

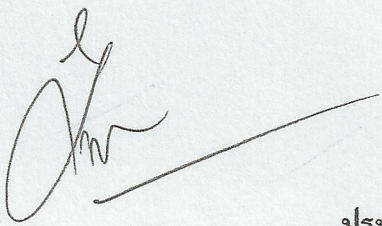


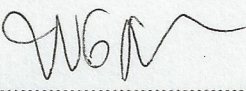
รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพภายใน
ตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA)
ประจำปีการศึกษา 2555
หน่วยงานสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วันที่ 31 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2556

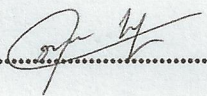
รายชื่อคณะกรรมการผู้ตรวจประเมิน

- | | |
|---------------------------------------------|---------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.ศิษรินทร์ สุขโต | ประธานกรรมการ |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงศ์ศักดิ์ เหล่าดี | กรรมการ |
| 3. นางสาวจุฑามาส แสงอาวุธ | เลขานุการ |

รายงานคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายใน ปีการศึกษา 2555
หน่วยงาน สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วันที่ 31 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2556

ลงนาม  ประธานกรรมการ

ลงนาม  กรรมการ

ลงนาม  เลขานุการ

ส่วนที่ 1
ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factors)

1. ลักษณะองค์กร : โครงร่างองค์กร

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

1. องค์กรมีผลิตภัณฑ์หลัก ดังนี้

ลักษณะผลิตภัณฑ์	ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของแต่ละผลิตภัณฑ์ต่อความสำเร็จขององค์กร	ข้อเสนอแนะ
1.1 โครงการอบรม ประชุม สัมมนาแก่ ผู้ด้อยโอกาส	- จำนวนผู้อบรม - ความพึงพอใจ/ความสำเร็จของผู้อบรม	- ไม่พบกลุ่มผู้ด้อยโอกาสใน ม.3 - ไม่พบใน 7.1
1.2 ให้คำปรึกษา/ วิทยากร/คณะทำงาน	- จำนวนผู้เข้ารับบริการ - จำนวนเครือข่าย/พันธมิตรที่ร่วมมือ	- ไม่พบตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ
1.3 ชุมชนเข้มแข็ง อนุรักษ์ เสริมสร้าง เอกลักษณ์และ วัฒนธรรม	- จำนวนผู้เข้ารับบริการ - จำนวนเครือข่าย/พันธมิตรที่ร่วมมือ - จำนวนกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัด	- ไม่พบตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ และ ตัวชี้วัดเชิงปริมาณด้าน ผลกระทบ
1.4 เผยแพร่และถ่ายทอด องค์ความรู้ผ่านสื่อต่าง ๆ	- จำนวนผู้เข้ารับบริการ/ผู้ฟัง - จำนวนเครือข่าย/พันธมิตรที่ร่วมมือ - จำนวนสื่อต่าง ๆ	- ไม่พบตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ
2.1 โครงการ/กิจกรรม การอบรม ประชุม สัมมนา ผู้สนใจทั่วไป	- จำนวนผู้เข้ารับบริการ - จำนวนเครือข่าย/พันธมิตรที่ร่วมมือ	- ไม่พบตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ - คล้าย 1.1 แต่แตกต่างกันที่กลุ่ม ลูกค้า
2.2 ร่วมกับเครือข่าย ภาครัฐและเอกชน	- จำนวนผู้เข้ารับบริการ - จำนวนเครือข่าย/พันธมิตรที่ร่วมมือ	- ไม่พบตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ และ ตัวชี้วัดเชิงปริมาณด้าน ผลกระทบ
3.1 ร้านสาธิตธุรกิจการ จัดบริการอาหาร	- กิจกรรมการสาธิตธุรกิจอาหาร - การให้บริการสถานที่เพื่อสนับสนุนการ บริการวิชาการ	- ไม่พบตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ และ ตัวชี้วัดเชิงปริมาณด้าน ผลกระทบ
3.2 บริการที่พัก	- การจัดที่พักเพื่อสนับสนุนการประชุม อบรม สัมมนา และกิจกรรมต่าง ๆ	- ไม่พบตัวชี้วัดทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ และด้าน ผลกระทบ
3.3 บริการสถานที่จัดการ อบรม ประชุม สัมมนา/ ให้บริการห้องประชุม	- กิจกรรม การถ่ายทอดองค์ความรู้ ดำเนินการได้ครบวงจรตามพันธกิจของ หน่วยงาน	- ไม่พบตัวชี้วัดทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ และด้าน ผลกระทบ

2. วิสัยทัศน์ เป็นผู้นำด้านบริการวิชาการที่มีคุณภาพระดับประเทศ

=> ควรพบการเทียบเคียงการจัดลำดับใน 7.4

3. ค่านิยม OEC => ควรพบการวัดผลใน 7.3 หรือ 7.4

4. วัฒนธรรม โปร่งใส ใจบริการ งานสัมฤทธิ์

=> ควรพบการวัดผลใน 7.3 หรือ 7.4 หรือ 7.5

5. พันธกิจ =>Key Result

1. ผลิตงานบริการวิชาการที่มีคุณภาพ และหลากหลายรูปแบบ
2. ถ่ายทอดความรู้และเทคโนโลยีที่เหมาะสม จากการวิจัยสู่ชุมชน
3. พัฒนาเครือข่ายบริการวิชาการให้เข้มแข็งและหลากหลาย => Process KPIs (7.1)
4. พัฒนาบุคลากรและระบบการจัดการ => Common Function

6. สมรรถนะหลัก

1. หลักสูตรการฝึกอบรมที่หลากหลายและทันสมัย => ควรพบการวัดใน (7.1)
2. ความเชี่ยวชาญของบุคลากร => ควรพบการวัดใน (7.3)
3. ความสามารถในการถ่ายทอดองค์ความรู้สู่ชุมชน => ควรพบการวัดใน (7.3)
4. การพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง => Common Function
5. การใช้ระบบประกันคุณภาพ PDCA-Par ในกระบวนการ => Common Function

7. ความท้าทายเชิงกลยุทธ์

1. เพิ่มจำนวนชุมชนต้นแบบที่สามารถพึ่งตนเองได้ => ควรพบการวัดใน (7.1)
2. เพิ่มงานวิจัยจากมหาวิทยาลัยออกสู่ชุมชน
3. เพิ่มนวัตกรรม กิจกรรม หลักสูตรใหม่ ระบบเทคโนโลยีเพื่อการบริการวิชาการ
=> ควรพบการวัดใน (7.1)
4. เพิ่มเครือข่ายความร่วมมือด้านบริการวิชาการทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน
=> ควรพบการวัดใน (7.5) โดยเฉพาะด้านผลกระทบ (Impact)
5. เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรเพื่อให้ทำงานด้านบริการวิชาการได้อย่างเต็ม
ประสิทธิภาพ => ควรพบการวัดใน (7.3)

8. ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ => ควรติดตามวัดผลเพื่อดำรงไว้ซึ่งความได้เปรียบ

1. ชื่อเสียงที่ดีของสำนักส่งเสริมฯ ซึ่งทำงานในพื้นที่มายาวนานกว่า 26 ปี
2. มีฝ่ายส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง วิทยาเขตขนาดใหญ่ และมีสถานีบริการวิชาการ
ชุมชนอยู่ในพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี อำเภอเทพา อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา
3. บุคลากรมีขีดความสามารถและความคล่องตัวสูง
4. มีความมั่นคงด้านการเงิน
5. ระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการบริการวิชาการมีการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอและทันสมัย

9. ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

ประเภท	จำนวน (คน)	ช่วงอายุ (คน)			
		20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปี ขึ้นไป
1. สำนักงานเลขานุการ	13	2	4	-	7
2. ฝ่ายบริการวิชาการชุมชน (ลาศึกษาต่อปริญญาเอก 1 คน)	21	2	6	9	4
3. ฝ่ายฝึกอบรมและการศึกษาต่อเนื่อง	4	1	1	1	1
4. ฝ่ายส่งเสริมและเผยแพร่	2	-	-	2	-
5. ฝ่ายส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง วิทยาเขตหาดใหญ่	5	1	1	2	1
รวมจำนวน	45	6	12	14	13

10. อาคารสถานที่และเทคโนโลยี สำนักส่งเสริมฯ มีสถานที่ตั้ง จำนวน 5 แห่ง เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารและการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน ได้แก่

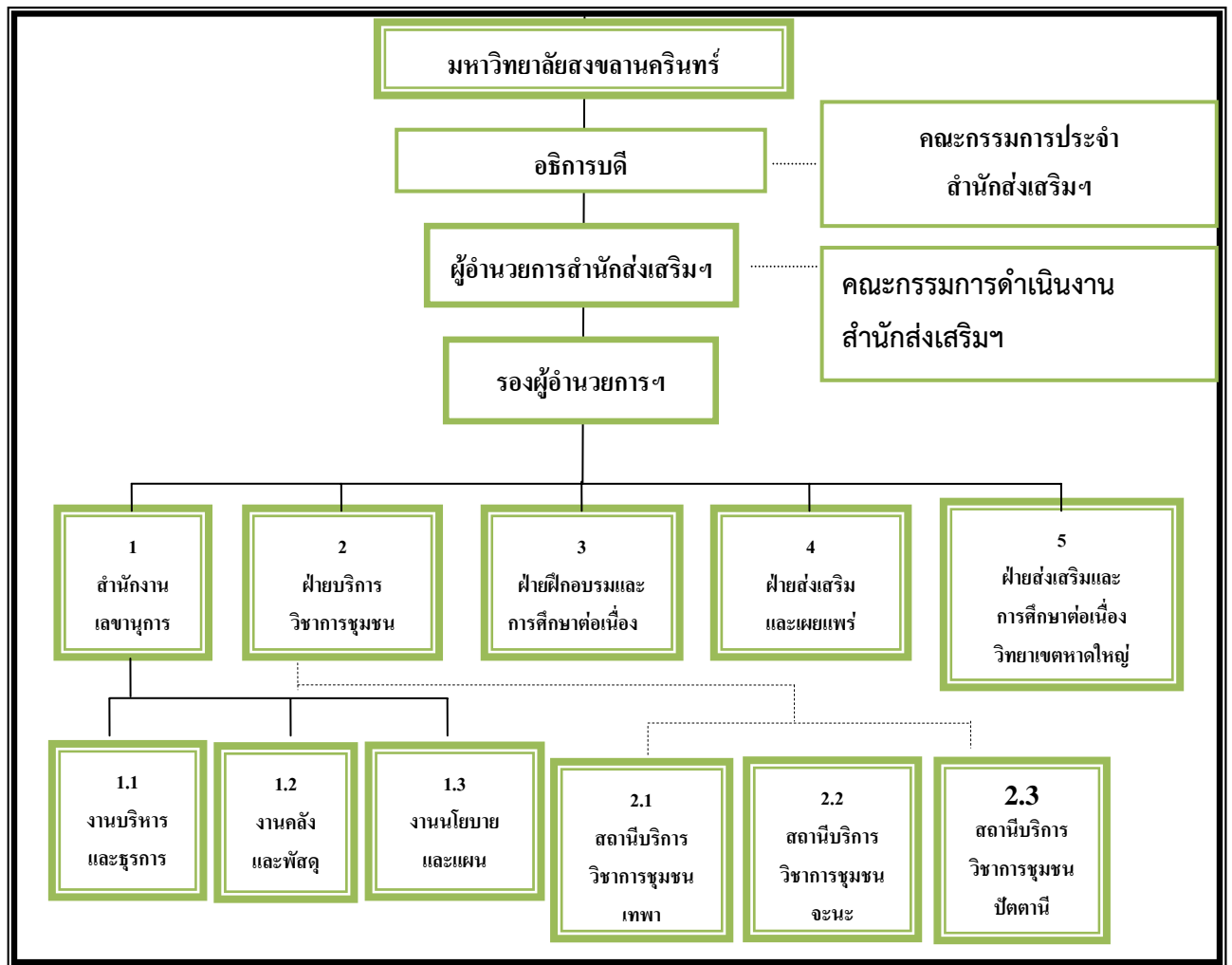
1. ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (E-Document)
2. ระบบสารสนเทศบุคลากรมหาวิทยาลัย (MIS-DSS)
3. ระบบ Intranet ของมหาวิทยาลัย ในการบริหารจัดการงานต่างๆ
4. ระบบ GFMS ในการเบิกจ่ายเงินงบประมาณแผ่นดิน การเบิกจ่ายเงินรายได้ การออกใบเสร็จรับเงิน
5. ระบบสารสนเทศสำนักส่งเสริมฯ MIS Center
6. ระบบสื่อสารจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ Skype โทรศัพท์ และโทรสาร
7. ระบบงานสารบรรณ Electronic Document System (E-Office)

11. กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญ

- ด้านการบริหารงานบุคคล
- ด้านการประกันคุณภาพ
- ด้านการวิจัย

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

12. โครงสร้างองค์กร



13. ส่วนตลาด กลุ่มลูกค้า และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญต่อผลิตภัณฑ์ การบริการที่สนับสนุนลูกค้าและการปฏิบัติการ

=> ควรจำแนกกลุ่มลูกค้าใน 3.2ก (3)

=> ความต้องการและความคาดหวัง เป็น KPIs ที่ควรพบใน 7.3 ทั้งหมด

=> ความต้องการและความคาดหวัง ทั้งของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต้องแปลงให้สามารถวัดได้ทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ

14. ประเภทของผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการ และคู่ความร่วมมืออย่างไม่เป็นทางการที่สำคัญที่สุด

=> สิ่งสำคัญคือ การวัดคุณภาพของผู้ส่งมอบ พันธมิตรและคู่ความร่วมมือ ต้องแปลงให้สามารถวัดได้ทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ

2. สภาพการณ์ขององค์กร: สภาพการณ์เชิงกลยุทธ์ขององค์กรคืออะไร

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

15. ลำดับในการแข่งขัน

=> ไม่พบการจัดลำดับ

=> ประเด็นแข่งขัน และผลการดำเนินการ คือ KPIs ที่แข่งขันกัน ควรพบใน 7.4, 7.5

=> ปัจจัยฯ คือ KPIs ของ กระบวนการและทรัพยากร มักดูจาก 7.1, 7.3

16. การเปลี่ยนแปลงซึ่งมีผลกระทบต่อการแข่งขัน

=> ประเด็นแข่งขัน และผลการดำเนินการ คือ KPIs ที่แข่งขันกัน ควรพบใน 7.4, 7.5 มีพัฒนาการดีขึ้น

=> ปัจจัยฯ คือ KPIs ของ กระบวนการและทรัพยากร มักดูจาก 7.1, 7.3 มีพัฒนาการดีขึ้น

17. แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและเชิงแข่งขัน

=> จาก 5 แหล่ง คือ วิทยาลัยชุมชนภูเก็ต และ วิทยาลัยชุมชนสุราษฎร์ธานี

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ กองส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยสารคาม ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

18. ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่

=> ได้จาก KPIs ที่สำคัญใน 7.1 ถึง 7.3 ทำทายคือทำให้ดีขึ้นด้านผลลัพธ์ ส่วนกลยุทธ์คือด้านวิธีการ

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

19. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

- ด้านประสิทธิภาพของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง

- ด้านการเรียนรู้ของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง

ส่วนที่ 2

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Key Themes)

A. จุดแข็งของกระบวนการ

หมวด 1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

1.1 มีกลไกการกำหนดค่านิยมสู่การปฏิบัติเพื่อบรรลุวิสัยทัศน์เป็นระบบ อีกทั้งมีช่องทางการสื่อสารหลากหลายทั่วถึง มีความถี่ทุกไตรมาส

1.2

- แนวทางการประเมินผลและการปรับปรุงผลการดำเนินงานเป็นระบบชัดเจน

- มีระบบที่ชัดเจนด้านการสนับสนุนชุมชนด้วยเป็นพันธกิจหลักขององค์กร

หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์

2.1 กลไกการวางแผนเชิงกลยุทธ์ การกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ วัตถุประสงค์มีความชัดเจน

2.2 มีการจัดทำแผนปฏิบัติการและถ่ายทอดสู่การปฏิบัติชัดเจน

หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า

3.1 มีรูปแบบการรับฟังเสียงของลูกค้าที่หลากหลายครอบคลุมประเภทของบริการและมีกลไกการประเมินความพึงพอใจรวมถึงการเทียบเคียงกับคู่แข่งในภาพรวม

3.2 มีระบบการพัฒนาบริการ การสร้างความสัมพันธ์และการจัดการข้อร้องเรียนที่ชัดเจน

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่รวบรวมข้อมูลที่สำคัญเพื่อใช้ในการบริหารจัดการ

4.2 สารสนเทศที่ได้เผยแพร่มีทั้งเชิงคุณภาพและปริมาณ อีกทั้งมีการสำรองข้อมูลและระบบเครือข่ายที่ดี

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

5.1 องค์กรมีสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมทั้งบรรยากาศแห่งความมุ่งมั่นสู่เป้าหมาย

5.2 มีระบบการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันที่หลากหลาย

B. โอกาสในการปรับปรุงกระบวนการ

หมวด 1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

1.1 การบูรณาการการวัดผลเพื่อดำรงไว้ซึ่งค่านิยม วัฒนธรรม พันธกิจ ไม่ชัดเจน

1.2 ไม่พบผลการประเมินและผลลัพธ์ของการปรับปรุงเชิงระบบที่ชัดเจน อีกทั้งไม่พบความเชื่อมโยงผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลขององค์กร

หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์

2.1

- ไม่พบการเชื่อมโยงสมรรถนะหลัก ความท้าทาย และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์สู่การวางแผน

- ไม่พบผลลัพธ์ที่สำคัญของการวิเคราะห์ SWOT และประเด็นการแข่งขันตลอดจนการประเมินการปฏิบัติการตามแผนกลยุทธ์

- การกำหนดตัวชี้วัดไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ตลอดจนเป้าหมายที่สะท้อนการแข่งขัน และความท้าทาย

2.2 สืบเนื่องจาก 2.1 จึงทำให้ไม่พบตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่ใช้ในการถ่ายทอดสู่ผู้ปฏิบัติที่ชัดเจน ส่งผลให้การเทียบเคียงกับคู่แข่งไม่ชัดเจนตามไปด้วย

หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า

3.1

- ไม่พบความเชื่อมโยงของเสียงลูกค้าที่สำคัญในแต่ละบริการสู่การวางแผนอย่างเป็นระบบ

- ไม่พบระบบการประเมินแยกกลุ่มลูกค้าในแต่ละบริการสู่การปรับปรุงกระบวนการตามประเภทของการบริการ รวมทั้งไม่พบการประเมินความพึงพอใจ

3.2 ไม่พบการจำแนกกลุ่มลูกค้าในบริการที่แตกต่างกันส่งผลให้ข้อมูลที่จะได้รับสู่การพัฒนาประเภทบริการไม่ชัดเจน

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 สืบเนื่องจากตัวชี้วัดในหมวด 2 และ 3 ที่ไม่ชัดเจน จึงทำให้การวัดผลการดำเนินการวิเคราะห์ทบทวน ตลอดจนการปรับปรุงผลการดำเนินการไม่ชัดเจนตามไปด้วย

4.2 พบว่าระบบฐานข้อมูลแบ่งออกเป็นแต่ละกิจกรรม จึงไม่พบการบูรณาการระบบฐานข้อมูลให้เป็นโครงสร้างเดียวกัน

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

5.1 ไม่พบผลลัพธ์จากการประเมินระดับขีดความสามารถของบุคลากร จึงอาจส่งผลให้การพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรไม่เป็นระบบ

5.2 พบว่าการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับที่มีโอกาสในการพัฒนาให้อยู่ในระดับที่ดีขึ้น

หมวด 6 การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ

6.1 ไม่พบการออกแบบระบบงานที่ครอบคลุมทุกประเภทของบริการ พบเพียงด้านการฝึกอบรมเท่านั้น

6.2 สืบเนื่องจาก 6.1 จึงทำให้ไม่พบการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญอย่างเป็นระบบครอบคลุมทุกประเภทของบริการ

- C. พิจารณาปัจจัยที่มีความสำคัญที่เป็นจุดแข็ง และสร้างคุณค่าแก่องค์กร (ระบุจุดแข็ง หมวด 7)
เริ่มมีข้อมูลการเทียบเคียงในแต่ละตัวชี้วัด มีการจัดเก็บข้อมูลย้อนหลัง 3 ปี ผลลัพธ์บางตัวเริ่มมี Trend เช่น ผู้เข้าร่วมกิจกรรมโครงการ ผู้เข้าถึงสื่อ เป็นต้น
- D. พิจารณาผลลัพธ์ที่มีความสำคัญแต่ยังคงเป็นช่องว่าง เพื่อการปรับปรุงขององค์กร(ระบุโอกาสในการปรับปรุง หมวด 7)
- พบว่าผลลัพธ์ด้านต่าง ๆ เป็นผลลัพธ์เชิงปริมาณที่ไม่สะท้อนผลกระทบ (Impact) จากการทำงาน
- การรายงานผลลัพธ์เป็นการรายงานในภาพรวม จึงทำให้ไม่สามารถวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำไปปรับปรุงการดำเนินงานครอบคลุมทุกบริการ
- ความเหมาะสมและความท้าทายของการเลือกคู่เทียบในแต่ละบริการเพื่อมุ่งสู่วิสัยทัศน์การเป็นผู้นำระดับประเทศ
- การประเมินขีดความสามารถของบุคลากรและการวิเคราะห์ช่องว่างในการพัฒนา การประเมินผู้นำด้านการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ค่านิยมสู่การปฏิบัติ และผลการดำเนินงานทั้งจากลูกค้าภายนอกและภายใน (บุคลากร)
- การวัดเชิงประสิทธิภาพของการดำเนินงาน เช่น ผลงานเทียบกับงบประมาณ เป็นต้น
- E. หัวข้อ/ประเด็นการปฏิบัติที่ดี (Good Practices) ของคณะ/หน่วยงานที่ค้นพบ
- ระบบ IT สำหรับบริหารจัดการ
- การจัดทำและเผยแพร่ Video on demand
- การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการอาหาร

ส่วนที่ 3 ผลการตรวจประเมิน

หัวข้อที่ 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง: ผู้นำระดับสูงนำองค์กรอย่างไร (60 คะแนน)
โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้นี้มา 4-6 ปัจจัย

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
1.1ก	+	มีกลไกในการกำหนดค่านิยม สู่การปฏิบัติ เพื่อบรรลุวิสัยทัศน์อย่างเป็นระบบ
1.1ข	+	มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย ทัวถึงและติดตามประเมินผลทุกไตรมาส

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
1.1ก,ข	--	การบูรณาการการวัดผล การดำรงไว้ซึ่ง ค่านิยม วัฒนธรรม พันธกิจ สู่วิสัยทัศน์ไม่ชัดเจน

หัวข้อ 1.1 ผลการประเมิน.....25.....%

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง: องค์กรดำเนินการอย่างไรในการกำกับดูแลองค์กร และทำให้บรรลุผลด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง (50 คะแนน)
โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้นี้มา 4-6 ปัจจัย

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
1.2 ก	+	มีแนวทางการประเมินผลและการปรับปรุงเป็นอย่างระบบ
1.2 ค	+	มีระบบที่ชัดเจนด้วยเป็นพันธกิจหลักขององค์กร

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
1.2 ก	--	ไม่พบผลการประเมินและผลลัพธ์การปรับปรุงเชิงระบบที่ชัดเจน
1.2 ข	--	ไม่พบการเชื่อมโยงผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลขององค์กร

หัวข้อ 1.2 ผลการประเมิน.....20.....%

2.1 การจัดทำกลยุทธ์ : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำกลยุทธ์ (40 คะแนน)
 โปรแกรมบัญชีที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปี

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
2.1ก	+	มีกลไกการวางแผนกลยุทธ์ที่เป็นระบบ
2.1ข	+	มีการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ วัตถุประสงค์ ที่ชัดเจน

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
2.1ก	--	ไม่พบการเชื่อมโยงระหว่างสมรรถนะหลัก ความท้าทาย และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ สู่การวางแผนกลยุทธ์
	--	ไม่พบผลลัพธ์สำคัญจาก SWOT Analysis และภาวะการแข่งขัน ตลอดจนการประเมิน การปฏิบัติการตามแผนกลยุทธ์
2.1ข	--	พบว่าข้อกำหนดตัวชี้วัดไม่สอดคล้องชัดเจนกับวัตถุประสงค์ (ตาราง 2.1-2) ตลอดจน ไม่พบเป้าหมายที่สะท้อนภาวะการแข่งขัน

หัวข้อ 2.1 ผลการประเมิน.....20.....%

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ: องค์กรนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติอย่างไร (50 คะแนน)
 โปรแกรมบัญชีที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปี

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
2.2 ก	+	มีการจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติอย่างเป็นระบบ

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
2.2 ก	--	จาก 2.1 ที่พบว่าข้อกำหนดตัวชี้วัดไม่สอดคล้องชัดเจนกับวัตถุประสงค์ (ตาราง 2.1-2) จึงส่งผลให้คุณภาพของแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ ไม่บรรลุ วัตถุประสงค์ (ตาราง 2.1-2)
2.2 ข	--	การกำหนดตัวชี้วัดไม่สอดคล้องหรือที่สะท้อนภาวะการแข่งขัน

หัวข้อ 2.2 ผลการประเมิน.....15.....%

3.1 เสียงของลูกค้า: องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการเสาะหาสารสนเทศจากลูกค้า (50 คะแนน)
 โปรแกรมบัญชีที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
3.1 ก	+	มีรูปแบบในการรับฟังเสียงลูกค้าที่หลากหลาย
3.1 ข	+	มีกลไกการประเมินความพึงพอใจและการเทียบเคียงคู่แข่งในภาพรวม

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
3.1 ก	--	ไม่พบความเชื่อมโยงของกลุ่มลูกค้าที่แตกต่างกันในแต่ละบริการอย่างเป็นระบบ
	--	ไม่พบเสียงของกลุ่มลูกค้าที่สำคัญในแต่ละบริการ
3.1 ข	--	ไม่พบการเชื่อมโยงสู่หมวดผลลัพธ์
	--	ไม่พบระบบการประเมินของกลุ่มลูกค้าที่แตกต่างกันในแต่ละบริการอย่างเป็นระบบ สู่การปรับปรุงในแต่ละบริการ
	-	ไม่พบผลลัพธ์การประเมินความไม่พึงพอใจของกลุ่มลูกค้าที่แตกต่างกัน

หัวข้อ 3.1 ผลการประเมิน.....20.....%

3.2 ความผูกพันของลูกค้า: องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับลูกค้าเพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความสัมพันธ์ (50 คะแนน)
 โปรแกรมบัญชีที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
3.2 ก	+	มีระบบการปรับปรุงและพัฒนาที่ชัดเจน
3.2 ข	+	มีระบบการสร้างความสัมพันธ์และการจัดการข้อร้องเรียนที่ชัดเจน

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
3.2 ก	--	เนื่องจากไม่พบการจำแนกกลุ่มลูกค้าที่แตกต่างกันในแต่ละบริการ จึงส่งผลให้ข้อมูลที่ได้รับสู่การพัฒนาในแต่ละบริการที่แตกต่างกันไม่ชัดเจนตามไปด้วย

หัวข้อ 3.2 ผลการประเมิน.....20.....%

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร :องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการวัด วิเคราะห์ และนำมาปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร (50 คะแนน)
 โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
4.1ก(1)	++	สำนักส่งเสริมโดยหน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นผู้พัฒนาและออกแบบระบบรวบรวมข้อมูลสารสนเทศที่จำเป็นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการประชาสัมพันธ์ การบริหารและเพื่อ งานประกันคุณภาพโดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลควบคู่กับคณะกรรมการเก็บ รวบรวม/บันทึกข้อมูล
4.1ก(2)	+	สำนักส่งเสริมใช้ที่ประชุมสรุปผลงานประจำปีในการสรุปผลการดำเนินงานในรอบที่ที่ ผ่านมาพร้อมทั้งหาแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงผลการดำเนินงานในปีถัดไป
4.1ก(3)	+	สำนักส่งเสริมโดยการดำเนินการโดยงานบริหารและธุรการสำนักเลขานุการจัดกิจกรรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้มีการรวบรวมความรู้ที่ได้ดำเนินการจากกิจกรรม

หัวข้อ อ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
4.1ก(1)	--	ถึงแม้ว่าสำนักส่งเสริมมีการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการ ประชาสัมพันธ์การบริหารและการประกันคุณภาพ อย่างไรก็ตามยังไม่ชัดเจนเรื่องการใช้ สารสนเทศดังกล่าวในการติดตามการดำเนินงาน การติดตามการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกล ยุทธ์ตลอดจนการวิเคราะห์ทบทวนและปรับปรุงผลการดำเนินงาน
4.1ก(2)	-	สำนักส่งเสริมดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการโดยใช้แบบประเมินความพึง พอใจ ความไม่พึงพอใจการให้บริการในกิจกรรมที่ดำเนินการจัดอย่างไรก็ตามยังไม่ชัดเจน เรื่องการใช้ข้อมูลสารสนเทศเสียงของลูกค้าเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในการดำเนินงานและ ระดับกลยุทธ์รวม ทั้งการสร้างนวัตกรรม

หัวข้อ 4.1 ผลการประเมิน.....30.....%

4.2 การจัดการสารสนเทศ ความรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศ : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดการสารสนเทศ ความรู้ขององค์กร และเทคโนโลยีสารสนเทศ (40 คะแนน)
 โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
4.2ก(1)	++	สำนักส่งเสริมมีการดำเนินการจัดทำข้อมูลสารสนเทศพร้อมจัดหาซอฟต์แวร์ฮาร์ดแวร์มีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้เพื่อให้ความทันสมัยและสามารถเรียกใช้งานที่รวดเร็ว
4.2ก(2)	+	สำนักส่งเสริมมีการสำรองข้อมูลโดยหน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศทุกเดือนเพื่อให้ข้อมูลสารสนเทศพร้อมใช้และสามารถนำกลับมาใช้ทดแทนกันได้เมื่อมีปัญหา

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
4.2ก(1)	--	พบว่าระบบฐานข้อมูลแบ่งออกเป็นแต่ละกิจกรรมจึงไม่พบการบูรณาการระบบฐานข้อมูลให้เป็นโครงสร้างเดียวกัน
4.2ก(2)	--	สำนักส่งเสริมมีการจัดกิจกรรมโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อย่างไรก็ตามการดำเนินการจากกิจกรรมดังกล่าวไม่ชัดถึงการนำวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศไปใช้ และการรวบรวมความรู้และการถ่ายทอดความรู้ไปใช้สร้างนวัตกรรมและกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์

หัวข้อ 4.2 ผลการประเมิน.....25.....%

5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร: องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างสภาพแวดล้อมที่มีประสิทธิผลและเกื้อหนุนบุคลากร (45 คะแนน)
 โพรตระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
5.1ก(1)	+	สำนักส่งเสริมมีการสรรหาว่าจ้างและบรรจุบุคลากรโดยไม่มีเงื่อนไขทางด้านเพศ ศาสนาทัศนคติ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความหลากหลายทางความคิดวัฒนธรรมมีการให้ความรู้เรื่องกฎระเบียบสำหรับพนักงานใหม่มีการทำข้อตกลงภาระงานระบบที่เลี้ยงสอนงานอันส่งผลต่อการธำรงไว้ซึ่งบุคลากร
5.1ก(2)	++	องค์กรมีสภาพแวดล้อมในการทำงานรวมทั้งบรรยากาศในการทำงานที่มุ่งมุ่งเป้าหมาย ดังแสดงจากมีการมอบหมายงานและจัดบุคลากรให้ตรงกับงานอันส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
5.1ก(1)	--	สำนักส่งเสริมโดยหัวหน้าฝ่ายหัวหน้างาน หัวหน้าสถานเป็นผู้พิจารณาประเมินความจำเป็นด้านขีดความสามารถและการประเมินอัตรากำลัง อย่างไรก็ตามสำนักส่งเสริมไม่ได้แสดงผลลัพธ์ด้านการประเมินขีดความสามารถของบุคลากรซึ่งอาจส่งผลต่อการพัฒนาขีดความสามารถด้านบุคลากร
5.1ก(3)	--	สำนักส่งเสริมจัดโครงสร้างงานออกเป็น 5 ฝ่ายและ 3 งานเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จอย่างไรก็ตามองค์กรไม่ได้แสดงถึงการจัดโครงสร้างการทำงานดังกล่าวได้ใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักขององค์กรและตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์
5.1ข (1)	--	สำนักส่งเสริมไม่ได้กำหนดตัวชี้วัดในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคลากรที่มีความหลากหลายตามภารกิจที่ดำเนินงานซึ่งอาจส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร

หัวข้อ 5.1 ผลการประเมิน.....20.....%

5.2 ความผูกพันของบุคลากร: องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับบุคลากรเพื่อให้บรรลุความสำเร็จในระดับองค์กรและระดับบุคคล (55 คะแนน)
 โพรตระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
5.2ก(1)	++	สำนักส่งเสริมมีการกำหนดภาระงานและระบบการประเมินซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วน คือการประเมินปริมาณงานและการประเมิน competency มีการเขียนคำรับรอง การปฏิบัติงานและใช้ผลการประเมินในการขึ้นเงินเดือน ซึ่งสนับสนุนการทำงานให้ ได้ผลการดำเนินงานที่ได้อันส่งผลต่อความผูกพันและการบรรลุเป้าประสงค์ของ องค์กร
5.2ก(2)	+	สำนักส่งเสริมกำหนดให้มีการประเมินความผูกพันและความพึงพอใจขององค์กรซึ่ง ข้อมูลดังกล่าวสามารถใช้ในการปรับปรุงแผนงานในการสร้างความพึงพอใจและ ความผูกพัน ของบุคลากร

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
5.2ก(1)	--	สำนักส่งเสริมมีการสำรวจความผูกพันขององค์กรจากบุคลากร อย่างไรก็ตามองค์กร ยังไม่ได้ระบุวิธีการที่ได้มาซึ่งองค์ประกอบที่สำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันและความ พึงพอใจขององค์กร อีกทั้งวิธีการที่ใช้ในการวัดไม่ได้แสดงให้เห็นถึงความแตกต่าง ตามประเภทของบุคลากรซึ่งอาจส่งผลต่อความผูกพันและความพึงพอใจขององค์กร
5.2ก(2)	--	ยังไม่ชัดเจนเรื่องการเชื่อมโยงเรื่องความผูกพันกับผลลัพธ์ทางธุรกิจ
5.2ก(3)	--	พบว่าการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรด้านต่าง ๆ อยู่ใน ระดับที่มีโอกาสในการพัฒนาให้อยู่ในระดับที่ดีขึ้น

หัวข้อ 5.2 ผลการประเมิน.....25.....%

6.1 ระบบงาน: องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบ จัดการ และปรับปรุงระบบงาน (60 คะแนน)
โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
6.1ก(1)	++	สำนักส่งเสริมมีการสำรวจความต้องการของลูกค้าเป็นปัจจัยในเข้าในการออกแบบระบบงาน ซึ่งส่งผลต่อความผูกพันและความพึงพอใจของผู้รับบริการ
6.1ก(2)	+	สำนักส่งเสริมมีระบบบริหารความเสี่ยงด้านความปลอดภัยทั้งต่อชีวิตและทรัพย์สิน ดำเนินการโดยคณะกรรมการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
6.1ก ข (1, 2)	--	สำนักส่งเสริมให้ความสำคัญของการออกแบบระบบงานที่มีประสิทธิภาพ โดยให้บุคลากรตระหนักในหน้าที่และจิตบริการ อย่างไรก็ตามยังไม่ชัดเจนถึงการออกแบบระบบงานโดยรวมที่ครอบคลุมตามพันธกิจหรือบริการที่สำนักส่งเสริมระบุในโครงสร้างองค์กร อีกทั้งยังไม่ได้ระบุถึงการใช้สมรรถนะหลักขององค์กรในการออกแบบระบบงาน รวมทั้งไม่ได้ระบุกระบวนการที่สำคัญที่ครอบคลุมตามพันธกิจขององค์กร ทำให้ไม่สามารถกำหนดข้อกำหนดของระบบงานที่สำคัญและการนำระบบงานไปปฏิบัติตามไปด้วย ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร

หัวข้อ 6.1 ผลการประเมิน.....15.....%

6.2 กระบวนการทำงาน: องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบ จัดการ และปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ
(50 คะแนน)
โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
6.2ก(1)	- -	ถึงแม้สำนักส่งเสริมได้แสดงให้เห็นถึงการออกแบบกระบวนการ (แผนภาพที่ 6.2 - 1) แต่ไม่ชัดเจนถึงวิธีการและแนวทางอย่างเป็นระบบที่ครอบคลุมกระบวนการทั้งหมด พบเพียงการออกแบบกระบวนการงานจัดฝึกอบรม ทั้งยังไม่ชัดเจนถึงวิธีการที่เป็นระบบในการกำหนดข้อกำหนดของกระบวนการที่สำคัญ
6.2ก(2)	- -	สำนักส่งเสริมไม่ได้แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของกระบวนการที่สำคัญมีความสัมพันธ์กับระบบงานอย่างไร ซึ่งส่งผลถึงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน

หัวข้อ 6.2 ผลการประเมิน.....15.....%

7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ: ผลการดำเนินการด้านผลิตภัณฑ์และประสิทธิผลของกระบวนการ เป็นอย่างไร (130 คะแนน)
 โพรตระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
+	เริ่มมีผลลัพธ์เชิงปริมาณ และการเปรียบเทียบ

- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
--	สืบเนื่องจากตารางที่ 5 ใน OP ทำให้ไม่พบว่ามีข้อกำหนดตัวชี้วัดที่ตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าอย่างครบถ้วน ในด้านการปรับปรุงกระบวนการและการออกแบบการบริการ
--	ไม่พบว่ามีข้อกำหนดตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ (Impact) จากผลการดำเนินการ
--	ไม่พบว่ามีข้อกำหนดตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพจากการดำเนินการในแต่ละบริการ รวมถึงช่องว่างในการปรับปรุง (Improvement Gap)

หัวข้อ 7.1 ผลการประเมิน.....20.....%

7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า: ผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นอย่างไร(75 คะแนน)
 โพรตระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
+	เริ่มมีผลลัพธ์และการเปรียบเทียบในภาพรวม

- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
--	สืบเนื่องจากตารางที่ 5 ใน OP ทำให้ไม่พบว่ามีข้อกำหนดตัวชี้วัดที่ตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าอย่างครบถ้วน
--	ไม่พบว่ามีข้อกำหนดตัวชี้วัดจากผลการดำเนินการในแต่ละบริการที่แตกต่างกัน จึงไม่ชัดเจนด้านการปรับปรุงผลการดำเนินการในแต่ละบริการที่แตกต่างกัน

หัวข้อ 7.2 ผลการประเมิน.....20.....%

7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร: ผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากรเป็นอย่างไร (65 คะแนน)
 โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
--	ไม่พบการประเมินขีดความสามารถของบุคลากรที่ชัดเจน จึงส่งผลให้ไม่สามารถทราบได้ว่า จะต้องพัฒนา ศักยภาพของบุคลากรด้านใด

หัวข้อ 7.3 ผลการประเมิน.....15.....%

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร: ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กรเป็น
 อย่างไร (65 คะแนน)
 โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
--	ไม่พบการประเมินด้านต่างๆสำหรับผู้บริหาร จากผู้รับบริการ และผู้ร่วมงาน โดยเฉพาะในประเด็นการ ถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ค่านิยม สู่การปฏิบัติ อีกทั้งผลงานที่โดดเด่น พบเพียงจำนวนครั้งของการประเมิน

หัวข้อ 7.4 ผลการประเมิน.....15.....%

7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด: ผลการดำเนินการด้านการเงินและตลาดเป็นอย่างไร (65 คะแนน)
 โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
--	ไม่พบการประเมินประสิทธิผลเชิงผลกระทบต่ออย่างเป็นระบบ รวมถึงการประเมินประสิทธิภาพเชิงผล กระทบที่สามารถเทียบได้จากผลของการใช้งบประมาณและทรัพยากรอย่างเป็นระบบ

หัวข้อ 7.5 ผลการประเมิน.....10.....%

หมวดที่	หัวข้อ	คะแนนเต็ม	% ที่ได้	ผลคะแนนประเมิน
		(คะแนน)		(คะแนน)
หมวด 1 การ นำองค์กร	หัวข้อ 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	60	25	15
	หัวข้อ 1.2 การกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง	50	20	10
	รวม	110		25
หมวด 2 การ วางแผนกลยุทธ์	หัวข้อ 2.1 การจัดทำกลยุทธ์	40	20	8
	หัวข้อ 2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	50	15	7.5
	รวม	90		15.5
หมวด 3 การ มุ่งเน้นลูกค้า	หัวข้อ 3.1 เสียงของลูกค้า	50	20	10
	หัวข้อ 3.2 ความผูกพันของลูกค้า	50	20	10
	รวม	100		20
หมวด 4 การ วัด การ วิเคราะห์และ การจัดการ ความรู้	หัวข้อ 4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร	50	30	15
	หัวข้อ 4.2 การจัดการสารสนเทศ ความรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศ	40	25	10
	รวม	90		25
หมวด 5 การ มุ่งเน้นบุคลากร	หัวข้อ 5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร	45	20	9
	หัวข้อ 5.2 ความผูกพันของบุคลากร	55	25	13.75
	รวม	100		22.75
หมวด 6 การ มุ่งเน้น ปฏิบัติการ	หัวข้อ 6.1 ระบบงาน	60	15	9
	หัวข้อ 6.2 กระบวนการทำงาน	50	15	7.5
	รวม	110		16.5

หมวดที่	หัวข้อ	คะแนนเต็ม	% ที่ได้	ผลคะแนน ประเมิน
		(คะแนน)		(คะแนน)
หมวด 7 ผลลัพธ์	หัวข้อ 7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ	130	20	26
	หัวข้อ 7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า	75	20	15
	หัวข้อ 7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	65	15	9.75
	หัวข้อ 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแล องค์กร	65	15	9.75
	หัวข้อ 7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาด	65	10	6.5
	รวม	400		67
	รวมทั้งสิ้น	1,000		191.75