



คู่มือเกณฑ์การตัดสินรางวัล  
สุดยอด SME แห่งชาติ ครั้งที่ 11 และ  
SME Start up ครั้งที่ 3



ดำเนินการร่วมระหว่าง



สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจ  
ขนาดกลางและขนาดย่อม



สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ  
THAILAND PRODUCTIVITY INSTITUTE

ปีงบประมาณ 2562

## สารบัญ

	หน้า
ความเป็นมา	3
วัตถุประสงค์	3
<b>การพิจารณารางวัลสุดยอด SME แห่งชาติครั้งที่ 11</b>	<b>4</b>
▪ กลุ่มเป้าหมาย	4
▪ นิยามของกลุ่มธุรกิจ SME เป้าหมาย	5
▪ คุณสมบัติของธุรกิจที่เข้าประกวด	7
▪ การพิจารณารางวัลสุดยอด SME แห่งชาติ ครั้งที่ 11	8
▪ เกณฑ์การพิจารณาในแต่ละประเภทรางวัล	9
▪ กระบวนการพิจารณารางวัลสุดยอด SME แห่งชาติ ครั้งที่ 11	10
<b>การพิจารณารางวัล SME Start up ครั้งที่ 3</b>	<b>11</b>
▪ กลุ่มเป้าหมาย	11
▪ คุณสมบัติของธุรกิจที่เข้าประกวด	11
▪ การพิจารณารางวัล SME Start up ครั้งที่ 3	11
▪ เกณฑ์การพิจารณาในแต่ละประเภทรางวัล	11
▪ กระบวนการพิจารณารางวัล SME Start up ครั้งที่ 3	12
<b>เกณฑ์การพิจารณารางวัลสุดยอด SME แห่งชาติ ครั้งที่ 11</b>	
หมวดที่ 1. บทบาทของผู้บริหารในการนำองค์กร	13 - 19
หมวดที่ 2. การวางแผนการดำเนินธุรกิจ	20 - 26
หมวดที่ 3. การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด	27 - 33
หมวดที่ 4. การวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้	34 - 39
หมวดที่ 5. การบริหารทรัพยากรบุคคล	40 - 47
หมวดที่ 6. การจัดการกระบวนการ	48 - 56
หมวดที่ 7. ผลลัพธ์ทางธุรกิจ	57 - 60
<b>เกณฑ์การพิจารณารางวัล SME Start up ครั้งที่ 3</b>	
หมวดที่ 1. บทบาทของผู้บริหารในการนำองค์กร	61
หมวดที่ 2. การวางแผนการดำเนินธุรกิจ	62
หมวดที่ 3. การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด	63
หมวดที่ 4. การวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้	64
หมวดที่ 5. การบริหารทรัพยากรบุคคล	65
หมวดที่ 6. การจัดการกระบวนการ	66
หมวดที่ 7. ผลลัพธ์ทางธุรกิจ	68

## การประกวดรางวัลสุดยอด SME แห่งชาติ ครั้งที่ 11 (11<sup>th</sup> SME National Awards 2019)

### ความเป็นมา

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักที่มีบทบาทหน้าที่ และภารกิจในการให้การช่วยเหลือ ส่งเสริม และสนับสนุนผู้ประกอบการ SMEs ของประเทศ ได้จัดกิจกรรมการประกวดรางวัลเพื่อผู้ประกอบการ SME โดยใช้ชื่อว่ารางวัลสุดยอด SME แห่งชาติ หรือ SME National Awards โดยได้ดำเนินการมาแล้ว 10 ครั้ง เริ่มครั้งแรกในปี 2549 โดยได้รับความร่วมมือจากสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ด้วยการนำแนวทางของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award - TQA) มาปรับใช้เป็นเกณฑ์พิจารณาตัดสินธุรกิจที่เข้าร่วมประกวด เพื่อมอบรางวัลให้กับกลุ่มธุรกิจ SME ที่มีประสิทธิภาพและความสามารถในการบริหารจัดการอย่างมีมาตรฐาน ซึ่งการจัดประกวดดังกล่าวมีความคาดหวังว่าจะเป็นเวทีกลางในการคัดเลือกผู้ประกอบการ SME ในภาคธุรกิจต่างๆ ที่มีศักยภาพ หรือมีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ เข้าสู่การประกวด เพื่อส่งเสริมให้เกิดการสร้างมาตรฐาน/คุณภาพ กระตุ้นให้ผู้ประกอบการ SMEs เกิดแรงจูงใจ เกิดการปรับปรุงพัฒนาธุรกิจให้มีมาตรฐานมากขึ้นสู่ระดับสากล ซึ่งการจัดประกวดที่ผ่านมาประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี มีธุรกิจ SME จำนวนมากให้ความสนใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรม ดังนั้น สสว. จึงได้จัดให้มีการประกวดรางวัล SME National Awards อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างมาตรฐานให้กับผู้ประกอบการ SME ของไทย

ในปี 2562 สสว. ได้แบ่งการประกวดออกเป็น 2 รางวัล ได้แก่ รางวัลสุดยอด SME แห่งชาติ หรือ SME National Awards สำหรับผู้ประกอบการ SME ที่ดำเนินธุรกิจตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป โดยมีกลุ่มธุรกิจ SME ที่เป็นเป้าหมายรวมทั้งสิ้น 4 ภาคอุตสาหกรรมหลัก 21 กลุ่มธุรกิจย่อย และรางวัล SME Start up Awards สำหรับผู้ประกอบการ SME ที่ดำเนินธุรกิจไม่เกิน 3 ปี โดยไม่จำกัดกลุ่มเป้าหมาย สำหรับเกณฑ์การพิจารณาตัดสินนั้น จะอ้างอิงแนวทางเศรษฐกิจพอเพียงภาคอุตสาหกรรม (มอก. 9999) และเกณฑ์การตัดสินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award-TQA) มาปรับใช้ เพื่อให้การพิจารณาต่างๆมีความเหมาะสมและตรงกับวัตถุประสงค์ของโครงการ

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อสรรหา SME ที่มีความสามารถในการดำเนินกิจการอย่างมีประสิทธิภาพ ตามมาตรฐานที่ดี มีความโปร่งใส และมีธรรมาภิบาล
2. เพื่อสร้างต้นแบบให้เป็นแบบอย่างสำหรับผู้ประกอบการ SME รายอื่นๆ ให้มีการปรับปรุงวิธีการดำเนินธุรกิจและการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพของธุรกิจตนเอง
3. เพื่อสร้างแรงบันดาลใจ และกระตุ้นให้ผู้ประกอบการ SME ตื่นตัวและตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของธุรกิจให้มีความเติบโตและเข้มแข็ง สามารถแข่งขันได้ทั้งในระดับประเทศและสากล

## การพิจารณารางวัลสุดยอด SME แห่งชาติครั้งที่ 11

### กลุ่มธุรกิจ SME เป้าหมาย

เป็นธุรกิจที่เป็นวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ใน 21 กลุ่มธุรกิจ ดังนี้

#### ภาคการผลิต

1. ธุรกิจอาหาร และเครื่องดื่ม
2. ธุรกิจชิ้นส่วนยานยนต์
3. ธุรกิจไฟฟ้า และอิเล็กทรอนิกส์
4. ธุรกิจอุตสาหกรรมทางการแพทย์ครบวงจร
5. ธุรกิจสิ่งทอ และแฟชั่น
6. ธุรกิจเฟอร์นิเจอร์ และผลิตภัณฑ์จากไม้
7. ธุรกิจอัญมณี และเครื่องประดับ
8. ธุรกิจเครื่องจักรกล และอุปกรณ์
9. ธุรกิจพลาสติก และยาง
10. ธุรกิจสิ่งพิมพ์
11. ธุรกิจเซรามิก และผลิตภัณฑ์ที่ทำจากแร่โลหะ

