

การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.2 ก(4)

A	1 การตั้งเป้าหมาย						2 การวางแผนดำเนินงาน						3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด					
	<p>1 การตั้งเป้าหมายของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ใน 4 ประเด็นคือ</p> <ul style="list-style-type: none"> • เพื่อสนองความคาดหวัง • เพื่อสร้างความประทับใจ • เพื่อให้มีภาพลักษณ์ที่ดี • เพื่อให้มีผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น 						<p>2 การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยการดำเนินการใน 3 ประเด็นคือ</p> <ul style="list-style-type: none"> • การวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงานได้แก่แผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน 						<p>3 การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <ul style="list-style-type: none"> • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป 					
ค่าคะแนน	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5
0 No evidence	<p>ไม่มีการดำเนินการใดใด</p> <p>ในการกำหนดเป้าหมายของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p>						<p>ไม่มีการดำเนินการใดใด</p> <p>ในการวางแผนดำเนินงานในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p>						<p>ไม่มีการดำเนินการใดใด</p> <p>ในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p>					
1 Beginning	<p>มีการกำหนดเป้าหมาย ของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด</p>						<p>มีการทำแผนดำเนินการในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด</p>						<p>มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด</p>					
2 Basically Effectiveness	<p>มีการกำหนดเป้าหมาย ของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด</p>						<p>มีการทำแผนดำเนินการในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด</p>						<p>มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด</p>					
3 Mature	<p>มีการกำหนดเป้าหมาย ของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด</p>						<p>มีการทำแผนดำเนินการในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด</p>						<p>มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด</p>					
4 Advanced	<p>มีการกำหนดเป้าหมาย ของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด</p>						<p>มีการทำแผนดำเนินการในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด</p>						<p>มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด</p>					
5 Role Model	<p>มีการกำหนดเป้าหมาย ของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด</p>						<p>มีการทำแผนดำเนินการในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด</p>						<p>มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด</p>					

การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.2 ก(4)

D	3										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
การวัด	การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	ความรับผิดชอบของบุคลากร	ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร								
	1 การปฏิบัติตามแผนงานขององค์กรที่กำหนดไว้ในแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยวิธีการใน 3 ขั้นตอนคือ • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	2 การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบมีผลการดำเนินงานตามแผนงานและมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	3 การจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการดำเนินการสู่ผลสำเร็จอย่างยั่งยืน								
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5								
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการปฏิบัติตามแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ไม่มีการดำเนินการใดใดที่บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่	ไม่มีการดำเนินการใดใดที่บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ								
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำได้อย่างครบถ้วน 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบเพียงบางส่วน(1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน (1-20%)								
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำได้อย่างครบถ้วน 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง (21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย (21-40%)								
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำได้อย่างครบถ้วน 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง (41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)								
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำได้อย่างครบถ้วน 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่ (61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่ (61-80%)								
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำได้อย่างครบถ้วน 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด (81-100%)	จัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด (81-100%)								

การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.2 ก(4)

L	1		2		3	
	การติดตามประเมินผลและ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	การสรุปทบทเรียนและสร้างนวัตกรรม สู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุง ที่ดีขึ้นในองค์กร			
การจัดการกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1 การประเมินผลลัพธ์ของการดำเนินงานตามเป้าหมายในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยการจัดทำเป็นรายตัว 3 ขั้นตอนคือ <ul style="list-style-type: none">การประเมินตามแผนติดตามประเมินที่กำหนดไว้ได้ และใช้ข้อมูลจริงในการประเมินการเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมายการนำผลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 3 ขั้นตอนคือ <ul style="list-style-type: none">การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผนการนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรมการนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดดทั่วทั้งองค์กร	3 การนำผลสำเร็จของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่น และ/หรือองค์กรอื่น			
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5			
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดในการติดตามประเมินผลกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ไม่มีการดำเนินการใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กระบวนการปรับปรุง			
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร			
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด					
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงทั้งกับองค์กรอื่น			
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด					
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงทั้งกับกระบวนการอื่นในองค์กรและองค์กรอื่น			

การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.2 ก(4)

I	1	2	3
	ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตาม ความต้องการและเป้าหมายองค์กร
การจัดการ กระบวนการ สร้าง ความสัมพันธ์กับ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1 กระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความสอดคล้องกัน ทั้ง 5 ขั้นตอน ได้แก่ <ul style="list-style-type: none">กำหนดเป้าหมายแผนงานการปฏิบัติการวัดประเมินผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	2 การบูรณาการการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3 ระบบคือ <ul style="list-style-type: none">ระบบตัววัดระบบประเมินระบบปรับปรุง ของกระบวนการนี้ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับ กระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	3 การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการสร้างความสัมพันธ์กับ ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่สอดคล้องและมุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการ และเป้าหมายขององค์กร
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกันในการจัดการกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้ง 5 ขั้นตอน	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่เสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่น	ไม่มีการจัดการกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	มีความสอดคล้องของกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 20% ของ ขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรได้เพียงเล็กน้อย
2 Basically Effectiveness	มีความสอดคล้องของกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด		
3 Mature	มีความสอดคล้องของกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 60% ของ ขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรได้เป็นส่วนใหญ่
4 Advanced	มีความสอดคล้องของกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด		
5 Role Model	มีความสอดคล้องของกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างได้ผลดี	มีการจัดการกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรได้เป็นอย่างดี

การตอบคำถาม

(5)

คำถาม

- ส่วนราชการมีวิธีการอะไรบ้างที่ให้บริการและมีส่วนได้ส่วนเสียสามารถติดต่อขอข้อมูล ขอบบริการ หรือร้องเรียนต่อส่วนราชการ
- ส่วนราชการมีแนวทางอย่างไรในการกำหนดวิธีปฏิบัติของบุคลากรในส่วนราชการในการติดต่อให้บริการและมีส่วนได้ส่วนเสีย
- ส่วนราชการมั่นใจได้อย่างไรว่าบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกคนได้ปฏิบัติตามวิธีปฏิบัติที่กำหนดไว้

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

HOW

5.1 การสร้างระบบที่ให้บริการสามารถติดต่อ

- ขอข้อมูล
- ขอรับบริการ
- ขอร้องเรียน

5.2 การกำหนดวิธีปฏิบัติของบุคลากร

- ระบบติดตามการปฏิบัติ

การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.2 ก(5)

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดการกระบวนการสร้างระบบให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียสามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม	1 การตั้งเป้าหมายของการสร้างระบบให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม ใน 4 ประเด็นคือ <ul style="list-style-type: none">• เพื่อขอข้อมูล• เพื่อขอรับบริการ• เพื่อขอรับรองเรียน• เพื่อให้วิธีปฏิบัติของบุคลากรรวมทั้งระบบติดตามการปฏิบัติงานด้วย	2 การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการสร้างระบบให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม ด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ <ul style="list-style-type: none">• การวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียและผู้เกี่ยวข้อง• การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงานได้แก่แผนการสร้างระบบให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย• การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน	3 การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการสร้างระบบให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม ด้วยการดำเนินการ 2 ขั้นตอนคือ <ul style="list-style-type: none">• การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้• การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดเป้าหมายของการสร้างระบบให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการวางแผนดำเนินงานในการสร้างระบบให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการสร้างระบบให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการสร้างระบบให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการสร้างระบบให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการสร้างระบบให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการสร้างระบบให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการสร้างระบบให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการสร้างระบบให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการสร้างระบบให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการสร้างระบบให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการสร้างระบบให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการสร้างระบบให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการสร้างระบบให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการสร้างระบบให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการสร้างระบบให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการสร้างระบบให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการสร้างระบบให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด

การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.2 ก(5)

D	1 การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	2 ความรับผิดชอบของบุคลากร	3 ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการ กระบวนการ การสร้างระบบเพื่อให้ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย สามารถติดต่อได้ อย่างเหมาะสม	1 การปฏิบัติตามการดำเนินงานขององค์กรที่กำหนด ไว้ในแผนการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถติดต่อได้อย่าง เหมาะสม ด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้อง เข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ในทุกขั้นตอน	2 การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบ มีการดำเนินการตามแผนดำเนินงาน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	3 การจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายาม และมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการดำเนินการสู่ผลสำเร็จ อย่างไม่มีข้อท้อ
คำคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการปฏิบัติตามแผนการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม	ไม่มีการดำเนินการใดใด ที่บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่	ไม่มีการดำเนินการใดใด ที่บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียร และมุ่งมั่นตั้งใจ
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสมและทำได้ ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และ มีความรับผิดชอบเพียงบางส่วน (1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียง บางส่วน (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสมและทำได้ ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และ มีความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย (21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วน น้อย (21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสมและทำได้ ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และ มีความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่ (41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณ ครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสมและทำได้ ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ และ มีความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่ (61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วน ใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสมและทำได้ ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ และ มีความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด (81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบ ทั้งหมด (81-100%)

การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.2 ก(5)

L	1		2		3	
	การติดตามประเมินผลและ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม สู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุง ที่ดีขึ้นในองค์กร			
การจัดการ กระบวนการ การสร้างระบบที่ให้ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย สามารถติดต่อได้ อย่างเหมาะสม	1 การประเมินผลลัพธ์ของการดำเนินงานตามเป้าหมายในการสร้างระบบให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม ด้วยการดำเนินการทั้ง 3 ขั้นตอนคือ • การประเมินตามแผนติดตามประเมินที่กำหนดไว้ได้และใช้ข้อมูลจริงในการประเมิน • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมาย • การนำผลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานการสร้างระบบให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม นำไปสู่การสร้างนวัตกรรม ด้วยการดำเนินการทั้ง 3 ขั้นตอนคือ • การสรุปบทเรียนจากการทำงานตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดดทั่วทั้งองค์กร	3 การนำผลสำเร็จของการสร้างระบบให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม ไปแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่น และ/หรือ องค์กรอื่น			
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5			
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดในการติดตามประเมินผลกระบวนการสร้างระบบให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม	ไม่มีการดำเนินการใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้			
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการสร้างระบบให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม ครบร้อยละ 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร			
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการสร้างระบบให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม ครบร้อยละ 40% ของขั้นตอนที่กำหนด					
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการสร้างระบบให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม ครบร้อยละ 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น			
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการสร้างระบบให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม ครบร้อยละ 80% ของขั้นตอนที่กำหนด					
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการสร้างระบบให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม ครบร้อยละ 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงทั้งกับกระบวนการอื่นในองค์กรและองค์กรอื่น			

การประเมินตามค่ากำหนด 3 ข้อ 3.2 ก(5)

I	1					2					3				
	ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)					การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับ กระบวนการอื่น					การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายองค์กร				
การจัดการ กระบวนการ การสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียสามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม	1 กระบวนการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม มีความสอดคล้องกันทั้ง 5 ขั้นตอน ได้แก่ <ul style="list-style-type: none">กำหนดเป้าหมายแผนงานการปฏิบัติการวัดประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้สู่การปรับปรุง					2 การบูรณาการการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม 3 ระบบคือ <ul style="list-style-type: none">ระบบตัววัดระบบประเมินระบบปรับปรุง ของกระบวนการนี้ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง					3 การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม ที่สอดคล้องและมุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายองค์กร				
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5					0 1 2 3 4 5					0 1 2 3 4 5				
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกันในการจัดการกระบวนการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม ทั้ง 5 ขั้นตอน					ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม ที่เสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่น					ไม่มีการจัดการกระบวนการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรได้เพียงเล็กน้อย				
1 Beginning	มีความสอดคล้องของกระบวนการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด					มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง					มีการจัดการกระบวนการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรได้เพียงเล็กน้อย				
2 Basically Effectiveness	มีความสอดคล้องของกระบวนการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด														
3 Mature	มีความสอดคล้องของกระบวนการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด					มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง									
4 Advanced	มีความสอดคล้องของกระบวนการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด														
5 Role Model	มีความสอดคล้องของกระบวนการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด					มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างได้ผลดี					มีการจัดการกระบวนการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรได้เป็นอย่างดี				

การตอบคำถาม

(6)

คำถาม

- ส่วนราชการมีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนอย่างไร
- ส่วนราชการมั่นใจได้อย่างไรว่าข้อร้องเรียนเหล่านั้นได้รับการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ และทันที่ตามกระบวนการที่กำหนด
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อร้องเรียนทั้งหมดเพื่อใช้ในการปรับปรุง

ดำเนินการของส่วนราชการของท่านและส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง

HOW

6 การจัดการข้อร้องเรียน

- กระบวนการจัดการ
- วิธีการแก้ไขที่ทันทั่วถึง
- รวบรวมและวิเคราะห์นำไปเพื่อการปรับปรุง

การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.2 ก(6)

A	1 การตั้งเป้าหมาย						2 การวางแผนดำเนินงาน						3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด					
	1 การตั้งเป้าหมายของการจัดการ ข้อร้องเรียนใน 3 ประเด็นคือ • วิธีการแก้ไขที่มีประสิทธิภาพ • วิธีการแก้ไขที่ทันเวลา • การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง						2 การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการจัดการ ข้อร้องเรียน ด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงานได้แก่ แผนการจัดการข้อร้องเรียน • การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน						3 การกำหนดตัวชี้วัดและประเมินที่เป็นระบบในการ จัดการข้อร้องเรียน ด้วยการดำเนินการ 2 ขั้นตอนคือ • 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 ในการกำหนดเป้าหมายของการจัดการ ข้อร้องเรียน						ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการวางแผนดำเนินงานในการจัดการข้อร้องเรียน						ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดการ ข้อร้องเรียน					
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดการ ข้อร้องเรียน ครอบคลุม 20% ของประเด็น ที่กำหนด						มีการทำแผนดำเนินงานในการจัดการข้อร้องเรียน ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด						มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดการ ข้อร้องเรียนครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด					
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดการ ข้อร้องเรียน ครอบคลุม 40% ของประเด็น ที่กำหนด						มีการทำแผนดำเนินงานในการจัดการข้อร้องเรียน ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด						มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดการ ข้อร้องเรียนครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด					
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดการ ข้อร้องเรียน ครอบคลุม 60% ของประเด็น ที่กำหนด						มีการทำแผนดำเนินงานในการจัดการข้อร้องเรียน ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด						มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดการ ข้อร้องเรียนครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด					
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดการ ข้อร้องเรียน ครอบคลุม 80% ของประเด็น ที่กำหนด						มีการทำแผนดำเนินงานในการจัดการข้อร้องเรียน ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด						มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดการ ข้อร้องเรียนครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด					
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดการ ข้อร้องเรียน ครอบคลุม 100% ของ ประเด็นที่กำหนด						มีการทำแผนดำเนินงานในการจัดการข้อร้องเรียน ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด						มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดการ ข้อร้องเรียนครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด					

การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.2 ก(6)

D	1	2	3
	การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	ความรับผิดชอบของบุคลากร	ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	1 การปฏิบัติตามการดำเนินงานขององค์กรที่กำหนดไว้ในแผนการจัดการข้อร้องเรียนด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ <ul style="list-style-type: none">การอธิบายข้อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วนการจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติการปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	2 การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบมีการดำเนินการตามแผนดำเนินงาน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	3 การจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการดำเนินการสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการปฏิบัติตามแผนการจัดการข้อร้องเรียน	ไม่มีการดำเนินการใดใดที่บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่	ไม่มีการดำเนินการใดใดที่บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดการข้อร้องเรียนและทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเพียงบางส่วน (1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน(1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดการข้อร้องเรียนและทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย(21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย(21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดการข้อร้องเรียนและทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ และมีความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง (41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดการข้อร้องเรียนและทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่(61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่(61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดการข้อร้องเรียนและทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด (81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด (81-100%)

การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.2 ก(6)

L	1 การติดตามประเมินผลและ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม สู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุง ที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดการ กระบวนการ การจัดการ ข้อร้องเรียน	1 การประเมินผลลัพธ์ของการดำเนินงานตาม เป้าหมายในการจัดการข้อร้องเรียน ด้วยการดำเนินการทั้ง 3 ขั้นตอนคือ <ul style="list-style-type: none"> • การประเมินตามแผนติดตามประเมินที่กำหนดไว้ ได้และใช้ข้อมูลจริงในการประเมิน • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมาย ครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง 	2 การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินการ จัดการข้อร้องเรียนนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมใน ด้วยการดำเนินการทั้ง 3 ขั้นตอนคือ <ul style="list-style-type: none"> • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบ ก้าวกระโดดทั่วทั้งองค์กร 	3 การนำผลสำเร็จของการจัดการข้อร้องเรียน ไปแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่น และ/หรือองค์กรอื่น
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	ไม่มีการดำเนินการใดในการติดตามประเมินผล กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	ไม่มีการดำเนินการใดในการสรุปบทเรียนและสร้าง นวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดในการนำผลการปรับปรุง กระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการ ข้อร้องเรียน ครบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่น ในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการ ข้อร้องเรียน ครบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการ ข้อร้องเรียน ครบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการ ข้อร้องเรียน ครบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการ ข้อร้องเรียน ครบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุง แบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงทั้งกับกระบวนการ อื่นในองค์กรและองค์กรอื่น

การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.2 ก(6)

I	1	2	3
	ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)	การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุงที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตาม ความต้องการและเป้าหมายองค์กร
การจัดการ กระบวนการ การจัดการ ข้อร้องเรียน	1 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน มีความสอดคล้องกัน ทั้ง 5 ขั้นตอน ได้แก่ <ul style="list-style-type: none">กำหนดเป้าหมายแผนงานการปฏิบัติการวัดประเมินผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	2 การบูรณาการจัดการข้อร้องเรียน 3 ระบบคือ <ul style="list-style-type: none">ระบบตัววัดระบบประเมินระบบปรับปรุง ของกระบวนการนี้ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับ กระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	3 การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการข้อร้องเรียนที่สอดคล้องและมุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร
คำนิยม	<div><div>012345</div></div>	<div><div>012345</div></div>	<div><div>012345</div></div>
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกันในการจัดการกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนทั้ง 5 ขั้นตอน	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่เสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่น	ไม่มีการจัดการกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	มีความสอดคล้องของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรได้เพียงเล็กน้อย
2 Basically Effectiveness	มีความสอดคล้องของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด		
3 Mature	มีความสอดคล้องของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรได้เป็นส่วนใหญ่
4 Advanced	มีความสอดคล้องของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด		
5 Role Model	มีความสอดคล้องของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง อย่างได้ผลดี	มีการจัดการกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรได้เป็นอย่างดี

การตอบคำถาม

(7)

คำถาม

ส่วนราชการทำอะไรเพื่อให้วิธีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งวิธีการติดต่อเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ

HOW

7 การทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์

- ให้เหมาะสม
- ทันสมัย

การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.2 ก(7)

D	1	2	3
การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	ความรับผิดชอบของบุคลากร	ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร	
การจัดกิจกรรมทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1 การปฏิบัติตามแผนงานขององค์กรที่กำหนดไว้ในแผนการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ <ul style="list-style-type: none">การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วนการจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติการปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	2 การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบมีการดำเนินการตามแผนดำเนินงานและมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้	3 การจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการดำเนินการอย่างเอาจริงเอาจัง
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการปฏิบัติตามแผนการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ไม่มีการดำเนินการใดใดที่จัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่	ไม่มีการดำเนินการใดใดที่จัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	จัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเพียงบางส่วน (1-20%)	จัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	จัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเป็นบางส่วน (21-40%)	จัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย (21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	จัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง (41-60%)	จัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	จัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่ (61-80%)	จัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	จัดการให้บุคลากรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด (81-100%)	จัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด (81-100%)

การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.2 ก(7)

	1 การติดตามประเมินผลและ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม สู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุง ที่ดีขึ้นในองค์กร
การจัดท การทบทวน การปรับปรุงการสร ความสัมพั ผู้รับบริ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1 การประเมินผลลัพธ์ของการดำเนินการตามเป้าหมายในการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยการดำเนินการตามขั้นตอน ทั้ง 3 ขั้นตอนคือ • การประเมินตามแผนติดตามประเมินที่กำหนดไว้ได้และใช้ข้อมูลจริงในการประเมิน • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมาย • การนำผลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินการตามงานการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นำไปสู่การสร้างนวัตกรรมด้วยการดำเนินการทั้ง 3 ขั้นตอน คือ • การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดด ทั่วทั้งองค์กร	3 การนำผลสำเร็จของการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 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	ไม่มีการดำเนินการใดในการติดตามประเมินผลกระบวนการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ไม่มีการดำเนินการใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 40% ของขั้นตอนที่กำหนด		
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 80% ของขั้นตอนที่กำหนด		
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลการจัดการกระบวนการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงทั้งกับกระบวนการอื่นในองค์กรและองค์กรอื่น

การประเมินตามคำถามหมวด 3 ข้อ 3.2 ก(7)

I	1						2						3					
	ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)						การใช้ระบบวัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น						การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายองค์กร					
การจัดการกระบวนการทาง การปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<p>1 กระบวนการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความสอดคล้องกันทั้ง 5 ขั้นตอน ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> กำหนดเป้าหมาย แผนงาน การปฏิบัติ การวัดประเมินผล การเรียนรู้สู่การปรับปรุง 						<p>2 การบูรณาการการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <ul style="list-style-type: none"> ระบบวัด ระบบประเมิน ระบบปรับปรุง <p>ของกระบวนการนี้ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง</p>						<p>3 การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สอดคล้องและมุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร</p>					
ค่าคะแนน	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกันในการจัดการกระบวนการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้ง 5 ขั้นตอน						ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของการทบทวนการปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						ไม่มีการจัดการกระบวนการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร					
1 Beginning	มีความสอดคล้องของกระบวนการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด						มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง						มีการจัดการกระบวนการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรได้เพียงเล็กน้อย					
2 Basically Effectiveness	มีความสอดคล้องของกระบวนการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด																	
3 Mature	มีความสอดคล้องของกระบวนการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด						มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง						มีการจัดการกระบวนการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรได้เป็นส่วนใหญ่					
4 Advanced	มีความสอดคล้องของกระบวนการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด																	
5 Role Model	มีความสอดคล้องของกระบวนการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด						มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง อย่างได้ผลดี						มีการจัดการกระบวนการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรได้เป็นอย่างดี					

การตอบคำถาม

(8)

คำถาม

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้การวัดดังกล่าวได้ข้อมูลซึ่งสามารถนำไปใช้สร้างความประทับใจให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี
- ส่วนราชการนำผลการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจไปปรับปรุงการดำเนินการของส่วนราชการอย่างไร

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

HOW

8.1 การวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ

- ผู้รับบริการ
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

8.2 การนำข้อมูลไปใช้เพื่อ

- สร้างความประทับใจ
- ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี
- ปรับปรุงการทำงาน