

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้

๔.๑ การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ

ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ

ให้อธิบายว่าส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการวัด วิเคราะห์ ทบทวน และปรับปรุงผลการดำเนินการ โดยการใช้ข้อมูลและสารสนเทศในทุกระดับและทุกส่วนงานของทางราชการ รวมทั้งอธิบายวิธีการที่ส่วนราชการนใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ

ก. การวัดผลการดำเนินการ

(๑) ตัววัดผลการดำเนินการ

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการเลือก รวบรวม ปรับให้สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน และบูรณาการข้อมูลและสารสนเทศเพื่อติดตามผลการปฏิบัติการประจำวันและผลการดำเนินการโดยรวมของส่วนราชการ ซึ่งรวมถึงการติดตามความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ

ข้อมูลในแต่ละหมวด

๑. วิธีการเลือก :

กองทัพเรือใช้ตัวชี้วัด ตามแผนยุทธศาสตร์กองทัพเรือ แผนปฏิบัติราชการประจำปี และคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี เป็นตัวชี้วัดผลการดำเนินการของกองทัพเรือ

๒. วิธีการรวบรวม :

กองทัพเรือกำหนดให้หน่วยเจ้าภาพกลยุทธ์ตามแผนยุทธศาสตร์กองทัพเรือ หน่วยรับผิดชอบหลักตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี หน่วยรับผิดชอบหลักตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี เป็นผู้รวบรวมผลการดำเนินการตามแผนต่างๆ ดังกล่าวที่รับผิดชอบเป็นลายลักษณ์อักษรเสนอสำนักงานปลัดบัญชาทหารเรือ เพื่อเสนอกองทัพเรือ และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ เมื่อสิ้นปีงบประมาณ และทบทวนรอบ ๖ ๙ หรือ ๑๒ เดือน แล้วแต่กรณี

๓. วิธีการปรับให้สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน

กองทัพเรือกำหนดให้หน่วยขึ้นตรงกองทัพเรือ และหน่วยเฉพาะกิจ กองทัพเรือ นำตัวชี้วัด ตามแผนยุทธศาสตร์กองทัพเรือ ไปถ่ายทอดเป็นตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วย ให้มีความสอดคล้องเชื่อมโยงกัน

๔. วิธีการบูรณาการข้อมูลและสารสนเทศเพื่อติดตามผล

๔.๑ การปฏิบัติการประจำวัน

การติดตามผลการปฏิบัติประจำวัน ผู้บริหาร ผู้รับผิดชอบ หรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ หน่วยขึ้นตรงกองทัพเรือ และหน่วยเฉพาะกิจ กองทัพเรือ โดยจะติดตามผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วย

(ตัวอย่าง : ระบบการรายงานความพร้อมรบของเรือ อากาศยาน และหน่วยสงครามพิเศษทางเรือ ของกองเรือยุทธการ)

ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการทรัพยากร RTN ERP

สถิติความหมดเปลืองน้ำมันเชื้อเพลิง และน้ำมันเชื้อเพลิงคงเรือ ประจำวัน

๔.๒ การดำเนินการโดยรวมของส่วนราชการ

ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการทรัพยากรกองทัพเรือ (RTN ERP) จะรวบรวมผลการเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวมของกองทัพเรือ รายงานผลให้กับผู้บัญชาการทหารเรือ และผู้บริหารของหน่วยขึ้นตรงกองทัพเรือ และหน่วยเฉพาะกิจ กองทัพเรือ รับทราบในการประชุมหน่วยขึ้นตรงกองทัพเรือ

ด้านความพร้อมรบของยุทธโศปกรณ์ หน่วยกำลังรบประกอบด้วย กองเรือยุทธการ หน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน และหน่วยบัญชาการต่อสู้อากาศยานและรักษาฝั่ง จะรายงานความพร้อมรบของหน่วยดังกล่าวให้กรมยุทธการทหารเรือรวบรวมรายงานให้กับผู้บัญชาการทหารเรือทราบเป็นประจำทุกวงรอบ ๓ เดือน

