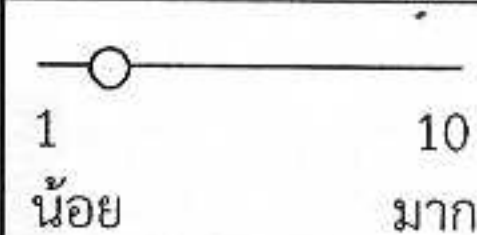
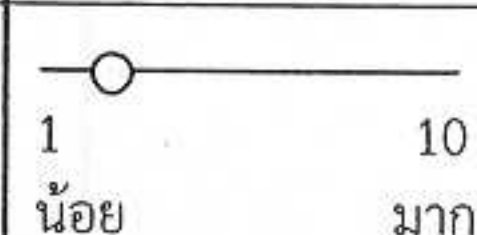
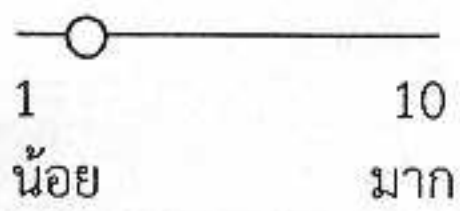

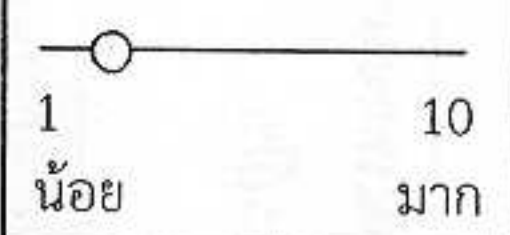
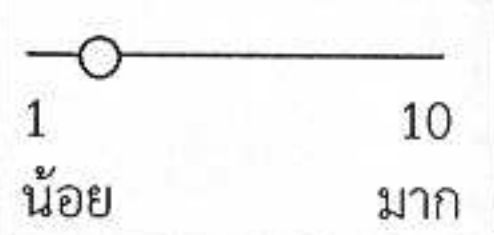


ปัจจัยการสำรวจ	คำถาม	ระดับความเห็น	ระดับความสำคัญ
		 1 10 น้อย มาก	 1 10 น้อย มาก
	8. ข้าพเจ้าได้รับการพัฒนาความรู้ ทักษะ ตามความเหมาะสม โดยพิจารณาจากความต้องการ และผลการประเมินการปฏิบัติราชการ		
	9. การพัฒนาความรู้ ทักษะที่ข้าพเจ้าได้รับช่วยให้ข้าพเจ้ามีความชำนาญ และสามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้น		
	10. บุคลากรในส่วนราชการของข้าพเจ้ามีความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่เหมาะสมเพียงพอที่จะทำให้การปฏิบัติงานบรรลุภารกิจขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ		
Information Capital Survey			
System	11. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ² ของส่วนราชการมีความพร้อมใช้งาน ³ ช่วยให้ข้าพเจ้าปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง		
	12. ส่วนราชการของข้าพเจ้าสามารถจัดการแก้ไขปัญหา ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม (เช่น ไฟดับ ไวรัส เป็นต้น)		
Database	13. ข้อมูลและสารสนเทศ ⁴ ของส่วนราชการของข้าพเจ้าได้ถูกนำมาใช้ประโยชน์ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของข้าพเจ้า		
	14. ฐานข้อมูล ⁵ ของส่วนราชการ สามารถใช้งานได้สะดวก เข้าถึงได้ง่าย ค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้รวดเร็ว		
	15. ฐานข้อมูลของส่วนราชการสามารถสนับสนุนการสื่อสารองค์ความรู้ (KM) และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่องของวิธีการปฏิบัติที่ดี (Best/Good Practices)		
Network	16. เครือข่ายคอมพิวเตอร์ ⁶ (Network) ของส่วนราชการช่วยอำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงานของข้าพเจ้า		
Organization Climate Survey			
ความสอดคล้องเชื่อมโยงกันในองค์การ (Alignment)			
ทิศทางขององค์การ (Direction)	17. ข้าพเจ้าเข้าใจทิศทางและกลยุทธ์ของส่วนราชการ		
ผู้นำ (Leadership)	18. ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าผู้บริหาร ⁷ สามารถบริหารจัดการองค์การให้บรรลุเป้าหมายได้ตามยุทธศาสตร์		
	19. ผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชา ⁸ เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานได้อย่าง		