#### ภาคการค้า

12. ธุรกิจค้าปลีก
13. ธุรกิจเพื่อสังคม และสิ่งแวดล้อม

#### ภาคบริการ

14. ธุรกิจโรงแรม ท่องเที่ยว และภัตตาคาร
15. ธุรกิจโลจิสติกส์
16. ธุรกิจเพื่อสุขภาพ
17. ธุรกิจงานสร้างสรรค์ และออกแบบ
18. ธุรกิจก่อสร้าง
19. ธุรกิจซ่อมบำรุง

#### ภาคการเกษตร

20. ธุรกิจการเกษตร และเทคโนโลยีชีวภาพ

และ

21. ธุรกิจอื่นๆที่นอกเหนือจาก 20 กลุ่มธุรกิจข้างต้น

## นิยามของกลุ่มธุรกิจ SME เป้าหมาย

ธุรกิจ SME เป้าหมายของการประกวดรางวัลสุดยอด SME แห่งชาติ ครั้งที่ 11 (11<sup>th</sup> SME National Awards 2019) ในภาคการผลิต การค้า บริการ และการเกษตร มีนิยามในแต่ละกลุ่มธุรกิจ ดังนี้

### ภาคการผลิต

1. **ธุรกิจอาหาร และเครื่องดื่ม** หมายถึง ธุรกิจที่ดำเนินการผลิตแล้วจำหน่าย และรับจ้างผลิต ผลิตภัณฑ์อาหารและเครื่องดื่มที่เป็นอาหารสำเร็จรูปและกึ่งสำเร็จรูป ที่มีคุณภาพปลอดภัย และเหมาะสมต่อการบริโภค อุปโภค ของมนุษย์
2. **ธุรกิจชิ้นส่วนยานยนต์** หมายถึง ธุรกิจที่ดำเนินการผลิต จำหน่าย ประกอบ ซ่อมแซม บำรุงรักษาผลิตภัณฑ์หรือสินค้าด้านชิ้นส่วนยานยนต์ ยานพาหนะประเภทต่างๆ และอุปกรณ์เสริมสำหรับยานยนต์ แม่พิมพ์ชิ้นส่วนยานยนต์ สำหรับเพื่อใช้ในภาคอุตสาหกรรม ภาคบริการ หรือภาคการค้า
3. **ธุรกิจไฟฟ้า และอิเล็กทรอนิกส์** หมายถึง ธุรกิจที่ดำเนินการผลิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์ เช่น การผลิตแผ่นวงจรพิมพ์ และชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ คอมพิวเตอร์และส่วนประกอบ อุปกรณ์โทรคมนาคม เครื่องใช้ไฟฟ้า อุปกรณ์ควบคุม อุปกรณ์ไฟฟ้า และอุปกรณ์โทรคมนาคม เป็นต้น
4. **ธุรกิจอุตสาหกรรมทางการแพทย์ครบวงจร** หมายถึง ธุรกิจที่ดำเนินการผลิตเครื่องอุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการ เครื่องมือทางการแพทย์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และอุปกรณ์ทางศัลยกรรม อุปกรณ์และของใช้ทางการแพทย์
5. **ธุรกิจสิ่งทอ และแฟชั่น** หมายถึง ธุรกิจที่ดำเนินการผลิตหรือจำหน่าย สินค้า ผลิตภัณฑ์สิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มเสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย อุตสาหกรรมเครื่องหนัง สินค้า Lifestyle รวมถึงอุตสาหกรรมแฟชั่นที่ครอบคลุมการออกแบบ และพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีมูลค่าสูงขึ้น
6. **ธุรกิจเฟอร์นิเจอร์ และผลิตภัณฑ์จากไม้** หมายถึง ธุรกิจที่ดำเนินการผลิต จำหน่าย ผลิตภัณฑ์หรือสินค้าด้านเฟอร์นิเจอร์ เฟอร์นิเจอร์ที่ทำจากโลหะ หรือโลหะที่ใช้ในงานตกแต่งบ้านพักอาศัย สำนักงาน ร้านค้า สถานประกอบการ หรือเพื่อวัตถุประสงค์อื่นๆ
7. **ธุรกิจอัญมณี และเครื่องประดับ** หมายถึง ธุรกิจที่ดำเนินการผลิตและจำหน่าย ผลิตภัณฑ์หรือสินค้าอัญมณี เครื่องประดับ
8. **ธุรกิจเครื่องจักรกล และอุปกรณ์** หมายถึง ธุรกิจที่ดำเนินการผลิต จำหน่าย ประกอบ ซ่อมแซม บำรุงรักษา ผลิตภัณฑ์หรือสินค้าด้านเครื่องจักร อุปกรณ์ เครื่องมือ หุ่นยนต์ ชิ้นส่วน แม่พิมพ์สำหรับเครื่องจักรและอุปกรณ์ สำหรับเพื่อใช้ในภาคอุตสาหกรรม ภาคบริการ หรือภาคการค้า
9. **ธุรกิจพลาสติก และยาง** หมายถึง ธุรกิจที่ดำเนินการผลิต จำหน่าย ประกอบชิ้นส่วนที่ใช้พลาสติก หรือยางเป็นวัตถุดิบ หรือส่วนประกอบหลัก
10. **ธุรกิจสิ่งพิมพ์** หมายถึง ธุรกิจที่ดำเนินการผลิต จำหน่าย ออกแบบ หรือบริการด้านการพิมพ์ เช่น แผ่นพับ บรรจุภัณฑ์ วารสาร หนังสือ และสติ๊กเกอร์ เป็นต้น
11. **ธุรกิจเซรามิก และผลิตภัณฑ์ที่ทำจากแร่โลหะ** หมายถึง ธุรกิจที่ดำเนินการผลิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่ส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์ทั้งหมด หรือส่วนใหญ่ผลิตจากวัตถุดิบที่มีอยู่ตามธรรมชาติ บนเปลือกโลก ซึ่งกรรมวิธีการผลิตต้องผ่านการเผาที่อุณหภูมิสูง เช่น เครื่องใช้บนโต๊ะอาหาร ของชำร่วย และเครื่องประดับ กระเบื้องปูพื้นปิดผนัง โมเสก เครื่องสุขภัณฑ์ และลูกถ้วยไฟฟ้า และผลิตภัณฑ์ที่ทำจากแก้ว เช่น กระจก เป็นต้น

### ภาคการค้า

12. **ธุรกิจค้าปลีก** หมายถึง ธุรกิจที่ดำเนินการซื้อขายสินค้าแก่ผู้บริโภคเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคคนสุดท้าย เช่น ร้านสะดวกซื้อ ซูเปอร์มาร์เก็ต ซูเปอร์เซ็นเตอร์ เป็นต้น
13. **ธุรกิจเพื่อสังคม และสิ่งแวดลอม** หมายถึง ธุรกิจที่ดำเนินการผลิต หรือจำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม หรือเป็นผลิตภัณฑ์ที่ใช้วัตถุดิบในชุมชน ท้องถิ่น ธุรกิจที่ให้บริการบำบัด หรือนำกลับมาใช้ใหม่ ซึ่งช่วยลดปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม รวมถึงธุรกิจที่มุ่งเน้นพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน

### ภาคบริการ

14. **ธุรกิจโรงแรม ท่องเที่ยว และ ภัตตาคาร** หมายถึง ธุรกิจที่ดำเนินการให้บริการที่พัก อาหาร เครื่องดื่ม เครื่องอำนวยความสะดวกในการพักอาศัย และพักผ่อน รวมถึงธุรกิจที่ให้บริการนำเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ
15. **ธุรกิจโลจิสติกส์** หมายถึง ธุรกิจที่ดำเนินการบริหารสินค้าคงคลัง การสั่งซื้อ การบริหารข้อมูลและกิจกรรมการเงินที่เกี่ยวข้อง และกิจกรรมเสริม ได้แก่ การบริหารคลังสินค้า การดูแลสินค้า การจัดซื้อ การบรรจุหีบห่อ การบริหารความต้องการของลูกค้า รวมถึง การบริการขนส่งทางบก ทางน้ำ ทางอากาศ รถและเรือรับจ้างประจำทาง รถและเรือรับจ้างไม่ประจำทาง บริการด้านซอฟต์แวร์โลจิสติกส์ ผู้ให้คำปรึกษาด้านธุรกิจโลจิสติกส์
16. **ธุรกิจเพื่อสุขภาพ** หมายถึง ธุรกิจที่ดำเนินการผลิต จำหน่ายผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ และรวมถึงธุรกิจที่ให้บริการเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ และสถานบริการเชิงสุขภาพอื่นๆ
17. **ธุรกิจงานสร้างสรรค์ และออกแบบ** หมายถึง ธุรกิจที่ดำเนินการผลิต จำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือสินค้า รวมทั้งการออกแบบทางด้านสถาปัตยกรรม (การออกแบบอาคาร ตกแต่งภายใน) โดยความคิดสร้างสรรค์เป็นวัตถุดิบสำคัญ เช่น การผลิตโปรแกรมคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ด้าน IT ธุรกิจแอนิเมชัน ธุรกิจโฆษณา ศิลปะและศิลปะวัตถุ และธุรกิจบันเทิง ได้แก่ การแสดง เพลง ภาพยนตร์ และภาพถ่าย
18. **ธุรกิจก่อสร้าง** หมายถึง ธุรกิจที่ให้บริการก่อสร้างที่อยู่อาศัย และสิ่งปลูกสร้างอื่นๆที่เกี่ยวข้อง รวมถึงระบบวิศวกรรม ระบบสาธารณูปโภคและงานออกแบบที่เกี่ยวข้องกับบริการรับเหมาก่อสร้าง
19. **ธุรกิจซ่อมบำรุง** หมายถึง ธุรกิจที่ให้บริการบำรุงรักษา ซ่อมแซมยานยนต์และจักรยานยนต์ ของใช้ส่วนบุคคล และของใช้ในครัวเรือน เป็นต้น

### ภาคการเกษตร

#### 20. **ธุรกิจการเกษตรและเทคโนโลยีชีวภาพ**

**ธุรกิจการเกษตร** หมายถึง กระบวนการทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสาขาการเกษตรและสาขาอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ซึ่งครอบคลุมถึงการผลิตพืช การเลี้ยงสัตว์ การเพาะเลี้ยงสัตว์และจับสัตว์น้ำ รวมทั้งการผลิตปัจจัยการผลิต ธุรกิจการรวบรวมสินค้าจากเกษตรกร การแปรรูป การขายปลีก-ขายส่ง การเก็บรักษา การขนส่งสินค้าไปสู่ผู้บริโภค

**เทคโนโลยีชีวภาพ** หมายถึง เทคโนโลยีซึ่งนำเอาความรู้ทางด้านต่างๆของวิทยาศาสตร์มาประยุกต์ใช้กับสิ่งมีชีวิต หรือชิ้นส่วนของสิ่งมีชีวิต หรือผลผลิตของสิ่งมีชีวิต เพื่อเป็นประโยชน์ต่อมนุษย์ไม่ว่าจะเป็นทางการผลิตหรือทางกระบวนการ ของสินค้าหรือบริการ โดยสามารถใช้ประโยชน์ทางด้านต่างๆ เช่น ด้านการเกษตร ด้านอาหาร ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านทางการแพทย์ เป็นต้น

#### 21. **ธุรกิจอื่น ๆ ที่นอกเหนือจาก 20 กลุ่มธุรกิจข้างต้น**



## คุณสมบัติเบื้องต้นของธุรกิจที่เข้าประกวดรางวัลสุดยอด SME แห่งชาติ ครั้งที่ 11

1. ต้องเป็นกิจการที่ถือเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 22 มกราคม 2562

ประเภท	ภาคการผลิต		ภาคการค้าและบริการ	
	การจ้างงาน (คน)	หรือ รายได้ (บาท)	การจ้างงาน (คน)	หรือ รายได้ (บาท)
รายย่อย (Micro)	1-5 (คน)	ไม่เกิน 1.8 ล้านบาท	1-5 (คน)	ไม่เกิน 1.8 ล้านบาท
ขนาดย่อม (Small)	6-50 (คน)	มากกว่า 1.8 ล้านบาท ถึง 100 ล้านบาท	6-30 (คน)	มากกว่า 1.8 ล้านบาท ถึง 50 ล้านบาท
ขนาดกลาง (Medium)	51-200 (คน)	มากกว่า 100 ล้านบาท ถึง 500 ล้านบาท	31-100 (คน)	มากกว่า 50 ล้านบาท ถึง 300 ล้านบาท

โดยมีข้อพิจารณาดังนี้

1. จำนวนการจ้างงาน พิจารณาจากหลักฐานแสดงจำนวนการจ้างงานที่จัดทำขึ้นตามที่กฎหมายกำหนด
2. รายได้พิจารณาจากรายได้รวมที่ระบุไว้ในงบการเงินปีล่าสุดที่นำส่งต่อทางราชการหรือที่มีเอกสารบัญชีแสดงรายได้
3. กรณีที่จำนวนการจ้างงานเข้าลักษณะของวิสาหกิจขนาดหนึ่ง แต่จำนวนรายได้เข้าลักษณะของวิสาหกิจอีกขนาดหนึ่ง ให้ถือจำนวนการจ้างงานหรือรายได้ที่มากกว่าเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา

**ความหมายของกิจการผลิต กิจการให้บริการ และกิจการค้าส่งและค้าปลีก ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้**

**กิจการผลิต** ครอบคลุมถึง การผลิตที่เป็นลักษณะของการประกอบการอุตสาหกรรมทุกประเภท โดยความหมายที่เป็นสากลของการผลิตคือ การเปลี่ยนรูปวัตถุดิบให้เป็นผลิตภัณฑ์ชนิดใหม่ด้วยเครื่องจักรกล หรือเคมีภัณฑ์ โดยไม่คำนึงว่า งานนั้นทำโดยเครื่องจักรหรือมือ ทั้งนี้ กิจการผลิตสินค้าในที่นี้ รวมถึงการแปรรูปผลิตผลทางการเกษตรอย่างง่ายที่มีลักษณะเป็นการอุตสาหกรรม การผลิตที่เป็นประกอบอุตสาหกรรมในครัวเรือนด้วย

**กิจการค้า** หมายถึง การให้บริการเกี่ยวกับการค้า โดยที่

- การค้าส่งหมายถึง การขายสินค้าใหม่และสินค้าใช้แล้วให้แก่ ผู้ค้าปลีก ผู้ใช้ในงานอุตสาหกรรม งานพาณิชย์กรรม สถาบัน ผู้ใช้ในงานวิชาชีพ และรวมทั้งการขายให้ผู้ค้าส่งด้วยตนเอง