(กรมยุทธการทหารเรือตรวจสอบ)

๔.๓ ความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์(ตามแผนยุทธศาสตร์กองทัพเรือ)

สำนักงานปลัดบัญชาทหารเรือกำหนดให้เจ้าภาพกลยุทธ์ด้านต่างๆ รายงานผลสำเร็จตามตัวชี้วัดต่างๆ ตามเป้าประสงค์ของแผนยุทธศาสตร์กองทัพเรือ และ เสนอผู้บัญชาการทหารเรือทราบ เมื่อสิ้นปีงบประมาณ

(ตัวอย่าง : การรายงานผลการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์กองทัพเรือ)

๔.๔ ความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์แผนปฏิบัติการของกองทัพเรือ

กองทัพเรือมีการดำเนินการบางเรื่อง ได้แก่

- การรายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวมของกองทัพเรือ โดยรายงานผลให้กับผู้บัญชาการทหารเรือ และผู้บริหารของหน่วยขึ้นตรงกองทัพเรือ และหน่วยเฉพาะกิจ กองทัพเรือ รับทราบในการประชุมหน่วยขึ้นตรงกองทัพเรือ

- การรายงานความก้าวหน้าตามนโยบายผู้บัญชาการทหารเรือประจำปี

- การรายงานผลการจัดการความรู้กองทัพเรือ

- การรายงานผลการดำเนินการในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

- ส่วนราชการมีตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญอะไรบ้างทั้งระยะสั้นและระยะยาว ตัวชี้วัดเหล่านี้ได้รับการติดตามบ่อยเพียงใด

ตัวชี้วัดระยะสั้น

๑. ชื่อ ... กำหนดเวลาติดตามผล ...

ตัวชี้วัดระยะยาว

๑. ชื่อ ... กำหนดเวลาติดตามผล ...

(ตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติราชการ ๔ ปี และแผนปฏิบัติราชการประจำปี ๕๘ และ ๕๙)

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเหล่านี้เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับส่วนราชการ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และการสร้างนวัตกรรม

หน่วยงานฝ่ายอำนวยการจะรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่หน่วยปฏิบัติรายงานตามรอบระยะเวลา หรือรายงานตามที่กำหนดไว้ในแผนงาน หรือรายงานด่วนเมื่อเกิดปัญหาสำคัญ โดยนำข้อมูลและสารสนเทศที่ได้รับมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับค่าคาดหวัง หรือความก้าวหน้าตามแผน แล้วจัดทำข้อเสนอแนะ แนวทางปฏิบัติ หรือออกข้อกำหนด เพื่อเสนอฝ่ายบริหารตัดสินใจสั่งการ และมีการติดตามผลการปฏิบัติตามข้อเสนอแนะอย่างต่อเนื่อง และในบางกรณีจะมีการสรุปผลการดำเนินการและบทเรียนที่ได้จากการดำเนินการ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม การดำเนินการที่ผ่านมา ยังไม่ได้ยกระดับถึงการสร้างนวัตกรรม (ตัวอย่างการรายงานผลใน นขต.ทร. การรายงานผลการใช้จ่ายเงิน ฯลฯ)

(๒) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

- ส่วนราชการมีวิธีการเลือก และสร้างความมั่นใจอย่างไรว่าสามารถใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการและระดับยุทธศาสตร์ รวมทั้งการสร้างนวัตกรรม

การที่กองทัพเรือกำหนดให้มีตัวชี้วัด ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด และการรายงานผลที่สอดคล้องกับลักษณะของตัวชี้วัดผลการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติราชการ โดยหน่วยงานผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงการนำข้อมูลและสารสนเทศจากผลการดำเนินงานที่ได้รับมาเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานที่ผ่านมา หรือค่าคาดหวังจากการดำเนินการตามแผนนั้น สามารถนำมาใช้ในการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการและระดับยุทธศาสตร์ แต่ยังไม่สามารถยกระดับถึงการสร้างนวัตกรรม (ตัวอย่างการติดตามผลการจัดซื้อจัดจ้างโครงการอาวุธยุทโธปกรณ์)

(๓) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ส่วนราชการมีวิธีอย่างเลือกและสร้างความมั่นใจได้อย่างไรว่าสามารถใช้ข้อมูลและสารสนเทศจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับการร้องเรียน) อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยิ่งขึ้น และเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการ และระดับยุทธศาสตร์ รวมทั้งการสร้างนวัตกรรม

เนื่องจากบริการของกองทัพเรือเป็นการให้บริการโดยตรงแก่กระทรวงกลาโหม และรัฐบาลเป็นหลัก การรับข้อมูลความต้องการจากผู้รับบริการจะได้รับการสั่งการ และการประชุมซึ่งจะมีการสั่งการให้ดำเนินการ

อย่างความชัดเจนอยู่แล้ว จึงเป็นข้อมูลและสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพที่สุด ที่สามารถนำไปตัดสินใจทั้งในระบบยุทธศาสตร์และระดับปฏิบัติการ อย่างไรก็ตามในการดำเนินการที่ผ่านมายังไม่สามารถยกระดับไปถึงการสร้างนวัตกรรม

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่เก็บรวบรวมผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำหรับข้อมูลและสารสนเทศที่มีการรวบรวมผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น เนื่องจากส่วนใหญ่เป็นข้อคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือความต้องการส่วนบุคคล รวมถึงการร้องเรียนหรือคำชมเชย ซึ่งกองทัพเรือมีหน่วยงานที่รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์ที่คอยติดตาม และข้อมูลเสนอให้ฝ่ายบริหารรับทราบเพื่อข้อพิจารณาในการดำเนินสื่อสารและประชาสัมพันธ์กับประชาชนเท่านั้น ยกเว้นในกรณีที่มีการแสดงข้อคิดเห็นนั้นมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ หรือทำให้เกิดความเสียหายแก่กองทัพเรือ จะมีการมอบหมายจากฝ่ายบริหารให้ชี้แจง หรือติดตามดำเนินคดีตามความรุนแรงของเนื้อหา

(๔) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าระบบการวัดผลการดำเนินการสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว หรือที่ไม่ได้คาดคิดทั้งภายในหรือภายนอกส่วนราชการ

กองทัพเรือยังไม่มีการดำเนินการ

ข. การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ

(๕) การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทบทวนผลการดำเนินงานและขีดความสามารถของส่วนราชการ
- ส่วนราชการมีการใช้ตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญของส่วนราชการในการทบทวนเรื่องเหล่านี้อย่างไร

กองทัพเรือยังไม่มีการดำเนินการ

- ส่วนราชการมีการวิเคราะห์เรื่องใดเพื่อสนับสนุนการทบทวนและมั่นใจได้อย่างไรว่าผลสรุปนั้นใช้ได้
- ส่วนราชการและผู้บริหารของส่วนราชการใช้ผลการทบทวนเหล่านี้อย่างไรในการประเมินผลสำเร็จของส่วนราชการในเชิงแข่งขัน และความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ

- ส่วนราชการและผู้บริหารของส่วนราชการใช้ผลการทบทวนเหล่านี้ อย่างไรก็ตามในการประเมินผลความสามารถในการตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อความเปลี่ยนแปลงในความต้องการของส่วนราชการและความท้าทายในสภาพแวดล้อมที่ส่วนราชการดำเนินงานอยู่
- คณะกรรมการกำกับดูแลส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทบทวนผลการดำเนินการของส่วนราชการและความก้าวหน้าเมื่อเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ

กองทัพเรือยังไม่มีผลการดำเนินการ

ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

(๖) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาหน่วยงานหรือหน่วยปฏิบัติการที่มีผลการดำเนินงานที่ดี (Good Output)
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best practice) ของหน่วยงานเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

กองทัพเรือมีการค้นหาหน่วยงานหรือหน่วยปฏิบัติการที่มีผลการดำเนินงานที่ดี หรือมีวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best practice) เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยการประกวดผลงาน และเปิดโอกาสให้หน่วยงานได้นำเสนอผลงานของหน่วยงานในวาระต่าง ๆ เช่น การประกวดและนำเสนอผลงานการจัดการความรู้ การจัดนิทรรศการในวันคล้ายวันสถาปนาหน่วยงาน การจัดนิทรรศการผลงานวิจัยในงานนาวิวิจัย การนำเสนอผลงานในการประชุมประจำเดือน เป็นต้น นอกจากนี้ยังการตรวจเยี่ยมหน่วยงานของฝ่ายบริหาร และการตรวจราชการ ที่ทำให้สามารถพบหน่วยงานที่มีผลการดำเนินงานที่ดี หรือมีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศได้

แผนแม่บทการจัดการความรู้ของกองทัพเรือ พ.ศ. ๒๕๕๘-๒๕๖๑ ได้กำหนดยุทธศาสตร์เพื่อยกระดับการปฏิบัติงานของกองทัพเรือไปสู่ความเป็นเลิศ คณะอนุกรรมการจัดการความรู้ของกองทัพเรือจึงได้กำหนดให้หน่วยขึ้นตรงกองทัพเรือ คัดเลือกกระบวนการที่หน่วยคิดว่าได้นำการจัดการความรู้ไปปรับปรุงกระบวนการงานจนมีการปฏิบัติที่เป็นเลิศมานำเสนอ ทั้งนี้คณะอนุกรรมการฯ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการที่เป็นผู้เชี่ยวชาญการจัดการความรู้ ซึ่งประกอบด้วยข้าราชการกองทัพเรือและบุคคลภายนอก เป็นผู้ตัดสินคัดเลือกกระบวนการดังกล่าว และคณะอนุกรรมการฯ ได้จัดนิทรรศการการจัดการความรู้ของ ทร. เพื่อเป็นเวทีให้หน่วยขึ้นตรงกองทัพเรือได้แบ่งปันกระบวนการปฏิบัติที่เป็นเลิศของกองทัพเรือ

(๗) ผลการดำเนินการในอนาคต

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการ (ที่ระบุใน ๔.๑ ข) และข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ/แข่งขันที่สำคัญเพื่อคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต
- หากมีความแตกต่างระหว่างการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตเหล่านี้กับการคาดการณ์ผลการดำเนินการของแผนปฏิบัติการที่สำคัญ (ที่ระบุใน ๒.๒ ข) ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการปรับแก้ความแตกต่างและลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น

กองทัพเรือยังไม่มีผลการดำเนินการ

(๘) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทบทวนผลการดำเนินการ (ที่ระบุในหัวข้อ ๔.๑ข) ไปใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และนำไปเป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรม
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอดลำดับความสำคัญและโอกาสดังกล่าว เพื่อให้คณะทำงานหรือกลุ่มงานและระดับปฏิบัติการนำไปปฏิบัติทั่วทั้งส่วนราชการ
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอดลำดับความสำคัญและโอกาสดังกล่าวไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการ เพื่อให้มั่นใจว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับส่วนราชการ

กองทัพเรือยังไม่มีผลการดำเนินการ

๔.๒ การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการจัดการสินทรัพย์ทางความรู้ของส่วนราชการ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

- ให้อธิบายวิธีการที่ส่วนราชการจัดการและเพิ่มพูนทรัพย์สินทางความรู้ของส่วนราชการและวิธีการเรียนรู้ ให้อธิบายวิธีการที่ส่วนราชการดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่า ข้อมูล สารสนเทศ ซอฟต์แวร์ และฮาร์ดแวร์ ที่จำเป็นสำหรับบุคลากร ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ รวมทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีคุณภาพและพร้อมใช้งาน

ก. ความรู้ของส่วนราชการ

(๙) การจัดการความรู้

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการ
 - * รวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร
 - * ถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องระหว่างกองทัพเรือ กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เครือข่าย ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ
 - * แบ่งปันและนำวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศไปดำเนินการ
 - * รวบรวมและถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการสร้างนวัตกรรมและกระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

(น.อ.ศิริสา อธิบายเพิ่มเติมให้เห็นขั้นตอน ตอบประเด็นต่างๆ ที่กำหนด)

คณะอนุกรรมการจัดการความรู้ของกองทัพเรือได้จัดทำคู่มือการจัดการความรู้ของกองทัพเรือ ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนและวิธีการจัดการความรู้ และมอบหมายให้นายทหารประสานการจัดการความรู้ (KM Facilitator) ของหน่วยขึ้นตรงกองทัพเรือเป็นผู้ดำเนินการ ทั้งนี้คณะกรรมการได้จัดฝึกอบรมนายทหารประสานการจัดการความรู้ขึ้น เพื่อให้มั่นใจได้ว่า หน่วยขึ้นตรงกองทัพเรือจะมีการรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร รวมทั้งมีการค้นหากระบวนการปฏิบัติที่เป็นเลิศในแนวทางเดียวกัน รวมทั้งได้ส่งเสริมให้หน่วยขึ้นตรงกองทัพเรือได้จัดให้มีชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) และใช้การประชุมทบทวนหลังการปฏิบัติงาน (After Action Review) เป็นเครื่องมือในการรวบรวมและถ่ายทอดองค์ความรู้

(๑๐) การเรียนรู้ระดับองค์กร

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการใช้องค์ความรู้และทรัพยากรต่างๆ เพื่อให้การเรียนรู้ฝังลึกลงในวิถีการปฏิบัติงานของส่วนราชการ

กำหนดนโยบายผู้บัญชาการทหารเรือ ให้หน่วยปฏิบัติ และให้หน่วยรายงานผล

(น.อ.ศิริสา อธิบายเพิ่มเติมให้เห็นขั้นตอน ตอบประเด็นต่างๆ ที่กำหนด)

ผบ.ทร. ได้กำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ โดยกำหนดให้มีการจัดเก็บความรู้ในตำแหน่งที่สำคัญของแต่ละหน่วยงาน อย่างน้อย ๑ กอง ๑ องค์ความรู้ รวมทั้งคณะอนุกรรมการจัดการความรู้ของ ทร. ได้เผยแพร่กระบวนการจัดการความรู้ที่เป็นเลิศของกองทัพเรือและหน่วยขึ้นตรงกองทัพเรือให้หน่วยงานภายนอกได้รับทราบ เพื่อเปิดโอกาสให้หน่วยงานภายนอกได้เข้ามาดูงานการจัดการความรู้ในกองทัพเรือ ซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้หน่วยต่างๆต้องรักษามาตรฐานที่เป็นเลิศไว้ นอกจากนั้นแล้วยังได้ส่งเสริมให้มีการประชุมทบทวนหลังการปฏิบัติงาน (After Action Review) เป็นประจำ เพื่อช่วยให้การจัดการความรู้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงาน

ข. ข้อมูล สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

(๑๑) คุณลักษณะของข้อมูลและสารสนเทศ

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่าข้อมูล สารสนเทศของส่วนราชการมีความแม่นยำ ถูกต้อง และเชื่อถือได้ ทันกาล ปลอดภัย และเป็นความลับ

กองทัพเรือมีวิธีปฏิบัติงานที่ทำให้มั่นใจได้ว่าข้อมูล สารสนเทศของส่วนราชการมีความแม่นยำ ถูกต้อง และเชื่อถือได้ ทันกาล ปลอดภัย และเป็นความลับ ดังนี้

๑. ศึกษาความต้องการ วิเคราะห์และออกแบบระบบงานโดยผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคร่วมกับหน่วยงานเจ้าของระบบงานและผู้ใช้งาน
๒. ควบคุมการพัฒนาาระบบสารสนเทศอย่างเป็นกระบวนการและมีมาตรฐาน และมีการทดสอบระบบงานโดยผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคร่วมกับหน่วยงานเจ้าของระบบงานและผู้ใช้งาน
๓. จัดทำคู่มือการใช้งาน คู่มือการบริหารจัดการระบบ และคู่มือการจัดการระบบด้านเทคนิค รวมทั้งมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบอย่างต่อเนื่อง และปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง
๔. ติดตามผลการใช้ระบบงาน เพื่อรับทราบปัญหาและความต้องการ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการปรับปรุงให้ระบบมีความถูกต้องและเชื่อถือได้ รวมทั้งสอดคล้องกับความต้องการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ
๕. ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลในด้านหนึ่งด้านใด เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบจะปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศให้มีความถูกต้อง และทันสมัย
๖. หน่วยเจ้าของระบบจะมีการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลเฉพาะผู้เกี่ยวข้อง และเป็นไปตามความจำเป็นในการใช้งานเท่านั้น

(ตัวอย่างศูนย์ปฏิบัติการกองทัพเรือ กรมกำลังพลทหารเรือ และกรมสารบรรณทหารเรือ)

(๑๒) ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นมีความพร้อมใช้งานด้วยรูปแบบที่ใช้งานง่ายสำหรับบุคลากร เครือข่าย ผู้ส่งมอบ พันธมิตร ผู้ให้ความร่วมมือ รวมทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กองทัพเรือมีวิธีปฏิบัติงานที่ทำให้มั่นใจได้ว่าข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นมีความพร้อมใช้งานด้วยรูปแบบที่ใช้งานง่ายสำหรับบุคลากร เครือข่าย ผู้ส่งมอบ พันธมิตร ผู้ให้ความร่วมมือ รวมทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

๑. ศึกษาความต้องการ วิเคราะห์และออกแบบระบบงานโดยผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคร่วมกับหน่วยงานเจ้าของระบบงานและตัวแทนผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้อง

๒. สอบถามความเห็นผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาปรับปรุงให้ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นมีความพร้อมใช้งานและใช้งานง่าย
๓. มีการสำรองข้อมูลและระบบงานเพื่อให้สามารถนำมาใช้ทดแทนได้ในกรณีข้อมูลหรือระบบงานเกิดความเสียหาย

(ตัวอย่างศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางทะเล ศูนย์ปฏิบัติการกองทัพเรือ)

(๑๓) คุณลักษณะของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความน่าเชื่อถือได้ ปลอดภัย และใช้งานง่าย

กองทัพเรือมีวิธีการที่ทำให้มั่นใจว่าฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความน่าเชื่อถือได้ ปลอดภัย และใช้งานง่าย ดังนี้

ด้านฮาร์ดแวร์

๑. มีการกำหนดคุณลักษณะเฉพาะของฮาร์ดแวร์ โดยทั่วไปจะเป็นไปตามคุณลักษณะเฉพาะตามที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแนะนำ และหากมีความต้องการใช้งานนอกเหนือคุณลักษณะเฉพาะดังกล่าว จะกำหนดคุณลักษณะฮาร์ดแวร์ ให้เหมาะสมกับการใช้งาน เป็นกรณีๆ ไป
๒. มีการกำหนดสถานที่ติดตั้งสำหรับกรณีฮาร์ดแวร์ที่ทำหน้าที่เป็นเครื่องให้บริการ (Server) ให้กับระบบงานต่างๆ โดยฮาร์ดแวร์ฮาร์ดแวร์ที่ทำหน้าที่เป็นเครื่องให้บริการระบบงานหลักของกองทัพเรือส่วนใหญ่ จะติดตั้งไว้ที่ศูนย์ข้อมูลกลางกองทัพเรือ และศูนย์ปฏิบัติการกองทัพเรือ ซึ่งจะมีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยที่เป็นมาตรฐาน ส่วนฮาร์ดแวร์ที่ทำหน้าที่เป็นเครื่องให้บริการเฉพาะภายในหน่วยงานหรือระบบงานที่มีความสำคัญระดับรองลงไปจะติดตั้งในสถานที่ที่หน่วยงานเจ้าของระบบนั้นๆ เห็นว่าเหมาะสมและมีความมั่นคงปลอดภัย

