

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.3 ข(20)

(20)

คำถาม

- ส่วนราชการมีการกำหนดตัวชี้วัด และวิธีการประเมินความพึงพอใจ ความพึงพอใจ และแรงจูงใจของบุคลากรแต่ละระดับและแต่ละประเภท ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการอย่างไร
- ส่วนราชการได้ใช้ตัวชี้วัดต่างๆ เช่น การสูญเสียบุคลากร การหยุดงาน การร้องเรียน การร้องทุกข์ ความปลอดภัย และผลิตภาพ เพื่อมาประเมินความพึงพอใจ และการสร้างแรงจูงใจของบุคลากรอย่างไร

HOW

20.1 การประเมินความพอใจบุคลากร

- ทกระดับทุกประเภทของบุคลากร
- ทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

20.2 การกำหนดและใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจ

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.3 ข(20)

A	1	2	3
	การตั้งเป้าหมาย	การวางแผนดำเนินงาน	แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การวัดการ กระบวนการ ประเมินความ พอใจบุคลากรและ การใช้ตัวชี้วัดเพื่อ ประเมินความ พอใจบุคลากร	1 การตั้งเป้าหมายของการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากรใน 4 ประเด็นคือ <ul style="list-style-type: none">• ความพอใจและความพึงพอใจ• พิจารณาตามประเภทของบุคลากร เช่น ระดับบริหาร ระดับปฏิบัติการทั้งสายหลักและสายสนับสนุน• การประเมินทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ	2 การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากรด้วยการดำเนินการใน 5 ขั้นตอนคือ <ul style="list-style-type: none">• การวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง• การศึกษาทรัพยากรที่ต้องการประมาณ2551(ข1)• การจัดลำดับความสำคัญของแผนงาน โครงการ(ข2)• การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงาน ได้แก่ แผนการประเมินความพอใจบุคลากรและแผนการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากร• การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน	3 การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากร <ul style="list-style-type: none">• การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานเป้าหมายที่กำหนดไว้• การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน 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	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัด
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากรครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากรครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากรครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากรครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากรครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากรครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากรครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากรครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากรครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากรครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากรครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากรครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากรครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินการในการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากรครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากรครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.3 ข(20)

D	1											2											3										
	การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน											ความรับผิดชอบของบุคลากร											ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร										
การจัดการกระบวนการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากร	1 การปฏิบัติตามการดำเนินงานที่กำหนดไว้ใน 3 ขั้นตอนคือ • การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน • การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ • การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน											2 การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบ มีการดำเนินงานตามแผน และมีความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้											3 การบริหารจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความพึงพอใจ พยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการดำเนินงานที่ส่งผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ										
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5											0 1 2 3 4 5											0 1 2 3 4 5										
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการปฏิบัติตามแผนการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากร											ไม่มีการดำเนินการใดใดในการบริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบ											ไม่มีการดำเนินการใดใดในการบริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ										
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากรและทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด											บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเพียงบางส่วน (1-20%)											บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน (1-20%)										
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากรและทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด											บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่ (21-40%)											บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่ (21-40%)										
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากรและทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด											บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง (41-60%)											บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง (41-60%)										
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากรและทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด											บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่ (61-80%)											บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่ (61-80%)										
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากรและทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนดพร้อมหลักฐานที่ครบถ้วน											บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด (81-100%)											บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด (81-100%)										

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.3 ข(20)

L	1										2										3									
	การติดตามประเมินผลและ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง										การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม สู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด										การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุง ที่ขึ้นในองค์กร									
การจัดการ กระบวนการ การประเมินผล ความพอใจ การใช้ตัวชี้วัด ความพอใจ ความพอใจ	1 การประเมินผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายของกระบวนการประเมิน ความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจ บุคลากร 4 ประเด็น ใน 3 ขั้นตอนคือ <ul style="list-style-type: none"> การติดตามประเมินตามแผนการประเมินที่กำหนดไว้ได้โดยใช่ ข้อมูลจริง การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับเป้าหมาย การนำผลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง 										2 การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานกระบวนการ ประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมิน ความพอใจบุคลากร นำไปสู่การสร้างนวัตกรรม ใน 3 ขั้นตอนคือ <ul style="list-style-type: none"> การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติตามแผน การนำบทเรียน ไปสร้างนวัตกรรม การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดด 										3 การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการประเมิน ความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจ บุคลากรไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่นและ/หรือองค์กร อื่น									
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5										0 1 2 3 4 5										0 1 2 3 4 5									
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการติดตามประเมินผล										ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและ สร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด										ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้									
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการประเมินความพอใจบุคลากร และการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากรครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน										มีการสรุปบทเรียน										มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นใน องค์กร									
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการประเมินความพอใจบุคลากร และการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากรครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน																													
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการประเมินความพอใจบุคลากร และการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากรครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน										มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม										มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น									
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการประเมินความพอใจบุคลากร และการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากรครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน																													
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการประเมินความพอใจบุคลากร และการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากรครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน										มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบ ก้าวกระโดดอย่างได้ผล										มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นใน องค์กรและองค์กรอื่น									

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.3 ข(20)

I	1											2											3										
	ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับปรุง)											การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น											การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จ ตามความต้องการและเป้าหมายองค์กร										
การจัดการ กระบวนการ การประเมินความ พอใจบุคลากรและการ ใช้ตัวชี้วัดประเมิน ความพอใจบุคลากร	1 ความสอดคล้องที่ดีของการจัดการกระบวนการประเมิน ความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจ บุคลากร 4 ประเด็น ใน 5 ขั้นตอน ได้แก่											2 การบูรณาการกระบวนการประเมินความพอใจบุคลากรและ การใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากร ทั้ง 3 ระบบคือ											3 การมีแนวทางดำเนินการหรือจัดกิจกรรมการประเมิน ความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจ บุคลากรที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายของ องค์กร										
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5											0 1 2 3 4 5											0 1 2 3 4 5										
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกัน ในกระบวนการประเมินความพอใจ บุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากร											ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการประเมิน ความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจ บุคลากรที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการ อื่นที่เกี่ยวข้อง											ไม่มีการจัดการกระบวนการประเมินความพอใจบุคลากรและการ ใช้ ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากรที่มุ่งสู่ผลสำเร็จ ตามเป้าหมายขององค์กร										
1 Beginning	กระบวนการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัด ประเมินความพอใจบุคลากรครอบคลุม 20% ของประเด็นที่ กำหนด มีความสอดคล้องที่ตระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือ ทุกขั้นตอน											มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงาน ให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง											มีการจัดการกระบวนการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากรบางประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จ ตามเป้าหมายขององค์กรโดยตรง										
2 Basically Effectiveness	กระบวนการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัด ประเมินความพอใจบุคลากรครอบคลุม 40% ของประเด็นที่ กำหนด มีความสอดคล้องที่ตระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือ ทุกขั้นตอน																																
3 Mature	กระบวนการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัด ประเมินความพอใจบุคลากรครอบคลุม 60% ของประเด็นที่ กำหนด มีความสอดคล้องที่ตระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือ ทุกขั้นตอน											มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงาน ให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง											มีการจัดการกระบวนการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากรในประเด็นส่วนใหญ่ ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง										
4 Advanced	กระบวนการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัด ประเมินความพอใจบุคลากรครอบคลุม 80% ของประเด็นที่ กำหนด มีความสอดคล้องที่ตระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือ ทุกขั้นตอน																																
5 Role Model	กระบวนการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ตัวชี้วัด ประเมินความพอใจบุคลากรครอบคลุม 100% ของประเด็นที่ กำหนด มีความสอดคล้องที่ตระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือ ทุกขั้นตอน											มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงาน ให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง											มีการจัดการกระบวนการประเมินความพอใจบุคลากรและการใช้ ตัวชี้วัดประเมินความพอใจบุคลากรครบทุกประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง										

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.3 ข(21)

(21)

คำถาม

ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการนำผลการประเมินความพึงพอใจ และการสร้างแรงจูงใจของบุคลากรมาเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ในการดำเนินการ เพื่อจัดลำดับความสำคัญในการปรับปรุงความพึงพอใจ และการสร้างแรงจูงใจ รวมทั้งบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

HOW

21 การเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์องค์กร

• เพื่อจัดลำดับการปรับปรุงความพอใจบรรยากาศและสภาพแวดล้อม

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.3 ข(21)

A	1 การตั้งเป้าหมาย						2 การวางแผนดำเนินงาน						3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด					
	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5
การจัดกิจกรรมการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กร	1 การตั้งเป้าหมายของการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กรใน 2 ประเด็นคือ • เพื่อจัดลำดับการปรับปรุงความพึงพอใจและการสร้างแรงจูงใจ • เพื่อจัดลำดับการปรับปรุง บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน						2 การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กรด้วยการดำเนินการใน 5 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การศึกษายุทธศาสตร์องค์กรปีงบประมาณ 2551 (ข1) • การจัดลำดับความสำคัญของการดำเนินงานโครงการ(ข2) • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงาน ได้แก่ แผนการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กร • การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน						3 การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงาน 2 ขั้นตอนคือ • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป					
ค่าคะแนน																		
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการกำหนดเป้าหมาย						ไม่มีการดำเนินการใดใดในการวางแผนดำเนินงาน						ไม่มีการดำเนินการใดใดในการกำหนดประเมินและตัวชี้วัด					
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กรครบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด						มีการทำแผนดำเนินงานในการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กร ครบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด						มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กรครบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด					
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กรครบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด						มีการทำแผนดำเนินงานในการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กร ครบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด						มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กรครบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด					
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กรครบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด						มีการทำแผนดำเนินงานในการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กร ครบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด						มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กรครบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด					
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กรครบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด						มีการทำแผนดำเนินงานในการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กร ครบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด						มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กรครบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด					
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กรครบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด						มีการทำแผนดำเนินงานในการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กร ครบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด						มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กรครบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด					

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.3 ข(21)

D	1	2	3
	การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน	ความรับผิดชอบของบุคลากร	ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร
การจัดการกระบวนการเชื่อมโยงผลประโยชน์ความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กร	1 การปฏิบัติตามแผนงานที่กำหนดไว้ใน 3 ขั้นตอนคือ <ul style="list-style-type: none">การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วนการจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติการปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน	2 การบริหารจัดการให้บุคลากรที่รับผิดชอบดำเนินงานตามที่กำหนดไว้	3 การบริหารจัดการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเพียรพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนในการดำเนินการสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ
ค่าคะแนน	<div><div>012345</div></div>	<div><div>012345</div></div>	<div><div>012345</div></div>
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการปฏิบัติตามแผน	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการบริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบ	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการบริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจ
1 Beginning	มีการปฏิบัติตามแผนการเชื่อมโยงผลประโยชน์ความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กรและทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเพียงบางส่วน(1-20%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน(1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการเชื่อมโยงผลประโยชน์ความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กรและทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนน้อย(21-40%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนน้อย(21-40%)
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการเชื่อมโยงผลประโยชน์ความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กรและทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการเชื่อมโยงผลประโยชน์ความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กรและทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่(61-80%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่(61-80%)
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการเชื่อมโยงผลประโยชน์ความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กรและทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด (81-100%)	บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด (81-100%)

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.3 ข(21)

L	1											2											3										
	การติดตามประเมินผลและ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง											การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม สู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด											การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุง ที่ดีขึ้นในองค์กร										
การวัดการ กระบวนการ การเชื่อมโยงผล ประเมินความพอใจ กับผลลัพธ์การ ดำเนินงานของ องค์กร	1 การประเมินผลลัพธ์ตามเป้าหมายของกระบวนการ เชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์ การดำเนินงานขององค์กร 2 ประเด็น ใน 3 ขั้นตอนคือ • การติดตามประเมินตามแผนการประเมินที่กำหนดไว้ได้ โดยใช้ข้อมูลจริง • การเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมาย ครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ • การนำผลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง											2 การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานกระบวนการ เชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์ การดำเนินงานขององค์กร นำไปสู่การสร้างนวัตกรรม ใน 3 ขั้นตอนคือ • การสรุปบทเรียนจากกรณีปฏิบัติตามแผน • การนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรม • การนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดด											3 การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการเชื่อมโยง ผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานของ องค์กรไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่นและ/หรือ องค์กรอื่น										
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5											0 1 2 3 4 5											0 1 2 3 4 5										
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการติดตามประเมินผล											ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและ สร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด											ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการนำผลการปรับปรุง กระบวนการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้										
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการเชื่อมโยงผลประเมิน ความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กร ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอน หรือทุกขั้นตอน											มีการสรุปบทเรียน											มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่น ในองค์กร										
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการเชื่อมโยงผลประเมิน ความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กร ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอน หรือทุกขั้นตอน																																
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการเชื่อมโยงผลประเมิน ความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กร ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอน หรือทุกขั้นตอน											มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม											มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น										
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการเชื่อมโยงผลประเมิน ความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กร ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอน หรือทุกขั้นตอน																																
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการเชื่อมโยงผลประเมิน ความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กร ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอน หรือทุกขั้นตอน											มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุง แบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล											มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่น ในองค์กรและองค์กรอื่น										

การประเมินตามคำถามหมวด 5 ข้อ 5.3 ข(21)

I	1	2	3
	ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับปรุง)	การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น	การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายองค์กร
การจัดการ กระบวนการ การเชื่อมโยง ผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์ การดำเนินงานขององค์กร	<p>1 ความสอดคล้องที่ดีของการจัดการกระบวนการเชื่อมโยง ผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กร 2 ประเด็น ใน 5 ขั้นตอน ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none">กำหนดเป้าหมายกำหนดแผนงาน (วิธีการ)การปฏิบัติตามแผนงานการวัดประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้สู่การปรับปรุง	<p>2 การบูรณาการกระบวนการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กร ทั้ง 3 ระบบคือ</p> <ul style="list-style-type: none">ระบบตัววัดระบบประเมินระบบปรับปรุง <p>ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง</p>	<p>3 การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการกระบวนการเชื่อมโยง ผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กร ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร</p>
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกัน ในกระบวนการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กร	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการเชื่อมโยง ผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กรที่ สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	ไม่มีการจัดการกระบวนการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กรที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
1 Beginning	กระบวนการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์ การดำเนินงานขององค์กรครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด ที่มีความสอดคล้องที่ตรงกว้างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กรบางประเด็นที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
2 Basically Effectiveness	กระบวนการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์ การดำเนินงานขององค์กรครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด ที่มีความสอดคล้องที่ตรงกว้างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
3 Mature	กระบวนการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์ การดำเนินงานขององค์กรครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด ที่มีความสอดคล้องที่ตรงกว้างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กรในประเด็นส่วนใหญ่ ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง
4 Advanced	กระบวนการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์ การดำเนินงานขององค์กรครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด ที่มีความสอดคล้องที่ตรงกว้างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน		
5 Role Model	กระบวนการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์ การดำเนินงานขององค์กรครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด ที่มีความสอดคล้องที่ตรงกว้างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง	มีการจัดการกระบวนการเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กรครบทุกประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง