



ทฤษฎีและแนวทางการบริหารจัดการด้านสารสนเทศในองค์กร – KPI in Process

วิสัยทัศน์สู่การพัฒนารัฐบาลดิจิทัล...

“ใน 3 ปีข้างหน้า ภาครัฐไทยจะยกระดับสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ที่มีการบูรณาการระหว่างหน่วยงาน มีการดำเนินงานแบบอัจฉริยะ ให้บริการโดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง และขับเคลื่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้อย่างแท้จริง”



Government Integration

การบูรณาการระหว่างหน่วยงานต่างๆ ทั้งการเชื่อมโยงข้อมูลและการดำเนินงาน เพื่อสามารถ

- เห็นข้อมูลประชาชนเป็นภาพเดียวที่สมบูรณ์
- ใช้บริการทางเทคโนโลยีร่วมกัน
- ให้บริการภาครัฐแบบครบวงจร ณ จุดเดียว



Smart Operations

การนำเทคโนโลยีและอุปกรณ์ดิจิทัลมาสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

- มีการเชื่อมต่อระหว่างเครื่องมืออุปกรณ์
- มีระบบการจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)
- มีเครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก (Analytics)



Driven Transformation

การปรับเปลี่ยนองค์กรทั้งในด้านทรัพยากรมนุษย์ ขั้นตอนการทำงาน เทคโนโลยี และกฎระเบียบ ที่ได้รับการสนับสนุนจากผู้นำระดับประเทศที่มีความมุ่งมั่น มีวิสัยทัศน์ และเล็งเห็นความสำคัญของการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาประเทศ



Citizen-centric Services

การยกระดับงานบริการภาครัฐให้มีการออกแบบประสบการณ์และดำเนินการแบบเฉพาะเจาะจงตามความต้องการรายบุคคล บนความสมดุลระหว่างความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน ข้อมูลของประชาชน และการอำนวยความสะดวก



**Digital
Government**

4 ยุทธศาสตร์การพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ 1

การพัฒนาและยกระดับ
ขีดความสามารถ
รองรับการไปสู่รัฐบาลดิจิทัล



การบูรณาการข้อมูล:
การบูรณาการข้อมูลผ่าน
ระบบเชื่อมโยงข้อมูลกลาง

การยืนยันตัวตนและบริหารจัดการสิทธิ:
การยืนยันตัวตนและบริหารจัดการสิทธิ
โดยใช้ Smart Card หรือ
ผ่านบัญชีผู้ใช้อิเล็กทรอนิกส์กลาง

การให้ข้อมูล:
การให้ทุกข้อมูลงานบริการผ่านจุดเดียว
โดยมีผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง

การรับฟังความคิดเห็น:
การแก้ไขเรื่องร้องเรียนและการเข้าถึง
ความต้องการในเชิงรุก

โครงสร้างพื้นฐานการให้บริการ
อิเล็กทรอนิกส์

ยกระดับศักยภาพบุคลากรภาครัฐ

ยุทธศาสตร์ที่ 2

การยกระดับคุณภาพชีวิต
ของประชาชน



การให้ความช่วยเหลือ:
การให้บริการความช่วยเหลือ
แบบบูรณาการในเชิงรุก

การเพิ่มประสิทธิภาพแรงงาน:
การบูรณาการตลาดแรงงาน
แบบครบวงจร

ยุทธศาสตร์ที่ 3

การยกระดับขีดความสามารถใน
การแข่งขันของภาคธุรกิจ



การเพิ่มประสิทธิภาพภาคการเกษตร:
การเกษตรแบบครบวงจรรายบุคคล
ผ่านการบูรณาการ

การท่องเที่ยว:
การบูรณาการด้านการท่องเที่ยว
แบบครบวงจร

การลงทุน:
การบูรณาการงานบริการ
ด้านการลงทุนข้ามหน่วยงาน

การค้า (นำเข้า/ส่งออก):
การบูรณาการการนำเข้าส่งออก
แบบครบวงจร

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม:
การส่งเสริม SME แบบบูรณาการเชิงรุก
เพื่อส่งเสริมการเติบโต

ภาษีและรายได้:
ระบบภาษีบูรณาการ
ข้ามหน่วยงานแบบครบวงจร

ยุทธศาสตร์ที่ 4

การยกระดับความมั่นคงและ
เพิ่มความปลอดภัยของประชาชน



ความปลอดภัยสาธารณะ:
การรักษาความปลอดภัยสาธารณะเชิงรุก
โดยใช้เครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก

การบริหารจัดการชายแดน:
การประเมินความเสี่ยงผู้โดยสาร
ข้ามแดนล่วงหน้าและพิสูจน์ตัวตน
ผ่านช่องทางอัตโนมัติ

การป้องกันภัยธรรมชาติ:
การบูรณาการข้อมูล
เพื่อป้องกันภัยธรรมชาติ

การจัดการในภาวะวิกฤต:
การบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่
เกี่ยวข้องเพื่อบริหารจัดการในภาวะวิกฤต

