

กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ : 2551

ตัวชี้วัด :หมวดที่ 7

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
การให้รางวัล
สำคัญกับ
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

6
การจัดการ
กระบวนการ

7
ผลลัพธ์การ
ดำเนินการ

4
การวัด การวิเคราะห์ และ
การจัดการความรู้

IT & KM

PMQA

มิติที่ 1 ประสิทธิภาพ

มิติที่ 2 คุณภาพ

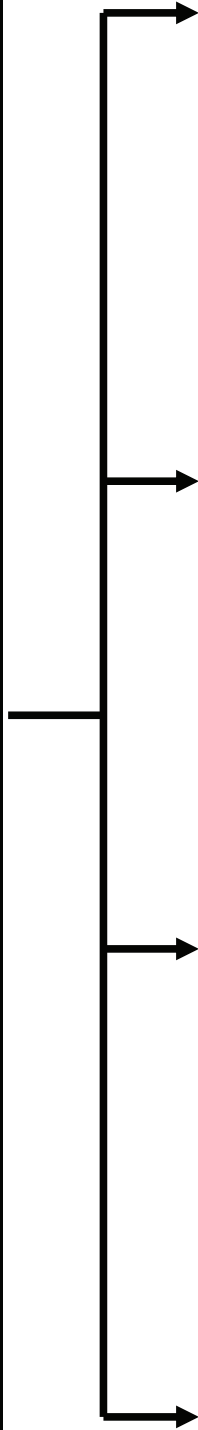
มิติที่ 3 ประสิทธิภาพ

มิติที่ 4 การพัฒนาองค์กร

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ



7.1 มิติ ด้านประสิทธิผล

- ผลการบรรลุความสำเร็จตามยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ

7.2 มิติ ด้านคุณภาพ การให้บริการ

- ผลของวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ผลของตัวชี้วัดด้านคุณภาพจากมุมมองของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดีและการสร้างความสัมพันธ์
- ผลการดำเนินงานด้านขอบเขต ขนาด และประเภทการให้บริการที่เพิ่มขึ้น (*)
- ผลการดำเนินงานการที่สำคัญอื่นที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

7.3 มิติ ด้านประสิทธิภาพของ การปฏิบัติราชการ

- ผลการปฏิบัติงานของกระบวนการที่สร้างคุณค่า
- ผลการปฏิบัติงานของกระบวนการสนับสนุน
- ผลการดำเนินงานด้านงบประมาณและการเงิน
- ผลด้านความรับผิดชอบด้านการเงินทั้งภายในและภายนอก
- ผลด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย
- ผลด้านการเป็นองค์กรที่ดีในการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

7.4 มิติ ด้านการพัฒนา องค์กร

- ผลด้านระบบบริหารงานบุคคล
- ผลด้านการเรียนรู้และพัฒนาของบุคลากร
- ผลด้านความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของบุคลากร
- ผลด้านพฤติกรรมที่มีจริยธรรม ความไว้วางใจที่มีต่อผู้นำ การกำกับดูแลตัวเองที่ดี พฤติกรรมที่ฝ่าฝืนจริยธรรม

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

7.1 มิติด้านประสิทธิภาพ

(76)1 ผลการบรรลุความสำเร็จตามยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ

7.2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

(77)2 ผลของวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(78)3 ผลของตัวชี้วัดด้านคุณค่าจากมุมมองของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดี และการสร้างความสัมพันธ์

(79)4 ผลการดำเนินการด้านขอบเขต ขนาด และประเภทการให้บริการที่เพิ่มขึ้น (*)

(80)5 ผลการดำเนินการที่สำคัญอื่นที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

7.3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

(81)6 ผลการปฏิบัติงานของกระบวนการที่สร้างคุณค่า

(82)7 ผลการปฏิบัติงานของกระบวนการสนับสนุน

(83)8 ผลการดำเนินงานด้านงบประมาณและการเงิน

(84)9 ผลด้านความรับผิดชอบด้านการเงินทั้งภายในและภายนอก

(85)10 ผลด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย

(86)11 ผลด้านการเป็นองค์กรที่ดีในการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

