

The translation and use of this document was supported by
ການແປ ແລະ ການນຳໃຊ້ເອກະສານນີ້ ແມ່ນສະໜັບສະໜູນໂດຍ UNDP



ຂອບສາກົນ ເພື່ອຄວາມດີເລີດຂອງສານ ສະບັບທີ 3, ພຶດສະພາ 2020



ສາລະບານ

I	ຂໍ້ມູນກ່ຽວກັບກຸ່ມອົງການສາກົນເພື່ອຄວາມດີເລີດຂອງສານ	4
	ຄວາມເປັນມາຂອງຂອບສາກົນເພື່ອຄວາມດີເລີດຂອງສານ	5
	ພາກສະເໜີ ຂອບ IFCE ສະບັບທີ 3	5
	ຮູບສະແດງ 1 ຄວາມເປັນມາຂອງການສ້າງຂອບ IFCE	7
II	ຫຼັກການຂອງສານ	8
III	ການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອບ IFCE	11
	ວິທີການວິທະຍາບັບປຸງຕໍ່ເນື່ອງ	11
	ຮູບສະແດງ 2 ວິທີການວິທະຍາບັບປຸງຕໍ່ເນື່ອງ	11
	ການປະເມີນຄວາມດີເລີດຂອງສານ	12
	ນໍາໃຊ້ບັນຊີກວດສອບການປະເມີນຕົນເອງ	14
	ບົດແນະນໍາວິທີໃຫ້ຄະແນນການປະເມີນຕົນເອງ	16
	ຕາຕະລາງ 1 ບົດແນະນໍາການໃຫ້ຄະແນນ (ມາດຖານທົ່ວໄປ)	16
	ຕາຕະລາງ 2 ບົດແນະນໍາການໃຫ້ຄະແນນ (ມາດຖານປະສິດທິຜົນ)	17
	ຕາຕະລາງ 3 ຕາຕະລາງຂອບເຂດຄະແນນ	20
	ການວິເຄາະແລະລະບຸຂົງເຂດທີ່ຕ້ອງປັບປຸງ	23
	ແຜນປັບປຸງ	23
	ການທົບທວນແລະການປັບປຸງ	26
IV	ຂົງເຂດຄວາມດີເລີດຂອງສານ	28
	ຂົງເຂດທີ 1: ຄວາມເປັນຜູ້ນໍາຂອງຄະນະການນໍາສານ	28
	ຄໍາອະທິບາຍ	29
	ຂົງເຂດທີ 2: ການຄຸ້ມຄອງສານຢ່າງມີຍຸດທະສາດ	30
	ຄໍາອະທິບາຍ	31
	ຂົງເຂດທີ 3: ກໍາລັງແຮງງານຂອງສານ	34
	ຄໍາອະທິບາຍ	35
	ຂົງເຂດທີ 4: ໂຄງລ່າງພື້ນຖານ, ການດໍາເນີນຄະດີ, ແລະ ຂະບວນການຕ່າງໆ ຂອງສານ	37
	ຄໍາອະທິບາຍ	38
	ຂົງເຂດທີ 5: ການມີສ່ວນຮ່ວມຂອງຜູ້ນໍາໃຊ້ບໍລິການສານ	42
	ຄໍາອະທິບາຍ	43
	ຂົງເຂດທີ 6: ການບໍລິການຂອງສານ ທີ່ສັງຄົມສາມາດຈ່າຍໄດ້ ແລະ ສາມາດເຂົ້າເຖິງໄດ້	44
	ຄໍາອະທິບາຍ	45
	ຂົງເຂດທີ 7: ຄວາມໄວ້ວາງໃຈ ແລະ ຄວາມເຊື່ອໝັ້ນຂອງສັງຄົມ	47

ຄຳອະທິບາຍ:	47
V ການວັດແທກຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ ແລະ ຄວາມຄືບໜ້າ	49
ການວັດແທກຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ.....	50
ການວັດແທກຄວາມຄືບໜ້າ.....	51
ເຄື່ອງມື ແລະ ຕົວຊີ້ວັດ ການວັດແທກ ຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອງສານ.....	52
VI ການສື່ສານ ແລະ ການລາຍງານ.....	54
ເອກະສານຊ້ອນທ້າຍ A	ຄຳແນະນຳກ່ຽວກັບເດັກໂນໂລຍີ
56	
ເອກະສານຊ້ອນທ້າຍ B	ແຫຼ່ງຂໍ້ມູນ
61	
ເອກະສານຊ້ອນທ້າຍ C	ແຜນປັບປຸງ
63	
ເອກະສານຊ້ອນທ້າຍ D	ຕາຕະລາງຄິດໄລ່ຄະແນນດ້ວຍມື
65	

I ຂໍ້ມູນກ່ຽວກັບກຸ່ມອົງການສາກົນເພື່ອຄວາມດີເລີດຂອງສານ

ກຸ່ມອົງການສາກົນເພື່ອຄວາມດີເລີດຂອງສານ (ກຸ່ມອົງການສາກົນດັ່ງກ່າວ) ໄດ້ຮັບການສ້າງຕັ້ງຂຶ້ນໃນປີ 2007 ໂດຍສະມາ ຊິກກໍ່ຕັ້ງ ທີ່ມີຄວາມຮູ້ຄວາມຊໍານິຊໍານານໃນວຽກງານຄຸ້ມຄອງບໍລິຫານສານແລະຕຸລາການ. ບັນດາອົງການທີ່ເປັນສະມາຊິກກໍ່ ຕັ້ງກຸ່ມອົງການສາກົນດັ່ງກ່າວ ປະກອບມີຄື: ສະຖາບັນບໍລິຫານຕຸລາການອິດສະຕາລາຊຽນ, ສູນຕຸລາການແຫ່ງສະຫະພັນທະ ລັດ, ສູນສານຂັ້ນລັດແຫ່ງຊາດ, ແລະ ສານແຫ່ງລັດສິງກະໂປ.

ການເຮັດວຽກຮ່ວມກັບບັນດາສະມາຊິກກໍ່ຕັ້ງ, ຊ່ຽວຊາວຈາກກຳມາທິການເອີຣົບ ເພື່ອປະສິດທິພາບຂອງສານ, ທະນາຄານ ໂລກ ແລະ ສະປຣິງສັງກະໂປ (ປະຈຸບັນຮູ້ຈັກກັນໃນຊື່ ອິນເຕີເລຊສິງກະໂປ) ຖືເປັນການເຕົ້າໂຮມປະສົບການສໍາຄັນໃນການ ນໍາໃຊ້ບັນດາຕົວແບບຄຸ້ມຄອງຄຸນນະພາບຂອງສານ.

ເປົ້າໝາຍຂອງກຸ່ມອົງການສາກົນດັ່ງກ່າວ ແມ່ນຕ້ອງການສ້າງຂອບຫຼັກການ, ແນວຄວາມຄິດແລະເຄື່ອງມື ສໍາລັບສານແລະຄະ ນະສານ ແນໃສ່ບັບປຸງຄຸນນະພາບຂອງລະບົບຄວາມຍຸຕິທໍາແລະການບໍລິຫານຕຸລາການ. ກຸ່ມອົງການສາກົນດັ່ງກ່າວ ເກີດແຮງ ຈູງໃຈຢາກສ້າງຂອບສາກົນເພື່ອຄວາມດີເລີດຂອງສານ (IFCE) ດ້ວຍເຫດຜົນທີ່ວ່າ: ໃນລະດັບສາກົນ ຍັງບໍ່ທັນມີຂອບດໍາ ຕື່ນງານສາກົນສະເພາະສໍາລັບສານ. ແມ່ນຢູ່ວ່າ: ປະຈຸບັນ ມີການນໍາໃຊ້ຫຼາຍລະບົບກໍານົດບັນທັດຖານ ແລະ ຄຸ້ມຄອງຜົນ ການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ ແຕ່ເພີ່ມເຕີມວ່າ: ບັນດາລະບົບເຫຼົ່ານັ້ນ ຍັງບໍ່ທັນພຽງພໍ ສໍາລັບສານ ຍ້ອນເປັນລະບົບທີ່ນໍາໃຊ້ທົ່ວໄປກັບວິ ສາຫະກິດຂະໜາດໃຫຍ່ ເຊິ່ງບໍ່ໄດ້ພິຈາລະນາລວມເອົາສະພາບຕົວເອງຂອງການເຮັດວຽກທີ່ມີເອກກະລັກສະເພາະຂອງສານ. ຜົນ ໄດ້ຮັບທີ່ໄດ້ຈາກຄວາມພະຍາຍາມທີ່ກ່າວເຖິງນີ້ ແມ່ນ: ຂອບສາກົນເພື່ອຄວາມດີເລີດຂອງສານ (IFCE) ທີ່ນໍາໃຊ້ວິທີການ ຮອບດ້ານປະເມີນຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອງສານ ແລະ ສະໜອງທິດນໍາ ໃຫ້ສານສາມາດບັບປຸງຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອງ ຕົນໃນລັກສະນະຕໍ່ເນື່ອງ.

ຂໍ້ຊຸກຍູ້ໃຫ້ບັນດາສານຕ່າງໆ ພິຈາລະນານໍາໃຊ້ຂອບສາກົນເພື່ອຄວາມດີເລີດຂອງສານ ສະບັບນີ້ ເປັນເຂັ້ມທິດຊີ້ນໍາ ການເຕີນ ທາງສູ່ການບັນລຸຄວາມດີເລີດຂອງສານ. ວິທີການຄຸ້ມຄອງຄຸນນະພາບ ທີ່ສ່ຽງແສງໃນຂອບສາກົນສະບັບນີ້ ແມ່ນໄດ້ຮັບການ ສ້າງຂຶ້ນເປັນການສະເພາະ ເພື່ອຕອບສະໜອງໃຫ້ໄດ້ຕາມຄວາມຕ້ອງການ ແລະ ພາລະບົດບາດສະເພາະຂອງສານ. ຂອບການ ດໍາເນີນງານສາກົນ ສະບັບນີ້ ຍັງເນັ້ນຢໍາຄືນບັນດາຫຼັກການແລະຄວາມມຸ່ງຫວັງ ທີ່ເປັນທີ່ຮັບຮູ້ກັນທົ່ວສາກົນ ໃນຖານະເປັນອົງ ປະກອບສໍາຄັນໃຈກາງ ຕໍ່ການມີສານ ທີ່ເຮັດວຽກຢ່າງມີປະສິດທິຜົນແລະເປັນທີ່ເຄົາລົບຂອງສັງຄົມ.

ທຸກອົງການຈັດຕັ້ງ ຈະສາມາດເຮັດບັນລຸ ຜົນໄດ້ຮັບທີ່ດີສຸດຂອງຕົນໄດ້ ກໍ່ຕໍ່ເມື່ອທຸກຄົນ ເຮັດວຽກຢ່າງມີຈຸດສຸມໄປຕາມເປົ້າ ໝາຍດຽວກັນ. ການສ້າງວັດທະນະທໍາຂອງສານ ທີ່ສະໜັບສະໜູນການປະຕິບັດຮູບ, ບັບປຸງບໍລິການ ແລະ ຫົວຄິດປະດິດສ້າງ ຖືເປັນ ບາດກ້າວຈໍາເປັນທໍາອິດ ເພື່ອກ້າວໄປສູ່ການບັນລຸຄວາມດີເລີດຂອງສານ.

IFCE ສືບຕໍ່ເປັນເຄື່ອງມືປະຕິບັດຕົວຈິງ ທີ່ນໍາໃຊ້ໂດຍສານແລະຄະນະສານ, ນອກຈາກນີ້ແລ້ວ, ທາງກຸ່ມອົງການສາກົນເພື່ອ ຄວາມດີເລີດຂອງສານ ຍັງສືບຕໍ່ໃຫ້ຄໍາໝາຍໝັ້ນເພື່ອບັບປຸງ IFCE ແລະ ສົ່ງເສີມການນໍາໃຊ້ຂອບສາກົນດັ່ງກ່າວ. ຂອບ ການດໍາເນີນງານສາກົນດັ່ງກ່າວ ມີເຈດຈໍານົງ ບໍ່ຢາກໃຫ້ເປັນເອກະສານ 'ຕາຍຕົວ' ໂດຍຊຸກຍູ້ໃຫ້ບັນດາສານຕ່າງໆ ພາກັນແລກ ປ່ຽນປະສົບການ ແລະ ບັນດາຄໍາແນະນໍາ ເພື່ອບັບປຸງຂອບສາກົນດັ່ງກ່າວໃຫ້ດີອີ່ງຂຶ້ນໄປຕື່ມອີກ.

ຄວາມເປັນມາຂອງຂອບສາກົນເພື່ອຄວາມດີເລີດຂອງສານ

ຈຸດປະສົງແລະການສ້າງ

ພື້ນຖານຄຳຍ້ອງຍໍການເຮັດວຽກຂອງສານແລະຄະນະສານ ທີ່ໄດ້ເດີນທາງ ເພື່ອບັນລຸຄວາມດີເລີດຂອງສານ ແມ່ນອຸດຕູກການໃຈ ກາງຈຳນວນໜຶ່ງ. ບັນຫາຫຼັກການເຫຼົ່ານີ້ ລວມມີຄື: ຄວາມເປັນທຳ, ບໍ່ເຂົ້າຂ້າງອອກຂາ, ຄວາມເປັນເອກະລາດ, ຄວາມສັດຊື່ບໍ່ ລິສຸດໃຈ, ຄວາມສາມາດເຂົ້າເຖິງໄດ້ ແລະ ຄວາມວ່ອງໄວທັນການ ເຊິ່ງຖືເປັນຂໍ້ກະແຈ ຕໍ່ການດຳເນີນງານທີ່ປະສົບຜົນສຳເລັດ ຂອງສານ.

ດ້ວຍເຫດນັ້ນ ຂອບສາກົນດັ່ງກ່າວ ຈຶ່ງໄດ້ຮັບການສ້າງຂຶ້ນ ບົນພື້ນຖານອຸດຕູກການທີ່ກ່າວມານັ້ນ. ພ້ອມນີ້, ຍັງໄດ້ນຳໃຊ້ວິທີ ການແບບຮອບດ້ານ ເພື່ອປະເມີນຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອງສານ ຜ່ານເຈັດຂົງເຂດແຫ່ງຄວາມດີເລີດຂອງສານ ເຊິ່ງຈະຊ່ວຍ ໃຫ້ສານ ສາມາດເຮັດວຽກ ເພື່ອກ້າວສູ່ການບັນລຸຄວາມດີເລີດຂອງສານ ຜ່ານການປະເມີນຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດທົ່ວສະຖາ ບັນສານ ແທນທີ່ຈະປະເມີນໂດຍເນັ້ນໃສ່ດ້ານສະເພາະໃດໜຶ່ງຂອງກິດຈະກຳທີ່ຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຢູ່ສານ.

ຂອບສາກົນດັ່ງກ່າວ ໄດ້ນຳໃຊ້ວິທີການວິທະຍາຂອງການປະເມີນແບບຕໍ່ເນື່ອງ. ຜ່ານວິທີການດັ່ງກ່າວ, ສານແລະຄະນະສານ ສາມາດລະບຸ ແລະ ຈັດບຸລິມະສິດຂົງເຂດຈຸດດີ ແລະ ຈຸດອ່ອນທີ່ຕ້ອງການການປັບປຸງ ແລ້ວສ້າງແຜນປັບປຸງ ຕາມຄວາມເໝາະ ສົມຂອງເຂົາເຈົ້າ. ຂອບສາກົນດັ່ງກ່າວ ສາມາດຊ່ວຍລະບຸມາດຕະການທີ່ສາມາດປະຕິບັດໄດ້ ເພື່ອແກ້ໄຂຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິ ບັດທີ່ຍັງຄົງຄ້າງຂອງສານ ແລະ ແນະນຳຂະບວນການປັບປຸງ ທີ່ສານສະມັກໃຈຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອບສາກົນດັ່ງກ່າວ ຜ່ານກິດຈະ ກຳການປະເມີນຕົນເອງ.

ອົງການຕຸລາການ ມີບົດບາດສຳຄັນໃນການພິສູດການກະທຳຜິດ ແລະ ແກ້ໄຂຂໍ້ຂັດແຍ່ງ ແລະ ຍັງເປັນໜຶ່ງໃນເສົາຄຳ ທີ່ຍົກສູງ ການບົກຄອງລັດດ້ວຍກົດໝາຍ. ຂອບສາກົນດັ່ງກ່າວ ສະໜອງເອກະສານອ້າງອີງຕ່າງໆ ໃຫ້ສານ ນຳໃຊ້ເພື່ອເຮັດວຽກກ້າວໄປ ສູ່ການສະໜອງບໍລິການທີ່ມີຄຸນນະພາບຂອງສານ ເຊິ່ງຈຳເປັນຕໍ່ການເຮັດຫຼ້ອນພາລະບົດບາດຂອງຕົນ ໃນການສະໜອງຊ່ອງ ທາງການເຂົ້າເຖິງຄວາມຍຸຕິທຳ. ສານທີ່ເປັນທຳ, ສາມາດເຂົ້າເຖິງໄດ້ ແລະ ມີປະສິດທິພາບ ແມ່ນຈຳເປັນຕໍ່ການສ້າງຄວາມໄວ້ ວາງໃຈ ແລະ ຄວາມເຊື່ອໝັ້ນ ຂອງສັງຄົມ ຕໍ່ ອົງການຕຸລາການ.

ພາກສະເໜີ ຂອບ IFCE ສະບັບທີ 3

ຂອບ IFCE ເຜີຍແຜ່ຄັ້ງທຳອິດເມື່ອປີ 2008 ສ່ວນສະບັບທີສອງ ແມ່ນເຜີຍແຜ່ໃນປີ 2013. ນອກຈາກຂອບ IFCE ແລ້ວ, ກຸ່ມອົງການສາກົນດັ່ງກ່າວ ຍັງໄດ້ສ້າງຂອບສາກົນເພື່ອຄວາມດີເລີດດ້ານວຽກສະໜັບສະໜູນຕຸລາການ (2015) ເຊິ່ງເປັນເຄື່ອງ ມື ສຳລັບບັນດາອົງການຈັດຕັ້ງ ທີ່ສະໜັບສະໜູນວຽກຂອງຕຸລາການ ພ້ອມນີ້ ຍັງໄດ້ປະສານສົມທົບກັບບັນດາຊ່ຽວຊານ ສ້າງ ມາດຕະການສາກົນດ້ານຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອງສານ ເຊິ່ງປະກອບດ້ວຍສືບເອັດມາດຕະການໃຈກາງ ເຮັດໜ້າທີ່ເປັນ ທິດ ຊີ້ນຳການວັດແທກຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ.

ນັບແຕ່ການເຜີຍແຜ່ຂອບສາກົນສະບັບທີສອງ ໃນປີ 2013 ພົບວ່າ: ມີການພັດທະນາໃໝ່ໆຫຼາຍຢ່າງໃນພູມມິທັດນິຕິກຳເຊັ່ນ: ການນຳໃຊ້ເຕັກໂນໂລຊີ ແລະ ການນຳໃຊ້ກົນໄກການໄກ່ແກ່ຍຂັດແຍ່ງທາງເລືອກ ມີເພີ່ມສູງຂຶ້ນ. ນອກຈາກນັ້ນ, ພາຍຫຼັງທີ່ມີ ສານຈຳນວນຫຼາຍຂຶ້ນ ພາກັນຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອບສາກົນດັ່ງກ່າວ, ກໍ່ມີຄຳເຫັນເພີ່ມຂຶ້ນກ່ຽວກັບວິທີປັບປຸງຂອບສາກົນດັ່ງກ່າວ ໃຫ້ດີຍິ່ງຂຶ້ນກວ່າເດີມ.

ດັ່ງນັ້ນ, ຂອບສາກົນ ສະບັບທີສາມນີ້ ຈຶ່ງສ້ອງແສງໃຫ້ເຫັນບັນດາການພັດທະນາໃໝ່ໆ ແລະ ປະສົບການຂອງກຸ່ມອົງການສາ ກົນດັ່ງກ່າວ. ການປັບປຸງຕົ້ນຕໍທີ່ມີຕໍ່ຂອບສາກົນ ສະບັບທີສາມ ລວມມີຄືດັ່ງນີ້:

1. **ບັນດາຫົວຂໍ້ໃໝ່** ເຊັ່ນ: ຈັນຍາບັນ ແລະ ປະມວນລະບຽບຄຸ້ມຄອງພະນັກງານ, ການບໍລິຫານຄວາມສ່ຽງ, ການນຳໃຊ້ຂໍ້ ມູນ ເພື່ອສະໜອງບໍລິການຕ່າງໆຂອງສານໃຫ້ດີຂຶ້ນກວ່າເດີມ, ການຮັກສາຄວາມປອດໄພ ແລະ ການຮັບປະກັນຄວາມຖືກ ຕ້ອງສອດຄ່ອງຂອງຂໍ້ມູນບັນທຶກຢູ່ສານ, ການນຳໃຊ້ກົນໄກການແກ້ໄຂຂໍ້ຂັດແຍ່ງທາງເລືອກ ເພື່ອແກ້ໄຂບັນດາຂໍ້ຂັດແຍ່ງ ຕ່າງໆ ຢ່າງປະນີປະນອມ ແລະ ສາມາດຈ່າຍໄດ້, ແລະ ການນຳໃຊ້ວິທີການປົວແປງ ຫຼື ວິທີແກ້ໄຂບັນຫາຕາມກໍລະນີເໝາະ ສົມ.

2. **ຂະຫຍາຍຂົງເຂດຄວາມດີເລີດຂອງສານສູ່ກຳລັງແຮງງານຂອງສານ.** ຫົວຂໍ້ຊັບພະຍາກອນມະນຸດ ໄດ້ຖືກກຳນົດເປັນຂົງ ເຂດສະເພາະໃນຄວາມດີເລີດຂອງສານ. ນີ້ ເປັນການຮັບຮູ້ຄວາມສຳຄັນຂອງຫົວຂໍ້ດັ່ງກ່າວຍິ່ງຂຶ້ນ ແລະ ເນັ້ນໃຫ້ເຫັນບົດ ບຸກຄວາມສຳຄັນຂອງກຳລັງແຮງງານທີ່ເຮັດວຽກຢູ່ສານ ເຊິ່ງມີຂອບເຂດຫຼາຍກວ່າການຝຶກອົບຮົມແລະການພັດທະນາ ຄວາມສາມາດ ໂດຍພິຈາລະນາລວມເອົາຫົວຂໍ້ອື່ນໆເຊັ່ນ: ການມີສ່ວນຮ່ວມ ແລະ ຄວາມຢູ່ດີກິນດີ ຫຼື ສະຫວັດດີພາບ, ຜົນງານການເຮັດວຽກ ແລະ ການຍ້ອງຍໍຜູ້ພິພາກສາ ແລະ ພະນັກງານທີ່ເຮັດວຽກຢູ່ສານ.

ສະບັບກ່ອນໜ້ານີ້ຂອງຂອບ IFCE ໄດ້ລວມເອົາຫົວຂໍ້ຊັບພະຍາກອນມະນຸດ ເຂົ້າພາຍໃຕ້ປະເພດ 'ຊັບພະຍາກອນ' ໂດຍລວມເຂົ້າກັບຊັບພະຍາກອນດ້ານການເງິນແລະວັດຖຸ. ສອງໝວດຊັບພະຍາກອນຫຼັງ ຍັງຄົງເປັນອົງປະກອບສຳຄັນ ຂອງການບັນລຸຄວາມດີເລີດຂອງສານ ແລະ ໄດ້ຖືກຈັດຕັ້ງຄືນໃໝ່ພາຍໃຕ້ຂົງເຂດການຄຸ້ມຄອງສານຢ່າງມີຍຸດທະສາດ (ຂົງເຂດ 2) ແລະ ໂຄງລ່າງພື້ນຖານ, ຂັ້ນຕອນການດຳເນີນຄະດີ ແລະ ຂະບວນການຂອງສານ (ຂົງເຂດ 4).

3. **ນຳສະເໜີຊຸດຄຳແນະນຳໃໝ່ກ່ຽວກັບເຕັກໂນໂລຊີຢູ່ສານ** ສຳລັບບັນດາສານ ທີ່ມີຄວາມສົນໃຈຢາກສົນທະນາຄົ້ນຄວ້າ ລົງເລິກຕື່ມອີກກ່ຽວກັບການນຳໃຊ້ເຕັກໂນໂລຊີ. ບັນດາປະເດັນສົນທະນາຄົ້ນຄວ້າ (ເຊິ່ງບໍ່ໄດ້ມີລັກສະນະກຳນົດຕາຍຕົວ ຫຼື ສົນທະນາອິດຍາວ) ອາດຈະເປັນປະໂຫຍດ ໃນຖານະເປັນຈຸດເລີ່ມຕົ້ນ ເພື່ອສະໜອງຂໍ້ມູນຂ່າວສານໃຫ້ການສົນທະນາ ຄົ້ນຄວ້າ ແລະ ວາງແຜນໃນໄລຍະຍາວກ່ຽວກັບການນຳໃຊ້ເຕັກໂນໂລຊີຢູ່ສານ.

4. **ບັນຊີກວດສອບການປະເມີນຕົນເອງ ແລະ ການປະເມີນປະສິດທິຜົນ**
 ຂອບສາກົນ ສະບັບທີສອງ ປະກອບດ້ວຍສອງວິທີ ທີ່ສານ ຈະດຳເນີນຂະບວນການປະເມີນຕົນເອງ ຄື: ວິທີທີ່ໜຶ່ງ ແມ່ນ ຕອບແບບສອບຖາມການປະເມີນຕົນເອງ ແລະ ວິທີທີສອງ ແມ່ນນຳໃຊ້ບັນຊີກວດສອບການປະເມີນຕົນເອງ. ແບບສອບ ຖາມ ລວມເອົາຂະບວນການປະເມີນໃນລວງເລິກແລະຖ່ອງແທ້ກວ່າ ຍ້ອນແບບສອບຖາມ ຮຽກຮ້ອງໃຫ້ສານຕ້ອງພິຈາ ລະນາແຕ່ລະກິດຈະກຳ ທີ່ກຳນົດໄວ້ພາຍໃຕ້ເຈດຕະນາຂອງຄວາມດີເລີດຂອງສານ ແລ້ວປະເມີນວ່າ: ແຕ່ລະກິດຈະກຳ ໄດ້ ແກ້ໄຂບັນຫາ ຫຼື ບໍ່, ຖ້າຫາກໄດ້ແກ້ໄຂບັນຫາແລ້ວ ວິທີການແກ້ໄຂບັນຫາດັ່ງກ່າວ ປະສົບຜົນສຳເລັດໃນຂອບເຂດກວ້າງ ຂວາງບານໃດ ແລະ ສ້າງຜົນໄດ້ຮັບທີ່ມີປະສິດທິຜົນສຳໃດ. ກົງກັນຂ້າມ, ບັນຊີກວດສອບ ພຽງແຕ່ໃຫ້ໝາຍຄຳຕອບແລະ ໃຫ້ຄະແນນ.

ພາຍໃຕ້ສະບັບທິສາມຂອງຂອບສາກົນດັ່ງກ່າວ, ທາງກຸ່ມອົງການສາກົນເພື່ອຄວາມດີເລີດຂອງສານ ໄດ້ປັບປຸງສອງທາງ ເລືອກໃນການປະເມີນໃຫ້ກະທັດຮັດຂຶ້ນໂດຍລວມເຂົ້າເປັນບັນຊີກວດສອບປະເມີນຕົນເອງແບບຮອບດ້ານ ດ້ວຍວິທີ ການປະເມີນແບບກະທັດຮັດ. ການປັບປຸງດັ່ງກ່າວ ໄດ້ເຮັດໃຫ້ຂອບສາກົນສະບັບຫຼ້າສຸດ ສະດວກງ່າຍຂຶ້ນສໍາລັບສານ ຕ່າງໆ ທີ່ພະຍາຍາມເຮັດການປະເມີນເພື່ອປັບປຸງຄວາມດີເລີດຂອງຕົນ. ບັນຊີກວດສອບສະບັບທິສາມ ລວມເອົາຂໍ້ຕົວຂອງ ທັງສອງທາງເລືອກການປະເມີນໃນສະບັບກ່ອນໜ້ານີ້ ຄື: ໃຫ້ທິດນໍາກ່ຽວກັບຄວາມຄາດຫວັງຕໍ່ຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ ຂອງສານພາຍໃຕ້ແຕ່ລະຂົງເຂດຄວາມດີເລີດຂອງສານ ພ້ອມທັງຊ່ວຍໃຫ້ສານສາມາດປະເມີນເບິ່ງປະສິດທິຜົນຂອງວິທີ ການດໍາເນີນງານຂອງຕົນໃນແຕ່ລະຂົງເຂດຄວາມດີເລີດຂອງສານ.

5. ການປ່ຽນແປງຕໍ່ວິທີການວິທະຍາໃນການໃຫ້ຄະແນນ

ໄດ້ມີການປັບປຸງດັດແກ້ຂອບການໃຫ້ຄະແນນ ເພື່ອພິຈາລະນະນາລວມເອົາການປ່ຽນແປງຕ່າງໆເຂົ້າໃນບັນຊີກວດສອບ ໃໝ່ ໃນເວລາເຮັດການປະເມີນ. ນອກຈາກປະເມີນເບິ່ງປະສິດທິຜົນແລ້ວ, ປະຈຸບັນ ຍັງມີທາງເລືອກໃຫ້ຜູ້ຕອບສາມາດ ໃຫ້ຄໍາຕອບ “ບໍ່ຮູ້”. ການນໍາສະເໜີ ຄໍາຕອບດັ່ງກ່າວ ແມ່ນເພື່ອແກ້ໄຂສະພາບທີ່ຜູ້ຕອບບໍ່ຮູ້ແທ້ໆວ່າ: ສານ ໄດ້ແກ້ໄຂມາດ ຖານທີ່ຖາມແລ້ວຫຼືຍັງ. ພາຍໃຕ້ສະພາບທີ່ກ່າວມານັ້ນ, ຄະແນນ ອາດຈະບໍ່ສາມາດສ່ອງແສງຄໍາຕອບໄດ້ຢ່າງຖືກຕ້ອງ ຊັດເຈນ ເຊິ່ງອາດເຮັດໃຫ້ຜູ້ຕອບ ຕ້ອງເດົາ ຫຼື ຕອບວ່າ: ບໍ່ມີຄໍາຕອບ. ຄໍາຕອບໃນລັກສະນະດັ່ງກ່າວ ນໍາໄປສູ່ຜົນໄດ້ຮັບທີ່ບໍ່ ຖືກຕ້ອງຊັດເຈນ ໃນຕອນທ້າຍຂອງກິດຈະກຳການປະເມີນດ້ວຍຕົນເອງ. ສະເໜີໃຫ້ອ່ານເບິ່ງລາຍລະອຽດຕື່ມໃນຂອບ ການໃຫ້ຄະແນນສະບັບປັບປຸງ ຢູ່ຂໍ້ III.

ຮູບສະແດງ 1 ຄວາມເປັນມາຂອງການສ້າງຂອບ IFCE



II ຫຼັກການຂອງສານ

ກຸ່ມອົງການຈັດຕັ້ງສາກົນເພື່ອຄວາມດີເລີດຂອງສານ
ມີຂໍ້ຕົກລົງສາກົນໃນວົງກວ້າງທີ່ພົວພັນກັບບັນດາຫຼັກການໃຈ
ເພື່ອຈັດຕັ້ງພາລະບົດບາດຂອງຕົນ.

ຮັບຮູ້ວ່າ:
ກາງທີ່ສານນຳໃຊ້

ບັນດາຫຼັກການສຳຄັນຕໍ່ການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດພາລະບົດບາດທີ່ປະສົບຜົນ ສຳເລັດຂອງສານ ລວມມີຄື:

- ຄວາມສະເໝີພາບຕໍ່ໜ້າກົດໝາຍ
- ຄວາມເປັນທຳ
- ບໍ່ເຂົ້າຂ້າງອອກຂາ ຫຼື ຄວາມເປັນກາງ
- ຄວາມເປັນເອກະລາດດ້ານການຕັດສິນຄະດີ
- ຂີດຄວາມສາມາດ
- ຄວາມສັດຊື່ບໍລິສຸດໃຈ
- ຄວາມໂປ່ງໃສ
- ຄວາມສາມາດເຂົ້າເຖິງ
- ວ່ອງໄວທັນການ
- ຄວາມແນ່ນອນ

ບັນດາຫຼັກການໃຈເຫຼົ່ານີ້ ຮັບປະກັນຂະບວນການທີ່ຖືກຕ້ອງຕາມລະບຽບກົດໝາຍ ແລະ
ການບົກບ້ອງທີ່ສະເໝີພາບພາຍໃຕ້ ກົດໝາຍສຳລັບທຸກພາກສ່ວນກ່ຽວຂ້ອງຕໍ່ໜ້າສານ. ພ້ອມນີ້,
ບັນດາຫຼັກການເຫຼົ່ານັ້ນ ຍັງກຳນົດວັດທະນະທຳສານ ແລະ ສະ
ໜອງທິດທາງໃຫ້ຜູ້ພິພາກສາແລະພະນັກງານທຸກຄົນໃຫ້ຈັດຕັ້ງປະຕິບັດພາລະບົດບາດທີ່ຖືກຕ້ອງຂອ
ງສານ.

ຫຼັກການສຳຄັນເຊັ່ນ: ຄວາມເປັນທຳ ແລະ ບໍ່ເຂົ້າຂ້າງອອກຂາ
ກຳນົດບັນດາມາດຕະຖານທີ່ສານຕ້ອງປະຕິບັດຕາມ. ສ່ວນຫຼັກ ການ ຄວາມເປັນເອກະລາດ ແລະ
ຂີດຄວາມສາມາດ ຈຸດໜັກແລ້ວພົວພັນກັບຄວາມສາມາດຂອງຜູ້ພິພາກສາໃນການຕັດສິນ ຄະດີ
ບົນພື້ນຖານຄວາມເຂົ້າໃຈຖ່ອງແທ້ຕໍ່ກົດໝາຍທີ່ນຳໃຊ້ ແລະ ຂໍ້ມູນຄວາມຈິງຂອງຄະດີ. ຫຼັກການ
ຄວາມສັດຊື່ບໍລິສຸດໃຈ ລວມເອົາ ຄວາມໂປ່ງໃສ ແລະ ຄວາມຖືກຕ້ອງເໝາະສົມຂອງຂະບວນການ,
ຄຳຕັດສິນ, ແລະຜູ້ຕັດສິນ. ຄວາມຍຸຕິທຳ ບໍ່ແມ່ນ ເປັນພຽງແຕ່ສິ່ງທີ່ຕ້ອງເຮັດໃຫ້ເກີດ
ແຕ່ການເຮັດໃຫ້ເກີດຄວາມຍຸຕິທຳ ຕ້ອງມີລັກສະນະໂປ່ງໃສ.

ຫຼັກການ ຄວາມສາມາດເຂົ້າເຖິງ ລວມເອົາຄວາມສະດວກໃນການເຂົ້າເຖິງຂະບວນການທາງກົດໝາຍ
(ເຊິ່ງລວມທັງຄ່າໃຊ້ຈ່າຍ ໃນການຮ້ອງຟ້ອງ ແລະ ຄ່າໃຊ້ຈ່າຍອື່ນໆໃນລະດັບທີ່ສົມເຫດສົມຜົນ,
ເຂົ້າເຖິງບໍລິການໃຫ້ຄຳປຶກສາທາງກົດໝາຍ ແລະ ຫາກ ຈຳເປັນເຂົ້າເຖິງການບໍລິການຜູ້ແປພາສາ)
ແລະ ການນຳໃຊ້ສິ່ງອ່ານວຍຄວາມສະດວກຕ່າງໆຢູ່ສານໄດ້ຢ່າງມີປະສິດທິຜົນ.
ຄວາມສາມາດໃນການໄດ້ຮັບຂໍ້ມູນຂ່າວສານທີ່ຖືກຕ້ອງຊັດເຈນແລະຄົບຖ້ວນກ່ຽວກັບຂະບວນການຕຸ
ລາການ ແລະ ຜົນການ ຕັດສິນຂອງແຕ່ລະຄະດີ ຖືເປັນຂອດສຳຄັນຈຳເປັນຕໍ່ ຫຼັກການ
ຄວາມສາມາດໃນການເຂົ້າເຖິງ.

ຫຼັກການ ວ່ອງໄວທັນການ ສ່ອງແສງຄວາມສົມດຸນລະຫວ່າງເວລາທີ່ຈຳເປັນຕ້ອງເອົາ, ສະແດງ
ແລະໃຫ້ນຳໜັກຕໍ່ຫຼັກຖານ, ກົດໝາຍ ແລະ ເຫດຜົນ ຢ່າງຖືກຕ້ອງເໝາະສົມ ແລະ
ບໍ່ເກີດຄວາມບໍ່ຫຼ້າຊ້າໂດຍບໍ່ສົມເຫດສົມຜົນ ຍ້ອນຂະບວນການທີ່ໄຮ້ ປະສິດທິພາບ ແລະ
ບັນຫາຊັບພະຍາກອນທີ່ມີບໍ່ພຽງພໍ. ສຳຄັນບໍ່ໜ້ອຍໄປກວ່າກັນ ແມ່ນການຄຳປະກັນຄວາມແນ່ນອນ -
ໝາຍຄວາມວ່າ: ຄຳຕັດສິນທີ່ຕັດສິນຕາມກົດ, ຫຼັກການ ແລະ

ຄະດີໃນລັກສະນະດຽວກັນທີ່ເຄີຍຕັດສິນຜ່ານມາ ເຊິ່ງເມື່ອ ຮອດຈຸດເວລາໃດໜຶ່ງ ຈະຖືວ່າ: ເປັນຄໍາຕັດສິນ 'ຂັ້ນສຸດທ້າຍ' ບໍ່ວ່າຈະຢູ່ສານຂັ້ນຕົ້ນ ຫຼື ຜ່ານຂະບວນການອຸທອນໃດໜຶ່ງ.

ເປັນໜ້າທີ່ຮັບຜິດຊອບຂອງປະທານສານ ແລະ ຄະນະນໍາສານ ຕະຫຼອດເຖິງລະດັບຂັ້ນພູນກຽມຄຸ້ມຄອງບໍລິຫານສານ ທີ່ ຕ້ອງຊຸກຍູ້ໃຫ້ມີຄວາມເຂົ້າໃຈເປັນເອກະພາບກັນຕໍ່ບັນດາຫຼັກການເຫຼົ່ານັ້ນ ແລະ ສົ່ງເສີມວັດທະນະທໍາການເຮັດວຽກຂອງສານ ທີ່ສອດຄ່ອງກັບບັນດາຫຼັກການເຫຼົ່ານັ້ນ. ການເດີນທາງເພື່ອກ້າວໄປສູ່ການບັນລຸຄວາມດີເລີດຂອງສານ ໂດຍພື້ນຖານແລ້ວ ແມ່ນການເດີນທາງທີ່ຢູ່ບົນພື້ນຖານຄວາມເຄົາລົບອັນແຮງກ້າ ແລະ ການປະຕິບັດຕາມບັນດາຫຼັກການທີ່ເຂົ້າໃຈເປັນເອກະພາບ ກັນພາຍໃນສານ.

ຫາກມີຄວາມສົນໃຈທົບທວນລົງເລິກລະອຽດກ່ຽວກັບຫົວຂໍ້ດັ່ງກ່າວນີ້ ແມ່ນສາມາດຊອກອ່ານເອກະສານອ້າງອີງເປັນຈໍາ ນວນຫຼາຍທີ່ມີກ່ຽວກັບຫົວຂໍ້ດັ່ງກ່າວ. ເອກະສານອ້າງອີງຈໍານວນໜຶ່ງ ສາມາດອ່ານໄດ້ໃນເອກະສານຊ້ອນທ້າຍ B (ເອກະສານ ອ້າງອີງ) ພາຍໃຕ້ຂົງເຂດ 1, ຄວາມເປັນຜູ້ນໍາຂອງຄະນະການນໍາສານ.

ຂອບສາກົນດັ່ງກ່າວ ສະໜອງວິທີການວິທະຍາໃນການສ້າງຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອງສານ ບົນພື້ນຖານບັນດາຫຼັກການທີ່ ກ່າວມາຂ້າງເທິງນັ້ນ ແລະ ການນໍາໃຊ້ຫຼັກການເຫຼົ່ານັ້ນຕໍ່ທຸກຂົງເຂດກິດຈະກຳຕ່າງໆຂອງສານ. ມີ ຖືເປັນຈຸດເຊື່ອມຈອດພື້ນ ຖານ ລະຫວ່າງຫຼັກການຂອງສານ ກັບ ຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອງສານ. ຂອບສາກົນດັ່ງກ່າວ ສະໜອງວິທີການປະເມີນໃຫ້ ສານ ເພື່ອຕີລາຄາເບິ່ງວ່າ: ບັນດາຫຼັກການເຫຼົ່ານັ້ນ ແມ່ນໄດ້ຖືກລະບຸວ່າເປັນເລື່ອງສໍາຄັນແລ້ວຫຼືຍັງ ເຊິ່ງໃນຄວາມເປັນຈິງ ບັນ ດາຫຼັກການເຫຼົ່ານັ້ນ ແມ່ນສະໜອງທີ່ດຶງດູດນໍາຕໍ່ພາລະບົດບາດຕ່າງໆຂອງສານ.

ການເດີນທາງເພື່ອບັນລຸຄວາມດີເລີດຂອງສານ ແມ່ນສ່ວນໜຶ່ງຂອງການປັບປຸງຕໍ່ເນື່ອງ ໂດຍບັນລຸໄດ້ຜ່ານການຈັດຕັ້ງພາຍໃນ ໃນລັກສະນະທີ່ເອື້ອອໍານວຍສຸດຕໍ່ການປະຕິບັດພາລະບົດບາດຂອງສານ, ການມີຄະນະການນໍາທີ່ເຂັ້ມແຂງ, ມີນະໂຍບາຍແລະ ຍຸດທະສາດ ທີ່ຈະແຈ້ງ, ມີການຄຸ້ມຄອງຊັບພະຍາກອນແລະການເຄື່ອນໄຫວທີ່ມີປະສິດທິຜົນແລະມີປະສິດທິພາບ, ຂໍ້ມູນ (ຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ) ທີ່ມີຄຸນນະພາບສູງແລະໜ້າເຊື່ອຖື ແລະ ສັງຄົມ ມີຄວາມໄວ້ວາງໃຈໃນລະດັບສູງຕໍ່ສານ.

ບັນດາພາລະບົດບາດແລະກິດຈະກຳເຫຼົ່ານີ້ ຕ້ອງໄດ້ຮັບການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດໃນລະດັບຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດສູງສຸດ ກ່ອນທີ່ ສານໃດໜຶ່ງ ຈະຖືກຖືວ່າ: ເປັນສານທີ່ດີເລີດ. ເພື່ອເຮັດໃຫ້ຂະບວນການປະເມີນຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອງສານແລະລະບຸຂົງ ເຂດການເຮັດວຽກຂອງສານທີ່ຕ້ອງປັບປຸງ ໃຫ້ມີລັກສະນະກະທັດຮັດຂຶ້ນ, ຂອບສາກົນດັ່ງກ່າວ ໄດ້ແບ່ງບັນດາຂົງເຂດກິດຈະ ກຳ ແລະ ພາລະບົດບາດຂອງສານ ອອກເປັນ ເຈັດຂົງເຂດແຫ່ງຄວາມດີເລີດຂອງສານ.

ບັນດາຫຼັກການຂອງສານ ຄວນຖືກສ້າງແສງໃນວິທີການດໍາເນີນງານຂອງສານທີ່ມີຕໍ່ແຕ່ລະຂົງເຂດຄວາມດີເລີດຂອງສານ ຜ່ານ ຂະບວນການປະເມີນແລະການປັບປຸງ, ສານໃດໜຶ່ງ ສາມາດຮັບຮູ້ໄດ້ວ່າ ອົງການຈັດຕັ້ງຕົນເອງ ສົ່ງເສີມ ແລະ ປະຕິບັດຕາມບັນ ດາຫຼັກການຕ່າງໆຂອງສານ ໄດ້ດີຫຼາຍໜ້ອຍປານໃດ. ເປັນເລື່ອງສໍາຄັນສໍາລັບສານ ທີ່ບໍ່ແມ່ນພຽງແຕ່ສົ່ງເສີມບັນດາຫຼັກການ ທີ່ເປັນທີ່ດຶງດູດນໍາຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອງສານເທົ່ານັ້ນ ແຕ່ຕ້ອງຮັບປະກັນວ່າ:

ບັນດາຫຼັກການເຫຼົ່ານັ້ນ
ໃນບັນດາຂະບວນການແລະແບບວິທີປະຕິບັດຕົວຈິງຕ່າງໆຂອງສານ.

ແມ່ນຖືກສົ່ງແສງເຂົ້າ

ເຈັດຂົງເຂດຄວາມດີເລີດຂອງສານ

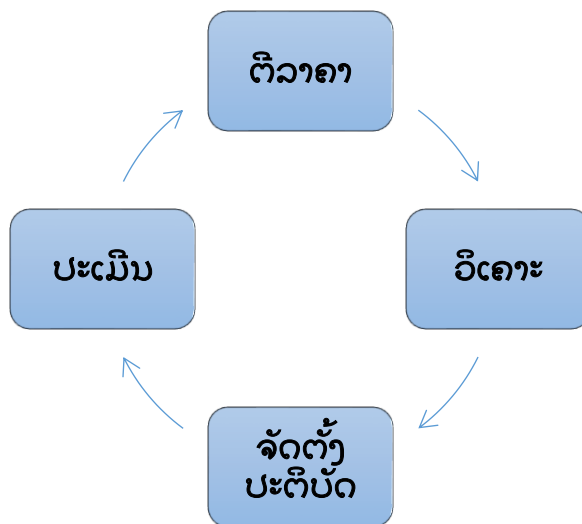
	ເຈັດຂົງເຂດຄວາມດີເລີດຂອງສານ
ບັດໄຈຂັບເຄື່ອນ	<ul style="list-style-type: none"> ຄວາມເປັນຜູ້ນຳຂອງການນຳສານ
ລະບົບແລະບັດໄຈເອື້ອອຳນວຍ	<ul style="list-style-type: none"> ການຄຸ້ມຄອງສານຢ່າງມີຍຸດທະສາດ ກຳລັງແຮງງານຂອງສານ ໂຄງລ່າງພື້ນຖານ, ຂັ້ນຕອນການດຳເນີນຄະດີ ແລະ ຂະບວນ ການຕ່າງໆຂອງສານ
ຜົນໄດ້ຮັບ	<ul style="list-style-type: none"> ການມີສ່ວນຮ່ວມຂອງຜູ້ນຳໃຊ້ບໍລິການສານ ການບໍລິການສານທີ່ສັງຄົມສາມາດຈ່າຍໄດ້ແລະເຂົ້າເຖິງໄດ້ ຄວາມໄວ້ວາງໃຈແລະຄວາມເຊື່ອໝັ້ນຂອງສັງຄົມ

III ການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອບ IFCE

ວິທີການວິທະຍາບັບປຸງຕໍ່ເນື່ອງ

ຂອບສາກົນດັ່ງກ່າວ ນຳໃຊ້ວິທີການວິທະຍາບັບປຸງຕໍ່ເນື່ອງ. ວິທີການວິທະຍາດັ່ງກ່າວ ຮັບປະກັນວ່າ: ສານ ທົບທວນເບິ່ງຜົນ ການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອງຕົນຢ່າງຕັ້ງໜ້າແລະຕໍ່ເນື່ອງ ພ້ອມທັງຊອກຫາວິທີເພື່ອບັບປຸງຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອງສານ. ຮອບ ວຽນການບັບປຸງຕໍ່ເນື່ອງ ປະກອບດ້ວຍສີ່ບາດກ້າວ ເຊິ່ງຕ້ອງເຮັດລື້ມຄືນທຸກຄັ້ງ ເມື່ອ ສານ ພ້ອມທີ່ຈະເຮັດການປະເມີນຄັ້ງໃໝ່ ເພື່ອກຳນົດຄວາມຄືບໜ້າໃນການບັບປຸງຂອງຕົນ.

ຮູບສະແດງ 2 ວິທີການວິທະຍາບັບປຸງຕໍ່ເນື່ອງ



ບາດກ້າວ 1: ຕີລາຄາ

ບາດກ້າວທຳອິດ, ສານ ເຮັດການປະເມີນຕົນເອງ ຫຼື ການຕີລາຄາຕົນເອງ ໂດຍນຳໃຊ້ບັນຊີກວດສອບ ເພື່ອກຳນົດເບິ່ງວ່າ: ສານ ມີຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຄືແນວໃດໃນເຈດຽນເຂດຄວາມດີເລີດຂອງສານ.

ເຄັດລັບການເຮັດຕົວຈິງ: ເຄື່ອງມືການສຳຫຼວດທາງອິນເຕີເນັດ

ຈຸດປະສົງຂອງການປະເມີນຕົນເອງ ຫຼື ການຕີລາຄາຕົນເອງ ແມ່ນເພື່ອຊ່ວຍສານໃຫ້ສາມາດລະບຸຂົງເຂດຈຸດແຂງ ແລະ ຂົງເຂດຈຸດອ່ອນທີ່ຕ້ອງບັບປຸງ. ເພື່ອຫຼຸດຜ່ອນທຸກຂໍ້ກັງວົນ ທີ່ພະນັກງານອາດມີ ກ່ຽວກັບການຍົກບັນຫາພື້ນ ເດີນ, ການນຳໃຊ້ ບັນຊີກວດສອບ ຂອງຂອບສາກົນດັ່ງກ່າວ ແມ່ນສາມາດເຮັດແບບນິລະນາມ ໂດຍນຳໃຊ້ເຄື່ອງມືສຳ ຫຼວດທາງອິນເຕີເນັດ. ບັນດາເຄື່ອງມືເຫຼົ່ານັ້ນ ຍັງສາມາດສັງລວມຄຳຕອບ ເຮັດໃຫ້ເກີດຄວາມສະດວກໃນການຈັດ ຕັ້ງປະຕິບັດການປະເມີນຕົນເອງ.

ບາດກ້າວ 2: ວິເຄາະ

ບາດກ້າວທີສອງ, **ການວິເຄາະລົງເລິກ** ແມ່ນການສານຕໍ່ຈາກການປະເມີນຕົນເອງ ເພື່ອກຳນົດຂົງເຂດການເຮັດວຽກຂອງສານ ທີ່ສາມາດປັບປຸງໃຫ້ດີຂຶ້ນກວ່າເກົ່າ.

ບາດກ້າວ 3: ຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ

ບາດກ້າວທີສາມ, **ແຜນປັບປຸງ** ກຳນົດບັນດາລາຍລະອຽດຂອງແຕ່ລະຂົງເຂດທີ່ຖືກລະບຸວ່າຕ້ອງໄດ້ປັບປຸງ, ສະເໜີກິດຈະກຳ ທີ່ຈະຕ້ອງຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ ແລະ ຜົນໄດ້ຮັບທີ່ຈະບັນລຸ.

ບາດກ້າວ 4: ປະເມີນ

ບາດກ້າວທີສີ່, ຜ່ານຂະບວນການທົບທວນແລະການປັບປຸງ, ຕໍ່ມາແມ່ນການຕິດຕາມເບິ່ງຄວາມຄືບໜ້າຂອງການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດແຜນປັບປຸງ.

ສານ ຄວນທົບທວນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດແຜນປັບປຸງຢ່າງເປັນປະຈຳ ແລະ ກຳນົດຕົວຊີ້ວັດທາງດ້ານປະລິມານແລະຄຸນນະພາບ ເພື່ອວັດແທກຄວາມຄືບໜ້າຂອງການປັບປຸງ.

ຂະບວນການສື່ບາດກ້າວດັ່ງກ່າວນີ້ ແມ່ນເຮັດລື້ມຄືນທຸກຄັ້ງ ເມື່ອສານ ພ້ອມເຮັດການປະຕິບັດເມີນເອງຄືນໃໝ່ ເພື່ອກຳນົດ ເບິ່ງຄວາມຄືບໜ້າໃນການປັບປຸງຂອງຕົນ. ຂໍແນະນຳວ່າ: ສານ ຄວນຕັ້ງເປົ້າໝາຍເຮັດການປະເມີນຕົນເອງທຸກສອງປີຄັ້ງ ແຕ່ກຳນົດເວລາຕົວຈິງໃນການເຮັດການປະເມີນຕົນເອງນັ້ນ ແມ່ນຂຶ້ນກັບສານແຕ່ລະແຫ່ງ.

ການປະເມີນຕົນເອງເປັນແຕ່ລະໄລຍະ ຊ່ວຍໃຫ້ສານສາມາດ:

- ລະບຸຂົງເຂດ ທີ່ສານ ຕ້ອງໄດ້ປັບປຸງເພີ່ມເຕີມ;
- ກຳນົດຂົງເຂດ ທີ່ສານ ຕ້ອງສຸມຄວາມພະຍາຍາມສະເພາະໜ້າແລະໄລຍະຍາວໃສ່ເພື່ອປັບປຸງ; ແລະ
- ຕີລາຄາຄວາມຄືບໜ້າ ທີ່ສານ ໄດ້ປັບປຸງເພື່ອກ້າວໄປສູ່ການບັນລຸຜົນໄດ້ຮັບທີ່ຕ້ອງການ.

ການປະເມີນຄວາມດີເລີດຂອງສານ

ບາດກ້າວທຳອິດໃນການເດີນທາງເພື່ອກ້າວໄປສູ່ຄວາມດີເລີດຂອງສານ ລວມມີການປະເມີນເບິ່ງວ່າ: ໃນປະຈຸບັນ ສານມີຜົນ ການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຄືແນວໃດ. ຂອບສາກົນດັ່ງກ່າວ ໝູນໃຊ້ວິທີການວິທະຍາການປະເມີນຕົນເອງ ເຊິ່ງຊ່ວຍໃຫ້ສານສາມາດ ເຮັດການປະເມີນຕົນເອງກວດເບິ່ງຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອງສານ ໂດຍວັດແທກໃສ່ເຈັດຂົງເຂດຄວາມດີເລີດຂອງສານ. ບາດກ້າວທຳອິດ ຊ່ວຍໃຫ້ສານສາມາດລະບຸຂົງເຂດທີ່ຕ້ອງໄດ້ເອົາໃຈໃສ່ເພີ່ມ ແລະ ກຳນົດມາດຖານໃດໜຶ່ງ ເພື່ອເປັນບ່ອນອີງ ໃນການວັດແທກເບິ່ງຄວາມຄືບໜ້າໃນການປັບປຸງຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອງສານ.

ຂອບສາກົນດັ່ງກ່າວ ເບິ່ງຂະບວນການປັບປຸງເປັນຂະບວນການແບບມີສ່ວນຮ່ວມຄື: **ຜູ້ພິພາກສາ, ພະນັກງານຄຸ້ມຄອງບໍລິ ຫານ, ແລະ ພະນັກງານຄົນອື່ນໆທີ່ເຮັດວຽກຢູ່ສານ**

ລ້ວນແຕ່ມີບົດບາດໃນການປະເມີນການໃຫ້ບໍລິການຂອງສານ ຕະຫຼອດ
ເຖິງການສ້າງແລະຈັດຕັ້ງປະຕິບັດບັນດາກິດຈະກຳເພື່ອປັບປຸງຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອງສານ.
ຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດແລະ ຊື່ສຽງຂອງສານ
ແມ່ນຂຶ້ນກັບຜົນງານການເຮັດວຽກຂອງກຳລັງແຮງງານທັງໝົດຂອງສານ, ດັ່ງນັ້ນ ສານ
ອາດຈະຕ້ອງການໃຫ້ມີ ການຕາງໜ້າໃນວົງກວ້າງຂອງຜູ້ພິພາກສາ ແລະ
ພະນັກງານຄຸ້ມຄອງບໍລິຫານສານ ພາຍໃນຂະບວນການປະເມີນຕົນເອງຂອງ ຕົນ ແລະ
ການສ້າງແຜນປັບປຸງໃນອະນາຄົດ.

ນອກຈາກນັ້ນ, ຍັງຊຸກຍູ້ໃຫ້ສານຮັບຜິດຊອບສະໜອງຄຳຄິດເຫັນຈາກບັນດາຄູ່ຮ່ວມງານຕ່າງໆຂອງສານ
ເຊັ່ນ: ອາຊີບນັກກົດ ໝາຍ/ສະພາທະນາຍຄວາມ, ໄອຍະການປະຊາຊົນ, ອົງການປະຕິບັດກົດໝາຍ,
ບັນດາອົງການອື່ນໆຂອງລັດ ແລະ ບັນດາອົງ ການທີ່ບໍ່ສັງກັດລັດ
ທີ່ມີກ່ຽວກັບດ້ານທີ່ກ່ຽວຂ້ອງໃນການບໍລິການຂອງສານ ແລະ ບັນດາຂົງເຂດທີ່ຕ້ອງປັບປຸງ. ການຮັກສາ
ສາຍການສື່ສານແບບເປີດກວ້າງກັບບັນດາຄູ່ຮ່ວມງານອາຊີບ
ຈະຊ່ວຍສະໜອງທັດສະນະຄຳເຫັນໃໝ່ໆໃນຂອບເຂດທີ່ກວ້າງ ແລະ
ຊ່ວຍປັບປຸງຂະບວນການປະເມີນຕົວຈິງ.

ເສັ້ນທາງສູ່ຄວາມດີເລີດຂອງສານ ຍັງສາມາດກ້າວໜ້າໄດ້ຕື່ມອີກ ດ້ວຍການສື່ສານເປີດກວ້າງ ກັບທາງ
ຜູ້ນຳໃຊ້ບໍລິການຂອງ ສານ ແລະ ສັງຄົມໂດຍລວມ ກ່ຽວກັບບັນດາຍຸດທະສາດ, ນະໂຍບາຍ ແລະ
ຂັ້ນຕອນຕ່າງໆຂອງສານ. ການຮັບຜິດຊອບຄຳຄິດເຫັນ ຂອງສ່ວນບຸກຄົນແລະພາກທຸລະກິດ
ທີ່ນຳໃຊ້ບໍລິການຂອງສານ ກໍຄື ສັງຄົມໃນວົງກວ້າງ ສາມາດຊ່ວຍປັບປຸງການດຳເນີນງານ
ຂອງລະບົບສານ. ທີ່ຈິງແລ້ວ, ພົບເລື້ອຍໆວ່າ:
ຄຳຄິດເຫັນຂອງພາຍນອກກ່ຽວກັບຄວາມສັດຊື່ບໍລິສຸດໃຈແລະຂີດຄວາມສາ ມາດຂອງສານ ຖືວ່າ:
ເປັນໄມ້ຫຼາ ຫຼື ບາຫຼອດວັດແທກທີ່ຖືກຕ້ອງຊັດເຈນທີ່ສຸດກ່ຽວກັບຄຸນນະພາບຂອງສານ.

ຂອບສາກົນດັ່ງກ່າວ
ມີເຈດຈຳນົງເພື່ອຊ່ວຍສານໃນການຊອກຫາວິທີການທີ່ເໝາະສົມເພື່ອຕອບສະໜອງໃຫ້ໄດ້ຕາມບັນດາ
ເປົ້າ ໝາຍຂອງຕົນ. ການທົບທວນສານໃນລັກສະນະໂປ່ງໃສແລະລິເລີ່ມໂດຍສານເອງ
ຍັງໃຫ້ຄວາມໜ້າເຊື່ອຖືຕໍ່ການຮ້ອງຂໍງົບປະ ມານທີ່ເໝາະສົມເພື່ອປັບປຸງອາຄານສະຖານທີ່ ແລະ
ເພີ່ມຈຳນວນຜູ້ພິພາກສາ.

ການມີສ່ວນຮ່ວມຢ່າງຕັ້ງໜ້າຂອງຄະນະການນຳສານ
ຖືເປັນບັດໄຈສຳຄັນໃນການຫຼຸດຜ່ອນຄວາມຢ້ານຂອງພະນັກງານ ແລະ ຜູ້ພິພາກສາ
ທີ່ອາດຈະມີກ່ຽວກັບການລະບຸບັນຫາຕ່າງໆທີ່ມີພາຍໃນສານ ແລະ
ທີ່ພົວພັນກັບຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອງ ສານ. ຈຳເປັນຕ້ອງເນັ້ນໜັກວ່າ:
ຈຸດປະສົງຂອງການປະເມີນຕົນເອງ ບໍ່ແມ່ນໂທດຄວາມຜິດໃສ່ບັນຫາຕ່າງໆ ແຕ່ຈຸດປະສົງ ຫຼື
ເປົ້າໝາຍທີ່ແທ້ຈິງ ແມ່ນເພື່ອເນັ້ນໜັກໃຫ້ເຫັນຂົງເຂດທີ່ຕ້ອງປັບປຸງ ແລະ
ແກ້ໄຂບັນຫາຕ່າງໆທີ່ຖືກລະບຸ.

ຄຳຍອກນັ້ນ, ຍັງສຳຄັນທີ່ຕ້ອງເນັ້ນໜັກວ່າ: ສານ
ບໍ່ຄວນກັງວົນຫຼາຍຈົນເກີນຕໍ່ຄະແນນທີ່ຈະໄດ້ຮັບຜ່ານກິດຈະກຳການປະ ເມີນຕົນເອງ. ຄະແນນ
ບໍ່ແມ່ນ ແລະ ບໍ່ຄວນແມ່ນ ເປົ້າໝາຍສຸດທ້າຍຂອງຂອບສາກົນດັ່ງກ່າວ. ສຳຄັນກວ່າສິ່ງໃດໜຶ່ງຄື: ວິທີ
ທີ່ສາມາດລະບຸຂົງເຂດທີ່ສານສາມາດປັບປຸງຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອງຕົນ
ພາຍຫຼັງການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດກິດຈະກຳການປະ ເມີນຕົນເອງ ແລະ ວິທີທີ່ສານ
ຈັດຕັ້ງປະຕິບັດບັນດາມາດຕະການເພື່ອແກ້ໄຂຂົງເຂດເຫຼົ່ານັ້ນ. ບໍ່ມີ “ຄະແນນສົມບູນແບບ” ທີ່
ສານຕ້ອງບັນລຸ. ຂອບສາກົນດັ່ງກ່າວ ຍັງບໍ່ມີເຈດຕະນາທີ່ຈະໃຫ້ສານ ສົມທຽບຄະແນນປະເມີນຂອງຕົນ
ໃສ່ຄະແນນຂອງສານ ອື່ນ. ມາດຖານທີ່ສອດຄ່ອງໃນທີ່ນີ້ ມີຢູ່ວ່າ:

ການປະເມີນຕົນເອງຄັ້ງທີ່ຜ່ານມາຂອງສານ ແລະ ພາະນັ້ນຈະເປັນຕົວຊີ້ບອກວ່າ: ມາດຕະການຕ່າງໆທີ່ສານຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຜ່ານມານັ້ນ ມີປະສິດທິຜົນແທ້ຫຼືບໍ່ ແລະ ສານໄດ້ປັບປຸງຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອງຕົນ ແທ້ຫຼືບໍ່ ນັບຈາກການປະເມີນຕົນເອງຄັ້ງຫຼ້າສຸດ.

ໃຈຄວາມສໍາຄັນມີຢູ່ວ່າ: ການປະເມີນຕົນເອງ ເປັນບາດກ້າວທໍາອິດທີ່ຈໍາເປັນ ເພື່ອສ້າງແຜນແກ້ໄຂຊ່ອງຫວ່າງ ລະຫວ່າງ 'ສິ່ງທີ່ ເປັນຢູ່' ກັບ 'ສິ່ງທີ່ສາມາດເຮັດໃຫ້ດີຂຶ້ນ'. ການປະເມີນຕົນເອງ ຊ່ວຍກໍານົດບັນຫາຕ່າງໆທີ່ສາມາດ ແລະ ຕ້ອງໄດ້ແກ້ໄຂໃນໄລຍະສັ້ນ ແລະ ບັນຫາທີ່ຕ້ອງໄດ້ວາງແຜນແກ້ໄຂໃນໄລຍະຍາວ.

ນໍາໃຊ້ບັນຊີກວດສອບການປະເມີນຕົນເອງ

ຂະບວນການການປະເມີນຕົນເອງ

ສານ ຄວນຊອກຫາວິທີເພື່ອລວມເອົາການຕາງໜ້າໃນວົງກວ້າງຂອງຜູ້ຜິພາກສາ ແລະ ພະນັກງານຂອງສານ ເຂົ້າມີສ່ວນຮ່ວມ ໃນຂະບວນການປະເມີນຕົນເອງ. ກ່ອນການປະເມີນຕົນເອງ, ຜູ້ເຂົ້າຮ່ວມປະເມີນ ຄວນໄດ້ຮັບສໍາເນົາບັນຊີກວດສອບການປະ ເມີນຕົນເອງ. ການຈັດກອງປະຊຸມວາງແຜນການປະເມີນຕົນເອງ ເຫັນວ່າເປັນປະໂຫຍດຕໍ່ການປະເມີນ ເພາະເປັນການຊ່ວຍ ອະທິບາຍໃຫ້ຜູ້ເຂົ້າຮ່ວມເຂົ້າໃຈກ່ຽວກັບວິທີການວິທະຍາຂອງການປະເມີນ. ຜູ້ເຂົ້າຮ່ວມ ສາມາດໃຊ້ໂອກາດດັ່ງກ່າວ ເພື່ອທົບ ທວນບັນຊີກວດສອບການປະເມີນຕົນເອງ ເພື່ອລະບຸຂໍ້ມູນຂ່າວສານພື້ນຖານທີ່ຈໍາເປັນຕ້ອງເກັບກໍາ ທີ່ຈະຊ່ວຍອໍານວຍຄວາມ ສະດວກ ໃຫ້ຂະບວນການປະເມີນຕົນເອງຂອງສານ.

ບົນພື້ນຖານຂໍ້ມູນຂ່າວສານທີ່ເກັບກໍາໄດ້ ຕະຫຼອດເຖິງ ຂໍ້ສັງເກດແລະວິຈາລະຍານຂອງຜູ້ເຂົ້າຮ່ວມການປະເມີນ, ຜູ້ເຂົ້າຮ່ວມ ແຕ່ລະຄົນ ຄວນພິຈາລະນາເບິ່ງວ່າ: ສານໄດ້ເຮັດຫຍັງ ຫຼື ໄດ້ມີແບບແຜນການເຮັດວຽກອັນໃດແດ່ຮອງຮັບໃນລະບົບຂອງສານ ສໍາລັບແຕ່ລະມາດຖານການປະເມີນໃນເຈັດຂົງເຂດຄວາມດີເລີດຂອງສານ. ເປັນເລື່ອງຈໍາເປັນ ທີ່ຕ້ອງພິຈາລະນາເບິ່ງວ່າ: ສານ ໄດ້ຈັດຕັ້ງປະຕິບັດກິດຈະກຳ ຫຼື ມາດຕະການ ເພື່ອແກ້ໄຂບັນຫາທີ່ມີ ແທ້ຫຼືບໍ່ ພ້ອມທັງ ປະເມີນເບິ່ງຂອບເຂດການຈັດຕັ້ງປະຕິ ບັດແຕ່ລະກິດຈະກຳແກ້ໄຂ ຕະຫຼອດເຖິງຜົນສໍາເລັດຂອງກິດຈະກຳແກ້ໄຂ.

ເພື່ອຄຸ້ມຄອງຜົນໄດ້ຮັບຂອງການປະເມີນຕົນເອງ, ສາມາດພິຈາລະນາເບິ່ງຫຼາຍທາງເລືອກ. ສໍາລັບສານທີ່ມີຈໍານວນຜູ້ເຂົ້າຮ່ວມ ການປະເມີນຕົນເອງຂອງສານ ເປັນຈໍານວນຫຼາຍ, ອາດຈໍາເປັນຕ້ອງສ້າງຕັ້ງທີມງານ ຫຼື ຄະນະປະເມີນຂຶ້ນມາຫຼາຍຄະນະ ຫຼື ຫຼາຍທີມ ແຕ່ສິ່ງສໍາຄັນ ແມ່ນໃນແຕ່ລະທີມ ຫຼື ແຕ່ລະຄະນະປະເມີນ ຕ້ອງມີຕົວແທນຂອງຜູ້ຜິພາກສາ ແລະ ພະນັກງານຄຸ້ມ ຄອງບໍລິຫານສານໃນທຸກລະດັບແລະທຸກພາລະບົດບາດເຂົ້າຮ່ວມ. ພາຍຫຼັງທີ່ສະມາຊິກໃນທີມປະເມີນ ໄດ້ສໍາເລັດການປະ ເມີນຂອງຕົນແລ້ວ, ເຂົາເຈົ້າ ຄວນສົນທະນາແລກປ່ຽນການໃຫ້ຄະແນນ ສໍາລັບແຕ່ລະມາດຖານ. ກໍລະນີທີ່ສະມາຊິກໃນທີມ ປະເມີນ ໃຫ້ຄະແນນຕ່າງກັນຕໍ່ມາດຖານສະເພາະໃດໜຶ່ງ, ທີມປະເມີນ ຄວນສົນທະນາແລກປ່ຽນ ແລ້ວຕົກລົງເລືອກເອົາຄະ ແນນທີ່ເໝາະສົມ ດີແທ້ ຄວນຢູ່ບົນພື້ນຖານຄວາມເປັນເອກະພາບຂອງທີມປະເມີນ. ໃນເວລາທີ່ສະມາຊິກປະເມີນ ອະທິບາຍ ເຫດຜົນການໃຫ້ຄະແນນຂອງຕົນ ຕະຫຼອດເຖິງທຸກຂໍ້ສະເໜີໃຫ້ມີການປັບປຸງປະຕິຮູບ ຫຼື ປ່ຽນແປງ ແມ່ນຄວນບັນທຶກເອົາໄວ້ ຍ້ອນຂໍ້ສະເໜີເຫຼົ່ານັ້ນ ຈະມີບົດບາດສໍາຄັນໃນການສ້າງແຜນປັບປຸງຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອງສານ.

ອີກວິທີໜຶ່ງຂອງການສັງລວມຜົນການປະເມີນຕົນເອງຂອງສານ, ສໍາລັບແຕ່ລະມາດຖານການປະເມີນ ແມ່ນສັງລວມເອົາຄ່າ ຕອບທັງໝົດຂອງຜູ້ເຂົ້າຮ່ວມການປະເມີນ ດ້ວຍການບວກຄະແນນທັງໝົດທີ່ມີເຂົ້າກັນ ແລ້ວ ຄິດໄລ່ຄະແນນສະເລ່ຍ. ນີ້ອາດ ຈະເປັນວິທີທີ່ມີປະສິດທິພາບກວ່າ ດ້ານການຄຸ້ມຄອງຜົນໄດ້ຮັບຈາກການປະເມີນຕົນເອງຂອງສານ ໃນກໍລະນີທີ່ ການຈັດຕັ້ງ ການສົນທະນາແລກປ່ຽນໃຫ້ຄະແນນຂອງທີມປະເມີນ ຫາກໃຊ້ເວລາ ແລະ ແຮງງານຫຼາຍໄພດ.

ເປັນເລື່ອງສໍາຄັນໃນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດການປະເມີນຕົນເອງ ທີ່ສານຕ້ອງຖາມຕົນເອງວ່າ: ກິດຈະກຳສະເພາະໃດໜຶ່ງ ຄວນໜ້າ ຈະມີປະສິດທິຜົນກວ່ານີ້ ຫຼືບໍ່ ຫຼື ໜ້າຈະໄດ້ຮັບການບັບບຸງໃຫ້ດີຂຶ້ນກວ່າເກົ່າ ຫຼືບໍ່. ຕ້ອງແຍກໃຫ້ເຫັນແຈ້ງລະຫວ່າງ ສິ່ງທີ່ເຮັດ ກັບ ສິ່ງ ທີ່ເຮັດໄດ້ດີ. ທຸກການກ່າວອ້າງວ່າ: ກິດຈະກຳສະເພາະໃດໜຶ່ງ ຫຼື ຂົງເຂດໃດໜຶ່ງ ໄດ້ຮັບການແກ້ໄຂຢ່າງມີປະສິດທິຜົນ ຕ້ອງມີຫຼັກຖານເປັນຮູບປະທໍາທີ່ມີວິທີການວັດແທກ ຫຼື ມີຂໍ້ມູນຄວາມຈິງພາວະວິໄສອື່ນໆ ສະແດງໃຫ້ເຫັນເຖິງຜົນກະທົບ ທາງບວກ ຂອງກິດຈະກຳສະເພາະດັ່ງກ່າວ. ເພື່ອຮັບໃຊ້ຈຸດປະສົງຂອງການປະເມີນຕົນເອງ, ບໍ່ພຽງພໍທີ່ຈະພຽງແຕ່ຢັ້ງຢືນວ່າ: ບັນດາກິດຈະກຳ ຫຼື ຂໍ້ລິເລີ່ມສະເພາະໃດໜຶ່ງ ແມ່ນໄດ້ຮັບການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຢ່າງປະສົບຜົນສໍາເລັດແລ້ວ.

ບົດແນະນຳວິທີໃຫ້ຄະແນນການປະເມີນຕົນເອງ

ຂໍ້ມື ອະທິບາຍເຫດຜົນທີ່ເປັນພື້ນຖານຄຳຢັ້ນລະບົບໃຫ້ຄະແນນການປະເມີນຕົນເອງຂອງສານ ແລະ ອະທິບາຍວິທີນຳໃຊ້ລະ ບົບໃຫ້ຄະແນນດັ່ງກ່າວ ອາດຈະດ້ວຍການນຳໃຊ້ໂປຣແກຣມເອັກເຊວ ຫຼື ການຄິດໄລ່ດ້ວຍມື.

ເຈັດຂົງເຂດຄວາມດີເລີດຂອງສານ ທັງໝົດປະກອບດ້ວຍ 84 ມາດຖານ ໃນນັ້ນ 77 ມາດຖານ ແມ່ນ “ມາດຖານທົ່ວໄປ” ແລະ ອີກ 7 ມາດຖານ ແມ່ນ “ມາດຖານປະສິດທິຜົນ”. ຂອບການປະເມີນຕົນເອງຂອງສານ ສະບັບທີ 3 ນີ້ ໄດ້ບັບບຸງວິທີການໃຫ້ ກະທັດຮັດຂຶ້ນ ໂດຍລວມເອົາແບບສອບຖາມ ແລະ ບັນຊີກວດສອບ ທີ່ມີໃນສະບັບທີສອງ ຂອງ ຂອບສາກົນເພື່ອຄວາມດີ ເລີດຂອງສານ (IFCE) ນັ້ນເຂົ້າກັນເປັນ ບັນຊີກວດສອບຮອບດ້ານອັນດຽວ. ດັ່ງນັ້ນ ບັນຊີກວດສອບ ໃນຂອບສາກົນເພື່ອ ຄວາມດີເລີດຂອງສານ ສະບັບທີ 3 ຈຶ່ງມີເປົ້າໝາຍເວັງໃສ່ວັດແທກປະສິດທິຜົນຂອງມາດຕະການຕ່າງໆທີ່ສານຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ ໂດຍໃຫ້ຜູ້ຕອບ ສະໜອງຄຳຕອບກ່ຽວກັບ “ມາດຖານປະສິດທິຜົນ” ໃນຕອນທ້າຍຂອງແຕ່ລະຂົງເຂດຄວາມດີເລີດຂອງສານ.

ຄຳຂອງມາດຖານ

ສຳລັບ “ມາດຖານທົ່ວໄປ”, ແຕ່ລະມາດຖານ ມີ ຄະແນນ ລະຫວ່າງ “0” ເຖິງ “5”. ບົດແນະນຳການໃຫ້ຄະແນນສຳລັບແຕ່ລະ “ມາດຖານທົ່ວໄປ” ມີຄືດັ່ງລຸ່ມນີ້:

ຕາຕະລາງ 1 ບົດແນະນຳການໃຫ້ຄະແນນ (ມາດຖານທົ່ວໄປ)

ບໍ່ຮູ້	(ສະເໜີອ່ານຄຳອະທິບາຍຢູ່ກ້ອງບົດແນະນຳການໃຫ້ຄະແນນ.)	0
ບໍ່ມີ	ບໍ່ມີວິທີການດຳເນີນງານ ຫຼື ບໍ່ມີແບບແຜນການເຮັດວຽກໃດຮອງຮັບ.	0
ບໍ່ຕັ້ງໜ້າ	ມີວິທີການດຳເນີນງານ ແຕ່ມີລັກສະນະບໍ່ຕັ້ງໜ້າ ໂດຍມີຫຼັກຖານໜ້ອຍ ຫຼື ບໍ່ມີຫຼັກຖານ ຍັງຍືນການວາງແຜນ ຫຼື ການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ.	1
ໄດ້ຮັບການກຳນົດໄວ້	ທິດທາງຂອງວິທີການດຳເນີນງານທີ່ຂຶ້ນແຜນໄວ້ ຫຼື ບົນພື້ນຖານການປ້ອງກັນ ໄດ້ຮັບ ການກຳນົດໄວ້. ມີຫຼັກຖານຍັງຍືນວິທີການດຳເນີນງານທີ່ຖືກຈັດຕັ້ງປະຕິບັດໃນຂົງເຂດ ຈຳນວນໜຶ່ງ.	2
ຖືກເຊື່ອມສານ	ມີວິທີການດຳເນີນງານ ທີ່ເຂັ້ມແຂງ ແລະ ມີປະສິດທິຜົນ ຮອງຮັບ ໂດຍມີຫຼັກຖານຍັງ ຍືນບັນດາກິດຈະກຳປ້ອງກັນ. ວິທີການດຳເນີນງານດັ່ງກ່າວ ສອດຄ່ອງກັບຄວາມຕ້ອງ ການພື້ນຖານຂອງອົງການຈັດຕັ້ງ ແລະ ມີຫຼັກຖານຍັງຍືນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດໃນຂົງ ເຂດສຳຄັນຈຳນວນໜຶ່ງ.	3
ໄດ້ຮັບການບັບບຸງ	ເປັນວິທີການດຳເນີນງານທີ່ຖືກກຳນົດໄວ້ເປັນຢ່າງດີ ແລະ ພິສູດແລ້ວວ່າມີໝາກມີຜົນ ໂດຍມີຫຼັກຖານຍັງຍືນການບັບບຸງ ຜ່ານການຮຽນຮູ້ ແລະ ການບັບບຸງ ຖືກເຊື່ອມສານ ເຂົ້າໃນຄວາມຕ້ອງການຂອງອົງການຈັດຕັ້ງ. ມີຫຼັກຖານເປັນຮູບປະທຳ ຍັງຍືນການຈັດ ຕັ້ງປະຕິບັດໃນທຸກຂົງເຂດສຳຄັນ.	4

ມີຫົວຄິດປະດິດສ້າງ ບັນວິທີການດຳເນີນງານທີ່ຖືກກຳນົດໄວ້ເປັນຢ່າງດີໃນລະດັບທີ່ຜົນເດັ່ນ 5 ເຊິ່ງຖືກເຊື່ອມ

ສານເຂົ້າກັບຄວາມຕ້ອງການຂອງອົງການຈັດຕັ້ງຢ່າງສົມບູນ.
ມີຫຼັກຖານທີ່ເປັນຮູບປະທຳຍັງຍືນ ການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ ແລະ ແບບວິທີປະຕິບັດທີ່ສອດຄ່ອງໃນທຸກລະດັບ ແລະ ທົ່ວທຸກຂົງເຂດ ທັງພາຍໃນ ແລະ ພາຍນອກ ສານ.

