

กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ : 2551

5
ตัวชี้วัด :หมวดที่

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

กรอบการประเมิน PMQA 2551

ปัจจัยภายนอก

- เศรษฐกิจ สังคม การเมือง
- ธรรมชาติ
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วิสัยทัศน์
พันธกิจ
เป้าประสงค์

ปัจจัยภายใน

P
ลักษณะสำคัญขององค์กร

Risk Management
Individual Scorecard

HR Scorecard

2
การวางแผน
เชิงยุทธศาสตร์

5
การมุ่งเน้น
ทรัพยากรบุคคล

1
การนำ
องค์กร

3
การให้ความ
สำคัญกับ
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

6
การจัดการ
กระบวนการ

7
ผลลัพธ์การ
ดำเนินการ

4
การวัด การวิเคราะห์ และ
การจัดการความรู้

IT & KM

PMQA

มิติที่ 1 ประสิทธิภาพ

มิติที่ 2 คุณภาพ

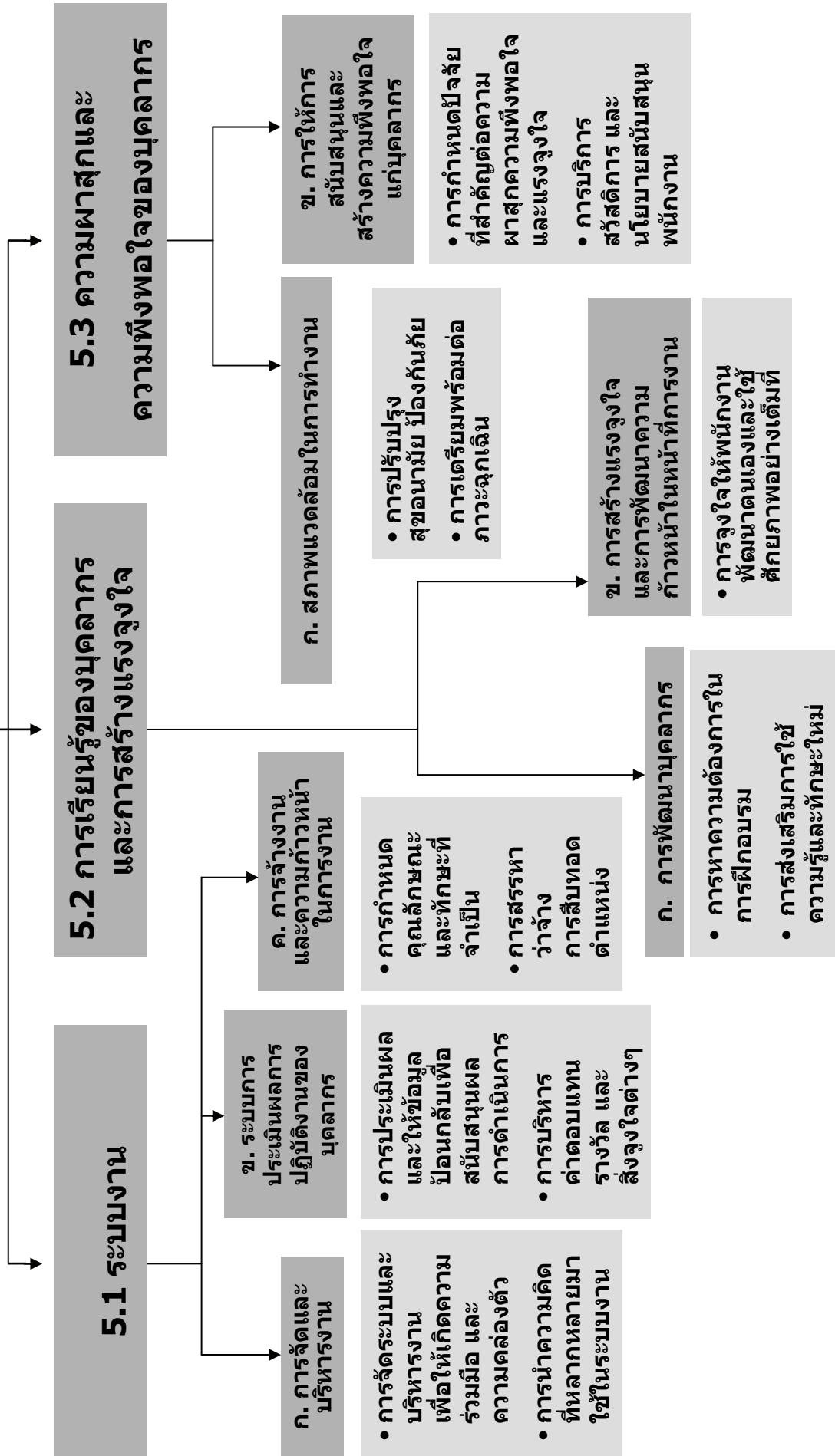
มิติที่ 3 ประสิทธิภาพ

มิติที่ 4 การพัฒนาองค์กร

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล



หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

5.1 ระบบงาน

ก. การจัดและบริหารงาน

- (43) 1 การจัดระบบงาน
- 1.1 ระบบที่เป็นทางการ
- 1.2 ระบบไม่เป็นทางการ
- เพื่อเกิดความร่วมมือ
 - เพื่อสร้างความคิดริเริ่ม
 - เพื่อการกระจายอำนาจ
 - เพื่อกระตุ้นนวัตกรรม
 - เพื่อความคล่องตัว
 - เพื่อให้ทันความต้องการอยู่เสมอ

- (44) 2 การนำวัฒนธรรมและความคิดของบุคลากรและชุมชนมาใช้จัดระบบงาน

- (45) 3 การจัดระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ

ข. ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

- (46) 4 ระบบประเมินผลและการยกย่องชมเชย (Individual Scorecard)
