

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.2 ก(7)

(7)

คำถาม

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดว่ากระบวนการใดเป็นกระบวนการสนับสนุน (#)

HOW

7.1 การกำหนดกระบวนการสร้างสนับสนุน

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.2 ก.(7)

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดกระบวนการกำหนดกระบวนการสนับสนุน	1 การตั้งเป้าหมายของการกำหนดกระบวนการสนับสนุน ใน 3 ประเด็นคือ <ul style="list-style-type: none">• คุณค่าต่อผู้รับบริการ• คุณค่าต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย• คุณค่าต่อพันธมิตรองค์กร	2 การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการกำหนดกระบวนการสนับสนุน ด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ <ul style="list-style-type: none">• การวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง• การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงานได้แก่แผนการกำหนดกระบวนการสนับสนุน• การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน	3 การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการกำหนดกระบวนการสนับสนุน ด้วยการดำเนินการ 2 ขั้นตอนคือ <ul style="list-style-type: none">• การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้• การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำผลการสรุปบทเรียนได้ต่อไป
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการกำหนดเป้าหมาย	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการวางแผนดำเนินงาน	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัด
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการกำหนดกระบวนการสนับสนุนครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการกำหนดกระบวนการสนับสนุน ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการกำหนดกระบวนการสนับสนุน ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการกำหนดกระบวนการสนับสนุน ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการกำหนดกระบวนการสนับสนุน ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการกำหนดกระบวนการสนับสนุน ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการกำหนดกระบวนการสนับสนุน ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการกำหนดกระบวนการสนับสนุน ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการกำหนดกระบวนการสนับสนุน ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการกำหนดกระบวนการสนับสนุน ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการกำหนดกระบวนการสนับสนุน ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการกำหนดกระบวนการสนับสนุน ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการกำหนดกระบวนการสนับสนุน ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการกำหนดกระบวนการสนับสนุน ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการกำหนดกระบวนการสนับสนุน ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.2 ก.(7)

D	1	2	3
	การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	ความรับผิดชอบของบุคลากร	ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการ กระบวนการ การกำหนด กระบวนการ สนับสนุน	1 การปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ใน 3 ขั้นตอนคือ <ul style="list-style-type: none"> การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน 	2 การบริหารจัดการให้บุคลากรที่ได้รับผิดชอบดำเนินการตามแผน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	3 การบริหารจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการดำเนินการสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5 <div> <div></div> </div>	0 1 2 3 4 5 <div> <div></div> </div>	0 1 2 3 4 5 <div> <div></div> </div>
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการปฏิบัติตามแผน	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการบริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบ	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการบริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่น
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนการกำหนดกระบวนการสนับสนุนและทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเพียงบางส่วน(1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน(1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการกำหนดกระบวนการสนับสนุนและทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย(21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย(21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการกำหนดกระบวนการสนับสนุนและทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการกำหนดกระบวนการสนับสนุนและทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่(61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่(61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการกำหนดกระบวนการสนับสนุนและทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด(81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด(81-100%)

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.2 ก.(7)

L	1											2											3										
	การติดตามประเมินผลและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง											การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมสู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด											การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการกำหนดกระบวนการสนับสนุนไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่นและ/หรือองค์กรอื่น										
การจัดกระบวนการกำหนดกระบวนการสนับสนุน	1 การประเมินผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายของกระบวนการกำหนดกระบวนการสนับสนุนใน 3 ขั้นตอนคือ <ul style="list-style-type: none">การติดตามประเมินผลตามแผนการประเมินที่กำหนดไว้ได้โดยใช้ข้อมูลจริงการเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมาย ครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้การนำผลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง											2 การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานกระบวนการกำหนดกระบวนการสนับสนุนนำไปสู่การสร้างนวัตกรรม ใน 3 ขั้นตอนคือ <ul style="list-style-type: none">การสรุปบทเรียนจากการทำงานการนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรมการนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดด (มีประสิทธิภาพและหรือมีประสิทธิผลดีกว่าเดิมมาก)											3 การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการกำหนดกระบวนการสนับสนุนไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่นและ/หรือองค์กรอื่น										
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5											0 1 2 3 4 5											0 1 2 3 4 5										
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการติดตามประเมินผล											ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด											ไม่มีการดำเนินการใดใดในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้										
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการกำหนดกระบวนการสนับสนุนครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน											มีการสรุปบทเรียน											มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร										
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการกำหนดกระบวนการสนับสนุนครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน											มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม											มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น										
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการกำหนดกระบวนการสนับสนุนครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน											มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม											มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น										
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการกำหนดกระบวนการสนับสนุนครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน											มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม											มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น										
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการกำหนดกระบวนการสนับสนุนครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน											มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล											มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กรและองค์กรอื่น										

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.2 ก.(7)

