

กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ : 2551

ตัวชี้วัด :หมวดที่ 6

กรอบการประเมิน PMQA 2551

ปัจจัยภายนอก

- เศรษฐกิจ สังคม การเมือง
- ธรรมชาติ
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วิสัยทัศน์
พันธกิจ
เป้าประสงค์

ปัจจัยภายใน

P
ลักษณะสำคัญขององค์กร

Risk Management
Individual Scorecard

HR Scorecard

2
การวางแผน
เชิงยุทธศาสตร์

5
การมุ่งเน้น
ทรัพยากรบุคคล

1
การนำ
องค์กร

3
การให้ความ
สำคัญกับ
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

6
การจัดการ
กระบวนการ

7
ผลลัพธ์การ
ดำเนินการ

4
การวัด การวิเคราะห์ และ
การจัดการความรู้

IT & KM

PMQA

มิติที่ 1 ประสิทธิภาพ

มิติที่ 2 คุณภาพ

มิติที่ 3 ประสิทธิภาพ

มิติที่ 4 การพัฒนาองค์กร

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

6.1 กระบวนการที่สร้างคุณค่า

ก. กระบวนการที่สร้างคุณค่า

- การกำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่า
- การจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการสร้างคุณค่า
- การออกแบบกระบวนการเพื่อตอบสนองข้อกำหนดที่สำคัญ
- การควบคุมและปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่า
- การลดค่าใช้จ่ายด้านการตรวจสอบ ทดสอบและตรวจประเมิน

6.2 กระบวนการสนับสนุน

ก. กระบวนการสนับสนุน

- การกำหนดกระบวนการสนับสนุน
- การจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการสนับสนุน
- การออกแบบกระบวนการเพื่อตอบสนองข้อกำหนดที่สำคัญ
- การควบคุมและปรับปรุงกระบวนการสนับสนุน
- การลดค่าใช้จ่ายด้านการตรวจสอบ ทดสอบและตรวจประเมิน

หมวด 6 การจัดกระบวนการ

6.1 กระบวนการที่สร้างคุณค่า

ก. กระบวนการที่สร้างคุณค่า

(64)1 กระบวนการสร้างคุณค่า
1.1 การกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่า
1.2 what

กระบวนการสร้างคุณค่าที่สำคัญ

(65)2 การจัดทำข้อกำหนด

2.1 การจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่า

- จากข้อมูลผู้รับบริการ
- จากข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.2 what

ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

(66)3 การออกแบบกระบวนการสร้างคุณค่า

- จากข้อมูลทั้ง 4 ประเด็น
- รวมถึงกระบวนการที่เกี่ยวข้องบูรณาการกับหน่วยงานอื่น

(67)4 การนำกระบวนการไปปฏิบัติ

4.1 what

ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ

4.2การนำกระบวนการไปปฏิบัติ

เพื่อให้บรรลุผลตามข้อกำหนด

(68)5 การลดค่าใช้จ่ายและป้องกันข้อผิดพลาด

5.1การลดค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบทดสอบประเมินกระบวนการ

5.2การป้องกันข้อผิดพลาดการทำงานซ้ำความสูญเสีย

(69)6 การปรับปรุงกระบวนการ

6.1การปรับปรุงกระบวนการให้ได้ผลดีขึ้น

6.2การเผยแพร่แลกเปลี่ยนประสบการณ์การปรับปรุง

- ภายในหน่วยงาน

• ระหว่างหน่วยงาน

6.2 กระบวนการสนับสนุน

ก. กระบวนการสนับสนุน

(70)7 กระบวนการสนับสนุน
7.1 การกำหนดกระบวนการสนับสนุน
7.2 what

กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ

(71)8 การจัดทำข้อกำหนด

8.1 การจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุน

- จากข้อมูลผู้รับบริการ
- จากข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

8.2 what

ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

(72)9 การออกแบบกระบวนการสนับสนุน

- จากข้อมูลทั้ง 4 ประเด็น
- รวมถึงกระบวนการที่เกี่ยวข้องบูรณาการกับหน่วยงานอื่น

(73)10 การนำกระบวนการไปปฏิบัติ

10.1 what

ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ

10.2การนำกระบวนการไปปฏิบัติ

เพื่อให้บรรลุผลตามข้อกำหนด

(74)11 การลดค่าใช้จ่ายและป้องกันข้อผิดพลาด

11.1การลดค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบทดสอบประเมินกระบวนการ

11.2การป้องกันข้อผิดพลาดการทำงานซ้ำความสูญเสีย

(75)12 การปรับปรุงกระบวนการ

12.1การปรับปรุงกระบวนการให้ได้ผลดีขึ้น

12.2การเผยแพร่แลกเปลี่ยนประสบการณ์การปรับปรุง

- ภายในหน่วยงาน

• ระหว่างหน่วยงาน

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.1 ก(1)

(1)

คำถาม

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดว่ากระบวนการใดเป็นกระบวนการที่สร้างคุณค่าต่อผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการบรรลุพันธกิจของส่วนราชการ (#)

HOW

1.1 การกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่า

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.1 ก(1)

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดกิจกรรมกำหนดการกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่า	1 การตั้งเป้าหมายของการกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่าใน 3 ประเด็นคือ <ul style="list-style-type: none"> • คุณค่าต่อผู้รับบริการ • คุณค่าต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • คุณค่าต่อพันธมิตรองค์กร 	2 การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่าด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ <ul style="list-style-type: none"> • การวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงานได้แก่แผนการกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่า • การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน 	3 การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่า <ul style="list-style-type: none"> • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปทบทวนได้ต่อไป
ค่าคะแนน	<div>0 1 2 3 4 5</div>	<div>0 1 2 3 4 5</div>	<div>0 1 2 3 4 5</div>
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการกำหนดเป้าหมาย	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการวางแผนดำเนินงาน	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการกำหนดประเมินและตัวชี้วัด
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินงานครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินงานครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินงานครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินงานครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินงานครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.1 ค(1)

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

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.1 ก(1)

L	1		2		3	
	การติดตามประเมินผลและ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม สู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุง ที่ดีขึ้นในองค์กร			
การวัดการ กระบวนการ การกำหนด กระบวนการ สร้างคุณค่า	1 การประเมินผลลัพธ์ตามเป้าหมายของ กระบวนการกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่า 3 ประเด็น ใน 3 ขั้นตอนคือ <ul style="list-style-type: none">การติดตามประเมินผลตามแผนการประเมินที่ กำหนดไว้ได้โดยใช้ข้อมูลจริงการเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมาย ครบถ้วนตัวชี้วัดที่กำหนดไว้การนำผลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงงานอย่าง ต่อเนื่อง	2 การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงาน กระบวนการกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่า นำไปสู่การสร้างนวัตกรรมใน 3 ขั้นตอนคือ <ul style="list-style-type: none">การสรุปบทเรียนจากการทำงานตามแผนการนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรมการนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าว กระโดด (มีประสิทธิภาพและหรือมีประสิทธิผลดี กว่าเดิมมาก)	3 การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงการกำหนด กระบวนการสร้างคุณค่าไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับ กระบวนการอื่นและ/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	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและ สร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการนำผลการปรับปรุงกระบวนการไปแลกเปลี่ยน เรียนรู้			
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการกำหนด กระบวนการสร้างคุณค่า ครอบคลุม 20% ของ ประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียน	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับ กระบวนการอื่นในองค์กร			
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการกำหนด กระบวนการสร้างคุณค่า ครอบคลุม 40% ของ ประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน					
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการกำหนด กระบวนการสร้างคุณค่าครอบคลุม 60% ในบาง ขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น			
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการกำหนด กระบวนการสร้างคุณค่า ครอบคลุม 80% ของ ประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน					
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการกำหนด กระบวนการสร้างคุณค่า ครอบคลุม 100% ของ ประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน	มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไป ปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับ กระบวนการอื่นในองค์กรและองค์กรอื่น			

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.1 ก(1)

I	1																	2																	3																
	ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)																	การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น																	การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายองค์กร																
การจัดการกระบวนการกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่า	1 กระบวนการกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่า มีความสอดคล้องกัน 3 ประเด็น ใน 5 ขั้นตอน ได้แก่ <ul style="list-style-type: none">กำหนดเป้าหมายกำหนดแผนงาน(วิธีการ)การปฏิบัติตามแผนงานการวัดประเมินผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้สู่การปรับปรุง																	2 การบูรณาการกระบวนการกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่า ทั้ง 3 ระบบคือ <ul style="list-style-type: none">ระบบตัววัดระบบประเมินระบบปรับปรุง ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง																	3 การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการกระบวนการกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่าที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร																
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5																	0 1 2 3 4 5																	0 1 2 3 4 5																
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกันในกระบวนการกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่า																	ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่าที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง																	ไม่มีการจัดการกระบวนการกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่าที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร																
1 Beginning	กระบวนการกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่ามีความครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ตรงระหว่างกันในส่วนขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน																	มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง																	มีการจัดการกระบวนการกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่าบางส่วน ที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง																
2 Basically Effectiveness	กระบวนการกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่ามีความครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ตรงระหว่างกันในส่วนขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน																																																		
3 Mature	กระบวนการกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่ามีความครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ตรงระหว่างกันในส่วนขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน																	มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง																	มีการจัดการกระบวนการกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่าในประเด็น ส่วนใหญ่ ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง																
4 Advanced	กระบวนการกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่ามีความครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ตรงระหว่างกันในส่วนขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน																																																		
5 Role Model	กระบวนการกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่ามีความครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด มีความสอดคล้องที่ตรงระหว่างกันในส่วนขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน																	มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง																	มีการจัดการกระบวนการกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่าครบทุกประเด็น ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง																

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.1 ก(1)

- กระบวนการที่สร้างคุณค่าที่สำคัญมีอะไรบ้าง (#)

WHAT

1.2 กระบวนการสร้างคุณค่าที่สำคัญ

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.1 ก(1)

What	1 การตอบได้ครบถ้วน ตามประเด็นคำถาม	2 การตอบได้ถูกต้อง ตามประเด็นคำถาม	3 การนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจน ตามความเป็นจริง
การระบุข้อมูล กระบวนการสร้าง คุณค่าที่สำคัญ	1 การตอบคำถามได้ครบถ้วน • รายชื่อกระบวนการตามพันธกิจ • วิธีการที่ใช้กำหนดกระบวนการ	2 การตอบได้ถูกต้อง • รายชื่อกระบวนการตามพันธกิจ • วิธีการที่ใช้กำหนดกระบวนการ	3 การนำเสนอได้ชัดเจนและใช้ข้อมูลจริง • รายชื่อกระบวนการตามพันธกิจ • วิธีการที่ใช้กำหนดกระบวนการ
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถาม	ไม่มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถาม	ไม่มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตาม ประเด็นคำถาม
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถาม ส่วนน้อย (1-20%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถาม ส่วนน้อย (1-20%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็น คำถาม ส่วนน้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถาม บางส่วน (21-40%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถาม บางส่วน (21-40%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็น คำถามบางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถาม เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถาม เกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็น คำถามเกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถาม ส่วนใหญ่ (61-80%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถาม ส่วนใหญ่ (61-80%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็น คำถามส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถาม เกือบทั้งหมด (81-100%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถาม เกือบทั้งหมด (81-100%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็น คำถามเกือบทั้งหมด (81-100%)

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.1 ก(2)

(2)

คำถาม

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่า โดยนำข้อมูลที่ได้จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาประกอบในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญเหล่านั้น

HOW

2.1 การจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่า

- จากข้อมูลผู้รับบริการ
- จากข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.1 ก(2)

A	1 การตั้งเป้าหมาย											2 การวางแผนดำเนินงาน											3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด												
	1 การตั้งเป้าหมาย											2 การวางแผนดำเนินงาน											3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด												
การจัดทําระบบการ การจัดทํ ข้อกำหนดที่ สำคัญของ ระบบการ สร้างคุณค่า	1 การตั้งเป้าหมายของการจัดทำ ข้อกำหนดที่สำคัญของระบบการสร้าง คุณค่าใน 2 ประเด็นคือ • จากข้อมูลผู้รับบริการ • จากข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย											2 การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการจัดทำข้อกำหนดที่ สำคัญของระบบการสร้างคุณค่า ด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ • การวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง • การวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงานได้แก่ แผนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของระบบการ สร้างคุณค่า • การระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน											3 การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบใน การจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของระบบการสร้าง คุณค่า • การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึง ความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ • การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่ การสรุปบทเรียนได้ต่อไป												
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5											0 1 2 3 4 5											0 1 2 3 4 5												
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดเป้าหมาย											ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการวางแผนดำเนินงาน											ไม่มีการดำเนินการใดใด ในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัด												
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดทำ ข้อกำหนดที่สำคัญของระบบการสร้าง คุณค่าครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด											มีการทำแผนดำเนินการในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญ ของระบบการสร้างคุณค่าครอบคลุม 20% ของขั้นตอน ที่กำหนด											มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดทำ ข้อกำหนดที่สำคัญของระบบการสร้างคุณค่าครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด												
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดทำ ข้อกำหนดที่สำคัญของระบบการสร้าง คุณค่าครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด											มีการทำแผนดำเนินการในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญ ของระบบการสร้างคุณค่าครอบคลุม 40% ของขั้นตอน ที่กำหนด											มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดทำ ข้อกำหนดที่สำคัญของระบบการสร้างคุณค่าครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด												
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดทำ ข้อกำหนดที่สำคัญของระบบการสร้าง คุณค่าครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด											มีการทำแผนดำเนินการในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญ ของระบบการสร้างคุณค่าครอบคลุม 60% ของขั้นตอน ที่กำหนด											มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดทำ ข้อกำหนดที่สำคัญของระบบการสร้างคุณค่าครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด												
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดทำ ข้อกำหนดที่สำคัญของระบบการสร้าง คุณค่าครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด											มีการทำแผนดำเนินการในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญ ของระบบการสร้างคุณค่าครอบคลุม 80% ของขั้นตอน ที่กำหนด											มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดทำ ข้อกำหนดที่สำคัญของระบบการสร้างคุณค่าครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด												
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของการจัดทำ ข้อกำหนดที่สำคัญของระบบการสร้าง คุณค่าครอบคลุม 100% ของประเด็นที่ กำหนด											มีการทำแผนดำเนินการในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญ ของระบบการสร้างคุณค่าครอบคลุม 100% ของ ขั้นตอนที่กำหนด											มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดในการจัดทำ ข้อกำหนดที่สำคัญของระบบการสร้างคุณค่าครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด												

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.1 ก(2)

D	1											2											3										
	การปฏิบัติตามแผนดำเนินงาน											ความรับผิดชอบของบุคลากร											ความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคลากร										
การจัดการกระบวนการ การจัดทำ ข้อกำหนดที่ สำคัญของ กระบวนการ สร้างคุณค่า	1 การปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ใน 3 ขั้นตอนคือ <ul style="list-style-type: none"> การอธิบายสื่อความเข้าใจในแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ได้ในทุกขั้นตอน 											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	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่าและทำได้ครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด											บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเพียงบางส่วน(1-20%)											บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเพียงบางส่วน(1-20%)										
2 Basically Effectiveness	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่าและทำได้ครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด											บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่(21-40%)											บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่(21-40%)										
3 Mature	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่าและทำได้ครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด											บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)											บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจประมาณครึ่งหนึ่ง(41-60%)										
4 Advanced	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่าและทำได้ครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด											บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่(61-80%)											บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเป็นส่วนใหญ่(61-80%)										
5 Role Model	มีการปฏิบัติตามแผนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่าและทำได้ครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด											บริหารจัดการให้บุคลากรดำเนินการตามความรับผิดชอบเกือบทั้งหมด(81-100%)											บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานด้วยความเพียรและมุ่งมั่นตั้งใจเกือบทั้งหมด(81-100%)										

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.1 ก(2)

L	1											2											3										
	การติดตามประเมินผลและ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง											การสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม สู่การปรับปรุงแบบก้าวกระโดด											การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุง ที่ดีขึ้นในองค์กร										
การจัดท กระบวนการ การจัดทำ ข้อกำหนดที่ สำคัญของ กระบวนการ สร้างคุณค่า	1 การประเมินผลลัพธ์ตามเป้าหมายของกระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่า 2 ประเด็น ใน 3 ขั้นตอนคือ <ul style="list-style-type: none">การติดตามประเมินผลตามแผนการประเมินที่กำหนดไว้ได้โดยใช้ข้อมูลจริงการเปรียบเทียบค่าของผลลัพธ์กับค่าเป้าหมาย ครบตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้การนำผลที่ได้ไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง											2 การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานกระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างนวัตกรรมใน 3 ขั้นตอนคือ <ul style="list-style-type: none">การสรุปบทเรียนจากกาปฏิบัติตามแผนการนำบทเรียนไปสร้างนวัตกรรมการนำนวัตกรรมไปปรับปรุงงานแบบก้าวกระโดดทั่วทั้งองค์กร (มีประสิทธิภาพและหรือมีประสิทธิผลดีกว่าเดิมมาก)											3 การนำผลสำเร็จของการปรับปรุงการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่า ไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่นและ/หรือองค์กรอื่น										
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5											0 1 2 3 4 5											0 1 2 3 4 5										
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดใดในการติดตามประเมินผล											ไม่มีการดำเนินการใดใดในการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด											ไม่มีการดำเนินการใดใดในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุง										
1 Beginning	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่าครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน											มีการสรุปบทเรียน											มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กร										
2 Basically Effectiveness	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่าครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน																																
3 Mature	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่าครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน											มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรม											มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับองค์กรอื่น										
4 Advanced	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่าครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน																																
5 Role Model	มีการติดตามประเมินผลกระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่าครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด ในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน											มีการสรุปบทเรียนและสร้างนวัตกรรมและไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดดอย่างได้ผล											มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุงกับกระบวนการอื่นในองค์กรและองค์กรอื่น										

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.1 ก(2)

I	1											2											3										
	ความสอดคล้องของระบบจัดการ (เป้า-แผน-ปฏิบัติ-วัด-ปรับ)											การใช้ระบบตัววัด การประเมิน การปรับปรุง ที่สอดคล้องกับกระบวนการอื่น											การมีแนวทางที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการ และเป้าหมายองค์กร										
การจัดการกระบวนการที่กำหนดที่ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่า	1 กระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่า มีความสอดคล้องกัน 2 ประเด็น ใน 5 ขั้นตอน ได้แก่ <ul style="list-style-type: none">กำหนดเป้าหมายกำหนดแผนงาน(วิธีการ)การปฏิบัติตามแผนงานการวัดประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้สู่การปรับปรุง											2 การบูรณาการกระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่าทั้ง 3 ระบบคือ <ul style="list-style-type: none">ระบบตัววัดระบบประเมินระบบปรับปรุง ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับการกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง											3 การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการกระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่าที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร										
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5											0 1 2 3 4 5											0 1 2 3 4 5										
0 No evidence	ไม่มีความสอดคล้องกันในกระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่า											ไม่มีการบูรณาการทั้ง 3 ระบบของกระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่า ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับการกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง											ไม่มีการจัดการกระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่าที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร										
1 Beginning	กระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่าครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนดมีความสอดคล้องที่ระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน											มีการบูรณาการ 1 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับการกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง											มีการจัดการกระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่าบางส่วน ประเด็นที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง										
2 Basically Effectiveness	กระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่าครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนดมีความสอดคล้องที่ระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน																																
3 Mature	กระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่าครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนดมีความสอดคล้องที่ระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน											มีการบูรณาการ 2 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับการกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง											มีการจัดการกระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่าในประเด็น ส่วนใหญ่ที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง										
4 Advanced	กระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่าครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนดมีความสอดคล้องที่ระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน																																
5 Role Model	กระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่าครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนดมีความสอดคล้องที่ระหว่างกันในบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอน											มีการบูรณาการ 3 ระบบ ที่สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับการกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง											มีการจัดการกระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่าครบทุกประเด็นที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรโดยตรง										

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.1 ก(2)

- ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการดังกล่าวมีอะไรบ้าง

WHAT

2.2 ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.1 ก(2)

What	1 การตอบได้ครบถ้วนตามประเด็นคำถาม	2 การตอบได้ถูกต้องตามประเด็นคำถาม	3 การนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจนตามความเป็นจริง
การระบุข้อมูลข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ	1 การตอบคำถามได้ครบถ้วน <ul style="list-style-type: none"> • รายชื่อกระบวนการตามพันธกิจ • ข้อกำหนดของกระบวนการ 	2 การตอบได้ถูกต้อง <ul style="list-style-type: none"> • รายชื่อกระบวนการตามพันธกิจ • ข้อกำหนดของกระบวนการ 	3 การนำเสนอได้ชัดเจนและใช้ข้อมูลจริง <ul style="list-style-type: none"> • รายชื่อกระบวนการตามพันธกิจ • ข้อกำหนดของกระบวนการ
0 No evidence	ไม่มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถาม	ไม่มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถาม	ไม่มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถาม
1 Beginning	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถามส่วนน้อย (1-20%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถามส่วนน้อย (1-20%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถาม ส่วนน้อย (1-20%)
2 Basically Effectiveness	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถามบางส่วน (21-40%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถามบางส่วน (21-40%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถามบางส่วน (21-40%)
3 Mature	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถามเกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถามเกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถามเกือบครึ่งหนึ่ง (41-60%)
4 Advanced	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถามส่วนใหญ่ (61-80%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถามส่วนใหญ่ (61-80%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถามส่วนใหญ่ (61-80%)
5 Role Model	มีการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถามเกือบทั้งหมด (81-100%)	มีข้อมูลที่ถูกต้องตามประเด็นคำถามเกือบทั้งหมด (81-100%)	มีข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นข้อมูลจริงตามประเด็นคำถามเกือบทั้งหมด (81-100%)

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.1 ก(3)

(3)

คำถาม

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบกระบวนการที่สร้างคุณค่า
- ส่วนราชการได้นำเรื่องเหล่านั้นมาประกอบในการออกแบบอย่างไร
 - - องค์ความรู้ของส่วนราชการ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ
 - - ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - - ขั้นตอน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ผลผลิตภาพ การควบคุมค่าใช้จ่าย และปัจจัยประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพอื่น ๆ
 - - เป้าหมายและผลลัพธ์ของภารกิจ
- ส่วนราชการมีแนวทางอย่างไรในการออกแบบบูรณาการกระบวนการที่สร้างคุณค่าที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น เพื่อให้ส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการบรรลุพันธกิจของส่วนราชการ (ให้ส่วนราชการตอบตามความเหมาะสมของภารกิจของส่วนราชการ)

HOW

3 การออกแบบกระบวนการสร้างคุณค่า

- จากข้อมูลทั้ง 4 ประเด็น
- รวมถึงกระบวนการที่เกี่ยวข้องของบูรณาการกับหน่วยงานอื่น

การประเมินตามคำถามหมวด 6 ข้อ 6.1 ก(3)

A	1 การตั้งเป้าหมาย	2 การวางแผนดำเนินงาน	3 แผนการประเมินและตัวชี้วัด
การจัดกระบวนการ กระบวนการ การออกแบบ กระบวนการสร้าง คุณค่า และกระบวนการที่ บูรณาการกับ หน่วยงานอื่น	1 การตั้งเป้าหมายของการออกแบบกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นใน 4 ประเด็นคือ <ul style="list-style-type: none">จากข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการและผู้ใช้ใหม่จากข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการและผู้ใช้ส่วนใหญ่ปัจจัยประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของการบริการ	2 การวางแผนที่เป็นระบบเพื่อการออกแบบกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นด้วยการดำเนินการใน 3 ขั้นตอนคือ <ul style="list-style-type: none">การวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้องการวางแผนขั้นตอนวิธีการดำเนินงานได้แก่แผนการออกแบบกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นการระบุผู้รับผิดชอบตามแผนในแต่ละขั้นตอน	3 การกำหนดตัวชี้วัดและแผนประเมินที่เป็นระบบในการออกแบบกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นด้วยการดำเนินการ 2 ขั้นตอนคือ <ul style="list-style-type: none">การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้การวางแผนประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การสรุปบทเรียนได้ต่อไป
ค่าคะแนน	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
0 No evidence	ไม่มีการดำเนินการใดในการกำหนดเป้าหมาย	ไม่มีการดำเนินการใดในการวางแผนดำเนินงาน	ไม่มีการดำเนินการใดในการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัด
1 Beginning	มีการกำหนดเป้าหมาย ของกระบวนการออกแบบกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นครอบคลุม 20% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินงาน การครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดครอบคลุม 20% ของขั้นตอนที่กำหนด
2 Basically Effectiveness	มีการกำหนดเป้าหมาย ของกระบวนการออกแบบกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นครอบคลุม 40% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินงาน การครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดครอบคลุม 40% ของขั้นตอนที่กำหนด
3 Mature	มีการกำหนดเป้าหมาย ของกระบวนการออกแบบกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นครอบคลุม 60% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินงาน การครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดครอบคลุม 60% ของขั้นตอนที่กำหนด
4 Advanced	มีการกำหนดเป้าหมาย ของกระบวนการออกแบบกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นครอบคลุม 80% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินงาน การครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดครอบคลุม 80% ของขั้นตอนที่กำหนด
5 Role Model	มีการกำหนดเป้าหมาย ของกระบวนการ+การออกแบบกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการที่บูรณาการกับหน่วยงานอื่นครอบคลุม 100% ของประเด็นที่กำหนด	มีการทำแผนดำเนินงาน การครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด	มีการกำหนดแผนประเมินและตัวชี้วัดครอบคลุม 100% ของขั้นตอนที่กำหนด