- 4.1 การจัดระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน รวมถึงผลการแจ้งผลเพื่อให้พัฒนาและปรับปรุงงาน

- 4.2 การจัดระบบการยกย่องชมเชยใจ
- เพื่อให้มีขวัญกำลังใจ
 - เพื่อให้ทำงานมีประสิทธิภาพ
 - เพื่อให้เกิดผล
 - เพื่อให้มีจิตสำนึกที่เน้นประโยชน์ของผู้รับบริการ

ค. การจ้างงานและความก้าวหน้าในการทำงาน

- (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

5.2 การเรียนรู้ของบุคลากรและการสร้างแรงจูงใจ

ก. การพัฒนาบุคลากร

- (51) 9 การพัฒนาบุคลากร
- เพื่อให้ทำงานได้ตามแผนปฏิบัติ
 - เพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างการของบุคลากร

- (52) 10 การให้การศึกษาและฝึกอบรมให้ครอบคลุมประเด็นสำคัญ
- การอบรมบุคลากรใหม่
 - จริยธรรม
 - การบริหารจัดการ
 - การพัฒนาภาวะผู้นำ
 - ความปลอดภัยอาชีวอนามัย
 - ความปลอดภัยในการทำงาน
 - ความต้องการอื่นๆ ที่สำคัญ

- (53) 11 การบริหารการฝึกอบรม
- 11.1 การหาความต้องการการฝึกอบรม
- 11.2 การนำความต้องการการอบรมมาพัฒนาบุคลากร
- 11.3 การนำความรู้ในองค์กรมาพัฒนาบุคลากร

- (54) 12 การพัฒนาบุคลากร
- 12.1 แบบเป็นทางการ
- 12.2 แบบไม่เป็นทางการ

ข. การสร้างแรงจูงใจและการพัฒนาความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

- (55) 13 การส่งเสริมให้นำความรู้และทักษะจากการอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน

- (56) 14 การประเมินประสิทธิภาพของ
- 14.1 ผลระดับบุคคล
- 14.2 ผลระดับองค์กร

- (57) 15 การทำให้นุคลากรพัฒนาด้านตนเองเพื่อความก้าวหน้าในงาน
- 15.1 การช่วยเหลือองค์กร
- 15.2 การช่วยเหลือของหัวหน้างาน

HR Score

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

5.3 ความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร

ก.