ສຳລັບ “ມາດຖານປະສິດທິຜົນ”, ຜູ້ຕອບ ຈະຖືກສະເໜີໃຫ້ ປະເມີນເບິ່ງວ່າ: ສານ ໄດ້ຈັດຕັ້ງປະຕິບັດໃນແຕ່ລະຂົງເຂດຄວາມ ດີເລີດຂອງສານ ໄດ້ດີຫຼາຍໜ້ອຍປານໃດ. ຍ້ອນວ່າ ແຕ່ລະມາດຖານປະສິດທິຜົນ ວັດແທກປະສິດທິຜົນທົ່ວແຕ່ລະຂົງເຂດ ຄວາມດີເລີດຂອງສານ, ລະບົບການໃຫ້ຄະແນນ ຈຶ່ງໃຫ້ຄ່າຄະແນນຂອງແຕ່ລະມາດຖານປະສິດທິຜົນ ເປັນສອງທົບ ຄ່າຄະແນນຂອງ “ມາດຖານທົ່ວໄປ”. ດັ່ງນັ້ນ, ຄ່າຄະແນນແຕ່ລະມາດຖານປະສິດທິຜົນ ຈຶ່ງຢູ່ລະຫວ່າງ “0” ເຖິງ “10” (ຄູນ 2 ຄ່າຄະແນນມາດຖານທົ່ວໄປ). ບົດແນະນຳການໃຫ້ຄະແນນ “ມາດຖານປະສິດທິຜົນ” ມີຄືດັ່ງລຸ່ມນີ້:

ຕາຕະລາງ 2 ບົດແນະນຳການໃຫ້ຄະແນນ (ມາດຖານປະສິດທິຜົນ)

ບໍ່ຮູ້	(ສະເໜີອ່ານຄຳອະທິບາຍຢູ່ກ້ອງບົດແນະນຳການໃຫ້ຄະແນນ.)	0
ບໍ່ມີ	ບໍ່ມີຜົນໄດ້ຮັບ; ບໍ່ມີທ່າອ່ຽງການປັບປຸງ; ແລະບໍ່ມີຄາດໝາຍທີ່ບັນລຸໄດ້.	0
ມີຂໍ້ຈຳກັດ	ຜົນໄດ້ຮັບ ບໍ່ເຂັ້ມແຂງ; ມີທ່າອ່ຽງການປັບປຸງຈຳນວນໜຶ່ງໃນບາງຕົວຊີ້ວັດ; ແລະ ການລາຍງານ ບັນດາຂໍ້ລິເລີມປັບປຸງຕ່າງໆ ມີຈຳກັດ.	2
ປານກາງ	ຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ ໃກ້ກັບມາດຖານໃນຂົງເຂດຈຳນວນໜຶ່ງ; ມີທ່າອ່ຽງການປັບປຸງ ຈຳນວນໜຶ່ງ; ແລະ ມີການລາຍງານຜົນໄດ້ຮັບສຳລັບບາງຕົວຊີ້ວັດສຳຄັນ.	4
ດີ	ລະດັບຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ ດີ (ສະເລ່ຍ ຫຼື ດີກວ່າ) ເມື່ອທຽບ ໃສ່ມາດຖານ; ມີທ່າ ອ່ຽງການປັບປຸງ ໃນບັນດາຕົວຊີ້ວັດສຳຄັນສ່ວນໃຫຍ່; ແລະ ມີ ການລາຍງານຜົນໄດ້ຮັບ ສຳລັບບັນດາຕົວຊີ້ວັດສຳຄັນສ່ວນໃຫຍ່.	6
ດີຫຼາຍ	ລະດັບຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ ດີຫຼາຍ ເມື່ອທຽບໃສ່ມາດຖານໃນບັນດາຕົວຊີ້ວັດສຳຄັນ ສ່ວນໃຫຍ່; ທ່າອ່ຽງການປັບປຸງ ມີລັກສະນະອື່ນໆໃນຂົງເຂດສ່ວນໃຫຍ່; ແລະ ມີການ ລາຍງານຜົນໄດ້ຮັບສຳລັບທຸກຕົວຊີ້ວັດສຳຄັນ.	8
ດີເລີດ	ລະດັບຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ ດີເລີດ ເມື່ອທຽບໃສ່ມາດຖານໃນທຸກຕົວຊີ້ວັດສຳຄັນ; ທ່າອ່ຽງການປັບປຸງ ຜົນເດັ່ນໃນທຸກຂົງເຂດ; ແລະ ມີການລາຍງານຜົນໄດ້ຮັບສຳລັບທຸກ ຕົວຊີ້ວັດ.	10

ຄຳຕອບ ‘ບໍ່ຮູ້’

ນອກຈາກຫົກຕົວເລືອກຄໍາຕອບຂອງການປະເມີນແລ້ວ, ບັນຊີກວດສອບການປະເມີນຕົນເອງຂອງສານ ສະບັບທີ 3 ມີຕົວ ເລືອກຄໍາຕອບທີ່ເຈັດ ສໍາລັບ “ມາດຖານທົ່ວໄປ” ແລະ “ມາດຖານປະສິດທິຜົນ” ນັ້ນກໍຄື: ‘ບໍ່ຮູ້’. ຕົວເລືອກຄໍາຕອບດັ່ງກ່າວ ຖືກເພີ່ມເຂົ້າໄປ ເພື່ອແກ້ໄຂສະພາບທີ່ຜູ້ຕອບບໍ່ຮູ້ແທ້ໆວ່າ: ສານ ມີກິດຈະກຳແກ້ໄຂມາດຖານສະເພາະໃດໜຶ່ງແທ້ ຫຼືບໍ່. ພາຍ ໃຕ້ສະພາບໃນລັກສະນະທີ່ກ່າວມານັ້ນ, ບໍ່ມີຕົວເລືອກຄໍາຕອບໃດ ໃນຫົກຕົວເລືອກຄໍາຕອບ ພາຍໃນບັນຊີກວດສອບການປະ ເມີນຕົນເອງຂອງສານ ສະບັບທີ 1 ແລະ 2 ຂອງຂອບສາກົນເພື່ອຄວາມດີເລີດຂອງສານ ທີ່ສາມາດສ່ອງແສງໄດ້ຢ່າງຖືກຕ້ອງຊັດ ເຈນເຖິງຄວາມຮູ້ຂອງຜູ້ຕອບ, ເມື່ອເປັນແນວນັ້ນ ຜູ້ຕອບ ຈິ່ງອາດຈະເດົາ ຫຼື ສະໜອງຄໍາຕອບວ່າ ບໍ່ມີ ເຊິ່ງເປັນການນໍາໄປສູ່ຜົນ ໄດ້ຮັບທີ່ບໍ່ຖືກຕ້ອງຊັດເຈນ ໃນຕອນທ້າຍຂອງກິດຈະກຳປະເມີນຕົນເອງ.

ດັ່ງນັ້ນ, ຫາກຕົກກໍລະນີທີ່ຜູ້ຕອບບັນຊີກວດສອບ ຫາກບໍ່ຮູ້ຄໍາຕອບ ຕໍ່ມາດຖານສະເພາະໃດໜຶ່ງ (ຕົວຢ່າງ: ມາດຖານ ເວົ້າ ເຖິງຂົງເຂດ ທີ່ຢູ່ນອກຂອບເຂດພາລະບົດບາດຂອງຜູ້ຕອບ), ຜູ້ຕອບ ຄວນເລືອກຕົວເລືອກຄໍາຕອບ “ບໍ່ຮູ້”. ວິທີນີ້ ຈະຮັບປະ ກັນວ່າ: ຜົນໄດ້ຮັບຈາກການປະເມີນ ສ່ອງແສງຢ່າງຖືກຕ້ອງຊັດເຈນເຖິງ ບັນດາມາດຕະການແລະຄວາມພະຍາຍາມຕ່າງໆຂອງ ສານ ໃນການເດີນທາງເພື່ອບັນລຸຄວາມດີເລີດຂອງສານ.

ເພື່ອຮັບໃຊ້ຈຸດປະສົງທາງສະຖິຕິຂອງການໃຫ້ຄະແນນ, ຄໍາຄະແນນຂອງຕົວເລືອກຄໍາຕອບ “ບໍ່ຮູ້” ແມ່ນ “0” ເຊິ່ງເປັນຄ່າດຽວ ກັບ ຄໍາຕອບ “ບໍ່ມີ”. ຖ້າຜູ້ຕອບ ຫາກຂ້າມຄໍາຖາມໃດໜຶ່ງ (ໝາຍຄວາມວ່າ: ບໍ່ສະໜອງຄໍາຕອບໃຫ້), ແມ່ນໃຫ້ຖືວ່າເປັນຄໍາ ຕອບ “ບໍ່ຮູ້” ແລ້ວໃຫ້ຄໍາຄະແນນ “0”.

ສານ ຄວນສັງລວມຄໍາຕອບ “ບໍ່ມີ” ແລະ ຄໍາຕອບ “ບໍ່ຮູ້” ແບບແຍກກັນ ຍ້ອນເຫດຜົນ ທີ່ຜູ້ຕອບ ເລືອກຕົວເລືອກຄໍາຕອບ “ບໍ່ມີ” ກັບ “ບໍ່ຮູ້” ແມ່ນຕ່າງກັນ ເຊິ່ງສະແດງເຖິງບັນຫາຕ່າງກັນ ທີ່ທາງສານ ຕ້ອງໄດ້ແກ້ໄຂ. ຕົວຢ່າງ: ຖ້າມີຄໍາຕອບ “ບໍ່ຮູ້” ກວມເອົາອັດຕາສ່ວນຮ້ອຍສູງໃນກຸ່ມພະນັກງານສະເພາະໃດໜຶ່ງຂອງສານ, ອາດສະແດງໃຫ້ຮູ້ວ່າ: ຕ້ອງໄດ້ປັບປຸງການສື່ສານ ນະໂຍບາຍສະເພາະໃດໜຶ່ງຂອງສານ ຕໍ່ກຸ່ມພະນັກງານດັ່ງກ່າວ. ຄວາມເປັນໄດ້ອີກຢ່າງ ອາດເປັນຍ້ອນຄຸນລັກສະນະຂອງບາງ ລະບົບໃນສານ ທີ່ແຍກພາລະບົດບາດດ້ານການຄຸ້ມຄອງບໍລິຫານສານ ຈາກ ພາລະບົດບາດທາງຕຸລາການ. ກົງກັນຂ້າມ, ຫາກ ຄໍາຕອບ “ບໍ່ມີ” ກວມເອົາອັດຕາສ່ວນຮ້ອຍສູງ, ອາດສ່ອງແສງໃຫ້ເຫັນວ່າ: ສານ ຍັງບໍ່ໄດ້ຮັບຮອງບັນດາມາດຕະການ ເພື່ອປັບ ປຸງບາງຂົງເຂດເທື່ອ.

ຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອບໃຫ້ຄະແນນ

ຂອບສາກົນເພື່ອຄວາມດີເລີດຂອງ ສະບັບທີ 3 ລວມເອົາຕາຕະລາງຄິດໄລ່ຂອງໂປຣແກຣມເອັກເຊວ ເພື່ອຊ່ວຍສານ ສັງລວມ ຄໍາຕອບ ສໍາລັບບັນຊີກວດສອບການປະເມີນຕົນເອງຂອງສານ ແລະ ຊ່ວຍຄິດໄລ່ຄະແນນຂອງຄໍາຕອບ ສໍາລັບແຕ່ລະຂົງເຂດ ຄວາມດີເລີດຂອງສານ ກໍຄື ຄະແນນລວມ.

ເພື່ອນໍາໃຊ້ຕາຕະລາງຄິດໄລ່ຄະແນນຂອງໂປຣແກຣມເອັກເຊວ, ແມ່ນໃຫ້ຕີຄໍາຄໍາຕອບຂອງຜູ້ຕອບແຕ່ລະຄົນທີ່ໃຫ້ຄໍາຕອບໃນ ບັນຊີກວດສອບການປະເມີນຕົນເອງຂອງສານ ເຂົ້າໃນໜ້າທີ່ມີຊື່ວ່າ: “ແບບຟອມປ້ອນຂໍ້ມູນ” ເຊິ່ງສາມາດປ້ອນຂໍ້ມູນຈາກຜູ້ ຕອບສູງສຸດເຖິງ 100 ຄົນ ເຂົ້າໃນຕາຕະລາງຄິດໄລ່ດັ່ງກ່າວ. ເມື່ອປ້ອນຂໍ້ມູນສໍາເລັດແລ້ວ, ຕາຕະລາງຄິດໄລ່ຂອງໂປຣແກຣມ ເອັກເຊວ ຈະສັງລວມຄໍາຕອບໂດຍອັດຕະໂນມັດ, ດໍາເນີນການຄິດໄລ່ທີ່ຈໍາເປັນຕ່າງໆ ແລ້ວສ້າງບົດລາຍງານທີ່ສາມາດພິມ ອອກຈາກໂປຣແກຣມດັ່ງກ່າວໄດ້ ພາຍໃຕ້ຊື່ຫົວຂໍ້ “ບົດລາຍງານ”.

ເນື້ອໃນສ່ວນທີ່ເຫຼືອພາຍໃຕ້ຫົວຂໍ້ນີ້

ແມ່ນອະທິບາຍກ່ຽວກັບກົນໄກການເຮັດວຽກຂອງຕາຕະລາງຄິດໄລ່ໂປຣແກຣມເອັກເຊວ ແລະ ວິທີການຄິດໄລ່ດ້ວຍມື ຖ້າຫາກເລືອກທີ່ຈະຄິດໄລ່ດ້ວຍມື.

ໂດຍທົ່ວໄປແລ້ວ, ຜູ້ຕອບ ຈະຕອບພໍໃຜພໍລາວ ຕໍ່ແບບສອບຖາມປະເມີນຕົນເອງຂອງສານ. ດັ່ງນັ້ນ, ເພື່ອໃຫ້ໄດ້ຄະແນນ ລວມຂອງສານ, ບາດກ້າວທຳອິດ ແມ່ນເອົາຄະແນນສະເລ່ຍຂອງແຕ່ລະມາດຖານຈາກຜູ້ຕອບທຸກຄົນ. ເພື່ອໃຫ້ໄດ້ຄະແນນນັ້ນ, ທ່ານ ຕ້ອງກຳນົດຄ່າຕໍ່ຄຳຕອບຂອງຜູ້ຕອບແຕ່ລະຄົນ ຕາມຄ່າ ທີ່ມີຕາຕະລາງ A (ມາດຖານທົ່ວໄປ) ແລະ ຕາຕະລາງ B (ມາດຖານປະສິດທິຜົນ). ຖ້າຜູ້ຕອບ ຂ້າມຄຳຖາມໃດໜຶ່ງ (ໝາຍວ່າ: ບໍ່ໄດ້ສະໜອງຄຳຕອບ), ໃຫ້ຖືວ່າເປັນຄຳຕອບ “ບໍ່ຮູ້”

ໝາຍເຫດ: ຖ້າທ່ານນຳໃຊ້ຕາຕະລາງໂປຣແກຣມເອັກເຊວ, ທ່ານ ຕ້ອງຕີຄ່າ “99” ແທນຄ່າ “0” ເຂົ້າໃນ ແບບຟອມປ້ອນຂໍ້ມູນ ສຳລັບຄຳຕອບ “ບໍ່ຮູ້”, ເຖິງວ່າ: ຄ່າພື້ນຖານໃນໂປຣແກຣມ ຂອງຄຳຕອບດັ່ງກ່າວ ແມ່ນ “0” ໃນເວລາທີ່ໂປຣແກຣມຄິດໄລ່ຄະ ແນນຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອງສານ ກໍ່ຕາມ.

ຈາກນັ້ນ ໂປຣແກຣມ ຈະບວກຄ່າທີ່ຖືກກຳນົດສຳລັບຄຳຕອບຂອງທຸກຄົນ ສຳລັບແຕ່ລະມາດຖານ ແລ້ວຈາກນັ້ນ ຜົນບວກຄະ ແນນ ຈະຖືກຫານໃຫ້ຈຳນວນຂອງຜູ້ຕອບທັງໝົດ. ຈຳນວນຜູ້ຕອບ ທີ່ໃຫ້ຄຳຕອບວ່າ: “ບໍ່ຮູ້” (ແລະ ຜູ້ທີ່ບໍ່ໄດ້ສະໜອງຄຳຕອບ ຕໍ່ຄຳຖາມໃດໜຶ່ງ ແມ່ນໃຫ້ຖືວ່າຄຳຕອບຂອງຜູ້ກ່ຽວ ແມ່ນ “ບໍ່ຮູ້”) ກໍ່ຕ້ອງໄລ່ລວມເຂົ້າ ໃນເວລານັບຈຳນວນຜູ້ຕອບທັງໝົດ.

ຕາຕະລາງ A		ຕາຕະລາງ B	
ນຳໃຊ້ກັບຄຳຕອບ ຕໍ່ທຸກມາດຖານ ຍົກເວັ້ນ 1.10, 2.14, 3.13, 4.16, 5.10, 6.12, ແລະ 7.9		ນຳໃຊ້ກັບຄຳຕອບ ຕໍ່ທຸກມາດຖານ ຍົກເວັ້ນ 1.10, 2.14, 3.13, 4.16, 5.10, 6.12, ແລະ 7.9	
ຄຳຕອບ ເປັນຄຳເວົ້າ	ຄ່າ	ຄຳຕອບ ເປັນຄຳເວົ້າ	ຄ່າ
ບໍ່ຮູ້	0 (99ໃນເອັກເຊວ)	ບໍ່ຮູ້	0 (99ໃນເອັກເຊວ)
ບໍ່ມີ	0	ບໍ່ມີ	0
ບໍ່ຕັ້ງໜ້າ	1	ມີຂໍ້ຈຳກັດ	2
ໄດ້ຮັບການກຳນົດໄວ້	2	ບານກາງ	4
ຖືກເຊື່ອມສານ	3	ດີ	6
ໄດ້ຮັບການປັບປຸງ	4	ດີຫຼາຍ	8
ມີຫົວຄິດປະດິດສ້າງ	5	ດີເລີດ	10

ບາດກ້າວທີສອງ ແມ່ນບວກຄະແນນສະເລ່ຍທີ່ໄດ້ຈາກບາດກ້າວ 1 ທົ່ວທຸກມາດຖານພາຍໃນແຕ່ລະຂົງເຂດຄວາມດີເລີດຂອງ ສານ ເພື່ອໃຫ້ໄດ້ຄະແນນສຳລັບແຕ່ລະຂົງເຂດ.

ບາດກ້າວທີສາມ ແມ່ນເອົາຄະແນນແຕ່ລະຂົງເຂດຄວາມດີເລີດຂອງສານ ຫານໃຫ້ ຄະແນນສູງສຸດຂອງຂົງເຂດ ເພື່ອໃຫ້ໄດ້ຄະ ແນນເປັນສ່ວນຮ້ອຍ (0%-100%).

ຕາຕະລາງຂ້າງລຸ່ມ ສະແດງຄະແນນສູງສຸດຂອງແຕ່ລະຂົງເຂດ.

ປະເພດ		ຄະແນນທັງໝົດ
		ສູງສຸດ
1	ຄວາມເປັນຜູ້ນຳຂອງການນຳສານ	55
2	ການຄຸ້ມຄອງສານຢ່າງມີຍຸດທະສາດ	75
3	ກຳລັງແຮງງານຂອງສານ	70
4	ໂຄງລ່າງພື້ນຖານ, ການດຳເນີນຄະດີ ແລະ ຂະບວນການຕ່າງໆຂອງສານ	85
5	ການມີສ່ວນຮ່ວມຂອງຜູ້ນຳໃຊ້ບໍລິການສານ	55
6	ການບໍລິການສານທີ່ສັງຄົມສາມາດຈ່າຍໄດ້ ແລະ ສາມາດເຂົ້າເຖິງໄດ້	65
7	ຄວາມໄວ້ວາງໃຈແລະຄວາມເຊື່ອໝັ້ນຂອງ ສັງຄົມ	50

ບາດກ້າວຕໍ່ໄປ ແມ່ນໃຫ້ຊອກຄ່າສະເລ່ຍສ່ວນຮ້ອຍຄະແນນຂົງເຂດ ດ້ວຍການບວກຄະແນນທັງໝົດຂອງແຕ່ລະຂົງເຂດເຂົ້າ ກັນ ແລ້ວຫານໃຫ້ 7.

ສຸດທ້າຍ, ເອົາຄ່າສະເລ່ຍດັ່ງກ່າວ ຄູນໃຫ້ 10 (ຖ້າທ່ານສະເລ່ຍສ່ວນຮ້ອຍເປັນຕົວເລກຖ້ວນ) ຫຼື ຄູນໃຫ້ 1000 (ຖ້າທ່ານສະ ເລ່ຍສ່ວນຮ້ອຍເປັນເລກຈຸດ) ເພື່ອຄິດໄລ່ຄະແນນລວມສຸດທ້າຍ ຈາກ 1000 ຄະແນນ.

ສຳລັບຄຳແນະນຳເພີ່ມເຕີມ ສະເໜີໃຫ້ອ່ານເບິ່ງຕາຕະລາງຄິດໄລ່ການໃຫ້ຄະແນນ.

ຕາຕະລາງຂອບເຂດຄະແນນ

ຄະແນນທັງໝົດ ບົ່ງບອກເຖິງຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດໂດຍລວມຂອງສານ. ເມື່ອສົມທຽບໃສ່ຕາຕະລາງຂອບເຂດຄະແນນ, ສານ ສາມາດເຫັນໄດ້ບັນທັດຖານ ເພື່ອໃຊ້ວັດແທກຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອງຕົນ.

ຕາຕະລາງ 3 ຕາຕະລາງຂອບເຂດຄະແນນ

ຂອບເຂດ	ຄະແນນ	ຄຳອະທິບາຍ
1	0-199	ສານ ມີວິທີການດຳເນີນງານຮອງຮັບໃນລະບົບ ແຕ່ການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດບໍ່ມີລັກສະນະຕັ້ງ ໜ້າ, ບໍ່ເປັນລະບົບ ຫຼື ບໍ່ມີການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດເລີຍ. ຜົນການປະເມີນປະສິດທິຜົນເຫັນວ່າ: ບໍ່ເຂັ້ມແຂງ. ທ່າອ່ຽງການປັບປຸງ ມີຈຳກັດສຳລັບຕົວ ຊີ້ວັດຈຳນວນໜຶ່ງ ຫຼື

ມີຫຼັກຖານເປັນຮູບປະທຳ ທີ່ຍັງຍືນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ ແລະ ແບບວິທີປະຕິບັດທີ່ສອດ ຄ່ອງໃນທຸກລະດັບ ແລະ ທົ່ວທຸກຂົງເຂດກ ລະດັບຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ ເມື່ອທຽບໃສ່ ມາດຖານໃນທຸກຕົວຊີ້ວັດສຳຄັນ ພົບວ່າ: ດີເລີດ. ມີທ່າອ່ຽງການປັບປຸງທີ່ດີເລີດໃນຂົງເຂດ ສ່ວນໃຫຍ່ ແລະ ມີການລາຍງານຜົນໄດ້ຮັບ ສຳລັບທຸກຂົງເຂດ.

ການວິເຄາະແລະລະບຸຂົງເຂດທີ່ຕ້ອງປັບປຸງ

ພາຍຫຼັງທີ່ສໍາເລັດການສັງລວມຄະແນນຄໍາຕອບບັນຊີກວດສອບການປະເມີນຕົນເອງແລ້ວ ຖືວ່າ ສານ ໄດ້ລະບຸບັນດາຂົງເຂດ ທີ່ຕ້ອງປັບປຸງ. ສານບາງແຫ່ງ ອາດຈະເລືອກທີ່ຈະສຸມຄວາມພະຍາຍາມປັບປຸງຂອງຕົນ ໃສ່ຂົງເຂດທີ່ເປັນຍຸດທະສາດ ຂະນະທີ່ ສານແຫ່ງອື່ນ ອາດຈະດໍາເນີນການທົບທວນແລະປັບປຸງປະຕິຮູບສານແບບຮອບດ້ານ. ບໍ່ວ່າຈະຕົກເປັນກໍລະນີໃດກໍຕາມ, ຂໍ ແນະນຳຢ່າງແຮງກ້າວ: ຕ້ອງ ຈັດບູລິມະສິດໃຫ້ບັນຫາຕ່າງໆທີ່ສານຕ້ອງການປັບປຸງ. ວິທີນີ້ ຈະຊ່ວຍຂະບວນການປັບປຸງປະຕິ ຮູບ ເພື່ອສຸມໃສ່ຂົງເຂດຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດສະເພາະ ຕາມໄລຍະເວລາໃດໜຶ່ງ. ສານທຸກແຫ່ງ ມີຊັບພະຍາກອນຈໍາກັດ ສະ ນັ້ນ ການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດບັນດາຂໍ້ລິເລີ່ມປັບປຸງປະຕິຮູບຫຼາຍຈົນເກີນໄປ ອາດຈະສ້າງຄວາມຫຼ້າຊ້າ ແລະ ກົດຂອງການພັດທະ ນາ, ການຂໍຄໍາປຶກສາ ແລະ ການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ ທີ່ມີປະສິດທິຜົນ.

ຖືເປັນບັດໄຈຈໍາເປັນທີ່ຄະນະການນໍາຂອງສານ ຕ້ອງຮັບປະກັນວ່າ: ຂະບວນການວາງແຜນປັບປຸງ ຕ້ອງເປີດໂອກາດ ໃຫ້ຜູ້ ພິພາກສາ, ພະນັກງານສານ, ແລະ ບັນດາຄູ່ຮ່ວມງານອາຊີບຂອງສານ ໄດ້ຮັບການຂໍຄໍາປຶກສາແລະເຂົ້າມີສ່ວນຮ່ວມ ຢ່າງກວ້າງ ຂວາງ.

ເຄັດລັບຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຕົວຈິງ: ການສົນທະນາເປັນກຸ່ມຈຸດສຸມ

ສານ ອາດພິຈາລະນາຈັດຕັ້ງການສົນທະນາເປັນກຸ່ມຈຸດສຸມຂະໜາດນ້ອຍ ຫຼັງຈາກສັງລວມຕາຕະລາງຄະແນນທີ່ ໄດ້ຈາກການປະເມີນຕົນເອງ. ແຕ່ລະກຸ່ມຈຸດສຸມ ອາດຈະປະກອບດ້ວຍຜູ້ພິພາກສາ ແລະ ພະນັກງານສານ ຈາກຫຼາກ ຫຼາຍພາກສ່ວນ ເຂົ້າຮ່ວມວິເຄາະຄະແນນ ແລະ ຮ່ວມກັນລະບຸຂົງເຂດທີ່ຕ້ອງປັບປຸງ. ເລີ່ມຕົ້ນ, ເຂົາເຈົ້າ ອາດຈະພິຈາ ລະນາຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຕາມມາດຖານການປະເມີນ ທີ່ສານຍັງເຮັດບໍ່ທັນໄດ້ດີ ແລ້ວພິຈາລະນາຊອກຮູ້ເຫດ ຜົນວ່າເປັນຫຍັງຈຶ່ງເປັນເຊັ່ນນັ້ນ.

ສານ ຄວນພິຈາລະນາເບິ່ງວ່າ: ເປັນຍ້ອນບໍ່ມີແບບວິທີປະຕິບັດແນ່ນອນບາງຢ່າງ ບໍ່ ຫຼື ເປັນຍ້ອນບັນຫາຂາດຄວາມ ຮັບຮູ້ກ່ຽວກັບນະໂຍບາຍແລະແບບວິທີປະຕິບັດຕ່າງໆທີ່ມີຢູ່ແລ້ວ. ພ້ອມນັ້ນ, ຄວນມີຂໍ້ສະເໜີກ່ຽວກັບການແກ້ໄຂ ບັນຫາຕ່າງໆທີ່ມີ ແລະ ວິທີການປັບປຸງການເຮັດວຽກ. ຄວນສັງລວມຜົນການສົນທະນາຄົ້ນຄວ້າຈາກບັນດາກຸ່ມຈຸດ ສຸມ ເພື່ອຮັບໃຊ້ຈຸດປະສົງການສ້າງແຜນປັບປຸງ (ສະເໜີໃຫ້ເບິ່ງຫົວຂໍ້ອ່ອຍຖັດໄປ).

ແຜນປັບປຸງ

ຂະບວນການປະເມີນແລະວິເຄາະ ຈະຊ່ວຍລະບຸຂອບເຂດບັນຫາທີ່ສານເຫັນວ່າ: ຕ້ອງແກ້ໄຂ. ໃນໄລຍະການສົນທະນາແລກ ປ່ຽນ ທີ່ບິນອ້ອມການປະເມີນບາງດ້ານສະເພາະໃນການເຄື່ອນໄຫວຂອງສານ ຈະເກີດມີຫຼາກຫຼາຍຄວາມຄິດຄວາມເຫັນ. ບາດ ກ້າວຕໍ່ໄປ ແມ່ນສັງລວມຜົນການສົນທະນາສະເພາະ ຕໍ່ຂົງເຂດທີ່ຕ້ອງເອົາໃຈໃສ່ແກ້ໄຂ. ໃນໄລຍະ “ການວາງແຜນປັບປຸງ”, ສານ ຄວນສຸມໃສ່ການປະສານສົມທົບ ແລະ ການຂໍຄໍາປຶກສາກັບທຸກພາກສ່ວນທີ່ວ່າສານ ຕະຫຼອດເຖິງຄູ່ຮ່ວມງານ ຫຼື ພາກສ່ວນ ກ່ຽວຂ້ອງພາຍນອກ ຕາມທີ່ເຫັນວ່າເໝາະສົມ. ສາມາດເຮັດໄດ້ດ້ວຍການຈັດການສົນທະນາຄົ້ນຄວ້າເປັນກຸ່ມຈຸດສຸມຄືດັ່ງທີ່ໄດ້ ອະທິບາຍໄວ້ກ່ອນໜ້ານີ້.

ຜົນໄດ້ຮັບຈາກໄລຍະດັ່ງກ່າວ ແມ່ນການສ້າງແຜນປັບປຸງ ທີ່ຈະຊ່ວຍຊີ້ນຳບັນດາກິດຈະກຳແລະໂຄງການ “ປັບປຸງ” ຂອງສານ. ສານ

ອາດຈະພິຈາລະນາສ້າງແຜນກິດຈະກຳສຳລັບໄລຍະຫຼາຍປີ
 ໂດຍແບ່ງການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດກິດຈະກຳປັບປຸງ ອອກເປັນ ແຕ່ລະໄລຍະໃນຂອບເວລາແນ່ນອນໃດໜຶ່ງ.
 ແຜນດັ່ງກ່າວ ຕ້ອງລະບຸຂົງເຂດຄວາມດີເລີດຂອງສານ ທີ່ຕ້ອງການຢາກບັນລຸ,
 ລັກສະນະທາດແທ້ຂອງກິດຈະກຳທີ່ຈະຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ ແລະ ຄາດໝາຍຜົນສຳເລັດທີ່ຕ້ອງການ;
 ບັນດາບາດກ້າວຈຳເປັນເພື່ອ ບັນລຸກິດຈະກຳແລະຜົນໄດ້ຮັບ; ຜູ້ມີສ່ວນຮ່ວມ ແລະ ຜູ້ຮັບຜິດຊອບ
 ເພື່ອຮັບປະກັນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດໃຫ້ສຳເລັດຜົນ; ໄລ ຍະເວລາຈັດຕັ້ງປະຕິບັດແຕ່ລະກິດຈະກຳ; ແລະ
 ສຸດທ້າຍ ແຜນດັ່ງກ່າວຕ້ອງລະບຸ ສິ່ງວັດແທກຄວາມສຳເລັດ.

ແຜນປັບປຸງ ຈະເປັນຕົວຂັບເຄື່ອນກິດຈະກຳທີ່ກຳກັບການປັບປຸງຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອງສານ
 ແລະ ທຸກຄວາມພະຍາ ຍາມທີ່ຈະຮັບປະກັນວ່າ: ກິດຈະກຳປັບປຸງທີ່ຖືກສະເໜີຂຶ້ນນັ້ນ
 ຈະຊ່ວຍສານໃຫ້ສາມາດກາຍເປັນສານ ທີ່ມີການດຳເນີນງານ ຢ່າງມີຢຸດທະສາດ, ມີຫົວຄິດປະດິດສ້າງ,
 ມີຂໍ້ມູນຮັບໃຊ້ພຽງພໍ ແລະ ຕອບສະໜອງວ່ອງໄວ ຫຼາຍຂຶ້ນກວ່າເດີມ.

ບາງຕົວຢ່າງຄຳຖາມດັ່ງຕໍ່ໄປນີ້ ອາດຈະເປັນປະໂຫຍດສຳລັບຂະບວນການສ້າງແຜນປັບປຸງ:

- ສານ ມີຄຳຖະແຫຼງວິໄສທັດ ແລະ/ຫຼື ຄຳຖະແຫຼງພາລະກິດ
 ທີ່ສ່ອງແສງໃຫ້ເຫັນເຖິງຫຼັກຖານແລະຈຸດປະສົງຜື້ນຖານ ຂອງສານບໍ່? ຖ້າບໍ່ມີ,
 ແມ່ນຄວນເລີ່ມຕົ້ນຈາກຈຸດນີ້ໄປ ຍ້ອນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອບສາກົນດັ່ງກ່າວ ແມ່ນຂຶ້ນກັບ
 ການທີ່ສານໄດ້ເນັ້ນໜັກໃຫ້ເຫັນເຖິງບັນດາຫຼັກການຕ່າງໆຂອງສານ.
- ມີຂໍ້ບົກຜ່ອງຫຍັງແດ່ ໃນດ້ານການຄຸ້ມຄອງສານ, ການເຄື່ອນໄຫວວຽກງານຕ່າງໆ ແລະ
 ການໃຫ້ບໍລິການຂອງສານ ແລະເປັນຫຍັງຈຶ່ງຕ້ອງປັບປຸງບັນດາຂໍ້ບົກຜ່ອງເຫຼົ່ານັ້ນ?
- ບັນຫາໃດແດ່ ທີ່ສາມາດ ແລະ ຕ້ອງແກ້ໄຂ ຢ່າງວ່ອງໄວ ແລະ ຈັດຕັ້ງປະຕິບັດໄດ້ ໃນໄລຍະສັ້ນ?
 ບັນຫາໃດແດ່ ທີ່ ຕ້ອງໄດ້ວາງແຜນແກ້ໄຂ ໃນໄລຍະກາງ ຫຼື ໃນໄລຍະຍາວ?
- ມີການປ່ຽນແປງຫຍັງແດ່ ໃນດ້ານນະໂຍບາຍ, ຂັ້ນຕອນ ຫຼື ແບບວິທີປະຕິບັດ ຫຼື
 ແບບແຜນການເຮັດວຽກ ທີ່ສານ ມີແຜນຈະສ້າງ?
- ການຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ການຮ່ວມມື ຈາກພາກສ່ວນໃດ ທີ່ເຫັນວ່າ:
 ສອດຄ່ອງສຸດໃນການສ້າງການປ່ຽນແປງຕ່າງໆ ທີ່ເປັນທ່າແຮງ (ຕ.ຢ: ທະນາຍຄວາມ,
 ຫ້ອງການໄອຍະການ, ແລະອົງການອື່ນໆຂອງລັດ)?
- ຕ້ອງມີຊັບພະຍາກອນຫຍັງແດ່
 ເພື່ອໃຫ້ປະສົບຜົນສຳເລັດໃນການສ້າງໃຫ້ມີການປ່ຽນແປງຕ່າງໆທີ່ຕ້ອງການ (ຕ.ຢ:
 ງົບປະມານສຳລັບພະນັກງານ ຫຼື ອຸປະກອນເພີ່ມ; ການຮ່ວມມືກັບທະນາຍຄວາມ
 ທີ່ຂຶ້ນເວົ້າຄວາມຢູ່ສານ; ການ ຮ່ວມມືກັບຜູ້ພິພາກສາອື່ນໆຢູ່ສານ; ການສື່ສານທີ່ມີປະສິດທິຜົນ
 ກັບອົງປະກອບອື່ນໆໃນລະບົບຕຸລາການ)? ສານ
 ຈະໄດ້ຮັບຊັບພະຍາກອນທີ່ຕ້ອງການໄດ້ດ້ວຍວິທີໃດ? ສານ
 ສາມາດຂໍຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໄດ້ຈາກແຫຼ່ງໃດແດ່?
- ອາດຈະພົບການຕໍ່ຕ້ານ ຫຼື ອຸປະສັກກິດຂວາງຫຍັງແດ່
 ໃນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດແຜນປັບປຸງດັ່ງກ່າວ? ຈະໃຊ້ວິທີໃດ ເພື່ອຊະນະການຕໍ່ຕ້ານ ຫຼື
 ຜ່ານຜ່າບັນດາອຸປະສັກກິດຂວາງຕ່າງໆເຫຼົ່ານັ້ນ ໃຫ້ໄດ້ດີສຸດ?
- ກຳນົດເວລາ ໃນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດການປ່ຽນແປງຕ່າງໆ?
- ສານ ຈະປະເມີນຄວາມສຳເລັດຂອງການປ່ຽນແປງ ໄດ້ດ້ວຍວິທີໃດ? ສານ
 ຕ້ອງການຂໍ້ມູນຂ່າວສານຫຍັງແດ່ ເພື່ອ ໃຊ້ປະເມີນເບິ່ງຄວາມສຳເລັດຂອງການປ່ຽນແປງ?
 ຜູ້ໃດຈະເກັບກຳຂໍ້ມູນຂ່າວສານ ແລະ ຈະໃຊ້ວິທີໃດ ວິເຄາະຂໍ້ ມູນຂ່າວສານ?
 ຕ້ອງໃຊ້ທີ່ປຶກສາພາຍນອກ ມາຊ່ວຍສ້າງເຄື່ອງມືວັດແທກ ແລະ ວິເຄາະຜົນໄດ້ຮັບ ບໍ່?

ສານ ສາມາດນຳໃຊ້ເຄື່ອງມືຫຼາຍຢ່າງ ເພື່ອບັບບຸງຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອງຕົນ.
ບັນດາເຄື່ອງມືຕ່າງໆເຫຼົ່ານັ້ນ ລວມມີ: ນະໂຍ ບາຍແລະຂັ້ນຕອນຕ່າງໆຂອງສານ ເຊິ່ງພົບເລື້ອຍໆວ່າ:
ອາດຈະຈຳກັດປະສິດທິຜົນແລະປະສິດທິພາບຂອງການສະຫຼຸບຄະດີ. ນອກຈາກນັ້ນ,
ຍັງມີລັກສະນະການຈັດສັນຊັບພະຍາກອນ, ການຈັດລຳດັບຄະດີ ແລະ ໄລຍະເວລາທີ່ໃຊ້ແກ້ໄຂຄະດີ ແມ່ນ
ລ້ວນແຕ່ສາມາດທົບທວນເບິ່ງຄືນ ແລະ ສາມາດດັດປັບ
ເພື່ອຊ່ວຍບັບບຸງຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອງສານ.

ການທົບທວນແລະການປັບປຸງ

ຂອບສາກົນດັ່ງກ່າວ ແມ່ນຂະບວນການປັບປຸງຕໍ່ເນື່ອງ ເຊິ່ງການເດີນທາງເພື່ອບັນລຸຄວາມດີເລີດຂອງສານ ຈຳເປັນຕ້ອງຢຸດພັກ ເປັນໄລຍະ ໄລຍະ ເພື່ອຕີລາຄາເບິ່ງຂອບເຂດຄວາມຄືບໜ້າຂອງການປັບປຸງທີ່ຍາດມາໄດ້. ພົບເລື້ອຍໆວ່າ: ມີການອ້າງອີງເຖິງ ການຄຸ້ມຄອງຄຸນນະພາບ ໃນຖານະເປັນ “ການປັບປຸງຕໍ່ເນື່ອງ” ເຊິ່ງເປັນການສ່ອງແສງໃຫ້ເຫັນລັກສະນະຮອບວຽນ ຂອງຂະ ບວນການປັບປຸງ. ໂດຍທົ່ວໄປແລ້ວ, ປະມານສອງປີ ຫຼັງການປະເມີນຕົນເອງ ແລະ ການສ້າງແຜນປັບປຸງ ເຫັນວ່າ: ເປັນໄລຍະ ເວລາທີ່ເໝາະສົມ ສຳລັບສານທີ່ຄວນປະເມີນເບິ່ງຄວາມຄືບໜ້າຂອງການປັບປຸງ. ການປະເມີນດັ່ງກ່າວ ແມ່ນລວມເອົາການ ເຮັດການປະເມີນຕົນເອງຄືນ ແລະ ປະຕິບັດຕາມຂະບວນການດຽວກັນດັ່ງທີ່ໄດ້ກຳນົດໄວ້ຂ້າງເທິງ. ໃນການປະເມີນເບິ່ງຄວາມ ຄືບໜ້າ, ສານ ອາດຈະພົບວ່າ: ມີບາງກິດຈະກຳທີ່ຍັງຕ້ອງຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ ແລະ ບາງກິດຈະກຳທີ່ສຳເລັດການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ ແລ້ວ. ແທນທີ່ຈະສ້າງແຜນປັບປຸງສະບັບໃໝ່, ສານ ຈະເຫັນວ່າ: ການປັບປຸງແຜນທີ່ມີຢູ່ແລ້ວ ມີຄວາມສະດວກກວ່າ ຄື: ພຽງ ແຕ່ໝາຍເຫດຮັບຮູ້ຄວາມຄືບໜ້າຂອງການປັບປຸງທີ່ຍາດມາໄດ້ ແລະ ກຳນົດບັນດາກິດຈະກຳແລະຄາດໝາຍໃໝ່ ທີ່ຕ້ອງບັນລຸ.

ສານແຕ່ລະແຫ່ງ ຈະມີເສັ້ນທາງເດີນຂອງຕົນເອງ ເພື່ອບັນລຸຄວາມດີເລີດຂອງສານ. ຂອບສາກົນດັ່ງກ່າວ ມີລັກສະນະອື່ນຢູ່ ແລະ ຊ່ວຍໃຫ້ສານແຕ່ລະແຫ່ງ ສາມາດກຳນົດບັນດາບຸລິມະສິດຕ່າງໆຂອງຕົນ, ດ້ວຍເຫດນັ້ນ ຈຶ່ງສາມາດກຳນົດເສັ້ນທາງເດີນ ຂອງຕົນເອງ ໃນການປັບປຸງຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອງສານ. ສຳລັບສານສ່ວນໃຫຍ່, ສ່ວນທີ່ທ້າທາຍທີ່ສຸດຂອງການເດີນທາງ ເພື່ອບັນລຸຄວາມດີເລີດຂອງສານ ແມ່ນຢູ່ໃນໄລຍະຕົ້ນ ເຊິ່ງເປັນໄລຍະທີ່ຕ້ອງໝູນໃຊ້ວິທີການໃໝ່ ໃນການທົບທວນເບິ່ງຜົນ ການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອງສານ ແລະ ຮັບຮອງເອົາວັດທະນະທຳໃໝ່ຂອງການປັບປຸງປ່ຽນແປງ, ການມີສ່ວນຮ່ວມ ແລະ ຄວາມ ຮັບຜິດຊອບ.

ພົບເລື້ອຍໆວ່າ: ສິ່ງທ້າທາຍເບື້ອງຕົ້ນຂອງສານ ແມ່ນການຈັດການແກ້ໄຂບັນຫາຂອງວຽກສະສົມ ແລະ ຄວາມຫຼ້າຊ້າ, ໂດຍມີ ທັດສະນະວ່າ: ການແກ້ໄຂບັນຫາດັ່ງກ່າວ ແມ່ນມີວິທີດຽວ ຄືຕ້ອງໃຊ້ຊັບພະຍາກອນເພີ່ມ. ຂອບສາກົນດັ່ງກ່າວ ສະໜອງວິທີ ການວິທະຍາ ເພື່ອຊ່ວຍສານ ສ້າງວັດທະນະທຳໃໝ່ທີ່ອ້າແຂນຮັບການປັບປຸງປ່ຽນແປງ, ການປະສານສົມທົບ ແລະ ການວັດ ແທກ ເພື່ອແກ້ໄຂບັນຫາຕ່າງໆ ດ້ວຍທັດສະນະທີ່ເບິ່ງຈາກຫຼາຍມິຕິ. ແຜນປັບປຸງ ຄວນສ່ອງແສງໃຫ້ເປັນຢ່າງຈະແຈ້ງເຖິງ ການ ຮັບຮອງເອົາວິທີການໃໝ່ໃນການແກ້ໄຂບັນຫາ ແລະການປັບປຸງຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອງສານ.

ສານເກືອບທຸກແຫ່ງ ຜະເຊີນບັນຫາທີ່ຄ້າຍຄືກັນຄື: ມີຊັບພະຍາກອນຈຳກັດ ແລະ ຜູ້ຜິພາກສາ ແລະພະນັກງານຄົນອື່ນຢູ່ສານ ຕ້ອງເຮັດວຽກຢ່າງໜັກ ຍ້ອນບໍ່ມີມາດວຽກລົ້ນມື ແລະເຫັນວ່າ: ບໍ່ມີທາງແກ້ຢ່າງອື່ນ ນອກຈາກຕ້ອງປະກອບຊັບພະຍາກອນ ເພີ່ມ. ບໍ່ມີເວລາທີ່ຈະວາງແຜນ ຫຼື ທົບທວນ ຫຼື ຄົ້ນຄິດຫາວິທີການດຳເນີນງານໃໝ່ໆ ໃນດ້ານທີ່ພົວພັນກັບກົດລະບຽບ ແລະ ຂັ້ນຕອນຕ່າງໆ. ຂອບສາກົນດັ່ງກ່າວ ຮຽກຮ້ອງໃຫ້ສານຕ້ອງທັບມ້າງຮອບວຽນ “ວຽກຫຍັງຈົນບໍ່ມີເວລາ” ທີ່ບໍ່ສິ້ນສຸດດັ່ງ ກ່າວ ແລ້ວປ່ຽນແທນດ້ວຍວິທີການທີ່ໃຊ້ຮູບການຜິຈາລະນາທົບທວນຫຼາຍຂຶ້ນ ເພື່ອປັບປຸງຂັ້ນຕອນຕ່າງໆໃຫ້ກະທັດຮັດ, ລົບ ລ້າງແບບວິທີປະຕິບັດທີ່ໄຮ້ປະສິດທິພາບ ແລ້ວລວມເອົາພະນັກງານຄົນອື່ນໆໃນສານ ແລະ ຜູ້ທີ່ນຳໃຊ້ບໍລິການຂອງສານ ເຂົ້າມາ ມີສ່ວນຮ່ວມ ໃນການສ້າງວິທີການປັບປຸງປ່ຽນແປງໃໝ່ ເພື່ອໃຊ້ຊັບພະຍາກອນທີ່ຈຳກັດ ໃຫ້ມີປະສິດທິພາບຫຼາຍຂຶ້ນ. ຂະ ບວນການແຫ່ງການທົບທວນແລະປັບປຸງຢ່າງຕໍ່ເນື່ອງ

ຕໍ່ວິທີການດໍາເນີນງານຂອງສານ ຈະຮັບປະກັນຄວາມຄືບໜ້າທີ່ໜັກ ແໜ້ນ ເພື່ອກ້າວໄປສູ່ການບັນລຸຄວາມຕິເລີດຂອງສານ.

ຂະບວນການທົບທວນດັ່ງກ່າວ ຕ້ອງຊ່ວຍແລະຊຸກຍູ້ໃຫ້ມີການປັບປຸງປ່ຽນແປງ ເພາະຈະເປັນການສົ່ງເສີມໃຫ້ທົດສອບ ແລະ ຮັບຮອງເອົາບັນດາແບບວິທີປະຕິບັດ ທີ່ ແບບແຜນການເຮັດວຽກໃໝ່ໆໃນທົ່ວຂະບວນການເຮັດວຽກຂອງສານ ພາຍຫຼັງທີ່ທົດ ສອບແລ້ວເຫັນວ່າປະສົບຜົນສໍາເລັດ. ບັດໄຈສໍາຄັນໃນການຮັບປະກັນໃຫ້ມີການປັບປຸງຕໍ່ເນື່ອງ ແມ່ນການຮັບຮອງເອົາແບບວິ ທີປະຕິບັດທີ່ດີໃນການວັດແທກ ແລະ ວິເຄາະບັນຫາ ສໍາຄັນໄປກວ່ານັ້ນ ແມ່ນການວັດແທກແລະວິເຄາະຜົນກະທົບຂອງກິດ ຈະກໍາປັບປຸງ ທີ່ໄດ້ຈັດຕັ້ງປະຕິບັດເພື່ອແກ້ໄຂບັນຫາ.

ສານ ອາດຈະຖືກກົດດັນຈາກພາຍນອກ ໃຫ້ແກ້ໄຂໃນສິ່ງທີ່ຖືກເບິ່ງວ່າ: ເປັນຄວາມຫຼ້າຊ້າ ທີ່ ບັນຫາປ່ອຍໃຫ້ວຽກສະສົມຫຼາຍ ໃນລັກສະນະທີ່ບໍ່ສາມາດຍອມຮັບໄດ້. ການຮັບຮອງຂະບວນການປັບປຸງພາຍໃນຂອບສາກົນດັ່ງກ່າວ ຈະເປັນການຊ່ວຍສານ ໃຫ້ສາມາດມີວິທີການແກ້ໄຂ ໃນລັກສະນະບຸກທະລຸ ຢ່າງເປັນລະບົບລະບຽບຫຼາຍຂຶ້ນກວ່າເດີມ ແລະ ສາມາດອອກແບບ ແລະ ສ້າງວາລະການປະຕິຮູບສານຢ່າງເປັນລະບົບ. ການວັດແທກຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອງສານ ແລະ ຄວາມຄືບໜ້າທີ່ ຍາດມາໄດ້ ໃນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຍຸດທະສາດແລະວາລາການປະຕິຮູບຂອງສານ ບໍ່ພຽງແຕ່ຈໍາເປັນ ຕໍ່ການປັບປຸງຜົນການຈັດ ຕັ້ງປະຕິບັດຂອງສານເທົ່ານັ້ນ ແຕ່ຍັງຈໍາເປັນຕໍ່ ການສ້າງຄວາມເຊື່ອໝັ້ນແລະຄວາມເຄົາລົບໃນລະດັບສູງຂອງສັງຄົມ ຕໍ່ ສານ.

ໃນການຕັດສິນວ່າ: ຈໍາເປັນຕ້ອງປ່ຽນແປງຫຍັງແດ່, ສານ ສາມາດສຶກສາເບິ່ງຕື່ມໄດ້ຈາກບັນດາເອກະສານອ້າງອີງທີ່ມີໃນເວັບ ໄຊ້ ຂອງກຸ່ມອົງການຈັດຕັ້ງສາກົນດັ່ງກ່າວ ແລະ ເວັບໄຊ້ຂອງອົງການອື່ນໆ ທີ່ໄດ້ເຂົ້າຮ່ວມສ້າງຂອບສາກົນດັ່ງກ່າວນີ້.

ພາຍຫຼັງທີ່ໄດ້ລະບຸບັນຫາ ທີ່ ຂົງເຂດທີ່ຕ້ອງປັບປຸງແລ້ວ, ສານ ອາດຈະພິຈາລະນາສຶກສາເບິ່ງວິທີການດໍາເນີນງານ ທີ່ ຂໍ້ລິເລີມ ຕ່າງໆ ທີ່ສານອື່ນໆ ໄດ້ນໍາສະເໜີເພື່ອແກ້ໄຂບັນຫາ ທີ່ ຂົງເຂດ ຄ້າຍຄືກັນທີ່ຕ້ອງໄດ້ປັບປຸງ. ວິທີນີ້ ຈະຊ່ວຍປະຫຍັດຊັບພະຍາ ກອນ ແລະ ເວລາ ເພາະສາມາດຮຽນຮູ້ໄດ້ຈາກບົດຮຽນຂອງສານອື່ນໆ ທີ່ໄດ້ຈັດຕັ້ງປະຕິບັດການປັບປຸງໄປແລ້ວວ່າ: ສິ່ງໃດໄດ້ ຜົນ ທີ່ ສິ່ງໃດບໍ່ໄດ້ຜົນ. ທ້າຍທີ່ສຸດແລ້ວ, ຂຶ້ນກັບສານເອງທີ່ຕ້ອງຕັດສິນໃຈວ່າ: ຈະຈັດຕັ້ງປະຕິບັດກິດຈະກໍາໃດ ເພື່ອປັບປຸງ ຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອງສານ ແລະ ຈະໃຊ້ວິທີໃດວັດແທກຜົນສໍາເລັດຂອງການປັບປຸງ.

IV ຂົງເຂດຄວາມດີເລີດຂອງສານ

ຂົງເຂດທີ 1: ຄວາມເປັນຜູ້ນຳຂອງຄະນະການນຳສານ	
	<i>ຄວາມເປັນຜູ້ນຳຂອງຄະນະການນຳສານ</i>
1.	ຄະນະການນຳສານຂອງພວກເຮົາ ໄດ້ກຳນົດ ວິໄສທັດ, ພາລະກິດ, ແລະ ຫຼັກການສຳຄັນໃຈກາງ ຂອງສານ ພວກເຮົາ.
2.	ຄະນະການນຳສານຂອງພວກເຮົາ ສືບສານ ວິໄສທັດ, ພາລະກິດ, ແລະ ຫຼັກການສຳຄັນໃຈກາງຂອງສານ ໃຫ້ພະ ນັກງານ ແລະ ພາກສ່ວນກ່ຽວຂ້ອງທຸກຄົນ ຮັບຮູ້.
3.	ຄະນະການນຳສານຂອງພວກເຮົາ ສືບສານ ຂໍ້ມູນຂ່າວສານສຳຄັນ ໃຫ້ຜູ້ພິພາກສາ ແລະ ພະນັກງານສານ ຮັບຮູ້ ໃນ ລັກສະນະວ່າໄວທັນການ.
4.	ຄະນະການນຳສານຂອງພວກເຮົາ ສາທິດໃຫ້ເຫັນເຖິງ ຫຼັກການສຳຄັນໃຈກາງ ຂອງສານ.
5.	ຄະນະການນຳສານຂອງພວກເຮົາ ຂັບເຄື່ອນຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອງສານ ແລະ ລວມເອົາ ພະນັກງານ ແລະ ພາກສ່ວນກ່ຽວຂ້ອງຫຼັກ ເຂົ້າມີສ່ວນຮ່ວມໃນຂະບວນການປັບປຸງ.
6.	ຄະນະການນຳສານຂອງພວກເຮົາ ລະບຸການນຳຮູ້ສືບທອດ ແລະ ພັດທະນາທັກສະຄວາມເປັນຜູ້ນຳຂອງເຂົາເຈົ້າ
	<i>ວັດທະນະທຳສານ</i>
7.	ພວກເຮົາ ໄດ້ສ້າງວັດທະນະທຳສານ ໂດຍສອດຄ່ອງກັນກັບຫຼັກການຂອງສານຂອງພວກເຮົາ.
8.	ຜູ້ພິພາກສາ ແລະ ພະນັກງານສານ ຍືດໝັ້ນປະຕິບັດຕາມ ປະມວນລະບຽບຄຸ້ມຄອງພະນັກງານ ແລະ ຈັນຍາບັນ ທີ່ນຳໃຊ້.
	<i>ການປົກຄອງຂອງສານ</i>
9.	ຄະນະການນຳສານຂອງພວກເຮົາ ໄດ້ຈັດວາງລະບົບການປົກຄອງ ທີ່ຮັບປະກັນຄວາມຮັບຜິດຊອບ ແລະ ຄວາມໂປ່ງໃສ ໃນວຽກງານບໍລິຫານສານ.
	<i>ປະສິດທິຜົນ</i>
10.	ບົນພື້ນຖານຄຳວັດແທກ ທີ່ພວກເຮົາໄດ້ນຳໃຊ້: (a) ຄະນະການນຳສານຂອງພວກເຮົາ ຊີ້ນຳ-ນຳພາ ສານຂອງພວກເຮົາ ໄດ້ຢ່າງມີປະສິດທິຜົນ; (b) ຫຼັກການ ແລະ ວັດທະນະທຳສານ ຂອງພວກເຮົາ ໄດ້ຖືກເຊື່ອມສານເປັນຢ່າງດີ ເຂົ້າໃນລະບົບ ແລະ ຂະ ບວນການຕ່າງໆຂອງສານພວກເຮົາ;

(c) ພວກເຮົາມີລະບົບການປົກຄອງທີ່ເຂັ້ມແຂງ ແລະ ມີຄວາມໂປ່ງໃສ.

ຄຳອະທິບາຍ

ຄຳຖາມຂໍ້ 1 ເຖິງ 7: ຄວາມເປັນຜູ້ນຳຂອງຄະນະການນຳສານ ສຳຄັນຈຳເປັນ ຕໍ່ ຄວາມສຳເລັດຂອງສານ. ຄະນະການນຳ ກຳນົດ ວິໄສທັດ, ພາລະກິດ ແລະ ຫຼັກການຂອງສານ, ເຊິ່ງເປັນອົງປະກອບອັນສຳຄັນ ທີ່ຊີ້ນຳ ແລະ ສະໜອງແນວທາງໃນການເຮັດ ວຽກໃຫ້ແກ່ສານ. ການກຳນົດວິໄສທັດ, ພາລະກິດ ແລະ ຫຼັກການ ເປັນບາດກ້າວສຳຄັນ ທຳອິດ. ບາດກ້າວຕໍ່ໄປ ແມ່ນສຸມໃສ່ ການສື່ສານ ແລະ ການສືບຕໍ່ສະແດງໃຫ້ເຫັນເຖິງ ຫຼັກການເຫຼົ່ານີ້ ໃນລັກສະນະສະເໝີຕົ້ນສະເໝີປາຍ. ຫຼັກການໃຈກາງ ປະກອບເປັນພື້ນຖານ ໃຫ້ແກ່ການດຳເນີນການຕັດສິນໃຈ. ຜ່ານຂະບວນການ ຂອງການສາທິດໃຫ້ເຫັນ ແລະ ເຊື່ອມສານ ຫຼັກ ການ ເຂົ້າໃນລະບົບ ແລະ ຂະບວນການຕ່າງໆຂອງສານ, ຫຼັກການເຫຼົ່ານັ້ນ ຈະປະກອບສ່ວນເປັນຮາກຖານ ແລະ ເສີມສ້າງວັດ ທະນະທຳຂອງສານ.

ຄຳຖາມຂໍ້ 8: ຈັນຍາບັນແລະປະມວນລະບຽບຄຸ້ມຄອງພະນັກງານ ຖືເປັນຕົວສ້າງມາດຕະຖານຂອງການປະພຶດທາງທີ່ມີຈັນ ຍາບັນ ໃຫ້ແກ່ທັງຜູ້ພິພາກສາ ແລະ ພະນັກງານສານ. ຈັນຍາບັນ ໝາຍເຖິງຫຼັກການທົ່ວໄປ ທີ່ຄຸ້ມຄອງການຕັດສິນບັນຫາ, ໃນ ຂະນະທີ່ປະມວນລະບຽບຄຸ້ມຄອງພະນັກງານ ນຳໃຊ້ຈັນຍາບັນ ເພື່ອຄຸ້ມຄອງການກະທຳ. ຈັນຍາບັນ ແລະ ປະມວນລະບຽບ ຄຸ້ມຄອງພະນັກງານ ສະໜອງທິດຊີ້ນຳ ແລະ ຄວາມແນ່ນອນ ໃຫ້ແກ່ຜູ້ພິພາກສາ ແລະ ພະນັກງານສານ ຮູ້ວ່າ: ສິ່ງໃດເໝາະສົມ ບໍ່ເໝາະສົມ, ແລະ ສ້າງຕັ້ງຂອບຄຸ້ມຄອງພຶດຕິກຳການປະພຶດ. ສານ ຍັງຄວນຮັບປະກັນວ່າ: ໄດ້ມີການເຜີຍແຜ່ ຈັນຍາບັນ ແລະ ປະມວນລະບຽບຄຸ້ມຄອງພະນັກງານ ຂຶ້ນຢູ່ພາຍໃນສານ.

ຂົງເຂດທີ 2: ການຄຸ້ມຄອງສານຢ່າງມີຍຸດທະສາດ	
	ການສ້າງ ແລະ ຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ ຍຸດທະສາດ ແລະ ນະໂຍບາຍ
1.	ພວກເຮົາ ສ້າງ ແລະ ຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ ຍຸດທະສາດໄລຍະສັ້ນ ແລະ ໄລຍະຍາວ ທີ່ສອດຄ່ອງ ກັບ ວິໄສທັດ, ພາລະກິດ ແລະ ຫຼັກການສໍາຄັນໃຈກາງ ຂອງພວກເຮົາ.
2.	ພວກເຮົາ ສ້າງ ແລະ ຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ ນະໂຍບາຍຕຸລາການ ແລະ ສານ ເພື່ອສະໜັບສະໜູນການຈັດຕັ້ງປະຕິ ບັດຍຸດທະສາດໄລຍະສັ້ນ ແລະ ໄລຍະຍາວ ຂອງພວກເຮົາ.
3.	ພວກເຮົາ ເອົາຜູ້ພິພາກສາ ແລະ ພະນັກງານສານ ເຂົ້າມາມີສ່ວນຮ່ວມ ໃນການສ້າງ ແລະ ຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ ບັນດາຍຸດທະສາດ ແລະ ນະໂຍບາຍຕ່າງໆຂອງສານ.
4.	ພວກເຮົາ ສື່ສານ ນະໂຍບາຍທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ ແລະ ຕິດຕາມການປະຕິບັດຕາມ.
5.	ພວກເຮົາ ມີແຜນບໍລິຫານຄວາມສ່ຽງ ເຊິ່ງໄດ້ມີການສື່ສານແຈ້ງທຸກພາກສ່ວນກ່ຽວຂ້ອງ.
6.	ພວກເຮົາ ມີຂະບວນການໃນການທົບທວນຄືນ ແລະ ຕິດຕາມການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຍຸດທະສາດ ແລະ ນະໂຍບາຍຂອງພວກເຮົາ ຢ່າງເປັນປະຈໍາ.
7.	ພວກເຮົາ ຈັດສັນຊັບພະຍາກອນທີ່ມີ (ຄົນ ແລະ ເງິນ) ຢ່າງມີປະສິດທິພາບ ແລະ ມີປະສິດທິຜົນ ເພື່ອຈັດຕັ້ງ ປະຕິບັດ ຍຸດທະສາດ ແລະ ນະໂຍບາຍຂອງພວກເຮົາ.
	ການກຳນົດ ແລະ ການວັດແທກ ຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ
8.	ພວກເຮົາ ກຳນົດຂອບໄລຍະເວລາ ແລະ ມາດຕະຖານການສະໜອງການບໍລິການ ສໍາລັບການຄຸ້ມຄອງຄະດີ, ເຊິ່ງແນໃສ່ໃຫ້ປະຕິບັດໄດ້ຕາມ ແລະ ລື່ນ ຄວາມຄາດຫວັງ ຂອງຜູ້ນຳໃຊ້ບໍລິການສານ.
9.	ພວກເຮົາ ວັດແທກຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອງພວກເຮົາຢ່າງເປັນປະຈໍາ ໂດຍສົມທຽບໃສ່ຂອບໄລຍະເວລາ ແລະ ມາດຕະຖານການສະໜອງການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້.
10.	ພວກເຮົານຳໃຊ້ຂໍ້ມູນການວັດແທກຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ ເພື່ອປັບປຸງຂັ້ນຕອນ ແລະ ຂະບວນການຕ່າງໆ ຂອງພວກເຮົາ.
11.	ພວກເຮົາ ເຜີຍແຜ່ຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອງພວກເຮົາ ໂດຍສົມທຽບໃສ່ຂອບໄລຍະເວລາ ແລະ ມາດຕະ ຖານການສະໜອງການບໍລິການ, ແລະ ບັນທຶກຖານອື່ນໆ.
	ການຄຸ້ມຄອງ ແລະ ການວິເຄາະ ຄວາມຮູ້

12.	ພວກເຮົາ ຕັບກຳ, ຄຸ້ມຄອງ, ແລະ ສະໜອງ ຂໍ້ມູນຂ່າວສານ ທີ່ຈຳເປັນໃນການຕັດສິນບັນຫາຢ່າງເປັນທຳ ໃຫ້ແກ່ຜູ້ພິພາກສາຂອງພວກເຮົາ.
13.	ພວກເຮົາ ນຳໃຊ້ຂໍ້ມູນໃນການທົບທວນຂະບວນການຕ່າງໆຂອງສານ ແລະ ປະຫວັດຂໍ້ມູນຂອງຜູ້ນຳໃຊ້ບໍລິ ການສານ ເພື່ອສະໜອງການບໍລິການໃຫ້ເຂົາເຈົ້າໄດ້ດີອີ່ງຂຶ້ນ.
	ປະສິດທິຜົນ
14.	ບົນພື້ນຖານຄ່າວັດແທກ ທີ່ພວກເຮົາໄດ້ນຳໃຊ້: (a) ຍຸດທະສາດ ແລະ ນະໂຍບາຍຂອງສານຂອງພວກເຮົາ ໄດ້ມີການວາງແຜນສ້າງຂຶ້ນເປັນຢ່າງດີ; (b) ຍຸດທະສາດ ແລະ ນະໂຍບາຍຂອງສານຂອງພວກເຮົາ ໄດ້ມີການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດເປັນຢ່າງດີ; (c) ຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອງພວກເຮົາ ເຮັດໄດ້ຕາມຄາດໝາຍຢ່າງເໝາະສົມ; (d) ຂໍ້ມູນຂ່າວສານທີ່ກ່ຽວກັບສານ ໄດ້ຮັບການຄຸ້ມຄອງ ແລະ ວິເຄາະເປັນຢ່າງດີ ເພື່ອຂັບເຄື່ອນການປັບປຸງ ຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອງສານໃຫ້ດີຂຶ້ນ.

ຄຳອະທິບາຍ

ຄຳຖາມຂໍ້ 1 ເຖິງ 7: ລຸ່ມນີ້ ເປັນທິດຊື່ນຳ ກ່ຽວກັບຄຳສັບທີ່ໄດ້ນຳໃຊ້ໃນຄຳຖະແຫຼງມາດຖານ ໃນຂົງເຂດທີ 2 - ການຄຸ້ມຄອງ ສານຢ່າງມີຍຸດທະສາດ.

- ຍຸດທະສາດ ແລະ ນະໂຍບາຍ. ຍຸດທະສາດ ໝາຍເຖິງຂົງເຂດຈຸດສຸມ ທີ່ສາມໄດ້ລະບຸວ່າ: ສຳຄັນ ແລະ ຈຳເປັນ ສຳລັບສານ ເພື່ອບັນລຸຈຸດປະສົງຂອງຕົນ ຕາມທີ່ໄດ້ກຳນົດໄວ້ໃນວິໄສທັດ ແລະ ພາລະກິດຂອງສານ. ນະໂຍບາຍ ໝາຍເຖິງພື້ນຖານໃນການຕັດສິນບັນຫາທາງດ້ານການດຳເນີນງານ, ແລະ ຍ້ອນແນວນັ້ນ ຈຶ່ງສະໜັບສະໜູນການ ຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຍຸດທະສາດ. ນະໂຍບາຍ ຕ້ອງສອດຄ່ອງກັນກັບວິໄສທັດ, ພາລະກິດ ແລະ ຫຼັກການຂອງສານ.
- ໄລຍະສັ້ນ ແລະ ໄລຍະຍາວ. ຂອບໄລຍະເວລາ ສຳລັບຍຸດທະສາດໄລຍະສັ້ນ ແລະ ໄລຍະຍາວ ຈະແຕກຕ່າງກັນ ໄປຕາມແຕ່ລະສານ, ເນື່ອງຈາກວ່າສານແຕ່ລະແຫ່ງ ມີສະພາບເງື່ອນໄຂການດຳເນີນງານທີ່ແຕກຕ່າງກັນ. ເຖິງຢ່າງ ໃດກໍຕາມ, ແນວຄວາມຄິດໃນທີ່ນີ້ ແມ່ນການໃຫ້ສານ ຄຳນຶງເຖິງບັນຫາ ທັງໃນອະນາຄົດໃກ້ ແລະ ໄກ ແລ້ວວາງ ແຜນປັບປຸງຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຕາມຂອບໄລຍະເວລາທີ່ຍາວ. ການວາງແຜນໂດຍການເບິ່ງໄປຂ້າງໜ້າຄືດັ່ງ ທີ່ກ່າວມານັ້ນ ຈະຊ່ວຍໃຫ້ສານ ສາມາດຄາດກະໄດ້ ແລ້ວ ກຽມຕົວ ເພື່ອການປ່ຽນແປງ.

ແຜນຍຸດທະສາດ ຄວນຈະເຊື່ອມສານເຂົ້າກັບຄວາມພະຍາຍາມວາງແຜນວຽກ. ແຜນວຽກ ກຳນົດຈຸດປະສົງ, ຜົນດຳເນີນງານ, ໂຄງການ ແລະ ຂະບວນການ ແບບສະເພາະ ແລະ ມີໄລຍະສັ້ນ. ດ້ານດັ່ງກ່າວນີ້ຂອງການວາງແຜນວຽກ ແມ່ນດຳເນີນການ ພາຍໃນຂອບໄລຍະເວລາທີ່ສັ້ນ (ເຊັ່ນ: 1 ຫາ 2 ປີ). ພາຍໃນຂອບເຂດທີ່ໂຄງຮ່າງການຈັດຕັ້ງຂອງສານ ອະນຸຍາດ, ການວາງແຜນ ວຽກ ຄວນຈະເຊື່ອມສານເຂົ້າກັນກັບຂະບວນການສ້າງແຜນງົບປະມານ.

ເນື່ອງຈາກສ່ວນໜຶ່ງຂອງຂະບວນການວາງແຜນ, ສານ ຈຳເປັນຕ້ອງໄດ້ຄຳນຶງເຖິງການຈັດສັນຊັບພະຍາກອນ. ການອ້າງອີງເຖິງຄຳສັບ 'ຊັບພະຍາກອນ' ຢູ່ ຄຳຖາມ 7 ແມ່ນລວມ ເອົາທັງກຳລັງຄົນ ແລະ ຊັບພະຍາກອນທາງການເງິນ.

ຄວນຈະມີການຈັດສັນຊັບພະຍາກອນຢ່າງມີປະສິດທິພາບ ແລະ ມີປະສິດທິຜົນ ເພື່ອຮັບປະກັນວ່າມີເງິນພຽງພໍ ສຳລັບກິດຈະ ກຳບຸລິມະສິດຂອງສານ. ນອກຈາກນັ້ນ, ຄວນຈະມີການຄຸ້ມຄອງງົບປະມານ ຕາມຫຼັກການບັນຊີແລະການເງິນ ອັນເປັນທີ່ຍອມ ຮັບກັນທົ່ວໄປ ສຳລັບອົງການຈັດຕັ້ງຂອງລັດຖະບານ.

ອາດຈະຈັດຕັ້ງປະຕິບັດການວາງແຜນຍຸດທະສາດ ສຳລັບສະພາບການອື່ນໆ, ເຊັ່ນ ໃນເວລາທີ່ສານປະເຊີນໜ້າກັບສິ່ງທ້າທາຍ ຫຼື ພາລະບົດບາດໃໝ່, ຫຼື ໃນກໍລະນີເກີດການປ່ຽນແປງໃນແວດລ້ອມການເຄື່ອນໄຫວຂອງສານ, ຫຼື ເວລາທີ່ມີການສ້າງຕັ້ງຄະ ນະ ຫຼື ໜ່ວຍງານໃໝ່.

ແຜນການບໍລິຫານຄວາມສ່ຽງ (ຄຳຖາມຂໍ້ 5) ຊ່ວຍໃຫ້ສານສາມາດພິຈາລະນາ ແລະ ກຽມພ້ອມ ຫາກເກີດການລົບກວນຕໍ່ ການເຄື່ອນໄຫວຂອງສານ. ການບໍລິຫານຄວາມສ່ຽງ ອາດຈະກວມເອົາຂອບເຂດຂອງຄວາມສ່ຽງທີ່ກວ້າງຂວາງ, ລວມທັງ ຄວາມສ່ຽງທາງການເມືອງ, ທາງຍຸດທະສາດ, ທາງການເງິນ, ທາງການເຄື່ອນໄຫວດຳເນີນງານ, ທີ່ຕິດພັນກັບເຕັກໂນໂລຢີ, ແລະ ຄວາມສ່ຽງທາງຊື່ສຽງ.

ຄຳຖາມຂໍ້ 8 ເຖິງ 11: ຄຳວັດແທກຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ ມີບົດບາດສຳຄັນ ພາຍໃນແຜນຍຸດທະສາດໃດໜຶ່ງ. ຄຳວັດແທກ ເຫຼົ່ານັ້ນ ເຮັດໃຫ້ສານສາມາດກຳນົດໄດ້ວ່າ: ຕົນມີຄວາມຄືບໜ້າຫຼາຍໜ້ອຍຊຳໃດ ໃນການບັນຈຸດຳເນີນງານທີ່ໄດ້ຕັ້ງເອົາໄວ້ ແລະ ຊ່ວຍໃຫ້ສານສາມາດສຸມຄວາມພະຍາຍາມແກ້ໄຂໃສ່ບັນຫາທີ່ຖືກຕ້ອງ. ສຳລັບແຕ່ລະຈຸດປະສົງ, ອາດຈະມີຫຼາຍຄຳວັດແທກ ທີ່ຊີ້ບອກໃຫ້ຮູ້ວ່າ: ການບັນຈຸດຳເນີນງານທີ່ກ່າວ ສານເຮັດໄດ້ດີປານໃດ. ການສຶກສາບັນດາເອກະສານອ້າງອີງຕ່າງໆເຊັ່ນ: ຄຳວັດ ແທກສາກົນຕໍ່ຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອງສານ (ສະບັບທີ 2, ປີ 2018) ອາດຈະເປັນປະໂຫຍດຕໍ່ຂະບວນການປັບປຸງຜົນ ການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອງສານ.

ປະສົບການຂອງສານບາງແຫ່ງ ແມ່ນການໃຫ້ຜູ້ພິພາກສາ ແລະ ພະນັກງານບໍລິຫານສານ ເຂົ້າມາມີສ່ວນຮ່ວມໃນການສ້າງຍຸດ ທະສາດ ແລະ ນະໂຍບາຍຂອງສານ. ຂໍ້ດີຂອງການເຮັດແນວນີ້ ມີຢູ່ວ່າ: ຜູ້ພິພາກສາ ແລະ ພະນັກງານຄຸ້ມຄອງບໍລິຫານສານ ມີ ຄວາມຊ່ຽວຊານໃນຂົງເຂດສະເພາະໃນຂະແໜງການຂອງເຂົາເຈົ້າ, ເຊັ່ນ ໃນການດຳເນີນຄະດີ ແລະ ຂະບວນການຂອງສານ, ສະນັ້ນ ຈິ່ງເປັນການຊ່ວຍເຮັດໃຫ້ຍຸດທະສາດ ແລະ ນະໂຍບາຍ ມີຄວາມເຂັ້ມແຂງຫຼາຍຂຶ້ນ. ນອກຈາກນັ້ນແລ້ວ, ວິທີນີ້ ຍັງ ອາດນຳໄປສູ່ການໄດ້ຮັບການສະໜັບສະໜູນຈາກຜູ້ພິພາກສາ ແລະ ພະນັກງານບໍລິຫານສານ ຫຼາຍອີ່ງຂຶ້ນ ໃນໄລຍະການຈັດຕັ້ງ ປະຕິບັດຍຸດທະສາດແລະນະໂຍບາຍທີ່ຖືກສ້າງຂຶ້ນ. ຜ່ານຂະບວນການດັ່ງກ່າວນີ້, ຜູ້ພິພາກສາ ແລະ ພະນັກງານຄຸ້ມຄອງບໍລິ ຫານສານ

ຍັງຈະມີຄວາມຄຸ້ນເຄີຍຫຼາຍຂຶ້ນ ກ່ຽວກັບບັນຫາທາງດ້ານວຽກງານບໍລິຫານ ແລະ ການຄຸ້ມຄອງ, ເຊັ່ນ
ບັນຫາທາງ ດ້ານຊັບພະຍາກອນມະນຸດ ແລະ ການເງິນ

ຂົງເຂດທີ 3: ກຳລັງແຮງງານຂອງສານ	
	ການຄຸ້ມຄອງກຳລັງແຮງງານ
1.	ພວກເຮົາ ຄຸ້ມຄອງບໍລິມາດວຽກຂອງຜູ້ພິພາກສາ ແລະ ພະນັກງານສານ ຂອງພວກເຮົາ ເພື່ອໃຫ້ຄະດີໄດ້ຮັບການ ດຳເນີນການແກ້ໄຂຢ່າງທ່ວງທັນເວລາ ແລະ ໄດ້ຕາມມາດຕະຖານສູງ.
2.	ພວກເຮົາ ຄາດຄະເນ ແລະ ຄຸ້ມຄອງຄວາມຕ້ອງການກຳລັງແຮງງານຂອງພວກເຮົາ ເພື່ອໃຫ້ຕອບສະໜອງໄດ້ ຕາມບໍລິມາດວຽກທີ່ຄາດກະໄວ້.
	ຜຶກອົບຮົມ ແລະ ພັດທະນາກຳລັງແຮງງານ
3.	ພວກເຮົາ ລະບຸຄວາມຕ້ອງການຜຶກອົບຮົມ ຂອງຜູ້ພິພາກສາ ແລະ ພະນັກງານສານຂອງພວກເຮົາ, ແລ້ວສ້າງຫຼັກ ສູດຜຶກອົບຮົມ ທີ່ຕອບສະໜອງໄດ້ຕາມຄວາມຕ້ອງການເຫຼົ່ານັ້ນ.
4.	ພວກເຮົາ ມີແຜນງານການພັດທະນາສາຍອາຊີບຢ່າງຕໍ່ເນື່ອງ ສຳລັບຜູ້ພິພາກສາ ແລະ ພະນັກງານສານຂອງ ພວກເຮົາ.
5.	ຜູ້ພິພາກສາ ແລະ ພະນັກງານສານຂອງພວກເຮົາ ຮຽນຮູ້ຈາກກັນ ແລະ ກັນ ແລະ ສື່ສານນຳກັນ.
	ການມີສ່ວນຮ່ວມ ແລະ ສະຫວັດດີພາບ ຂອງກຳລັງແຮງງານ
6.	ພວກເຮົາ ພັດທະນາແວດລ້ອມການເຮັດວຽກ ທີ່ເອື້ອອຳນວຍການເສີມສ້າງສຸຂະພາບ ແລະ ສະຫວັດດີພາບ ຂອງຜູ້ພິພາກສາ ແລະ ພະນັກງານສານຂອງພວກເຮົາ ໃຫ້ດີຂຶ້ນ.
7.	ພວກເຮົາ ຂໍເອົາຄຳຕຳຫຼິດຊົມຈາກຜູ້ພິພາກສາ ແລະ ພະນັກງານສານຂອງພວກເຮົາ ຢ່າງເປັນປະຈຳ.
8.	ສານຂອງພວກເຮົາ ຊຸກຍູ້ໃຫ້ຜູ້ພິພາກສາ ແລະ ພະນັກງານສານ ປະກອບສ່ວນຊ່ວຍເຫຼືອຊຸມຊົນ ຫຼື ສັງຄົມ.
	ຜົນງານການເຮັດວຽກ ແລະ ການຍ້ອງຍໍ ກຳລັງແຮງງານ
9.	ພວກເຮົາ ມີລະບົບຄຸ້ມຄອງຜົນງານການເຮັດວຽກ ທີ່ຊຸກຍູ້ຜູ້ພິພາກສາ ແລະ ພະນັກງານສານ ໃຫ້ສາມາດບັນລຸ ວຽກງານທີ່ມີຄຸນນະພາບສູງ.
10.	ພວກເຮົາ ນຳໃຊ້ລະບົບຍ້ອງຍໍ ທີ່ໂປ່ງໃສ ແລະ ຢູ່ບົນພື້ນຖານຜົນງານຕົວຈິງ ເພື່ອຍ້ອງຍໍ ຜູ້ພິພາກສາ ແລະ ພະນັກງານສານຂອງພວກເຮົາ.
11.	ພວກເຮົາ ນຳໃຊ້ລະບົບທີ່ໂປ່ງໃສ ແລະ ຢູ່ບົນພື້ນຖານຜົນງານຕົວຈິງ ໃນການແຕ່ງຕັ້ງ ແລະ ເລື່ອນຂັ້ນ/ເລື່ອນຊັ້ນ ໃຫ້ຜູ້ພິພາກສາ ແລະ ພະນັກງານສານຂອງພວກເຮົາ.

12.	ພວກເຮົາ ນຳໃຊ້ຂະບວນການທີ່ເປັນທຳ ໃນການໃຫ້ອອກຈາກວຽກ ແລະ ໃສ່ວິໄນ ຜູ້ພິພາກສາ ແລະ ພະນັກ ງານສານຂອງພວກເຮົາ.
	<i>ປະສິດທິຜົນ</i>
13.	<p>ບົນພື້ນຖານຄຳວັດແທກທີ່ພວກເຮົາໄດ້ນຳໃຊ້:</p> <p>(a) ພວກເຮົາ ຄຸ້ມຄອງບໍລິມາດວຽກຢ່າງມີປະສິດທິຜົນ ແລະ ມີການກະກຽມເປັນຢ່າງດີ ສຳລັບບໍລິມາດວຽກທີ່ ຄາດກະໄວ້;</p> <p>(b) ຜູ້ພິພາກສາ ແລະ ພະນັກງານສານຂອງພວກເຮົາ ເພິ່ງພໍໃຈກັບໂອກາດໄດ້ຮັບການຝຶກອົບຮົມ, ແລະ ຮຽນຮູ້ ຈາກກັນ ແລະ ກັນຢ່າງຫ້າວຫັນ;</p> <p>(c) ຜູ້ພິພາກສາ ແລະ ພະນັກງານສານຂອງພວກເຮົາ ມີຄວາມທຸ້ມເທ ແລະ ໄດ້ຮັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໃນວຽກງານ;</p> <p>(d) ຜູ້ພິພາກສາ ແລະ ພະນັກງານສານຂອງພວກເຮົາ ເພິ່ງພໍໃຈກັບລະບົບຄຸ້ມຄອງຜົນງານການເຮັດວຽກ ທີ່ນຳໃຊ້ຢູ່ໃນສານຂອງພວກເຮົາ.</p>

ຄຳອະທິບາຍ

ບັນຫາກຳລັງແຮງງານຂອງສານ ມີຫຼາກຫຼາຍດ້ານ, ສ່ວນ ຄຳອະທິບາຍລຸ່ມນີ້ ຈະອະທິບາຍເຖິງແນວຄວາມຄິດໃໝ່ ທີ່ໄດ້ມີການ ນຳໃຊ້ ໃນຖານະເປັນສ່ວນໜຶ່ງຂອງການພັດທະນາຫຼ້າສຸດ ໃນວຽກງານຄຸ້ມຄອງຊັບພະຍາກອນມະນຸດ ຫຼື ວຽກງານຄຸ້ມຄອງພະ ນັກງານ, ນອກເໜືອຈາກວຽກງານອື່ນໆ.

ຄຳຖາມຂໍ້ 1 ຫາ 2: ສານທີ່ດີເລີດ ມີລະບົບເພື່ອຈັດສັນ ແລະ ຄຸ້ມຄອງຄະດີຕ່າງໆຢູ່ສານ. ບັດໄຈທີ່ຕ້ອງພິຈາລະນາໃນໄລຍະ ວາງແຜນຄວາມຕ້ອງການກຳລັງແຮງງານ ລວມມີ: ຈຳນວນຄະດີທີ່ຄາດຄະເນໄວ້ ແລະ ເວລາສະເລ່ຍໃນການແກ້ໄຂຕໍ່ຄະດີ. ຂໍ້ ມູນດັ່ງກ່າວ ຈະຊ່ວຍໃຫ້ສານສາມາດວາງແຜນຈຳນວນຜູ້ພິພາກສາ ແລະ ພະນັກງານສານທີ່ຕ້ອງການ ເພື່ອໃຫ້ສາມາດຮັບມື ກັບບໍລິມາດວຽກທີ່ຄາດກະໄວ້ໄດ້. ການວາງແຜນ ແລະ ການຄາດຄະເນ ຄວາມຕ້ອງການກຳລັງແຮງງານ ຍັງຈະຊ່ວຍໃຫ້ສານ ສາມາດຮັບມືກັບບັນຫາເພີ່ມເຕີມອື່ນໆ ທີ່ອາດຈະເກີດຂຶ້ນຕໍ່ໜ້າສານ.

ຄຳຖາມຂໍ້ 3 ຫາ 5: ສານຫຼາຍໆແຫ່ງ ຍັງຮັບຮູ້ເຖິງຄວາມສຳຄັນຂອງການຝຶກອົບຮົມ ແລະ ພັດທະນາຜູ້ພິພາກສາ ຕະຫຼອດເຖິງ ພະນັກງານສານ, ແລະ ລົງທຶນເຂົ້າໃສ່ໃນຫຼັກສູດຝຶກອົບຮົມແລະພັດທະນາສາຍອາຊີບຢ່າງຕໍ່ເນື່ອງ. ໃນຖານະເປັນສ່ວນໜຶ່ງ ຂອງການພັດທະນາອາຊີບຂອງຜູ້ພິພາກສາ ແລະ ພະນັກງານສານ, ສານ ສາມາດສະໜອງທິດຊີ້ນຳ ກ່ຽວກັບຄວາມຕ້ອງການ ຝຶກອົບຮົມ ແລະ ທາງເລືອກດ້ານສາຍອາຊີບ ໃຫ້ແກ່ຜູ້ພິພາກສາ ແລະ ພະນັກງານສານ. ທາງເລືອກໃນການຝຶກອົບຮົມ ຈະ ແຕກຕ່າງກັນໄປຕາມສານແຕ່ລະແຫ່ງ. ຢູ່ບາງປະເທດ, ອາດຈະມີວິທະຍາໄລຍຸຕິທຳ ທີ່ສ້າງຫຼັກສູດ ອົງຕາມຫົວຂໍ້ທີ່ມີຢູ່ແລ້ວ ແລະ ຕາມວິຊາທີ່ເກີດຂຶ້ນໃໝ່. ສານ ອາດຈະພິຈາລະນາຈັດການຝຶກອົບຮົມຢູ່ກັບບ່ອນເຮັດວຽກ ເຊັ່ນ: ການແລກປ່ຽນຜູ້ພິ ພາກສາ ແລະ ພະນັກງານສານ. ສ່ວນສານທີ່ກຳລັງຊອກຫາວິທີສ້າງຂີດຄວາມສາມາດດ້ານການນຳໃຊ້ເຕັກໂນໂລຢີ ຍັງອາດຈະ

ຈັດຫຼັກສູດຝຶກອົບຮົມກ່ຽວກັບເຕັກໂນໂລຢີທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບສານ ແລະ
ການຝຶກອົບຮົມໃນຫົວຂໍ້ອື່ນໆທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ (ສາມາດ ອ່ານຕື່ມໃນເອກະສານຊ້ອນທ້າຍ
ຄໍາແນະນຳກ່ຽວກັບການນຳໃຊ້ເຕັກໂນໂລຢີ).

ເວົ້າສະເພາະໃນສະພາບເງື່ອນໄຂຂອງຄະນະໄກ່ແກ່ຍຂັດແຍ່ງ,
ເປັນເລື່ອງສຳຄັນທີ່ການຝຶກອົບຮົມໃນລັກສະນະດັ່ງກ່າວ ຄວນ
ລວມເອົາການຝຶກອົບຮົມໃຫ້ແກ່ສະມາຊິກຄະນະໄກ່ແກ່ຍ
ໃຫ້ຮູ້ກ່ຽວກັບແນວຄວາມຄິດສຳຄັນທາງກົດໝາຍ ເຊັ່ນ: ກົດຄວາມ ຍຸຕິທຳຕາມທຳມະຊາດ.
ໃນກໍລະນີທີ່ສະມາຊິກຄະນະໄກ່ແກ່ຍ ບໍ່ໄດ້ຜ່ານການຝຶກອົບຮົມທາງດ້ານກົດໝາຍມາກ່ອນ, ວິທີນີ້
ຈະຊ່ວຍສົ່ງເສີມ ໃຫ້ມີກອງປະຊຸມໄກ່ແກ່ຍ ທີ່ເປັນທຳ ສຳລັບ ຄູ່ຄວາມ.

ຄໍາຖາມ 6 ຫາ 8: ນອກເໜືອຈາກການຝຶກອົບຮົມ ແລະ ການພັດທະນາແລ້ວ, ການມີສ່ວນຮ່ວມ ແລະ
ສະຫວັດດີພາບ ຂອງ ກຳລັງແຮງງານ ກໍມີບົດບາດສຳຄັນເຊັ່ນດຽວກັນ.
ທັດສະນະໜຶ່ງຂອງການມີສ່ວນຮ່ວມ ແມ່ນລວມມີການຮັບປະກັນໃຫ້ມີຊ່ອງ
ທາງການສື່ສານແບບເປີດກວ້າງ ສຳລັບຜູ້ຜິພາກສາ ແລະ ພະນັກງານສານ
ໃນການສະໜອງຄຳຄິດເຫັນ ກ່ຽວກັບທຸກບັນຫາ ຄວາມກັງວົນ ເຊັ່ນ: ບໍລິມາດວຽກ,
ການພັດທະນາສາຍອາຊີບ, ແລະ ຜົນງານການເຮັດວຽກຂອງເຂົາເຈົ້າ. ສາມາດຈັດຕັ້ງປະຕິ
ບັດການສື່ສານແບບເປີດກວ້າງໄດ້ດ້ວຍຫຼາກຫຼາຍຊ່ອງທາງ ເຊັ່ນ: ເຮັດການສຳຫຼວດ ຫຼື
ຈັດໃຫ້ມີການສົນທະນາແລກປ່ຽນ. ເປົ້າໝາຍ ແມ່ນເພື່ອສະໜອງແອດລັອມການເຮັດວຽກ
ທີ່ສົ່ງເສີມສະຫວັດດີພາບທາງຮ່າງກາຍ, ຈິດໃຈ ແລະ ອາລົມ ຂອງຜູ້ຜິພາກສາ ແລະ ພະນັກງານສານ.
ການເຮັດຄືແນວນີ້ ຍັງເປັນການຊຸກຍູ້ໃຫ້ຜູ້ຜິພາກສາແລະພະນັກງານສານ ມີກຳລັງໃຈ
ແລະມີແຮງມຸ່ງໝັ້ນ ໃນການເຮັດວຽກໃຫ້ດີ ແລະ ປະກອບສ່ວນເຂົ້າໃນການບັນລຸວິໄສທັດ ແລະ
ພາລະກິດຂອງສານ.

ຜ້ອມນີ້ ສານ ຍັງອາດຈະຊຸກຍູ້ຜູ້ຜິພາກສາ ແລະ ພະນັກງານສານ ໃຫ້ປະກອບສ່ວນຊ່ວຍເຫຼືອຊຸມຊົນ ຫຼື
ສັງຄົມ ໃນຖານະ
ເປັນສ່ວນໜຶ່ງຂອງວິທີການດຳເນີນງານໃນວົງກວ້າງຂອງການເອົາກຳລັງແຮງງານສານເຂົ້າມາມີສ່ວນ
ຮ່ວມ. ຍົກຕົວຢ່າງ: ສານ ອາດຈະແບ່ງເວລາສ່ວນໜຶ່ງໃຫ້ຜູ້ຜິພາກສາ ແລະ ພະນັກງານສານ
ໄປເປັນອາສາສະໝັກຢູ່ໃນອົງການຈັດຕັ້ງຂັ້ນຊຸມຊົນ ຫຼື ອົງ ການຈັດຕັ້ງທີ່ບໍ່ຫວັງຜົນກຳໄລ.

ຂົງເຂດທີ 4: ໂຄງລ່າງພື້ນຖານ, ການດຳເນີນຄະດີ, ແລະ ຂະບວນການຕ່າງໆ ຂອງສານ	
	<i>ຫ້ອງປະຊຸມສານ</i>
1.	ພວກເຮົາ ມີຫ້ອງປະຊຸມສານທີ່ພຽງພໍ ເພື່ອອະນຸຍາດໃຫ້ມີການດຳເນີນການແກ້ໄຂຄະດີຢ່າງວ່ອງໄວທັນການ.
2.	ຫ້ອງປະຊຸມສານຂອງພວກເຮົາ ສະແດງໃຫ້ເຫັນເຖິງສະພາບແວດລ້ອມທີ່ໄວ້ວາງໃຈ ແລະ ມີການປົກປ້ອງ ສຳລັບການດຳເນີນຄະດີຂອງສານທີ່ຈະມີຂຶ້ນ.
	<i>ບົດບັນທຶກຂອງສານ</i>
3.	ຂໍ້ມູນບັນທຶກ ແລະ ສຳນວນຄະດີ ຂອງສານພວກເຮົາ (ທັງສະບັບເປັນເຈ້ຍ ແລະ ອີເລັກໂຕຣນິກ) ແມ່ນສົມບູນ, ຖືກຕ້ອງຊັດເຈນ, ແລະ ສາມາດຊອກເອົາໄດ້ງ່າຍ.
4.	ພວກເຮົາ ມີມາດຕະການດ້ານການຮັກສາຄວາມປອດໄພຂອງອາຄານ ແລະ ການຮັບປະກັນຄວາມຖືກຕ້ອງສອດ ຄ່ອງຂອງຂໍ້ມູນ ເພື່ອຮັບປະກັນວ່າ: ຂໍ້ມູນບັນທຶກ ແລະ ສຳນວນຄະດີຂອງສານ (ທັງສະບັບເປັນເຈ້ຍ ແລະ ອີເລັກໂຕຣນິກ) ໄດ້ຮັບການປົກປ້ອງຢ່າງເໝາະສົມ.
5.	ເຫດຜົນໃນການຕັດສິນໃຈຂອງພວກເຮົາ ມີຄວາມຈະແຈ້ງ
	<i>ການດຳເນີນຄະດີ ແລະ ຂະບວນການຕ່າງໆຂອງສານ</i>
6.	ພວກເຮົາ ຄຸ້ມຄອງຄະດີ ໂດຍສົມທຽບໃສ່ບັນທັດຖານ ເພື່ອຮັບປະກັນວ່າ: ຄະດີໄດ້ຮັບການດຳເນີນການແກ້ໄຂ ຢ່າງວ່ອງໄວທັນການ ແລະ ໄດ້ຕາມມາດຕະຖານສູງ.
7.	ພວກເຮົາ ທົບທວນຂະບວນການ ແລະ ຂັ້ນຕອນຕ່າງໆ ຂອງພວກເຮົາຢ່າງເປັນປະຈຳ (ລວມທັງ ບົດບາດຂອງ ຜູ້ຜິພາກສາ ແລະ ພະນັກງານສານ) ເພື່ອຮັບປະກັນປະສິດທິພາບການເຮັດວຽກ.
8.	ພວກເຮົາ ສະໜອງທາງເລືອກບໍລິການໄກ່ເກ່ຍຂໍ້ຂັດແຍ່ງ ເພື່ອຊ່ວຍຜູ້ນຳໃຊ້ບໍລິການສານໃຫ້ສາມາດໄກ່ເກ່ຍ ຂໍ້ຂັດແຍ່ງ ຢ່າງປະນີປະນອມ ແລະ ໃນຄ່າທຳນຽມທີ່ເຂົາເຈົ້າສາມາດຈ່າຍໄດ້.
9.	ພວກເຮົາ ສຶກສາການນຳໃຊ້ ວິທີການປົວແປງ ຫຼື ແກ້ໄຂບັນຫາ ຕາມຄວາມເໝາະສົມຂອງຄະດີ.
	<i>ຫົວຄິດປະດິດສ້າງ</i>
10.	ຂະບວນການທາງດ້ານຫົວຄິດປະດິດສ້າງຂອງສານຂອງພວກເຮົາ ແມ່ນສອດຄ່ອງກັນກັບວິໄສທັດ, ພາລະກິດ ແລະ ຫຼັກການສຳຄັນໃຈກາງ ຂອງພວກເຮົາ.
11.	ພວກເຮົາ ມີນະໂຍບາຍ ແລະ ຂັ້ນຕອນຮອງຮັບ ເພື່ອສ້າງ, ຮວບຮວມ ແລະ ກັນຕອງ ແນວຄວາມຄິດທີ່ມີຫົວ ຄິດປະດິດສ້າງ.

12.	ພວກເຮົາ ປະເມີນ ແລະ ບັບບຸງ ຂະບວນການທາງດ້ານຫົວຄິດປະດິດສ້າງຂອງສານ ຢ່າງເປັນປະຈຳປີກກະຕິ.
13.	ພວກເຮົາ ເອົາຜູ້ຜິພາກສາ ແລະ ພະນັກງານສານຂອງພວກເຮົາ ເຂົ້າມີສ່ວນຮ່ວມໃນຄວາມພະຍາຍາມສ້າງຫົວຄິດ ປະດິດສ້າງໃນສານຂອງພວກເຮົາ, ຝຶກອົບຮົມ ແລະ ຍ້ອງຍໍ ເຂົາເຈົ້າ ສຳລັບການປະກອບສ່ວນໃນຄວາມພະຍາ ຍາມດັ່ງກ່າວ.
14.	ພວກເຮົາ ຕິດຕາມຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອງສານອື່ນໆ ເພື່ອລະບຸການບັບບຸງ ແລະ ບັນດາຂໍ້ລິເລີ່ມຕ່າງໆ ທີ່ແທດເໝາະສຳລັບສານຂອງພວກເຮົາ.
15.	ພວກເຮົາ ແລກປ່ຽນຄວາມຮູ້ ແລະ ແບບວິທີປະຕິບັດ ຫຼື ບົດຮຽນ ທີ່ດີ ກັບສານແຫ່ງອື່ນໆ ເພື່ອສົ່ງເສີມການ ຮຽນຮູ້ ແລະ ຫົວຄິດປະດິດສ້າງ.
	<i>ປະສິດທິຜົນ</i>
16.	ບົນຜົນຖານຄຳວັດແທກ ທີ່ພວກເຮົາໄດ້ນຳໃຊ້: (a) ຄະດີຢູ່ສານຂອງພວກເຮົາ ໄດ້ຮັບການແກ້ໄຂ ພາຍໃນຂອບໄລຍະເວລາທີ່ໜ້າເພິ່ງພໍໃຈ; (b) ວັນທີ ການດຳເນີນຄະດີຢູ່ສານ ມີລະດັບຄວາມແນ່ນອນສູງ; (c) ພວກເຮົາ ຈັດຕັ້ງປະຕິບັດວິທີແກ້ໄຂບັນຫາແບບມີຫົວຄິດປະດິດສ້າງຢ່າງດັ່ງໜ້າ ເຊິ່ງໄດ້ຊ່ວຍບັບບຸງ ໂຄງ ວ່າງຜື້ນຖານ, ການດຳເນີນຄະດີ ແລະ ຂະບວນການຕ່າງໆຂອງສານພວກເຮົາ ໃຫ້ດີຢູ່ຂຶ້ນ.

ຄຳອະທິບາຍ

ຂົງເຂດທີ 4 ປະກອບມີ 3 ສ່ວນຍ່ອຍ: (a) ໂຄງວ່າງຜື້ນຖານທາງກາຍະພາກຂອງສານ ແລະ ຂໍ້ມູນບັນທຶກຂອງສານ, (b) ການດຳເນີນຄະດີ ແລະ ຂະບວນການຕ່າງໆຂອງສານ, ແລະ ສິ່ງທີ່ສະໜັບສະໜູນທັງສອງສ່ວນຍ່ອຍທີ່ກ່າວໄປນັ້ນ ແມ່ນ (c) ຫົວຄິດປະດິດສ້າງຂອງສານ ທີ່ເນັ້ນໜັກໃສ່ຄວາມຕ້ອງການ ໃນການສືບຕໍ່ບັບບຸງແບບແຜນການເຮັດວຽກ ຫຼື ແບບວິທີປະຕິ ບັດຕ່າງໆ ທີ່ມີຢູ່ໃນສານ ໃຫ້ດີຢູ່ຂຶ້ນ.

ຄຳຖາມຂໍ້ 1 ຫາ 2: ພາຍໃນຂອບສາກົນດັ່ງກ່າວນີ້, ໄດ້ມີການນຳໃຊ້ຄຳສັບ “ຫ້ອງປະຊຸມສານ” ໃນລັກສະນະຄວາມໝາຍກວ້າງ ເຊິ່ງມີຄວາມໝາຍກວມເອົາ ຫ້ອງປະຊຸມສານພິຈາລະນາຄະດີ, ຫ້ອງການຜູ້ຜິພາກສາ, ແລະ ທຸກສະຖານທີ່ ທີ່ຖືກກຳນົດໃຫ້ ເປັນສະຖານທີ່ການດຳເນີນຄະດີ.

ນອກເໜືອຈາກການມີຫ້ອງປະຊຸມສານໃນຈຳນວນພຽງພໍ ເພື່ອຮັບປະກັນວ່າ: ສາມາດຂຶ້ນແຜນການດຳເນີນຄະດີໄດ້ຢ່າງວ່ອງ ໄວທັນການແລ້ວ, ຜູ້ນຳໃຊ້ບໍລິການສານ ຄວນເກີດຄວາມຮູ້ສຶກອຸ່ນໃຈໃນແວດລ້ອມທີ່ມີການດຳເນີນຄະດີເກີດຂຶ້ນ. ບາງຂໍ້ພິຈາ ລະນາເພື່ອສ້າງໃຫ້ມີຄວາມຮູ້ສຶກອຸ່ນໃຈດັ່ງກ່າວ ລວມມີ: ລະບົບຮັກສາຄວາມປອດໄພ ແລະ ການກັ່ນຕອງດ້ານຄວາມປອດໄພ ເວລາເດີນທາງເຂົ້າອາຄານສານ.

ຄໍາຖາມຂໍ້ 3 ຫາ 4: ຄວນມີການເກັບຮັກສາຂໍ້ມູນບັນທຶກຂອງສານໄວ້ໃນສະຖານທີ່ປອດໄພ ແລະ ມີການຮັບປະກັນຄວາມ ປອດໄພ. ຂະນະທີ່ສານຫຼາຍແຫ່ງ ກໍາລັງຫັນປ່ຽນສູ່ລະບົບເກັບຮັກສາຂໍ້ມູນບັນທຶກແລະສໍານວນເອກະສານແບບອີເລັກໂຕຣນິກ, ການເກັບຮັກສາຂໍ້ມູນບັນທຶກແລະສໍານວນຄະດີຂອງສານ ຈິ່ງມີທັງໃນຮູບແບບເປັນເຈ້ຍແລະຮູບແບບອີເລັກໂຕຣນິກ. ສານ ຄວນຈະຄໍານຶງເຖິງການປົກປ້ອງທີ່ຈໍາເປັນຕໍ່ຂໍ້ມູນບັນທຶກ ເພື່ອຮັບປະກັນຄວາມຖືກຕ້ອງສອດຄ່ອງຂອງຂໍ້ມູນສໍານວນ ຄະດີ ທັງໃນຮູບແບບເປັນເຈ້ຍ ແລະ ອີເລັກໂຕຣນິກ. ຍົກຕົວຢ່າງ, ສໍາລັບຂໍ້ມູນບັນທຶກໃນຮູບແບບອີເລັກໂຕຣນິກ, ກໍອາດຈະ ລວມມີ: ນະໂຍບາຍຮັກສາຄວາມປອດໄພທາງດ້ານໄອທີ, ເຊັ່ນ: ສິດໃນການເຂົ້າເຖິງຂໍ້ມູນຂອງຜູ້ນໍາໃຊ້ລະບົບ ແລະເສັ້ນທາງ ການກວດສອບ.

ຄໍາຖາມຂໍ້ 6 ຫາ 7: ການດໍາເນີນການແກ້ໄຂຄະດີ ໝາຍເຖິງ ຂະບວນການເຄື່ອນຍ້າຍຄະດີ ຜ່ານລະບົບສານ, ນັບຕັ້ງແຕ່ເວລາ ເລີ່ມຕົ້ນທໍາອິດ ທີ່ຄະດີຖືກນໍາສະເໜີໃຫ້ສານແກ້ໄຂ ຈົນຮອດເວລາສຸດທ້າຍ ທີ່ຄະດີໄດ້ຮັບການແກ້ໄຂ. ນີ້ລວມໄປເຖິງ ທຸກ ການອຸທອນ ທີ່ມີກ່ຽວກັບຄະດີ ເນື່ອງຈາກຄໍາຕັດສິນຂອງສານ ຕ້ອງຢູ່ພາຍໃຕ້ກົນໄກການອຸທອນທີ່ເປັນທໍາ ແລະ ມີປະສິດທິ ພາບ. ການຮັບປະກັນສິດໃນການອຸທອນທີ່ເປັນທໍາ ແລະ ມີປະສິດທິພາບ ແມ່ນມີຄວາມສໍາຄັນ ເວົ້າສະເພາະໃນ ສະພາບເງື່ອນ ໄຂຂອງຄະນະໄກ່ເກ່ຍຂໍ້ຂັດແຍ່ງ, ເນື່ອງຈາກວ່າສິດໃນລັກສະນະທີ່ກ່າວມານັ້ນ ອາດຈະບໍ່ແນ່ນອນວ່າຈະໄດ້ຮັບ ເຊິ່ງຕ່າງຈາກ ສານປະເພນີ.

ນອກຈາກນັ້ນ ຄວນມີຂະບວນການຮອງຮັບ ເພື່ອສົ່ງເສີມຄວາມແນ່ນອນໃນການຕັດສິນແກ້ໄຂຄະດີ, ເວົ້າສະເພາະ ໃນກໍລະນີ ທີ່ຄະນະໄກ່ເກ່ຍຂໍ້ຂັດແຍ່ງ ປະກອບດ້ວຍຄະນະໄກ່ເກ່ຍ ທີ່ອາດຈະບໍ່ໄດ້ຜ່ານການຝຶກອົບຮົມທາງດ້ານກົດໝາຍມາກ່ອນ. ນີ້ ລວມໄປເຖິງການມີລະບົບ ເພື່ອຮັບປະກັນວ່າ: ຄະນະໄກ່ເກ່ຍ ຮັບຮູ້ກ່ຽວກັບ ຄໍາຕັດສິນກ່ອນໜ້າທີ່ມີຜົນຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຈາກ ສານສູງ, ແລະ ໄດ້ຮັບແຈ້ງການກ່ຽວກັບຄໍາຕັດສິນໃຈຫຼ້າສຸດຈາກຄະນະສານ.

ຄໍາຖາມຂໍ້ 8: ສ່ວນໜຶ່ງຂອງການຄຸ້ມຄອງຄະດີ, ສານ ອາດພິຈາລະນານໍາໃຊ້ ກົນໄກການໄກ່ເກ່ຍຂໍ້ຂັດແຍ່ງທາງເລືອກ ຜ່ານຄະ ນະໄກ່ເກ່ຍຂໍ້ຂັດແຍ່ງ (ADR). ADR ຊ່ວຍໃຫ້ໃຫ້ຄູ່ກໍລະນີ ສາມາດຊອກຫາວິທີທາງແກ້ໄຂຢ່າງປະນີປະນອມ, ແລະ ຫຼີກ ລຽງການເຂົ້າສູ່ການດໍາເນີນຄະດີຢູ່ລຸ້ນສານ. ຖ້າຫາກສາມາດແກ້ໄຂບັນຫາຜ່ານ ADR ໄດ້, ຄູ່ກໍລະນີ ຈະໄດ້ຮັບຜົນປະໂຫຍດ ຈາກການປະຢັດເວລາ ແລະ ຫຼີກລຽງຄ່າໃຊ້ຈ່າຍທີ່ເພີ່ມສູງຂຶ້ນໃນຂະບວນການດໍາເນີນການຮ້ອງຮ້ອງ. ກົນໄກດັ່ງກ່າວນີ້ ຊ່ວຍ ໃຫ້ສານສາມາດສະໜອງວິທີແກ້ໄຂຂໍ້ຂັດແຍ່ງ ທີ່ສົມສາມາດເຂົ້າເຖິງໄດ້ສະດວກ ແລະ ສາມາດຈ່າຍໄດ້. ຢູ່ສານບາງແຫ່ງ, ໄດ້ມີການນໍາໃຊ້ເຕັກໂນໂລຢີເຂົ້າຊ່ວຍວຽກຂອງສານ ໂດຍການສະໜອງລະບົບແກ້ໄຂຂໍ້ຂັດແຍ່ງຜ່ານການເຊື່ອມຕໍ່ອິນເຕີເນັດ ໂດຍຄູ່ກໍລະນີສາມາດເຂົ້າໄປນໍາໃຊ້ ເພື່ອໄກ່ເກ່ຍຂໍ້ຂັດແຍ່ງລະຫວ່າງເຂົາເຈົ້າດ້ວຍຕົນເອງ ຫຼື ໂດຍມີຜູ້ໄກ່ເກ່ຍ ຊ່ວຍອໍານວຍ ຄວາມສະດວກໃຫ້ການໄກ່ເກ່ຍລະຫວ່າງຄູ່ກໍລະນີ.

ຄໍາຖາມຂໍ້ 9: ໃນບາງກໍລະນີ, ສານ ອາດພິຈາລະນານໍາໃຊ້ວິທີການປົວແປງ ຫຼື ແກ້ໄຂບັນຫາ, ເຊິ່ງແນໃສ່ແກ້ໄຂກົກເຫງົ້າຂອງ ບັນຫາ ແທນທີ່ຈະສຸມໃສ່ພຽງແຕ່ບັນຫາທາງກົດໝາຍ.

ໄດ້ມີການນຳໃຊ້ວິທີການແກ້ໄຂບັນຫາ ຢູ່ສານທີ່ມີພາລະບົດບາດແກ້ ໄຂບັນຫາສະເພາະ, ເຊັ່ນ: ສານແກ້ໄຂບັນຫາຢາເສບຕິດ, ສານແກ້ໄຂຄວາມຮຸນແຮງພາຍໃນຄອບຄົວ, ສານແກ້ໄຂບັນຫາສຸຂະພາບຈິດ ທີ່ມີໃນປະເທດສະຫະລັດອາເມລິກາ, ອົດສະຕາລີ ແລະ ປະເທດອື່ນໆ. ບາງຄຸນລັກສະນະຂອງວິທີການແກ້ໄຂບັນຫາ ລວມມີ: ການສຸມໃສ່ກຸ່ມເປົ້າໝາຍສະເພາະ, ແລະ ການນຳໃຊ້ການປິ່ນປົວ ຫຼື ການບໍລິການທາງສັງຄົມ. ໃນວິທີການແກ້ໄຂ ບັນຫາ, ຫຼາຍອົງການ ເຮັດວຽກຮ່ວມກັນກັບສານ ໃນການປິ່ນປົວ ແລະ/ຫຼື ການຄຸ້ມຄອງຜູ້ກະທຳຜິດ/ຄູ່ຄວາມ. ນອກນີ້, ອາດ ຈະມີການຕິດຕາມທາງຕຸລາການ ຕໍ່ຜູ້ກະທຳຜິດ/ຄູ່ຄວາມ ທີ່ຕ້ອງກັບຄືນມາຫາສານ ເພື່ອໃຫ້ຜູ້ຜິດພາດສາທິບທວນຢ່າງເປັນປະ ຈຳບົກກະຕິກ່ຽວກັບຄວາມຄືບໜ້າໃນການປ່ຽນແປງຂອງຜູ້ກ່ຽວ.

ນິຕິສາດການປົວແປງ ແບບຂະແໜງການສຶກສາໜຶ່ງ ທີ່ສຸມໃສ່ຜົນກະທົບຂອງກົດໝາຍທີ່ມີ ຕໍ່ສະຫວັດດີພາບທາງອາລົມ ແລະ ທາງຈິດຕະວິທະຍາ. ວິທີການແບບນິຕິສາດການປົວແປງ ພິຈາລະນາເບິ່ງບັນດາວິທີທາງຕ່າງໆ ທີ່ເສີມສ້າງສະຫວັດດີພາບຂອງ ຄູ່ຄວາມ ດ້ວຍການປັບປຸງຄວາມເປັນທຳທາງດ້ານຂັ້ນຕອນ ໃນປະສົບການຂຶ້ນສານຂອງເຂົາເຈົ້າ ເຊັ່ນ: ການອ່ານວຍຄວາມສະ ດວກໃຫ້ຄູ່ຄວາມສາມາດເຂົ້າເຖິງການປິ່ນປົວ ແລະ ການບໍລິການຕ່າງໆ ຕາມຄວາມເໝາະສົມ.

ຄຳຖາມຂໍ້ 10 ຫາ 13: ຫົວຄິດປະດິດສ້າງ ຊ່ວຍໃຫ້ສານສາມາດປັບປຸງຂະບວນການຕ່າງໆທີ່ມີຢູ່ ຂອງຕົນ ໃນລັກສະນະທີ່ເປັນ ປະໂຫຍດຕໍ່ຜູ້ນຳໃຊ້ບໍລິການສານ. ໃນຂະນະທີ່ຫົວຄິດປະດິດສ້າງ ອາດຈະເກີດຂຶ້ນໃນຫຼາກຫຼາຍຂົງເຂດ, ຂະບວນການຂອງ ຫົວຄິດປະດິດສ້າງ ຕ້ອງຢູ່ພາຍໃຕ້ທິດຊີ້ນຳຈາກວິໄສທັດ, ພາລະກິດ, ແລະ ຫຼັກການສຳຄັນໃຈກາງຂອງສານ. ຕ້ອງເຮັດເຊັ່ນນັ້ນ ເພື່ອໃຫ້ແນວຄວາມຄິດທີ່ມີຫົວຄິດປະດິດສ້າງ ມີຈຸດສຸມ ແລະ ປະກອບສ່ວນບັນລຸຈຸດປະສົງຕ່າງໆຂອງສານ. ສານ ສາມາດ ສະໜັບສະໜູນ ແລະ ອຳນວຍຄວາມສະດວກໃຫ້ມີຫົວຄິດປະດິດສ້າງ ໂດຍການກຳນົດຂະບວນການຮອງຮັບໃດໜຶ່ງ ທີ່ຊຸກຍູ້ ແລະ ຊ່ວຍໃຫ້ຜູ້ຜິດພາດສາ ແລະ ພະນັກງານສານ ສາມາດສະເໜີການປັບປຸງຕໍ່ຂະບວນການຕ່າງໆຂອງສານ. ສາມາດເຮັດໄດ້

ດ້ວຍການສະໜອງການຝຶກອົບຮົມທີ່ເໝາະສົມ ເພື່ອປະກອບທັກສະຄວາມຮູ້ໃຫ້ກຳລັງແຮງງານຂອງສານ ສາມາດເຮັດວຽກ ຢ່າງມີຫົວຄິດປະດິດສ້າງ, ພ້ອມທັງ ຊຸກຍູ້ໃຫ້ເຂົາເຈົ້າມີທັດສະນະແລະວັດທະນະທຳການເຮັດວຽກຢ່າງມີຫົວຄິດປະດິດສ້າງ. ພ້ອມນີ້, ຍັງສາມາດນຳໃຊ້ເຕັກໂນໂລຢີ ເປັນເຄື່ອງມືເພື່ອອຳນວຍຄວາມສະດວກສົ່ງເສີມຫົວຄິດປະດິດສ້າງ ເຊັ່ນ: ວິທີນຳໃຊ້ປະ ໂຫຍດຈາກເຕັກໂນໂລຢີ ເພື່ອປັບປຸງຂະບວນການຕ່າງໆທີ່ມີຢູ່ ໃຫ້ດີອີ່ງຂຶ້ນ. ບາງຕົວຢ່າງກ່ຽວກັບການນຳໃຊ້ປະໂຫຍດຈາກ ເຕັກໂນໂລຢີມີຄື: ເວລາທີ່ສານຈະນຳໃຊ້ເຕັກໂນໂລຢີໃໝ່ໆ ສານອາດຈະພິຈາລະນາເຮັດເປັນໂຄງການທົດລອງຂະໜາດນ້ອຍ ແລະ ນຳໃຊ້ວິທີການແບບອື່ນຢູ່ນ. (ສາມາດອ່ານເບິ່ງຕື່ມໃນເອກະສານຊ້ອນທ້າຍ A ຄຳແນະນຳກ່ຽວກັບເຕັກໂນໂລຢີ).

ຄຳຖາມຂໍ້ 14: ການຕິດຕາມເບິ່ງຂໍ້ລິເລີ່ມປັບປຸງຢູ່ໃນສານແຫ່ງອື່ນໆ ຊ່ວຍສົ່ງເສີມວັດທະນະທຳຕ່າງຝ່າຍຕ່າງຮຽນຮູ້ນຳກັນ. ສາ ມາດເຮັດໄດ້ຜ່ານການເຂົ້າຮ່ວມຢ່າງຕັ້ງໜ້າ ໃນກອງປະຊຸມສຳມະນາ ແລະ ກອງປະຊຸມສາກົນຕ່າງໆ, ເຊິ່ງຈະຊ່ວຍເພີ່ມທະວີ ການສ້າງເຄືອຄ່າຍ ເພື່ອແລກປ່ຽນຄວາມຮູ້ ແລະ ຄວາມເຂົ້າໃຈ ກ່ຽວກັບວິທີທີ່ອາດຈະສາມາດປັບປຸງການເຮັດວຽກຂອງສານ ໃຫ້ດີອີ່ງຂຶ້ນ.

ຂົງເຂດທີ 5: ການມີສ່ວນຮ່ວມຂອງຜູ້ນຳໃຊ້ບໍລິການສານ	
	<i>ຄຳຕຳໜິຕິຊົມຂອງຜູ້ນຳໃຊ້ບໍລິການສານ</i>
1.	ພວກເຮົາ ຮັບຄຳຕຳໜິຕິຊົມ ຢ່າງເປັນປະຈຳ ເພື່ອເຂົ້າໃຈກ່ຽວກັບກຸ່ມປະຊາກອນຜູ້ນຳໃຊ້ບໍລິການສານ ແລະ ສິ່ງທີ່ເຂົາເຈົ້າຕ້ອງການ.
2.	ພວກເຮົາ ນຳໃຊ້ຄຳຕຳໜິຕິຊົມ ຢ່າງເປັນປະຈຳ ເພື່ອວັດແທກຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ນຳໃຊ້ບໍລິການສານທັງໝົດ.
3.	ພວກເຮົາ ນຳໃຊ້ຄຳຕຳໜິຕິຊົມທີ່ໄດ້ຮັບຢ່າງເປັນປະຈຳ ເພື່ອລະບຸເຖິງຂົງເຂດທີ່ຕ້ອງປັບປຸງ, ແລະ ປັບປຸງການບໍລິການຕ່າງໆຂອງສານພວກເຮົາ ເພື່ອຮັບໃຊ້ຜູ້ນຳໃຊ້ບໍລິການສານທຸກພາກສ່ວນ ໃຫ້ດີຍິ່ງຂຶ້ນ.
4.	ພວກເຮົາ ຂໍຄຳຄິດເຫັນ ຈາກຜູ້ນຳໃຊ້ບໍລິການສານ ວ່າ: ມີຄວາມເຂົາໃຈ ຫຼື ບໍ່ກ່ຽວກັບແຜນງານຕ່າງໆຂອງສານ ຕະຫຼອດເຖິງປະສົບການທີ່ເຂົາເຈົ້າພົບ ໃນເວລານຳໃຊ້ການບໍລິການຕ່າງໆຂອງສານ.
	<i>ການສື່ສານ ກັບ ຜູ້ນຳໃຊ້ບໍລິການສານ</i>
5.	ພວກເຮົາ ລາຍງານໃຫ້ສັງຄົມຮັບຮູ້ ກ່ຽວກັບທຸກການປ່ຽນແປງ ທີ່ພວກເຮົາຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ ເພື່ອແກ້ໄຂສິ່ງຕ່າງໆ ທີ່ຖືກລະບຸຈາກຜົນຂອງການສຳຫຼວດ.
6.	ພວກເຮົາ ຈັດພິມຂໍ້ມູນຂ່າວສານກ່ຽວກັບຂັ້ນຕອນຕ່າງໆ ແລະ ຄຳທຳນຽມຂອງສານ, ກໍຄື ລາຍລະອຽດຕ່າງໆ ທີ່ມີກ່ຽວກັບການໃຫ້ບໍລິການຂອງສານພວກເຮົາ.
7.	ພວກເຮົາ ເອົາຜູ້ນຳໃຊ້ບໍລິການສານ ແລະ ປະຊາຊົນທົ່ວໄປ ເຂົ້າມີສ່ວນຮ່ວມຢ່າງເປັນປະຈຳໃນວຽກງານປັບປຸງ ຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອງສານ, ສ່ວນ ຜູ້ພິພາກສາ ແລະ ພະນັກງານສານຂອງພວກເຮົາ ກໍໄດ້ປະກອບສ່ວນ ຢ່າງຕັ້ງໜ້າເຂົ້າໃນຂະບວນການມີສ່ວນຮ່ວມດັ່ງກ່າວ.
8.	ພວກເຮົາ ຮັບຟັງຜູ້ນຳໃຊ້ບໍລິການສານ ແລະ ປະຕິບັດຕໍ່ເຂົາເຈົ້າດ້ວຍຄວາມເຄົາລົບ.
9.	ພວກເຮົາ ຮັບປະກັນ ການປະຕິບັດຕໍ່ຜູ້ນຳໃຊ້ບໍລິການສານທຸກພາກສ່ວນ ຢ່າງສະເໝີພາບກັນ.
	<i>ປະສິດທິຜົນ</i>
10.	ບົນພື້ນຖານຄຳວັດແທກ ທີ່ພວກເຮົາໄດ້ນຳໃຊ້: (a) ຜູ້ນຳໃຊ້ບໍລິການສານ ມີລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈສູງ ຕໍ່ການຄຸ້ມຄອງບໍລິຫານຄວາມຍຸຕິທຳຂອງສານ; (b) ຜູ້ນຳໃຊ້ບໍລິການສານ ມີລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈສູງ ຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການຕ່າງໆຂອງສານ.

ຄຳອະທິບາຍ

ຄຳຖາມຂໍ້ 1 ຫາ 7: ການມີສ່ວນຮ່ວມຂອງຜູ້ນຳໃຊ້ບໍລິການສານ ແບັ້ນເຄື່ອງມືສາຄັນ ໃນການເພີ່ມທະວີຄວາມໄວ້ວາງໃຈ ແລະ ຄວາມເຊື່ອໝັ້ນຂອງສັງຄົມທີ່ມີຕໍ່ສານ. ວິທີການມີສ່ວນຮ່ວມ ອາດລວມເອົາການສື່ສານທາງດຽວ, ການສື່ສານສອງທາງ ຫຼື ການສື່ສານຫຼາຍທາງ.

ໃນວິທີການມີສ່ວນຮ່ວມແບບທາງດຽວ, ການສື່ສານ ແມ່ນເນັ້ນໃສ່ການສື່ສານຈາກສົນໜັງ ຫາອີກສົນ. ຍົກຕົວຢ່າງ, ການສຳ ຫຼວດ ໂດຍທົ່ວໄປແລ້ວ ແມ່ນນຳໃຊ້ຄຳຖາມທີ່ເປັນມາດຕະຖານ ເພື່ອສັງລວມຂໍ້ມູນຂ່າວສານຈາກປະຊາຊົນ, ເພື່ອໃຫ້ສານສາ ມາດເຂົ້າໃຈທັດສະນະຂອງປະຊາຊົນ ຫຼື ສັງຄົມ ໄດ້ດີຍິ່ງຂຶ້ນ. ສ່ວນການເປີດສານໃຫ້ຄົນທົ່ວໄປໄດ້ເຂົ້າຊົມ ແລະ ການຈັດການ ສົນທະນາແລກປ່ຽນຂໍ້ມູນຂ່າວສານກັບສັງຄົມ ແມ່ນເນັ້ນໃສ່ການສື່ສານຈາກສານ ໄປຫາ ປະຊາຊົນ, ໂດຍທີ່ມີຜູ້ຕາງໜ້າຂອງ ສານ ນຳສະເໜີຂໍ້ມູນຂ່າວສານໃຫ້ປະຊາຊົນໄດ້ຮັບຮູ້, ແລະ ຕອບທຸກຄຳຖາມ ທີ່ປະຊາຊົນ ອາດມີຂໍ້ຂ້ອງໃຈ.

ກົງກັນຂ້າມກັນ, ຍຸດທະສານການສື່ສານສອງທາງ ຫຼື ຫຼາກທາງ ປະກອບດ້ວຍ ຜູ້ຕາງໜ້າຈາກຫຼາຍກວ່າໜຶ່ງພາກສ່ວນ ສື່ສານ ໃນຮູບແບບໄປ-ກັບ ທີ່ເປັນການສົນທະນາກ່ຽວກັບກັບຂໍ້ມູນ ທີ່ຜູ້ຕາງໜ້າພາກສ່ວນຕ່າງໆ ໄດ້ແລກປ່ຽນສູ່ຟ້ງ. ຕົວຢ່າງຂອງ ຮູບການສື່ສານລັກສະນະນີ້ ລວມມີ: ການສົນທະນາປຶກສາຫາລື ທີ່ມີຫຼາຍພາກສ່ວນກ່ຽວຂ້ອງເຂົ້າຮ່ວມ, ຄະນະກຳມະການ ໃຫ້ຄຳປຶກສາປະຊາຊົນ, ການສົນທະນາແລກປ່ຽນຜ່ານສື່ສັງຄົມອອນລາຍ, ແລະ ອື່ນໆ.

ສານ ອາດຍັງຕ້ອງສ້າງຄວາມເຂົ້າໃຈ ຕໍ່ ຄວາມຕ້ອງການຂອງຜູ້ນຳໃຊ້ບໍລິການສານ ເວລາທີ່ຈະຕັດສິນໃຈນຳໃຊ້ເຕັກໂນໂລຢີ ແລະ ໃນໄລຍະການພັດທະນາລະບົບນຳໃຊ້ເຕັກໂນໂລຢີ ເພື່ອຮວບຮວມເອົາຄຳຄິດເຫັນຈາກຜູ້ນຳໃຊ້ບໍລິການສານ ກ່ອນທີ່ຈະ ຈັດຕັ້ງປະຕິບັດລະບົບດັ່ງກ່າວ. ຫຼັງຈາກນັ້ນ, ສານ ອາດຈະຂໍຄຳຄິດເຫັນຕື່ມຈາກຜູ້ນຳໃຊ້ບໍລິການ ທີ່ມີກ່ຽວກັບເຕັກໂນໂລຢີທີ່ ສານໄດ້ນຳໃຊ້. (ສາມາດອ່ານຕື່ມໄດ້ໃນ ເອກະສານຊ້ອນທ້າຍ A ຄຳແນະນຳກ່ຽວກັບເຕັກໂນໂລຢີ.)

ຄຳຖາມ 8 ຫາ 9: ຄ້າຍຄືກັນນັ້ນ, ການປະຕິບັດຕໍ່ຜູ້ນຳໃຊ້ບໍລິການສານ ຢ່າງເປັນທຳ ຖືເປັນຂອດສຳຄັນອີກຂອດໜຶ່ງ ໃນການ ຮັກສາລະດັບຄວາມໄວ້ວາງໃຈຂອງສັງຄົມຕໍ່ສານ. ວິທະຍາໄລຍຸຕິທຳແຫ່ງຣາຊະອານາຈັກອັງກິດ ໄດ້ຈັດພິມປຶ້ມ “ການປະຕິ ບັດຕໍ່ຢ່າງສະເໝີພາບຂອງບັນລັງສານ” (ກຸມພາ 2018, ສະບັບປັບປຸງ ມີນາ 2019) ໂດຍມີຈຸດປະສົງແນໃສ່ ໃຫ້ຜູ້ນຳໃຊ້ບໍລິ ການສານໄດ້ “ຮັບຮູ້ກ່ຽວກັບການຂຶ້ນສານ ຕໍ່ໜ້າຄະນະສານທີ່ມີຈິດໃຈເປັນທຳ.” ປຶ້ມດັ່ງກ່າວ ອະທິບາຍວ່າ “ການປະຕິບັດຕໍ່ ປະຊາຊົນຢ່າງເປັນທຳ ຮຽກຮ້ອງໃຫ້ຕ້ອງໄດ້ມີຈິດສຳນຶກ ແລະ ຄວາມເຂົ້າໃຈກ່ຽວກັບສະພາບການທີ່ແຕກຕ່າງຂອງປະຊາຊົນ, ເພື່ອໃຫ້ສາມາດມີການສື່ສານຢ່າງມີປະສິດທິຜົນ, ຈຶ່ງຈະສາມາດດຳເນີນບາດກ້າວຕ່າງໆ ຕາມຄວາມເໝາະສົມ ເພື່ອແກ້ໄຂຊົດ ເຊີຍຄວາມບໍ່ສະເໝີພາບ ທີ່ເກີດຈາກຄວາມແຕກຕ່າງ ຫຼື ຄວາມດ້ອຍໂອກາດ.” ໃນຄວາມໝາຍຂອງຄຳຖາມຂໍ້ 9, “ທຸກຜູ້ນຳ ໃຊ້ບໍລິການສານ” ແມ່ນລວມເອົາກຸ່ມຕ່າງໆ ທີ່ໄດ້ອ້າງອີງໄວ້ໃນຂົງເຂດທີ 6, ຄຳຖາມຂໍ້ 7, 9 ແລະ ຂໍ້ 10.

ຂົງເຂດທີ 6: ການບໍລິການຂອງສານ ທີ່ສັງຄົມສາມາດຈ່າຍໄດ້ ແລະ ສາມາດເຂົ້າເຖິງໄດ້	
	ການບໍລິການຂອງສານໃນລະດັບທີ່ສັງຄົມສາມາດຈ່າຍໄດ້
1.	ພວກເຮົາ ທົບທວນນະໂຍບາຍຂອງສານທີ່ມີກ່ຽວກັບຄ່າທຳນຽມສານຢ່າງເປັນປະຈຳ ເພື່ອຮັບປະກັນວ່າ: ການບໍລິການຕ່າງໆຂອງສານ ແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບທີ່ສັງຄົມສາມາດຈ່າຍໄດ້.
2.	ພວກເຮົາ ເຮັດວຽກກັບພາກສ່ວນກ່ຽວຂ້ອງ ເພື່ອສະໜອງການບໍລິການຂອງສານ ໃນລະດັບທີ່ສັງຄົມສາມາດ ຈ່າຍໄດ້.
3.	ພວກເຮົາ ບັບປຸງຂະບວນການຕ່າງໆໃຫ້ກະທັດຮັດຂຶ້ນ ເພື່ອຫຼຸດຜ່ອນຄ່າໃຊ້ຈ່າຍ ສຳລັບຄູ່ຄວາມ.
4.	ພວກເຮົາ ມີນະໂຍບາຍທີ່ຈະແຈ້ງ ກ່ຽວກັບການເກັບຄ່າທຳນຽມ.
	ຄວາມສາມາດເຂົ້າເຖິງ
5.	ຜູ້ນຳໃຊ້ບໍລິການສານ ພົບຄວາມສະດວກ ໃນການຊອກຫາ ແລະ ເຂົ້າ-ອອກ ຫ້ອງປະຊຸມສານກ່ຽວຂ້ອງ.
6.	ໂມງເຮັດວຽກຂອງພວກເຮົາ ມີຄວາມສະດວກຕໍ່ຜູ້ນຳໃຊ້ບໍລິການສານ ໃນການມາພົວພັນວຽກຂອງເຂົາເຈົ້າ.
7.	ພວກເຮົາ ຊ່ວຍເຫຼືອຜູ້ນຳໃຊ້ບໍລິການສານທີ່ມີຄວາມພິການ ເພື່ອໃຫ້ເຂົາເຈົ້າສາມາດເຂົ້າ-ອອກອາຄານສານ ແລະ ເຂົ້າເຖິງການບໍລິການຕ່າງໆຂອງສານ ໄດ້ສະດວກ.
8.	ເວັບໄຊ້ຂອງພວກເຮົາ ງ່າຍຕໍ່ການເຂົ້າເບິ່ງ, ປະກອບມີຂໍ້ມູນຂ່າວສານກ່ຽວຂ້ອງ ແລະ ເປັນປະໂຫຍດ ຕໍ່ຜູ້ນຳໃຊ້.
9.	ພວກເຮົາ ສະໜອງຂໍ້ມູນຂ່າວສານເພື່ອຊ່ວຍຄູ່ຄວາມ ທີ່ບໍ່ມີທະນາຍຄວາມ (ຫຼື ຜູ້ຕາງໜ້າທາງກົດໝາຍ).
10.	ມີການບໍລິການ ແບບພາສາ ໃຫ້ຜູ້ນຳໃຊ້ບໍລິການສານ ທີ່ມີຄວາມຕ້ອງການ.
11.	ພວກເຮົາ ໝູນໃຊ້ປະໂຫຍດຈາກເຕັກໂນໂລຢີ ເພື່ອເຮັດໃຫ້ຂະບວນການຕ່າງໆຂອງສານ ມີປະສິດທິພາບຫຼາຍຂຶ້ນ ແລະ ເພື່ອເຮັດໃຫ້ສັງຄົມສາມາດເຂົ້າເຖິງການບໍລິການຂອງສານ ໄດ້ສະດວກງ່າຍຂຶ້ນ.
	ປະສິດທິຜົນ
12.	ບົນພື້ນຖານຄ່າວັດແທກທີ່ພວກເຮົາໄດ້ນຳໃຊ້: (a) ຄ່າໃຊ້ຈ່າຍສຳລັບຄູ່ຄວາມ ແມ່ນສາມາດຈ່າຍໄດ້; (b) ລະດັບການເຂົ້າເຖິງຄວາມຍຸຕິທຳ ມີສູງ.

ຄໍາອະທິບາຍ

ຄໍາຖາມ 1 ຫາ 4: ເປັນສິ່ງສໍາຄັນທີ່ຕ້ອງຮັບປະກັນວ່າ: ຄໍາທຳນຽມສານ ແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບທີ່ທຸກຄົນ ເຊິ່ງຕ້ອງການ ຫຼື ສະແຫວງ ການແກ້ໄຂຊົດເຊີຍຕໍ່ໜ້າສານ ມີຄວາມສາມາດຈ່າຍໄດ້ ເພື່ອເຮັດແນວໃດໃຫ້ຜູ້ນໍາໃຊ້ບໍລິການສານ ບໍ່ຮູ້ສຶກທໍ້ຖອຍທີ່ຈະສູ້ຄະດີ ຂອງຕົນຢູ່ລຸ້ນສານ.

ຄໍາຖາມຂໍ້ 5: ຄືດັ່ງທີ່ລະບຸໄວ້ພາຍໃຕ້ຂົງເຂດທີ 4, “ຫ້ອງປະຊຸມສານ” ແມ່ນຄໍາສັບ ທີ່ນໍາໃຊ້ໃນຄວາມໝາຍກວ້າງ ເຊິ່ງລວມ ເອົາຫ້ອງປະຊຸມສານພິຈາລະນາຄະດີ, ຫ້ອງການຜູ້ພິພາກສາ, ແລະ ທຸກສະຖານທີ່ ທີ່ໄດ້ກຳນົດໃຫ້ເປັນບ່ອນດຳເນີນຄະດີ.

ຄໍາຖາມຂໍ້ 7 ຫາ 10: ຄວນມີການສະໜອງຂໍ້ມູນຂ່າວສານ ໃນລັກສະນະທີ່ທຸກກຸ່ມຜູ້ນໍາໃຊ້ບໍລິການສານ ເຂົ້າໃຈໄດ້ງ່າຍ ແລະ ສາມາດເຂົ້າເຖິງໄດ້ສະດວກ. ກ່ຽວແກ່ກັບເລື່ອງນີ້, ຕ້ອງໄດ້ມີການຄຳນຶງເຖິງ ຜູ້ນໍາໃຊ້ບໍລິການສານທີ່ມີຄວາມພິການ (ບໍ່ວ່າຈະ ເປັນກໍລະນີພິການທາງຮ່າງກາຍ, ທາງຈິດ ຫຼື ອື່ນໆ), ຜູ້ນໍາໃຊ້ບໍລິການສານທີ່ບໍ່ມີທະນາຍຄວາມ (ຜູ້ຕາງໜ້າທາງກົດໝາຍ), ແລະ ຜູ້ນໍາໃຊ້ບໍລິການສານ ທີ່ບໍ່ສາມາດເຂົ້າໃຈພາສາທີ່ນໍາໃຊ້ຢູ່ສານ. ເວົ້າສະເພາະ, ກໍລະນີຂອງຄູ່ຄວາມທີ່ບໍ່ມີທະນາຍຄວາມ (ຜູ້ຕາງໜ້າທາງກົດໝາຍ), ບັນດາຕົວຢ່າງຂອງຂໍ້ມູນຂ່າວສານ ທີ່ສາມາດຊ່ວຍເຫຼືອກຸ່ມດັ່ງກ່າວນີ້ໄດ້ ລວມມີຄື: ບິ້ມຄູ່ມື ແລະ ແຜ່ນພາບ ທີ່ມີເນື້ອໃນອະທິບາຍກ່ຽວກັບການດຳເນີນຄະດີ ແລະ ຂັ້ນຕອນຂອງສານ, ຊຸດເຄື່ອງມືສໍາລັບພະຍານ, ແບບຟອມ ຕ່າງໆຂອງສານ ທີ່ມີລັກສະນະກະທັດຮັດເຂົ້າໃຈງ່າຍ, ແລະ ອື່ນໆ. ນອກຈາກນີ້, ສານ ຍັງອາດຈະພິຈາລະນາສ້າງຕັ້ງສູນຊ່ວຍ ເຫຼືອຕົນເອງ ຂຶ້ນຢູ່ສານ ໂດຍສະໜອງສິ່ງອ່ານວຍຄວາມສະດວກດ້ານການພົວພັນວຽກຢູ່ສານ ແລະ ການເຂົ້າເຖິງຂໍ້ມູນຂ່າວ ສານທາງກົດໝາຍ ເພື່ອໃຫ້ການຊ່ວຍເຫຼືອເພີ່ມເຕີມ ຕໍ່ຜູ້ນໍາໃຊ້ບໍລິການສານ.

ຄໍາຖາມຂໍ້ 11: ເມື່ອສານ ຄ່ອຍເພີ່ມທະວີການນໍາໃຊ້ເຕັກໂນໂລຢີເຂົ້າເທື່ອລະກ້າວ ເຂົ້າໃນໃນຂະບວນການຕ່າງໆຂອງສານ ຕະ ຫຼອດເຖິງການສະໜອງການບໍລິການຂອງສານ ເພື່ອໃຫ້ຜູ້ນໍາໃຊ້ບໍລິການສານ ພົບຄວາມສະດວກໃນການເຂົ້ານໍາໃຊ້, ສານ ຍັງ ຄວນພິຈາລະນາເບິ່ງຄວາມຕ້ອງການຂອງຜູ້ນໍາໃຊ້ບໍລິການສານ ທີ່ອາດຈະພົບຄວາມຫຍຸ້ງຍາກໃນການນໍາໃຊ້ເຕັກໂນໂລຢີ. ໃນ ນີ້ລວມມີຜູ້ນໍາໃຊ້ບໍລິການສານ ທີ່ບໍ່ສາມາດເຂົ້າເຖິງ ຫຼື ບໍ່ສາມາດນໍາໃຊ້ເຄື່ອງມືດິຈິຕ້ອນ. (ລະອຽດ ສາມາດອ່ານຕື່ມໃນເອກະ ສານຊ້ອນທ້າຍ A ຄໍາແນະນໍາກ່ຽວກັບເຕັກໂນໂລຢີ).

ຄໍາຖາມຂໍ້ 12(b): ຄໍາສັບທີ່ວ່າ: ການເຂົ້າເຖິງຄວາມຍຸຕິທໍາ ແມ່ນຍັງບໍ່ທັນມີຄຳນິຍາມທີ່ຈະແຈ້ງ ແລະ ເຫັນດີເປັນເອກະພາບ ກັນເທື່ອ. ດັ່ງທີ່ສູນການຄົ້ນຄວ້າເສລີພາບຂອງພົນລະເມືອງອາວເບີຕ້າ ໄດ້ລະບຸໄວ້, ຄໍາສັບດັ່ງກ່າວ “ມີຄວາມໝາຍຕ່າງກັນໄປ ສໍາລັບແຕ່ລະຄົນ. ໃນຂອບຄວາມໝາຍແຄບສຸດ, ຄໍາສັບດັ່ງກ່າວ ເປັນພຽງຕົວແທນ ຄວາມສາມາດທາງການໃນການຂຶ້ນສານ. ເວົ້າໂດຍລວມ, ຄໍາສັບດັ່ງກ່າວ ມີຄວາມໝາຍລວມເອົາສະພາບເງື່ອນໄຂທາງສັງຄົມໃນວົງກວ້າງ ທີ່ພົວພັນກັບລະບົບສານ ຕະ ຫຼອດເຖິງ ອຸປະສັກກົດຂອງເປັນລະບົບ ທີ່ປະຊາຊົນກຸ່ມຕ່າງໆໃນສັງຄົມ ຕ້ອງຜະເຊີນພົບພໍ້ ໃນການເຂົ້າເຖິງຄວາມຍຸຕິທໍາ” (ລະອຽດສາມາດເຂົ້າເບິ່ງໃນ [www.aclrc.com/what-is-access-to-](http://www.aclrc.com/what-is-access-to)

[justice](#)). ເພື່ອຮັບໃຊ້ຈຸດປະສົງຂອງຄຳຖະແຫຼງ ມາດຖານດັ່ງກ່າວນີ້, ເອກະສານອ້າງອີງທີ່ເປັນປະໂຫຍດ ອາດຈະແມ່ນຄຳນິຍາມທີ່ນຳໃຊ້ໂດຍ ຄະນະກຳມາທິການການຜະລິດ ຕະພາບແຫ່ງອົດສະຕາລີ ໃນບົດລາຍງານ ປີ 2014 ຫົວຂໍ້ ການເຂົ້າເຖິງສາຍພົວພັນຕ່າງໆໃນລະບົບຍຸຕິທຳ: ພາບລວມ, ເຊິ່ງ ເປັນບົດລາຍງານຜົນການສອບຖາມເລກທີ 72, ແຄນເປີຣາ, ທີ່ມີເນື້ອໃນຫຍໍ້ບາງຕອນວ່າ: “ການສົ່ງເສີມການເຂົ້າເຖິງຄວາມ ຍຸຕິທຳ” ໝາຍເຖິງ “ການເຮັດໃຫ້ເກີດຄວາມສະດວກ ສຳລັບປະຊາຊົນ ທີ່ຕ້ອງການໄກ່ເກ່ຍຂໍ້ຂັດແຍ່ງຂອງເຂົາເຈົ້າ”.

ຂົງເຂດທີ 7: ຄວາມໄວ້ວາງໃຈ ແລະ ຄວາມເຊື່ອໝັ້ນຂອງສັງຄົມ	
	ຄວາມຮັບຜິດຊອບ ແລະ ຄວາມໂປ່ງໃສ
1.	ຄໍາຕັດສິນຂອງພວກເຮົາ ແມ່ນເຜີຍແຜ່ໃຫ້ສັງຄົມຮັບຮູ້.
2.	ພວກເຮົາ ອະນຸຍາດໃຫ້ສື່ ເຂົ້າເຖິງ ແລະ ລາຍງານ ການດໍາເນີນຄະດີຂອງສານ.
3.	ພວກເຮົາ ຕອບ ໃບສະເໜີຂໍຂໍ້ມູນ ຈາກຜູ້ນໍາໃຊ້ບໍລິການສານ ໃນລັກສະນະທີ່ວ່ອງໄວທັນການ.
4.	ພວກເຮົາ ມີນະໂຍບາຍທີ່ກຳນົດຂະບວນການສະເໜີ ແລະ ແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກຕ່າງໆ.
5.	ພວກເຮົາ ລາຍງານກ່ຽວກັບຄໍາຮ້ອງທຸກທີ່ໄດ້ຮັບ ແລະ ຜົນການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກເຫຼົ່ານັ້ນ.
6.	ພວກເຮົາ ມີຄວາມຮັບຜິດຊອບຢ່າງເໝາະສົມ ຕໍ່ການເກັບຄ່າທຳນຽມ ແລະ ຄ່າປັບໃໝຕ່າງໆ.
7.	ບັນຊີ/ລາຍຈ່າຍຂອງພວກເຮົາ ໄດ້ຮັບການກວດສອບບັນຊີປະຈຳປີ ຢ່າງເປັນເອກະລາດໂດຍຜູ້ກວດສອບພາຍ ນອກ.
8.	ບົດລາຍງານປະຈຳປີທີ່ພວກເຮົາຈັດພິມ ລວມມີ: <ul style="list-style-type: none"> a) ຂໍ້ມູນຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ; b) ລາຍລະອຽດຂອງຈຸດປະສົງ, ພາລະບົດບາດ ແລະ ຂັ້ນຕອນຕ່າງໆ ຂອງພວກເຮົາ; c) ຂໍ້ມູນຂ່າວສານກ່ຽວກັບບັນດາຂໍ້ລິເລີ່ມປັບປຸງຕ່າງໆທີ່ມີໃນຫວ່າງບໍດົນມານີ້ຂອງສານ.
	ປະສິດທິຜົນ
9.	ບົນພື້ນຖານຄ່າວັດແທກທີ່ພວກເຮົາໄດ້ນໍາໃຊ້: <ul style="list-style-type: none"> (a) ພວກເຮົາ ແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກທີ່ໄດ້ຮັບ ໃນລັກສະນະທີ່ວ່ອງໄວທັນການ ແລະ ມີຄວາມເປັນທຳທາງ ຂັ້ນຕອນ; (b) ສັງຄົມ ມີຄວາມໄວ້ວາງໃຈແລະຄວາມເຊື່ອໝັ້ນໃນລະດັບສູງ ຕໍ່ການຄຸ້ມຄອງບໍລິຫານລະບົບຍຸຕິທຳ ທີ່ມີຄວາມເປັນທຳ ຢູ່ສານຂອງພວກເຮົາ.

ຄໍາອະທິບາຍ:

ຄໍາຖາມ 1 ຫາ 8: ເປັນເລື່ອງສໍາຄັນ ທີ່ສານ ຕ້ອງມີຄວາມຮັບຜິດຊອບ ຕໍ່ປະຊາຊົນ ຜູ້ທີ່ສານເຮັດໜ້າທີ່ໃຫ້ບໍລິການ - ໝາຍ ເຖິງການຮັບປະກັນວ່າ: ຂະບວນການຂອງສານ ມີຄວາມໂປ່ງໃສ, ແລະ ການສະໜອງຄວາມຍຸຕິທຳ ມີປະສິດທິຜົນ. ສິ່ງນີ້ ສາມາດບັນລຸໄດ້ ໃນກໍລະນີ ທີ່ປະຊາຊົນສາມາດເຂົ້າເຖິງການດໍາເນີນຄະດີຂອງສານ ແລະ ຜົນໄດ້ຮັບຂອງການດໍາເນີນຄະດີ (ຄໍາຖາມຂໍ້ 1 ຫາ 3), ຄໍາຮ້ອງທຸກຈາກປະຊາຊົນ ໄດ້ຮັບການແກ້ໄຂຢ່າງວ່ອງໄວທັນການ ແລະ ໄປຕາມຂັ້ນຕອນທີ່ເປັນທຳ (ຄໍາຖາມຂໍ້ 4 ຫາ 5), ແລະ ການເຄື່ອນໄຫວວຽກງານການບໍລິຫານສານ ມີການເຜີຍແຜ່ໃຫ້ສັງຄົມຮັບຮູ້ (ຄໍາຖາມຂໍ້ 6 ຫາ 8).

ເຖິງແມ່ນວ່າຈະມີຄວາມໂປ່ງໃສຂອງຂໍ້ມູນຂ່າວສານ, ສານ ຍັງຄວນຮັບປະກັນວ່າ: ມີນະໂຍບາຍຮອງຮັບ ທີ່ຖືກຕ້ອງ ເພື່ອຄຸ້ມ ຄອງການຈັດບໍລິຫານຈັດການກັບຂໍ້ມູນຂອງຜູ້ນຳໃຊ້ບໍລິການສານ. (ລະອຽດ ສາມາດອ່ານຕື່ມໃນ ເອກະສານຊ້ອນທ້າຍ A ຄຳ ແນະນຳກ່ຽວກັບເຕັກໂນໂລຢີ.)

ຄຳຖາມຂໍ້ 3: ຄະນະໄກ່ແກ່ຍຂໍ້ຂັດແຍ່ງ ອາດຈະຕ້ອງຕອບຄຳຖາມສົນໃຈຕ່າງໆ ຈາກຜູ້ຮ້ອງຟ້ອງດ້ວຍຕົນເອງ, ເຊິ່ງອາດຈະເປັນ ຍ້ອນການດຳເນີນຄະດີ ບໍ່ອະນຸຍາດໃຫ້ມີຜູ້ຕາງໜ້າທາງກົດໝາຍ, ຫຼື ຍ້ອນວ່າ ຜູ້ກ່ຽວ ເລືອກທີ່ຈະຕາງໜ້າຕົນເອງທາງກົດ ໝາຍ. ພາຍໃຕ້ກໍລະນີໃນລັກສະນະດັ່ງກ່າວ, ຄະນະສານ ຄວນສະໜອງຂໍ້ມູນຂ່າວສານທີ່ເໝາະສົມ ໃຫ້ແກ່ຜູ້ນຳໃຊ້ບໍລິການ ຄະນະສານ ໃນຂະນະທີ່ຍັງຄົງຮັກສາຄວາມບໍ່ເຂົ້າຂ້າງອອກຂາ ແລະ ຄວາມເປັນທຳຂອງຄະນະສານ. ວິທີນີ້ ຖືເປັນການສົ່ງເສີມ ການເຂົ້າເຖິງຄວາມຍຸຕິທຳ.

ຄຳຖາມຂໍ້ 9: ເພື່ອຮັບໃຊ້ຈຸດປະສົງຂອງຄຳຖະແຫຼງມາດຖານນີ້, ເອກະສານອ້າງອີງທີ່ເປັນປະໂຫຍດ ສຳລັບຄຳສັບ: ຄວາມ ເປັນທຳທາງດ້ານຂັ້ນຕອນ ອາດຈະແມ່ນເນື້ອໃນທີ່ສະເໜີໂດຍ ອົງການກວດກາຄວາມເປັນທຳ ອົດສະຕາລີຕາເວັນຕົກ. ອົງ ການດັ່ງກ່າວ ໄດ້ກ່າວວ່າ: ຄວາມເປັນທຳທາງດ້ານຂັ້ນຕອນ ແມ່ນ “ກ່ຽວຂ້ອງກັບຂັ້ນຕອນທີ່ນຳໃຊ້ໂດຍຜູ້ຕັດສິນບັນຫາ, ບໍ່ ແມ່ນຜົນໄດ້ຮັບຕົວຈິງທີ່ບັນລຸ. ໃນເວລາທີ່ມີການຕັດສິນບັນຫາໃດໜຶ່ງ ມັນຮຽກຮ້ອງໃຫ້ມີການນຳໃຊ້ຂັ້ນຕອນທີ່ເປັນທຳ ແລະ ຖືກຕ້ອງເໝາະສົມ” (ຄູ່ມືວ່າດ້ວຍຄວາມເປັນທຳທາງດ້ານຂັ້ນຕອນ (ຄວາມຍຸຕິທຳຕາມທຳມະຊາດ), ສະບັບປັບປຸງ ພຶດສະພາ 2009, ສາມາດດາວໂລດ ໄດ້ທີ່: www.ombudsman.wa.gov.au/Publications/Guidelines.htm).

V ການວັດແທກຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ ແລະ ຄວາມຄືບໜ້າ

ພື້ນຖານອັນສໍາຄັນຂອງການວາງແຜນ ແລະ ການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດເພື່ອກ້າວສູ່ການເປັນສານທີ່ດີເລີດ ແມ່ນການເກັບຮັກສາຂໍ້ມູນ ຂ່າວສານ ແລະ ຂໍ້ມູນທີ່ມີຄວາມຖືກຕ້ອງຊັດເຈນ, ຄົບຖ້ວນ ແລະ ໜ້າເຊື່ອຖື. ການມີຂໍ້ມູນພ້ອມສະໜອງ ບໍ່ພຽງແຕ່ຊ່ວຍ ໃຫ້ສານສາມາດປະເມີນຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອງຕົນເທົ່ານັ້ນ, ແຕ່ຍັງສາມາດປະເມີນໄດ້ວ່າ: ຍຸດທະສາດ ຫຼື ບັນດາ ກິດຈະ ກຳບັບບຸງຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອງສານນັ້ນ ໄດ້ນໍາໄປສູ່ຜົນໄດ້ຮັບທາງບວກແທ້ ຫຼື ບໍ່.

ສານ ຈຳເປັນຕ້ອງເກັບຮັກສາຂໍ້ມູນທັງທາງດ້ານປະລິມານແລະຄຸນນະພາບ. ສັກສະນະທາດແທ້ແລະຄວາມສະຫຼັບສັບຊ້ອນ ຂອງຂໍ້ມູນ ແລະ ເຄື່ອງມືເກັບກຳຂໍ້ມູນ ທີ່ສານແຕ່ລະແຫ່ງຕ້ອງການ ອາດຈະຕ່າງກັນໄປ ຫຼື ຕ້ອງຂະຫຍາຍໃຫ້ກວ້າງອອກ ເພື່ອ ໃຫ້ສາມາດປະເມີນປະສິດທິຜົນຂອງບັນດາຂີ້ເລີ່ມບັບບຸງຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອງສານ. ສານ ຄວນຈະມີແຫຼ່ງຂໍ້ມູນຂ່າວ ສານທີ່ຫຼາກຫຼາຍ, ລວມທັງລະບົບຄຸ້ມຄອງຄະດີ, ລະບົບການເງິນ, ລະບົບທະບຽນ ແລະ ການສຳຫຼວດ ພະນັກງານສານ, ທະນາຍຄວາມ ແລະ ຜູ້ນຳໃຊ້ບໍລິການສານ.

ຖ້າບາສະຈາກລະບົບການວັດແທກທີ່ໜ້າເຊື່ອຖື, ສານ ຈະບໍ່ສາມາດປະເມີນໄດ້ຢ່າງພຽງພໍວ່າ: ຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອງ ສານ ເຮັດໄດ້ດີປານໃດ ຫຼື ປະເມີນວ່າ: ຍຸດທະສາດ ຫຼື ຂີ້ເລີ່ມບັບບຸງຂອງສານ ມີປະສິດທິຜົນແທ້ ຫຼື ບໍ່. ສິ່ງທີ່ອາດຈະເບິ່ງຄື ວ່າເປັນວິທີການແກ້ໄຂທີ່ສົມເຫດສົມຜົນ

ຄືການກຳນົດໃຫ້ມີການເປີດເຜີຍບັນຫາຕ່າງໆກ່ອນກອງປະຊຸມສານ ອາດຈະກໍ່ໃຫ້ ເກີດຄຳໃຊ້ຈ່າຍອັນເປັນທີ່ຍອມຮັບບໍ່ໄດ້ ຕໍ່ ຄູ່ຄວາມ ຫຼື ອາດເພີ່ມຄວາມຊັກຊ້າໄປຕໍ່ໜ້າຕໍ່ການສະຫຼຸບຄະດີ. ການວັດແທກ ມີຄວາມສໍາຄັນຢ່າງຍິ່ງ ຕໍ່ ປະສິດທິຜົນຂອງການປະເມີນຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອງສານ ແລະ ຄວາມຄືບໜ້າໃນການບັບບຸງ.

ຖືເປັນເລື່ອງສໍາຄັນທີ່ຕ້ອງໄຈ້ແຍກລະຫວ່າງ ຕົວຊີ້ວັດ (ແລະ ເຄື່ອງມື) ທີ່ວັດແທກຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອງສານ ກັບ ນະ ໂຍບາຍແລະເຄື່ອງມືຄຸ້ມຄອງຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອງສານ.

ຕົວຊີ້ວັດແລະເຄື່ອງມືວັດແທກຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອງ ສານ ຊ່ວຍການປະເມີນທາງດ້ານປະລິມານ ແລະ ຄຸນນະພາບ ຂອງການປະຕິບັດພາລະບົດບາດຂອງສານ. ຕົວຊີ້ວັດ ແລະ ເຄື່ອງມືເຫຼົ່ານີ້ ຊື່ໃຫ້ເຫັນ ດ້ານພາຍໃນແລະດ້ານພາຍນອກ ຂອງຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອງສານ, ເຊິ່ງຕົວຢ່າງທີ່ດີ ແມ່ນການ ສຳຫຼວດຄຳເຫັນຂອງຜູ້ນຳໃຊ້ບໍລິການຂອງສານໂດຍກົງ ທີ່ມີຕໍ່ຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອງສານ.

ກົງກັນຂ້າມ, ນະໂຍບາຍແລະເຄື່ອງມືຄຸ້ມຄອງຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອງສານ ເປັນສ່ວນໜຶ່ງຂອງຊຸດເຄື່ອງມືທີ່ເປັນໄມ້ງັດ ແລະຂະບວນການຕ່າງໆຂອງສານທີ່ມີຢູ່ ເພື່ອໃຫ້ສານສາມາດນຳໃຊ້ ເຮັດໃຫ້ເກີດການປ່ຽນແປງ. ສານ ອາດຈະດັດປັບໄມ້ງັດ, ຂັ້ນຕອນ, ແລະ ນະໂຍບາຍເຫຼົ່ານີ້ ຜ່ານຫຼາກຫຼາຍຍຸດທະສາດ ທີ່ແນໃສ່ບັບບຸງຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອງສານ. ການທີ່ຈະ ຮູ້ວ່າ: ການປ່ຽນແປງເຫຼົ່ານີ້ ໄດ້ສົ່ງຜົນກະທົບທາງບວກແທ້ ຫຼື ບໍ່ ແມ່ນວັດແທກໄດ້ດ້ວຍ ຕົວຊີ້ວັດການວັດແທກຜົນການຈັດ ຕັ້ງປະຕິບັດທີ່ກ່ຽວຂ້ອງຂອງສານ.

ການວັດແທກຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ

ສານທີ່ດີເລີດ ວັດແທກຄຸນນະພາບ ກໍຄື ປະສິດທິພາບ ແລະ ປະສິດທິຜົນ ໃນການບໍລິການຂອງສານ ຢ່າງເປັນລະບົບ. ສໍາລັບການປະເມີນຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອງສານ,

ຕ້ອງນໍາໃຊ້ຊຸດຂອງຕົວຊີ້ວັດສໍາຄັນຈໍານວນໜຶ່ງ. ນອກເໜືອຈາກຕົວຊີ້ ວັດຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດທາງປະລິມານແລ້ວ, ສານທີ່ດີເລີດ ຍັງນໍາໃຊ້ຕົວຊີ້ວັດທາງຄຸນນະພາບ ເພື່ອແກ້ໄຂບັນຫາຕ່າງໆ ເຊັ່ນ: ການເຂົ້າເຖິງລະບົບກົດໝາຍ; ບັນຫາມື ຫຼື ຂາດ ອຸປະສັກກົດຂວາງທາງກາຍະພາກ, ທາງສຽງ ແລະ ທາງພາສາ ພາຍໃນ ສະຖານທີ່ໃຫ້ບໍລິການຂອງສານ; ຄວາມເປັນທ່າຂອງການດໍາເນີນຄະດີ ແລະ ຄວາມສາມາດໃນການເຂົ້າໃຈໄດ້ ແລະ ຄວາມຈະ ແຈ້ງຂອງຄໍາຕັດສິນ ແລະ ຄໍາສັ່ງຕ່າງໆ; ຕະຫຼອດເຖິງວ່າພະນັກງານສານ ໄດ້ສະແດງໃຫ້ເຫັນເຖິງຄວາມມີມາລະຍາດ ແລະ ຄວາມເຄົາລົບ ຫຼື ບໍ່. ຂໍ້ມູນກ່ຽວກັບຕົວຊີ້ວັດເຫຼົ່ານີ້ ສາມາດເກັບກໍາໄດ້ບົນພື້ນຖານການສັງເກດຢ່າງມີແບບແຜນ, ການປະເມີນ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງພະນັກງານ ແລະ ຜູ້ນໍາໃຊ້ບໍລິການສານ (ຜ່ານການສໍາຫຼວດ), ແລະ ການທົບທວນໂດຍຜູ້ຊ່ຽວຊານ ເພື່ອປະເມີນແບບຟອມ, ຄໍາສັ່ງ ແລະ ຄໍາຕັດສິນຂອງສານ.

ສານທີ່ດີເລີດ ນໍາໃຊ້ຊຸດຂອງຕົວຊີ້ວັດຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຫຼັກ ເພື່ອວັດແທກຄຸນນະພາບ, ປະສິດທິພາບ ແລະ ປະສິດທິຜົນ ຂອງການບໍລິການຂອງເຂົາເຈົ້າ. ຢ່າງໜ້ອຍສຸດ ສານ ຄວນຈະເກັບກໍາ ແລະ ນໍາໃຊ້ຂໍ້ມູນຂ່າວສານ ໃນໄລຍະຂະບວນການດໍາ ເນີນຄະດີ ແລະ ຂໍ້ມູນອື່ນໆທີ່ຕິດພັນກັບຄະດີ. ສານທີ່ດີເລີດ ມີເປົ້າໝາຍແນໃສ່ຫັນປ່ຽນຈຸດສຸມຂໍ້ມູນຂອງຕົນ ຈາກພຽງແຕ່ ເກັບກໍາຂໍ້ມູນສັ້ນເຂົ້າແລະສັ້ນອອກ ໄປສູ່ ການສຸມໃສ່ຂໍ້ມູນດ້ານຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ນໍາໃຊ້ບໍລິການສານ, ຄຸນນະພາບຂອງ ການບໍລິການ ແລະ ຄຸນນະພາບຂອງຄວາມຍຸຕິທໍາ.

ພົບວ່າ: ມັກມີທ່າອ່ຽງວັດແທກຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອງສານ ພຽງແຕ່ໃນທາງປະລິມານເທົ່ານັ້ນ ໂດຍນໍາໃຊ້ຕົວຊີ້ວັດຕ່າງໆ ເຊັ່ນ: ໄລຍະເວລາຂອງຂະບວນການດໍາເນີນການຮ້ອງຟ້ອງ, ຈໍານວນຄະດີຕໍ່ຜູ້ພິພາກສາ, ຄ່າໃຊ້ຈ່າຍຕໍ່ຄະດີ, ຫຼື ຈໍານວນຂອງ ຄະດີທີ່ຢູ່ໃນລະຫວ່າງການພິຈາລະນາແກ້ໄຂ. ໜຶ່ງໃນທັດສະນະແບບດັ້ງເດີມ ຕໍ່ກັບໄລຍະເວລາຂອງຂະບວນການດໍາເນີນການ ຮ້ອງຟ້ອງ ແມ່ນຫຼັກການທີ່ວ່າ: ‘ຄວາມຍຸຕິທໍາທີ່ຊັກຊ້າ ແມ່ນຄວາມຍຸຕິທໍາທີ່ຖືກປະຕິເສດ’. ສານ ຈະຖືກກ່າວວ່າປະຕິບັດ ວຽກງານໄດ້ບໍ່ດີ ສະເພາະແຕ່ກໍລະນີ ທີ່ການດໍາເນີນຄະດີໃຊ້ເວລາແກ່ຍາວຈົນເກີນໄປ. ກົງກັນຂ້າມ, ຂະບວນການດໍາເນີນການ ຟ້ອງຮ້ອງທີ່ເປັນໄປຢ່າງວ່ອງໄວ ພັດຖືກເບິ່ງວ່າ: ເປັນເລື່ອງທີ່ດີ. ສານ ຈະໄດ້ຮັບການພິຈາລະນາວ່າ: ມີປະສິດທິພາບ ໃນກໍລະນີ ທີ່ຄ່າໃຊ້ຈ່າຍຕໍ່ຄະດີ ຕໍ່າ ຫຼື ໃນກໍລະນີ ທີ່ອັດຕາການແກ້ໄຂຄະດີ ຢູ່ໃນລະດັບສູງ.

ເຖິງຢ່າງໃດກໍຕາມ, ຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອງສານ ຈາກທັດສະນະທາງດ້ານປະລິມານ ເຫັນວ່າ: ມີທ່າອ່ຽງບົດເບື້ອນພາບ ລວມທັງໝົດທີ່ມີກ່ຽວກັບຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອງສານ, ຄືດັ່ງຕົວຢ່າງທີ່ວ່າ: “ຄວາມຍຸຕິທໍາຟ້າວຟັ່ງ” ໃນບາງຄະດີ ກາຍ ເປັນ “ຄວາມຍຸຕິທໍາຖືກຟັ່ງ”. ດັ່ງນັ້ນ ຈິ່ງເປັນເລື່ອງສໍາຄັນ ທີ່ຕ້ອງພິຈາລະນາລວມເອົາດ້ານຄຸນນະພາບໃນການປະຕິບັດພາລະ ບົດບາດຂອງສານ ເຂົ້າໃນການປະເມີນນໍາ ເນື່ອງຈາກວ່າ ດ້ານທີ່ບໍ່ໄດ້ຖືກວັດແທກ ແມ່ນດ້ານທີ່ໜ້ອຍໜ້ອຍໜ້ອຍໜ້ອຍທີ່ຈະໄດ້ ຮັບການແກ້ໄຂ. ສິ່ງທໍາທາຍ ມີຢູ່ວ່າ: ການຄິດໄລ່ ປະສິດທິພາບ ງ່າຍກວ່າ ການວັດແທກຄຸນນະພາບຄວາມຍຸຕິທໍາ ເຊິ່ງມີຫຼາຍ ດ້ານກວ່າປະສິດທິພາບ. ເພື່ອວັດແທກດ້ານຕ່າງໆຂອງຄຸນນະພາບ ອາດຈະຕ້ອງມີ ການວັດແທກທາງຄຸນນະພາບ ທີ່ຕ້ອງໃຊ້ ຫົວຄິດປະດິດສ້າງຫຼາຍຂຶ້ນຕື່ມ ເຊິ່ງອາດຈະຍາກກວ່າ ແລະ ມີຄ່າໃຊ້ຈ່າຍຫຼາຍກວ່າ ເພື່ອໃຫ້ໄດ້ຮັບຂໍ້ມູນທີ່ຕ້ອງການ (ເຊັ່ນ ການເຮັດການສໍາຫຼວດຕ່າງໆ). ບໍ່ຄວນປ່ອຍໃຫ້ຄວາມສະດວກໂດຍທຽບຖານໃນການວັດແທກປະສິດທິພາບພຽງຢ່າງດຽວ ເຮັດໃຫ້ຕ້ອງເມີນເສີຍ

ຕໍ່ຄວາມຈຳເປັນໃນການທົບທວນຢ່າງເປັນປະຈຳກ່ຽວກັບຄຸນນະພາບຂອງຄວາມຍຸຕິທຳໃນຄວາມໝາຍກວ້າງ.

ດ້ວຍການນຳໃຊ້ວິທີການປະເມີນ 'ແບບທົ່ວທັງສານ', ຂອບສາກົນດັ່ງກ່າວນີ້ ຕ້ອງການຫາວິທີເພື່ອຮັບປະກັນວ່າ: ມີການເກັບ

ກຳບັນຫາຕ່າງໆຂອງຄວາມຍຸຕິທຳໃນຄວາມໝາຍກວ້າງ ດ້ວຍການວັດແທກຄຸນນະພາບທົ່ວທັງໝົດສານ. ບັດຊະຍາພື້ນຖານ ຂອງການຄຸ້ມຄອງຄຸນນະພາບ ມີຢູ່ວ່າ: ເຖິງຄຸນນະພາບຂອງອົງກອນໃດໜຶ່ງ ອາດຈະວັດແທກໄດ້ຍາກ, ແຕ່ຖ້າທຸກດ້ານຂອງ ກິດຈະກຳແລະຂະບວນການຕ່າງໆຂອງອົງກອນດັ່ງກ່າວ ຫາກມີຄຸນນະພາບສູງ, ກໍ່ເຮັດໃຫ້ເກີດຄວາມໝັ້ນໃຈໃນລະດັບສູງໄດ້

ຄຸນນະພາບແລະຜົນໄດ້ຮັບລະດັບສູງຂອງອົງກອນດັ່ງກ່າວ. ຖ້າຫາກສານໃດໜຶ່ງ ສາມາດມີຜົນຈັດຕັ້ງປະຕິບັດໄດ້ໃນລະດັບສູງ ທົ່ວທັງໝົດ 7 ຂົງເຂດຄວາມດີເລີດຂອງສານ, ນັ້ນກໍ່ສາມາດສະຫຼຸບໄດ້ຢ່າງເປັນທຳວ່າ: ສານດັ່ງກ່າວ ໄດ້ສະໜອງຄວາມຍຸຕິທຳ ທີ່ມີຄຸນນະພາບສູງ.

ການເອື້ອອື່ງໃສ່ຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດທາງດ້ານຄຸນນະພາບແຕ່ຢ່າງດຽວ ເຫັນວ່າ: ບໍ່ພຽງພໍໃນການສະໜອງພາບທີ່ຄົບ ຖ້ວນ ກ່ຽວກັບຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດໂດຍລວມຂອງສານ ເວົ້າສະເພາະ ແມ່ນບໍ່ສາມາດເຫັນໄດ້ຄຸນນະພາບຂອງຄຳຕັດສິນ ແລະ ການບໍລິການຂອງສານ. ຂອບສາກົນດັ່ງກ່າວ ຊອກຫາວິທີເພື່ອຊຸກຍູ້ສານຕ່າງໆ ໃຫ້ເພາກັນປະເມີນດ້ານຕ່າງໆຂອງການ ຈັດຕັ້ງປະຕິບັດພາລະບົດບາດຂອງສານໃນຂອບເຂດກວ້າງຂວາງ ແລະ

ນຳໃຊ້ທັງຄຳວັດແທກທາງປະລິມານແລະຄຸນນະພາບ ຕະຫຼອດເຖິງຄຳຄິດເຫັນແລະຄຳຕຳໜິຕິຊົມຕ່າງໆ.

ອາດບໍ່ສາມາດວັດແທກທຸກດ້ານໃນກິດຈະກຳຕ່າງໆຂອງສານໄດ້ ສະນັ້ນ ຕ້ອງໄດ້ມີວິທີການປະເມີນແບບຍືດຍຸ່ນ ເພື່ອລະບຸວິທີທີ່ດີທີ່ສຸດໃນການປະເມີນປະສິດທິຜົນຂອງຍຸດທະສາດ, ຂໍ້ລິເລີ່ມ ຫຼື ການບໍລິການສະເພາະໃດໜຶ່ງ.

ການວັດແທກຄວາມຄືບໜ້າ

ຂະບວນການປະເມີນຕົນເອງຢ່າງເປັນປະຈຳ ຈະຊ່ວຍເຮັດໃຫ້ສານສາມາດຕິດຕາມຄະແນນຄວາມຄືບໜ້າວ່າ: ສານ ຈັດຕັ້ງປະ ຕິບັດພາລະບົດບາດຂອງຕົນໄດ້ດີຫຼາຍໜ້ອຍປານໃດ ພາຍໃຕ້ແຕ່ລະຂົງເຂດຄວາມດີເລີດຂອງສານທັງ 7 ຂົງເຂດ ກໍ່ຄື ທົ່ວທັງ ສານ. ເຖິງຢ່າງໃດກໍ່ຕາມ, ສານ ຈຳເປັນຕ້ອງມີວິທີການທີ່ເຂັ້ມງວດກວ່າເດີມ ເພື່ອວັດແທກຜົນກະທົບຂອງຂໍ້ລິເລີ່ມ ຫຼື ກິດຈະ ກຳບັບປຸງຕ່າງໆ ທີ່ສານໄດ້ນຳໃຊ້ ເພື່ອປະຕິຮູບ ຫຼື ບັບປຸງແບບແຜນການເຮັດວຽກ ຫຼື ຂະບວນການຕ່າງໆຂອງສານ. ການ ວັດແທກສະພາບຕອນເລີ່ມຕົ້ນ ແລະການກຳນົດບັນທຸກຖານ ຖືເປັນສິ່ງຈຳເປັນໃນການກຳນົດວ່າ: ຂໍ້ລິເລີ່ມ ຫຼື ກິດຈະກຳບັບປຸງ ໄດ້ສ້າງຜົນກະທົບ ຫຼື ບໍ່. ພົບເລື້ອຍໆວ່າ: ຫຼັງສານໄດ້ນຳໃຊ້ຂະບວນການໃໝ່ ແລ້ວຕໍ່ມາຕ້ອງຖືກູ້ບິບໃຫ້ພະຍາຍາມ ພິສູດຄືນ ຫຼັງວ່າ: ຂະບວນການໃໝ່ດັ່ງກ່າວ ໄດ້ສ້າງຜົນກະທົບທີ່ເປັນປະໂຫຍດ.

ແຜນບັບປຸງ ຕ້ອງປະກອບມີຄຳວັດແທກ (ຫຼື ຄາດໝາຍ) ທີ່ຈະແຈ້ງ ສຳລັບແຕ່ລະກິດຈະກຳບັບປຸງ ເພື່ອຊ່ວຍໃຫ້ສານສາມາດ ວັດແທກຕາມພາຍຫຼັງໄດ້ວ່າ: ກິດຈະກຳບັບປຸງດັ່ງກ່າວ ປະສົບຜົນສຳເລັດ ຫຼື ບໍ່. ສານ ຄວນຫຼີກລຽງການນຳໃຊ້ຄຳວັດແທກ ທີ່ພຽງແຕ່ກຳນົດແບບງ່າຍດາຍວ່າ: ໄດ້ມີການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດກິດຈະກຳບັບປຸງ ຫຼື ບາດກ້າວສະເພາະໃດໜຶ່ງແລ້ວ ຫຼື ບໍ່. ຍົກຕົວ ຢ່າງ, ການວັດແທກພຽງແຕ່ວ່າ: ໄດ້ສຳເລັດການຈັດຊຸດການໃຫ້ຄວາມຮູ້ດ້ານການຄຸ້ມຄອງບໍລິຫານ

ໃຫ້ແກ່ພະນັກງານ 20 ຄົນ ແລ້ວ ແມ່ນພັດບໍ່ໄດ້ເວົ້າເຖິງເລີຍວ່າ: ຊຸດການໃຫ້ຄວາມຮູ້ດັ່ງກ່າວ ເປັນປະໂຫຍດ ຫຼື ບໍ່, ມີຄຸນນະພາບສູງບໍ່ ຫຼື ບັນລຸໄດ້ຈຸດປະ ສົງຂອງການຍົກລະດັບທັກສະຄວາມຮູ້ຂອງພະນັກງານໃນຂົງເຂດດັ່ງກ່າວ ຫຼື ບໍ່. ເຊັ່ນດຽວກັນກັບ ການຕັ້ງຄາດໝາຍ ເປັນວັນ ທີ່ສະເພາະຂອງການເຮັດສໍາເລັດໜ້າວຽກໃດໜຶ່ງ ກໍບໍ່ໄດ້ຮັບປະກັນວ່າ: ໜ້າວຽກດັ່ງກ່າວ ປະສົບຜົນສໍາເລັດ.

ຄໍາຖາມທີ່ຄວນຈະຖາມຕະຫຼອດແມ່ນ; “ເປັນຫຍັງເຮົາຈຶ່ງເຮັດສິ່ງນີ້?” ແລະ ຄວນກໍານົດຄໍາວັດແທກ ຫຼື ຕົວຊີ້ວັດໃດໜຶ່ງ ທີ່ ສ່ອງແສງໃຫ້ເຫັນເຖິງ ຜົນໄດ້ຮັບທີ່ຢາກຈະບັນລຸ. ຄໍາຖາມທີ່ສອງທີ່ຄວນຈະຖາມແມ່ນ; “ຖ້າຫາກພວກເຮົາ ປະສົບຜົນສໍາ ເລັດ, ຜົນສໍາເລັດດັ່ງກ່າວຈະມີລັກສະນະເປັນຄືແນວໃດ ແລະ ຈະມີຫຍັງແດ່ທີ່ແຕກຕ່າງຈາກເກົ່າ?”

ໃນຫຼາຍກໍລະນີ, ການວັດແທກຜົນສໍາເລັດຂອງຂໍ້ລິເລີ່ມໃດໜຶ່ງ ກໍອາດຈະເປັນຜົນກະທົບຂອງຂໍ້ລິເລີ່ມດັ່ງກ່າວ ທີ່ມີຕໍ່ກັບຄໍາ ວັດແທກຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອງສານ ແຕ່ບໍ່ໝາຍວ່າຈະບໍ່ເປັນເຊັ່ນນັ້ນສະເໝີໄປ. ເນື່ອງຈາກຂອບສາກົນດັ່ງກ່າວ ຮຽກ ຮ້ອງໃຫ້ນໍາໃຊ້ວິທີການບົນຜືນຖານຂໍ້ມູນຫຼັກຖານຕົວຈິງ ເຂົ້າໃນການຕັດສິນບັນຫາ ແລະ ການວາງແຜນ ຈຶ່ງຈໍາເປັນຕ້ອງເອົາ ໃຈໃສ່ຢູ່ຕະຫຼອດເວລາ ເພື່ອກໍານົດຄໍາວັດແທກຜົນສໍາເລັດທີ່ເຂັ້ມແຂງ.

ເຄື່ອງມື ແລະ ຕົວຊີ້ວັດ ການວັດແທກ ຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອງສານ

ຢູ່ລະດັບສານແຕ່ລະແຫ່ງ, ເປັນສິ່ງສໍາຄັນວ່າ: ຂໍ້ມູນທີ່ອີງໃສ່ນັ້ນ ມີຄຸນນະພາບສູງ, ໜ້າເຊື່ອຖື, ແລະ ມີການຮັບປະກັນຄວາມ ຖືກຕ້ອງສອດຄ່ອງຂອງຂໍ້ມູນ. ສານທີ່ປະສົບຜົນສໍາເລັດ ແລະ ຄຸ້ມຄອງບໍລິຫານເປັນຢ່າງດີ ຮຽກຮ້ອງຕ້ອງການຂໍ້ມູນ ທີ່ສຸມໃສ່ ບໍ່ພຽງແຕ່ສະເພາະສິນເຂົ້າເທົ່ານັ້ນ, ແຕ່ຍັງແຈ້ງໃຫ້ຮູ້ກ່ຽວກັບສິນອອກ, ຜົນໄດ້ຮັບ, ແລະ ຍັງລວມໄປເຖິງຂອບເຂດທີ່ບັນລຸ ການສະໜອງການບໍລິການຂອງສານໃນຕົວຈິງ. ສານທີ່ດີເລີດ ຄວນນໍາໃຊ້ລະບົບຄຸ້ມຄອງຂໍ້ມູນຂ່າວສານຂອງສານ ແລະ ລະ ບົບຄຸ້ມຄອງຄະດີ ທີ່ເຮັດໃຫ້ສາມາດຕິດຕາມ ແລະ ປະເມີນ ຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອງສານ ໄດ້ຢ່າງເປັນປະຈໍາປົກກະຕິ.

ສານທີ່ດີເລີດ ຈະນໍາໃຊ້ຄໍາສັບແລະມາດຕະຖານທີ່ເປັນເອກະພາບ ສໍາລັບຄະດີຕ່າງໆ, ໄລຍະເວລາຂອງການດໍາເນີນຄະດີ, ຄະ ດີຄົງຄ້າງທີ່ຕ້ອງແກ້, ແລະ ຂໍ້ມູນຂ່າວສານສໍາຄັນອື່ນໆ ທີ່ພົວພັນກັບຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອງສານ. ຕົວຊີ້ວັດ ເວລາໃດກໍ ຄວນມີຄວາມສົມດຸນທີ່ເຂັ້ມແຂງ ລະຫວ່າງ ການວັດແທກທາງປະລິມານ ແລະ ການວັດແທກທາງຄຸນນະພາບ. ຜົນຕາມມາ ກໍ ຄື: ເຮັດໃຫ້ສາມາດສົມທຽບຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອງສານ ຕາມແຕ່ລະໄລຍະເວລາໃດໜຶ່ງ ເພື່ອກໍານົດຂົງເຂດທີ່ມີຄວາມ ຄືບໜ້າ ແລະ ຂົງເຂດທີ່ຕ້ອງສຸມຄວາມພະຍາຍາມເພີ່ມ ເພື່ອປັບປຸງ.

ສານ ອາດຈະຢາກພັດທະນາເຄື່ອງມືການວັດແທກຂອງຕົນເອງ ເພື່ອນໍາໃຊ້ໃນການປະເມີນຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດແຜນການ ຂອງສານ. ເຖິງຢ່າງໃດກໍຕາມ, ອິນເຕີເນັດ ມີເອກະສານອ້າງອີງຈໍານວນຫຼວງຫຼາຍ ທີ່ລະບຸລະອຽດ ກ່ຽວກັບຄໍາວັດແທກຜົນ ການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ ໃນຂອບເຂດກວ້າງຂວາງ ທີ່ບັນດາສານຕ່າງໆໃນທົ່ວໂລກ ກໍາລັງນໍາໃຊ້ກັນຢູ່.

ກຸ່ມອົງການຈັດຕັ້ງສາກົນດັ່ງກ່າວ ໄດ້ຈັດພິມຊຸດຄໍາວັດແທກສາກົນຕໍ່ຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອງສານ (ສະບັບທີ 2, 2018) ເຊິ່ງອາດຈະຊ່ວຍສານໃນການນໍາໃຊ້ວິທີການທີ່ສອດຄ່ອງ

ເພື່ອວັດແທກຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອງສານ. ສາມາດນຳໃຊ້ 11 ຄຳວັດແທກໃຈກາງ ທີ່ກຳນົດໃນເອກະສານຄຳວັດແທກສາກົນຕໍ່ຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອງສານ ທີ່ກ່າວເຖິງກ່ອນນີ້ ເພື່ອເປັນ ທິດຊີ້ນຳໃຫ້ສານພິຈາລະນາເບິ່ງວ່າ: ແທດເໝາະກັບສະພາບເງື່ອນໄຂຂອງສານເຂົາເຈົ້າ ຫຼື ບໍ່. ເອກະສານດັ່ງກ່າວ ມີສະໜອງໃຫ້ ຢູ່ເວັບໄຊ ຂອງກຸ່ມອົງການຈັດຕັ້ງສາກົນເພື່ອຄວາມດີເລີດຂອງສານ (courtexcellence.com).

VI ການສື່ສານ ແລະ ການລາຍງານ

ເພື່ອຮັບປະກັນຄວາມໄວ້ວາງໃຈ ແລະ ຄວາມເຊື່ອໝັ້ນຂອງສັງຄົມ, ສານ ຕ້ອງເປີດກວ້າງ ແລະ ມີຄວາມໂປ່ງໃສ ກ່ຽວກັບ ຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ, ຍຸດທະສາດ ແລະ ຂະບວນການຕ່າງໆຂອງຕົນ. ໃນໄລຍະຕົ້ນຂອງການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອບສາກົນດັ່ງກ່າວ, ຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອງສານ ທີ່ສົມທຽບໃສ່ຄາດໝາຍ ຫຼື ຄ່າວັດແທກທີ່ຖືກຍອມຮັບ ອາດຈະບໍ່ໄດ້ດັ່ງ ໃຈບາດຖະໜາ. ເປັນເລື່ອງສໍາຄັນທີ່ສານຕ້ອງເປີດກວ້າງ ກ່ຽວກັບສະຖານະບັດຈຸບັນຂອງເຂົາເຈົ້າ ແຕ່ທີ່ສໍາຄັນໄປກວ່ານັ້ນ ແມ່ນການພິມເຜີຍແຜ່ລາຍລະອຽດ ກ່ຽວກັບບັນດາກິດຈະກຳຕ່າງໆ ທີ່ສານກຳລັງຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ ເພື່ອແກ້ໄຂບັນຫາຕ່າງໆ ທີ່ມີ.

ການສະເໜີຂໍຊັບພະຍາກອນເພີ່ມຈາກລັດຖະບານ ໂດຍບໍ່ມີຜົນງານສະໜັບສະໜູນ ແມ່ນບໍ່ຄ່ອຍຈະປະສົບຜົນສໍາເລັດ, ແຕ່ໃນກໍລະນີທີ່ສານໄດ້ນໍາໃຊ້ມາດຕະການພາຍໃນເພື່ອປັບປຸງຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອງຕົນ ແລະ ມີຂໍ້ມູນຈະແຈ້ງທີ່ສະ ໜັບສະໜູນບົດສະເໜີຂໍຊັບພະຍາກອນເພີ່ມ ເຫັນວ່າ: ມີຄວາມເປັນໄປໄດ້ສູງທີ່ຈະປະສົບຜົນສໍາເລັດຫຼາຍກວ່າ. ການສະ ແດງຄວາມໂປ່ງໃສກ່ຽວກັບຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອງສານ, ການມີສ່ວນຮ່ວມຂອງຜູ້ນໍາໃຊ້ບໍລິການສານ ແລະ ພາກ ສ່ວນກ່ຽວຂ້ອງຕ່າງໆ ຕະຫຼອດເຖິງການສື່ສານຍຸດທະສາດການປະຕິຮູບຂອງສານ ຈະເຮັດໃຫ້ສານ ໄດ້ຮັບຄວາມໄວ້ວາງ ໃຈ ແລະ ຄວາມເຊື່ອໝັ້ນຈາກສັງຄົມ ແລະ ບັນດາພາກສ່ວນກ່ຽວຂ້ອງ ຫຼາຍອີ່ງຂຶ້ນກວ່າເກົ່າ.

ສານ ຄວນຈະສື່ສານຢ່າງກວ້າງຂວາງ ໄປຫຼາຍພາຍທາງຄວາມ, ໄອຍະການປະຊາຊົນ, ອົງການປະຕິບັດກົດໝາຍ, ອົງ ການຈັດຕັ້ງລັດ ແລະ ບັນດາອົງການຈັດຕັ້ງທີ່ບໍ່ສັງກັດລັດ, ຕະຫຼອດເຖິງ ປະຊາຊົນທົ່ວໄປ ໃຫ້ຮັບຮູ້ກ່ຽວກັບຄໍາໝາຍໝັ້ນ ຂອງສານທີ່ມີຕໍາການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອບສາກົນເພື່ອຄວາມດີເລີດຂອງສານ. ລັດຖະບານ, ພາກທຸລະກິດ ແລະ ສັງຄົມທົ່ວໄປ ຮັບຮູ້ເປັນຢ່າງດີກ່ຽວກັບຂະບວນການຄຸ້ມຄອງຄຸນນະພາບ, ແລະ ຄໍາ ໝາຍໝັ້ນຂອງສານຕໍ່ການປັບປຸງຕໍ່ເນື່ອງ ກໍ່ແນ່ນອນທີ່ຈະໃຫ້ທຸກຝ່າຍເຫັນວ່າ: ເປັນບາດກ້າວໃນທາງບວກ ສູ່ການບັນລຸ ຄວາມດີເລີດຂອງສານ.

ຂໍ້ຊຸກຍູ້ໃຫ້ສານຈັດພິມເຜີຍແຜ່ຜົນໄດ້ຮັບຈາກການປະເມີນຕົນເອງ ແລະ ແຜນປັບປຸງຂອງສານ. ບົດລາຍງານປະຈຳປີ ຄວນຈະປະກອບມີລາຍລະອຽດກ່ຽວກັບພາລະບົດບາດຂອງສານ, ແບບວິທີປະຕິບັດ (ຫຼືແບບແຜນການເຮັດວຽກ), ຂັ້ນ ຕອນ ແລະ ຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອງສານ. ໃນກໍລະນີທີ່ສາມາດປະຕິບັດໄດ້, ໃນໄລຍະໜັດປີ ສານ ຄວນຈະແຈ້ງຂໍ ມູນໃຫ້ຜູ້ນໍາໃຊ້ບໍລິການສານ, ລັດຖະບານ ແລະ ສັງຄົມທົ່ວໄປ ໃຫ້ຮັບຮູ້ກ່ຽວກັບຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ ແລະ ບັນດາ ຂໍ້ລິເລີມການປະຕິຮູບຕ່າງໆຂອງສານ.

ດ້ານທີ່ສໍາຄັນອີກດ້ານໜຶ່ງຂອງແຜນປັບປຸງ ຄວນມີການສ້າງແຜນສື່ສານ ທີ່ລະບຸວິທີການ ທີ່ສານຕັ້ງໃຈຢາກແຈ້ງຂໍ້ມູນໃຫ້ ຜູ້ນໍາໃຊ້ບໍລິການຂອງສານ ແລະ ສັງຄົມທົ່ວໄປໄດ້ຮັບຮູ້. ແຜນສື່ສານ ຄວນຈະລວມເອົາບໍ່ ສະເພາະແຕ່ຍຸດທະສາດຈັດພິມ ເອກະສານ ແລະ ເຜີຍແຜ່ຂໍ້ມູນຂ່າວສານເທົ່ານັ້ນ ແຕ່ຍັງຄວນກຳນົດຮູບແບບອື່ນໆຂອງການສື່ສານທີ່ເຫັນວ່າເໝາະສົມ ເຊິ່ງໃນນັ້ນລວມມີ:

- ການປະຊຸມພົບປະຢ່າງເປັນປະຈຳປີກະຕິ ກັບ ຜູ້ນໍາໃຊ້ບໍລິການຫຼັກ ແລະ ກຸ່ມກົດໝາຍຕ່າງໆ
- ການສະໜອງຂໍ້ມູນຂ່າວສານໃຫ້ສື່ມວນຊົນ

- ສະໜອງການຊ່ວຍເຫຼືອໃຫ້ຜູ້ຮ້ອງຟ້ອງດ້ວຍຕົນເອງ ແລະ ກຸ່ມຜູ້ດ້ອຍໂອກາດຕ່າງໆ
- ຂະບວນການຮັບຟັງ ຄໍາເຫັນ ຫຼື ຄໍາຕໍາໜິຕິຊົມ ແລະ ຄໍາຮ້ອງທຸກ

ການສື່ສານແບບເປີດກວ້າງ ກ່ຽວກັບຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອງສານ ແລະ ຍຸດທະສາດບັບປຸງຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ ຂອງສານ ຊ່ວຍເສີມສ້າງຄວາມໄວ້ວາງໃຈ ແລະ ຄວາມເຊື່ອໝັ້ນຂອງສັງຄົມ.

ເອກະສານຊ້ອນທ້າຍ A ຄຳແນະນຳກ່ຽວກັບເຕັກໂນໂລຢີ

ການປະຕິວັດອຸດສາຫະກຳຄັ້ງທີ 4 ໄດ້ກໍ່ໃຫ້ເກີດມີການພັດທະນາທາງວິທະຍາສາດ ແລະ ເຕັກໂນໂລຢີໃໝ່ ໃນສັງຄົມ ຍຸກທັນສະໄໝ. ກຳລັງແຮງງານຍຸກທັນສະໄໝ ໄດ້ສຳພັດຜົນປະໂຫຍດທີ່ແທ້ຈິງ ແລະ ເປັນທ່າແຮງຂອງເຕັກໂນໂລຢີ ໃນ ແບບທີ່ບໍ່ເຄີຍມີມາກ່ອນ, ລວມທັງໃນກຳລັງແຮງງານຂອງສານ ແລະ ໃນດ້ານທີ່ພົວພັນກັບການເຂົ້າເຖິງຄວາມຍຸຕິທຳ. ທ້າຍທີ່ສຸດແລ້ວ ເຕັກໂນໂລຢີ ຈະເປັນບັດໄຈເອື້ອອຳນວຍ ທີ່ ອຸປະສັກກິດຂວາງ ການເຂົ້າເຖິງຄວາມຍຸຕິທຳ ແມ່ນຂຶ້ນກັບ ສະພາບເງື່ອນໄຂຕົວຈິງ ແລະ ລັກສະນະການໝູນໃຊ້ເຕັກໂນໂລຢີດັ່ງກ່າວ. ໃນສະພາບເງື່ອນໄຂຄວາມດີເລີດຂອງສານ, ເຕັກໂນໂລຢີ ສາມາດເຮັດໃຫ້ຫຼັກການສຳຄັນໃຈກາງຂອງສານ ໂດດເດັ່ນຂຶ້ນ ກໍຕໍ່ເມື່ອວ່າ: ພາກສ່ວນກ່ຽວຂ້ອງຕ່າງໆ ເຂົ້າມີ ສ່ວນຮ່ວມ, ແລະ ມີການຄຸ້ມຄອງມິຕິດ້ານຈັນຍາບັນ ແລະ ຄວາມສ່ຽງຕ່າງໆທີ່ຕິດພັນກັບເຕັກໂນໂລຢີ, ເພື່ອເຮັດແນວໃດ ໃຫ້ສາມາດບັນລຸຜົນໄດ້ຮັບ ແລະ ໝາກຜົນທີ່ດີທີ່ສຸດ.

ໃນໄລຍະຫຼາຍປີຜ່ານມາ, ສານໄດ້ຄ່ອຍໆໝູນໃຊ້ເຕັກໂນໂລຢີຮັບໃຊ້ຂະບວນການຕ່າງໆຂອງສານ, ເຊັ່ນ: ການສົ່ງເອກະ ສານອີເລັກໂຕຣນິກ ເຊິ່ງໃນເມື່ອກ່ອນ ມີພຽງແຕ່ສົ່ງເປັນສະບັບເຈ້ຍ, ແລະ ມີການນຳໃຊ້ຈັດໝາຍອີເລັກໂຕຣນິກ/ອີເມວ ເພື່ອສົ່ງພາຍອີເລັກໂຕຣນິກ. ຍ້ອນມີຄວາມກ້າວໜ້າທາງເຕັກໂນໂລຢີ, ສານ ໄດ້ເລີ່ມນຳສະເໜີລະບົບຄຸ້ມຄອງຄະດີ, ທີ່ ລະບົບຕ່າງໆສຳລັບການບໍລິການຂອງອົງກອນ ເຊັ່ນ: ລະບົບຄຸ້ມຄອງພະນັກງານ ທີ່ ຊັບພະຍາກອນມະນຸດ, ລະບົບຄຸ້ມຄອງ ການເງິນແລະການຈັດຊື້ຈັດຈ້າງ. ລະບົບເຫຼົ່ານີ້ ໄດ້ເຮັດໜ້າທີ່ບັບປຸງການບໍລິຫານລະບົບຍຸຕິທຳ ແລະ ເພີ່ມທະວີຜະລິດຕະ ພາບ ແລະ ປະສິດທິພາບ. ໂຄງລ່າງພື້ນຖານທີ່ສານໄດ້ລົງທຶນເຂົ້າໃສ່ ຈະສ້າງພື້ນຖານສຳຄັນ ໃນການສະໜອງການບໍລິການ ຂອງສານ. ນອກເໜືອຈາກໂຄງລ່າງພື້ນຖານແລ້ວ, ເຕັກໂນໂລຢີ ຍັງໄດ້ຫັນປ່ຽນວິທີທາງ ທີ່ສານ ສົນທະນາແລກປ່ຽນກັບຜູ້ ນຳໃຊ້ບໍລິການສານ ເຊິ່ງສາມາດເຫັນໄດ້ຜ່ານການເພີ່ມຂຶ້ນຂອງການບໍລິການແບບດິຈິຕ້ອນ ເຊັ່ນ: ຮູບແບບການສະແດງ ທີ່ ສະໜອງເອກະສານ ແລະ ການຊຳລະອອນລາຍ, ແລະ ການເຂົ້າເຖິງຂໍ້ມູນຂ່າວສານກ່ຽວກັບສານ ແລະ ຂະບວນການ ຕ່າງໆຂອງສານຜ່ານທາງອິນເຕີເນັດ. ເຕັກໂນໂລຢີ ສືບຕໍ່ວິວັດຢ່າງວ່ອງໄວ ແລະ ຍັງຈະສືບຕໍ່ກໍ່ໃຫ້ເກີດການປ່ຽນແປງໃຫຍ່ ຫຼວງ ແລະສ້າງສິ່ງທ້າທາຍຫຼາຍຢ່າງ ໃຫ້ສານ ເພື່ອໃຫ້ສານ ຫາວິທີໝູນໃຊ້ປະໂຫຍດ ແລະ ຄົ້ນຄິດ ເຖິງຜົນກະທົບຈາກ ການນຳໃຊ້ເຕັກໂນໂລຢີ ທີ່ຈະມີຕໍ່ຂະບວນການຕ່າງໆທີ່ມີຢູ່ຂອງສານ.

ຄຳແນະນຳດັ່ງຕໍ່ໄປນີ້ ແມ່ນສຳລັບສານ ທີ່ມີຄວາມສົນໃຈປຶກສາຫາລືລົງເລິກຕື່ມ ກ່ຽວກັບການນຳໃຊ້ເຕັກໂນໂລຢີ. ຄຳແນະ ນຳເຫຼົ່ານີ້ ບໍ່ໄດ້ຕັ້ງໃຈໃຫ້ເປັນການກຳກັບ ທີ່ ອະທິບາຍຍືດຍາວ. ພຽງແຕ່ຫວັງວ່າ: ສານ ຈະນຳໃຊ້ຄຳແນະນຳເຫຼົ່ານີ້ ເປັນຈຸດ ເລີ່ມຕົ້ນ ທີ່ ເປັນບ່ອນອີງ ເພື່ອປະກອບຂໍ້ມູນເຂົ້າໃນການປຶກສາຫາລື ແລະ ກຳນົດທິດທາງການສ້າງແຜນໄລຍະຍາວ. ກ່ຽວແກ່ກັບເລື່ອງນີ້ ມີການຄາດການວ່າ: ຄະນະການນຳ ແລະ ພະນັກງານສານ ທີ່ມີສ່ວນຮ່ວມໃນການວາງແຜນຍຸດທະ ສາດການນຳໃຊ້ເຕັກໂນໂລຢີຢູ່ໃນສານ ຈະພາກັນນຳໃຊ້ຄຳແນະນຳເຫຼົ່ານີ້ ເພື່ອເປັນພື້ນຖານຂອງການສົນທະນາຄົ້ນຄວ້າ. ການປະຕິວັດອຸດສາຫະກຳຄັ້ງທີ 4 ມາດຮອດແລ້ວແລະຈະບໍ່ໜີໄປໃສ ສະນັ້ນ ສານ ຄວນຖືໂອກາດດັ່ງກ່າວນີ້ ເປັນແບບ ຍັນ ເພື່ອນຳໃຊ້ວິທີການດຳເນີນງານທີ່ສະດັງໄວ, ບັບຕົວໄດ້ງ່າຍ ແລະ ສາມາດຄາດການລ່ວງໜ້າໄດ້ໃຫ້ຫຼາຍກວ່າເກົ່າ ໃນ ການໝູນໃຊ້ເຕັກໂນໂລຢີມາຮັບໃຊ້ວຽກງານຂອງສານ.

ຄວາມສາມາດເຂົ້າເຖິງໄດ້ ແລະ ຄວາມໂປ່ງໃສ

1. ເຖິງວ່າຈະມີການສະໜອງການບໍລິການຕ່າງໆໃນຮູບແບບດິຈິຕອນແລ້ວກໍຕາມ, ສານຂອງພວກເຮົາ ຍັງນຳໃຊ້ມາດຕະ ການຕ່າງໆ ເພື່ອຮັບປະກັນວ່າ: ຜູ້ນຳໃຊ້ບໍລິການຂອງສານ ທີ່ບໍ່ຖະໜົດໃຊ້ເຕັກໂນໂລຢີ ຈະຍັງສາມາດເຂົ້າໃຊ້ການບໍລິການຕ່າງໆຂອງສານ ໄດ້ໂດຍບໍ່ພົບຄວາມຫຍຸ້ງຍາກ.¹
2. ພວກເຮົາ ນຳໃຊ້ວິທີການແບບມີການຂໍຄຳປຶກສາ ຜ່ານການເອົາຜູ້ນຳໃຊ້ບໍລິການສານ ເຂົ້າມີສ່ວນຮ່ວມໃນການອອກ ແບບ ແລະ ນຳໃຊ້ເຕັກໂນໂລຢີ.²
3. ພວກເຮົາ ໄດ້ສ້າງນະໂຍບາຍ ແລະ ຄຸ້ມຄອງນຳກ່ຽວກັບການຄຸ້ມຄອງຂໍ້ມູນ. ³

ຫົວຄິດປະດິດສ້າງ

4. ພວກເຮົາ ນຳໃຊ້ປະໂຫຍດຈາກເຕັກໂນໂລຢີ ເພື່ອທົບທວນ ແລະ ປັບປຸງຂະບວນການຕ່າງໆຂອງພວກເຮົາ.⁴

¹ ເພື່ອສົມທົບຕື່ມໃສ່ຂົງເຂດທີ 6: ການບໍລິການຂອງສານທີ່ສາມາດເຂົ້າເຖິງໄດ້ ແລະ ສາມາດຈ່າຍໄດ້ - ຄວາມສາມາດເຂົ້າເຖິງໄດ້, ຄຳຖາມ ຂໍ້. 11 “ພວກເຮົາ ໝູນໃຊ້ເຕັກໂນໂລຢີໃຫ້ເປັນປະໂຫຍດ ເພື່ອເຮັດໃຫ້ຂະບວນການຕ່າງໆຂອງສານ ມີປະສິດທິພາບຫຼາຍຂຶ້ນ ແລະ ເຮັດໃຫ້ການບໍລິການຂອງສານ ສາມາດເຂົ້າເຖິງໄດ້ງ່າຍຂຶ້ນ.” ເຖິງວ່າມີການນຳໃຊ້ປະໂຫຍດຈາກເຕັກໂນໂລຢີ, ເຮົາຍັງພິຈາລະນາ ເບິ່ງຄວາມຕ້ອງການຂອງຜູ້ນຳໃຊ້ບໍລິການ ທີ່ອາດຈະພົບວ່າ: ການເຂົ້າເຖິງການບໍລິການດິຈິຕອນຂອງສານ ຖືເປັນສິ່ງທ້າທາຍສຳລັບເຂົາ ເຈົ້າ.

² ອ້າງອີງເຖິງ ຂົງເຂດທີ 5: ການມີສ່ວນຮ່ວມຂອງຜູ້ນຳໃຊ້ບໍລິການສານ - ການສື່ສານກັບຜູ້ນຳໃຊ້ບໍລິການສານ, ຄຳຖາມຂໍ້ 7 “ພວກເຮົາ ເອົາຜູ້ນຳໃຊ້ບໍລິການສານ ແລະ ປະຊາຊົນທົ່ວໄປ ເຂົ້າມີສ່ວນຮ່ວມຢ່າງເປັນປະຈຳໃນວຽກງານປັບປຸງຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອງສານ, ສ່ວນຜູ້ພິພາກສາ ແລະ ພະນັກງານສານຂອງພວກເຮົາ ກໍໄດ້ປະກອບສ່ວນ ຢ່າງຕັ້ງໜ້າເຂົ້າໃນຂະບວນການມີສ່ວນຮ່ວມ ດັ່ງກ່າວ.” ລາຍການຜົນການຈັດປະຕິບັດຂັ້ນສູງຂອງສານ ໂດຍ NCSC ຍັງໄດ້ກ່າວເຖິງວິທີການທີ່ “ຄວາມຕ້ອງການທາງດ້ານການດຳເນີນວຽກງານ ທີ່ສະເໜີໂດຍຜູ້ພິພາກສາ, ຜູ້ບໍລິຫານສານ ແລະ ພະນັກງານສານ ເປັນຕົວຂັບເຄື່ອນ ການຈັດຊື້ ແລະ ການນຳໃຊ້ເຕັກໂນໂລຢີຂອງສານ.” ຄຳແນະນຳດັ່ງກ່າວ ສຸມໃສ່ການສ້າງຄວາມເຂົ້າໃຈກ່ຽວກັບຄວາມຕ້ອງການຂອງຜູ້ນຳໃຊ້ບໍລິການສານ ໃນເວລາທີ່ນຳໃຊ້ເຕັກໂນໂລຢີ.

³ ອ້າງອີງເຖິງ ຂົງເຂດທີ 7: ຄວາມໄວ້ວາງໃຈ ແລະ ຄວາມເຊື່ອໝັ້ນຂອງສັງຄົມ. ສານ ຄວນຈະຮັບປະກັນວ່າ: ມີການວາງນະໂຍບາຍ ແລະ ການຄວບຄຸມຢ່າງຖືກຕ້ອງເໝາະສົມ ຮອງຮັບການຄຸ້ມຄອງຈັດການຂໍ້ມູນຂອງຜູ້ນຳໃຊ້ບໍລິການສານ.

⁴ ລາຍການຜົນການຈັດປະຕິບັດຂັ້ນສູງຂອງສານ ໂດຍ NCSC. “ສານຂອງພວກເຮົາ ນຳໃຊ້ປະໂຫຍດຈາກເຕັກໂນໂລຢີ ເພື່ອທົບທວນ ແລະ ປັບປຸງຂະບວນການຕ່າງໆຂອງພວກເຮົາ.” ອ້າງອີງເຖິງ ຂົງເຂດທີ 4: ໂຄງລ່າງພື້ນຖານ, ການດຳເນີນຄະດີ, ແລະ ຂະບວນການ ຕ່າງໆຂອງສານ - ຫົວຄິດປະດິດສ້າງ, ຄຳຖາມຂໍ້.11 “ພວກເຮົາ ມີນະໂຍບາຍ ແລະ ຂັ້ນຕອນຮອງຮັບ ເພື່ອສ້າງ, ຮວບຮວມ ແລະ ກັນ ດອງແນວຄວາມຄິດທີ່ມີຫົວຄິດປະດິດສ້າງ” ແລະ ຄຳຖາມຂໍ້.13 “ພວກເຮົາ ເອົາຜູ້ພິພາກສາ ແລະ ພະນັກງານສານຂອງພວກເຮົາ ເຂົ້າ ມີສ່ວນຮ່ວມໃນຄວາມພະຍາຍາມສ້າງຫົວຄິດ ປະດິດສ້າງໃນສານຂອງພວກເຮົາ, ຝຶກອົບຮົມ ແລະ ຍ້ອງຍໍເຂົາເຈົ້າ ສຳລັບການປະ

5. ພວກເຮົາໝູ່ໃຊ້ເຕັກໂນໂລຢີ ເພື່ອສະໜອງລະບົບທີ່ເປັນນາວັດຕະກຳ ສຳລັບຜູ້ນຳໃຊ້ບໍລິການສານ ເພື່ອໄກ່ເກ່ຍຂໍ້ ຂັດແຍ່ງ ແລະ/ຫຼື ເພື່ອຕັດສິນໃຈເລືອກທາງເລືອກ ໂດຍທີ່ຕົນໄດ້ຮັບຂໍ້ມູນຂ່າວສານພຽງ.⁵
6. ພວກເຮົາ ຊຸກຍູ້ໃຫ້ມີການທົດລອງຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂະໜາດນ້ອຍກ່ອນທີ່ຈະນຳໃຊ້ວິທີການທີ່ສະດັງໄວ ໃນເວລາສຶກ ສາການນຳໃຊ້ເຕັກໂນໂລຢີ ແລະ ຂະບວນການໃໝ່ໆ.⁶
7. ພວກເຮົາ ພ້ອມທີ່ຈະເຮັດວຽກນຳ ແລະ/ຫຼື ປະສານສົມທົບກັບອົງການຈັດຕັ້ງທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ ເພື່ອຮຽນຮູ້ບົດຮຽນ ຫຼື ແບບວິທີປະຕິບັດທີ່ດີ ໃນສ່ວນທີ່ພົວພັນກັບເຕັກໂນໂລຢີໃໝ່ໆ.⁷

ຜົນກະທົບ ແລະ ຄວາມຍືນຍົງ

8. ພວກເຮົາ ຕິດຕາມຜົນກະທົບຂອງເຕັກໂນໂລຢີ ທີ່ມີຕໍ່ຂະບວນການຂອງສານ ແລະ ທົບທວນການນຳໃຊ້ເຕັກໂນໂລຢີ ແລະ ຂົງເຂດທີ່ຕ້ອງປັບປຸງ ຢ່າງເປັນປະຈຳປີກະຕື.⁸

ກອບສ່ວນໃນຄວາມພະຍາຍາມດັ່ງກ່າວ.” ສິ່ງທີ່ຢາກເນັ້ນໜັກໃຫ້ເຫັນໃນທີ່ນີ້ແມ່ນເຕັກໂນໂລຢີຖືເປັນເຄື່ອງມືທາງນາວັດຕະກຳ ຫຼື ເປັນ ຫົວຄິດປະດິດສ້າງເພື່ອປັບປຸງຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອງສານ.

⁵ ອ້າງອີງເຖິງ ຂົງເຂດທີ 4: ໂຄງລ່າງພື້ນຖານ, ການດຳເນີນຄະດີ, ແລະ ຂະບວນການ ຂອງສານ - ການດຳເນີນຄະດີ ແລະ ຂະບວນ ການຕ່າງໆຂອງສານ, ຄຳຖາມຂໍ້ 8 “ພວກເຮົາ ສະໜອງທາງເລືອກບໍລິການໄກ່ເກ່ຍຂໍ້ຂັດແຍ່ງ ເພື່ອຊ່ວຍຜູ້ນຳໃຊ້ບໍລິການສານໃຫ້ສາ ມາດໄກ່ເກ່ຍຂໍ້ຂັດແຍ່ງ ຢ່າງປະນີປະນອມ ແລະ ໃນຄຳທຳນຽມທີ່ເຂົາເຈົ້າສາມາດຈ່າຍໄດ້.” ນອກຈາກບໍລິການອື່ນໆແລ້ວທີ່ສາມາດສະ ໜອງໃຫ້ໂດຍນຳໃຊ້ເຕັກໂນໂລຢີ, ເຕັກໂນໂລຢີ ຍັງສາມາດສະໜອງລະບົບ/ສື່ກາງອອກລາຍ ເພື່ອໃຊ້ເປັນບ່ອນໄກ່ເກ່ຍຂໍ້ຂັດແຍ່ງ.

⁶ ດັດປັບຈາກຄະນະກຳມະການລັດຖະບານດີຈີຕ້ອນເພື່ອຫັນສົ່ງກະໂປເປັນຊາດທັນສະໄໝ, ຍຸດທະສາດລັດຖະບານດີຈີຕ້ອນ (DGB), ໜ້າ 16. “ສຳລັບເຕັກໂນໂລຢີທີ່ຍັງບໍ່ເຕີບໂຕເຕັມທີ່, ເຊັ່ນ: ບໍລິເວນແຈນ (blockchain), ພວກເຮົາ ຈະເລີ່ມຈາກການ ທົດລອງຂະໜາດນ້ອຍ ແລະ ຊອກຫາໂອກາດໃນການຮ່ວມມືກັບພາກສ່ວນກ່ຽວຂ້ອງ ຫຼື ຂະຫຍາຍຜົນສຳເລັດທີ່ໄດ້ຈາກການທົດ ລອງ.” ອ້າງອີງເຖິງ ຂົງເຂດທີ 4: ໂຄງລ່າງພື້ນຖານ, ການດຳເນີນຄະດີ, ແລະ ຂະບວນການຕ່າງໆຂອງສານ - ຫົວຄິດປະດິດສ້າງ ຄຳ ຖາມຂໍ້11, “ພວກເຮົາ ມີນະໂຍບາຍ ແລະ ຂັ້ນຕອນຮອງຮັບ ເພື່ອສ້າງ, ຮວບຮວມ ແລະ ກັນຕອງແນວຄວາມຄິດທີ່ມີຫົວຄິດປະດິດ ສ້າງ”. ການທົດລອງຂະໜາດນ້ອຍ ແລະ ວິທີການທີ່ສະດັງໄວ ເປັນບາງຕົວຢ່າງ ທີ່ສານສາມາດພິຈາລະນາ ໃນເວລາທີ່ຕ້ອງການການ ນຳໃຊ້ເຕັກໂນໂລຢີ ຢ່າງມີຫົວຄິດປະດິດສ້າງ.

⁷ ດັດປັບຈາກ DGB, ໜ້າ 25. “ເພື່ອສົມທົບຕົ້ນໃສ່ຄວາມອາດສາມາດພາຍໃນຂອງລັດຖະບານ, ພວກເຮົາ ຍັງຈະປະສານສົມທົບ ຢ່າງຫ້າວຫັນ ກັບ ຂະແໜງການ ແລະ ສະຖາບັນຄົ້ນຄວ້າຕ່າງໆ, ເວົ້າສະເພາະ ພາກສ່ວນທີ່ຢູ່ໃນຂົງເຂດເຕັກໂນໂລຢີທີ່ເກີດຂຶ້ນໃໝ່.” ອ້າງອີງເຖິງ ຂົງເຂດທີ 4: ໂຄງລ່າງພື້ນຖານ, ການດຳເນີນຄະດີ, ແລະ ຂະບວນການຕ່າງໆ ຂອງສານ - ຫົວຄິດປະດິດສ້າງ, ຄຳຖາມຂໍ້ 14 “ພວກເຮົາ ຕິດຕາມຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອງສານອື່ນໆ ເພື່ອລະບຸການປັບປຸງ ແລະ ບັນດາຂໍ້ລິເລີມຕ່າງໆ ທີ່ແທດເໝາະສຳລັບ ສານຂອງພວກເຮົາ.” ແລະ ຄຳຖາມຂໍ້ 15 “ພວກເຮົາ ແລກປ່ຽນຄວາມຮູ້ ແລະ ແບບວິທີປະຕິບັດ ຫຼື ບົດຮຽນທີ່ດີ ກັບສານແຫ່ງອື່ນໆ ເພື່ອສົ່ງເສີມການຮຽນຮູ້ ແລະ ຫົວຄິດປະດິດສ້າງ.” ຄຳແນະນຳຂໍ້ນີ້ ເນັ້ນໜັກໃສ່ການຮຽນຮູ້ ແລະ ການປະສານສົມທົບກັບບັນດາອົງ ການຈັດຕັ້ງທີ່ກ່ຽວຂ້ອງອື່ນໆ ທີ່ບໍ່ແມ່ນສານ.

⁸ ສານບາງແຫ່ງ ອາດຈະໄດ້ສ້າງແຜນພັດທະນາໄອທີຂອງຕົນ ທີ່ກຳນົດຕົວຊີ້ວັດຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຫຼັກ ຫຼື ອາດໝາຍທີ່ສານຕ້ອງ ບັນລຸ. ສະເໜີໃຫ້ອ່ານເນື້ອໃນການດັດປັບຂອບ IFCE

9. ໃນການອອກແບບເຕັກໂນໂລຢີ, ພວກເຮົາ ຄໍານຶງເຖິງທ່າແຮງໃນການຜັນຂະຫຍາຍ, ໂອນຖ່າຍ ແລະ/ຫຼື ຂະຫຍາຍ ຂອບເຂດການນໍາໃຊ້ເຕັກໂນໂລຢີດັ່ງກ່າວ.

ຂີດຄວາມສາມາດ

10. ພວກເຮົາ ມີຫຼັກສູດຝຶກອົບຮົມແລະພັດທະນາຂີດຄວາມສາມາດ ທີ່ແນໃສ່ພັດທະນາກໍາລັງແຮງງານຂອງສານໃຫ້ມີຂີດ ຄວາມສາມາດທາງດ້ານເຕັກໂນໂລຢີດີຈີຕ້ອນ ທີ່ພົວພັນກັບການນໍາໃຊ້ເຕັກໂນໂລຢີໃໝ່ໆ.⁹

11. ພະນັກງານທຸກຄົນ ມີທັກສະແລະຄວາມຮູ້ດ້ານການຮັກສາຄວາມປອດໄພເຄືອຄ່າຍການເຊື່ອມຕໍ່ອິນເຕີເນັດ ເພື່ອ ປະກອບສ່ວນເຂົ້າໃນການສ້າງຄວາມເຂັ້ມແຂງດ້ານເຄືອຄ່າຍການເຊື່ອມຕໍ່ອິນເຕີເນັດຂອງສາ ນ.

ມິຕິດ້ານຈັນຍາບັນ

12. ພວກເຮົາ ຮັບຮູ້ເຖິງບັນຫາທີ່ເຕັກໂນໂລຢີ ອາດມີບັນຫາເຂົ້າຂ້າງອອກຂາ ແລະ ມີຂໍ້ຈຳກັດທັງໃນຕົວຈິງ, ທີ່ອາດ ຈະເກີດ ແລະ/ຫຼື ທີ່ຄິດວ່າມີ, ເລິ່ງພວກເຮົາໄດ້ຈັດຕັ້ງປະຕິບັດມາດຕະການແກ້ໄຂ ຕາມເຫັນວ່າ: ສອດຄ່ອງແລະ ເໝາະສົມ.

13. ພວກເຮົາ ພິຈາລະນາລວມເອົາມິຕິດ້ານຈັນຍາບັນ ເຂົ້າໃນການນໍາໃຊ້ເຕັກໂນໂລຢີຕ່າງໆ.¹⁰

ໂດຍສານອອບຄົວແຫ່ງອົດສະຕາລີ (2013). “ການບໍລິການ ແລະ ໂຄງລ່າງ ພື້ນຖານທາງດ້ານເຕັກໂນໂລຢີຂອງສານ ສະໜັບສະໜູນການເຮັດວຽກຂອງສານ, ມີຄວາມທັນສະໄໝ ແລະ ຕອບສະໜອງຢ່າງວ່ອງ ໄວຕາມຄວາມຄາດຫວັງຂອງສັງຄົມ ເພື່ອຄວາມສະດວກສະບາຍ ແລະ ການເຂົ້າເຖິງບໍລິການຕ່າງໆຂອງສານ.”

⁹ ດັດປັບຈາກ ລາຍການຜົນການຈັ່ງປະຕິບັດຂັ້ນສູງຂອງສານ ໂດຍ NCSC. “ພະນັກງານສານ ໄດ້ຮັບການສະໜັບສະໜູນເປັນຢ່າງດີ ໃນດ້ານການຝຶກອົບຮົມອົກລະດັບຂີດຄວາມສາມາດ ແລະ ໄດ້ຮັບການຊ່ວຍເຫຼືອຕໍ່ເນື່ອງ ໃນດ້ານທີ່ພົວພັນກັບການນໍາໃຊ້ລະບົບຄຸ້ມ ຄອງຂໍ້ມູນຂ່າວສານຂອງສານ.” ອ້າງອີງເຖິງ ຂົງເຂດທີ 3: ກໍາລັງແຮງງານຂອງສານ - ການວາງແຜນ ແລະ ການພັດທະນາກໍາລັງແຮງ ງານ, ຄໍາຖາມຂໍ້ 3 “ພວກເຮົາ ລະບຸຄວາມຕ້ອງການຝຶກອົບຮົມ ຂອງຜູ້ພິພາກສາ ແລະ ພະນັກງານສານຂອງພວກເຮົາ, ແລ້ວສ້າງຫຼັກ ສູດຝຶກອົບຮົມ ທີ່ຕອບສະໜອງໄດ້ຕາມຄວາມຕ້ອງການເຫຼົ່ານັ້ນ.” ແລະ ຄໍາຖາມຂໍ້ 4 “ພວກເຮົາ ມີແຜນງານການພັດທະນາສາຍອາຊີບ ຢ່າງຕໍ່ເນື່ອງ ສໍາລັບຜູ້ພິພາກສາ ແລະ ພະນັກງານສານຂອງ ພວກເຮົາ.” ຈຸດເນັ້ນໜັກໃນທີ່ນີ້ ມີຢູ່ວ່າ: ແຜນງານຝຶກອົບຮົມແລະພັດທະ ນາຂີດຄວາມສາມາດ ທີ່ພົວພັນກັບການນໍາໃຊ້ເຕັກໂນໂລຢີໃໝ່ໆ.

¹⁰ ດັດປັບຈາກ “ການກຳນົດການປະຕິວັດອຸດສາຫະກຳຄັ້ງທີສີ່”, vi. “ຖືເປັນຄວາມສໍາຄັນທາງຈັນຍາບັນ ທີ່ຕ້ອງລວມເອົາການມີສ່ວນ ຮ່ວມຂອງທຸກພາກສ່ວນ ແລະ ໃຫ້ມີຄວາມໂປ່ງໃສ ໃນການອອກແບບບັນດາເຕັກໂນໂລຢີເຫຼົ່ານີ້...” ແລະ ຍັງມີໃນ ຂົງເຂດທີ 1: ຄວາມ ເປັນຜູ້ນໍາຂອງຄະນະການນໍາສານ, ຄໍາຖາມຂໍ້ 8 “ຜູ້ພິພາກສາ ແລະ ພະນັກງານສານ

ຍຶດໝັ້ນປະຕິບັດຕາມປະມວນລະບຽບຄຸ້ມຄອງ ພະນັກງານ ແລະ ຈັບຍາບັນ ທີ່ນຳໃຊ້.” ຂໍ້ພິຈາລະນາໃນທີ່ນີ້
ແມ່ນການນຳໃຊ້ເຕັກໂນໂລຢີຢ່າງມີຈັບຍາບັນ.

ເອກະສານຊ້ອນທ້າຍ B ແຫ່ງຂໍ້ມູນ

ຂົງເຂດທີ 1: ຄວາມເປັນຜູ້ນຳຂອງຄະນະການນຳສານ

ສະພາຫົວໜ້າຍຸຕິທຳອາຊຽນ. ຫຼັກການຕົວແບບວ່າດ້ວຍການປະພຶດຂອງສານ. ສາມາດດາວໂລດໄດ້ທີ່: <https://cacj-ajp.org/web/guest/model-principles-of-judicial-conduct>

ຄະນະກຳມະການຄວາມສັດຊື່ບໍລິສຸດຂອງສານ. ຄຳວັດແທກການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດທີ່ປະສິດທິຜົນຂອງຫຼັກການບັງກະລໍ ວ່າດ້ວຍ: ການປະພຶດຂອງສານ (2010). ສາມາດດາວໂລດໄດ້ທີ່: https://www.unodc.org/res/ji/import/international_standards/measures_implementation/measures_implementation.pdf

ສົນທິສັນຍາອົງການສະຫະປະຊາຊາດວ່າດ້ວຍການຕ້ານການສໍ້ລາດບັງຫຼວງ. ຄູ່ມືຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ ແລະ ຂອບປະເມີນຜົນ ສຳລັບມາດຕາ 11. (ມີນາ 2015). ສາມາດດາວໂລດໄດ້ທີ່ www.unodc.org.

ສະພາເສດຖະກິດ-ສັງຄົມແຫ່ງອົງການສະຫະປະຊາຊາດ. ຍັດຕິເລກທີ 2006/23 ສ້າງຄວາມເຂັ້ມແຂງໃຫ້ຫຼັກການເພີ່ນ ຖານວ່າດ້ວຍການປະພຶດຂອງສານ (2006). ສາມາດດາວໂລດໄດ້ທີ່: <https://www.un.org/ecosoc/sites/www.un.org.ecosoc/files/documents/2006/resolution-2006-23.pdf>

ອົງການສະຫະປະຊາຊາດເພື່ອການພັດທະນາ (ຫ້ອງການປະຈຳພາກພື້ນບາງກອກ). ບັນຊີກວດສອບຄວາມສັດຊື່ບໍລິສຸດ ໃຈຂອງສານ (2018) ສາມາດດາວໂລດໄດ້ທີ່ <https://www.asia-pacific.undp.org/content/rbap/en/home/programmes-and-initiatives/Judicial-integrity.html>

ຂົງເຂດທີ 2: ການຄຸ້ມຄອງສານຢ່າງມີຍຸດທະສາດ

ສະຖາບັນບັດໃຫ້ຄະແນນທີ່ມີຄວາມສົມດຸນ, “ພື້ນຖານການວາງແຜນຍຸດທະສາດ”. ສາມາດດາວໂລດໄດ້ທີ່: www.balancedscorecard.org/BSC-Basics/Strategic-Planning-Basics

ຄຳວັດແທກສາກົນສຳລັບຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂອງສານ (2018); ກຸ່ມອົງການສາກົນເພື່ອຄວາມດີເລີດຂອງສານ. ສາມາດດາວໂລດໄດ້ທີ່ www.courtexcellence.com

ສະຖາບັນຄຸ້ມຄອງຍຸດທະສາດ. ສາມາດດາວໂລດໄດ້ທີ່: www.strategymanagementinstitute.com

ຄູ່ມືວາງແຜນຍຸດທະສາດຂອງອົງການສະຫະປະຊາຊາດ ສຳລັບ ຜູ້ບໍລິຫານ. ສາມາດດາວໂລດໄດ້ຈາກເວັບຄຸ້ມຄອງຊັບພະຍາກອນມະນຸດຂອງການສະຫະປະຊາຊາດ: <https://hr.un.org/materials/strategic-planning-basics-managers>

ຂົງເຂດທີ 3: ກຳລັງແຮງງານຂອງສານ

ວິທະຍາໄລຍຸຕິທຳແຫ່ງລັດວິກຕໍາເຣຍ. ເອກະສານອ້າງອີງສະຫວັດດີພາບຍຸຕິທຳ.
ສາມາດດາວໂລດໄດ້ທີ່: www.judicialcollege.vic.edu.au/resources/judicial-wellbeing-resources

ຂົງເຂດທີ 4: ໂຄງລ່າງພື້ນຖານ, ການດຳເນີນຄະດີ, ແລະ ຂະບວນການຕ່າງໆ ຂອງສານ

ສູນສານຂັ້ນລັດແຫ່ງຊາດ, ຄູ່ມືແນະນຳການແກ້ໄຂບັນຫາ, ສາມາດດາວໂລດໄດ້ທີ່:
www.ncsc.org/Topics/Alternative-Dockets/Problem-Solving-Courts/Home.aspx

ສະຖາບັນບໍລິຫານຕຸລາການອົດສະຕາລາຊຽນ, ເອກະສານອ້າງອີງກ່ຽວກັບສານແກ້ໄຂບັນຫາ ແລະ
ນິຕິສາດການບົວແປງ. ສາມາດດາວໂລດໄດ້ທີ່: <https://aija.org.au/research/resources/problem-solving-courts>; [https://aija.org.au/research/resources/the-concept-of-therapeutic jurisprudence](https://aija.org.au/research/resources/the-concept-of-therapeutic-jurisprudence)

ສູນສານແກ້ໄຂບັນຫາທີ່ມີຫົວຄິດປະດິດສ້າງເພື່ອຄວາມເປັນທຳ: ການທົບທວນຫຼັກຖານ (ທັນວາ
2015). ສາມາດດາວໂລດໄດ້ທີ່: www.justiceinnovation.org

ອີ ຣິຊາດຊັນ ພີ ສະເປັນເຊີ ແລະ ດີ ເວັກສ໌ເລີ (E Richardson, P Spencer and D Wexler),
'ຂອບສາກົນເພື່ອ ຄວາມດີເລີດຂອງສານ ແລະ ນິຕິສາດບົວແປງ: ການສ້າງສານທີ່ດີເລີດ ແລະ
ການປັບປຸງສະຫວັດດີພາບ' (2016) 25 ນິຕະຍະສານການບໍລິຫານສານ 148.

ຂົງເຂດທີ 5: ການມີສ່ວນຮ່ວມຂອງຜູ້ນຳໃຊ້ບໍລິການສານ

ສູນສານຂັ້ນລັດແຫ່ງຊາດ ແລະ ມະຫາວິທະຍາໄລ ເນບຣາດສ໌ກາ. ການສ້າງຄວາມໄວ້ວາງໃຈ
ດ້ວຍການສ້າງຄວາມໄວ້ເນື້ອ ເຊື່ອໃຈ:
ຊຸດເຄື່ອງມືສຳລັບການເອົາປະຊາຊົນເຂົ້າມີສ່ວນຮ່ວມແກ້ໄຂບັນຫາຄວາມແຕກໂຕນຢູ່ສານ.
ສາມາດດາວໂລດໄດ້ ທີ່ <https://www.ncsc.org/pilots>.

ວິທະຍາໄລຍຸຕິທຳແຫ່ງຣາດຊະອານາຈັກອັງກິດ, ປຶ້ມ
“ການປະຕິບັດຕໍ່ຢ່າງສະເໝີພາບຂອງບັນລັງສານ” (ກໍລະກົດ 2018, ປັບປຸງມີນາ 2019).
ສາມາດດາວໂລດໄດ້ທີ່ www.judiciary.gov.uk

ຂົງເຂດທີ 6: ການບໍລິການຂອງສານທີ່ສາມາດເຂົ້າເຖິງໄດ້ ແລະ ສາມາດຈ່າຍໄດ້

ຄະນະກຳມາທິການຜະລິດຕະພາບແຫ່ງອົດສະຕາລີ,
ບົດລາຍຜົນການສອບຖາມກ່ຽວກັບການເຂົ້າເຖິງສາຍພົວພັນຄວາມ ຍຸຕິທຳ ບົດລາຍງານເລກທີ
72 (2014) ສາມາດດາວໂລດໄດ້ທີ່: www.pc.gov.au

ຂົງເຂດທີ 7: ຄວາມໄວ້ວາງໃຈ ແລະ ຄວາມເຊື່ອໝັ້ນຂອງສັງຄົມ

ອົງການກວດກາຄວາມເປັນທຳ ອົດສະຕາລີຕາເວັນຕົກ.
ບົດແນະນຳຄວາມເປັນທຳທາງດ້ານຂັ້ນຕອນ (ຄວາມເປັນທຳຕາມ ທຳມະ ຊາດ), ສະບັບປັບປຸງ
ເມສາ 2019. ສາມາດດາວໂລດໄດ້ທີ່:
www.ombudsman.wa.gov.au/Publications/Guidelines.htm

ຮ່າງ

ເອກະສານຊ້ອນທ້າຍ C ແຜນປັບປຸງ

	ຂົງເຂດຄວາມດີເລີດຂອງສານ	ກິດຈະກຳທີ່ຈະຈັດຕັ້ງ ປະຕິບັດ ແລະ ຄາດ ໝາຍຜົນໄດ້ຮັບ	ບາດກ້າວ ເພື່ອບັນລຸ ການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ ກິດຈະກຳ ແລະ ຜົນໄດ້ຮັບ	ໜ້າທີ່ຮັບຜິດຊອບ/ຜູ້ເຂົ້າຮ່ວມ	ກຳນົດເວລາ ຂອງບາດກ້າວ ຕ່າງໆ	ຕົວຊີ້ວັດຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ
1	ຂົງເຂດທີ 1: ຄວາມເປັນຜູ້ນຳ ຂອງຄະນະການນຳສານ	ເພື່ອສະໜອງຄະນະການນຳການຈັດຕັ້ງ ທີ່ສົ່ງເສີມວັດທະນະທຳການຄຸ້ມຄອງບໍລິຫານທີ່ທ້າວຫັນແລະເປັນມືອາຊີບ, ສົ່ງເສີມຫົວຄິດປະດິດສ້າງ ແລະ ມີຄວາມຮັບຜິດ ຊອບ ພ້ອມທັງເປີດໃຈກວ້າງຮັບຟັງ.				
1.1	ຄະນະການນຳສານຂອງພວກເຮົາ ໄດ້ກຳນົດພາລະກິດ, ວິໄສທັດ ແລະ ຫຼັກການໃຈກາງ ສຳລັບ ສານຂອງພວກເຮົາ.	1.1.1. ຄຳຖະແຫຼງຈຸດປະສົງ ສ້າງ, ຮັບຮອງ ແລະ ເຜີຍແຜ່ຄຳຖະແຫຼງ ທີ່ອະທິບາຍຈຸດປະ ສົງຂອງສານ	ສ້າງຄຳຖະແຫຼງ. ຮັບຮອງເອົາຄຳຖະ ແຫຼງ. ເຜີຍແຜ່ຄຳຖະແຫຼງ.	ຄະນະຮັບຜິດຊອບຂອບ IFCE ຄະນະຮັບຜິດຊອບຂອບ IFCE ເຈົ້າໜ້າທີ່ທະບຽນ	30 ມິຖຸນາ 31 ກໍລະກົດ 30 ກັນຍາ	ກິດຈະກຳທີ່ຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ ພາຍໃນວັນທີທີ່ກຳນົດໄວ້. ກິດຈະກຳທີ່ຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ ພາຍໃນວັນທີທີ່ກຳນົດໄວ້.. ກິດຈະກຳທີ່ຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ ພາຍໃນວັນທີທີ່ກຳນົດໄວ້..
1.2	ຄະນະການນຳສານຂອງພວກເຮົາ ສື່ສານພາລະກິດ, ວິໄສທັດ ແລະ ຫຼັກການໃຈກາງ ກັບພະນັກງານ	1.2.1 ກຸ່ມຜູ້ນຳໃຊ້ບໍລິການສານ	ຈັດກອງປະຊຸມ.	ຜູ້ພິພາກສາ XX		ສຶກອງປະຊຸມ ຕໍ່ປີ

ຮ່າງ

	ທຸກຄົນ ແລະ ພາກສ່ວນກ່ຽວຂ້ອງຕ່າງໆ.	ສືບຕໍ່ປະຊຸມຢ່າງເປັນປະຈຳປີກະຕື ກັບກຸ່ມຜູ້ນຳໃຊ້ບໍລິການສານ				
--	----------------------------------	---	--	--	--	--

ຮ່າງ

ເອກະສານຊ້ອນທ້າຍ D ຕາຕະລາງຄິດໄລ່ຄະແນນດ້ວຍມື

ຄິດໄລ່ຄະແນນຂອງແຕ່ລະຂົງເຂດ ແລະ ສ່ວນຮ້ອຍຄະແນນ				
ຂົງເຂດທີ 1				
	A1	B1	C1	D1
ຄໍາຖະແຫຼງ ມາດຖານ	ຜົນບວກຈໍານວນ ຄໍາຕອບ	ຈໍານວນຄໍາຕອບ, ບໍ່ລວມເອົາ ຄໍາຕອບ ບໍ່ຮູ້	ຈໍານວນຄໍາຕອບ ບໍ່ຮູ້*	ຄະແນນສະເລັຍ: A1/(B1+C1)
1.1				
1.2				
1.3				
1.4				
1.5				
1.6				
1.7				
1.8				
1.9				
1.10				
ຄະແນນຂົງເຂດ ແລະ ຄະແນນສ່ວນຮ້ອຍ				
ຄະແນນ (ສູງສຸດ 55)		E1	ຜົນບວກຖ້ັນ D1	=
ສ່ວນຮ້ອຍຄະແນນຂົງເຂດ		F1	E1 / 55	=

ຮ່າງ

ຂົງເຂດທີ 2				
	A2	B2	C2	D2
ຄຳຖະແຫຼງ ມາດຖານ	ຜົນບວກຈຳ ນວນຄຳຕອບ	ຈຳນວນຄຳຕອບ, ບໍ່ລວມເອົາ ຄຳຕອບ ບໍ່ຮູ້	ຈຳນວນຄຳຕອບ ບໍ່ຮູ້*	ຄະແນນສະເລັຍ $A2/(B2+C2)$
2.1				
2.2				
2.3				
2.4				
2.5				
2.6				
2.7				
2.8				
2.9				
2.10				
2.11				
2.12				
2.13				
2.14				
ຄະແນນຂົງເຂດ ແລະ ຄະແນນສ່ວນຮ້ອຍ				
ຄະແນນ (ສູງສຸດ 75)	E2	ຜົນບວກຖ້ັນ D2	=	
ສ່ວນຮ້ອຍຄະແນນຂົງເຂດ	F2	E2 / 75	=	

ຮ່າງ

ຂົງເຂດທີ 3				
	A3	B3	C3	D3
ຄຳຖະແຫຼງ ມາດຖານ	ຜົນບວກຈຳ ນວນຄຳຕອບ	ຈຳນວນຄຳຕອບ, ບໍ່ລວມເອົາ ຄຳຕອບ ບໍ່ຮູ້	ຈຳນວນຄຳຕອບ ບໍ່ຮູ້*	ຄະແນນສະເລັຍ $A3/(B3+C3)$
3.1				
3.2				
3.3				
3.4				
3.5				
3.6				
3.7				
3.8				
3.9				
3.10				
3.11				
3.12				
3.13				
ຄະແນນຂົງເຂດ ແລະ ຄະແນນສ່ວນຮ້ອຍ				
ຄະແນນ (ສູງສຸດ 70)		E3	ຜົນບວກຖ້ວນ D3	=
ສ່ວນຮ້ອຍຄະແນນຂົງເຂດ		F3	E3 / 70	=

ຂົງເຂດທີ 4				
	A4	B4	C4	D4

ຮ່າງ

ຄຳຖະແຫຼງ ມາດຖານ	ຜົນບວກຈຳ ນວນຄຳຕອບ	ຈຳນວນຄຳຕອບ, ບໍ່ລວມເອົາ ຄຳຕອບ ບໍ່ຮູ້	ຈຳນວນຄຳຕອບ ບໍ່ຮູ້*	ຄະແນນສະເລັຍ A4/(B4+C4)
4.1				
4.2				
4.3				
4.4				
4.5				
4.6				
4.7				
4.8				
4.9				
4.10				
4.11				
4.12				
4.13				
4.14				
4.15				
4.16				
ຄະແນນຂົງເຂດ ແລະ ຄະແນນສ່ວນຮ້ອຍ				
ຄະແນນ (ສູງສຸດ 85)		E4	ຜົນບວກຖັນ D4	=
ສ່ວນຮ້ອຍຄະແນນຂົງເຂດ		F4	E4 / 85	=

ຂົງເຂດທີ 5				
	A5	B5	C5	D5
ຄຳຖະແຫຼງ ມາດຖານ	ຜົນບວກຈຳ ນວນຄຳຕອບ	ຈຳນວນຄຳຕອບ, ບໍ່ລວມເອົາ ຄຳຕອບ ບໍ່ຮູ້	ຈຳນວນຄຳຕອບ ບໍ່ຮູ້*	ຄະແນນສະເລັຍ A5/(B5+C5)

ຮ່າງ

5.1				
5.2				
5.3				
5.4				
5.5				
5.6				
5.7				
5.8				
5.9				
5.10				
ຄະແນນຂົງເຂດ ແລະ ຄະແນນສ່ວນຮ້ອຍ				
ຄະແນນ (ສູງສຸດ 55)	E5	ຜົນບວກຖັນ D5	=	
ສ່ວນຮ້ອຍຄະແນນຂົງເຂດ	F5	E5 / 55	=	

ຂົງເຂດທີ 6				
	A6	B6	C6	D6
ຄໍາຖະແຫຼງ ມາດຖານ	ຜົນບວກຈໍານວນຄໍາຕອບ	ຈໍານວນຄໍາຕອບ, ບໍ່ລວມເອົາ ຄໍາຕອບ ບໍ່ຮູ້	ຈໍານວນຄໍາຕອບ ບໍ່ຮູ້*	ຄະແນນສະເລັຍ A6/(B6+C6)
6.1				
6.2				

ຮ່າງ

6.3				
6.4				
6.5				
6.6				
6.7				
6.8				
6.9				
6.10				
6.11				
6.12				
ຄະແນນຂົງເຂດ ແລະ ຄະແນນສ່ວນຮ້ອຍ				
ຄະແນນ (ສູງສຸດ 65)	E6	ຜົນບວກຖັນ D6	=	
ສ່ວນຮ້ອຍຄະແນນຂົງເຂດ	F6	E6 / 65	=	

ຮ່າງ

ຂົງເຂດທີ 7				
	A7	B7	C7	D7
ຄໍາຖະແຫຼງ ມາດຖານ	ຜົນບວກຈໍານວນຄໍາຕອບ	ຈໍານວນຄໍາຕອບ, ບໍ່ລວມເອົາ ຄໍາຕອບ ບໍ່ຮູ້	ຈໍານວນຄໍາຕອບ ບໍ່ຮູ້*	ຄະແນນສະເລັຍ $A7/(B7+C7)$
7.1				
7.2				
7.3				
7.4				
7.5				
7.6				
7.7				
7.8				
7.9				
ຄະແນນຂົງເຂດ ແລະ ຄະແນນສ່ວນຮ້ອຍ				
ຄະແນນ (ສູງສຸດ 50)		E7	ຜົນບວກຂອງ ຖັນ D7	=
ສ່ວນຮ້ອຍຄະແນນຂົງເຂດ		F7	E7 / 50	=

* ການນັບຄໍາຕອບ “ບໍ່ຮູ້” ແມ່ນໃຫ້ລວມເອົາຄໍາຖາມທີ່ບໍ່ມີຄໍາຕອບ/ທີ່ຖືກຂ້າມໄປ ກໍຄື ຄໍາຕອບທີ່ຕັ້ງໃຈໝາຍຊັດເຈນ ນວ່າ: “ບໍ່ຮູ້”.

ຮ່າງ

ຕື່ມ ສ່ວນຮ້ອຍຄະແນນຂົງເຂດ ໃສ່						
F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7
ຂົງເຂດທີ 1	ຂົງເຂດທີ 2	ຂົງເຂດທີ 3	ຂົງເຂດທີ 4	ຂົງເຂດທີ 5	ຂົງເຂດທີ 6	ຂົງເຂດທີ 7
ສະເລ່ຍສ່ວນຮ້ອຍຄະແນນຂົງເຂດ ແລະ ຄິດໄລ່ຄະແນນສຸດທ້າຍ						
ສະເລ່ຍສ່ວນຮ້ອຍ ຄະແນນຂົງເຂດ	G	$(F1+F2+F3+F4+F5+F6+F7) / 7$				=
ຄະແນນລວມທັງ ມົດ (ຈາກທັງໝົດ 1000)	H	If $G > 1$	$G * 10$			=
		If $G < 1$	$G * 1000$			