- การค้าปลีก หมายถึง การขายโดยไม่มีการเปลี่ยนรูปสินค้าทั้งสินค้าใหม่ และสินค้าใช้แล้วให้กับประชาชนทั่วไป เพื่อการบริโภคหรือการใช้ประโยชน์เฉพาะส่วนบุคคลในครัวเรือน การค้าในที่นี้มีความหมายรวมถึงการเป็นนายหน้าหรือตัวแทนการซื้อขาย สถาบันบริการน้ำมัน และสหกรณ์ผู้บริโภค

กิจการให้บริการ หมายความว่าครอบคลุมถึง การศึกษา การสุขภาพ การบันเทิง การขนส่ง การก่อสร้างและ อสังหาริมทรัพย์ การโรงแรมและที่พัก การภัตตาคาร การขายอาหาร การขายเครื่องดื่มของภัตตาคารและ ร้านอาหาร การให้บริการเช่าสิ่งบันเทิงและการพักผ่อนหย่อนใจ การให้บริการส่วนบุคคล บริการในครัวเรือน บริการที่ให้กับธุรกิจ การซ่อมแซมทุกชนิด และการท่องเที่ยวและธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการท่องเที่ยว

2. ต้องเป็นองค์กรธุรกิจที่เป็นนิติบุคคล หรือมีการจดทะเบียนพาณิชย์ หรือลงทะเบียนธุรกิจ E-commerce กับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า หรือเป็นกลุ่มวิสาหกิจชุมชนที่ขึ้นทะเบียนกับ กรมส่งเสริมการเกษตร หรือมีการขึ้นทะเบียนกับหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ
3. ต้องมีการดำเนินธุรกิจก่อนวันรับสมัครเข้าร่วมประกวด **ไม่น้อยกว่า 3 ปี** และดำเนินกิจการโดย ถูกต้องตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจนั้น
4. ต้องเป็นองค์กรธุรกิจที่เป็นนิติบุคคล หรือธุรกิจในประเทศ ที่ดำเนินธุรกิจในประเทศไทย โดยต้องมี ผู้ถือหุ้นเป็นผู้มีสัญชาติไทยไม่น้อยกว่า 51%
5. ผู้บริหารหลักของกิจการ ต้องเป็นผู้มีสัญชาติไทย
6. ธุรกิจที่เป็นบริษัทมหาชนจำกัด ที่อยู่ระหว่างการดำเนินการจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ MAI หรือตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET) หรืออยู่ในตลาดหลักทรัพย์ MAI หรือตลาดหลักทรัพย์ แห่งประเทศไทย (SET) ไม่มีสิทธิ์สมัคร
7. ธุรกิจในประเทศที่ปฏิบัติเฉพาะงานด้านสนับสนุนให้กับธุรกิจหลักหรือธุรกิจแม่ ไม่มีสิทธิ์สมัคร ตัวอย่างของ งานสนับสนุน เช่น การขาย การตลาด การกระจายสินค้า การบัญชี การเงิน การบุคคล การบริการความ ปลอดภัย การจัดการสิ่งแวดล้อม การจัดซื้อ กฎหมาย วิจัย และพัฒนา เป็นต้น
8. ธุรกิจในประเทศกับธุรกิจแม่ไม่มีสิทธิ์สมัครเข้าร่วมประกวดในปีเดียวกัน
9. ต้องไม่เป็นบุคคลล้มละลาย หรืออยู่ในระหว่างการพิจารณาคดีของศาล

### การพิจารณารางวัลสุดยอด SME แห่งชาติ ครั้งที่ 11

เกณฑ์การพิจารณารางวัลสุดยอด SME แห่งชาติ ครั้งที่ 11 แบ่งออกเป็น 7 หมวด ประกอบด้วย

1. หมวดที่ 1. บทบาทของผู้บริหารในการนำองค์กร	120 คะแนน
2. หมวดที่ 2. การวางแผนการดำเนินธุรกิจ	120 คะแนน
3. หมวดที่ 3. การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด	120 คะแนน
4. หมวดที่ 4. การวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้	100 คะแนน
5. หมวดที่ 5. การบริหารทรัพยากรบุคคล	140 คะแนน
6. หมวดที่ 6. การจัดการกระบวนการ	160 คะแนน
7. หมวดที่ 7. ผลลัพธ์ทางธุรกิจ	240 คะแนน
	<u>1,000 คะแนน</u>

