**Worksheet : ตรวจสอบข้อมูลการดำเนินการในปัจจุบัน**

**แบบฟอร์ม 1**

| **สิ่งที่เกณฑ์ต้องการ** | **การดำเนินการในปัจจุบัน\*** | **KF /OP Linkage** |
| --- | --- | --- |
|  | **A** | **D** | **L** | **I** |
| **1.1ก(1)กำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม?**ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมสู่การปฏิบัติโดยผ่านระบบการนำองค์กรไปยังบุคลากรผู้ส่งมอบและพันธมิตรที่สำคัญลูกค้ารวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ (\*)? การปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูงแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมขององค์กรอย่างไร? |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **1.1ก(2)การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม****การปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูงได้แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและการประพฤติปฏิบัติมีจริยธรรมอย่างไร?**ผู้นำระดับสูงสร้างสภาพแวดล้อมในองค์กรเพื่อสิ่งเหล่านี้อย่างไร? |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **1.1ข ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรทั่วทั้งองค์กรและลูกค้าที่สำคัญ**?ผู้นำระดับสูงดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้อย่างไร* กระตุ้นให้เกิดการสื่อสารที่ตรงไปตรงมาและเป็นไปในลักษณะสองทิศทางรวมทั้งการใช้สื่อสังคมออนไลน์อย่างมีประสิทธิผล ตามที่เห็นสมควร?
* สื่อสารให้ทราบถึงการตัดสินใจที่สำคัญ และความจำเป็นต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กร?

มีบทบาทโดยตรงในการจูงใจบุคลากร หมายให้มีผลการดำเนินการที่ดีและให้ความสำคัญกับลูกค้าและธุรกิจ ซึ่งหมายรวมถึงการมีส่วนร่วมในการให้รางวัลและยกย่องชมเชย? |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **1.1ค(1)การสร้างองค์กรที่ประสบความสำเร็จ****ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในปัจจุบันและอนาคต?** ผู้นำระดับสูงดำเนินการในเรื่องดังต่อไปนี้อย่างไร?• สร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดการบรรลุพันธกิจ และความคล่องตัวขององค์กร • สร้างสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ระดับองค์กรการเรียนรู้ของบุคลากร การสร้างนวัตกรรมและยอมรับความเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน• สร้างวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากร ที่ส่งเสริมความผูกพันของลูกค้า* มีส่วนร่วมในการวางแผนสืบทอดตำแหน่งและการพัฒนาผู้นำในอนาคตขององค์กร
 |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **1.1ค(2)การทำให้เกิดการปฏิบัติการอย่างจริงจังผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการทำให้เกิดการปฏิบัติการอย่างจริงจังเพื่อให้บรรลุพันธกิจขององค์กร?**ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไร* ทำให้เกิดการปฏิบัติที่ส่งผลการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร?
* ระบุสิ่งที่ต้องให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง?
* ในการตั้งความคาดหวังต่อผลการดำเนินการได้พิจารณาถึงการสร้างคุณค่าและทำให้เกิดความสมดุลของคุณค่าระหว่างลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ?
* การปฏิบัติตนที่แสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อการกระทำขององค์กร?
 |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด/สื่อสาร/นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **1.2ก(1)ระบบการกำกับดูแลองค์กร****องค์กรดำเนินการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่ามีระบบการกำกับดูแลที่มีความรับผิดชอบ?**ระบบการกำกับดูแลองค์กรดำเนินการอย่างไรในการทบทวนและทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในเรื่องต่อไปนี้?* ภาระความรับผิดชอบในการกระทำของผู้นำระดับสูง
* ภาระความรับผิดชอบต่อแผนกลยุทธ์
* ภาระความรับผิดชอบด้านการเงิน
* ความโปร่งใสในการดำเนินการ
* การคัดเลือกคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร และนโยบายในเรื่องการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร (\*)

• ความเป็นอิสระและประสิทธิผลของการตรวจสอบภายในและภายนอก• การปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้ถือหุ้น (\*)• การวางแผนสืบทอดตำแหน่งสำหรับผู้นำระดับสูง |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **1.2ก(2)การประเมินผลการดำเนินการ****องค์กรประเมินผลการดำเนินการของผู้นำระดับสูงอย่างไร และคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร?**องค์กรใช้การประเมินผลการดำเนินการเหล่านี้เพื่อกำหนดค่าตอบแทนของผู้บริหารอย่างไร?ผู้นำระดับสูงและคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กรใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการข้างต้นเพื่อการพัฒนาตนเองและปรับปรุงประสิทธิผลทั้งการนำองค์กรของผู้นำแต่ละคนและคณะกรรมการ รวมทั้งระบบการนำองค์กรอย่างไร(\*)? |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **1.2ข(1)การประพฤติตามกฎหมายและกฎระเบียบองค์กรได้คาดการณ์ล่วงหน้าและดำเนินการถึงความกังวลของสาธารณะที่มีต่อผลิตภัณฑ์และการปฏิบัติการอย่างไร?**องค์กรดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้อย่างไร* ดำเนินการในกรณีที่ผลิตภัณฑ์และการปฏิบัติการมีผลกระทบในเชิงลบต่อสังคม?
* คาดการณ์ล่วงหน้าถึงความกังวลของสาธารณะที่มีต่อผลิตภัณฑ์และการปฏิบัติการในอนาคต?
* เตรียมการเชิงรุกต่อความกังวลและผลกระทบเหล่านี้อย่างไรทั้งนี้รวมถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและใช้กระบวนการจัดการห่วงโซ่อุปทานที่มีประสิทธิผล (\*)?

