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการติดตามประเมินผล	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไม่ปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการที่ไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้มีคุณสมบัติที่ดี ครบร้อยละ 20% ของประเด็นที่กำหนด และทำได้บางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้มีคุณสมบัติที่ดี ครบร้อยละ 40% ของประเด็นที่กำหนด และทำได้บางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้มีคุณสมบัติที่ดี ครบร้อยละ 60% ของประเด็นที่กำหนด และทำได้บางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้มีคุณสมบัติที่ดี ครบร้อยละ 80% ของประเด็นที่กำหนด และทำได้บางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้มีคุณสมบัติที่ดี ครบร้อยละ 100% ของประเด็นที่กำหนด และทำได้บางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและนำไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นและองค์กรอื่น

การประเมินตามคำถามหมวด 4 ข้อ 4.2 ข(10)

I	การประเมินตามคำถามหมวด 4 ข้อ 4.2 ข(10)										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
	ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับปรุง)	การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	3								
การจัดการกระบวนการ การจัดการให้ข้อมูล สารสนเทศ และองค์ ความรู้ที่มีคุณภาพที่ดี	1 กระบวนการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้ มีคุณภาพที่ดี มีความสอดคล้องกัน 11 ประเด็น ใน 5 ประเด็น ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • กำหนดแผนงาน (วิธีการ) • การปฏิบัติงานตามแผนงาน • การวัดประเมินผลสัมฤทธิ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	2 การบูรณาการกระบวนการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ ความรู้ที่มีคุณภาพที่ดี 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่ เกี่ยวข้อง	3								
ค่าคะแนน	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกันในการจัดการให้ข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้ที่มีคุณภาพที่ดี	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการจัดการให้ข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้ที่มีคุณภาพที่ดีที่สอดคล้องและช่วย เสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	ไม่มีการจัดการกระบวนการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และ องค์ความรู้ที่มีคุณภาพที่ดีที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงาน ให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง								
1 Beginning	กระบวนการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้มี คุณภาพที่ดี ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด มี ความสอดคล้องที่ตรงกันบางส่วนในแต่ละประเด็น	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงาน ให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และ องค์ความรู้ที่มีคุณภาพที่ดีที่ตรงประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตาม เป้าหมายองค์กรโดยตรง								
2 Basically Effectiveness	กระบวนการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้มี คุณภาพที่ดี ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด มี ความสอดคล้องที่ตรงกันในแต่ละประเด็น	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงาน ให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และ องค์ความรู้ที่มีคุณภาพที่ดีที่ตรงประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตาม เป้าหมายองค์กรโดยตรง								
3 Mature	กระบวนการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้มี คุณภาพที่ดี ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด มี ความสอดคล้องที่ตรงกันในแต่ละประเด็น	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงาน ให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และ องค์ความรู้ที่มีคุณภาพที่ดีที่ตรงประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตาม เป้าหมายองค์กรโดยตรง								
4 Advanced	กระบวนการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้มี คุณภาพที่ดี ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด มี ความสอดคล้องที่ตรงกันในแต่ละประเด็น	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงาน ให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และ องค์ความรู้ที่มีคุณภาพที่ดีที่ตรงประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตาม เป้าหมายองค์กรโดยตรง								
5 Role Model	กระบวนการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้มี คุณภาพที่ดี ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด มี ความสอดคล้องที่ตรงกันในแต่ละประเด็น	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงาน ให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และ องค์ความรู้ที่มีคุณภาพที่ดีที่ตรงประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตาม เป้าหมายองค์กรโดยตรง								