ปัจจัยการสำรวจ	คำถาม	ระดับความเห็น	ระดับความสำคัญ
		 1 10 น้อย มาก	 1 10 น้อย มาก
	อิสระ เพื่อการพัฒนาองค์กรให้ดีขึ้น		
วัฒนธรรม และ บรรยากาศในการ ทำงาน (Culture & Climate)	20. สภาพแวดล้อมการทำงาน ⁹ ในปัจจุบันทำให้ข้าพเจ้าทำงานอย่างมีความสุข		
	21. ปริมาณงานที่ข้าพเจ้าได้รับมอบหมาย มีความสมดุลกับเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน		
	22. ข้าพเจ้าได้รับการสนับสนุนให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ¹⁰ อย่างเพียงพอ		
ความสำเร็จขององค์กร (Execution)			
ความรับผิดชอบในหน้าที่ (Accountability)	23. ข้าพเจ้ามีความมุ่งมั่นตั้งใจ และยินดีที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อให้ส่วนราชการบรรลุเป้าหมาย		
การจูงใจ (Motivation)	24. ส่วนราชการของข้าพเจ้ามีการให้รางวัลหรือยกย่องชมเชยบุคลากรที่ทุ่มเทให้แก่องค์กรอย่างเหมาะสม		
ความสัมพันธ์ ระหว่าง ผู้บังคับบัญชา/ หัวหน้างาน และ การกำกับติดตาม (Coordination & Control)	25. ข้าพเจ้าสามารถขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชา/ หัวหน้างาน ¹¹ ได้ตลอดเวลา รวมทั้งได้รับการสนับสนุนเพื่อให้การทำงานประสบความสำเร็จ		
	26. ผู้บังคับบัญชา/หัวหน้างานของข้าพเจ้ามักจะติดตามความคืบหน้าของงาน เพื่อช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน		
การทำงานเป็นทีม (Team)	27. ส่วนราชการของข้าพเจ้าส่งเสริมการทำงานเป็นทีม เพื่อให้เกิดความร่วมมือ และการทำงานที่มีคุณภาพดี		
การสร้างสิ่งใหม่ (Renewal)			
การปรับตัวให้ทัน กับสถานการณ์ ภายนอก (External Orientation)	28. ส่วนราชการของข้าพเจ้าสามารถปรับตัวได้ไวต่อการเปลี่ยนแปลง ¹² ของสถานการณ์ภายนอกที่ส่งผลต่อการบรรลุภารกิจ		
การสร้าง นวัตกรรม และการ เรียนรู้	29. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าการงานของข้าพเจ้ามีความท้าทาย และช่วยให้ข้าพเจ้าได้เรียนรู้ พัฒนาทักษะความสามารถใหม่ ๆ และมีประสบการณ์มากขึ้น		

ปัจจัยการสำรวจ	คำถาม	ระดับความเห็น	ระดับความสำคัญ
			
(Innovation & Learning)	30. ส่วนราชการของข้าพเจ้ามีการนำการเรียนรู้จากบุคลากรภายใน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ ระบบงาน ขั้นตอนทำงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง		

ภาคผนวก 3 แนวทางการตรวจประเมินข้อมูลเชิงประจักษ์ด้านประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ

ข้อมูลเชิงประจักษ์ด้านประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ	เกณฑ์การตรวจประเมิน	แนวทางการตรวจประเมิน	ตัวอย่างเอกสารประกอบการตรวจประเมิน
1. มีฐานข้อมูลที่ครอบคลุมที่ใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน	<input type="checkbox"/> มีฐานข้อมูลที่ครอบคลุมอย่างน้อยทุกประเด็นยุทธศาสตร์ของแผนปฏิบัติการ ซึ่งสนับสนุนการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม	<ul style="list-style-type: none"> - พิจารณาจากเอกสารที่แสดงให้เห็นถึงรายข้อมูล ที่นำมาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน ในแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์ - สุ่มตรวจการใช้ฐานข้อมูลว่านำไปสนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างไร 	<ul style="list-style-type: none"> - รายชื่อฐานข้อมูลสนับสนุนการปฏิบัติงานแยกตามประเด็นยุทธศาสตร์ - รายงานการประชุมที่เกี่ยวข้อง ที่แสดงให้เห็นถึงการจัดทำฐานข้อมูลสนับสนุนการปฏิบัติงาน
2. มีระบบสนับสนุนการวิเคราะห์ผลการดำเนินการ	<input type="checkbox"/> มีการนำข้อมูลและสารสนเทศของส่วนราชการ มาใช้ในการวิเคราะห์ผลการดำเนินการ และนำไปปรับปรุง/พัฒนางาน	<ul style="list-style-type: none"> - พิจารณาจากเอกสารหรือระบบที่แสดงให้เห็นว่าส่วนราชการได้นำข้อมูลและสารสนเทศจากฐานข้อมูลหรือช่องทางอื่นๆ มาใช้วิเคราะห์ผลการดำเนินการ - พิจารณาจากหลักฐานใดๆ ที่แสดงให้เห็นว่าส่วนราชการได้นำเอาผลจากการ 	<ul style="list-style-type: none"> - ระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร (EIS) หรือระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ (GIS) - รายงานผลการดำเนินการ ที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินการ และข้อเสนอเพื่อการปรับปรุง - หลักฐานที่แสดงให้เห็นถึงผลของ