สภาพแวดล้อม ในการทำงาน

- (58) 16 การจัดระบบสภาพแวดล้อมการทำงาน
- ถูกสุขอนามัย
 - ความปลอดภัย
 - การป้องกันภัย
 - ความเหมาะสมในงาน
 - การกำหนดตัวชี้วัด
 - การมีส่วนร่วมของบุคลากร

- (59) 17 การเตรียมพร้อมต่อสถานะฉุกเฉินและภัยพิบัติ

ข.

การให้การสนับสนุนและ
สร้างความพึงพอใจแก่บุคลากร

- (60) 18 การกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน พหุใจ จูงใจของบุคลากรทุกระดับทุกประเภท

- (61) 19 การสนับสนุนด้านนโยบายสวัสดิการบริการให้ตรงความต้องการบุคลากรทุกระดับทุกประเภท

- (62) 20 การประเมินความพอใจบุคลากร
- 20.1 การประเมินความพอใจบุคลากรทุกระดับทุกประเภทของบุคลากร

- เป็นทางการ
 - ไม่เป็นทางการ
- 20.2 การกำหนดและใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจ

- (63) 21 การเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์องค์กรเพื่อจัดลำดับการปรับปรุงความพอใจบรรยากาศและสภาพแวดล้อม

HR
Score

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.1 ก(1)

(1)

คำถาม

ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการวางระบบงาน ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความร่วมมือ ความคิดริเริ่ม การกระจายอำนาจในการตัดสินใจ นวัตกรรม ความคล่องตัวและทันต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่เสมอ

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

HOW

1 การจัดการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการ

- เพื่อเกิดความร่วมมือ
- เพื่อสร้างความคิดริเริ่ม
- เพื่อการกระจายอำนาจ
- เพื่อกระตุ้นนวัตกรรม
- เพื่อความคล่องตัว
- เพื่อให้ทันความต้องการอยู่เสมอ

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.1 ก(1)

A	1 การตั้งเป้าหมาย						2 การวางแผนดำเนินงาน						3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด					
	การตั้งเป้าหมาย						การวางแผนดำเนินงาน						แผนการประเมินและตัวชี้วัด					
การวัดการ กระบวนการ ระบบงาน ทั้งทางการและ ไม่เป็นทางการ	1 การตั้งเป้าหมายของการจัดการระบบงาน ทั้งทางการและไม่เป็นทางการใน 6 ประเด็น คือ <ul style="list-style-type: none"> • เพื่อเกิดความร่วมมือ • เพื่อสร้างความคิดริเริ่ม • เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ • เพื่อการกระจายอำนาจ • เพื่อกระตุ้นนวัตกรรม • เพื่อความคล่องตัว • เพื่อให้ทันความต้องการอยู่เสมอ 						2 การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการจัดการระบบงานทั้ง ทางการและไม่เป็นทางการ ใน 5 ขั้นตอน คือ <ul style="list-style-type: none"> • การวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การศึกษาข้อมูลความต้องการของปีงบประมาณ 2551 (ข1) • การจัดลำดับความสำคัญของแผนงานโครงการ (ข2) • การวางแผนปฏิบัติการขั้นตอนวิธีการดำเนินงาน ได้แก่ แผนการจัดการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการ • การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน 						3 การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการ จัดการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการ <ul style="list-style-type: none"> • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึง ความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • 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 ในการกำหนดเป้าหมาย						ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการวางแผนดำเนินงาน						ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดประเมินและตัวชี้วัด					
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมายของการจัดการระบบงาน ทั้งทางการและไม่เป็นทางการ 1-2 ประเด็น						มีการทำแผนดำเนินงานในการจัดการระบบงาน ทั้งทางการและไม่เป็นทางการ ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด						มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดการระบบงาน ทั้งทางการและไม่เป็นทางการ ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด					
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมายของการจัดการระบบงาน ทั้งทางการและไม่เป็นทางการ 3 ประเด็น						มีการทำแผนดำเนินงานในการจัดการระบบงาน ทั้งทางการและไม่เป็นทางการ ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด						มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดการระบบงาน ทั้งทางการและไม่เป็นทางการ ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด					
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมายของการจัดการระบบงาน ทั้งทางการและไม่เป็นทางการ 4 ประเด็น						มีการทำแผนดำเนินงานในการจัดการระบบงาน ทั้งทางการและไม่เป็นทางการ ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด						มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดการระบบงาน ทั้งทางการและไม่เป็นทางการ ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด					
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมายของการจัดการระบบงาน ทั้งทางการและไม่เป็นทางการ 5 ประเด็น						มีการทำแผนดำเนินงานในการจัดการระบบงาน ทั้งทางการและไม่เป็นทางการ ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด						มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดการระบบงาน ทั้งทางการและไม่เป็นทางการ ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด					
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมายของการจัดการระบบงาน ทั้งทางการและไม่เป็นทางการ 6 ประเด็น						มีการทำแผนดำเนินงานในการจัดการระบบงาน ทั้งทางการและไม่เป็นทางการ ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด						มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดการระบบงาน ทั้งทางการและไม่เป็นทางการ ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด					

