

กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ : 2551

3
ตัวชี้วัด : หมวดที่

กรอบการประเมิน PMQA 2551

ปัจจัยภายนอก

- เศรษฐกิจ สังคม การเมือง
- ธรรมชาติ
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ปัจจัยภายใน

P ลักษณะสำคัญขององค์กร

Risk Management Individual Scorecard

HR Scorecard

2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

6 การจัดการกระบวนการ

7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

IT & KM

4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

PMQA

1 การนำองค์กร



- มิติที่ 1 ประสิทธิภาพ
- มิติที่ 2 คุณภาพ
- มิติที่ 3 ประสิทธิภาพ
- มิติที่ 4 การพัฒนาองค์กร

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1 ความรู้เกี่ยวกับ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. ความรู้เกี่ยวกับ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- การกำหนดกลุ่มผู้รับบริการ
- การรับฟังและเรียนรู้เพื่อกำหนดความต้องการของผู้รับบริการ

3.2 ความสัมพันธ์และความ พึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. การสร้างความสัมพันธ์ กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ
- กลไกหลัก ๆ ที่ผู้รับบริการติดต่อส่วนราชการ
- กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

ข. การวัดความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- การวัดความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ
- การใช้ข้อมูลมาปรับปรุงการดำเนินการ
- การติดตามข้อมูลจากผู้รับบริการ

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1 ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(22)1 การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ประเภท / กลุ่ม
- การคำนึงถึงผู้รับบริการที่พึงมีในขนาด

(23)2 การรับฟังและเรียนรู้

2.1 การรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคิดเห็น

2.2 การนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนปฏิบัติการปรับปรุง

(24)3 การทบทวนปรับปรุงการรับฟังและเรียนรู้

- ให้เหมาะสม
- ทันสมัย

3.2 ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(25) 4 การสร้างความสัมพันธ์เพื่อ

- สนองความคาดหวัง
- สร้างความประทับใจ
- มีภาพลักษณ์ที่ดี
- มีผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น

(26) 5 การสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการ

5.1 การสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สามารถติดต่อ

- ขอข้อมูล
- ขอรับบริการ
- ขอร้องเรียน

5.2 การกำหนดวิธีปฏิบัติของบุคลากรระบบติดตามการปฏิบัติ

(27) 6 การจัดการข้อร้องเรียน

- กระบวนการจัดการ
- วิธีการแก้ไขที่ทันเวลาที่
- รวบรวมและวิเคราะห์นำไปเพื่อการปรับปรุง

(28) 7 การทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์

- ให้เหมาะสม
- ทันสมัย

ข. การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(29) 8 การวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ

8.1 การวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ

- ผู้รับบริการ
 - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 8.2 การนำข้อมูลไปใช้เพื่อ
- สร้างความประทับใจ
 - ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี
 - ปรับปรุงการทำงาน

(30) 9 การติดตามเรื่องคุณภาพบริการ

- ให้ได้ข้อมูลย้อนกลับทันเวลาที่
- นำไปใช้ได้

(31) 10 การเปรียบเทียบข้อมูลความพึงพอใจ

- ผู้รับบริการ
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(32) 11 การทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจ

- ให้เหมาะสม
- ทันสมัย

การตอบคำถาม

(1)

คำถาม

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดหรือจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ส่วนราชการได้ดำเนินการที่พึงมีในขนาดมาประกอบการพิจารณาดังกล่าวอย่างไร

HOW

1 การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ประเภท/กลุ่ม
- การคำนึงถึงผู้รับบริการที่พึงมีในอนาคต

การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.1 ก(1)

A	1		2		3	
	การตั้งเป้าหมาย		การวางแผนดำเนินงาน		แผนการประเมินและตัวชี้วัด	
การจัดกิจกรรมงานกลุ่ม การจำแนกกลุ่ม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	1 การตั้งเป้าหมายของการจำแนกกลุ่ม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ใน 3 ประเด็นคือ <ul style="list-style-type: none"> • จำแนกผู้รับบริการ • จำแนกผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • คำถึงผู้รับบริการพึงมีในอนาคต 		2 การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการจำแนกกลุ่ม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ <ul style="list-style-type: none"> • การวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงานได้แก่ แผนการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน 		3 การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการ จำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยการดำเนินการ 2 ขั้นตอนคือ <ul style="list-style-type: none"> • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึง ความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุป บทเรียนต่อไป 	
ค่าคะแนน	0	1	2	3	4	5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดเป้าหมาย ของการ จำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย		ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการวางแผนดำเนินงานในการจำแนกกลุ่ม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจำแนกกลุ่ม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจำแนก กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด		มีการทำแผนดำเนินงานในการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด		มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจำแนกกลุ่ม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจำแนก กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด		มีการทำแผนดำเนินงานในการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด		มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจำแนกกลุ่ม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจำแนก กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด		มีการทำแผนดำเนินงานในการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด		มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจำแนกกลุ่ม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจำแนก กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด		มีการทำแผนดำเนินงานในการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด		มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจำแนกกลุ่ม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจำแนก กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่ กำหนด		มีการทำแผนดำเนินงานในการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด		มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจำแนกกลุ่ม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	

การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.1 ก(1)

D	1											2											3										
	การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน											ความรับผิดชอบของบุคลากร											ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร										
การจัดการกระบวนการ การจ้างแนกลุ่ม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงานขององค์กรที่กำหนดไว้ในแผนการดำเนินงานกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยการดำเนินการตามแผนใน 3 ขั้นตอนคือ <ul style="list-style-type: none"> การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน 											2 การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบมีการดำเนินการตามแผนดำเนินงาน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้											3 การจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความพึงปรารถนาผลสำเร็จอย่างไม่มีข้อสงสัย										
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5											0 1 2 3 4 5											0 1 2 3 4 5										
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการปฏิบัติตามแผนการจ้างแนกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย											ไม่มีการดำเนินการใดใดที่บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่											ไม่มีการดำเนินการใดใดที่บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ										
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนการจ้างแนกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด											มีการจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเพียงบางส่วน (1-20%)											บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน (1-20%)										
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการจ้างแนกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด											มีการจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเป็นบางส่วน (21-40%)											บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นบางส่วน (21-40%)										
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการจ้างแนกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด											มีการจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง (41-60%)											บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง (41-60%)										
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการจ้างแนกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด											มีการจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่ (61-80%)											บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่ (61-80%)										
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการจ้างแนกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด											มีการจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด (81-100%)											บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด (81-100%)										

การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.1 ก(1)

	1	2	3
	การติดตามประเมินผลและ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม สู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุง ที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการ กระบวนการ การจำแนกกลุ่ม ผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1 การประเมินผลลัพธ์ของการดำเนินงานตามเป้าหมายในการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยผลการดำเนินการทั้ง 3 ขั้นตอนคือ <ul style="list-style-type: none">การประเมินตามแผนติดตามประเมินที่กำหนดไว้ได้และใช้ข้อมูลจริงในการประเมินการเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมาย ครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้การนำผลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นำไปสู่การสร้างนวัตกรรมในด้วยการดำเนินการทั้ง 3 ขั้นตอนคือ <ul style="list-style-type: none">การสรุปบทเรียนจากกรณีศึกษาการนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรมการนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดดทั่วทั้งองค์กร	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	ไม่มีการดำเนินการใดในการติดตามประเมินผลกระบวนการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ไม่มีการดำเนินการใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงทั้งกับกระบวนการอื่นในองค์กรและองค์กรอื่น

การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.1 ก(1)

1		2		3	
I		การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุงที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น		การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตาม ความต้องการและเป้าหมายองค์กร	
การจัดการ กระบวนการ การจำแนกกลุ่ม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1 กระบวนการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความสอดคล้องกัน ทั้ง 5 ขั้นตอน ได้แก่ <ul style="list-style-type: none">กำหนดเป้าหมายแผนงานการปฏิบัติการวัดประเมินผลผลลัพธ์การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	2 การบูรณาการการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3 ระบบคือ <ul style="list-style-type: none">ระบบตัววัดระบบประเมินระบบปรับปรุง ของกระบวนการนี้ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง		3 การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเป้าหมายขององค์กร	
	ค่าคะแนน	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	มีการจัดการกระบวนการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรได้เพียงเล็กน้อย	
	2 Basically Effectiveness	มีความสอดคล้องของกระบวนการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด			
	3 Mature	มีความสอดคล้องของกระบวนการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรได้เป็นส่วนใหญ่	
	4 Advanced	มีความสอดคล้องของกระบวนการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด			
	5 Role Model	มีความสอดคล้องของกระบวนการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง อย่างได้ผลดี	มีการจัดการกระบวนการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรได้อย่างดี	

การตอบคำถาม

(2)

คำถาม

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม
- ส่วนราชการได้นำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการวางแผนปฏิบัติงานและการปรับปรุงกระบวนการรวมถึงการพัฒนาการบริหารใหม่ๆอย่างไร

HOW

2.1 การรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวัง

2.2 การนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนปฏิบัติการปรับปรุง

การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.1 ก(2)

[illegible]

การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.1 ก(2)

D	1	2	3
	การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	ความรับผิดชอบของบุคลากร	ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
	1 การปฏิบัติตามแผนงานขององค์กรที่กำหนดไว้ในแผนการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคิดเห็นและการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ <ul style="list-style-type: none">• การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน• การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ• การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	2 การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบมีการดำเนินการตามแผนดำเนินงาน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	3 การจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการดำเนินการสู่ผลสำเร็จอย่างยั่งยืน
	ค่าคะแนน 0 No evidence	0 1 2 3 4 5 ไม่มีการดำเนินการใดใด ที่บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่	0 1 2 3 4 5 ไม่มีการดำเนินการใดใด ที่บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ
	1 Beginning	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเพียงบางส่วน (1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน (1-20%)
	2 Basically Effectiveness	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย (21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย (21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคิดเห็นและการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและทำได้อัตราครบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง (41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคิดเห็นและการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและทำได้อัตราครบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่ (61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคิดเห็นและการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและทำได้อัตราครบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด (81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด (81-100%)

การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.1 ก(2)

L	1										2										3									
	การติดตามประเมินผลและ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง										การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม สู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด										การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุง ที่ดีขึ้นในองค์กร									
การจัดการ กระบวนการ การรับฟัง และเรียนรู้ความ ต้องการความ คาดหวังและ การนำข้อมูลไปใช้ ในการปรับปรุง	1 การประเมินผลลัพธ์ของการดำเนินงานตามเป้าหมายในการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุง <ul style="list-style-type: none"> • การประเมินตามแผนติดตามประเมินที่ใช้ข้อมูลจริงในการประเมิน • การเปรียบเทียบคำขอผลลัพธ์กับคำเป้าหมาย • การนำผลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง 										2 การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุง นำไปสู่การสร้างนวัตกรรม ด้วยการดำเนินการทั้ง 3 ขั้นตอนคือ <ul style="list-style-type: none"> • 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									

การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.1 ก(2)

I	1	2	3
การวัดการ กระบวนการ การรับฟังและ เรียนรู้ความ ต้องการความ คาดหวังและ การนำข้อมูลไปใช้ ในการปรับปรุง	ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตาม ความต้องการและเป้าหมายองค์กร
	1 กระบวนการรับฟังและเรียนรู้อย่างต่อเนื่องมีความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุง มีความสอดคล้องกันทั้ง 5 ขั้นตอน ได้แก่ <ul style="list-style-type: none">กำหนดเป้าหมายแผนงานการปฏิบัติการวัดประเมินผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	2 การบูรณาการการรับฟังและเรียนรู้อย่างต่อเนื่องมีความคาดหวัง และการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุง 3 ระบบคือ <ul style="list-style-type: none">ระบบตัววัดระบบประเมินระบบปรับปรุง ของกระบวนการนี้ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับ กระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	3 การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการการรับฟังและ เรียนรู้ความคาดหวังความคาดหวังและการนำข้อมูล ไปใช้ในการปรับปรุง ที่สอดคล้องและมุ่งสู่ผลสำเร็จ ตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกันในการจัดการกระบวนการรับ ฟังและเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและการนำข้อมูลไปใช้ ในขั้นตอน	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการรับฟังและเรียนรู ้ความคาดหวังความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ในการ ปรับปรุงที่เสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่น	ไม่มีการจัดการกระบวนการรับฟังและเรียนรู้อย่าง ต่อเนื่องความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ในการ ปรับปรุง ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	มีความสอดคล้องของกระบวนการรับฟังและเรียนรู ้ความคาดหวังความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ ใน การปรับปรุงครบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงาน ให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการรับฟังและเรียนรู้อย่าง ต่อเนื่องความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ในการ ปรับปรุง ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร ได้เพียง เล็กน้อย
2 Basically Effectiveness	มีความสอดคล้องของกระบวนการรับฟังและเรียนรู ้ความคาดหวังความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ ใน การปรับปรุงครบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด		
3 Mature	มีความสอดคล้องของกระบวนการรับฟังและเรียนรู ้ความคาดหวังความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ ใน การปรับปรุงครบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงาน ให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการรับฟังและเรียนรู้อย่าง ต่อเนื่องความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ในการ ปรับปรุง ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร ได้เป็น ส่วนใหญ่
4 Advanced	มีความสอดคล้องของกระบวนการรับฟังและเรียนรู ้ความคาดหวังความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ ใน การปรับปรุงครบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด		
5 Role Model	มีความสอดคล้องของกระบวนการรับฟังและเรียนรู ้ความคาดหวังความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ ใน การปรับปรุงครบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงาน ให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างได้ผลดี	มีการจัดการกระบวนการรับฟังและเรียนรู้อย่าง ต่อเนื่องความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ในการ ปรับปรุง ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร ได้เป็น อย่างดี

การตอบคำถาม

(3)

คำถาม

ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทบทวนและปรับปรุงวิธีการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการและการและความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

HOW

3 การทบทวนปรับปรุงการรับฟังและเรียนรู้

- ให้เหมาะสม
- ทันสมัย

การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.1 ก(3)

A	1		2		3	
	การตั้งเป้าหมาย		การวางแผนดำเนินงาน		แผนการประเมินและตัวชี้วัด	
การจัดกิจกรรมทางการ การทบทวนและ ปรับปรุงการรับฟัง เรียนรู้ความต้องการ ความคาดหวัง	1 การตั้งเป้าหมายของการทบทวนและปรับปรุง การรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังใน 2 ประเด็นคือ <ul style="list-style-type: none"> เพื่อให้มีความเหมาะสม เพื่อให้ทันสมัยตลอดเวลา 		2 การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการทบทวนและปรับปรุง การรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังด้วยการ ดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ <ul style="list-style-type: none"> การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินการดำเนินงาน ได้แก่ แผนการทบทวนและปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความ ต้องการความคาดหวัง การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน 		3 การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการทบทวน และปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังด้วยการ ดำเนินการ 2 ขั้นตอนคือ <ul style="list-style-type: none"> การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของ งานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุป บทเรียนได้ต่อไป 	
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5		0 1 2 3 4 5		0 1 2 3 4 5	
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดเป้าหมายของการทบทวนและ ปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการ ความคาดหวัง		ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการวางแผนดำเนินงานในการทบทวนและปรับปรุง การรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวัง		ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการทบทวนและปรับปรุง การรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวัง	
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการทบทวนและ ปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการความ คาดหวังครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด		มีการดำเนินการในการทบทวนและปรับปรุง การรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด		มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการทบทวนและปรับปรุง การรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวัง ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด	
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการทบทวนและ ปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการความ คาดหวังครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด		มีการดำเนินการในการทบทวนและปรับปรุง การรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด		มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการทบทวนและปรับปรุง การรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวัง ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด	
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการทบทวนและ ปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการความ คาดหวังครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด		มีการดำเนินการในการทบทวนและปรับปรุง การรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด		มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการทบทวนและปรับปรุง การรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวัง ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด	
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการทบทวนและ ปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการความ คาดหวังครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด		มีการดำเนินการในการทบทวนและปรับปรุง การรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด		มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการทบทวนและปรับปรุง การรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวัง ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด	
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการทบทวนและ ปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการความ คาดหวังครอบคลุม 100% ของประเด็นที่ กำหนด		มีการดำเนินการในการทบทวนและปรับปรุง การรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด		มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการทบทวนและปรับปรุง การรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวัง ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	

การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.1 ก(3)

D	1	2	3
	การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	ความรับผิดชอบของบุคลากร	ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการทบทวนและปรับปรุงการเรียนรู้ความต้องการความคาดหวัง	1 การปฏิบัติตามการดำเนินงานขององค์กรที่กำหนดไว้ในแผนการทบทวนและปรับปรุงการเรียนรู้ทั้ง เรียนรู้ความต้องการความคาดหวังด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ <ul style="list-style-type: none">• การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน• การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ• การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	2 การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบมีการดำเนินการตามแผนดำเนินงาน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	3 การจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการดำเนินการอย่างไม่ย่อท้อ
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการปฏิบัติตามแผนการทบทวนและปรับปรุงการเรียนรู้ทั้งเรียนรู้ความต้องการความคาดหวัง	ไม่มีการดำเนินการใดใดที่บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่	ไม่มีการดำเนินการใดใดที่บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนการทบทวนและปรับปรุงการเรียนรู้ทั้งเรียนรู้ความต้องการความคาดหวัง และทำ ได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบเพียงบางส่วน (1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการทบทวนและปรับปรุงการเรียนรู้ทั้งเรียนรู้ความต้องการความคาดหวัง และทำ ได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่ (21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่ (21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการทบทวนและปรับปรุงการเรียนรู้ทั้งเรียนรู้ความต้องการความคาดหวัง และทำ ได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ และมีความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง (41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการทบทวนและปรับปรุงการเรียนรู้ทั้งเรียนรู้ความต้องการความคาดหวัง และทำ ได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่ (61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการทบทวนและปรับปรุงการเรียนรู้ทั้งเรียนรู้ความต้องการความคาดหวัง และทำ ได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด (81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด (81-100%)

การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.1 ก(3)

	1	2	3
	การติดตามประเมินผลและ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม สู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุง ที่ดีขึ้นในองค์กร
การวัดการ กระบวนการ การทบทวนและ ปรับปรุงการรับฟัง เรียนรู้ความ ต้องการความ คาดหวัง	1 การประเมินผลลัพธ์ของการดำเนินการตามเป้าหมายในการทบทวนและปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวัง ด้วยการดำเนินการทั้ง 3 ขั้นตอนคือ <ul style="list-style-type: none">การประเมินตามแผนติดตามประเมินที่กำหนดไว้ได้ และใช้ข้อมูลจริงในการประเมินการเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมาย ครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้การนำผลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินการทบทวน และปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวัง นำไปสู่การสร้างนวัตกรรม <ul style="list-style-type: none">ด้วยการดำเนินการทั้ง 3 ขั้นตอนคือการสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผนการนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรมการนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดด ทั่วทั้งองค์กร	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	ไม่มีการดำเนินการใดในการติดตามประเมินผลกระบวนการทบทวนและปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวัง	ไม่มีการดำเนินการใดในการสรุปบทเรียน และสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการทบทวน และปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวัง ครบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการทบทวน และปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวัง ครบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการทบทวน และปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวัง ครบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการทบทวน และปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวัง ครบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการทบทวน และปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวัง ครบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงทั้งกับกระบวนการอื่นในองค์กรและองค์กรอื่น

การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.1 ก(3)

I		1	2		3
		ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับปรุง)	การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุงที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น		การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตาม ความต้องการและเป้าหมายองค์กร
การวัดการ กระบวนการ การทบทวนและ ปรับปรุงการรับฟัง เรียนรู้ความ ต้องการความ คาดหวัง		1 ความสอดคล้องที่ดีของการจัดการกระบวนการ ทบทวนและปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการ ความคาดหวังทั้ง 5 ขั้นตอน ได้แก่ <ul style="list-style-type: none">กำหนดเป้าหมายแผนงานการปฏิบัติการวัดประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	2 การบูรณาการการทบทวนและปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ ความต้องการความคาดหวัง 3 ระบบคือ <ul style="list-style-type: none">ระบบตัววัดระบบประเมินระบบปรับปรุง ของกระบวนการนี้ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับ กระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง		3 การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการการทบทวน และปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการ ความคาดหวังและเป้าหมายขององค์กร
	ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	
	0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกันในการจัดการกระบวนการ ทบทวนและปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการ ความคาดหวังทั้ง 5 ขั้นตอน	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการทบทวนและ ปรับปรุงการรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังที่เสริม การทำงานให้กับกระบวนการอื่น	ไม่มีการจัดการกระบวนการทบทวนและปรับปรุง การรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวัง ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร	
	1 Beginning	มีความสอดคล้องของกระบวนการทบทวนและปรับปรุง การรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวัง ครบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงาน ให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการทบทวนและปรับปรุง การรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวัง ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรได้เพียงเล็กน้อย	
	2 Basically Effectiveness	มีความสอดคล้องของกระบวนการทบทวนและปรับปรุง การรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวัง ครบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด			
	3 Mature	มีความสอดคล้องของกระบวนการทบทวนและปรับปรุง การรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวัง ครบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงาน ให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการทบทวนและปรับปรุง การรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวัง ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรได้เป็นส่วนใหญ่	
	4 Advanced	มีความสอดคล้องของกระบวนการทบทวนและปรับปรุง การรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวัง ครบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด			
	5 Role Model	มีความสอดคล้องของกระบวนการทบทวนและปรับปรุง การรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวัง ครบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงาน ให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง อย่างได้ผลดี	มีการจัดการกระบวนการทบทวนและปรับปรุง การรับฟังเรียนรู้ความต้องการความคาดหวัง ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรได้เป็นอย่างดี	

การตอบคำถาม

(4)

คำถาม

ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อตอบสนองความคาดหวังและสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจะส่งผลให้ส่วนราชการมีภาพลักษณ์ที่ดี และมีผู้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น(ให้ส่วนราชการตอบตามความเหมาะสมของการกิจของส่วนราชการ)

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

HOW

4 การสร้างความสัมพันธ์เพื่อ

- สนองความคาดหวัง
- สร้างความประทับใจ
- มีภาพลักษณ์ที่ดี
- มีผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น