ข้อมูลเชิงประจักษ์ด้าน ประสิทธิภาพ ของระบบสารสนเทศ	เกณฑ์การตรวจประเมิน	แนวทางการตรวจประเมิน	ตัวอย่างเอกสารประกอบการตรวจ ประเมิน
3. มีระบบตรวจสอบความถูกต้อง และความน่าเชื่อถือของข้อมูล จัดเก็บ ในระบบฐานข้อมูล	<input type="checkbox"/> มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบ ข้อมูลและการจัดเก็บข้อมูล รวมถึงการ ดำเนินการตามแผนการจัดเก็บและตรวจสอบ ข้อมูลแต่ละประเภทในระบบฐานข้อมูล ใน ระยะเวลาที่เหมาะสม	วิเคราะห์ไปใช้ในการปรับปรุง/พัฒนางาน - พิจารณาจากเอกสารที่แสดงให้เห็นว่า ส่วนราชการได้กำหนดผู้รับผิดชอบใน การตรวจสอบข้อมูลและการจัดเก็บ ข้อมูล - ตรวจสอบการดำเนินการตามแผนการ จัดเก็บและตรวจสอบข้อมูลแต่ละ ประเภทในระบบฐานข้อมูล	การปรับปรุง/พัฒนางาน - แผนการจัดเก็บและตรวจสอบ ข้อมูลแต่ละประเภทในระบบ ฐานข้อมูล ซึ่งต้องมีการกำหนด ผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บและ ตรวจสอบข้อมูล - รายงานผลการดำเนินการตาม แผนการจัดเก็บและตรวจสอบ ข้อมูล
4. มีการอัปเดตข้อมูลที่จำเป็น อย่างสม่ำเสมอและทันทั่วทั้ง	<input type="checkbox"/> มีระบบการตรวจสอบสิทธิ์การเข้าถึง (Login) ที่สามารถ Verify User name และ Password <input type="checkbox"/> มีการตรวจสอบของการจัดเก็บข้อมูลแต่ละ ประเภท พร้อมที่จะนำไปใช้ประโยชน์อยู่ เสมอ	- พิจารณาความสามารถของระบบใน การตรวจสอบสิทธิ์การเข้าถึง (Login) ของระบบ Intranet หรือ Back Office ได้ถูกต้อง - พิจารณาจากเอกสารหลักฐานที่แสดง ให้เห็นถึงวิธีการ/ข้อกำหนดเกี่ยวกับ การอัปเดตข้อมูลที่จำเป็น และ	- เอกสารแสดงวิธีการ/ข้อกำหนด เกี่ยวกับรอบของการจัดเก็บข้อมูล เช่น รายงาน/บันทึกการจัดเก็บ

