

## การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.2 ข(8)

A	1		2		3	
	การตั้งเป้าหมาย		การวางแผนดำเนินงาน		แผนการประเมินและตัวชี้วัด	
การวัดการกระบวนกรวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและข้อมูลไปใช้	<b>1</b> การตั้งเป้าหมายของการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและข้อมูลไปใช้ <ul style="list-style-type: none"> <li>เพื่อสร้างความประทับใจ</li> <li>เพื่อทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี</li> <li>เพื่อปรับปรุงการทำงาน</li> </ul>		<b>2</b> การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ด้วยการดำเนินงานใน 3 ขั้นตอนคือ <ul style="list-style-type: none"> <li>การวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง</li> <li>การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงานได้แก่แผนการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ</li> <li>การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน</li> </ul>		<b>3</b> การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย <ul style="list-style-type: none"> <li>การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้</li> <li>การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนต่อไป</li> </ul>	
ค่าคะแนน	0	1	2	3	4	5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดในการกำหนดเป้าหมายของการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		ไม่มีการดำเนินการใดในการวางแผนดำเนินงานในการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		ไม่มีการดำเนินการใดในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมายของการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 20% ของประเด็นที่กำหนด		มีการดำเนินการในการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 20% ของขั้นตอนที่กำหนด		มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมายของการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 40% ของประเด็นที่กำหนด		มีการดำเนินการในการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 40% ของขั้นตอนที่กำหนด		มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมายของการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 60% ของประเด็นที่กำหนด		มีการดำเนินการในการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 60% ของขั้นตอนที่กำหนด		มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมายของการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 80% ของประเด็นที่กำหนด		มีการดำเนินการในการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 80% ของขั้นตอนที่กำหนด		มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมายของการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 100% ของประเด็นที่กำหนด		มีการดำเนินการในการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 100% ของขั้นตอนที่กำหนด		มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	

### การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.2 ข(8)

D	1											2											3										
	การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน											การบริหารจัดการของบุคลากร											ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร										
การจัดทําระบบการวัดความพึงพอใจและรับบริการจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<b>1</b> การปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานขององค์กรที่กำหนดไว้ในแผนการวัดความพึงพอใจและส่วนเสียของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน											<b>2</b> การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบมีการดำเนินการตามแผนดำเนินงานและมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้											<b>3</b> การจัดทําระบบการวัดความพึงพอใจและรับบริการจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย										
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5											0 1 2 3 4 5											0 1 2 3 4 5										
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการปฏิบัติตามแผนการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย											ไม่มีการดำเนินการใดใดในการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่											ไม่มีการดำเนินการใดใดในการบริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ										
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและทำได้อย่างครบถ้วน 20% ของขั้นตอนที่กำหนด											บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเพียงบางส่วน (1-20%)											บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน (1-20%)										
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและทำได้อย่างครบถ้วน 40% ของขั้นตอนที่กำหนด											บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย (21-40%)											บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย (21-40%)										
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและทำได้อย่างครบถ้วน 60% ของขั้นตอนที่กำหนด											บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง (41-60%)											บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง (41-60%)										
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและทำได้อย่างครบถ้วน 80% ของขั้นตอนที่กำหนด											บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่ (61-80%)											บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่ (61-80%)										
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและทำได้อย่างครบถ้วน 100% ของขั้นตอนที่กำหนด											บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด (81-100%)											บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด (81-100%)										

### การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.2 ข(8)

L	1		2		3	
	การติดตามประเมินผลและ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม สู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุง ที่ดีขึ้นในองค์กร			
การวัดการ กระบวนการ การวัดความ พึงพอใจและ ไม่พึงพอใจของ ผู้รับบริการและผู้ มีส่วนได้ส่วนเสีย	<b>1</b> การประเมินผลลัพธ์ของการดำเนินงานตามเป้าหมายในการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  ด้วยการดำเนินการทั้ง 3 ขั้นตอนคือ <ul style="list-style-type: none"><li>• การประเมินตามแผนติดตามประเมินที่กำหนดไว้ได้และใช้ข้อมูลจริงในการประเมิน</li><li>• การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมาย</li><li>• การนำผลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง</li></ul>	<b>2</b> การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและการดำเนินการดำเนินการทั้ง 3 ขั้นตอนคือ <ul style="list-style-type: none"><li>• การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน</li><li>• การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม</li><li>• การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดดทั่วทั้งองค์กร</li></ul>	<b>3</b> 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	ไม่มีการดำเนินการใดในการติดตามประเมินผลกระบวนการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ไม่มีการดำเนินการใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่น			
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			

การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.2 ข(8)

I	1	2	3
	ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับ กระบวนการอื่น	การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายองค์กร
การจัดการ กระบวนการ การวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1 กระบวนการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความสอดคล้องกัน ทั้ง 5 ขั้นตอน ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"><li>กำหนดเป้าหมาย</li><li>แผนงาน</li><li>การปฏิบัติ</li><li>การวัดประเมินผลสัมฤทธิ์</li><li>การเรียนรู้สู่การปรับปรุง</li></ul>	2 การบูรณาการการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3 ระบบคือ <ul style="list-style-type: none"><li>ระบบตัววัด</li><li>ระบบประเมิน</li><li>ระบบปรับปรุง</li></ul> ของกระบวนการนี้ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	3 การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สอดคล้องและมุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
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 ครบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรได้เพียงเล็กน้อย
2 Basically Effectiveness	มีความสอดคล้องของกระบวนการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด		
3 Mature	มีความสอดคล้องของกระบวนการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรได้เป็นส่วนใหญ่
4 Advanced	มีความสอดคล้องของกระบวนการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด		
5 Role Model	มีความสอดคล้องของกระบวนการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างได้ผลดี	มีการจัดการกระบวนการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรได้เป็นอย่างดี

## การตอบคำถาม

(9)

### คำถาม

ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการติดตามในเรื่องคุณภาพการบริการเพื่อให้ข้อมูลป้อนกลับอย่าง  
ทัน่วงทีและนำไปใช้ในการต่อไปได้

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

## HOW

### 9 การติดตามเรื่องคุณภาพบริการ

- ให้ได้ข้อมูลป้อนกลับทัน่วงที
- นำไปใช้ได้

### การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.2 ข(9)

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดกระบวนการ การติดตามเรื่อง คุณภาพบริการ	<b>1</b> การตั้งเป้าหมายของการติดตามเรื่อง คุณภาพบริการ ใน 2 ประเด็นคือการนำข้อมูลไปใช้ • เพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับทันวันที่ • เพื่อนำไปใช้ดำเนินการต่อไปได้	<b>2</b> การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการติดตามเรื่อง คุณภาพบริการด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงานได้แก่ แผนการติดตามเรื่องคุณภาพบริการ • การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน	<b>3</b> การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการ ติดตามเรื่องคุณภาพบริการ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • 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 ในการกำหนดเป้าหมายของการติดตาม เรื่องคุณภาพบริการ	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการวางแผนดำเนินงานในการติดตามเรื่อง คุณภาพบริการ	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการติดตามเรื่อง คุณภาพบริการ
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการติดตาม เรื่องคุณภาพบริการ ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการติดตามเรื่องคุณภาพ บริการ ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการติดตามเรื่อง คุณภาพบริการ ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการติดตาม เรื่องคุณภาพบริการ ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการติดตามเรื่องคุณภาพ บริการ ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการติดตามเรื่อง คุณภาพบริการ ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการติดตาม เรื่องคุณภาพบริการ ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการติดตามเรื่องคุณภาพ บริการ ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการติดตามเรื่อง คุณภาพบริการ ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการติดตาม เรื่องคุณภาพบริการ ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการติดตามเรื่องคุณภาพ บริการ ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการติดตามเรื่อง คุณภาพบริการ ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการติดตาม เรื่องคุณภาพบริการ ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการติดตามเรื่องคุณภาพ บริการ ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนดและมี	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการติดตามเรื่อง คุณภาพบริการ ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด

## การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.2 ข(9)

D	1						2						3					
	การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน						ความรับผิดชอบของบุคลากร						ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร					
การจัดการ กระบวนการ การติดตามเรื่อง คุณภาพบริการ	<b>1</b> การปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานขององค์กรที่กำหนดไว้ในแผนการติดตามเรื่องคุณภาพบริการด้วยผลการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ <ul style="list-style-type: none"> <li>การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน</li> <li>การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ</li> <li>การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน</li> </ul>						<b>2</b> การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบมีการดำเนินการตามแผนดำเนินงานและมีความรับผิดชอบตามที่กำหนด						<b>3</b> การจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการดำเนินการสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ					
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5 <div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>						0 1 2 3 4 5 <div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>						0 1 2 3 4 5 <div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>					
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการปฏิบัติตามแผนการติดตามเรื่องคุณภาพบริการ						ไม่มีการดำเนินการใดใดที่บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่						ไม่มีการดำเนินการใดใดที่บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความมุ่งมั่นตั้งใจ					
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนการติดตามเรื่องคุณภาพบริการ และทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด						บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเพียงบางส่วน (1-20%)						บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน (1-20%)					
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการติดตามเรื่องคุณภาพบริการและทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด						บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย (21-40%)						บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย (21-40%)					
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการติดตามเรื่องคุณภาพบริการและทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด						บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ และมีความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง (41-60%)						บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง (41-60%)					
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการติดตามเรื่องคุณภาพบริการและทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด						บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่ (61-80%)						บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่ (61-80%)					
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการติดตามเรื่องคุณภาพบริการและทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด						บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด (81-100%)						บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด (81-100%)					



### การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.2 ข(9)

L	1	2	3
	การติดตามประเมินผลและ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม สู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุง ที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการ กระบวนการ การติดตามเรื่อง คุณภาพบริการ	<b>1</b> การประเมินผลลัพธ์ของการดำเนินการตามเป้าหมายในการติดตามเรื่องคุณภาพบริการด้วยการดำเนินการทั้ง 3 ขั้นตอนคือ <ul style="list-style-type: none"><li>• การประเมินตามแผนติดตามประเมินที่กำหนดไว้ได้และใช้ข้อมูลจริงในการประเมิน</li><li>• การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมายตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้</li><li>• การนำผลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง</li></ul>	<b>2</b> การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินการตามเรื่องคุณภาพบริการ นำไปสู่การสร้างนวัตกรรมในด้วยการดำเนินการทั้ง 3 ขั้นตอนคือ <ul style="list-style-type: none"><li>• การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน</li><li>• การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม</li><li>• การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดดทั่วทั้งองค์กร</li></ul>	<b>3</b> การนำผลสำเร็จของการติดตามเรื่องคุณภาพบริการ ไปแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนกรอื่น และ/หรือองค์กรอื่น
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดในการติดตามประเมินผลกระบวนการติดตามเรื่องคุณภาพบริการ	ไม่มีการดำเนินการใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการติดตามเรื่องคุณภาพบริการ ครบร้อยละ 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนกรอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการติดตามเรื่องคุณภาพบริการ ครบร้อยละ 40% ของขั้นตอนที่กำหนด		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการติดตามเรื่องคุณภาพบริการ ครบร้อยละ 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการติดตามเรื่องคุณภาพบริการ ครบร้อยละ 80% ของขั้นตอนที่กำหนด		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการติดตามเรื่องคุณภาพบริการ ครบร้อยละ 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงทั้งกับกระบวนกรอื่นในองค์กรและองค์กรอื่น



## การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.2 ข(9)

I	1	2	3
การจัดการ กระบวนการ การติดตามเรื่อง คุณภาพบริการ	1 กระบวนการติดตามเรื่องคุณภาพบริการ มีความสอดคล้องกัน ทั้ง 5 ขั้นตอน ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"><li>กำหนดเป้าหมาย</li><li>แผนงาน</li><li>การปฏิบัติ</li><li>การวัดประเมินผลลัพธ์</li><li>การเรียนรู้สู่การปรับปรุง</li></ul>	2 การบูรณาการการติดตามเรื่องคุณภาพบริการ 3 ระบบคือ <ul style="list-style-type: none"><li>ระบบตัววัด</li><li>ระบบประเมิน</li><li>ระบบปรับปรุง</li></ul> ของกระบวนการนี้ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงาน ให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	3 การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการการติดตามเรื่อง คุณภาพบริการ ที่สอดคล้องและมุ่งสู่ผลสำเร็จตาม ความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกันในการจัดการกระบวนการ ติดตามเรื่องคุณภาพบริการ ทั้ง 5 ขั้นตอน	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการวัดความ พึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียที่เสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่น	ไม่มีการจัดการกระบวนการติดตามเรื่องคุณภาพบริการ ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	มีความสอดคล้องของกระบวนการติดตามเรื่อง คุณภาพบริการ ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่ กำหนด	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการ ทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการติดตามเรื่องคุณภาพบริการ ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรได้เพียงเล็กน้อย
2 Basically Effectiveness	มีความสอดคล้องของกระบวนการติดตามเรื่อง คุณภาพบริการ ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่ กำหนด		
3 Mature	มีความสอดคล้องของกระบวนการติดตามเรื่อง คุณภาพบริการ ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่ กำหนด	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการ ทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการติดตามเรื่องคุณภาพบริการ ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรได้เป็นส่วนใหญ่
4 Advanced	มีความสอดคล้องของกระบวนการติดตามเรื่อง คุณภาพบริการ ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่ กำหนด		
5 Role Model	มีความสอดคล้องของกระบวนการติดตามเรื่อง คุณภาพบริการ ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่ กำหนด	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการ ทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง อย่าง ได้ผลดี	มีการจัดการกระบวนการติดตามเรื่องคุณภาพบริการ ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรได้เป็นอย่างดี

## การตอบคำถาม

(10)

คำถาม

ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการหาข้อมูลและใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบในด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

**HOW**

**10 การเปรียบเทียบข้อมูลความพึงพอใจ**

- ผู้รับบริการ
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

## การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.2 ข(10)

A	1 การตั้งเป้าหมาย						2 การวางแผนดำเนินงาน						3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด					
	1 การตั้งเป้าหมาย						2 การวางแผนดำเนินงาน						3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด					
การจัดกระบวนการ และการใช้ ข้อมูลเปรียบเทียบ ด้านความพึงพอใจ	1 การตั้งเป้าหมายของการหาและใช้ข้อมูล เปรียบเทียบด้านความพึงพอใจ ใน 2 ประเด็นคือการนำข้อมูล • จากผู้รับบริการ • จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						2 การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการหาและใช้ข้อมูล เปรียบเทียบด้านความพึงพอใจ ด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงาน ได้แก่ แผนการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจ • การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน						3 การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการหาและ ใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจ ด้วยการดำเนินการ 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัดและตัวเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จ ของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • 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 ในการกำหนดเป้าหมายของการหาและใช้ ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจ						ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการวางแผนดำเนินงานในการหาและใช้ข้อมูล เปรียบเทียบด้านความพึงพอใจ						ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการหาและใช้ข้อมูล เปรียบเทียบด้านความพึงพอใจ					
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการหาและใช้ ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจ ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด						มีการทำแผนดำเนินการในการหาและใช้ข้อมูล เปรียบเทียบด้านความพึงพอใจครอบคลุม 20% ของ ขั้นตอนที่กำหนด						มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการหาและใช้ข้อมูล เปรียบเทียบด้านความพึงพอใจครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่ กำหนด					
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการหาและใช้ ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจ ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด						มีการทำแผนดำเนินการในการหาและใช้ข้อมูล เปรียบเทียบด้านความพึงพอใจครอบคลุม 40% ของ ขั้นตอนที่กำหนด						มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการหาและใช้ข้อมูล เปรียบเทียบด้านความพึงพอใจครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่ กำหนด					
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการหาและใช้ ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจ ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด						มีการทำแผนดำเนินการในการหาและใช้ข้อมูล เปรียบเทียบด้านความพึงพอใจครอบคลุม 60% ของ ขั้นตอนที่กำหนด						มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการหาและใช้ข้อมูล เปรียบเทียบด้านความพึงพอใจครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่ กำหนด					
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการหาและใช้ ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจ ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด						มีการทำแผนดำเนินการในการหาและใช้ข้อมูล เปรียบเทียบด้านความพึงพอใจครอบคลุม 80% ของ ขั้นตอนที่กำหนด						มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการหาและใช้ข้อมูล เปรียบเทียบด้านความพึงพอใจครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่ กำหนด					
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการหาและใช้ ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจ ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด						มีการทำแผนดำเนินการในการหาและใช้ข้อมูล เปรียบเทียบด้านความพึงพอใจครอบคลุม 100% ของ ขั้นตอนที่กำหนด						มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการหาและใช้ข้อมูล เปรียบเทียบด้านความพึงพอใจครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่ กำหนด					

## การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.2 ข(10)

D	1											2											3										
	การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน											ความรับผิดชอบของบุคลากร											ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร										
การจัดการกระบวนการค้นหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านพึงพอใจ	<b>1</b> การปฏิบัติตามการดำเนินงานขององค์กรที่กำหนดไว้ในแผนการค้นหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจ <ul style="list-style-type: none"> <li>ด้วยการอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน</li> <li>การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ</li> <li>การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน</li> </ul>											<b>2</b> การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบมีการดำเนินงานตามแผนดำเนินงาน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้											<b>3</b> การจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความพึงปรารถนาและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการดำเนินการ ส่งผลสำเร็จอย่างไม่มีข้อ										
ค่าคะแนน	<b>0</b> 1 2 3 4 5											<b>0</b> 1 2 3 4 5											<b>0</b> 1 2 3 4 5										
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการปฏิบัติตามแผนการค้นหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจ											ไม่มีการดำเนินการใดใดในการบริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่											ไม่มีการดำเนินการใดใดในการบริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความพึงปรารถนา										
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนการค้นหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจและทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด											มีการจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเพียงบางส่วน (1-20%)											มีการจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความพึงปรารถนาเพียงบางส่วน (1-20%)										
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการค้นหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจและทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด											มีการจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่ (21-40%)											มีการจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความพึงปรารถนาเป็นส่วนใหญ่ (21-40%)										
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการค้นหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจและทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด											มีการจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง (41-60%)											มีการจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความพึงปรารถนาประมาณครึ่งหนึ่ง (41-60%)										
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการค้นหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจและทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด											มีการจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่ (61-80%)											มีการจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความพึงปรารถนาเป็นส่วนใหญ่ (61-80%)										
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการค้นหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจและทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด											มีการจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ และมีความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด (81-100%)											มีการจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความพึงปรารถนาเกือบทั้งหมด (81-100%)										

## การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.2 ข(10)

L	1										2										3									
	การติดตามประเมินผลและ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง										การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม สู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด										การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุง ที่ดีขึ้นในองค์กร									
การจัดกา รกระบวนการ การหาและใช้ ข้อมูลเปรียบเทียบ ด้านความพึงพอใจ	<b>1</b> การประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามเป้าหมายในการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจ ด้วยการดำเนินการทั้ง 3 ขั้นตอนคือ <ul style="list-style-type: none"> <li>• การประเมินตามแผนติดตามประเมินที่กำหนดไว้ได้และใช้ข้อมูลจริงในการประเมิน</li> <li>• การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมาย ครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้</li> <li>• การนำผลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง</li> </ul>										<b>2</b> การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจ นำไปสู่การสร้างนวัตกรรมใน ด้วยการดำเนินการทั้ง 3 ขั้นตอนคือ <ul style="list-style-type: none"> <li>• การสรุปบทเรียนจากกาปฏิบัติตามแผน</li> <li>• การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม</li> <li>• การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดดทั่วทั้งองค์กร</li> </ul>										<b>3</b> การนำผลสำเร็จของการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่น และ/หรือองค์กรอื่น									
ค่าคะแนน	<b>0</b> 1 2 3 4 5										<b>0</b> 1 2 3 4 5										<b>0</b> 1 2 3 4 5									
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดในการติดตามประเมินผลกระบวนการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจ										ไม่มีการดำเนินการใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด										ไม่มีการดำเนินการใดในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้									
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									

การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.2 ข(10)

I		1	2		3
		ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น		การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายองค์กร
การจัดการ กระบวนการ การหาและใช้ ข้อมูลเปรียบเทียบ ด้านความพึงพอใจ		1 ความสอดคล้องที่ดีของการจัดการกระบวนการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบ ด้านความพึงพอใจ ทั้ง 5 ขั้นตอน ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"><li>กำหนดเป้าหมาย</li><li>แผนงาน</li><li>การปฏิบัติ</li><li>การวัดประเมินผลลัพธ์</li><li>การเรียนรู้สู่การปรับปรุง</li></ul>	2 การบูรณาการการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้าน ความพึงพอใจ 3 ระบบคือ <ul style="list-style-type: none"><li>ระบบตัววัด</li><li>ระบบประเมิน</li><li>ระบบปรับปรุง</li></ul> ของกระบวนการนี้ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง		3 การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการการหาและใช้ข้อมูล เปรียบเทียบด้านความพึงพอใจ ที่สอดคล้องและมุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและ เป้าหมายขององค์กร
	ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	
	0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกันในการจัดการกระบวนการหาและ ใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจ ทั้ง 5 ขั้นตอน	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการหาและ ใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจ ที่เสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่น	ไม่มีการจัดการกระบวนการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบ ด้านความพึงพอใจที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายของ องค์กร	
	1 Beginning	มีความสอดคล้องของกระบวนการหาและใช้ข้อมูล เปรียบเทียบด้านความพึงพอใจ	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการ ทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบ ด้านความพึงพอใจที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรได้เพียง เล็กน้อย	
	2 Basically Effectiveness	มีความสอดคล้องของกระบวนการหาและใช้ข้อมูล เปรียบเทียบด้านความพึงพอใจ	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการ ทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบ ด้านความพึงพอใจที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรได้เป็น ส่วนใหญ่	
	3 Mature	มีความสอดคล้องของกระบวนการหาและใช้ข้อมูล เปรียบเทียบด้านความพึงพอใจ	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการ ทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง ได้ผลดี	มีการจัดการกระบวนการหาและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบ ด้านความพึงพอใจที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรได้เป็น อย่างดี	
	4 Advanced	มีความสอดคล้องของกระบวนการหาและใช้ข้อมูล เปรียบเทียบด้านความพึงพอใจ			
	5 Role Model	มีความสอดคล้องของกระบวนการหาและใช้ข้อมูล เปรียบเทียบด้านความพึงพอใจ			

## การตอบคำถาม

(11)

คำถาม

ส่วนราชการทำอะไรเพื่อให้รู้ในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
เหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ

HOW

11 การทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจ

- ให้เหมาะสม
- ทันสมัย







การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.2 ข(11)

	1 การติดตามประเมินผลและ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม สู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุง ที่ดีขึ้นในองค์กร
การวัดการ กระบวนการ การทบทวนพึงพอใจ การวัดความพึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1 การประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามเป้าหมายในการ ทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยการดำเนินการทั้ง 3 ขั้นตอนคือ • การประเมินตามแผนติดตามประเมินที่กำหนดไว้ได้และใช้ข้อมูล จริงในการประเมิน • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมาย ครบตามตัวชี้วัด ที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานการทบทวน ปรับปรุงการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ มีส่วนได้ส่วนเสีย นำไปสู่การสร้างนวัตกรรม ด้วยการดำเนินการทั้ง 3 ขั้นตอนคือ • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดดทั่วทั้ง องค์กร	3 การนำผลสำเร็จของการทบทวนปรับปรุงการวัด ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปแบ่งปัน แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่น 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 ในการติดตามประเมินผลกระบวนการทบทวนปรับปรุงการวัด ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและ สร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใด ที่จัดการให้นำผลงานที่ดีขึ้นไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการจัดการกระบวนการทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุม 20% ของ ขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลงานที่ดีขึ้นกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการจัดการกระบวนการทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุม 40% ของ ขั้นตอนที่กำหนด		
3 Mature	มีการจัดการกระบวนการทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุม 60% ของ ขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลงานที่ดีขึ้นกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการจัดการกระบวนการทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุม 80% ของ ขั้นตอนที่กำหนด		
5 Role Model	มีการจัดการกระบวนการทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบ ก้าวกระโดดอย่างได้ผล พร้อมหลักฐานที่ครบถ้วน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลงานที่ดีขึ้นทั้งกับกระบวนการอื่นและองค์กร อื่นพร้อมหลักฐานที่ครบถ้วน

## การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.2 ข(11)

I	1	2	3
	ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายองค์กร
การจัดการกระบวนการทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1 ความสอดคล้องที่ดีของการจัดการกระบวนการทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 5 ขั้นตอน ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"><li>• กำหนดเป้าหมาย</li><li>• แผนงาน</li><li>• การปฏิบัติ</li><li>• การวัดประเมินผลลัพธ์</li><li>• การเรียนรู้สู่การปรับปรุง</li></ul>	2 การบูรณาการการทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3 ระบบคือ <ul style="list-style-type: none"><li>• ระบบตัววัด</li><li>• ระบบประเมิน</li><li>• ระบบปรับปรุง</li></ul> ของกระบวนการนี้ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	3 การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการการทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
ค่าคะแนน	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	มีความสอดคล้องของกระบวนการทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรได้เพียงเล็กน้อย
2 Basically Effectiveness	มีความสอดคล้องของกระบวนการทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด		
3 Mature	มีความสอดคล้องของกระบวนการทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรได้เป็นส่วนใหญ่
4 Advanced	มีความสอดคล้องของกระบวนการทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด		
5 Role Model	มีความสอดคล้องของกระบวนการทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง อย่างได้ผลดี	มีการจัดการกระบวนการทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรได้เป็นอย่างดี