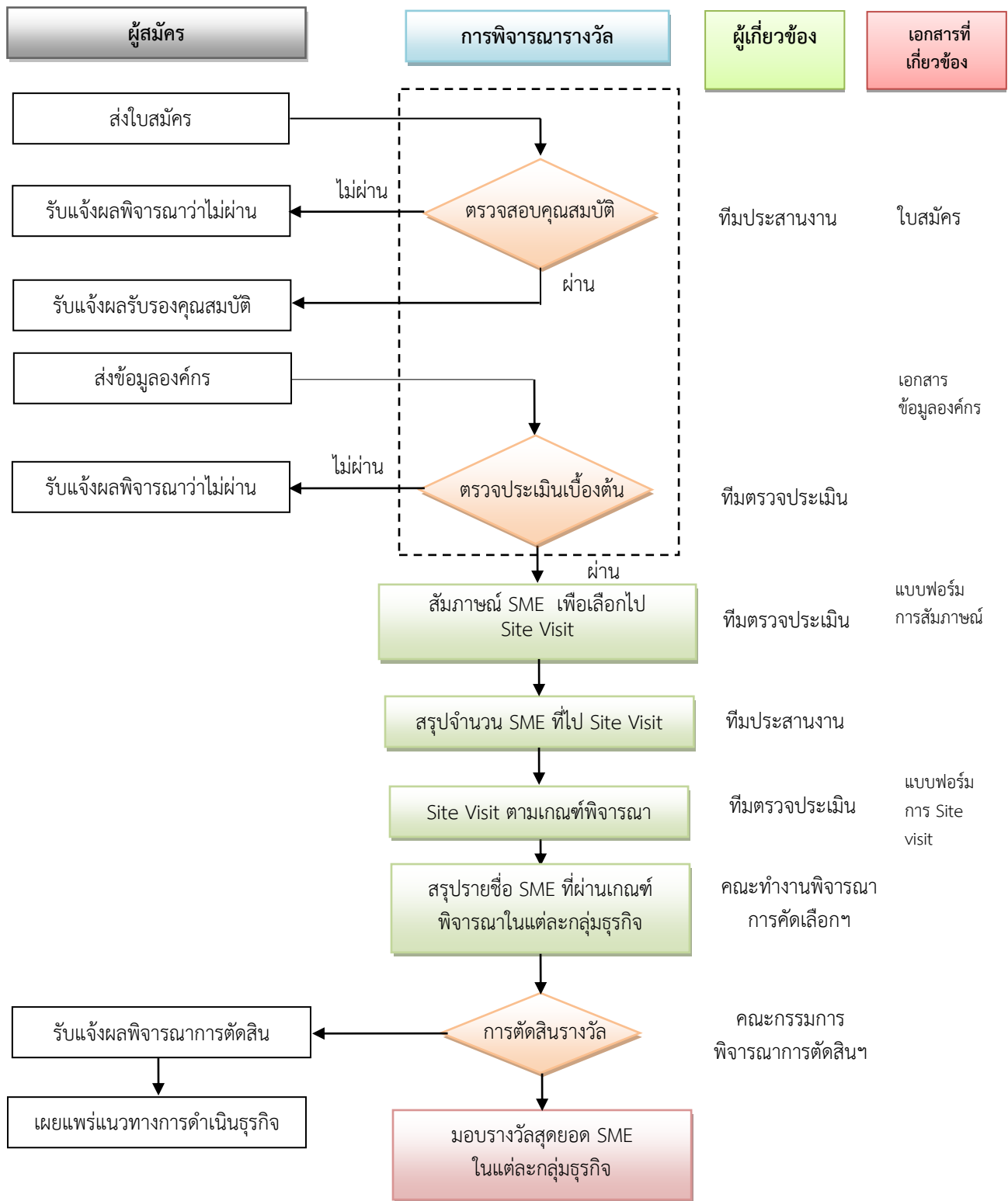


## เกณฑ์การพิจารณาในแต่ละประเภทรางวัล แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

ประเภทรางวัล	รางวัลที่ได้รับ	จำนวนรางวัล	เกณฑ์คะแนน
1. รางวัลสุดยอด SME แห่งชาติ	ถ้วยรางวัลสุดยอด SME แห่งชาติ และเกียรติบัตร	ไม่จำกัดจำนวน	มอบให้สำหรับผู้ที่มีผลคะแนนตั้งแต่ 800 คะแนนขึ้นไป
2. รางวัล SME ดีเด่น	ถ้วยรางวัล SME ดีเด่น และเกียรติบัตร	ไม่จำกัดจำนวน	มอบให้สำหรับผู้ที่มีผลคะแนนตั้งแต่ 700 – 799 คะแนน
3. รางวัลมาตรฐาน SME	ถ้วยรางวัลมาตรฐาน SME และเกียรติบัตร	ไม่จำกัดจำนวน	มอบให้สำหรับผู้ที่มีผลคะแนนตั้งแต่ 600 – 699 คะแนน

โดยผู้ผ่านเกณฑ์พิจารณามอบรางวัลต้องได้รับคะแนนไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ในแต่ละหมวด และในแต่ละหมวดจะประกอบไปด้วยประเด็นพิจารณา 5 - 8 ข้อ เพื่อใช้สัมภาษณ์ ตรวจสอบ และการขอเอกสาร/หลักฐานจากผู้ประกอบการที่สมัครเข้ารับรางวัลสุดยอด SME แห่งชาติ ครั้งที่ 11

## กระบวนการพิจารณารางวัลสุดยอด SME แห่งชาติ ครั้งที่ 11



## การพิจารณารางวัล SME Start up ครั้งที่ 3

### กลุ่มธุรกิจ SME เป้าหมาย

ไม่จำกัดประเภทธุรกิจที่เป็นวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม

### คุณสมบัติเบื้องต้นของธุรกิจที่เข้าประกวดรางวัล SME Start up ครั้งที่ 3

1. ต้องเป็นกิจการที่ถือเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
2. ต้องเป็นองค์กรธุรกิจที่เป็นนิติบุคคล หรือมีการจดทะเบียนพาณิชย์ หรือลงทะเบียนธุรกิจ E-commerce กับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า หรือเป็นกลุ่มวิสาหกิจชุมชนที่ขึ้นทะเบียนกับกรมส่งเสริมการเกษตร หรือมีการขึ้นทะเบียนกับหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ
3. ต้องมีการดำเนินธุรกิจก่อนวันรับสมัครเข้าร่วมประกวด **ไม่เกิน 3 ปี** และดำเนินกิจการโดยถูกต้องตามกฎหมาย
4. ต้องเป็นธุรกิจเอกชนหรือธุรกิจในเครือ ที่ดำเนินธุรกิจในประเทศไทย โดยต้องมีผู้ถือหุ้นเป็นผู้มีสัญชาติไทยไม่น้อยกว่า 51%
5. ผู้บริหารหลักของกิจการ ต้องเป็นผู้มีสัญชาติไทย
6. ต้องไม่เป็นบุคคลล้มละลาย หรืออยู่ในระหว่างการพิจารณาคดีของศาล
7. ต้องไม่เคยได้รับรางวัลสุดยอด SME Start up มาก่อน

### การพิจารณารางวัล SME Start up ครั้งที่ 3

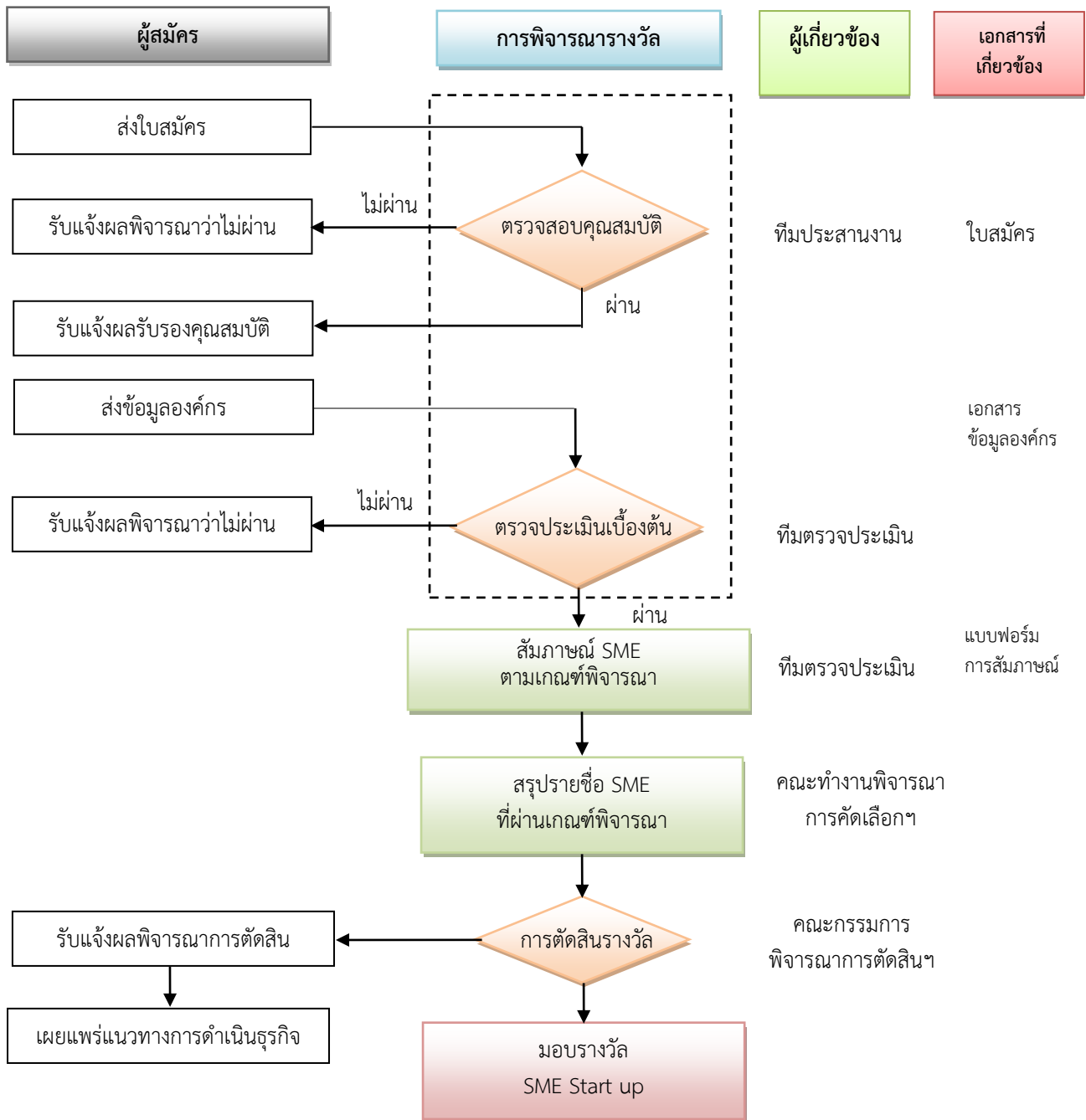
เกณฑ์การพิจารณารางวัล SME Start up ครั้งที่ 3 แบ่งออกเป็น 7 หมวด (เหมือนกับการพิจารณารางวัลสุดยอด SME แห่งชาติ แต่จำนวนของประเด็นพิจารณาในแต่ละหมวดต่างกัน) ประกอบด้วย