ด้านซอฟต์แวร์

๑. ใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปมาตรฐานสำนักงานโดยทั่วไปที่ได้รับการรับรองคุณภาพจากเจ้าของลิขสิทธิ์
๒. กรณีที่ต้องการใช้งานซอฟต์แวร์เป็นการเฉพาะตามความต้องการในการใช้งานในเรื่องนั้นๆ กรมการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศทหารเรือ หรือหน่วยงานเจ้าของระบบงานเฉพาะจะเป็นผู้พัฒนาขึ้นเอง หรือในกรณีมีการว่าจ้างบุคคลภายนอกพัฒนานั้น กรมการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศทหารเรือ หรือหน่วยงานเจ้าของระบบงานเฉพาะ จะต้องควบคุมกำกับดูแลการพัฒนาให้เป็นไปตามมาตรฐานความปลอดภัยด้านสารสนเทศ มีการควบคุมและการตรวจรับให้ซอฟต์แวร์ที่พัฒนาขึ้นเป็นไปตามความต้องการในการใช้งาน และเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด
๓. กองทัพเรือมีการกำหนดระเบียบกองทัพเรือว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยระบบสารสนเทศ พ.ศ. ๒๕๔๔ กำหนดหลักการและมาตรการรักษาความปลอดภัยระบบสารสนเทศกองทัพเรือ โดยมีสาระสำคัญที่ครอบคลุมในเรื่องการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับบุคคล การรักษาความปลอดภัยอาคาร สถานที่ และพื้นที่ใช้งานระบบสารสนเทศ การจัดการรักษาความปลอดภัยระบบสารสนเทศ

การรักษาความปลอดภัยระบบคอมพิวเตอร์และโปรแกรม การรักษาความปลอดภัยการพัฒนาโปรแกรม การรักษาความปลอดภัยระบบสารสนเทศ การจัดการสารสนเทศที่มีชั้นความลับ และการปฏิบัติเมื่อเกิดการละเมิดการรักษาความปลอดภัย โดยมีกรมการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศทหารเรือ เป็นรักษาการตามระเบียบ และมีกรมจเรทหารเรือ เป็นหน่วยงานตรวจสอบการปฏิบัติตามระเบียบ

(เอกสารอ้างอิง : ระเบียบกองทัพเรือว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยระบบสารสนเทศ พ.ศ.2544)

(๑๔) ความพร้อมใช้งานในภาวะฉุกเฉิน

- ในกรณีฉุกเฉิน ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่าระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ รวมทั้งข้อมูลและสารสนเทศมีความพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความจำเป็นในภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพ

กองทัพเรือมีวิธีการที่ทำให้มั่นใจว่าระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ รวมทั้งข้อมูลและสารสนเทศมีความพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความจำเป็นในภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

๑. มีการจัดทำแผนการสำรองข้อมูลสารสนเทศ โดยกำหนดให้หน่วยต่างๆ ต้องสำรองข้อมูลสารสนเทศของหน่วยเป็นประจำ
๒. มีแผนการกู้คืนข้อมูลสารสนเทศ ในกรณีที่เกิดภัยพิบัติกรณีต่างๆ ปัจจุบันกำลังอยู่ในระหว่างการจัดทำแผนการใช้งานอย่างต่อเนื่อง
๓. ติดตามพัฒนาการเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยระบบสารสนเทศ เพื่อนำมาปรับปรุงแผนงาน หรือข้อกำหนดความมั่นคงปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ
๔. ชักซ้อมหรือทบทวนการปฏิบัติตามแผน และนำจุดอ่อนที่พบมาปรับปรุงแผน

(เอกสารอ้างอิง : แผนการสำรองข้อมูลสารสนเทศ แผนการกู้คืนข้อมูลสารสนเทศ และภาพถ่ายการชักซ้อมหรือทบทวนการปฏิบัติตามแผน)