รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม. 2545. การสร้างและประมวลแบบประเมินตนเอง (Self Assessment). กรุงเทพมหานคร กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

กันยา อัครอารีย์. 2545. ดัชนีวัดสมรรถนะหลักโดยใช้วิธีการประเมินแบบดุลยภาพ. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กิติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ. 2542. ระบบควบคุมคุณภาพที่หน้างาน คิวซีเซอร์เคิล (QC Circle). กรุงเทพมหานคร. บริษัท เทนิคอล แอฟโพรช เคาน์เซลลิ่ง แอนด์ เทรนนิ่ง จำกัด

คณะกรรมการกองทุนส่งเสริมทีคิวเอ็มประเทศไทย. 2543. Proceedings of Symposium on TQM-Best Practice in Thailand. กรุงเทพมหานคร. สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ

เธียร ศรีไพจิตร.2545. การปรับปรุงการวางแผนเชิงกลยุทธ์ และการวิเคราะห์ข้อมูลตามโครงสร้างรางวัลคุณภาพแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ประสิทธิ์ ตันสุวรรณ , บุญดี บุญญากิจ. เกณฑ์บริหารจัดการเพื่อความเป็นเลิศ "ฉบับกันเอง". กรุงเทพมหานคร. สำนักเลขานุการคณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.

รัชฎาภรณ์ ทัตสุขอุดม.2546. การพัฒนาระบบจัดเก็บ และประมวลผลดัชนีวัดสมรรถภาพผ่านทางเวบ วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วันชัย ริจิรวนิช. การเพิ่มผลผลิตในอุตสาหกรรม เทคนิคและกรณีศึกษา. กรุงเทพมหานคร. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วันรัตน์ จันทกิจ. 2546. 17 เครื่องมือนักคิด (17 Problem Solving Devices). กรุงเทพมหานคร. สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

วรภัทร ภู่เจริญ และธนกฤติ จรัสรุ่งชวลิต 2545. ดัชนีวัดผลงาน (Key Performance Indicators). กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิทยาการจัดการแห่งเอเชีย (AIMS)

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2538. การแก้ปัญหาแบบคิวซี วิธีการแก้ปัญหาในงานตามแบบฉบับญี่ปุ่น. กรุงเทพมหานคร. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)

วีรพจน์ ลือประสิทธิกุล. 2540. TQM LIVING HANDBOOK : An Executive Summary. กรุงเทพมหานคร: โทเรอินเตอร์เนชั่นเนลเทรดดิ้ง.

วีรพจน์ ลือประสิทธิกุล. 2541. TQM LIVING HANDBOOK : Hoshin Kanri and Strategic Planning. กรุงเทพมหานคร: โทเรอินเตอร์เนชั่นเนลเทรดดิ้ง.

วีรพจน์ ลือประสิทธิกุล. 2543. TQM LIVING HANDBOOK : ภาคหก ระบบแห่งดัชนีวัดสมรรถนะ (Key Quality Indicator). กรุงเทพมหานคร. โทเรอินเตอร์เนชั่นเนลเทรดดิ้ง.

พสุ เดชะรินทร์. 2544 เส้นทางจากกลยุทธ์สู่การปฏิบัติด้วย Balance Scorecard และ Key Performance Indicators. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. 2545. เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เพื่อองค์กรที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร. สำนักเลขานุการคณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. คู่มือที่ปรึกษาธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Manual for SME Business Counselor) การบริหารการผลิต (Production management). กรุงเทพมหานคร. กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม

สมอนงค์ กันทรวิชัยรัตน์ , 2545. การวัดสมรรถนะการจัดการทางการผลิตสำหรับอุตสาหกรรมเฟอร์นิเจอร์ไม้ยางพารา. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อัจฉรา จันทร์ฉาย. 2545. การวางแผนกลยุทธ์และการจัดทำ BSC. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาษาอังกฤษ

Baker,T.ed. 1997. Key Performance Indicators Manual : A Practical guide for the Best Practice development, implementation and use of KPIs. Australia: Business & Professional

Derek R. Allen and T.R. Rao. 2000. Analysis of Customer Satisfaction Data. United States of America. American Society for Quality.

Japan Productivity Center for Socio-Economic. Development Practical Kaizen for Productivity Facilitators, II. Tokyo.JPC-SED.

Juran Institute, Inc.1995. Breakthrough Results, Facilitator Guide. Colorado. Juran Institute

Juran Institutes. Inc.1995. Quality Improvement Tools, Instructor's Guide Volume 1. 2nd Edition, Colorado. Juran Institute.

Kaplan,R.S., and Norton, D.P. 1996. The balanced scorecard : translating strategy into action. USA: the President and Fellows of Harvard College.

Niven,P.R. 2002 Balanced scorecard step by step : maximizing performance and maintaining results. Canada:John Wiley&Sons.

Olve , N.G.,Roy, J., and Wetter, M. 1999. Performance Drivers. Chichester: John Wiley& Sons.

SPRING Singapore. APO Workshop for small Group Activities. Singapore. Training Documents.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ก.1 การวินิจฉัยองค์กร ด้วย แบบประเมินองค์กรด้วยตนเอง ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

ก.2 การวินิจฉัยโรงงานหลวง 2 ด้วย แบบประเมินองค์กรด้วยตนเอง ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เฉพาะหมวด 4 หมวด 5 และหมวด 6 (ก่อนการวิจัย)

ก.3 การวินิจฉัยโรงงานหลวง 2 ด้วย แบบประเมินองค์กรด้วยตนเอง ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เฉพาะหมวด 4 หมวด 5 และหมวด 6 (ก่อนการวิจัย)

ภาคผนวก ก.1

การวินิจฉัยองค์กร ด้วย แบบประเมินองค์กรด้วยตนเอง ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

แบบประเมินองค์กรด้วยตนเอง

วิธีการใช้แบบประเมินองค์กรด้วยตนเอง

แบบประเมินองค์กรด้วยตนเองตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ จะมีการแบ่งออกเป็น 7 หมวดในแต่ละหมวดจะแบ่งเป็นหัวข้อหลัก 18 หัวข้อ ในแต่ละหัวข้อหลักจะมีการแบ่งลงไปเป็นหัวข้อย่อย และในแต่ละหัวข้อย่อยจะมีประเด็นหลัก หรือสิ่งที่องค์กรควรไปพิจารณาและปฏิบัติ ตัวอย่างเช่น หมวดที่ 1 ภาวะผู้นำ แบ่งเป็น 2 หัวข้อหลัก ได้แก่ 1.1 ภาวะผู้นำในองค์กร และ 1.2 ความรับผิดชอบต่อสาธารณะและความเป็นพลเมือง โดยหัวข้อหลัก 1.1 จะมีหัวข้อย่อย 2 หัวข้อ คือ 1.1 ก. การกำหนดทิศทางขององค์กรโดยผู้นำระดับสูง และหัวข้อย่อย 1.1 ข การทบทวนผลการดำเนินการขององค์กร เป็นต้น

ผู้ประเมินควรรวบรวมข้อมูลภายในองค์กรของตนเองเกี่ยวกับหมวดนั้น ๆ แล้วตรวจสอบเทียบกับเกณฑ์ว่าในแต่ละประเด็นหลักที่เกณฑ์ระบุไว้ องค์กรของท่านมีเรื่องนั้น ๆ ดีในระดับใด โดยมีหลักการดังนี้

ระดับคะแนน 1 หมายถึงไม่มีการวางแผน และไม่มีการปฏิบัติเลย

ระดับคะแนน 2 หมายถึงเริ่มมีการวางแผนดำเนินการ และแทบจะยังไม่มีการนำไปปฏิบัติ

ระดับคะแนน 3 หมายถึงมีแผนงานที่ชัดเจน และเริ่มดำเนินการในบางส่วนขององค์กร

ระดับคะแนน 4 หมายถึงมีกระบวนการวางแผนอย่างเป็นระบบ และดำเนินการเกือบทั่วทั้งองค์กร

ระดับคะแนน 5 หมายถึงมีกระบวนการวางแผนอย่างเป็นระบบ และดำเนินการทั่วทั้งองค์กรอย่างต่อเนื่อง

หลังจากให้คะแนนจนครบทุกประเด็นในหัวข้อย่อยนั้น ๆ แล้ว ประมวลผลโดยรวมคะแนนของแต่ละประเด็นหลัก แล้วหารด้วยจำนวนประเด็นหลักทั้งหมดในหัวข้อย่อยนั้น จะได้คะแนนเฉลี่ยของหัวข้อย่อยนั้น

จากนั้น นำคะแนนเฉลี่ยจากหัวข้อย่อยต่าง ๆ มารวมกัน แล้วหารด้วยจำนวนหัวข้อย่อยที่อยู่ภายใต้หัวข้อหลักนั้น ๆ จะได้คะแนนสำหรับหัวข้อหลักนั้น ๆ ซึ่งจะมีคะแนนทั้งสิ้น 18 ตัว หมวด 1 ภาวะผู้นำ

ภาวะผู้นำในองค์กร

ก. การกำหนดทิศทางขององค์กรโดยผู้นำระดับสูง

โปรดให้คะแนนที่ท่านคิดว่าตรงกับความเป็นจริงในองค์กรมากที่สุดเพียง 1 ข้อ

เกณฑ์ประเมิน	**ระดับคะแนน**				
	1	**2**	**3**	**4**	**5**
1. การกำหนดทิศทางองค์กรระยะสั้น				✓	
2. การกำหนดทิศทางองค์กรระยะยาว			✓		
3. การปรับเปลี่ยนกลยุทธของธุรกิจให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงได้ทันเวลา			✓		
4. การสร้างวัฒนธรรมที่ดีให้กับองค์กร				✓	
5. การสื่อสารสาระของวัฒนธรรมให้เกิดการยอมรับ และเกิดผลทางปฏิบัติทั้งองค์กร				✓	
6. การสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ในองค์กร		✓			
เกณฑ์ประเมิน	**ระดับคะแนน**				
	1	**2**	**3**	**4**	**5**
7. การชี้แจงเป้าหมายการดำเนินงานของธุรกิจให้ทราบกันทั่วทั้งองค์กร	✓				
8. การทำธุรกิจที่คำนึงถึงความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม (ผู้ถือหุ้น พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า ประชาชน)			✓		
9. การสนับสนุนให้ทุกคนในองค์กรแสวงหาความรู้ใหม่อยู่ตลอดเวลา			✓		
10. การกระจายอำนาจการตัดสินใจไปยังพนักงานทุกระดับ			✓		
คะแนนเฉลี่ยข้อ 1.1 ก.	3.00				

ภาวะผู้นำในองค์กร

ข. การทบทวนผลการดำเนินการขององค์กร

โปรดให้คะแนนที่ท่านคิดว่าตรงกับความเป็นจริงในองค์กรมากที่สุดเพียง 1 ข้อ

เกณฑ์ประเมิน	ระดับคะแนน				
	1	2	3	4	5
1. การกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญที่ใช้ในการทบทวนผลงานเป็นประจำ			✓		
2. ความสามารถในการประเมินผลความก้าวหน้าของแผนระยะสั้น และระยะยาว			✓		
3. การนำผลการทบทวนไปสู่การสร้างนวัตกรรมในองค์กร			✓		
4. การนำผลการทบทวนไปสู่การปรับเปลี่ยนทิศทางองค์กร				✓	
5. การนำผลการทบทวนไปสู่การจัดลำดับความสำคัญของปัญหา เพื่อการแก้ไข			✓		
6. การนำผลการทบทวนไปสู่การปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบงาน			✓		
7. การนำผลการทบทวนไปสู่การปรับปรุงประสิทธิภาพของตัวผู้นำองค์กรทุกระดับ				✓	
8. การสื่อสารผลการทบทวนให้กับทุกคนในองค์กร			✓		
9. การสื่อสารผลการทบทวนที่เกี่ยวข้องไปยังผู้ส่งมอบและคู่ค้า			✓		
คะแนนเฉลี่ยข้อ 1.1 ข.	3.33				

*** คะแนนเฉลี่ยสำหรับข้อ 1.1 ภาวะผู้นำในองค์กร**

(1.1 ก. + 1.1 ข.) / 2 =3.17

*** ให้นำคะแนนเฉลี่ยสำหรับแต่ละหัวข้อหลักไปใส่ในตารางรวบรวมข้อมูลการประเมินองค์กรด้วยตนเอง**

รายละเอียดประกอบการให้คะแนน

การให้คะแนนในหัวข้อ ภาวะผู้นำในองค์กร ให้พิจารณาวิธีการที่ผู้บริหารขององค์กรจะเชื่อมั่นว่าได้มีการบริหารจัดการ และปรับปรุงในเรื่องสำคัญ ๆ ได้อย่างเหมาะสม เช่น มีการพัฒนาวิธีการวางเป้าหมายและกำหนดทิศทางขององค์กร มีวิธีการถ่ายทอดสื่อสารจัดพิมพ์เผยแพร่ค่านิยมออกไป มีช่องทางให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมได้อย่างเต็มที่ และมีวิธีการรักษาผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น การพิจารณาถึงผลประโยชน์ที่ลูกค้าพึงจะได้รับ รวมทั้งการพิจารณาวิธีการของผู้บริหารระดับสูงในการทบทวนผลการดำเนินงานและขีดความสามารถของสถานประกอบการเพื่อประเมินความก้าวหน้าในการบรรลุสู้เป้าหมายและความสำเร็จในการแข่งขัน

1	ไม่มีหลักฐานแสดงถึงความต้องการที่จะพัฒนาและกำหนดเป้าหมาย ทิศทาง การคาดการณ์ผลการดำเนินงานขององค์กร
2	มีหลักฐานแสงถึงการพัฒนาวิธีการเพื่อให้เกิดการปรับปรุง และหาวิธีการใหม่ในการบริหารจัดการ การกำหนดและสื่อสารค่านิยมขององค์กร กำหนดทิศทางและการคาดการณ์ผลการดำเนินงาน การมีส่วนร่วมของพนักงานและการมุ่งเน้นความต้องการของลูกค้า
3	มีวิธีการที่เป็นระบบ รวมทั้งหลักฐานที่แสดงถึงความพยายามให้เกิดการปรับปรุง การกำหนดและสื่อสารค่านิยมขององค์กร กำหนดทิศทาง และการคาดการณ์ผลการดำเนินงาน การมีส่วนร่วมของพนักงาน และการมุ่งเน้นความต้องการของลูกค้า
4	มีหลักฐานที่แสดงถึงการนำไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง และประสบผลสำเร็จในเรื่องการปรับปรุง และหาวิธีการใหม่ในการบริหารจัดการ การกำหนดและสื่อสารค่านิยมขององค์กร กำหนดทิศทางและการคาดการณ์ผลการดำเนินงาน การมีส่วนร่วมของพนักงาน และการมุ่งเน้นความต้องการของลูกค้า
5	มีกระบวนการกระจายแผนไปสู่การปฏิบัติอย่างต่อเนื่องและประสบผลสำเร็จมาแล้ว ในเรื่องการปรับปรุงและหาวิธีการใหม่ในการบริหารจัดการ การกำหนดและสื่อสารค่านิยมขององค์กร กำหนดทิศทางและการคาดการณ์ผลการดำเนินงาน การมีส่วนร่วมของพนักงาน และการมุ่งเน้นความต้องการของลูกค้า กระบวนการเหล่านี้ได้แสดงถึงวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศระดับอุตสาหกรรม

ความรับผิดชอบต่อสาธารณะและความเป็นพลเมือง

ก. ความรับผิดชอบต่อสาธารณะ

โปรดให้คะแนนที่ท่านคิดว่าตรงกับความเป็นจริงในองค์กรมากที่สุดเพียง 1 ข้อ

เกณฑ์ประเมิน	ระดับคะแนน				
	1	2	3	4	5
1. การมีจริยธรรมในการทำธุรกิจ (ไม่เอาเปรียบ) ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม				✓	
2. การศึกษาความคาดหวังของสังคมที่มีต่อสินค้า/บริการและการจัดการ		✓			
3. การประเมินผลกระทบจากสินค้า และบริการต่อสังคม			✓		
4. การประเมินผลกระทบจากกระบวนการจัดการ และจากเป้าหมายองค์กรต่อสังคม				✓	
เกณฑ์ประเมิน	**ระดับคะแนน**				
	1	**2**	**3**	**4**	**5**
5. การนำผลประเมินผลกระทบต่าง ๆ ไปเปรียบเทียบกับกฎระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง				✓	
6. การตอบสนองความคาดหวังจากสังคมในด้านต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ		✓			
คะแนนเฉลี่ยข้อ 1.2 ก.	3.17				

ความรับผิดชอบต่อสาธารณะและความเป็นพลเมือง

ข. การให้การสนับสนุนขององค์กรต่อชุมชนที่สำคัญ

โปรดให้คะแนนที่ท่านคิดว่าตรงกับความเป็นจริงในองค์กรมากที่สุดเพียง 1 ข้อ

เกณฑ์ประเมิน	ระดับคะแนน				
	1	2	3	4	5
1. การจำแนกประเภทชุมชนที่จะให้การสนับสนุน				✓	
2. การคัดเลือกชุมชนและสนับสนุนชุมชนให้เกิดความขัดแย้ง				✓	
3. การทำให้ทุกคนในองค์กรให้การสนับสนุน สร้างความมั่นคงให้ชุมชน				✓	
คะแนนเฉลี่ยข้อ 1.2 ข.	4.00				

*** คะแนนเฉลี่ยสำหรับข้อ 1.2 ความรับผิดชอบต่อสาธารณะและความเป็นพลเมือง**
(1.2 ก. + 1.2 ข.) / 2 = 3.58

ให้นำคะแนนเฉลี่ยสำหรับแต่ละหัวข้อหลักไปใส่ในตารางรวบรวมข้อมูลการประเมินองค์กรด้วยตนเอง

รายละเอียดประกอบการให้คะแนน

การให้คะแนนในหัวข้อ ความรับผิดชอบต่อสาธารณะและความเป็นพลเมือง ให้พิจารณาถึงการแสดงความรับผิดชอบขององค์กรต่อสังคมในด้านอนามัยชุมชน ความปลอดภัย การจัดการของเสีย การพิทักษ์สิ่งแวดล้อม จรรยาบรรณทางธุรกิจ รวมทั้งวิธีการที่องค์กรช่วยเหลือสร้างค่านิยมที่ดีแก่ชุมชน

1	ไม่มีหลักฐานแสดงถึงความต้องการในการตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน หรือการคำนึงถึงผลกระทบจากการปฏิบัติงาน สินค้าและบริการขององค์กรต่อชุมชน หรือความต้องการที่จะเผยแพร่ความรู้ที่มีเพื่อช่วยเหลือชุมชน
2	มีหลักฐานแสงถึงการขยายความรับผิดชอบต่อชุมชนเห็นได้ชัดเจน และมีความเข้าใจในประเด็นการพิทักษ์สิ่งแวดล้อมเพิ่มดีขึ้น
3	มีการวางแผนและการดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของชุมชน มีการประเมินความเสี่ยง ผลกระทบอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงาน สินค้าหรือบริการขององค์กร เพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการจัดการต่าง ๆ ในองค์กร
4	มีการตอบสนองต่อความคาดหวังของชุมชนเป็นอย่างดี และมีการประเมินผลกระทบอันเนื่องมาจากองค์กรที่มีต่อชุมชนอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง
5	มีหลักฐานชัดเจนที่แสดงถึงวิธีการ และการดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของชุมชน มีการประเมินความเสี่ยงและเผยแพร่องค์ความรู้ให้กับชุมชนมาในระยะเวลาพอสมควร กระบวนการเหล่านี้ได้แสดงถึงวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศระดับอุตสาหกรรม และระดับประเทศ

หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์

การพัฒนากลยุทธ์

ก. กระบวนการพัฒนากลยุทธ์

โปรดให้คะแนนที่ท่านคิดว่าตรงกับความเป็นจริงในองค์กรมากที่สุดเพียง 1 ข้อ

เกณฑ์ประเมิน	ระดับคะแนน				
	1	2	3	4	5
1. การกำหนดผู้มีส่วนร่วมในการวางแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาว				✓	
2. การกำหนดกระบวนการและขั้นตอนของการวางแผนกลยุทธ์			✓		
3. การตรวจสอบความครบถ้วนขององค์ประกอบ และปัจจัยด้านสถานการณ์การแข่งขัน และศักยภาพการแข่งขันขององค์กร		✓			
4. การตรวจสอบความครบถ้วนขององค์ประกอบ และปัจจัยด้านจุดอ่อนและจุดแข็งขององค์กร			✓		
5. การตรวจสอบความครบถ้วนขององค์ประกอบ และปัจจัยด้านความต้องการของลูกค้าและโอกาสทางการตลาด		✓			
6. การตรวจสอบความครบถ้วนขององค์ประกอบ และปัจจัยด้านจุดอ่อนและจุดแข็งของผู้ส่งมอบและคู่ค้า			✓		
7. การตรวจสอบความครบถ้วนขององค์ประกอบ และปัจจัยด้านการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี		✓			
8. การตรวจสอบความครบถ้วนขององค์ประกอบ และปัจจัยด้านความเสี่ยงต่าง ๆ อาทิ ด้านการเงิน สังคม และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ		✓			
9. การตรวจสอบความครบถ้วนขององค์ประกอบ และปัจจัยอื่นที่มีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงของสินค้าและบริการ		✓			
คะแนนเฉลี่ยข้อ 2.1 ก.	2.55				

การพัฒนากลยุทธ์

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

โปรดให้คะแนนที่ท่านคิดว่าตรงกับความเป็นจริงในองค์กรมากที่สุดเพียง 1 ข้อ

เกณฑ์ประเมิน	**ระดับคะแนน**				
	1	**2**	**3**	**4**	**5**
1. การกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมายหลัก เป้าหมายประจำปี			✓		
2. การกำหนดระยะเวลาที่จะให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย			✓		
3. การกำหนดวัตถุประสงค์ที่เป็นไปตามวิสัยทัศน์ขององค์กรได้			✓		
4. การตรวจสอบวัตถุประสงค์ที่ทำให้มั่นใจได้ว่าจะทำประโยชน์ให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม			✓		
คะแนนเฉลี่ยข้อ 2.1 ข.	3.00				

*** คะแนนเฉลี่ยสำหรับข้อ 2.1 การพัฒนากลยุทธ์**
(2.1 ก. + 2.1 ข.) / 2 = 2.77

* **ให้นำคะแนนเฉลี่ยสำหรับแต่ละหัวข้อหลักไปใส่ในตารางรวบรวมข้อมูลการประเมินองค์กรด้วยตนเอง**

รายละเอียดประกอบการให้คะแนน

การให้คะแนนในหัวข้อ การพัฒนากลยุทธ์ ให้พิจารณาวิธีการพัฒนากลยุทธ์ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และข้อมูลของลูกค้า ตลาด และสภาพแวดล้อมในการแข่งขัน รวมถึงข้อจำกัดขององค์กร ศักยภาพของพนักงานและผู้ส่งมอบ

1	ไม่มีหลักฐานแสดงถึงวิธีการที่เป็นระบบในการกำหนดทิศทาง เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจทางธุรกิจ จัดสรรทรัพยากรหรือการหาข้อมูลสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ
2	มีเพียงวิธีการเฉพาะหน้าในการกำหนดทิศทาง เพื่อเป็นแนวในการตัดสินใจทางธุรกิจ จัดสรรทรัพยากรหรือการหาข้อมูลสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ
3	มีวิธีการที่เป็นระบบในการกำหนดทิศทาง เพื่อเป็นแนวในการตัดสินใจทางธุรกิจ จัดสรรทรัพยากรและหาข้อมูลสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ
4	มีกระบวนการวางแผนกลยุทธ์กำหนดทิศทาง เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจทางธุรกิจ การประเมินศักยภาพองค์กร การจัดสรรทรัพยากร และการหาข้อมูลสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ
5	มีการวางทิศทางเพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจทางธุรกิจ การประเมินศักยภาพองค์กร การจัดสรรทรัพยากรและการหาข้อมูลสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ซึ่งกระบวนการดังกล่าวได้รับการยอมรับว่าเป็นการวางแผนกลยุทธ์ที่เป็นเลิศ

การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ก. การพัฒนาแผนปฏิบัติการ และการนำแผนไปปฏิบัติ

โปรดให้คะแนนที่ท่านคิดว่าตรงกับความเป็นจริงในองค์กรมากที่สุดเพียง 1 ข้อ

เกณฑ์ประเมิน	**ระดับคะแนน**				
	1	**2**	**3**	**4**	**5**
1. การพัฒนาการนำแผนสู่การปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์			✓		
2. การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานตามแผน			✓		
3. การกำหนดประเด็นหลักของแผนปฏิบัติการที่เกี่ยวกับสินค้า บริการ ลูกค้าและตลาด		✓			
4. การกำหนดขั้นตอนและวิธีการจัดการในประเด็นหลัก ๆ ของแผนปฏิบัติการ			✓		
5. การกำหนดตัวชี้วัดในการวัดความก้าวหน้าของแผนปฏิบัติการ			✓		
6. การกำหนดวิธีการประเมินผลของตัวชี้วัด เพื่อให้สามารถวัดผลได้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของแผนปฏิบัติการ			✓		
7. การกำหนดประเด็นหลักของแผนทรัพยากรบุคคล			✓		
คะแนนเฉลี่ยข้อ 2.2 ก.	2.86				

การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ข. การคาดเดาผลการดำเนินการ

โปรดให้คะแนนที่ท่านคิดว่าตรงกับความเป็นจริงในองค์กรมากที่สุดเพียง 1 ข้อ

เกณฑ์ประเมิน	**ระดับคะแนน**				
	1	**2**	**3**	**4**	**5**
1. การประมาณการค่าตัวชี้วัดสำคัญ อันเป็นเป้าหมายของแผนระยะสั้นและระยะยาว			✓		
2. การเปรียบเทียบผลการดำเนินงานด้านต่าง ๆ กับคู่แข่งทั้งทางตรงและทางอ้อม		✓			
คะแนนเฉลี่ยข้อ 2.2 ข.	2.5				

*** คะแนนเฉลี่ยสำหรับข้อ 2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ**
(2.2 ก. + 2.2 ข.) / 2 = 2.68

* **ให้นำคะแนนเฉลี่ยสำหรับแต่ละหัวข้อหลักไปใส่ในตารางรวบรวมข้อมูลการประเมินองค์กรด้วยตนเอง**

รายละเอียดประกอบการให้คะแนน

การให้คะแนนในหัวข้อ การพัฒนากลยุทธ์ ให้พิจารณาวิธีการพัฒนากลยุทธ์ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และข้อมูลของลูกค้า ตลาด และสภาพแวดล้อมในการแข่งขัน รวมถึงข้อจำกัดขององค์กร ศักยภาพของพนักงานและผู้ส่งมอบ

1	ไม่มีหลักฐานแสดงถึงวิธีการที่เป็นระบบในการกระจายวัตถุประสงค์ของกลยุทธ์สู่แผนปฏิบัติการ
2	มีหลักฐานที่แสดงเพียงวิธีการเฉพาะหน้าในการแปลงวัตถุประสงค์ของกลยุทธ์สู่แผนปฏิบัติการ
3	มีการพัฒนากระบวนการเพื่อแปลงวัตถุประสงค์ของกลยุทธ์สู่แผนปฏิบัติการ รวมถึงการสร้างดัชนีตัวชี้วัดหลัก และการวัดผลการดำเนินงาน
4	มีหลักฐานชัดเจนในการกระจายวัตถุประสงค์ของกลยุทธ์ไปเป็นแผนปฏิบัติการ และจัดทำงบประจำปี รวมถึงการพัฒนาดัชนีวัดหลักที่สะท้อนถึงความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียศักยภาพและความรับผิดชอบขององค์กร
5	มีกระบวนการกระจายแผนของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ไปเป็นแผนปฏิบัติการและจัดทำงบประจำปี รวมถึงการพัฒนาดัชนีวัดหลักที่วัดความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียศักยภาพและความรับผิดชอบขององค์กร ซึ่งกระบวนการดังกล่าวได้รับการยอมรับว่าเป็นวิธีการบริหารจัดการที่เป็นเลิศ

หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด

ความรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด

ก. ความรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด

โปรดให้คะแนนที่ท่านคิดว่าตรงกับความเป็นจริงในองค์กรมากที่สุดเพียง 1 ข้อ

เกณฑ์ประเมิน	ระดับคะแนน				
	1	2	3	4	5
1. การกำหนดรายละเอียดของลูกค้า ทั้งลูกค้าเก่า ลูกค้าใหม่ ลูกค้าคู่แข่ง และลูกค้าเป้าหมาย		✓			
2. การทำฐานข้อมูลลูกค้าทุกกลุ่ม	✓				
3. การนำข้อมูลที่ได้จากลูกค้าไปใช้ในการพัฒนาธุรกิจ	✓				
4. การรับฟังและการเรียนรู้จากกลุ่มลูกค้าหลัก (อาทิ เรื่องการตัดสินใจซื้อ การติดิงต่าง ๆ)	✓				
5. การพัฒนาระบบการรับฟังและเรียนรู้จากลูกค้า (ให้สามารถนำไปใช้ได้อย่างเหมาะสมกับทิศทางธุรกิจ)	✓				
คะแนนเฉลี่ยข้อ 3.1 ก.	1.20				

*** คะแนนเฉลี่ยสำหรับข้อ 3.1 ความรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด**
(คะแนนเฉลี่ยข้อ 3.1 ก.) =1.20

* **ให้นำคะแนนเฉลี่ยสำหรับแต่ละหัวข้อหลักไปใส่ในตารางรวบรวมข้อมูลการประเมินองค์กรด้วยตนเอง**

รายละเอียดประกอบการให้คะแนน

การให้คะแนนในหัวข้อ ความรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด ให้พิจารณาวิธีการหาความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า และคาดการณ์ถึงความต้องการในอนาคตของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ และวิธีการขององค์กรในการนำความต้องการที่หามาได้นั้นมาจัดลำดับความสำคัญ และกำหนดกลุ่มลูกค้า

1	ไม่มีหลักฐานแสดงให้เห็นว่าองค์กรมีกระบวนการหาความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า และเข้าใจถึงความต้องการในอนาคตของลูกค้า
2	มีเพียงวิธีการเฉพาะหน้าที่แสดงให้เห็นถึงความเข้าใจในการกำหนดกลุ่มลูกค้า และความต้องการของลูกค้าในกลุ่มตลาดนั้น ๆ
3	มีวิธีการที่เป็นระบบ และหลักฐานที่แสดงถึงความเข้าใจในการกำหนดกลุ่มลูกค้า และความต้องการของลูกค้าในกลุ่มตลาดนั้น ๆ
4	มีหลักฐานแสดงถึงความพยายามอย่างต่อเนื่องในการทำความเข้าใจการกำหนดกลุ่มลูกค้าและความต้องการของลูกค้าในกลุ่มนั้น ๆ ได้เป็นอย่างดี
5	มีกระบวนการที่คงที่มาระยะเวลาพอสมควรที่แสดงให้เห็นว่าได้มีการจัดลำดับความต้องการของลูกค้าในแต่ละตลาด และได้นำความต้องการเหล่านั้นมากำหนดเป็นเป้าหมายขององค์กร ซึ่งกระบวนการดังกล่าวนี้แสดงถึงวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศในระดับอุตสาหกรรมและระดับประเทศ

ความสัมพันธ์กับลูกค้าและความพึงพอใจของลูกค้า

ก. ความสัมพันธ์กับลูกค้า

โปรดให้คะแนนที่ท่านคิดว่าตรงกับความเป็นจริงในองค์กรมากที่สุดเพียง 1 ข้อ

เกณฑ์ประเมิน	ระดับคะแนน				
	1	2	3	4	5
1. การกำหนดกระบวนการจัดการข้อติติงของลูกค้า (ทั้งการแก้ไขและการวิเคราะห์เพื่อการปรับปรุงของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง)	✓				
2. การสร้างช่องทางให้ลูกค้าสามารถส่งข้อเสนอแนะทางธุรกิจมายังองค์กรได้โดยสะดวก	✓				
3. การกำหนดวิธีการให้ลูกค้าเข้าถึงข้อมูลข่าวสารขององค์กรได้โดยสะดวก	✓				
4. การสื่อสารความต้องการของลูกค้าให้กับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในองค์กรเข้าใจ	✓				
5. การจำแนกความต้องการของลูกค้าในแต่ละกลุ่ม		✓			
6. การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า		✓			
7. การรักษาสัมพันธภาพที่ดีกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง			✓		

เกณฑ์ประเมิน	ระดับคะแนน				
	1	2	3	4	5
คะแนนเฉลี่ยข้อ 3.2 ก.	1.57				

ความสัมพันธ์กับลูกค้าและความพึงพอใจของลูกค้า

ก. การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า

โปรดให้คะแนนที่ท่านคิดว่าตรงกับความเป็นจริงในองค์กรมากที่สุดเพียง 1 ข้อ

เกณฑ์ประเมิน	ระดับคะแนน				
	1	2	3	4	5
1. การกำหนดตัวชี้วัดความพอใจของลูกค้า (ที่สามารถนำไปใช้เพื่อการพัฒนาองค์กร)		✓			
2. การกำหนดหลักการจำแนกความพอใจลูกค้าในแต่ละกลุ่ม		✓			
3. การสร้างระบบการติดตามความพึงพอใจจากลูกค้า ทั้งด้านสินค้าและบริการ		✓			
4. การจำแนกข้อมูลสิ่งที่ลูกค้าพึงพอใจและไม่พอใจ		✓			
5. การใช้ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อการปรับปรุงองค์กร		✓			
6. การนำข้อมูลความพอใจของลูกค้าไปเปรียบเทียบกับของคู่แข่งและกับองค์กรอื่น		✓			
คะแนนเฉลี่ยข้อ 3.2 ข.	2.00				

*** คะแนนเฉลี่ยสำหรับข้อ 3.2 ความสัมพันธ์กับลูกค้าและความพึงพอใจของลูกค้า**
(3.2 ก. + 3.2 ข.) / 2 = 1.79

* **ให้นำคะแนนเฉลี่ยสำหรับแต่ละหัวข้อหลักไปใส่ในตารางรวบรวมข้อมูลการประเมินองค์กรด้วยตนเอง**

รายละเอียดประกอบการให้คะแนน

การให้คะแนนในหัวข้อ ความสัมพันธ์กับลูกค้า และความพึงพอใจของลูกค้า ให้พิจารณาวิธีการบริหารและประเมินว่าองค์กรของท่านมีการดูแลและประเมินความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับลูกค้า และวิธีการที่จะทำให้ลูกค้ารู้สึกมีความสะดวกในการติดต่อกับหน่วยงานของท่าน รวมทั้งวิธีการสำรวจความคิดเห็นจากลูกค้า และนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร

1	ไม่มีหลักฐานที่แสดงให้เห็นถึงกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และการวัดความพึงพอใจ และการรับความคิดเห็นจากลูกค้า
2	มีเพียงวิธีการเฉพาะหน้าในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า การวัดความพึงพอใจของลูกค้า และการรับข้อคิดเห็นลูกค้าผ่านระบบร้องเรียน
3	มีวิธีการที่เป็นระบบ และหลักฐานที่แสดงให้เห็นถึงความสำเร็จในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอยู่บ้าง การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าและการรับข้อคิดเห็นจากลูกค้า
4	มีหลักฐานที่แสดงให้เห็นถึงความสำเร็จของความพยายามอย่างต่อเนื่องในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และการสร้างความภักดี การวัดความพึงพอใจ การรับความคิดเห็นจากลูกค้า รวมทั้งการนำผลที่ได้เหล่านั้นมาปรับปรุงการทำงาน
5	มีกระบวนการที่คงที่มาระยะเวลาพอสมควรในเรื่องการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า การสร้างความภักดี การประเมินความพึงพอใจ การรับรู้ความคิดเห็นจากลูกค้า รวมทั้งนำผลที่ได้เหล่านั้นมาปรับปรุงการทำงาน ซึ่งกระบวนการดังกล่าวนี้ได้แสดงถึงวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศในระดับอุตสาหกรรมและระดับประเทศ

หมวด 4 สารสนเทศและการวิเคราะห์

การวัดและวิเคราะห์การดำเนินการขององค์กร

ก. การวัดผลการดำเนินการ

โปรดให้คะแนนที่ท่านคิดว่าตรงกับความเป็นจริงในองค์กรมากที่สุดเพียง 1 ข้อ

เกณฑ์ประเมิน	**ระดับคะแนน**				
	1	**2**	**3**	**4**	**5**
1. การรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศจากทุกแหล่ง	✓				
2. การคัดเลือกและการนำข้อมูลสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบมาใช้		✓			
3. การคัดเลือกวิธีการวัดและการกำหนดตัวชี้วัดที่ทำให้เห็นภาพรวมของการปฏิบัติงานประจำวัน			✓		
4. การนำข้อมูลและสารสนเทศไปใช้ในการตัดสินใจ และใช้ในการปฏิบัติงานประจำวัน		✓			
5. การพัฒนาระบบการตรวจวัดผลการดำเนินงานเพื่อนำมาใช้สนองความต้องการและทิศทางของธุรกิจ		✓			
คะแนนเฉลี่ยข้อ 4.1 ก.	2.00				

การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ข. การวิเคราะห์ผลการดำเนินการ

โปรดให้คะแนนที่ท่านคิดว่าตรงกับความเป็นจริงในองค์กรมากที่สุดเพียง 1 ข้อ

เกณฑ์ประเมิน	**ระดับคะแนน**				
	1	**2**	**3**	**4**	**5**
1. การวิเคราะห์ผลการดำเนินการ เพื่อนำไปสนับสนุนการวางแผนกลยุทธ์			✓		
2. การสื่อสารผลการวิเคราะห์ไปยังผู้ปฏิบัติทุกระดับ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ			✓		
3. การนำผลการวิเคราะห์ไปใช้เพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง			✓		
4. การนำผลการวิเคราะห์ไปเทียบกับเป้าหมายหลักของธุรกิจ			✓		
5. การนำผลการวิเคราะห์ไปใช้เพื่อการคาดการณ์ผลการดำเนินในอนาคต			✓		
คะแนนเฉลี่ยข้อ 4.1 ข.	3.00				
*** คะแนนเฉลี่ยสำหรับข้อ 4.1 การวัดและวิเคราะห์การดำเนินการขององค์กร** **(4.1 ก. + 4.1 ข.) / 2 = 2.50**					

* **ให้นำคะแนนเฉลี่ยสำหรับแต่ละหัวข้อหลักไปใส่ในตารางรวบรวมข้อมูลการประเมินองค์กรด้วยตนเอง**

รายละเอียดประกอบการให้คะแนน

การให้คะแนนในหัวข้อ การวัดและวิเคราะห์การดำเนินการขององค์กร ให้พิจารณาวิธีการขององค์กรในการรวบรวม คัดเลือก วิเคราะห์และใช้ข้อมูลเพื่อให้เกิดสารสนเทศที่มีประโยชน์ และวิธีการนำสารสนเทศไปใช้เพื่อบริหารและปรับปรุงกิจกรรมที่สำคัญ รวมถึงผลการดำเนินการขององค์กร

1	ไม่มีหลักฐานแสดงถึงกระบวนการรวบรวมและบริหารข้อมูลที่เกี่ยวกับกิจกรรมหลักขององค์กร
2	มีเพียงวิธีการเฉพาะหน้าในการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ตลาด การผลิต หน่วยสนับสนุนการผลิต ทรัพยากรบุคคล ผลการดำเนินการขององค์กร และตัววัดทางการเงิน
3	มีวิธีการที่เป็นระบบในการรวบรวม และใช้ข้อมูลที่เกี่ยวกับลูกค้า ตลาด การผลิต และหน่วยสนับสนุนการผลิต ทรัพยากรบุคคล ผลการดำเนินการขององค์กร และตัววัดทางการเงิน รวมทั้งมีหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่ามีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันต่อเหตุการณ์
4	มีหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่ามีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า ตลาด การผลิต และหน่วยสนับสนุนการผลิต ทรัพยากรบุคคล ผลการดำเนินการขององค์กร และตัววัดทางการเงิน เพื่อประเมินทบทวนผลการดำเนินการ
5	มีกระบวนการที่คงที่มาระยะเวลาพอสมควรในการจัดหาข้อมูลที่เชื่อถือได้และทันต่อเหตุการณ์ เกี่ยวกับลูกค้า ตลาด การผลิต และหน่วยสนับสนุนการผลิต ทรัพยากรบุคคล ผลการดำเนินการขององค์กร และตัววัดทางการเงิน ซึ่งกระบวนดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงวิธีการปฏิบัติการที่เป็นเลิศในระดับอุตสาหกรรมระดับประเทศ

การจัดการสารสนเทศ

ก. ความพร้อมใช้งานของข้อมูล

โปรดให้คะแนนที่ท่านคิดว่าตรงกับความเป็นจริงในองค์กรมากที่สุดเพียง 1 ข้อ

เกณฑ์ประเมิน	ระดับคะแนน				
	1	2	3	4	5
1. การทำระบบในการจัดหาข้อมูลและสารสนเทศที่ต้องการ		✓			
2. การจัดหาข้อมูลและสารสนเทศที่มีความครบถ้วน ต่อเนื่อง ถูกต้อง ทันเวลา เชื่อถือได้		✓			
3. การอำนวยความสะดวกด้านข้อมูลสารสนเทศที่เหมาะสมให้แก่ พนักงาน ผู้ส่งมอบ คู่ค้า ลูกค้า		✓			
4. การพัฒนากลไกการจัดการข้อมูลสารสนเทศให้เท่าทันต่อความต้องการ และสอดคล้องกับทิศทางธุรกิจ		✓			
5. การนำผลการวิเคราะห์ไปใช้เพื่อการคาดการณ์ผลการดำเนินในอนาคต		✓			
คะแนนเฉลี่ยข้อ 4.2 ก.	2.00				

การจัดการสารสนเทศ

ข. คุณภาพของฮาร์ดแวร์ และซอฟท์แวร์

โปรดให้คะแนนที่ท่านคิดว่าตรงกับความเป็นจริงในองค์กรมากที่สุดเพียง 1 ข้อ

เกณฑ์ประเมิน	ระดับคะแนน				
	1	2	3	4	5
1. การทำให้ฮาร์ดแวร์ และซอฟท์แวร์ เป็นระบบที่เชื่อถือได้ และสะดวกต่อการใช้งาน		✓			
2. การทำให้ฮาร์ดแวร์ และซอฟท์แวร์ เป็นระบบที่ตอบสนองเท่าทันความต้องการและสอดคล้องกับทิศทางของธุรกิจ		✓			
คะแนนเฉลี่ยข้อ 4.2 ข.	2.00				

*** คะแนนเฉลี่ยสำหรับข้อ 4.2 การจัดการสารสนเทศ**

(4.2 ก. + 4.2 ข.) / 2 = 2.00

* **ให้นำคะแนนเฉลี่ยสำหรับแต่ละหัวข้อหลักไปใส่ในตารางรวบรวมข้อมูลการประเมินองค์กรด้วยตนเอง**

รายละเอียดประกอบการให้คะแนน

การให้คะแนนในหัวข้อ การจัดการการสนเทศ ให้พิจารณาวิธีการขององค์กรที่ทำให้เชื่อมั่นได้ว่ามีข้อมูลและสารสนเทศที่มีคุณภาพสูงและทันต่อเหตุการณ์สำหรับผู้ใช้หลัก ได้แก่ พนักงาน ลูกค้า และผู้ส่งมอบ

1	ไม่มีหลักฐานใด ๆ ที่แสดงให้เห็นกระบวนการจัดทำข้อมูลและสารสนเทศ
2	มีเพียงวิธีการเฉพาะหน้าในการจัดหาข้อมูลและสารสนเทศสำหรับผู้ใช้หลัก
3	มีวิธีการที่เป็นระบบในการพัฒนาการจัดหาข้อมูลและสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้หลัก รวมทั้งมีระบบคอมพิวเตอร์สนับสนุนการจัดการข้อมูล เพื่อสำรวจความต้องการของผู้ใช้
4	มีหลักฐานชัดเจน แสดงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้หลักต่อข้อมูลและสารสนเทศในเรื่องของความสมบูรณ์ ความเชื่อถือได้ ความแม่นยำ ทันต่อเหตุการณ์และความปลอดภัย

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

5.1 ระบบงาน

ก. ระบบงาน

โปรดให้คะแนนที่ท่านคิดว่าตรงกับความเป็นจริงในองค์กรมากที่สุดเพียง 1 ข้อ

เกณฑ์ประเมิน	ระดับคะแนน				
	1	2	3	4	5
1. การจัดระบบงาน เพื่อสนองต่อทิศทางการดำเนินงานของธุรกิจ			✓		
2. การจัดระบบงาน ให้สนองความต้องการทั้งของลูกค้า พนักงาน ชุมชน			✓		
3. การจัดระบบบริหารบุคคล เพื่อสนองวัตถุประสงค์ทั้งของลูกค้า และธุรกิจ			✓		
4. การจัดระบบงานที่ให้หัวหน้างานและพนักงานทุกระบบมีส่วนร่วมในการวางแผนที่ประสิทธิภาพ				✓	
5. การจัดระบบการรับสมัคร การว่าจ้าง และการรักษาพนักงานใหม่				✓	
6. การกำหนดคุณลักษณะและทักษะของพนักงานใหม่			✓		
7. การสร้างขวัญและกำลังใจ ทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อให้หัวหน้างานมีบทบาทที่จะช่วยพนักงานพัฒนาตนเองได้ตามเป้าหมาย			✓		
8. การสร้างขวัญและกำลังใจ ทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อให้พนักงานทำงานตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร				✓	
9. การสร้างขวัญและกำลังใจ ทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อให้พนักงานพัฒนาการเรียนรู้และใช้ศักยภาพของตนได้อย่างเต็มที่				✓	
คะแนนเฉลี่ยข้อ 5.1 ก.	3.44				

*** คะแนนเฉลี่ยสำหรับข้อ 5.1 ระบบงาน**

(คะแนนเฉลี่ย 5.1 ก.) = 3.44

* **ให้นำคะแนนเฉลี่ยสำหรับแต่ละหัวข้อหลักไปใส่ในตารางรวบรวมข้อมูลการประเมินองค์กรด้วยตนเอง**

รายละเอียดประกอบการให้คะแนน

การให้คะแนนในหัวข้อระบบงาน ให้พิจารณาวิธีการการส่งเสริมและสนับสนุนพนักงานให้ทำงานด้วยความเต็มใจ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร วิธีการออกแบบงานเพื่อสนับสนุนแผนธุรกิจขององค์กร และส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือและแลกเปลี่ยนทักษะระหว่างพนักงาน รวมทั้งวิธีการจูงใจให้รางวัลพนักงานเพื่อให้การทำงานประสบความสำเร็จ

1	ไม่มีหลักฐานแสดงให้เห็นถึงการออกแบบงานเพื่อสนับสนุนแผนธุรกิจ และไม่มีระบบงานที่สามารถยึดเป็นแนวทางในการประเมิน และให้รางวัลพนักงาน
2	มีเพียงวิธีการเฉพาะหน้าที่ใช้ในการออกแบบงานและพัฒนาวิธีการจูงใจ และให้รางวัลพนักงาน
3	มีวิธีการที่เป็นระบบที่ใช้ในการออกแบบงานและหลักฐานที่แสดงว่าพนักงานพอใจต่อกระบวนการจูงใจ และการให้รางวัลขององค์กร
4	มีหลักฐานชัดเจนที่แสดงว่าองค์กรมีการออกแบบงานที่ดี ซึ่งส่งผลให้แผนปฏิบัติงานดีและกระบวนการประเมินผลการดำเนินงานมีความต่อเนื่องและเป็นระบบ
5	มีกระบวนการคงที่มาเป็นระยะเวลาพอสมควรในการออกแบบงาน เพื่อให้วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ รวมทั้งมีการประเมินและการให้รางวัลพนักงานอยู่เสมอ ซึ่งกระบวนการดังกล่าวนี้ได้แสดงให้เห็นถึงการปฏิบัติที่เป็นเลิศในระดับอุตสาหกรรมและระดับประเทศ

5.2 การศึกษา การฝึกอบรม และการพัฒนาพนักงาน

ก. การศึกษา การฝึกอบรม และการพัฒนาพนักงาน

โปรดให้คะแนนที่ท่านคิดว่าตรงกับความเป็นจริงในองค์กรมากที่สุดเพียง 1 ข้อ

เกณฑ์ประเมิน	**ระดับคะแนน**				
	1	**2**	**3**	**4**	**5**
1. การให้การศึกษาอบรมแก่พนักงาน เพื่อทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนระยะสั้นและระยะยาว		✓			
2. การให้การศึกษาอบรมแก่พนักงาน เพื่อทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนปฏิบัติการ		✓			
3. การจัดระบบการค้นหาความต้องการการอบรม ทั้งจากผู้จัดการและพนักงานทุกระดับ		✓			

เกณฑ์ประเมิน	ระดับคะแนน				
	1	2	3	4	5
4. การให้การศึกษาอบรมให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี การบริหาร การปรับปรุงองค์กร และการตรวจวัด		✓			
5. การให้การศึกษาอบรมแก่พนักงาน เพื่อสนองความต้องการของพนักงานด้านการพัฒนา การเรียนรู้ ความก้าวหน้าในวิชาชีพ		✓			
6. การจัดการศึกษาอบรมทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการให้เหมาะสม		✓			
7. การส่งเสริมการนำความรู้ที่อบรมมาเพื่อใช้ในการทำงาน		✓			
8. การประเมินผลการอบรมทั้งรายบุคคลและทั้งองค์กร		✓			
คะแนนเฉลี่ยข้อ 5.2 ก.	2.00				

*** คะแนนเฉลี่ยสำหรับข้อ 5.2 การศึกษา การฝึกอบรม และการพัฒนาพนักงาน**
(คะแนนเฉลี่ย 5.2 ก.) = 2.00

*** ให้นำคะแนนเฉลี่ยสำหรับแต่ละหัวข้อหลักไปใส่ในตารางรวบรวมข้อมูลการประเมินองค์กรด้วยตนเอง**

รายละเอียดประกอบการให้คะแนน

การให้คะแนนในหัวข้อ การศึกษา การอบรม และการพัฒนาพนักงาน ให้พิจารณาระบบการฝึกอบรมและการให้การศึกษาขององค์กรช่วยให้แผนปฏิบัติงานประสบความสำเร็จ ตอบสนองต่อความจำเป็นขององค์กรและช่วยพัฒนาพนักงานอย่างไร นอกจากนี้ควรให้ความสำคัญกับวิธีการเลือกหลักสูตร และการให้การศึกษาที่จำเป็นต่อพนักงาน เพื่อให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งพิจารณาถึงผลที่ได้จากการอบรมในงานเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะของพนักงาน

1	ไม่มีหลักฐานแสดงถึงองค์กรให้การสนับสนุนในการวางแผน หรือเตรียมการเพื่อให้การศึกษาอบรมหรือพัฒนาพนักงาน
2	มีเพียงแผนการเฉพาะหน้าในการให้การศึกษาอบรมและพัฒนาพนักงาน
3	มีวิธีการที่เป็นระบบในการให้การศึกษาอบรมและพัฒนาพนักงาน และมีหลักฐานอยู่บ้างที่แสดงให้เห็นถึงผลการดำเนินงานที่ดีอันสืบเนื่องมาจากวิธีการดังกล่าว
4	มีหลักฐานชัดเจนที่แสดงให้เห็นถึงผลลัพธ์ที่ดีของแผนการให้การศึกษา การอบรม กรอบรมในงาน และการพัฒนาพนักงานที่เป็นระบบ
5	มีกระบวนการคงที่มาเป็นระยะเวลาพอสมควรในการจัดและส่งเสริมให้มีการอบรมในงาน แผนการให้การศึกษา การอบรม และการพัฒนาที่มีความหลากหลายสำหรับพนักงานทั้งองค์กร กระบวนการดังกล่าวนี้ได้แสดงให้เห็นถึงวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศในระดับอุตสาหกรรมและระดับประเทศ

5.3 ความผาสุกและความพึงพอใจของพนักงาน

ก. สภาพแวดล้อมในการทำงาน

โปรดให้คะแนนที่ท่านคิดว่าตรงกับความเป็นจริงในองค์กรมากที่สุดเพียง 1 ข้อ

เกณฑ์ประเมิน	**ระดับคะแนน**				
	1	**2**	**3**	**4**	**5**
1. การปรับปรุงสถานที่ทำงานด้านอนามัย ความปลอดภัย โดยอาศัย การมีส่วนร่วมของพนักงาน			✓		
2. การกำหนดปัจจัยในการปรับปรุงด้านสภาพแวดล้อมของแต่ละกลุ่มงาน			✓		
3. การวัดผลการปรับปรุงด้านสภาพแวดล้อมของแต่ละกลุ่มงาน			✓		
คะแนนเฉลี่ยข้อ 5.3 ก.	3.00				

5.3 ความผาสุกและความพึงพอใจของพนักงาน

ข. การให้การสนับสนุนและความพึงพอใจของพนักงาน

โปรดให้คะแนนที่ท่านคิดว่าตรงกับความเป็นจริงในองค์กรมากที่สุดเพียง 1 ข้อ

เกณฑ์ประเมิน	**ระดับคะแนน**				
	1	**2**	**3**	**4**	**5**
1. การกำหนดปัจจัยหลักที่มีผลต่อการสร้างความพอใจของพนักงาน				✓	
2. การวัดและประเมินผลความพอใจของพนักงาน ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ				✓	
3. การจัดสรรประโยชน์ให้เหมาะสมกับพนักงานแต่ละกลุ่ม				✓	
4. การนำผลการประเมินความพอใจพนักงานไปเทียบกับผลประกอบการธุรกิจ (เพื่อนำไปปรับปรุงสภาพความเป็นอยู่ และการทำงาน)				✓	
5. การเลือกตัวชี้วัดในการประเมินผลความพอใจของพนักงาน (อาทิ การขาดงาน การร้องเรียน)				✓	
คะแนนเฉลี่ยข้อ 5.3 ข.	4.00				
*** คะแนนเฉลี่ยสำหรับข้อ 5.3 ความผาสุกและความพึงพอใจของพนักงาน** **(5.3 ก. + 5.3 ข.) / 2 =3.50**					

* **ให้นำคะแนนเฉลี่ยสำหรับแต่ละหัวข้อหลักไปใส่ในตารางรวบรวมข้อมูลการประเมินองค์กรด้วยตนเอง**

รายละเอียดประกอบการให้คะแนน**การให้คะแนนในหัวข้อ ความผาสุกและความพึงพอใจของพนักงาน ให้พิจารณาวิธีการขององค์กรในการรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีเพื่อสร้างความพึงพอใจ ขวัญและกำลังใจแก่พนักงานในการปฏิบัติงาน**

1	ไม่มีหลักฐานแสดงถึงองค์กรให้ความสำคัญในการจัดหาสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่พนักงาน
2	มีเพียงแผนการเฉพาะหน้าในการจัดหาสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เพื่อสร้างความพึงพอใจรวมถึงขวัญและกำลังใจแก่พนังงาน
3	มีวิธีการที่เป็นระบบในการจัดหาและรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เพื่อสร้างความพึงพอใจ รวมถึงขวัญและกำลังใจของพนักงาน
4	มีหลักฐานชัดเจนที่แสดงถึงวิธีการที่ได้ผลในการจัดหาและรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อสร้างความพึงพอใจ รวมถึงขวัญและกำลังใจของพนักงาน
5	มีกระบวนการคงที่มาเป็นระยะเวลาพอสมควรที่แสดงถึงการบรรลุเป้าหมายในการการจัดหาและรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อสร้างความพึงพอใจรวมถึงขวัญและกำลังใจของพนักงาน ซึ่งกระบวนการดังกล่าวนี้ได้แสดงถึงวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศระดับอุตสาหกรรมและระดับประเทศ

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

6.1 กระบวนการที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ

ก. กระบวนการออกแบบ

โปรดให้คะแนนที่ท่านคิดว่าตรงกับความเป็นจริงในองค์กรมากที่สุดเพียง 1 ข้อ

เกณฑ์ประเมิน	**ระดับคะแนน**				
	1	**2**	**3**	**4**	**5**
1. การกำหนดการทดสอบและการออกแบบเพื่อป้องกันของเสียและปัญหาอื่นๆ			✓		
2. การทำกระบวนการออกแบบสินค้าและบริการให้สัมพันธ์กับระบบการผลิตและการส่งมอบ		✓			
3. การนำความต้องการของลูกค้ามาใช้ในการออกแบบสินค้าและ บริการ	✓				
4. การนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการออกแบบ		✓			
5. การกำหนดปัจจัยสำคัญของกระบวนการออกแบบในด้านคุณภาพ เวลา ต้นทุน เทคโนโลยีข้อมูล และปัจจัยด้านประสิทธิภาพอื่นๆ		✓			
6. การออกแบบสินค้าและบริการให้สนองกับเป้าหมายขององค์กร		✓			
คะแนนเฉลี่ยข้อ 6.1 ก.	2.00				