ความมั่นคงแห่งชาติ

ความปลอดภัยสาธารณะ

การบริหารจัดการชายแดน

การป้องกันภัยธรรมชาติ

การจัดการในภาวะวิกฤต

งานบริการเพื่อเศรษฐกิจและการพัฒนาสังคม

การลงทุน

ภาษีและรายได้

การศึกษา

การค้า
(นำเข้า/ส่งออก)การให้ความ
ช่วยเหลือ

สาธารณสุข

วิสาหกิจขนาดกลาง
และขนาดย่อมการเพิ่ม
ประสิทธิภาพ
แรงงาน

สาธารณสุขภาค

การท่องเที่ยว

การเพิ่ม
ประสิทธิภาพ
ภาคการเกษตร

การคมนาคม

ประสิทธิภาพภาครัฐ

การจัดซื้อจัดจ้าง

การบริหารสินทรัพย์

ทรัพยากรมนุษย์
และการจ่ายเงินเดือน

การเงินและการใช้จ่าย

ขีดความสามารถรองรับต่างๆ (Supporting Capabilities)

การบูรณาการ
ข้อมูลภาครัฐเพื่อ
ยกระดับบริการการยืนยันตัวตน
และการบริหาร
จัดการสิทธิ

การให้ข้อมูล

การรับฟังความ
คิดเห็นโครงสร้างพื้นฐาน
การให้บริการ
อิเล็กทรอนิกส์ศักยภาพ
บุคลากรภาครัฐ



(ร่าง ๑.๐)

แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙)

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร



ภูมิทัศน์ดิจิทัลของไทยในระยะเวลา ๒๐ ปี

ระยะที่ ๑

Digital Foundation

ประเทศไทยลงทุน และสร้างฐานรากในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล

๑ ปี ๖ เดือน



๕ ปี

ระยะที่ ๒

Digital Thailand I: Inclusion

ทุกภาคส่วนของประเทศไทยมีส่วนร่วมในเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลตามแนวทางประชารัฐ

ระยะที่ ๓

Digital Thailand II: Full Transformation

ประเทศไทยก้าวสู่การดิจิทัลไทยแลนด์ที่ขับเคลื่อนและใช้ประโยชน์จากนวัตกรรมดิจิทัลได้อย่างเต็มศักยภาพ