ข้อมูลเชิงประจักษ์ด้าน ประสิทธิภาพ ของระบบสารสนเทศ	เกณฑ์การตรวจประเมิน	แนวทางการตรวจประเมิน	ตัวอย่างเอกสารประกอบการตรวจ ประเมิน
5. มีระบบสืบค้นข้อมูลบนเว็บไซต์ ของส่วนราชการที่มี ประสิทธิภาพ	<input type="checkbox"/> มีระบบการสืบค้นข้อมูล (Search Engine) บนเว็บไซต์ของส่วนราชการ ที่สามารถค้นหา ได้ถูกต้องสอดคล้องกับความต้องการ และใน ระยะเวลาที่เหมาะสม	หลักฐานที่บันทึกการจัดเก็บข้อมูล โดยการสุ่มตรวจ - พิจารณาจากระยะเวลาที่เหมาะสมใน การค้นหาข้อมูล และความถูกต้องของ ผลการค้นหาที่สอดคล้องกับคำค้น โดยการทดสอบ Search Engine บน เว็บไซต์ของส่วนราชการ	ข้อมูล เป็นต้น
6. มีการพัฒนาปรับปรุง เทคโนโลยีสารสนเทศจาก ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ ข้อ ร้องเรียนของผู้ใช้งาน	<input type="checkbox"/> มีการนำข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อ ร้องเรียนจากผู้ใช้งานสารสนเทศมาพัฒนา ปรับปรุงให้ดีขึ้น	- พิจารณาจากเอกสาร/หลักฐาน ที่ แสดงให้เห็นว่าส่วนราชการมีการ สํารวจข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อ ร้องเรียนจากผู้ใช้งานสารสนเทศ และ ได้นำข้อคิดเห็นดังกล่าวมาพัฒนา ปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	- แบบสำรวจความพึงพอใจ/ความ คิดเห็นจากผู้ใช้งานสารสนเทศ - เอกสารที่แสดงให้เห็นถึงการ ดำเนินการพัฒนาปรับปรุง เทคโนโลยีสารสนเทศจาก ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อ ร้องเรียนของผู้ใช้งานจากผู้ใช้งาน สารสนเทศ เช่น รายงานการ ประชุม เป็นต้น

ข้อมูลเชิงประจักษ์ด้าน ประสิทธิภาพ ของระบบสารสนเทศ	เกณฑ์การตรวจประเมิน	แนวทางการตรวจประเมิน	ตัวอย่างเอกสารประกอบการตรวจ ประเมิน
7. มีแนวทาง/มาตรการป้องกัน ความเสียหายและมีการสำรอง ข้อมูลสารสนเทศ (Backup)	<input type="checkbox"/> มีการสำรองข้อมูลสารสนเทศ (back up) ใน ระบบ Intranet อย่างน้อย 2 ครั้ง/สัปดาห์ และในระบบ Internet อย่างน้อย 1-2 ครั้ง/ เดือนหรือตามความเหมาะสมของแต่ละ หน่วยงาน ซึ่งสามารถพิจารณาจาก ความสำคัญ ปริมาณงาน Transaction และ สถิติความเสียหายที่พบในอดีตที่ผ่านมา	- พิจารณาจากเอกสารแนวทาง/ มาตรการ/แผนการสำรองข้อมูล - ผู้ตรวจสอบตรวจสอบความพร้อมใช้งานของ ระบบการสำรองข้อมูลตามรูปแบบ ของสื่อที่ส่วนราชการใช้ในการเก็บ ข้อมูล เช่น เทป ซีดี ฮาร์ดดิส เป็นต้น	- แผนการสำรองข้อมูล หรือปฏิทิน กิจกรรมการสำรองข้อมูล - รายงานหรือบันทึกการดำเนินการ สำรองข้อมูล - รายงานหรือบันทึกการกู้คืนข้อมูล หรือการทดสอบการกู้คืนข้อมูล
8. มีระบบรักษาความมั่นคงและ ปลอดภัยของระบบฐานข้อมูล และสารสนเทศ	<input type="checkbox"/> มีระบบการตรวจสอบการบุกรุก และ ตรวจสอบความปลอดภัยของเครือข่าย ครอบคลุมทุกโฮสต์ (Host) รวมถึงเส้นทางที่ ข้อมูลอาจเดินทาง เพื่อป้องกันทรัพยากร ระบบสารสนเทศ และข้อมูลบนเครือข่าย ภายในหน่วยงาน	- พิจารณาจากเอกสารที่แสดงให้เห็นถึง ระบบตรวจสอบการบุกรุกฯ ตามที่ ส่วนราชการใช้ เช่น Firewall, Proxy, IDS/IPS เป็นต้น - ให้ส่วนราชการแสดงการทำงานของ ระบบตรวจสอบการบุกรุกฯ	- เอกสารตัวอย่างแสดงภาพหน้าจอ (Capture) ของระบบตรวจสอบ การบุกรุกฯ
	<input type="checkbox"/> มีการติดตั้งระบบบันทึกและติดตามการใช้ งานระบบสารสนเทศของหน่วยงาน และ ตรวจรายการละเมิดความปลอดภัยที่มีต่อ ระบบข้อมูล ที่เป็นไปตาม พ.ร.บ. ว่าด้วยการ	- พิจารณาจากเอกสารที่แสดงให้เห็นถึง ระบบบันทึกและติดตามการใช้งาน ระบบสารสนเทศ และตรวจรายการ ละเมิดความปลอดภัย เช่น Log	- เอกสารตัวอย่างแสดงภาพหน้าจอ (Capture) ของระบบบันทึกและ ติดตามฯ