- |   |                  |
|---|------------------|
| 1. หมวดที่ 1. บทบาทของผู้บริหารในการนำองค์กร    | 40 คะแนน         |
| 2. หมวดที่ 2. การวางแผนการดำเนินธุรกิจ          | 40 คะแนน         |
| 3. หมวดที่ 3. การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด          | 40 คะแนน         |
| 4. หมวดที่ 4. การวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้ | 10 คะแนน         |
| 5. หมวดที่ 5. การบริหารทรัพยากรบุคคล            | 10 คะแนน         |
| 6. หมวดที่ 6. การจัดการกระบวนการ                | 40 คะแนน         |
| 7. หมวดที่ 7. ผลลัพธ์ทางธุรกิจ                  | 20 คะแนน         |
|   | <b>200 คะแนน</b> |

เกณฑ์การพิจารณาในแต่ละประเภทรางวัล แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

ประเภทรางวัล	รางวัลที่ได้รับ	จำนวนรางวัล	เกณฑ์คะแนน
1. รางวัลสุดยอด SME Start up	ถ้วยรางวัลสุดยอด SME Start up และเกียรติบัตร	ไม่จำกัดจำนวน	มอบให้สำหรับผู้ที่มีผลคะแนน ตั้งแต่ 160 คะแนนขึ้นไป
2. รางวัลมาตรฐาน SME Start up	ถ้วยรางวัลมาตรฐาน SME Start up และเกียรติบัตร	ไม่จำกัดจำนวน	มอบให้สำหรับผู้ที่มีผลคะแนน ตั้งแต่ 120 – 159 คะแนน

### กระบวนการพิจารณารางวัล SME Start up ครั้งที่ 3



**หมายเหตุ** กระบวนการพิจารณารางวัล SME Start up จะเหมือนกับกระบวนการพิจารณารางวัลสุดยอด SME แห่งชาติ แต่จะใช้กระบวนการสัมภาษณ์เพื่อพิจารณารางวัลเพียงอย่างเดียว ไม่มีการ Site Visit ณ สถานที่ประกอบการ

เกณฑ์การพิจารณารางวัลสุดยอด SME แห่งชาติ ครั้งที่ 11  
หมวดที่ 1. บทบาทของผู้บริหารในการนำองค์กร

คะแนนเต็ม	120 คะแนน
ได้คะแนน	

หมวดที่ 1. บทบาทของผู้บริหารในการนำองค์กร		คะแนนเต็ม	ได้คะแนน
<p><b>ประเด็นพิจารณาที่ 1.</b> ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์และเป้าหมายการดำเนินธุรกิจที่ชัดเจน มีการพิจารณาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจในอนาคต มีการถ่ายทอดสื่อสารให้พนักงานได้เข้าใจตรงกัน โดยมีการตรวจสอบติดตามเป็นระยะๆ มีการทบทวนและปรับให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลง</p>		20 คะแนน	
เตรียมการ ( 0-5 )	การนำไปปฏิบัติ ( 0-5 )	ติดตามผล ( 0-5 )	ปรับปรุง ( 0-5 )
<p>ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์และเป้าหมายการดำเนินธุรกิจที่ชัดเจน มีการพิจารณาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจในอนาคต</p>	<p>ผู้บริหารมีการสื่อสาร/ถ่ายทอดวิสัยทัศน์และเป้าหมายให้พนักงานทุกหน่วยงานได้มีความเข้าใจอย่างถูกต้อง</p>	<p>ผู้บริหารมีการตรวจสอบติดตามวิสัยทัศน์และเป้าหมายเป็นระยะๆ</p>	<p>ผู้บริหารมีการทบทวนและปรับวิสัยทัศน์และเป้าหมายให้มีความเหมาะสมกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลง</p>

### คำอธิบาย

#### ❑ การเตรียมการ / วางแผน

ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์และเป้าหมายการดำเนินธุรกิจที่ชัดเจน เพื่อเป็นทิศทางในการดำเนินงานของพนักงาน ซึ่งได้จากการระดมสมองจากผู้บริหารระดับกลางและระดับสูงด้วยการใช้ข้อมูลที่เป็นมาประกอบการพิจารณากำหนดวิสัยทัศน์ร่วมกัน โดยมีการพิจารณาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจในอนาคต อาทิเช่น สภาพสังคม ความต้องการของลูกค้า เทคโนโลยี สภาพแวดล้อม สภาพเศรษฐกิจ และนโยบายทางการเมือง เป็นต้น

#### ❑ การนำไปปฏิบัติ

ผู้บริหารมีส่วนร่วมและสนับสนุนผู้ที่เกี่ยวข้องในการสื่อสาร/ถ่ายทอดวิสัยทัศน์ให้พนักงานทุกหน่วยงานได้มีความเข้าใจอย่างถูกต้อง โดยมีวิธีการสื่อสาร/ถ่ายทอดวิสัยทัศน์ เช่น การปฐมนิเทศพนักงาน บอร์ดกิจกรรม คู่มือพนักงาน เป็นต้น ซึ่งมีการพิจารณาความเหมาะสมสำหรับพนักงานในแต่ละกลุ่ม

#### ❑ การติดตามผล

ผู้บริหารมีการตรวจสอบ ติดตาม อย่างเป็นระยะๆ เพื่อพิจารณาถึงความเหมาะสมของ วิสัยทัศน์ และเป้าหมายการดำเนินการธุรกิจขององค์กรให้มีความสอดคล้องกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงและความสามารถขององค์กร เช่น การประชุมวางแผนดำเนินการประจำปีขององค์กร

#### ❑ การทบทวน / การปรับปรุง

ผู้บริหารมีการทบทวน ปรับวิสัยทัศน์และเป้าหมาย รวมถึงการกำหนดทิศทางในการดำเนินขององค์กร โดยมีการนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องและทันสมัยมาทบทวนวิสัยทัศน์เดิมว่ามีความเหมาะสมอยู่หรือไม่ หรือกำหนดวิสัยทัศน์ใหม่ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ธุรกิจที่เปลี่ยนแปลง