6.1 กระบวนการที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ

ข. กระบวนการผลิตและการส่งมอบ

โปรดให้คะแนนที่ท่านคิดว่าตรงกับความเป็นจริงในองค์กรมากที่สุดเพียง 1 ข้อ

เกณฑ์ประเมิน	**ระดับคะแนน**				
	1	**2**	**3**	**4**	**5**
1. การกำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ในการควบคุมการดำเนินงาน			✓		
2. การกำหนดกระบวนการหลักในการผลิตและการส่งมอบ			✓		
3. การกำหนดเป้าหมายของการผลิตและการส่งมอบ			✓		
4. การตรวจสอบผลการปฏิบัติงานประจำวันด้านการผลิต และการส่งมอบเพื่อเทียบกับเป้าหมายที่ต้องการ			✓		
5. การปรับปรุงกระบวนการผลิตและการส่งมอบ เพื่อให้บรรลุผลที่ดีกว่าเดิมอย่างต่อเนื่อง			✓		
6. การปรับปรุงระบบการผลิตและการส่งมอบร่วมกับฝ่ายต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร			✓		
7. การกำหนดการตรวจสอบและทดลองในการผลิตและการส่งมอบเพื่อการลดต้นทุนและการลดการสูญเสีย			✓		
คะแนนเฉลี่ยข้อ 6.1 ข.	3.00				

*** คะแนนเฉลี่ยสำหรับข้อ 6.1 กระบวนการที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ**
(6.1 ก. + 6.1 ข.) / 2 = 3.00

*** ให้นำคะแนนเฉลี่ยสำหรับแต่ละหัวข้อหลักไปใส่ในตารางรวบรวมข้อมูลการประเมินองค์กรด้วยตนเอง**

รายละเอียดประกอบการให้คะแนน

การให้คะแนนในหัวข้อ กระบวนการที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ ให้พิจารณาถึงกระบวนการหลักที่เกี่ยวข้องกับวิธีการออกแบบ การผลิต การพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์ และการให้บริการ รวมทั้งวิธีการ ออกแบบ การดำเนินการ การบริหารจัดการ และการปรังกระบวนการผลิตและกระบวนการส่งมอบ วิธีการในการนำความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป รวมทั้งเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาปรับใช้กันกระบวนการดังกล่าวและการวัดผลการดำเนินงาน

1	ไม่มีหลักฐานแสดงถึงการจัดการในกระบวนการส่งมอบสินค้าและบริการ
2	มีหลักฐานแสดงถึงการออกแบบและผลิตสินค้าใหม่และการแก้ไขรูปแบบสินค้า การให้บริการ กระบวนการผลิต และกระบวนการส่งมอบ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสอดคล้องกับข้อกำหนดด้านคุณภาพและการใช้งาน
3	มีวิธีการที่เป็นระบบงานและหลักฐานแสดงถึงกระบวนการในการออกแบบการผลิต การประเมินและการปรับปรุงกระบวนสนับสนุน เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และสอดคล้องกับข้อกำหนดด้านคุณภาพและการใช้งาน
4	มีหลักฐานชัดเจนแสดงถึงวิธีการที่มีประสิทธิภาพในการออกแบบและการผลิตสินค้าใหม่และการแก้ไขรูปแบบสินค้า การให้บริการ กระบวนการผลิต และกระบวนการส่งมอบเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และสอดคล้องกับข้อกำหนดด้านคุณภาพและการใช้งาน
5	มีกระบวนการคงที่มาระยะเวลาพอสมควรในการผลิตและให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการต่อลูกค้า และมีการนำกระบวนการดังกล่าวไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพทั่วทั้งองค์กร กระบวนการเหล่านี้ได้แสดงถึงวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศในระดับอุตสาหกรรมและระดับประเทศ

6.2 กระบวนการทางธุรกิจ

ก. กระบวนการทางธุรกิจ

โปรดให้คะแนนที่ท่านคิดว่าตรงกับความเป็นจริงในองค์กรมากที่สุดเพียง 1 ข้อ

เกณฑ์ประเมิน	**ระดับคะแนน**				
	1	**2**	**3**	**4**	**5**
1. การปรับปรุงกระบวนการโดยความร่วมมือของทุกฝ่ายทั้งในและนอกองค์กร			✓		
2. การออกแบบกระบวนการที่สนองต่อวัตถุประสงค์ของธุรกิจ			✓		
3. การกำหนดกระบวนการหลักที่ส่งผลต่อการเติบโตของธุรกิจ			✓		
4. การกำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ในการควบคุมและปรับปรุงกระบวนการ			✓		
5. การปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง				✓	
6. การนำข้อร้องเรียนจากลูกค้าและผู้ส่งมอบมาใช้ปรับปรุงกระบวนการ			✓		
7. การตรวจสอบและการทดลองของกระบวนการ เพื่อการลดต้นทุน และการสูญเสีย			✓		
คะแนนเฉลี่ยข้อ 6.2 ก.	3.14				
*** คะแนนเฉลี่ยสำหรับข้อ 6.2 กระบวนการทางธุรกิจ (คะแนนเฉลี่ยข้อ 6.2 ก.) = 3.14**					

* **ให้นำคะแนนเฉลี่ยสำหรับแต่ละหัวข้อหลักไปใส่ในตารางรวบรวมข้อมูลการประเมินองค์กรด้วยตนเอง**

รายละเอียดประกอบการให้คะแนน

การให้คะแนนในหัวข้อ กระบวนการทางธุรกิจ ให้พิจารณาวิธีการที่องค์กรใช้ในการออกแบบกระบวนการหลักที่ไม่เกี่ยวข้องกับการผลิต และการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และวิธีการในการกำหนดตัวชี้วัดหลักเพื่อควบคุมและพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจ ซึ่งกระบวนการดังกล่าวมีความสำคัญต่อการเติบโตและการประสบความสำเร็จขององค์กร กระบวนการต่าง ๆ เหล่านี้ประกอบด้วยนวัตกรรม การค้นคว้าและพัฒนาเทคโนโลยี การบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารและองค์ความรู้ การบริหารจัดการ Supply Chain การมีส่วนร่วมของคู่ค้า การจ้างผลิต การรวมธุรกิจและการบริหารโครงการ

1	ไม่มีหลักฐานแสดงถึงวิธีการที่เป็นระบบในการจัดกระบวนการทางธุรกิจ
2	มีหลักฐานแสดงถึงการออกแบบและดำเนินการกระบวนการทางธุรกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าภายใน และสอดคล้องกับข้อกำหนดด้านคุณภาพและการใช้งาน
3	มีวิธีการที่เป็นระบบงานและหลักฐานในการออกแบบดำเนินงาน ประเมินและพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจ เพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดการใช้งาน
4	มีหลักฐานชัดเจนแสดงถึงวิธีการที่มีประสิทธิภาพในการออกแบบดำเนินงาน ประเมินและพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจ เพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดการใช้งาน
5	มีกระบวนการคงที่มีเป็นระยะเวลาพอสมควรในการออกแบบ ดำเนินงาน ประเมิน และพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจที่มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับข้อกำหนดการใช้งาน ซึ่งกระบวนการเหล่านี้ได้แสดงถึงวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศในระดับอุตสาหกรรมและระดับประเทศ

6.3 กระบวนการทางธุรกิจ

ก. กระบวนการสนับสนุน

โปรดให้คะแนนที่ท่านคิดว่าตรงกับความเป็นจริงในองค์กรมากที่สุดเพียง 1 ข้อ

เกณฑ์ประเมิน	**ระดับคะแนน**				
	1	**2**	**3**	**4**	**5**
1. การออกแบบกระบวนการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร			✓		
2. การปรับปรุงกระบวนการ โดยความร่วมมือของทุกฝ่ายทั้งในและนอกองค์กร				✓	
3. การพิจารณาที่เป้าหมายสำคัญของกระบวนการ เช่น ประสิทธิผลและรอบเวลา			✓		
4. การปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง				✓	
5. การตรวจสอบและการทดลองของกระบวนการเพื่อการลดต้นทุน			✓		
6. การกำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ในการควบคุมและปรับปรุงกระบวนการ			✓		
7. การนำข้อร้องเรียนจากลูกค้าและผู้ส่งมอบมาใช้ประปรุงกระบวน การ			✓		
8. การนำข้อมูลจากพนักงานภายในมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ			✓		
คะแนนเฉลี่ยข้อ 6.3 ก.	3.25				

*** คะแนนเฉลี่ยสำหรับข้อ 6.3 กระบวนการสนับสนุน** **(คะแนนเฉลี่ยข้อ 6.3 ก.) = 3.25**

*** ให้นำคะแนนเฉลี่ยสำหรับแต่ละหัวข้อหลักไปใส่ในตารางรวบรวมข้อมูลการประเมินองค์กรด้วยตนเอง**

รายละเอียดประกอบการให้คะแนน

การให้คะแนนในหัวข้อ การะบวนการสนับสนุน ให้พิจารณาวิธีการออกแบบกระบวนการสนับสนุนหลักขององค์กร เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าภายใน วิธีการบริหารจัดการและพัฒนาปรับปรุงกระบวนดังกล่าว โดยกระบวนสนับสนุนหลักนี้ประกอบด้วยการเงินและการบัญชี การให้บริการด้านทรัพยากรบุคคล กฎหมาย ประชาสัมพันธ์ สาธารณูปโภค และงานธุรกิจการอื่น ๆ

1	ไม่มีหลักฐานแสดงถึงวิธีการที่เป็นระบบในการจัดการกระบวนการสนับสนุนหลัก
2	มีหลักฐานแสดงถึงการออกแบบและดำเนินการกระบวนการสนับสนุนหลัก เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าภายใน และสอดคล้องกับข้อกำหนดด้านคุณภาพและการใช้งาน
3	มีวิธีการที่เป็นระบบในการออกแบบ ดำเนินงาน ประเมิน และพัฒนาปรับปรุงกระบวนการสนับสนุนหลัก เพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดการใช้งาน
4	มีหลักฐานชัดเจนแสดงถึงวิธีการที่มีประสิทธิภาพในการออกแบบ ดำเนินงาน ประเมินและพัฒนาปรับปรุงกระบวนการสนับสนุนหลัก เพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดการใช้งาน
5	มีกระบวนการคงที่มาเป็นระยะพอสมควรในการออกแบบ ดำเนินงาน ประเมิน และพัฒนาปรับปรุงกระบวนการสนับสนุนหลักที่มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับข้อกำหนดการใช้งาน ซึ่งกระบวนการเหล่านี้ได้แสดงถึงวิธีการปฏิบัติที่เป็นระดับอุตสาหกรรมและระดับประเทศ

หมวด 7 ผลลัพธ์ทางธุรกิจ

ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า

ก. ผลลัพธ์ด้านลูกค้า

โปรดให้คะแนนที่ท่านคิดว่าตรงกับความเป็นจริงในองค์กรมากที่สุดเพียง 1 ข้อ

เกณฑ์ประเมิน	ระดับคะแนน				
	1	2	3	4	5
1. การกำหนดตัวชี้วัดด้านค่านิยมของลูกค้า ด้านการรักษาลูกค้า ด้านภาพลักษณ์องค์กร ด้านความสัมพันธ์กับลูกค้า		✓			
2. การเปรียบเทียบตัวชี้วัดด้านลูกค้ากับคู่แข่งขัน		✓			
3. การคาดการณ์แนวโน้มของตัวชี้วัดด้านลูกค้าในอนาคต		✓			
คะแนนเฉลี่ยข้อ 7.1 ก.	2.00				

ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า

ข. ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

โปรดให้คะแนนที่ท่านคิดว่าตรงกับความเป็นจริงในองค์กรมากที่สุดเพียง 1 ข้อ

เกณฑ์ประเมิน	ระดับคะแนน				
	1	2	3	4	5
1. การกำหนดตัวชี้วัดหลักด้านการดำเนินงานของสินค้าและบริการ		✓			
2. การเปรียบเทียบตัวชี้วัดด้านสินค้าและบริการกับคู่แข่งขัน		✓			
3. การคาดการณ์แนวโน้มของตัวชี้วัดด้านสินค้าและบริการในอนาคต		✓			
คะแนนเฉลี่ยข้อ 7.1 ข.	2.00				

*** คะแนนเฉลี่ยสำหรับข้อ 7.1 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า**
(7.1 ก. + 7.1 ข.) / 2 = 2.00

* **ให้นำคะแนนเฉลี่ยสำหรับแต่ละหัวข้อหลักไปใส่ในตารางรวบรวมข้อมูลการประเมินองค์กรด้วยตนเอง**

รายละเอียดประกอบการให้คะแนน

การให้คะแนนในหัวข้อ ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ให้พิจารณาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อองค์กร ทั้งในภาวะปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคต ซึ่งการวัดความพึงพอใจของลูกค้าควรวัดจากทุกกลุ่มของลูกค้า และอาจนำผลจากการวัดดังกล่าวมาเปรียบเทียบกับคู่แข่งด้วยผลด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้า

1	ไม่มีการวัดความพึงพอใจของลูกค้าและสมรรถนะของสินค้าและบริการ
2	มีเพียงวิธีการเฉพาะหน้าในการประเมินเรื่องต่อไปนี้ อาทิ การสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้า การสร้างภาพลักษณ์สินค้าและบริการ การรักษาลูกค้าเดิม และอื่น ๆ
3	มีวิธีการที่เป็นระบบในการประเมินผลด้านลูกค้าและสมรรถนะของสินค้าและบริการ ทั้งในภาวะปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคต
4	มีหลักฐานชัดเจนที่แสดงถึงระบบงานที่มีประสิทธิภาพในการประเมินผลด้านลูกค้า และสมรรถนะของสินค้าและบริการ ทั้งในภาวะปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคต
5	มีกระบวนการที่คงที่มาระยะเวลาพอสมควร ในการประเมินผลด้านลูกค้าและสมรรถนะของสินค้าและบริการ ทั้งในภาวะปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคต รวมทั้งมีการเทียบผลดังกล่าวกับคู่แข่งขัน ซึ่งกระบวนการที่กล่าวถึงนี้แสดงให้เห็นถึงการปฏิบัติที่เป็นเลิศในระดับอุตสาหกรรมและระดับประเทศ

ผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาด

ก. ผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาด

โปรดให้คะแนนที่ท่านคิดว่าตรงกับความเป็นจริงในองค์กรมากที่สุดเพียง 1 ข้อ

เกณฑ์ประเมิน	**ระดับคะแนน**				
	1	**2**	**3**	**4**	**5**
1. การกำหนดตัวชี้วัดหลักด้านการเงิน และผลตอบแทนเศรษฐกิจต่าง ๆ		✓			
2. การเปรียบเทียบตัวชี้วัดด้านการเงินกับคู่แข่งขัน		✓			
3. การคาดการณ์แนวโน้มตัวชี้วัดด้านการเงินในอนาคต			✓		
4. การกำหนดตัวชี้วัดหลักด้านการตลาด อาทิ ส่วนแบ่งการตลาดตำแหน่งทางการตลาด การขยายตลาดใหม่			✓		
5. การเปรียบเทียบตัวชี้วัดด้านการตลาดกับคู่แข่ง			✓		

เกณฑ์ประเมิน	ระดับคะแนน				
	1	2	3	4	5
6. การคาดการณ์แนวโน้มตัวชี้วัดด้านการตลาดในอนาคต			✓		
คะแนนเฉลี่ยข้อ 7.2 ก.	2.67				

* คะแนนเฉลี่ยสำหรับข้อ 7.2 ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด (คะแนนเฉลี่ยข้อ 7.2 ก.) = 2.67

*** ให้นำคะแนนเฉลี่ยสำหรับแต่ละหัวข้อหลักไปใส่ในตารางรวบรวมข้อมูลการประเมินองค์กรด้วยตนเอง**

รายละเอียดประกอบการให้คะแนน

การให้คะแนนให้หัวข้อ ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด ให้พิจารณาผลประกอบการด้านการเงินและการตลาดในแต่ละส่วนงานด้วยข้อมูลที่เหมาะสมสามารถนำมาเปรียบเทียบได้ ผลดังกล่าวอาจประกอบด้วยสภาพคล่อง ลูกหนี้และทุนหมุนเวียน ผลตอบแทนจากการลงทุน รายได้ต่อหุ้น ส่วนแบ่งตลาด การออกสินค้าใหม่ การเปิดตลาดใหม่ และลูกค้าใหม่

1	ไม่มีการรายงานผลด้านการเงินและตลาด
2	มีเพียงวิธีการเฉพาะหน้าในการวัดและรายงานผลด้านการเงินและตลาด
3	มีวิธีการที่เป็นระบบในการวัดและรายงานผลด้านการเงินและตลาด เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการวัดดังกล่าวสามารถวัดผลการดำเนินงานได้ตามที่คาดหวัง โดยผลที่ได้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการที่วางไว้
4	มีหลักฐานชัดเจนที่แสดงถึงวิธีการที่มีประสิทธิภาพในการวัดผลด้านการเงินและตลาดในปัจจุบันและแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นในอนาคต รวมทั้งมีผลการดำเนินงานได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้
5	มีกระบวนการที่เป็นระบบมาระยะเวลาพอสมควร ในการประเมินผลด้านการเงินและตลาดปัจจุบันและแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และนำผลที่ได้มาปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลตามที่วางแผนไว้ กระบวนการที่กล่าวถึงนี้แสดงให้เห็นถึงการปฏิบัติที่เป็นเลิศในระดับอุตสาหกรรมและระดับประเทศ

ผลลัพธ์ด้านทรัพยากรบุคคล

ก. ผลลัพธ์ด้านทรัพยากรบุคคล

โปรดให้คะแนนที่ท่านคิดว่าตรงกับความเป็นจริงในองค์กรมากที่สุดเพียง 1 ข้อ

เกณฑ์ประเมิน	ระดับคะแนน				
	1	2	3	4	5
1. การกำหนดตัวชี้วัดหลักด้านบุคลากร อาทิ ความเป็นอยู่ สวัสดิการการพัฒนาฝึกอบรม ความพึงพอใจของพนักงาน			✓		
2. การเปรียบเทียบตัวชี้วัดด้านบุคลากรกับคู่แข่งขัน			✓		
3. การคาดการณ์แนวโน้มของตัวชี้วัดด้านบุคลากรในอนาคต			✓		
คะแนนเฉลี่ยข้อ 7.3 ก.	3.00				

*** คะแนนเฉลี่ยสำหรับข้อ 7.3 ผลลัพธ์ด้านทรัพยากรบุคคล**
(คะแนนเฉลี่ยข้อ 7.3 ก.) = 3.00

* **ให้นำคะแนนเฉลี่ยสำหรับแต่ละหัวข้อหลักไปใส่ในตารางรวบรวมข้อมูลการประเมินองค์กรด้วยตนเอง**

รายละเอียดประกอบการให้คะแนน

การให้คะแนนในหัวข้อ ผลลัพธ์ด้านทรัพยากรบุคคล ให้พิจารณาถึงความพึงพอใจและการพัฒนา พนักงาน นอกจากนี้ ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานและประสิทธิผลของระบบงานประกอบด้วย การปรับปรุงการแบ่งกลุ่มงาน การหมุนเวียนหน้าที่การทำงาน และการปรับผลการทำงาน

1	ไม่มีการรายงานตัวชี้วัดด้วยทรัยพากรบุคคล
2	มีเพียงวิธีการเฉพาะหน้าในการประเมินและรายงานผลด้านทรัพยากรบุคคล
3	มีวิธีการที่เป็นระบบในการรายงานผลด้านทรัพยากรบุคคล เพื่อตรวจสอบได้ว่าองค์กรมีผลการดำเนินงานได้ตามที่คาดหวังไว้ รวมทั้งมีการนำผลดังกล่าวไปใช้ในการทบทวนผลการดำเนินงาน
4	มีหลักฐานชัดเจนแสดงถึงวิธีการที่มีประสิทธิภาพในการวัดผลด้านการบริหารงานบุคคลในปัจจุบัน และแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นในอนาคต รวมทั้งผลการดำเนินงานดังกล่าวได้ตามที่วางแผนได้
5	มีกระบวนการที่เป็นระบบมาระยะเวลาพอสมควร ในการประเมินผลด้านการบริหารงานบุคคลในปัจจุบันและแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และนำผลที่ได้มาปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลตามที่วางแผนไว้ กระบวนการที่กล่าวถึงนี้แสดงให้เห็นถึงการปฏิบัติเป็นเลิศในระดับอุตสาหกรรมและระดับประเทศ

ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลขององค์กร

ก. ผลการปฏิบัติงาน

โปรดให้คะแนนที่ท่านคิดว่าตรงกับความเป็นจริงในองค์กรมากที่สุดเพียง 1 ข้อ

เกณฑ์ประเมิน	**ระดับคะแนน**				
	1	**2**	**3**	**4**	**5**
1. การกำหนดตัวชี้วัดหลักด้านการปฏิบัติการ อาทิ ในกระบวนการออกแบบ การผลิต การส่งมอบ กระบวนการทางธุรกิจและการสนับสนุน		✓			
2. การเปรียบเทียบตัวชี้วัดกับคู่แข่งขัน		✓			
3. การคาดการณ์แนวโน้มของตัวชี้วัดในอนาคต		✓			
4. การนำผลลัพธ์ไปใช้ในการวัดความสำเร็จของกลยุทธ์ขององค์กร			✓		
คะแนนเฉลี่ยข้อ 7.4 ก.	2.25				

ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลขององค์กร

ข. ผลลัพธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสาธารณะของความเป็นพลเมือง

โปรดให้คะแนนที่ท่านคิดว่าตรงกับความเป็นจริงในองค์กรมากที่สุดเพียง 1 ข้อ

เกณฑ์ประเมิน	**ระดับคะแนน**				
	1	2	3	4	5
1. การมีผลลัพธ์ในการวัดผลความรับผิดชอบต่อสังคม			✓		
2. การเปรียบเทียบตัวชี้วัดกับคู่แข่งขัน			✓		
3. การคาดการณ์แนวโน้มของตัวชี้วัดในอนาคต		✓			
4. การนำผลลัพธ์ไปใช้ในการวัดผลการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับต่าง ๆ		✓			
คะแนนเฉลี่ยข้อ 7.4 ข.	2.50				
*** คะแนนเฉลี่ยสำหรับข้อ 7.4 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลขององค์กร** **(7.4 ก. + 7.4 ข.) / 2 = 2.38**					

* **ให้นำคะแนนเฉลี่ยสำหรับแต่ละหัวข้อหลักไปใส่ในตารางรวบรวมข้อมูลการประเมินองค์กรด้วยตนเอง**

รายละเอียดประกอบการให้คะแนน

การให้คะแนนในหัวข้อ ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลขององค์กร ให้พิจารณาผลการดำเนินงานในกระบวนการหลักขององค์กรเทียบกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ในด้านประสิทธิผล การบรรลุเป้าหมายหลัก และการเป็นพลเมืองที่ดี การวัดประสิทธิผลหมายรวมถึง การลดระดับของเสียและการสูญเสีย ความร้อน การนำกลับมาใช้ใหม่ การวัดเวลาการทำงาน ความคล่องตัวในการผลิต เวลาการสั่งซื้อวัตถุดิบ เวลาการตั้งเครื่องจักร

1	ไม่มีการรายงานผลด้านประสิทธิผลขององค์กร
2	มีเพียงวิธีการเฉพาะหน้าในการรายงานผลด้านประสิทธิผลขององค์กร
3	มีวิธีการที่เป็นระบบในการรายงานผลด้านประสิทธิผลขององค์กร
4	มีหลักฐานชัดเจนแสดงถึงวิธีการที่มีประสิทธิภาพในการวัดผลการดำเนินงานด้านประสิทธิผลขององค์กรในปัจจุบันและแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นในอนาคต รวมทั้งมีผลการดำเนินงานดังกล่าวได้ตามที่วางแผนไว้
5	มีกระบวนการที่เป็นระบบมาระยะเวลาพอสมควร ในการประเมินผลการดำเนินงานด้านประสิทธิผลขององค์กรในปัจจุบันและแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นในอนาคต รวมทั้งนำผลที่ได้มาปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลตามที่วางแผนไว้ กระบวนการที่กล่าวถึงนี้แสดงให้เห็นถึงการปฏิบัติที่เป็นเลิศในระดับอุตสาหกรรมและระดับประเทศ

ภาคผนวก ก.2

การวินิจฉัยโรงงานหลวง 2 ด้วย
แบบประเมินองค์กรด้วยตนเอง ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ
เฉพาะหมวด 4 หมวด 5 และหมวด 6
(ก่อนการวิจัย)

แบบการประเมินองค์กรด้วยตนเอง เฉพาะหมวดที่ 4 , 5 และ 6 (โรงงานแม่จัน)

วันที่ 15 ธันวาคม 2546

หมวด 4 สารสนเทศและการวิเคราะห์

4.1 การวัดและวิเคราะห์การดำเนินการขององค์กร

ก. การวัดผลการดำเนินการ

	เกณฑ์ประเมิน	ระดับคะแนน					คะแนนที่ได้รับ
		1	2	3	4	5	
1	การรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศจากทุกแหล่ง		✓				2
2	การคัดเลือกและการนำข้อมูลสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบมาใช้		✓				2
3	การคัดเลือกวิธีการวัดและการกำหนดตัวชี้วัดที่ทำให้เห็นภาพรวมของการปฏิบัติงานประจำวัน		✓				2
4	การนำข้อมูลและสารสนเทศไปใช้ในการตัดสินใจและใช้ในการปฏิบัติงานประจำวัน		✓				2
5	การพัฒนาระบบการตรวจวัดผลการดำเนินงานเพื่อนำมาใช้สนองความต้องการและทิศทางของธุรกิจ		✓				2
	คะแนนเฉลี่ยข้อ 4.1 ก.						**2.00**

4.1 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ข. การวิเคราะห์ผลการดำเนินการ

	เกณฑ์ประเมิน	ระดับคะแนน					คะแนนที่ได้รับ
		1	2	3	4	5	
1	การวิเคราะห์ผลการดำเนินการ เพื่อนำไปสนับสนุนการวางแผนกลยุทธ์			✓			3
2	การสื่อสารผลการวิเคราะห์ไปยังผู้ปฏิบัติทุกระดับเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ			✓			3
3	การนำผลการวิเคราะห์ไปใช้เพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง			✓			3
4	การนำผลการวิเคราะห์ไปเทียบกับเป้าหมายหลักของธุรกิจ		✓				2
5	การนำผลการวิเคราะห์ไปใช้เพื่อการคาดการณ์ผลการดำเนินในอนาคต		✓				2
	คะแนนเฉลี่ยข้อ 4.1 ข.						**2.6**

* คะแนนเฉลี่ยสำหรับข้อ 4.1 การวัดและวิเคราะห์การดำเนินการขององค์กร		
(4.1 ก. + 4.1 ข.) / 2	=	**2.49**

4.2 การจัดการสารสนเทศ

ก. ความพร้อมใช้งานของข้อมูล

	เกณฑ์ประเมิน	ระดับคะแนน					คะแนนที่ได้รับ
		1	2	3	4	5	
1	การทำระบบในการจัดหาข้อมูลและสารสนเทศที่ต้องการ		✓				2
2	การจัดหาข้อมูลและสารสนเทศที่มีความครบถ้วน ต่อเนื่อง ถูกต้อง ทันเวลา เชื่อถือได้		✓				2
3	การอำนวยความสะดวกด้านข้อมูลสารสนเทศที่เหมาะสมให้แก่ พนักงาน ผู้ส่งมอบ คู่ค้า ลูกค้า		✓				2
4	การพัฒนากลไกการจัดการข้อมูลสารสนเทศให้เท่าทันต่อความต้องการและสอดคล้องกับทิศทางธุรกิจ		✓				2
5	การนำผลการวิเคราะห์ไปใช้เพื่อการคาดการณ์ผลการดำเนินในอนาคต		✓				2
	คะแนนเฉลี่ยข้อ 4.2 ก.						**2.00**

4.2 การจัดการสารสนเทศ

ข. คุณภาพของฮาร์ดแวร์ และซอฟท์แวร์

	เกณฑ์ประเมิน	ระดับคะแนน					ระดับคะแนนเฉลี่ย
		1	2	3	4	5	
1	การทำให้ฮาร์ดแวร์ และซอฟท์แวร์ เป็นระบบที่เชื่อถือได้ และสะดวกต่อการใช้งาน		✓				2
2	การทำให้ฮาร์ดแวร์ และซอฟท์แวร์ เป็นระบบที่ตอบสนองเท่าทันความต้องการและสอดคล้องกับทิศทางของธุรกิจ		✓				2
	คะแนนเฉลี่ยข้อ 4.2 ข.						2

* คะแนนเฉลี่ยสำหรับข้อ 4.2 การจัดการสารสนเทศ		
(4.2 ก. + 4.2 ข.) / 2	=	**2.00**

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

5.1 ระบบงาน

ก. ระบบงาน

	เกณฑ์ประเมิน	ระดับคะแนน					ระดับคะแนนเฉลี่ย
		1	2	3	4	5	
1	การจัดระบบงาน เพื่อสนองต่อทิศทางการดำเนินงานของธุรกิจ			✓			3
2	การจัดระบบงาน ให้สนองความต้องการทั้งของลูกค้า พนักงานชุมชน			✓			3
3	การจัดระบบบริหารบุคคล เพื่อสนองวัตถุประสงค์ทั้งของลูกค้าและธุรกิจ			✓			3

เกณฑ์ประเมิน		ระดับคะแนน					ค่าเฉลี่ยที่ได้
		1	2	3	4	5	
4	การจัดระบบงานที่ให้หัวหน้างานและพนักงานทุกระบบมีส่วนร่วมในการวางแผนที่ประสิทธิภาพ			✓			3
5	การจัดระบบการรับสมัคร การว่าจ้าง และการรักษาพนักงานใหม่			✓			3
6	การกำหนดคุณลักษณะและทักษะของพนักงานใหม่			✓			3
7	การสร้างขวัญและกำลังใจ ทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อให้หัวหน้างานมีบทบาทที่จะช่วยพนักงานพัฒนาตนเองได้ตามเป้าหมาย			✓			3
8	การสร้างขวัญและกำลังใจ ทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อให้พนักงานทำงานตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร		✓				2
9	การสร้างขวัญและกำลังใจ ทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อให้ พนักงานพัฒนาการเรียนรู้และใช้ศักยภาพของตนได้อย่างเต็มที่		✓				2
คะแนนเฉลี่ยข้อ 5.1 ก.							2.78

* คะแนนเฉลี่ยสำหรับข้อ 5.1 ระบบงาน		
(คะแนนเฉลี่ย 5.1 ก.)	=	**2.78**

5.2 การศึกษา การฝึกอบรม และการพัฒนาพนักงาน

ก. การศึกษา การฝึกอบรม และการพัฒนาพนักงาน

	เกณฑ์ประเมิน	ระดับคะแนน					ระดับคะแนนที่ได้
		1	2	3	4	5	
1	การให้การศึกษาอบรมแก่พนักงาน เพื่อทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ตาม แผนระยะสั้นและระยะยาว			✓			3
2	การให้การศึกษาอบรมแก่พนักงาน เพื่อทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ตาม แผนปฏิบัติการ		✓				2
3	การจัดระบบการค้นหาความต้องการการอบรม ทั้งจากผู้จัดการและพนักงานทุกระดับ		✓				2
4	การให้การศึกษาอบรมให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี การบริหาร การปรับปรุงองค์กร และการตรวจวัด			✓			3
5	การให้การศึกษาอบรมแก่พนักงาน เพื่อสนองความต้องการของพนักงานด้านการพัฒนา การเรียนรู้ความก้าวหน้าในวิชาชีพ			✓			3
6	การจัดการศึกษาอบรมทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการให้เหมาะสม			✓			3
7	การส่งเสริมการนำความรู้ที่อบรมมาเพื่อใช้ในการทำงาน		✓				2
8	การประเมินผลการอบรมทั้งรายบุคคลและทั้งองค์กร		✓				2
	คะแนนเฉลี่ยข้อ 5.2 ก.						2.5

* คะแนนเฉลี่ยสำหรับข้อ 5.2 การศึกษา การฝึกอบรม และการพัฒนาพนักงาน		
(คะแนนเฉลี่ย 5.2 ก.)	=	**2.5**

5.3 ความผาสุกและความพึงพอใจของพนักงาน

ก. สภาพแวดล้อมในการทำงาน

	เกณฑ์ประเมิน	ระดับคะแนน					คะแนนที่ได้รับ
		1	2	3	4	5	
1	การปรับปรุงสถานที่ทำงานด้านอนามัย ความปลอดภัย โดยอาศัย การมีส่วนร่วมของพนักงาน			✓			3
2	การกำหนดปัจจัยในการปรับปรุงด้านสภาพแวดล้อมของแต่ละกลุ่มงาน		✓				2
3	การกำหนดปัจจัยในการปรับปรุงด้านสภาพแวดล้อมของแต่ละกลุ่มงาน		✓				2
	คะแนนเฉลี่ยข้อ 5.3 ก.						2.33

5.3 ความผาสุกและความพึงพอใจของพนักงาน

ข. การให้การสนับสนุนและความพึงพอใจของพนักงาน

โปรดให้คะแนนที่ท่านคิดว่าตรงกับความเป็นจริงในองค์กรมากที่สุดเพียง 1 ข้อ

	เกณฑ์ประเมิน	ระดับคะแนน					ระดับคะแนน
		1	2	3	4	5	
1	การกำหนดปัจจัยหลักที่มีผลต่อการสร้างความพอใจของพนักงาน			✓			3
2	การวัดและประเมินผลความพอใจของพนักงาน ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ		✓				2
3	การวัดและประเมินผลความพอใจของพนักงาน ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ		✓				2
4	การวัดและประเมินผลความพอใจของพนักงาน ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ		✓				2
5	การวัดและประเมินผลความพอใจของพนักงาน ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ		✓				2
	คะแนนเฉลี่ยข้อ 5.3 ข.						2.2

* คะแนนเฉลี่ยสำหรับข้อ 5.3 ความผาสุกและความพึงพอใจของพนักงาน
(5.3 ก. + 5.3 ข.) / 2 = **2.2**

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

6.1 กระบวนการที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ

ก. กระบวนการออกแบบ

	เกณฑ์ประเมิน	ระดับคะแนน					คะแนนที่ได้รับ
		1	2	3	4	5	
1	การกำหนดการทดสอบและการออกแบบเพื่อป้องกันของเสียและปัญหาอื่นๆ		✓				2
2	การทำกระบวนการออกแบบสินค้าและบริการให้สัมพันธ์กับระบบการผลิตและการส่งมอบ		✓				2
3	การนำความต้องการของลูกค้ามาใช้ในการออกแบบสินค้าและ บริการ		✓				2
4	การนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการออกแบบ		✓				2
5	การกำหนดปัจจัยสำคัญของกระบวนการออกแบบในด้านคุณภาพ เวลา ต้นทุน เทคโนโลยีข้อมูลและปัจจัยด้านประสิทธิภาพอื่นๆ		✓				2
6	การกำหนดปัจจัยสำคัญของกระบวนการออกแบบในด้านคุณภาพ เวลา ต้นทุน เทคโนโลยีข้อมูลและปัจจัยด้านประสิทธิภาพอื่นๆ		✓				2
	คะแนนเฉลี่ยข้อ 6.1 ก.						2.00

6.1 กระบวนการที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ

ข. กระบวนการผลิตและการส่งมอบ

	เกณฑ์ประเมิน	ระดับคะแนน					คะแนนที่ได้รับ
		1	2	3	4	5	
1	การกำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ในการควบคุมการดำเนินงาน			✓			3
2	การกำหนดกระบวนการหลักในการผลิตและการส่งมอบ				✓		4
3	การกำหนดเป้าหมายของการผลิตและการส่งมอบ			✓			3
4	การตรวจสอบผลการปฏิบัติงานประจำวันด้านการผลิต และการส่งมอบ เพื่อเทียบกับเป้าหมายที่ต้องการ		✓				2
5	การปรับปรุงกระบวนการผลิต และการส่งมอบ เพื่อให้บรรลุผลที่ดีกว่าเดิมอย่างต่อเนื่อง			✓			3
6	การปรับปรุงกระบวนการผลิต และการส่งมอบ ร่วมกับฝ่ายต่างๆทั้งภายใน และภายนอกองค์กร			✓			3
7	การกำหนดการตรวจสอบ และการทดลองในการผลิต และการส่งมอบเพื่อลดต้นทุนและการลดการสูญเสีย			✓			3
คะแนนเฉลี่ยข้อ 6.1 ข.							3.00

* คะแนนเฉลี่ยสำหรับข้อ 6.1 กระบวนการที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ

(6.1 ก. + 6.1 ข.) / 2 = **2.5**

6.2 กระบวนการทางธุรกิจ

ก. กระบวนการทางธุรกิจ

	เกณฑ์ประเมิน	ระดับคะแนน					ระดับคะแนนที่ได้
		1	2	3	4	5	
1	การปรับปรุงกระบวนการโดยความร่วมมือของทุกฝ่ายทั้งในและนอกองค์กร			✓			3.00
2	การออกแบบกระบวนการที่สนองต่อวัตถุประสงค์ของธุรกิจ			✓			3.00
3	การกำหนดกระบวนการหลักที่ส่งผลต่อการเติบโตของธุรกิจ		✓				2.00
4	การกำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ในการควบคุมและปรับปรุงกระบวนการ		✓				2.00
5	การปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง			✓			3.00
6	การนำข้อร้องเรียนจากลูกค้าและผู้ส่งมอบมาใช้ปรับปรุงกระบวนการ			✓			3.00
7	การตรวจสอบและการทดลองของกระบวนการ เพื่อการลดต้นทุน และการสูญเสีย			✓			3.00
คะแนนเฉลี่ยข้อ 6.2 ก.							**2.71**

* คะแนนเฉลี่ยสำหรับข้อ 6.2 กระบวนการทางธุรกิจ (คะแนนเฉลี่ยข้อ 6.2 ก.)	=	**2.71**

6.3 กระบวนการทางธุรกิจ

ก. กระบวนการสนับสนุน

	เกณฑ์ประเมิน	ระดับคะแนน					ระดับคะแนนที่ได้รับ
		1	2	3	4	5	
1	การออกแบบกระบวนการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร			✓			3
2	การปรับปรุงกระบวนการโดยความร่วมมือของทุกฝ่ายทั้งในและนอกองค์กร			✓			3
3	การพิจารณาที่เป้าหมายสำคัญของกระบวนการ เช่น ประสิทธิผลและรอบเวลา			✓			3
4	การปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง			✓			3
5	การตรวจสอบและการทดลองของกระบวนการเพื่อการลดต้นทุน			✓			3
6	การกำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ในการควบคุมและปรับปรุงกระบวนการ			✓			3
7	การนำข้อร้องเรียนจากลูกค้าและผู้ส่องมอบมาใช้ปรับปรุงกระบวนการ			✓			3
8	การนำข้อมูลจากพนักงานภายในมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ			✓			3
	คะแนนเฉลี่ยข้อ 6.3 ก.						3.00

* คะแนนเฉลี่ยสำหรับข้อ 6.3 กระบวนการสนับสนุน		
(คะแนนเฉลี่ยข้อ 6.3 ก.)	=	3.00

ภาคผนวก ก.3

การวินิจฉัยโรงงานหลวง 2 ด้วย แบบประเมินองค์กรด้วยตนเอง
ตามเกณฑ์ รางวัลคุณภาพแห่งชาติ
เฉพาะหมวด 4 หมวด 5 และหมวด 6
(หลังการวิจัย)

แบบการประเมินองค์กรด้วยตนเอง เฉพาะหมวดที่ 4 , 5 และ 6 (โรงงานแม่จัน)

วันที่ 15 ธันวาคม 2546

หมวด 4 สารสนเทศและการวิเคราะห์

4.1 การวัดและวิเคราะห์การดำเนินการขององค์กร

ก. การวัดผลการดำเนินการ

	เกณฑ์ประเมิน	ระดับคะแนน					คะแนนที่ได้รับ
		1	2	3	4	5	
1	การรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศจากทุกแหล่ง			✓			3
2	การคัดเลือกและการนำข้อมูลสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบมาใช้			✓			3
3	การคัดเลือกวิธีการวัดและการกำหนดตัวชี้วัดที่ทำให้เห็นภาพรวมของการปฏิบัติงานประจำวัน			✓			3
4	การนำข้อมูลและสารสนเทศไปใช้ในการตัดสินใจและใช้ในการปฏิบัติงานประจำวัน			✓			3
5	การพัฒนาระบบการตรวจวัดผลการดำเนินงานเพื่อนำมาใช้สนองความต้องการและทิศทางของธุรกิจ			✓			3
	คะแนนเฉลี่ยข้อ 4.1 ก.						**3.00**

4.1 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ข. การวิเคราะห์ผลการดำเนินการ

	เกณฑ์ประเมิน	ระดับคะแนน					ระดับคะแนนเฉลี่ย
		1	2	3	4	5	
1	การวิเคราะห์ผลการดำเนินการ เพื่อนำไปสนับสนุนการวางแผนกลยุทธ์			✓			3
2	การสื่อสารผลการวิเคราะห์ไปยังผู้ปฏิบัติทุกระดับเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ			✓			3
3	การนำผลการวิเคราะห์ไปใช้เพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง			✓			3
4	การนำผลการวิเคราะห์ไปเทียบกับเป้าหมายหลักของธุรกิจ			✓			3
5	การนำผลการวิเคราะห์ไปใช้เพื่อการคาดการณ์ผลการดำเนินในอนาคต			✓			3
	คะแนนเฉลี่ยข้อ 4.1 ข.						**3.0**

* คะแนนเฉลี่ยสำหรับข้อ 4.1 การวัดและวิเคราะห์การดำเนินการขององค์กร		
(4.1 ก. + 4.1 ข.) / 2	=	**3.00**

4.2 การจัดการสารสนเทศ

ก. ความพร้อมใช้งานของข้อมูล

	เกณฑ์ประเมิน	ระดับคะแนน					คุณภาพและปัญหา
		1	2	3	4	5	
1	การทำระบบในการจัดหาข้อมูลและสารสนเทศที่ต้องการ			✓			2
2	การจัดหาข้อมูลและสารสนเทศที่มีความครบถ้วน ต่อเนื่อง ถูกต้อง ทันเวลา เชื่อถือได้			✓			2
3	การอำนวยความสะดวกด้านข้อมูลสารสนเทศที่เหมาะสมให้แก่ พนักงาน ผู้ส่งมอบ คู่ค้า ลูกค้า			✓			2
4	การพัฒนากลไกการจัดการข้อมูลสารสนเทศให้เท่าทันต่อความต้องการและสอดคล้องกับทิศทางธุรกิจ			✓			2
5	การนำผลการวิเคราะห์ไปใช้เพื่อการคาดการณ์ผลการดำเนินในอนาคต		✓				2
	คะแนนเฉลี่ยข้อ 4.2 ก.						**2.80**

4.2 การจัดการสารสนเทศ

ข. คุณภาพของฮาร์ดแวร์ และซอฟท์แวร์

	เกณฑ์ประเมิน	ระดับคะแนน					คะแนนเฉลี่ยที่ได้รับ
		1	2	3	4	5	
1	การทำให้ฮาร์ดแวร์ และซอฟท์แวร์ เป็นระบบที่เชื่อถือได้ และสะดวกต่อการใช้งาน		✓				2
2	การทำให้ฮาร์ดแวร์ และซอฟท์แวร์ เป็นระบบที่ตอบสนองเท่าทันความต้องการและสอดคล้องกับทิศทางของธุรกิจ		✓				2
	คะแนนเฉลี่ยข้อ 4.2 ข.						2

* คะแนนเฉลี่ยสำหรับข้อ 4.2 การจัดการสารสนเทศ (4.2 ก. + 4.2 ข.) / 2	=
	2.40

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

5.1 ระบบงาน

ก. ระบบงาน

	เกณฑ์ประเมิน	ระดับคะแนน					คะแนนเฉลี่ยที่ได้รับ
		1	2	3	4	5	
	การจัดระบบงาน เพื่อสนองต่อทิศทางการดำเนินงานของธุรกิจ			✓			3
2	การจัดระบบงาน ให้สนองความต้องการทั้งของลูกค้า พนักงานชุมชน			✓			3
3	การจัดระบบบริหารบุคคล เพื่อสนองวัตถุประสงค์ทั้งของลูกค้าและธุรกิจ			✓			3

	เกณฑ์ประเมิน	ระดับคะแนน					คะแนนเฉลี่ย
		1	2	3	4	5	
4	การจัดระบบงานที่ให้หัวหน้างานและพนักงานทุกระบบมีส่วนร่วมในการวางแผนที่ประสิทธิภาพ				✓		4
5	การจัดระบบการรับสมัคร การว่าจ้าง และการรักษาพนักงานใหม่			✓			3
6	การกำหนดคุณลักษณะและทักษะของพนักงานใหม่			✓			3
7	การสร้างขวัญและกำลังใจ ทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อให้หัวหน้างานมีบทบาทที่จะช่วยพนักงานพัฒนาตนเองได้ตามเป้าหมาย				✓		4
8	การสร้างขวัญและกำลังใจ ทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อให้พนักงานทำงานตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร				✓		4
9	การสร้างขวัญและกำลังใจ ทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อให้ พนักงานพัฒนาการเรียนรู้และใช้ศักยภาพของตนได้อย่างเต็มที่				✓		4
	คะแนนเฉลี่ยข้อ 5.1 ก.						3.44

* คะแนนเฉลี่ยสำหรับข้อ 5.1 ระบบงาน		
(คะแนนเฉลี่ย 5.1 ก.)	=	**3.44**

5.2 การศึกษา การฝึกอบรม และการพัฒนาพนักงาน

ก. การศึกษา การฝึกอบรม และการพัฒนาพนักงาน

	เกณฑ์ประเมิน	ระดับคะแนน					คะแนนผู้ประเมิน
		1	2	3	4	5	
1	การให้การศึกษาอบรมแก่พนักงาน เพื่อทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ตาม แผนระยะสั้นและระยะยาว				✓		4
2	การให้การศึกษาอบรมแก่พนักงาน เพื่อทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ตาม แผนปฏิบัติการ				✓		4
3	การจัดระบบการค้นหาความต้องการการอบรม ทั้งจากผู้จัดการและพนักงานทุกระดับ				✓		4
4	การให้การศึกษาอบรมให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี การบริหาร การปรับปรุงองค์กร และการตรวจวัด				✓		4
5	การให้การศึกษาอบรมแก่พนักงาน เพื่อสนองความต้องการของพนักงานด้านการพัฒนา การเรียนรู้ความก้าวหน้าในวิชาชีพ				✓		4
6	การจัดการศึกษาอบรมทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการให้เหมาะสม				✓		4
7	การส่งเสริมการนำความรู้ที่อบรมมาเพื่อใช้ในการทำงาน				✓		4
8	การประเมินผลการอบรมทั้งรายบุคคลและทั้งองค์กร			✓			3
	คะแนนเฉลี่ยข้อ 5.2 ก.						3.88

* คะแนนเฉลี่ยสำหรับข้อ 5.2 การศึกษา การฝึกอบรม และการพัฒนาพนักงาน		
(คะแนนเฉลี่ย 5.2 ก.)	=	**3.88**

5.3 ความผาสุกและความพึงพอใจของพนักงาน

ก. สภาพแวดล้อมในการทำงาน

	เกณฑ์ประเมิน	ระดับคะแนน					คะแนนที่ได้
		1	2	3	4	5	
1	การปรับปรุงสถานที่ทำงานด้านอนามัย ความปลอดภัย โดยอาศัย การมีส่วนร่วมของพนักงาน			✓			3
2	การกำหนดปัจจัยในการปรับปรุงด้านสภาพแวดล้อมของแต่ละกลุ่มงาน		✓				2
3	การกำหนดปัจจัยในการปรับปรุงด้านสภาพแวดล้อมของแต่ละกลุ่มงาน		✓				2
	คะแนนเฉลี่ยข้อ 5.3 ก.						2.33

5.3 ความผาสุกและความพึงพอใจของพนักงาน

ข. การให้การสนับสนุนและความพึงพอใจของพนักงาน

โปรดให้คะแนนที่ท่านคิดว่าตรงกับความเป็นจริงในองค์กรมากที่สุดเพียง 1 ข้อ

	เกณฑ์ประเมิน	ระดับคะแนน					ระดับคะแนน
		1	2	3	4	5	
1	การกำหนดปัจจัยหลักที่มีผลต่อการสร้างความพอใจของพนักงาน			✓			3
2	การวัดและประเมินผลความพอใจของพนักงาน ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ		✓				2
3	การวัดและประเมินผลความพอใจของพนักงาน ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ		✓				2
4	การวัดและประเมินผลความพอใจของพนักงาน ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ		✓				2
5	การวัดและประเมินผลความพอใจของพนักงาน ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ		✓				2
	คะแนนเฉลี่ยข้อ 5.3 ข.						2.2

* คะแนนเฉลี่ยสำหรับข้อ 5.3 ความผาสุกและความพึงพอใจของพนักงาน		
(5.3 ก. + 5.3 ข.) / 2	=	**3.04**

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

6.1 กระบวนการที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ

ก. กระบวนการออกแบบ

	เกณฑ์ประเมิน	ระดับคะแนน					คะแนนที่ได้รับ
		1	2	3	4	5	
1	การกำหนดการทดสอบและการออกแบบเพื่อป้องกันของเสียและปัญหาอื่นๆ			✓			3
2	การทำกระบวนการออกแบบสินค้าและบริการให้สัมพันธ์กับระบบการผลิตและการส่งมอบ		✓				2
3	การนำความต้องการของลูกค้ามาใช้ในการออกแบบสินค้าและ บริการ		✓				2
4	การนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการออกแบบ		✓				2
5	การกำหนดปัจจัยสำคัญของกระบวนการออกแบบในด้านคุณภาพ เวลา ต้นทุน เทคโนโลยีข้อมูลและปัจจัยด้านประสิทธิภาพอื่นๆ			✓			3
6	การกำหนดปัจจัยสำคัญของกระบวนการออกแบบในด้านคุณภาพ เวลา ต้นทุน เทคโนโลยีข้อมูลและปัจจัยด้านประสิทธิภาพอื่นๆ			✓			3
	คะแนนเฉลี่ยข้อ 6.1 ก.						2.50

6.1 กระบวนการที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ

ข. กระบวนการผลิตและการส่งมอบ

	เกณฑ์ประเมิน	ระดับคะแนน					คะแนนที่ได้รับ
		1	2	3	4	5	
1	การกำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ในการควบคุมการดำเนินงาน				✓		4
2	การกำหนดกระบวนการหลักในการผลิตและการส่งมอบ				✓		4
3	การกำหนดเป้าหมายของการผลิตและการส่งมอบ				✓		4
4	การตรวจสอบผลการปฏิบัติงานประจำวันด้านการผลิต และการส่งมอบ เพื่อเทียบกับเป้าหมายที่ต้องการ				✓		4
5	การปรับปรุงกระบวนการผลิต และการส่งมอบเพื่อให้บรรลุผลที่ดีกว่าเดิมอย่างต่อเนื่อง				✓		4
6	การปรับปรุงกระบวนการผลิต และการส่งมอบร่วมกับฝ่ายต่างๆทั้งภายใน และภายนอกองค์กร				✓		4
7	การกำหนดการตรวจสอบ และการทดลองในการผลิต และการส่งมอบเพื่อลดต้นทุนและการลดการสูญเสีย			✓			3
คะแนนเฉลี่ยข้อ 6.1 ข.							3.86

* คะแนนเฉลี่ยสำหรับข้อ 6.1 กระบวนการที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ

(6.1 ก. + 6.1 ข.) / 2 = **3.18**

6.2 กระบวนการทางธุรกิจ

ก. กระบวนการทางธุรกิจ

	เกณฑ์ประเมิน	ระดับคะแนน					คะแนนที่ได้รับ
		1	2	3	4	5	
1	การปรับปรุงกระบวนการโดยความร่วมมือของทุกฝ่ายทั้งในและนอกองค์กร			✓			3
2	การออกแบบกระบวนการที่สนองต่อวัตถุประสงค์ของธุรกิจ			✓			3
3	การกำหนดกระบวนการหลักที่ส่งผลต่อการเติบโตของธุรกิจ		✓				2
4	การกำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ในการควบคุมและปรับปรุงกระบวนการ				✓		4
5	การปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง				✓		4
6	การนำข้อร้องเรียนจากลูกค้าและผู้ส่งมอบมาใช้ปรับปรุงกระบวนการ			✓			3
7	การตรวจสอบและการทดลองของกระบวนการ เพื่อการลดต้นทุน และการสูญเสีย				✓		4
คะแนนเฉลี่ยข้อ 6.2 ก.							**3.29**

* คะแนนเฉลี่ยสำหรับข้อ 6.2 กระบวนการทางธุรกิจ (คะแนนเฉลี่ยข้อ 6.2 ก.)	=	**3.38**

6.3 กระบวนการทางธุรกิจ

ก. กระบวนการสนับสนุน

	เกณฑ์ประเมิน	ระดับคะแนน					ระดับคะแนนที่ได้
		1	2	3	4	5	
1	การออกแบบกระบวนการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร			✓			3
2	การปรับปรุงกระบวนการโดยความร่วมมือของทุกฝ่ายทั้งในและนอกองค์กร			✓			3
3	การพิจารณาที่เป้าหมายสำคัญของกระบวนการ เช่น ประสิทธิผลและรอบเวลา				✓		4
4	การปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง				✓		4
5	การตรวจสอบและการทดลองของกระบวนการเพื่อการลดต้นทุน			✓			3
6	การกำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ในการควบคุมและปรับปรุงกระบวนการ				✓		4
7	การนำข้อร้องเรียนจากลูกค้าและผู้ส่องมอบมาใช้ปรับปรุงกระบวนการ			✓			3
8	การนำข้อมูลจากพนักงานภายในมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ			✓			3
	คะแนนเฉลี่ยข้อ 6.3 ก.						3.38

* คะแนนเฉลี่ยสำหรับข้อ 6.3 กระบวนการสนับสนุน		
(คะแนนเฉลี่ยข้อ 6.3 ก.)	=	3.38

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาววันรัตน์ จันทกิจ เกิดวันอาทิตย์ที่ 9 มีนาคม พ.ศ.2518 จบบัณฑิตศึกษาที่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ภาควิชาวิศวกรรมศาสตร์ สาขาวิชา วิศวกรรมอุตสาหการ ปี พ.ศ.2540 และได้เริ่มทำงานครั้งแรกในเดือนพฤษภาคม ปีเดียวกัน ที่บริษัท ตรีเพชรอีซูซุเซลล์ จำกัด ในตำแหน่ง วิศวกรฝ่ายเทคนิค จนกระทั่งปลายปี พ.ศ. 2541 ได้ย้ายแผนก และเปลี่ยนตำแหน่งเป็นวิศวกรโรงงาน

ปลายปี พ.ศ. 2543 ได้ย้ายงานมายังสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ในตำแหน่งวิทยากรที่ปรึกษาด้านบริหารการผลิต โดยในปีแรกได้มุ่งเน้นการฝึกอบรม และให้คำปรึกษาแนะนำด้านกิจกรรมการบำรุงรักษาแบบทุกคนมีส่วนร่วม (Total Productive Maintenance) และต่อมาเดือนตุลาคมปี 2544 ได้ไปศึกษาเรื่อง แนวทางปฏิบัติการเพิ่มผลผลิตด้วยวิธีไคเซ็น (Kaizen) ที่ประเทศญี่ปุ่น เดือนกันยายน ปี 2545 ได้ศึกษาเรื่องกิจกรรมกลุ่มย่อย (Small Group Activity) ที่ประเทศสิงคโปร์ โดยทั้งสองหลักสูตรเป็นทุนที่ได้จาก องค์กรเพิ่มผลผลิตแห่งเอเชีย (Asian Productivity Organization) และได้นำความรู้ที่ได้จากการอบรมมาตีพิมพ์หนังสือเรื่อง "17 เครื่องมือนักคิด (17 Problem Solving Devices" ในปี 2546

ปีพ.ศ. 2547 ได้หันมาสนใจเรื่องรางวัลคุณภาพแห่งชาติ และได้มีการศึกษาถึงเกณฑ์รางวัลดังกล่าว โดยมุ่งเน้นในหมวดที่ 6 การจัดการกระบวนการเป็นสำคัญ และได้ร่วมกับทีมวิทยากรที่ปรึกษาของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ เขียนหนังสือเรื่อง "การจัดการกระบวนการ: หนทางสร้างคุณภาพ การเพิ่มผลผลิต และศักยภาพเพื่อการแข่งขัน" โดยได้รับมอบหมายในบทที่ 5 เรื่องการปรับปรุงคุณภาพ

ปัจจุบันมีความสนใจเรื่องของการบริหารคุณภาพในองค์กร และการนำกรอบเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมาใช้ในการพัฒนาองค์กร รวมทั้งให้การฝึกอบรม และให้คำปรึกษาแนะนำในเรื่องเกี่ยวกับการใช้เครื่องมือคุณภาพ 7 ชนิด เครื่องมือคุณภาพใหม่ 7 ชนิด การใช้เทคนิคการแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิผล การใช้เทคนิคซิกซ์ ซิกม่า ในการปรับปรุง และยกระดับองค์กร