๑๐ ปี

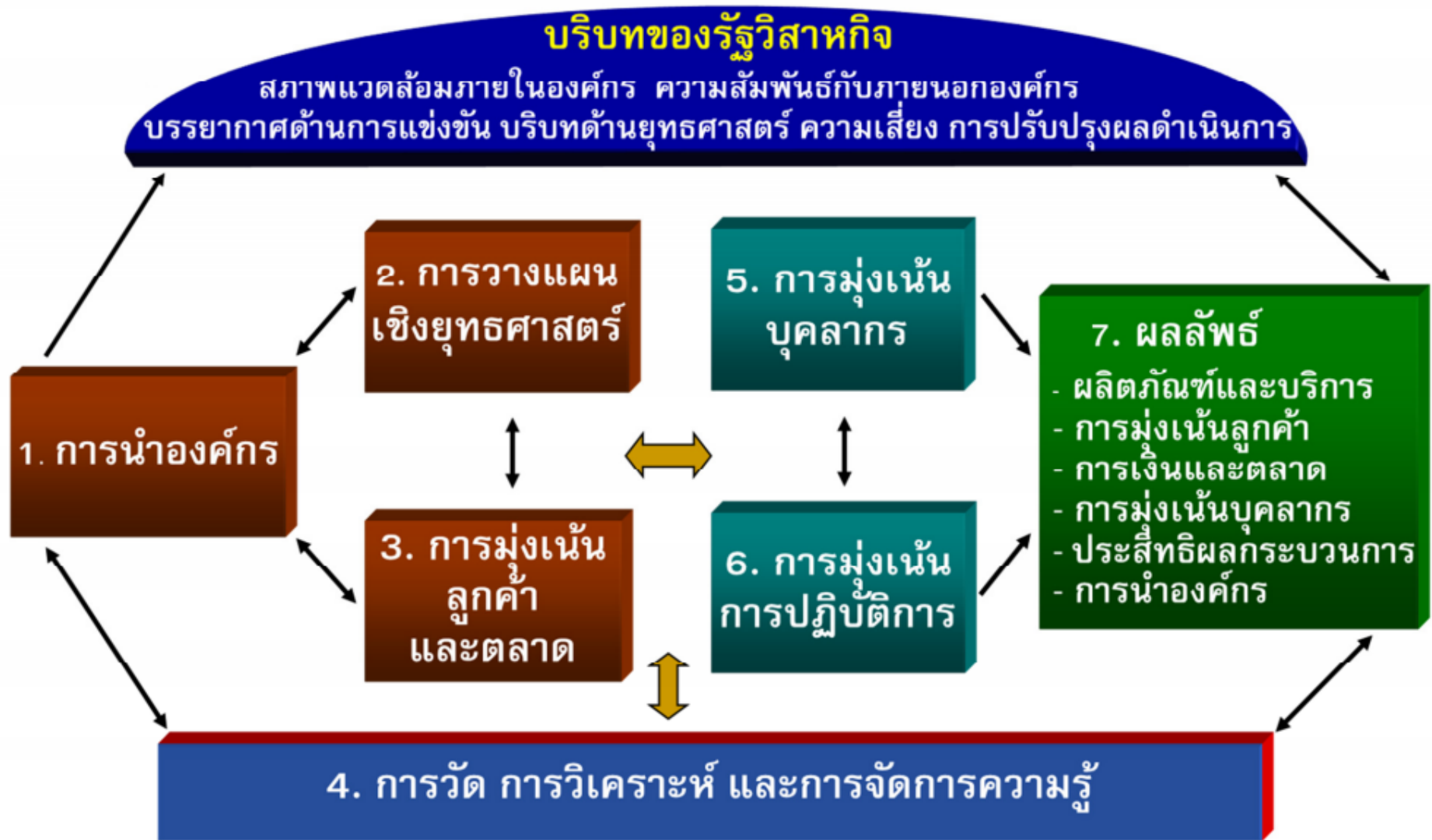


๑๐ - ๒๐ ปี

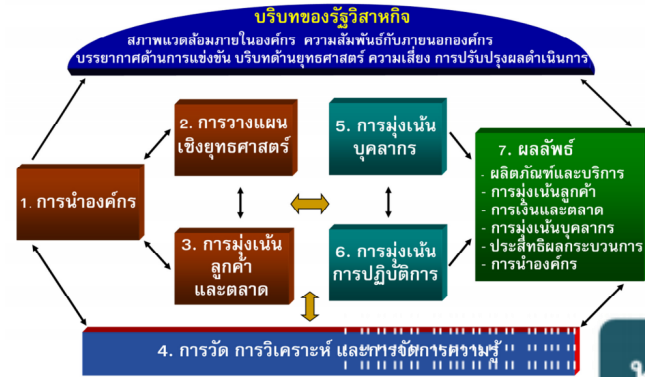
ระยะที่ ๔

Global Digital Leadership

ประเทศไทยอยู่ในกลุ่มประเทศที่พัฒนาแล้วสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจและคุณค่าทางสังคมอย่างยั่งยืน



การพัฒนาองค์กรให้มีการบริหารจัดการเชิงคุณภาพของรัฐวิสาหกิจตามแนวทางที่กำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับนโยบายรัฐวิสาหกิจได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาองค์กรด้านสารสนเทศในหลายมิติ



หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของรัฐบาลดิจิทัล

ก. การวัดผลการดำเนินการ

- เลือก รวบรวม ข้อมูล และสารสนเทศที่สอดคล้อง และบูรณาการกัน เพื่อติดตามการปฏิบัติ การประจำวัน และติดตามผลดำเนินการโดยรวม
- ใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ และสร้างนวัตกรรม
- เลือกข้อมูล สารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ และใช้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ทำให้ระบบวัดการดำเนินการสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและไม่คาดคิด

ข. การทบทวน การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการ

- ทบทวนผลดำเนินการและขีดความสามารถ วิเคราะห์ เพื่อประเมินความสำเร็จ เทียบกับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ และประเมินความสามารถในการตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อความต้องการ
- จัดลำดับความสำคัญ เพื่อปรับปรุง และสร้างนวัตกรรม และถ่ายทอดให้ทั้งองค์กร และผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ

4.2 การจัดการสารสนเทศ ความรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

ก. การจัดการข้อมูลสารสนเทศ และความรู้

- ทำให้ข้อมูล สารสนเทศและความรู้ มีความแม่นยำ ถูกต้อง เชื่อถือได้ ทันกาล ปลอดภัย และเป็นความลับ
- ทำให้ข้อมูล และสารสนเทศพร้อมใช้งาน สำหรับบุคลากร ผู้ส่งมอบ คู่ค้า คู่ความร่วมมือ
- จัดการความรู้องค์กรเพื่อให้สามารถรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร ลูกจ้าง ผู้ส่งมอบ คู่ค้าและคู่ความร่วมมือ รวมทั้งค้นหา แบ่งปันและนำ Best practices ไปปฏิบัติ
- ใช้ความรู้สร้างนวัตกรรม และวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

ข. การจัดการทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ

- ทำให้ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ เชื่อถือได้ ปลอดภัย ใช้งานง่าย
- จัดทำระบบสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนรายงาน วิเคราะห์ ความรุนแรงและโอกาสที่จะเกิด และ Early Warning System
- ความพร้อมใช้งานในภาวะฉุกเฉินของระบบสารสนเทศ

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด การวิเคราะห์และการปรับปรุง ผลการดำเนินการของรัฐวิสาหกิจ

ก. การวัดผลการดำเนินการ

- เลือก รวบรวม ข้อมูล และสารสนเทศที่สอดคล้อง และบูรณาการกัน เพื่อติดตามการปฏิบัติ การประจำวัน และติดตามผลดำเนินการโดยรวม
- ใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ และสร้างนวัตกรรม
- เลือกข้อมูล สารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ และใช้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ทำให้ระบบวัดการดำเนินการสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและไม่คาดคิด

ข. การทบทวน การวิเคราะห์และการปรับปรุงผลการดำเนินการ

- ทบทวนผลดำเนินการและขีดความสามารถ วิเคราะห์ เพื่อประเมินความสำเร็จ เทียบกับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ และประเมินความสามารถในการตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อความต้องการ
- จัดลำดับความสำคัญ เพื่อปรับปรุง และสร้างนวัตกรรม และถ่ายทอดให้ทั้งองค์กร และผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ

4.2 การจัดการสารสนเทศ ความรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

ก. การจัดการข้อมูลสารสนเทศ และความรู้

- ทำให้ข้อมูล สารสนเทศและความรู้ มีความแม่นยำ ถูกต้อง เชื่อถือได้ ทันกาล ปลอดภัย และเป็นความลับ
- ทำให้ข้อมูล และสารสนเทศพร้อมใช้งาน สำหรับบุคลากร ผู้ส่งมอบ คู่ค้า คู่ความร่วมมือ
- จัดการความรู้องค์กรเพื่อให้สามารถรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร ลูกค้า ผู้ส่งมอบ คู่ค้าและคู่ความร่วมมือ รวมทั้งค้นหา แบ่งปันและนำ Best practices ไปปฏิบัติ
- ใช้ความรู้สร้างนวัตกรรม และวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

ข. การจัดการทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ

- ทำให้ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ เชื่อถือได้ ปลอดภัย ใช้งานง่าย
- จัดทำระบบสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนรายงาน วิเคราะห์ ความรุนแรงและโอกาสที่จะเกิด และ Early Warning System
- ความพร้อมใช้งานในภาวะฉุกเฉินของระบบสารสนเทศ

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

เป็นหมวดหลักของเกณฑ์ในด้านสารสนเทศที่สำคัญทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการ รวมทั้งการจัดการความรู้ของส่วนราชการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อผลักดันให้เกิดการปรับปรุง การสร้างนวัตกรรม และการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของส่วนราชการ กล่าวคือ เป็น “สมอง” ขององค์การที่เป็นศูนย์กลางในการปฏิบัติการต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันของการปฏิบัติการกับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ขององค์การ ซึ่งหัวใจสำคัญของการใช้ข้อมูลและสารสนเทศดังกล่าว อยู่ที่คุณภาพและความพร้อมใช้งานของข้อมูล นอกจากนี้ สารสนเทศ การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ อาจเป็นที่มาของความได้เปรียบเชิงแข่งขันและการเพิ่มประสิทธิภาพ และครอบคลุมการพิจารณาเชิงยุทธศาสตร์ในเรื่องดังกล่าวไว้

โดยในหมวดนี้เป็นการตรวจประเมินว่าส่วนราชการมีวิธีการในการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการ และบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ

หัวข้อ 4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ เป็นการพิจารณาวิธีการที่ส่วนราชการใช้ในการเลือกและใช้ข้อมูลและสารสนเทศ สำหรับการวัดผลการดำเนินการ การวิเคราะห์ และการทบทวน เพื่อสนับสนุนการวางแผนและการปรับปรุงการดำเนินการของส่วนราชการ หัวข้อนี้เป็นศูนย์กลางของการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศในการวัดผลการดำเนินการและระบบการจัดการที่มีการบูรณาการโดยอาศัยข้อมูลและสารสนเทศด้านการเงินและด้านอื่น ๆ เจตจำนงของการวัดผลการดำเนินการ การวิเคราะห์ การทบทวน และการปรับปรุง เพื่อชี้้นำการจัดการกระบวนการของส่วนราชการให้บรรลุผลลัพธ์ของส่วนราชการ และวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ รวมทั้งเพื่อคาดการณ์และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว หรือไม่ได้คาดคิด หรือการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกส่วนราชการ รวมถึงเพื่อระบุวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศที่อาจนำมาแลกเปลี่ยนกัน

4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

หัวข้อ 4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการพิจารณาวิธีการที่ส่วนราชการใช้ในการจัดการความรู้ และทำให้มั่นใจว่ามีข้อมูล สารสนเทศ ซอฟต์แวร์ และฮาร์ดแวร์ ที่จำเป็นมีคุณภาพและมีความพร้อมใช้งาน ทั้งในภาวะปกติและภาวะฉุกเฉิน โดยมีเป้าหมายเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเพื่อกระตุ้นให้เกิดการสร้างนวัตกรรมของส่วนราชการ

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
ระดับพื้นฐาน ฉบับที่ 2



สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

รหัส	แนวทางการดำเนินการ
4.1	การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ
IT1	ส่วนราชการมีการเลือก รวบรวม ตัววัดผลการดำเนินงาน เพื่อติดตามผลการปฏิบัติการและผลการดำเนินการโดยรวมของส่วนราชการ ซึ่งรวมถึงการติดตามความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ
IT2	ส่วนราชการมีการวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการเพื่อประเมินผลสำเร็จของส่วนราชการ ความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดี และนำไปสู่การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
4.2	การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ
IT3	ส่วนราชการมีวิธีการรวบรวมและถ่ายทอดองค์ความรู้ที่จำเป็นและเป็นประโยชน์แก่องค์กร เพื่อใช้ประโยชน์ในการแบ่งปันและนำวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศไปดำเนินการ
IT4	ส่วนราชการมีวิธีการทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศของส่วนราชการมีความครอบคลุม ถูกต้อง ทันสมัย และปลอดภัย รวมถึงมีเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีรูปแบบที่ใช้งานง่ายสำหรับผู้ใช้งาน ทั้งภายในและภายนอกส่วนราชการ

องค์การที่มีแนวปฏิบัติที่ดีด้านการเลือก รวบรวม ตัววัดผลการดำเนินงาน ควรมีการดำเนินการดังนี้

- ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการคัดเลือกตัววัดผลการดำเนินการ เนื่องจากผู้บริหารจะมีส่วนสำคัญในการระบุว่าคุณสมบัติที่มีความสำคัญและสามารถใช้ในการตัดสินใจขององค์การ

- ตัววัดผลการดำเนินการมีความเชื่อมโยงกับกระบวนการในหมวดต่าง ๆ ตามเกณฑ์ PMQA อย่างครบถ้วน เพื่อใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน

- มีการใช้ตัววัดผลการดำเนินการในเชิงเปรียบเทียบ เพื่อเทียบเคียงผลการปฏิบัติงานและนำไปสู่การปรับปรุงผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

- มีการจัดประเภทของตัววัดออกเป็นระดับต่าง ๆ เพื่อให้ไวต่อการติดตามเฝ้าระวังเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เช่น ตัววัดที่ต้องติดตามเป็นพิเศษ (มีผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์การ มีผลกระทบต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) ตัววัดที่ต้องติดตามมาก และตัววัดที่ต้องติดตามเป็นปกติ

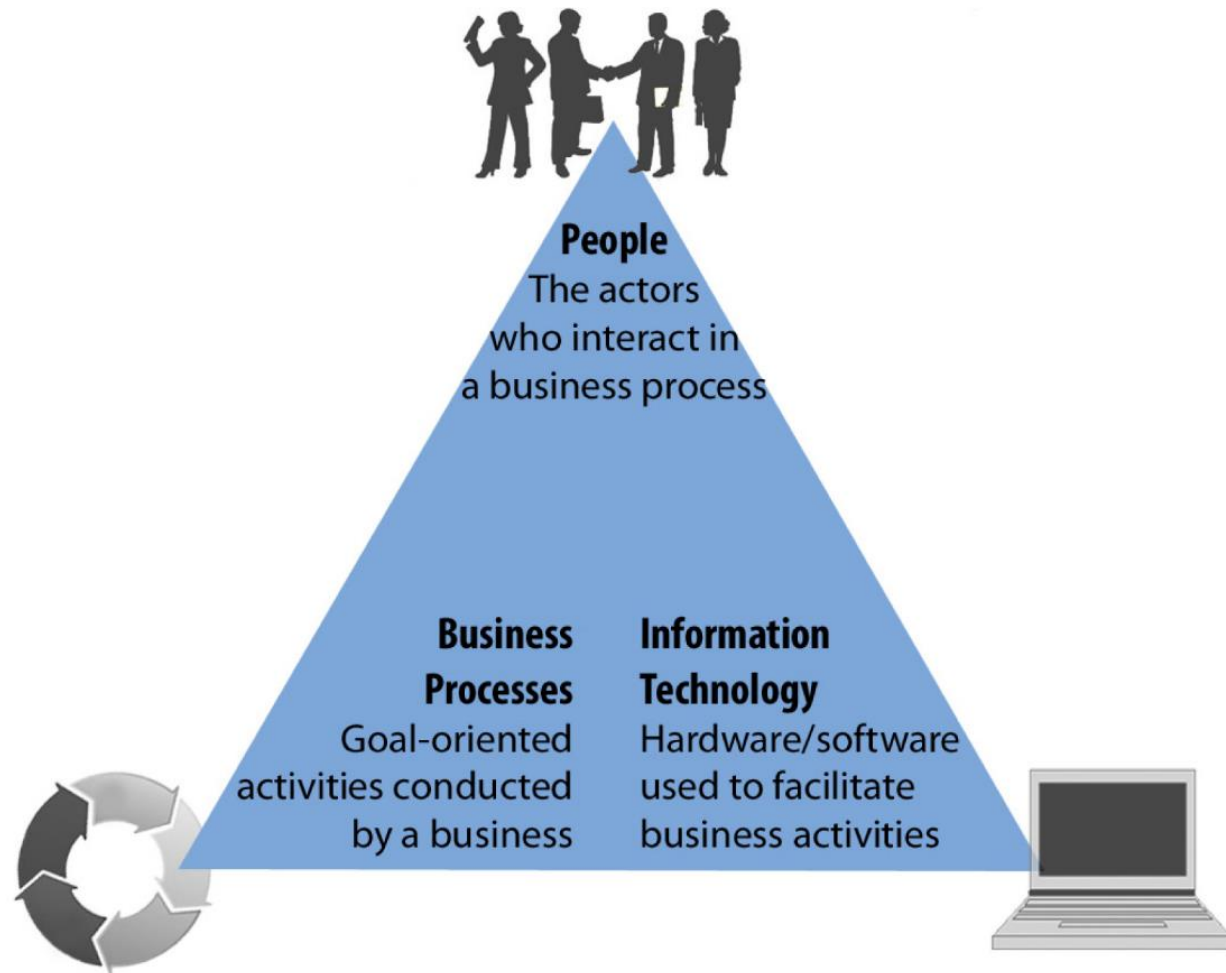
องค์การที่มีแนวปฏิบัติที่ดีด้านการวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการควรมีการดำเนินการ ดังนี้

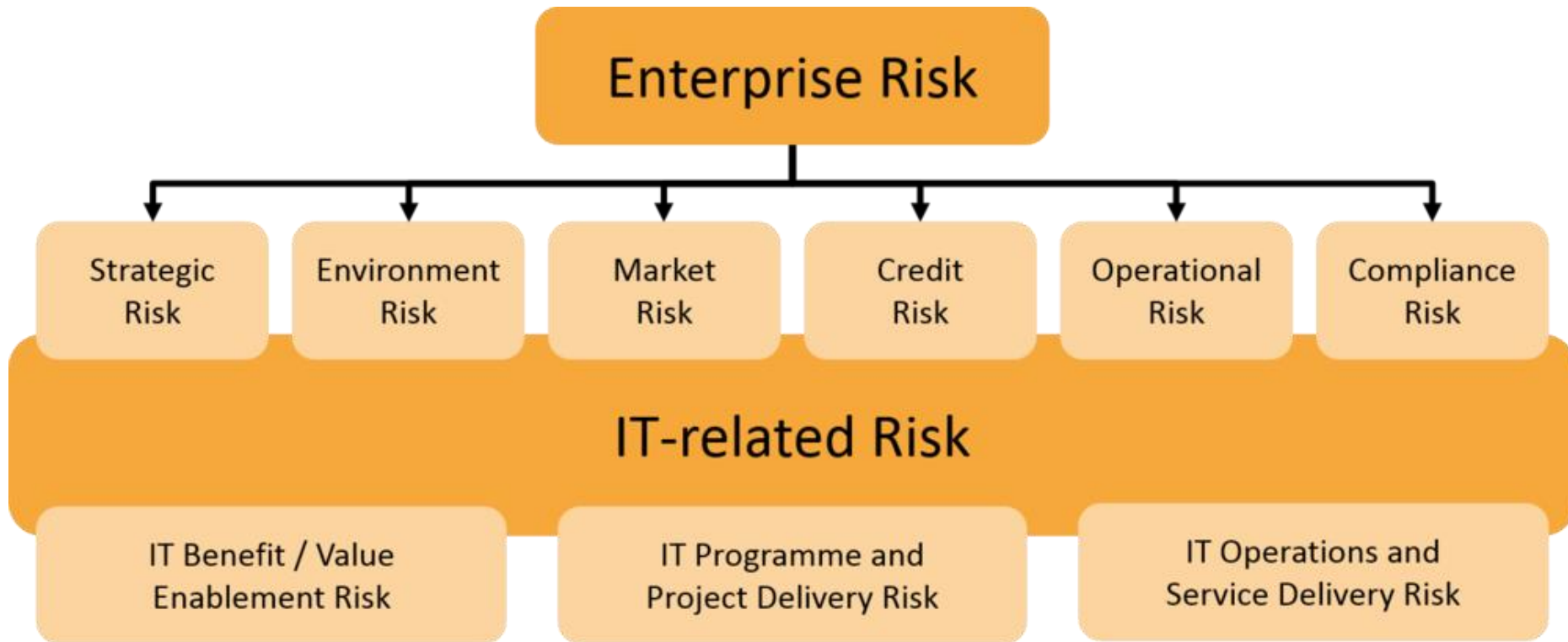
- รูปแบบการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ควรมีลักษณะที่ง่ายต่อการนำมาใช้ตัดสินใจ เช่น การนำรหัสสัญญาณไฟจราจร (เขียว เหลือง แดง) เข้ามาใช้ หรือการนำแนวคิดห้องปฏิบัติการทางการจัดการ (Management Cockpit) มาใช้
- การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการควรเน้นการมีส่วนร่วมของผู้บริหาร เพื่อให้สามารถตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- การวัดผล วิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ ควรมีการเปรียบเทียบกับเป้าหมาย ผลการดำเนินการที่ผ่านมา และการคาดการณ์แนวโน้มในอนาคต
- การวิเคราะห์ผลการดำเนินการในเชิงเหตุและผล เช่น การนำแนวคิดแผนที่ยุทธศาสตร์มาใช้ หรือการถ่ายทอดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคล
- นำผลการทบทวนมาเรียนรู้ร่วมกันโดยมีการเทียบเคียงภายในองค์กร ในแต่ละหน่วยงาน และแต่ละกระบวนการภายในองค์กร รวมทั้งนำผลการดำเนินการมาคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต โดยพิจารณาถึงการคาดการณ์ปัจจัยแห่งความสำเร็จในอนาคต
- ผลการดำเนินการที่ทบทวนควรมีความเชื่อมโยงกับหมวดต่าง ๆ ภายใต้เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และมีความสอดคล้องกับผลการดำเนินการตามเกณฑ์ฯ หมวด 7

การพัฒนาและบริหารด้านสารสนเทศขององค์กร จะเน้นถึงการพัฒนาองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศทั้งหมด อันประกอบด้วย