7.4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร

(87)12 ผลด้านระบบบริหารงานบุคคล

(88)13 ผลด้านการเรียนรู้และพัฒนาของบุคลากร

(89)14 ผลด้านความพึงพอใจและความพึงพอใจของบุคลากร

(90)15 ผลด้าน พหุติกรรมที่มีจริยธรรม ความไว้วางใจที่มีต่อผู้นำ การกำกับดูแลตัวเองที่ดีพหุติกรรมที่ฝ่าฝืนจริยธรรม

ข้อแนะนำในการประเมินตนเองในหมวด 7

ก่อนการประเมินตนเองส่วนราชการต้องกรอกข้อมูลตามตัวชี้วัด
ในแต่ละข้อลงในแบบฟอร์มข้างล่างนี้ แล้วจึงประเมิน
ระดับคะแนน LetCLi ในแต่ละข้อ

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลลัพธ์เทียบกับเป้าหมาย	ผลลัพธ์ในช่วง 3 ปี			ลักษณะ แนวโน้ม (+/-)	องค์กร/ กระบวนการที่ เปรียบเทียบ (+/-)	ผลการ เปรียบเทียบ (+/-)	ความ ครอบคลุม เชิงนโยบาย ของตัวชี้วัด
			2549	2550	2551				
1. ...									
2. ...									
3. ...									
...									

การประเมินตามคำถามหมวด 7 ข้อ 7.1(1)

(1)

คำถาม

ตัวชี้วัดที่สำคัญของการบรรลุความสำเร็จตามยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ

RESULT

1 ตัววัดที่สำคัญของการบรรลุความสำเร็จตามยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ

การประเมินตามคำถามหมวด 7 ข้อ 7.1(1)

Le	1 รายงานผลลัพธ์สำคัญ	2 ระดับผลลัพธ์สำคัญ
ตัววัดที่สำคัญของการบรรลุความสำเร็จตามยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ	<ul style="list-style-type: none">การตอบได้ครบถ้วนตามประเด็นคำถามการตอบได้ถูกต้องตามประเด็นคำถามการนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจนตามความเป็นจริง	<ul style="list-style-type: none">ค่าระดับผลลัพธ์เทียบกับค่าเป้าหมาย
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล	ไม่มีตัววัดที่บรรลุเป้าหมายใดใด
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผลที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนน้อยที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผลที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดบางส่วนที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ที่ทำได้บางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผลที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบครึ่งหนึ่งที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผลที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนใหญ่ที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผลที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบทั้งหมดที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%)

การประเมินตามคำถามหมวด 7 ข้อ 7.1(1)

T	1 รายงานแนวโน้มน	2 ทิศทางแนวโน้มน
ตัววัดที่สำคัญของการบรรลุ ความสำเร็จตามยุทธศาสตร์ ของส่วนราชการ	<ul style="list-style-type: none">การตอบโต้ครบถ้วนตามประเด็นคำถามการตอบโต้ถูกต้องตามประเด็นคำถามการนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจนตามความเป็นจริง	<ul style="list-style-type: none">การระดับผลลัพธ์เทียบกับค่าผลลัพธ์ในอดีตในเรื่องเดียวกัน (ควรพิจารณาข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 ช่วงเวลา)
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล	ไม่มีตัววัดที่แสดงแนวโน้มนแต่อย่างใด
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนน้อยที่มีแนวโน้มนในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดบางส่วนที่มีแนวโน้มนในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้บางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบ ครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบครึ่งหนึ่งที่มีแนวโน้มนในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้เกือบ ครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนใหญ่ที่มีแนวโน้มนในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบ ทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบทั้งหมดที่มีแนวโน้มนในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้เกือบ ทั้งหมด (81-100%)

การประเมินตามคำถามหมวด 7 ข้อ 7.1(1)