องค์กรมีกระบวนการตัววัดและเป้าประสงค์ที่สำคัญอะไรเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามระเบียบข้อบังคับที่กำหนดหรือดีกว่าที่กำหนด (\*)? องค์กรมีกระบวนการตัววัดและเป้าประสงค์ที่สำคัญอะไรในการดำเนินการเรื่องความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และการปฏิบัติการขององค์กร? |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **1.2ข(2)การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม****องค์กรดำเนินการอย่างไรในการส่งเสริมและสร้างความมั่นใจว่าปฏิสัมพันธ์ทุกด้านขององค์กรเป็นไปอย่างมีจริยธรรม?** องค์กรมีกระบวนการและตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญอะไร ในการส่งเสริมและติดตามให้มีการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมทั่งทั้งองค์กร ภายใต้โครงสร้างการกำกับดูแลองค์กรรวมทั้งในการปฏิสัมพันธ์กับบุคลากร ลูกค้าพันธมิตรผู้ส่งมอบและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ?องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการติดตาม และดำเนินการในกรณีที่มีการกระทำที่ขัดต่อการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม? |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **1.2ค(1) ความผาสุกของสังคม****องค์กรคำนึงถึงความผาสุกและผลประโยชน์ของสังคมเป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์และการปฏิบัติการประจำวันอย่างไร?**องค์กรมีส่วนในการสร้างความผาสุกแก่สังคมอย่างไร โดยผ่านระบบสิ่งแวดล้อมสังคมและเศรษฐกิจขององค์กรที่มีอยู่? |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **1.2ค(2)การสนับสนุนชุมชน****องค์กรดำเนินการอย่างไรในการสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนที่สำคัญ?**ชุมชนที่สำคัญขององค์กรมีอะไรบ้าง?องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดชุมชนดังกล่าวรวมถึงวิธีการกำหนดเรื่องที่องค์กรเข้าไปมีส่วนร่วมซึ่งรวมถึงเรื่องที่ใช้ประโยชน์ของสมรรถนะหลักขององค์กร?ผู้นำระดับสูงและบุคลากรร่วมมือกันพัฒนาชุมชนดังกล่าวอย่างไร? |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **2.1ก(1)กระบวนการวางแผนกลยุทธ์****องค์กรวางแผนเชิงกลยุทธ์อย่างไร?** ขั้นตอนที่สำคัญของกระบวนการจัดทำกลยุทธ์มีอะไรบ้าง? และผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญมีใครบ้าง? กรอบเวลาของการวางแผนระยะสั้นและระยะยาวคืออะไร? องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการทำให้กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์มีความสอดคล้องกับกรอบเวลาดังกล่าว? กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ได้คำนึงถึงความจำเป็นที่อาจเกิดขึ้นขององค์กรในเรื่องต่อไปนี้อย่างไร?* การเปลี่ยนแปลงแบบพลิกโฉมและลำดับความสำคัญของแผนงานต่าง ๆ ในการเปลี่ยนแปลง
* ความคล่องตัวขององค์กร รวมถึงความยืดหยุ่นในการปฏิบัติการ
 |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **2.1ก(2)นวัตกรรม****กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ขององค์กรกระตุ้นและทำให้เกิดนวัตกรรมอย่างไร?**องค์กรกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์อย่างไร?องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการตัดสินใจว่าจะเลือกโอกาสเชิงกลยุทธ์และความเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้านเรื่องใดในการดำเนินการ?โอกาสเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญขององค์กรคืออะไร? |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **2.1ก(3)การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลและพัฒนาสารสนเทศในกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์?**ในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลองค์กรคำนึงถึงองค์ประกอบความเสี่ยงต่อไปนี้อย่างไร?* ความท้าทายเชิงกลยุทธ์และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์
* ความเสี่ยงที่คุกคามต่อความสำเร็จในอนาคตขององค์กร
* ความเปลี่ยนแปลงที่มีโอกาสจะเกิดขึ้นด้านกฎระเบียบ ข้อบังคับ
* จุดบอดที่อาจเกิดขึ้นในกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์และสารสนเทศ

ความสามารถขององค์กรในการนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติ |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **2.1ก(4)ระบบงานและสมรรถนะหลักขององค์กร****องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการตัดสินใจว่ากระบวนการที่สำคัญใดจะดำเนินการโดยผู้ส่งมอบและพันธมิตร?**การตัดสินใจเหล่านี้ได้คำนึงถึงสมรรถนะหลักขององค์กรและสมรรถนะหลักของผู้ส่งมอบและพันธมิตรที่มีศักยภาพอย่างไร?ระบบงานที่สำคัญขององค์กรคืออะไร?องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการตัดสินใจเรื่องระบบงาน เพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์? องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดสมรรถนะหลักและระบบงานที่ต้องการในอนาคต? |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **2.1ข(1)วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญขององค์กรมีอะไรบ้างให้ระบุตารางเวลาที่จะบรรลุวัตถุประสงค์เหล่านั้น?**เป้าประสงค์ที่สำคัญที่สุดของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เหล่านั้นมีอะไรบ้าง?การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ (ถ้ามี) ในด้านผลิตภัณฑ์ลูกค้าและตลาดผู้ส่งมอบและพันธมิตรและการปฏิบัติการที่ได้วางแผนไว้มีอะไรบ้าง? |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **2.1ข(2)การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ขององค์กร สามารถสร้างสมดุลที่เหมาะสม ระหว่างความต้องการที่หลากหลายและการแข่งขันกันเองในองค์กรได้อย่างไร?**วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ขององค์กรดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้อย่างไร* ตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักขององค์กรความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์และโอกาสเชิงกลยุทธ์?
* สร้างสมดุลระหว่างกรอบเวลาระยะสั้นระยะยาว?

คำนึงถึงและสร้างสมดุลระหว่างความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทั้งหมด? |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **2.2ก(1)แผนปฏิบัติการแผนปฏิบัติการที่สำคัญทั้งระยะสั้นและระยะยาวขององค์กรมีอะไรบ้าง?**แผนดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ขององค์กรอะไรบ้าง?องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำแผนปฏิบัติการ? |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **2.2ก(2)การนำแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติ?**องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติไปยังบุคลากรผู้ส่งมอบ และพันธมิตรที่สำคัญ (\*) เพื่อให้มั่นใจว่าองค์กรบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ? องค์กรมีวิธีการอย่างไรเพื่อทำให้มั่นใจว่าผลการดำเนินการที่สำคัญตามแผนปฏิบัติการนี้จะมีความยั่งยืน? |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **2.2ก(3)การจัดสรรทรัพยากรองค์กรทำอย่างไรให้มั่นใจว่ามีทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่นๆพร้อมใช้ในการสนับสนุนแผนปฏิบัติการจนประสบความสำเร็จและบรรลุพันธะผูกพันในปัจจุบัน?**องค์กรมีวิธีการจัดสรรทรัพยากรเหล่านี้อย่างไรเพื่อสนับสนุนแผนปฏิบัติการ?องค์กรจัดการความเสี่ยงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับแผนดังกล่าวอย่างไรเพื่อทำให้เกิดความมั่นใจถึงความมั่นคงทางการเงินขององค์กร? |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **2.2ก(4)แผนด้านบุคลากรแผนด้านบุคลากรที่สำคัญที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการระยะสั้นและระยะยาวมีอะไรบ้าง?**แผนดังกล่าวได้คำนึงถึงผลกระทบต่อบุคลากรและความเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นที่เกี่ยวข้องกับความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรอย่างไร? |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **2.2ก(5)ตัววัดผลการดำเนินการตัววัดหรือตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญที่ใช้ติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการมีอะไรบ้าง?** องค์กรมีวิธีการอย่างไรเพื่อทำให้มั่นใจว่าระบบการวัดผลโดยรวมของแผนปฏิบัติการเสริมสร้างให้องค์กร ดำเนินการสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน? |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **2.2ก(6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ การคาดการณ์ผลการดำเนินการตามกรอบเวลาของการวางแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาวขององค์กรตามตัววัดหรือตัวชี้วัดที่ระบุไว้มีอะไรบ้าง?**ผลการดำเนินการที่คาดการณ์ไว้ของตัววัดหรือตัวชี้วัดเหล่านี้คืออะไร เมื่อเปรียบเทียบกับผลที่คาดการณ์ของคู่แข่งหรือขององค์กรในระดับที่เทียบเคียงกันได้และเมื่อเปรียบเทียบกับระดับเทียบเคียงที่สำคัญ (\*)?องค์กรจะทำอย่างไรกับแผนปฏิบัติการ หากพบว่ามีความแตกต่างเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งหรือกับองค์กรในระดับที่เทียบเคียงกันได้? |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **2.2ข.การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ****องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการปรับเปลี่ยนและนำแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติในกรณีที่สถานการณ์บังคับให้ต้องปรับแผนและนำไปปฏิบัติอย่างรวดเร็ว?** |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **3.1ก(1)ลูกค้าในปัจจุบันองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังมีปฏิสัมพันธ์และสังเกตลูกค้าเพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ต่อได้?**วิธีการรับฟังดังกล่าวมีความแตกต่างกันอย่างไรระหว่างลูกค้ากลุ่มลูกค้าหรือส่วนตลาด?องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการใช้สื่อสังคมออนไลน์และเทคโนโลยีบนเว็บเพื่อรับฟังลูกค้า (\*)? วิธีการรับฟังมีความแตกต่างกันอย่างไรภายในวงจรชีวิตของการเป็นลูกค้า? องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าอย่างทันท่วงทีและสามารถนำไปใช้ต่อได้ในเรื่องคุณภาพของผลิตภัณฑ์การสนับสนุนลูกค้าและการทำธุรกรรม? |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) | คณะทำงานกิจการนักศึกษา |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) | เดือน มี.ค. – ก.ค. ของทุกปี |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) | นักศึกษาภายในคณะ |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) | คณะทำงานกิจการนักศึกษาจะเป็นผู้จัดทำและทบทวนแบบสำรวจความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษา (ทุกชั้นปี) ในช่วงระหว่างเดือน มี.ค. – เม.ย. ของทุกปี |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) | ร้อยละของนักศึกษาที่ตอบแบบสำรวจ |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) | ร้อยละ 70 ของนักศึกษาทุกชั้นปี |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) | SD-SD-U-F05-00(Work Manual)  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร | คณะทำงานกิจการนักศึกษามอบให้เจ้าหน้าที่ของคณะนำแบบสำรวจไปแจกนักศึกษาในช่วงเดือน พ.ค. ของทุกปี โดยจะรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลในเดือน มิ.ย. – ก.ค. ก่อนที่คณะทำงานกิจการนักศึกษาจะส่งผลการวิเคราะห์ไปฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องภายในคณะ |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน | มีการทบทวนวิธีการและแบบสำรวจความต้องการระหว่างเดือน มี.ค. – เม.ย. ของทุกปี |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม | คณะทำงานกิจการนักศึกษา |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) | มีการปรับปรุงข้อคำถามของแบบสำรวจความต้องการจากเดิมในปี 2552 ที่มีจำนวน 20 ข้อ เพิ่มเป็นจำนวน 30 ข้อในปี 2553 ซึ่งข้อคำถามจะครอบคลุมการให้สวัสดิการของคณะแก่นักศึกษาทั้งหมด |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร | ผู้แทนของคณะทำงานกิจการนักศึกษาเข้าร่วม KM Forum หัวข้อการจัดทำแบบสำรวจ ซึ่งคณะจัดขึ้นเป็นประจำทุก 2 เดือน  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร | สอดคล้องกับโครงร่างองค์กรข้อ 1 ข(2)สอดคล้องกับหมวด 5.1 ก(3) 6.1 ข(2) |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร | ผลการสำรวจความต้องการของนักศึกษาจะถูกนำไปใช้เป็นข้อมูลของฝ่ายแผน วิชาการ และกิจกรรมนักศึกษา ในการจัดทำแผนและออกแบบบริการเพื่อใช้ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา นอกจากนี้ฝ่ายบุคคลจะนำข้อมูลการสำรวจดังกล่าวไปใช้วางแผนพัฒนานักบริการการศึกษาเพื่อให้สามารถบริการได้ตรงตามความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษา |

 |  |  |  |  |  |
| **3.1ก(2)การรับฟังลูกค้าในอนาคตองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังลูกค้าในอนาคตเพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ต่อได้?**องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังลูกค้าในอดีตลูกค้าในอนาคตและลูกค้าของคู่แข่งเพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ต่อได้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์การสนับสนุนลูกค้าและการทำธุรกรรม (\*)? |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **3.1ข(1)ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้า?**วิธีการประเมินเหล่านี้มีความแตกต่างกันอย่างไรระหว่างลูกค้ากลุ่มลูกค้าและส่วนตลาด (\*)?การวัดผลดังกล่าวให้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ตอบสนองให้เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้าและสร้างความผูกพันกับลูกค้าในระยะยาวได้อย่างไร? |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **3.1ข(2)ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับคู่แข่งองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการเสาะหาสารสนเทศด้านความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อองค์กรเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น?**องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการเสาะหาสารสนเทศด้านความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อองค์กร โดย* เปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคู่แข่ง?
* เปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าขององค์กรอื่นที่มีต่อผลิตภัณฑ์ที่คล้ายคลึงกันหรือกับระดับเทียบเคียงของอุตสาหกรรม (\*)?
 |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **3.2ก(1)ผลิตภัณฑ์องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดผลิตภัณฑ์?**องค์กรดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้อย่างไร* กำหนดความจำเป็นและต้องการของลูกค้าและตลาดสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการ?
* กำหนดและปรับผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองความต้องการและทำให้เหนือกว่าความคาดหวังของกลุ่มลูกค้าและส่วนตลาด?
* ค้นหาและปรับผลิตภัณฑ์เพื่อเข้าสู่ตลาดใหม่เพื่อดึงดูดลูกค้าใหม่และสร้างโอกาสในการขยายความสัมพันธ์กับลูกค้าในปัจจุบัน (\*)?
 |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **3.2ก(2)การสนับสนุนลูกค้าองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการทำให้ลูกค้าสามารถสืบค้นสารสนเทศและได้รับการสนับสนุน?**องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการทำให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมกับองค์กร? วิธีการสนับสนุนลูกค้าที่สำคัญขององค์กรมีอะไรบ้างรวมถึงกลไกการสื่อสารที่สำคัญ? วิธีการและกลไกเหล่านี้มีความแตกต่างกันอย่างไรระหว่างลูกค้ากลุ่มลูกค้าหรือส่วนตลาด?องค์กรดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้อย่างไร* ระบุข้อกำหนดที่สำคัญในการสนับสนุนลูกค้า?
* ถ่ายทอดข้อกำหนดดังกล่าวไปยังทุกคนและทุกกระบวนการที่เกี่ยวข้องในการสนับสนุนลูกค้าให้เกิดการปฏิบัติ?
 |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **3.2ก(3)การจำแนกลูกค้าองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจำแนกกลุ่มลูกค้าและส่วนตลาด?**องค์กรดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้อย่างไร* ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับลูกค้าตลาดและผลิตภัณฑ์เพื่อจำแนกกลุ่มลูกค้าและส่วนตลาดในปัจจุบันและในอนาคต?
* นำลูกค้าของคู่แข่งและลูกค้าและตลาดอื่นๆที่พึงมีในอนาคตมาประกอบการพิจารณาดังกล่าว?
* กำหนดว่าลูกค้าใดกลุ่มลูกค้าใดและส่วนตลาดใด ที่องค์กรจะให้ความสำคัญและทำตลาดเพื่อการเติบโตทางธุรกิจ?
 |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **3.2ข(1)การจัดการความสัมพันธ์องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า?**องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการทำตลาดสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อ* ให้ได้ลูกค้าใหม่และเพิ่มส่วนแบ่งตลาด?
* จัดการและยกระดับภาพลักษณ์ของตราสินค้า?
* รักษาลูกค้าตอบสนองความต้องการและทำให้เหนือกว่าความคาดหวังในแต่ละช่วงของวงจรชีวิตของการเป็นลูกค้า?
* เพิ่มความผูกพันของลูกค้ากับองค์กร?

องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการใช้ประโยชน์จากสื่อสังคมออนไลน์เพื่อจัดการและยกระดับตราสินค้า เพื่อเสริมสร้างความผูกพันและความสัมพันธ์ของลูกค้ากับองค์กร(\*)? |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **3.2ข(2)การจัดการกับข้อร้องเรียนองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า?**องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการทำให้ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิผล?การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าสามารถเรียกความเชื่อมั่นของลูกค้ากลับคืนมาและสร้างเสริมความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้า และหลีกเลี่ยงไม่ให้ข้อร้องเรียนลักษณะเดียวกันเกิดซ้ำในอนาคตได้อย่างไร? |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **4.1ก(1)ตัววัดผลการดำเนินการองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการติดตามข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อการปฏิบัติการประจำวันและผลการดำเนินการโดยรวมขององค์กร?**องค์กรดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้อย่างไร* เลือกรวบรวมปรับให้สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันและบูรณาการข้อมูลและสารสนเทศเพื่อติดตามการปฏิบัติการประจำวันและผลการดำเนินการโดยรวมขององค์กร?
* ติดตามความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ?

องค์กรมีตัววัดผลการดำเนินการอะไรบ้างรวมทั้งตัววัดด้านการเงินที่สำคัญทั้งระยะสั้นและระยะยาว? ตัววัดเหล่านี้ได้รับการติดตามบ่อยเพียงใด? |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **4.1ก(2)ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการเลือกข้อมูล และสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลจริง?** |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **4.1ก(3)ข้อมูลลูกค้าองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการคัดเลือกข้อมูลและสารสนเทศจากเสียงของลูกค้าและตลาด?** องค์กรดำเนินการเลือกข้อมูลและสารสนเทศจากเสียงของลูกค้าและตลาด (รวมถึงข้อมูลที่ประมวลผลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน และใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่เก็บรวบรวมผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (\*))เพื่อสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นลูกค้ายิ่งขึ้นและเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลจริง? |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| 4.1ก(4) มั่นใจว่าระบบการวัดผลการดำเนินการสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วหรือที่ไม่ได้คาดคิด ทั้งภายในหรือภายนอกองค์กร |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **4.1ก(4)ความคล่องตัวของการวัดผลองค์กรทำอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าระบบการวัดผลการดำเนินการขององค์กรสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วหรือที่ไม่ได้คาดคิดทั้งภายในหรือภายนอกองค์กร?** |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **4.1ข. การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ****องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถขององค์กร?** องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการใช้ตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญขององค์กร รวมถึงข้อมูลเปรียบเทียบและข้อมูลของลูกค้าในการทบทวนเหล่านี้?องค์กรวิเคราะห์อะไรเพื่อสนับสนุนการทบทวนและเพื่อทำให้มั่นใจว่าผลสรุปนั้นใช้ได้? องค์กรและผู้นำระดับสูงใช้ผลการทบทวนในเรื่องต่อไปนี้อย่างไร* ประเมินผลสำเร็จขององค์กรผลการดำเนินการในเชิงแข่งขันความมั่นคงทางการเงินและความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ?
* ตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อความเปลี่ยนแปลงในด้านความต้องการขององค์กรและความท้าทายในสภาพแวดล้อมที่องค์กรดำเนินงานอยู่ รวมทั้งความจำเป็นเรื่องการเปลี่ยนแปลงแบบพลิกโฉมในโครงสร้าง และระบบงานขององค์กร?

คณะกรรมการกำกับดูแลองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการทบทวนผลการดำเนินการขององค์กรและความก้าวหน้าของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ (\*)? |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **4.1ค(1)ผลการดำเนินการในอนาคตองค์กรมีวิธีการอย่างไรในคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต?**องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการ (ที่ระบุใน 4.1ข) และข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและเชิงแข่งขันที่สำคัญเพื่อคาดการณ์?หากมีความแตกต่างระหว่างการคาดการณ์กับการคาดการณ์ผลการดำเนินการของแผนปฏิบัติการที่สำคัญ (ที่ระบุใน 2.2ก(6)) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการปรับค่าความแตกต่างดังกล่าวให้ยอมรับได้? |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **4.1ค(2)การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและนวัตกรรมองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการ (ที่ระบุในหัวข้อ 4.1ข) ไปใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและนำไปเป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรม?**องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอดลำดับความสำคัญและโอกาสดังกล่าวไปสู่การปฏิบัติไปยัง* การปฏิบัติการของคณะทำงานหรือระดับปฏิบัติ?

