โครงการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ปี พ.ศ. 2551

หลักการและเหตุผล การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

(PMQA: Public Sector Management Quality Award)

PMQA Organization

การอบรม 4 วัน

Module 1 : เป้าหมาย ตัววัด ผลจากปีที่แล้ว
Module 2 : หลักการจัดการกระบวนการ
Module 3 : การประเมินตามเกณฑ์รายหมวด
Module 4 : การวิเคราะห์ จัดลำดับ รายงาน
Module 5 : การปรับปรุงองค์กร 9 ขั้นตอน

PMQA Organization

Module 3

การประเมินตนเองรายหมวด

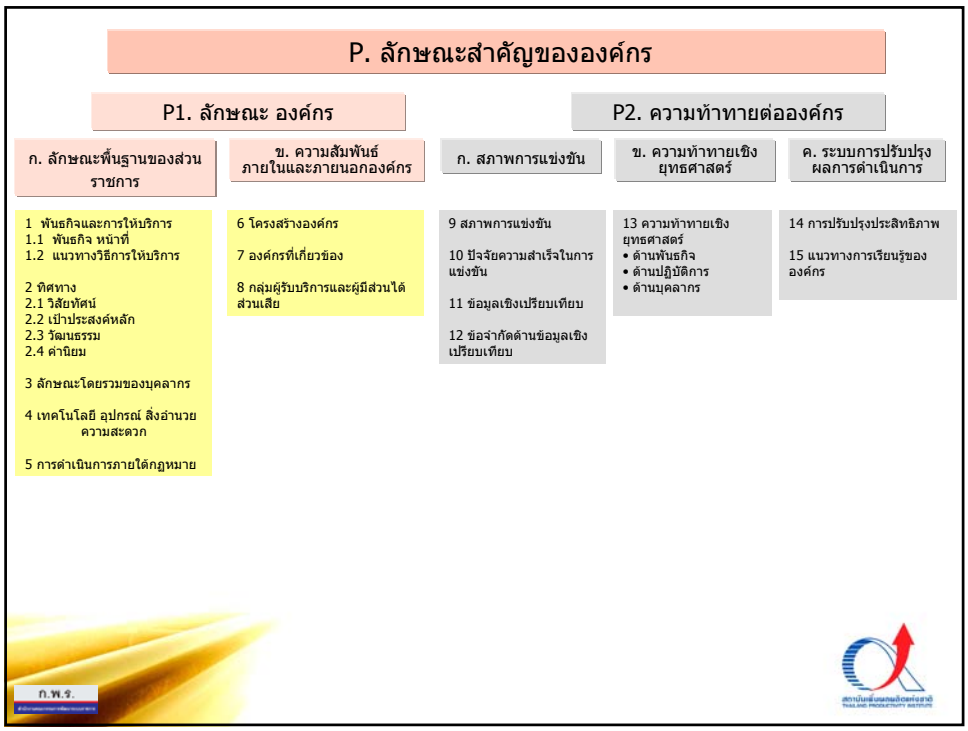
- หมวด P ลักษณะสำคัญองค์กร
- หมวด 1-6 กระบวนการ
- หมวด 7 ผลลัพธ์

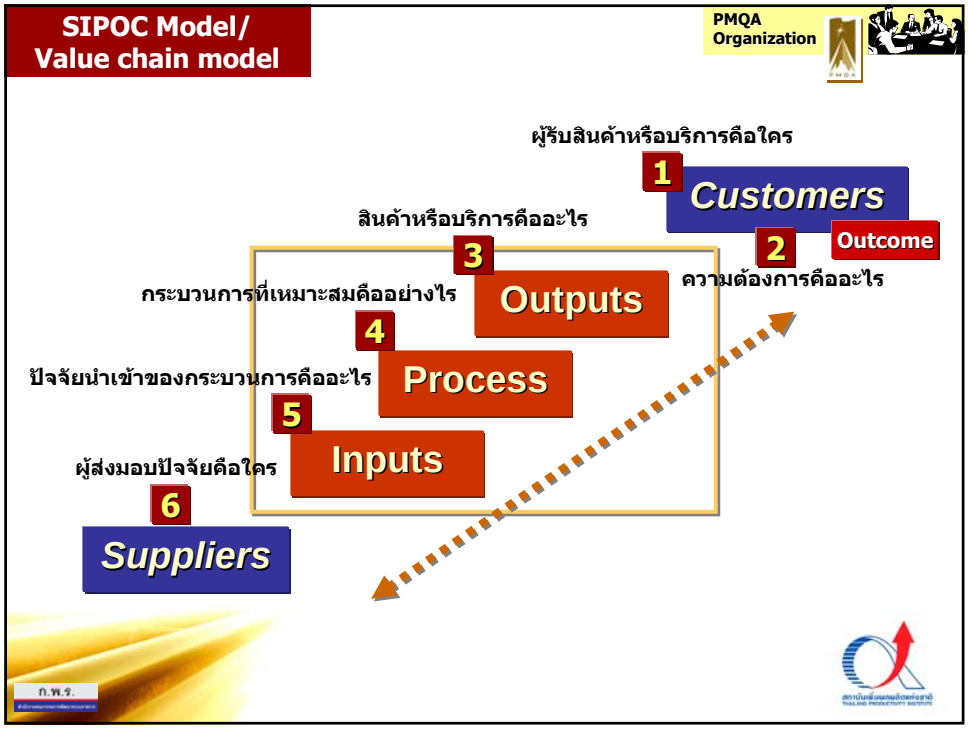
PMQA Organization

คำถามตามเกณฑ์ PMQA:105คำถาม

หมวดP

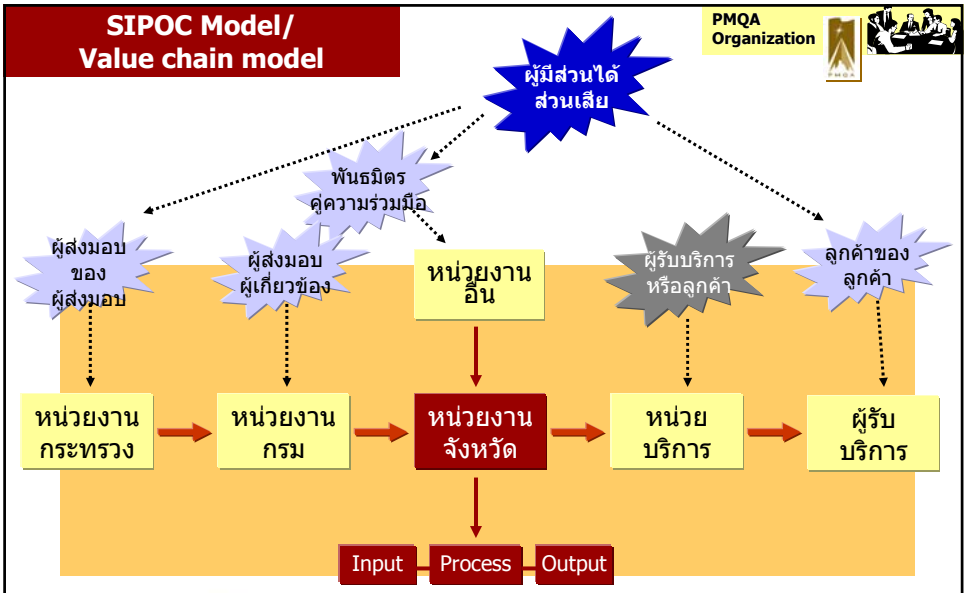
15คำถาม


P. ลักษณะสำคัญขององค์กร
P1. ลักษณะ องค์กร
P2. ความท้าทายต่อองค์กร
ก. ลักษณะพื้นฐานของส่วนราชการ
ข. ความสัมพันธ์ภายในและภายนอกองค์กร
ก. สภาพการแข่งขัน
ข. ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์
ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ
1 พันธกิจและการให้บริการ
1.1 พันธกิจ หน้าที่
1.2 แนวทางวิธีการให้บริการ
2 ทิศทาง
2.1 วิสัยทัศน์
2.2 เป้าประสงค์หลัก
2.3 วัฒนธรรม
2.4 ค่านิยม
3 ลักษณะโดยรวมของบุคลากร
4 เทคโนโลยี อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก
5 การดำเนินการภายใต้กฎหมาย
6 โครงสร้างองค์กร
7 องค์กรที่เกี่ยวข้อง
8 กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
9 สภาพการแข่งขัน
10 ปัจจัยความสำเร็จในการแข่งขัน
11 ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ
12 ข้อจำกัดด้านข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ
13 ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์
• ด้านพันธกิจ
• ด้านปฏิบัติการ
• ด้านบุคลากร
14 การปรับปรุงประสิทธิภาพ
15 แนวทางการเรียนรู้ขององค์กร


SIPOC Model/
Value chain model
PMQA
Organization
ผู้รับสินค้าหรือบริการคือใคร
1
Customers
สินค้าหรือบริการคืออะไร
3
Outputs
2
Outcome
ความต้องการคืออะไร
กระบวนการที่เหมาะสมคืออย่างไร
4
Process
ปัจจัยนำเข้าของกระบวนการคืออะไร
5
Inputs
ผู้ส่งมอบปัจจัยคือใคร
6
Suppliers

SIPOC Model/ Value chain model

PMQA Organization



SIPOC Model/ Value chain model

PMQA Organization

		Supplier	Input	Process	Output	Customer	

(1)

คำถาม

- พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมายของส่วนราชการคืออะไรบ้าง (#)

คำตอบ

พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมาย	1. ..... 2. ....

การตอบคำถาม
PMQA Organization

คำถาม

- มีแนวทางและวิธีการอย่างไรในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ (#)

คำตอบ

ผู้รับบริการ	แนวทางและวิธีการให้บริการ
1. ..... 2.	1.1 ..... 1.2 ..... 2.1 ....

(2)

คำถาม

- วิสัยทัศน์ของส่วนราชการคืออะไร (#)
- เป้าประสงค์หลักของส่วนราชการคืออะไร (#)
- วัฒนธรรมในส่วนราชการคืออะไร
- ค่านิยมของส่วนราชการที่กำหนดไว้คืออะไร

คำตอบ

วิสัยทัศน์	
เป้าประสงค์หลัก	
วัฒนธรรม	
ค่านิยม	

(3)

คำถาม

ลักษณะโดยรวมของบุคลากรในส่วนราชการเป็นอย่างไร เช่น ระดับการศึกษา อายุ สายงาน ระดับตำแหน่ง ข้อกำหนดพิเศษในการปฏิบัติงาน เป็นต้น (#)

หมายเหตุ

1) ส่วนราชการอาจปรับเปลี่ยนรูปแบบตารางตามเกณฑ์ที่ส่วนราชการใช้ในการจัดกลุ่มบุคลากร
2) ให้ใช้ข้อมูลบุคลากรของส่วนราชการ ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2549

กำหนดข้อมูล 2 เวลา
- **1 ตุลาคม 2550**
- **30 กันยายน 2551**

(4)

คำถาม

ส่วนราชการมีเทคโนโลยี อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญอะไรบ้าง ในการให้บริการและการปฏิบัติงาน (#)

คำตอบ

เทคโนโลยี	
อุปกรณ์	
สิ่งอำนวยความสะดวก (สถานที่ให้บริการ สถานที่ทำงาน)	

(5)

คำถาม

ส่วนราชการดำเนินการภายใต้กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญอะไรบ้าง (#)

คำตอบ

กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ	**เนื้อหา สาระสำคัญของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ**	**ส่วนราชการที่เป็นผู้รักษาการตามกฎหมาย**
1.		
2.		

หมายเหตุ : ส่วนราชการที่เป็นผู้รักษาการตามกฎหมาย หมายถึง ส่วนราชการที่เป็นผู้วินิจฉัยหรือตีความ ในกรณีที่มีปัญหาในการดำเนินการตามกฎหมายนั้น ๆ"

(6)

คำถาม

โครงสร้างองค์กรและวิธีการจัดการที่แสดงถึงการกำกับดูแลตนเองที่ดีเป็นเช่นใด

คำตอบ

ให้วาดแผนผังโครงสร้างองค์กร และเขียนบรรยายถึงวิธีการจัดการ ที่แสดงถึงการกำกับดูแลตนเองที่ดี

(7)

คำถาม

ส่วนราชการหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน มีหน่วยงานใดบ้าง มีบทบาทอย่างไรในการปฏิบัติงานร่วมกัน (#)

- ข้อกำหนดที่สำคัญในการปฏิบัติงานร่วมกันมีอะไรบ้าง
- มีแนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกันอย่างไร

คำตอบ

ส่วนราชการ / องค์กรที่เกี่ยวข้อง	บทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติร่วมกัน	ข้อกำหนดที่สำคัญในการปฏิบัติงานร่วมกัน	แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน

(8)

คำถาม

- กลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักของส่วนราชการคือใครบ้าง (#)
- กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเหล่านี้มีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญอะไรบ้าง (#)
- แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกันคืออะไร (#)

กลุ่มผู้รับบริการ	บริการที่ให้	ความต้องการ/ความคาดหวัง	แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน
1.			

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	บริการที่ให้	ความต้องการ/ความคาดหวัง	แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน
1.			

(9)

คำถาม

- สภาพการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศของส่วนราชการเป็นเช่นใด (ให้ส่วนราชการตอบตามความเหมาะสมของภารกิจของส่วนราชการ)
- ประเภทการแข่งขัน และจำนวนคู่แข่งขันในแต่ละประเภทเป็นเช่นใด
- ประเด็นการแข่งขันคืออะไร และผลการดำเนินการปัจจุบันในประเด็นดังกล่าวเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งเป็นอย่างไร

ประเภทการแข่งขัน	คู่แข่ง	ประเด็นการแข่งขัน	ผลการเนินงานในปัจจุบันเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง	ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ประสบความสำเร็จ
1. การแข่งขันภายในประเทศ	1. ..... 2.			
2. การแข่งขันภายนอกประเทศ	1. ..... 2.			

(10)

คำถาม

- ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ส่วนราชการประสบความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งขันคืออะไร
- ปัจจัยแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปซึ่งมีผลต่อสภาพการแข่งขันของส่วนราชการคืออะไร

ปัจจัยแต่ละด้าน	สิ่งที่เปลี่ยนแปลงซึ่งมีผลกระทบต่อสภาพการแข่งขัน
1. ปัจจัยภายใน	
2. ปัจจัยภายนอก	

(11)

คำถาม

ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและข้อมูลเชิงแข่งขันมีแหล่งข้อมูลอยู่ที่ใดบ้าง

(12)

คำถาม

ข้อจำกัดในการได้มาซึ่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ และข้อมูลเชิงแข่งขันมีอะไรบ้าง (ถ้ามี)

ประเภทการแข่งขัน	คู่แข่ง	แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและข้อมูลเชิงแข่งขัน	ข้อจำกัดในการได้มาซึ่งข้อมูล
1. การแข่งขันภายในประเทศ	1. ..... 2. ..... 3.		
2. การแข่งขันภายนอกประเทศ	1. ..... 2. ..... 3.		

(13)

คำถาม

ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการคืออะไร (#)

- ความท้าทายตามพันธกิจ
- ความท้าทายด้านปฏิบัติการ
- ความท้าทายด้านทรัพยากรบุคคล

ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์	สิ่งที่ท้าทาย
ด้านพันธกิจ	
ด้านปฏิบัติการ	
ด้านทรัพยากรบุคคล	

(14)

คำถาม

แนวทางและวิธีการในการปรับปรุงประสิทธิภาพของส่วนราชการ เพื่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดีอย่างต่อเนื่องมีอะไรบ้าง (#)

(15)

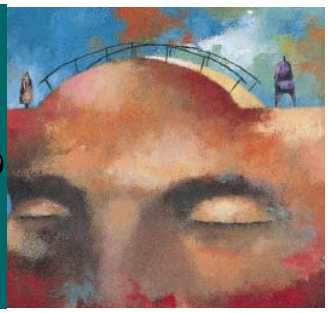
คำถาม

ภายในองค์กรมีแนวทางในการเรียนรู้ขององค์กรและมีการแลกเปลี่ยนความรู้อย่างไร (#)

แนวทางและวิธีการปรับปรุงประสิทธิภาพของส่วนราชการ	
แนวทางในการเรียนรู้ขององค์กร	

PMQA Organization

1 Workshop



PMQA Organization

ขั้นตอนการประเมิน

1. ระบุ กระบวนการ ของคำถาม
2. ทำความเข้าใจกับขอบเขตของประเด็นคำถาม
3. ติดต่อ ผู้รับผิดชอบในกระบวนการ ตามคำถามมาให้ข้อมูล
4. ซักถามผู้รับผิดชอบตาม ADLI 12 ข้อ
5. สรุประดับคะแนนตามเกณฑ์

แนวทางการให้คะแนน หมวด 1-6 คำถามประเภท HOW

PMQA Organization

มิติการประเมิน	A	D	L	I
	1 การตั้งวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนที่เหมาะสมกับประเด็นหลักตามข้อกำหนดของเกณฑ์ **2** การวางแผนโดยอาศัยข้อมูลแล้วกำหนดขั้นตอน กรอบเวลา และผู้รับผิดชอบอย่างเป็นระบบ **3** การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของผลในระหว่างการดำเนินงานและผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ รวมทั้งมีการกำหนดวิธีการติดตามประเมินผลอย่างเป็นระบบด้วย	**1** การดำเนินงานตามแผนงานและขั้นตอนที่วางแผนไว้อย่างถูกต้องครบถ้วน **2** ความรับผิดชอบของบุคคลที่เกี่ยวข้องมีการกระทำตามที่กำหนดไว้ทุกคน **3** ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคคลที่เกี่ยวข้องมีความพยายามในการกระทำสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อทุกคน	**1** การประเมินผล **2** การเทียบผลกับเป้าหมาย **3** การนำบทเรียนไปสร้างเป็นนวัตกรรมเพื่อการแก้ไขปรับปรุงอย่างก้าวกระโดดและต่อเนื่อง	**1**ความสอดคล้องที่ดีของการจัดการกระบวนการทั้ง 5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • แผนงาน • การปฏิบัติ • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง **2** การบูรณาการกระบวนการทั้ง 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ของกระบวนการนี้ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง **3**การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการกระบวนการ ที่สอดคล้องและมุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร

ขั้นตอนการประเมิน

PMQA Organization

PMQA Organization

คำถามตามเกณฑ์ PMQA:105คำถาม

หมวด1
12คำถาม

PMQA Organization

หมวด 1 การนำองค์กร

- 1.1 การนำองค์กร
  - ก. การกำหนดทิศทางของส่วนราชการ
    - การกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม ทิศทาง ผลการดำเนินการที่คาดหวัง และการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติ
    - การสร้างบรรยากาศการให้อำนาจตัดสินใจ นวัตกรรม และความคล่องตัว
  - ข. การกำกับดูแลตนเองที่ดี
    - ความโปร่งใส ตรวจสอบได้
    - ความรับผิดชอบ
    - การปกป้องผลประโยชน์ ของประเทศชาติ
  - ค. การทบทวนผลการดำเนินการของส่วนราชการ
    - การทบทวนผลการดำเนินการ
    - การนำผลมาปรับปรุงส่วนราชการ
- 1.2 ความรับผิดชอบต่อสังคม
  - ก. ความรับผิดชอบต่อสังคม
    - การดำเนินการกรณีที่การปฏิบัติงานมีผลกระทบต่อสังคม
    - การดำเนินการต่อความกังวลของสาธารณะ
  - ข. การดำเนินการอย่างมีจริยธรรม
    - การดำเนินการอย่างมีจริยธรรม
    - การวัดและการตรวจติดตาม การมีจริยธรรมองค์กร
  - ค. การให้การสนับสนุนต่อชุมชนที่สำคัญ
    - การสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนที่สำคัญ

หมวด 1 การนำองค์กร

1.1 การนำองค์กร

ก. การกำหนดทิศทางของส่วนราชการ	ข. การกำกับดูแลตนเองที่ดี	ค. การทบทวน ผลการดำเนินการของส่วนราชการ
(1)1 ทิศทาง 1.1 วิสัยทัศน์ 1.2 เป้าประสงค์ระยะสั้น/ยาว 1.3 ค่านิยม 1.4 ผลดำเนินงานที่คาดหวัง (2)2 นโยบาย 2.1 กระจายอำนาจ 2.2 นวัตกรรม 2.3 ความคล่องตัว 2.4 การเรียนรู้ขององค์กร 2.5 การเรียนรู้ของบุคคล 2.6 การทำถูกกฎหมาย 2.7 ทำตามหลักจริยธรรม	(3)3 การกำกับดูแลตนเองที่ดี 3.1 ด้านการปฏิบัติงาน 3.2 ด้านการเงินป้องกันทุจริต 3.3 ด้านปกป้องประโยชน์ประเทศและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	(4)4 การทบทวนผลดำเนินการ 4.1 การทบทวนผลดำเนินการ 4.2 การนำผลประเมินไปเพื่อดูการบรรลุเป้าหมาย และ เพื่อประเมินการตอบสนองการเปลี่ยนแปลง (5)5 what ตัวชี้วัดสำคัญ 5.1ตัวชี้วัด 5.2ผลการทบทวนที่ผ่านมา (6) การใช้ผลการทบทวนเพื่อจัดลำดับความสำคัญและเพื่อการปรับปรุงทั่วทั้งองค์กร (7)7 การประเมินผลงานผู้บริหาร 7.1 ประเมินผู้บริหาร 3 ระดับชั้นบังคับบัญชา 7.2 การนำผลประเมินไปปรับระบบการนำองค์กร

1.2 ความรับผิดชอบต่อสังคม

ก. ความรับผิดชอบต่อสังคม	ข. การดำเนินการอย่างมีจริยธรรม	ค. การให้การสนับสนุนต่อชุมชนที่สำคัญ
(8)8 การดำเนินการต่องานที่มีผลกระทบทางลบต่อสังคม (เกิดเหตุการณ์แล้ว) (9)9 what การจัดการผลกระทบ 9.1กระบวนการ 9.2เป้าประสงค์ 9.3ตัวชี้วัด 9.4(ค่า)เป้าหมายในการจัดการผลกระทบ (10)10 การจัดการผลกระทบทางลบ 10.1 การคาดการณ์ผลกระทบทางลบ (ประเมิน) 10.2 การเตรียมการเชิงรุกต่อผลกระทบ (ป้องกัน)	(11)11 การกำหนดวิธีปฏิบัติให้ทำอย่างมีจริยธรรม (ปฏิบัติต่อคนภายนอก)	(12)12 การสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ • การเลือกชุมชน • การเลือกกิจกรรมสนับสนุนชุมชน • การมีส่วนร่วมของบุคลากร

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 1 ข้อ 1.1 ก (1)

(1)

คำถาม

– ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในการกำหนดในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว ค่านิยม และผลการดำเนินการที่คาดหวังไว้ รวมทั้งการถ่ายทอดให้บุคลากรในส่วนราชการนำไปปฏิบัติ

– ในการกำหนดผลการดำเนินการดังกล่าว ผู้บริหารของส่วนราชการได้คำนึงถึงความต้องการหรือผลประโยชน์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยยึดหลักความโปร่งใสและความชัดเจนอย่างไร

– ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในการสื่อสารในเรื่องดังกล่าวแบบ 2 ทิศทางอย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรมไปสู่บุคลากรทุกคน รวมทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ โดยผ่านระบบการนำองค์กร

HOW

1 การกำหนดหรือทบทวนและสื่อสารทิศทางองค์กร 4 ประเด็น คือ วิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ ค่านิยม ผลดำเนินงานที่คาดหวัง

- **กำหนด ผลดำเนินงาน โดยพิจารณาความต้องการโปร่งใสชัดเจน (ครอบคลุม 1 ประเด็น)**
- **ถ่ายทอดให้บุคลากรสู่การนำไปปฏิบัติ (ครอบคลุม 4 ประเด็น)**
- **สื่อสาร2ทางไปยังบุคลากรผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ครอบคลุม 4 ประเด็น)**

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 1 ข้อ 1.1 ก (1)

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดการกระบวนการการกำหนด/ทบทวนทิศทางองค์กรและการสื่อสาร	**1** การตั้งเป้าหมายของการกำหนดทิศทางองค์กรใน 4 ประเด็นคือ • วิสัยทัศน์ • ค่านิยม • เป้าประสงค์ระยะสั้นและยาว • ผลการดำเนินการที่คาดหวัง	**2** การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อให้ได้ทิศทางองค์กรครบทั้ง 4 ประเด็นด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงานได้แก่ แผนการกำหนดทิศทางหรือแผนการทบทวนและแผนการสื่อสารเพื่อผลักดันให้บุคลากรเข้าใจกับเต็มใจในการปฏิบัติตาม • การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน	**3** การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการจัดการทิศทางองค์กรทั้ง 4 ประเด็นด้วยการดำเนินการ 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดเป้าหมาย	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการวางแผนดำเนินงาน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัด
1 Beginning		มีการทำแผนดำเนินการเพียง 1 ประเด็นและมีการดำเนินการในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดเพียง 1 ประเด็นและ มีการดำเนินการในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมายของทิศทางองค์กร 1 ประเด็น	มีการทำแผนดำเนินการ 2 ประเด็นและมีการดำเนินการในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัด 2 ประเด็นและมีการดำเนินการในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมายของทิศทางองค์กร 2 ประเด็น	มีการทำแผนดำเนินการ 3 ประเด็นและมีการดำเนินการในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัด 3 ประเด็นและมีการดำเนินการในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมายของทิศทางองค์กร 3 ประเด็น	มีการทำแผนดำเนินการครบ 4 ประเด็นและมีการดำเนินการในบางขั้นตอน	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัด 4 ประเด็นและมีการดำเนินการในบางขั้นตอน
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมายของทิศทางองค์กร 4 ประเด็น	มีการทำแผนดำเนินการครบ 4 ประเด็นและมีการดำเนินการในทุกขั้นตอน	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัด 4 ประเด็นและมีการดำเนินการในทุกขั้นตอน

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 1 ข้อ 1.1 ก (1)

D	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการการกำหนด/ทบทวนทิศทางองค์กรและการสื่อสาร	**1** การปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ทั้ง 4 ประเด็นใน 3 ขั้นตอนคือ • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	**2** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบดำเนินการตามแผน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	**3** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการดำเนินการสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการปฏิบัติตามแผน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบ	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนใน 1 ประเด็นและดำเนินการได้บางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเพียงบางส่วน(1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน(1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนใน 2 ประเด็นและดำเนินการได้บางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย(21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย(21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนใน 3 ประเด็นและดำเนินการได้บางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนใน 4 ประเด็นและดำเนินการได้บางขั้นตอน	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่(61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่(61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนใน 4 ประเด็นและดำเนินการได้ทุกขั้นตอน	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด (81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด(81-100%)

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 1 ข้อ 1.1 ก (1)

L	1 การติดตามประเมินผลและ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม สู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุง ที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการกระบวนการการกำหนด/ทบทวนทิศทางองค์กรและการสื่อสาร	**1** การประเมินผลลัพธ์ตามเป้าหมายของกระบวนการกำหนดทิศทาง 4 ประเด็นใน 3 ขั้นตอนคือ • การติดตามประเมินผลตามแผนการประเมินที่กำหนดไว้ โดยใช้ข้อมูลจริง • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมาย ครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง (แก้ไข/ ป้องกัน/ ทำเป็นมาตรฐาน/ พัฒนาต่อยอด)	**2** การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานกระบวนการกำหนดทิศทาง นำไปสู่การสร้างนวัตกรรมทั้ง 4 ประเด็นใน 3 ขั้นตอนคือ • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน (ข้อสรุป/ประสบการณ์/ข้อสังเกต) • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม (มีวิธีการใหม่/มีขั้นตอนใหม่/ปัจจัยนำเข้าใหม่/ อุปกรณ์เทคโนโลยีใหม่) • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดด (มีประสิทธิภาพและหรือมีประสิทธิผลดีกว่าเดิมมาก)	**3** การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการกำหนดทิศทางไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่นและ/หรือองค์กรอื่น
คะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการติดตามประเมินผล	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการกำหนดทิศทาง 1 ประเด็นในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการกำหนดทิศทาง 2 ประเด็นในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการกำหนดทิศทาง 3 ประเด็นในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการกำหนดทิศทาง 4 ประเด็นในบางขั้นตอน		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการกำหนดทิศทาง 4 ประเด็นในทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุง กับกระบวนการอื่นในองค์กรและองค์กรอื่น

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 1 ข้อ 1.1 ก (1)

I	1 ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	2 การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	3 การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
การจัดการกระบวนการการกำหนด/ทบทวนทิศทางองค์กร และการสื่อสาร	**1** กระบวนการกำหนดทิศทางมีความสอดคล้องกัน 4 ประเด็นใน 5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • กำหนดแผนงาน(วิธีการ) • การปฏิบัติตามแผนงาน • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	**2** การบูรณาการกระบวนการกำหนดทิศทางทั้ง 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	**3** การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการกระบวนการกำหนดทิศทาง ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
คะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกัน ในกระบวนการกำหนดทิศทาง	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการกำหนดทิศทางที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	ไม่มีการจัดการกระบวนการกำหนดทิศทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	กระบวนการกำหนดทิศทาง 1-3 ประเด็น มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันใน 2 ขั้นตอน	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการกำหนดทิศทาง บางประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
2 Basically Effectiveness	กระบวนการกำหนดทิศทาง 1-3 ประเด็น มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันใน 3 ขั้นตอน		
3 Mature	กระบวนการกำหนดทิศทาง 1-3 ประเด็น มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันใน 4 ขั้นตอน	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการกำหนดทิศทางในประเด็น ส่วนใหญ่ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
4 Advanced	กระบวนการกำหนดทิศทาง 1-3 ประเด็น มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันใน 5 ขั้นตอน		
5 Role Model	กระบวนการกำหนดทิศทาง 4 ประเด็น มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันใน 5 ขั้นตอน	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการกำหนดทิศทางครบทุกประเด็นที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 1 ข้อ 1.1 ก (2)

(2)

คำถาม

ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในการสร้างบรรยากาศ

- **เพื่อให้เกิดการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ นวัตกรรม และความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน**
- **เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ ทั้งในระดับส่วนราชการและผู้ปฏิบัติงาน**
- **เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรทำงานอย่างถูกต้องตามกฎระเบียบและหลักจริยธรรม**

HOW

2 การกำหนดนโยบายของผู้นำ 7 ประเด็น

- **กระจายอำนาจ**
- **นวัตกรรม**
- **ความคล่องตัว**
- **การเรียนรู้ขององค์กร**
- **การเรียนรู้ของบุคคล**
- **ทำถูกกฎหมาย**
- **ทำตามหลักจริยธรรม**

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 1 ข้อ 1.1 ก (2)

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดการกระบวนการกำหนดนโยบายหลักของผู้นำ 7 ประเด็น	**1** การตั้งเป้าหมายของการกำหนดนโยบายหลักของผู้นำใน 7 ประเด็นคือ • การกระจายอำนาจ • การสร้างนวัตกรรม • การสร้างความคล่องตัว • การเรียนรู้ขององค์กร • การเรียนรู้ของบุคคล • การทำตามกฎหมาย • การทำตามหลักจริยธรรม	**2** การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อจัดการกระบวนการกำหนดนโยบายหลักของผู้นำใน 7 ประเด็นด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงาน ได้แก่ แผนในการกำหนดนโยบายของผู้นำหรือแผนการทบทวนนโยบาย และแผนการสื่อสารผลักดันนโยบายให้เข้าใจตรงกันและดำเนินการตาม • การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน	**3** การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในกระบวนการกำหนดนโยบายหลักของผู้นำใน 7 ประเด็นด้วยการดำเนินการ 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป
คะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดในการกำหนดเป้าหมาย	ไม่มีการดำเนินการใดในการวางแผนดำเนินงาน	ไม่มีการดำเนินการใดในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัด
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมายนโยบายหลักของผู้นำ 1 ประเด็น	มีการทำแผนดำเนินการเพียง 1 ประเด็นและมีการดำเนินการในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดเพียง 1 ประเด็นและ มีการดำเนินการในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมายนโยบายหลักของผู้นำ 2 ประเด็น	มีการทำแผนดำเนินการเพียง 2 ประเด็นและมีการดำเนินการในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดใน 2 ประเด็นและมีการดำเนินการในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมายนโยบายหลักของผู้นำ 3 - 4 ประเด็น	มีการทำแผนดำเนินการเพียง 3 - 4 ประเด็นและมีการดำเนินการในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดใน 3-4 ประเด็นและมีการดำเนินการในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมายนโยบายหลักของผู้นำ 5 - 6 ประเด็น	มีการทำแผนดำเนินการเพียง 5-6 ประเด็นและมีการดำเนินการในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดใน 5-6 ประเด็นและมีการดำเนินการในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน
5 Role Model	มีมีการกำหนดเป้าหมายนโยบายหลักของผู้นำ 7 ประเด็น	มีการทำแผนดำเนินการเพียง 7 ประเด็นและมีการดำเนินการในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดใน 7 ประเด็นและมีการดำเนินการในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 1 ข้อ 1.1 ก (2)

D	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการกำหนดนโยบายหลักของผู้นำ 7 ประเด็น	**1** การปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ทั้ง 7 ประเด็น ใน 3 ขั้นตอนคือ • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	**2** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบดำเนินการตามแผน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	**3** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการดำเนินการสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
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	มีการปฏิบัติตามแผนใน 1 ประเด็น และดำเนินการได้ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเพียงบางส่วน(1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน(1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนใน 2 ประเด็น และดำเนินการได้ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย(21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย(21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนใน 3 - 4 ประเด็น และดำเนินการได้ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนใน 5 - 6 ประเด็น และดำเนินการได้ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่(61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่(61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนใน 7 ประเด็น และดำเนินการได้ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด(81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด(81-100%)

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 1 ข้อ 1.1 ก (2)

L	1 การติดตามประเมินผลและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมสู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการกระบวนการกำหนดนโยบายหลักของผู้นำ 7 ประเด็น	**1** การประเมินผลลัพธ์ของตามเป้าหมายของกระบวนการกำหนดนโยบายหลักของผู้นำ 7 ประเด็น ใน 3 ขั้นตอนคือ • การติดตามประเมินผลตามแผนการประเมินที่กำหนดไว้ได้ โดยใช้ข้อมูลจริง • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมาย ครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	**2** การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานกระบวนการกำหนดนโยบายหลักของผู้นำ นำไปสู่การสร้างนวัตกรรมทั้ง 7 ประเด็นใน 3 ขั้นตอนคือ • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดด	**3** การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการกำหนดนโยบายหลักของผู้นำไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่นและ/หรือองค์กรอื่น
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการติดตามประเมินผล	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลการกำหนดนโยบายหลักของผู้นำ 1 ประเด็น ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลการกำหนดนโยบายหลักของผู้นำ 2 ประเด็น ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลการกำหนดนโยบายหลักของผู้นำ 3 - 4 ประเด็น ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลการกำหนดนโยบายหลักของผู้นำ 5-6 ประเด็น ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลการกำหนดนโยบายหลักของผู้นำ 7 ประเด็น ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กรและองค์กรอื่น

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 1 ข้อ 1.1 ก (2)

I	1 ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	2 การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	3 การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความ ต้องการและเป้าหมายองค์กร
การจัดการกระบวนการกำหนดนโยบายหลักของผู้นำ 7 ประเด็น	**1** กระบวนการกำหนดนโยบายหลักของผู้นำมีความสอดคล้องกัน 7 ประเด็น ใน 5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • กำหนดแผนงาน(วิธีการ) • การปฏิบัติตามแผนงาน • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	**2** การบูรณาการกระบวนการกำหนดนโยบายหลักของผู้นำทั้ง 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	**3** การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการกระบวนการกำหนดนโยบายหลักของผู้นำ ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
คะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกันในกระบวนการกำหนดนโยบายหลักของผู้นำ	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการกำหนดนโยบายหลักของผู้นำที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	ไม่มีการจัดการกระบวนการกำหนดนโยบายหลักของผู้นำ ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	กระบวนการกำหนดนโยบายหลักของผู้นำ 1 ประเด็น มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการนโยบายหลักของผู้นำบางประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
2 Basically Effectiveness	กระบวนการกำหนดนโยบายหลักของผู้นำ 2 ประเด็น มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	กระบวนการกำหนดนโยบายหลักของผู้นำ 3-4 ประเด็น มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการนโยบายหลักของผู้นำในประเด็นส่วนใหญ่ ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
4 Advanced	กระบวนการกำหนดนโยบายหลักของผู้นำ 5-6 ประเด็น มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	กระบวนการกำหนดนโยบายหลักของผู้นำ 7 ประเด็น มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการนโยบายหลักของผู้นำครบทุกประเด็นที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 1 ข้อ 1.1 ข (3)

(3)

<u>คำถาม</u>

ในการกำกับดูแลตนเองที่ดี ส่วนราชการและผู้บริหาร ดำเนินการอย่างไรในเรื่องที่สำคัญต่อไปนี้

- **ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของส่วนราชการ**
- **ความรับผิดชอบด้านการเงิน และการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ**
- **การปกป้องผลประโยชน์ของประเทศและผู้มีส่สนได้ส่วนเสีย**

HOW

3 การกำกับดูแลตนเองที่ดี

- **ด้านการปฏิบัติงาน**
- **ด้านการเงินป้องกันทุจริต**
- **ด้านปกป้องประโยชน์ประเทศ**
- **ด้านปกป้องประโยชน์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 1 ข้อ 1.1 ข (3)

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดการกระบวนการกำกับดูแลตนเองที่ดี 4 ด้าน	**1** การตั้งเป้าหมายของการกำกับดูแลตนเองที่ดี 4 ด้านคือ • ด้านการปฏิบัติงาน • ด้านการเงินป้องกันทุจริต • ด้านการปกป้องประโยชน์ประเทศ • ด้านการปกป้องประโยชน์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	**2** การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อจัดการกระบวนการกำกับดูแลตนเองที่ดี 4 ด้าน ด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงาน ได้แก่ แผนกำกับดูแลตนเองที่ดีหรือแผนการทบทวนการกำกับดูแลตนเองที่ดี • การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน	**3** การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในกระบวนการกำกับดูแลตนเองที่ดีทั้ง 4 ด้าน ด้วยการดำเนินการ 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดเป้าหมาย	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการวางแผนดำเนินงาน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัด
1 Beginning		มีการทำแผนดำเนินการเพียง 1 ด้าน และมีการดำเนินการในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดเพียง 1 ด้าน และ มีการดำเนินการในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน
2 Basically Effectiveness	มีกำหนดเป้าหมายของการกำกับดูแลตนเองที่ดี 1 ด้าน	มีการทำแผนดำเนินการ 2 ด้านและ มีการดำเนินการในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดใน 2 ด้าน และมีการดำเนินการในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน
3 Mature	มีกำหนดเป้าหมายของการกำกับดูแลตนเองที่ดี 2 ด้าน	มีการทำแผนดำเนินการ 3 ด้าน และมีการดำเนินการในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดใน 3 ด้าน และมีการดำเนินการในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน
4 Advanced	มีกำหนดเป้าหมายของการกำกับดูแลตนเองที่ดี 3 ด้าน	มีการทำแผนดำเนินการครบ 4 ด้าน และมีการดำเนินการในบางขั้นตอน	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดใน 4 ด้าน และมีการดำเนินการในบางขั้นตอน
5 Role Model	มีกำหนดเป้าหมายของการกำกับดูแลตนเองที่ดี 4 ด้าน	มีการทำแผนดำเนินการครบ 4 ด้าน และมีการดำเนินการในทุกขั้นตอน	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดใน 4 ด้าน และมีการดำเนินการในทุกขั้นตอน

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 1 ข้อ 1.1 ข (3)

D	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการกำกับดูแลตนเองที่ดี 4 ด้าน	**1** การปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ 4 ด้าน ใน 3 ขั้นตอนคือ • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	**2** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบดำเนินการตามแผน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	**3** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการดำเนินการสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการปฏิบัติตามแผน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบ	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนใน 1 ด้านและดำเนินการได้บางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเพียงบางส่วน(1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน(1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนใน 2 ด้านและดำเนินการได้บางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย(21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย(21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนใน 3 ด้านและดำเนินการได้บางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนใน 4 ด้านและดำเนินการได้บางขั้นตอน	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่(61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่(61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนใน 4 ด้านและดำเนินการได้ทุกขั้นตอน	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด(81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด(81-100%)

การประเมินตามคำถามหมวด 1 ข้อ 1.1 ข (3)

PMQA Organization

L	1 การติดตามประเมินผลและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมสู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการกระบวนการกำกับดูแลตนเองที่ดี 4 ด้าน	**1** การประเมินผลลัพธ์ของตามเป้าหมายของกระบวนการกำกับดูแลตนเองที่ดี 4 ด้าน ใน 3 ขั้นตอนคือ • การประเมินตามแผนติดตามประเมินที่กำหนดไว้ได้และใช้ข้อมูลจริงในการประเมิน • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมาย ครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	**2** การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานกระบวนการกำกับดูแลตนเองที่ดี นำไปสู่การสร้างนวัตกรรมทั้ง 4 ด้าน ใน 3 ขั้นตอนคือ • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดด	**3** การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการการกำกับดูแลตนเองที่ดี ไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่นและ/หรือองค์กรอื่น
คะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการติดตามประเมินผล	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการการกำกับดูแลตนเองที่ดี 1 ด้าน ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุง กับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการการกำกับดูแลตนเองที่ดี 2 ด้าน ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการการกำกับดูแลตนเองที่ดี 3 ด้าน ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการการกำกับดูแลตนเองที่ดี 4 ด้าน ในบางขั้นตอน		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการการกำกับดูแลตนเองที่ดี 4 ด้าน ในทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร และองค์กรอื่น

ก.พ.ร.

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ THAILAND PRODUCTIVITY INSTITUTE

การประเมินตามคำถามหมวด 1 ข้อ 1.1 ข (3)

PMQA Organization

I	1 ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	2 การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุงที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	3 การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายองค์กร
การจัดการกระบวนการกำกับดูแลตนเองที่ดี 4 ด้าน	**1** กระบวนการกำกับดูแลตนเองที่ดี มีความสอดคล้องกัน 4 ด้าน ใน 5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • กำหนดแผนงาน (วิธีการ) • การปฏิบัติตามแผนงาน • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	**2** การบูรณาการกระบวนการกำกับดูแลตนเองที่ดี ทั้ง 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	**3** การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการกระบวนการกำกับดูแลตนเองที่ดี ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
คะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกัน ในกระบวนการการกำกับดูแลตนเองที่ดี	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการกำกับดูแลตนเองที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	ไม่มีการจัดการกระบวนการกำหนดทิศทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	กระบวนการการกำกับดูแลตนเองที่ดี 1 ด้าน มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการกำหนดทิศทางบางประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
2 Basically Effectiveness	กระบวนการการกำกับดูแลตนเองที่ดี 2 ด้าน มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	กระบวนการการกำกับดูแลตนเองที่ดี 3 ด้าน มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการกำหนดทิศทางในประเด็น ส่วนใหญ่ ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
4 Advanced	กระบวนการการกำกับดูแลตนเองที่ดี 4 ด้าน มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอน		
5 Role Model	กระบวนการการกำกับดูแลตนเองที่ดี 4 ด้าน มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการกำหนดทิศทางครบทุกประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง

ก.พ.ร.

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ THAILAND PRODUCTIVITY INSTITUTE

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 1 ข้อ 1.1 ค (4)

(4)

<u>คำถาม</u>

- ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในการทบทวนผลการดำเนินการของส่วนราชการ (#)

- ผู้บริหารของส่วนราชการใช้ผลการประเมินและทบทวนดังกล่าวมาประเมินความสำเร็จของการบรรลุเป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาวของส่วนราชการอย่างไร (#)

HOW

4.1 การทบทวนผลดำเนินการ

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 1 ข้อ 1.1 ค (4)

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดการกระบวนการการทบทวนผลดำเนินการ	**1** การตั้งเป้าหมายของการทบทวนผลดำเนินการที่ครอบคลุมแผนงานที่สำคัญทั้งหมดขององค์กรในปีนั้น	**2** การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการทบทวนผลดำเนินการ ด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงานได้แก่ แผนการทบทวนผลดำเนินการ • การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน	**3** การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบกระบวนการทบทวนผลดำเนินการ ด้วยการดำเนินการ 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการกำหนดเป้าหมาย	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการวางแผนดำเนินงานในการทบทวนผลดำเนินการ	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัด
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการทบทวนผลดำเนินการครอบคลุม 1-20% ของแผนงานองค์กร	มีการทำแผนดำเนินการของการทบทวนผลดำเนินการครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดของการทบทวนผลดำเนินการครอบคลุม 20%ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการทบทวนผลดำเนินการครอบคลุม 21-40% ของแผนงานองค์กร	มีการทำแผนดำเนินการของการทบทวนผลดำเนินการครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดของการทบทวนผลดำเนินการครอบคลุม 40%ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการทบทวนผลดำเนินการครอบคลุม 41-60% ของแผนงานองค์กร	มีการทำแผนดำเนินการของการทบทวนผลดำเนินการครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดของการทบทวนผลดำเนินการครอบคลุม 60%ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการทบทวนผลดำเนินการครอบคลุม 61-80% ของแผนงานองค์กร	มีการทำแผนดำเนินการของการทบทวนผลดำเนินการครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดของการทบทวนผลดำเนินการครอบคลุม 80%ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการทบทวนผลดำเนินการครอบคลุม 80-100% ของแผนงานองค์กร	มีการทำแผนดำเนินการของการทบทวนผลดำเนินการครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด(ครบถ้วนทุกขั้นตอน)	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดของการทบทวนผลดำเนินการครอบคลุม 100%ของขั้นตอนที่กำหนด (ครบถ้วนทุกขั้นตอน)

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 1 ข้อ 1.1 ค (4)

D	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการการทบทวนผลดำเนินการ	**1** การปฏิบัติตามการดำเนินงานที่กำหนดไว้ใน 3 ขั้นตอนคือ • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	**2** การบริหารจัดการให้บุคคลที่รับผิดชอบดำเนินการตามแผน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	**3** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการกระทำสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
คำคะแนน	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	มีการปฏิบัติตามแผนการทบทวนผลดำเนินการและทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเพียงบางส่วน(1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน(1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการทบทวนผลดำเนินการและทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย(21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย(21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการทบทวนผลดำเนินการและทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการทบทวนผลดำเนินการและทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่(61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่(61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการทบทวนผลดำเนินการและทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด(ครบถ้วนทุกขั้นตอน)	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด(81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด(81-100%)

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 1 ข้อ 1.1 ค (4)

L	1 การติดตามประเมินผลและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมสู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการกระบวนการการทบทวนผลดำเนินการ	**1** การประเมินผลลัพธ์ตามเป้าหมายในกระบวนการทบทวนผลดำเนินการด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ • การติดตามประเมินผลตามแผนการประเมินที่กำหนดไว้ได้โดยใช้ข้อมูลจริง • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมาย ครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	**2** การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานกระบวนการทบทวนผลดำเนินการ นำไปสู่การสร้างนวัตกรรมในด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดด	**3** การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการทบทวนผลดำเนินการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่นและ/องค์กรอื่น
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการติดตามประเมินผล	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการทบทวนผลดำเนินการครอบคลุม 1-20% ของแผนงานองค์กรและทำได้บางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการทบทวนผลดำเนินการครอบคลุม 21-40% ของแผนงานองค์กรและทำได้บางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการทบทวนผลดำเนินการครอบคลุม 41-60% ของแผนงานองค์กรและทำได้บางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุง กับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการทบทวนผลดำเนินการครอบคลุม 61-80% ของแผนงานองค์กรและทำได้บางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการทบทวนผลดำเนินการครอบคลุม 81-100% ของแผนงานองค์กรและทำได้บางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุง กับกระบวนการอื่นในองค์กร และองค์กรอื่น

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 1 ข้อ 1.1 ค (4)

I	1 ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	2 การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุงที่สอดคล้องกับ กระบวนการอื่น	3 การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความ ต้องการและเป้าหมายขององค์กร
การจัดการกระบวนการการทบทวนผลดำเนินการ	**1** กระบวนการทบทวนผลดำเนินการมีความสอดคล้องกันใน 5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • กำหนดแผนงาน(วิธีการ) • การปฏิบัติตามแผนงาน • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	**2** การบูรณาการกระบวนการทบทวนผลดำเนินการทั้ง 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	**3** การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการกระบวนการทบทวนผลดำเนินการที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกันในกระบวนการทบทวนผลดำเนินการ	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการทบทวนผลดำเนินการที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	ไม่มีการจัดการกระบวนการทบทวนผลดำเนินการที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	กระบวนการทบทวนผลดำเนินการครอบคลุม 1-20% ของแผนงานองค์กรที่มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการทบทวนผลดำเนินการที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรโดยตรงได้เพียงเล็กน้อย
2 Basically Effectiveness	กระบวนการทบทวนผลดำเนินการครอบคลุม 21-40% ของแผนงานองค์กรที่มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	กระบวนการทบทวนผลดำเนินการครอบคลุม 41-60% ของแผนงานองค์กรที่มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการทบทวนผลดำเนินการที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรงได้เป็นส่วนใหญ่
4 Advanced	กระบวนการทบทวนผลดำเนินการครอบคลุม 61-80% ของแผนงานองค์กรที่มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	กระบวนการทบทวนผลดำเนินการครอบคลุม 81-100% ของแผนงานองค์กรที่มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการทบทวนผลดำเนินการที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรงได้เป็นอย่างดี

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 1 ข้อ 1.1 ค (4)

- ผู้บริหารของส่วนราชการนำผลการประเมินและทบทวนนี้มาใช้ในการประเมินความสามารถในการตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของส่วนราชการอย่างไร

HOW

4.2 การใช้ผลประเมินเพื่อ
- **เพื่อดูการบรรลุเป้าหมาย**
- **เพื่อประเมินการตอบสนองการเปลี่ยนแปลง**

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 1 ข้อ 1.1 ค (4)

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดการกระบวนการใช้ประโยชน์จากผลประเมินเพื่อเป้าหมาย 2 ประเด็น	**1** การตั้งเป้าหมายของการใช้ประโยชน์จากผลประเมินใน 2 ประเด็นคือ • เพื่อดูการบรรลุเป้าหมาย • เพื่อประเมินการตอบสนองการเปลี่ยนแปลง	**2** การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการใช้ประโยชน์จากผลประเมิน ด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอน คือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงาน ได้แก่ แผนการใช้ประโยชน์จากผลประเมิน • การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน	**3** การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในกระบวนการใช้ประโยชน์ผลประเมิน ด้วยการดำเนินการใน 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดเป้าหมาย	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการวางแผนดำเนินงาน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัด
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการใช้ประโยชน์ผลประเมินครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการใช้ประโยชน์จากผลประเมินครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการใช้ประโยชน์จากผลประเมินครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการใช้ประโยชน์ผลประเมินครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการใช้ประโยชน์จากผลประเมินครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการใช้ประโยชน์จากผลประเมินครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการใช้ประโยชน์ผลประเมินครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการใช้ประโยชน์จากผลประเมินครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการใช้ประโยชน์จากผลประเมินครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการใช้ประโยชน์ผลประเมินครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการใช้ประโยชน์จากผลประเมินครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการใช้ประโยชน์จากผลประเมินครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการใช้ประโยชน์ผลประเมินครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการใช้ประโยชน์จากผลประเมินครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการใช้ประโยชน์จากผลประเมินครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 1 ข้อ 1.1 ค (4)

D	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการใช้ประโยชน์จากผลประเมินเพื่อเป้าหมาย 2 ประเด็น	**1** การปฏิบัติตามการดำเนินงานที่กำหนดไว้ในแผนการใช้ประโยชน์จากผลประเมินใน 3 ขั้นตอนคือ • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	**2** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบดำเนินการตามแผน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	**3** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการกระทำสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการปฏิบัติตามแผน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบ	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนการใช้ประโยชน์จากผลประเมินและทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเพียงบางส่วน(1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน(1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการใช้ประโยชน์จากผลประเมินและทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย(21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย(21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการใช้ประโยชน์จากผลประเมินและทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการใช้ประโยชน์จากผลประเมินและทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่(61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่(61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการใช้ประโยชน์จากผลประเมินและทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด(81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด(81-100%)

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 1 ข้อ 1.1 ค (4)

L	1 การติดตามประเมินผลและ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม สู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุง ที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการกระบวนการใช้ประโยชน์จากผลประเมินเพื่อเป้าหมาย 2 ประเด็น	**1** การประเมินผลลัพธ์ตามเป้าหมายในกระบวนการใช้ประโยชน์ผลประเมิน 2 ประเด็น ใน 3 ขั้นตอนคือ • การติดตามประเมินผลตามแผนการประเมินที่กำหนดไว้ได้โดยใช้ข้อมูลจริง • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมาย ครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	**2** การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานกระบวนการการใช้ประโยชน์ผลประเมิน นำไปสู่การสร้างนวัตกรรมทั้ง 2 ประเด็น ใน 3 ขั้นตอนคือ • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดด	**3** การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการใช้ประโยชน์ผลประเมิน ไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่นและ/หรือองค์กรอื่น
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการติดตามประเมินผล	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการใช้ประโยชน์ผลประเมินครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนดในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุง กับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการใช้ประโยชน์ผลประเมินครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนดในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการใช้ประโยชน์ผลประเมินครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนดในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุง กับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการใช้ประโยชน์ผลประเมินครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนดในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการใช้ประโยชน์ผลประเมินครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนดในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุง กับกระบวนการอื่นในองค์กร และองค์กรอื่น

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 1 ข้อ 1.1 ค (4)

I	1 ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	2 การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	3 การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความ ต้องการและเป้าหมายองค์กร
การจัดการกระบวนการใช้ประโยชน์จากผลประเมินเพื่อเป้าหมาย 2 ประเด็น	**1** กระบวนการใช้ประโยชน์ผลประเมิน มีความสอดคล้องกัน 2 ประเด็น ใน 5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • กำหนดแผนงาน(วิธีการ) • การปฏิบัติตามแผนงาน • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	**2** การบูรณาการกระบวนการใช้ประโยชน์ผลประเมินทั้ง 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	**3** การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการกระบวนการใช้ประโยชน์ผลประเมินที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกันในกระบวนการใช้ประโยชน์ผลประเมิน	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการใช้ประโยชน์ผลประเมินที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	ไม่มีการจัดการกระบวนการใช้ประโยชน์ผลประเมินที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	กระบวนการใช้ประโยชน์ผลประเมินครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการใช้ประโยชน์ผลประเมินบางประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
2 Basically Effectiveness	กระบวนการใช้ประโยชน์ผลประเมินครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	กระบวนการใช้ประโยชน์ผลประเมินครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการใช้ประโยชน์ผลประเมินในประเด็นส่วนใหญ่ ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
4 Advanced	กระบวนการใช้ประโยชน์ผลประเมินครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	กระบวนการใช้ประโยชน์ผลประเมินครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการใช้ประโยชน์ผลประเมินครบทุกประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 1 ข้อ 1.1 ค (5)

(5)

<u>คำถาม</u>

- **ตัวชี้วัดสำคัญที่ผู้บริหารของส่วนราชการทบทวนเป็นประจำมีอะไรบ้าง (#)**
- **ผลการทบทวนที่ผ่านมาเป็นอย่างไร (#)**

WHAT

ตัวชี้วัดสำคัญ

5.1 ตัวชี้วัด
5.2 ผลการทบทวนที่ผ่านมา

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 1 ข้อ 1.1 ค (5)

What	1 การตอบได้ครบถ้วน ตามประเด็นคำถาม	2 การตอบได้ถูกต้อง ตามประเด็นคำถาม	3 การนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจน ตามความเป็นจริง
การระบุข้อมูลตัวชี้วัดสำคัญ 5.1 ตัวชี้วัด 5.2 ผลการทบทวนที่ผ่านมา	**1** การตอบคำถามได้ครบถ้วนใน 2 ประเด็น • ตัวชี้วัด • ผลการทบทวนที่ผ่านมา	**2** การตอบได้ถูกต้องใน 2 ประเด็น • ตัวชี้วัด • ผลการทบทวนที่ผ่านมา	**3** การนำเสนอได้ชัดเจนและใช้ข้อมูลจริงใน 2 ประเด็น • ตัวชี้วัด • ผลการทบทวนที่ผ่านมา
คะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถาม	ไม่มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถาม	ไม่มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถาม
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถามส่วนน้อย (1-20%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถามส่วนน้อย (1-20%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถาม ส่วนน้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถามบางส่วน (21-40%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถามบางส่วน (21-40%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถามบางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถามเกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถามเกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถาม เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถามส่วนใหญ่ (61-80%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถามส่วนใหญ่ (61-80%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถาม ส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถามเกือบทั้งหมด (81-100%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถามเกือบทั้งหมด (81-100%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถาม เกือบทั้งหมด (81-100%)

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 1 ข้อ 1.1 ค (6)

(5)

<u>คำถาม</u>

- ผู้บริหารของส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการนำผลการทบทวนดังกล่าวมาจัดลำดับความสำคัญ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงทั้งอย่างต่อเนื่องและอย่างก้าวกระโดด รวมทั้งใช้เป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

- ผู้บริหารของส่วนราชการใช้วิธีการอย่างไรในการนำผลการทบทวนไปปรับปรุงและนำไปสู่การปฏิบัติทั่วทั้งส่วนราชการ รวมถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

HOW

6 การใช้ผลการทบทวนเพื่อ
- **เพื่อจัดลำดับความสำคัญ**
- **เพื่อการปรับปรุงทั่วทั้งองค์กร**

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 1 ข้อ 1.1 ค (6)

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดการกระบวนการใช้ประโยชน์จากผลประเมินเพื่อเป้าหมาย 2 ประเด็น	**1** การตั้งเป้าหมายของการใช้ประโยชน์จากผลประเมินใน 2 ประเด็นคือ • เพื่อจัดลำดับความสำคัญ • เพื่อการปรับปรุงทั่วทั้งองค์กร	**2** การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการใช้ประโยชน์จากผลประเมิน ใน 3 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงานได้แก่ แผนการใช้ประโยชน์จากผลประเมิน • การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน	**3** การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในกระบวนการใช้ประโยชน์ผลประเมิน ใน 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดเป้าหมาย	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการวางแผนดำเนินงาน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัด
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการใช้ประโยชน์ผลประเมินครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการใช้ประโยชน์จากผลประเมินครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการใช้ประโยชน์จากผลประเมินครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการใช้ประโยชน์ผลประเมินครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการใช้ประโยชน์จากผลประเมินครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการใช้ประโยชน์จากผลประเมินครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการใช้ประโยชน์ผลประเมินครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการใช้ประโยชน์จากผลประเมินครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการใช้ประโยชน์จากผลประเมินครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการใช้ประโยชน์ผลประเมินครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการใช้ประโยชน์จากผลประเมินครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการใช้ประโยชน์จากผลประเมินครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการใช้ประโยชน์ผลประเมินครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการใช้ประโยชน์จากผลประเมินครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการใช้ประโยชน์จากผลประเมินครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 1 ข้อ 1.1 ค (6)

D	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการใช้ประโยชน์จากผลประเมินเพื่อเป้าหมาย 2 ประเด็น	**1** การปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ใน3 ขั้นตอนคือ • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	**2** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบดำเนินการตามแผน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	**3** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการกระทำสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการปฏิบัติตามแผน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบ	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนการใช้ประโยชน์จากผลประเมินและทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเพียงบางส่วน(1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน(1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการใช้ประโยชน์จากผลประเมินและทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย(21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย(21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการใช้ประโยชน์จากผลประเมินและทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการใช้ประโยชน์จากผลประเมินและทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่(61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่(61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการใช้ประโยชน์จากผลประเมินและทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด(81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด(81-100%)

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 1 ข้อ 1.1 ค (6)

L	1 การติดตามประเมินผลและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมสู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการกระบวนการใช้ประโยชน์จากผลประเมินเพื่อเป้าหมาย 2 ประเด็น	**1** การประเมินผลลัพธ์ตามเป้าหมายของกระบวนการใช้ประโยชน์ผลประเมิน 2 ประเด็น ใน 3 ขั้นตอน คือ • การติดตามประเมินผลตามแผนการประเมินที่กำหนดไว้ได้โดยใช้ข้อมูลจริง • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมาย ครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	**2** การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานการใช้ประโยชน์ผลประเมิน นำไปสู่การสร้างนวัตกรรม ใน 3 ขั้นตอนคือ • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดด	**3** การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการการใช้ประโยชน์ผลประเมิน ไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่นและ/หรือองค์กรอื่น
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการติดตามประเมินผล	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการใช้ประโยชน์ผลประเมินครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการใช้ประโยชน์ผลประเมินครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการใช้ประโยชน์ผลประเมินครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการใช้ประโยชน์ผลประเมินครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการใช้ประโยชน์ผลประเมินครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร และองค์กรอื่น

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 1 ข้อ 1.1 ค (6)

I	1 ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	2 การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	3 การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและ เป้าหมายองค์กร
การจัดการกระบวนการใช้ประโยชน์จากผลประเมินเพื่อเป้าหมาย 2 ประเด็น	**1** กระบวนการใช้ประโยชน์ผลประเมิน มีความสอดคล้องกัน 2 ประเด็น ใน 5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • กำหนดแผนงาน (วิธีการ) • การปฏิบัติตามแผนงาน • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	**2** การบูรณาการกระบวนการใช้ประโยชน์ผลประเมินทั้ง 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	**3** การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการกระบวนการใช้ประโยชน์ผลประเมินที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตาม ความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกัน ในกระบวนการใช้ประโยชน์ผลประเมิน	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการใช้ประโยชน์ผลประเมินที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	ไม่มีการจัดการกระบวนการใช้ประโยชน์ผลประเมินที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	กระบวนการใช้ประโยชน์ผลประเมินครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ตีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการใช้ประโยชน์ผลประเมินบางประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
2 Basically Effectiveness	กระบวนการใช้ประโยชน์ผลประเมินครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ตีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	กระบวนการใช้ประโยชน์ผลประเมินครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ตีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการใช้ประโยชน์ผลประเมินในประเด็น ส่วนใหญ่ ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
4 Advanced	กระบวนการใช้ประโยชน์ผลประเมินครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ตีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	กระบวนการใช้ประโยชน์ผลประเมินครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ตีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการใช้ประโยชน์ผลประเมินครบทุกประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง

ก.พ.ร.

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ THAILAND PRODUCTIVITY INSTITUTE

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 1 ข้อ 1.1 ค (7)

(7)

<u>คำถาม</u>

- ผู้บริหารของส่วนราชการในแต่ละระดับได้รับการประเมินผลงานอย่างไร (#)

- ส่วนราชการนำผลจากการประเมินผลงานของผู้บริหารไปปรับปรุงระบบการนำองค์กรของผู้บริหารทุกระดับอย่างไร

HOW

7.1 การประเมินผลงานผู้บริหาร (3 ระดับ)

7.2 การนำผลประเมินไปปรับระบบการนำองค์กร

ก.พ.ร.

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ THAILAND PRODUCTIVITY INSTITUTE

การประเมินตามคำถามหมวด 1 ข้อ 1.1 ค (7)

PMQA Organization

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดการกระบวนการการประเมินผลงานผู้บริหาร (3 ระดับ) และการนำผลประเมินไปปรับระบบการบ่องค์กร	**1** การตั้งเป้าหมายของการประเมินผลงานผู้บริหารและการใช้ประโยชน์จากผลประเมินไปปรับระบบการบ่องค์กร มี 2 ประเด็น คือ • ประเมินผู้บริหาร 3 ระดับ • นำผลประเมินไปปรับระบบการบ่องค์กร	**2** การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการประเมินผลงานผู้บริหารและการใช้ประโยชน์จากผลประเมินไปปรับระบบการบ่องค์กร ใน 3 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงาน ได้แก่ แผนการใช้ประโยชน์จากผลประเมินไปปรับระบบการบ่องค์กร • การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน	**3** การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการประเมินผลงานผู้บริหารและการใช้ประโยชน์จากผลประเมินไปปรับระบบการบ่องค์กร ใน 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดเป้าหมาย	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการวางแผนดำเนินงาน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัด
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการประเมินผลงานผู้บริหารและการใช้ประโยชน์จากผลประเมินไปปรับระบบการบ่องค์กรครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการประเมินผลงานผู้บริหารและการใช้ประโยชน์จากผลประเมินไปปรับระบบการบ่องค์กรครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการประเมินผลงานผู้บริหารและการใช้ประโยชน์จากผลประเมินไปปรับระบบการบ่องค์กรครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการประเมินผลงานผู้บริหารและการใช้ประโยชน์จากผลประเมินไปปรับระบบการบ่องค์กรครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการประเมินผลงานผู้บริหารและการใช้ประโยชน์จากผลประเมินไปปรับระบบการบ่องค์กรครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการประเมินผลงานผู้บริหารและการใช้ประโยชน์จากผลประเมินไปปรับระบบการบ่องค์กรครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการประเมินผลงานผู้บริหารและการใช้ประโยชน์จากผลประเมินไปปรับระบบการบ่องค์กรครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการประเมินผลงานผู้บริหารและการใช้ประโยชน์จากผลประเมินไปปรับระบบการบ่องค์กรครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการประเมินผลงานผู้บริหารและการใช้ประโยชน์จากผลประเมินไปปรับระบบการบ่องค์กรครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการประเมินผลงานผู้บริหารและการใช้ประโยชน์จากผลประเมินไปปรับระบบการบ่องค์กรครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการประเมินผลงานผู้บริหารและการใช้ประโยชน์จากผลประเมินไปปรับระบบการบ่องค์กรครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการประเมินผลงานผู้บริหารและการใช้ประโยชน์จากผลประเมินไปปรับระบบการบ่องค์กรครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการประเมินผลงานผู้บริหารและการใช้ประโยชน์จากผลประเมินไปปรับระบบการบ่องค์กรครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการของการประเมินผลงานผู้บริหารและการใช้ประโยชน์จากผลประเมินไปปรับระบบการบ่องค์กรครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการประเมินผลงานผู้บริหารและการใช้ประโยชน์จากผลประเมินไปปรับระบบการบ่องค์กรครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 1 ข้อ 1.1 ค (7)

D	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการการประเมินผลงานผู้บริหาร (3 ระดับ) และการนำผลประเมินไปปรับระบบการบ่องค์กร	**1** การปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ใน 3 ขั้นตอนคือ • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	**2** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบมีการดำเนินการตามแผน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	**3** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการกระทำสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการปฏิบัติตามแผน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบ	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนการประเมินผลงานผู้บริหารและการใช้ประโยชน์จากผลประเมินและทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเพียงบางส่วน(1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน(1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการประเมินผลงานผู้บริหารและการใช้ประโยชน์จากผลประเมินและทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย(21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย(21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการประเมินผลงานผู้บริหารและการใช้ประโยชน์จากผลประเมินและทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการประเมินผลงานผู้บริหารและการใช้ประโยชน์จากผลประเมินและทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่(61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่(61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการประเมินผลงานผู้บริหารและการใช้ประโยชน์จากผลประเมินและทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด(81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด(81-100%)

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 1 ข้อ 1.1 ค (7)

L	1 การติดตามประเมินผลและ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม สู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุง ที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการกระบวนการการประเมินผลงานผู้บริหาร (3 ระดับ) และการนำผลประเมินไปปรับระบบการนำองค์กร	**1** การประเมินผลลัพธ์ตามเป้าหมายของกระบวนการประเมินผลงานผู้บริหารและการใช้ประโยชน์จากผลประเมิน ใน 3 ขั้นตอนคือ • การติดตามประเมินผลตามแผนการประเมินที่กำหนดไว้ได้โดยใช้ข้อมูลจริง • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมาย ครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	**2** การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานการประเมินผลงานผู้บริหารและการใช้ประโยชน์จากผลประเมิน นำไปสู่การสร้างนวัตกรรมใน 3 ขั้นตอนคือ • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดด	**3** การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงการประเมินผลงานผู้บริหารและการใช้ประโยชน์จากผลประเมินไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่นและ/หรือองค์กรอื่น
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการติดตามประเมินผล	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการประเมินผลงานผู้บริหารและการใช้ประโยชน์จากผลประเมิน และทำได้ ครอบคลุม 20% ขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุง กับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการประเมินผลงานผู้บริหารและการใช้ประโยชน์จากผลประเมิน และทำได้ ครอบคลุม 40% ขั้นตอนที่กำหนด		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการประเมินผลงานผู้บริหารและการใช้ประโยชน์จากผลประเมิน และทำได้ ครอบคลุม 60% ขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุง กับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการประเมินผลงานผู้บริหารและการใช้ประโยชน์จากผลประเมิน และทำได้ ครอบคลุม 80% ขั้นตอนที่กำหนด		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการประเมินผลงานผู้บริหารและการใช้ประโยชน์จากผลประเมิน และทำได้ ครอบคลุม 100% ขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุง กับกระบวนการอื่นในองค์กร และองค์กรอื่น

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 1 ข้อ 1.1 ค (7)

I	1 ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	2 การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	3 การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความ ต้องการและเป้าหมายขององค์กร
การจัดการกระบวนการการประเมินผลงานผู้บริหาร (3 ระดับ) และการนำผลประเมินไปปรับระบบการนำองค์กร	**1** กระบวนการประเมินผลงานผู้บริหารและการใช้ประโยชน์จากผลประเมิน มีความสอดคล้องกันใน 5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • แผนงาน • การปฏิบัติ • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	**2** การบูรณาการการประเมินผลงานผู้บริหารและการใช้ประโยชน์จากผลประเมินทั้ง 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	**3** การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการกระบวนการประเมินผลงานผู้บริหารและการใช้ประโยชน์จากผลประเมินที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกันในกระบวนการประเมินผลงานผู้บริหารและการใช้ประโยชน์จากผลประเมิน	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของการประเมินผลงานผู้บริหารและการใช้ประโยชน์จากผลประเมินที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	ไม่มีการจัดการกระบวนการประเมินผลงานผู้บริหารและการใช้ประโยชน์จากผลประเมินที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	กระบวนการประเมินผลงานผู้บริหารและการใช้ประโยชน์จากผลประเมิน มีความสอดคล้องกันระหว่าง 5 ขั้นตอนที่ระดับ 20%	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการประเมินผลงานผู้บริหารและการใช้ประโยชน์จากผลประเมินบางประเด็นที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
2 Basically Effectiveness	กระบวนการประเมินผลงานผู้บริหารและการใช้ประโยชน์จากผลประเมิน มีความสอดคล้องกันระหว่าง 5 ขั้นตอนที่ระดับ 40%		
3 Mature	กระบวนการประเมินผลงานผู้บริหารและการใช้ประโยชน์จากผลประเมิน มีความสอดคล้องกันระหว่าง 5 ขั้นตอนที่ระดับ 60%	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการประเมินผลงานผู้บริหารและการใช้ประโยชน์จากผลประเมินในประเด็นส่วนใหญ่ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
4 Advanced	กระบวนการประเมินผลงานผู้บริหารและการใช้ประโยชน์จากผลประเมิน มีความสอดคล้องกันระหว่าง 5 ขั้นตอนที่ระดับ 80%		
5 Role Model	กระบวนการประเมินผลงานผู้บริหารและการใช้ประโยชน์จากผลประเมิน มีความสอดคล้องกันระหว่าง 5 ขั้นตอนที่ระดับ 100%	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการประเมินผลงานผู้บริหารและการใช้ประโยชน์จากผลประเมินครบทุกประเด็นที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 1 ข้อ 1.2 ก (8)

(8)

<u>คำถาม</u>

ในกรณีที่การบริการและการปฏิบัติงานมีผลกระทบในทางลบต่อสังคม ส่วนราชการดำเนินการอย่างไร

HOW

8 การดำเนินการต่องานที่มีผลกระทบทางลบต่อสังคม (เกิดเหตุการณ์แล้ว)

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 1 ข้อ 1.2 ก (8)

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดการกระบวนการการดำเนินการต่องานที่มีผลกระทบทางลบต่อสังคม (เกิดเหตุการณ์แล้ว)	**1** การตั้งเป้าหมายของการดำเนินการต่องานที่มีผลกระทบทางลบต่อสังคมที่มี 2 ประเด็นหลักคือ • ผลอันเกิดจากผลิตภัณฑ์และบริการ • ผลอันเกิดจากจากขั้นตอนการปฏิบัติงาน	**2** การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการดำเนินการต่องานที่มีผลกระทบทางลบต่อสังคม ใน 3 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงาน ได้แก่ แผนการดำเนินการต่องานที่มีผลกระทบทางลบต่อสังคม • การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน	**3** การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการดำเนินการต่องานที่มีผลกระทบทางลบต่อสังคม ใน 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป
คะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินใดใด ในการกำหนดเป้าหมาย	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการวางแผนดำเนินงาน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัด
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการดำเนินการต่องานที่มีผลกระทบทางลบต่อสังคม ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนในการดำเนินการต่องานที่มีผลกระทบทางลบต่อสังคม ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการดำเนินการต่องานที่มีผลกระทบทางลบต่อสังคมครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการดำเนินการต่องานที่มีผลกระทบทางลบต่อสังคม ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนในการดำเนินการต่องานที่มีผลกระทบทางลบต่อสังคม ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการดำเนินการต่องานที่มีผลกระทบทางลบต่อสังคม ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการดำเนินการต่องานที่มีผลกระทบทางลบต่อสังคม ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนในการดำเนินการต่องานที่มีผลกระทบทางลบต่อสังคม ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการดำเนินการต่องานที่มีผลกระทบทางลบต่อสังคม ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการดำเนินการต่องานที่มีผลกระทบทางลบต่อสังคม ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนในการดำเนินการต่องานที่มีผลกระทบทางลบต่อสังคม ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการดำเนินการต่องานที่มีผลกระทบทางลบต่อสังคม ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการดำเนินการต่องานที่มีผลกระทบทางลบต่อสังคม ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนในการดำเนินการต่องานที่มีผลกระทบทางลบต่อสังคม ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการดำเนินการต่องานที่มีผลกระทบทางลบต่อสังคม ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 1 ข้อ 1.2 ก (8)

D	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการการดำเนินการต่องานที่มีผลกระทบทางลบต่อสังคม (เกิดเหตุการณ์แล้ว)	**1** การปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ใน 3 ขั้นตอนคือ • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	**2** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบดำเนินการตามแผน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	**3** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการกระทำสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการปฏิบัติตามแผน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบ	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนการดำเนินการต่องานที่มีผลกระทบทางลบต่อสังคม และทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเพียงบางส่วน(1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน(1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการดำเนินการต่องานที่มีผลกระทบทางลบต่อสังคม และทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย(21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย(21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการดำเนินการต่องานที่มีผลกระทบทางลบต่อสังคม และทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการดำเนินการต่องานที่มีผลกระทบทางลบต่อสังคม และทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่(61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่(61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการดำเนินการต่องานที่มีผลกระทบทางลบต่อสังคม และทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด(81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด(81-100%)

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 1 ข้อ 1.2 ก (8)

L	1 การติดตามประเมินผลและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมสู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการกระบวนการการดำเนินการต่องานที่มีผลกระทบทางลบต่อสังคม (เกิดเหตุการณ์แล้ว)	**1** การประเมินผลลัพธ์ตามเป้าหมายของกระบวนการดำเนินการต่องานที่มีผลกระทบทางลบต่อสังคม ใน 3 ขั้นตอน คือ • การติดตามประเมินผลตามแผนการประเมินที่กำหนดไว้ได้โดยใช้ข้อมูลจริง • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมาย ครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	**2** การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานการดำเนินการต่องานที่มีผลกระทบทางลบต่อสังคม นำไปสู่การสร้างนวัตกรรมใน 3 ขั้นตอนคือ • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดด	**3** การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการดำเนินการต่องานที่มีผลกระทบทางลบต่อสังคม ไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่นและ/หรือองค์กรอื่น
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการติดตามประเมินผล	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลการดำเนินการต่องานที่มีผลกระทบทางลบต่อสังคม และทำได้ครอบคลุม 20% ขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุง กับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลการดำเนินการต่องานที่มีผลกระทบทางลบต่อสังคม และทำได้ครอบคลุม 40% ขั้นตอนที่กำหนด		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลการดำเนินการต่องานที่มีผลกระทบทางลบต่อสังคม และทำได้ครอบคลุม 60% ขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุง กับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลการดำเนินการต่องานที่มีผลกระทบทางลบต่อสังคม และทำได้ครอบคลุม 80% ขั้นตอนที่กำหนด		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลการดำเนินการต่องานที่มีผลกระทบทางลบต่อสังคม และทำได้ครอบคลุม 100% ขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุง กับกระบวนการอื่นในองค์กร และองค์กรอื่น

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 1 ข้อ 1.2 ก (8)

I	1 ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	2 การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับ กระบวนการอื่น	3 การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จ ตามความต้องการและเป้าหมายองค์กร
การจัดการกระบวนการดำเนินการต่องานที่มีผลกระทบทางลบต่อสังคม (เกิดเหตุการณ์แล้ว)	**1** กระบวนการดำเนินการต่องานที่มีผลกระทบทางลบต่อสังคม มีความสอดคล้องกันใน 5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • กำหนดแผนงาน (วิธีการ) • การปฏิบัติตามแผนงาน • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	**2** การบูรณาการกระบวนการดำเนินการต่องานที่มีผลกระทบทางลบต่อสังคม ทั้ง 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	**3** การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัด การกระบวนการดำเนินการต่องานที่มีผลกระทบทางลบต่อสังคม ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
คะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกันในกระบวนการดำเนินการต่องานที่มีผลกระทบทางลบต่อสังคม	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการดำเนินการต่องานที่มีผลกระทบทางลบต่อสังคม ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	ไม่มีการจัดการการกระบวนการดำเนินการต่องานที่มีผลกระทบทางลบต่อสังคม ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	กระบวนการดำเนินการต่องานที่มีผลกระทบทางลบต่อสังคม มีความสอดคล้องกันระหว่าง 5 ขั้นตอนที่ระดับ 20%	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการการกระบวนการดำเนินการต่องานที่มีผลกระทบทางลบต่อสังคม บางประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
2 Basically Effectiveness	กระบวนการดำเนินการต่องานที่มีผลกระทบทางลบต่อสังคม มีความสอดคล้องกันระหว่าง 5 ขั้นตอนที่ระดับ 40%		
3 Mature	กระบวนการดำเนินการต่องานที่มีผลกระทบทางลบต่อสังคม มีความสอดคล้องกันระหว่าง 5 ขั้นตอนที่ระดับ 60%	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการดำเนินการต่องานที่มีผลกระทบทางลบต่อสังคม ในประเด็น ส่วนใหญ่ ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
4 Advanced	กระบวนการดำเนินการต่องานที่มีผลกระทบทางลบต่อสังคม มีความสอดคล้องกันระหว่าง 5 ขั้นตอนที่ระดับ 80%		
5 Role Model	กระบวนการดำเนินการต่องานที่มีผลกระทบทางลบต่อสังคม มีความสอดคล้องกันระหว่าง 5 ขั้นตอนที่ระดับ 100%	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการดำเนินการต่องานที่มีผลกระทบทางลบต่อสังคม ครบทุกประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 1 ข้อ 1.2 ก (9)

(9)

<u>คำถาม</u>

กระบวนการ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด และเป้าหมายของส่วนราชการในการจัดการกับผลกระทบในทางลบที่เกิดขึ้นคืออะไร

WHAT

การจัดการผลกระทบ

9.1 กระบวนการ
9.2 เป้าประสงค์
9.3 ตัวชี้วัด
9.4 (ค่า) เป้าหมายในการจัดการผลกระทบ

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 1 ข้อ 1.2 ก (9)

What	1 การตอบได้ครบถ้วน ตามประเด็นคำถาม	2 การตอบได้ถูกต้อง ตามประเด็นคำถาม	3 การนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจน ตามความเป็นจริง
การระบุข้อมูลการจัดการผลกระทบ 9.1 กระบวนการ 9.2 เป้าประสงค์ 9.3 ตัวชี้วัด 9.4 (ค่า)เป้าหมายในการจัดการผลกระทบ	**1** การตอบคำถามได้ครบถ้วน ใน 4 ประเด็น คือ • กระบวนการจัดการผลกระทบ • เป้าประสงค์การจัดการ • ตัวชี้วัดในการจัดการ • (ค่า)เป้าหมายในการจัดการผลกระทบ	**2** การตอบได้ถูกต้อง ใน 4 ประเด็น คือ • กระบวนการจัดการผลกระทบ • เป้าประสงค์การจัดการ • ตัวชี้วัดในการจัดการ • (ค่า)เป้าหมายในการจัดการผลกระทบ	**3** การนำเสนอได้ชัดเจนและใช้ข้อมูลจริง ใน 4 ประเด็น คือ • กระบวนการจัดการผลกระทบ • เป้าประสงค์การจัดการ • ตัวชี้วัดในการจัดการ • (ค่า)เป้าหมายในการจัดการผลกระทบ
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถาม	ไม่มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถาม	ไม่มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถาม
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถาม ส่วนน้อย (1-20%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถาม ส่วนน้อย (1-20%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถาม ส่วนน้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถาม บางส่วน (21-40%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถาม บางส่วน (21-40%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถามบางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถาม เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถาม เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถามเกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถาม ส่วนใหญ่ (61-80%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถาม ส่วนใหญ่ (61-80%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถาม ส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถาม เกือบทั้งหมด (81-100%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถาม เกือบทั้งหมด (81-100%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถามเกือบทั้งหมด (81-100%)

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 1 ข้อ 1.2 ก (10)

(10)

<u>คำถาม</u>

- ส่วนราชการได้คาดการณ์ล่วงหน้าถึงผลกระทบในทางลบของการบริการ และการปฏิบัติงานที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคม ทั้งในปัจจุบันและอนาคตอย่างไร

- ส่วนราชการมีการเตรียมการเชิงรุกในประเด็นดังกล่าวอย่างไร

HOW

10.1 การคาดการณ์ผลกระทบทางลบ (ประเมิน)

10.2 การเตรียมการเชิงรุกต่อผลกระทบ (ป้องกัน)

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 1 ข้อ 1.2 ก (10)

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดการกระบวนการคาดการณ์ผลกระทบทางลบ (ประเมิน) และการเตรียมการเชิงรุกต่อผลกระทบ (ป้องกัน)	**1** การตั้งเป้าหมายของการคาดการณ์ผลกระทบทางลบ (ประเมิน)และการเตรียมการเชิงรุกต่อผลกระทบ (ป้องกัน)	**2** การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการคาดการณ์ผลกระทบทางลบ (ประเมิน)และการเตรียมการเชิงรุกต่อผลกระทบ (ป้องกัน) ใน 3 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงาน ได้แก่ แผนการคาดการณ์ผลกระทบทางลบ (ประเมิน)และแผนการเตรียมการเชิงรุกต่อผลกระทบ (ป้องกัน) • การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน	**3** การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการคาดการณ์ผลกระทบทางลบ (ประเมิน)และการเตรียมการเชิงรุกต่อผลกระทบ (ป้องกัน) ใน 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดเป้าหมาย	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการวางแผนดำเนินงาน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัด
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการคาดการณ์ผลกระทบทางลบ (ประเมิน)และการเตรียมการเชิงรุกต่อผลกระทบ (ป้องกัน)ครอบคลุม 20% ของทั้ง 2 กระบวนการ	มีการทำแผนดำเนินการในการคาดการณ์ผลกระทบทางลบ (ประเมิน)และการเตรียมการเชิงรุกต่อผลกระทบ (ป้องกัน)ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการคาดการณ์ผลกระทบทางลบ (ประเมิน)และการเตรียมการเชิงรุกต่อผลกระทบ (ป้องกัน)ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการคาดการณ์ผลกระทบทางลบ (ประเมิน)และการเตรียมการเชิงรุกต่อผลกระทบ (ป้องกัน)ครอบคลุม 40% ของทั้ง 2 กระบวนการ	มีการทำแผนดำเนินการในการคาดการณ์ผลกระทบทางลบ (ประเมิน)และการเตรียมการเชิงรุกต่อผลกระทบ (ป้องกัน)ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการคาดการณ์ผลกระทบทางลบ (ประเมิน)และการเตรียมการเชิงรุกต่อผลกระทบ (ป้องกัน)ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการคาดการณ์ผลกระทบทางลบ (ประเมิน)และการเตรียมการเชิงรุกต่อผลกระทบ (ป้องกัน)ครอบคลุม 60% ของทั้ง 2 กระบวนการ	มีการทำแผนดำเนินการในการคาดการณ์ผลกระทบทางลบ (ประเมิน)และการเตรียมการเชิงรุกต่อผลกระทบ (ป้องกัน)ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการคาดการณ์ผลกระทบทางลบ (ประเมิน)และการเตรียมการเชิงรุกต่อผลกระทบ (ป้องกัน)ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการคาดการณ์ผลกระทบทางลบ (ประเมิน)และการเตรียมการเชิงรุกต่อผลกระทบ (ป้องกัน)ครอบคลุม 80% ของทั้ง 2 กระบวนการ	มีการทำแผนดำเนินการในการคาดการณ์ผลกระทบทางลบ (ประเมิน)และการเตรียมการเชิงรุกต่อผลกระทบ (ป้องกัน)ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการคาดการณ์ผลกระทบทางลบ (ประเมิน)และการเตรียมการเชิงรุกต่อผลกระทบ (ป้องกัน)ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการคาดการณ์ผลกระทบทางลบ (ประเมิน)และการเตรียมการเชิงรุกต่อผลกระทบ (ป้องกัน)ครอบคลุม 100% ของทั้ง 2 กระบวนการ	มีการทำแผนดำเนินการของการคาดการณ์ผลกระทบทางลบ (ประเมิน)และการเตรียมการเชิงรุกต่อผลกระทบ (ป้องกัน)ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการคาดการณ์ผลกระทบทางลบ (ประเมิน)และการเตรียมการเชิงรุกต่อผลกระทบ (ป้องกัน)ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 1 ข้อ 1.2 ก (10)

D	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการคาดการณ์ผลกระทบทางลบ (ประเมิน) และการเตรียมการเชิงรุกต่อผลกระทบ (ป้องกัน)	**1** การปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ใน 3 ขั้นตอนคือ • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	**2** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบดำเนินการ ตามแผน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	**3** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการกระทำสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการปฏิบัติตามแผน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบ	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนการคาดการณ์ผลกระทบทางลบ (ประเมิน)และการเตรียมการเชิงรุกต่อผลกระทบ (ป้องกัน)และทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเพียงบางส่วน(1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน(1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการคาดการณ์ผลกระทบทางลบ (ประเมิน)และการเตรียมการเชิงรุกต่อผลกระทบ (ป้องกัน)และทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย(21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย(21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการคาดการณ์ผลกระทบทางลบ (ประเมิน)และการเตรียมการเชิงรุกต่อผลกระทบ (ป้องกัน)และทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง (41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการคาดการณ์ผลกระทบทางลบ (ประเมิน)และการเตรียมการเชิงรุกต่อผลกระทบ (ป้องกัน)ดำเนินการต่องานที่มีผลกระทบทางลบต่อสังคม และทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่ (61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่(61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการคาดการณ์ผลกระทบทางลบ (ประเมิน)และการเตรียมการเชิงรุกต่อผลกระทบ (ป้องกัน)ดำเนินการต่องานที่มีผลกระทบทางลบต่อสังคม และทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด (81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด(81-100%)

ก.พ.ร.

การประเมินตามคำถามหมวด 1 ข้อ 1.2 ก (10)

PMQA Organization

L	1 การติดตามประเมินผลและ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม สู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุง ที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการกระบวนการคาดการณ์ผลกระทบทางลบ (ประเมิน) และการเตรียมการเชิงรุกต่อผลกระทบ (ป้องกัน)	**1** การประเมินผลลัพธ์ตามเป้าหมายของกระบวนการคาดการณ์ผลกระทบทางลบ (ประเมิน)และการเตรียมการเชิงรุกต่อผลกระทบ (ป้องกัน) ใน 3 ขั้นตอน คือ • การติดตามประเมินตามแผนการประเมินที่กำหนดไว้ได้โดยใช้ข้อมูลจริง • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมายครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	**2** การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานการคาดการณ์ผลกระทบทางลบ (ประเมิน)และการเตรียมการเชิงรุกต่อผลกระทบ (ป้องกัน) นำไปสู่การสร้างนวัตกรรมใน 3 ขั้นตอนคือ • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดด	**3** การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงการคาดการณ์ผลกระทบทางลบ (ประเมิน)และการเตรียมการเชิงรุกต่อผลกระทบ (ป้องกัน)ไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่นและ/หรือองค์กรอื่น
คะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการติดตามประเมินผล	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการคาดการณ์ผลกระทบทางลบ (ประเมิน)และการเตรียมการเชิงรุกต่อผลกระทบ (ป้องกัน)และทำได้ ครอบคลุม 20% ขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการคาดการณ์ผลกระทบทางลบ (ประเมิน)และการเตรียมการเชิงรุกต่อผลกระทบ (ป้องกัน)และทำได้ ครอบคลุม 40% ขั้นตอนที่กำหนด		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการคาดการณ์ผลกระทบทางลบ (ประเมิน)และการเตรียมการเชิงรุกต่อผลกระทบ (ป้องกัน)และทำได้ ครอบคลุม 60% ขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการคาดการณ์ผลกระทบทางลบ (ประเมิน)และการเตรียมการเชิงรุกต่อผลกระทบ (ป้องกัน)และทำได้ ครอบคลุม 80% ขั้นตอนที่กำหนด		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการคาดการณ์ผลกระทบทางลบ (ประเมิน)และการเตรียมการเชิงรุกต่อผลกระทบ (ป้องกัน)และทำได้ ครอบคลุม 100% ขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร และองค์กรอื่น

การประเมินตามคำถามหมวด 1 ข้อ 1.2 ก (10)

PMQA Organization

I	1 ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	2 การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	3 การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความ ต้องการและเป้าหมายองค์กร
การจัดการกระบวนการคาดการณ์ผลกระทบทางลบ (ประเมิน) และการเตรียมการเชิงรุกต่อผลกระทบ (ป้องกัน)	**1** กระบวนการคาดการณ์ผลกระทบทางลบ (ประเมิน) และการเตรียมการเชิงรุกต่อผลกระทบ (ป้องกัน) มีความสอดคล้องกันใน 5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • กำหนดแผนงาน (วิธีการ) • การปฏิบัติตามแผนงาน • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	**2** การบูรณาการกระบวนการคาดการณ์ผลกระทบทางลบ (ประเมิน)และการเตรียมการเชิงรุกต่อผลกระทบ (ป้องกัน) ทั้ง 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	**3** การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการกระบวนการคาดการณ์ผลกระทบทางลบ (ประเมิน)และการเตรียมการเชิงรุกต่อผลกระทบ (ป้องกัน) ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
คะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกันในกระบวนการคาดการณ์ผลกระทบทางลบ (ประเมิน)และการเตรียมการเชิงรุกต่อผลกระทบ (ป้องกัน)	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการคาดการณ์ผลกระทบทางลบ (ประเมิน)และการเตรียมการเชิงรุกต่อผลกระทบ (ป้องกัน) ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	ไม่มีการจัดการกระบวนการคาดการณ์ผลกระทบทางลบ (ประเมิน)และการเตรียมการเชิงรุกต่อผลกระทบ (ป้องกัน) ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	กระบวนการคาดการณ์ผลกระทบทางลบ (ประเมิน) และการเตรียมการเชิงรุกต่อผลกระทบ (ป้องกัน) มีความสอดคล้องกันระหว่าง 5 ขั้นตอนที่ระดับ 20%	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการคาดการณ์ผลกระทบทางลบ (ประเมิน)และการเตรียมการเชิงรุกต่อผลกระทบ (ป้องกัน) ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรงได้เพียงเล็กน้อย
2 Basically Effectiveness	กระบวนการคาดการณ์ผลกระทบทางลบ (ประเมิน) และการเตรียมการเชิงรุกต่อผลกระทบ (ป้องกัน) มีความสอดคล้องกันระหว่าง 5 ขั้นตอนที่ระดับ 40%		
3 Mature	กระบวนการคาดการณ์ผลกระทบทางลบ (ประเมิน) และการเตรียมการเชิงรุกต่อผลกระทบ (ป้องกัน) มีความสอดคล้องกันระหว่าง 5 ขั้นตอนที่ระดับ 60%	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการคาดการณ์ผลกระทบทางลบ (ประเมิน)และการเตรียมการเชิงรุกต่อผลกระทบ (ป้องกัน) ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรงได้เป็นส่วนใหญ่
4 Advanced	กระบวนการคาดการณ์ผลกระทบทางลบ (ประเมิน) และการเตรียมการเชิงรุกต่อผลกระทบ (ป้องกัน) มีความสอดคล้องกันระหว่าง 5 ขั้นตอนที่ระดับ 80%		
5 Role Model	กระบวนการคาดการณ์ผลกระทบทางลบ (ประเมิน) และการเตรียมการเชิงรุกต่อผลกระทบ (ป้องกัน) มีความสอดคล้องกันระหว่าง 5 ขั้นตอนที่ระดับ 100%	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการคาดการณ์ผลกระทบทางลบ (ประเมิน)และการเตรียมการเชิงรุกต่อผลกระทบ (ป้องกัน) ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรงได้เป็นอย่างดี

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 1 ข้อ 1.2 ข (11)

(11)

<u>คำถาม</u>

ผู้บริหารของส่วนราชการได้กำหนดวิธีปฏิบัติเพื่อให้ส่วนราชการมีการดำเนินการอย่างมีจริยธรรมอย่างไร

HOW

11 การกำหนดวิธีปฏิบัติให้ทำอย่างมีจริยธรรม (ปฏิบัติต่อคนภายนอก)
3 ประเด็น
- **จริยธรรมในการปฏิบัติงาน**
- **สอดคล้องกับกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับขององค์กร**
- **พื้นฐานของค่านิยมและวัฒนธรรมขององค์กร**

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 1 ข้อ 1.2 ข (11)

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดการกระบวนการการกำหนดวิธีปฏิบัติให้ทำอย่างมีจริยธรรม (ปฏิบัติต่อคนภายนอก)	**1** การตั้งเป้าหมายของการกำหนดวิธีปฏิบัติให้ดำเนินการอย่างมีจริยธรรม(ปฏิบัติต่อคนภายนอก) ใน 3 ประเด็น • จริยธรรมในการปฏิบัติงาน • สอดคล้องกับกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับขององค์กร • พื้นฐานของค่านิยมและวัฒนธรรมขององค์กร	**2** การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการกำหนดวิธีปฏิบัติให้ดำเนินการอย่างมีจริยธรรม(ปฏิบัติต่อคนภายนอก) ใน 3 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงานได้แก่ แผนการกำหนดวิธีปฏิบัติให้ทำอย่างมีจริยธรรม (ปฏิบัติต่อคนภายนอก) • การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน	**3** การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการกำหนดวิธีปฏิบัติให้ดำเนินการอย่างมีจริยธรรม(ปฏิบัติต่อคนภายนอก) ใน 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จขององงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป
คะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดเป้าหมาย	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการวางแผนดำเนินงาน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัด
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการกำหนดวิธีปฏิบัติให้ดำเนินการอย่างมีจริยธรรม(ปฏิบัติต่อคนภายนอก) ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการกำหนดวิธีปฏิบัติให้ดำเนินการอย่างมีจริยธรรม(ปฏิบัติต่อคนภายนอก) ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการกำหนดวิธีปฏิบัติให้ดำเนินการอย่างมีจริยธรรม(ปฏิบัติต่อคนภายนอก) ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการกำหนดวิธีปฏิบัติให้ดำเนินการอย่างมีจริยธรรม(ปฏิบัติต่อคนภายนอก) ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการกำหนดวิธีปฏิบัติให้ดำเนินการอย่างมีจริยธรรม(ปฏิบัติต่อคนภายนอก) ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการกำหนดวิธีปฏิบัติให้ดำเนินการอย่างมีจริยธรรม(ปฏิบัติต่อคนภายนอก) ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการกำหนดวิธีปฏิบัติให้ดำเนินการอย่างมีจริยธรรม(ปฏิบัติต่อคนภายนอก) ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการกำหนดวิธีปฏิบัติให้ดำเนินการอย่างมีจริยธรรม(ปฏิบัติต่อคนภายนอก) ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการกำหนดวิธีปฏิบัติให้ดำเนินการอย่างมีจริยธรรม(ปฏิบัติต่อคนภายนอก) ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการกำหนดวิธีปฏิบัติให้ดำเนินการอย่างมีจริยธรรม(ปฏิบัติต่อคนภายนอก) ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการกำหนดวิธีปฏิบัติให้ดำเนินการอย่างมีจริยธรรม(ปฏิบัติต่อคนภายนอก) ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการกำหนดวิธีปฏิบัติให้ดำเนินการอย่างมีจริยธรรม(ปฏิบัติต่อคนภายนอก) ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการกำหนดวิธีปฏิบัติให้ดำเนินการอย่างมีจริยธรรม(ปฏิบัติต่อคนภายนอก)ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการของการกำหนดวิธีปฏิบัติให้ดำเนินการอย่างมีจริยธรรม(ปฏิบัติต่อคนภายนอก) ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการกำหนดวิธีปฏิบัติให้ดำเนินการอย่างมีจริยธรรม(ปฏิบัติต่อคนภายนอก) ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 1 ข้อ 1.2 ข (11)

D	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการการกำหนดวิธีปฏิบัติให้ทำอย่างมีจริยธรรม (ปฏิบัติต่อคนภายนอก)	**1** การปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ใน 3 ขั้นตอนคือ • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	**2** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบดำเนินการตามแผน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	**3** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการดำเนินการสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการปฏิบัติตามแผน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบ	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนการกำหนดวิธีปฏิบัติให้ดำเนินการอย่างมีจริยธรรม(ปฏิบัติต่อคนภายนอก) และดำเนินการได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเพียงบางส่วน(1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน(1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการกำหนดวิธีปฏิบัติให้ดำเนินการอย่างมีจริยธรรม(ปฏิบัติต่อคนภายนอก) และดำเนินการได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย(21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย(21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการกำหนดวิธีปฏิบัติให้ดำเนินการอย่างมีจริยธรรม(ปฏิบัติต่อคนภายนอก) และดำเนินการได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการกำหนดวิธีปฏิบัติให้ดำเนินการอย่างมีจริยธรรม(ปฏิบัติต่อคนภายนอก) และดำเนินการได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่(61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่(61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการกำหนดวิธีปฏิบัติให้ดำเนินการอย่างมีจริยธรรม(ปฏิบัติต่อคนภายนอก) และดำเนินการได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด(81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทุกคน(81-100%)

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 1 ข้อ 1.2 ข (11)

L	1 การติดตามประเมินผลและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมสู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการกระบวนการการกำหนดวิธีปฏิบัติให้ทำอย่างมีจริยธรรม (ปฏิบัติต่อคนภายนอก)	**1** การประเมินผลลัพธ์ตามเป้าหมายของกระบวนการกำหนดวิธีปฏิบัติให้ดำเนินการอย่างมีจริยธรรม(ปฏิบัติต่อคนภายนอก) ใน 3 ขั้นตอนคือ • การติดตามประเมินตามแผนการประเมินที่กำหนดไว้ได้โดยใช้ข้อมูลจริง • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมาย ครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	**2** การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานการกำหนดวิธีปฏิบัติให้ดำเนินการอย่างมีจริยธรรม (ปฏิบัติต่อคนภายนอก)นำไปสู่การสร้างนวัตกรรมใน 3 ขั้นตอนคือ • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดด	**3** การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการกำหนดวิธีปฏิบัติให้ดำเนินการอย่างมีจริยธรรม (ปฏิบัติต่อคนภายนอก)ไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่นและ/หรือองค์กรอื่น
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการติดตามประเมินผล	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการกำหนดวิธีปฏิบัติให้ดำเนินการอย่างมีจริยธรรม(ปฏิบัติต่อคนภายนอก) และทำได้ ครอบคลุม 20% ขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการกำหนดวิธีปฏิบัติให้ดำเนินการอย่างมีจริยธรรม(ปฏิบัติต่อคนภายนอก) และทำได้ ครอบคลุม 40% ขั้นตอนที่กำหนด		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการกำหนดวิธีปฏิบัติให้ดำเนินการอย่างมีจริยธรรม(ปฏิบัติต่อคนภายนอก) และทำได้ ครอบคลุม 60% ขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุง กับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการกำหนดวิธีปฏิบัติให้ดำเนินการอย่างมีจริยธรรม(ปฏิบัติต่อคนภายนอก) และทำได้ ครอบคลุม 80% ขั้นตอนที่กำหนด		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการกำหนดวิธีปฏิบัติให้ดำเนินการอย่างมีจริยธรรม(ปฏิบัติต่อคนภายนอก) และทำได้ ครอบคลุม 100% ขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร และองค์กรอื่น

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 1 ข้อ 1.2 ข (11)

I	1 ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	2 การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	3 การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความ ต้องการและเป้าหมายขององค์กร
การจัดการกระบวนการการกำหนดวิธีปฏิบัติให้ทำอย่างมีจริยธรรม (ปฏิบัติต่อคนภายนอก)	**1** กระบวนการกำหนดวิธีปฏิบัติให้ดำเนินการอย่างมีจริยธรรม(ปฏิบัติต่อคนภายนอก) มีความสอดคล้องกันใน 5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • กำหนดแผนงาน (วิธีการ) • การปฏิบัติตามแผนงาน • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	**2** การบูรณาการกระบวนการกำหนดวิธีปฏิบัติให้ดำเนินการอย่างมีจริยธรรม(ปฏิบัติต่อคนภายนอก) ทั้ง 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	**3** การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการกระบวนการกำหนดวิธีปฏิบัติให้ดำเนินการอย่างมีจริยธรรม (ปฏิบัติต่อคนภายนอก)ที่สอดคล้องและมุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกัน ในกระบวนการกำหนดวิธีปฏิบัติให้ดำเนินการอย่างมีจริยธรรม(ปฏิบัติต่อคนภายนอก)	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการกำหนดวิธีปฏิบัติให้ดำเนินการอย่างมีจริยธรรม(ปฏิบัติต่อคนภายนอก) ที่เสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่น	ไม่มีการจัดการกระบวนการกำหนดวิธีปฏิบัติให้ดำเนินการอย่างมีจริยธรรม(ปฏิบัติต่อคนภายนอก) ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	กระบวนการกำหนดวิธีปฏิบัติให้ดำเนินการอย่างมีจริยธรรม(ปฏิบัติต่อคนภายนอก) มีความสอดคล้องกันระหว่าง 5 ขั้นตอนที่ระดับ 20%	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการกำหนดวิธีปฏิบัติให้ดำเนินการอย่างมีจริยธรรม(ปฏิบัติต่อคนภายนอก) ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรงได้เพียงเล็กน้อย
2 Basically Effectiveness	กระบวนการกำหนดวิธีปฏิบัติให้ทำอย่างมีจริยธรรม (ปฏิบัติต่อคนภายนอก) มีความสอดคล้องกันระหว่าง 5 ขั้นตอนที่ระดับ 40%		
3 Mature	กระบวนการกำหนดวิธีปฏิบัติให้ดำเนินการอย่างมีจริยธรรม(ปฏิบัติต่อคนภายนอก) มีความสอดคล้องกันระหว่าง 5 ขั้นตอนที่ระดับ 60%	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการกำหนดวิธีปฏิบัติให้ดำเนินการอย่างมีจริยธรรม(ปฏิบัติต่อคนภายนอก) ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรงได้เป็นส่วนใหญ่
4 Advanced	กระบวนการกำหนดวิธีปฏิบัติให้ดำเนินการอย่างมีจริยธรรม(ปฏิบัติต่อคนภายนอก) มีความสอดคล้องกันระหว่าง 5 ขั้นตอนที่ระดับ 80%		
5 Role Model	กระบวนการกำหนดวิธีปฏิบัติให้ดำเนินการอย่างมีจริยธรรม(ปฏิบัติต่อคนภายนอก) มีความสอดคล้องกันระหว่าง 5 ขั้นตอนที่ระดับ 100%	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง อย่างได้ผลดี	มีการจัดการกระบวนการกำหนดวิธีปฏิบัติให้ดำเนินการอย่างมีจริยธรรม(ปฏิบัติต่อคนภายนอก) ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรงได้เป็นอย่างดี

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 1 ข้อ 1.2 ค (12)

(12)

<u>คำถาม</u>

- ส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในการสนับสนุนและเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนที่สำคัญต่อส่วนราชการ

- ชุมชนใดที่สำคัญกับส่วนราชการของท่าน และมีวิธีเลือกชุมชนดังกล่าวอย่างไร

- มีวิธีการอย่างไรในการเลือกกิจกรรมที่จะสนับสนุนชุมชน

- ผู้บริหารของส่วนราชการและบุคลากรมีส่วนร่วมในกิจกรรมการพัฒนาชุมชนดังกล่าวอย่างไร

HOW

12 การสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ
- **ชุมชนและการเลือกชุมชน**
- **การเลือกกิจกรรมสนับสนุนชุมชน**
- **การมีส่วนร่วมของบุคลากร**

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 1 ข้อ 1.2 ค (12)

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดการกระบวนการการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ	**1** การตั้งเป้าหมายของการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ ใน 3 ประเด็นหลักคือ • ชุมชนและการเลือกชุมชน • การเลือกกิจกรรมสนับสนุนชุมชน • การมีส่วนร่วมของบุคลากร	**2** การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ ใน 3 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงานได้แก่ แผนการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน	**3** การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ ใน 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดเป้าหมาย	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการวางแผนดำเนินงานในการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัด
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการของการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 1 ข้อ 1.2 ค (12)

D	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ	**1** การปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ใน3 ขั้นตอนคือ • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	**2** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบมีการดำเนินการตามแผนและมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	**3** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการกระทำสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการปฏิบัติตามแผน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบ	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ และทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเพียงบางส่วน(1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน(1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ และทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย(21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย(21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ และทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ และทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่(61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่(61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ และทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด(81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด(81-100%)

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 1 ข้อ 1.2 ค (12)

L	1 การติดตามประเมินผลและ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม สู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุง ที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการกระบวนการการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ	**1** การประเมินผลลัพธ์ตามเป้าหมายของกระบวนการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ ใน 3 ขั้นตอนคือ • การประเมินตามแผนการประเมินที่กำหนดไว้ได้โดยใช้ข้อมูลจริง • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมาย ครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	**2** การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ นำไปสู่การสร้างนวัตกรรมใน 3 ขั้นตอนคือ • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดด	**3** การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ ไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่นและ/หรือองค์กรอื่น
คะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการติดตามประเมินผล	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ และดำเนินการได้ ครอบคลุม 20% ขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ และดำเนินการได้ ครอบคลุม 40% ขั้นตอนที่กำหนด		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ และดำเนินการได้ ครอบคลุม 60% ขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ และดำเนินการได้ ครอบคลุม 80% ขั้นตอนที่กำหนด		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ และดำเนินการได้ ครอบคลุม 100% ขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร และองค์กรอื่น

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 1 ข้อ 1.2 ค (12)

I	1 ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	2 การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	3 การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
การจัดการกระบวนการการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ	**1** กระบวนการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ มีความสอดคล้องกันใน 5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • กำหนดแผนงาน(วิธีการ) • การปฏิบัติตามแผนงาน • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	**2** การบูรณาการกระบวนการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ ทั้ง 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	**3** การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการกระบวนการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
คะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกัน ในกระบวนการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของ กระบวนการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	ไม่มีการจัดการกระบวนการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	กระบวนการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ มีความสอดคล้องกันระหว่าง 5 ขั้นตอนที่ระดับ 20%	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรงได้เพียงเล็กน้อย
2 Basically Effectiveness	กระบวนการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ มีความสอดคล้องกันระหว่าง 5 ขั้นตอนที่ระดับ 40%		
3 Mature	กระบวนการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ มีความสอดคล้องกันระหว่าง 5 ขั้นตอนที่ระดับ 60%	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรงได้เป็นส่วนใหญ่
4 Advanced	กระบวนการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ มีความสอดคล้องกันระหว่าง 5 ขั้นตอนที่ระดับ 80%		
5 Role Model	กระบวนการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ มีความสอดคล้องกันระหว่าง 5 ขั้นตอนที่ระดับ 100%	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรงได้เป็นอย่างดี

PMQA Organization

คำถามตามเกณฑ์ PMQA:105คำถาม

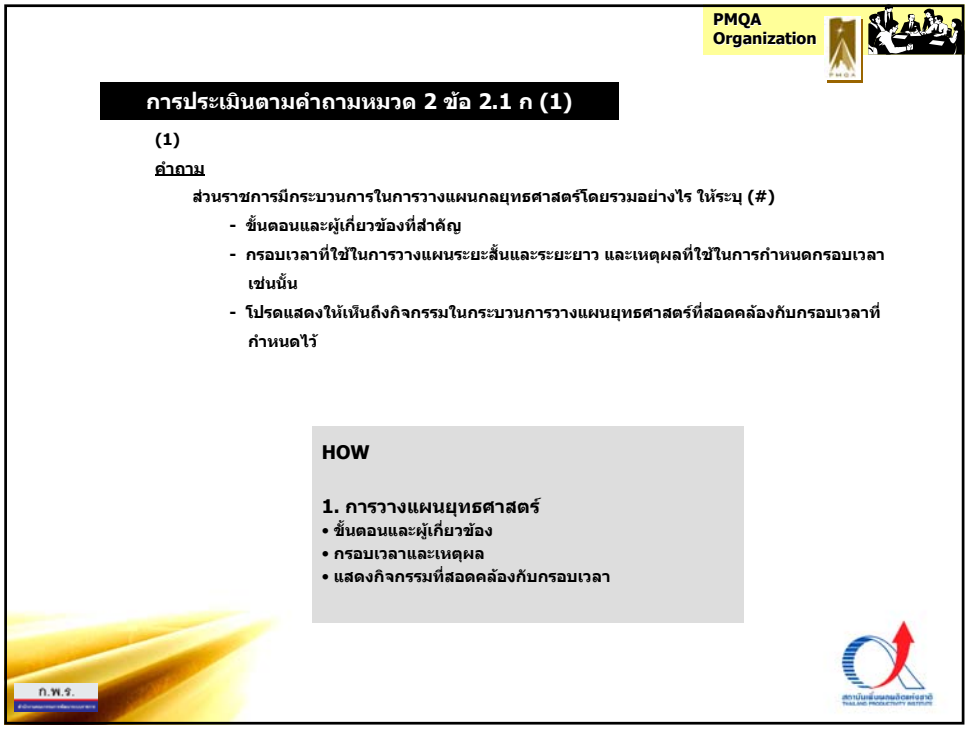
หมวด2
12คำถาม

PMQA Organization

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์

- 2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์และกลยุทธ์
  - ก. กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์
    - การวางแผนยุทธ-ศาสตร์และกลยุทธ์
    - การนำปัจจัยที่เกี่ยวข้องมาประกอบการวางแผน
  - ข. เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์
    - เป้าประสงค์เชิงยุทธ-ศาสตร์และกรอบเวลาในการบรรลุ
    - ความสมดุลระหว่างความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด
- 2.2 การถ่ายทอดกลยุทธ์หลักไปปฏิบัติ
  - ก. การถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ
    - การจัดทำแผนปฏิบัติการการนำแผนไปปฏิบัติรวมทั้งการจัดสรรทรัพยากร
    - การตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลง
    - แผนหลักด้านทรัพยากรบุคคล
  - ข. การคาดการณ์ผลการดำเนินการ
    - การคาดการณ์ผลการดำเนินการ
    - เกณฑ์เปรียบเทียบที่สำคัญต่าง ๆ

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์
2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์และกลยุทธ์
ก. กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์
ข. เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์
(13)1 การวางแผนยุทธศาสตร์
1.1 แผน 4 ปี
1.2 แผน 1 ปี
• ขั้นตอนและผู้เกี่ยวข้อง
• กรอบเวลาและเหตุผล
• กิจกรรมที่สอดคล้องกับกรอบเวลา
(14)2 การนำปัจจัยมาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์
2.1 ปัจจัยภายใน
2.2 ปัจจัยภายนอก
• ปัจจัยต่างๆ
• การรวบรวม
• การวิเคราะห์
(15)3 what
ประเด็นยุทธศาสตร์
3.1ยุทธศาสตร์เป้าประสงค์กลยุทธ์
3.2เป้าหมายและระยะเวลา
3.3ลำดับความสำคัญของเป้าประสงค์
(16)4 การกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์เป้าประสงค์กลยุทธ์
4.1 แผน 4 ปี
4.2 แผน 1 ปี
• ดูความท้าทาย
• ดูความสมดุลของโอกาสระยะสั้นระยะยาว
• ดูความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2.2 การถ่ายทอดกลยุทธ์หลักไปปฏิบัติ
ก. การถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ
ข. การคาดการณ์ผลการดำเนินการ
(17)5 การนำแผนสู่การปฏิบัติ
5.1 วิธีการถ่ายทอด
5.2 การจัดสรรทรัพยากร
5.3 การทำให้ผลมีความยั่งยืน
(18)6 แผนปฏิบัติการ
6.1 what
แผนปฏิบัติการที่สำคัญ
6.2 แผนการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง (บริหารความเสี่ยง : RM)
• จากการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ
• จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
(19)7 what
แผนหลักด้านทรัพยากรบุคคล
7.1 4ปี
7.2 1ปี
(20)8 ระบบการวัดผลสำเร็จ
8.1 what
ตัวชี้วัดติดตามแผนปฏิบัติการ
8.2การทำระบบการวัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการเพื่อมุ่งไปในทิศทางเดียวกัน
(21)9 what
เป้าหมาย
9.1เป้าหมายของตัวชี้วัด
9.2เป้าหมายเปรียบเทียบ
RM
Individual Score


PMQA Organization
การประเมินตามคำถามหมวด 2 ข้อ 2.1 ก (1)
(1)
คำถาม
ส่วนราชการมีกระบวนการในการวางแผนกลยุทธศาสตร์โดยรวมอย่างไร ให้ระบุ (#)
- ขั้นตอนและผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญ
- กรอบเวลาที่ใช้ในการวางแผนระยะสั้นและระยะยาว และเหตุผลที่ใช้ในการกำหนดกรอบเวลาเช่นนั้น
- โปรดแสดงให้เห็นถึงกิจกรรมในกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับกรอบเวลาที่กำหนดไว้
HOW
1. การวางแผนยุทธศาสตร์
• ขั้นตอนและผู้เกี่ยวข้อง
• กรอบเวลาและเหตุผล
• แสดงกิจกรรมที่สอดคล้องกับกรอบเวลา

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 2 ข้อ 2.1 ก (1)

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดการกระบวนการการวางแผนยุทธศาสตร์	**1** การตั้งเป้าหมายของการวางแผนยุทธศาสตร์ 4 ปีและแผน 1 ปี ใน 3 ประเด็นคือ • ขั้นตอนและผู้เกี่ยวข้อง • กรอบเวลาและเหตุผล • กิจกรรมที่สอดคล้องกับกรอบเวลา	**2** การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการวางแผนยุทธศาสตร์ 4 ปีและแผน 1 ปี ด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงานได้แก่ แผนการวางแผนยุทธศาสตร์ 4 ปีและแผน 1 ปี • การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน	**3** การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการวางแผนยุทธศาสตร์ 4 ปีและแผน 1 ปี ด้วยการดำเนินการ 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดเป้าหมายของการวางแผนยุทธศาสตร์ 4 ปีและแผน 1 ปี	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการวางแผนดำเนินงานในการวางแผนยุทธศาสตร์ 4 ปีและแผน 1 ปี	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการวางแผนยุทธศาสตร์ 4 ปีและแผน 1 ปี
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการวางแผนยุทธศาสตร์ 4 ปีและแผน 1 ปี ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการวางแผนยุทธศาสตร์ 4 ปีและแผน 1 ปี ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการวางแผนยุทธศาสตร์ 4 ปีและแผน 1 ปี ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการวางแผนยุทธศาสตร์ 4 ปีและแผน 1 ปี ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการวางแผนยุทธศาสตร์ 4 ปีและแผน 1 ปี ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการวางแผนยุทธศาสตร์ 4 ปีและแผน 1 ปี ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการวางแผนยุทธศาสตร์ 4 ปีและแผน 1 ปี ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการวางแผนยุทธศาสตร์ 4 ปีและแผน 1 ปี ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการวางแผนยุทธศาสตร์ 4 ปีและแผน 1 ปี ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการวางแผนยุทธศาสตร์ 4 ปีและแผน 1 ปี ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการวางแผนยุทธศาสตร์ 4 ปีและแผน 1 ปี ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการวางแผนยุทธศาสตร์ 4 ปีและแผน 1 ปี ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการวางแผนยุทธศาสตร์ 4 ปีและแผน 1 ปี ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการวางแผนยุทธศาสตร์ 4 ปีและแผน 1 ปี ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการวางแผนยุทธศาสตร์ 4 ปีและแผน 1 ปี ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 2 ข้อ 2.1 ก (1)

D	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการการวางแผนยุทธศาสตร์	**1** การปฏิบัติตามการดำเนินงานขององค์กรที่กำหนดไว้ในแผนการวางแผนยุทธศาสตร์ 4 ปีและแผน 1 ปี ด้วยการกระทำใน 3 ขั้นตอนคือ • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุก	**2** การบริหารจัดการให้บุคคลที่รับผิดชอบ มีการกระทำตามแผนดำเนินงาน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	**3** การจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการกระทำสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการกระทำใดใดในการปฏิบัติตามแผนการวางแผนยุทธศาสตร์ 4 ปีและแผน 1 ปี	ไม่มีการกระทำใดใดที่บริหารจัดการให้บุคคลกระทำตามบทบาทหน้าที่	ไม่มีการกระทำใดใดที่บริหารจัดการให้บุคคลทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามการวางแผนยุทธศาสตร์ 4 ปีและแผน 1 ปี และทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคคลกระทำตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเพียงบางส่วน(1-20%)	จัดการให้บุคคลทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน(1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามการวางแผนยุทธศาสตร์ 4 ปีและแผน 1 ปี และทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคคลกระทำตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย(21-40%)	จัดการให้บุคคลทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย(21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามการวางแผนยุทธศาสตร์ 4 ปีและแผน 1 ปี และทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคคลกระทำตามบทบาทหน้าที่ และมีความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)	จัดการให้บุคคลทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามการวางแผนยุทธศาสตร์ 4 ปีและแผน 1 ปี และทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคคลกระทำตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่(61-80%)	จัดการให้บุคคลทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่(61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการวางแผนยุทธศาสตร์ 4 ปีและแผน 1 ปี และทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคคลกระทำตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด (81-100%)	จัดการให้บุคคลทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด (81-100%)

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 2 ข้อ 2.1 ก (1)

L	1 การติดตามประเมินผลและ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม สู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผลการปรับปรุง ที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการกระบวนการการวางแผนยุทธศาสตร์	**1** การประเมินผลลัพธ์ของการดำเนินงานตามเป้าหมายในกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ 4 ปี และแผน 1 ปี ด้วยการดำเนินการทั้ง 3 ขั้นตอนคือ • การประเมินตามแผนติดตามประเมินที่กำหนดไว้ได้และใช้ข้อมูลจริงในการประเมิน • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมายครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	**2** การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานการวางแผนยุทธศาสตร์ 4 ปีและแผน 1 ปี นำไปสู่การสร้างนวัตกรรมในด้วยการกระทำทั้ง 3 ขั้นตอนคือ • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดดทั่วทั้งองค์กร	**3** การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงการวางแผนยุทธศาสตร์ 4 ปีและแผน 1 ปี ไปแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่นและ/หรือองค์กรอื่น
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการติดตามประเมินผลกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ 4 ปีและแผน 1 ปี	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใด ที่จัดการให้นำผลงานที่ดีขึ้นไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการจัดการกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ 4 ปีและแผน 1 ปี ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลงานที่ดีขึ้นกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการจัดการกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ 4 ปีและแผน 1 ปี ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด		
3 Mature	มีการจัดการกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ 4 ปีและแผน 1 ปี ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลงานที่ดีขึ้นกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการจัดการกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ 4 ปีและแผน 1 ปี ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด		
5 Role Model	มีการจัดการกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ 4 ปีและแผน 1 ปี ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลที่ดีขึ้นทั้งกับกระบวนการอื่นในองค์กรและองค์กรอื่น

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 2 ข้อ 2.1 ก (1)

I	1 ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	2 การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	3 การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตาม ความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
การจัดการกระบวนการการวางแผนยุทธศาสตร์	**1** กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ 4 ปีและแผน 1 ปี มีความสอดคล้องกัน ทั้ง 5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • แผนงาน • การปฏิบัติ • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	**2** การบูรณาการกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ 4 ปีและแผน 1 ปี 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ของกระบวนการนี้ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	**3** การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการการวางแผนยุทธศาสตร์ 4 ปีและแผน 1 ปี ที่สอดคล้องและมุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีสอดคล้องกันในกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ 4 ปีและแผน 1 ปี	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ 4 ปีและแผน 1 ปี ที่เสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่น	ไม่มีการจัดการกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ 4 ปีและแผน 1 ปี ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	มีความสอดคล้องในการจัดการกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ 4 ปีและแผน 1 ปี ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ 4 ปีและแผน 1 ปี ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรได้เพียงเล็กน้อย
2 Basically Effectiveness	มีความสอดคล้องในการจัดการกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ 4 ปีและแผน 1 ปี ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด		
3 Mature	มีความสอดคล้องในการจัดการกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ 4 ปีและแผน 1 ปี ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ 4 ปีและแผน 1 ปี ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรได้เป็นส่วนใหญ่
4 Advanced	มีความสอดคล้องในการจัดการกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ 4 ปีและแผน 1 ปี ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด		
5 Role Model	มีความสอดคล้องในการจัดการกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ 4 ปีและแผน 1 ปี ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างได้ผลดี	มีการจัดการกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ 4 ปีและแผน 1 ปี ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรได้เป็นอย่างดี

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 2 ข้อ 2.1 ก (2)

(2)

<u>คำถาม</u>

ส่วนราชการได้นำปัจจัยต่อไปนี้มาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์อย่างไรให้ระบุวิธีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง

HOW

2. การนำปัจจัยมาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์
- **ปัจจัยต่างๆ**
- **การรวบรวม**
- **การวิเคราะห์**

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 2 ข้อ 2.1 ก (2)

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดการกระบวนการการนำปัจจัยมาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์ทั้งปัจจัยภายในและภายนอก	**1** การตั้งเป้าหมายของการนำปัจจัยมาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์ทั้งปัจจัยภายในและภายนอก ใน 3 ประเด็นคือ • การกำหนดปัจจัย • การรวบรวม • การวิเคราะห์	**2** การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการนำปัจจัยมาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์ทั้งปัจจัยภายในและภายนอก ด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงานได้แก่ แผนการนำปัจจัยมาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์ทั้งปัจจัยภายในและภายนอก • การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน	**3** การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการนำปัจจัยมาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์ทั้งปัจจัยภายในและภายนอก ด้วยการดำเนินการ 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการกำหนดเป้าหมายของการนำปัจจัยมาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์ทั้งปัจจัยภายในและภายนอก	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการวางแผนดำเนินงานในการนำปัจจัยมาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์ทั้งปัจจัยภายในและภายนอก	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการนำปัจจัยมาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์ทั้งปัจจัยภายในและภายนอก
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการนำปัจจัยมาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์ทั้งปัจจัยภายในและภายนอก ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการนำปัจจัยมาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์ทั้งปัจจัยภายในและภายนอกครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการนำปัจจัยมาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์ทั้งปัจจัยภายในและภายนอกครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการนำปัจจัยมาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์ทั้งปัจจัยภายในและภายนอกครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการนำปัจจัยมาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์ทั้งปัจจัยภายในและภายนอกครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการนำปัจจัยมาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์ทั้งปัจจัยภายในและภายนอกครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการนำปัจจัยมาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์ทั้งปัจจัยภายในและภายนอกครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการนำปัจจัยมาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์ทั้งปัจจัยภายในและภายนอกครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการนำปัจจัยมาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์ทั้งปัจจัยภายในและภายนอกครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการนำปัจจัยมาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์ทั้งปัจจัยภายในและภายนอกครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการนำปัจจัยมาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์ทั้งปัจจัยภายในและภายนอกครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการนำปัจจัยมาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์ทั้งปัจจัยภายในและภายนอกครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการนำปัจจัยมาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์ทั้งปัจจัยภายในและภายนอกครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการนำปัจจัยมาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์ทั้งปัจจัยภายในและภายนอกครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการนำปัจจัยมาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์ทั้งปัจจัยภายในและภายนอกครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 2 ข้อ 2.1 ก (2)

D	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการการนำปัจจัยมาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์ทั้งปัจจัยภายในและภายนอก	**1** การปฏิบัติตามการดำเนินงานขององค์กรที่กำหนดไว้ในแผนการนำปัจจัยมาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์ทั้งปัจจัยภายในและภายนอกด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอน คือ • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	**2** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบ มีการกระทำตามแผนดำเนินงาน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	**3** การจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการกระทำสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
คะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการปฏิบัติตามแผนการนำปัจจัยมาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์ทั้งปัจจัยภายในและภายนอก	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรกระทำตามบทบาทหน้าที่	ไม่มีดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามการนำปัจจัยมาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์ทั้งปัจจัยภายในและภายนอกและทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเพียงบางส่วน (1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน(1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามการนำปัจจัยมาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์ทั้งปัจจัยภายในและภายนอกและทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย (21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย(21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามการนำปัจจัยมาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์ทั้งปัจจัยภายในและภายนอกและทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ และมีความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง (41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามการนำปัจจัยมาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์ทั้งปัจจัยภายในและภายนอกและทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่ (61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่(61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามการนำปัจจัยมาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์ทั้งปัจจัยภายในและภายนอกและทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการกระทำตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด (81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด(81-100%)

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 2 ข้อ 2.1 ก (2)

L	1 การติดตามประเมินผลและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมสู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการกระบวนการการนำปัจจัยมาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์ทั้งปัจจัยภายในและภายนอก	**1** การประเมินผลลัพธ์ของการดำเนินงานตามเป้าหมายในการนำปัจจัยมาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์ทั้งปัจจัยภายในและภายนอกด้วยการดำเนินการทั้ง 3 ขั้นตอนคือ • การประเมินตามแผนติดตามประเมินที่กำหนดไว้ได้และใช้ข้อมูลจริงในการประเมิน • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมายครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	**2** การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานการนำปัจจัยมาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์ทั้งปัจจัยภายในและภายนอกนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมในด้วยการกระทำทั้ง 3 ขั้นตอนคือ • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดดทั่วทั้งองค์กร	**3** การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการนำปัจจัยมาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์ทั้งปัจจัยภายในและภายนอกไปแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่นและ/หรือองค์กรอื่น
คะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการติดตามประเมินผลกระบวนการนำปัจจัยมาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์ทั้งปัจจัยภายในและภายนอก	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใด ที่จัดการให้นำผลการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการนำปัจจัยมาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์ทั้งปัจจัยภายในและภายนอกครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการนำปัจจัยมาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์ทั้งปัจจัยภายในและภายนอกครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการนำปัจจัยมาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์ทั้งปัจจัยภายในและภายนอกครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการนำปัจจัยมาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์ทั้งปัจจัยภายในและภายนอกครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการนำปัจจัยมาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์ทั้งปัจจัยภายในและภายนอกครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงทั้งกับกระบวนการอื่นในองค์กรและองค์กรอื่น

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 2 ข้อ 2.1 ก (2)

I	1 ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	2 การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	3 การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตาม ความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
การจัดการกระบวนการการนำปัจจัยมาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์ทั้งปัจจัยภายในและภายนอก	**1** กระบวนการนำปัจจัยมาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์ทั้งปัจจัยภายในและภายนอกมีความสอดคล้องกัน ทั้ง 5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • แผนงาน • การปฏิบัติ • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	**2** การบูรณาการการนำปัจจัยมาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์ทั้งปัจจัยภายในและภายนอก ทั้ง 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ของกระบวนการนี้ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	**3** การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการการนำปัจจัยมาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์ทั้งปัจจัยภายในและภายนอกที่สอดคล้องและมุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกันในกระบวนการการนำปัจจัยมาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์ทั้งปัจจัยภายในและภายนอก	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการการนำปัจจัยมาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์ทั้งปัจจัยภายในและภายนอกที่เสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่น	ไม่มีการจัดการกระบวนการนำปัจจัยมาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์ทั้งปัจจัยภายในและภายนอกที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	มีความสอดคล้องของกระบวนการนำปัจจัยมาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์ทั้งปัจจัยภายในและภายนอกครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการนำปัจจัยมาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์ทั้งปัจจัยภายในและภายนอกที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรได้เพียงเล็กน้อย
2 Basically Effectiveness	มีความสอดคล้องของกระบวนการนำปัจจัยมาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์ทั้งปัจจัยภายในและภายนอกครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด		
3 Mature	มีความสอดคล้องของกระบวนการนำปัจจัยมาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์ทั้งปัจจัยภายในและภายนอกครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการนำปัจจัยมาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์ทั้งปัจจัยภายในและภายนอกที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรได้เป็นส่วนใหญ่
4 Advanced	มีความสอดคล้องของกระบวนการนำปัจจัยมาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์ทั้งปัจจัยภายในและภายนอกครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด		
5 Role Model	มีความสอดคล้องของกระบวนการนำปัจจัยมาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์ทั้งปัจจัยภายในและภายนอกครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง อย่างได้ผลดี	มีการจัดการกระบวนการนำปัจจัยมาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์ทั้งปัจจัยภายในและภายนอกที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรได้เป็นอย่างดี

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 2 ข้อ 2.1 ข (3)

(3)

<u>คำถาม</u>

- **ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลักมีอะไรบ้าง (#)**
- **ให้ระบุเป้าหมาย และระยะเวลาที่จะบรรลุเป้าประสงค์เหล่านั้น (#)**
- **ให้ระบุลำดับความสำคัญของเป้าประสงค์เหล่านั้น**

WHAT

3. ประเด็นยุทธศาสตร์

3.1 ยุทธศาสตร์เป้าประสงค์กลยุทธ์
3.2 เป้าหมายและระยะเวลา
3.3 ลำดับความสำคัญของเป้าประสงค์

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 2 ข้อ 2.1 ข (3)

What	1 การตอบได้ครบถ้วน ตามประเด็นคำถาม	2 การตอบได้ถูกต้อง ตามประเด็นคำถาม	3 การนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจน ตามความเป็นจริง
การระบุข้อมูลประเด็นยุทธศาสตร์	**1** การตอบคำถามได้ครบถ้วน • ยุทธศาสตร์ • เป้าประสงค์ • กลยุทธ์ • เป้าหมายและระยะเวลา • ลำดับความสำคัญของเป้าประสงค์	**2** การตอบได้ถูกต้อง • ยุทธศาสตร์ • เป้าประสงค์ • กลยุทธ์ • เป้าหมายและระยะเวลา • ลำดับความสำคัญของเป้าประสงค์	**3** การนำเสนอได้ชัดเจนและใช้ข้อมูลจริง • ยุทธศาสตร์ • เป้าประสงค์ • กลยุทธ์ • เป้าหมายและระยะเวลา • ลำดับความสำคัญของเป้าประสงค์
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถาม	ไม่มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถาม	ไม่มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถามที่กำหนด
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถามที่กำหนดเป็นส่วนน้อย (1-20%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถามที่กำหนดส่วนน้อย (1-20%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถามที่กำหนด เป็นส่วนน้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถามที่กำหนดบางส่วน (21-40%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถามที่กำหนดบางส่วน (21-40%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถามที่กำหนดบางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถามที่กำหนดเกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถามที่กำหนดเกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถามที่กำหนด เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถามที่กำหนดเป็นส่วนใหญ่ (61-80%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถามที่กำหนดส่วนใหญ่ (61-80%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถามที่กำหนดเป็นส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถามเกือบทั้งหมด (81-100%)ของประเด็นที่กำหนด	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถามเกือบทั้งหมด (81-100%)ของประเด็นที่กำหนด	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถามเกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 2 ข้อ 2.1 ข (4)

(4)

<u>คำถาม</u>

- ในการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลักส่วนราชการได้ให้ความสำคัญกับความท้าทายต่อองค์กรที่ระบุไว้ในลักษณะสำคัญขององค์กร ข้อ 2 อย่างไร

- ส่วนราชการมั่นใจได้อย่างไรว่าประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลัก

-- มีความสมดุลของโอกาสและความท้าทาย ในระยะสั้นและระยะยาว

-- มีความสมดุลของความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทั้งหมด

HOW

4. การกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์เป้าประสงค์กลยุทธ์

- **ดูความท้าทาย**
- **ดูความสมดุลของโอกาสระยะสั้นระยะยาว**
- **ดูความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 2 ข้อ 2.1 ข (4)

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดการกระบวนการการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ของแผน 4 ปีและ 1 ปี	**1** การตั้งเป้าหมายของการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์,เป้าประสงค์,กลยุทธ์ ของแผน 4 ปี และ 1 ปีที่มีประเด็นพิจารณาใน 3 ประเด็นหลัก คือ • การพิจารณาจากความท้าทาย • การพิจารณาจากความสมดุลของโอกาสระยะสั้นระยะยาว • การพิจารณาจากความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	**2** การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์,เป้าประสงค์,กลยุทธ์ ของแผน 4 ปี และ 1 ปี ด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงานได้แก่ แผนการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ของแผน 4 ปีและ 1 ปี • การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน	**3** การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์,เป้าประสงค์,กลยุทธ์ ของแผน 4 ปีและ 1 ปี ด้วยการดำเนินการใน 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดเป้าหมายของการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ของแผน 4 ปี และ 1 ปี	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการวางแผนดำเนินงานในการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ของแผน 4 ปี และ 1 ปี	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์เป้าประสงค์กลยุทธ์ ของแผน 4 ปีและ 1 ปี
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ของแผน 4 ปี และ 1 ปี ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์เป้าประสงค กลยุทธ์ ของแผน 4 ปี และ 1 ปีครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์เป้าประสงค์กลยุทธ์ ของแผน 4 ปีและ 1 ปี ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ของแผน 4 ปี และ 1 ปี ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ของแผน 4 ปี และ 1 ปีครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์เป้าประสงค์กลยุทธ์ ของแผน 4 ปีและ 1 ปี ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ของแผน 4 ปี และ 1 ปี ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ของแผน 4 ปี และ 1 ปีครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์เป้าประสงค์กลยุทธ์ ของแผน 4 ปีและ 1 ปี ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ของแผน 4 ปี และ 1 ปี ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ของแผน 4 ปี และ 1 ปีครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์เป้าประสงค์กลยุทธ์ ของแผน 4 ปีและ 1 ปี ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ของแผน 4 ปี และ 1 ปี ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ของแผน 4 ปี และ 1 ปีครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์เป้าประสงค์กลยุทธ์ ของแผน 4 ปีและ 1 ปี ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 2 ข้อ 2.1 ข (4)

D	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ของแผน 4 ปีและ 1 ปี	**1** การปฏิบัติตามการดำเนินงานขององค์กรที่กำหนดไว้ในการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ของแผน 4 ปีและ 1 ปี ด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจ อย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	**2** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบ มีการดำเนินการตามแผนดำเนินงาน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	**3** การจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการดำเนินการสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการปฏิบัติตามแผนการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์เป้าประสงค์กลยุทธ์ ของแผน 4 ปี และ 1 ปี	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่	ไม่มีการดำเนินการใดใด ที่จัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์เป้าประสงค์กลยุทธ์ ของแผน 4 ปีและ 1 ปี และทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเพียงบางส่วน (1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์เป้าประสงค์กลยุทธ์ ของแผน 4 ปีและ 1 ปี และทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย(21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย (21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ของแผน 4 ปีและ 1 ปี และทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ และมีความรับผิดชอบประมาณเครึ่งหนึ่ง (41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณเครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ของแผน 4 ปีและ 1 ปี และทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ และมีความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่ (61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์เป้าประสงค์กลยุทธ์ ของแผน 4 ปีและ 1 ปี และทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ และมีความรับผิดชอบเกือบ ทั้งหมด (81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด (81-100%)

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 2 ข้อ 2.1 ข (4)

L	1 การติดตามประเมินผลและ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม สู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุง ที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการกระบวนการการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์เป้าประสงค์กลยุทธ์ ของแผน 4 ปีและ 1 ปี	**1** การประเมินผลลัพธ์ของการดำเนินงานตามเป้าหมายในการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ของแผน 4 ปีและ 1 ปี ด้วยการดำเนินการทั้ง 3 ขั้นตอนคือ • การประเมินตามแผนติดตามประเมินที่กำหนดไว้ได้และใช้ข้อมูลจริงในการประเมิน • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมายครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	**2** การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ของแผน 4 ปีและ 1 ปี ครอบคลุม นำไปสู่การสร้างนวัตกรรมในด้วยการดำเนินการทั้ง 3 ขั้นตอนคือ • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดดทั่วทั้งองค์กร	**3** การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ของแผน 4 ปีและ 1 ปี ไปแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่น และ / หรือองค์กรอื่น
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการติดตามประเมินผลกระบวนการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์เป้าประสงค์กลยุทธ์ ของแผน 4 ปีและ 1 ปี	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ของแผน 4 ปีและ 1 ปี ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ของแผน 4 ปีและ 1 ปี ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ของแผน 4 ปีและ 1 ปี ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ของแผน 4 ปีและ 1 ปี ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ของแผน 4 ปีและ 1 ปี ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงทั้งกับกระบวนการอื่นในองค์กรและองค์กรอื่น

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 2 ข้อ 2.1 ข (4)

I	1 ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	2 การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	3 การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จ ตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
การจัดการกระบวนการการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์เป้าประสงค์กลยุทธ์ ของแผน 4 ปีและ 1 ปี	**1** กระบวนการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ของแผน 4 ปีและ 1 ปี มีความสอดคล้องกันทั้ง 5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • แผนงาน • การปฏิบัติ • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	**2** การบูรณาการการกำหนดประเด็นประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ของแผน 4 ปีและ 1 ปี ทั้ง 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ของกระบวนการนี้ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	**3** การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ของแผน 4 ปีและ 1 ปี ที่สอดคล้องและมุ่งสู่ผลสำเร็จ ตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกันในการจัดการกระบวนการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ของแผน 4 ปีและ 1 ปี ทั้ง 5 ขั้นตอน	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ของแผน 4 ปีและ 1 ปี ที่เสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่น	ไม่มีการจัดการกระบวนการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ของแผน 4 ปีและ 1 ปี ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	มีความสอดคล้องของกระบวนการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ของแผน 4 ปี และ 1 ปี ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ของแผน 4 ปีและ 1 ปี ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรได้เพียงเล็กน้อย
2 Basically Effectiveness	มีความสอดคล้องของกระบวนการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ของแผน 4 ปี และ 1 ปี ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด		
3 Mature	มีความสอดคล้องของกระบวนการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ของแผน 4 ปีและ 1 ปี ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ของแผน 4 ปีและ 1 ปี ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรได้เป็นส่วนใหญ่
4 Advanced	มีความสอดคล้องของกระบวนการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ของแผน 4 ปี และ 1 ปี ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด		
5 Role Model	มีความสอดคล้องของกระบวนการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ของแผน 4 ปี และ 1 ปี ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง อย่างได้ผลดี	มีการจัดการกระบวนการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ของแผน 4 ปีและ 1 ปี ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรได้เป็นอย่างดี

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 2 ข้อ 2.2 ก (5)

(5)

<u>คำถาม</u>

ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไร ในการ

- **ถ่ายทอดแผนปฏิบัติการเพื่อนำไปปฏิบัติให้บรรลุเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลัก (#)**
- **จัดสรรทรัพยากรเพื่อให้มั่นใจว่าสามารถปฏิบัติการตามแผนได้สำเร็จ (#)**
- **ทำให้ผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติตามแผนมีความยั่งยืน**

HOW

5. การนำแผนสู่การปฏิบัติ
- **วิธีการถ่ายทอด**
- **การจัดสรรทรัพยากร**
- **การทำให้ผลมีความยั่งยืน**

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 2 ข้อ 2.2 ก (5)

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดการกระบวนการการนำแผนสู่การปฏิบัติ	**1** การตั้งเป้าหมายของ การนำแผนสู่การปฏิบัติ ที่มีประเด็นพิจารณาใน 3 ประเด็นหลักคือ • วิธีการถ่ายทอด • การจัดสรรทรัพยากร • การทำให้ผลมีความยั่งยืน	**2** การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการนำแผนสู่การปฏิบัติด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงานได้แก่ แผนการนำแผนสู่การปฏิบัติ • การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน	**3** การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการนำแผนสู่การปฏิบัติ ด้วยการดำเนินการ 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดเป้าหมายของการนำแผนสู่การปฏิบัติ	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการวางแผนดำเนินงานในการนำแผนสู่การปฏิบัติ	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการนำแผนสู่การปฏิบัติ
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการนำแผนสู่การปฏิบัติครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการนำแผนสู่การปฏิบัติครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการนำแผนสู่การปฏิบัติครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการนำแผนสู่การปฏิบัติครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการนำแผนสู่การปฏิบัติครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการนำแผนสู่การปฏิบัติครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการนำแผนสู่การปฏิบัติครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการนำแผนสู่การปฏิบัติครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการนำแผนสู่การปฏิบัติครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการนำแผนสู่การปฏิบัติครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการนำแผนสู่การปฏิบัติครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการนำแผนสู่การปฏิบัติครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการนำแผนสู่การปฏิบัติครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการนำแผนสู่การปฏิบัติครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการนำแผนสู่การปฏิบัติครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 2 ข้อ 2.2 ก (5)

D	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการการนำแผนสู่การปฏิบัติ	**1** การปฏิบัติตามการดำเนินงานขององค์กรที่กำหนดไว้ในการนำแผนสู่การปฏิบัติ ด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	**2** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบมีการดำเนินการตามแผนดำเนินงานและมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	**3** การจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการดำเนินการสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการปฏิบัติตามแผนการนำแผนสู่การปฏิบัติ	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนการนำแผนสู่การปฏิบัติและทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเพียงบางส่วน (1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน(1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการนำแผนสู่การปฏิบัติและทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย (21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย(21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการนำแผนสู่การปฏิบัติและทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ และมีความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง (41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการนำแผนสู่การปฏิบัติและทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่ (61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่(61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการนำแผนสู่การปฏิบัติและทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด (81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด(81-100%)

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 2 ข้อ 2.2 ก (5)

L	1 การติดตามประเมินผลและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมสู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการกระบวนการการนำแผนสู่การปฏิบัติ	**1** การประเมินผลลัพธ์ของการดำเนินงานตามเป้าหมายในการนำแผนสู่การปฏิบัติ ด้วยการดำเนินการทั้ง 3 ขั้นตอนคือ • การประเมินตามแผนติดตามประเมินที่กำหนดไว้ได้และใช้ข้อมูลจริงในการประเมิน • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมายครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	**2** การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานการนำแผนสู่การปฏิบัตินำไปสู่การสร้างนวัตกรรมโดยการกระทำทั้ง 3 ขั้นตอนคือ • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดดทั่วทั้งองค์กร	**3** การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงการนำแผนสู่การปฏิบัติไปแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่นและ/หรือ องค์กรอื่น
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการติดตามประเมินผลกระบวนการนำแผนสู่การปฏิบัติ	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการจัดการกระบวนการนำแผนสู่การปฏิบัติครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการจัดการกระบวนการนำแผนสู่การปฏิบัติครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด		
3 Mature	มีการจัดการกระบวนการนำแผนสู่การปฏิบัติครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการจัดการกระบวนการนำแผนสู่การปฏิบัติครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด		
5 Role Model	มีการจัดการกระบวนการนำแผนสู่การปฏิบัติครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงทั้งกับกระบวนการอื่นในองค์กรและองค์กรอื่น

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 2 ข้อ 2.2 ก (5)

I	1 ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	2 การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับ กระบวนการอื่น	3 การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จ ตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
การจัดการกระบวนการการนำแผนสู่การปฏิบัติ	**1** กระบวนการนำแผนสู่การปฏิบัติมีความสอดคล้องกันทั้ง 5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • แผนงาน • การปฏิบัติ • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	**2** การบูรณาการการนำแผนสู่การปฏิบัติ 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ของกระบวนการนี้ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	**3** การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการการนำแผนสู่การปฏิบัติที่สอดคล้องและมุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกันในการจัดการกระบวนการนำแผนสู่การปฏิบัติทั้ง 5 ขั้นตอน	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการกำหนดทิศทางที่เสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่น	ไม่มีการจัดการการนำแผนสู่การปฏิบัติที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	มีความสอดคล้องของกระบวนการนำแผนสู่การปฏิบัติครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการการนำแผนสู่การปฏิบัติที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรได้เพียงเล็กน้อย
2 Basically Effectiveness	มีความสอดคล้องของกระบวนการนำแผนสู่การปฏิบัติครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด		
3 Mature	มีความสอดคล้องของกระบวนการนำแผนสู่การปฏิบัติครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการการนำแผนสู่การปฏิบัติที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรได้เป็นส่วนใหญ่
4 Advanced	มีความสอดคล้องของกระบวนการนำแผนสู่การปฏิบัติครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด		
5 Role Model	มีความสอดคล้องของกระบวนการนำแผนสู่การปฏิบัติครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง อย่างได้ผลดี	มีการจัดการการนำแผนสู่การปฏิบัติที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรได้เป็นอย่างดี

ก.พ.ร.

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ THAILAND PRODUCTIVITY INSTITUTE

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 2 ข้อ 2.2 ก (6)

(6)

<u>คำถาม</u>

- แผนปฏิบัติการที่สำคัญของส่วนราชการมีอะไรบ้าง (#)

- หากมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในการให้บริการ รวมทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนราชการจะดำเนินการอย่างไรเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

WHAT

6.1 แผนปฏิบัติการที่สำคัญ

HOW

6.2 แผนการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง
•จากการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ
•จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก.พ.ร.

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ THAILAND PRODUCTIVITY INSTITUTE

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 2 ข้อ 2.2 ก (6)

What	1 การตอบได้ครบถ้วน ตามประเด็นคำถาม	2 การตอบได้ถูกต้อง ตามประเด็นคำถาม	3 การนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจน ตามความเป็นจริง
การระบุข้อมูลแผนปฏิบัติการที่สำคัญ	**1** การตอบคำถามได้ครบถ้วน • ประเด็นสำคัญของแผนปฏิบัติการ • เป้าประสงค์ • ค่าเป้าหมาย	**2** การตอบได้ถูกต้อง • ประเด็นสำคัญของแผนปฏิบัติการ • เป้าประสงค์ • ค่าเป้าหมาย	**3** การนำเสนอได้ชัดเจนและใช้ข้อมูลจริง • ประเด็นสำคัญของแผนปฏิบัติการ • เป้าประสงค์ • ค่าเป้าหมาย
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถาม	ไม่มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถาม	ไม่มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถาม
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถาม ส่วนน้อย (1-20%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถาม ส่วนน้อย (1-20%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถาม ส่วนน้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถามบางส่วน (21-40%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถามบางส่วน (21-40%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถามบางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถามเกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถามเกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถามเกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถาม ส่วนใหญ่ (61-80%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถาม ส่วนใหญ่ (61-80%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถามส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถาม เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถาม เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถาม เกือบทั้งหมด (81-100%)ของประเด็นที่กำหนด

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 2 ข้อ 2.2 ก (6)

HOW

6.2 แผนการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง (ระบบบริหารความเสี่ยง)

ความเสี่ยง คือ เหตุการณ์/การกระทำใดๆ ที่อาจเกิดขึ้นภายใต้สถานการณ์ที่ไม่แน่นอนและจะส่งผลกระทบหรือสร้างความเสียหาย (ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน) หรือก่อให้เกิดความล้มเหลว หรือลดโอกาสที่จะบรรลุเป้าหมายตามภารกิจหลักที่กำหนดในกฎหมายจัดตั้งส่วนราชการ และเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ของส่วนราชการ
*** ดำเนินการต่อเนื่องจากตัวชี้วัด
"ระดับความสำเร็จของการจัดทำระบบบริหารความเสี่ยง"

<u>เอกสารหลักฐานที่สำคัญ</u> : อย่างน้อยต้องมีเอกสารหลักฐานที่สำคัญ ดังนี้
- คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการฯ
- แผนบริหารความเสี่ยง
- การประชุมชี้แจงเพื่อสร้างความเข้าใจให้ทุกหน่วยงานในสังกัดรับทราบแผนบริหารความเสี่ยงเพื่อนำไปปฏิบัติ
- การสรุปผลการดำเนินงาน
- การประเมินผลลัพธ์ของแผนบริหารความเสี่ยง

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 2 ข้อ 2.2 ก (6)

A	1 การตั้งวัตถุประสงค์	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดการกระบวนการทำแผนการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง (ระบบบริหารความเสี่ยง)	**1** การกำหนดวัตถุประสงค์ของการจัดทำระบบบริหารความเสี่ยง • มีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง • คณะกรรมการฯ ประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูงและตัวแทนจากหน่วยงานในสังกัด •คณะกรรมการฯ กำหนดนโยบายหรือแนวทางการบริหารความเสี่ยงของการบรรลุเป้าหมายตามภารกิจหลัก และเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการ •ระบุปัจจัยเสี่ยงและวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลกระทบหรืออาจสร้างความเสียหาย ความล้มเหลว หรือลดโอกาสที่จะบรรลุเป้าหมายตามภารกิจหลักและเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการ • กำหนดหลักเกณฑ์ในการประเมินความเสี่ยง	**2** ดำเนินการประเมินความเสี่ยงตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด (ในขั้นตอน A 1) • มีรายงานสรุปผลการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงซึ่งจำแนกปัจจัยเสี่ยงที่สามารถควบคุม/บริหารจัดการ และปัจจัยเสี่ยงที่ไม่สามารถควบคุม/บริหารจัดการให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ •มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง •มีการระบุผู้รับผิดชอบดำเนินการตามแผนในแต่ละขั้นตอน	**3** การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการจัดทำระบบบริหารความเสี่ยง ด้วยการกระทำ 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัด ""ร้อยละของการนำแผนบริหารความเสี่ยงไปปฏิบัติ" • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงานเพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดเป้าหมายของการทำแผนการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการวางแผนดำเนินงานในการทำแผนการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการทำแผนการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการทำแผนการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการทำแผนการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการทำแผนการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการทำแผนการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการทำแผนการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการทำแผนการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการทำแผนการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการทำแผนการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการทำแผนการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการทำแผนการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการทำแผนการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการทำแผนการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการทำแผนการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการทำแผนการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการทำแผนการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 2 ข้อ 2.2 ก (6)

D	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการทำแผนการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง (ระบบบริหารความเสี่ยง)	**1** การนำแผนบริหารความเสี่ยงไปปฏิบัติ •แผนบริหารความเสี่ยงได้รับความเห็นชอบจากผู้มีอำนาจ • การสร้างความเข้าใจให้ทุกหน่วยงานในสังกัดรับทราบแผนบริหารความเสี่ยงเพื่อนำไปปฏิบัติ • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ •ดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยงแล้วเสร็จครบถ้วน	**2** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบมีการดำเนินการตามแผนดำเนินงานและมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	**3** การจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการกระทำสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการปฏิบัติตามแผนการทำแผนการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง	ไม่มีการดำเนินการใดใด ที่จัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่	ไม่มีการดำเนินการใดใด ที่จัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนการทำแผนการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง และทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	จัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเพียงบางส่วน(1-20%)	จัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการทำแผนการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง และทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	จัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย(21-40%)	จัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย (21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการทำแผนการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง และทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	จัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ และมีความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง (41-60%)	จัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการทำแผนการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง และทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	จัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่(61-80%)	จัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการทำแผนการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง และทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	จัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด (81-100%)	จัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด (81-100%)

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 2 ข้อ 2.2 ก (6)

L	1 การติดตามประเมินผลและ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม สู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุง ที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการกระบวนการการทำแผนการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง (ระบบบริหารความเสี่ยง)	**1** การประเมินผลลัพธ์ของการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์การจัดทำระบบบริหารความเสี่ยงด้วยการดำเนินการทั้ง 3 ขั้นตอนคือ • การสรุปผลการดำเนินงานและนำเสนอผู้บริหารไตรมาสละ 1 ครั้ง • การประเมินผลลัพธ์ของแผนบริหารความเสี่ยงและใช้ข้อมูลจริงในการประเมิน •การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	**2** การสรุปบทเรียนที่ได้จากการจัดทำระบบบริหารความเสี่ยงนำไปสู่การสร้างนวัตกรรม ด้วยการดำเนินการทั้ง 4 ขั้นตอนคือ • การรายงานสรุปผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง (เมื่อสิ้นปีงบประมาณ) ในรายงานมีการระบุผลการประเมินความเสี่ยง โดยแสดงให้เห็นถึงปัจจัยเสี่ยงที่สามารถควบคุม/บริหารจัดการ และปัจจัยเสี่ยงที่ไม่สามารถควบคุม/บริหารจัดการให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ •การสรุปบทเรียนและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแผนบริหารความเสี่ยงในปีต่อไป • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดดทั่วทั้งองค์กร	**3** การนำผลสำเร็จของการจัดทำระบบบริหารความเสี่ยง ไปแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่น และ/หรือองค์กรอื่น
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการติดตามประเมินผลกระบวนการทำแผนการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการทำแผนการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการทำแผนการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการทำแผนการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการทำแผนการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการทำแผนการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงทั้งกับกระบวนการอื่นในองค์กรและองค์กรอื่น

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 2 ข้อ 2.2 ก (6)

I	1 ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	2 การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	3 การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จ ตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
การจัดการกระบวนการการทำแผนการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง (ระบบบริหารความเสี่ยง)	**1** กระบวนการทำแผนการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงมีความสอดคล้องกันทั้ง 5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • แผนงาน • การปฏิบัติ • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	**2** การบูรณาการการทำแผนการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ของกระบวนการนี้ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	**3** การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการการทำแผนการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง ที่สอดคล้องและมุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกันในการจัดการกระบวนการทำแผนการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทั้ง 5 ขั้นตอน	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการทำแผนการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่น	ไม่มีการจัดการกระบวนการทำแผนการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	มีความสอดคล้องของกระบวนการทำแผนการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการทำแผนการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรได้เพียงเล็กน้อย
2 Basically Effectiveness	มีความสอดคล้องของกระบวนการทำแผนการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด		
3 Mature	มีความสอดคล้องของกระบวนการทำแผนการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการทำแผนการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรได้เป็นส่วนใหญ่
4 Advanced	มีความสอดคล้องของกระบวนการทำแผนการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด		
5 Role Model	มีความสอดคล้องของกระบวนการทำแผนการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง อย่างได้ผลดี	มีการจัดการกระบวนการทำแผนการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรได้เป็นอย่างดี

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 2 ข้อ 2.2 ก (7)

(7)

<u>คำถาม</u>

แผนหลักด้านทรัพยากรบุคคลที่ตอบสนองเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์หลัก และแผนปฏิบัติการ

มีอะไรบ้าง (#)

WHAT

7. แผนหลักด้านทรัพยากรบุคคล
- **ตอบสนองเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์**
- **ตอบสนองกลยุทธ์หลัก**
- **ตอบสนองแผนปฏิบัติการ**

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 2 ข้อ 2.2 ก (7)

What	1 การตอบได้ครบถ้วน ตามประเด็นคำถาม	2 การตอบได้ถูกต้อง ตามประเด็นคำถาม	3 การนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจน ตามความเป็นจริง
การระบุข้อมูลแผนหลักด้านทรัพยากรบุคคล	**1** การตอบคำถามได้ครบถ้วน • แผนระยะ 4 ปี • แผนระยะ 1 ปี โดยเป็นแผนที่แสดงถึงการตอบสนองต่อ • เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ • แผนกลยุทธ์หลัก • แผนปฏิบัติการ	**2** การตอบได้ถูกต้อง • แผนระยะ 4 ปี • แผนระยะ 1 ปี โดยเป็นแผนที่แสดงถึงการตอบสนองต่อ • เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ • แผนกลยุทธ์หลัก • แผนปฏิบัติการ	**3** การนำเสนอได้ชัดเจนและใช้ข้อมูลจริง • แผนระยะ 4 ปี • แผนระยะ 1 ปี โดยเป็นแผนที่แสดงถึงการตอบสนองต่อ • เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ • แผนกลยุทธ์หลัก • แผนปฏิบัติการ
คะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถาม	ไม่มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถาม	ไม่มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถาม
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถาม ส่วนน้อย (1-20%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถามส่วนน้อย (1-20%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถามส่วนน้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถามบางส่วน (21-40%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถามบางส่วน (21-40%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถามบางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถามเกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถามเกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถามเกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถามส่วนใหญ่ (61-80%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถามส่วนใหญ่ (61-80%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถามส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถามเกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถามเกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถามเกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 2 ข้อ 2.2 ก (8)

(8)

คำถาม

- **ตัวชี้วัดที่สำคัญที่ใช้ติดตามความคืบหน้าของแผนปฏิบัติการ มีอะไรบ้าง (#)**
- **ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทำให้ระบบการวัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการโดยรวมเสริมให้ส่วนราชการมุ่งไปในแนวทางเดียวกัน**

WHAT

8.1 ตัวชี้วัดติดตามแผนปฏิบัติการ

HOW

8.2 การทำระบบการวัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการ
•เพื่อมุ่งไปในทิศทางเดียวกัน

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 2 ข้อ 2.2 ก (8)

What	1 การตอบได้ครบถ้วน ตามประเด็นคำถาม	2 การตอบได้ถูกต้อง ตามประเด็นคำถาม	3 การนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจน ตามความเป็นจริง
การระบุข้อมูลตัวชี้วัดติดตามแผนปฏิบัติการ	**1** การตอบคำถามได้ครบถ้วน • แผนปฏิบัติการ • เป้าประสงค์ • ตัวชี้วัดที่สำคัญ	**2** การตอบได้ถูกต้อง • แผนปฏิบัติการ • เป้าประสงค์ • ตัวชี้วัดที่สำคัญ	**3** การนำเสนอได้ชัดเจนและใช้ข้อมูลจริง • แผนปฏิบัติการ • เป้าประสงค์ • ตัวชี้วัดที่สำคัญ
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถาม	ไม่มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถาม	ไม่มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถาม
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถาม ส่วนน้อย (1-20%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถามส่วนน้อย (1-20%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถาม ส่วนน้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถามบางส่วน (21-40%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถามบางส่วน (21-40%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถามบางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถามเกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถามเกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถาม เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถามส่วนใหญ่ (61-80%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถามส่วนใหญ่ (61-80%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถาม ส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถามเกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถามเกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถาม เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 2 ข้อ 2.2 ก (8)

HOW

8.2 การทำระบบการวัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการ (การถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายระดับกรมสู่ระดับสำนัก/กอง)

• ความสำเร็จที่ส่วนราชการจัดให้มีระบบการประเมินผลของหน่วยงานระดับสำนัก/กอง เพื่อประโยชน์ในการนำยุทธศาสตร์กรมไปสู่การปฏิบัติ

• ส่วนราชการมีกระบวนการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายในระดับสำนัก/กอง ซึ่งเป็นตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายที่ถ่ายทอดมาจากระดับกรม มีการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการระหว่างหัวหน้าหน่วยงานระดับสำนัก/กองกับหัวหน้าส่วนราชการระดับกรม รวมถึงมีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของหน่วยงานระดับสำนัก/กอง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 เพื่อให้ผลการดำเนินงานของหน่วยงานระดับสำนัก/กองสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายระดับกรม

*** ดำเนินการต่อเนื่องจากตัวชี้วัด "ระดับความสำเร็จของการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายระดับกรมสู่ระดับสำนัก/กอง"

<u>เอกสารหลักฐานที่สำคัญ</u> : อย่างน้อยต้องมีเอกสารหลักฐานที่สำคัญ ดังนี้

• กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานระดับสำนัก/กอง
• แผนการจัดระบบการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายระดับกรมสู่ระดับสำนัก/กอง(Gantt Chart)
• แผนที่ยุทธศาสตร์ของกรมต้นสังกัด
• คำรับรองการปฏิบัติราชการระหว่างกรมต้นสังกัดและสำนัก/กอง
• ชี้แจงรายละเอียดในคำรับรองการปฏิบัติราชการระหว่างกรมต้นสังกัดและสำนัก/กอง เพื่อสร้างความเข้าใจและนำไปปฏิบัติ
• รายงานสรุปผลความสำเร็จของการปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับสำนัก/กอง (เมื่อสิ้นปีงบประมาณ)

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 2 ข้อ 2.2 ก (8)

A	1 การตั้งวัตถุประสงค์	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดระบบการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายระดับกรมสู่ระดับสำนัก/กอง	**1** การตั้งเป้าหมายของการจัดระบบการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายระดับกรมสู่ระดับสำนัก/กอง ที่มีประเด็นพิจารณาใน 4 ประเด็นหลักคือ • กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานระดับสำนัก/กอง • แนวทางกำหนดตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และเกณฑ์การประเมินผลความสำเร็จ • แนวทางการติดตามความก้าวหน้าและการรายงานผล •แผนการจัดระบบการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายระดับกรมสู่ระดับสำนัก/กอง (Gantt Chart)	**2** การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการจัดระบบการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายระดับกรมสู่ระดับสำนัก/กอง ด้วยการกระทำใน 6 ขั้นตอนคือ • การจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์ของกรมต้นสังกัด • สำนัก/กองกำหนดเป้าประสงค์ให้สอดคล้องหรือสนับสนุนเป้าประสงค์ตามแผนที่-ยุทธศาสตร์ของกรมต้นสังกัด • สำนัก/กองกำหนดตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และเกณฑ์ประเมินผลสำเร็จของการบรรลุเป้าประสงค์ข้างต้น • การจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการระหว่างกรมต้นสังกัดและสำนัก/กอง • มีการระบุผู้รับผิดชอบดำเนินการตามแผนในแต่ละขั้นตอน • ผู้มีอำนาจให้ความเห็นชอบแผนการดำเนินงาน	**3** การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการการจัดระบบการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายระดับกรมสู่ระดับสำนัก/กอง ด้วยการกระทำ 2 ขั้นตอน คือ •ตัวชี้วัด "ร้อยละความสำเร็จของการนำแผนการจัดระบบการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายระดับกรมสู่ระดับสำนัก/กองไปปฏิบัติ" • แนวทางการประเมินผลความสำเร็จของการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับสำนัก/กอง
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดเป้าหมายของการจัดระบบการวัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการ	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการวางแผนดำเนินงานในการจัดระบบการวัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการ	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดระบบการวัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการ
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดระบบการวัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการจัดระบบการวัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดระบบการวัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดระบบการวัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการจัดระบบการวัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดระบบการวัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดระบบการวัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการจัดระบบการวัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดระบบการวัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดระบบการวัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการจัดระบบการวัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดระบบการวัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดระบบการวัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการจัดระบบการวัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดระบบการวัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 2 ข้อ 2.2 ก (8)

D	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการการจัดระบบการวัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการ	**1** การปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในแผนการจัดระบบการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายระดับกรมสู่ระดับสำนัก/กอง ด้วยการกระทำใน 3 ขั้นตอนคือ •สำนัก/กองชี้แจงรายละเอียดในคำรับรองการปฏิบัติราชการระหว่างกรมต้นสังกัดและสำนัก/กอง เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทราบและร่วมมือกันทำงานให้บรรลุเป้าประสงค์ • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการระหว่างกรมต้นสังกัดและสำนัก/กองที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	**2** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบ มีการกระทำตามแผนดำเนินงาน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	**3** การจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการกระทำสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการปฏิบัติตามแผนการจัดระบบการวัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการ	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดระบบการวัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการ และทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเพียงบางส่วน (1-20%)	จัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน(1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดระบบการวัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการ และทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย (21-40%)	จัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย(21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดระบบการวัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการ และทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง (41-60%)	จัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดระบบการวัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการ และทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ และมีความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่ (61-80%)	จัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่(61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดระบบการวัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการ และทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ และมีความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด (81-100%)	จัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด (81-100%)

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 2 ข้อ 2.2 ก (8)

L	1 การติดตามประเมินผลและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมสู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการกระบวนการการจัดระบบการวัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการ	**1** การประเมินผลลัพธ์ของการดำเนินงานตามแผนการจัดระบบการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายระดับกรมสู่ระดับสำนัก/กอง ด้วยการดำเนินการทั้ง 3 ขั้นตอนคือ • การสรุปผลการดำเนินงานและนำเสนอผู้บริหารไตรมาสละ 1 ครั้ง • การประเมินผลความสำเร็จของการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับสำนัก/กอง (เมื่อสิ้นปีงบประมาณ) •การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	**2** การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานจัดระบบการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายระดับกรมสู่ระดับสำนัก/กอง นำไปสู่การสร้างนวัตกรรมในด้วยการกระทำทั้ง 4 ขั้นตอนคือ • การรายงานสรุปผลความสำเร็จของการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับสำนัก/กอง (เมื่อสิ้นปีงบประมาณ) • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดดทั่วทั้งองค์กร	**3** การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงการจัดระบบการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายระดับกรมสู่ระดับสำนัก/กอง ไปแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่นหรือหน่วยงานอื่นและนำผลการเรียนรู้สู่การปรับปรุงทั่วทั้งองค์กร
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดระบบการวัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการ	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการจัดระบบการวัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการจัดระบบการวัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการ ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการจัดระบบการวัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการ ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการจัดระบบการวัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการ ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการจัดระบบการวัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการ ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงทั้งกับกระบวนการอื่นในองค์กรและองค์กรอื่น

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 2 ข้อ 2.2 ก (8)

I	1 ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	2 การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	3 การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จ ตามความต้องการและเป้าหมายองค์กร
การจัดการกระบวนการการจัดระบบการวัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการ	**1** ความสอดคล้องที่ดีของการจัดการกระบวนการจัดระบบการวัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการ ทั้ง 5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • แผนงาน • การปฏิบัติ • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	**2** การบูรณาการการจัดระบบการวัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการ 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ของกระบวนการนี้ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะ • การประกาศหลักเกณฑ์ในการนำผลประเมินผลการปฏิบัติงานไปเชื่อมโยงกับระบบการสร้างแรงจูงใจและมีการจัดสรรสิ่งจูงใจตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ (ข5)	**3** การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการการจัดระบบการวัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการ ที่สอดคล้องและมุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกันในการจัดการกระบวนการจัดระบบการวัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการทั้ง 5 ขั้นตอน	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการจัดระบบการวัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการ ที่เสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่น	ไม่มีการจัดการกระบวนการจัดระบบการวัดผลสำเร็จของ แผนปฏิบัติการที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	มีความสอดคล้องของกระบวนการจัดระบบการวัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการจัดระบบการวัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรได้เพียงเล็กน้อย
2 Basically Effectiveness	มีความสอดคล้องของกระบวนการจัดระบบการวัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด		
3 Mature	มีความสอดคล้องของกระบวนการจัดระบบการวัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการจัดระบบการวัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรได้เป็นส่วนใหญ่
4 Advanced	มีความสอดคล้องของกระบวนการจัดระบบการวัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด		
5 Role Model	มีความสอดคล้องของกระบวนการจัดระบบการวัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง อย่างได้ผลดี	มีการจัดการกระบวนการจัดระบบการวัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรได้เป็นอย่างดี

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 2 ข้อ 2.2 ข (9)

(9)

<u>คำถาม</u>

- เป้าหมายการดำเนินการของแผนปฏิบัติการตามตัวชี้วัดที่ระบุในข้อ 2.2 ก (8) มีอะไรบ้าง (#)

- เป้าหมายการดำเนินการของแผนปฏิบัติการเป็นเช่นใด เมื่อเปรียบเทียบกับ

- **เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (#)**
- **ผลการดำเนินการที่ผ่านมา (#)**
- **ผลการดำเนินการที่คาดไว้ของคู่แข่ง**
- **ระดับเทียบเคียงที่สำคัญ (Benchmark)**

(ให้ส่วนราชการตอบตามความเหมาะสมของภารกิจของส่วนราชการ)

WHAT

9.1 เป้าหมายของตัวชี้วัด
9.2 เป้าหมายเปรียบเทียบ
- กับเป้าประสงค์
- กับผลการดำเนินการที่ผ่านมา
- กับผลการดำเนินการที่คาดไว้ของคู่แข่ง
- กับระดับเทียบเคียงที่สำคัญ

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 2 ข้อ 2.2 ข (9)

What	1 การตอบได้ครบถ้วน ตามประเด็นคำถาม	2 การตอบได้ถูกต้อง ตามประเด็นคำถาม	3 การนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจน ตามความเป็นจริง
การระบุข้อมูล 1 ค่าเป้าหมายของตัวชี้วัด 2 ค่าเป้าหมายเชิงเปรียบเทียบ	**1** การตอบคำถามได้ครบถ้วน • ค่าเป้าหมายของตัวชี้วัด • ค่าเป้าหมายเชิงเปรียบเทียบ เทียบกับเป้าประสงค์ เทียบกับผลการดำเนินการที่ผ่านมา เทียบกับผลการดำเนินการที่คาดไว้ของคู่แข่ง เทียบกับระดับเทียบเคียงที่สำคัญ	**2** การตอบได้ถูกต้อง • ค่าเป้าหมายของตัวชี้วัด • ค่าเป้าหมายเชิงเปรียบเทียบ เทียบกับเป้าประสงค์ เทียบกับผลการดำเนินการที่ผ่านมา เทียบกับผลการดำเนินการที่คาดไว้ของคู่แข่ง เทียบกับระดับเทียบเคียงที่สำคัญ	**3** การนำเสนอได้ชัดเจนและใช้ข้อมูลจริง • ค่าเป้าหมายของตัวชี้วัด • ค่าเป้าหมายเชิงเปรียบเทียบ เทียบกับเป้าประสงค์ เทียบกับผลการดำเนินการที่ผ่านมา เทียบกับผลการดำเนินการที่คาดไว้ของคู่แข่ง เทียบกับระดับเทียบเคียงที่สำคัญ
คะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถาม	ไม่มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถาม	ไม่มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถาม
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถามส่วนน้อย (1-20%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถามส่วนน้อย (1-20%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถามส่วนน้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถามบางส่วน (21-40%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถามบางส่วน (21-40%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถามบางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถามเกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถามเกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถามเกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถามส่วนใหญ่ (61-80%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถามส่วนใหญ่ (61-80%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถามส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถามเกือบทั้งหมด (81-100%)ของประเด็นที่กำหนด	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถามเกือบทั้งหมด (81-100%)ของประเด็นที่กำหนด	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถามเกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด

ก.พ.ร.

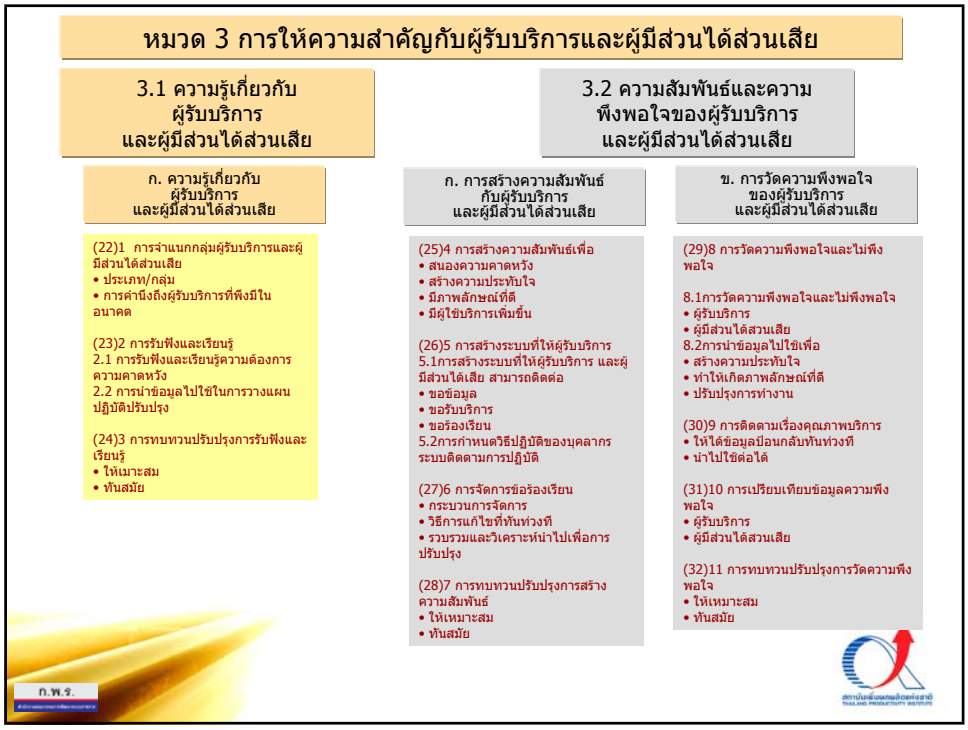
PMQA Organization

คำถามตามเกณฑ์ PMQA:105คำถาม

หมวด3
11คำถาม

ก.พ.ร.

PMQA Organization
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3.1 ความรู้เกี่ยวกับ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3.2 ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ก. ความรู้เกี่ยวกับ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
• การกำหนดกลุ่มผู้รับบริการ
• การรับฟังและเรียนรู้เพื่อกำหนดความต้องการของผู้รับบริการ
ก. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
• การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ
• กลไกหลัก ๆที่ผู้รับบริการติดต่อส่วนราชการ
• กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน
ข. การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
• การวัดความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ
• การใช้ข้อมูลมาปรับปรุงการดำเนินการ
• การติดตามข้อมูลจากผู้รับบริการ
ก.พ.ร.


หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3.1 ความรู้เกี่ยวกับ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3.2 ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ก. ความรู้เกี่ยวกับ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
(22)1 การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
• ประเภท/กลุ่ม
• การคำนึงถึงผู้รับบริการที่พึงมีในอนาคต
(23)2 การรับฟังและเรียนรู้
2.1 การรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวัง
2.2 การนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนปฏิบัติปรับปรุง
(24)3 การทบทวนปรับปรุงการรับฟังและเรียนรู้
• ให้เหมาะสม
• ทันสมัย
ก. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
(25)4 การสร้างความสัมพันธ์เพื่อ
• สนองความคาดหวัง
• สร้างความประทับใจ
• มีภาพลักษณ์ที่ดี
• มีผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น
(26)5 การสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการ
5.1การสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย สามารถติดต่อ
• ขอข้อมูล
• ขอรับบริการ
• ขอร้องเรียน
5.2การกำหนดวิธีปฏิบัติของบุคลากรระบบติดตามการปฏิบัติ
(27)6 การจัดการข้อร้องเรียน
• กระบวนการจัดการ
• วิธีการแก้ไขที่ทันท่วงที
• รวบรวมและวิเคราะห์นำไปเพื่อการปรับปรุง
(28)7 การทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์
• ให้เหมาะสม
• ทันสมัย
ข. การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
(29)8 การวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ
8.1การวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ
• ผู้รับบริการ
• ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
8.2การนำข้อมูลไปใช้เพื่อ
• สร้างความประทับใจ
• ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี
• ปรับปรุงการทำงาน
(30)9 การติดตามเรื่องคุณภาพบริการ
• ให้ได้ข้อมูลป้อนกลับทันท่วงที
• นำไปใช้ต่อได้
(31)10 การเปรียบเทียบข้อมูลความพึงพอใจ
• ผู้รับบริการ
• ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
(32)11 การทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจ
• ให้เหมาะสม
• ทันสมัย
ก.พ.ร.

PMQA Organization

การตอบคำถาม

(1)

คำถาม

- **ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดหรือจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**
- **ส่วนราชการได้คำนึงถึงผู้รับบริการที่พึงมีในอนาคตมาประกอบการพิจารณาดังกล่าวอย่างไร**

HOW

1 การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
•ประเภท/กลุ่ม
•การคำนึงถึงผู้รับบริการที่พึงมีในอนาคต

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.1 ก(1)

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดการกระบวนการการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	**1** การตั้งเป้าหมายของการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ใน 3 ประเด็นคือ • จำแนกผู้รับบริการ • จำแนกผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • คำนึงผู้รับบริการที่พึงมีในอนาคต	**2** การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงานได้แก่ แผนการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	**3** การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยการดำเนินการ 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป
คะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดเป้าหมาย ของการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการวางแผนดำเนินงานในการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.1 ก(1)

D	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	**1** การปฏิบัติตามการดำเนินงานขององค์กรที่กำหนดไว้ในแผนการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	**2** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบมีการดำเนินการตามแผนดำเนินงาน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	**3** การจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการดำเนินการสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการปฏิบัติตามแผนการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ไม่มีการดำเนินการใดใดที่บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่	ไม่มีการดำเนินการใดใดที่บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเพียงบางส่วน (1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน(1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย (21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย (21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ และมีความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง (41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่ (61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด (81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด (81-100%)

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.1 ก(1)

L	1 การติดตามประเมินผลและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมสู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการกระบวนการการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	**1** การประเมินผลลัพธ์ของการดำเนินงานตามเป้าหมายในการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยการดำเนินการทั้ง 3 ขั้นตอนคือ • การประเมินตามแผนติดตามประเมินที่กำหนดไว้ได้และใช้ข้อมูลจริงในการประเมิน • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมาย ครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	**2** การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมในด้วยการดำเนินการทั้ง 3 ขั้นตอนคือ • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดดทั่วทั้งองค์กร	**3** การนำผลสำเร็จของการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่น และ/หรือองค์กรอื่น
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการติดตามประเมินผลกระบวนการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงทั้งกับกระบวนการอื่นในองค์กรและองค์กรอื่น

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.1 ก(1)

I	1 ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	2 การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุงที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	3 การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตาม ความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
การจัดการกระบวนการการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	**1** กระบวนการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความสอดคล้องกัน ทั้ง 5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • แผนงาน • การปฏิบัติ • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	**2** การบูรณาการการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ของกระบวนการนี้ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	**3** การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่สอดคล้องและมุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกันในการจัดการกระบวนการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้ง 5 ขั้นตอน	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่น	ไม่มีการจัดการกระบวนการทำแผนการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	มีความสอดคล้องของกระบวนการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรได้เพียงเล็กน้อย
2 Basically Effectiveness	มีความสอดคล้องของกระบวนการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด		
3 Mature	มีความสอดคล้องของกระบวนการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรได้เป็นส่วนใหญ่
4 Advanced	มีความสอดคล้องของกระบวนการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด		
5 Role Model	มีความสอดคล้องของกระบวนการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง อย่างได้ผลดี	มีการจัดการกระบวนการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรได้เป็นอย่างดี

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การตอบคำถาม

(2)

<u>คำถาม</u>

- **ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังหลักๆของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม**
- **ส่วนราชการได้นำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการวางแผนปฏิบัติงานและการปรับปรุงกระบวนการรวมถึงการพัฒนาการบริหารใหม่ๆอย่างไร**

HOW

2.1 การรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวัง

2.2 การนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนปฏิบัติปรับปรุง

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด3 ข้อ 3.1 ก(2)

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดการกระบวนการการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุง	**1** การตั้งเป้าหมายของการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงใน 2 ประเด็นคือ • จากผู้รับบริการ • จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	**2** การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุง ด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงานได้แก่ แผนการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุง • การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน	**3** การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุง ด้วยการดำเนินการ 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดเป้าหมายของการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุง	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการวางแผนดำเนินงานในการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุง	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุง
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.1 ก(2)

D	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุง	**1** การปฏิบัติตามการดำเนินงานขององค์กรที่กำหนดไว้ในแผนการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุง ด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	**2** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบมีการดำเนินการตามแผนดำเนินงาน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	**3** การจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการดำเนินการสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการปฏิบัติตามแผนการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุง	ไม่มีการดำเนินการใดใด ที่บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่	ไม่มีการดำเนินการใดใด ที่บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเพียงบางส่วน (1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย (21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย (21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ และมีความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง (41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่ (61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด (81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด (81-100%)

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.1 ก(2)

L	1 การติดตามประเมินผลและ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม สู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุง ที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการกระบวนการการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุง	**1** การประเมินผลลัพธ์ของการดำเนินงานตามเป้าหมายในการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุง ด้วยการดำเนินการทั้ง 3 ขั้นตอนคือ • การประเมินตามแผนติดตามประเมินที่กำหนดไว้ได้และใช้ข้อมูลจริงในการประเมิน • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมายครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	**2** การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงนำไปสู่การสร้างนวัตกรรม ด้วยการดำเนินการทั้ง 3 ขั้นตอนคือ • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดดทั่วทั้งองค์กร	**3** การนำผลสำเร็จของการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงไปแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่น และ/หรือองค์กรอื่น
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการติดตามประเมินผลกระบวนการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุง	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงทั้งกับกระบวนการอื่นในองค์กรและองค์กรอื่น

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.1 ก(2)

I	1 ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	2 การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	3 การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตาม ความต้องการและเป้าหมายองค์กร
การจัดการกระบวนการการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุง	**1** กระบวนการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุง มีความสอดคล้องกันทั้ง 5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • แผนงาน • การปฏิบัติ • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	**2** การบูรณาการการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุง 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ของกระบวนการนี้ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	**3** การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุง ที่สอดคล้องและมุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกันในการจัดการกระบวนการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงทั้ง 5 ขั้นตอน	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงที่เสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่น	ไม่มีการจัดการกระบวนการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุง ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	มีความสอดคล้องของกระบวนการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุง ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรได้เพียงเล็กน้อย
2 Basically Effectiveness	มีความสอดคล้องของกระบวนการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด		
3 Mature	มีความสอดคล้องของกระบวนการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุง ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรได้เป็นส่วนใหญ่
4 Advanced	มีความสอดคล้องของกระบวนการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด		
5 Role Model	มีความสอดคล้องของกระบวนการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างได้ผลดี	มีการจัดการกระบวนการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุง ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรได้เป็นอย่างดี

PMQA Organization

การตอบคำถาม

(3)

<u>คำถาม</u>

ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทบทวนและปรับปรุงวิธีการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ

HOW

3 การทบทวนปรับปรุงการรับฟังและเรียนรู้
- **ให้เหมาะสม**
- **ทันสมัย**

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.1 ก(3)

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดการกระบวนการการทบทวนและปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวัง	**1** การตั้งเป้าหมายของการทบทวนและปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังใน 2 ประเด็นคือ • เพื่อให้มีความเหมาะสม • เพื่อให้ทันสมัยตลอดเวลา	**2** การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการทบทวนและปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงาน ได้แก่ แผนการทบทวนและปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวัง • การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน	**3** การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการทบทวนและปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังด้วยการดำเนินการ 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดเป้าหมายของการทบทวนและปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวัง	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการวางแผนดำเนินงานในการทบทวนและปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวัง	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการทบทวนและปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวัง
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการทบทวนและปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการทบทวนและปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการทบทวนและปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวัง ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการทบทวนและปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการทบทวนและปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการทบทวนและปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวัง ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการทบทวนและปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการทบทวนและปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการทบทวนและปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวัง ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการทบทวนและปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการทบทวนและปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการทบทวนและปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวัง ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการทบทวนและปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการทบทวนและปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการทบทวนและปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวัง ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.1 ก(3)

D	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการการทบทวนและปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวัง	**1** การปฏิบัติตามการดำเนินงานขององค์กรที่กำหนดไว้ในแผนการทบทวนและปรับปรุงการรับฟัง เรียนรู้ความต้องการความคาดหวัง ด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	**2** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบมีการดำเนินการตามแผนดำเนินงานและมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	**3** การจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการดำเนินการสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการปฏิบัติตามแผนการทบทวนและปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวัง	ไม่มีการดำเนินการใดใดที่บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่	ไม่มีการดำเนินการใดใดที่บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนการทบทวนและปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังและทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเพียงบางส่วน (1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการทบทวนและปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังและทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย (21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย (21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการทบทวนและปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังและทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ และมีความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง (41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการทบทวนและปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังและทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่ (61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการทบทวนและปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังและทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด (81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด (81-100%)

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.1 ก(3)

L	1 การติดตามประเมินผลและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมสู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการกระบวนการการทบทวนและปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวัง	**1** การประเมินผลลัพธ์ของการดำเนินงานตามเป้าหมายในการทบทวนและปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวัง ด้วยการดำเนินการทั้ง 3 ขั้นตอนคือ • การประเมินตามแผนติดตามประเมินที่กำหนดไว้ได้และใช้ข้อมูลจริงในการประเมิน • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมายครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	**2** การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานการทบทวนและปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวัง นำไปสู่การสร้างนวัตกรรม ด้วยการดำเนินการทั้ง 3 ขั้นตอนคือ • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดดทั่วทั้งองค์กร	**3** การนำผลสำเร็จของการทบทวนและปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังไปแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่น และ/หรือองค์กรอื่น
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการติดตามประเมินผลกระบวนการทบทวนและปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวัง	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการทบทวนและปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวัง ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการทบทวนและปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวัง ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการทบทวนและปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวัง ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการทบทวนและปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวัง ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการทบทวนและปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวัง ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงทั้งกับกระบวนการอื่นในองค์กรและองค์กรอื่น

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.1 ก(3)

I	1 ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	2 การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุงที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	3 การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตาม ความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
การจัดการกระบวนการการทบทวนและปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวัง	**1** ความสอดคล้องที่ดีของการจัดการกระบวนการทบทวนและปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังทั้ง 5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • แผนงาน • การปฏิบัติ • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	**2** การบูรณาการการทบทวนและปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวัง 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ของกระบวนการนี้ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	**3** การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการการทบทวนและปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังที่สอดคล้องและมุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกันในการจัดการกระบวนการทบทวนและปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังทั้ง 5 ขั้นตอน	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการทบทวนและปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังที่เสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่น	ไม่มีการจัดการกระบวนการทบทวนและปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	มีความสอดคล้องของกระบวนการทบทวนและปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการทบทวนและปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรได้เพียงเล็กน้อย
2 Basically Effectiveness	มีความสอดคล้องของกระบวนการทบทวนและปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด		
3 Mature	มีความสอดคล้องของกระบวนการทบทวนและปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการทบทวนและปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรได้เป็นส่วนใหญ่
4 Advanced	มีความสอดคล้องของกระบวนการทบทวนและปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด		
5 Role Model	มีความสอดคล้องของกระบวนการทบทวนและปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง อย่างได้ผลดี	มีการจัดการกระบวนการทบทวนและปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรได้เป็นอย่างดี

PMQA Organization

การตอบคำถาม

(4)

<u>คำถาม</u>

ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อตอบสนองความคาดหวังและสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจะส่งผลให้ส่วนราชการมีภาพลักษณ์ที่ดี และมีผู้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น(ให้ส่วนราชการตอบตามความเหมาะสมของภารกิจของส่วนราชการ)

HOW

4 การสร้างความสัมพันธ์เพื่อ
- **สนองความคาดหวัง**
- **สร้างความประทับใจ**
- **มีภาพลักษณ์ที่ดี**
- **มีผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น**

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.2 ก(4)

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดการกระบวนการการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	**1** การตั้งเป้าหมายของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ใน 4 ประเด็นคือ • เพื่อสนองความคาดหวัง • เพื่อสร้างความประทับใจ • เพื่อให้มีภาพลักษณ์ที่ดี • เพื่อให้มีผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น	**2** การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงานได้แก่ แผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน	**3** การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยการดำเนินการ 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดเป้าหมายของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการวางแผนดำเนินงานในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด3 ข้อ 3.2 ก(4)

D	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	**1** การปฏิบัติตามการดำเนินงานขององค์กรที่กำหนดไว้ในแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	**2** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบมีการดำเนินการตามแผนดำเนินงาน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	**3** การจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการดำเนินการสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการปฏิบัติตามแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ไม่มีการดำเนินการใดใด ที่บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่	ไม่มีการดำเนินการใดใด ที่บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเพียงบางส่วน(1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย (21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย (21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง (41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ และมีความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่ (61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ และมีความรับผิดชอบเกือบ ทั้งหมด (81-100%)	จัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด (81-100%)

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.2 ก(4)

L	1 การติดตามประเมินผลและ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม สู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุง ที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการกระบวนการการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	**1** การประเมินผลลัพธ์ของการดำเนินงานตามเป้าหมายในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยการดำเนินการ ทั้ง 3 ขั้นตอนคือ • การประเมินตามแผนติดตามประเมินที่กำหนดไว้ได้และใช้ข้อมูลจริงในการประเมิน • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมายครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	**2** การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนำไปสู่การสร้างนวัตกรรม ด้วยการดำเนินการ ทั้ง 3 ขั้นตอนคือ • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดดทั่วทั้งองค์กร	**3** การนำผลสำเร็จของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่น และ/หรือองค์กรอื่น
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการติดตามประเมินผลกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงทั้งกับกระบวนการอื่นในองค์กรและองค์กรอื่น

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.2 ก(4)

I	1 ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	2 การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	3 การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตาม ความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
การจัดการกระบวนการการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	**1** กระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความสอดคล้องกัน ทั้ง 5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • แผนงาน • การปฏิบัติ • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	**2** การบูรณาการการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ของกระบวนการนี้ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	**3** การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่สอดคล้องและมุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกันในการจัดการกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้ง 5 ขั้นตอน	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่เสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่น	ไม่มีการจัดการกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	มีความสอดคล้องของกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรได้เพียงเล็กน้อย
2 Basically Effectiveness	มีความสอดคล้องของกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด		
3 Mature	มีความสอดคล้องของกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรได้เป็นส่วนใหญ่
4 Advanced	มีความสอดคล้องของกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด		
5 Role Model	มีความสอดคล้องของกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างได้ผลดี	มีการจัดการกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรได้เป็นอย่างดี

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การตอบคำถาม

(5)

คำถาม

- ส่วนราชการมีวิธีการอะไรบ้างที่ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถติดต่อขอข้อมูล ขอรับบริการหรือร้องเรียนต่อส่วนราชการ

- ส่วนราชการมีแนวทางอย่างไรในการกำหนดวิธีปฏิบัติของบุคลากรในส่วนราชการในการติดต่อกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ส่วนราชการมั่นใจได้อย่างไรว่าบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกคนได้ปฏิบัติตามวิธีปฏิบัติที่กำหนดไว้

HOW

5.1 การสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อ
- **ขอข้อมูล**
- **ขอรับบริการ**
- **ขอร้องเรียน**

5.2 การกำหนดวิธีปฏิบัติของบุคลากร
- **ระบบติดตามการปฏิบัติ**

ก.พ.ร.

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ THAILAND PRODUCTIVITY INSTITUTE

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.2 ก(5)

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดการกระบวนการการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียสามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม	**1** การตั้งเป้าหมายของการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม ใน 4 ประเด็นคือ • เพื่อขอข้อมูล • เพื่อขอรับบริการ • เพื่อขอร้องเรียน • เพื่อให้มีวิธีปฏิบัติของบุคลากรรวมทั้งระบบติดตามการปฏิบัติด้วย	**2** การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม ด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงานได้แก่ แผนการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย • การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน	**3** การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม ด้วยการดำเนินการ 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดเป้าหมายของการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการวางแผนดำเนินงานในการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด

ก.พ.ร.

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ THAILAND PRODUCTIVITY INSTITUTE

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.2 ก(5)

D	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียสามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม	**1** การปฏิบัติตามการดำเนินงานขององค์กรที่กำหนดไว้ในแผนการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม ด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	**2** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบมีการดำเนินการตามแผนดำเนินงานและมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	**3** การจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการดำเนินการสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใน ในการปฏิบัติตามแผนการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม	ไม่มีการดำเนินการใดใด ที่บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่	ไม่มีการดำเนินการใดใด ที่บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสมและทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเพียงบางส่วน (1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสมและทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย (21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย (21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสมและทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง (41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสมและทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่ (61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสมและทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด (81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด (81-100%)

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.2 ก(5)

L	1 การติดตามประเมินผลและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมสู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการกระบวนการการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียสามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม	**1** การประเมินผลลัพธ์ของการดำเนินงานตามเป้าหมายในการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม ด้วยการดำเนินการทั้ง 3 ขั้นตอนคือ • การประเมินตามแผนติดตามประเมินที่กำหนดไว้ได้และใช้ข้อมูลจริงในการประเมิน • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมายครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	**2** การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม นำไปสู่การสร้างนวัตกรรมด้วยการดำเนินการทั้ง 3 ขั้นตอนคือ • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดดทั่วทั้งองค์กร	**3** การนำผลสำเร็จของการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม ไปแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่น และ/หรือองค์กรอื่น
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการติดตามประเมินผลกระบวนการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงทั้งกับกระบวนการอื่นในองค์กรและองค์กรอื่น

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.2 ก(5)

I	1 ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	2 การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับ กระบวนการอื่น	3 การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความ ต้องการและเป้าหมายขององค์กร
การจัดการกระบวนการการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียสามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม	**1** กระบวนการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม มีความสอดคล้องกันทั้ง 5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • แผนงาน • การปฏิบัติ • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	**2** การบูรณาการการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ของกระบวนการนี้ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	**3** การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม ที่สอดคล้องและมุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
คะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกันในการจัดการกระบวนการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม ทั้ง 5 ขั้นตอน	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม ที่เสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่น	ไม่มีการจัดการกระบวนการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	มีความสอดคล้องของกระบวนการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถติดต่อได้ อย่างเหมาะสม ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรได้เพียงเล็กน้อย
2 Basically Effectiveness	มีความสอดคล้องของกระบวนการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถติดต่อได้ อย่างเหมาะสม ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด		
3 Mature	มีความสอดคล้องของกระบวนการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถติดต่อได้ อย่างเหมาะสม ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรได้เป็นส่วนใหญ่
4 Advanced	มีความสอดคล้องของกระบวนการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถติดต่อได้ อย่างเหมาะสม ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด		
5 Role Model	มีความสอดคล้องของกระบวนการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถติดต่อได้ อย่างเหมาะสม ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง อย่างได้ผลดี	มีการจัดการกระบวนการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรได้เป็นอย่างดี

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การตอบคำถาม

(6)

คำถาม

- ส่วนราชการมีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนอย่างไร

- ส่วนราชการมั่นใจได้อย่างไรว่าข้อร้องเรียนเหล่านั้นได้รับการแก้ไขอย่างมีประสิทธิผล และทันท่วงทีตามกระบวนการที่กำหนด

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อร้องเรียนทั้งหมดเพื่อใช้ในการปรับปรุงการดำเนินการของส่วนราชการของท่านและส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง

HOW

6 การจัดการข้อร้องเรียน
- **กระบวนการจัดการ**
- **วิธีการแก้ไขที่ทันท่วงที**
- **รวบรวมและวิเคราะห์นำไปเพื่อการปรับปรุง**

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.2 ก(6)

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดการกระบวนการการจัดการข้อร้องเรียน	**1** การตั้งเป้าหมายของการจัดการข้อร้องเรียนใน 3 ประเด็นคือ • วิธีการแก้ไขที่มีประสิทธิผล • วิธีการแก้ไขที่ทันท่วงที • การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อร้องเรียนเพื่อนำไปสู่การปรับปรุง	**2** การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการจัดการข้อร้องเรียน ด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงานได้แก่ แผนการจัดการข้อร้องเรียน • การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน	**3** การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการจัดการข้อร้องเรียน ด้วยการดำเนินการ 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใน การกำหนดเป้าหมายของการจัดการข้อร้องเรียน	ไม่มีการดำเนินการใดใน การวางแผนดำเนินงานในการจัดการข้อร้องเรียน	ไม่มีการดำเนินการใดใน การกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดการข้อร้องเรียน
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดการข้อร้องเรียน ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการจัดการข้อร้องเรียนครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดการข้อร้องเรียนครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดการข้อร้องเรียน ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการจัดการข้อร้องเรียนครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดการข้อร้องเรียนครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดการข้อร้องเรียน ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการจัดการข้อร้องเรียนครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดการข้อร้องเรียนครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดการข้อร้องเรียน ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการจัดการข้อร้องเรียนครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดการข้อร้องเรียนครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดการข้อร้องเรียน ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการจัดการข้อร้องเรียนครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดการข้อร้องเรียนครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.2 ก(6)

D	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการการจัดการข้อร้องเรียน	**1** การปฏิบัติตามการดำเนินงานขององค์กรที่กำหนดไว้ในแผนการจัดการข้อร้องเรียน ด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	**2** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบมีการดำเนินการตามแผนดำเนินงานและมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	**3** การจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการดำเนินการสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใน การปฏิบัติตามแผนการจัดการข้อร้องเรียน	ไม่มีการดำเนินการใดใน ที่บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่	ไม่มีการดำเนินการใดใน ที่บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดการข้อร้องเรียนและทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเพียงบางส่วน (1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน(1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดการข้อร้องเรียนและทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย(21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย(21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดการข้อร้องเรียนและทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ และมีความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง (41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดการข้อร้องเรียนและทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่(61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่(61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดการข้อร้องเรียนและทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด (81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด (81-100%)

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.2 ก(6)

L	1 การติดตามประเมินผลและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมสู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการกระบวนการการจัดการข้อร้องเรียน	**1** การประเมินผลลัพธ์ของการดำเนินงานตามเป้าหมายในการจัดการข้อร้องเรียน ด้วยการดำเนินการทั้ง 3 ขั้นตอนคือ • การประเมินตามแผนติดตามประเมินที่กำหนดไว้ได้และใช้ข้อมูลจริงในการประเมิน • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมายครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	**2** การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมในด้วยการดำเนินการทั้ง 3 ขั้นตอนคือ • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดดทั่วทั้งองค์กร	**3** การนำผลสำเร็จของการจัดการข้อร้องเรียนไปแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่น และ/หรือองค์กรอื่น
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการติดตามประเมินผลกระบวนการการจัดการข้อร้องเรียน	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงทั้งกับกระบวนการอื่นในองค์กรและองค์กรอื่น

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.2 ก(6)

I	1 ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	2 การใช้ระบบตัววัด การประเมินการปรับปรุงที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	3 การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายองค์กร
การจัดการกระบวนการการจัดการข้อร้องเรียน	**1** กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน มีความสอดคล้องกัน ทั้ง 5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • แผนงาน • การปฏิบัติ • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	**2** การบูรณาการการจัดการข้อร้องเรียน 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ของกระบวนการนี้ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	**3** การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการการจัดการข้อร้องเรียนที่สอดคล้องและมุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
ค่านิยม	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกันในการจัดการกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนทั้ง 5 ขั้นตอน	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่เสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่น	ไม่มีการจัดการกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	มีความสอดคล้องของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรได้เพียงเล็กน้อย
2 Basically Effectiveness	มีความสอดคล้องของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด		
3 Mature	มีความสอดคล้องของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรได้เป็นส่วนใหญ่
4 Advanced	มีความสอดคล้องของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด		
5 Role Model	มีความสอดคล้องของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง อย่างได้ผลดี	มีการจัดการกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรได้เป็นอย่างดี

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การตอบคำถาม

(7)

คำถาม

ส่วนราชการทำอย่างไรเพื่อให้วิธีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งวิธีการติดต่อเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ

HOW

7 การทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์
- **ให้เหมาะสม**
- **ทันสมัย**

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.2 ก(7)

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดการกระบวนการการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	**1** การตั้งเป้าหมายของการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใน 2 ประเด็นคือ • ให้มีความเหมาะสม • ให้ทันสมัยตลอดเวลา	**2** การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงานได้แก่ แผนการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์ • การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน	**3** การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยการดำเนินการ 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดเป้าหมายของการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการวางแผนดำเนินงานในการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.2 ก(7)

D	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	**1** การปฏิบัติตามการดำเนินงานขององค์กรที่กำหนดไว้ในแผนการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	**2** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบมีการดำเนินการตามแผนดำเนินงานและมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	**3** การจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการดำเนินการสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการปฏิบัติตามแผนการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ไม่มีการดำเนินการใดใดที่จัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่	ไม่มีการดำเนินการใดใดที่จัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	จัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเพียงบางส่วน (1-20%)	จัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	จัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย (21-40%)	จัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย (21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	จัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง (41-60%)	จัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	จัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่ (61-80%)	จัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	จัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด (81-100%)	จัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด (81-100%)

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.2 ก(7)

L	1 การติดตามประเมินผลและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมสู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการกระบวนการการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	**1** การประเมินผลลัพธ์ของการดำเนินงานตามเป้าหมายในการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยการดำเนินการทั้ง 3 ขั้นตอนคือ • การประเมินตามแผนติดตามประเมินที่กำหนดไว้ได้และใช้ข้อมูลจริงในการประเมิน • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมายครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	**2** การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมด้วยการดำเนินการทั้ง 3 ขั้นตอน คือ • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดดทั่วทั้งองค์กร	**3** การนำผลสำเร็จของการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่น และ/หรือองค์กรอื่น
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการติดตามประเมินผลกระบวนการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงทั่วกับกระบวนการอื่นในองค์กรและองค์กรอื่น

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.2 ก(7)

I	1 ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	2 การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	3 การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตาม ความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
การจัดการกระบวนการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	**1** กระบวนการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความสอดคล้องกันทั้ง 5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • แผนงาน • การปฏิบัติ • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	**2** การบูรณาการการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ของกระบวนการนี้ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	**3** การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สอดคล้องและมุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกันในการจัดการกระบวนการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้ง 5 ขั้นตอน	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่เสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่น	ไม่มีการจัดการกระบวนการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1 Beginning	มีความสอดคล้องของกระบวนการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรได้เพียงเล็กน้อย
2 Basically Effectiveness	มีความสอดคล้องของกระบวนการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด		
3 Mature	มีความสอดคล้องของกระบวนการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรได้เป็นส่วนใหญ่
4 Advanced	มีความสอดคล้องของกระบวนการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด		
5 Role Model	มีความสอดคล้องของกระบวนการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง อย่างได้ผลดี	มีการจัดการกระบวนการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรได้เป็นอย่างดี

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การตอบคำถาม

(8)

<u>คำถาม</u>

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้การวัดดังกล่าวได้ข้อมูลซึ่งสามารถนำไปใช้สร้างความประทับใจและทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี

- ส่วนราชการนำผลการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจไปปรับปรุงการดำเนินการของส่วนราชการอย่างไร

HOW

8.1 การวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ
- ผู้รับบริการ
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

8.2 การนำข้อมูลไปใช้เพื่อ
- สร้างความประทับใจ
- ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี
- ปรับปรุงการทำงาน

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.2 ข(8)

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดการกระบวนการการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	**1** การตั้งเป้าหมายของการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ใน 3 ประเด็นคือการนำข้อมูลไปใช้ • เพื่อสร้างความประทับใจ • เพื่อทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี • เพื่อปรับปรุงการทำงาน	**2** การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงานได้แก่ แผนการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ • การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน	**3** การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยการดำเนินการ 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการกำหนดเป้าหมายของการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการวางแผนดำเนินงานในการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.2 ข(8)

D	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	**1** การปฏิบัติปฏิบัติตามการดำเนินงานขององค์กรที่กำหนดไว้ในแผนการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	**2** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบมีการดำเนินการตามแผนดำเนินงานและมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	**3** การจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการดำเนินการสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการปฏิบัติตามแผนการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ไม่มีการดำเนินการใดใด ที่บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่	ไม่มีการดำเนินการใดใด ที่บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเพียงบางส่วน (1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย (21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย (21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ และมีความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง (41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่ (61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด (81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด (81-100%)

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.2 ข(8)

L	1 การติดตามประเมินผลและ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม สู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุง ที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการกระบวนการการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	**1** การประเมินผลลัพธ์ของการดำเนินงานตามเป้าหมายในการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยการดำเนินการทั้ง 3 ขั้นตอนคือ • การประเมินตามแผนติดตามประเมินที่กำหนดไว้ได้และใช้ข้อมูลจริงในการประเมิน • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมายครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	**2** การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมในด้วยการดำเนินการทั้ง 3 ขั้นตอนคือ • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดดทั่วทั้งองค์กร	**3** การนำผลสำเร็จของการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไปแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่น และ/หรือองค์กรอื่น
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการติดตามประเมินผลกระบวนการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงทั้งกับกระบวนการอื่นในองค์กรและองค์กรอื่น

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.2 ข(8)

I	1 ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	2 การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	3 การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
การจัดการกระบวนการการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	**1** กระบวนการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความสอดคล้องกัน ทั้ง 5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • แผนงาน • การปฏิบัติ • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	**2** การบูรณาการการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ของกระบวนการนี้ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	**3** การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สอดคล้องและมุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกันในการจัดการกระบวนการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 5 ขั้นตอน	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่น	ไม่มีการจัดการกระบวนการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	มีความสอดคล้องของกระบวนการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรได้เพียงเล็กน้อย
2 Basically Effectiveness	มีความสอดคล้องของกระบวนการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด		
3 Mature	มีความสอดคล้องของกระบวนการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรได้เป็นส่วนใหญ่
4 Advanced	มีความสอดคล้องของกระบวนการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด		
5 Role Model	มีความสอดคล้องของกระบวนการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างได้ผลดี	มีการจัดการกระบวนการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มุ่งผลสำเร็จ ตามเป้าหมายขององค์กรได้เป็นอย่างดี

PMQA Organization

การตอบคำถาม

(9)

คำถาม

ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการติดตามในเรื่องคุณภาพการบริการเพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับอย่างทันท่วงทีและนำไปใช้ดำเนินการต่อไปได้

HOW

9 การติดตามเรื่องคุณภาพบริการ
- **ให้ได้ข้อมูลป้อนกลับทันท่วงที**
- **นำไปใช้ต่อได้**

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.2 ข(9)

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดการกระบวนการการติดตามเรื่องคุณภาพบริการ	**1** การตั้งเป้าหมายของการติดตามเรื่องคุณภาพบริการ ใน 2 ประเด็นคือการนำข้อมูลไปใช้ • เพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับทันท่วงที • เพื่อนำไปใช้ดำเนินการต่อไปได้	**2** การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการติดตามเรื่องคุณภาพบริการด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงานได้แก่ แผนการติดตามเรื่องคุณภาพบริการ • การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน	**3** การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการติดตามเรื่องคุณภาพบริการ ด้วยการดำเนินการ 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดเป้าหมายของการติดตามเรื่องคุณภาพบริการ	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการวางแผนดำเนินงานในการติดตามเรื่องคุณภาพบริการ	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการติดตามเรื่องคุณภาพบริการ
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการติดตามเรื่องคุณภาพบริการ ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการติดตามเรื่องคุณภาพบริการ ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการติดตามเรื่องคุณภาพบริการ ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการติดตามเรื่องคุณภาพบริการ ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการติดตามเรื่องคุณภาพบริการ ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการติดตามเรื่องคุณภาพบริการ ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการติดตามเรื่องคุณภาพบริการ ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการติดตามเรื่องคุณภาพบริการ ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการติดตามเรื่องคุณภาพบริการ ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการติดตามเรื่องคุณภาพบริการ ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการติดตามเรื่องคุณภาพบริการ ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการติดตามเรื่องคุณภาพบริการ ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการติดตามเรื่องคุณภาพบริการ ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการติดตามเรื่องคุณภาพบริการ ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนดและมี	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการติดตามเรื่องคุณภาพบริการ ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.2 ข(9)

D	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการการติดตามเรื่องคุณภาพบริการ	**1** การปฏิบัติตามการดำเนินงานขององค์กรที่กำหนดไว้ในแผนการติดตามเรื่องคุณภาพบริการด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	**2** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบมีการดำเนินการตามแผนดำเนินงานและมีความรับผิดชอบตามที่กำหนด	**3** การจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการดำเนินการสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการปฏิบัติตามแผนการติดตามเรื่องคุณภาพบริการ	ไม่มีการดำเนินการใดใดที่บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่	ไม่มีการดำเนินการใดใดที่บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนการติดตามเรื่องคุณภาพบริการ และทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเพียงบางส่วน (1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการติดตามเรื่องคุณภาพบริการและทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย (21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย (21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการติดตามเรื่องคุณภาพบริการและทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ และมีความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง (41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการติดตามเรื่องคุณภาพบริการและทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่(61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการติดตามเรื่องคุณภาพบริการและทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด (81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด (81-100%)

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.2 ข(9)

L	1 การติดตามประเมินผลและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมสู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการกระบวนการการติดตามเรื่องคุณภาพบริการ	**1** การประเมินผลลัพธ์ของการดำเนินงานตามเป้าหมายในการติดตามเรื่องคุณภาพบริการด้วยการดำเนินการทั้ง 3 ขั้นตอนคือ • การประเมินตามแผนติดตามประเมินที่กำหนดไว้ได้และใช้ข้อมูลจริงในการประเมิน • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมายครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	**2** การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานการติดตามเรื่องคุณภาพบริการนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมในด้วยการดำเนินการทั้ง 3 ขั้นตอนคือ • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดดทั่วทั้งองค์กร	**3** การนำผลสำเร็จของการติดตามเรื่องคุณภาพบริการ ไปแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่น และ/หรือองค์กรอื่น
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการติดตามประเมินผลกระบวนการการติดตามเรื่องคุณภาพบริการ	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการการติดตามเรื่องคุณภาพบริการ ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการการติดตามเรื่องคุณภาพบริการ ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการการติดตามเรื่องคุณภาพบริการ ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการการติดตามเรื่องคุณภาพบริการ ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการการติดตามเรื่องคุณภาพบริการ ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงทั้งกับกระบวนการอื่นในองค์กรและองค์กรอื่น

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.2 ข(9)

I	1 ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	2 การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับ กระบวนการอื่น	3 การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความ ต้องการและเป้าหมายขององค์กร
การจัดการกระบวนการการติดตามเรื่องคุณภาพบริการ	**1** กระบวนการติดตามเรื่องคุณภาพบริการ มีความสอดคล้องกัน ทั้ง 5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • แผนงาน • การปฏิบัติ • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	**2** การบูรณาการการติดตามเรื่องคุณภาพบริการ 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ของกระบวนการนี้ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	**3** การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการการติดตามเรื่องคุณภาพบริการ ที่สอดคล้องและมุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
คะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกันในการจัดการกระบวนการติดตามเรื่องคุณภาพบริการ ทั้ง 5 ขั้นตอน	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่น	ไม่มีการจัดการกระบวนการติดตามเรื่องคุณภาพบริการที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	มีความสอดคล้องของกระบวนการติดตามเรื่องคุณภาพบริการ ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการติดตามเรื่องคุณภาพบริการที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรได้เพียงเล็กน้อย
2 Basically Effectiveness	มีความสอดคล้องของกระบวนการติดตามเรื่องคุณภาพบริการ ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด		
3 Mature	มีความสอดคล้องของกระบวนการติดตามเรื่องคุณภาพบริการ ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการติดตามเรื่องคุณภาพบริการที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรได้เป็นส่วนใหญ่
4 Advanced	มีความสอดคล้องของกระบวนการติดตามเรื่องคุณภาพบริการ ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด		
5 Role Model	มีความสอดคล้องของกระบวนการติดตามเรื่องคุณภาพบริการ ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง อย่างได้ผลดี	มีการจัดการกระบวนการติดตามเรื่องคุณภาพบริการที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรได้เป็นอย่างดี

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การตอบคำถาม

(10)

<u>คำถาม</u>

ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการหาข้อมูลและใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบในด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

HOW

10 การเปรียบเทียบข้อมูลความพึงพอใจ

- **ผู้รับบริการ**
- **ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.2 ข(10)

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดการกระบวนการการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจ	**1** การตั้งเป้าหมายของการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจ ใน 2 ประเด็นคือการนำข้อมูล • จากผู้รับบริการ • จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	**2** การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจ ด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงาน ได้แก่ แผนการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจ • การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน	**3** การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจ ด้วยการดำเนินการ 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดเป้าหมายของการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจ	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการวางแผนดำเนินงานในการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจ	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจ
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.2 ข(10)

D	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจ	**1** การปฏิบัติตามการดำเนินงานขององค์กรที่กำหนดไว้ในแผนการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจ ด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	**2** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบมีการดำเนินการตามแผนดำเนินงาน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	**3** การจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการดำเนินการ สู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการปฏิบัติตามแผนการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจ	ไม่มีการดำเนินการใดใด ที่บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่	ไม่มีการดำเนินการใดใด ที่บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจและทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเพียงบางส่วน (1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจและทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย (21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย (21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจและทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ และมีความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง (41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจและทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่ (61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจและทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ และมีความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด (81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบ ทั้งหมด (81-100%)

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.2 ข(10)

L	1 การติดตามประเมินผลและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมสู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการกระบวนการการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจ	**1** การประเมินผลลัพธ์ของการดำเนินงานตามเป้าหมายในการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจด้วยการดำเนินการทั้ง 3 ขั้นตอนคือ • การประเมินตามแผนติดตามประเมินที่กำหนดไว้ได้และใช้ข้อมูลจริงในการประเมิน • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมาย ครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	**2** การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมใน ด้วยการดำเนินการทั้ง 3 ขั้นตอนคือ • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดดทั่วทั้งองค์กร	**3** การนำผลสำเร็จของการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจไปแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่น และ/หรือองค์กรอื่น
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการติดตามประเมินผลกระบวนการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจ	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจ ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจ ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจ ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจ ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจ ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงทั้งกับกระบวนการอื่นในองค์กรและองค์กรอื่น

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.2 ข(10)

I	1 ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	2 การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	3 การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
การจัดการกระบวนการการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจ	**1** ความสอดคล้องที่ดีของการจัดการกระบวนการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจ ทั้ง 5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • แผนงาน • การปฏิบัติ • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	**2** การบูรณาการการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจ 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ของกระบวนการนี้ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	**3** การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจ ที่สอดคล้องและมุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกันในการจัดการกระบวนการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจ ทั้ง 5 ขั้นตอน	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจ ที่เสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่น	ไม่มีการจัดการกระบวนการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	มีความสอดคล้องของกระบวนการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจ ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรได้เพียงเล็กน้อย
2 Basically Effectiveness	มีความสอดคล้องของกระบวนการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจ ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด		
3 Mature	มีความสอดคล้องของกระบวนการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจ ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรได้เป็นส่วนใหญ่
4 Advanced	มีความสอดคล้องของกระบวนการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจ ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด		
5 Role Model	มีความสอดคล้องของกระบวนการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจ ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง อย่างได้ผลดี	มีการจัดการกระบวนการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรได้เป็นอย่างดี

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การตอบคำถาม

(11)

คำถาม

ส่วนราชการทำอย่างไรเพื่อให้วิธีในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ

HOW

11 การทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจ
- **ให้เหมาะสม**
- **ทันสมัย**

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.2 ข(11)

A	1 การตั้งวัตถุประสงค์	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดการกระบวนการการทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	**1** การตั้งเป้าหมายของการทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใน 2 ประเด็นคือ • เพื่อให้มีความเหมาะสม • เพื่อให้ทันสมัยตลอดเวลา	**2** การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงาน ได้แก่ แผนการทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจ • การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน	**3** การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยการดำเนินการ 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดเป้าหมายของการทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการวางแผนดำเนินงานในการทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.2 ข(11)

D	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการการทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	**1** การปฏิบัติตามการดำเนินงานขององค์กรที่กำหนดไว้ในแผนการทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	**2** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบมีการดำเนินการตามแผนดำเนินงานและมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	**3** การจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการดำเนินการสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการติดตามประเมินผลกระบวนการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจ	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงทั้งกับกระบวนการอื่นในองค์กรและองค์กรอื่น

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.2 ข(11)

L	1 การติดตามประเมินผลและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมสู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการกระบวนการการทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	**1** การประเมินผลลัพธ์ของการดำเนินงานตามเป้าหมายในการทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยการดำเนินการทั้ง 3 ขั้นตอนคือ • การประเมินตามแผนติดตามประเมินที่กำหนดไว้ได้และใช้ข้อมูลจริงในการประเมิน • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมาย ครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	**2** การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานการทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นำไปสู่การสร้างนวัตกรรม ด้วยการดำเนินการทั้ง 3 ขั้นตอนคือ • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดดทั่วทั้งองค์กร	**3** การนำผลสำเร็จของการทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่น และ/หรือองค์กรอื่น
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการติดตามประเมินผลกระบวนการทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใด ที่จัดการให้นำผลงานที่ดีขึ้นไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการจัดการกระบวนการทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลงานที่ดีขึ้นกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการจัดการกระบวนการทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด		
3 Mature	มีการจัดการกระบวนการทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลงานที่ดีขึ้นกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการจัดการกระบวนการทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด		
5 Role Model	มีการจัดการกระบวนการทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล พร้อมหลักฐานที่ครบถ้วน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลที่ดีขึ้นทั้งกับกระบวนการอื่นและองค์กรอื่นพร้อมหลักฐานที่ครบถ้วน

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด3 ข้อ 3.2 ข(11)

I	1 ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	2 การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	3 การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความ ต้องการและเป้าหมายขององค์กร
การจัดการกระบวนการทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	**1** ความสอดคล้องที่ดีของการจัดการกระบวนการทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • แผนงาน • การปฏิบัติ • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	**2** การบูรณาการการทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ของกระบวนการนี้ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	**3** การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการการทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สอดคล้องและมุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
คะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกันในการจัดการกระบวนการทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 5 ขั้นตอน	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่น	ไม่มีการจัดการกระบวนการทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	มีความสอดคล้องของกระบวนการทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรได้เพียงเล็กน้อย
2 Basically Effectiveness	มีความสอดคล้องของกระบวนการทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด		
3 Mature	มีความสอดคล้องของกระบวนการทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรได้เป็นส่วนใหญ่
4 Advanced	มีความสอดคล้องของกระบวนการทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด		
5 Role Model	มีความสอดคล้องของกระบวนการทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง อย่างได้ผลดี	มีการจัดการกระบวนการทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรได้เป็นอย่างดี

ก.พ.ร.

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ THAILAND PRODUCTIVITY INSTITUTE

PMQA Organization

คำถามตามเกณฑ์ PMQA:105คำถาม

หมวด4
10คำถาม

ก.พ.ร.

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ THAILAND PRODUCTIVITY INSTITUTE

PMQA Organization
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
4.1 การวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินการของส่วนราชการ
4.2 การจัดการสารสนเทศและความรู้
ก. การวัดผลการดำเนินการ
ข. การวิเคราะห์ผลการดำเนินการ
ก. ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ
ข. การจัดการความรู้
• การเลือกการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่สอดคล้อง และบูรณาการ
• การเลือกและการใช้ข้อมูลสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ
• การวิเคราะห์เพื่อประเมินผลการดำเนินการและแผนเชิงกลยุทธ์
• การสื่อผลการวิเคราะห์เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ
• การทำให้ข้อมูลและสารสนเทศพร้อมใช้งาน
• การเปิดเผยข้อมูลและสารสนเทศ
• ฮาร์ดแวร์และซอฟท์แวร์ มีความเชื่อถือได้ ปลอดภัย ใช้งานง่าย
• การจัดการความรู้
• การทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศถูกต้อง ทันการณ์ เชื่อถือได้ ปลอดภัย แม่นยำ และเป็นความลับ
ก.พ.ร.

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
4.1 การวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินการของส่วนราชการ
4.2 การจัดการสารสนเทศและความรู้
ก. การวัดผลการดำเนินการ
ข. การวิเคราะห์ผลการดำเนินการ
ก. ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ
ข. การจัดการความรู้
(33)1 การเลือกและใช้ข้อมูล
1.1การเลือกรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ
• ที่สอดคล้องเชื่อมโยง
• เพื่อติดตามผลดำเนินงานองค์กร
1.2การใช้ข้อมูลและสารสนเทศเพื่อ
• สนับสนุนการตัดสินใจ
• สนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม
(34)2 การใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบเพื่อ
• สนับสนุนการตัดสินใจ
• สนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม
(35)3 การปรับปรุงระบบการวัดผล
3.1 การทบทวนปรับปรุงระบบการวัดผล
• ให้เหมาะสม
• ทันสมัย
3.2 การจัดระบบการวัดผลให้ไวต่อการบ่งชี้
• จากการเปลี่ยนแปลงภายใน
• จากการเปลี่ยนแปลงภายนอก
IT
(36)4 what
ประเด็นที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ผู้บริหาร
• ทบทวนผลดำเนินงาน
• วางแผนเชิงยุทธศาสตร์
(37)5 การสื่อสารผลวิเคราะห์ให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ
(38)6 การจัดการข้อมูลและสารสนเทศ (IT)
• ให้พร้อมใช้งาน
• ผู้เกี่ยวข้องเข้าถึงได้
(39)7 การจัดการระบบอุปกรณ์ที่เกี่ยวกับสารสนเทศ
• ให้เชื่อถือได้
• ปลอดภัย
• ใช้งานง่าย
(40)8 การทบทวนปรับปรุงระบบสารสนเทศและอุปกรณ์
• ให้เหมาะสม
• ทันสมัย
IT
KM
(41)9 การจัดการความรู้ (KM)
• รวบรวมถ่ายทอดจากบุคลากรในองค์กร
• รวบรวมถ่ายทอดจากคนอื่น
• นอกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ
(42)10 การจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ ความรู้ ให้มีคุณสมบัติที่ดี รวมทั้งสิ้น11ประการ
• ความครอบคลุม
• .ความรวดเร็ว
• ความถูกต้อง
• ความทันสมัย
• ความเชื่อมโยง
• ความน่าเชื่อถือ
• ความสามารถในการเข้าถึง
• ความสามารถในการตรวจสอบ
• การมีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูล
• ความปลอดภัย
• การรักษาความลับ
ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 4 ข้อ 4.1 ก(1)

(1)

<u>คำถาม</u>

- **ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการเลือกและรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกันเพื่อใช้ในการติดตามผลการปฏิบัติงาน และผล การดำเนินการของส่วนราชการโดยรวม (#)**
- **ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเหล่านี้มาสนับสนุนการตัดสินใจในส่วนราชการและสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม**

HOW

1.1 การเลือกรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ
- **ที่สอดคล้องเชื่อมโยง**
- **เพื่อติดตามผลดำเนินงานองค์กร**

1.2 การใช้ข้อมูลและสารสนเทศเพื่อ
- **สนับสนุนการตัดสินใจ**
- **สนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม**

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 4 ข้อ 4.1 ก(1)

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดการกระบวนการการเลือกรวบรวมและใช้ข้อมูลสารสนเทศที่สอดคล้องเชื่อมโยง	**1** การตั้งเป้าหมายของการเลือกรวบรวมและใช้ข้อมูลสารสนเทศที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกันใน 3 ประเด็นคือ • เพื่อติดตามผลดำเนินงานองค์กร • เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ • เพื่อสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม	**2** การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการเลือกรวบรวมและใช้ข้อมูลสารสนเทศที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกันด้วยการดำเนินการใน 4 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง (รวมถึงการวิเคราะห์ความต้องการ ช่องทางการให้บริการ ระบบฐานข้อมูลของรายหน่วยงาน) (ประเด็นย่อย 1.1,1.2,2.1,2.2) • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงานได้แก่ แผนการเลือกรวบรวมและใช้ข้อมูลสารสนเทศ • การระบุกลุ่มเป้าหมาย ระบบฐานข้อมูล การส่งเสริมการใช้งาน (ประเด็นย่อย 2.3) • การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน	**3** การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการเลือกรวบรวมและใช้ข้อมูลสารสนเทศที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกันด้วยการดำเนินการ 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดเป้าหมาย	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการวางแผนดำเนินงาน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัด
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการเลือกรวบรวมและใช้ข้อมูลสารสนเทศที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกันครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการเลือกรวบรวมและใช้ข้อมูลสารสนเทศที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกันครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการเลือกรวบรวมและใช้ข้อมูลสารสนเทศที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกันครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการเลือกรวบรวมและใช้ข้อมูลสารสนเทศที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกันครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการเลือกรวบรวมและใช้ข้อมูลสารสนเทศที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกันครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการเลือกรวบรวมและใช้ข้อมูลสารสนเทศที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกันครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการเลือกรวบรวมและใช้ข้อมูลสารสนเทศที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกันครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการเลือกรวบรวมและใช้ข้อมูลสารสนเทศที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกันครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการเลือกรวบรวมและใช้ข้อมูลสารสนเทศที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกันครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการเลือกรวบรวมและใช้ข้อมูลสารสนเทศที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกันครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการเลือกรวบรวมและใช้ข้อมูลสารสนเทศที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกันครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการเลือกรวบรวมและใช้ข้อมูลสารสนเทศที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกันครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการเลือกรวบรวมและใช้ข้อมูลสารสนเทศที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกันครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการเลือกรวบรวมและใช้ข้อมูลสารสนเทศที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกันครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการเลือกรวบรวมและใช้ข้อมูลสารสนเทศที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกันครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 4 ข้อ 4.1 ก(1)

D	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการการเลือกรวบรวมและใช้ข้อมูลสารสนเทศที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกัน	**1** การปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ใน 3 ขั้นตอนคือ • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	**2** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบดำเนินการตามแผน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	**3** การบริหารการจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการกระทำสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการปฏิบัติตามแผนการเลือกรวบรวมและใช้ข้อมูลสารสนเทศที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกัน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบ	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนการเลือกรวบรวมและใช้ข้อมูลสารสนเทศที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกันและทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเพียงบางส่วน(1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน(1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการเลือกรวบรวมและใช้ข้อมูลสารสนเทศที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกันและทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย(21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย(21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการเลือกรวบรวมและใช้ข้อมูลสารสนเทศที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกันและทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการเลือกรวบรวมและใช้ข้อมูลสารสนเทศที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกันและทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่(61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่(61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนแผนการเลือกรวบรวมและใช้ข้อมูลสารสนเทศที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกันและทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด(81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด(81-100%)

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 4 ข้อ 4.1 ก(1)

L	1 การติดตามประเมินผลและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมสู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการกระบวนการการเลือกรวบรวมและใช้ข้อมูลสารสนเทศที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกัน	**1** การประเมินผลลัพธ์ตามเป้าหมายของกระบวนการการเลือกรวบรวมและใช้ข้อมูลสารสนเทศที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกัน 3 ประเด็น ใน 3 ขั้นตอนคือ • การติดตามประเมินผลตามแผนการประเมินที่กำหนดไว้ได้โดยใช้ข้อมูลจริง • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมาย ครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	**2** การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานกระบวนการเลือกรวบรวมและใช้ข้อมูลสารสนเทศที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกันนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมทั้ง 3 ขั้นตอนคือ • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดด	**3** การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการการเลือกรวบรวมและใช้ข้อมูลสารสนเทศที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกันไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่นและ/หรือองค์กรอื่น
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการติดตามประเมินผล	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการที่ไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการเลือกรวบรวมและใช้ข้อมูลสารสนเทศที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกัน ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด และทำได้บางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการเลือกรวบรวมและใช้ข้อมูลสารสนเทศที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกัน ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด และทำได้บางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการเลือกรวบรวมและใช้ข้อมูลสารสนเทศที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกัน ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด และทำได้บางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการเลือกรวบรวมและใช้ข้อมูลสารสนเทศที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกัน ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด และทำได้บางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการเลือกรวบรวมและใช้ข้อมูลสารสนเทศที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกัน ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด และทำได้บางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นและองค์กรอื่น

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 4 ข้อ 4.1 ก(1)

I	1 ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	2 การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	3 การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
การจัดการกระบวนการการเลือกรวบรวมและใช้ข้อมูลสารสนเทศที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกัน	**1** กระบวนการเลือกรวบรวมและใช้ข้อมูลสารสนเทศที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกัน มีความสอดคล้องกัน 3 ประเด็นใน 5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • กำหนดแผนงาน (วิธีการ) • การปฏิบัติตามแผนงาน • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	**2** การบูรณาการกระบวนการเลือกรวบรวมและใช้ข้อมูลสารสนเทศที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกันทั้ง 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	**3** การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการกระบวนการเลือกรวบรวมและใช้ข้อมูลสารสนเทศที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกัน ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
คะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกันในกระบวนการเลือกรวบรวมและใช้ข้อมูลสารสนเทศที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกัน	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการเลือกรวบรวมและใช้ข้อมูลสารสนเทศที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกันที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	ไม่มีการจัดการกระบวนการเลือกรวบรวมและใช้ข้อมูลสารสนเทศที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกันที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	กระบวนการเลือกรวบรวมและใช้ข้อมูลสารสนเทศที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกันครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ไร้รอยต่อกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการเลือกรวบรวมและใช้ข้อมูลสารสนเทศที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกันบางประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
2 Basically Effectiveness	กระบวนการเลือกรวบรวมและใช้ข้อมูลสารสนเทศที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกันครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ไร้รอยต่อกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	กระบวนการเลือกรวบรวมและใช้ข้อมูลสารสนเทศที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกันครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ไร้รอยต่อกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการเลือกรวบรวมและใช้ข้อมูลสารสนเทศที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกันในประเด็น ส่วนใหญ่ ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
4 Advanced	กระบวนการเลือกรวบรวมและใช้ข้อมูลสารสนเทศที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกันครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ไร้รอยต่อกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	กระบวนการเลือกรวบรวมและใช้ข้อมูลสารสนเทศที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกันครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ไร้รอยต่อกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการเลือกรวบรวมและใช้ข้อมูลสารสนเทศที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกันครบทุกประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 4 ข้อ 4.1 ก(2)

(2)

<u>คำถาม</u>

ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการเลือกข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ มาสนับสนุนการตัดสินใจในส่วนราชการ และสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม

HOW

2 การใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ
- **สนับสนุนการตัดสินใจ**
- **สนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม**

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 4 ข้อ 4.1 ก(2)

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดการกระบวนการการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ	**1** การตั้งเป้าหมายของการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบใน 2 ประเด็นคือ • เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ • เพื่อสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม	**2** การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ ด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงานได้แก่ แผนการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ • การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน	**3** การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบด้วยการดำเนินการ 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดเป้าหมาย	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการวางแผนดำเนินงาน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัด
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 4 ข้อ 4.1 ก(2)

D	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ	**1** การปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ใน3 ขั้นตอนคือ • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	**2** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบดำเนินการตามแผน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	**3** การบริหารการจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการดำเนินการสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการปฏิบัติตามแผน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบ	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบและทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเพียงบางส่วน(1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน(1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบและทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย(21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย(21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบและทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบและทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่(61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่(61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนแผนการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบและทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด(81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด(81-100%)

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 4 ข้อ 4.1 ก(2)

L	1 การติดตามประเมินผลและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมสู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการกระบวนการการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ	**1** การประเมินผลลัพธ์ตามเป้าหมายของกระบวนการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ 2 ประเด็น ใน 3 ขั้นตอนคือ • การติดตามประเมินผลตามแผนการประเมินที่กำหนดไว้ได้โดยใช้ข้อมูลจริง • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมาย ครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	**2** การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ นำไปสู่การสร้างนวัตกรรมในด้วยการดำเนินการทั้ง 3 ขั้นตอนคือ • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดด	**3** การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ ไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่นและ/หรือองค์กรอื่น
คะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการติดตามประเมินผล	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการที่ไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด และทำได้บางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด และทำได้บางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด และทำได้บางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด และทำได้บางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด และทำได้บางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นและองค์กรอื่น

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 4 ข้อ 4.1 ก(2)

I	1 ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	2 การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุงที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	3 การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายองค์กร
การจัดการกระบวนการการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ	**1** กระบวนการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ มีความสอดคล้องกัน 2 ประเด็นใน 5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • กำหนดแผนงาน (วิธีการ) • การปฏิบัติตามแผนงาน • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	**2** การบูรณาการกระบวนการการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	**3** การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการกระบวนการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
คะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกันในกระบวนการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	ไม่มีการจัดการกระบวนการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	กระบวนการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ละหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบบางประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
2 Basically Effectiveness	กระบวนการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ละหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	กระบวนการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ละหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบในประเด็นส่วนใหญ่ ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
4 Advanced	กระบวนการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ละหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	กระบวนการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ละหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบครบทุกประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 4 ข้อ 4.1 ก(3)

(3)

<u>คำถาม</u>

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทำให้ระบบการวัดผลการดำเนินการเหมาะสม และทันสมัยอยู่เสมอ

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่าระบบการวัดผลการดำเนินการมีความไวในการบ่งชี้ถึงการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วหรือไม่ได้คาดการณ์ทั้งจากภายในและภายนอกส่วนราชการ

HOW

3.1 การทบทวนปรับปรุงระบบการวัดผล
- **ให้เหมาะสม**
- **ทันสมัย**

3.2 การจัดระบบการวัดผลให้ไวต่อการบ่งชี้
- **จากการเปลี่ยนแปลงภายใน**
- **จากการเปลี่ยนแปลงภายนอก**

ก.พ.ร.

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ THAILAND PRODUCTIVITY INSTITUTE

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 4 ข้อ 4.1 ก(3)

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดการกระบวนการการทบทวนปรับปรุงระบบการวัดผลและการจัดระบบการวัดผลให้ไวต่อการบ่งชี้	**1** การตั้งเป้าหมายของการทบทวนปรับปรุงระบบการวัดผลและการจัดระบบการวัดผลให้ไวต่อการบ่งชี้ใน 2 ประเด็นคือ • เพื่อให้ระบบเหมาะสมและทันสมัย • เพื่อให้ระบบบ่งชี้ได้ทันการเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายในและภายนอก	**2** การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการทบทวนปรับปรุงระบบการวัดผลและการจัดระบบการวัดผลให้ไวต่อการบ่งชี้ ด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงานได้แก่ แผนการทบทวนปรับปรุงระบบการวัดผลและแผนการจัดระบบการวัดผลให้ไวต่อการบ่งชี้ • การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน	**3** การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการทบทวนปรับปรุงระบบการวัดผลและการจัดระบบการวัดผลให้ไวต่อการบ่งชี้ ด้วยการดำเนินการ 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดเป้าหมาย	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการวางแผนดำเนินงาน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัด
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการทบทวนปรับปรุงระบบการวัดผลและการจัดระบบการวัดผลให้ไวต่อการบ่งชี้ ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการทบทวนปรับปรุงระบบการวัดผลและการจัดระบบการวัดผลให้ไวต่อการบ่งชี้ ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการทบทวนปรับปรุงระบบการวัดผลและการจัดระบบการวัดผลให้ไวต่อการบ่งชี้ ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการทบทวนปรับปรุงระบบการวัดผลและการจัดระบบการวัดผลให้ไวต่อการบ่งชี้ ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการทบทวนปรับปรุงระบบการวัดผลและการจัดระบบการวัดผลให้ไวต่อการบ่งชี้ ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการทบทวนปรับปรุงระบบการวัดผลและการจัดระบบการวัดผลให้ไวต่อการบ่งชี้ ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการทบทวนปรับปรุงระบบการวัดผลและการจัดระบบการวัดผลให้ไวต่อการบ่งชี้ ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการทบทวนปรับปรุงระบบการวัดผลและการจัดระบบการวัดผลให้ไวต่อการบ่งชี้ ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการทบทวนปรับปรุงระบบการวัดผลและการจัดระบบการวัดผลให้ไวต่อการบ่งชี้ ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการทบทวนปรับปรุงระบบการวัดผลและการจัดระบบการวัดผลให้ไวต่อการบ่งชี้ ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการทบทวนปรับปรุงระบบการวัดผลและการจัดระบบการวัดผลให้ไวต่อการบ่งชี้ ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการทบทวนปรับปรุงระบบการวัดผลและการจัดระบบการวัดผลให้ไวต่อการบ่งชี้ ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการทบทวนปรับปรุงระบบการวัดผลและการจัดระบบการวัดผลให้ไวต่อการบ่งชี้ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการทบทวนปรับปรุงระบบการวัดผลและการจัดระบบการวัดผลให้ไวต่อการบ่งชี้ ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการทบทวนปรับปรุงระบบการวัดผลและการจัดระบบการวัดผลให้ไวต่อการบ่งชี้ ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด

ก.พ.ร.

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ THAILAND PRODUCTIVITY INSTITUTE

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 4 ข้อ 4.1 ก(3)

D	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการการทบทวนปรับปรุงระบบการวัดผลและการจัดระบบการวัดผลให้ไวต่อการบ่งชี้	**1** การปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ใน 3 ขั้นตอนคือ • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	**2** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบดำเนินการตามแผน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	**3** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการดำเนินการสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการปฏิบัติตามแผน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบ	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนการทบทวนปรับปรุงระบบการวัดผลและการจัดระบบการวัดผลให้ไวต่อการบ่งชี้ และทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเพียงบางส่วน(1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน(1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการทบทวนปรับปรุงระบบการวัดผลและการจัดระบบการวัดผลให้ไวต่อการบ่งชี้ และทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย(21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย(21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการทบทวนปรับปรุงระบบการวัดผลและการจัดระบบการวัดผลให้ไวต่อการบ่งชี้ และทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการทบทวนปรับปรุงระบบการวัดผลและการจัดระบบการวัดผลให้ไวต่อการบ่งชี้ และทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่(61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่(61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการทบทวนปรับปรุงระบบการวัดผลและการจัดระบบการวัดผลให้ไวต่อการบ่งชี้ และทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด(81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด(81-100%)

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 4 ข้อ 4.1 ก(3)

L	1 การติดตามประเมินผลและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมสู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการกระบวนการการทบทวนปรับปรุงระบบการวัดผลและการจัดระบบการวัดผลให้ไวต่อการบ่งชี้	**1** การประเมินผลลัพธ์ตามเป้าหมายของกระบวนการทบทวนปรับปรุงระบบการวัดผลและการจัดระบบการวัดผลให้ไวต่อการบ่งชี้ 2 ประเด็น ใน 3 ขั้นตอนคือ • การติดตามประเมินผลตามแผนการประเมินที่กำหนดไว้ได้โดยใช้ข้อมูลจริง • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมาย ครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	**2** การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานการทบทวนปรับปรุงระบบการวัดผลและการจัดระบบการวัดผลให้ไวต่อการบ่งชี้นำไปสู่การสร้างนวัตกรรมในด้วยการดำเนินการทั้ง 3 ขั้นตอนคือ • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดด	**3** การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการทบทวนปรับปรุงระบบการวัดผลและการจัดระบบการวัดผลให้ไวต่อการบ่งชี้ไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่นและ/หรือองค์กรอื่น
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการติดตามประเมินผล	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม และไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการที่ไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการทบทวนปรับปรุงระบบการวัดผลและการจัดระบบการวัดผลให้ไวต่อการบ่งชี้ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด และทำได้บางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการทบทวนปรับปรุงระบบการวัดผลและการจัดระบบการวัดผลให้ไวต่อการบ่งชี้ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด และทำได้บางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	มีมีการติดตามประเมินผลกระบวนการทบทวนปรับปรุงระบบการวัดผลและการจัดระบบการวัดผลให้ไวต่อการบ่งชี้ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด และทำได้บางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการทบทวนปรับปรุงระบบการวัดผลและการจัดระบบการวัดผลให้ไวต่อการบ่งชี้ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด และทำได้บางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการทบทวนปรับปรุงระบบการวัดผลและการจัดระบบการวัดผลให้ไวต่อการบ่งชี้ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด และทำได้บางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นและองค์กรอื่น

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 4 ข้อ 4.1 ก(3)

I	1 ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	2 การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	3 การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
การจัดการกระบวนการการทบทวนปรับปรุงระบบการวัดผลและการจัดระบบการวัดผลให้ไวต่อการบ่งชี้	**1** กระบวนการทบทวนปรับปรุงระบบการวัดผลและการจัดระบบการวัดผลให้ไวต่อการบ่งชี้ มีความสอดคล้องกัน 2 ประเด็น ใน5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • กำหนดแผนงาน (วิธีการ) • การปฏิบัติตามแผนงาน • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	**2** การบูรณาการกระบวนการทบทวนปรับปรุงระบบการวัดผลและการจัดระบบการวัดผลให้ไวต่อการบ่งชี้ 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	**3** การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการกระบวนการทบทวนปรับปรุงระบบการวัดผลและการจัดระบบการวัดผลให้ไวต่อการบ่งชี้ ที่สอดคล้องและมุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกันในกระบวนการทบทวนปรับปรุงระบบการวัดผลและการจัดระบบการวัดผลให้ไวต่อการบ่งชี้	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการทบทวนปรับปรุงระบบการวัดผลและการจัดระบบการวัดผลให้ไวต่อการบ่งชี้ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	ไม่มีการจัดการกระบวนการทบทวนปรับปรุงระบบการวัดผลและการจัดระบบการวัดผลให้ไวต่อการบ่งชี้ ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	กระบวนการทบทวนปรับปรุงระบบการวัดผลและการจัดระบบการวัดผลให้ไวต่อการบ่งชี้ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่สัมพันธ์กันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการทบทวนปรับปรุงระบบการวัดผลและการจัดระบบการวัดผลให้ไวต่อการบ่งชี้บางประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรโดยตรง
2 Basically Effectiveness	กระบวนการทบทวนปรับปรุงระบบการวัดผลและการจัดระบบการวัดผลให้ไวต่อการบ่งชี้ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่สัมพันธ์กันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	กระบวนการทบทวนปรับปรุงระบบการวัดผลและการจัดระบบการวัดผลให้ไวต่อการบ่งชี้ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่สัมพันธ์กันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการกระบวนการทบทวนปรับปรุงระบบการวัดผลและการจัดระบบการวัดผลให้ไวต่อการบ่งชี้ในประเด็นส่วนใหญ่ ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
4 Advanced	กระบวนการทบทวนปรับปรุงระบบการวัดผลและการจัดระบบการวัดผลให้ไวต่อการบ่งชี้ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่สัมพันธ์กันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	กระบวนการทบทวนปรับปรุงระบบการวัดผลและการจัดระบบการวัดผลให้ไวต่อการบ่งชี้ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่สัมพันธ์กันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการทบทวนปรับปรุงระบบการวัดผลและการจัดระบบการวัดผลให้ไวต่อการบ่งชี้ครบทุกประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรโดยตรง

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 4 ข้อ 4.1 ข(4)

(4)

<u>คำถาม</u>

ส่วนราชการมีการวิเคราะห์ในเรื่องอะไรบ้าง เพื่อช่วยให้ผู้บริหารของส่วนราชการนำผลการวิเคราะห์มาใช้ในการทบทวนผลการดำเนินการของส่วนราชการและนำไปใช้ในการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

WHAT

4 ประเด็นที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ผู้บริหาร
- ทบทวนผลดำเนินงาน
- วางแผนเชิงยุทธศาสตร์

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 4 ข้อ 4.1 ข(4)

What	1 การตอบได้ครบถ้วน ตามประเด็นคำถาม	2 การตอบได้ถูกต้อง ตามประเด็นคำถาม	3 การนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจน ตามความเป็นจริง
การระบุข้อมูลประเด็นที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ผู้บริหารนำไปใช้ประโยชน์	**1** การตอบคำถามได้ครบถ้วน • เรื่องที่นำมาวิเคราะห์ • วิธีการที่ใช้วิเคราะห์ • ผลการวิเคราะห์ที่ไปใช้เพื่อทบทวนผลดำเนินงาน • ผลการวิเคราะห์ที่ไปใช้เพื่อการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	**2** การตอบได้ถูกต้อง • เรื่องที่นำมาวิเคราะห์ • วิธีการที่ใช้วิเคราะห์ • ผลการวิเคราะห์ที่ไปใช้เพื่อทบทวนผลดำเนินงาน • ผลการวิเคราะห์ที่ไปใช้เพื่อการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	**3** การนำเสนอได้ชัดเจนและใช้ข้อมูลจริง • เรื่องที่นำมาวิเคราะห์ • วิธีการที่ใช้วิเคราะห์ • ผลการวิเคราะห์ที่ไปใช้เพื่อทบทวนผลดำเนินงาน • ผลการวิเคราะห์ที่ไปใช้เพื่อการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถาม	ไม่มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถาม	ไม่มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถาม
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถามได้ส่วนน้อย (1-20%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถามส่วนน้อย (1-20%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถาม ส่วนน้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถามได้บางส่วน (21-40%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถามบางส่วน (21-40%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถาม บางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถามได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถามเกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถาม เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถามได้ส่วนใหญ่ (61-80%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถามส่วนใหญ่ (61-80%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถาม ส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถามได้เกือบทั้งหมด (81-100%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถามเกือบทั้งหมด (81-100%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถามเกือบทั้งหมด (81-100%)

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 4 ข้อ 4.1 ข(5)

(5)

<u>คำถาม</u>

ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการสื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานในทุกระดับได้รับทราบถึง ผลการวิเคราะห์ เพื่อใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิผล

HOW

5 การสื่อสารผลวิเคราะห์ให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ
• เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 4 ข้อ 4.1 ข(5)

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดการกระบวนการการสื่อสารผลวิเคราะห์ให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ	**1** การตั้งเป้าหมายของการสื่อสารผลวิเคราะห์ให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับใน 2 ประเด็นคือ • เพื่อให้ผู้ปฏิบัติทุกระดับรับทราบ • เพื่อให้นำไปใช้ในการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิผล	**2** การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการสื่อสารผลวิเคราะห์ให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงานได้แก่ แผนการสื่อสารผลวิเคราะห์ให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ • การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน	**3** การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการสื่อสารผลวิเคราะห์ให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับด้วยการดำเนินการ 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป
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 ของการสื่อสารผลวิเคราะห์ให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการสื่อสารผลวิเคราะห์ให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการสื่อสารผลวิเคราะห์ให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการสื่อสารผลวิเคราะห์ให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการสื่อสารผลวิเคราะห์ให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการสื่อสารผลวิเคราะห์ให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการสื่อสารผลวิเคราะห์ให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการสื่อสารผลวิเคราะห์ให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการสื่อสารผลวิเคราะห์ให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการสื่อสารผลวิเคราะห์ให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการสื่อสารผลวิเคราะห์ให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการสื่อสารผลวิเคราะห์ให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการสื่อสารผลวิเคราะห์ให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการสื่อสารผลวิเคราะห์ให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการสื่อสารผลวิเคราะห์ให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 4 ข้อ 4.1 ข(5)

D	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการการสื่อสารผลวิเคราะห์ให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ	**1** การปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ใน 3 ขั้นตอนคือ • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	**2** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบดำเนินการตามแผน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	**3** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการดำเนินการสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
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	มีการปฏิบัติตามแผนการสื่อสารผลวิเคราะห์ให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับและทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเพียงบางส่วน(1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน(1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการสื่อสารผลวิเคราะห์ให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับและทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย(21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย(21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการสื่อสารผลวิเคราะห์ให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับและทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการสื่อสารผลวิเคราะห์ให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับและทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่(61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่(61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการสื่อสารผลวิเคราะห์ให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับและทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด(81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด(81-100%)

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 4 ข้อ 4.1 ข(5)

L	1 การติดตามประเมินผลและ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม สู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุง ที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการกระบวนการการสื่อสารผลวิเคราะห์ให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ	**1** การประเมินผลลัพธ์ตามเป้าหมายของกระบวนการสื่อสารผลวิเคราะห์ให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ 2 ประเด็น ใน 3 ขั้นตอนคือ • การติดตามประเมินผลตามแผนการประเมินที่กำหนดไว้โดยใช้ข้อมูลจริง • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมาย ครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	**2** การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานการสื่อสารผลวิเคราะห์ให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ นำไปสู่การสร้างนวัตกรรมในด้วยการกระทำทั้ง 3 ขั้นตอนคือ • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดด	**3** การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการสื่อสารผลวิเคราะห์ให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่นและ/หรือองค์กรอื่น
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการติดตามประเมินผล	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการที่ไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการสื่อสารผลวิเคราะห์ให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด และทำได้บางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการสื่อสารผลวิเคราะห์ให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด และทำได้บางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการสื่อสารผลวิเคราะห์ให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด และทำได้บางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการสื่อสารผลวิเคราะห์ให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด และทำได้บางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการสื่อสารผลวิเคราะห์ให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด และทำได้บางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นและองค์กรอื่น

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 4 ข้อ 4.1 ข(5)

I	1 ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	2 การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การ ปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	3 การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความ ต้องการและเป้าหมายขององค์กร
การจัดการกระบวนการการสื่อสารผลวิเคราะห์ให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ	**1 กระบวนการ**สื่อสารผลวิเคราะห์ให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ มีความสอดคล้องกัน 2 ประเด็น ใน 5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • กำหนดแผนงาน (วิธีการ) • การปฏิบัติตามแผนงาน • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	**2** การบูรณาการกระบวนการสื่อสารผลวิเคราะห์ให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	**3** การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการกระบวนการสื่อสารผลวิเคราะห์ให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกันในกระบวนการสื่อสารผลวิเคราะห์ให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการการสื่อสารผลวิเคราะห์ให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	ไม่มีการจัดการกระบวนการการสื่อสารผลวิเคราะห์ให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับบางประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรโดยตรง
1 Beginning	กระบวนการสื่อสารผลวิเคราะห์ให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ละหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการการสื่อสารผลวิเคราะห์ให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับบางประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรโดยตรง
2 Basically Effectiveness	กระบวนการสื่อสารผลวิเคราะห์ให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ละหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	กระบวนการสื่อสารผลวิเคราะห์ให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ละหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการการสื่อสารผลวิเคราะห์ให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับในประเด็น ส่วนใหญ่ ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
4 Advanced	มีการจัดการกระบวนการสื่อสารผลวิเคราะห์ให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด ที่มีความสอดคล้องที่ละหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	กระบวนการสื่อสารผลวิเคราะห์ให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ละหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการการสื่อสารผลวิเคราะห์ให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับครบทุกประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 4 ข้อ 4.2 ก(6)

(6)

<u>คำถาม</u>

ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทำให้ข้อมูลและสารสนเทศที่ต้องการมีความพร้อมใช้งาน และทำให้บุคลากร ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และองค์กรอื่นๆที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกัน สามารถเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศดังกล่าว

HOW

6 การจัดการข้อมูลและสารสนเทศ
- **ให้พร้อมใช้งาน**
- **ผู้เกี่ยวข้องเข้าถึงได้**

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 4 ข้อ 4.2 ก(6)

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดการกระบวนการการจัดการระบบข้อมูลและสารสนเทศ	**1** การตั้งเป้าหมายของการจัดการระบบข้อมูลและสารสนเทศใน 2 ประเด็นคือ • เพื่อให้พร้อมใช้งาน • เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าถึงได้ อาทิ บุคลากรในองค์กร ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและองค์อื่นที่เกี่ยวข้อง	**2** การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการจัดการระบบข้อมูลและสารสนเทศด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงานได้แก่ แผนการจัดการระบบข้อมูลและสารสนเทศ • การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน	**3** การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการจัดการระบบข้อมูลและสารสนเทศ ด้วยการดำเนินการ 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดเป้าหมาย	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการวางแผนดำเนินงาน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัด
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดการระบบข้อมูลและสารสนเทศครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการจัดการระบบข้อมูลและสารสนเทศครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดการระบบข้อมูลและสารสนเทศครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดการระบบข้อมูลและสารสนเทศครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการจัดการระบบข้อมูลและสารสนเทศครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดการระบบข้อมูลและสารสนเทศครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดการระบบข้อมูลและสารสนเทศครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการจัดการระบบข้อมูลและสารสนเทศครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดการระบบข้อมูลและสารสนเทศครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดการระบบข้อมูลและสารสนเทศครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการจัดการระบบข้อมูลและสารสนเทศครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดการระบบข้อมูลและสารสนเทศครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดการระบบข้อมูลและสารสนเทศครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการจัดการระบบข้อมูลและสารสนเทศครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดการระบบข้อมูลและสารสนเทศครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 4 ข้อ 4.2 ก(6)

D	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการการจัดการระบบข้อมูลและสารสนเทศ	**1** การปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ใน 3 ขั้นตอนคือ • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	**2** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบดำเนินการตามแผน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	**3** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการกระทำสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
คำคะแนน	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	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดการระบบข้อมูลและสารสนเทศและทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเพียงบางส่วน(1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน(1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดการระบบข้อมูลและสารสนเทศและทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย(21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย(21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดการระบบข้อมูลและสารสนเทศและทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดการระบบข้อมูลและสารสนเทศและทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่(61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่(61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดการระบบข้อมูลและสารสนเทศและทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด(81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด(81-100%)

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 4 ข้อ 4.2 ก(6)

L	1 การติดตามประเมินผลและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมสู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการกระบวนการการจัดการระบบข้อมูลและสารสนเทศ	**1** การประเมินผลลัพธ์ตามเป้าหมายของกระบวนการจัดการระบบข้อมูลและสารสนเทศ 2 ประเด็นใน 3 ขั้นตอนคือ • การติดตามประเมินผลตามแผนการประเมินที่กำหนดไว้ได้โดยใช้ข้อมูลจริง • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมาย ครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	**2** การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานการจัดการระบบข้อมูลและสารสนเทศนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมในด้วยการกระทำทั้ง 3 ขั้นตอนคือ • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดด	**3** การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการจัดการระบบข้อมูลและสารสนเทศไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่นและ/หรือองค์กรอื่น
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการติดตามประเมินผล	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการที่ไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดการระบบข้อมูลและสารสนเทศครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนดและทำได้บางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดการระบบข้อมูลและสารสนเทศครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนดและทำได้บางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดการระบบข้อมูลและสารสนเทศครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนดและทำได้บางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดการระบบข้อมูลและสารสนเทศครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนดและทำได้บางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดการระบบข้อมูลและสารสนเทศครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด และทำได้บางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นและองค์กรอื่น

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 4 ข้อ 4.2 ก(6)

I	1 ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	2 การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	3 การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
การจัดการกระบวนการการจัดการระบบข้อมูลและสารสนเทศ	**1** กระบวนการจัดการระบบข้อมูลและสารสนเทศมีความสอดคล้องกัน 2 ประเด็น ใน 5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • กำหนดแผนงาน (วิธีการ) • การปฏิบัติตามแผนงาน • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	**2** การบูรณาการกระบวนการจัดการระบบข้อมูลและสารสนเทศ 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	**3** การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการกระบวนการจัดการระบบข้อมูลและสารสนเทศ ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกันในกระบวนการจัดการระบบข้อมูลและสารสนเทศ	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการจัดการระบบข้อมูลและสารสนเทศ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	ไม่มีการจัดการกระบวนการจัดการระบบข้อมูลและสารสนเทศ ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	กระบวนการจัดการระบบข้อมูลและสารสนเทศครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่สัมพันธ์กันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการจัดการระบบข้อมูลและสารสนเทศบางประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
2 Basically Effectiveness	กระบวนการจัดการระบบข้อมูลและสารสนเทศครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่สัมพันธ์กันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	กระบวนการจัดการระบบข้อมูลและสารสนเทศครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่สัมพันธ์กันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการจัดการระบบข้อมูลและสารสนเทศในประเด็น ส่วนใหญ่ ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
4 Advanced	กระบวนการจัดการระบบข้อมูลและสารสนเทศครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่สัมพันธ์กันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	กระบวนการจัดการระบบข้อมูลและสารสนเทศครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่สัมพันธ์กันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการจัดการระบบข้อมูลและสารสนเทศครบทุกประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 4 ข้อ 4.2 ก(7)

(7)

<u>คำถาม</u>

ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทำให้อุปกรณ์ที่เกี่ยวกับสารสนเทศ (ฮาร์ดแวร์และซอฟแวร์) ที่ใช้ในส่วนราชการมีความเชื่อถือได้ ปลอดภัย ละใช้งานง่าย (#)

HOW

7 การจัดการระบบอุปกรณ์ที่เกี่ยวกับสารสนเทศ
- **ให้เชื่อถือได้**
- **ปลอดภัย**
- **ใช้งานง่าย**

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 4 ข้อ 4.2 ก(7)

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดการกระบวนการการจัดระบบอุปกรณ์(ฮาร์ดแวร์ ซอฟแวร์)ที่เกี่ยวกับสารสนเทศ	**1** การตั้งเป้าหมายของการจัดระบบอุปกรณ์(ฮาร์ดแวร์ ซอฟแวร์)ที่เกี่ยวกับสารสนเทศใน 3 ประเด็นคือ • เพื่อให้เชื่อถือได้ • เพื่อให้ปลอดภัย • เพื่อให้ใช้งานง่าย	**2** การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการจัดระบบอุปกรณ์(ฮาร์ดแวร์ ซอฟแวร์)ที่เกี่ยวกับสารสนเทศด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงานได้แก่ แผนการจัดระบบอุปกรณ์(ฮาร์ดแวร์ ซอฟแวร์)ที่เกี่ยวกับสารสนเทศ • การสำรองและกู้คืนข้อมูล การทดสอบความมั่นคงของระบบ การกำหนดสิทธิการใช้ระบบ การจัดการแก้ไขจากภัยพิบัติ (1.6 1.7 1.8 1.9) • การฝึกอบรมการใช้ระบบ (1.10) • การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน	**3** การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการจัดระบบอุปกรณ์(ฮาร์ดแวร์ ซอฟแวร์)ที่เกี่ยวกับสารสนเทศด้วยการดำเนินการ 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดเป้าหมาย	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการวางแผนดำเนินงาน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัด
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดระบบอุปกรณ์(ฮาร์ดแวร์ ซอฟแวร์)ที่เกี่ยวกับสารสนเทศครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการจัดระบบอุปกรณ์(ฮาร์ดแวร์ ซอฟแวร์)ที่เกี่ยวกับสารสนเทศครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดระบบอุปกรณ์(ฮาร์ดแวร์ ซอฟแวร์)ที่เกี่ยวกับสารสนเทศครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดระบบอุปกรณ์(ฮาร์ดแวร์ ซอฟแวร์)ที่เกี่ยวกับสารสนเทศครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการจัดระบบอุปกรณ์(ฮาร์ดแวร์ ซอฟแวร์)ที่เกี่ยวกับสารสนเทศครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดระบบอุปกรณ์(ฮาร์ดแวร์ ซอฟแวร์)ที่เกี่ยวกับสารสนเทศครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดระบบอุปกรณ์(ฮาร์ดแวร์ ซอฟแวร์)ที่เกี่ยวกับสารสนเทศครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการจัดระบบอุปกรณ์(ฮาร์ดแวร์ ซอฟแวร์)ที่เกี่ยวกับสารสนเทศครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดระบบอุปกรณ์(ฮาร์ดแวร์ ซอฟแวร์)ที่เกี่ยวกับสารสนเทศครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดระบบอุปกรณ์(ฮาร์ดแวร์ ซอฟแวร์)ที่เกี่ยวกับสารสนเทศครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการจัดระบบอุปกรณ์(ฮาร์ดแวร์ ซอฟแวร์)ที่เกี่ยวกับสารสนเทศครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดระบบอุปกรณ์(ฮาร์ดแวร์ ซอฟแวร์)ที่เกี่ยวกับสารสนเทศครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดระบบอุปกรณ์(ฮาร์ดแวร์ ซอฟแวร์)ที่เกี่ยวกับสารสนเทศครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการจัดระบบอุปกรณ์(ฮาร์ดแวร์ ซอฟแวร์)ที่เกี่ยวกับสารสนเทศครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดระบบอุปกรณ์(ฮาร์ดแวร์ ซอฟแวร์)ที่เกี่ยวกับสารสนเทศครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 4 ข้อ 4.2 ก(7)

D	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการการจัดระบบอุปกรณ์(ฮาร์ดแวร์ ซอฟแวร์)ที่เกี่ยวกับสารสนเทศ	**1** การปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ใน 3 ขั้นตอนคือ • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	**2** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบดำเนินการตามแผน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	**3** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการกระทำสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการปฏิบัติตามแผน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบ	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดระบบอุปกรณ์(ฮาร์ดแวร์ ซอฟแวร์)ที่เกี่ยวกับสารสนเทศและทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเพียงบางส่วน(1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน(1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดระบบอุปกรณ์(ฮาร์ดแวร์ ซอฟแวร์)ที่เกี่ยวกับสารสนเทศและทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย(21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย(21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดระบบอุปกรณ์(ฮาร์ดแวร์ ซอฟแวร์)ที่เกี่ยวกับสารสนเทศและทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดระบบอุปกรณ์(ฮาร์ดแวร์ ซอฟแวร์)ที่เกี่ยวกับสารสนเทศและทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่(61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่(61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดระบบอุปกรณ์(ฮาร์ดแวร์ ซอฟแวร์)ที่เกี่ยวกับสารสนเทศและทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด(81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด(81-100%)

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 4 ข้อ 4.2 ก(7)

L	1 การติดตามประเมินผลและ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม สู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการ ปรับปรุง ที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการกระบวนการการจัดระบบอุปกรณ์(ฮาร์ดแวร์ ซอฟแวร์)ที่เกี่ยวกับสารสนเทศ	**1** การประเมินผลลัพธ์ตามเป้าหมายของกระบวนการจัดระบบอุปกรณ์(ฮาร์ดแวร์ ซอฟแวร์)ที่เกี่ยวกับสารสนเทศ 3 ประเด็น ใน 3 ขั้นตอนคือ • การติดตามประเมินผลตามแผนการประเมินที่กำหนดไว้ได้โดยใช้ข้อมูลจริง • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมาย ครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	**2** การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานการจัดระบบอุปกรณ์(ฮาร์ดแวร์ ซอฟแวร์)ที่เกี่ยวกับสารสนเทศนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมในด้วยการดำเนินการทั้ง 3 ขั้นตอนคือ • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดด	**3** การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการจัดระบบอุปกรณ์(ฮาร์ดแวร์ ซอฟแวร์)ที่เกี่ยวกับสารสนเทศ ไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่นและ/หรือองค์กรอื่น
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการติดตามประเมินผล	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการที่ไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดระบบอุปกรณ์(ฮาร์ดแวร์ ซอฟแวร์)ที่เกี่ยวกับสารสนเทศครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด และทำได้บางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดระบบอุปกรณ์(ฮาร์ดแวร์ ซอฟแวร์)ที่เกี่ยวกับสารสนเทศครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด และทำได้บางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดระบบอุปกรณ์(ฮาร์ดแวร์ ซอฟแวร์)ที่เกี่ยวกับสารสนเทศครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด และทำได้บางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดระบบอุปกรณ์(ฮาร์ดแวร์ ซอฟแวร์)ที่เกี่ยวกับสารสนเทศครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด และทำได้บางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดระบบอุปกรณ์(ฮาร์ดแวร์ ซอฟแวร์)ที่เกี่ยวกับสารสนเทศครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด และทำได้บางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นและองค์กรอื่น

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 4 ข้อ 4.2 ก(7)

I	1 ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	2 การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การ ปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	3 การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตาม ความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
การจัดการกระบวนการการจัดระบบอุปกรณ์(ฮาร์ดแวร์ ซอฟแวร์)ที่เกี่ยวกับสารสนเทศ	**1 กระบวนการ**จัดระบบอุปกรณ์(ฮาร์ดแวร์ ซอฟแวร์)ที่เกี่ยวกับสารสนเทศ มีความสอดคล้องกัน 3 ประเด็น ใน 5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • กำหนดแผนงาน (วิธีการ) • การปฏิบัติตามแผนงาน • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	**2** การบูรณาการกระบวนการจัดระบบอุปกรณ์(ฮาร์ดแวร์ ซอฟแวร์)ที่เกี่ยวกับสารสนเทศ 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	**3** การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการกระบวนการจัดระบบอุปกรณ์(ฮาร์ดแวร์ ซอฟแวร์)ที่เกี่ยวกับสารสนเทศ ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกันในกระบวนการจัดระบบอุปกรณ์(ฮาร์ดแวร์ ซอฟแวร์)ที่เกี่ยวกับสารสนเทศ	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการจัดระบบอุปกรณ์(ฮาร์ดแวร์ ซอฟแวร์)ที่เกี่ยวกับสารสนเทศ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	ไม่มีการจัดการกระบวนการจัดระบบอุปกรณ์(ฮาร์ดแวร์ ซอฟแวร์)ที่เกี่ยวกับสารสนเทศ ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	กระบวนการจัดระบบอุปกรณ์(ฮาร์ดแวร์ ซอฟแวร์)ที่เกี่ยวกับสารสนเทศครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่สัมพันธ์กันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการจัดระบบอุปกรณ์(ฮาร์ดแวร์ ซอฟแวร์)ที่เกี่ยวกับสารสนเทศ บางประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
2 Basically Effectiveness	กระบวนการจัดระบบอุปกรณ์(ฮาร์ดแวร์ ซอฟแวร์)ที่เกี่ยวกับสารสนเทศครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด ที่มีความสอดคล้องที่สัมพันธ์กันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	กระบวนการจัดระบบอุปกรณ์(ฮาร์ดแวร์ ซอฟแวร์)ที่เกี่ยวกับสารสนเทศครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด ที่มีความสอดคล้องที่สัมพันธ์กันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการจัดระบบอุปกรณ์(ฮาร์ดแวร์ ซอฟแวร์)ที่เกี่ยวกับสารสนเทศ ในประเด็น ส่วนใหญ่ ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
4 Advanced	กระบวนการจัดระบบอุปกรณ์(ฮาร์ดแวร์ ซอฟแวร์)ที่เกี่ยวกับสารสนเทศครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด ที่มีความสอดคล้องที่สัมพันธ์กันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	กระบวนการจัดระบบอุปกรณ์(ฮาร์ดแวร์ ซอฟแวร์)ที่เกี่ยวกับสารสนเทศครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด ที่มีความสอดคล้องที่สัมพันธ์กันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการจัดระบบอุปกรณ์(ฮาร์ดแวร์ ซอฟแวร์)ที่เกี่ยวกับสารสนเทศ ครบทุกประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 4 ข้อ 4.2 ก(8)

(8)

<u>คำถาม</u>

ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทำให้ระบบการจัดการข้อมูลและสารสนเทศ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวกับสารสนเทศดังกล่าว เหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ

HOW

8 การทบทวนปรับปรุงระบบสารสนเทศและอุปกรณ์
- **ให้เหมาะสม**
- **ทันสมัย**

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 4 ข้อ 4.2 ก(8)

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดการกระบวนการการทบทวนปรับปรุงระบบสารสนเทศและอุปกรณ์	**1** การตั้งเป้าหมายของการทบทวนปรับปรุงระบบสารสนเทศและอุปกรณ์ ใน 2 ประเด็นคือ • เพื่อให้มีความเหมาะสม • เพื่อให้ทันสมัย	**2** การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการทบทวนปรับปรุงระบบสารสนเทศและอุปกรณ์ ด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงานได้แก่ แผนการทบทวนปรับปรุงระบบสารสนเทศและอุปกรณ์ • การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน	**3** การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการทบทวนปรับปรุงระบบสารสนเทศและอุปกรณ์ ด้วยการดำเนินการ 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป
คะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดเป้าหมาย	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการวางแผนดำเนินงาน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัด
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการทบทวนปรับปรุงระบบสารสนเทศและอุปกรณ์ ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการทบทวนปรับปรุงระบบสารสนเทศและอุปกรณ์ ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการทบทวนปรับปรุงระบบสารสนเทศและอุปกรณ์ ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการทบทวนปรับปรุงระบบสารสนเทศและอุปกรณ์ ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการทบทวนปรับปรุงระบบสารสนเทศและอุปกรณ์ ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการทบทวนปรับปรุงระบบสารสนเทศและอุปกรณ์ ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการทบทวนปรับปรุงระบบสารสนเทศและอุปกรณ์ ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการทบทวนปรับปรุงระบบสารสนเทศและอุปกรณ์ ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการทบทวนปรับปรุงระบบสารสนเทศและอุปกรณ์ ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการทบทวนปรับปรุงระบบสารสนเทศและอุปกรณ์ ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการทบทวนปรับปรุงระบบสารสนเทศและอุปกรณ์ ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการทบทวนปรับปรุงระบบสารสนเทศและอุปกรณ์ ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการทบทวนปรับปรุงระบบสารสนเทศและอุปกรณ์ ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการทบทวนปรับปรุงระบบสารสนเทศและอุปกรณ์ ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการทบทวนปรับปรุงระบบสารสนเทศและอุปกรณ์ ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 4 ข้อ 4.2 ก(8)

D	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการการทบทวนปรับปรุงระบบสารสนเทศและอุปกรณ์	**1** การปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ใน 3 ขั้นตอนคือ • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้คู่เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	**2** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบดำเนินการตามแผน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	**3** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการกระทำสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการปฏิบัติตามแผน	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการบริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบ	ไม่มีการกระทำใดใดในการบริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนการทบทวนปรับปรุงระบบสารสนเทศและอุปกรณ์ และทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเพียงบางส่วน(1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน(1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการทบทวนปรับปรุงระบบสารสนเทศและอุปกรณ์ และทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย(21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย(21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการทบทวนปรับปรุงระบบสารสนเทศและอุปกรณ์ และทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการทบทวนปรับปรุงระบบสารสนเทศและอุปกรณ์ และทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่(61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่(61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการทบทวนปรับปรุงระบบสารสนเทศและอุปกรณ์ และทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด(81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด(81-100%)

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 4 ข้อ 4.2 ก(8)

L	1 การติดตามประเมินผลและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมสู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการกระบวนการการทบทวนปรับปรุงระบบสารสนเทศและอุปกรณ์	**1** การประเมินผลลัพธ์ตามเป้าหมายของกระบวนการทบทวนปรับปรุงระบบสารสนเทศและอุปกรณ์ 2 ประเด็น ใน 3 ขั้นตอนคือ • การติดตามประเมินผลตามแผนการประเมินที่กำหนดไว้ได้โดยใช้ข้อมูลจริง • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมาย ครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	**2** การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานการทบทวนปรับปรุงระบบสารสนเทศและอุปกรณ์ นำไปสู่การสร้างนวัตกรรมในด้วยการกระทำทั้ง 3 ขั้นตอนคือ • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดด	**3** การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการทบทวนปรับปรุงระบบสารสนเทศและอุปกรณ์ 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	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการที่ไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการทบทวนปรับปรุงระบบสารสนเทศและอุปกรณ์ ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด และทำได้บางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการทบทวนปรับปรุงระบบสารสนเทศและอุปกรณ์ ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด และทำได้บางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการทบทวนปรับปรุงระบบสารสนเทศและอุปกรณ์ ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด และทำได้บางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการทบทวนปรับปรุงระบบสารสนเทศและอุปกรณ์ ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด และทำได้บางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการทบทวนปรับปรุงระบบสารสนเทศและอุปกรณ์ ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด และทำได้บางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นและองค์กรอื่น

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 4 ข้อ 4.2 ก(8)

I	1 ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	2 การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	3 การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายองค์กร
การจัดการกระบวนการการทบทวนปรับปรุงระบบสารสนเทศและอุปกรณ์	**1** กระบวนการทบทวนปรับปรุงระบบสารสนเทศและอุปกรณ์ มีความสอดคล้องกัน 2 ประเด็นใน 5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • กำหนดแผนงาน (วิธีการ) • การปฏิบัติตามแผนงาน • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	**2** การบูรณาการกระบวนการการทบทวนปรับปรุงระบบสารสนเทศและอุปกรณ์ 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	**3** การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการการทบทวนปรับปรุงระบบสารสนเทศและอุปกรณ์ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกันในกระบวนการทบทวนปรับปรุงระบบสารสนเทศและอุปกรณ์	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการการทบทวนปรับปรุงระบบสารสนเทศและอุปกรณ์ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	ไม่มีการจัดการกระบวนการการทบทวนปรับปรุงระบบสารสนเทศและอุปกรณ์ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	กระบวนการทบทวนปรับปรุงระบบสารสนเทศและอุปกรณ์ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ละหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการการทบทวนปรับปรุงระบบสารสนเทศและอุปกรณ์บางประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
2 Basically Effectiveness	กระบวนการทบทวนปรับปรุงระบบสารสนเทศและอุปกรณ์ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ละหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	กระบวนการทบทวนปรับปรุงระบบสารสนเทศและอุปกรณ์ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ละหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการการทบทวนปรับปรุงระบบสารสนเทศและอุปกรณ์ในประเด็น ส่วนใหญ่ ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
4 Advanced	กระบวนการทบทวนปรับปรุงระบบสารสนเทศและอุปกรณ์ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ละหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	กระบวนการทบทวนปรับปรุงระบบสารสนเทศและอุปกรณ์ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ละหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการการทบทวนปรับปรุงระบบสารสนเทศและอุปกรณ์ครบทุกประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 4 ข้อ 4.2 ข(9)

(9)

<u>คำถาม</u>

ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการจัดการความรู้เพื่อให้เรื่องต่อไปนี้บรรลุผล

- การรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากรในส่วนราชการ (#)

- การรับการถ่ายทอดความรู้ที่มีประโยชน์จากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และองค์กรอื่น

- การแสวงหาและแลกเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ

HOW

9 การจัดการความรู้
•รวบรวมถ่ายทอดจากบุคลากรในองค์กร
•รวบรวมถ่ายทอดจากคนอื่น
•แลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 4 ข้อ 4.2 ข(9)

คำอธิบายเพิ่มเติม

พ.ร.ฎ.ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาตรา 11 ได้กำหนดให้ส่วนราชการได้พัฒนาไปสู่
"องค์การแห่งการเรียนรู้"* การจัดการความรู้จึงเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาองค์การไปสู่การเรียนรู้ ซึ่งส่วนราชการจำเป็นต้องมีความรู้ที่เหมาะสมสอดคล้องกับพันธกิจ และ เป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ ในขณะเดียวกันการบริหารความรู้
ที่มีประสิทธิภาพจะช่วยส่งเสริมให้ทรัพยากรบุคคลเกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (หมวด 5) อีกทั้งองค์ความรู้จะเป็น
ข้อมูลสำคัญในการตัดสินใจทางการบริหาร (หมวด 4) โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะเป็นข้อมูลสำคัญในการบริหารความเสี่ยง
(หมวด 2)ทั้งในขั้นตอนการระบุความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง และ การวางกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง ซึ่งเ มี่ อ
ส่วนราชการมีแผนการบริหารความเสี่ยงและการบริหารเชิงรุกที่มีประสิทธิภาพแล้ว จะทำให้เกิดการพัฒนากระบวน การทำงาน (หมวด 6) ให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างดี

*มาตรา 11 ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการเพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องเรียนรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆเพื่อนำมาประยุกต์ใช้งานกับการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและ เหมาะสมต่อสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมพัฒนาความรู้ ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนะคติของราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 4 ข้อ 4.2 ข(9)

<u>เอกสารหลักฐานที่สำคัญ</u> : อย่างน้อยต้องมีเอกสารหลักฐานที่สำคัญ ดังนี้

1. **รายการองค์ความรู้ที่สนับสนุนการดำเนินงานตามประเด็นยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ**
   - ในปี 2550 ส่วนราชการได้จัดทำรายการองค์ความรู้ 3 เรื่อง ในแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ
   - โดยหนึ่งในองค์ความรู้นั้นๆ ต้องเป็นเรื่องเกี่ยวกับเศรษฐกิจพอเพียง
   - สำหรับในปี 2551 นี้ ขอให้ส่วนราชการทบทวนประเด็นยุทธศาสตร์ และทบทวนรายการองค์ความรู้เพื่อให้เป็นปัจจุบันมากที่สุด
2. **แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan)** ที่สนับสนุนการดำเนินงานตามประเด็นยุทธศาสตร์ของส่วนราชการที่ประกอบด้วย กิจกรรมการจัดการความรู้ต่างๆ อาทิ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การจัดองค์ความรู้ให้เป็นระบบและเข้าถึงง่าย การยกย่องชมเชยและให้รางวัล เป็นต้น
   - ในปี 2550 ส่วนราชการได้เลือก 2 องค์ความรู้จากประเด็นยุทธศาสตร์ที่ต่างกันมาจัดทำแผนการจัดการความรู้ โดยหนึ่งในองค์ความรู้ที่เลือกมาจัดทำแผนการจัดการความรู้ต้องเป็นองค์ความรู้เกี่ยวกับเศรษฐกิจพอเพียง นอกจากนี้ ในแผนการจัดการความรู้ทั้ง 2 แผนที่ส่วนราชการจัดส่งต้องได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารสูงสุด (CEO) และผู้บริหารสูงสุดด้านการจัดการความรู้ (CKO) เพื่อแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารได้รับทราบและสนับสนุนการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้
   - สำหรับในปี 2551 นี้ ขอให้ส่วนราชการเลือกองค์ความรู้ที่จำเป็นมาจัดทำแผนการจัดการความรู้ โดยมีรายละเอียดกิจกรรมการจัดการความรู้ต่างๆ พร้อมระบุตัวชี้วัด และเป้าหมายของแต่ละกิจกรรม ตลอดจนระบุ ระยะเวลา และผู้รับผิดชอบ ทั้งนี้อาจใช้ template แผนการจัดการความรู้เหมือนในปีที่ผ่านมาก็ได้

ก.พ.ร.

PMQA Organization

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 โดยอาจใช้แบบฟอร์มรายงานความก้าวหน้าเหมือนในปีที่ผ่านมาก็ได้
5. **หลักฐานแสดงผลการจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ต่างๆ** เช่น การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประกอบด้วย
   - หัวข้อองค์ความรู้ที่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
   - จำนวนครั้ง ความถี่และรูปแบบในการจัดกิจกรรม
   - กลุ่มเป้าหมายที่เข้าร่วมกิจกรรม
   - ผลสำเร็จของการจัดกิจกรรม เช่น การนำองค์ความรู้ที่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไปประยุกต์ใช้ เป็นต้น
6. อื่นๆ ที่ส่วนราชการเห็นสมควร

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 4 ข้อ 4.2 ข(9)

A	A1 การตั้งเป้าหมาย	A2 การวางแผนดำเนินงาน	A3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดการกระบวนการการจัดการความรู้ขององค์กร	**1** การตั้งเป้าหมายของการจัดการความรู้ขององค์กร ใน 3 ประเด็นคือ • การรวบรวมถ่ายทอดจากบุคลากรในองค์กร • การรวบรวมถ่ายทอดจากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ องค์กรอื่น • การแสวงหาและแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ	**2** การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กร ด้วยการดำเนินการใน 4 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • พิจารณากำหนดองค์ความรู้ที่สนับสนุนการดำเนินงานตามประเด็นยุทธศาสตร์ของส่วนราชการไม่น้อยกว่า 2 องค์ความรู้ อยู่ในประเด็นยุทธศาสตร์ใดก็ได้ • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงานโดยจัดทำแผนการจัดการความรู้ขององค์กร (ที่ประกอบด้วยกิจกรรมการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอน ระยะเวลา กลุ่มเป้าหมาย ตัวชี้วัด คำเป้าหมาย) • การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละกิจกรรม	**3** การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการจัดการความรู้ขององค์กรตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ใน A1 โดยดำเนินการใน 2 ขั้นตอน คือ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนในการจัดการความรู้ของส่วนราชการต่อไป
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดเป้าหมาย	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการวางแผนดำเนินงาน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัด
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

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 4 ข้อ 4.2 ข(9)

D	D1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	D2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	D3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการการจัดการความรู้ขององค์กร	**1** การปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ใน 4 ขั้นตอนคือ • การให้ความเห็นชอบของผู้บริหาร • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ในทุกขั้นตอน	**2** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบดำเนินการตามแผน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้ • แต่งตั้งผู้บริหารสูงสุดด้านการจัดการความรู้ของส่วนราชการ • คณะทำงานด้านการจัดการความรู้ • บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้รวมกิจกรรมการจัดการความรู้	**3** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการกระทำสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ • ผู้บริหารมีเจตนารมณ์ชัดเจนในการส่งเสริมการจัดการความรู้ของส่วนราชการ • ผู้บริหารทุกระดับมีส่วนร่วมสร้างความเข้มแข็งเพิ่มขีดสมรรถนะของตนเองและหน่วยงาน • บุคลากรในหน่วยงานมีความรู้ ความเข้าใจอย่างทั่วถึง
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการปฏิบัติตามแผน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบ	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดการความรู้ขององค์กรและทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเพียงบางส่วน(1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน(1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดการความรู้ขององค์กรและทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย(21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย(21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดการความรู้ขององค์กรและทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	จัดการให้บุคคลกระทำตามบทบาทหน้าที่ บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดการความรู้ขององค์กรและทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่(61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่(61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดการความรู้ขององค์กรและทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด(81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด(81-100%)

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 4 ข้อ 4.2 ข(9)

L	L1 การติดตามประเมินผลและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	L2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมสู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	L3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการกระบวนการการจัดการความรู้ขององค์กร	**1** การประเมินผลลัพธ์ตามเป้าหมายของกระบวน การจัดการความรู้ขององค์กร 3 ประเด็น ใน 4 ขั้นตอนคือ • การติดตามประเมินผลตามแผนการประเมินที่กำหนดไว้ได้โดยใช้ข้อมูลจริงในทุกไตรมาส • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมาย ครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง • การประเมินผลลัพธ์การดำเนินการโดยเทียบกับเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	**2** การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานการจัดการความรู้ขององค์กร นำไปสู่การสร้างนวัตกรรมในด้วยการกระทำทั้ง 4 ขั้นตอนคือ • การสรุปผลการดำเนินงานตามกิจกรรมตามแผนการจัดการความรู้ • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดด	**3** การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงการจัดการความรู้ขององค์กรไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่นและ/หรือองค์กรอื่น
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการติดตามประเมินผล	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการที่ไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดการความรู้ขององค์กรครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด และทำได้บางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดการความรู้ขององค์กรครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด และทำได้บางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดการความรู้ขององค์กรครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด และทำได้บางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดการความรู้ขององค์กรครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด และทำได้บางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดการความรู้ขององค์กรครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด และทำได้บางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นและองค์กรอื่น

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 4 ข้อ 4.2 ข(9)

I	I1 ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	I2 การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	I3 การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายองค์กร
การจัดการกระบวนการการจัดการความรู้ขององค์กร	**1** กระบวนการจัดการความรู้ขององค์กร มีความสอดคล้องกัน 3 ประเด็นใน 5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • กำหนดแผนงาน (วิธีการ) • การปฏิบัติตามแผนงาน • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	**2** การบูรณาการกระบวนการจัดการความรู้ขององค์กร 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง 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 มีความสอดคล้องที่ละหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการจัดการความรู้ขององค์กรบางประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
2 Basically Effectiveness	กระบวนการจัดการความรู้ขององค์กรครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ละหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	กระบวนการจัดการความรู้ขององค์กรครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ละหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการจัดการความรู้ขององค์กรในประเด็นส่วนใหญ่ ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
4 Advanced	กระบวนการจัดการความรู้ขององค์กรครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ละหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	กระบวนการจัดการความรู้ขององค์กรครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ละหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการจัดการความรู้ขององค์กรครบทุกประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 4 ข้อ 4.2 ข(10)

(10)

<u>คำถาม</u>

ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้ข้อมูล สารสนเทศ และความรู้ของส่วนราชการ มีคุณลักษณะดังต่อไปนี้

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

HOW

10 การจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ ความรู้มีคุณสมบัติที่ดี
• รวมทั้งสิ้น11ประการ

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 4 ข้อ 4.2 ข(10)

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดการกระบวนการการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้มีคุณสมบัติที่ดี	**1** การตั้งเป้าหมายของการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้มีคุณสมบัติที่ดี ใน 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 และองค์ความรู้มีคุณสมบัติที่ดี ด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังขององค์กรที่เกี่ยวข้องส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงานได้แก่ แผนการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้มีคุณสมบัติที่ดี • การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน	**3** การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้มีคุณสมบัติที่ดี ด้วยการดำเนินการ 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดเป้าหมาย	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการวางแผนดำเนินงาน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัด
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้มีคุณสมบัติที่ดี ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้มีคุณสมบัติที่ดี ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้มีคุณสมบัติที่ดี ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้มีคุณสมบัติที่ดี ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้มีคุณสมบัติที่ดี ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้มีคุณสมบัติที่ดี ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้มีคุณสมบัติที่ดี ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้มีคุณสมบัติที่ดี ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้มีคุณสมบัติที่ดี ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้มีคุณสมบัติที่ดี ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้มีคุณสมบัติที่ดี ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้มีคุณสมบัติที่ดี ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้มีคุณสมบัติที่ดี ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้มีคุณสมบัติที่ดี ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้มีคุณสมบัติที่ดี ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 4 ข้อ 4.2 ข(10)

D	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้มีคุณสมบัติที่ดี	**1** การปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ใน 3 ขั้นตอนคือ • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	**2** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบ ดำเนินการตามแผน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	**3** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการกระทำสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการปฏิบัติตามแผน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบ	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ
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%)

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 4 ข้อ 4.2 ข(10)

L	1 การติดตามประเมินผลและ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม สู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุง ที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการกระบวนการการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้คุณสมบัติที่ดี	**1** การประเมินผลลัพธ์ตามเป้าหมายของกระบวน การจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้คุณสมบัติที่ดี 11 ประเด็น ใน 3 ขั้นตอนคือ • การติดตามประเมินผลตามแผนการประเมินที่กำหนดไว้ได้โดยใช้ข้อมูลจริง • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมาย ครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	**2** การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้คุณสมบัติที่ดี นำไปสู่การสร้างนวัตกรรมในด้วยการกระทำทั้ง 3 ขั้นตอนคือ • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดด	**3** การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้คุณสมบัติที่ดี ไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่นและ/หรือองค์กรอื่น
คะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการติดตามประเมินผล	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการที่ไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้คุณสมบัติที่ดี ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด และทำได้บางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้คุณสมบัติที่ดี ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด และทำได้บางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้คุณสมบัติที่ดี ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด และทำได้บางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับ องค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้คุณสมบัติที่ดี ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด และทำได้บางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้คุณสมบัติที่ดี ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด และทำได้บางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นและองค์กรอื่น

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 4 ข้อ 4.2 ข(10)

I	1 ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	2 การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การ ปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	3 การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตาม ความต้องการและเป้าหมายองค์กร
การจัดการกระบวนการการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้คุณสมบัติที่ดี	**1** กระบวนการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้คุณสมบัติที่ดี มีความสอดคล้องกัน 11 ประเด็น ใน 5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • กำหนดแผนงาน (วิธีการ) • การปฏิบัติตามแผนงาน • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	**2** การบูรณาการกระบวนการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้คุณสมบัติที่ดี 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	**3** การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการกระบวนการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้คุณสมบัติที่ดี ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
คะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกันในกระบวนการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้คุณสมบัติที่ดี	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้คุณสมบัติที่ดีที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	ไม่มีการจัดการกระบวนการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้คุณสมบัติที่ดีที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	กระบวนการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้คุณสมบัติที่ดี ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่สัมพันธ์กันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้คุณสมบัติที่ดีบางประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
2 Basically Effectiveness	กระบวนการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้คุณสมบัติที่ดี ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่สัมพันธ์กันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	กระบวนการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้คุณสมบัติที่ดี ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่สัมพันธ์กันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้คุณสมบัติที่ดีไปประเด็นส่วนใหญ่ ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
4 Advanced	กระบวนการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้คุณสมบัติที่ดี ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่สัมพันธ์กันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	กระบวนการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้คุณสมบัติที่ดี ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่สัมพันธ์กันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้คุณสมบัติที่ดีครบทุกประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง

ก.พ.ร.

PMQA Organization

คำถามตามเกณฑ์ PMQA:105คำถาม

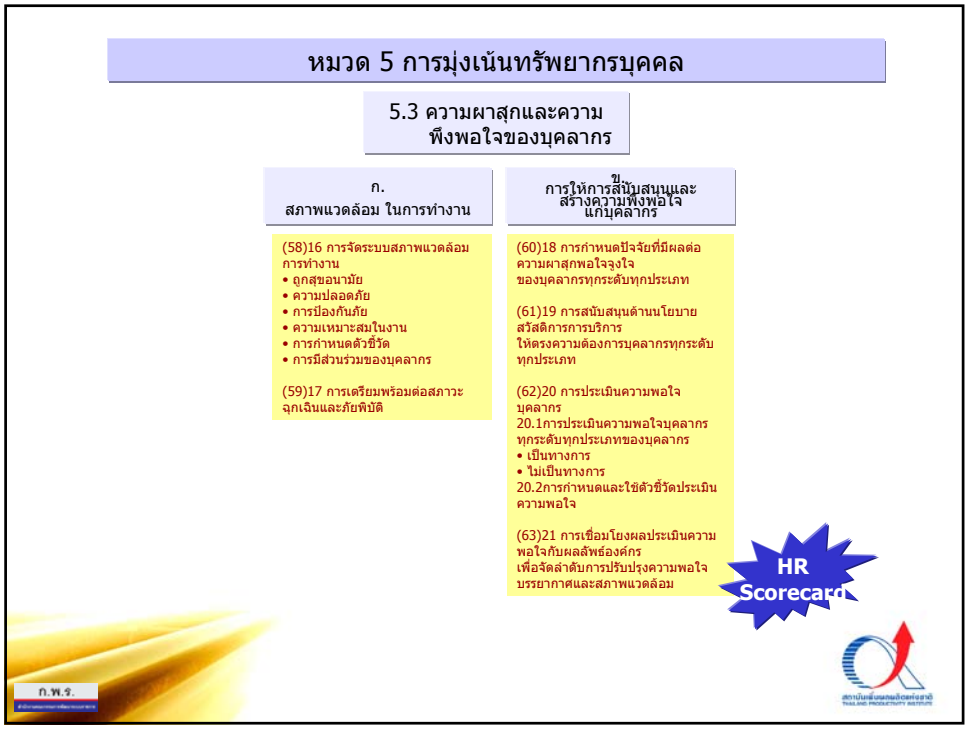
หมวด5
21คำถาม

PMQA Organization

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

- 5.1 ระบบงาน
  - ก. การจัดและบริหารงาน
    - การจัดระบบและบริหารงานเพื่อให้เกิดความร่วมมือและความคล่องตัว
    - การนำความคิดที่หลากหลายมาใช้ในระบบงาน
  - ข. ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร
    - การประเมินผลและให้ข้อมูลป้อนกลับเพื่อสนับสนุนผลการดำเนินการ
    - การบริหารค่าตอบแทน รางวัล และสิ่งจูงใจต่างๆ
  - ค. การจ้างงานและความก้าวหน้าในการงาน
    - การกำหนดคุณลักษณะและทักษะที่จำเป็น
    - การสรรหาว่าจ้าง การสืบทอดตำแหน่ง
- 5.2 การเรียนรู้ของบุคลากรและการสร้างแรงจูงใจ
  - ก. การพัฒนาบุคลากร
    - การหาความต้องการในการฝึกอบรม
    - การส่งเสริมการใช้ความรู้และทักษะใหม่
  - ข. การสร้างแรงจูงใจและการพัฒนาความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
    - การจูงใจให้พนักงานพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่
- 5.3 ความผาสุกและความพึงพอใจของบุคลากร
  - ก. สภาพแวดล้อมในการทำงาน
    - การปรับปรุงสุขอนามัย ป้องกันภัย
    - การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน
  - ข. การให้การสนับสนุนและสร้างความพึงพอใจแก่บุคลากร
    - การกำหนดปัจจัยที่สำคัญต่อความผาสุกความพึงพอใจ และแรงจูงใจ
    - การบริการสวัสดิการ และนโยบายสนับสนุนพนักงาน

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล
5.1 ระบบงาน
5.2 การเรียนรู้ของบุคลากร และการสร้างแรงจูงใจ
ก. การจัดและบริหารงาน
ข. ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร
ค. การจ้างงาน และความก้าวหน้าในการงาน
ก. การพัฒนาบุคลากร
ข. การสร้างแรงจูงใจ และการพัฒนาความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
(43)1 การจัดการระบบงาน
1.1 ระบบที่เป็นทางการ
1.2 ระบบไม่เป็นทางการ
• เพื่อเกิดความร่วมมือ
• เพื่อสร้างความคิดริเริ่ม
• เพื่อการกระจายอำนาจ
• เพื่อกระตุ้นนวัตกรรม
• เพื่อความคล่องตัว
• เพื่อให้ทันความต้องการอยู่เสมอ
(44)2 การนำวัฒนธรรมและความคิดของบุคลากรและชุมชนมาใช้จัดระบบงาน
(45)3 การจัดระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิผล
(46)4 ระบบประเมินผลและการยกย่องชมเชย (Individual Scorecard)
4.1การจัดระบบประเมินผลการปฏิบัติงานรวมถึงการแจ้งผลเพื่อให้พัฒนาและปรับปรุงงาน
4.2การจัดระบบการยกย่องชมเชยจูงใจ
• เพื่อให้มีขวัญกำลังใจ
• เพื่อให้ทำงานมีประสิทธิผล
• เพื่อให้มีจิตสำนึกที่เน้นประโยชน์ของผู้รับบริการ
(47)5 การกำหนดคุณลักษณะและทักษะบุคลากร
• สมรรถนะหลัก
• สมรรถนะประจำสายงาน
• สมรรถนะแต่ละกลุ่มตำแหน่ง
(48)6 การสรรหาว่าจ้างรักษาบุคลากร
6.1 การสรรหาว่าจ้าง
6.2 การรักษาบุคลากร
• ด้วยการคำนึงถึงวัฒนธรรมความคิดของบุคลากรและชุมชน
(49)7 การเตรียมบุคลากรและความก้าวหน้าในงาน
7.1 การเตรียมบุคลากรในตำแหน่งสำคัญ
7.2 การสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
(50)8 การพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นให้มีโอกาสก้าวหน้า
(51)9 การพัฒนาบุคลากร
• เพื่อให้ทำงานได้ตามแผนปฏิบัติการและบรรลุผล
• เพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างเป้าประสงค์กับความต้องการของบุคลากร
(52)10 การให้การศึกษาและฝึกอบรม
ให้ครอบคลุมประเด็นสำคัญ
• การอบรมบุคลากรใหม่
• จริยธรรม
• การบริหารจัดการ
• การพัฒนาภาวะผู้นำ
• ความปลอดภัยอาชีวอนามัย สิ่งแวดล้อมในการทำงาน
• ความต้องการอื่นๆที่สำคัญ
(53)11 การบริหารการฝึกอบรม
11.1การหาความต้องการการฝึกอบรม
11.2การนำความต้องการการอบรมมาพัฒนาบุคลากร
11.3การนำความรู้ในองค์กรมาพัฒนาบุคลากร
(54)12 การพัฒนาบุคลากร
12.1แบบเป็นทางการ
12.2แบบไม่เป็นทางการ
(55)13 การส่งเสริมให้นำความรู้และทักษะจากการอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน
(56)14 การประเมินประสิทธิผลของการศึกษาอบรม
14.1 ผลระดับบุคคล
14.2 ผลระดับองค์กร
(57)15 การทำให้บุคลากรพัฒนาตนเองเพื่อความก้าวหน้าในงาน
15.1 การช่วยเหลือองค์กร
15.2 การช่วยเหลือของหัวหน้างาน
HR Scorecard
ก.พ.ร.


หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล
5.3 ความผาสุกและความพึงพอใจของบุคลากร
ก. สภาพแวดล้อม ในการทำงาน
ข. การให้การสนับสนุนและสร้างความพึงพอใจแก่บุคลากร
(58)16 การจัดระบบสภาพแวดล้อมการทำงาน
• ถูกสุขอนามัย
• ความปลอดภัย
• การป้องกันภัย
• ความเหมาะสมในงาน
• การกำหนดตัวชี้วัด
• การมีส่วนร่วมของบุคลากร
(59)17 การเตรียมพร้อมต่อสภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติ
(60)18 การกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกพอใจจูงใจของบุคลากรทุกระดับทุกประเภท
(61)19 การสนับสนุนด้านนโยบายสวัสดิการการบริการให้ตรงความต้องการบุคลากรทุกระดับทุกประเภท
(62)20 การประเมินความพอใจบุคลากร
20.1การประเมินความพอใจบุคลากรทุกระดับทุกประเภทของบุคลากร
• เป็นทางการ
• ไม่เป็นทางการ
20.2การกำหนดและใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจ
(63)21 การเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์องค์กรเพื่อจัดลำดับการปรับปรุงความพอใจบรรยากาศและสภาพแวดล้อม
HR Scorecard
ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.1 ก(1)

(1)

คำถาม

ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการวางระบบงาน ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความร่วมมือ ความคิดริเริ่ม การกระจายอำนาจในการตัดสินใจ นวัตกรรม ความคล่องตัวและทันต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่เสมอ

HOW

1 การจัดการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการ
- **เพื่อเกิดความร่วมมือ**
- **เพื่อสร้างความคิดริเริ่ม**
- **เพื่อการกระจายอำนาจ**
- **เพื่อกระตุ้นนวัตกรรม**
- **เพื่อความคล่องตัว**
- **เพื่อให้ทันความต้องการอยู่เสมอ**

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.1 ก(1)

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดการกระบวนการการจัดการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการ	**1** การตั้งเป้าหมายของการจัดการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการใน 6 ประเด็น คือ • เพื่อเกิดความร่วมมือ • เพื่อสร้างความคิดริเริ่ม • เพื่อการกระจายอำนาจ • เพื่อกระตุ้นนวัตกรรม • เพื่อความคล่องตัว • เพื่อให้ทันความต้องการอยู่เสมอ	**2** การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการจัดการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการ ใน 5 ขั้นตอน คือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การศึกษายุทธศาสตร์องค์กรปีงบประมาณ 2551 (ข1) • การจัดลำดับความสำคัญของแผนงานโครงการ (ข2) • การวางแผนปฏิบัติการขั้นตอนวิธีการดำเนินงาน ได้แก่ แผนการจัดการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการ • การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน	**3** การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการจัดการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการ ใน 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดเป้าหมาย	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการวางแผนดำเนินงาน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัด
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการ 1-2 ประเด็น	มีการทำแผนดำเนินการในการจัดการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการ ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการ ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมายของการจัดการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการ 3 ประเด็น	มีการทำแผนดำเนินการในการจัดการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการ ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการ ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมายของการจัดการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการ 4 ประเด็น	มีการทำแผนดำเนินการในการจัดการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการ ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการ ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมายของการจัดการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการ 5 ประเด็น	มีการทำแผนดำเนินการในการจัดการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการ ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการ ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมายของการจัดการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการ 6 ประเด็น	มีการทำแผนดำเนินการในการจัดการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการ ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการ ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.1 ก(1)

D	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการการจัดการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการ	**1** การปฏิบัติตามการดำเนินงานที่กำหนดไว้ในแผนการจัดการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ (ข3) • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	**2** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบ ดำเนินการตามแผน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้ (ข3)	**3** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการดำเนินการสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการปฏิบัติตามแผน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบ	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการและทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเพียงบางส่วน(1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน(1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการและทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย(21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย(21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการและทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการและทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่(61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่(61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนแผนการจัดการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการและทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด (81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด (81-100%)

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.1 ก(1)

L	1 การติดตามประเมินผลและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมสู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการกระบวนการการจัดการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการ	**1** การประเมินผลลัพธ์ตามเป้าหมายของกระบวนการจัดการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการ 6 ประเด็น (ข4) ใน 3 ขั้นตอนคือ • การติดตามประเมินตามแผนการประเมินที่กำหนดไว้ได้โดยใช้ข้อมูลจริง • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมายครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	**2** การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานกระบวนการจัดการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมใน 3 ขั้นตอนคือ(ข5) • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดด	**3** การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการจัดการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่นและ/หรือองค์กรอื่น
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการติดตามประเมินผล	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการนำผลงการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการ 1-2 ประเด็น ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการ 3 ประเด็น ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการ 4 ประเด็น ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการ 5 ประเด็น ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการ 6 ประเด็น ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กรและองค์กรอื่น

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.1 ก(1)

I	1 ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	2 การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	3 การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความ ต้องการและเป้าหมายขององค์กร
การจัดการกระบวนการจัดการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการ	**1** กระบวนการจัดการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการมีความสอดคล้องกัน 6 ประเด็น ใน 5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • กำหนดแผนงาน (วิธีการ) • การปฏิบัติตามแผนงาน • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	**2** การบูรณาการกระบวนการจัดการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการ ทั้ง 3 ระบบ คือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	**3** การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการกระบวนการจัดการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกัน ในกระบวนการจัดการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการ	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการจัดการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	ไม่มีการจัดการกระบวนการจัดการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการ ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	กระบวนการจัดการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการ 1-2 ประเด็น มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการจัดการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการ บางประเด็นที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
2 Basically Effectiveness	กระบวนการจัดการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการ 3 ประเด็น มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	กระบวนการจัดการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการ 4 ประเด็น มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการจัดการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการ ในประเด็นส่วนใหญ่ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
4 Advanced	กระบวนการจัดการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการ 5 ประเด็น มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	กระบวนการจัดการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการ 6 ประเด็น มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการจัดการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการ ครบทุกประเด็นที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.1 ก(2)

(2)

<u>คำถาม</u>

ในการจัดระบบงานดังกล่าว ส่วนราชการได้คำนึงถึงวัฒนธรรมและความคิดของบุคลากรและของชุมชนซึ่งส่วนราชการมีปฏิสัมพันธ์ด้วยมาพิจารณาอย่างไร

(ให้ส่วนราชการตอบตามความเหมาะสมของภารกิจของส่วนราชการ)

HOW

2 การนำวัฒนธรรมและความคิดของบุคลากรและชุมชนมาใช้จัดระบบงาน

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.1 ก(2)

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดการกระบวนการการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรและชุมชนมาจัดระบบงาน	**1** การตั้งเป้าหมายของการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรและชุมชนมาจัดระบบงาน ใน 3 ประเด็นคือ • ข้อมูลวัฒนธรรมชุมชน • ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากร • ข้อมูลความคิดเห็นของชุมชน	**2** การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรและชุมชนมาจัดระบบงานใน 5 ขั้นตอน คือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การศึกษายุทธศาสตร์องค์กรปีงบประมาณ 2551 (ข1) • การจัดลำดับความสำคัญของแผนงานโครงการ(ข2) • การวางแผนปฏิบัติการขั้นตอนวิธีการดำเนินงาน ได้แก่ แผนการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรและชุมชนมาจัดระบบงาน • การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน	**3** การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรและชุมชนมาจัดระบบงาน ใน 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดเป้าหมาย	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการวางแผนดำเนินงาน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัด
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรและชุมชนมาจัดระบบงานครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรและชุมชนมาจัดระบบงาน ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรและชุมชนมาจัดระบบงาน ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรและชุมชนมาจัดระบบงานครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรและชุมชนมาจัดระบบงาน ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรและชุมชนมาจัดระบบงาน ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรและชุมชนมาจัดระบบงานครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรและชุมชนมาจัดระบบงาน ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรและชุมชนมาจัดระบบงาน ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรและชุมชนมาจัดระบบงานครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรและชุมชนมาจัดระบบงาน ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรและชุมชนมาจัดระบบงาน ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรและชุมชนมาจัดระบบงานครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรและชุมชนมาจัดระบบงาน ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรและชุมชนมาจัดระบบงาน ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.1 ก(2)

D	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรและชุมชนมาจัดระบบงาน	**1** การปฏิบัติตามการดำเนินงานที่กำหนดไว้ ใน 3 ขั้นตอนคือ • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	**2** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบดำเนินการตามแผน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	**3** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการดำเนินการสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการปฏิบัติตามแผน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบ	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรและชุมชนมาจัดระบบงาน และทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเพียงบางส่วน(1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน(1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรและชุมชนมาจัดระบบงาน และทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย(21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย(21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรและชุมชนมาจัดระบบงาน และทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรและชุมชนมาจัดระบบงาน และทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่(61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่(61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรและชุมชนมาจัดระบบงาน และทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด (81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด (81-100%)

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.1 ก(2)

L	1 การติดตามประเมินผลและ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม สู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุง ที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการกระบวนการการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรและชุมชนมาจัดระบบงาน	**1** การประเมินผลลัพธ์ตามเป้าหมายของกระบวนการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรและชุมชนมาจัดระบบงาน 3 ประเด็น ใน 3 ขั้นตอนคือ • การติดตามประเมินตามแผนการประเมินที่กำหนดไว้ได้โดยใช้ข้อมูลจริง • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมายครบตามตัววัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	**2** การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานกระบวนการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรและชุมชนมาจัดระบบงาน นำไปสู่การสร้างนวัตกรรมในด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอน คือ • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดด	**3** การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรและชุมชนมาจัดระบบงานไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่นและ/หรือองค์กรอื่น
คะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการติดตามประเมินผล	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและ สร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการนำผลงการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรและชุมชนมาจัดระบบงาน ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรและชุมชนมาจัดระบบงาน ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรและชุมชนมาจัดระบบงาน ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรและชุมชนมาจัดระบบงาน ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรและชุมชนมาจัดระบบงาน ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กรและองค์กรอื่น

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.1 ก(2)

I	1 ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	2 การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	3 การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความ ต้องการและเป้าหมายองค์กร
การจัดการกระบวนการการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรและชุมชนมาจัดระบบงาน	**1** กระบวนการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรและชุมชนมาจัดระบบงานมีความสอดคล้องกัน 3 ประเด็น ใน 5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • กำหนดแผนงาน (วิธีการ) • การปฏิบัติตามแผนงาน • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	**2** การบูรณาการกระบวนการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรและชุมชนมาจัดระบบงาน ทั้ง 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	**3** การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการกระบวนการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรและชุมชนมาจัดระบบงาน ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
คะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกัน ในกระบวนการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรและชุมชนมาจัดระบบงาน	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรและชุมชนมาจัดระบบงาน ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	ไม่มีการจัดการกระบวนการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรและชุมชนมาจัดระบบงาน ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	กระบวนการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรและชุมชนมาจัดระบบงาน ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่สัมพันธ์กันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรและชุมชนมาจัดระบบงาน บางประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
2 Basically Effectiveness	กระบวนการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรและชุมชนมาจัดระบบงาน ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่สัมพันธ์กันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	กระบวนการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรและชุมชนมาจัดระบบงาน ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่สัมพันธ์กันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรและชุมชนมาจัดระบบงาน ในประเด็นส่วนใหญ่ ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
4 Advanced	กระบวนการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรและชุมชนมาจัดระบบงาน ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่สัมพันธ์กันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	กระบวนการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรและชุมชนมาจัดระบบงาน ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่สัมพันธ์กันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรและชุมชนมาจัดระบบงาน ครบทุกประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.1 ก(3)

(3)

<u>คำถาม</u>

ส่วนราชการทำอย่างไรเพื่อให้การสื่อสาร การแลกเปลี่ยนความรู้หรือทักษะ ระหว่างบุคลากรภายในส่วนราชการมีประสิทธิผล (#)

HOW

3 การจัดระบบสื่อสารภายในองค์กร
- **ให้มีประสิทธิผล**

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.1 ก(3)

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดการกระบวนการการจัดระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิผล	**1** การตั้งเป้าหมายของการจัดระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิผลใน 3 ประเด็นคือ • สื่อสารข่าวสารข้อมูล • สื่อสารความรู้ • สื่อสารแลกเปลี่ยนทักษะ	**2** การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการจัดระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิผล ใน 5 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การศึกษายุทธศาสตร์องค์กรปีงบประมาณ 2551 (ข1) • การจัดลำดับความสำคัญของแผนงานโครงการ(ข2) •การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงาน ได้แก่ แผนการจัดระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิผล • การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน	**3** การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในกระบวนการจัดระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิผล ใน 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดเป้าหมาย	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการวางแผนดำเนินงาน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัด
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิผล ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการจัดระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิผล ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิผล ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิผล ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการจัดระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิผล ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิผล ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิผล ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการจัดระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิผล ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิผล ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิผล ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการจัดระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิผล ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิผล ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิผล ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการจัดระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิผล ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิผล ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.1 ก(3)

D	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการการจัดระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิผล	**1** การปฏิบัติตามการดำเนินงานที่กำหนดไว้ใน 3 ขั้นตอนคือ • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	**2** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบดำเนินการตามแผน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	**3** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการดำเนินการสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
คำคะแนน	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	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิผล และทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเพียงบางส่วน(1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน(1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิผล และทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย(21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย(21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิผล และทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิผล และทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่(61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่(61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิผล และทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด(81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด(81-100%)

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.1 ก(3)

L	1 การติดตามประเมินผลและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมสู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการกระบวนการการจัดระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิผล	**1** การประเมินผลลัพธ์ตามเป้าหมายของกระบวนการจัดระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิผล 3 ประเด็น ใน 3 ขั้นตอนคือ • การติดตามประเมินตามแผนการประเมินที่กำหนดไว้ได้โดยใช้ข้อมูลจริง • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมายครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	**2** การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานกระบวนการจัดระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิผล นำไปสู่การสร้างนวัตกรรมใน 3 ขั้นตอนคือ • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดด	**3** การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการจัดระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิผล ไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่นและ/หรือองค์กรอื่น
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการติดตามประเมินผล	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิผล ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิผล ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิผล ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิผล ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิผล ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กรและองค์กรอื่น

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.1 ก(3)

I	1 ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	2 การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	3 การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายองค์กร
การจัดการกระบวนการการจัดระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิผล	**1** กระบวนการจัดระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิผลมีความสอดคล้องกัน 3 ประเด็น ใน 5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • กำหนดแผนงาน (วิธีการ) • การปฏิบัติตามแผนงาน • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	**2** การบูรณาการกระบวนการจัดระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิผล ทั้ง 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	**3** การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการการจัดระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิผลที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกัน ในกระบวนการจัดระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิผล	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการจัดระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิผล ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	ไม่มีการจัดการกระบวนการจัดระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิผล ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	กระบวนการจัดระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิผล ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการจัดระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิผล บางประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
2 Basically Effectiveness	กระบวนการจัดระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิผล ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	กระบวนการจัดระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิผล ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการจัดระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิผล ในประเด็นส่วนใหญ่ ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กร
4 Advanced	กระบวนการจัดระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิผล ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		โดยตรง
5 Role Model	กระบวนการจัดระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิผล ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการจัดระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิผล ครบทุกประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.1 ข(4)

(4)

<u>คำถาม</u>

- ส่วนราชการมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร และมีการแจ้งผลเพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานให้แก่บุคลากรรายบุคคลอย่างไร (#)

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการยกย่องชมเชย การให้รางวัลและสิ่งจูงใจ เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจ มีการทำงานอย่างมีประสิทธิผล มีจิตสำนึกในการทำงานที่มุ่งเน้นผลประโยชน์และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (#)

HOW

4.1 การจัดระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน
- **รวมถึงการแจ้งผล**
- **เพื่อให้พัฒนาและปรับปรุงงาน**

4.2 การจัดระบบการยกย่องชมเชยจูงใจ
- **เพื่อให้มีขวัญกำลังใจ**
- **เพื่อให้ทำงานมีประสิทธิผล**
- **เพื่อให้มีจิตสำนึกที่เน้นประโยชน์ของผู้รับบริการ**

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.1 ข(4)

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดการกระบวนการการจัดระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและระบบการยกย่องชมเชยจูงใจ	**1** การตั้งเป้าหมายของการจัดระบบประเมินและแจ้งผลการปฏิบัติงานและการจัดระบบการยกย่องชมเชยจูงใจใน 4 ประเด็นคือ • เพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงงาน • เพื่อให้มีขวัญกำลังใจ • เพื่อให้ทำงานมีประสิทธิผล • เพื่อให้มีจิตสำนึกที่เน้นประโยชน์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	**2** การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการจัดระบบประเมินและแจ้งผลการปฏิบัติงานและการจัดระบบการยกย่องชมเชยจูงใจ ใน 5 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การศึกษายุทธศาสตร์องค์กรปีงบประมาณ 2551 (ข1) • การจัดลำดับความสำคัญของแผนงานโครงการ(ข2) • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงาน ได้แก่ แผนการจัดระบบประเมินและแจ้งผลการปฏิบัติงานและแผนการจัดระบบการยกย่องชมเชยจูงใจ • การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน	**3** การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการจัดระบบประเมินและแจ้งผลการปฏิบัติงานและการจัดระบบการยกย่องชมเชยจูงใจ ใน 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดเป้าหมาย	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการวางแผนดำเนินงาน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัด
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดระบบประเมินและแจ้งผลการปฏิบัติงานและการจัดระบบการยกย่องชมเชยจูงใจ ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการจัดระบบประเมินและแจ้งผลการปฏิบัติงานและการจัดระบบการยกย่องชมเชยจูงใจครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดระบบประเมินและแจ้งผลการปฏิบัติงานและการจัดระบบการยกย่องชมเชยจูงใจ ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดระบบประเมินและแจ้งผลการปฏิบัติงานและการจัดระบบการยกย่องชมเชยจูงใจ ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการจัดระบบประเมินและแจ้งผลการปฏิบัติงานและการจัดระบบการยกย่องชมเชยจูงใจครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดระบบประเมินและแจ้งผลการปฏิบัติงานและการจัดระบบการยกย่องชมเชยจูงใจ ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดระบบประเมินและแจ้งผลการปฏิบัติงานและการจัดระบบการยกย่องชมเชยจูงใจ ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการจัดระบบประเมินและแจ้งผลการปฏิบัติงานและการจัดระบบการยกย่องชมเชยจูงใจครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดระบบประเมินและแจ้งผลการปฏิบัติงานและการจัดระบบการยกย่องชมเชยจูงใจ ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดระบบประเมินและแจ้งผลการปฏิบัติงานและการจัดระบบการยกย่องชมเชยจูงใจ ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการจัดระบบประเมินและแจ้งผลการปฏิบัติงานและการจัดระบบการยกย่องชมเชยจูงใจครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดระบบประเมินและแจ้งผลการปฏิบัติงานและการจัดระบบการยกย่องชมเชยจูงใจครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดระบบประเมินและแจ้งผลการปฏิบัติงานและการจัดระบบการยกย่องชมเชยจูงใจ ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการจัดระบบประเมินและแจ้งผลการปฏิบัติงานและการจัดระบบการยกย่องชมเชยจูงใจครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดระบบประเมินและแจ้งผลการปฏิบัติงานและการจัดระบบการยกย่องชมเชยจูงใจ ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.1 ข(4)

D	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการการจัดระบบประเมินและแจ้งผลการปฏิบัติงานและการจัดระบบการยกย่องชมเชยจูงใจ	**1** การปฏิบัติตามการดำเนินงานที่กำหนดไว้ใน 3 ขั้นตอนคือ • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	**2** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบดำเนินการตามแผน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	**3** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการดำเนินการสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการปฏิบัติตามแผน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบ	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดระบบประเมินและแจ้งผลการปฏิบัติงานและการจัดระบบการยกย่องชมเชยจูงใจและทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเพียงบางส่วน(1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน(1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดระบบประเมินและแจ้งผลการปฏิบัติงานและการจัดระบบการยกย่องชมเชยจูงใจและทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย(21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย(21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดระบบประเมินและแจ้งผลการปฏิบัติงานและการจัดระบบการยกย่องชมเชยจูงใจและทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดระบบประเมินและแจ้งผลการปฏิบัติงานและการจัดระบบการยกย่องชมเชยจูงใจและทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่(61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่(61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดระบบประเมินและแจ้งผลการปฏิบัติงานและการจัดระบบการยกย่องชมเชยจูงใจและทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด (81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด (81-100%)

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.1 ข(4)

L	1 การติดตามประเมินผลและ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม สู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุง ที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการกระบวนการการจัดระบบประเมินและแจ้งผลการปฏิบัติงานและการจัดระบบการยกย่องชมเชยจูงใจ	**1** การประเมินผลลัพธ์ตามเป้าหมายของกระบวนการจัดระบบประเมินและแจ้งผลการปฏิบัติงานและการจัดระบบการยกย่องชมเชยจูงใจ ใน 3 ขั้นตอนคือ • การติดตามประเมินตามแผนการประเมินที่กำหนดไว้ได้โดยใช้ข้อมูลจริง • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมายครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	**2** การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานการจัดระบบประเมินและแจ้งผลการปฏิบัติงานและการจัดระบบการยกย่องชมเชยจูงใจ นำไปสู่การสร้างนวัตกรรม ใน 3 ขั้นตอนคือ • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดด	**3** การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงการจัดระบบประเมินและแจ้งผลการปฏิบัติงานและการจัดระบบการยกย่องชมเชยจูงใจไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่นและ/หรือองค์กรอื่น
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการติดตามประเมินผล	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและ สร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการไป แลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดระบบประเมินและแจ้งผลการปฏิบัติงานและการจัดระบบการยกย่องชมเชยจูงใจครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดระบบประเมินและแจ้งผลการปฏิบัติงานและการจัดระบบการยกย่องชมเชยจูงใจครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดระบบประเมินและแจ้งผลการปฏิบัติงานและการจัดระบบการยกย่องชมเชยจูงใจครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดระบบประเมินและแจ้งผลการปฏิบัติงานและการจัดระบบการยกย่องชมเชยจูงใจครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดระบบประเมินและแจ้งผลการปฏิบัติงานและการจัดระบบการยกย่องชมเชยจูงใจครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กรและองค์กรอื่น

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.1 ข(4)

I	1 ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	2 การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	3 การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความ ต้องการและเป้าหมายองค์กร
การจัดการกระบวนการการจัดระบบประเมินและแจ้งผลการปฏิบัติงานและการจัดระบบการยกย่องชมเชยจูงใจ	**1** กระบวนการจัดระบบประเมินและแจ้งผลการปฏิบัติงานและการจัดระบบการยกย่องชมเชยจูงใจ มีความสอดคล้องกัน 4 ประเด็น ใน 5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • กำหนดแผนงาน (วิธีการ) • การปฏิบัติตามแผนงาน • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	**2** การบูรณาการการจัดระบบประเมินและแจ้งผลการปฏิบัติงานและการจัดระบบการยกย่องชมเชยจูงใจ ทั้ง 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	**3** การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการการจัดระบบประเมินและแจ้งผลการปฏิบัติงานและการจัดระบบการยกย่องชมเชยจูงใจที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกัน ในกระบวนการจัดระบบประเมินและแจ้งผลการปฏิบัติงานและการจัดระบบการยกย่องชมเชยจูงใจ	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการกำหนดทิศทางที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	ไม่มีการจัดการกระบวนการกำหนดทิศทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	กระบวนการจัดระบบประเมินและแจ้งผลการปฏิบัติงานและการจัดระบบการยกย่องชมเชยจูงใจครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการกำหนดทิศทาง บางประเด็นที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
2 Basically Effectiveness	กระบวนการจัดระบบประเมินและแจ้งผลการปฏิบัติงานและการจัดระบบการยกย่องชมเชยจูงใจครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด		
3 Mature	กระบวนการจัดระบบประเมินและแจ้งผลการปฏิบัติงานและการจัดระบบการยกย่องชมเชยจูงใจครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการกำหนดทิศทาง ในประเด็นส่วนใหญ่ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
4 Advanced	กระบวนการจัดระบบประเมินและแจ้งผลการปฏิบัติงานและการจัดระบบการยกย่องชมเชยจูงใจครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด		
5 Role Model	กระบวนการจัดระบบประเมินและแจ้งผลการปฏิบัติงานและการจัดระบบการยกย่องชมเชยจูงใจครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการกำหนดทิศทาง ครบทุกประเด็นที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.1 ค(5)

(5)

<u>คำถาม</u>

ส่วนราชการมีวิธีการกำหนดคุณลักษณะและทักษะที่จำเป็นของบุคลากรในแต่ละตำแหน่งอย่างไร (#)

HOW

5 การกำหนดคุณลักษณะและทักษะบุคลากร

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.1 ค(5)

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดการกระบวนการการกำหนดคุณลักษณะและทักษะบุคลากร	**1** การตั้งเป้าหมายของการกำหนดคุณลักษณะและทักษะบุคลากร ใน 2 ประเด็นคือ • สมรรถนะหลัก (Core competency) • สมรรถนะประจำสายงาน (Functional competency)	**2** การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการกำหนดคุณลักษณะและทักษะบุคลากร ใน 5 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การศึกษายุทธศาสตร์องค์กรปีงบประมาณ 2551 (ข1) • การจัดลำดับความสำคัญของแผนงานโครงการ(ข2) • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงาน ได้แก่ แผนการกำหนดคุณลักษณะและทักษะบุคลากร • การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน	**3** การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการกำหนดคุณลักษณะและทักษะบุคลากร ใน 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดเป้าหมาย	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการวางแผนดำเนินงาน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัด
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการกำหนดคุณลักษณะและทักษะบุคลากร ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการกำหนดคุณลักษณะและทักษะบุคลากร ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการกำหนดคุณลักษณะและทักษะบุคลากร ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการกำหนดคุณลักษณะและทักษะบุคลากร ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการกำหนดคุณลักษณะและทักษะบุคลากร ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการกำหนดคุณลักษณะและทักษะบุคลากร ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการกำหนดคุณลักษณะและทักษะบุคลากร ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการกำหนดคุณลักษณะและทักษะบุคลากร ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการกำหนดคุณลักษณะและทักษะบุคลากร ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการกำหนดคุณลักษณะและทักษะบุคลากร ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการกำหนดคุณลักษณะและทักษะบุคลากร ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการกำหนดคุณลักษณะและทักษะบุคลากร ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการกำหนดคุณลักษณะและทักษะบุคลากร ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการกำหนดคุณลักษณะและทักษะบุคลากร ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการกำหนดคุณลักษณะและทักษะบุคลากร ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.1 ค(5)

D	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการการกำหนดคุณลักษณะและทักษะบุคลากร	**1** การปฏิบัติตามการดำเนินงานที่กำหนดไว้ใน 3 ขั้นตอนคือ • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	**2** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบดำเนินการตามแผน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	**3** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการดำเนินการสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
คำคะแนน	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	มีการปฏิบัติตามแผนการกำหนดคุณลักษณะและทักษะบุคลากรและทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเพียงบางส่วน(1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน(1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการกำหนดคุณลักษณะและทักษะบุคลากรและทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย(21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย(21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการกำหนดคุณลักษณะและทักษะบุคลากรและทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการกำหนดคุณลักษณะและทักษะบุคลากรและทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่(61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่(61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการกำหนดคุณลักษณะและทักษะบุคลากรและทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด (81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด (81-100%)

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.1 ค(5)

L	1 การติดตามประเมินผลและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมสู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการกระบวนการการกำหนดคุณลักษณะและทักษะบุคลากร	**1** การประเมินผลลัพธ์ตามเป้าหมายของกระบวนการกำหนดคุณลักษณะและทักษะบุคลากร 2 ประเด็น ใน 3 ขั้นตอนคือ • การติดตามประเมินตามแผนการประเมินที่กำหนดไว้ได้โดยใช้ข้อมูลจริง • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมายครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	**2** การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานกระบวนการกำหนดคุณลักษณะและทักษะบุคลากร นำไปสู่การสร้างนวัตกรรมใน 3 ขั้นตอนคือ • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดด	**3** การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงการกำหนดคุณลักษณะและทักษะบุคลากรไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่นและ/หรือองค์กรอื่น
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการติดตามประเมินผล	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการนำผลงการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการกำหนดคุณลักษณะและทักษะบุคลากรครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการกำหนดคุณลักษณะและทักษะบุคลากรครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการกำหนดคุณลักษณะและทักษะบุคลากรครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการกำหนดคุณลักษณะและทักษะบุคลากรครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการกำหนดคุณลักษณะและทักษะบุคลากรครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กรและองค์กรอื่น

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.1 ค(5)

I	1 ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	2 การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	3 การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตาม ความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
การจัดการกระบวนการการกำหนดคุณลักษณะและทักษะบุคลากร	**1** กระบวนการกำหนดคุณลักษณะและทักษะบุคลากร มีความสอดคล้องกัน 2 ประเด็น ใน 5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • กำหนดแผนงาน (วิธีการ) • การปฏิบัติตามแผนงาน • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	**2** การบูรณาการการกำหนดคุณลักษณะและทักษะบุคลากรทั้ง 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	**3** การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการกระบวนการกำหนดคุณลักษณะและทักษะบุคลากร ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกัน ในกระบวนการกำหนดคุณลักษณะและทักษะบุคลากร	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการกำหนดคุณลักษณะและทักษะบุคลากร ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	ไม่มีการจัดการกระบวนการกำหนดคุณลักษณะและทักษะบุคลากร ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	กระบวนการกำหนดคุณลักษณะและทักษะบุคลากร ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการกำหนดคุณลักษณะและทักษะบุคลากรบางประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
2 Basically Effectiveness	กระบวนการกำหนดคุณลักษณะและทักษะบุคลากร ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	กระบวนการกำหนดคุณลักษณะและทักษะบุคลากร ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการกำหนดคุณลักษณะและทักษะบุคลากรในประเด็นส่วนใหญ่ ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
4 Advanced	กระบวนการกำหนดคุณลักษณะและทักษะบุคลากร ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	กระบวนการกำหนดคุณลักษณะและทักษะบุคลากร ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการกำหนดคุณลักษณะและทักษะบุคลากร ครบทุกประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.1 ค(6)

(6)

<u>คำถาม</u>

- ส่วนราชการมีวิธีการสรรหา ว่าจ้าง และรักษาบุคลากรไว้อย่างไร

- ในการสรรหา ว่าจ้าง และรักษาบุคลากร ส่วนราชการได้คำนึงถึงวัฒนธรรมและความคิดของบุคลากร และของชุมชนที่ส่วนราชการตั้งอยู่อย่างไร (ให้ส่วนราชการตอบตามความเหมาะสมของภารกิจของส่วนราชการ)

HOW

6 การสรรหาว่าจ้างและการรักษาบุคลากร

• ด้วยการคำนึงถึงวัฒนธรรมความคิดของบุคลากรและชุมชน

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.1 ค(6)

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดการกระบวนการการสรรหาว่าจ้างและการรักษาบุคลากร	**1** การตั้งเป้าหมายของการสรรหาว่าจ้างและการรักษาบุคลากร ใน 2 ประเด็นคือ • การคำนึงถึงวัฒนธรรมความคิดของบุคลากร • การคำนึงถึงวัฒนธรรมความคิดของชุมชน	**2** การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการสรรหาว่าจ้างและการรักษาบุคลากร ใน 5 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การศึกษายุทธศาสตร์องค์กรปีงบประมาณ 2551 (ข1) • การจัดลำดับความสำคัญของแผนงานโครงการ (ข2) • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงาน ได้แก่ แผนการสรรหาว่าจ้างและแผนการรักษาบุคลากร • การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน	**3** การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบใน การสรรหาว่าจ้างและการรักษาบุคลากร ใน 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดเป้าหมาย	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการวางแผนดำเนินงาน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัด
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการสรรหาว่าจ้างและการรักษาบุคลากรครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการสรรหาว่าจ้างและการรักษาบุคลากรครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการสรรหาว่าจ้างและการรักษาบุคลากรครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการสรรหาว่าจ้างและการรักษาบุคลากรครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการสรรหาว่าจ้างและการรักษาบุคลากรครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการสรรหาว่าจ้างและการรักษาบุคลากรครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการสรรหาว่าจ้างและการรักษาบุคลากรครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการสรรหาว่าจ้างและการรักษาบุคลากรครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการสรรหาว่าจ้างและการรักษาบุคลากรครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการสรรหาว่าจ้างและการรักษาบุคลากรครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการสรรหาว่าจ้างและการรักษาบุคลากรครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการสรรหาว่าจ้างและการรักษาบุคลากรครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการสรรหาว่าจ้างและการรักษาบุคลากรครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการสรรหาว่าจ้างและการรักษาบุคลากรครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการสรรหาว่าจ้างและการรักษาบุคลากรครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.1 ค(6)

D	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการการสรรหาว่าจ้างและการรักษาบุคลากร	**1** การปฏิบัติตามการดำเนินงานที่กำหนดไว้ใน 3 ขั้นตอนคือ • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ใน ทุกขั้นตอน	**2** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบดำเนินการตามแผน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	**3** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการดำเนินการสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการปฏิบัติตามแผนการสรรหาว่าจ้างและการรักษาบุคลากร	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบ	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนการสรรหาว่าจ้างและการรักษาบุคลากรและทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเพียงบางส่วน(1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน(1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการสรรหาว่าจ้างและการรักษาบุคลากรและทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย(21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย(21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการสรรหาว่าจ้างและการรักษาบุคลากรและทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการสรรหาว่าจ้างและการรักษาบุคลากรและทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่(61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่(61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการสรรหาว่าจ้างและการรักษาบุคลากรและทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด (81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด (81-100%)

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.1 ค(6)

L	1 การติดตามประเมินผลและ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม สู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุง ที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการกระบวนการการสรรหาว่าจ้างและการรักษาบุคลากร	**1** การประเมินผลลัพธ์ตามเป้าหมายของกระบวนการสรรหาว่าจ้างและการรักษาบุคลากร 2 ประเด็น ใน 3 ขั้นตอนคือ • การติดตามประเมินตามแผนการประเมินที่กำหนดไว้ได้โดยใช้ข้อมูลจริง • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมายครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	**2** การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานการสรรหาว่าจ้างและการรักษาบุคลากร นำไปสู่การสร้างนวัตกรรมใน 3 ขั้นตอนคือ • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดด	**3** การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงการสรรหาว่าจ้างและการรักษาบุคลากร ไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่นและ/หรือองค์กรอื่น
คะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการติดตามประเมินผล	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการสรรหาว่าจ้างและการรักษาบุคลากรครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการสรรหาว่าจ้างและการรักษาบุคลากรครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการสรรหาว่าจ้างและการรักษาบุคลากรครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการสรรหาว่าจ้างและการรักษาบุคลากรครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการสรรหาว่าจ้างและการรักษาบุคลากรครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กรและองค์กรอื่น

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.1 ค(6)

I	1 ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	2 การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	3 การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตาม ความต้องการและเป้าหมายองค์กร
การจัดการกระบวนการการสรรหาว่าจ้างและการรักษาบุคลากร	**1** กระบวนการสรรหาว่าจ้างและการรักษาบุคลากร มีความสอดคล้องกัน 2 ประเด็น ใน 5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • กำหนดแผนงาน (วิธีการ) • การปฏิบัติตามแผนงาน • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	**2** การบูรณาการกระบวนการสรรหาว่าจ้างและการรักษาบุคลากร ทั้ง 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	**3** การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการกระบวนการสรรหาว่าจ้างและการรักษาบุคลากร ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
คะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกัน ในกระบวนการสรรหาว่าจ้างและการรักษาบุคลากร	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการสรรหาว่าจ้างและการรักษาบุคลากร ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	ไม่มีการจัดการกระบวนการสรรหาว่าจ้างและการรักษาบุคลากร ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	กระบวนการสรรหาว่าจ้างและการรักษาบุคลากร ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการสรรหาว่าจ้างและการรักษาบุคลากร บางประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรโดยตรง
2 Basically Effectiveness	กระบวนการสรรหาว่าจ้างและการรักษาบุคลากร ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	กระบวนการสรรหาว่าจ้างและการรักษาบุคลากร ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการสรรหาว่าจ้างและการรักษาบุคลากร ในประเด็นส่วนใหญ่ ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรโดยตรง
4 Advanced	กระบวนการสรรหาว่าจ้างและการรักษาบุคลากร ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	กระบวนการสรรหาว่าจ้างและการรักษาบุคลากร ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการสรรหาว่าจ้างและการรักษาบุคลากร ครบทุกประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรโดยตรง

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.1 ค(7)

(7)

คำถาม

- ส่วนราชการมีแผนในการเตรียมบุคลากรสำหรับตำแหน่งบริหาร หรือตำแหน่งที่มีความสำคัญต่อภารกิจหลักของส่วนราชการอย่างไร

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงานให้แก่บุคลากรทั่วทั้งส่วนราชการ

HOW

7.1 การเตรียมบุคลากรในตำแหน่งสำคัญ

7.2 การสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.1 ค(7)

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดการกระบวนการการเตรียมบุคลากรในตำแหน่งสำคัญและการสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	**1** การตั้งเป้าหมายของการเตรียมบุคลากรในตำแหน่งสำคัญและการสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ใน 3 ประเด็นคือ • การเตรียมบุคลากรในตำแหน่งบริหาร • การเตรียมบุคลากรในตำแหน่งสำคัญต่อพันธกิจ • การสร้างเส้นทางความก้าวหน้าในงานกับบุคลากรทั้งองค์กร	**2** การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการเตรียมบุคลากรในตำแหน่งสำคัญและการสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ใน 5 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังขององค์กรที่มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การศึกษายุทธศาสตร์องค์กรปีงบประมาณ 2551 (ข1) • การจัดลำดับความสำคัญของแผนงานโครงการ(ข2) • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงาน ได้แก่ แผนการเตรียมบุคลากรในตำแหน่งสำคัญและแผนการสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน •การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน	**3** การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการเตรียมบุคลากรในตำแหน่งสำคัญและการสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ใน 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป
คะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดเป้าหมาย	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการวางแผนดำเนินงาน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัด
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการเตรียมบุคลากรในตำแหน่งสำคัญและการสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการเตรียมบุคลากรในตำแหน่งสำคัญและการสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการเตรียมบุคลากรในตำแหน่งสำคัญและการสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการเตรียมบุคลากรในตำแหน่งสำคัญและการสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการเตรียมบุคลากรในตำแหน่งสำคัญและการสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการเตรียมบุคลากรในตำแหน่งสำคัญและการสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการเตรียมบุคลากรในตำแหน่งสำคัญและการสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการเตรียมบุคลากรในตำแหน่งสำคัญและการสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการเตรียมบุคลากรในตำแหน่งสำคัญและการสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการเตรียมบุคลากรในตำแหน่งสำคัญและการสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการเตรียมบุคลากรในตำแหน่งสำคัญและการสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการเตรียมบุคลากรในตำแหน่งสำคัญและการสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการเตรียมบุคลากรในตำแหน่งสำคัญและการสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการเตรียมบุคลากรในตำแหน่งสำคัญและการสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการเตรียมบุคลากรในตำแหน่งสำคัญและการสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.1 ค(7)

D	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการการเตรียมบุคลากรในตำแหน่งสำคัญและการสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	**1** การปฏิบัติตามการดำเนินงานที่กำหนดไว้ใน 3 ขั้นตอนคือ • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	**2** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบดำเนินการตามแผน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	**3** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการดำเนินการสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการปฏิบัติตามแผน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบ	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนการเตรียมบุคลากรในตำแหน่งสำคัญและการสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเพียงบางส่วน (1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการเตรียมบุคลากรในตำแหน่งสำคัญและการสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย (21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย (21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการเตรียมบุคลากรในตำแหน่งสำคัญและการสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง (41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการเตรียมบุคลากรในตำแหน่งสำคัญและการสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่ (61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการเตรียมบุคลากรในตำแหน่งสำคัญและการสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด (81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด (81-100%)

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.1 ค(7)

L	1 การติดตามประเมินผลและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมสู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการกระบวนการการเตรียมบุคลากรในตำแหน่งสำคัญและการสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	**1** การประเมินผลลัพธ์ตามเป้าหมายของกระบวนการเตรียมบุคลากรในตำแหน่งสำคัญและการสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน 3 ประเด็น ใน 3 ขั้นตอนคือ • การติดตามประเมินตามแผนการประเมินที่กำหนดไว้ได้โดยใช้ข้อมูลจริง • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมายครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	**2** การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานกระบวนการเตรียมบุคลากรในตำแหน่งสำคัญและการสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน นำไปสู่การสร้างนวัตกรรมใน 3 ขั้นตอนคือ • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดด	**3** การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการเตรียมบุคลากรในตำแหน่งสำคัญและการสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงานไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่นและ/หรือองค์กรอื่น
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการติดตามประเมินผล	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการเตรียมบุคลากรในตำแหน่งสำคัญและการสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงานครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการเตรียมบุคลากรในตำแหน่งสำคัญและการสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงานครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการเตรียมบุคลากรในตำแหน่งสำคัญและการสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงานครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการเตรียมบุคลากรในตำแหน่งสำคัญและการสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงานครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการเตรียมบุคลากรในตำแหน่งสำคัญและการสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงานครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กรและองค์กรอื่น

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.1 ค(7)

I	1 ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	2 การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	3 การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จ ตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
การจัดการกระบวนการเรียนรู้บุคลากรในตำแหน่งสำคัญและการสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	**1** กระบวนการเรียนรู้บุคลากรในตำแหน่งสำคัญและการสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความสอดคล้องกัน 3 ประเด็น ใน 5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • กำหนดแผนงาน (วิธีการ) • การปฏิบัติตามแผนงาน • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	**2** การบูรณาการการเรียนรู้บุคลากรในตำแหน่งสำคัญและการสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงานทั้ง 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	**3** การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการการเรียนรู้บุคลากรในตำแหน่งสำคัญและการสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ที่สอดคล้องและมุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกัน ในกระบวนการเรียนรู้บุคลากรในตำแหน่งสำคัญและการสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการเรียนรู้บุคลากรในตำแหน่งสำคัญและการสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	ไม่มีการจัดการกระบวนการเรียนรู้บุคลากรในตำแหน่งสำคัญและการสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	กระบวนการเรียนรู้บุคลากรในตำแหน่งสำคัญและการสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงานครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการเรียนรู้บุคลากรในตำแหน่งสำคัญและการสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงานบางประเด็นที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
2 Basically Effectiveness	กระบวนการเรียนรู้บุคลากรในตำแหน่งสำคัญและการสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงานครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	กระบวนการเรียนรู้บุคลากรในตำแหน่งสำคัญและการสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงานครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการเรียนรู้บุคลากรในตำแหน่งสำคัญและการสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ในประเด็นส่วนใหญ่ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
4 Advanced	กระบวนการเรียนรู้บุคลากรในตำแหน่งสำคัญและการสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงานครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	กระบวนการเรียนรู้บุคลากรในตำแหน่งสำคัญและการสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงานครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการเรียนรู้บุคลากรในตำแหน่งสำคัญและการสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงานครบทุกประเด็นที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง

ก.พ.ร.

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ THAILAND PRODUCTIVITY INSTITUTE

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.1 ค(8)

(8)

<u>คำถาม</u>

ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการพัฒนาบุคลากรที่มาจากท้องถิ่นนั้นให้มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานในการปฏิบัติราชการ (ให้ตอบตามความเหมาะสมของภารกิจของส่วนราชการ)

HOW

8 การพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นให้มีโอกาสก้าวหน้า

ก.พ.ร.

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ THAILAND PRODUCTIVITY INSTITUTE

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.1 ค(8)

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดการกระบวนการการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นให้มีโอกาสก้าวหน้า	**1** การตั้งเป้าหมายของการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นให้มีโอกาสก้าวหน้า ใน 2 ประเด็นคือ • การเปิดโอกาสให้บุคลากรท้องถิ่นขึ้นดำแหน่งบริหาร • การพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นในดำแหน่งสำคัญ	**2** การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นให้มีโอกาสก้าวหน้า ใน 5 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การศึกษายุทธศาสตร์ร่องค์กรปีงบประมาณ 2551(ข 1) • การจัดลำดับความสำคัญของแผนงานโครงการ(ข2) • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงาน ได้แก่ แผนการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นให้มีโอกาสก้าวหน้า •การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน	**3** การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นให้มีโอกาสก้าวหน้า ใน 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดเป้าหมาย	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการวางแผนดำเนินงาน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัด
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นให้มีโอกาสก้าวหน้า ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นให้มีโอกาสก้าวหน้า ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นให้มีโอกาสก้าวหน้า ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นให้มีโอกาสก้าวหน้า ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นให้มีโอกาสก้าวหน้า ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นให้มีโอกาสก้าวหน้า ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นให้มีโอกาสก้าวหน้า ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นให้มีโอกาสก้าวหน้า ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นให้มีโอกาสก้าวหน้า ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นให้มีโอกาสก้าวหน้า ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นให้มีโอกาสก้าวหน้า ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นให้มีโอกาสก้าวหน้า ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นให้มีโอกาสก้าวหน้า ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นให้มีโอกาสก้าวหน้า ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นให้มีโอกาสก้าวหน้า ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.1 ค(8)

D	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นให้มีโอกาสก้าวหน้า	**1** การปฏิบัติตามการดำเนินงานที่กำหนดไว้ใน 3 ขั้นตอนคือ • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	**2** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบดำเนินการตามแผน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	**3** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการดำเนินการสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการปฏิบัติตามแผน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบ	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นให้มีโอกาสก้าวหน้าและทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเพียงบางส่วน (1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นให้มีโอกาสก้าวหน้าและทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย (21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย (21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นให้มีโอกาสก้าวหน้าและทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง (41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นให้มีโอกาสก้าวหน้าและทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่ (61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นให้มีโอกาสก้าวหน้าและทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด (81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด (81-100%)

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.1 ค(8)

L	1 การติดตามประเมินผลและ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม สู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุง ที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการกระบวนการการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นให้มีโอกาสก้าวหน้า	**1** การประเมินผลลัพธ์ตามเป้าหมายของกระบวนการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นให้มีโอกาสก้าวหน้า 2 ประเด็น ใน 3 ขั้นตอนคือ • การติดตามประเมินตามแผนการประเมินที่กำหนดไว้ได้โดยใช้ข้อมูลจริง • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมายครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	**2** การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นให้มีโอกาสก้าวหน้านำไปสู่การสร้างนวัตกรรม ใน 3 ขั้นตอนคือ • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดด	**3** การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นให้มีโอกาสก้าวหน้าไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่นและ/หรือองค์กรอื่น
คะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการติดตามประเมินผล	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นให้มีโอกาสก้าวหน้าครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นให้มีโอกาสก้าวหน้าครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นให้มีโอกาสก้าวหน้าครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นให้มีโอกาสก้าวหน้าครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นให้มีโอกาสก้าวหน้าครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กรและองค์กรอื่น

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.1 ค(8)

I	1 ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	2 การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	3 การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความ ต้องการและเป้าหมายขององค์กร
การจัดการกระบวนการการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นให้มีโอกาสก้าวหน้า	**1** กระบวนการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นให้มีโอกาสก้าวหน้า มีความสอดคล้องกัน 2 ประเด็น ใน 5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • กำหนดแผนงาน (วิธีการ) • การปฏิบัติตามแผนงาน • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	**2** การบูรณาการกระบวนการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นให้มีโอกาสก้าวหน้าทั้ง 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ของกระบวนการ์ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	**3** การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นให้มีโอกาสก้าวหน้า ที่สอดคล้องและมุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
คะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกัน ในกระบวนการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นให้มีโอกาสก้าวหน้า	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นให้มีโอกาสก้าวหน้าที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	ไม่มีการจัดการกระบวนการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นให้มีโอกาสก้าวหน้า ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	กระบวนการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นให้มีโอกาสก้าวหน้าครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นให้มีโอกาสก้าวหน้า บางประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
2 Basically Effectiveness	กระบวนการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นให้มีโอกาสก้าวหน้าครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	กระบวนการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นให้มีโอกาสก้าวหน้าครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นให้มีโอกาสก้าวหน้า ในประเด็นส่วนใหญ่ ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
4 Advanced	กระบวนการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นให้มีโอกาสก้าวหน้าครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	กระบวนการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นให้มีโอกาสก้าวหน้าครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกัน ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นให้มีโอกาสก้าวหน้า ครบทุกประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.2 ก(9)

(9)

<u>คำถาม</u>

ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการพัฒนาบุคลากร เพื่อ

- **ให้แผนปฏิบัติการและผลการดำเนินการเป็นไปตามที่กำหนดไว้**
- **ให้เกิดความสมดุลระหว่างเป้าประสงค์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวของส่วนราชการ กับความต้องการของบุคลากร ในด้านการพัฒนา การเรียนรู้ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน**

HOW

9 การพัฒนาบุคลากรเพื่อ
- **ให้ทำงานได้ตามแผนปฏิบัติการและบรรลุผล**
- **ให้เกิดความสมดุลระหว่างเป้าประสงค์กับความต้องการของบุคลากร**

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.2 ก(9)

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดการกระบวนการการพัฒนาบุคลากร	**1** การตั้งเป้าหมายของการพัฒนาบุคลากร ใน 2 ประเด็นคือ • เพื่อให้ทำงานได้ตามแผนปฏิบัติการและผลการดำเนินงานที่กำหนดไว้ • เพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างเป้าประสงค์องค์กรกับความต้องการของบุคลากรด้านการเรียนรู้และความก้าวหน้าในงาน	**2** การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการพัฒนาบุคลากร ใน 5 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง •การศึกษายุทธศาสตร์องค์กรปีงบประมาณ 2551(ข 1) • การจัดลำดับความสำคัญของแผนงานโครงการ(ข 2) •การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงานได้แก่ แผนการพัฒนาบุคลากร	**3** การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการพัฒนาบุคลากรด้วยการดำเนินการ 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดเป้าหมาย	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการวางแผนดำเนินงาน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัด
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการพัฒนาบุคลากร ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการพัฒนาบุคลากร ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการพัฒนาบุคลากร ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการพัฒนาบุคลากร ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการพัฒนาบุคลากร ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการพัฒนาบุคลากร ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการพัฒนาบุคลากร ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการพัฒนาบุคลากร ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการพัฒนาบุคลากร ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการพัฒนาบุคลากร ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการพัฒนาบุคลากร ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการพัฒนาบุคลากร ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการพัฒนาบุคลากร ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการพัฒนาบุคลากร ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการพัฒนาบุคลากร ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.2 ก(9)

D	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการการพัฒนาบุคลากร	**1** การปฏิบัติตามการดำเนินงานที่กำหนดไว้ใน 3 ขั้นตอนคือ • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	**2** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบดำเนินการตามแผน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	**3** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการดำเนินการสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการปฏิบัติตาม	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการบริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบ	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการบริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนการพัฒนาบุคลากรและทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเพียงบางส่วน (1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการพัฒนาบุคลากรและทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย (21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย (21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการพัฒนาบุคลากรและทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง (41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการพัฒนาบุคลากรและทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่ (61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการพัฒนาบุคลากรและทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด (81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด (81-100%)

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.2 ก(9)

L	1 การติดตามประเมินผลและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมสู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการกระบวนการการพัฒนาบุคลากร	**1** การประเมินผลลัพธ์ตามเป้าหมายของกระบวนการพัฒนาบุคลากร 2 ประเด็น ใน 3 ขั้นตอนคือ • การติดตามประเมินตามแผนการประเมินที่กำหนดไว้ได้โดยใช้ข้อมูลจริง • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมาย ครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	**2** การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานการพัฒนาบุคลากร นำไปสู่การสร้างนวัตกรรมใน3 ขั้นตอนคือ • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดด	**3** การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงการพัฒนาบุคลากรไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่นและ/หรือองค์กรอื่น
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการติดตามประเมินผล	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการพัฒนาบุคลากรครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการพัฒนาบุคลากรครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการพัฒนาบุคลากรครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการพัฒนาบุคลากรครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการพัฒนาบุคลากรครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กรและองค์กรอื่น

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.2 ก(9)

I	1 ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	2 การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	3 การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความ ต้องการและเป้าหมายองค์กร
การจัดการกระบวนการการพัฒนาบุคลากร	**1** กระบวนการพัฒนาบุคลากร มีความสอดคล้องกัน 2 ประเด็น ใน 5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • กำหนดแผนงาน (วิธีการ) • การปฏิบัติตามแผนงาน • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	**2** การบูรณาการกระบวนการพัฒนาบุคลากร ทั้ง 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	**3** การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการการพัฒนาบุคลากรที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกัน ในกระบวนการพัฒนาบุคลากร	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการพัฒนาบุคลากร ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่	ไม่มีการจัดการกระบวนการพัฒนาบุคลากร ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	กระบวนการพัฒนาบุคลากรครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการพัฒนาบุคลากร บางประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
2 Basically Effectiveness	กระบวนการพัฒนาบุคลากรครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	กระบวนการพัฒนาบุคลากรครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการพัฒนาบุคลากร ในประเด็น ส่วนใหญ่ ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
4 Advanced	กระบวนการพัฒนาบุคลากรครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	กระบวนการพัฒนาบุคลากรครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด ที่มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการพัฒนาบุคลากร ครบทุกประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.2 ก(10)

(10)

<u>คำถาม</u>

ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการให้การศึกษาและฝึกอบรม ซึ่งครอบคลุมในเรื่องต่อไปนี้ ได้แก่ การอบรมบุคลากรใหม่ จริยธรรม การบริหารจัดการ การพัฒนาภาวะผู้นำ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย สิ่งแวดล้อมในการทำงาน

HOW

10 การให้การศึกษาและฝึกอบรม
•ให้ครอบคลุมประเด็นสำคัญ 7 ประการ

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.2 ก(10)

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดการกระบวนการการให้การศึกษาและฝึกอบรม	**1** การตั้งเป้าหมายของการให้การศึกษาและฝึกอบรม ใน 7 ประเด็นคือ • การอบรมบุคลากรใหม่ • การอบรมเรื่องจริยธรรม • การอบรมเรื่องการบริหารจัดการ • การอบรมเรื่องการพัฒนาภาวะผู้นำ • การอบรมเรื่องความปลอดภัย • การอบรมเรื่องอาชีวอนามัย • การอบรมเรื่องสิ่งแวดล้อมในการทำงาน	**2** การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการให้การศึกษาและฝึกอบรม ใน 5 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การศึกษายุทธศาสตร์องค์กรปีงบประมาณ 2551 (ข1) • การจัดลำดับความสำคัญของแผนงานโครงการ (ข2) •การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงาน ได้แก่ แผนการให้การศึกษาและฝึกอบรม •การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน	**3** การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการให้การศึกษาและฝึกอบรม ใน 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดเป้าหมาย	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการวางแผนดำเนินงาน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัด
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการให้การศึกษาและฝึกอบรม ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการให้การศึกษาและฝึกอบรม ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการให้การศึกษาและฝึกอบรม ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการให้การศึกษาและฝึกอบรม ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการให้การศึกษาและฝึกอบรม ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการให้การศึกษาและฝึกอบรม ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการให้การศึกษาและฝึกอบรม ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการให้การศึกษาและฝึกอบรม ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการให้การศึกษาและฝึกอบรม ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการให้การศึกษาและฝึกอบรม ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการให้การศึกษาและฝึกอบรม ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการให้การศึกษาและฝึกอบรม ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการให้การศึกษาและฝึกอบรมครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการให้การศึกษาและฝึกอบรม ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการให้การศึกษาและฝึกอบรม ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.2 ก(10)

D	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการการให้การศึกษาและฝึกอบรม	**1** การปฏิบัติตามการดำเนินงานที่กำหนดไว้ ใน 3 ขั้นตอนคือ • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	**2** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบดำเนินการตามแผน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	**3** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการดำเนินการสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการปฏิบัติตามแผน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบ	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนการให้การศึกษาและฝึกอบรมและทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเพียงบางส่วน (1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการให้การศึกษาและฝึกอบรมและทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย (21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย (21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการให้การศึกษาและฝึกอบรมและทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง (41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการให้การศึกษาและฝึกอบรมและทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่ (61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการให้การศึกษาและฝึกอบรมและทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด (81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด (81-100%)

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.2 ก(10)

L	1 การติดตามประเมินผลและ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม สู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุง ที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการกระบวนการการให้การศึกษาและฝึกอบรม	**1** การประเมินผลลัพธ์ตามเป้าหมายของกระบวนการให้การศึกษาและฝึกอบรม 7 ประเด็น ใน 3 ขั้นตอนคือ • การติดตามประเมินตามแผนการประเมินที่กำหนดไว้ได้โดยใช้ข้อมูลจริง • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมายครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	**2** การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานการให้การศึกษาและฝึกอบรม นำไปสู่การสร้างนวัตกรรมใน 3 ขั้นตอนคือ • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดด	**3** การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงการให้การศึกษาและฝึกอบรมไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่นและ/หรือองค์กรอื่น
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการติดตามประเมินผล	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการการติดตามประเมินผลกระบวนการให้การศึกษาและฝึกอบรมครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการการติดตามประเมินผลกระบวนการให้การศึกษาและฝึกอบรมครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	มีการการติดตามประเมินผลกระบวนการให้การศึกษาและฝึกอบรมครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการการติดตามประเมินผลกระบวนการให้การศึกษาและฝึกอบรมครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	มีการการติดตามประเมินผลกระบวนการให้การศึกษาและฝึกอบรมครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กรและองค์กรอื่น

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.2 ก(10)

I	1 ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	2 การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	3 การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จ ตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
การจัดการกระบวนการการให้การศึกษาและฝึกอบรม	**1** กระบวนการให้การศึกษาและฝึกอบรมมีความสอดคล้องกัน 7 ประเด็น ใน 5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • กำหนดแผนงาน (วิธีการ) • การปฏิบัติตามแผนงาน • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	**2** การบูรณาการกระบวนการให้การศึกษาและฝึกอบรม ทั้ง 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ของกระบวนการนี้ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	**3** การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการกระบวนการให้การศึกษาและฝึกอบรมที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตาม ความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกัน ในกระบวนการให้การศึกษาและฝึกอบรม	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการให้การศึกษาและฝึกอบรมที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	ไม่มีการจัดการกระบวนการให้การศึกษาและฝึกอบรมที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	กระบวนการให้การศึกษาและฝึกอบรม ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ตีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการให้การศึกษาและฝึกอบรม บางประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
2 Basically Effectiveness	กระบวนการให้การศึกษาและฝึกอบรม ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ตีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	กระบวนการให้การศึกษาและฝึกอบรม ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ตีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการให้การศึกษาและฝึกอบรม ในประเด็นส่วนใหญ่ ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
4 Advanced	กระบวนการให้การศึกษาและฝึกอบรม ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ตีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	กระบวนการให้การศึกษาและฝึกอบรม ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ตีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการให้การศึกษาและฝึกอบรมครบทุกประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.2 ก(11)

(11)

<u>คำถาม</u>

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไร ในการหาความจำเป็นและความต้องการในการฝึกอบรมขากบุคลากรทั่วไป หัวหน้างาน และผู้บังคับบัญชา (#)

- ส่วนราชการนำความจำเป็นและความต้องการในการฝึกอบรมดังกล่าวมาประกอบการพัฒนาบุคลากรอย่างไร

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไร ในการนำความรู้ที่มีอยู่ในส่วนราชการมาช่วยในการพัฒนาบุคลากร (#)

HOW

11.1 การหาความต้องการการฝึกอบรม

11.2 การนำความต้องการการอบรมมาพัฒนาบุคลากร

11.3 การนำความรู้ในองค์กรมาพัฒนาบุคลากร

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.2 ก(11)

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดการกระบวนการการหาความต้องการการฝึกอบรมมาพัฒนาบุคลากรและการนำความรู้ในองค์กรมาพัฒนาบุคลากร	**1** การตั้งเป้าหมายของการหาความต้องการการฝึกอบรมมาพัฒนาบุคลากรและการนำความรู้ในองค์กรมาพัฒนาบุคลากรใน 3 ประเด็นคือ • การหาความต้องการจาก บุคลากร หัวหน้างานและผู้บริหาร • การนำความต้องการไปวางระบบพัฒนาบุคลากร • การนำความรู้จากคนในองค์กรมาใช้พัฒนาบุคลากร	**2** การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการหาความต้องการการฝึกอบรมมาพัฒนาบุคลากรและการนำความรู้ในองค์กรมาพัฒนาบุคลากรใน 5 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การศึกษายุทธศาสตร์องค์กรปีงบประมาณ 2551 (ช1) • การจัดลำดับความสำคัญของแผนงานโครงการ (ช2) • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงาน ได้แก่ แผนการหาความต้องการการฝึกอบรมมาพัฒนาบุคลากรและแผนการนำความรู้ในองค์กรมาพัฒนาบุคลากร •การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน	**3** การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการหาความต้องการการฝึกอบรมมาพัฒนาบุคลากรและการนำความรู้ในองค์กรมาพัฒนาบุคลากรใน 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดเป้าหมาย	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการวางแผนดำเนินงาน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัด
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการหาความต้องการการฝึกอบรมมาพัฒนาบุคลากรและการนำความรู้ในองค์กรมาพัฒนาบุคลากร ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการหาความต้องการการฝึกอบรมมาพัฒนาบุคลากรและการนำความรู้ในองค์กรมาพัฒนาบุคลากร ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการหาความต้องการการฝึกอบรมมาพัฒนาบุคลากรและการนำความรู้ในองค์กรมาพัฒนาบุคลากร ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการหาความต้องการการฝึกอบรมมาพัฒนาบุคลากรและการนำความรู้ในองค์กรมาพัฒนาบุคลากร ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการหาความต้องการการฝึกอบรมมาพัฒนาบุคลากรและการนำความรู้ในองค์กรมาพัฒนาบุคลากร ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการหาความต้องการการฝึกอบรมมาพัฒนาบุคลากรและการนำความรู้ในองค์กรมาพัฒนาบุคลากร ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการหาความต้องการการฝึกอบรมมาพัฒนาบุคลากรและการนำความรู้ในองค์กรมาพัฒนาบุคลากร ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการหาความต้องการการฝึกอบรมมาพัฒนาบุคลากรและการนำความรู้ในองค์กรมาพัฒนาบุคลากร ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการหาความต้องการการฝึกอบรมมาพัฒนาบุคลากรและการนำความรู้ในองค์กรมาพัฒนาบุคลากร ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการหาความต้องการการฝึกอบรมมาพัฒนาบุคลากรและการนำความรู้ในองค์กรมาพัฒนาบุคลากร ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการหาความต้องการการฝึกอบรมมาพัฒนาบุคลากรและการนำความรู้ในองค์กรมาพัฒนาบุคลากร ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการหาความต้องการการฝึกอบรมมาพัฒนาบุคลากรและการนำความรู้ในองค์กรมาพัฒนาบุคลากร ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการหาความต้องการการฝึกอบรมมาพัฒนาบุคลากรและการนำความรู้ในองค์กรมาพัฒนาบุคลากร ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการหาความต้องการการฝึกอบรมมาพัฒนาบุคลากรและการนำความรู้ในองค์กรมาพัฒนาบุคลากร ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการหาความต้องการการฝึกอบรมมาพัฒนาบุคลากรและการนำความรู้ในองค์กรมาพัฒนาบุคลากร ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.2 ก(11)

D	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการการหาความต้องการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรและการนำความรู้ในองค์กรมาพัฒนาบุคลากร	**1** การปฏิบัติตามการดำเนินงานที่กำหนดไว้ใน 3 ขั้นตอนคือ • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	**2** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบดำเนินการตามแผน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	**3** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการดำเนินการสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
คะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการปฏิบัติตามแผน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบ	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนการหาความต้องการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรและการนำความรู้ในองค์กรมาพัฒนาบุคลากรและทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเพียงบางส่วน(1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน(1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการหาความต้องการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรและการนำความรู้ในองค์กรมาพัฒนาบุคลากรและทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย(21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย(21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการหาความต้องการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรและการนำความรู้ในองค์กรมาพัฒนาบุคลากรและทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการหาความต้องการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรและการนำความรู้ในองค์กรมาพัฒนาบุคลากรและทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่(61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่(61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการหาความต้องการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรและการนำความรู้ในองค์กรมาพัฒนาบุคลากรและทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด (81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด (81-100%)

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.2 ก(11)

L	1 การติดตามประเมินผลและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมสู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการกระบวนการการหาความต้องการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรและการนำความรู้ในองค์กรมาพัฒนาบุคลากร	**1** การประเมินผลลัพธ์ตามเป้าหมายของกระบวนการหาความต้องการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรและการนำความรู้ในองค์กรมาพัฒนาบุคลากร ใน 3 ขั้นตอนคือ • การติดตามประเมินตามแผนการประเมินที่กำหนดไว้ได้โดยใช้ข้อมูลจริง • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมาย ครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	**2** การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานการหาความต้องการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรและการนำความรู้ในองค์กรมาพัฒนาบุคลากร นำไปสู่การสร้างนวัตกรรมใน 3 ขั้นตอนคือ • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดด	**3** การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงการหาความต้องการการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรและการนำความรู้ในองค์กรมาพัฒนาบุคลากร ไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่นและ/หรือองค์กรอื่น
คะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการติดตามประเมินผล	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการหาความต้องการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรและการนำความรู้ในองค์กรมาพัฒนาบุคลากรครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการหาความต้องการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรและการนำความรู้ในองค์กรมาพัฒนาบุคลากรครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการหาความต้องการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรและการนำความรู้ในองค์กรมาพัฒนาบุคลากรครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการหาความต้องการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรและการนำความรู้ในองค์กรมาพัฒนาบุคลากรครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการหาความต้องการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรและการนำความรู้ในองค์กรมาพัฒนาบุคลากรครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กรและองค์กรอื่น

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.2 ก(11)

I	1 ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	2 การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	3 การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จ ตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
การจัดการกระบวนการการหาความต้องการการฝึกอบรมการพัฒนาบุคลากรและการนำความรู้ในองค์กรมาพัฒนาบุคลากร	**1** กระบวนการหาความต้องการการฝึกอบรมมาพัฒนาบุคลากรและการนำความรู้ในองค์กรมาพัฒนาบุคลากร มีความสอดคล้องกัน 3 ประเด็น ใน 5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • กำหนดแผนงาน (วิธีการ) • การปฏิบัติตามแผนงาน • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	**2** การบูรณาการกระบวนการหาความต้องการการฝึกอบรมมาพัฒนาบุคลากรและการนำความรู้ในองค์กรมาพัฒนาบุคลากร ทั้ง 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ของกระบวนการนี้ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	**3** การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการการหาความต้องการการฝึกอบรมมาพัฒนาบุคลากรและการนำความรู้ในองค์กรมาพัฒนาบุคลากร ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกัน ในกระบวนการหาความต้องการการฝึกอบรมมาพัฒนาบุคลากรและการนำความรู้ในองค์กรมาพัฒนาบุคลากร	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการหาความต้องการการฝึกอบรมมาพัฒนาบุคลากรและการนำความรู้ในองค์กรมาพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	ไม่มีการจัดการกระบวนการหาความต้องการการฝึกอบรมมาพัฒนาบุคลากรและการนำความรู้ในองค์กรมาพัฒนาบุคลากรที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	กระบวนการหาความต้องการการฝึกอบรมมาพัฒนาบุคลากรและการนำความรู้ในองค์กรมาพัฒนาบุคลากรครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่สัมพันธ์กันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการบางประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรโดยตรง
2 Basically Effectiveness	กระบวนการหาความต้องการการฝึกอบรมมาพัฒนาบุคลากรและการนำความรู้ในองค์กรมาพัฒนาบุคลากรครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่สัมพันธ์กันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	กระบวนการหาความต้องการการฝึกอบรมมาพัฒนาบุคลากรและการนำความรู้ในองค์กรมาพัฒนาบุคลากรครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่สัมพันธ์กันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการในประเด็นส่วนใหญ่ ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรโดยตรง
4 Advanced	กระบวนการหาความต้องการการฝึกอบรมมาพัฒนาบุคลากรและการนำความรู้ในองค์กรมาพัฒนาบุคลากรครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่สัมพันธ์กันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	กระบวนการหาความต้องการการฝึกอบรมมาพัฒนาบุคลากรและการนำความรู้ในองค์กรมาพัฒนาบุคลากรครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่สัมพันธ์กันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการหาความต้องการการฝึกอบรมมาพัฒนาบุคลากรและการนำความรู้ในองค์กรมาพัฒนาบุคลากรครบทุกประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรโดยตรง

ก.พ.ร.

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ THAILAND PRODUCTIVITY INSTITUTE

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.2 ก(12)

(12)

<u>คำถาม</u>

ส่วนราชการมีวิธีการพัฒนาบุคลากรทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการอย่างไร (#)

HOW

12.1 การพัฒนาบุคลากรแบบเป็นทางการ

12.2 การพัฒนาบุคลากรแบบไม่เป็นทางการ

ก.พ.ร.

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ THAILAND PRODUCTIVITY INSTITUTE

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.2 ก(12)

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดการกระบวนการการพัฒนาบุคลากรด้วยรูปแบบที่เป็นทางการและด้วยรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ	**1** การตั้งเป้าหมายของการพัฒนาบุคลากรด้วยรูปแบบที่เป็นทางการและด้วยรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ ใน 3 ประเด็นคือ • บุคลากรเป้าหมาย • รูปแบบการพัฒนาแบบเป็นทางการ • รูปแบบการพัฒนาแบบไม่เป็นทางการ	**2** การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการพัฒนาบุคลากรด้วยรูปแบบที่เป็นทางการและด้วยรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ ด้วยการดำเนินการใน 5 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การศึกษายุทธศาสตร์องค์กรซึ่งปประมาณ 2551(ข1) • การจัดลำดับความสำคัญของแผนงานโครงการ (ข2) • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงาน ได้แก่ แผนการพัฒนาบุคลากรด้วยรูปแบบเป็นทางการและแผนพัฒนาบุคลากรด้วยรูปแบบไม่เป็นทางการ •การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน	**3** การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการพัฒนาบุคลากรด้วยรูปแบบที่เป็นทางการและด้วยรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ ด้วยการดำเนินการ 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป
คะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดเป้าหมาย	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการวางแผนดำเนินงาน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัด
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการพัฒนาบุคลากรด้วยรูปแบบที่เป็นทางการและด้วยรูปแบบที่ไม่เป็นทางการครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการพัฒนาบุคลากรด้วยรูปแบบที่เป็นทางการและด้วยรูปแบบที่ไม่เป็นทางการครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการพัฒนาบุคลากรด้วยรูปแบบที่เป็นทางการและด้วยรูปแบบที่ไม่เป็นทางการครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการพัฒนาบุคลากรด้วยรูปแบบที่เป็นทางการและด้วยรูปแบบที่ไม่เป็นทางการครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการพัฒนาบุคลากรด้วยรูปแบบที่เป็นทางการและด้วยรูปแบบที่ไม่เป็นทางการครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการพัฒนาบุคลากรด้วยรูปแบบที่เป็นทางการและด้วยรูปแบบที่ไม่เป็นทางการครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการพัฒนาบุคลากรด้วยรูปแบบที่เป็นทางการและด้วยรูปแบบที่ไม่เป็นทางการครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการพัฒนาบุคลากรด้วยรูปแบบที่เป็นทางการและด้วยรูปแบบที่ไม่เป็นทางการครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการพัฒนาบุคลากรด้วยรูปแบบที่เป็นทางการและด้วยรูปแบบที่ไม่เป็นทางการครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการพัฒนาบุคลากรด้วยรูปแบบที่เป็นทางการและด้วยรูปแบบที่ไม่เป็นทางการครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการพัฒนาบุคลากรด้วยรูปแบบที่เป็นทางการและด้วยรูปแบบที่ไม่เป็นทางการครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการพัฒนาบุคลากรด้วยรูปแบบที่เป็นทางการและด้วยรูปแบบที่ไม่เป็นทางการครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการพัฒนาบุคลากรด้วยรูปแบบที่เป็นทางการและด้วยรูปแบบที่ไม่เป็นทางการครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการพัฒนาบุคลากรด้วยรูปแบบที่เป็นทางการและด้วยรูปแบบที่ไม่เป็นทางการครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการพัฒนาบุคลากรด้วยรูปแบบที่เป็นทางการและด้วยรูปแบบที่ไม่เป็นทางการครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.2 ก(12)

D	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการการพัฒนาบุคลากรด้วยรูปแบบที่เป็นทางการและด้วยรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ	**1** การปฏิบัติตามการดำเนินงานที่กำหนดไว้ ใน 3 ขั้นตอนคือ • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	**2** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบดำเนินการตามแผน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	**3** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการดำเนินการสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
คะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการปฏิบัติตามแผน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบ	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนการพัฒนาบุคลากรด้วยรูปแบบที่เป็นทางการและด้วยรูปแบบที่ไม่เป็นทางการและทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความ รับผิดชอบเพียงบางส่วน (1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการพัฒนาบุคลากรด้วยรูปแบบที่เป็นทางการและด้วยรูปแบบที่ไม่เป็นทางการและทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย (21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย (21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการพัฒนาบุคลากรด้วยรูปแบบที่เป็นทางการและด้วยรูปแบบที่ไม่เป็นทางการและทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง (41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการพัฒนาบุคลากรด้วยรูปแบบที่เป็นทางการและด้วยรูปแบบที่ไม่เป็นทางการและทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่ (61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการพัฒนาบุคลากรด้วยรูปแบบที่เป็นทางการและด้วยรูปแบบที่ไม่เป็นทางการและทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด (81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด (81-100%)

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.2 ก(12)

L	1 การติดตามประเมินผลและ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม สู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุง ที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการกระบวนการการพัฒนาบุคลากรด้วยรูปแบบที่เป็นทางการและด้วยรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ	**1** การประเมินผลลัพธ์ตามเป้าหมายของกระบวนการพัฒนาบุคลากรด้วยรูปแบบที่เป็นทางการและด้วยรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ 3 ประเด็น ใน 3 ขั้นตอนคือ • การติดตามประเมินตามแผนการประเมินที่กำหนดไว้ได้โดยใช้ข้อมูลจริง • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมายครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	**2** การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานกระบวนการพัฒนาบุคลากรด้วยรูปแบบที่เป็นทางการและด้วยรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ นำไปสู่การสร้างนวัตกรรมใน 3 ขั้นตอนคือ • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดด	**3** การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการพัฒนาบุคลากรด้วยรูปแบบที่เป็นทางการและด้วยรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ ไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่นและ/หรือองค์กรอื่น
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใน การติดตามประเมินผล	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการพัฒนาบุคลากรด้วยรูปแบบที่เป็นทางการและด้วยรูปแบบที่ไม่เป็นทางการครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการพัฒนาบุคลากรด้วยรูปแบบที่เป็นทางการและด้วยรูปแบบที่ไม่เป็นทางการครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการพัฒนาบุคลากรด้วยรูปแบบที่เป็นทางการและด้วยรูปแบบที่ไม่เป็นทางการครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการพัฒนาบุคลากรด้วยรูปแบบที่เป็นทางการและด้วยรูปแบบที่ไม่เป็นทางการครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการพัฒนาบุคลากรด้วยรูปแบบที่เป็นทางการและด้วยรูปแบบที่ไม่เป็นทางการครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กรและองค์กรอื่น

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.2 ก(12)

I	1 ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	2 การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	3 การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จ ตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
การจัดการกระบวนการการพัฒนาบุคลากรด้วยรูปแบบที่เป็นทางการและด้วยรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ	**1** กระบวนการพัฒนาบุคลากรด้วยรูปแบบที่เป็นทางการและด้วยรูปแบบที่ไม่เป็นทางการมีความสอดคล้องกัน 3 ประเด็น ใน 5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • กำหนดแผนงาน (วิธีการ) • การปฏิบัติตามแผนงาน • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	**2** การบูรณาการกระบวนการพัฒนาบุคลากรด้วยรูปแบบที่เป็นทางการและด้วยรูปแบบที่ไม่เป็นทางการทั้ง 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	**3** การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการกระบวนการพัฒนาบุคลากรด้วยรูปแบบที่เป็นทางการและด้วยรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกัน ในกระบวนการพัฒนาบุคลากรด้วยรูปแบบที่เป็นทางการและด้วยรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบกระบวนการพัฒนาบุคลากรด้วยรูปแบบที่เป็นทางการและด้วยรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	ไม่มีการจัดการกระบวนการพัฒนาบุคลากรด้วยรูปแบบที่เป็นทางการและด้วยรูปแบบที่ไม่เป็นทางการที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	กระบวนการพัฒนาบุคลากรด้วยรูปแบบที่เป็นทางการและด้วยรูปแบบที่ไม่เป็นทางการครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่สัมพันธ์กันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการพัฒนาบุคลากรด้วยรูปแบบที่เป็นทางการและด้วยรูปแบบที่ไม่เป็นทางการในบางประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรโดยตรง
2 Basically Effectiveness	กระบวนการพัฒนาบุคลากรด้วยรูปแบบที่เป็นทางการและด้วยรูปแบบที่ไม่เป็นทางการครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่สัมพันธ์กันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	กระบวนการพัฒนาบุคลากรด้วยรูปแบบที่เป็นทางการและด้วยรูปแบบที่ไม่เป็นทางการครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่สัมพันธ์กันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการพัฒนาบุคลากรด้วยรูปแบบที่เป็นทางการและด้วยรูปแบบที่ไม่เป็นทางการในประเด็นสัมพันธ์ใหญ่ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรโดยตรง
4 Advanced	กระบวนการพัฒนาบุคลากรด้วยรูปแบบที่เป็นทางการและด้วยรูปแบบที่ไม่เป็นทางการครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่สัมพันธ์กันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	กระบวนการพัฒนาบุคลากรด้วยรูปแบบที่เป็นทางการและด้วยรูปแบบที่ไม่เป็นทางการครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่สัมพันธ์กันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการพัฒนาบุคลากรด้วยรูปแบบที่เป็นทางการและด้วยรูปแบบที่ไม่เป็นทางการครบทุกประเด็นที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรโดยตรง

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.2 ข(13)

(13)

คำถาม

ส่วนราชการส่งเสริมให้มีการนำความรู้และทักษะใหม่ๆ ที่ได้จากการศึกษาและฝึกอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างไร

HOW

13 การส่งเสริมให้นำความรู้และทักษะจากการอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.2 ข(13)

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดการกระบวนการการส่งเสริมให้นำความรู้และทักษะจากการอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน	**1** การตั้งเป้าหมายของการส่งเสริมให้นำความรู้และทักษะจากการอบรม มาใช้ในการปฏิบัติงาน ใน 2 ประเด็นคือ • ความรู้ทักษะจากการอบรมแบบเป็นทางการ • ความรู้ทักษะจากการอบรมแบบไม่เป็นทางการ	**2** การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการส่งเสริมให้นำความรู้และทักษะจากการอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน ใน 5 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง •การศึกษายุทธศาสตร์องค์กรปีงบประมาณ 2551(ข 1) • การจัดลำดับความสำคัญของแผนงานโครงการ(ข 2) • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงาน ได้แก่ แผนการส่งเสริมให้นำความรู้และทักษะจากการอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน	**3** การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการส่งเสริมให้นำความรู้และทักษะจากการอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน ใน 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดเป้าหมาย	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการวางแผนดำเนินงานในการส่งเสริมให้นำความรู้และทักษะจากการอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการส่งเสริมให้นำความรู้และทักษะจากการอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการส่งเสริมให้นำความรู้และทักษะจากการอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงานครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการส่งเสริมให้นำความรู้และทักษะจากการอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงานครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการส่งเสริมให้นำความรู้และทักษะจากการอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงานครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการส่งเสริมให้นำความรู้และทักษะจากการอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงานครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการส่งเสริมให้นำความรู้และทักษะจากการอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงานครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการส่งเสริมให้นำความรู้และทักษะจากการอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงานครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการส่งเสริมให้นำความรู้และทักษะจากการอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงานครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการส่งเสริมให้นำความรู้และทักษะจากการอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงานครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการส่งเสริมให้นำความรู้และทักษะจากการอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงานครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการส่งเสริมให้นำความรู้และทักษะจากการอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงานครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการส่งเสริมให้นำความรู้และทักษะจากการอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงานครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการส่งเสริมให้นำความรู้และทักษะจากการอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงานครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการส่งเสริมให้นำความรู้และทักษะจากการอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงานครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการส่งเสริมให้นำความรู้และทักษะจากการอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงานครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการส่งเสริมให้นำความรู้และทักษะจากการอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงานครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.2 ข(13)

D	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการการส่งเสริมให้นำความรู้และทักษะจากการอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน	**1** การปฏิบัติตามการดำเนินงานที่กำหนดไว้ใน 3 ขั้นตอนคือ • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	**2** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบดำเนินการตามแผน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	**3** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการดำเนินการสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการปฏิบัติตามแผน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบ	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนการส่งเสริมให้นำความรู้และทักษะจากการอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงานและทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเพียงบางส่วน(1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน(1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการส่งเสริมให้นำความรู้และทักษะจากการอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงานและทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย(21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย(21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการส่งเสริมให้นำความรู้และทักษะจากการอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงานและทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการส่งเสริมให้นำความรู้และทักษะจากการอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงานและทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่(61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่(61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการส่งเสริมให้นำความรู้และทักษะจากการอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงานและทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด (81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด (81-100%)

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.2 ข(13)

L	1 การติดตามประเมินผลและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมสู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการกระบวนการการส่งเสริมให้นำความรู้และทักษะจากการอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน	**1** การประเมินผลลัพธ์ตามเป้าหมายของกระบวนการส่งเสริมให้นำความรู้และทักษะจากการอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน 2 ประเด็น ใน 3 ขั้นตอนคือ • การติดตามประเมินตามแผนการประเมินที่กำหนดไว้ได้โดยใช้ข้อมูลจริง • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมายครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	**2** การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานการส่งเสริมให้นำความรู้และทักษะจากการอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงานนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมใน 3 ขั้นตอนคือ • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดด	**3** การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงการส่งเสริมให้นำความรู้และทักษะจากการอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงานไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่นและ/หรือองค์กรอื่น
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการติดตามประเมินผล	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการส่งเสริมให้นำความรู้และทักษะจากการอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการส่งเสริมให้นำความรู้และทักษะจากการอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการส่งเสริมให้นำความรู้และทักษะจากการอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการส่งเสริมให้นำความรู้และทักษะจากการอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการส่งเสริมให้นำความรู้และทักษะจากการอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กรและองค์กรอื่น

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.2 ข(13)

I	1 ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	2 การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	3 การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความ ต้องการและเป้าหมายขององค์กร
การจัดการกระบวนการส่งเสริมให้นำความรู้และทักษะจากการอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน	**1** กระบวนการส่งเสริมให้นำความรู้และทักษะจากการอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงานมีความสอดคล้องกัน 2 ประเด็น ใน 5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • กำหนดแผนงาน (วิธีการ) • การปฏิบัติตามแผนงาน • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	**2** การบูรณาการกระบวนการส่งเสริมให้นำความรู้และทักษะจากการอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน ทั้ง 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ของกระบวนการนี้ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	**3** การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการการส่งเสริมให้นำความรู้และทักษะจากการอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงานที่สอดคล้องและมุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกัน ในกระบวนการส่งเสริมให้นำความรู้และทักษะจากการอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการส่งเสริมให้นำความรู้และทักษะจากการอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	ไม่มีการจัดการกระบวนการส่งเสริมให้นำความรู้และทักษะจากการอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	กระบวนการส่งเสริมให้นำความรู้และทักษะจากการอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่สัมพันธ์กันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการส่งเสริมให้นำความรู้และทักษะจากการอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน บางประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรโดยตรง
2 Basically Effectiveness	กระบวนการส่งเสริมให้นำความรู้และทักษะจากการอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่สัมพันธ์กันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	กระบวนการส่งเสริมให้นำความรู้และทักษะจากการอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่สัมพันธ์กันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการส่งเสริมให้นำความรู้และทักษะจากการอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน ในประเด็นส่วนใหญ่ ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรโดยตรง
4 Advanced	กระบวนการส่งเสริมให้นำความรู้และทักษะจากการอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่สัมพันธ์กันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	กระบวนการส่งเสริมให้นำความรู้และทักษะจากการอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่สัมพันธ์กันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการส่งเสริมให้นำความรู้และทักษะจากการอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน ครบทุกประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรโดยตรง

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.2 ข(14)

(14)

<u>คำถาม</u>

ส่วนราชการมีวิธีการประเมินประสิทธิผลของการศึกษาและการฝึกอบรมของบุคลากรอย่างไร ทั้งนี้ ให้พิจารณาจากผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลและผลการปฏิบัติงานของส่วนราชการโดยรวม

HOW

14 การประเมินประสิทธิผลของการศึกษาอบรม
- **ผลระดับบุคลากร**
- **ผลระดับองค์กร**

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.2 ข(14)

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดการกระบวนการการประเมินประสิทธิผลการศึกษาอบรมของบุคลากร	**1** การตั้งเป้าหมายของการประเมินประสิทธิผลการศึกษาอบรมของบุคลากร ใน 2 ประเด็นคือ • ผลการปฏิบัติระดับบุคลากร • ผลการปฏิบัติระดับองค์กร	**2** การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการประเมินประสิทธิผลการศึกษาอบรมของบุคลากรใน 5 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การศึกษายุทธศาสตร์องค์กรปีงบประมาณ 2551(ข1) • การจัดลำดับความสำคัญของแผนงานโครงการ(ข2) • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงาน ได้แก่ แผนการประเมินประสิทธิผลการศึกษาอบรมของบุคลากร •การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน	**3** การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการประเมินประสิทธิผลการศึกษาอบรมของบุคลากร ใน 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดเป้าหมาย	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการวางแผนดำเนินงาน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัด
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการประเมินประสิทธิผลการศึกษาอบรมของบุคลากร ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการประเมินประสิทธิผลการศึกษาอบรมของบุคลากรครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการประเมินประสิทธิผลการศึกษาอบรมของบุคลากรครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการประเมินประสิทธิผลการศึกษาอบรมของบุคลากร ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการประเมินประสิทธิผลการศึกษาอบรมของบุคลากรครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการประเมินประสิทธิผลการศึกษาอบรมของบุคลากรครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการประเมินประสิทธิผลการศึกษาอบรมของบุคลากร ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการประเมินประสิทธิผลการศึกษาอบรมของบุคลากรครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการประเมินประสิทธิผลการศึกษาอบรมของบุคลากรครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการประเมินประสิทธิผลการศึกษาอบรมของบุคลากร ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการประเมินประสิทธิผลการศึกษาอบรมของบุคลากรครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการประเมินประสิทธิผลการศึกษาอบรมของบุคลากรครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการประเมินประสิทธิผลการศึกษาอบรมของบุคลากร ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการประเมินประสิทธิผลการศึกษาอบรมของบุคลากรครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการประเมินประสิทธิผลการศึกษาอบรมของบุคลากรครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.2 ข(14)

D	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการการประเมินประสิทธิผลการศึกษาอบรมของบุคลากร	**1** การปฏิบัติตามการดำเนินงานที่กำหนดไว้ใน 3 ขั้นตอนคือ • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	**2** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบดำเนินการตามแผน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	**3** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการดำเนินการสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการปฏิบัติตามแผน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบ	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนการประเมินประสิทธิผลการศึกษาอบรมของบุคลากรและทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเพียงบางส่วน(1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน(1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการประเมินประสิทธิผลการศึกษาอบรมของบุคลากรและทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย (21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย (21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการประเมินประสิทธิผลการศึกษาอบรมของบุคลากรและทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง (41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการประเมินประสิทธิผลการศึกษาอบรมของบุคลากรและทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่ (61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการประเมินประสิทธิผลการศึกษาอบรมของบุคลากรและทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด (81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด (81-100%)

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.2 ข(14)

L	1 การติดตามประเมินผลและ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม สู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุง ที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการกระบวนการการประเมินประสิทธิผลการศึกษาอบรมของบุคลากร	**1** การประเมินผลลัพธ์ตามเป้าหมายของระบบการประเมินประสิทธิผลการศึกษาอบรมของบุคลากร 2 ประเด็น ใน 3 ขั้นตอนคือ • การติดตามประเมินตามแผนการประเมินที่กำหนดไว้ได้โดยใช้ข้อมูลจริง • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมายครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	**2** การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานกระบวนการประเมินประสิทธิผลการศึกษาอบรมของบุคลากรนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมใน 3 ขั้นตอนคือ • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดด	**3** การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการประเมินประสิทธิผลการศึกษาอบรมของบุคลากรไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่นและ/หรือองค์กรอื่น
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการติดตามประเมินผล	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการนำผลงการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการประเมินประสิทธิผลการศึกษาอบรมของบุคลากรครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการประเมินประสิทธิผลการศึกษาอบรมของบุคลากรครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการประเมินประสิทธิผลการศึกษาอบรมของบุคลากรครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการประเมินประสิทธิผลการศึกษาอบรมของบุคลากรครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการประเมินประสิทธิผลการศึกษาอบรมของบุคลากรครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กรและองค์กรอื่น

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.2 ข(14)

I	1 ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	2 การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	3 การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความ ต้องการและเป้าหมายองค์กร
การจัดการกระบวนการการประเมินประสิทธิผลการศึกษาอบรมของบุคลากร	**1** กระบวนการประเมินประสิทธิผลการศึกษาอบรมของบุคลากร มีความสอดคล้องกัน 2 ประเด็น ใน 5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • กำหนดแผนงาน (วิธีการ) • การปฏิบัติตามแผนงาน • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	**2** การบูรณาการกระบวนการประเมินประสิทธิผลการศึกษาอบรมของบุคลากร ทั้ง 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	**3** การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการกระบวนการประเมินประสิทธิผลการศึกษาอบรมของบุคลากรที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกัน ในกระบวนการประเมินประสิทธิผลการศึกษาอบรมของบุคลากร	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการประเมินประสิทธิผลการศึกษาอบรมของบุคลากร ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	ไม่มีการจัดการกระบวนการประเมินประสิทธิผลการศึกษาอบรมของบุคลากรที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	กระบวนการประเมินประสิทธิผลการศึกษาอบรมของบุคลากรครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการประเมินประสิทธิผลการศึกษาอบรมของบุคลากร บางประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
2 Basically Effectiveness	กระบวนการประเมินประสิทธิผลการศึกษาอบรมของบุคลากรครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	กระบวนการประเมินประสิทธิผลการศึกษาอบรมของบุคลากรครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการประเมินประสิทธิผลการศึกษาอบรมของบุคลากร ในประเด็นส่วนใหญ่ ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
4 Advanced	กระบวนการประเมินประสิทธิผลการศึกษาอบรมของบุคลากรครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	กระบวนการประเมินประสิทธิผลการศึกษาอบรมของบุคลากรครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด ที่มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการประเมินประสิทธิผลการศึกษาอบรมของบุคลากร ครบทุกประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.2 ข(15)

(15)

<u>คำถาม</u>

- **ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไร เพื่อช่วยให้บุคลากรพัฒนาตนเองให้เกิดความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน**
- **ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาตามสายงาน มีบทบาทอย่างไรในการช่วยให้บุคลากรบรรลุเป้าประสงค์ดังกล่าว**

HOW

15 การช่วยให้บุคลากรพัฒนาตนเอง
- **เพื่อความก้าวหน้าในงาน**
- **พิจารณาบทบาทของหัวหน้างาน**

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.2 ข(15)

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดการกระบวนการการจัดการให้บุคลากรพัฒนาตนเอง	**1** การตั้งเป้าหมายของการจัดการให้บุคลากรพัฒนาตนเองใน 2 ประเด็นคือ • บทบาทการสนับสนุนของผู้บริหารและผู้บังคับบัญชา • การมุ่งสนองความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของบุคลากร	**2** การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการจัดการให้บุคลากรพัฒนาตนเองด้วยการดำเนินการใน 5 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การศึกษายุทธศาสตร์องค์กรปีงบประมาณ 2551 (ข1) • การจัดลำดับความสำคัญของแผนงานโครงการ (ข2) • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงาน ได้แก่ แผนการจัดการให้บุคลากรพัฒนาตนเอง •การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน	**3** การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการจัดการให้บุคลากรพัฒนาตนเอง ด้วยการดำเนินการ 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป
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 ของการจัดการให้บุคลากรพัฒนาตนเองครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการจัดการให้บุคลากรพัฒนาตนเองครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดการให้บุคลากรพัฒนาตนเองครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดการให้บุคลากรพัฒนาตนเองครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการจัดการให้บุคลากรพัฒนาตนเองครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดการให้บุคลากรพัฒนาตนเองครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดการให้บุคลากรพัฒนาตนเองครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการจัดการให้บุคลากรพัฒนาตนเองครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดการให้บุคลากรพัฒนาตนเองครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดการให้บุคลากรพัฒนาตนเองครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการจัดการให้บุคลากรพัฒนาตนเองครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดการให้บุคลากรพัฒนาตนเองครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดการให้บุคลากรพัฒนาตนเองครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการจัดการให้บุคลากรพัฒนาตนเองครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดการให้บุคลากรพัฒนาตนเองครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.2 ข(15)

D	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการการจัดการให้บุคลากรพัฒนาตนเอง	**1** การปฏิบัติตามการดำเนินงานที่กำหนดไว้ใน 3 ขั้นตอนคือ • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	**2** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบดำเนินการตามแผน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	**3** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการดำเนินการสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการปฏิบัติตามแผน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบ	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดการให้บุคลากรพัฒนาตนเองและทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเพียงบางส่วน(1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน(1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดการให้บุคลากรพัฒนาตนเองและทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย(21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย(21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดการให้บุคลากรพัฒนาตนเองและทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดการให้บุคลากรพัฒนาตนเองและทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่(61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่(61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดการให้บุคลากรพัฒนาตนเองและทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด (81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด (81-100%)

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.2 ข(15)

L	1 การติดตามประเมินผลและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมสู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการกระบวนการการจัดการให้บุคลากรพัฒนาตนเอง	**1** การประเมินผลลัพธ์ตามเป้าหมายของกระบวนการจัดการให้บุคลากรพัฒนาตนเอง 2 ประเด็น ใน 3 ขั้นตอนคือ • การติดตามประเมินตามแผนการประเมินที่กำหนดไว้ได้โดยใช้ข้อมูลจริง • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมายครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	**2** การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานกระบวนการจัดการให้บุคลากรพัฒนาตนเองบุคลากรนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมใน3 ขั้นตอนคือ • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดด	**3** การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการจัดการให้บุคลากรพัฒนาตนเองไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่นและ/หรือองค์กรอื่น
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการติดตามประเมินผล	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดการให้บุคลากรพัฒนาตนเองครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนดในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดการให้บุคลากรพัฒนาตนเองครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนดในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดการให้บุคลากรพัฒนาตนเองครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนดในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดการให้บุคลากรพัฒนาตนเองครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนดในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดการให้บุคลากรพัฒนาตนเองครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนดในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กรและองค์กรอื่น

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.2 ข(15)

I	1 ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	2 การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	3 การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จ ตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
การจัดการกระบวนการการจัดการให้บุคลากรพัฒนาตนเอง	**1** กระบวนการจัดการให้บุคลากรพัฒนาตนเอง มีความสอดคล้องกัน 2 ประเด็น ใน 5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • กำหนดแผนงาน (วิธีการ) • การปฏิบัติตามแผนงาน • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	**2** การบูรณาการกระบวนการจัดการให้บุคลากรพัฒนาตนเองทั้ง 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	**3** การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการกระบวนการจัดการให้บุคลากรพัฒนาตนเองที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกัน ในกระบวนการจัดการให้บุคลากรพัฒนาตนเอง	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการจัดการให้บุคลากรพัฒนาตนเองที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	ไม่มีการจัดการกระบวนการจัดการให้บุคลากรพัฒนาตนเอง ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	กระบวนการจัดการให้บุคลากรพัฒนาตนเองครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการจัดการให้บุคลากรพัฒนาตนเองบางประเด็นที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
2 Basically Effectiveness	กระบวนการจัดการให้บุคลากรพัฒนาตนเองครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	กระบวนการจัดการให้บุคลากรพัฒนาตนเองครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการจัดการให้บุคลากรพัฒนาตนเองในประเด็นส่วนใหญ่ ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
4 Advanced	กระบวนการจัดการให้บุคลากรพัฒนาตนเองครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	มีกระบวนการจัดการให้บุคลากรพัฒนาตนเอง ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการจัดการให้บุคลากรพัฒนาตนเองครบทุกประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.3 ก(16)

(16)

<u>คำถาม</u>

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการส่งเสริมสุขอนามัย ความปลอดภัย การป้องกันภัย การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานและอุปกรณ์ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

- ส่วนราชการกำหนดเป้าหมายหรือตัวชี้วัดในเรื่องดังกล่าวอย่างไร

- บุคลากรมีส่วนร่วมในการส่งเสริมและปรับปรุงในเรื่องดังกล่าวอย่างไร

HOW

16 การจัดระบบสภาพแวดล้อมการทำงาน
- **ถูกสุขอนามัย**
- **ความปลอดภัย**
- **การป้องกันภัย**
- **ความเหมาะสมในงาน**
- **การกำหนดตัวชี้วัด**
- **การมีส่วนร่วมของบุคลากร**

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.3 ก(16)

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดการกระบวนการการจัดระบบสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม	**1** การตั้งเป้าหมายของการจัดระบบสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม ใน 3 ประเด็นคือ • ครอบคลุมสาระด้านสุขอนามัย ด้านความปลอดภัย ด้านการป้องกันภัย ด้านความเหมาะสมในงานทั้งสถานที่และด้านอุปกรณ์ปฏิบัติงาน • การกำหนดตัวชี้วัด • การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการส่งเสริมปรับปรุงสภาพแวดล้อม	**2** การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการจัดระบบสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสมด้วยการดำเนินการใน 5 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การศึกษายุทธศาสตร์ของค์กรปีงบประมาณ 2551 (ข1) • การจัดลำดับความสำคัญของแผนงานโครงการ (ข2) • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงาน ได้แก่ แผนการจัดระบบสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม •การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน	**3** การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการจัดระบบสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม ด้วยการดำเนินการ 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดเป้าหมาย	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการวางแผนดำเนินงาน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัด
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดระบบสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสมครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการจัดระบบสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสมครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดระบบสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสมครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดระบบสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสมครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการจัดระบบสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสมครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดระบบสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสมครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดระบบสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสมครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการจัดระบบสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสมครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดระบบสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสมครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดระบบสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสมครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการจัดระบบสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสมครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดระบบสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสมครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดระบบสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสมครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการจัดระบบสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสมครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดระบบสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสมครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.3 ก(16)

D	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการการจัดระบบสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม	**1** การปฏิบัติตามการดำเนินงานที่กำหนดไว้ใน 3 ขั้นตอนคือ • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	**2** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบดำเนินการตามแผน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	**3** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการดำเนินการสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการปฏิบัติตามแผน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบ	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดระบบสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสมและทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเพียงบางส่วน(1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน(1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดระบบสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสมและทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย(21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย(21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดระบบสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสมและทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดระบบสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสมและทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่(61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่(61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดระบบสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสมและทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด (81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด (81-100%)

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.3 ก(16)

L	1 การติดตามประเมินผลและ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม สู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุง ที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการกระบวนการการจัดระบบสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม	**1** การประเมินผลลัพธ์ตามเป้าหมายของกระบวนการจัดระบบสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม 3 ประเด็น ใน 3 ขั้นตอนคือ • การติดตามประเมินตามแผนการประเมินที่กำหนดไว้ได้โดยใช้ข้อมูลจริง • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมาย ครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	**2** การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานกระบวนการจัดระบบสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสมนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมใน 3 ขั้นตอนคือ • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดด	**3** การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการจัดระบบสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสมไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่นและ/หรือองค์กรอื่น
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการติดตามประเมินผล	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและ สร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดระบบสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสมครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนดในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดระบบสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสมครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนดในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดระบบสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสมครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนดในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดระบบสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสมครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนดในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดระบบสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสมครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กรและองค์กรอื่น

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.3 ก(16)

I	1 ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	2 การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	3 การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จ ตามความต้องการและเป้าหมายองค์กร
การจัดการกระบวนการการจัดระบบสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม	**1** ความสอดคล้องที่ดีของการจัดการกระบวนการจัดระบบสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม 3 ประเด็น ใน 5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • กำหนดแผนงาน (วิธีการ) • การปฏิบัติตามแผนงาน • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	**2** การบูรณาการกระบวนการจัดระบบสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม ทั้ง 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	**3** การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการกระบวนการจัดระบบสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสมที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกัน ในกระบวนการจัดระบบสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการจัดระบบสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	ไม่มีการจัดการกระบวนการจัดระบบสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	กระบวนการจัดระบบสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสมครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการจัดระบบสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม บางประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
2 Basically Effectiveness	กระบวนการจัดระบบสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสมครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	กระบวนการจัดระบบสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสมครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการจัดระบบสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสมในประเด็นส่วนใหญ่ ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
4 Advanced	กระบวนการจัดระบบสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสมครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	กระบวนการจัดระบบสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสมครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการจัดระบบสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสมครบทุกประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.3 ก(17)

(17)

คำถาม

ส่วนราชการมีวิธีอย่างไรในการทำให้สถานที่ทำงานมีการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติเพื่อให้สามารถดำเนินภารกิจไปได้อย่างต่อเนื่อง

HOW

17 การเตรียมพร้อมต่อสภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติ

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.3 ก(17)

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดการกระบวนการการเตรียมพร้อมต่อสภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติ	**1** การตั้งเป้าหมายของการเตรียมพร้อมต่อสภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติ ใน 2 ประเด็นคือ • ความพร้อมต่อ ภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติ • วิธีการที่ทำให้ดำเนินงานตามภารกิจอย่างต่อเนื่อง	**2** การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการเตรียมพร้อมต่อสภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติ ด้วยการดำเนินการใน 5 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การศึกษายุทธศาสตร์องค์กรปีงบประมาณ 2551 (ข1) • การจัดลำดับความสำคัญของแผนงานโครงการ(ข2) • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงาน ได้แก่ แผนการเตรียมพร้อมต่อสภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติ •การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน	**3** การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการเตรียมพร้อมต่อสภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติ ด้วยการดำเนินการ 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใน การกำหนดเป้าหมาย	ไม่มีการดำเนินการใดใน การวางแผนดำเนินงาน	ไม่มีการดำเนินการใดใน การกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัด
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการเตรียมพร้อมต่อสภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติ ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการเตรียมพร้อมต่อสภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการเตรียมพร้อมต่อสภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติ ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการเตรียมพร้อมต่อสภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติ ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการเตรียมพร้อมต่อสภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการเตรียมพร้อมต่อสภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติ ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการเตรียมพร้อมต่อสภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติ ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการเตรียมพร้อมต่อสภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการเตรียมพร้อมต่อสภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติ ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการเตรียมพร้อมต่อสภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติ ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการเตรียมพร้อมต่อสภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการเตรียมพร้อมต่อสภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติ ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการเตรียมพร้อมต่อสภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติ ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการเตรียมพร้อมต่อสภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการเตรียมพร้อมต่อสภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติ ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.3 ก(17)

D	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการการเตรียมพร้อมต่อสภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติ	**1** การปฏิบัติตามการดำเนินงานที่กำหนดไว้ใน 3 ขั้นตอนคือ • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	**2** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบดำเนินการตามแผน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	**3** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการดำเนินการสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใน ในการปฏิบัติตามแผน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบ	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนการเตรียมพร้อมต่อสภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติและทำได้ ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเพียงบางส่วน(1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน(1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการเตรียมพร้อมต่อสภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติและทำได้ ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย(21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย(21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการเตรียมพร้อมต่อสภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติและทำได้ ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการเตรียมพร้อมต่อสภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติและทำได้ ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่(61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่(61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการเตรียมพร้อมต่อสภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติและทำได้ ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด (81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด (81-100%)

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.3 ก(17)

L	1 การติดตามประเมินผลและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมสู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการกระบวนการการเตรียมพร้อมต่อสภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติ	**1** การประเมินผลลัพธ์ตามเป้าหมายของกระบวนการเตรียมพร้อมต่อสภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติ 2 ประเด็น ใน 3 ขั้นตอนคือ • การติดตามประเมินตามแผนการประเมินที่กำหนดไว้ได้โดยใช้ข้อมูลจริง • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมายครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	**2** การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานกระบวนการเตรียมพร้อมต่อสภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติ นำไปสู่การสร้างนวัตกรรมใน 3 ขั้นตอนคือ • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดด	**3** การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการเตรียมพร้อมต่อสภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติ ไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่นและ/หรือองค์กรอื่น
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการติดตามประเมินผล	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการเตรียมพร้อมต่อสภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการเตรียมพร้อมต่อสภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการเตรียมพร้อมต่อสภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการเตรียมพร้อมต่อสภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการเตรียมพร้อมต่อสภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กรและองค์กรอื่น

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.3 ก(17)

I	1 ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	2 การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	3 การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความ ต้องการและเป้าหมายขององค์กร
การจัดการกระบวนการ การเตรียมพร้อมต่อสภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติ	**1** ความสอดคล้องที่ดีของการจัดการกระบวนการเตรียมพร้อมต่อสภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติ 2 ประเด็น ใน5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • กำหนดแผนงาน (วิธีการ) • การปฏิบัติตามแผนงาน • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	**2** การบูรณาการกระบวนการเตรียมพร้อมต่อสภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติ ทั้ง 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	**3** การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการกระบวนการเตรียมพร้อมต่อสภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติ ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกัน ในกระบวนการเตรียมพร้อมต่อสภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติ	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการเตรียมพร้อมต่อสภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	ไม่มีการจัดการกระบวนการเตรียมพร้อมต่อสภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติ ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	กระบวนการเตรียมพร้อมต่อสภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติ ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ละหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการเตรียมพร้อมต่อสภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติบางประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
2 Basically Effectiveness	กระบวนการเตรียมพร้อมต่อสภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติ ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ละหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	กระบวนการเตรียมพร้อมต่อสภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติ ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ละหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการเตรียมพร้อมต่อสภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติในประเด็นส่วนใหญ่ ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
4 Advanced	กระบวนการเตรียมพร้อมต่อสภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติ ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ละหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	กระบวนการเตรียมพร้อมต่อสภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติ ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ละหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการเตรียมพร้อมต่อสภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติครบทุกประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.3 ข(18)

(18)

<u>คำถาม</u>

ส่วนราชการมีวิธีการในการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจของบุคลากรในแต่ละระดับและแต่ละประเภทอย่างไร

HOW

18 การกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกพอใจจูงใจของบุคลากรทุกระดับทุกประเภท

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.3 ข(18)

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดการกระบวนการการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกของบุคลากร	**1** การตั้งเป้าหมายของการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกของบุคลากรใน 3 ประเด็นคือ • ปัจจัยด้านความผาสุก ด้านความพอใจ ด้านแรงจูงใจ • พิจารณาตามประเภทของบุคลากร • พิจารณาตามระดับของบุคลากร เช่น ระดับบริหาร ระดับปฏิบัติการทั้งสายหลักและสายสนับสนุน	**2** การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกของบุคลากรด้วยการดำเนินการใน 5 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การศึกษายุทธศาสตร์องค์กรปีงบประมาณ 2551 (ข1) • การจัดลำดับความสำคัญของแผนงานโครงการ (ข2) • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงาน ได้แก่ แผนการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกของบุคลากร •การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน	**3** การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกของบุคลากรด้วยการดำเนินการ 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใน การกำหนดเป้าหมาย	ไม่มีการดำเนินการใดใน การวางแผนดำเนินงาน	ไม่มีการดำเนินการใดใน การกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัด
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกของบุคลากรครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกของบุคลากรครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกของบุคลากรครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกของบุคลากรครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกของบุคลากรครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกของบุคลากรครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกของบุคลากรครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกของบุคลากรครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกของบุคลากรครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกของบุคลากรครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกของบุคลากรครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกของบุคลากรครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกของบุคลากรครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกของบุคลากรครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกของบุคลากรครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.3 ข(18)

D	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกของบุคลากร	**1** การปฏิบัติตามการดำเนินงานที่กำหนดไว้ใน 3 ขั้นตอนคือ • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	**2** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบดำเนินการตามแผน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	**3** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการดำเนินการสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใน การปฏิบัติตามแผน	ไม่มีการดำเนินการใดใน การบริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบ	ไม่มีการดำเนินการใดใน การบริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกของบุคลากรและทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเพียงบางส่วน(1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน(1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกของบุคลากรและทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย(21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย(21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกของบุคลากรและทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกของบุคลากรและทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่(61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่(61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกของบุคลากรและทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด (81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด (81-100%)

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.3 ข(18)

L	1 การติดตามประเมินผลและ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม สู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุง ที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการกระบวนการการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกของบุคลากร	**1** การประเมินผลลัพธ์ตามเป้าหมายของกระบวนการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกของบุคลากร 3 ประเด็น ใน 3 ขั้นตอนคือ • การติดตามประเมินตามแผนการประเมินที่กำหนดไว้ได้โดยใช้ข้อมูลจริง • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมายครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	**2** การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานกระบวนการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกของบุคลากรนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมในด้วยการดำเนินการทั้ง 3 ขั้นตอนคือ • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดดทั่วทั้งองค์กร	**3** การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกของบุคลากร ไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่นและ/หรือองค์กร
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการติดตามประเมินผล	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกของบุคลากรครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกของบุคลากรครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกของบุคลากรครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกของบุคลากรครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกของบุคลากรครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กรและองค์กรอื่น

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.3 ข(18)

I	1 ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	2 การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	3 การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จ ตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
การจัดการกระบวนการการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกของบุคลากร	**1** ความสอดคล้องที่ดีของการจัดการกระบวนการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกของบุคลากร 3 ประเด็น ใน 5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • กำหนดแผนงาน (วิธีการ) • การปฏิบัติตามแผนงาน • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	**2** การบูรณาการกระบวนการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกของบุคลากร ทั้ง 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	**3** การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการกระบวนการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกของบุคลากร ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกัน ในกระบวนการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกของบุคลากร	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกของบุคลากร ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	ไม่มีการจัดการกระบวนการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกของบุคลากรที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	กระบวนการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกของบุคลากรครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด ที่มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกของบุคลากรบางประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
2 Basically Effectiveness	กระบวนการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกของบุคลากรครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด ที่มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	กระบวนการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกของบุคลากรครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด ที่มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกของบุคลากรในประเด็นส่วนใหญ่ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
4 Advanced	กระบวนการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกของบุคลากรครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด ที่มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	กระบวนการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกของบุคลากรครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด ที่มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกของบุคลากรครบทุกประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.3 ข(19)

(19)

<u>คำถาม</u>

นอกเหนือจากระเบียบสวัสดิการกลางที่กำหนดไว้ ส่วนราชการมีการสนับสนุนบุคลากรอย่างไรในเรื่องนโยบาย สวัสดิการ และการบริการ โดยกำหนดให้ตรงกับความต้องการของบุคลากรในแต่ละระดับและแต่ละประเภท

HOW

19 การสนับสนุนด้านนโยบายสวัสดิการการบริการ
- **ให้ตรงความต้องการบุคลากรทุกระดับทุกประเภท**

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.3 ข(19)

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดการกระบวนการการสนับสนุนด้านนโยบายสวัสดิการและการบริการให้บุคลากร	**1** การตั้งเป้าหมายของการสนับสนุนด้านนโยบายสวัสดิการและการบริการให้บุคลากร ใน 3 ประเด็นคือ • พิจารณาความต้องการตาม ประเภทของบุคลากร • พิจารณาความต้องการตาม ระดับของบุคลากร เช่น ระดับบริหาร ระดับปฏิบัติการทั้งสายหลักและสายสนับสนุน • พิจารณาให้สวัสดิการสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร	**2** การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการสนับสนุนด้านนโยบายสวัสดิการและการบริการให้บุคลากร ด้วยการดำเนินการใน 5 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การศึกษายุทธศาสตร์องค์กรปีงบประมาณ 2551 (ข1) • การจัดลำดับความสำคัญของแผนงานโครงการ(ข2) • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงาน ได้แก่ แผนการสนับสนุนด้านนโยบายสวัสดิการและการบริการให้บุคลากร •การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน	**3** การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการสนับสนุนด้านนโยบายสวัสดิการและการบริการให้บุคลากร ด้วยการดำเนินการ 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดเป้าหมาย	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการวางแผนดำเนินงาน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการสนับสนุนด้านสวัสดิการและการบริการให้บุคลากร
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการสนับสนุนด้านนโยบายสวัสดิการและการบริการให้บุคลากร ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการสนับสนุนด้านสวัสดิการและการบริการให้บุคลากร ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการสนับสนุนด้านสวัสดิการและการบริการให้บุคลากร ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการสนับสนุนด้านนโยบายสวัสดิการและการบริการให้บุคลากร ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการสนับสนุนด้านสวัสดิการและการบริการให้บุคลากร ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการสนับสนุนด้านสวัสดิการและการบริการให้บุคลากรครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการสนับสนุนด้านนโยบายสวัสดิการและการบริการให้บุคลากร ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการสนับสนุนด้านสวัสดิการและการบริการให้บุคลากร ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการสนับสนุนด้านสวัสดิการและการบริการให้บุคลากร ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการสนับสนุนด้านนโยบายสวัสดิการและการบริการให้บุคลากร ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการสนับสนุนด้านสวัสดิการและการบริการให้บุคลากร ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการสนับสนุนด้านสวัสดิการและการบริการให้บุคลากร ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการสนับสนุนด้านนโยบายสวัสดิการและการบริการให้บุคลากร ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการสนับสนุนด้านสวัสดิการและการบริการให้บุคลากร ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการสนับสนุนด้านสวัสดิการและการบริการให้บุคลากร ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.3 ข(19)

D	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการการสนับสนุนด้านสวัสดิการและการบริการให้บุคลากร	**1** การปฏิบัติตามการดำเนินงานที่กำหนดไว้ใน 3 ขั้นตอนคือ • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	**2** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบดำเนินการตามแผน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	**3** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการดำเนินการสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการปฏิบัติตามแผนการสนับสนุนด้านสวัสดิการและการบริการให้บุคลากร	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการบริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบ	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการบริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนการสนับสนุนด้านสวัสดิการและการบริการให้บุคลากรและทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเพียงบางส่วน (1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการสนับสนุนด้านสวัสดิการและการบริการให้บุคลากรและทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย (21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย (21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการสนับสนุนด้านสวัสดิการและการบริการให้บุคลากรและทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง (41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการสนับสนุนด้านสวัสดิการและการบริการให้บุคลากรและทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่ (61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการสนับสนุนด้านสวัสดิการและการบริการให้บุคลากรและทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด (81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด (81-100%)

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.3 ข(19)

L	1 การติดตามประเมินผลและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมสู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการกระบวนการการสนับสนุนด้านสวัสดิการและการบริการให้บุคลากร	**1** การประเมินผลลัพธ์ตามเป้าหมายของกระบวนการสนับสนุนด้านสวัสดิการและการบริการให้บุคลากร 3 ประเด็น ใน 3 ขั้นตอนคือ • การติดตามประเมินตามแผนการประเมินที่กำหนดไว้ได้โดยใช้ข้อมูลจริง • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมายครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	**2** การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานกระบวนการสนับสนุนด้านสวัสดิการและการบริการให้บุคลากร นำไปสู่การสร้างนวัตกรรม ใน 3 ขั้นตอนคือ • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดด	**3** การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการสนับสนุนด้านสวัสดิการและการบริการให้บุคลากรไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่นและ/หรือองค์กรอื่น
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการติดตามประเมินผล	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการสนับสนุนด้านสวัสดิการและการบริการให้บุคลากรครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการสนับสนุนด้านสวัสดิการและการบริการให้บุคลากรครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการสนับสนุนด้านสวัสดิการและการบริการให้บุคลากรครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการสนับสนุนด้านสวัสดิการและการบริการให้บุคลากรครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการสนับสนุนด้านสวัสดิการและการบริการให้บุคลากรครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กรและองค์กรอื่น

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.3 ข(19)

I	1 ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	2 การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	3 การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จ ตามความต้องการและเป้าหมายองค์กร
การจัดการกระบวนการการสนับสนุนด้านสวัสดิการและการบริการให้บุคลากร	**1** ความสอดคล้องที่ดีของการจัดการกระบวนการสนับสนุนด้านสวัสดิการและการบริการให้บุคลากร 3 ประเด็น ใน 5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • กำหนดแผนงาน (วิธีการ) • การปฏิบัติ • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	**2** การบูรณาการกระบวนการสนับสนุนด้านสวัสดิการและการบริการให้บุคลากร ทั้ง 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	**3** การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการกระบวนการสนับสนุนด้านสวัสดิการและการบริการให้บุคลากร ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกัน ในกระบวนการสนับสนุนด้านสวัสดิการและการบริการให้บุคลากร	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการสนับสนุนด้านสวัสดิการและการบริการให้บุคลากรที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	ไม่มีการจัดการกระบวนการสนับสนุนด้านสวัสดิการและการบริการให้บุคลากรที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	กระบวนการสนับสนุนด้านสวัสดิการและการบริการให้บุคลากรครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการสนับสนุนด้านสวัสดิการและการบริการให้บุคลากรบางประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
2 Basically Effectiveness	กระบวนการสนับสนุนด้านสวัสดิการและการบริการให้บุคลากรครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	กระบวนการสนับสนุนด้านสวัสดิการและการบริการให้บุคลากรครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการสนับสนุนด้านสวัสดิการและการบริการให้บุคลากรในประเด็น ส่วนใหญ่ ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
4 Advanced	กระบวนการสนับสนุนด้านสวัสดิการและการบริการให้บุคลากรครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	กระบวนการสนับสนุนด้านสวัสดิการและการบริการให้บุคลากรครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการสนับสนุนด้านสวัสดิการและการบริการให้บุคลากรครบทุกประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.3 ข(20)

(20)

<u>คำถาม</u>

- ส่วนราชการมีการกำหนดตัวชี้วัด และวิธีการประเมินความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจของบุคลากรแต่ละระดับและแต่ละประเภท ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการอย่างไร

- ส่วนราชการได้ใช้ตัวชี้วัดต่างๆ เช่น การสูญเสียบุคลากร การหยุดงาน การร้องเรียน การร้องทุกข์ ความปลอดภัย และผลิตภาพ เพื่อมาประเมินความผาสุก ความพึงพอใจ และการสร้างแรงจูงใจของบุคลากรอย่างไร

HOW

20.1 การประเมินความพอใจบุคลากร
- **ทุกระดับทุกประเภทของบุคลากร**
- **ทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ**

20.2 การกำหนดและใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจ

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.3 ข(20)

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดการกระบวนการการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดเพื่อประเมินความพอใจบุคลากร	**1** การตั้งเป้าหมายของการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากรใน 4 ประเด็นคือ • ความพอใจหมายความถึง ความผาสุก ความพอใจและการสร้างแรงจูงใจ • พิจารณาตามประเภทของบุคลากร • พิจารณาตามระดับของบุคลากร เช่น ระดับบริหาร ระดับปฏิบัติการทั้งสายหลักและสายสนับสนุน • การประเมินทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ	**2** การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากร ด้วยการดำเนินการใน 5 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การศึกษายุทธศาสตร์องค์กรปีงบประมาณ2551(ข1) • การจัดลำดับความสำคัญของแผนงานโครงการ(ข2) • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงาน ได้แก่ แผนการประเมินความพอใจบุคลากรและแผนการใช้	**3** การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากรด้วยการดำเนินการ 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดเป้าหมาย	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการวางแผนดำเนินงาน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัด
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากรครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากรครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากรครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากรครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากรครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากรครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากรครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากรครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากรครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากรครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากรครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากรครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากรครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากรครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากรครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.3 ข(20)

D	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากร	**1** การปฏิบัติตามการดำเนินงานที่กำหนดไว้ใน 3 ขั้นตอนคือ • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	**2** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบ มีการดำเนินการตามแผน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	**3** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการดำเนินการสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการปฏิบัติตามแผนการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากร	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบ	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากรและทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเพียงบางส่วน (1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากรและทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย (21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย (21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากรและทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง (41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากรและทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่ (61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากรและทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนดพร้อมหลักฐานที่ครบถ้วน	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด (81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด (81-100%)

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.3 ข(20)

L	1 การติดตามประเมินผลและ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม สู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุง ที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการกระบวนการการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคากร	**1** การประเมินผลลัพธ์ตามเป้าหมายของกระบวนการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากร 4 ประเด็น ใน 3 ขั้นตอนคือ • การติดตามประเมินตามแผนการประเมินที่กำหนดไว้ได้โดยใช้ข้อมูลจริง • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมายครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	**2** การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานกระบวนการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากร นำไปสู่การสร้างนวัตกรรม ใน 3 ขั้นตอนคือ • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดด	**3** การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากรไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่นและ/หรือองค์กรอื่น
คะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการติดตามประเมินผล	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากรครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากรครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากรครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากรครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากรครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กรและองค์กรอื่น

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.3 ข(20)

I	1 ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	2 การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	3 การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จ ตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
การจัดการกระบวนการการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากร	**1** ความสอดคล้องที่ดีของการจัดการกระบวนการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากร 4 ประเด็น ใน 5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • กำหนดแผนงาน (วิธีการ) • การปฏิบัติตามแผนงาน • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	**2** การบูรณาการกระบวนการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากร ทั้ง 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	**3** การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการกระบวนการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากรที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
คะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกัน ในกระบวนการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากร	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากรที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	ไม่มีการจัดการกระบวนการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากรที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	กระบวนการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากรครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ชัดเจนระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากรบางประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
2 Basically Effectiveness	กระบวนการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากรครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ชัดเจนระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	กระบวนการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากรครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ชัดเจนระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากรในประเด็นส่วนใหญ่ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
4 Advanced	กระบวนการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากรครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ชัดเจนระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	กระบวนการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากรครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ชัดเจนระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากรครบทุกประเด็นที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.3 ข(21)

(21)

คำถาม

ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการนำผลการประเมินความผาสุก ความพึงพอใจ และการสร้างแรงจูงใจของบุคลากรมาเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ในการดำเนินการ เพื่อจัดลำดับความสำคัญในการปรับปรุงความผาสุก ความพึงพอใจ และการสร้างแรงจูงใจ รวมทั้งบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

HOW

21 การเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์องค์กร
•เพื่อจัดลำดับการปรับปรุงความพอใจบรรยากาศและสภาพแวดล้อม

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.3 ข(21)

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดการกระบวนการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กร	**1** การตั้งเป้าหมายของการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กร ใน 2 ประเด็นคือ • เพื่อจัดลำดับการปรับปรุงความผาสุก ความพอใจและการสร้างแรงจูงใจ • เพื่อจัดลำดับการปรับปรุง บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน	**2** การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กร ด้วยการดำเนินการใน 5 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง •การศึกษายุทธศาสตร์องค์กรปีงบประมาณ 2551(ข 1) • การจัดลำดับความสำคัญของแผนงานโครงการ(ข 2) • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงาน ได้แก่ แผนการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กร	**3** การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กรด้วยการดำเนินการ 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดเป้าหมาย	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการวางแผนดำเนินงาน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัด
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กรครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กรครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กรครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กรครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กรครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กรครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กรครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กรครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กรครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กรครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กรครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กรครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กรครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กรครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กรครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.3 ข(21)

D	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กร	**1** การปฏิบัติตามการดำเนินงานที่กำหนดไว้ใน 3 ขั้นตอนคือ • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	**2** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบดำเนินการตามแผน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	**3** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการดำเนินการสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใน ในการปฏิบัติตามแผน	ไม่มีการดำเนินการใดใน ในการบริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบ	ไม่มีการดำเนินการใดใน ในการบริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กรและทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเพียงบางส่วน(1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน(1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กรและทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย(21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย(21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กรและทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กรและทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่(61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่(61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กรและทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด (81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด (81-100%)

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.3 ข(21)

L	1 การติดตามประเมินผลและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมสู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการกระบวนการการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กร	**1** การประเมินผลลัพธ์ตามเป้าหมายของกระบวนการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กร 2 ประเด็น ใน 3 ขั้นตอนคือ • การติดตามประเมินตามแผนการประเมินที่กำหนดไว้ได้โดยใช้ข้อมูลจริง • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมายครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	**2** การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานกระบวนการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กร นำไปสู่การสร้างนวัตกรรม ใน 3 ขั้นตอนคือ • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดด	**3** การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กรไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่นและ/หรือองค์กรอื่น
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใน ในการติดตามประเมินผล	ไม่มีการดำเนินการใดใน ในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใน ในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กรครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กรครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กรครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กรครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กรครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กรและองค์กรอื่น

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.3 ข(21)

I	1 ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	2 การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	3 การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความ ต้องการและเป้าหมายองค์กร
การจัดการกระบวนการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กร	**1** ความสอดคล้องที่ระบบการจัดการกระบวนการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กร 2 ประเด็น ใน 5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • กำหนดแผนงาน (วิธีการ) • การปฏิบัติตามแผนงาน • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	**2** การบูรณาการกระบวนการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กร ทั้ง 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	**3** การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการกระบวนการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กร ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกัน ในกระบวนการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กร	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กรที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	ไม่มีการจัดการกระบวนการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กรที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	กระบวนการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กรครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด ที่มีความสอดคล้องที่สัมพันธ์กันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กรบางประเด็นที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
2 Basically Effectiveness	กระบวนการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กรครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด ที่มีความสอดคล้องที่สัมพันธ์กันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	กระบวนการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กรครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด ที่มีความสอดคล้องที่สัมพันธ์กันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กรในประเด็นส่วนใหญ่ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
4 Advanced	กระบวนการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กรครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด ที่มีความสอดคล้องที่สัมพันธ์กันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	กระบวนการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กรครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด ที่มีความสอดคล้องที่สัมพันธ์กันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กรครบทุกประเด็นที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง

ก.พ.ร.

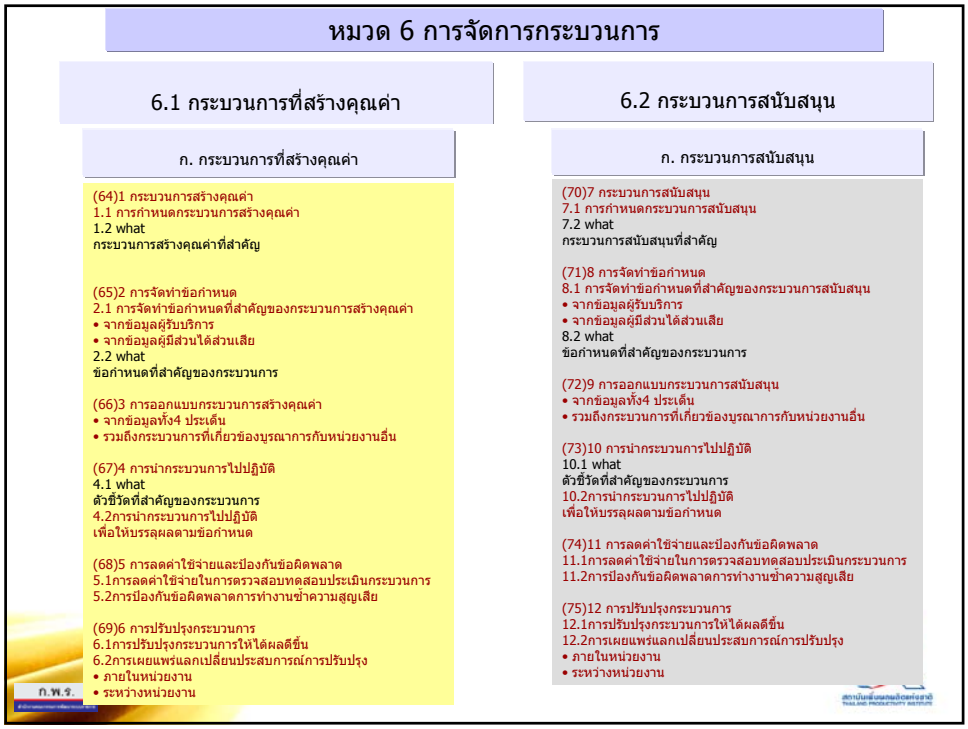
PMQA Organization

คำถามตามเกณฑ์ PMQA:105คำถาม

หมวด6
12คำถาม

ก.พ.ร.

PMQA
Organization
หมวด 6 การจัดการกระบวนการ
6.1 กระบวนการที่สร้างคุณค่า
6.2 กระบวนการสนับสนุน
ก. กระบวนการที่สร้างคุณค่า
ก. กระบวนการสนับสนุน
• การกำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่า
• การจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการสร้างคุณค่า
• การออกแบบกระบวนการเพื่อตอบสนองข้อกำหนดที่สำคัญ
• การควบคุมและปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่า
• การลดค่าใช้จ่ายด้านการตรวจสอบ ทดสอบและตรวจประเมิน
• การกำหนดกระบวนการสนับสนุน
• การจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการสนับสนุน
• การออกแบบกระบวนการเพื่อตอบสนองข้อกำหนดที่สำคัญ
• การควบคุมและปรับปรุงกระบวนการสนับสนุน
• การลดค่าใช้จ่ายด้านการตรวจสอบ ทดสอบและตรวจประเมิน
ก.พ.ร.


หมวด 6 การจัดการกระบวนการ
6.1 กระบวนการที่สร้างคุณค่า
6.2 กระบวนการสนับสนุน
ก. กระบวนการที่สร้างคุณค่า
ก. กระบวนการสนับสนุน
(64)1 กระบวนการสร้างคุณค่า
1.1 การกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่า
1.2 what
กระบวนการสร้างคุณค่าที่สำคัญ
(65)2 การจัดทำข้อกำหนด
2.1 การจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่า
• จากข้อมูลผู้รับบริการ
• จากข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2.2 what
ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ
(66)3 การออกแบบกระบวนการสร้างคุณค่า
• จากข้อมูลทั้ง4 ประเด็น
• รวมถึงกระบวนการที่เกี่ยวข้องบูรณาการกับหน่วยงานอื่น
(67)4 การนำกระบวนการไปปฏิบัติ
4.1 what
ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ
4.2การนำกระบวนการไปปฏิบัติ
เพื่อให้บรรลุผลตามข้อกำหนด
(68)5 การลดค่าใช้จ่ายและป้องกันข้อผิดพลาด
5.1การลดค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบทดสอบประเมินกระบวนการ
5.2การป้องกันข้อผิดพลาดการทำงานซ้ำความสูญเสีย
(69)6 การปรับปรุงกระบวนการ
6.1การปรับปรุงกระบวนการให้ได้ผลดีขึ้น
6.2การเผยแพร่แลกเปลี่ยนประสบการณ์การปรับปรุง
• ภายในหน่วยงาน
• ระหว่างหน่วยงาน
(70)7 กระบวนการสนับสนุน
7.1 การกำหนดกระบวนการสนับสนุน
7.2 what
กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ
(71)8 การจัดทำข้อกำหนด
8.1 การจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุน
• จากข้อมูลผู้รับบริการ
• จากข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
8.2 what
ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ
(72)9 การออกแบบกระบวนการสนับสนุน
• จากข้อมูลทั้ง4 ประเด็น
• รวมถึงกระบวนการที่เกี่ยวข้องบูรณาการกับหน่วยงานอื่น
(73)10 การนำกระบวนการไปปฏิบัติ
10.1 what
ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ
10.2การนำกระบวนการไปปฏิบัติ
เพื่อให้บรรลุผลตามข้อกำหนด
(74)11 การลดค่าใช้จ่ายและป้องกันข้อผิดพลาด
11.1การลดค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบทดสอบประเมินกระบวนการ
11.2การป้องกันข้อผิดพลาดการทำงานซ้ำความสูญเสีย
(75)12 การปรับปรุงกระบวนการ
12.1การปรับปรุงกระบวนการให้ได้ผลดีขึ้น
12.2การเผยแพร่แลกเปลี่ยนประสบการณ์การปรับปรุง
• ภายในหน่วยงาน
• ระหว่างหน่วยงาน
ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.1 ก(1)

(1)

คำถาม

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดว่ากระบวนการใดเป็นกระบวนการที่สร้างคุณค่าต่อผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการบรรลุพันธกิจของส่วนราชการ (#)

HOW

1.1 การกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่า

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.1 ก(1)

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดการกระบวนการการกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่า	**1** การตั้งเป้าหมายของการกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่า ใน 3 ประเด็นคือ • คุณค่าต่อผู้รับบริการ • คุณค่าต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • คุณค่าต่อพันธกิจองค์กร	**2** การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่า ด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงานได้แก่ แผนการกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่า • การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน	**3** การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่า ด้วยการดำเนินการ 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป
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	มีการกำหนดเป้าหมายครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมายครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมายครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมายครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมายครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.1 ก(1)

D	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการการกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่า	**1** การปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ ใน 3 ขั้นตอนคือ • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	**2** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบดำเนินการตามแผน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	**3** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการดำเนินการสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการปฏิบัติตามแผน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบ	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนและทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเพียงบางส่วน(1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน(1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนและทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย(21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย(21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนและทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนและทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่(61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่(61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนและทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด(81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด(81-100%)

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.1 ก(1)

L	1 การติดตามประเมินผลและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมสู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการกระบวนการการกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่า	**1** การประเมินผลลัพธ์ตามเป้าหมายของกระบวนการกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่า 3 ประเด็น ใน 3 ขั้นตอนคือ • การติดตามประเมินผลตามแผนการประเมินที่กำหนดไว้ได้โดยใช้ข้อมูลจริง • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมายครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	**2** การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานกระบวนการการกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่านำไปสู่การสร้างนวัตกรรมใน 3 ขั้นตอนคือ • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดด (มีประสิทธิภาพและหรือมีประสิทธิผลดีกว่าเดิมมาก)	**3** การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงการกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่าไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่นและ/หรือองค์กรอื่น
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการติดตามประเมินผล	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่า ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่า ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่าครอบคลุม 60% ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่า ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่า ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กรและองค์กรอื่น

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.1 ก(1)

I	1 ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	2 การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่ สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	3 การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความ ต้องการและเป้าหมายขององค์กร
การจัดการกระบวนการการกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่า	**1** กระบวนการการกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่า มีความสอดคล้องกัน 3 ประเด็น ใน 5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • กำหนดแผนงาน(วิธีการ) • การปฏิบัติตามแผนงาน • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	**2** การบูรณาการกระบวนการกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่า ทั้ง 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	**3** การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการกระบวนการกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่า ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกันในกระบวนการกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่า	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่าที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	ไม่มีการจัดการกระบวนการกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่าที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	กระบวนการกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่ามีความครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่สัมพันธ์กันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่าบางประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
2 Basically Effectiveness	กระบวนการกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่ามีความครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่สัมพันธ์กันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	กระบวนการกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่ามีความครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่สัมพันธ์กันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่าในประเด็น ส่วนใหญ่ ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
4 Advanced	กระบวนการกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่ามีความครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่สัมพันธ์กันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	กระบวนการกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่ามีความครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่สัมพันธ์กันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่าครบทุกประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.1 ก(1)

- กระบวนการที่สร้างคุณค่าที่สำคัญมีอะไรบ้าง (#)

WHAT

1.2 กระบวนการสร้างคุณค่าที่สำคัญ

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.1 ก(1)

What	1 การตอบได้ครบถ้วน ตามประเด็นคำถาม	2 การตอบได้ถูกต้อง ตามประเด็นคำถาม	3 การนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจน ตามความเป็นจริง
การระบุข้อมูลกระบวนการสร้างคุณค่าที่สำคัญ	**1** การตอบคำถามได้ครบถ้วน • รายชื่อกระบวนการตามพันธกิจ • วิธีการที่ใช้กำหนดกระบวนการ	**2** การตอบได้ถูกต้อง • รายชื่อกระบวนการตามพันธกิจ • วิธีการที่ใช้กำหนดกระบวนการ	**3** การนำเสนอได้ชัดเจนและใช้ข้อมูลจริง • รายชื่อกระบวนการตามพันธกิจ • วิธีการที่ใช้กำหนดกระบวนการ
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถาม	ไม่มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถาม	ไม่มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถาม
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถาม ส่วนน้อย (1-20%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถาม ส่วนน้อย (1-20%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถาม ส่วนน้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถาม บางส่วน (21-40%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถาม บางส่วน (21-40%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถามบางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถาม เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถาม เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถามเกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถาม ส่วนใหญ่ (61-80%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถาม ส่วนใหญ่ (61-80%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถาม ส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถาม เกือบทั้งหมด (81-100%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถาม เกือบทั้งหมด (81-100%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถามเกือบทั้งหมด (81-100%)

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.1 ก(2)

(2)

<u>คำถาม</u>

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่า โดยนำข้อมูลที่ได้จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาประกอบใน การจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญเหล่านั้น

HOW

2.1 การจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่า
- **จากข้อมูลผู้รับบริการ**
- **จากข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.1 ก(2)

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดการกระบวนการการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่า	**1** การตั้งเป้าหมายของการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่าใน 2 ประเด็นคือ • จากข้อมูลผู้รับบริการ • จากข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	**2** การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่า ด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงานได้แก่ แผนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่า • การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน	**3** การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่าด้วยการดำเนินการ 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดเป้าหมาย	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการวางแผนดำเนินงาน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัด
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่าครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่าครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่าครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่าครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่าครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่าครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่าครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่าครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่าครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่าครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่าครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่าครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่าครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่าครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่าครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.1 ก(2)

D	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่า	**1** การปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ใน 3 ขั้นตอนคือ • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	**2** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบดำเนินการตามแผน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	**3** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการดำเนินการสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการปฏิบัติตามแผน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบ	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่าและทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเพียงบางส่วน(1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน(1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่าและทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย(21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย(21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่าและทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่าและทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่(61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่(61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนแผนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่าและทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด(81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด(81-100%)

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.1 ก(2)

L	1 การติดตามประเมินผลและ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม สู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุง ที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการกระบวนการการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่า	**1** การประเมินผลลัพธ์ตามเป้าหมายของกระบวนการการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่า 2 ประเด็น ใน 3 ขั้นตอนคือ • การติดตามประเมินผลตามแผนการประเมินที่กำหนดไว้ได้โดยใช้ข้อมูลจริง • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมาย ครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	**2** การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานกระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่านำไปสู่การสร้างนวัตกรรม ใน 3 ขั้นตอนคือ • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดดทั่วทั้งองค์กร(มีประสิทธิภาพและหรือมีประสิทธิผลดีกว่าเดิมมาก)	**3** การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่าไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่นและ/หรือองค์กรอื่น
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการติดตามประเมินผล	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่าครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่าครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่าครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่าครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่าครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กรและองค์กรอื่น

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.1 ก(2)

I	1 ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	2 การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่ สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	3 การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความ ต้องการและเป้าหมายขององค์กร
การจัดการกระบวนการการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่า	**1** กระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่า มีความสอดคล้องกัน2 ประเด็น ใน 5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • กำหนดแผนงาน(วิธีการ) • การปฏิบัติตามแผนงาน • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	**2** การบูรณาการกระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่าทั้ง 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	**3** การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการกระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่าที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกันในกระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่า	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่าที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	ไม่มีการจัดการกระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่าที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	กระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่าครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนดมีความสอดคล้องที่ละหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่าบางประเด็นที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
2 Basically Effectiveness	กระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่าครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนดมีความสอดคล้องที่ละหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	กระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่าครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนดมีความสอดคล้องที่ละหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่าในประเด็น ส่วนใหญ่ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
4 Advanced	กระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่าครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนดมีความสอดคล้องที่ละหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	กระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่าครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนดมีความสอดคล้องที่ละหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่าครบทุกประเด็นที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.1 ก(2)

- ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการดังกล่าวมีอะไรบ้าง

WHAT

2.2 ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.1 ก(2)

What	1 การตอบได้ครบถ้วน ตามประเด็นคำถาม	2 การตอบได้ถูกต้อง ตามประเด็นคำถาม	3 การนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจน ตามความเป็นจริง
การระบุข้อมูลข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ	**1** การตอบคำถามได้ครบถ้วน • รายชื่อกระบวนการตามพันธกิจ • ข้อกำหนดของกระบวนการ	**2** การตอบได้ถูกต้อง • รายชื่อกระบวนการตามพันธกิจ • ข้อกำหนดของกระบวนการ	**3** การนำเสนอได้ชัดเจนและใช้ข้อมูลจริง • รายชื่อกระบวนการตามพันธกิจ • ข้อกำหนดของกระบวนการ
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถาม	ไม่มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถาม	ไม่มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถาม
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถาม ส่วนน้อย (1-20%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถาม ส่วนน้อย (1-20%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถาม ส่วนน้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถาม บางส่วน (21-40%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถาม บางส่วน (21-40%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถามบางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถาม เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถาม เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถามเกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถาม ส่วนใหญ่ (61-80%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถาม ส่วนใหญ่ (61-80%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถาม ส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถาม เกือบทั้งหมด (81-100%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถาม เกือบทั้งหมด (81-100%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถามเกือบทั้งหมด (81-100%)

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.1 ก(3)

(3)

คำถาม

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบกระบวนการที่สร้างคุณค่า

- ส่วนราชการได้นำเรื่องเหล่านี้มาประกอบในการออกแบบอย่างไร

- - องค์ความรู้ของส่วนราชการ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ

- - ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- - ขั้นตอน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ผลิตภาพ การควบคุมค่าใช้จ่าย และปัจจัยประสิทธิภาพ ประสิทธิผลอื่น ๆ

- - เป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ

- ส่วนราชการมีแนวทางอย่างไรในการออกแบบบูรณาการกระบวนการที่สร้างคุณค่าที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น เพื่อให้ส่งผลต่อผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการบรรลุพันธกิจของส่วนราชการ (ให้ส่วนราชการตอบตามความเหมาะสมของภารกิจของส่วนราชการ)

HOW

3 การออกแบบกระบวนการสร้างคุณค่า
- **จากข้อมูลทั้ง4ประเด็น**
- **รวมถึงกระบวนการที่เกี่ยวข้องบูรณาการกับหน่วยงานอื่น**

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.1 ก(3)

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดการกระบวนการการออกแบบกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่น	**1** การตั้งเป้าหมายของการออกแบบกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นใน 4 ประเด็นคือ • จากข้อมูลองค์ความรู้และเทคโนโลยีใหม่ • จากข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • ปัจจัยประสิทธิภาพ ประสิทธิผล • เป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ	**2** การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการออกแบบกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงานได้แก่ แผนการออกแบบกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่น • การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน	**3** การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการออกแบบกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นด้วยการดำเนินการ 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดเป้าหมาย	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการวางแผนดำเนินงาน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัด
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของกระบวนการออกแบบกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการ ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของกระบวนการออกแบบกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการ ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของกระบวนการออกแบบกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการ ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของกระบวนการออกแบบกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการ ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของกระบวน-+การออกแบบกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการ ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.1 ก(3)

D	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการการออกแบบกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่น	**1** การปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ใน3 ขั้นตอนคือ • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	**2** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบ ดำเนินการตามแผน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	**3** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการดำเนินการสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
คะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการปฏิบัติตามแผน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบ	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเพียงบางส่วน(1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน(1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย(21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย(21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่(61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่(61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด(81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด(81-100%)

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.1 ก(3)

L	1 การติดตามประเมินผลและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมสู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการกระบวนการการออกแบบกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่น	**1** การประเมินผลลัพธ์ตามเป้าหมายของกระบวนการออกแบบกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่น 4 ประเด็น ใน 3 ขั้นตอนคือ • การติดตามประเมินผลตามแผนการประเมินที่กำหนดไว้ได้โดยใช้ข้อมูลจริง • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมาย ครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	**2** การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานกระบวนการออกแบบกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่น นำไปสู่การสร้างนวัตกรรม ใน 3 ขั้นตอนคือ • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดด (มีประสิทธิภาพและหรือมีประสิทธิผลดีกว่าเดิมมาก)	**3** การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการออกแบบกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่นและ/หรือองค์กรอื่น
คะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการติดตามประเมินผล	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการออกแบบกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการออกแบบกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการออกแบบกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการออกแบบกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการออกแบบกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กรและองค์กรอื่น

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.1 ก(3)

I	1 ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	2 การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	3 การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
การจัดการกระบวนการการออกแบบกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่น	**1** กระบวนการออกแบบกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่น มีความสอดคล้องกัน 4 ประเด็น ใน 5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • กำหนดแผนงาน(วิธีการ) • การปฏิบัติตามแผนงาน • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	**2** การบูรณาการกระบวนการออกแบบกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นทั้ง 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	**3** การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการกระบวนการออกแบบกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกันในการกระบวนการออกแบบกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่น	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการออกแบบกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	ไม่มีการจัดการกระบวนการออกแบบกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	กระบวนการออกแบบกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกัน ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการออกแบบกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นบางประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
2 Basically Effectiveness	กระบวนการออกแบบกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกัน ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	กระบวนการออกแบบกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกัน ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการออกแบบกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นในประเด็นส่วนใหญ่ ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
4 Advanced	กระบวนการออกแบบกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกัน ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	กระบวนการออกแบบกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกัน ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการออกแบบกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นครบทุกประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.1 ก(4)

(4)

<u>คำถาม</u>

- ส่วนราชการมีตัวชี้วัดที่สำคัญอะไรบ้างที่ใช้ในการควบคุมและปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่า

WHAT

4.1 ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ
• เพื่อใช้ควบคุมและปรับปรุง

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.1 ก(4)

What	1 การตอบได้ครบถ้วน ตามประเด็นคำถาม	2 การตอบได้ถูกต้อง ตามประเด็นคำถาม	3 การนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจน ตามความเป็นจริง
การระบุข้อมูลตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ	**1** การตอบคำถามได้ครบถ้วน • เพื่อใช้ควบคุมกระบวนการ • เพื่อใช้ปรับปรุงกระบวนการ	**2** การตอบได้ถูกต้อง • เพื่อใช้ควบคุมกระบวนการ • เพื่อใช้ปรับปรุงกระบวนการ	**3** การนำเสนอได้ชัดเจนและใช้ข้อมูลจริง • เพื่อใช้ควบคุมกระบวนการ • เพื่อใช้ปรับปรุงกระบวนการ
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถาม	ไม่มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถาม	ไม่มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถาม
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถามส่วนน้อย (1-20%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถามส่วนน้อย (1-20%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถาม ส่วนน้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถามบางส่วน (21-40%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถามบางส่วน (21-40%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถามบางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถามเกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถามเกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถามเกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถามส่วนใหญ่ (61-80%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถามส่วนใหญ่ (61-80%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถาม ส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถามเกือบทั้งหมด (81-100%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถามเกือบทั้งหมด (81-100%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถามเกือบทั้งหมด (81-100%)

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.1 ก(4)

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการนำกระบวนการดังกล่าวไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลตามข้อกำหนดที่สำคัญเหล่านั้น

HOW

4.2 การนำกระบวนการไปปฏิบัติ
• เพื่อให้บรรลุผลตามข้อกำหนด

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.1 ก(4)

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดการกระบวนการการนำกระบวนการไปปฏิบัติ	**1** การตั้งเป้าหมายของการนำกระบวนการไปปฏิบัติใน 1 ประเด็นคือ • เพื่อให้บรรลุผลตามข้อกำหนดของแต่ละกระบวนการ	**2** การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการนำกระบวนการไปปฏิบัติด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงานได้แก่ แผนการนำกระบวนการไปปฏิบัติ • การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน	**3** การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการนำกระบวนการไปปฏิบัติ ด้วยการดำเนินการ 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป
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 ของการนำกระบวนการไปปฏิบัติครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัด ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการนำกระบวนการไปปฏิบัติครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัด ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการนำกระบวนการไปปฏิบัติครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัด ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการนำกระบวนการไปปฏิบัติครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัด ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการนำกระบวนการไปปฏิบัติครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัด ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.1 ก(4)

D	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการการนำกระบวนการไปปฏิบัติ	**1** การปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ใน 3 ขั้นตอนคือ • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	**2** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบดำเนินการตามแผน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	**3** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการดำเนินการสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
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	มีการปฏิบัติตามแผนการนำกระบวนการไปปฏิบัติและทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเพียงบางส่วน(1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน(1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการนำกระบวนการไปปฏิบัติและทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย(21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย(21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการนำกระบวนการไปปฏิบัติและทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการนำกระบวนการไปปฏิบัติและทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่(61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่(61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการนำกระบวนการไปปฏิบัติและทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด(81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด(81-100%)

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.1 ก(4)

L	1 การติดตามประเมินผลและ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม สู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุง ที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการกระบวนการการนำกระบวนการไปปฏิบัติ	**1** การประเมินผลลัพธ์ตามเป้าหมายของกระบวนการการนำกระบวนการไปปฏิบัติใน 3 ขั้นตอนคือ • การติดตามประเมินผลตามแผนการประเมินที่กำหนดไว้ได้ โดยใช้ข้อมูลจริง • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมาย ครบตามตัววัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	**2** การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานการนำกระบวนการไปปฏิบัติ นำไปสู่การสร้างนวัตกรรม ใน 3 ขั้นตอนคือ • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดด (มีประสิทธิภาพและหรือมีประสิทธิผลดีกว่าเดิมมาก)	**3** การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงการนำกระบวนการไปปฏิบัติไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่นและ/หรือองค์กรอื่น
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใน การติดตามประเมินผล	ไม่มีการดำเนินการใดใในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใน การนำผลการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กรและองค์กรอื่น

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.1 ก(4)

I	1 ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	2 การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	3 การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความ ต้องการและเป้าหมายขององค์กร
การจัดการกระบวนการการนำกระบวนการไปปฏิบัติ	**1** กระบวนการนำกระบวนการไปปฏิบัติ มีความสอดคล้องกัน ใน 5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • กำหนดแผนงาน(วิธีการ) • การปฏิบัติตามแผนงาน • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	**2** การบูรณาการกระบวนการนำกระบวนการไปปฏิบัติทั้ง 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	**3** การมีแนวทางดำเนินงานหรือการจัดการกระบวนการนำกระบวนการไปปฏิบัติ ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกันในกระบวนการนำกระบวนการไปปฏิบัติ	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการนำกระบวนการไปปฏิบัติที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	ไม่มีการจัดการกระบวนการนำกระบวนการไปปฏิบัติที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	กระบวนการนำกระบวนการไปปฏิบัติครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการนำกระบวนการไปปฏิบัติบางประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
2 Basically Effectiveness	กระบวนการนำกระบวนการไปปฏิบัติครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	กระบวนการนำกระบวนการไปปฏิบัติครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการนำกระบวนการไปปฏิบัติในประเด็นส่วนใหญ่ ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
4 Advanced	กระบวนการนำกระบวนการไปปฏิบัติครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	กระบวนการนำกระบวนการไปปฏิบัติครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการนำกระบวนการไปปฏิบัติครบทุกประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.1 ก(5)

(5)

คำถาม

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการลดค่าใช้จ่ายในด้านการตรวจสอบการทดสอบและการตรวจประเมินกระบวนการหรือผลการดำเนินการ

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด การทำงานซ้ำและความสูญเสียจากผลการดำเนินการ

HOW

5.1 การลดค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบทดสอบประเมินกระบวนการ

5.2 การป้องกันข้อผิดพลาดการทำงานซ้ำความสูญเสีย

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.1 ก(5)

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดการกระบวนการการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการ	**1** การตั้งเป้าหมายของการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการใน 2 ประเด็นคือ • เพื่อลดค่าใช้จ่าย จากการตรวจสอบ จากการทดสอบ จากการประเมินกระบวนการ • เพื่อลดค่าใช้จ่ายด้วยการป้องกัน จากข้อผิดพลาด จากการทำงานซ้ำ จากการสูญเสีย	**2** การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการ ด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงานได้แก่ แผนการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการ • การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละ	**3** การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการ ด้วยการดำเนินการ 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดเป้าหมาย	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการวางแผนดำเนินงานในการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการ	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการ
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการ ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการ ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.1 ก(5)

D	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการ	**1** การปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ใน 3 ขั้นตอนคือ • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	**2** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบดำเนินการตามแผน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	**3** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการดำเนินการสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
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	มีการปฏิบัติตามแผนการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการและทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเพียงบางส่วน(1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน(1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการและทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย(21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย(21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการและทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการและทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่(61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่(61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการและทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด(81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด(81-100%)

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.1 ก(5)

L	1 การติดตามประเมินผลและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมสู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการกระบวนการการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการ	**1** การประเมินผลลัพธ์ตามเป้าหมายของกระบวนการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการ 2 ประเด็น ใน 3 ขั้นตอนคือ • การติดตามประเมินผลตามแผนการประเมินที่กำหนดไว้ได้โดยใช้ข้อมูลจริง • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมายครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	**2** การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานกระบวนการการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมใน 3 ขั้นตอนคือ • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดด (มีประสิทธิภาพและหรือมีประสิทธิผลดีกว่าเดิมมาก)	**3** การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่นและ/หรือองค์กรอื่น
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการติดตามประเมินผล	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการคลอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนดในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการคลอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนดในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการคลอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนดในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการคลอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนดในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการคลอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กรและองค์กรอื่น

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.1 ก(5)

I	1 ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	2 การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	3 การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความ ต้องการและเป้าหมายองค์กร
การจัดการกระบวนการ การลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการ	**1** กระบวนการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการมีความสอดคล้องกัน 2 ประเด็น ใน 5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • กำหนดแผนงาน(วิธีการ) • การปฏิบัติตามแผนงาน • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	**2** การบูรณาการกระบวนการการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการ ทั้ง 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	**3** การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการกระบวนการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการ ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกันในกระบวนการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการ	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	ไม่มีการจัดการกระบวนการการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการ ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	กระบวนการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการ ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการ บางประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
2 Basically Effectiveness	กระบวนการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการ ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	กระบวนการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการ ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการในประเด็นส่วนใหญ่ ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
4 Advanced	กระบวนการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการ ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	กระบวนการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการ ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการครบทุกประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.1 ก(6)

(6)

<u>คำถาม</u>

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่า เพื่อให้ผลการดำเนินการและการให้บริการดีขึ้น

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการนำการปรับปรุงดังกล่าวมาเผยแพร่แลกเปลี่ยนประสบการณ์ภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน

HOW

6.1 การปรับปรุงกระบวนการให้ได้ผลดีขึ้น

6.2 การเผยแพร่แลกเปลี่ยนประสบการณ์การปรับปรุง
- **ภายในหน่วยงาน**
- **ระหว่างหน่วยงาน**

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.1 ก(6)

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดการกระบวนการการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้น	**1** การตั้งเป้าหมายของการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้นใน 2 ประเด็นคือ • ปรับปรุงเพื่อให้ผลการดำเนินการและการบริการดีขึ้น • เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์การปรับปรุงภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน	**2** การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้นด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงานได้แก่ แผนการปรับปรุงกระบวนการและแผนการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้น • การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน	**3** การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้นด้วยการดำเนินการ 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดเป้าหมาย	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการวางแผนดำเนินงาน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัด
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของกระบวนการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้นครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้นครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้นครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของกระบวนการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้นครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้นครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้นครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของกระบวนการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้นครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้นครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้นครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของกระบวนการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้นครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้นครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้นครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของกระบวนการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้นครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้นครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้นครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.1 ก(6)

D	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้น	**1** การปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ใน 3 ขั้นตอนคือ • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	**2** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบดำเนินการตามแผน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	**3** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการดำเนินการสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการปฏิบัติตามแผน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบ	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้นและทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเพียงบางส่วน(1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน(1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้น และดำเนินการได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย(21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย(21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้น และดำเนินการครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้น และดำเนินการได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่(61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่(61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้น และดำเนินการได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด(81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด(81-100%)

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.1 ก(6)

L	1 การติดตามประเมินผลและ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม สู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุง ที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการกระบวนการการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้น	**1** การประเมินผลลัพธ์ตามเป้าหมายของกระบวนการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้นใน 3 ขั้นตอนคือ • การติดตามประเมินผลตามแผนการประเมินที่กำหนดไว้ได้โดยใช้ข้อมูลจริง • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมาย ครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	**2** การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานกระบวนการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้น นำไปสู่การสร้างนวัตกรรม ใน3 ขั้นตอนคือ • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดด (มีประสิทธิภาพและหรือมีประสิทธิผลดีกว่าเดิมมาก)	**3** การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้นไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่นและ/หรือองค์กรอื่น
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการติดตามประเมินผล	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้น ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลการกระบวนการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้น ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้น ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้น ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้น ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กรและองค์กรอื่น

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.1 ก(6)

I	1 ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	2 การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	3 การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายองค์กร
การจัดการกระบวนการการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้น	**1** กระบวนการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้น มีความสอดคล้องกัน2 ประเด็น ใน 5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • กำหนดแผนงาน(วิธีการ) • การปฏิบัติตามแผนงาน • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	**2** การบูรณาการกระบวนการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้นทั้ง 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	**3** การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการกระบวนการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้นที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกัน ในกระบวนการการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้น	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้นที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	ไม่มีการจัดการกระบวนการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้นที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	กระบวนการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้น ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้นบางประเด็นที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรโดยตรง
2 Basically Effectiveness	กระบวนการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้น ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	กระบวนการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้น ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้นในประเด็นส่วนใหญ่ ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
4 Advanced	กระบวนการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้น ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	กระบวนการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้น ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้นครบทุกประเด็นที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.2 ก(7)

(7)

คำถาม

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดว่ากระบวนการใดเป็นกระบวนการสนับสนุน (#)

HOW

7.1 การกำหนดกระบวนการสร้างสนับสนุน

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.2 ก.(7)

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดการกระบวนการ การกำหนดกระบวนการสนับสนุน	**1** การตั้งเป้าหมายของการกำหนดกระบวนการสนับสนุน ใน 3 ประเด็นคือ • คุณค่าต่อผู้รับบริการ • คุณค่าต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • คุณค่าต่อพันธกิจองค์กร	**2** การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการกำหนดกระบวนการสนับสนุน ด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงานได้แก่ แผนการกำหนดกระบวนการสนับสนุน • การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน	**3** การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการกำหนดกระบวนการสนับสนุน ด้วยการดำเนินการ 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดๆ ในการกำหนดเป้าหมาย	ไม่มีการดำเนินการใดๆ ในการวางแผนดำเนินงาน	ไม่มีการดำเนินการใดๆ ในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัด
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการกำหนดกระบวนการสนับสนุนครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการกำหนดกระบวนการสนับสนุน ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการกำหนดกระบวนการสนับสนุน ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการกำหนดกระบวนการสนับสนุน ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการกำหนดกระบวนการสนับสนุน ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการกำหนดกระบวนการสนับสนุน ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการกำหนดกระบวนการสนับสนุน ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการกำหนดกระบวนการสนับสนุน ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการกำหนดกระบวนการสนับสนุน ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการกำหนดกระบวนการสนับสนุน ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการกำหนดกระบวนการสนับสนุน ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการกำหนดกระบวนการสนับสนุน ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการกำหนดกระบวนการสนับสนุน ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการกำหนดกระบวนการสนับสนุน ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการกำหนดกระบวนการสนับสนุน ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.2 ก.(7)

D	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการการกำหนดกระบวนการสนับสนุน	**1** การปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ใน 3 ขั้นตอนคือ • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	**2** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบดำเนินการตามแผน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	**3** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการดำเนินการสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
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	มีการปฏิบัติตามแผนการกำหนดกระบวนการสนับสนุนและทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเพียงบางส่วน(1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน(1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการกำหนดกระบวนการสนับสนุนและทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย(21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย(21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการกำหนดกระบวนการสนับสนุนและทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการกำหนดกระบวนการสนับสนุนและทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่(61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่(61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการกำหนดกระบวนการสนับสนุนและทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด(81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด(81-100%)

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.2 ก.(7)

L	1 การติดตามประเมินผลและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมสู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการกระบวนการการกำหนดกระบวนการสนับสนุน	**1** การประเมินผลลัพธ์ตามเป้าหมายของกระบวนการกำหนดกระบวนการสนับสนุนใน 3 ขั้นตอนคือ • การติดตามประเมินผลตามแผนการประเมินที่กำหนดไว้ได้โดยใช้ข้อมูลจริง • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมาย ครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	**2** การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานกระบวนการกำหนดกระบวนการสนับสนุนนำไปสู่การสร้างนวัตกรรม ใน3 ขั้นตอนคือ • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดด (มีประสิทธิภาพและหรือมีประสิทธิผลดีกว่าเดิมมาก)	**3** การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการกำหนดกระบวนการสนับสนุนไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่นและ/หรือองค์กรอื่น
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการติดตามประเมินผล	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการกำหนดกระบวนการสนับสนุนครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการกำหนดกระบวนการสนับสนุนครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการกำหนดกระบวนการสนับสนุนครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการกำหนดกระบวนการสนับสนุนครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการกำหนดกระบวนการสนับสนุนครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กรและองค์กรอื่น

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.2 ก.(7)

I	1 ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	2 การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	3 การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความ ต้องการและเป้าหมายองค์กร
การจัดการกระบวนการการกำหนดกระบวนการสนับสนุน	**1** กระบวนการกำหนดกระบวนการสนับสนุน มีความสอดคล้องกัน 3 ประเด็นใน 5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • กำหนดแผนงาน(วิธีการ) • การปฏิบัติตามแผนงาน • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	**2** การบูรณาการกระบวนการกำหนดกระบวนการสนับสนุน ทั้ง 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	**3** การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการกระบวนการกำหนดกระบวนการสนับสนุน ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกันในกระบวนการกำหนดกระบวนการสนับสนุน	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการกำหนดกระบวนการสนับสนุน ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	ไม่มีการจัดการกระบวนการกำหนดกระบวนการสนับสนุน ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	กระบวนการกำหนดกระบวนการสนับสนุน ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการกำหนดกระบวนการสนับสนุนบางประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
2 Basically Effectiveness	กระบวนการกำหนดกระบวนการสนับสนุน ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	กระบวนการกำหนดกระบวนการสนับสนุน ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการกำหนดกระบวนการสนับสนุนในประเด็นส่วนใหญ่ ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
4 Advanced	กระบวนการกำหนดกระบวนการสนับสนุน ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	กระบวนการกำหนดกระบวนการสนับสนุน ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการกำหนดกระบวนการสนับสนุนครบทุกประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.2 ก(7)

- กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญมีอะไรบ้าง (#)

WHAT

7.2 กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.2 ก(7)

What	1 การตอบได้ครบถ้วน ตามประเด็นคำถาม	2 การตอบได้ถูกต้อง ตามประเด็นคำถาม	3 การนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจน ตามความเป็นจริง
การระบุข้อมูลกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ	**1** การตอบคำถามได้ครบถ้วน • รายชื่อกระบวนการตามพันธกิจ • วิธีการที่ใช้กำหนดกระบวนการ	**2** การตอบได้ถูกต้อง • รายชื่อกระบวนการตามพันธกิจ • วิธีการที่ใช้กำหนดกระบวนการ	**3** การนำเสนอได้ชัดเจนและใช้ข้อมูลจริง • รายชื่อกระบวนการตามพันธกิจ • วิธีการที่ใช้กำหนดกระบวนการ
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถาม	ไม่มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถาม	ไม่มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถาม
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถามส่วนน้อย (1-20%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถามส่วนน้อย (1-20%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถามส่วนน้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถามบางส่วน (21-40%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถามบางส่วน (21-40%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถามบางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถามเกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถามเกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถามเกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถามส่วนใหญ่ (61-80%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถามส่วนใหญ่ (61-80%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถาม ส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถามเกือบทั้งหมด (81-100%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถามเกือบทั้งหมด (81-100%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถามเกือบทั้งหมด (81-100%)

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.2 ก.(8)

(8)

<u>คำถาม</u>

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุน โดยนำข้อมูลที่ได้จากผู้รับบริการภายในและภายนอกมาประกอบในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญเหล่านั้น

HOW

8.1 การจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุน
- **จากข้อมูลผู้รับบริการ**
- **จากข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.2 ก.(8)

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดการกระบวนการการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุน	**1** การตั้งเป้าหมายของการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุน ใน 2 ประเด็นคือ • จากข้อมูลผู้รับบริการ • จากข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	**2** การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุนด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงาน ได้แก่ แผนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุน การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน	**3** การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุนด้วยการดำเนินการ 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดเป้าหมาย	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการวางแผนดำเนินงาน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัด
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุนครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุนครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุนครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุนครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุนครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุนครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุนครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุนครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุนครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุนครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุนครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุนครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุนครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุนครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุนครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.2 ก.(8)

D	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุน	**1** การปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ใน 3 ขั้นตอนคือ • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	**2** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบ ดำเนินการตามแผน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	**3** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการดำเนินการสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการปฏิบัติตามแผน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบ	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุนและทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเพียงบางส่วน(1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน(1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุนและทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย(21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย(21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุนและทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุนและทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่(61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่(61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนแผนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุนและทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด(81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด(81-100%)

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.2 ก.(8)

L	1 การติดตามประเมินผลและ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม สู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุง ที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการกระบวนการการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุน	**1** การประเมินผลลัพธ์ตามเป้าหมายในของกระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุนใน 3 ขั้นตอนคือ • การติดตามประเมินผลตามแผนการประเมินที่กำหนดไว้ได้โดยใช้ข้อมูลจริง • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมาย ครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	**2** การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานกระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุนนำไปสู่การสร้างนวัตกรรม ใน3 ขั้นตอนคือ • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดด (มีประสิทธิภาพและหรือมีประสิทธิผลดีกว่าเดิมมาก)	**3** การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุนไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่นและ/หรือองค์กรอื่น
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการติดตามประเมินผล	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุนครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุนครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุนครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุนครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุนครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กรและองค์กรอื่น

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.2 ก(8)

I	1 ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	2 การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การ ปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	3 การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความ ต้องการและเป้าหมายขององค์กร
การจัดการกระบวนการการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุน	**1** กระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุน มีความสอดคล้องกัน 2 ประเด็น ใน 5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • กำหนดแผนงาน(วิธีการ) • การปฏิบัติตามแผนงาน • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	**2** การบูรณาการกระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุน ทั้ง 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	**3** การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการกระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุนที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกันในกระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุน	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุน ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	ไม่มีการจัดการกระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุน ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	กระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุนครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ละหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุนบางประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
2 Basically Effectiveness	กระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุนครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ละหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	กระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุนครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ละหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุนในประเด็นส่วนใหญ่ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
4 Advanced	กระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุนครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ละหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	กระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุนครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ละหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุน ครบทุกประเด็นที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.2 ก(8)

- ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการดังกล่าวมีอะไรบ้าง

WHAT

8.2 ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.2 ก(8)

What	1 การตอบได้ครบถ้วน ตามประเด็นคำถาม	2 การตอบได้ถูกต้อง ตามประเด็นคำถาม	3 การนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจน ตามความเป็นจริง
การระบุข้อมูลข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ	**1** การตอบคำถามได้ครบถ้วน • รายชื่อกระบวนการตามพันธกิจ • ข้อกำหนดของกระบวนการ	**2** การตอบได้ถูกต้อง • รายชื่อกระบวนการตามพันธกิจ • ข้อกำหนดของกระบวนการ	**3** การนำเสนอได้ชัดเจนและใช้ข้อมูลจริง • รายชื่อกระบวนการตามพันธกิจ • ข้อกำหนดของกระบวนการ
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถาม	ไม่มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถาม	ไม่มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถาม
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถาม ส่วนน้อย (1-20%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถาม ส่วนน้อย (1-20%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถาม ส่วนน้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถาม บางส่วน (21-40%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถาม บางส่วน (21-40%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถาม บางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถาม เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถาม เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถาม เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถาม ส่วนใหญ่ (61-80%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถาม ส่วนใหญ่ (61-80%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถาม ส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถาม เกือบทั้งหมด (81-100%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถาม เกือบทั้งหมด (81-100%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถาม เกือบทั้งหมด (81-100%)

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.2 ก(9)

(9)

คำถาม

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบกระบวนการสนับสนุน
- ส่วนราชการได้นำเรื่องเหล่านั้นมาประกอบในการออกแบบอย่างไร
  - - องค์ความรู้ของส่วนราชการ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ
  - - ความต้องการของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอก
  - - ขั้นตอน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ผลิตภาพ การควบคุมค่าใช้จ่าย และปัจจัยประสิทธิภาพ ประสิทธิผลอื่น ๆ
  - - เป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ

- ส่วนราชการมีแนวทางอย่างไรในการออกแบบบูรณาการกระบวนการสนับสนุนที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น (ให้ส่วนราชการตอบตามความเหมาะสมของภารกิจของส่วนราชการ)

HOW

9 การออกแบบกระบวนการสนับสนุน
- จากข้อมูลทั้ง4ประเด็น
- รวมถึงกระบวนการที่เกี่ยวข้องบูรณาการกับหน่วยงานอื่น

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.2 ก(9)

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดการกระบวนการการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่น	**1** การตั้งเป้าหมายของการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่น ใน 4 ประเด็นคือ • จากข้อมูลองค์ความรู้และเทคโนโลยีใหม่ • จากข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • ปัจจัยประสิทธิภาพ ประสิทธิผล • เป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ	**2** การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่น ด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงานได้แก่ แผนการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่น • การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน	**3** การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่น ด้วยการดำเนินการ 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดเป้าหมาย	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการวางแผนดำเนินงาน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัด
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่น ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่น ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่น ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่น ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่น ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่น ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่น ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่น ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่น ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.2 ก(9)

D	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่น	**1** การปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ใน3 ขั้นตอนคือ • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	**2** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบดำเนินการตามแผน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	**3** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการดำเนินการสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการปฏิบัติตามแผน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบ	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นและทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเพียงบางส่วน(1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน(1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นและทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย(21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย(21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นและทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นและทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่(61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่(61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนแผนการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นและทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด(81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด(81-100%)

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.2 ก(9)

L	1 การติดตามประเมินผลและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมสู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการกระบวนการการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่น	**1** การประเมินผลลัพธ์ตามเป้าหมายของกระบวนการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่น ใน 3 ขั้นตอนคือ • การติดตามประเมินผลตามแผนการประเมินที่กำหนดไว้ได้โดยใช้ข้อมูลจริง • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมาย ครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	**2** การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานกระบวนการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นนำไปสู่การสร้างนวัตกรรม ใน 3 ขั้นตอนคือ • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดด (มีประสิทธิภาพและหรือมีประสิทธิผลดีกว่าเดิมมาก)	**3** การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่นและ/หรือองค์กรอื่น
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการติดตามประเมินผล	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กรและองค์กรอื่น

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.2 ก(9)

I	1 ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	2 การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	3 การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
การจัดการกระบวนการ การออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่น	**1** กระบวนการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่น มีความสอดคล้องกัน 4 ประเด็น ใน 5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • กำหนดแผนงาน(วิธีการ) • การปฏิบัติตามแผนงาน • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	**2** การบูรณาการกระบวนการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นทั้ง 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	**3** การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการกระบวนการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่น ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกันในกระบวนการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่น	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	ไม่มีการจัดการกระบวนการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	กระบวนการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่น ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นบางประเด็นที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรโดยตรง
2 Basically Effectiveness	กระบวนการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่น ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	กระบวนการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่น ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นในประเด็นส่วนใหญ่ ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
4 Advanced	กระบวนการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่น ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	กระบวนการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่น ครอบคลุม100% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นครบทุกประเด็นที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.2 ก(10)

(10)

<u>คำถาม</u>

- ส่วนราชการมีตัวชี้วัดสำคัญอะไรบ้างที่ใช้ในการควบคุมละปรับปรุงกระบวนการสนับสนุน

WHAT

10.1 ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ
• เพื่อใช้ควบคุมและปรับปรุง

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.2 ก(10)

What	1 การตอบได้ครบถ้วน ตามประเด็นคำถาม	2 การตอบได้ถูกต้อง ตามประเด็นคำถาม	3 การนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจน ตามความเป็นจริง
การระบุข้อมูลตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ	**1** การตอบคำถามได้ครบถ้วน • เพื่อใช้ควบคุมกระบวนการ • เพื่อใช้ปรับปรุงกระบวนการ	**2** การตอบได้ถูกต้อง • เพื่อใช้ควบคุมกระบวนการ • เพื่อใช้ปรับปรุงกระบวนการ	**3** การนำเสนอได้ชัดเจนและใช้ข้อมูลจริง • เพื่อใช้ควบคุมกระบวนการ • เพื่อใช้ปรับปรุงกระบวนการ
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถาม	ไม่มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถาม	ไม่มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถาม
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถามส่วนน้อย (1-20%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถามส่วนน้อย (1-20%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถาม ส่วนน้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถามบางส่วน (21-40%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถามบางส่วน (21-40%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถามบางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถามเกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถามเกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถามเกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถามส่วนใหญ่ (61-80%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถามส่วนใหญ่ (61-80%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถาม ส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถามเกือบทั้งหมด (81-100%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถามเกือบทั้งหมด (81-100%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถามเกือบทั้งหมด (81-100%)

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.2 ก(10)

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการนำกระบวนการดังกล่าวไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลตามข้อกำหนดที่สำคัญนั้น

HOW

10.2 การนำกระบวนการไปปฏิบัติ
•เพื่อให้บรรลุผลตามข้อกำหนด

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.2 ก(10)

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดการกระบวนการการนำกระบวนการไปปฏิบัติ	**1** การตั้งเป้าหมายของการนำกระบวนการไปปฏิบัติ ใน 1 ประเด็นคือ • เพื่อให้บรรลุผลตามข้อกำหนดของแต่ละกระบวนการ	**2** การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการนำกระบวนการไปปฏิบัติ ด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงานได้แก่ แผนการนำกระบวนการไปปฏิบัติ • การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน	**3** การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการนำกระบวนการไปปฏิบัติ ด้วยการดำเนินการ 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดเป้าหมาย	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการวางแผนดำเนินงาน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัด
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการนำกระบวนการไปปฏิบัติครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการนำกระบวนการไปปฏิบัติครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการนำกระบวนการไปปฏิบัติ ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการนำกระบวนการไปปฏิบัติครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการนำกระบวนการไปปฏิบัติครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการนำกระบวนการไปปฏิบัติ ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการนำกระบวนการไปปฏิบัติครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการนำกระบวนการไปปฏิบัติครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการนำกระบวนการไปปฏิบัติ ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการนำกระบวนการไปปฏิบัติครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการนำกระบวนการไปปฏิบัติครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการนำกระบวนการไปปฏิบัติ ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการนำกระบวนการไปปฏิบัติครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการนำกระบวนการไปปฏิบัติครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการนำกระบวนการไปปฏิบัติ ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.2 ก(10)

D	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการการนำกระบวนการไปปฏิบัติ	**1** การปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ใน 3 ขั้นตอนคือ • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	**2** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบดำเนินการตาม และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	**3** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการดำเนินการสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการปฏิบัติตามแผน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบ	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนการนำกระบวนการไปปฏิบัติและทำได้ ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเพียงบางส่วน(1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน(1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการนำกระบวนการไปปฏิบัติและทำได้ ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย(21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย(21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการนำกระบวนการไปปฏิบัติและทำได้ ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการนำกระบวนการไปปฏิบัติและทำได้ ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่(61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่(61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการนำกระบวนการไปปฏิบัติและทำได้ ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด(81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด(81-100%)

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.2 ก(10)

L	1 การติดตามประเมินผลและ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม สู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุง ที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการกระบวนการ การนำกระบวนการไปปฏิบัติ	**1** การประเมินผลลัพธ์ตามเป้าหมายของกระบวนการนำกระบวนการไปปฏิบัติ ใน 3 ขั้นตอนคือ • การติดตามประเมินผลตามแผนการประเมินที่กำหนดไว้ได้โดยใช้ข้อมูลจริง • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมายครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	**2** การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานการนำกระบวนการไปปฏิบัติ นำไปสู่การสร้างนวัตกรรม ใน3 ขั้นตอนคือ • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดด(มีประสิทธิภาพและหรือมีประสิทธิผลดีกว่าเดิมมาก)	**3** การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการนำกระบวนการไปปฏิบัติ ไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่นและ/หรือองค์กรอื่น
คะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการติดตามประเมินผล	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการนำกระบวนการไปปฏิบัติครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการนำกระบวนการไปปฏิบัติครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการนำกระบวนการไปปฏิบัติครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการนำกระบวนการไปปฏิบัติครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการนำกระบวนการไปปฏิบัติครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กรและองค์กรอื่น

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.2 ก(10)

I	1 ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	2 การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	3 การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความ ต้องการและเป้าหมายองค์กร
การจัดการกระบวนการ การนำกระบวนการไปปฏิบัติ	**1** กระบวนการนำกระบวนการไปปฏิบัติ มีความสอดคล้องกันใน 5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • กำหนดแผนงาน(วิธีการ) • การปฏิบัติตามแผนงาน • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	**2** การบูรณาการกระบวนการนำกระบวนการไปปฏิบัติทั้ง 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	**3** การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการกระบวนการนำกระบวนการไปปฏิบัติ ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
คะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกันในกระบวนการนำกระบวนการไปปฏิบัติ	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการนำกระบวนการไปปฏิบัติที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	ไม่มีการจัดการกระบวนการนำกระบวนการไปปฏิบัติที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	กระบวนการนำกระบวนการไปปฏิบัติ ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ละหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการนำกระบวนการไปปฏิบัติบางประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
2 Basically Effectiveness	กระบวนการนำกระบวนการไปปฏิบัติ ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ละหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	กระบวนการนำกระบวนการไปปฏิบัติ ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ละหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการนำกระบวนการไปปฏิบัติในประเด็นส่วนใหญ่ ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
4 Advanced	กระบวนการนำกระบวนการไปปฏิบัติ ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ละหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	กระบวนการนำกระบวนการไปปฏิบัติ ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ละหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการนำกระบวนการไปปฏิบัติครบทุกประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.2 ก(11)

(11)

<u>คำถาม</u>

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการลดค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบ การทดสอบ และการตรวจประเมินกระบวนการหรือผลการดำเนินการ

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด การทำงานซ้ำและความสูญเสียจากผลการดำเนินการ

HOW

11.1 การลดค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบทดสอบประเมินกระบวนการ

11.2 การป้องกันข้อผิดพลาดการทำงานซ้ำความสูญเสีย

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.2 ก(11)

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดการกระบวนการการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการ	**1** การตั้งเป้าหมายของการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการใน 2 ประเด็นคือ • เพื่อลดค่าใช้จ่าย จากการตรวจสอบ จากการทดสอบ จากการประเมินกระบวนการ • เพื่อลดค่าใช้จ่ายด้วยการป้องกัน จากข้อผิดพลาด จากการทำงานซ้ำ จากการสูญเสีย	**2** การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงานได้แก่ แผนการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการ • การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน	**3** การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการด้วยการดำเนินการ 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป
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 ของการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการ ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการ ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการ ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการ ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการ ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการ ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการ ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการ ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.2 ก(11)

D	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการ การลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการ	**1** การปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ใน 3 ขั้นตอนคือ • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	**2** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบดำเนินการตามแผน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	**3** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการดำเนินการสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
คะแนน	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	มีการปฏิบัติตามแผนการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการและทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเพียงบางส่วน(1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน(1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการและทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย(21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย(21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการและทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการและทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่(61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่(61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการและทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด(81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด(81-100%)

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.2 ก(11)

L	1 การติดตามประเมินผลและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมสู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการกระบวนการ การลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการ	**1** การประเมินผลลัพธ์ตามเป้าหมายของกระบวนการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการใน 3 ขั้นตอนคือ • การติดตามประเมินผลตามแผนการประเมินที่กำหนดไว้ได้โดยใช้ข้อมูลจริง • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมายครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	**2** การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานกระบวนการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการนำไปสู่การสร้างนวัตกรรม ใน3 ขั้นตอนคือ • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดด(มีประสิทธิภาพและหรือมีประสิทธิผลดีกว่าเดิมมาก)	**3** การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่นและ/หรือองค์กรอื่น
คะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการติดตามประเมินผล	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนดในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนดในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนดในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนดในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กรและองค์กรอื่น

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.2 ก(11)

I	1 ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	2 การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	3 การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความ ต้องการและเป้าหมายขององค์กร
การจัดการกระบวนการการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการ	**1** กระบวนการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการ มีความสอดคล้องกัน 2 ประเด็น ใน 5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • กำหนดแผนงาน(วิธีการ) • การปฏิบัติตามแผนงาน • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	**2** การบูรณาการกระบวนการการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการทั้ง 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	**3** การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการกระบวนการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการ ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกันในกระบวนการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการ	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	ไม่มีการจัดการกระบวนการการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการ ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	กระบวนการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการบางประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
2 Basically Effectiveness	กระบวนการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	กระบวนการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการในประเด็นส่วนใหญ่ ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
4 Advanced	กระบวนการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	กระบวนการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดีระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการการลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการครบทุกประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.2 ก(12)

(12)

<u>คำถาม</u>

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการปรับปรุงกระบวนการสนับสนุน เพื่อให้ผลการดำเนินการและการให้บริการดีขึ้น

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการนำการปรับปรุงดังกล่าวมาเผยแพร่แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน

HOW

12.1 การปรับปรุงกระบวนการให้ได้ผลดีขึ้น

12.2 การเผยแพร่แลกเปลี่ยนประสบการณ์การปรับปรุง
- **ภายในหน่วยงาน**
- **ระหว่างหน่วยงาน**

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.2 ก(12)

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดการกระบวนการ การปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้น	**1** การตั้งเป้าหมายของการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้นใน 2 ประเด็น คือ • ปรับปรุงเพื่อให้ผลการดำเนินการและการบริการดีขึ้น • เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์การปรับปรุงภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน	**2** การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้นด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงานได้แก่ แผนการปรับปรุงกระบวนการและแผนการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้น • การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน	**3** การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้นด้วยการดำเนินการ 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดเป้าหมาย	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการวางแผนดำเนินงาน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัด
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้นครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้นครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้นครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้นครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้นครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้นครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้นครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้นครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้นครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้นครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้นครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้นครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้นครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้นครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้นครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.2 ก(12)

D	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการ การปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้น	**1** การปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ใน 3 ขั้นตอนคือ • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	**2** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบดำเนินการตามแผน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	**3** การบริหารจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการดำเนินการสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการปฏิบัติตามแผน	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบ	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการบริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้นและทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเพียงบางส่วน(1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน(1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้น และทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย(21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย(21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้น และทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้น และทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่(61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่(61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้น และทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด(81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด(81-100%)

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.2 ก(12)

L	1 การติดตามประเมินผลและ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม สู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุง ที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการกระบวนการการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้น	**1** การประเมินผลลัพธ์ตามเป้าหมายของกระบวนการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้นใน 3 ขั้นตอนคือ • การติดตามประเมินผลตามแผนการประเมินที่กำหนดไว้ได้โดยใช้ข้อมูลจริง • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมาย ครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	**2** การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานกระบวนการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้นนำไปสู่การสร้างนวัตกรรม ใน 3 ขั้นตอนคือ • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดด(มีประสิทธิภาพและหรือมีประสิทธิผลดีกว่าเดิมมาก)	**3** การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้น ไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่นและ/หรือองค์กรอื่น
คะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการติดตามประเมินผล	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้นครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้น ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้น ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้น ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้น ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กรและองค์กรอื่น

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.2 ก(12)

I	1 ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	2 การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	3 การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความ ต้องการและเป้าหมายองค์กร
การจัดการกระบวนการการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้น	**1** กระบวนการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้น มีความสอดคล้องกัน 2 ประเด็น ใน 5 ขั้นตอน ได้แก่ • กำหนดเป้าหมาย • กำหนดแผนงาน(วิธีการ) • การปฏิบัติตามแผนงาน • การวัดประเมินผลลัพธ์ • การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	**2** การบูรณาการกระบวนการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้นทั้ง 3 ระบบคือ • ระบบตัววัด • ระบบประเมิน • ระบบปรับปรุง ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	**3** การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการกระบวนการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้นที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
คะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกันในกระบวนการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้น	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้นที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	ไม่มีการจัดการกระบวนการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้นที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	กระบวนการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้นครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ละหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้นบางประเด็นที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
2 Basically Effectiveness	กระบวนการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้นครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ละหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	กระบวนการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้นครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ละหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้นในประเด็นส่วนใหญ่ ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
4 Advanced	กระบวนการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้นครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ละหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	กระบวนการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้นครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ละหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการปรับปรุงกระบวนการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ได้ผลดีขึ้นครบทุกประเด็นที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง

ก.พ.ร.

PMQA Organization

คำถามตามเกณฑ์ PMQA:105คำถาม

หมวด7
15คำถาม

PMQA Organization

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

7.1 มิติด้านประสิทธิผล	7.2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ	7.3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ	7.4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร
• ผลการบรรลุความสำเร็จตามยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ	• ผลของวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • ผลของตัวชี้วัดด้านคุณค่าจากมุมมองของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดี และ การสร้างความสัมพันธ์ • ผลการดำเนินการด้านขอบเขต ขนาด และประเภทการให้บริการที่เพิ่มขึ้น (*) • ผลการดำเนินการที่สำคัญอื่นที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	• ผลการปฏิบัติงานของกระบวนการที่สร้างคุณค่า • ผลการปฏิบัติงานของกระบวนการสนับสนุน • ผลการดำเนินงานด้านงบประมาณและการเงิน • ผลด้านความรับผิดชอบด้านการเงินทั้งภายในและภายนอก • ผลด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย • ผลด้านการเป็นองค์กรที่ดีในการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ	• ผลด้านระบบบริหารงานบุคคล • ผลด้านการเรียนรู้และพัฒนาของบุคลากร • ผลด้านความผาสุก ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของบุคลากร • ผลด้าน พฤติกรรมที่มีจริยธรรม ความไว้วางใจที่มีต่อผู้นำ การกำกับดูแลตัวเองที่ดี พฤติกรรมที่ฝ่าฝืนจริยธรรม

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

7.1 มิติ ด้านประสิทธิผล	7.2 มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการ	7.3 มิติ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ	7.4 มิติ ด้านการพัฒนาองค์กร
(76)1 ผลการบรรลุความสำเร็จตามยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ	(77)2 ผลของวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (78)3 ผลของตัวชี้วัดด้านคุณค่าจากมุมมองของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดี และ การสร้างความสัมพันธ์ (79)4 ผลการดำเนินการด้านขอบเขต ขนาด และประเภทการให้บริการที่เพิ่มขึ้น (*) (80)5 ผลการดำเนินการที่สำคัญอื่นที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	(81)6 ผลการปฏิบัติงานของกระบวนการที่สร้างคุณค่า (82)7 ผลการปฏิบัติงานของกระบวนการสนับสนุน (83)8 ผลการดำเนินงานด้านงบประมาณและการเงิน (84)9 ผลด้านความรับผิดชอบด้านการเงินทั้งภายในและภายนอก (85)10 ผลด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย (86)11 ผลด้านการเป็นองค์กรที่ดีในการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ	(87)12 ผลด้านระบบบริหารงานบุคคล (88)13 ผลด้านการเรียนรู้และพัฒนาของบุคลากร (89)14 ผลด้านความผาสุก ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของบุคลากร (90)15 ผลด้าน พฤติกรรมที่มีจริยธรรม ความไว้วางใจที่มีต่อผู้นำ การกำกับดูแลตัวเองที่ดีพฤติกรรมที่ฝ่าฝืนจริยธรรม

ก.พ.ร.

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ THAILAND PRODUCTIVITY INSTITUTE

PMQA Organization

ข้อแนะนำในการประเมินตนเองในหมวด 7

ก่อนการประเมินตนเองส่วนราชการต้องกรอกข้อมูลตามตัวชี้วัดในแต่ละข้อลงในแบบฟอร์มข้างล่างนี้ แล้วจึงประเมินระดับคะแนน LeTCLi ในแต่ละข้อ

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลลัพธ์เทียบกับเป้าหมาย	ผลลัพธ์ในช่วง 3 ปี			ลักษณะแนวโน้ม (+/-)	องค์กร/กระบวนการที่เปรียบเทียบ (+/-)	ผลการเปรียบเทียบ (+/-)	ความครอบคลุมเชื่อมโยงของตัวชี้วัด
			2549	2550	2551				
1. ...									
2. ...									
3. ...									
...									

ก.พ.ร.

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ THAILAND PRODUCTIVITY INSTITUTE

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 7 ข้อ 7.1(1)

(1)

<u>คำถาม</u>

ตัวชี้วัดที่สำคัญของการบรรลุความสำเร็จตามยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ

RESULT

1 ตัวชี้วัดที่สำคัญของการบรรลุความสำเร็จตามยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 7 ข้อ 7.1(1)

Le	1 รายงานผลลัพธ์สำคัญ	2 ระดับผลลัพธ์สำคัญ
ตัวชี้วัดที่สำคัญของการบรรลุความสำเร็จตามยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ	• การตอบได้ครบถ้วนตามประเด็นคำถาม • การตอบได้ถูกต้องตามประเด็นคำถาม • การนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจนตามความเป็นจริง	• ค่าระดับผลลัพธ์เทียบกับค่าเป้าหมาย
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล	ไม่มีตัววัดที่บรรลุเป้าหมายใดใด
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนน้อยที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดบางส่วนที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้บางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบครึ่งหนึ่งที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนใหญ่ที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบทั้งหมดที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%)

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 7 ข้อ 7.1(1)

T	1 รายงานแนวโน้ม	2 ทิศทางแนวโน้ม
ตัววัดที่สำคัญของการบรรลุความสำเร็จตามยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ	• การตอบได้ครบถ้วนตามประเด็นคำถาม • การตอบได้ถูกต้องตามประเด็นคำถาม • การนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจนตามความเป็นจริง	• ค่าระดับผลลัพธ์เทียบกับค่าผลลัพธ์ในอดีตในเรื่องเดียวกัน (ควรพิจารณาข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 ช่วงเวลา)
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล	ไม่มีตัววัดที่แสดงแนวโน้มแต่อย่างใด
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนน้อยที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดบางส่วนที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้บางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบครึ่งหนึ่งที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนใหญ่ที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบทั้งหมดที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%)

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 7 ข้อ 7.1(1)

C	1 รายงานการเปรียบเทียบ	2 ระดับของผลการเปรียบเทียบ
ตัววัดที่สำคัญของการบรรลุความสำเร็จตามยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ	• การตอบได้ครบถ้วนตามประเด็นคำถาม • การตอบได้ถูกต้องตามประเด็นคำถาม • การนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจนตามความเป็นจริง	• การนำค่าระดับผลลัพธ์ไปเปรียบเทียบกับค่าผลลัพธ์กับหน่วยงานอื่นหรือเทียบกับค่ามาตรฐานในตัววัดเดียวกัน
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล	ไม่มีตัววัดที่แสดงผลการเปรียบเทียบแต่อย่างใด
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนน้อยที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่มที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดบางส่วนที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่มที่ทำได้บางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบครึ่งหนึ่งที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่ม ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนใหญ่ที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่มที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบทั้งหมดที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่ม ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%)

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 7 ข้อ 7.1(1)

Li	1 รายงานตัววัดที่สอดคล้อง กับความต้องการหลักขององค์กร	2 ระดับของผลลัพธ์ที่ตอบสนอง ต่อความต้องการหลักขององค์กร
ตัววัดที่สำคัญของการบรรลุความสำเร็จตามยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ	• การรายงานได้ตัววัดที่ครอบคลุมครบถ้วนมีความสำคัญตามความต้องการหลักขององค์กร	• ระดับผลลัพธ์ที่สามารถแสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและโครงการสำคัญขององค์กร
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร	ไม่มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร
1 Beginning	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กรที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กรที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด
3 Mature	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กรที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด
4 Advanced	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กรที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด
5 Role Model	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กรที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 7 ข้อ 7.2(2)

(2)

<u>คำถาม</u>

ตัวชี้วัดที่สำคัญด้านความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

RESULT

2 ตัววัดที่สำคัญด้านความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 7 ข้อ7.2(2)

Le	1 รายงานผลลัพธ์สำคัญ	2 ระดับผลลัพธ์สำคัญ
ตัววัดที่สำคัญด้านความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	• การตอบได้ครบถ้วนตามประเด็นคำถาม • การตอบได้ถูกต้องตามประเด็นคำถาม • การนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจนตามความเป็นจริง	• ค่าระดับผลลัพธ์เทียบกับค่าเป้าหมาย
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล	ไม่มีตัววัดที่บรรลุเป้าหมายใดใด
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนน้อยที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดบางส่วนที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้บางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบครึ่งหนึ่งที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนใหญ่ที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบทั้งหมดที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%)

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 7 ข้อ7.2(2)

T	1 รายงานแนวโน้ม	2 ทิศทางแนวโน้ม
ตัววัดที่สำคัญด้านความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	• การตอบได้ครบถ้วนตามประเด็นคำถาม • การตอบได้ถูกต้องตามประเด็นคำถาม • การนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจนตามความเป็นจริง	• ค่าระดับผลลัพธ์เทียบกับค่าผลลัพธ์ในอดีตในเรื่องเดียวกัน (ควรพิจารณาข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 ช่วงเวลา)
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล	ไม่มีตัววัดที่แสดงแนวโน้มแต่อย่างใด
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนน้อยที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดบางส่วนที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้บางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบครึ่งหนึ่งที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนใหญ่ที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบทั้งหมดที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%)

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 7 ข้อ7.2(2)

C	1 รายงานการเปรียบเทียบ	2 ระดับของผลการเปรียบเทียบ
ตัววัดที่สำคัญด้านความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	• การตอบได้ครบถ้วนตามประเด็นคำถาม • การตอบได้ถูกต้องตามประเด็นคำถาม • การนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจนตามความเป็นจริง	• การนำค่าระดับผลลัพธ์ไปเปรียบเทียบกับค่าผลลัพธ์กับหน่วยงานอื่นหรือเทียบกับค่ามาตรฐานในตัววัดเดียวกัน
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล	ไม่มีตัววัดที่แสดงผลการเปรียบเทียบแต่อย่างใด
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนน้อยที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่ม ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดบางส่วนที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่ม ที่ทำได้บางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบครึ่งหนึ่งที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่ม ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนใหญ่ที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่ม ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบทั้งหมดที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่ม ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%)

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 7 ข้อ7.2(2)

Li	1 รายงานตัววัดที่สอดคล้อง กับความต้องการหลักขององค์กร	2 ระดับของผลลัพธ์ที่ตอบสนอง ต่อความต้องการหลักขององค์กร
ตัววัดที่สำคัญด้านความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	• การรายงานได้ตัววัดที่ครอบคลุมครบถ้วนมีความสำคัญตามความต้องการหลักขององค์กร	• ระดับผลลัพธ์ที่สามารถแสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและโครงการสำคัญขององค์กร
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร	ไม่มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร
1 Beginning	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด
3 Mature	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด
4 Advanced	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด
5 Role Model	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 7 ข้อ 7.2(3)

(3)

คำถาม

ตัวชี้วัดที่สำคัญในด้านคุณค่าจากมุมมองของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดี และแง่มุมอื่นของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

RESULT

3 ตัววัดที่สำคัญด้านคุณค่าจากมุมมองของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึง การกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดี การสร้างความสัมพันธ์

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 7 ข้อ7.2(3)

Le	1 รายงานผลลัพธ์สำคัญ	2 ระดับผลลัพธ์สำคัญ
ตัววัดที่สำคัญด้านคุณค่าจากมุมมองของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึง การกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดี การสร้างความสัมพันธ์	• การตอบได้ครบถ้วนตามประเด็นคำถาม • การตอบได้ถูกต้องตามประเด็นคำถาม • การนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจนตามความเป็นจริง	• ค่าระดับผลลัพธ์เทียบกับค่าเป้าหมาย
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล	ไม่มีตัววัดที่บรรลุเป้าหมายใดใด
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนน้อยที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดบางส่วนที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้บางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบครึ่งหนึ่งที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนใหญ่ที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบทั้งหมดที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%)

PMQA Organization

การประเมินตามคำถาม หมวด 7 ข้อ7.2(3)

T	1 รายงานแนวโน้ม	2 ทิศทางแนวโน้ม
ตัววัดที่สำคัญด้านคุณค่าจากมุมมองของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึง การกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดี การสร้างความสัมพันธ์	• การตอบได้ครบถ้วนตามประเด็นคำถาม • การตอบได้ถูกต้องตามประเด็นคำถาม • การนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจนตามความเป็นจริง	• ค่าระดับผลลัพธ์เทียบกับค่าผลลัพธ์ในอดีตในเรื่องเดียวกัน (ควรพิจารณาข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 ช่วงเวลา)
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล	ไม่มีตัววัดที่แสดงแนวโน้มแต่อย่างใด
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนน้อยที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดบางส่วนที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้บางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบครึ่งหนึ่งที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนใหญ่ที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบทั้งหมดที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%)

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 7 ข้อ7.2(3)

C	1 รายงานการเปรียบเทียบ	2 ระดับของผลการเปรียบเทียบ
ตัววัดที่สำคัญด้านคุณค่าจากมุมมองของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึง การกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดี การสร้างความสัมพันธ์	• การตอบได้ครบถ้วนตามประเด็นคำถาม • การตอบได้ถูกต้องตามประเด็นคำถาม • การนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจนตามความเป็นจริง	• การนำค่าระดับผลลัพธ์ไปเปรียบเทียบกับค่าผลลัพธ์กับหน่วยงานอื่นหรือเทียบกับค่ามาตรฐานในตัววัดเดียวกัน
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล	ไม่มีตัววัดที่แสดงผลการเปรียบเทียบแต่อย่างใด
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนน้อยที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่มที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดบางส่วนที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่มที่ทำได้บางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบครึ่งหนึ่งที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่มที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนใหญ่ที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่มที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบทั้งหมดที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่มที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%)

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 7 ข้อ7.2(3)

Li	1 รายงานตัววัดที่สอดคล้อง กับความต้องการหลักขององค์กร	2 ระดับของผลลัพธ์ที่ตอบสนอง ต่อความต้องการหลักขององค์กร
ตัววัดที่สำคัญด้านคุณค่าจากมุมมองของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึง การกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดี การสร้างความสัมพันธ์	• การรายงานได้ตัววัดที่ครอบคลุมครบถ้วนมีความสำคัญตามความต้องการหลักขององค์กร	• ระดับผลลัพธ์ที่สามารถแสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและโครงการสำคัญขององค์กร
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร	ไม่มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร
1 Beginning	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กรที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กรที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด
3 Mature	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กรที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด
4 Advanced	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กรที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด
5 Role Model	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กรที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 7 ข้อ7.2(4)

(4)

<u>คำถาม</u>

ตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านขอบเขต ขนาด และประเภทการให้บริการที่เพิ่มขึ้น

RESULT

4 ตัววัดที่สำคัญของผลดำเนินการด้านขอบเขต ขนาด และประเภทการให้บริการที่เพิ่มขึ้น

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถาม หมวด 7 ข้อ7.2(4)

Le	1 รายงานผลลัพธ์สำคัญ	2 ระดับผลลัพธ์สำคัญ
ตัววัดที่สำคัญของผลดำเนินการด้านขอบเขต ขนาด และประเภทการให้ บริการที่เพิ่มขึ้น	• การตอบได้ครบถ้วนตามประเด็นคำถาม • การตอบได้ถูกต้องตามประเด็นคำถาม • การนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจนตามความเป็นจริง	• ค่าระดับผลลัพธ์เทียบกับค่าเป้าหมาย
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล	ไม่มีตัววัดที่บรรลุเป้าหมายใดใด
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนน้อยที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดบางส่วนที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้บางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบครึ่งหนึ่งที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนใหญ่ที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบทั้งหมดที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%)

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 7 ข้อ7.2(4)

T	1 รายงานแนวโน้ม	2 ทิศทางแนวโน้ม
ตัววัดที่สำคัญของผลดำเนินการด้านขอบเขต ขนาด และประเภทการให้ บริการที่เพิ่มขึ้น	• การตอบได้ครบถ้วนตามประเด็นคำถาม • การตอบได้ถูกต้องตามประเด็นคำถาม • การนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจนตามความเป็นจริง	• ค่าระดับผลลัพธ์เทียบกับค่าผลลัพธ์ในอดีตในเรื่องเดียวกัน (ควรพิจารณาข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 ช่วงเวลา)
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล	ไม่มีตัววัดที่แสดงแนวโน้มแต่อย่างใด
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนน้อยที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดบางส่วนที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้บางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบครึ่งหนึ่งที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนใหญ่ที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบทั้งหมดที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%)

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 7 ข้อ7.2(4)

C	1 รายงานการเปรียบเทียบ	2 ระดับของผลการเปรียบเทียบ
ตัววัดที่สำคัญของผลดำเนินการด้านขอบเขต ขนาด และประเภทการให้บริการที่เพิ่มขึ้น	• การตอบได้ครบถ้วนตามประเด็นคำถาม • การตอบได้ถูกต้องตามประเด็นคำถาม • การนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจนตามความเป็นจริง	• การนำค่าระดับผลลัพธ์ไปเปรียบเทียบกับค่าผลลัพธ์กับหน่วยงานอื่นหรือเทียบกับค่ามาตรฐานในตัววัดเดียวกัน
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล	ไม่มีตัววัดที่แสดงผลการเปรียบเทียบแต่อย่างใด
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนน้อยที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่มที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดบางส่วนที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่มที่ทำได้บางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบครึ่งหนึ่งที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่มที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผลที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนใหญ่ที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่มที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบทั้งหมดที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่มที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%)

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 7 ข้อ7.2(4)

Li	1 รายงานตัววัดที่สอดคล้องกับความต้องการหลักขององค์กร	2 ระดับของผลลัพธ์ที่ตอบสนองต่อความต้องการหลักขององค์กร
ตัววัดที่สำคัญของผลดำเนินการด้านขอบเขต ขนาด และประเภทการให้บริการที่เพิ่มขึ้น	• การรายงานได้ตัววัดที่ครอบคลุมครบถ้วนมีความสำคัญตามความต้องการหลักขององค์กร	• ระดับผลลัพธ์ที่สามารถแสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและโครงการสำคัญขององค์กร
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร	ไม่มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร
1 Beginning	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด
3 Mature	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด
4 Advanced	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด
5 Role Model	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 7 ข้อ7.2(5)

(5)

<u>คำถาม</u>

ตัวชี้วัดที่สำคัญของการดำเนินการที่สำคัญอื่นๆที่เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

RESULT

5 ตัววัดที่สำคัญของผลดำเนินการที่สำคัญอื่นๆ ที่เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 7 ข้อ7.2(5)

Le	1 รายงานผลลัพธ์สำคัญ	2 ระดับผลลัพธ์สำคัญ
ตัววัดที่สำคัญของผลดำเนินการที่สำคัญอื่นๆ ที่เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	• การตอบได้ครบถ้วนตามประเด็นคำถาม • การตอบได้ถูกต้องตามประเด็นคำถาม • การนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจนตามความเป็นจริง	• ค่าระดับผลลัพธ์เทียบกับค่าเป้าหมาย
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล	ไม่มีตัววัดที่บรรลุเป้าหมายใดใด
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนน้อยที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดบางส่วนที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้บางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบครึ่งหนึ่งที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนใหญ่ที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบทั้งหมดที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%)

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 7ข้อ 7.2(5)

T	1 รายงานแนวโน้ม	2 ทิศทางแนวโน้ม
ตัววัดที่สำคัญของผลดำเนินการที่สำคัญอื่นๆ ที่เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	• การตอบได้ครบถ้วนตามประเด็นคำถาม • การตอบได้ถูกต้องตามประเด็นคำถาม • การนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจนตามความเป็นจริง	• ค่าระดับผลลัพธ์เทียบกับค่าผลลัพธ์ในอดีตในเรื่องเดียวกัน (ควรพิจารณาข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 ช่วงเวลา)
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล	ไม่มีตัววัดที่แสดงแนวโน้มแต่อย่างใด
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนน้อยที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดบางส่วนที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้บางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบครึ่งหนึ่งที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนใหญ่ที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบทั้งหมดที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%)

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 7 ข้อ7.2(5)

C	1 รายงานการเปรียบเทียบ	2 ระดับของผลการเปรียบเทียบ
ตัววัดที่สำคัญของผลดำเนินการที่สำคัญอื่นๆ ที่เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	• การตอบได้ครบถ้วนตามประเด็นคำถาม • การตอบได้ถูกต้องตามประเด็นคำถาม • การนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจนตามความเป็นจริง	• การนำค่าระดับผลลัพธ์ไปเปรียบเทียบกับค่าผลลัพธ์กับหน่วยงานอื่นหรือเทียบกับค่ามาตรฐานในตัววัดเดียวกัน
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล	ไม่มีตัววัดที่แสดงผลการเปรียบเทียบแต่อย่างใด
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนน้อยที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่มที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดบางส่วนที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่มที่ทำได้บางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบครึ่งหนึ่งที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่มที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนใหญ่ที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่มที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบทั้งหมดที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่มที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%)

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 7 ข้อ7.2(5)

Li	1 รายงานตัววัดที่สอดคล้อง กับความต้องการหลักขององค์กร	2 ระดับของผลลัพธ์ที่ตอบสนอง ต่อความต้องการหลักขององค์กร
ตัววัดที่สำคัญของผลดำเนินการที่สำคัญอื่นๆ ที่เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	• การรายงานได้ตัววัดที่ครอบคลุมครบถ้วนมีความสำคัญตามความต้องการหลักขององค์กร	• ระดับผลลัพธ์ที่สามารถแสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและโครงการสำคัญขององค์กร
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร	ไม่มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร
1 Beginning	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กรที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กรที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด
3 Mature	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กรที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด
4 Advanced	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กรที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กรที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด
5 Role Model	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กรที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 7 ข้อ7.3(6)

(6)

<u>คำถาม</u>

ตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการปฏิบัติการของกระบวนการที่สร้างคุณค่า รวมทั้งผลิตภาพ รอบเวลาผลการดำเนินการขององค์กรหรือส่วนราชการที่ทำงานเกี่ยวข้องกัน รวมถึงตัวชี้วัดประสิทธิผลอื่นๆที่เหมาะสม

RESULT

6 ตัววัดที่สำคัญของผลดำเนินการด้านการปฏิบัติการของกระบวนการที่สร้างคุณค่า

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 7 ข้อ7.3(6)

Le	1 รายงานผลลัพธ์สำคัญ	2 ระดับผลลัพธ์สำคัญ
ตัววัดที่สำคัญของผลดำเนินการด้านการปฏิบัติการของกระบวนการที่สร้างคุณค่า	• การตอบได้ครบถ้วนตามประเด็นคำถาม • การตอบได้ถูกต้องตามประเด็นคำถาม • การนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจนตามความเป็นจริง	• ค่าระดับผลลัพธ์เทียบกับค่าเป้าหมาย
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล	ไม่มีตัววัดที่บรรลุเป้าหมายใดใด
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนน้อยที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดบางส่วนที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้บางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบครึ่งหนึ่งที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนใหญ่ที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบทั้งหมดที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%)

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 7 ข้อ7.3(6)

T	1 รายงานแนวโน้ม	2 ทิศทางแนวโน้ม
ตัววัดที่สำคัญของผลดำเนินการด้านการปฏิบัติการของกระบวนการที่สร้างคุณค่า	• การตอบได้ครบถ้วนตามประเด็นคำถาม • การตอบได้ถูกต้องตามประเด็นคำถาม • การนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจนตามความเป็นจริง	• ค่าระดับผลลัพธ์เทียบกับค่าผลลัพธ์ในอดีตในเรื่องเดียวกัน (ควรพิจารณาข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 ช่วงเวลา)
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล	ไม่มีตัววัดที่แสดงแนวโน้มแต่อย่างใด
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนน้อยที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดบางส่วนที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้บางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบครึ่งหนึ่งที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนใหญ่ที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบทั้งหมดที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%)

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 7 ข้อ7.3(6)

C	1 รายงานการเปรียบเทียบ	2 ระดับของผลการเปรียบเทียบ
ตัววัดที่สำคัญของผลดำเนินการด้านการปฏิบัติการของกระบวนการที่สร้างคุณค่า	• การตอบได้ครบถ้วนตามประเด็นคำถาม • การตอบได้ถูกต้องตามประเด็นคำถาม • การนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจนตามความเป็นจริง	• การนำค่าระดับผลลัพธ์ไปเปรียบเทียบกับค่าผลลัพธ์กับหน่วยงานอื่นหรือเทียบกับค่ามาตรฐานในตัววัดเดียวกัน
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล	ไม่มีตัววัดที่แสดงผลการเปรียบเทียบแต่อย่างใด
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนน้อยที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่มที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดบางส่วนที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่มที่ทำได้บางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบครึ่งหนึ่งที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่ม ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนใหญ่ที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่มที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบทั้งหมดที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่ม ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%)

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 7 ข้อ7.3(6)

Li	1 รายงานตัววัดที่สอดคล้องกับความต้องการหลักขององค์กร	2 ระดับของผลลัพธ์ที่ตอบสนองต่อความต้องการหลักขององค์กร
ตัววัดที่สำคัญของผลดำเนินการด้านการปฏิบัติการของกระบวนการที่สร้างคุณค่า	• การรายงานได้ตัววัดที่ครอบคลุมครบถ้วนมีความสำคัญตามความต้องการหลักขององค์กร	• ระดับผลลัพธ์ที่สามารถแสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและโครงการสำคัญขององค์กร
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร	ไม่มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร
1 Beginning	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด
3 Mature	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด
4 Advanced	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด
5 Role Model	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 7 ข้อ7.3(7)

(7)

คำถาม

ตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านการปฏิบัติการของกระบวนการสนับสนุน รวมทั้ง ผลิตภาพ รอบเวลา ผลการดำเนินการขององค์กรหรือส่วนราชการที่ทำงานเกี่ยวข้องกัน รวมถึงตัวชี้วัดประสิทธิผลอื่นๆที่เหมาะสม

RESULT

7 ตัวชี้วัดที่สำคัญของผลดำเนินการด้านการปฏิบัติการของกระบวนการสนับสนุน

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 7 ข้อ7.3(7)

Le	1 รายงานผลลัพธ์สำคัญ	2 ระดับผลลัพธ์สำคัญ
ตัววัดที่สำคัญของผลดำเนินการด้านการปฏิบัติการของกระบวนการสนับสนุน	• การตอบได้ครบถ้วนตามประเด็นคำถาม • การตอบได้ถูกต้องตามประเด็นคำถาม • การนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจนตามความเป็นจริง	• ค่าระดับผลลัพธ์เทียบกับค่าเป้าหมาย
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล	ไม่มีตัววัดที่บรรลุเป้าหมายใดใด
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนน้อยที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดบางส่วนที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้บางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบครึ่งหนึ่งที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนใหญ่ที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบทั้งหมดที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%)

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 7 ข้อ7.3(7)

T	1 รายงานแนวโน้ม	2 ทิศทางแนวโน้ม
ตัววัดที่สำคัญของผลดำเนินการด้านการปฏิบัติการของกระบวนการสนับสนุน	• การตอบได้ครบถ้วนตามประเด็นคำถาม • การตอบได้ถูกต้องตามประเด็นคำถาม • การนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจนตามความเป็นจริง	• ค่าระดับผลลัพธ์เทียบกับค่าผลลัพธ์ในอดีตในเรื่องเดียวกัน (ควรพิจารณาข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 ช่วงเวลา)
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล	ไม่มีตัววัดที่แสดงแนวโน้มแต่อย่างใด
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนน้อยที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดบางส่วนที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้บางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบครึ่งหนึ่งที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนใหญ่ที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบทั้งหมดที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%)

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 7 ข้อ7.3(7)

C	1 รายงานการเปรียบเทียบ	2 ระดับของผลการเปรียบเทียบ
ตัววัดที่สำคัญของผลดำเนินการด้านการปฏิบัติการของกระบวนการสนับสนุน	• การตอบได้ครบถ้วนตามประเด็นคำถาม • การตอบได้ถูกต้องตามประเด็นคำถาม • การนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจนตามความเป็นจริง	• การนำค่าระดับผลลัพธ์ไปเปรียบเทียบกับค่าผลลัพธ์กับหน่วยงานอื่นหรือเทียบกับค่ามาตรฐานในตัววัดเดียวกัน
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล	ไม่มีตัววัดที่แสดงผลการเปรียบเทียบแต่อย่างใด
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนน้อยที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่ม ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดบางส่วนที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่ม ที่ทำได้บางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบครึ่งหนึ่งที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่ม ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนใหญ่ที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่ม ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบทั้งหมดที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่ม ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%)

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 7 ข้อ7.3(7)

Li	1 รายงานตัววัดที่สอดคล้อง กับความต้องการหลักขององค์กร	2 ระดับของผลลัพธ์ที่ตอบสนอง ต่อความต้องการหลักขององค์กร
ตัววัดที่สำคัญของผลดำเนินการด้านการปฏิบัติการของกระบวนการสนับสนุน	• การรายงานได้ตัววัดที่ครอบคลุมครบถ้วนมีความสำคัญตามความต้องการหลักขององค์กร	• ระดับผลลัพธ์ที่สามารถแสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและโครงการสำคัญขององค์กร
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร	ไม่มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร
1 Beginning	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กรที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กรที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด
3 Mature	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กรที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด
4 Advanced	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กรที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด
5 Role Model	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กรที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถาม หมวด 7 ข้อ7.3(8)

(8)

<u>คำถาม</u>

ตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านงบประมาณ และการเงิน รวมถึงการควบคุมและการลดค่าใช้จ่าย

RESULT

8 ตัววัดที่สำคัญของผลดำเนินการด้านงบประมาณ และการเงิน

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถาม หมวด 7 ข้อ7.3(8)

Le	1 รายงานผลลัพธ์สำคัญ	2 ระดับผลลัพธ์สำคัญ
ตัววัดที่สำคัญของผลดำเนินการด้านงบประมาณ และการเงิน	• การตอบได้ครบถ้วนตามประเด็นคำถาม • การตอบได้ถูกต้องตามประเด็นคำถาม • การนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจนตามความเป็นจริง	• ค่าระดับผลลัพธ์เทียบกับค่าเป้าหมาย
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล	ไม่มีตัววัดที่บรรลุเป้าหมายใดใด
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนน้อยที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดบางส่วนที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้บางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบครึ่งหนึ่งที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนใหญ่ที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบทั้งหมดที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%)

PMQA Organization

การประเมินตามคำถาม หมวด 7 ข้อ7.3(8)

T	1 รายงานแนวโน้ม	2 ทิศทางแนวโน้ม
ตัววัดที่สำคัญของผลดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน	• การตอบได้ครบถ้วนตามประเด็นคำถาม • การตอบได้ถูกต้องตามประเด็นคำถาม • การนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจนตามความเป็นจริง	• ค่าระดับผลลัพธ์เทียบกับค่าผลลัพธ์ในอดีตในเรื่องเดียวกัน (ควรพิจารณาข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 ช่วงเวลา)
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล	ไม่มีตัววัดที่แสดงแนวโน้มแต่อย่างใด
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนน้อยที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดบางส่วนที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้บางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบครึ่งหนึ่งที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนใหญ่ที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบทั้งหมดที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%)

PMQA Organization

การประเมินตามคำถาม หมวด 7 ข้อ7.3(8)

C	1 รายงานการเปรียบเทียบ	2 ระดับของผลการเปรียบเทียบ
ตัววัดที่สำคัญของผลดำเนินการด้านงบประมาณ และการเงิน	• การตอบได้ครบถ้วนตามประเด็นคำถาม • การตอบได้ถูกต้องตามประเด็นคำถาม • การนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจนตามความเป็นจริง	• การนำค่าระดับผลลัพธ์ไปเปรียบเทียบกับค่าผลลัพธ์กับหน่วยงานอื่นหรือเทียบกับค่ามาตรฐานในตัววัดเดียวกัน
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล	ไม่มีตัววัดที่แสดงผลการเปรียบเทียบแต่อย่างใด
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนน้อยที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่มที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดบางส่วนที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่มที่ทำได้บางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบครึ่งหนึ่งที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่ม ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนใหญ่ที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่มที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบทั้งหมดที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่ม ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%)

PMQA Organization

การประเมินตามคำถาม หมวด 7 ข้อ7.3(8)

Li	1 รายงานตัววัดที่สอดคล้องกับความต้องการหลักขององค์กร	2 ระดับของผลลัพธ์ที่ตอบสนองต่อความต้องการหลักขององค์กร
ตัววัดที่สำคัญของผลดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน	• การรายงานได้ตัววัดที่ครอบคลุมครบถ้วนมีความสำคัญตามความต้องการหลักขององค์กร	• ระดับผลลัพธ์ที่สามารถแสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและโครงการสำคัญขององค์กร
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร	ไม่มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร
1 Beginning	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด
3 Mature	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด
4 Advanced	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด
5 Role Model	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 7 ข้อ7.3(9)

(9)

<u>คำถาม</u>

ตัวชี้วัดที่สำคัญด้านความรับผิดชอบด้านการเงินทั้งภายในและภายนอก

RESULT

9 ตัวชี้วัดที่สำคัญด้านความรับผิดชอบด้านการเงินทั้งภายในและภายนอก

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 7 ข้อ7.3(9)

Le	1 รายงานผลลัพธ์สำคัญ	2 ระดับผลลัพธ์สำคัญ
ตัววัดที่สำคัญด้านความรับผิดชอบด้านการเงินทั้งภายในและภายนอก	• การตอบได้ครบถ้วนตามประเด็นคำถาม • การตอบได้ถูกต้องตามประเด็นคำถาม • การนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจนตามความเป็นจริง	• ค่าระดับผลลัพธ์เทียบกับค่าเป้าหมาย
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล	ไม่มีตัววัดที่บรรลุเป้าหมายใดใด
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนน้อยที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดบางส่วนที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้บางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบครึ่งหนึ่งที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนใหญ่ที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบทั้งหมดที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%)

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 7 ข้อ7.3(9)

T	1 รายงานแนวโน้ม	2 ทิศทางแนวโน้ม
ตัววัดที่สำคัญด้านความรับผิดชอบด้านการเงินทั้งภายในและภายนอก	• การตอบได้ครบถ้วนตามประเด็นคำถาม • การตอบได้ถูกต้องตามประเด็นคำถาม • การนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจนตามความเป็นจริง	• ค่าระดับผลลัพธ์เทียบกับค่าผลลัพธ์ในอดีตในเรื่องเดียวกัน (ควรพิจารณาข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 ช่วงเวลา)
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล	ไม่มีตัววัดที่แสดงแนวโน้มแต่อย่างใด
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนน้อยที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดบางส่วนที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้บางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบครึ่งหนึ่งที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนใหญ่ที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบทั้งหมดที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%)

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 7 ข้อ7.3(9)

C	1 รายงานการเปรียบเทียบ	2 ระดับของผลการเปรียบเทียบ
ตัววัดที่สำคัญด้านความรับผิดชอบด้านการเงินทั้งภายในและภายนอก	• การตอบได้ครบถ้วนตามประเด็นคำถาม • การตอบได้ถูกต้องตามประเด็นคำถาม • การนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจนตามความเป็นจริง	• การนำค่าระดับผลลัพธ์ไปเปรียบเทียบกับค่าผลลัพธ์กับหน่วยงานอื่นหรือเทียบกับค่ามาตรฐานในตัววัดเดียวกัน
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล	ไม่มีตัววัดที่แสดงผลการเปรียบเทียบแต่อย่างใด
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนน้อยที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่มที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดบางส่วนที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่ม ที่ทำได้บางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบครึ่งหนึ่งที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่ม ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนใหญ่ที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่มที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบทั้งหมดที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่ม ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%)

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 7 ข้อ7.3(9)

Li	1 รายงานตัววัดที่สอดคล้อง กับความต้องการหลักขององค์กร	2 ระดับของผลลัพธ์ที่ตอบสนอง ต่อความต้องการหลักขององค์กร
ตัววัดที่สำคัญด้านความรับผิดชอบด้านการเงินทั้งภายในและภายนอก	• การรายงานได้ตัววัดที่ครอบคลุมครบถ้วนมีความสำคัญตามความต้องการหลักขององค์กร	• ระดับผลลัพธ์ที่สามารถแสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและโครงการสำคัญขององค์กร
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร	ไม่มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร
1 Beginning	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กรที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กรที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด
3 Mature	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กรที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด
4 Advanced	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กรที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด
5 Role Model	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กรที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 7 ข้อ7.3(10)

(10)

<u>คำถาม</u>

ตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมาย

RESULT

10 ตัววัดที่สำคัญด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมาย

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 7 ข้อ7.3(10)

Le	1 รายงานผลลัพธ์สำคัญ	2 ระดับผลลัพธ์สำคัญ
ตัววัดที่สำคัญด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมาย	• การตอบได้ครบถ้วนตามประเด็นคำถาม • การตอบได้ถูกต้องตามประเด็นคำถาม • การนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจนตามความเป็นจริง	• ค่าระดับผลลัพธ์เทียบกับค่าเป้าหมาย
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล	ไม่มีตัววัดที่บรรลุเป้าหมายใดใด
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนน้อยที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดบางส่วนที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้บางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบครึ่งหนึ่งที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนใหญ่ที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบทั้งหมดที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%)

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 7 ข้อ7.3(10)

T	1 รายงานแนวโน้ม	2 ทิศทางแนวโน้ม
ตัววัดที่สำคัญด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมาย	• การตอบได้ครบถ้วนตามประเด็นคำถาม • การตอบได้ถูกต้องตามประเด็นคำถาม • การนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจนตามความเป็นจริง	• ค่าระดับผลลัพธ์เทียบกับค่าผลลัพธ์ในอดีตในเรื่องเดียวกัน (ควรพิจารณาข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 ช่วงเวลา)
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล	ไม่มีตัววัดที่แสดงแนวโน้มแต่อย่างใด
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนน้อยที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดบางส่วนที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้บางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบครึ่งหนึ่งที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนใหญ่ที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบทั้งหมดที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%)

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 7 ข้อ7.3(10)

C	1 รายงานการเปรียบเทียบ	2 ระดับของผลการเปรียบเทียบ
ตัววัดที่สำคัญด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมาย	• การตอบได้ครบถ้วนตามประเด็นคำถาม • การตอบได้ถูกต้องตามประเด็นคำถาม • การนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจนตามความเป็นจริง	• การนำค่าระดับผลลัพธ์ไปเปรียบเทียบกับค่าผลลัพธ์กับหน่วยงานอื่นหรือเทียบกับค่ามาตรฐานในตัววัดเดียวกัน
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล	ไม่มีตัววัดที่แสดงผลการเปรียบเทียบแต่อย่างใด
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนน้อยที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่มที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดบางส่วนที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่มที่ทำได้บางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบครึ่งหนึ่งที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่ม ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนใหญ่ที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่มที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบทั้งหมดที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่ม ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%)

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 7 ข้อ7.3(10)

Li	1 รายงานตัววัดที่สอดคล้องกับความต้องการหลักขององค์กร	2 ระดับของผลลัพธ์ที่ตอบสนองต่อความต้องการหลักขององค์กร
ตัววัดที่สำคัญด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมาย	• การรายงานได้ตัววัดที่ครอบคลุมครบถ้วนมีความสำคัญตามความต้องการหลักขององค์กร	• ระดับผลลัพธ์ที่สามารถแสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและโครงการสำคัญขององค์กร
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร	ไม่มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร
1 Beginning	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด
3 Mature	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด
4 Advanced	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด
5 Role Model	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 7 ข้อ7.3(11)

(11)

คำถาม

ตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการเป็นองค์กรที่ดีในการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

RESULT

11 ตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการเป็นองค์กรที่ดีในการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 7 ข้อ7.3(11)

Le	1 รายงานผลลัพธ์สำคัญ	2 ระดับผลลัพธ์สำคัญ
ตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการเป็นองค์กรที่ดีในการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ	• การตอบได้ครบถ้วนตามประเด็นคำถาม • การตอบได้ถูกต้องตามประเด็นคำถาม • การนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจนตามความเป็นจริง	• ค่าระดับผลลัพธ์เทียบกับค่าเป้าหมาย
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล	ไม่มีตัวชี้วัดที่บรรลุเป้าหมายใดใด
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัวชี้วัดส่วนน้อยที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัวชี้วัดบางส่วนที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้บางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัวชี้วัดเกือบครึ่งหนึ่งที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัวชี้วัดส่วนใหญ่ที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัวชี้วัดเกือบทั้งหมดที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%)

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 7 ข้อ7.3(11)

T	1 รายงานแนวโน้ม	2 ทิศทางแนวโน้ม
ตัววัดที่สำคัญด้านการเป็นองค์กรที่ดีในการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ	• การตอบได้ครบถ้วนตามประเด็นคำถาม • การตอบได้ถูกต้องตามประเด็นคำถาม • การนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจนตามความเป็นจริง	• ค่าระดับผลลัพธ์เทียบกับค่าผลลัพธ์ในอดีตในเรื่องเดียวกัน (ควรพิจารณาข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 ช่วงเวลา)
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล	ไม่มีตัววัดที่แสดงแนวโน้มแต่อย่างใด
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนน้อยที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดบางส่วนที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้บางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบครึ่งหนึ่งที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนใหญ่ที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบทั้งหมดที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%)

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 7 ข้อ7.3(11)

C	1 รายงานการเปรียบเทียบ	2 ระดับของผลการเปรียบเทียบ
ตัววัดที่สำคัญด้านการเป็นองค์กรที่ดีในการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ	• การตอบได้ครบถ้วนตามประเด็นคำถาม • การตอบได้ถูกต้องตามประเด็นคำถาม • การนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจนตามความเป็นจริง	• การนำค่าระดับผลลัพธ์ไปเปรียบเทียบกับค่าผลลัพธ์กับหน่วยงานอื่นหรือเทียบกับค่ามาตรฐานในตัววัดเดียวกัน
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล	ไม่มีตัววัดที่แสดงผลการเปรียบเทียบแต่อย่างใด
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนน้อยที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่มที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดบางส่วนที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่มที่ทำได้บางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบครึ่งหนึ่งที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่ม ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนใหญ่ที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่มที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบทั้งหมดที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่ม ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%)

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 7 ข้อ7.3(11)

Li	1 รายงานตัววัดที่สอดคล้อง กับความต้องการหลักขององค์กร	2 ระดับของผลลัพธ์ที่ตอบสนอง ต่อความต้องการหลักขององค์กร
ตัววัดที่สำคัญด้านการเป็นองค์กรที่ดีในการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ	• การรายงานได้ตัววัดที่ครอบคลุมครบถ้วนมีความสำคัญตามความต้องการหลักขององค์กร	• ระดับผลลัพธ์ที่สามารถแสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและโครงการสำคัญขององค์กร
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร	ไม่มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร
1 Beginning	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กรที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กรที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด
3 Mature	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กรที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด
4 Advanced	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กรที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด
5 Role Model	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กรที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 7 ข้อ7.4(12)

(12)

<u>คำถาม</u>

ตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการและประสิทธิผลด้านระบบงาน

RESULT

12 ตัววัดที่สำคัญของผลการดำเนินการและประสิทธิผลด้านระบบงาน

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 7 ข้อ7.4(12)

Le	1 รายงานผลลัพธ์สำคัญ	2 ระดับผลลัพธ์สำคัญ
ตัววัดที่สำคัญของผลการดำเนินการและประสิทธิผลด้านระบบงาน	• การตอบได้ครบถ้วนตามประเด็นคำถาม • การตอบได้ถูกต้องตามประเด็นคำถาม • การนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจนตามความเป็นจริง	• ค่าระดับผลลัพธ์เทียบกับค่าเป้าหมาย
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล	ไม่มีตัววัดที่บรรลุเป้าหมายใดใด
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนน้อยที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดบางส่วนที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้บางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบครึ่งหนึ่งที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนใหญ่ที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบทั้งหมดที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%)

PMQA Organization

การประเมินตามคำถาม หมวด 7 ข้อ7.4(12)

T	1 รายงานแนวโน้ม	2 ทิศทางแนวโน้ม
ตัววัดที่สำคัญของผลการดำเนินการและประสิทธิผลด้านระบบงาน	• การตอบได้ครบถ้วนตามประเด็นคำถาม • การตอบได้ถูกต้องตามประเด็นคำถาม • การนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจนตามความเป็นจริง	• ค่าระดับผลลัพธ์เทียบกับค่าผลลัพธ์ในอดีตในเรื่องเดียวกัน (ควรพิจารณาข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 ช่วงเวลา)
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล	ไม่มีตัววัดที่แสดงแนวโน้มแต่อย่างใด
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนน้อยที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดบางส่วนที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้บางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบครึ่งหนึ่งที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนใหญ่ที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบทั้งหมดที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%)

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 7 ข้อ7.4(12)

C	1 รายงานการเปรียบเทียบ	2 ระดับของผลการเปรียบเทียบ
ตัววัดที่สำคัญของผลการดำเนินการและประสิทธิผลด้านระบบงาน	• การตอบได้ครบถ้วนตามประเด็นคำถาม • การตอบได้ถูกต้องตามประเด็นคำถาม • การนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจนตามความเป็นจริง	• การนำค่าระดับผลลัพธ์ไปเปรียบเทียบกับค่าผลลัพธ์กับหน่วยงานอื่นหรือเทียบกับค่ามาตรฐานในตัววัดเดียวกัน
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล	ไม่มีตัววัดที่แสดงผลการเปรียบเทียบแต่อย่างใด
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนน้อยที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่มที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดบางส่วนที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่มที่ทำได้บางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบครึ่งหนึ่งที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่ม ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนใหญ่ที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่ม ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบทั้งหมดที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่ม ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%)

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 7 ข้อ7.4(12)

Li	1 รายงานตัววัดที่สอดคล้องกับความต้องการหลักขององค์กร	2 ระดับของผลลัพธ์ที่ตอบสนองต่อความต้องการหลักขององค์กร
ตัววัดที่สำคัญของผลการดำเนินการและประสิทธิผลด้านระบบงาน	• การรายงานได้ตัววัดที่ครอบคลุมครบถ้วนมีความสำคัญตามความต้องการหลักขององค์กร	• ระดับผลลัพธ์ที่สามารถแสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและโครงการสำคัญขององค์กร
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร	ไม่มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร
1 Beginning	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด
3 Mature	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด
4 Advanced	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด
5 Role Model	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 7 ข้อ7.4(13)

(13)

คำถาม

ตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านการเรียนรู้และพัฒนาของบุคลากร

RESULT

13 ตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านการเรียนรู้และพัฒนาของบุคลากร

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 7 ข้อ7.4(13)

Le	1 รายงานผลลัพธ์สำคัญ	2 ระดับผลลัพธ์สำคัญ
ตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านการเรียนรู้และพัฒนาของบุคลากร	• การตอบได้ครบถ้วนตามประเด็นคำถาม • การตอบได้ถูกต้องตามประเด็นคำถาม • การนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจนตามความเป็นจริง	• ค่าระดับผลลัพธ์เทียบกับค่าเป้าหมาย
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล	ไม่มีตัววัดที่บรรลุเป้าหมายใดใด
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนน้อยที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดบางส่วนที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้บางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบครึ่งหนึ่งที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนใหญ่ที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบทั้งหมดที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%)

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 7 ข้อ7.4(13)

T	1 รายงานแนวโน้ม	2 ทิศทางแนวโน้ม
ตัววัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านการเรียนรู้และพัฒนาของบุคลากร	• การตอบได้ครบถ้วนตามประเด็นคำถาม • การตอบได้ถูกต้องตามประเด็นคำถาม • การนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจนตามความเป็นจริง	• ค่าระดับผลลัพธ์เทียบกับค่าผลลัพธ์ในอดีตในเรื่องเดียวกัน (ควรพิจารณาข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 ช่วงเวลา)
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล	ไม่มีตัววัดที่แสดงแนวโน้มแต่อย่างใด
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนน้อยที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดบางส่วนที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้บางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบครึ่งหนึ่งที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนใหญ่ที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบทั้งหมดที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%)

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 7 ข้อ7.4(13)

C	1 รายงานการเปรียบเทียบ	2 ระดับของผลการเปรียบเทียบ
ตัววัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านการเรียนรู้และพัฒนาของบุคลากร	• การตอบได้ครบถ้วนตามประเด็นคำถาม • การตอบได้ถูกต้องตามประเด็นคำถาม • การนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจนตามความเป็นจริง	• การนำค่าระดับผลลัพธ์ไปเปรียบเทียบกับค่าผลลัพธ์กับหน่วยงานอื่นหรือเทียบกับค่ามาตรฐานในตัววัดเดียวกัน
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล	ไม่มีตัววัดที่แสดงผลการเปรียบเทียบแต่อย่างใด
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนน้อยที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่ม ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดบางส่วนที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่ม ที่ทำได้บางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบครึ่งหนึ่งที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่ม ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนใหญ่ที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่ม ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบทั้งหมดที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่ม ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%)

PMQA Organization

การประเมินตามคำถามหมวด 7 ข้อ7.4(13)

Li	1 รายงานตัววัดที่สอดคล้อง กับความต้องการหลักขององค์กร	2 ระดับของผลลัพธ์ที่ตอบสนอง ต่อความต้องการหลักขององค์กร
ตัววัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านการเรียนรู้และพัฒนาของบุคลากร	• การรายงานได้ตัววัดที่ครอบคลุมครบถ้วนมีความสำคัญตามความต้องการหลักขององค์กร	• ระดับผลลัพธ์ที่สามารถแสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและโครงการสำคัญขององค์กร
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร	ไม่มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร
1 Beginning	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กรที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กรที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด
3 Mature	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กรที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด
4 Advanced	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กรที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด
5 Role Model	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กรที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถาม หมวด 7 ข้อ7.4(14)

(14)

<u>คำถาม</u>

ตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านความผาสุก ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของบุคลากร

RESULT

14 ตัววัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านความผาสุก ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของบุคลากร

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถาม หมวด 7 ข้อ7.4(14)

Le	1 รายงานผลลัพธ์สำคัญ	2 ระดับผลลัพธ์สำคัญ
ตัววัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านความผาสุก ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของบุคลากร	• การตอบได้ครบถ้วนตามประเด็นคำถาม • การตอบได้ถูกต้องตามประเด็นคำถาม • การนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจนตามความเป็นจริง	• ค่าระดับผลลัพธ์เทียบกับค่าเป้าหมาย
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล	ไม่มีตัววัดที่บรรลุเป้าหมายใดใด
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนน้อยที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดบางส่วนที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้บางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบครึ่งหนึ่งที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนใหญ่ที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบทั้งหมดที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%)

PMQA Organization

การประเมินตามคำถาม หมวด 7 ข้อ7.4(14)

T	1 รายงานแนวโน้ม	2 ทิศทางแนวโน้ม
ตัววัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านความผาสุก ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของบุคลากร	• การตอบได้ครบถ้วนตามประเด็นคำถาม • การตอบได้ถูกต้องตามประเด็นคำถาม • การนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจนตามความเป็นจริง	• ค่าระดับผลลัพธ์เทียบกับค่าผลลัพธ์ในอดีตในเรื่องเดียวกัน (ควรพิจารณาข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 ช่วงเวลา)
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล	ไม่มีตัววัดที่แสดงแนวโน้มแต่อย่างใด
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนน้อยที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดบางส่วนที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้บางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบครึ่งหนึ่งที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนใหญ่ที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบทั้งหมดที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%)

PMQA Organization

การประเมินตามคำถาม หมวด 7 ข้อ7.4(14)

C	1 รายงานการเปรียบเทียบ	2 ระดับของผลการเปรียบเทียบ
ตัววัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านความผาสุก ความพึงพอใจ และ ไม่พึงพอใจของบุคลากร	• การตอบได้ครบถ้วนตามประเด็นคำถาม • การตอบได้ถูกต้องตามประเด็นคำถาม • การนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจนตามความเป็นจริง	• การนำค่าระดับผลลัพธ์ไปเปรียบเทียบกับค่าผลลัพธ์กับหน่วยงานอื่นหรือเทียบกับค่ามาตรฐานในตัววัดเดียวกัน
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล	ไม่มีตัววัดที่แสดงผลการเปรียบเทียบแต่อย่างใด
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนน้อยที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่ม ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดบางส่วนที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่ม ที่ทำได้บางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบครึ่งหนึ่งที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่ม ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนใหญ่ที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่ม ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบทั้งหมดที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่ม ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%)

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถาม หมวด 7 ข้อ7.4(14)

Li	1 รายงานตัววัดที่สอดคล้อง กับความต้องการหลักขององค์กร	2 ระดับของผลลัพธ์ที่ตอบสนอง ต่อความต้องการหลักขององค์กร
ตัววัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านความผาสุก ความพึงพอใจและ ไม่พึงพอใจของบุคลากร	• การรายงานได้ตัววัดที่ครอบคลุมครบถ้วนมีความสำคัญตามความต้องการหลักขององค์กร	• ระดับผลลัพธ์ที่สามารถแสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและโครงการสำคัญขององค์กร
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร	ไม่มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร
1 Beginning	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด
3 Mature	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด
4 Advanced	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด
5 Role Model	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถาม หมวด 7 ข้อ7.4(15)

(15)

คำถาม

ตัวชี้วัดที่สำคัญของพฤติกรรมที่มีจริยธรรม ตัวชี้วัดที่สำคัญของความไว้วางใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อผู้นำระดับสูงและการกำกับดูแลตนเองที่ดีของส่วนราชการ และตัวชี้วัดที่สำคัญของพฤติกรรมที่ฝ่าฝืนจริยธรรม

RESULT

15 ตัววัดที่สำคัญของพฤติกรรมที่มีจริยธรรม ความไว้วางใจ การกำกับดูแลตนเองที่ดี

PMQA Organization

การประเมินตามคำถาม หมวด 7 ข้อ7.4(15)

Le	1 รายงานผลลัพธ์สำคัญ	2 ระดับผลลัพธ์สำคัญ
ตัววัดที่สำคัญของพฤติกรรมที่มีจริยธรรม ความไว้วางใจ การกำกับดูแลตนเองที่ดี	• การตอบได้ครบถ้วนตามประเด็นคำถาม • การตอบได้ถูกต้องตามประเด็นคำถาม • การนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจนตามความเป็นจริง	• ค่าระดับผลลัพธ์เทียบกับค่าเป้าหมาย
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล	ไม่มีตัววัดที่บรรลุเป้าหมายใดใด
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนน้อยที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดบางส่วนที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้บางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบครึ่งหนึ่งที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนใหญ่ที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบทั้งหมดที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%)

PMQA Organization

การประเมินตามคำถาม หมวด 7 ข้อ7.4(15)

T	1 รายงานแนวโน้ม	2 ทิศทางแนวโน้ม
ตัววัดที่สำคัญของพฤติกรรมที่มีจริยธรรม ความไว้วางใจ การกำกับดูแลตนเองที่ดี	• การตอบได้ครบถ้วนตามประเด็นคำถาม • การตอบได้ถูกต้องตามประเด็นคำถาม • การนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจนตามความเป็นจริง	• ค่าระดับผลลัพธ์เทียบกับค่าผลลัพธ์ในอดีตในเรื่องเดียวกัน (ควรพิจารณาข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 ช่วงเวลา)
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล	ไม่มีตัววัดที่แสดงแนวโน้มแต่อย่างใด
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนน้อยที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดบางส่วนที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้บางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบครึ่งหนึ่งที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนใหญ่ที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบทั้งหมดที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%)

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถาม หมวด 7 ข้อ7.4(15)

C	1 รายงานการเปรียบเทียบ	2 ระดับของผลการเปรียบเทียบ
ตัววัดที่สำคัญของพฤติกรรมที่มีจริยธรรม ความไว้วางใจ การกำกับดูแลตนเองที่ดี	• การตอบได้ครบถ้วนตามประเด็นคำถาม • การตอบได้ถูกต้องตามประเด็นคำถาม • การนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจนตามความเป็นจริง	• การนำค่าระดับผลลัพธ์ไปเปรียบเทียบกับค่าผลลัพธ์กับหน่วยงานอื่นหรือเทียบกับค่ามาตรฐานในตัววัดเดียวกัน
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล	ไม่มีตัววัดที่แสดงผลการเปรียบเทียบแต่อย่างใด
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนน้อยที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่ม ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดบางส่วนที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่ม ที่ทำได้บางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบครึ่งหนึ่งที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่ม ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนใหญ่ที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่ม
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบทั้งหมดที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่ม ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%)

ก.พ.ร.

PMQA Organization

การประเมินตามคำถาม หมวด 7 ข้อ7.4(15)

Li	1 รายงานตัววัดที่สอดคล้อง กับความต้องการหลักขององค์กร	2 ระดับของผลลัพธ์ที่ตอบสนอง ต่อความต้องการหลักขององค์กร
ตัววัดที่สำคัญของ พฤติกรรมที่มีจริยธรรม ความไว้วางใจ การกำกับ ดูแลตนเองที่ดี	• การรายงานได้ตัววัดที่ครอบคลุมครบถ้วนมีความสำคัญตาม ความต้องการหลักขององค์กร	• ระดับผลลัพธ์ที่สามารถแสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองต่อ ความต้องการของผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและโครงการสำคัญ ขององค์กร
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร	ไม่มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความ ต้องการหลักขององค์กร
1 Beginning	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความ ต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่ กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความ ต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่ กำหนด
3 Mature	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความ ต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของ ประเด็นที่กำหนด
4 Advanced	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความ ต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่ กำหนด
5 Role Model	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความ ต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของ ประเด็นที่กำหนด

ก.พ.ร.