I	1	2	3
	ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับปรุง)	การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายองค์กร
การจัดการ กระบวนการ การกำหนด กระบวนการ สัมพันธ์	1 กระบวนการกำหนดกระบวนการสัมพันธ มีความสอดคล้องกัน 3 ประเด็นใน 5 ขั้นตอน ได้แก่ <ul style="list-style-type: none">กำหนดเป้าหมายกำหนดแผนงาน(วิธีการ)การปฏิบัติตามแผนงานการวัดประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	2 การบูรณาการกระบวนการกำหนดกระบวนการ สัมพันธ์ ทั้ง 3 ระบบคือ <ul style="list-style-type: none">ระบบตัววัดระบบประเมินระบบปรับปรุง ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับ กระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	3 การมีแนวทางดำเนินการหรือจัดการกระบวนการ กำหนดกระบวนการสัมพันธ ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมาย ขององค์กร
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกันในกระบวนการกำหนด กระบวนการสัมพันธ	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการกำหนด กระบวนการสัมพันธ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการ ทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	ไม่มีการจัดการกระบวนการกำหนดกระบวนการสัมพันธ ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	กระบวนการกำหนดกระบวนการสัมพันธ ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดี ระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการ ทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการกำหนดกระบวนการสัมพันธ บางประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
2 Basically Effectiveness	กระบวนการกำหนดกระบวนการสัมพันธ ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดี ระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	กระบวนการกำหนดกระบวนการสัมพันธ ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดี ระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการ ทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการกำหนดกระบวนการสัมพันธ ในประเด็นส่วนใหญ่ ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กร โดยตรง
4 Advanced	กระบวนการกำหนดกระบวนการสัมพันธ ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดี ระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	กระบวนการกำหนดกระบวนการสัมพันธ ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ดี ระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการ ทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการกำหนดกระบวนการสัมพันธ ครบทุกประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กร โดยตรง

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.2 ก(7)

- กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญมีอะไรบ้าง (#)

WHAT

7.2 กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.2 ก(7)

What	1 การตอบได้ครบถ้วน ตามประเด็นคำถาม	2 การตอบได้ถูกต้อง ตามประเด็นคำถาม	3 การนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจน ตามความเป็นจริง
การระบุข้อมูล กระบวนการ สนับสนุนที่สำคัญ	1 การตอบคำถามได้ครบถ้วน • รายชื่อกระบวนการตามพันธกิจ • วิธีการที่ใช้กำหนดกระบวนการ	2 การตอบได้ถูกต้อง • รายชื่อกระบวนการตามพันธกิจ • วิธีการที่ใช้กำหนดกระบวนการ	3 การนำเสนอได้ชัดเจนและใช้ข้อมูลจริง • รายชื่อกระบวนการตามพันธกิจ • วิธีการที่ใช้กำหนดกระบวนการ
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถาม	ไม่มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถาม	ไม่มีข้อมูลที่ชัดเจนและใช้ข้อมูลจริงตาม ประเด็นคำถาม
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถาม ส่วนน้อย (1-20%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถาม ส่วนน้อย (1-20%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและใช้ข้อมูลจริงตาม ประเด็นคำถามส่วนน้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถาม บางส่วน (21-40%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถาม บางส่วน (21-40%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและใช้ข้อมูลจริงตาม ประเด็นคำถามบางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถาม เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถาม เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและใช้ข้อมูลจริงตาม ประเด็นคำถามเกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถาม ส่วนใหญ่ (61-80%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถาม ส่วนใหญ่ (61-80%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและใช้ข้อมูลจริงตาม ประเด็นคำถาม ส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถาม เกือบทั้งหมด (81-100%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถาม เกือบทั้งหมด (81-100%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและใช้ข้อมูลจริงตาม ประเด็นคำถามเกือบทั้งหมด (81-100%)

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.2 ก.(8)

(8)

คำถาม

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุน โดยนำข้อมูลที่ได้จากผู้รับบริการภายในและภายนอกมาประกอบในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญเหล่านั้น

HOW

8.1 การจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุน

- จากข้อมูลผู้รับบริการ
- จากข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.2 ก.(8)

A	1						2						3					
	การตั้งเป้าหมาย						การวางแผนดำเนินงาน						แผนการประเมินและตัวชี้วัด					
การจัดทำกระบวนการที่กำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุน	1 การตั้งเป้าหมายของการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุนใน 2 ประเด็นคือ <ul style="list-style-type: none">จากข้อมูลผู้รับบริการจากข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						2 การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุนด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ <ul style="list-style-type: none">การวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้องการวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงานได้แก่แผนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุน การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน						3 การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุนด้วยการดำเนินการ 2 ขั้นตอนคือ <ul style="list-style-type: none">การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปทบทวนได้ต่อไป					
ค่าคะแนน	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการกำหนดเป้าหมาย						ไม่มีการดำเนินการใดใดในการวางแผนดำเนินงาน						ไม่มีการดำเนินการใดใดในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัด					
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุน ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด						มีการทำแผนดำเนินการในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุน ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด						มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุน ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด					
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุน ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด						มีการทำแผนดำเนินการในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุน ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด						มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุน ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด					
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุน ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด						มีการทำแผนดำเนินการในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุน ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด						มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุน ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด					
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุน ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด						มีการทำแผนดำเนินการในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุน ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด						มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุน ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด					
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุน ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด						มีการทำแผนดำเนินการในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุน ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด						มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุน ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด					

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.2 ก.(8)

D	1	2	3
	การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	ความรับผิดชอบของบุคลากร	ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการ การจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุน	1 การปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ใน 3 ขั้นตอนคือ <ul style="list-style-type: none">การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วนการจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติการปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	2 การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบดำเนินการตามแผน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	3 การบริหารจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการดำเนินการสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการปฏิบัติตามแผน	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการบริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบ	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการบริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุนและทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเพียงบางส่วน(1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน(1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุนและทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย(21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย(21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุนและทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุนและทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่(61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่(61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนแผนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุนและทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด(81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด(81-100%)

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.2 ก.(8)

L	1		2		3	
	การติดตามประเมินผลและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมสู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงที่ดีขึ้นในองค์กร			
การจัดทำกระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุน	1 การประเมินผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายในของกระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุนใน 3 ขั้นตอนคือ <ul style="list-style-type: none">การติดตามประเมินผลตามแผนการประเมินที่กำหนดไว้ได้โดยใช้ข้อมูลจริงการเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมายตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานกระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุนนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมใน3 ขั้นตอนคือ <ul style="list-style-type: none">การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผนการนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรมการนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดด (มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพดีกว่าเดิมมาก)	3 การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุนไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่นและ/หรือองค์กรอื่น			
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5			
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการติดตามประเมินผล	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้			
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุนครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร			
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุนครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน					
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุนครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น			
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุนครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน					
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุนครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กรและองค์กรอื่น			

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.2 ก(8)

I	1						2						3					
	ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)						การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น						การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายองค์กร					
การจัดการกระบวนการที่กำหนดที่สอดคล้องกับเป้าหมาย	1 กระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุน มีความสอดคล้องกัน 2 ประเด็น ใน 5 ประเด็น ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> กำหนดเป้าหมาย กำหนดแผนงาน(วิธีการ) การปฏิบัติตามแผนงาน การวัดประเมินผลสัมฤทธิ์ การเรียนรู้สู่การปรับปรุง 						2 การบูรณาการกระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุน ทั้ง 3 ระบบคือ <ul style="list-style-type: none"> ระบบตัววัด ระบบประเมิน ระบบปรับปรุง ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง						3 การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการกระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุนที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร					
ค่าคะแนน	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกันในกระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุน						ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุน ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง						ไม่มีการจัดการกระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุน ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร					
1 Beginning	กระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุนครบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน						มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง						มีการจัดการกระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุนบางส่วน ประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง					
2 Basically Effectiveness	กระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุนครบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน																	
3 Mature	กระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุนครบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน						มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง						มีการจัดการกระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุนในประเด็นส่วนใหญ่ ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง					
4 Advanced	กระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุนครบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน																	
5 Role Model	กระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุนครบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน						มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง						มีการจัดการกระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุน ครบทุกประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง					

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.2 ก(8)

- ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการดังกล่าวมีอะไรบ้าง

WHAT

8.2 ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.2 ก(8)

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

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.2 ก(9)

(9)

คำถาม

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบกระบวนการสนับสนุน
- ส่วนราชการได้นำเรื่องเหล่านี้มาประกอบในการออกแบบอย่างไร
 - - องค์ความรู้ของส่วนราชการ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ
 - - ความต้องการของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอก
 - - ขั้นตอน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ผลผลิตภาพ การควบคุมค่าใช้จ่าย และปัจจัยประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพอื่น ๆ
 - - เป้าหมายและผลลัพธ์ของการกิจ
- ส่วนราชการมีแนวทางอย่างไรในการออกแบบบูรณาการกระบวนการสนับสนุนที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น (ให้ส่วนราชการตอบตามความเหมาะสมของภารกิจของส่วนราชการ)

HOW

9 การออกแบบกระบวนการสนับสนุน

- จากข้อมูลทั้ง 4 ประเด็น

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.2 ก(9)

A	1		2		3	
	การตั้งเป้าหมาย		การวางแผนดำเนินงาน		แผนการประเมินและตัวชี้วัด	
การจัดกระบวนการ การออกแบบ กระบวนการ สนับสนุน และกระบวนการที่ บูรณาการกับ หน่วยงานอื่น	1 การตั้งเป้าหมายของการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นใน 4 ประเด็นคือ <ul style="list-style-type: none"> จากข้อมูลองค์ความรู้และเทคโนโลยีใหม่ จากข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปัจจัยประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ 		2 การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นด้วยการดำเนินการใน 3 ประเด็นคือ <ul style="list-style-type: none"> การวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงานได้แก่ แผนการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่น การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน 		3 การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่น <ul style="list-style-type: none"> การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การวางแผนประเมินผลผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป 	
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5		0 1 2 3 4 5		0 1 2 3 4 5	
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการกำหนดเป้าหมาย		ไม่มีการดำเนินการใดใดในการวางแผนดำเนินงาน		ไม่มีการดำเนินการใดใดในการกำหนดประเมินและตัวชี้วัด	
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่น		มีการดำเนินการดำเนินการในการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่น		มีการกำหนดประเมินและตัวชี้วัดในการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่น		มีการดำเนินการดำเนินการในการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่น		มีการกำหนดประเมินและตัวชี้วัดในการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่น		มีการดำเนินการดำเนินการในการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่น		มีการกำหนดประเมินและตัวชี้วัดในการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่น		มีการดำเนินการดำเนินการในการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่น		มีการกำหนดประเมินและตัวชี้วัดในการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่น		มีการดำเนินการดำเนินการในการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่น		มีการกำหนดประเมินและตัวชี้วัดในการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.2 ก(9)

D	1	2	3
	การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	ความรับผิดชอบของบุคลากร	ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การวัดการ กระบวนการ การออกแบบ กระบวนการ สนับสนุนและ กระบวนการที่ บูรณาการกับ หน่วยงานอื่น	1 การปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ใน3 ขั้นตอนคือ <ul style="list-style-type: none">การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วนการจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติการปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	2 การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบดำเนินการตามแผน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	3 การบริหารจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการดำเนินการสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการปฏิบัติตามแผน	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการบริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบ	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการบริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นและทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเพียงบางส่วน(1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน(1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นและทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่(21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่(21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นและทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นและทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่(61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่(61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นและทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด(81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด(81-100%)

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.2 ก(9)

L	1										2										3									
	การติดตามประเมินผลและ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง										การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม สู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด										การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุง ที่ดีขึ้นในองค์กร									
การจัดการ กระบวนการ การออกแบบ กระบวนการ สนับสนุนและ กระบวนการที่ บูรณาการกับ หน่วยงานอื่น	1 การประเมินผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายของกระบวนการ ออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่ บูรณาการกับหน่วยงานอื่น ใน 3 ขั้นตอนคือ <ul style="list-style-type: none"> • การติดตามประเมินผลตามแผนการประเมินที่กำหนดไว้ ได้โดยใช้ข้อมูลจริง • การเรียนรู้เทียบเคียงของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมาย ครอบคลุมตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง 										2 การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานกระบวนการ ออกแบบกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่ บูรณาการกับหน่วยงานอื่นนำไปสู่การสร้างนวัตกรรม ใน 3 ขั้นตอนคือ <ul style="list-style-type: none"> • การสรุปบทเรียนจากกาปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดด (มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลดีกว่าเดิมมาก) 										3 การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการออกแบบ กระบวนการสนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับ หน่วยงานอื่นไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่น 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 ในการติดตามประเมินผล										ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและสร้าง นวัตกรรมและไม่ปรับปรุงแบบก้าวกระโดด										ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการนำผลการปรับปรุง กระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้									
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการออกแบบกระบวนการ สนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่น ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอน หรือทุกขั้นตอน										มีการสรุปบทเรียน										มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการ อื่นในองค์กร									
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการออกแบบกระบวนการ สนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่น ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอน หรือทุกขั้นตอน																													
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการออกแบบกระบวนการ สนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่น ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอน หรือทุกขั้นตอน										มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม										มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับ องค์กรอื่น									
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการออกแบบกระบวนการ สนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่น ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอน หรือทุกขั้นตอน																													
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการออกแบบกระบวนการ สนับสนุนและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่น ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอน หรือทุกขั้นตอน										มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและนำไปปรับปรุง แบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล										มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการ อื่นในองค์กรและองค์กรอื่น									

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.2 ก(10)

(10)

คำถาม

- ส่วนราชการมีตัวชี้วัดสำคัญอะไรบ้างที่ใช้ในการควบคุมและปรับปรุงกระบวนการสนับสนุน

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

WHAT

10.1 ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ

- เพื่อใช้ควบคุมและปรับปรุง