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.1 ก(1)

D	1											2											3												
	การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน											ความรับผิดชอบของบุคลากร											ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร												
การจัดการกระบวนการจัดการระบบงานทั้งทางกายภาพและระบบงานไม่เป็นการเป็นทางการ	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงานที่กำหนดไว้ในแผนการจัดกระบวนการระบบงานทั้งทางกายภาพและไม่เป็นทางการด้วยวิธีการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ (ข3) <ul style="list-style-type: none"> การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน 											2 การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบ ดำเนินการตามแผน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้ (ข3)											3 การบริหารจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความพึงพอใจพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการดำเนินการสู่ผลสำเร็จอย่างไม่มีข้อ												
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5											0 1 2 3 4 5											0 1 2 3 4 5												
0 No evidence	ไม่มีผลการดำเนินการใดใดในการปฏิบัติตามแผน											ไม่มีผลการดำเนินการใดใดในการบริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบ											ไม่มีผลการดำเนินการใดใดในการบริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความพึงพอใจ												
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดกระบวนการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการและทำได้ร้อยละ 20% ของขั้นตอนที่กำหนด											บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเพียงบางส่วน(1-20%)											บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความพึงพอใจเพียงบางส่วน(1-20%)												
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดกระบวนการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการและทำได้ร้อยละ 40% ของขั้นตอนที่กำหนด											บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย(21-40%)											บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความพึงพอใจเป็นส่วนน้อย(21-40%)												
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดกระบวนการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการและทำได้ร้อยละ 60% ของขั้นตอนที่กำหนด											บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)											บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความพึงพอใจประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)												
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดกระบวนการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการและทำได้ร้อยละ 80% ของขั้นตอนที่กำหนด											บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่(61-80%)											บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความพึงพอใจเป็นส่วนใหญ่(61-80%)												
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดกระบวนการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการและทำได้ร้อยละ 100% ของขั้นตอนที่กำหนด											บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด (81-100%)											บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความพึงพอใจเกือบทั้งหมด (81-100%)												

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.1 ก(1)

L	1		2		3	
	การติดตามประเมินผลและ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม สู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุง ที่ดีขึ้นในองค์กร			
การจัดการ กระบวนการ การจัดการ ระบบงาน ทั้งทางการและ ไม่เป็นทางการ	1 การประเมินผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายของกระบวนการ จัดการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการ 6 ประเด็น (๗4) ใน 3 ขั้นตอนคือ • การติดตามประเมินตามแผนการประเมินที่กำหนดไว้ ได้โดยใช้ข้อมูลจริง • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมาย ครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานกระบวนการ จัดการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการนำไปสู่ การสร้างนวัตกรรมใน 3 ขั้นตอนคือ(๗5) • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดด	3 การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการจัดการ ระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการไปแลกเปลี่ยน เรียนรู้กับกระบวนการอื่นและ/หรือองค์กรอื่น			
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5			
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใด ในการติดตามประเมินผล	ไม่มีการดำเนินการใดในการสรุปบทเรียนและ สร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใด ในการนำผลของการปรับปรุงกระบวนการไป แลกเปลี่ยนเรียนรู้			
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดการระบบงาน ทั้งทางการและไม่เป็นทางการ 1-2 ประเด็น ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่น ในองค์กร			
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดการระบบงาน ทั้งทางการและไม่เป็นทางการ 3 ประเด็น ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน					
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดการระบบงาน ทั้งทางการและไม่เป็นทางการ 4 ประเด็น ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น			
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดการระบบงาน ทั้งทางการและไม่เป็นทางการ 5 ประเด็น ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน					
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดการระบบงาน ทั้งทางการและไม่เป็นทางการ 6 ประเด็น ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุง แบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่น ในองค์กรและองค์กรอื่น			

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.1 ก(1)

I	1						2						3					
	ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)						การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น						การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและการและเป้าหมายองค์กร					
การจัดการ กระบวนการ การจัดการ ระบบงาน ทั้งทางการและไม่เป็นทางการ	1 กระบวนการจัดการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการมีความสอดคล้องกัน 6 ประเด็น ใน 5 ขั้นตอน ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> กำหนดเป้าหมาย กำหนดแผนงาน (วิธีการ) การปฏิบัติตามแผนงาน การวัดประเมินผลลัพธ์ การเรียนรู้สู่การปรับปรุง 						2 การบูรณาการกระบวนการจัดการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการ ทั้ง 3 ระบบ คือ <ul style="list-style-type: none"> ระบบตัววัด ระบบประเมิน ระบบปรับปรุง ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง						3 การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการกระบวนการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการและเป้าหมายขององค์กร					
ค่าคะแนน	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 มีความสอดคล้องที่ตระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน						มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง						มีการจัดการกระบวนการจัดการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการ บางประเด็นที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง					
2 Basically Effectiveness	กระบวนการจัดการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการ 3 ประเด็น มีความสอดคล้องที่ตระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน																	
3 Mature	กระบวนการจัดการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการ 4 ประเด็น มีความสอดคล้องที่ตระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน						มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง						มีการจัดการกระบวนการจัดการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการ ในประเด็นส่วนใหญ่ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง					
4 Advanced	กระบวนการจัดการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการ 5 ประเด็น มีความสอดคล้องที่ตระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน																	
5 Role Model	กระบวนการจัดการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการ 6 ประเด็น มีความสอดคล้องที่ตระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน						มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง						มีการจัดการกระบวนการจัดการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการ ครบทุกประเด็นที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง					

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.1 ก(2)

(2)

คำถาม

ในการจัดระบบงานดังกล่าว ส่วนราชการได้คำนึงถึงวัฒนธรรมและความคิดของบุคลากร และของชุมชนซึ่งส่วนราชการมีปฏิสัมพันธ์ด้วยมาพิจารณาอย่างไร
(ให้ส่วนราชการตอบตามความเหมาะสมของภารกิจของส่วนราชการ)

HOW

2 การนำวัฒนธรรมและความคิดของบุคลากร และชุมชนมาใช้จัดระบบงาน

ก.พ.ร.
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.1 ก(2)

D	1	2	3
	การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	ความรับผิดชอบของบุคลากร	ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดสรร กระบวนการ การใช้ข้อมูล ความคิดเห็น ของบุคลากร และชุมชนมาจัด ระบบงาน	1 การปฏิบัติตามการดำเนินงานที่กำหนดไว้ใน 3 ขั้นตอนคือ <ul style="list-style-type: none">การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วนการจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติการปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	2 การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบดำเนินงานตามแผน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	3 การบริหารจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการดำเนินงานสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
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	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%)

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.1 ก(2)

1		2		3	
การติดตามประเมินผลและ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง		การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม สู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด		การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุง ที่ดีขึ้นในองค์กร	
การจัดการกระบวนการ การใช้ข้อมูลความ คิดเห็นของบุคลากร และชุมชนชมมาจัด ระบบงาน	1 การประเมินผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายของกระบวนการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรและชุมชนชมมาจัดระบบงาน 3 ประเด็น ใน 3 ขั้นตอนคือ • การติดตามประเมินตามแผนการประเมินที่กำหนดไว้ได้โดยใช้ข้อมูลจริง • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมายครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานกระบวนการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรและชุมชนชมมาจัดระบบงาน นำไปสู่การสร้างนวัตกรรมในด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติงานตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดด	3 การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรและชุมชนชมมาจัดระบบงานไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่นและ/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	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรและชุมชนชมมาจัดระบบงาน ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนดในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร		
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรและชุมชนชมมาจัดระบบงาน ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนดในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน				
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรและชุมชนชมมาจัดระบบงาน ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนดในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น		
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรและชุมชนชมมาจัดระบบงาน ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนดในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน				
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรและชุมชนชมมาจัดระบบงาน ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนดในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กรและองค์กรอื่น		

