

**รายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์ EdPEx**

**ประจำปีการศึกษา 2563**

**ชื่อหน่วยงาน**………………………………………………………………………………………………….

# คำย่อ

# สารบัญ

[คำย่อ 2](#_Toc64896814)

[สารบัญ 3](#_Toc64896815)

[สารบัญภาพ 5](#_Toc64896816)

[โครงร่างองค์กร (Organizational) 6](#_Toc64896817)

[P1. ลักษณะองค์กร (Organizational Description) 6](#_Toc64896818)

[P1ก. สภาพแวดล้อมองค์กร (Organizational Environment) 6](#_Toc64896819)

[P1.ข ความสัมพันธ์ระดับองค์กร(Organizational Relationship) 8](#_Toc64896820)

[P2. สถานการณ์ขององค์กร (Organizational Situation) 9](#_Toc64896821)

[P2.ก สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน (Competitive Environment) 9](#_Toc64896822)

[P2.ข บริบทเชิงกลยุทธ์ (Strategic Context) 10](#_Toc64896823)

[P2.ค ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ (Performance Improvement System) 10](#_Toc64896824)

[หมวดที่ 1 การนำองค์กร (Leadership) 11](#_Toc64896825)

[1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership) 11](#_Toc64896826)

[1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการตอบแทนสังคม (Governance and Societal Contributions) 11](#_Toc64896827)

[หมวดที่ 2 กลยุทธ์ (Strategy) 12](#_Toc64896828)

[2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development) 12](#_Toc64896829)

[2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation) 12](#_Toc64896830)

[หมวดที่ 3 ลูกค้า (Customers) 13](#_Toc64896831)

[3.1 ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations) 13](#_Toc64896832)

[3.2 ความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement) 13](#_Toc64896833)

[หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 14](#_Toc64896834)

[(Measurement, Analysis, and Knowledge Management) 14](#_Toc64896835)

[4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร (Measurement, Analysis, and Improvement of Organisational Performance) 14](#_Toc64896836)

[4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้ (Information and Knowledge Management) 14](#_Toc64896837)

[หมวดที่ 5 บุคลากร (Workforce) 15](#_Toc64896838)

[5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร (Workforce Environment) 15](#_Toc64896839)

[5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement) 15](#_Toc64896840)

[หมวดที่ 6 การปฏิบัติการ (Operations) 16](#_Toc64896841)

[6.1 กระบวนการทำงาน (Work Processes) 16](#_Toc64896842)

[6.2 ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness) 16](#_Toc64896843)

[หมวดที่ 7 ผลลัพธ์ (Results) 17](#_Toc64896844)

[7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์ และกระบวนการ (Product and Process Results) 17](#_Toc64896845)

[7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า (Customer Results) 17](#_Toc64896846)

[7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (Workforce Results) 17](#_Toc64896847)

[7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร (Leadership and Governance Results) 17](#_Toc64896848)

[7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงิน ตลาด และกลยุทธ์ (Financial, Market, and Strategy Results) 17](#_Toc64896849)

# สารบัญภาพ

# โครงร่างองค์กร (Organizational)

## P1. ลักษณะองค์กร (Organizational Description)

### P1ก. สภาพแวดล้อมองค์กร (Organizational Environment)

#### (1) ผลิตภัณฑ์ (Product Offerings) ผลิตภัณฑ์หลักขององค์กรคืออะไร ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของแต่ละผลิตภัณฑ์ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรคืออะไร กลไกที่องค์กรใช้ในการส่งมอบผลิตภัณฑ์คืออะไร

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ผลิตภัณฑ์/ บริการหลัก** | **ยอดขาย (% จากยอดขายทั้งหมด) ถ้ามี** | **กลุ่มลูกค้า** | **กลไกส่งมอบผลิตภัณฑ์/บริการ** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

หมายเหตุ: กลไกส่งมอบผลิตภัณฑ์/บริการ เช่น ส่งมอบโดยตรง ผ่านสาขา ผ่านตัวแทนจำหน่าย