C	1 รายงานการเปรียบเทียบ	2 ระดับของผลการเปรียบเทียบ
ตัววัดที่สำคัญของการบรรลุความสำเร็จตามยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ	<ul style="list-style-type: none">การตอบได้ครบถ้วนตามประเด็นคำถามการตอบได้ถูกต้องตามประเด็นคำถามการนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจนตามความเป็นจริง	<ul style="list-style-type: none">การนำคาร์ระดับผลลัพธ์ไปเปรียบเทียบกับค่าผลลัพธ์กับหน่วยงานอื่นหรือเทียบกับค่ามาตรฐานในตัววัดเดียวกัน
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล	ไม่มีตัววัดที่แสดงผลการเปรียบเทียบแต่อย่างใด
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนน้อยที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่ม ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดบางส่วนที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่ม ที่ทำได้บางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบครึ่งหนึ่งที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่ม ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนใหญ่ที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่ม ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบทั้งหมดที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่ม ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%)

การประเมินตามคำถามหมวด 7 ข้อ 7.1(1)

Li	1 รายงานตัววัดที่สอดคล้อง กับความต้องการหลักขององค์กร	2 ระดับของผลลัพธ์ที่ตอบสนอง ต่อความต้องการหลักขององค์กร
ตัววัดที่สำคัญของการบรรลุ ความสำเร็จตามยุทธศาสตร์ ของส่วนราชการ	<ul style="list-style-type: none">การรายงานได้ตัววัดที่ครอบคลุมครบถ้วนมีความสำคัญตามความ ต้องการหลักขององค์กร	<ul style="list-style-type: none">ระดับผลลัพธ์ที่สามารถแสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองต่อ ความต้องการของผู้รับบริการมีส่วนได้ส่วนเสียและโครงการสำคัญ ขององค์กร
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร	ไม่มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความ ต้องการหลักขององค์กร
1 Beginning	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร ที่ทำได้น้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความ ต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้น้อย (1-20%) ของประเด็นที่ กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความ ต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่ กำหนด
3 Mature	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความ ต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของ ประเด็นที่กำหนด
4 Advanced	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความ ต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่ กำหนด
5 Role Model	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความ ต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของ ประเด็นที่กำหนด

การประเมินตามคำถามหมวด 7 ข้อ 7.2(2)

(2)

คำถาม

ตัวชี้วัดที่สำคัญด้านความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

RESULT

2 ตัววัดที่สำคัญด้านความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การประเมินตามคำถามหมวด 7 ข้อ 7.2(2)

Le	1 รายงานผลลัพธ์สำคัญ	2 ระดับผลลัพธ์สำคัญ
ตัววัดที่สำคัญด้านความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<ul style="list-style-type: none"> การตอบโต้ครบถ้วนตามประเด็นคำถาม การตอบโต้ถูกต้องตามประเด็นคำถาม การนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจนตามความเป็นจริง 	<ul style="list-style-type: none"> ค่าระดับผลลัพธ์เทียบกับค่าเป้าหมาย
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล	ไม่มีตัววัดที่บรรลุเป้าหมายใดใด
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผลที่ทำได้น้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนน้อยที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ที่ทำได้น้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผลที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดบางส่วนที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ที่ทำได้บางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผลที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบครึ่งหนึ่งที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผลที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนใหญ่ที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผลที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบทั้งหมดที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%)

การประเมินตามคำถามหมวด 7 ข้อ7.2(2)

T	1 รายงานแนวโน้ม	2 ทิศทางแนวโน้ม
ตัววัดที่สำคัญด้านความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<ul style="list-style-type: none">การตอบโต้ครบถ้วนตามประเด็นคำถามการตอบโต้ถูกต้องตามประเด็นคำถามการนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจนตามความเป็นจริง	<ul style="list-style-type: none">การระดับผลลัพธ์เทียบกับค่าผลลัพธ์ในอดีตในเรื่องเดียวกัน (ควรพิจารณาข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 ช่วงเวลา)
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล	ไม่มีตัววัดที่แสดงแนวโน้มแต่อย่างใด
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนน้อยที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดบางส่วนที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้บางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบครึ่งหนึ่งที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนใหญ่ที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบทั้งหมดที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%)

การประเมินตามคำถามหมวด 7 ข้อ 7.2(2)

C	1 รายงานการเปรียบเทียบ	2 ระดับของผลการเปรียบเทียบ
ตัววัดที่สำคัญด้านความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<ul style="list-style-type: none"> การตอบโต้ครบถ้วนตามประเด็นคำถาม การตอบโต้ถูกต้องตามประเด็นคำถาม การนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจนตามความเป็นจริง 	<ul style="list-style-type: none"> การนำคำระดับผลลัพธ์ไปเปรียบเทียบกับค่าผลลัพธ์กับหน่วยงานอื่นหรือเทียบกับคำถามมาตรฐานในตัววัดเดียวกัน
ค่าคะแนน	<div> <div>0</div> <div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div> <div>5</div> </div>	<div> <div>0</div> <div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div> <div>5</div> </div>
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล	ไม่มีตัววัดที่แสดงผลการเปรียบเทียบแต่อย่างใด
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผลที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนน้อยที่แสดงผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่มที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผลที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดบางส่วนที่แสดงผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่มที่ทำได้บางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผลที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบครึ่งหนึ่งที่แสดงผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่มที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผลที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนใหญ่ที่แสดงผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่มที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผลที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบทั้งหมดที่แสดงผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่มที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%)

การประเมินตามคำถามหมวด 7 ข้อ7.2(2)

Li		1	2
ตัววัดที่สำคัญด้านความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		รายงานตัววัดที่สอดคล้องกับความต้องการหลักขององค์กร	ระดับของผลลัพธ์ที่ตอบสนองต่อความต้องการหลักขององค์กร
		<ul style="list-style-type: none">การรายงานได้ตัววัดที่ครอบคลุมครบถ้วนมีความสำคัญตามความต้องการหลักขององค์กร	<ul style="list-style-type: none">ระดับผลลัพธ์ที่สามารถแสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและโครงการสำคัญขององค์กร
ค่าคะแนน		0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0	No evidence	ไม่มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร	ไม่มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองต่อความต้องการหลักขององค์กร
1	Beginning	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร ที่ทำได้น้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองต่อความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้น้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด
2	Basically Effectiveness	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองต่อความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด
3	Mature	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองต่อความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด
4	Advanced	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองต่อความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด
5	Role Model	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองต่อความต้องการหลักขององค์กร ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด

การประเมินตามคำถามหมวด 7 ข้อ 7.2(3)

(3)

คำถาม

ตัวชี้วัดที่สำคัญในด้านคุณภาพของบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการที่ผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดี และแง่มุมอื่นของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

RESULT

3 ตัววัดที่สำคัญด้านคุณภาพของบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึง การกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดี การสร้างความสัมพันธ์

การประเมินตามคำถามหมวด 7 ข้อ7.2(3)

Le	1 รายงานผลลัพธ์สำคัญ	2 ระดับผลลัพธ์สำคัญ
ตัววัดที่สำคัญด้านคุณค่าจากมุมมองของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึง การกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดี การสร้างความสัมพันธ์	<ul style="list-style-type: none">• การตอบโต้ครบถ้วนตามประเด็นคำถาม• การตอบโต้ถูกต้องตามประเด็นคำถาม• การนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจนตามความเป็นจริง	<ul style="list-style-type: none">• ค่าระดับผลลัพธ์เทียบกับค่าเป้าหมาย
ค่าคะแนน	<div><div>012345</div></div>	<div><div>012345</div></div>
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล	ไม่มีตัววัดที่บรรลุเป้าหมายใดใด
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนน้อยที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดบางส่วนที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้บางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบครึ่งหนึ่งที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนใหญ่ที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบทั้งหมดที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%)

การประเมินตามคำถาม หมวด 7 ข้อ 7.2(3)

T	1 รายงานแนวโน้ม	2 ทิศทางแนวโน้ม
ตัววัดที่สำคัญด้านคุณค่าจากมุมมองของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึง การกล่าวถึงองค์การในทางที่ดี การสร้างความสัมพันธ์	<ul style="list-style-type: none"> การตอบโต้ครบถ้วนตามประเด็นคำถาม การตอบโต้ถูกต้องตามประเด็นคำถาม การนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจนตามความเป็นจริง 	<ul style="list-style-type: none"> ค่าระดับผลลัพธ์เทียบกับค่าผลลัพธ์ในอดีตในเรื่องเดียวกัน (ควรพิจารณาข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 ช่วงเวลา)
ค่าคะแนน	<div>0 1 2 3 4 5</div>	<div>0 1 2 3 4 5</div>
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล	ไม่มีตัววัดที่แสดงแนวโน้มแต่อย่างใด
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนน้อยที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดบางส่วนที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้บางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบครึ่งหนึ่งที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนใหญ่ที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบทั้งหมดที่มีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%)

การประเมินตามคำถามหมวด 7 ข้อ7.2(3)

C	1 รายงานการเปรียบเทียบ	2 ระดับของผลการเปรียบเทียบ
ตัววัดที่สำคัญด้านคุณค่าจากมุมมองของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึง การกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดี การสร้างความสัมพันธ์	<ul style="list-style-type: none">• การตอบได้ครบถ้วนตามประเด็นคำถาม• การตอบได้ถูกต้องตามประเด็นคำถาม• การนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจนตามความเป็นจริง	<ul style="list-style-type: none">• การนำค่าระดับผลลัพธ์ไปเปรียบเทียบเกี่ยวกับค่าผลลัพธ์กับหน่วยงานอื่นหรือเทียบกับคำถามมาตรฐานในตัววัดเดียวกัน
ค่าคะแนน	<div>012345</div>	<div>012345</div>
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล	ไม่มีตัววัดที่แสดงผลการเปรียบเทียบแต่อย่างใด
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนน้อยที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่ม ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดบางส่วนที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่ม ที่ทำได้บางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบครึ่งหนึ่งที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่ม ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดส่วนใหญ่ที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่ม ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นการรายงานผล ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดเกือบทั้งหมดที่มีผลการเปรียบเทียบในระดับแนวหน้าของกลุ่ม ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%)

การประเมินตามคำถามหมวด 7 ข้อ 7.2(3)

Li	1 รายงานตัววัดที่สอดคล้อง กับความต้องการหลักขององค์กร	2 ระดับของผลลัพธ์ที่ตอบสนอง ต่อความต้องการหลักขององค์กร
ตัววัดที่สำคัญด้านคุณค่าจาก มุมมองของผู้รับบริการและผู้ มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึง การกล่าวถึงองค์กร ในทางที่ดี การสร้าง ความสัมพันธ์	<ul style="list-style-type: none">การรายงานได้ตัววัดที่ครอบคลุมครบถ้วนมีความสำคัญตามความ ต้องการหลักขององค์กร	<ul style="list-style-type: none">ระดับผลลัพธ์ที่สามารถแสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองต่อความ ต้องการของผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและโครงการสำคัญองค์กร
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร	ไม่มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความ ต้องการหลักขององค์กร
1 Beginning	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการ หลักขององค์กร ที่ทำได้ส่วนน้อย (1-20%) ของประเด็นที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการ หลักขององค์กร ที่ทำได้บางส่วน (21-40%) ของประเด็นที่กำหนด
3 Mature	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการ หลักขององค์กร ที่ทำได้เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%) ของประเด็นที่กำหนด
4 Advanced	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการ หลักขององค์กร ที่ทำได้ส่วนใหญ่ (61-80%) ของประเด็นที่กำหนด
5 Role Model	มีตัววัดที่สอดคล้องกับตามความต้องการที่สำคัญขององค์กร ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่กำหนด	มีตัววัดที่มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการ หลักขององค์กร ที่ทำได้เกือบทั้งหมด (81-100%) ของประเด็นที่ กำหนด