การประเมินตามค่าหมวด 5 ข้อ 5.1 ก(2)

I	1	2	3
	ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายองค์กร
การจัดการกระบวนการ การใช้ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรและชุมชนมาจัดระบบงาน	1 กระบวนการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรและชุมชนมาจัดระบบงานมีความสอดคล้องกัน 3 ประเด็น ใน 5 ขั้นตอน ได้แก่ <ul style="list-style-type: none">กำหนดเป้าหมายกำหนดแผนงาน (วิธีการ)การปฏิบัติตามแผนงานการวัดประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	2 การบูรณาการกระบวนการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรและชุมชนมาจัดระบบงาน ทั้ง 3 ระบบคือ <ul style="list-style-type: none">ระบบตัววัดระบบประเมินระบบปรับปรุง ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	3 การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการกระบวนการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรและชุมชนมาจัดระบบงานที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
ค่าคะแนน	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 มีความสอดคล้องที่ตรงระหว่างกันในส่วนขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรและชุมชนมาจัดระบบงาน บางประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
2 Basically Effectiveness	กระบวนการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรและชุมชนมาจัดระบบงาน ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ตรงระหว่างกันในส่วนขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	กระบวนการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรและชุมชนมาจัดระบบงาน ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ตรงระหว่างกันในส่วนขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรและชุมชนมาจัดระบบงาน ในประเด็นส่วนใหญ่ ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
4 Advanced	กระบวนการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรและชุมชนมาจัดระบบงาน ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ตรงระหว่างกันในส่วนขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	กระบวนการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรและชุมชนมาจัดระบบงาน ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ตรงระหว่างกันในส่วนขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรและชุมชนมาจัดระบบงาน ครบทุกประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง

การประเมินคำถามหมวด 5 ข้อ 5.1 ก(3)

(3)

คำถาม

ส่วนราชการทำอะไรเพื่อให้การสื่อสาร การแลกเปลี่ยนความรู้หรือทักษะ ระหว่างบุคลากรภายใน
ส่วนราชการมีประสิทธิภาพ (#)

HOW

3 การจัดระบบสื่อสารภายในองค์กร
• ให้มีประสิทธิภาพ

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.1 ก(3)

A	1											2											3										
	การตั้งเป้าหมาย											การวางแผนดำเนินงาน											แผนการประเมินและตัวชี้วัด										
การจัดการกระบวนการจัดการวิทยุสื่อสารภายในองค์กร	1 การตั้งเป้าหมายของการจัดการวิทยุสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพใน 3 ประเด็นคือ											2 การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการจัดการวิทยุสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพใน 5 ประเด็นคือ											3 การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในกระบวนการจัดการวิทยุสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพใน 2 ประเด็นคือ										
	• สื่อสารข่าวสารข้อมูล											• การวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง											• การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้										
	• สื่อสารความรู้											• การศึกษายุทธศาสตร์สำคัญของหน่วยงาน 2551 (ข1)											• การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้อีก										
	• สื่อสารแลกเปลี่ยนทักษะ											• การจัดลำดับความสำคัญของการดำเนินงาน ได้แก่											• การวางแผนวิทยุสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ										
												• การประเมินผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน																					
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	มีการกำหนดเป้าหมายของการจัดการวิทยุสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด											มีการดำเนินการใดใดในการจัดการวิทยุสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด											มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดการวิทยุสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด										
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมายของการจัดการวิทยุสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด											มีการดำเนินการใดใดในการจัดการวิทยุสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด											มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดการวิทยุสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด										
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมายของการจัดการวิทยุสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด											มีการดำเนินการใดใดในการจัดการวิทยุสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด											มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดการวิทยุสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด										
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมายของการจัดการวิทยุสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด											มีการดำเนินการใดใดในการจัดการวิทยุสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด											มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดการวิทยุสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด										
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมายของการจัดการวิทยุสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด											มีการดำเนินการใดใดในการจัดการวิทยุสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด											มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดการวิทยุสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด										

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.1 ก(3)

D	1	2	3
	การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	ความรับผิดชอบของบุคลากร	ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ	1 การปฏิบัติตามการดำเนินงานที่กำหนดไว้ใน 3 ขั้นตอนคือ <ul style="list-style-type: none">การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วนการจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติการปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	2 การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบดำเนินการตามแผน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	3 การบริหารจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความพึงพอใจ 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	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการบริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน(1-20%)
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนการจากระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเพียงบางส่วน(1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย(21-40%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการจากระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่(21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่(41-60%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการจากระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่(41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่(61-80%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการจากระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด(81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด(81-100%)

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.1 ก(3)

L	1																	2																	3																
	การติดตามประเมินผลและ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง																	การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม สู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด																	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุง ที่ดีขึ้นในองค์กร																
การจัดการ กระบวนการ การจัดระบบ สื่อสารภายใน องค์กรให้มี ประสิทธิภาพ	1 การประเมินผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายของกระบวนการจัดระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ 3 ประเด็น ใน 3 ขั้นตอนคือ <ul style="list-style-type: none">• การติดตามประเมินตามแผนการประเมินที่กำหนดไว้ได้โดยใช้ข้อมูลจริง• การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมาย• การนำผลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง																	2 การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานกระบวนการจัดระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ นำไปสู่การสร้างนวัตกรรมใน 3 ขั้นตอนคือ <ul style="list-style-type: none">• การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน• การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม• การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดด																	3 การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการจัดระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ 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																	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมแบบก้าวกระโดด																	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้																
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดการระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ 20% ของขั้นตอนที่กำหนด																	มีการสรุปบทเรียน																	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร																
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดการระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ 40% ของขั้นตอนที่กำหนด																																																		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดการระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ 60% ของขั้นตอนที่กำหนด																	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม																	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น																
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดการระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ 80% ของขั้นตอนที่กำหนด																																																		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดการระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ 100% ของขั้นตอนที่กำหนด																	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและนำไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล																	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กรและองค์กรอื่น																

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.1 ก(3)

I	1										2										3									
	ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)										การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น										การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและการและเป้าหมายองค์กร									
การจัดการ กระบวนการ การจัดการระบบ สื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ	1. กระบวนการจัดระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมีความสอดคล้องกัน 3 ประเด็น ใน 5 ขั้นตอน ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> กำหนดเป้าหมาย กำหนดแผนงาน (วิธีการ) การปฏิบัติตามแผนงาน การวัดประเมินผล การเรียนรู้สู่การปรับปรุง 										2. การบูรณาการกระบวนการจัดการระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ทั้ง 3 ระบบคือ <ul style="list-style-type: none"> ระบบตัววัด ระบบประเมิน ระบบปรับปรุง ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง										3. การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการจัดการระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและการและเป้าหมายองค์กร									
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5										0 1 2 3 4 5										0 1 2 3 4 5									
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกัน ในกระบวนการจัดการระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ										ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการจัดการระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง										ไม่มีการจัดการกระบวนการจัดการระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง									
1 Beginning	กระบวนการจัดระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ตระหนักกันในส่วนขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน										มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง										มีการจัดการกระบวนการจัดการระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง									
2 Basically Effectiveness	กระบวนการจัดระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ตระหนักกันในส่วนขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน																													
3 Mature	กระบวนการจัดระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ตระหนักกันในส่วนขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน										มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง										มีการจัดการจัดการระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง									
4 Advanced	กระบวนการจัดระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ตระหนักกันในส่วนขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน																													
5 Role Model	กระบวนการจัดระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ตระหนักกันในส่วนขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน										มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง										มีการจัดการกระบวนการจัดการระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง									