



2. รางวัลอุตสาหกรรมดีเด่น (The Prime Minister's Industry Award)

2.3 ประเภทการบริหารงานคุณภาพ

ติดต่อและสมัครได้ที่ :

สำนักงานคณะกรรมการการมาตรฐานแห่งชาติ

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

ถนนพระรามที่ 6 แขวงทุ่งพญาไท

เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400

นางสาวสุนีย์ ชลนาทิจกุล

นายสุวัฒน์ โปษยะพัฒน์กุล

นางสาวอภิชญา แซ่ก๊วง

โทรศัพท์ 0 2 430 6825 ต่อ 1420

โทรสาร 0 2354 3133

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

thainsc2@gmail.com



รายละเอียดเกณฑ์พิจารณา
ฉบับสมบูรณ์

คุณสมบัติเฉพาะประเภทรางวัลอุตสาหกรรมดีเด่น ประเภทการบริหารงานคุณภาพ

1. กรณีที่เคยได้รับรางวัลอุตสาหกรรมดีเด่นประเภทนี้มาแล้ว ต้องมีระยะเวลาเกิน 3 ปี (นับถึงวันปีได้รับสมัคร พ.ศ. 2563 – 2566)
2. ต้องเป็นผู้ที่ได้รับการรับรองระบบการบริหารงาน ตามมาตรฐาน มอก./ISO 9001 หรือ ระบบการบริหารงานคุณภาพสำหรับอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วนยานยนต์ IATF16949 หรือ ระบบการบริหารงานคุณภาพสำหรับเครื่องมือแพทย์ ตามมาตรฐาน มอก./ISO 13485 หรือ ระบบการจัดการความปลอดภัยของอาหาร ตามมาตรฐาน มอก./ISO 22000 หรือ ระบบบริหารงานคุณภาพที่เทียบเท่า โดยใบรับรองยังไม่หมดอายุ

เกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกรางวัลอุตสาหกรรมดีเด่น ประเภทการบริหารงานคุณภาพ

จะพิจารณาคัดเลือกจากการดำเนินการที่เป็นไปตามเกณฑ์ 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1	การดำเนินการเป็นไปตามนโยบายกระทรวงอุตสาหกรรม“MIND” ครบถ้วนทั้ง ๔ มิติ	400 คะแนน
ส่วนที่ 2	การดำเนินการเป็นไปตามเกณฑ์การคัดเลือกประเภทการบริหารงานคุณภาพ	600 คะแนน
คะแนนรวมทั้ง 2 ส่วน		1,000 คะแนน
ส่วนที่ 1 เกณฑ์นโยบายกระทรวงอุตสาหกรรม “MIND” ประกอบด้วย ๔ มิติ ได้แก่ มิติธุรกิจ มิติชุมชนและสังคม มิติสิ่งแวดล้อม และมิติการกระจายรายได้ โดยแบ่งเกณฑ์ส่วนนี้ออกเป็น 4 หมวด (400 คะแนน) รายละเอียดดังนี้		
หมวดที่ 1	การบริหารจัดการธุรกิจที่มุ่งสู่การเปลี่ยนผ่านอุตสาหกรรม 4.0	100 คะแนน
หมวดที่ 2	ความร่วมมือร่วมใจและความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างรอบด้าน	100 คะแนน
หมวดที่ 3	การประกอบการที่ยั่งยืนเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	100 คะแนน
หมวดที่ 4	การพัฒนาและสร้างความเป็นอยู่ที่ดีให้กับสังคมและชุมชน	100 คะแนน
คะแนนรวม		400 คะแนน

ส่วนที่ 2 เกณฑ์ประเภทการบริหารงานคุณภาพ แบ่งออกเป็น 6 หมวด (1,000 คะแนน) และมีน้ำหนักสัดส่วน 0.6 ทำให้คะแนนในส่วนนี้ มีคะแนนเต็มเป็น 600 คะแนน ดังนี้		
หมวดที่ 1	บริบทองค์กร	150 คะแนน
หมวดที่ 2	ความเป็นผู้นำ	150 คะแนน
หมวดที่ 3	การบริหารกระบวนการ	150 คะแนน
หมวดที่ 4	การจัดการทรัพยากร	200 คะแนน
หมวดที่ 5	การเฝ้าติดตาม การวัดผล การวิเคราะห์ และการทบทวน	150 คะแนน
หมวดที่ 6	การปรับปรุง นวัตกรรม และการเรียนรู้	200 คะแนน
คะแนนรวม		1,000 คะแนน
คะแนนเต็มส่วนที่ 2 (1000*0.6)		600 คะแนน

ส่วนที่ 1 เกณฑ์นโยบายกระทรวงอุตสาหกรรม “MIND” แบ่งออกเป็น 4 หมวด (คะแนน 400 คะแนน) โดยมีรายละเอียดดังนี้

หมวด 1 การบริหารจัดการธุรกิจที่ดีมุ่งสู่การเปลี่ยนผ่านอุตสาหกรรม 4.0 100 คะแนน

นิยาม : องค์กรมีการบริหารจัดการธุรกิจที่ดีที่นำไปสู่ความสำเร็จทางธุรกิจอย่างยั่งยืนรอบด้าน โดยมีการปรับตัวสู่การเปลี่ยนผ่านสู่อุตสาหกรรมยุคสมัยใหม่ที่จำเป็นต้องปรับตัวสู่อุตสาหกรรมแห่งอนาคตที่มีมูลค่าสูง การยกระดับอุตสาหกรรมสู่เทคโนโลยีการผลิตสมัยใหม่ และการปรับเปลี่ยนโมเดลธุรกิจที่เหมาะสมกับรูปแบบธุรกิจในอนาคต เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันให้เหมาะสมกับยุคสมัยและมีความยั่งยืน

ตัวชี้วัด		ความหมาย	คะแนนเต็ม
1.1	การบริหารแบรนด์และการตลาด	- องค์กรมีการสร้าง สื่อสาร และส่งมอบคุณค่า (ผลิตภัณฑ์ บริการ หรือ ประสบการณ์) ที่ตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายอย่างเหมาะสมและสร้างโอกาสทางธุรกิจ ด้วยกลยุทธ์ การบริหาร และกิจกรรมทางการตลาดที่ดีและมีความรับผิดชอบต่อเพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งทางการตลาดและภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร	20 คะแนน
1.2	การบริหารการผลิตและควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์	- องค์กรมีการบริหารและการควบคุมกระบวนการผลิต / บริการที่มีคุณภาพ ความคุ้มค่า และผลิตภาพ โดยประยุกต์ใช้แนวทาง / เทคนิคการจัดการการผลิตที่ดี และมีการปรับตัวสู่เทคโนโลยีการผลิตสมัยใหม่ ซึ่งนำไปสู่การจัดการกระบวนการผลิตที่ดีมีศักยภาพในการแข่งขันอย่างความยั่งยืน	20 คะแนน
1.3	การบริหารทรัพยากรบุคคล	- องค์กรมีการบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างเป็นระบบและมีคุณภาพ โดยมีกระบวนการสรรหา พัฒนา สร้างแรงจูงใจ และรักษาบุคลากรที่ดีให้อยู่กับองค์กร เพื่อสร้างทีมงานที่ยอดเยี่ยมในการขับเคลื่อนองค์กรด้วยศักยภาพ ทักษะ และพฤติกรรมที่เหมาะสมกับพันธกิจและกลยุทธ์ เพื่อสร้างผลลัพธ์ที่ดีขององค์กรสู่การประกอบการดีที่สมดุลและยั่งยืน	20 คะแนน
1.4	การบริหารการเงินและการบัญชี	- องค์กรมีการวางระบบบัญชีที่ดีและจัดทำบัญชีอย่างเป็นระบบ มีมาตรฐาน และเชื่อถือได้ พร้อมทั้งมีการบริหารการเงินและการบัญชีที่ดี โดยสามารถสร้างผลลัพธ์ของตัวชี้วัดด้านการเงินและอัตราผลตอบแทนที่เทียบเคียงหรือเหนือกว่าอุตสาหกรรมหรือคู่แข่งของธุรกิจ มีแนวโน้มการประกอบธุรกิจที่ดี	20 คะแนน

ตัวชี้วัด		ความหมาย	คะแนนเต็ม
		มีอัตราเติบโต และมีความยั่งยืน ของมูลค่ากิจการหรือมูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐกิจ	
1.5	การเป็นองค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลและนวัตกรรม	- องค์กรมีการขับเคลื่อนด้วยข้อมูลและนวัตกรรม ที่สะท้อนถึงศักยภาพหรือการดำเนินการในการเปลี่ยนผ่านสู่อุตสาหกรรมยุคสมัยใหม่ที่ต้องปรับตัวสู่อุตสาหกรรมแห่งอนาคตที่มีมูลค่าสูง องค์กรดิจิทัล และการก้าวสู่ระบบการผลิตแบบอัจฉริยะ (Smart Factory) เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันให้เหมาะสมกับยุคสมัยและมีความยั่งยืน	20 คะแนน

หมวด 2 ความมีส่วนร่วมและความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างรอบด้าน 100 คะแนน

นิยาม : องค์กรมีการประกอบธุรกิจที่ดีมีจรรยาบรรณทางธุรกิจและคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างรอบด้าน มีความรับผิดชอบต่อ ปลอดภัย รวมถึงสร้างความมั่นใจและความมีส่วนร่วมแก่สังคมและชุมชนโดยรอบ เพื่อให้อุตสาหกรรมอยู่คู่กับสังคมอย่างยั่งยืนและเป็นมิตร

ตัวชี้วัด		ความหมาย	คะแนนเต็ม
2.1	จรรยาบรรณทางธุรกิจที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- องค์กรมีการประกอบธุรกิจที่ดีและคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างรอบด้าน สอดคล้องตามหลักธรรมาภิบาลในแต่ละด้านทั้งนิติธรรม คุณธรรม ความโปร่งใส การมีส่วนร่วม ความรับผิดชอบต่อสังคม และความคุ้มค่า และให้ความสำคัญกับจรรยาบรรณทางธุรกิจ (Code of Conduct) ขององค์กรอย่างจริงจัง	25 คะแนน
2.2	ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย	- องค์กรมีการปฏิบัติการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และ	25 คะแนน

	ตัวชี้วัด	ความหมาย	คะแนนเต็ม
		สภาพแวดล้อมในการทำงานที่เป็นไปตามกฎหมาย และมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง มีการดำเนินการเชิงรุกเพื่อป้องกันเหตุ ประเมินความเสี่ยง/สอบทวนเหตุ และวางมาตรการที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสม เพื่อสร้างกระบวนการ สภาพแวดล้อม และพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและอาชีวอนามัยของผู้ปฏิบัติและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเป็นสำคัญ	
2.3	การประกอบการที่ให้ความสำคัญกับความเท่าเทียมและสิทธิมนุษยชน	- องค์กรให้ความสำคัญกับความเท่าเทียมและสิทธิมนุษยชน เช่น สิทธิสตรี สิทธิผู้พิการ สิทธิกลุ่มแรงงาน เป็นต้น และเริ่มมีการปฏิบัติตามหลักการตรวจสอบและประเมินผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน (Human Rights Due Diligence: HRDD) อย่างเป็นระบบ	25 คะแนน
2.4	การสร้างความร่วมมือร่วมและพัฒนาเครือข่าย	- องค์กรมีการสร้างความมีส่วนร่วมและพัฒนาเครือข่ายภาคประชาชนในการเฝ้าระวังและร่วมแก้ไขปัญหาผลกระทบจากการประกอบการในเชิงรุก อย่างเป็นระบบ ด้วยการสื่อสารอย่างรอบด้าน การพัฒนาองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องแก่ชุมชน และพัฒนาเครือข่ายภาคประชาชนให้เข้มแข็ง เพื่อสร้างการทำงานร่วมกันระหว่างองค์กร และสังคม/ชุมชน โดยรอบ สร้างความรู้ ความเข้าใจซึ่งกันและกัน และกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาการประกอบการที่ดี คำนึงถึงสิ่งแวดล้อมและชุมชนอย่างรอบด้าน	25 คะแนน

หมวด 3 การประกอบการที่ยั่งยืนเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม 100 คะแนน

นิยาม : องค์กรมีการประกอบการที่ดีมีความรับผิดชอบต่อ คำนึงถึงความเสี่ยงจากการประกอบการและการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมที่ตอบโจทย์ไทยและประชาคมโลก

	ตัวชี้วัด	ความหมาย	คะแนนเต็ม
3.1	ความรับผิดชอบต่อของการประกอบการ	- องค์กรมีความรับผิดชอบต่อการประกอบการ โดยปฏิบัติตามกฎหมาย มีกระบวนการควบคุมการปฏิบัติงานที่ดี มีการวางระบบการบริหารจัดการและการป้องกันสิ่งแวดล้อมที่ดีและมีมาตรฐาน	25 คะแนน
3.2	การบริหารจัดการความเสี่ยง/ผลกระทบ	- องค์กรมีการบริหารจัดการความเสี่ยงและมาตรการรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นอย่างมีส่วนร่วมกับประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการระงับเหตุและแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชน โดยรอบอย่างทันที่และลดผลกระทบจากเหตุ	25 คะแนน
3.3	การปรับตัวเชิงรุกเพื่อตอบสนองทิศทางด้านสิ่งแวดล้อมโลก	- องค์กรมีการประยุกต์ใช้องค์ความรู้หรือสถานประกอบการเกิดการพัฒนาด้านขีดความสามารถในลักษณะที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมหรือส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อย อาทิ การลดผลกระทบด้านมลภาวะ (Toxicity) การลดของเสียหรือการนำของเสียกลับมาใช้ให้เป็นประโยชน์ การลดการใช้น้ำ หรือการลดการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก ที่สามารถวัดผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับสิ่งแวดล้อมได้ และตอบสนองต่อทิศทางและเงื่อนไขทางการค้าหรือกฎกติกา ด้านสิ่งแวดล้อมของโลก	25 คะแนน
3.4	การสื่อสารและขยายผลการปฏิบัติการด้านสิ่งแวดล้อม	- องค์กรมีการปฏิบัติการหรือการรณรงค์เพื่อสร้างความยั่งยืนและความเข้มแข็งด้านสิ่งแวดล้อมแก่บุคลากรภายในและภายนอกองค์กร อย่างเป็นระบบด้วยการสื่อสารและทำงานร่วมกับพนักงาน ชุมชน และหน่วยงาน	25 คะแนน

ตัวชี้วัด	ความหมาย	คะแนนเต็ม
	ที่เกี่ยวข้อง ในการสร้างความตระหนัก แก้ไขปัญหา และร่วมกันพัฒนาด้าน สิ่งแวดล้อมภายในองค์กรหรือชุมชน/พื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน	

หมวด 4 การพัฒนาและสร้างความเป็นอยู่ที่ดีให้กับสังคมและชุมชน 100 คะแนน

นิยาม : องค์กรมีการดำเนินการที่ดีเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต พัฒนาสังคม และส่งเสริมเศรษฐกิจของชุมชน ซึ่งนำมาสู่การพัฒนาและสร้างความเป็นอยู่ที่ดีให้กับสังคมอย่างยั่งยืน

ตัวชี้วัด	ความหมาย	คะแนนเต็ม
4.1	ความคิดริเริ่มของการปฏิบัติการ - องค์กรมีการปฏิบัติการ (โครงการหรือกิจกรรม) ที่เกิดจากระบวนการอย่างเป็นระบบและมีความคิดริเริ่มที่สามารถตอบ โจทย์ความต้องการของชุมชน/สังคม ได้อย่างเหมาะสมและยั่งยืน	30 คะแนน
4.2	แผนงานและการปฏิบัติการเพื่อพัฒนา - องค์กรมีแผนงานและการปฏิบัติการ (โครงการหรือกิจกรรม) ที่เหมาะสมกับพื้นที่ด้วยกระบวนการที่ดีในการออกแบบ/พัฒนาการปฏิบัติการ กำหนดแผนงานที่ชัดเจน และสอดคล้องกับความต้องการของชุมชนเป้าหมาย และสมรรถนะ/ความเชี่ยวชาญขององค์กร โดยมีการทบทวนประเมินผลและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	35 คะแนน
4.3	ความมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการของบุคลากรในองค์กรและชุมชนเป้าหมาย - องค์กรมีการสร้างการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ (โครงการหรือกิจกรรม) จากทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยเฉพาะกับชุมชนเป้าหมายอย่างเป็นระบบ มีการสื่อสารอย่างรอบด้าน การจัดตั้งทีมงานรับผิดชอบ มีการเปิด	35 คะแนน

ตัวชี้วัด		ความหมาย	คะแนนเต็ม
		โอกาส/สร้างแรงจูงใจ และกระบวนการการรับฟังความคิดเห็น/มีส่วนร่วม/ การคิดเชิงออกแบบ ซึ่งนำมาสู่ความเข้าใจเชิงลึก การปฏิบัติการที่มีคุณภาพ สร้างแนวร่วม และก่อให้เกิดความเข้มแข็งของพื้นที่และผู้ปฏิบัติ ซึ่งนำมาสู่ความยั่งยืนของการดำเนินการ	

ส่วนที่ 2 เกณฑ์ประเภทการบริหารงานคุณภาพ แบ่งออกเป็น 6 หมวด (คะแนน 1,000 คะแนน) และมีน้ำหนักสัดส่วน 0.6 ทำให้คะแนนส่วนนี้

มีคะแนนเต็มเป็น 600 คะแนน โดยมีรายละเอียดดังนี้

หมวด 1 บริบทองค์กร 150 คะแนน

นิยาม : องค์กรมีการพิจารณาประเด็นภายในและภายนอกขององค์กร การพิจารณาความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ องค์กร รวมถึงพิจารณาและดำเนินการความเสี่ยงและ โอกาสที่เกิดขึ้นที่เกี่ยวข้องกับองค์กรอย่างรอบด้านและสมดุล เพื่อใช้ในการกำหนดทิศทางกลยุทธ์ และนโยบายขององค์กร ให้สอดคล้องและสนับสนุนการดำเนินการที่จะเป็นไปตามพันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยมขององค์กร และเป็นไปตามการพัฒนาอุตสาหกรรมใน 4 มิติ (MIND) ของกระทรวงอุตสาหกรรม ซึ่งประกอบด้วย ความสำเร็จทางธุรกิจ การดูแลสังคม โดยรอบโรงงานอุตสาหกรรม การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมที่ตอบ โจทย์ไทยและประชาคมโลก และการกระจายรายได้ให้กับประชาชนและชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น หรือ ตามกรอบดำเนินงานที่ธุรกิจเติบโตควบคู่กับสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Environment, Social and Governance: ESG)

ตัวชี้วัด		ความหมาย	คะแนนเต็ม
1.1	ประเด็นภายในและภายนอก	1) มีการพิจารณาประเด็นภายในและภายนอกโดยคำนึงถึงข้อมูลในอดีต สถานการณ์ในปัจจุบันและทิศทางกลยุทธ์ขององค์กร (10 คะแนน) 2) มีการพิจารณาความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับประเด็นภายในและ	50 คะแนน

	ตัวชี้วัด	ความหมาย	คะแนนเต็ม
		ภายนอก (15 คะแนน) 3) มีการดำเนินการสำหรับความเสี่ยงและโอกาสที่เกิดขึ้น (15 คะแนน) 4) มีการติดตามและทบทวนประเด็นภายในและภายนอก รวมถึงความเสี่ยงและโอกาสที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง (10 คะแนน)	
1.2	ผู้มีส่วนได้เสีย	1) มีการพิจารณาผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องกับองค์กร รวมทั้งความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียเหล่านั้น (10 คะแนน) 2) มีการพิจารณาความเสี่ยงและโอกาสจากความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียต่อความสำเร็จที่ยั่งยืนขององค์กร (10 คะแนน) 3) มีกระบวนการสำหรับการตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย (15 คะแนน) 4) มีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย มีความเข้าใจร่วมกันในวัตถุประสงค์และค่านิยม และเพิ่มความมั่นคง ยั่งยืนขององค์กร (15 คะแนน)	50 คะแนน
1.3	พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม วัฒนธรรม	1) มีการกำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม โดยมีการพิจารณาถึงประเด็นภายใน ภายนอก และผู้มีส่วนได้เสีย (10 คะแนน) 2) มีการสร้างวัฒนธรรม หรือปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้สอดคล้องและสนับสนุนการดำเนินการให้เป็นไปตามพันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยม (15 คะแนน) 3) มีการกำหนดทิศทางกลยุทธ์ และนโยบายขององค์กรสอดคล้องกับ	50 คะแนน

	ตัวชี้วัด	ความหมาย	คะแนนเต็ม
		<p>พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม (15 คะแนน)</p> <p>4) มีการทบทวนพันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร ตามช่วงระยะเวลาที่วางแผนไว้และเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงประเด็นภายใน ภายนอก และผู้มีส่วนได้เสีย (10 คะแนน)</p>	

หมวด 2 ความเป็นผู้นำ 150 คะแนน

นิยาม : ผู้บริหารขององค์กรสื่อสาร กำหนดนโยบาย กลยุทธ์ โครงสร้าง และกระบวนการขององค์กรในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ รวมถึงสร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสนับสนุนบุคลากรภายในองค์กรให้สามารถดำเนินการเป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่กำหนดไว้

	ตัวชี้วัด	ความหมาย	คะแนนเต็ม
2.1	ผู้บริหาร	<p>1) ผู้บริหารระดับสูงมีส่วนร่วมในการกำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์ และวัฒนธรรมองค์กร และส่งเสริมให้เกิดการรับไปใช้ในลักษณะที่กระชับและเข้าใจง่ายเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ขององค์กร (10 คะแนน)</p> <p>2) มีการสร้างสภาพแวดล้อมภายในที่ส่งเสริมให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมและมุ่งมั่นที่จะบรรลุจุดประสงค์ขององค์กร รวมถึงการส่งเสริมและสนับสนุนผู้บริหารในแต่ละระดับให้มีความเป็นผู้นำในการดำเนินการให้เป็นไปตามกลยุทธ์และเป้าหมายองค์กร (10 คะแนน)</p> <p>3) มีการกำหนดโครงสร้างขององค์กรเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน มีการมอบหมายอำนาจหน้าที่ จัดสรรทรัพยากรที่จำเป็น รวมถึงส่งเสริมให้มี</p>	30 คะแนน

ตัวชี้วัด		ความหมาย	คะแนนเต็ม
		การทำงานเป็นทีม (10 คะแนน)	
2.2	นโยบายและกลยุทธ์	<p>1) มีการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์อย่างชัดเจน (ระยะสั้น - ระยะกลาง - ระยะยาว) ที่สนับสนุนเป้าหมายการดำเนินธุรกิจ และแสดงถึงความมุ่งมั่นต่อการตอบสนองความต้องการและคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับ พันธกิจ วิสัยทัศน์ วัฒนธรรม ขององค์กร (15 คะแนน)</p> <p>2) มีกระบวนการและแนวปฏิบัติสำหรับการดำเนินการตามนโยบายและกลยุทธ์ (15 คะแนน)</p> <p>3) มีกระบวนการในการเฝ้าติดตาม วัดผล วิเคราะห์ ทบทวนและรายงานผลการดำเนินการตามนโยบายและกลยุทธ์ (10 คะแนน)</p> <p>4) มีกระบวนการในการทบทวนและปรับปรุงนโยบายและกลยุทธ์ (10 คะแนน)</p>	50 คะแนน
2.3	วัตถุประสงค์	<p>1) มีการกำหนดวัตถุประสงค์สอดคล้องกับนโยบายและกลยุทธ์ขององค์กร สำหรับแต่ละหน้าที่ กระบวนการ และระดับที่เกี่ยวข้อง (10 คะแนน)</p> <p>2) มีกระบวนการและแนวปฏิบัติสำหรับการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ (10 คะแนน)</p> <p>3) มีกระบวนการในการเฝ้าติดตาม วัดผล วิเคราะห์ ทบทวนและรายงานผลและการดำเนินการกรณีผลไม่เป็นไปตามที่กำหนดไว้ (10 คะแนน)</p>	40 คะแนน

ตัวชี้วัด		ความหมาย	คะแนนเต็ม
		4) มีกระบวนการในทบทวนและปรับปรุงวัตถุประสงค์ (10 คะแนน)	
2.4	การสื่อสาร	1) การสื่อสารนโยบาย และกลยุทธ์ วัตถุประสงค์ ดำเนินการได้อย่างทันต่อเวลา และต่อเนื่อง (10 คะแนน) 2) กระบวนการสื่อสารมีกลไกในการรับข้อมูลย้อนกลับ (feedback) มีการทบทวนอย่างสม่ำเสมอ และมีความสามารถในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว (10 คะแนน) 3) มีการสื่อสารที่เกิดประสิทธิผลในทุกระดับ มีรายละเอียดของเนื้อหาและการใช้ภาษาที่มีความเหมาะสม (10 คะแนน)	30 คะแนน

หมวดที่ 3 การบริหารกระบวนการ 150 คะแนน

นิยาม : องค์กรมีการวางแผน การกำหนด และการควบคุมกระบวนการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กร ซึ่งรวมไปถึงการกำหนดอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบของบุคลากรที่เกี่ยวข้องด้วย

ตัวชี้วัด		ความหมาย	คะแนนเต็ม
3.1	การกำหนดกระบวนการภายใน	1) การจัดการกระบวนการต่าง ๆ ในเชิงรุก ซึ่งรวมทั้งกระบวนการที่ให้หน่วยงานอื่นดำเนินการแทน (Outsourced processes) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการต่าง ๆ มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ สามารถบรรลุนโยบาย และกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ (15 คะแนน) 2) การทบทวนกระบวนการและปฏิสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการต่าง ๆ	50 คะแนน

	ตัวชี้วัด	ความหมาย	คะแนนเต็ม
		<p>อย่างสม่ำเสมอ เพื่อพิจารณาถึงความเหมาะสมและการปรับปรุง (15 คะแนน)</p> <p>3) การสร้างและทำความเข้าใจถึงการเชื่อมโยงของกระบวนการ ลำดับก่อนหลังและปฏิสัมพันธ์ที่มีต่อกัน ในเชิงระบบ (System approach to management) การแสดงความเชื่อมโยง หรือเครือข่ายสามารถอธิบายได้โดยใช้แผนผังของกระบวนการ (Map of processes) (20 คะแนน)</p>	
3.2	การวางแผนและการควบคุมกระบวนการ	<p>1) การชี้แจงและวางแผนสำหรับกระบวนการต่าง ๆ รวมทั้งพิจารณาถึงกิจกรรมต่าง ๆ ที่จำเป็นเพื่อที่จะทำให้สินค้าและบริการเป็นไปตามข้อกำหนดของความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง (25 คะแนน)</p> <p>2) การวางแผนและควบคุมกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้สามารถบรรลุนโยบายและกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ ประกอบด้วย กิจกรรมการบริหารงาน การจัดการทรัพยากร การทำให้เกิดสินค้าและบริการ การเฝ้าติดตามการวัด และการทบทวน (25 คะแนน)</p>	50 คะแนน
3.3	การกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบต่อกระบวนการ	<p>1) การมอบหมายบุคลากรเพื่อรับผิดชอบในแต่ละกระบวนการ (Process Owner) (15 คะแนน)</p> <p>2) ความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ และบทบาทของเจ้าของกระบวนการ ได้รับการยอมรับทั่วทั้งองค์กร (15 คะแนน)</p> <p>3) บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการนั้น ๆ มีความสามารถใน</p>	50 คะแนน

	ตัวชี้วัด	ความหมาย	คะแนนเต็ม
		การดำเนินงานในกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง (20 คะแนน)	

หมวดที่ 4 การจัดการทรัพยากร 200 คะแนน

นิยาม : องค์กรต้องมีการพิจารณา ออกแบบ และดำเนินการบริหารจัดการทรัพยากรด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านทรัพยากรบุคคล ด้านความรู้องค์กร ด้านเทคโนโลยี ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านผู้จัดหาภายนอก และด้านทรัพยากรธรรมชาติ ให้เหมาะสม รวมถึงการพัฒนากระบวนการที่จะพิจารณา เพื่อลดประเด็นความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในทรัพยากรแต่ละด้านด้วย

	ตัวชี้วัด	ความหมาย	คะแนนเต็ม
4.1	ด้านการเงิน	1) มีการพิจารณาทรัพยากรด้านการเงินที่ต้องการ และการได้มาซึ่งทรัพยากรด้านการเงินที่จะนำมาใช้ในการดำเนินงาน ในปัจจุบันและในอนาคต (5 คะแนน) 2) มีกระบวนการในการเฝ้าติดตาม ควบคุม และรายงานถึงประสิทธิผลของการจัดสรรและประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากรด้านการเงินต่อวัตถุประสงค์ขององค์กร (5 คะแนน) 3) มีแนวทางการปรับปรุงให้เหมาะสมยิ่งขึ้น หากพบว่าผลการใช้ทรัพยากรด้านการเงินไม่มีประสิทธิผล และประสิทธิภาพ (5 คะแนน) 4) การทบทวนของฝ่ายบริหาร ครอบคลุมถึงรายงานด้านการเงินของกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับสมรรถนะของระบบการบริหารงาน และการผลิตสินค้า/การบริการให้สอดคล้องกับข้อกำหนด (5 คะแนน)	25 คะแนน

ตัวชี้วัด		ความหมาย	คะแนนเต็ม
		5) มีหลักฐานแสดงให้เห็นว่าการปรับปรุงระบบการบริหารงานให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพสามารถส่งผลให้ดีต่อผลทางการเงินขององค์กร (5 คะแนน)	
4.2	ด้านทรัพยากรบุคคล	1) การทำให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการช่วยทำให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดได้ (5 คะแนน) 2) การผลักดันให้บุคลากรเกิดการพัฒนา การเรียนรู้ และการแลกเปลี่ยนความรู้ และการทำงานเป็นทีม (5 คะแนน) 3) กระบวนการกระจายอำนาจ (Empower) ให้แก่บุคลากร (5 คะแนน) 4) การกำหนดแผนการพัฒนาบุคลากร (People Development Plan) รวมทั้งผลการดำเนินการ (5 คะแนน) 5) กระบวนการในการชี้แจง การพัฒนา และการปรับปรุงความสามารถของบุคลากร (5 คะแนน)	25 คะแนน
4.3	ความรู้องค์กร	1) กระบวนการในการชี้แจง การได้มา การรักษาไว้ การป้องกัน การนำไปใช้ และการประเมินถึงความต้องการทรัพยากรด้านความรู้ ข้อมูลสารสนเทศ (5 คะแนน) 2) องค์กรมีกระบวนการพัฒนาความรู้องค์กร (10 คะแนน) 3) การแบ่งปันทรัพยากร ด้านความรู้ ข้อมูลสารสนเทศ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ (10 คะแนน)	25 คะแนน

ตัวชี้วัด		ความหมาย	คะแนนเต็ม
4.4	เทคโนโลยี	<p>1) กระบวนการในการซัพพอร์ต การได้มา การรักษาไว้ การป้องกัน การนำไปใช้ และการประเมินถึงความต้องการด้านเทคโนโลยี (5 คะแนน)</p> <p>2) กระบวนการในการประเมินประโยชน์ ความเสี่ยงและโอกาสสำหรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ในองค์กร และสนับสนุนผลิตภัณฑ์ และ/หรือ กลยุทธ์การให้บริการที่เหมาะสม (5 คะแนน)</p> <p>3) องค์กรแสดงให้เห็นถึงการนำเทคโนโลยี เช่น AI IoT (Internet of Things) หรืออื่น ๆ มาประยุกต์ตามความเหมาะสมและแสดงให้เห็นถึงผลสำเร็จในดำเนินการ (7 คะแนน)</p> <p>4) องค์กรมีความรู้ขององค์กรและความสามารถ ทักษะที่จำเป็นในการปรับใช้นวัตกรรม และ/หรือ เทคโนโลยีใหม่ที่เปลี่ยนแปลงหรือยกระดับขึ้น (8 คะแนน)</p>	25 คะแนน
4.5	โครงสร้างพื้นฐาน	<p>1) การวางแผน การจัดหา และการจัดการโครงสร้างพื้นฐานอย่างเหมาะสม (10 คะแนน)</p> <p>2) ประเมินถึงความเสี่ยงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างพื้นฐาน มีการจัดการเพื่อขจัดความเสี่ยง และจัดทำแผนฉุกเฉิน (Contingency plan) มารองรับอย่างเพียงพอ (10 คะแนน)</p> <p>3) มีการประเมินเป็นระยะสำหรับความเหมาะสมของโครงสร้างพื้นฐานต่อการบรรลุวัตถุประสงค์องค์กร (5 คะแนน)</p>	25 คะแนน

	ตัวชี้วัด	ความหมาย	คะแนนเต็ม
4.6	ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	1) การจัดหาและจัดการเพื่อให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม (5 คะแนน) 2) การพิจารณาถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ และทางกายภาพมาประกอบด้วย (10 คะแนน) 3) สภาพแวดล้อมในการทำงานสอดคล้องกับกฎหมาย กฎ ระเบียบ และข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง (5 คะแนน) 4) มีการประเมินเป็นระยะสำหรับความเหมาะสมของสภาพแวดล้อมในการทำงานต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ (5 คะแนน)	25 คะแนน
4.7	ผู้จัดหาภายนอก	1) การสร้างความสัมพันธ์กับหุ้นส่วนและผู้ส่งมอบเพื่อสร้างคุณค่า (Value) ร่วมกัน (5 คะแนน) 2) การคัดเลือก การประเมิน และการปรับปรุงขีดความสามารถของผู้ส่งมอบและหุ้นส่วน (10 คะแนน) 3) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับคุณภาพ ราคา การส่งมอบของสินค้า/ การบริการจากผู้จัดหาภายนอก (10 คะแนน)	25 คะแนน
4.8	ด้านทรัพยากรธรรมชาติ	1) การพิจารณาประเด็นความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับการคงเหลืออยู่และการใช้พลังงาน และทรัพยากรธรรมชาติต่าง ๆ ทั้งในระยะสั้น และระยะยาว (10 คะแนน) 2) การออกแบบสินค้าหรือการบริการที่มีการคำนึงถึงประเด็นการป้องกัน	25 คะแนน

ตัวชี้วัด	ความหมาย	คะแนนเต็ม
	ผลกระทบกับสิ่งแวดล้อม รวมทั้ง การพัฒนากระบวนการให้พิจารณาถึง การลดความเสี่ยงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย (15 คะแนน)	

หมวดที่ 5 การวิเคราะห์ และการประเมินผลสมรรถนะองค์กร (organization's performance) 150 คะแนน

นิยาม : องค์กรมีการเฝ้าติดตาม การกำหนดตัวชี้วัด รวมถึงวิเคราะห์ และประเมินสมรรถนะขององค์กร จากทั้งมุมมองภายใน และมุมมองตามความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงทำการทบทวนข้อมูล สื่อสาร และนำผลการประเมินมาปรับปรุงกระบวนการ ผลิตภัณฑ์ บริการ หรือ โครงสร้างองค์กร

ตัวชี้วัด	ความหมาย	คะแนนเต็ม
5.1 การเฝ้าติดตาม	1) กระบวนการในการเฝ้าติดตามสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่องค์กรเกี่ยวข้อง (8 คะแนน) 2) การรวบรวมและการจัดการสารสนเทศต่าง ๆ ที่มีความจำเป็นสำหรับการชี้แจงและทำความเข้าใจกับความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย การประเมินจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคต่าง ๆ การประเมินสถานะภาพขององค์กร และขีดความสามารถของกระบวนการ (12 คะแนน)	20 คะแนน
5.2 ตัวชี้วัดสมรรถนะ	1) ตัวชี้วัดถูกกำหนดขึ้นสำหรับกระบวนการที่สำคัญต่าง ๆ โดยพิจารณาถึงความเสี่ยงและ โอกาส และตัวชี้วัดมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ นโยบายและกลยุทธ์องค์กร (8 คะแนน) 2) ตัวชี้วัดสามารถวัดผลได้ เพื่อนำไปสู่การกำหนดวัตถุประสงค์ การเฝ้า	20 คะแนน

	ตัวชี้วัด	ความหมาย	คะแนนเต็ม
		ติดตาม การคาดการณ์ และ มีการปรับปรุงแก้ไขและป้องกันหากจำเป็น รวมถึง การพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ (12 คะแนน)	
5.3	การวิเคราะห์สมรรถนะ (Performance analysis)	<p>1) มีการวิเคราะห์สมรรถนะซึ่งสามารถแสดงให้เห็นถึงประเด็นต่าง ๆ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความไม่เพียงพอและไม่มีประสิทธิผลของทรัพยากร - ความไม่เพียงพอและไม่มีประสิทธิผลของความสามารถ ความรู้ขององค์กร และพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม - ความเสี่ยงและโอกาสที่ไม่ได้รับการจัดการอย่างเพียงพอ - จุดอ่อนของกิจกรรมของผู้บริหาร (การกำหนดนโยบาย การสื่อสาร การจัดการกระบวนการ) - กระบวนการและกิจกรรมที่สมรรถนะที่โดดเด่นซึ่งสามารถใช้เป็นต้นแบบเพื่อปรับปรุงกระบวนการอื่น ๆ (8 คะแนน) <p>2) มีกรอบการทำงานที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมของผู้บริหารและผลกระทบต่อสมรรถนะขององค์กร (12 คะแนน)</p>	20 คะแนน
5.4	การประเมินสมรรถนะ (Performance evaluation)	<p>1) มีการประเมินสมรรถนะองค์กรจากมุมมองของความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย (5 คะแนน)</p> <p>2) ผลจากการประเมินสมรรถนะแสดงให้เห็นถึงการบรรลุวัตถุประสงค์องค์กร และมีการดำเนินการในกรณีไม่บรรลุวัตถุประสงค์องค์กร (5 คะแนน)</p> <p>3) มีการประเมินสมรรถนะในระยะยาวที่แสดงให้เห็นถึงการพัฒนาอย่าง</p>	25 คะแนน

ตัวชี้วัด		ความหมาย	คะแนนเต็ม
		ต่อเนื่อง (5 คะแนน) 4) มีการเปรียบเทียบสมรรถนะขององค์กรทั้งภายในและภายนอก (10 คะแนน)	
5.5	การตรวจประเมินภายใน	1) การบริหาร โปรแกรมการตรวจประเมินเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล (5 คะแนน) 2) ดำเนินการตรวจประเมินตามแผนที่กำหนดไว้ โดยผู้ประเมินที่มีความสามารถ และมีความเป็นอิสระจากกิจกรรมที่ตรวจประเมิน (5 คะแนน) 3) ผลของการตรวจประเมินมีการระบุถึงประเด็นข้อปัญหา ความเสี่ยง และความไม่สอดคล้องต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่กระบวนการปรับปรุงแก้ไขและการป้องกันต่อไป (5 คะแนน) 4) นำเสนอผลการตรวจประเมินในการประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร (5 คะแนน)	20 คะแนน
5.6	การประเมินตนเอง	1) การประเมินตนเองตามเกณฑ์ข้อกำหนด/แนวปฏิบัติที่เป็นที่ยอมรับ (Best Practice) เพื่อทราบถึงจุดแข็ง จุดอ่อนขององค์กรในด้านต่าง ๆ (5 คะแนน) 2) สื่อสารผลการประเมินให้หน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กรได้รับทราบ (5 คะแนน) 3) ผลของการประเมินแสดงให้เห็นถึงโอกาสสำหรับการปรับปรุง และถูกนำมาใช้ในการปรับปรุงสมรรถนะ การปรับปรุงกระบวนการ ผลิตภัณฑ์	20 คะแนน

ตัวชี้วัด		ความหมาย	คะแนนเต็ม
		บริการ โครงสร้างขององค์กร (10 คะแนน)	
5.7	การทบทวนข้อมูล	<p>1) การทบทวนข้อมูลผลการการตรวจวัด เปรียบเทียบ วิเคราะห์และประเมินสมรรถนะ ผลการตรวจประเมินภายใน และผลการประเมินตนเอง ได้ดำเนินการอย่างเป็นระบบ ตามช่วงระยะเวลาที่ได้วางแผนไว้ (5 คะแนน)</p> <p>2) องค์กรนำข้อมูลจากการทบทวนมาใช้และเข้าใจถึงความจำเป็นในการปรับนโยบาย กลยุทธ์ และวัตถุประสงค์ และใช้ในการพิจารณาโอกาสสำหรับการปรับปรุงกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร (10 คะแนน)</p> <p>3) การทบทวนข้อมูล และนำมาประกอบการพิจารณาเพื่อตัดสินใจ และประเมินผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ด้านต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ (10 คะแนน)</p>	25 คะแนน

หมวดที่ 6 การปรับปรุง การเรียนรู้ และนวัตกรรม 200 คะแนน

นิยาม : องค์กรมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และทำให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร โดยใช้ข้อมูลจากสารสนเทศที่รวบรวมเหตุการณ์ต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ร่วมกับการนำความรู้ความสามารถของบุคลากรในองค์กรมาสร้างนวัตกรรมที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงมีการวางนวัตกรรมที่เป็นแผนในอนาคต เพื่อเตรียมการป้องกันลดความเสี่ยง หรือเตรียมแผนฉุกเฉินรองรับหากจำเป็น

ตัวชี้วัด		ความหมาย	คะแนนเต็ม
6.1	การปรับปรุง	<p>1) การกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อการปรับปรุงสินค้า/การบริการ กระบวนการ โครงสร้าง และระบบการบริหารงาน โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูล (25 คะแนน)</p> <p>2) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual improvement) ที่ทำให้เกิดขึ้นเป็น</p>	50 คะแนน

ตัวชี้วัด		ความหมาย	คะแนนเต็ม
		ส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมขององค์กร (25 คะแนน)	
6.2	การเรียนรู้	<p>1) เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยการรวบรวมสารสนเทศจากเหตุการณ์และแหล่งที่มาต่าง ๆ ทั้งจากภายในและภายนอก รวมทั้งตัวอย่างเรื่องราวเกี่ยวกับการประสบความสำเร็จ (Success stories) และความล้มเหลว การเรียนรู้ข้อดีซึ่งจากการวิเคราะห์สารสนเทศที่ได้รวบรวมไว้ (20 คะแนน)</p> <p>2) การเข้าถึงและการนำความรู้ความสามารถของบุคลากรแต่ละคนที่มีอยู่มาใช้ได้อย่างรวดเร็วและเพิ่มความสามารถขององค์กรในการจัดการและรักษาไว้ได้ซึ่งการประสบความสำเร็จที่ยั่งยืน (30 คะแนน)</p>	50 คะแนน
6.3	การสร้างนวัตกรรม	<p>1) การสร้างนวัตกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย (20 คะแนน)</p> <p>2) การจัดทำ การรักษา และการจัดการกระบวนการสร้างนวัตกรรมภายในองค์กร มีการวางแผนในอนาคตสำหรับนวัตกรรม (20 คะแนน)</p> <p>3) การประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมนวัตกรรมที่ได้วางแผนไว้ และการเตรียมการเพื่อการปฏิบัติการป้องกันเพื่อลดความเสี่ยง รวมทั้งการเตรียมแผนฉุกเฉินรองรับหากจำเป็น (20 คะแนน)</p> <p>4) การสร้างนวัตกรรมที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เช่น สินค้า/บริการ เทคโนโลยี กระบวนการ องค์กร ระบบการบริหาร (40 คะแนน)</p>	100 คะแนน