- การพัฒนาบุคลากร
- การพัฒนากระบวนการทำงาน
- การพัฒนาระบบสารสนเทศ

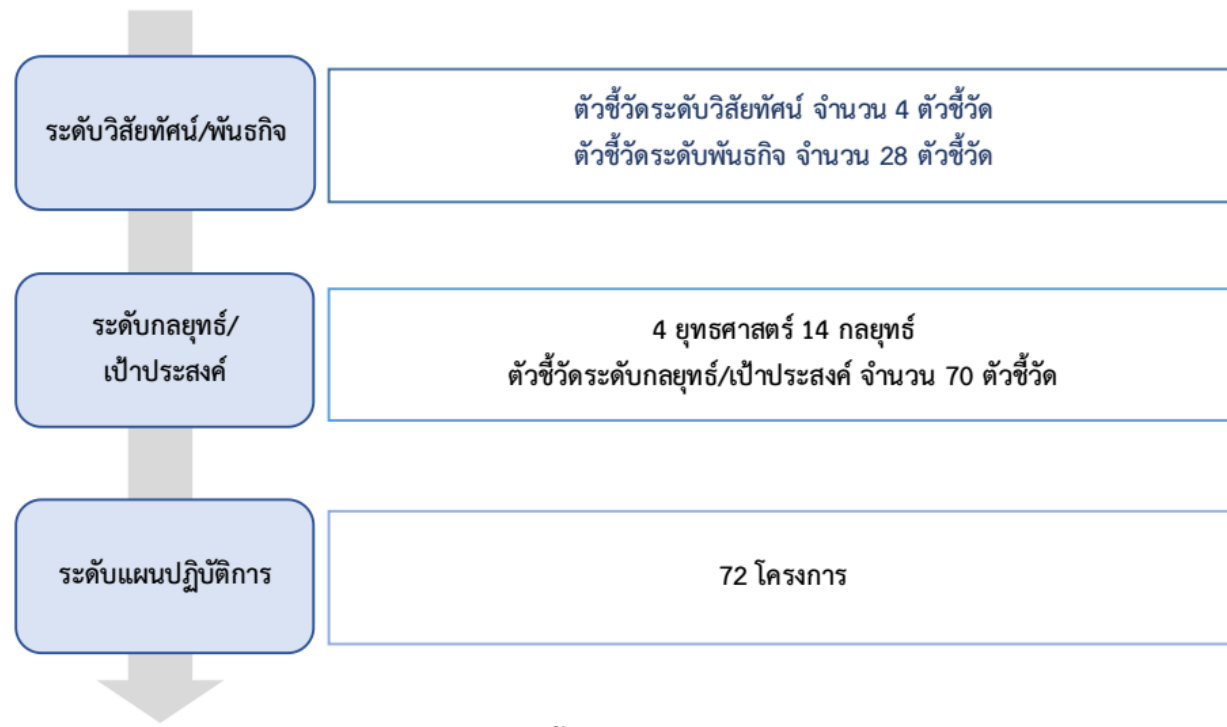
ทั้งนี้การพัฒนาทั้งสามองค์ประกอบจะต้องมีความสมดุล จึงจะทำให้การลงทุนด้านสารสนเทศขององค์กรเกิดผลสัมฤทธิ์ ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

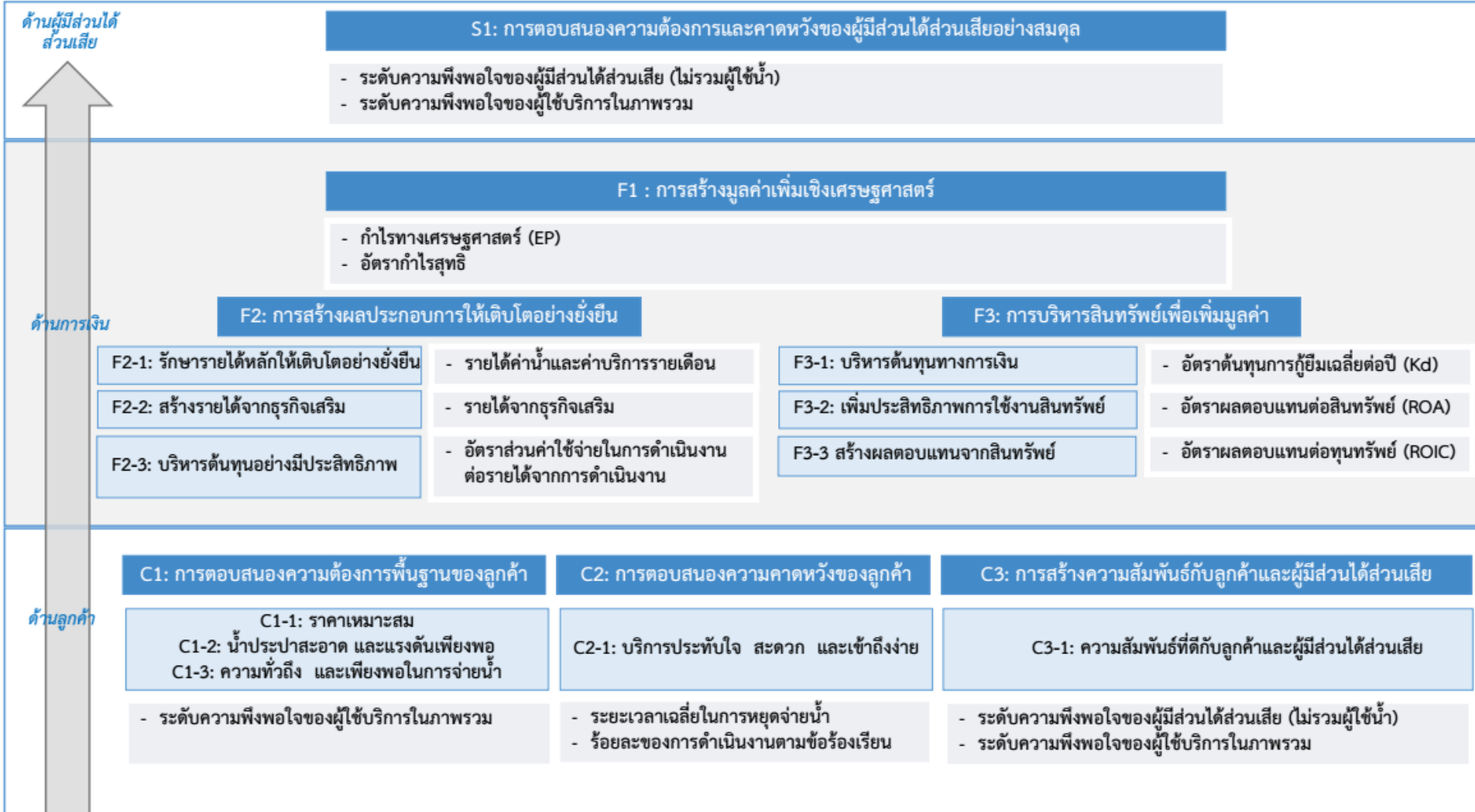




ในปัจจุบันมีความเสี่ยงอยู่ในทุกมิติของการบริหารจัดการองค์กร ดังนั้นทุกองค์กรจึงควรมีระบบสารสนเทศที่สามารถทำให้ผู้บริหารองค์กรสามารถมองเห็นความเสี่ยงได้ก่อนล่วงหน้า เพื่อจะช่วยให้บริหารจัดการความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ควรจะมีการจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับเรื่องของระบบสารสนเทศขององค์กรเองด้วย

ในการดำเนินการยุทธศาสตร์การบริหาร กปน. ฉบับที่ 4 ซึ่งประกอบด้วย 4 ยุทธศาสตร์ 14 กลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการรวมทั้งสิ้น 72 โครงการ ให้บรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดระดับแผนปฏิบัติการ ระดับกลยุทธ์/เป้าประสงค์ และระดับพันธกิจ/วิสัยทัศน์ อย่างเป็นระบบ ครบถ้วน สมบูรณ์นั้น จำเป็นต้องมีการวางแผนการจัดลำดับความสำคัญของยุทธศาสตร์ (Prioritization) โดยการจัดทำเส้นทางพัฒนาสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง (HPO Roadmap) เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานโครงการตามความเร่งด่วนและความสำคัญต่อยุทธศาสตร์อย่างเหมาะสม






 ด้านกระบวนการภายใน

P1: การบริหารระบบน้ำดิบ-ผลิต-จ่ายให้มีเสถียรภาพ
P1-1: สร้างเสถียรภาพในระบบน้ำดิบ ผลิตและส่งน้ำ

- จำนวนชั่วโมงที่สามารถจ่ายน้ำสำรองได้ (ปริมาณน้ำใสเต็มถัง/อัตราเฉลี่ยการสูบจ่าย)
- จำนวนครั้งที่หยุดสูบจ่ายน้ำ (Unplanned)
- ความสามารถในการบริหารจัดการแรงดันน้ำ
- ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานโครงการก่อสร้างปรับปรุงระบบส่งน้ำดิบเพื่อป้องกันน้ำท่วมเป็นการถาวรของการประปานครหลวง
- ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานโครงการบริหารจัดการระบบน้ำดิบอย่างมีประสิทธิภาพ

P1-2: ดำเนินการตามแผนน้ำประปาตลอดภัย

- ค่าความขุ่น ณ สถานที่ใช้น้ำ
- pH Value ณ สถานที่ใช้น้ำ
- Escherichia coli ณ สถานที่ใช้น้ำ
- Residual Free Chlorine ณ สถานที่ใช้น้ำ
- ร้อยละความเชื่อมั่นในคุณภาพน้ำประปาดื่มได้

P1-3: บริหารต้นทุนการผลิตอย่างมีประสิทธิภาพ

- อัตราส่วนของจำนวนหน่วยวัดกิโลวัตต์ต่อปริมาณน้ำผลิตต่อหน่วย ลบ.ม. ที่เพิ่มขึ้น
- อัตราส่วนของจำนวนหน่วยวัดกิโลวัตต์ต่อปริมาณน้ำส่งจ่ายต่อหน่วย ลบ.ม. ที่เพิ่มขึ้น

P1-4: เพิ่มประสิทธิภาพการลดน้ำสูญเสีย

- อัตราน้ำสูญเสีย
- อัตราน้ำสูญเสียของท่อใหม่ ไม่รวม Apparent Losses : AL

P2: การมุ่งเน้นลูกค้าตลาด และการบริการที่เป็นเลิศ
P2-1: ขยายบริการน้ำประปาอย่างทั่วถึง เพียงพอ มั่นคง

- ร้อยละของพื้นที่การให้บริการ
- จำนวนผู้ใช้น้ำติดตั้งประปาใหม่
- ร้อยละความสำเร็จโครงการกำหนดแนวทางในการรองรับการขยายตัวของผู้ใช้น้ำให้สอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้

P2-2: ยกระดับการบริการให้เป็นเลิศ

- ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานโครงการยกระดับการบริการที่เป็นเลิศ

P2-3: สร้างศักยภาพการพัฒนาธุรกิจเสริม

- ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานโครงการพัฒนากระบวนการและสร้างศักยภาพการพัฒนาธุรกิจเสริม
- ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานโครงการศึกษาวิจัยตลาด และความต้องการของลูกค้าเกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์/บริการ และธุรกิจเสริม
- จำนวนความร่วมมือในการพัฒนาระบบประปากับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

P3: การบริหารจัดการกระบวนการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
P3-1: เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการกระบวนการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อเป็นองค์กรสมรรถนะสูง

- ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการกระบวนการ

P3-2: สร้างความเชื่อมั่นของแบรนด์ กปน.

- ร้อยละความสำเร็จของการสร้างความเชื่อมั่นของแบรนด์ กปน.

ทฤษฎีและแนวทางการบริหารจัดการด้านสารสนเทศในองค์กร – KPI in Process



Facebook.com/tanavichc



tanavich.c@gmail.com



089.009.0009