หมวดที่ 1. บทบาทของผู้บริหารในการนำองค์กร		คะแนนเต็ม	ได้คะแนน
ประเด็นพิจารณาที่ 2. ผู้บริหารให้อำนาจตัดสินใจ เพื่อให้ เกิดความคล่องตัวในการบริหารจัดการขององค์กร ให้มี ความพร้อมต่อสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ		20 คะแนน	
เตรียมการ ( 0-5 )	การนำไปปฏิบัติ ( 0-5 )	ติดตามผล ( 0-5 )	ปรับปรุง ( 0-5 )
ผู้บริหารมีแนวทางการ กำหนดการให้อำนาจในการ ตัดสินใจ เพื่อให้เกิดความ คล่องตัวในการบริหาร จัดการองค์กร	ผู้บริหารให้อำนาจในการ ตัดสินใจเพื่อให้เกิดความ คล่องตัวในการบริหาร จัดการองค์กร	ผู้บริหารมีการตรวจสอบ ติดตามเป็นระยะๆ ในเรื่อง ของการให้อำนาจในการ ตัดสินใจเพื่อให้เกิดความ คล่องตัวในการบริหาร จัดการองค์กร	ผู้บริหารมีการทบทวนและ ปรับปรุงอย่างต่อเนื่องใน เรื่องของการให้อำนาจใน การตัดสินใจเพื่อให้เกิด ความคล่องตัวในการ บริหารจัดการองค์กร

### คำอธิบาย

#### ❑ การเตรียมการ / วางแผน

ผู้บริหารมีการกำหนดอำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจ โดยพิจารณาลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องตัดสินใจและหน้าที่การทำงานของพนักงานในแต่ละระดับ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการบริหารจัดการองค์กร

#### ❑ การนำไปปฏิบัติ

ผู้บริหารให้อำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจที่สามารถตอบสนองต่อปัญหาหรือการทำงานที่เหมาะสม เช่น ฝ่ายบุคคลได้มีการจัดทำ Job Description ที่ระบุขอบข่ายงานและอำนาจในการตัดสินใจของพนักงานแต่ละตำแหน่งงานรวมถึงการประกาศให้พนักงานได้รับทราบและปฏิบัติโดยทั่วกัน

#### ❑ การติดตามผล

ผู้บริหารมีการตรวจสอบ ติดตาม การปฏิบัติงานของพนักงานในแต่ละระดับ อย่างเป็นระยะๆ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอำนาจและความรับผิดชอบของพนักงานทำให้สามารถตัดสินใจที่ตอบสนองต่อปัญหาหรือการทำงานที่เหมาะสม

#### ❑ การทบทวน / การปรับปรุง

ผู้บริหารมีการทบทวนและปรับปรุงการให้อำนาจในการตัดสินใจที่พิจารณาจากปัญหาที่เกิดขึ้นในอดีต การเปลี่ยนแปลงหน้าที่งาน รวมถึงทักษะ ความรู้ ความสามารถของพนักงานที่ได้รับการพัฒนาแต่ละตำแหน่งงาน

หมวดที่ 1. บทบาทของผู้บริหารในการนำองค์กร		คะแนนเต็ม	ได้คะแนน
ประเด็นพิจารณาที่ 3. ผู้บริหารสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงานและให้ความสำคัญถึงความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด		20 คะแนน	
เตรียมการ ( 0-5 )	การนำไปปฏิบัติ ( 0-5 )	ติดตามผล ( 0-5 )	ปรับปรุง ( 0-5 )
ผู้บริหารมีแนวทางการจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงานให้ความสำคัญของความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้บริหารมีการจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตรงตามกฎหมายแรงงานที่เกี่ยวข้องได้ครอบคลุมในทุกพื้นที่	ผู้บริหารมีการตรวจสอบติดตามถึงการจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็น ความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ	ผู้บริหารมีการทบทวนและปรับปรุงการจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็น ความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานที่เกี่ยวข้องให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

### คำอธิบาย

#### □ การเตรียมการ / วางแผน

ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการจัดสรรทรัพยากร เช่น จำนวนพนักงาน เครื่องจักร อุปกรณ์ สถานที่ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน มีการพิจารณาคำถึงถึงความสำคัญของความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน และแนวทางการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานที่เกี่ยวข้อง

#### □ การนำไปปฏิบัติ

ผู้บริหารได้ดำเนินการอนุมัติการจัดสรรทรัพยากรตามแผนที่กำหนดไว้ และได้สื่อสารให้กับผู้เกี่ยวข้องในการจัดหาทรัพยากรในการปฏิบัติงานให้คำนึงถึงความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงมีการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

#### □ การติดตามผล

ผู้บริหารมีการตรวจสอบ ติดตามการจัดสรรทรัพยากร โดยเปรียบเทียบแผนการจัดสรรทรัพยากรกับสิ่งที่เป็นอย่าง และมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ ความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ

#### □ การทบทวน / การปรับปรุง

ผู้บริหารมีการทบทวนและชี้แนะให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการปรับปรุงการจัดสรรทรัพยากรให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ รวมถึงการปรับปรุง ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงแนวทางการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานที่เกี่ยวข้องให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

หมวดที่ 1. บทบาทของผู้บริหารในการนำองค์กร		คะแนนเต็ม	ได้คะแนน
ประเด็นพิจารณาที่ 4. ผู้บริหารให้ความสำคัญ ส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานมีการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง และมุ่งสู่การสร้างนวัตกรรมในองค์กร		20 คะแนน	
เตรียมการ ( 0-5 )	การนำไปปฏิบัติ ( 0-5 )	ติดตามผล ( 0-5 )	ปรับปรุง ( 0-5 )
ผู้บริหารมีแนวทางในการส่งเสริมให้พนักงานมีการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง	ผู้บริหารมีการนำแนวทางการส่งเสริมให้พนักงานมีการเรียนรู้และพัฒนาตนเองไปใช้ได้อย่างครอบคลุม	ผู้บริหารมีการตรวจสอบติดตามถึงแนวทางการส่งเสริมให้พนักงานมีการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเป็นระยะๆ	ผู้บริหารมีการทบทวนและปรับปรุงแนวทางการส่งเสริมให้พนักงานมีการเรียนรู้และพัฒนาตนเองให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง และมุ่งสู่การสร้างนวัตกรรมในองค์กร

### คำอธิบาย

#### ❑ การเตรียมการ / วางแผน

ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางในการส่งเสริมให้พนักงานมีการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง เช่น จัดทำ Training Road Map ทุนการศึกษาต่อ ซึ่งมีการพิจารณาความเหมาะสมสำหรับพนักงานในแต่ละกลุ่ม

#### ❑ การนำไปปฏิบัติ

ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการส่งเสริมให้พนักงานมีการเรียนรู้และพัฒนาตนเองที่ระบุในแผนของหน่วยงานทรัพยากรบุคคล เช่น อนุมัติงบประมาณในการฝึกอบรม เป็นประธานในพิธีมอบทุนการศึกษา

#### ❑ การติดตามผล

ผู้บริหารมีการตรวจสอบ ติดตามความคืบหน้า ในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรมเทียบกับแผนการส่งเสริมให้พนักงานมีการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง กับผู้เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ เช่น การส่งรายงานประจำเดือนของหน่วยงานพัฒนาบุคลากรให้กับผู้บริหาร

#### ❑ การทบทวน / การปรับปรุง

ผู้บริหารมีการทบทวนและปรับปรุงแนวทางการส่งเสริมให้พนักงานมีการเรียนรู้และพัฒนาตนเองให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องที่สอดคล้องกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนไปและความเหมาะสมสำหรับพนักงานในแต่ละกลุ่ม