#### (2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ (Mission, Vision) : พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม คืออะไร

**พันธกิจ**

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**วิสัยทัศน์**

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**ค่านิยม**

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

หมายเหตุ: การใช้คำต่างๆ เช่น เจตจำนง วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม มีความแตกต่างกันไปตามแต่ละองค์กร อาจมีน้อยกว่า มากกว่า หรือเรียกชื่อแตกต่างไปตามแต่ละองค์กร

#### (3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร (Workforce Profile) : ลักษณะโดยรวมของบุคลากรคืออะไร

| **กลุ่ม/ประเภท บุคลากร** | **เพศ** | | **รวม** | **ระดับการศึกษา** | | | **ระดับตำแหน่ง** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ชาย** | **หญิง** | **ตำกว่า ป.ตรี** | **ป.ตรี** | **สูงกว่า ป.ตรี** | **ผู้บริหารระดับสูง** | **ผู้บริหาร**  **ระดับกลาง** | **ระดับปฏิบัติการ** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

กรณีองค์กรมีการทำงานเป็นกะ แบ่งเป็น (จำนวนกะ)

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

ข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน (ถ้ามี)

|  |  |
| --- | --- |
| **ภาระงาน/ฝ่ายงาน** | **ข้อกำหนด** |
|  |  |
|  |  |

#### (4) สินทรัพย์ (Assets) : องค์กรมีอาคารสถานที่ อุปกรณ์ เทคโนโลยีอะไรบ้าง

อาคารสถานที่

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

อุปกรณ์ที่สำคัญ

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

เทคโนโลยี

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

อื่นๆ (ถ้ามี) (เช่น สิทธิบัตร)

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**(5) กฎระเบียบด้านสิ่งแวดล้อม (Regulatory Environment) :** องค์กรดำเนินการภายใต้กฎระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญอะไรบ้างในด้านต่อไปนี้

1. อาชีวอนามัยและความปลอดภัย 2.การรับรอง (accreditation, certification) หรือการขึ้นทะเบียน

3. มาตรฐานอุตสาหกรรม 4. ข้อบังคับด้านสิ่งแวดล้อม การเงิน และผลิตภัณฑ์

5. อื่นๆ (ถ้ามี)

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

### P1.ข ความสัมพันธ์ระดับองค์กร(Organizational Relationship)

**(1) โครงสร้างองค์กร (Organizational Structure) :** โครงสร้างการนำองค์กรและระบบการกำกับดูแลองค์กร (GOVERNANCE system) มีลักษณะอย่างไร

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

หมายเหตุ : ให้ใส่เป็นผังโครงสร้างองค์กรที่แสดงฝ่ายงาน และโครงสร้างการกำกับดูแล (เช่น คณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร หน่วยงานตรวจสอบภายใน) (ถ้ามี)

**(2) ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customer and Stakeholders) :** ส่วนตลาด กลุ่มลูกค้า และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญขององค์กรมีอะไรบ้าง (\*) กลุ่มดังกล่าวมีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญต่อผลิตภัณฑ์ ต่อบริการสนับสนุนแก่ลูกค้าและการปฏิบัติการอย่างไร และมีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มต่าง ๆ อย่างไร

**ลูกค้า**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **กลุ่ม** | **ความต้องการ (Need)** | **ความคาดหวัง (Expectation)** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **กลุ่ม** | **ความต้องการ (Need)** | **ความคาดหวัง (Expectation)** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

#### (3) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ (Suppliers, Partners, and collaborators) : ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ (COLLABORATORS) ที่สำคัญมีประเภทใดบ้าง. แต่ละกลุ่มมีบทบาทอะไรในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการผลิตและการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการสนับสนุนลูกค้าที่สำคัญ

|  |  |
| --- | --- |
| **ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ** | **บทบาท ในการส่งมอบผลิตภัณฑ์/บริการ** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

## P2. สถานการณ์ขององค์กร (Organizational Situation)

### P2.ก สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน (Competitive Environment)

#### (1) ลำดับในการแข่งขัน (Competitive Position) : ให้อธิบายขนาดและการเติบโตขององค์กร เมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรในธุรกิจหรือตลาดเดียวกัน. คู่แข่งมีจำนวนเท่าไรและประเภทอะไรบ้าง

Market Size โดยรวม

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

Market Share ขององค์กร

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

ปัจจัยความสำเร็จในการแข่งขัน ขององค์กร

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………

| **ประเภทการแข่งขัน** | **คู่แข่ง** | **ลำดับในการแข่งขัน** |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

#### (2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness Changes) : การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ (ถ้ามี) ซึ่งมีผลต่อสถานการณ์การแข่งขันขององค์กร

| **ประเภทหรือชื่อของคู่แข่ง/คู่เทียบ** | **การเปลี่ยนแปลงซึ่งมีผลต่อสถานการณ์การแข่งขัน** |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |

### P2.ข บริบทเชิงกลยุทธ์ (Strategic Context)

ระบุสถานการณ์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ และ ผลกระทบต่อองค์กร

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

### P2.ค ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ (Performance Improvement System)

ระบุระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

| **ชื่อระบบ** | **อธิบายรายละเอียดพอสังเขป** |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |

# หมวดที่ 1 การนำองค์กร (Leadership)

## 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership)

**1.1ก. วิสัยทัศน์และค่านิยม** : ผู้นำระดับสูง (SENIOR LEADERS) ดำเนินการอย่างไรในการกำหนดวิสัยทัศน์

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**1.1ข. การสื่อสาร :** ผู้นำระดับสูง (SENIOR LEADERS) ดำเนินการอย่างไรในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากร (WORKFORCE) ทั่วทั้งองค์กร

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**1.1ค. พันธกิจและผลการดำเนินการขององค์กร** : ผู้นำระดับสูง (SENIOR LEADERS) ดำเนินการอย่างไรในการทำให้เกิดการปฏิบัติการอย่างจริงจังเพื่อให้บรรลุพันธกิจขององค์กร

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

## 1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการตอบแทนสังคม (Governance and Societal Contributions)

1.2ก องค์กรดำเนินการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่ามีระบบการกำกับดูแลองค์กรที่มีความรับผิดชอบ

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

1.2ข องค์กรดำเนินการด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และความกังวลของชุมชน ที่มีต่อผลิตภัณฑ์และการปฏิบัติการอย่างไร

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

1.2c องค์กรสนับสนุนชุมชนที่สำคัญอย่างไร

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

# หมวดที่ 2 กลยุทธ์ (Strategy)

## 2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)

2.1ก องค์กรวางแผนเชิงกลยุทธ์อย่างไร

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

2.1ข วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ (KEY STRATEGIC OBJECTIVES) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญขององค์กรมีอะไรบ้าง ให้ระบุตารางเวลาที่จะบรรลุวัตถุประสงค์เหล่านั้น

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

## 2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation)

2.2ก แผนปฏิบัติการที่สำคัญขององค์กรมีอะไรบ้าง องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติ

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

2.2ข องค์กรรับรู้และตอบสนองอย่างไร ในกรณีที่สถานการณ์บังคับให้ต้องปรับแผนปฏิบัติการและนำไปปฏิบัติอย่างรวดเร็ว

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

# หมวดที่ 3 ลูกค้า (Customers)

## 3.1 ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations)

3.1ก องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังลูกค้า

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

3.1ข องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจำแนกกลุ่มลูกค้า และมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

## 3.2 ความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement)

3.2ก องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

3.2ข องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความพึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้า

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

3.2ค องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการเลือกและใช้ข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของลูกค้าและตลาด

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….……………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

# หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

# (Measurement, Analysis, and Knowledge Management)

## 4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร (Measurement, Analysis, and Improvement of Organisational Performance)

4.1ก องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อติดตามการปฏิบัติการประจำวันและผลการดำเนินการโดยรวมขององค์กร

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

4.1ข องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถขององค์กร

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

4.1ค องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการนำผลการทบทวนผลการดำเนินการไปใช้ในการจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

## 4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้ (Information and Knowledge Management)

4.2ก องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดการข้อมูลและสารสนเทศขององค์กรเพื่อให้มั่นใจถึงคุณภาพและความพร้อมใช้งาน

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

4.2ข องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดการความรู้ขององค์กร

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

# หมวดที่ 5 บุคลากร (Workforce)

## 5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร (Workforce Environment)

5.1ก องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างสภาพแวดล้อมที่ให้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิผล

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

5.1ข องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างสภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนการทำงานของบุคลากร

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

## 5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement)

5.2ก องค์กรมีการประเมินความผูกพันของบุคลากรอย่างไร

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

5.2ข องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนการทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดี และบุคลากรมีความผูกพัน

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

5.2ค องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อสนับสนุนการรักษาบุคลากรไว้และการทำงานที่มีผลการดำเนินการที่ดี

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

# หมวดที่ 6 การปฏิบัติการ (Operations)

## 6.1 กระบวนการทำงาน (Work Processes)

6.1ก องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงาน

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

6.1ข องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดการและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญของกระบวนการ

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

6.1ค องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดการเครือข่ายอุปทาน

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

## 6.2 ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)

6.2ก องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดการประสิทธิผลของกระบวนการ

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

6.2ข องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่าข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญ และสินทรัพย์ที่สำคัญ มีความปลอดภัย

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

6.2ค องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการทำให้เกิดสภาพแวดล้อมการปฏิบัติการที่ปลอดภัย และมีการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….……………………………………………………………………………………………………………………

# หมวดที่ 7 ผลลัพธ์ (Results)

## 7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์ และกระบวนการ (Product and Process Results)

ผลการดำเนินการด้านผลิตภัณฑ์และประสิทธิผลของกระบวนการเป็นอย่างไร

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ลำดับ** | **ตัวชี้วัด** | **ผลการดำเนินงานครบปี** | | | |
| **ปี 61** | **ปี 62** | **ปี 63** | **ค่าเป้าหมาย**  **ปีปัจจุบัน** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

อธิบายเพิ่มเติม

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….……………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

## 7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า (Customer Results)

ผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นอย่างไร

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ลำดับ** | **ตัวชี้วัด** | **ผลการดำเนินงานครบปี** | | | |
| **ปี 61** | **ปี 62** | **ปี 63** | **ค่าเป้าหมาย**  **ปีปัจจุบัน** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

อธิบายเพิ่มเติม

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….……………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

## 7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (Workforce Results)

ผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากรเป็นอย่างไร

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ลำดับ** | **ตัวชี้วัด** | **ผลการดำเนินงานครบปี** | | | |
| **ปี 61** | **ปี 62** | **ปี 63** | **ค่าเป้าหมาย**  **ปีปัจจุบัน** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

อธิบายเพิ่มเติม

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….……………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

## 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร (Leadership and Governance Results)

ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กรเป็นอย่างไร

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ลำดับ** | **ตัวชี้วัด** | **ผลการดำเนินงานครบปี** | | | |
| **ปี 61** | **ปี 62** | **ปี 63** | **ค่าเป้าหมาย**  **ปีปัจจุบัน** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

อธิบายเพิ่มเติม

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….……………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

## 7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงิน ตลาด และกลยุทธ์ (Financial, Market, and Strategy Results)

ผลลัพธ์ด้านความมั่นคงทางการเงิน และการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติเป็นอย่างไร

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ลำดับ** | **ตัวชี้วัด** | **ผลการดำเนินงานครบปี** | | | |
| **ปี 61** | **ปี 62** | **ปี 63** | **ค่าเป้าหมาย**  **ปีปัจจุบัน** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

อธิบายเพิ่มเติม

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….……………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………