ข้อมูลเชิงประจักษ์ด้าน ประสิทธิภาพ ของระบบสารสนเทศ	เกณฑ์การตรวจประเมิน	แนวทางการตรวจประเมิน	ตัวอย่างเอกสารประกอบการตรวจ ประเมิน
9. มีแผนบริหารความเสี่ยงด้าน คอมพิวเตอร์และสารสนเทศ	<p>กระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550</p> <p><input type="checkbox"/> มีแผนบริหารความเสี่ยงด้านคอมพิวเตอร์และ สารสนเทศ และกระบวนการที่แสดงถึงการ ตอบสนองต่อการบุกรุกที่เสี่ยงต่อการทำงาน ของระบบสารสนเทศ ที่ครอบคลุมถึงการ สนับสนุนการปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง ภายใต้ภาวะวิกฤต (เช่น ไฟไหม้ น้ำท่วม แผ่นดินไหว เป็นต้น) เพื่อให้สามารถลดความ เสียหายได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงการป้องกัน เหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นและดำเนินการตาม แผน</p>	<p>Server ระบบ Block Website ระบบ ตรวจสอบ IP Address เครื่อง คอมพิวเตอร์ เป็นต้น - ให้ส่วนราชการแสดงการทำงานของ ระบบตรวจสอบการบุกรุกฯ</p> <p>- พิจารณาจากแผนบริหารความเสี่ยง ด้านคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ และ เอกสารที่แสดง กระบวนการ ตอบสนอง (Warning) และการ ป้องกันการบุกรุกระบบสารสนเทศ เช่น ระบบ Anti-Virus ระบบ ตรวจสอบการถูก Hack ระบบ ตรวจสอบ IP Address เครื่อง คอมพิวเตอร์ ระบบยืนยันตัวตน (Pin Code) เป็นต้น</p>	<p>แผนบริหารความเสี่ยงด้าน คอมพิวเตอร์และสารสนเทศ - รายงานผลการดำเนินการตามแผน บริหารความเสี่ยงด้านคอมพิวเตอร์ และสารสนเทศ - เอกสารตัวอย่างแสดงภาพหน้าจอ (Capture) ของกระบวนการ ตอบสนอง (Warning) และการ ป้องกันการบุกรุกระบบสารสนเทศ</p>
10. มีระบบ Access Right ที่ ถูกต้องและทันสมัย	<p><input type="checkbox"/> มีการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลและระบบ ข้อมูลให้เหมาะสมกับการเข้าใช้งานของ</p>	<p>- พิจารณาจากเอกสารที่แสดงให้เห็นว่า ส่วนราชการมีแนวทาง/วิธีการ/</p>	<p>- เอกสารแสดงการกำหนดสิทธิ์การ เข้าถึงข้อมูลและระบบข้อมูล</p>

ข้อมูลเชิงประจักษ์ด้าน ประสิทธิภาพ ของระบบสารสนเทศ	เกณฑ์การตรวจประเมิน	แนวทางการตรวจประเมิน	ตัวอย่างเอกสารประกอบการตรวจ ประเมิน
	<p>ผู้ใช้งานระบบและหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานก่อนเข้าใช้ระบบสารสนเทศ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกรหัสผ่าน (Password) เมื่อผู้ใช้งานระบบลาออก พ้นจากตำแหน่ง หรือยกเลิกการใช้งาน และมีการทบทวนสิทธิ์การเข้าถึงอย่างสม่ำเสมอ</p>	<p>หลักเกณฑ์ ในการกำหนดสิทธิ์ และ ทบทวนสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลและระบบข้อมูล</p> <p>- ส่วนราชการแสดงความถูกต้องของระบบ Access Right โดยเปรียบเทียบสิทธิ์การเข้าถึงตามจริง กับในระบบ โดยอาจเป็นระบบ Intranet หรือ Back Office ก็ได้</p>	<p>- เอกสารแสดงการทบทวนสิทธิ์การเข้าถึงของผู้ใช้งาน</p>