ผู้ส่งมอบพันธมิตรและผู้ให้ความร่วมมือขององค์กรเพื่อทำให้มั่นใจว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับองค์กร (\*)? |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **4.2ก(1)คุณภาพ องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการทวนสอบและทำให้มั่นใจถึงคุณภาพของข้อมูลสารสนเทศขององค์กร?**องค์กรมีวิธีการจัดการอย่างไรเพื่อทำให้มั่นใจว่า ข้อมูลและสารสนเทศในรูปแบบอิเล็กโทรนิกส์ และรูปแบบอื่น มีความแม่นยำ ถูกต้อง คงสภาพ เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน? |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **4.2ก(2)ความพร้อมใช้งาน****องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศขององค์กรมีความพร้อมใช้งาน?** องค์กรมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นมีความพร้อมใช้งาน ด้วยรูปแบบที่ใช้งานง่ายและทันกาลสำหรับบุคลากรผู้ส่งมอบพันธมิตรผู้ให้ความร่วมมือรวมทั้งลูกค้า (\*)? องค์กรมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจได้ว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใช้งานง่าย? |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **4.2ข(1)การจัดการความรู้องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างและจัดการความรู้ขององค์กร?** องค์กรดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้อย่างไร* รวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร
* ผสานและสร้างความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อสร้างความรู้ใหม่
* ถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องระหว่างองค์กรกับลูกค้าผู้ส่งมอบพันธมิตรและผู้ให้ความร่วมมือ

รวบรวมและถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการสร้างนวัตกรรมและกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **4.2ข(2)วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศในองค์กร?** องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาหน่วยงานหรือหน่วยปฏิบัติการที่มีผลการดำเนินการที่ดี?องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และนำไปปฏิบัติในส่วนอื่น ๆ ขององค์กร(\*)? |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **4.2ข(3)การเรียนรู้ระดับองค์กรองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการใช้องค์ความรู้และทรัพยากรต่างๆเพื่อให้การเรียนรู้ฝังลึกลงไปในวิถีการปฏิบัติงานขององค์กร?** |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **5.1ก(1)ขีดความสามารถและอัตรากำลังองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร?**องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการประเมินทักษะสมรรถนะหนังสือรับรองคุณวุฒิ และจำนวนบุคลากรที่ต้องการในแต่ละระดับ? |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **5.1ก(2)บุคลากรใหม่องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสรรหา ว่าจ้างบรรจุและรักษาบุคลากรใหม่ไว้?**องค์กรทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าบุคลากรเป็นตัวแทนที่สะท้อนให้เห็นถึงความหลากหลายทางมุมมองวัฒนธรรมและวิธีคิดของชุมชนของบุคลากรที่องค์กรจ้าง ตลอดจนชุมชนของลูกค้า?องค์กรทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าบุคลากรใหม่เข้ากันได้พอดีกับวัฒนธรรมขององค์กร? |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **5.1ก(3)การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากรองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร?**องค์กรดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้อย่างไร* บริหารบุคลากรบริหารความต้องการของบุคลากรและขององค์กรเพื่อทำให้มั่นใจว่าสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องป้องกันการลดจำนวนของบุคลากร และลดผลกระทบหากเกิดกรณีดังกล่าว?
* เตรียมการและบริหารในช่วงใด ๆ ที่มีการเพิ่มจำนวนของบุคลากร?
* เตรียมบุคลากรสำหรับการเปลี่ยนแปลงในโครงสร้างขององค์กรและระบบงานเมื่อจำเป็น
 |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **5.1ก(4)ความสำเร็จในงานองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดรูปแบบการทำงานและบริหารบุคลากร?** องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดรูปแบบการทำงานและบริหารบุคลากรเพื่อให้* งานขององค์กรบรรลุผลสำเร็จ
* ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่จากสมรรถนะหลักขององค์กร
* ส่งเสริมสนับสนุนการมุ่งเน้นลูกค้าและธุรกิจ
* มีผลการดำเนินการที่เหนือกว่าความคาดหมาย
 |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **5.1ข(1)สภาพแวดล้อมการทำงานองค์กรดำเนินการอย่างไรเพื่อสร้างความมั่นใจด้านสุขภาพ สวัสดิภาพและความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่ทำงานของบุคลากร?**ตัววัดและเป้าประสงค์ในการปรับปรุงปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีอะไรบ้าง?มีความแตกต่างของปัจจัยตัววัดหรือเป้าหมายที่สำคัญอะไรบ้างสำหรับสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานที่แตกต่างกัน? |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **5.1ข(2)นโยบายการบริการและสิทธิประโยชน์องค์กรสนับสนุนบุคลากรโดยจัดให้มีการบริการ สิทธิประโยชน์และนโยบายอย่างไร?**องค์กรได้ออกแบบสิ่งดังกล่าวให้เหมาะสมตามความต้องการของบุคลากรที่หลากหลายรวมทั้งความแตกต่างของกลุ่มและส่วนของบุคลากรอย่างไร?สิทธิประโยชน์ที่สำคัญที่องค์กรจัดให้บุคลากรมีอะไรบ้าง? |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **5.2ก(1)วัฒนธรรมองค์กร องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เกิดการสื่อสารที่เปิดกว้างการทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดีและบุคลากรที่มีความผูกพัน?**องค์กรทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าวัฒนธรรมองค์กรได้ใช้ประโยชน์จากความหลากหลายของมุมมองวัฒนธรรมรมและวิธีคิดของบุคลากร? องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการให้อำนาจการตัดสินใจแก่บุคลากร? |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **5.2ก(2)ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร?**วิธีการกำหนดปัจจัยขับเคลื่อนเหล่านี้แตกต่างกันอย่างไรตามกลุ่มและส่วนของบุคลากร? |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **5.2ก(3)การประเมินความผูกพันองค์กรประเมินความผูกพันของบุคลากรอย่างไร?**มีวิธีการและตัววัดทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการอะไรบ้าง ที่ใช้ในการประเมินความผูกพันของบุคลากรรวมทั้งความพึงพอใจ?วิธีการและตัววัดเหล่านี้มีความแตกต่างกันอย่างไรในแต่ละกลุ่มและส่วนของบุคลากร?องค์กรใช้ตัวชี้วัดอื่นๆ เช่นอัตราการคงอยู่ของบุคลากร การขาดงานการร้องทุกข์ความปลอดภัยและผลิตภาพเพื่อประเมินและปรับปรุงความผูกพันของบุคลากรอย่างไร? |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **5.2ก(4)การจัดการผลการปฏิบัติงานระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสนับสนุนให้มีการทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดีและความผูกพันของบุคลากรอย่างไร?**ระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรพิจารณาถึงการบริหารค่าตอบแทนการให้รางวัลการยกย่องชมเชย และการสร้างแรงจูงใจอย่างไร? ระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเสริมสร้างในเรื่องต่อไปนี้อย่างไร* การยอมรับความเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้านที่นำไปสู่การสร้างนวัตกรรม?
* การมุ่งเน้นลูกค้าและธุรกิจและกิจการ?

การบรรลุผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการ? |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **5.2ข(1)ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาระบบการเรียนรู้และการพัฒนาสนับสนุนความต้องการขององค์กรและการพัฒนาตนเองของบุคลากรผู้บริหารและผู้นำอย่างไร?**ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาขององค์กรดำเนินการเรื่องต่อไปนี้อย่างไร* พิจารณาถึงสมรรถนะหลักขององค์กรความท้าทายเชิงกลยุทธ์และการบรรลุผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการขององค์กร ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว
* สนับสนุนการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กรและการสร้างนวัตกรรม
* สนับสนุนจริยธรรมและวิธีปฏิบัติทางธุรกิจอย่างมีจริยธรรม
* ปรับปรุงการมุ่งเน้นลูกค้า
* คำนึงถึงความต้องการในการเรียนรู้และพัฒนาของบุคลากร

และทำให้มั่นใจว่ามีการผลักดันให้ใช้ความรู้และทักษะใหม่ในการปฏิบัติงาน |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **5.2ข(2)ประสิทธิผลของการเรียนรู้และการพัฒนาองค์กรมีวิธีประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และการพัฒนาอย่างไร?** องค์กรดำเนินการเรื่องต่อไปนี้อย่างไร* เชื่อมโยงกับผลลัพธ์การเรียนรู้และพัฒนากับผลลัพธ์ทางธุรกิจสำคัญที่รายงานไว้ในหมวด 7?

ใช้ผลความเชื่อมโยงนี้เพื่อระบุโอกาสในการปรับปรุงความผูกพันของบุคลากร การเรียนรู้ และพัฒนา? |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **5.2ข(3)ความก้าวหน้าในอาชีพการงานองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดการความก้าวหน้าในอาชีพการงานของบุคลากรและผู้นำในอนาคต?** องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดการการพัฒนาในอาชีพการงานของบุคลากร? องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการวางแผนการสืบทอดตำแหน่งของผู้บริหารและผู้นำ? |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **6.1ก(1)กำหนดข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และกระบวนการองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงาน?** |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **6.1ก(2)กระบวนการทำงานที่สำคัญขององค์กร**กระบวนการทำงานที่สำคัญขององค์กรมีอะไรบ้าง?อะไรคือข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่สำคัญเหล่านี้? |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **6.1ก(3)แนวคิดในการออกแบบ****องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงานเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ?**องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการนำเทคโนโลยีใหม่ความรู้ขององค์กรความเป็นเลิศของผลิตภัณฑ์ คุณค่าในมุมมองของลูกค้า คำนึงถึงความเสี่ยง และความคล่องตัวที่อาจต้องมี มาพิจารณาในกระบวนการเหล่านี้? |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **6.1ข(1)การนำกระบวนการไปปฏิบัติองค์กรมั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการเหล่านี้จะเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ?**องค์กรใช้ตัววัด หรือตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญและตัววัดในกระบวนการอะไร ในการควบคุม และปรับปรุงกระบวนการทำงาน?ตัววัดเหล่านี้เชื่อมโยงกับผลการดำเนินการและคุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่ได้อย่างไร? |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| 6.1ข(1) มั่นใจได้ว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการเหล่านี้จะเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **6.1ข(2)กระบวนการสนับสนุนองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ?**กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญขององค์กรมีอะไรบ้าง? องค์กรมั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการเหล่านี้จะเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญในการสนับสนุนธุรกิจ? |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **6.1ข(3)การปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อปรับปรุงผลิตภัณฑ์และผลการดำเนินการเสริมสร้างความแข็งแกร่งของสมรรถะหลักขององค์กร และลดความแปรปรวนของกระบวนการ?** |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **6.1ค. การจัดการห่วงโซ่อุปทาน****องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดการห่วงโซ่อุปทาน?**องค์กรดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้อย่างไร* เลือกผู้ส่งมอบและทำให้มั่นใจได้ว่า ผู้ส่งมอบที่องค์กรเลือกมีคุณสมบัติที่ตอบสนองความจำเป็นด้านการปฏิบัติการ และพร้อมที่จะช่วยยกระดับผลการดำเนินการขององค์กรและความพึงพอใจของลูกค้า?
* วัดและประเมินผลการดำเนินการของผู้ส่งมอบ?
* ให้ข้อมูลป้อนกลับแก่ผู้ส่งมอบเพื่อช่วยให้เกิดการปรับปรุง?

จัดการกับผู้ส่งมอบที่มีผลการดำเนินการที่ไม่ดี? |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **6.1ง. การจัดการนวัตกรรม องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดการนวัตกรรม?**องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการดำเนินการตามโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่องค์กรกำหนดว่าเป็นความเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน?องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการทำให้ทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่นๆพร้อมใช้ในการดำเนินการสนับสนุนโอกาสเหล่านี้?องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการพิจารณายุติโอกาสเชิงกลยุทธ์ในเวลาที่เหมาะสมเพื่อไปสนับสนุนโอกาสที่มีลำดับความสำคัญเหนือกว่า? |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **6.2ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ****องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการควบคุมต้นทุนโดยรวมของการปฏิบัติการ?**องค์กรดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้อย่างไร* นำเรื่องของ รอบเวลาผลิตภาพรวมทั้งปัจจัยด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลอื่นๆมาพิจารณากระบวนการทำงาน?
* ป้องกันไม่ให้เกิดของเสียความผิดพลาดของการให้บริการและการทำงานซ้ำ?
* ลดต้นทุนค่าประกันความเสียหายหรือการสูญเสียผลิตภาพของลูกค้าให้น้อยที่สุด (\*)?
* ลดต้นทุนโดยรวมที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบการทดสอบและการตรวจสอบกระบวนการหรือผลการดำเนินการ (\*)?

สร้างความสมดุลระหว่างความจำเป็นของการควบคุมต้นทุนกับความต้องการของลูกค้า? |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **6.2ข(1) ความเชื่อถือได้องค์กรมีวิธีการอย่างไรที่ทำให้มั่นใจได้ว่าระบบสารสนเทศมีความเชื่อถือได้?** |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **6.2ข(2) ความปลอดภัยและความปลอดภัยบนไซเบอร์องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่า ข้อมูลและสารสนเทศที่มีความความอ่อนไหวหรือมีความสำคัญมีความปลอดภัยและมีความปลอดภัยบนไซเบอร์?** องค์กรมีวิธีจัดการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์และรูปแบบกายภาพ เป็นความลับและสามารถเข้าถึงได้ตามสิทธิที่เหมาะสม? องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการ* เฝ้าระวังอย่างสม่ำเสมอจากภัยคุกคามในเรื่องความปลอดภัยและความปลอดภัยบนไซเบอร์ที่อาจเกิดขึ้น?
* ระบุและกำหนดความสำคัญของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการรักษาความปลอดภัยจากการโจมตีบนไซเบอร์?
* ป้องกันระบบทั้งหลายเหล่านี้จากการโจมตีบนไซเบอร์?

ค้นพบ ตอบสนอง และกู้คืน จากการโจมตีบนไซเบอร์? |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **6.2ค(1)ความปลอดภัยองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการทำให้มีสภาพแวดล้อมการปฏิบัติการที่ปลอดภัย?**ระบบความปลอดภัยขององค์กรได้คำนึงถึงการป้องกันอุบัติเหตุการตรวจสอบการวิเคราะห์ต้นเหตุของความล้มเหลวและการทำให้ฟื้นคืนสู่สภาพเดิมอย่างไร? |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **6.2ค(2)ความต่อเนื่องทางธุรกิจองค์กรมีวิธีการอย่างไรเพื่อทำให้มั่นใจว่าองค์กรมีการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน?**ระบบการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินดังกล่าวได้คำนึงถึงการป้องกันความต่อเนื่องของการดำเนินการและการทำให้คืนสู่สภาพเดิมได้อย่างไร? ระบบการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินดังกล่าวได้คำนึงถึงการพึ่งพาผู้ส่งมอบและพันธมิตรอย่างไร?องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีความปลอดภัย และพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองลูกค้าและความจำเป็นทางธุรกิจ? |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |

**หมายเหตุ : \* ให้ระบุว่าสิ่งที่เกณฑ์ต้องการนั้น ส่วนงานที่ปฏิบัติงานอยู่ได้ดำเนินการไปแล้วหรือไม่ และให้วิเคราะห์ว่าสิ่งที่มีการดำเนินการนั้นคืออะไร เช่น ระบบวิธีการระเบียบกิจกรรม และอื่นๆ พร้อมวิเคราะห์ว่าการดำเนินการนั้นอยู่ในระดับ A,D,L, หรือ I**