หมวดที่ 1. บทบาทของผู้บริหารในการนำองค์กร		คะแนนเต็ม	ได้คะแนน
ประเด็นพิจารณาที่ 5. ผู้บริหารมีบทบาทและมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อจูงใจพนักงาน รวมถึงมีการให้รางวัลและยกย่องชมเชยพนักงาน เพื่อเสริมสร้างให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดี		20 คะแนน	
เตรียมการ ( 0-5 )	การนำไปปฏิบัติ ( 0-5 )	ติดตามผล ( 0-5 )	ปรับปรุง ( 0-5 )
ผู้บริหารมีแนวทางในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อจูงใจพนักงาน รวมถึงมีการให้รางวัลและยกย่องชมเชยพนักงานเพื่อส่งเสริมให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดี	ผู้บริหารแสดงการมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อจูงใจพนักงานและมีการให้รางวัลและยกย่องชมเชยพนักงานเพื่อส่งเสริมให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดี	มีการตรวจสอบ ติดตามเป็นระยะๆ ในเรื่องของการมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อจูงใจพนักงานของผู้บริหาร รวมถึงการให้รางวัลและยกย่องชมเชยพนักงานเพื่อส่งเสริมให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดี	ผู้บริหารมีการทบทวนและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในเรื่องของการมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อจูงใจพนักงาน รวมถึงการให้รางวัลและยกย่องชมเชยพนักงานเพื่อส่งเสริมให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดี

### คำอธิบาย

#### ❑ การเตรียมการ / วางแผน

ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการกำหนดกิจกรรมในการจูงใจพนักงานเพื่อให้เกิดการปรับปรุงงาน เช่น การนำเอากิจกรรมข้อเสนอแนะ หรือ กิจกรรมกลุ่มคุณภาพ เป็นต้น มาดำเนินการในองค์กร รวมถึงการจัดทำแผนการประชาสัมพันธ์ จูงใจ ยกย่องชมเชยพนักงาน

#### ❑ การนำไปปฏิบัติ

ผู้บริหารแสดงบทบาท การกระตุ้นพนักงาน การสร้างบรรยากาศ และมีส่วนร่วมในกิจกรรมจูงใจพนักงานและมีการให้รางวัลและยกย่องชมเชย เช่น ประธานในการนำเสนอผลงานกลุ่มของพนักงาน มอบรางวัลข้อเสนอแนะดีเด่นให้กับพนักงาน เป็นต้น

#### ❑ การติดตามผล

ผู้บริหารมีการตรวจสอบ ติดตามความคืบหน้าของกิจกรรมจูงใจพนักงานเพื่อให้เกิดการปรับปรุงงาน และผลลัพธ์ของการดำเนินงาน เช่น จำนวนกลุ่มคุณภาพ จำนวนข้อเสนอแนะและผลลัพธ์ที่สามารถแปลงออกมาในรูปของ คุณภาพ ลดต้นทุน ประสิทธิภาพการผลิต

#### ❑ การทบทวน การปรับปรุง

ผู้บริหารมีการทบทวนและปรับปรุงกิจกรรมที่สามารถจูงใจพนักงานให้มีส่วนร่วมในกิจกรรม รวมถึงการพิจารณาปรับรูปแบบของการให้รางวัลและยกย่องชมเชยพนักงาน เพื่อกระตุ้นและจูงใจพนักงานแสดงความสามารถในการปรับปรุงที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานที่ดี

หมวดที่ 1. บทบาทของผู้บริหารในการนำองค์กร		คะแนนเต็ม	ได้คะแนน
ประเด็นพิจารณาที่ 6. ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อข้อบังคับพื้นฐาน กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์/การดำเนินธุรกิจ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) รวมถึงการส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติตามอย่างมีจริยธรรม และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม		20 คะแนน	
เตรียมการ ( 0-5 )	การนำไปปฏิบัติ ( 0-5 )	ติดตามผล ( 0-5 )	ปรับปรุง ( 0-5 )
ผู้บริหารพิจารณาถึงข้อบังคับพื้นฐาน/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงส่งเสริมให้พนักงานทำตามอย่างมีจริยธรรม และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ข้างต้น	ผู้บริหารได้นำแนวทางให้พนักงานปฏิบัติในการทำงานได้อย่างครอบคลุม	ผู้บริหารมีการตรวจสอบติดตามถึงการปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าวเป็นระยะๆ	ผู้บริหารมีการทบทวนและปรับปรุงแนวทางดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง ให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

### คำอธิบาย

#### ❑ การเตรียมการ / วางแผน

ผู้บริหารให้ความสำคัญกับข้อบังคับพื้นฐาน/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) รวมถึงการส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติตามอย่างมีจริยธรรม และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมดังกล่าวข้างต้น โดยมีการพิจารณาแนวทางในการดำเนินงาน / แนวทางการป้องกันที่ชัดเจน

#### ❑ การนำไปปฏิบัติ

ผู้บริหารมีการสื่อสารถึงแนวทางปฏิบัติที่เป็นข้อบังคับพื้นฐาน/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และแนวทางการป้องกันผลกระทบที่เกิดจากการทำงานต่อสภาพแวดล้อม/ชุมชน แก่พนักงานที่เกี่ยวข้องและสนับสนุนทรัพยากรอย่างเหมาะสมในการดำเนินการ รวมถึงการส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติตามอย่างมีจริยธรรม และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

#### ❑ การติดตามผล

ผู้บริหารมีการติดตามผลของการดำเนินการ โดยพิจารณาจากข้อมูลต่างๆ เช่น การดำเนินการจริงเทียบกับแผนการดำเนินงานที่จัดทำขึ้น ข้อร้องเรียนจากพนักงานและชุมชน เป็นต้น

#### ❑ การทบทวน / การปรับปรุง

ผู้บริหารมีการพิจารณาทบทวนแนวทางปฏิบัติที่เป็นข้อบังคับพื้นฐาน/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และแนวทางการป้องกันผลกระทบที่เกิดจากการทำงานต่อสภาพแวดล้อม/ชุมชน ว่ายังคงมีความเหมาะสมกับสถานการณ์และทันกับความต้องการทางธุรกิจ และมีการปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

เกณฑ์การพิจารณารางวัลสุดยอด SME แห่งชาติ ครั้งที่ 11  
หมวดที่ 2. การวางแผนการดำเนินธุรกิจ

คะแนนเต็ม	120 คะแนน
ได้คะแนน	



หมวดที่ 2. การวางแผนการดำเนินธุรกิจ		คะแนนเต็ม	ได้คะแนน
ประเด็นพิจารณาที่ 1. องค์กรมีการจัดทำแผนธุรกิจ/แผนกลยุทธ์ระยะสั้น - ระยะยาว มีการถ่ายทอดแผนธุรกิจไปสู่แผนปฏิบัติการ และมีการปฏิบัติได้อย่างครอบคลุม รวมถึงการติดตามแผนปฏิบัติการอย่างเป็นระบบ และการทบทวน การปรับปรุงเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด		20 คะแนน	
เตรียมการ ( 0-5 )	การนำไปปฏิบัติ ( 0-5 )	ติดตามผล ( 0-5 )	ปรับปรุง ( 0-5 )
องค์กรมีการจัดทำแผนธุรกิจ/แผนกลยุทธ์ ระยะสั้น-ระยะยาวที่ชัดเจน	องค์กรมีการนำแผนธุรกิจ/แผนกลยุทธ์ ไปถ่ายทอดสู่แผนปฏิบัติการ รวมถึงมีการปฏิบัติอย่างครอบคลุม	องค์กรมีการตรวจสอบและติดตามการนำแผนปฏิบัติการอย่างเป็นระบบ	องค์กรมีการทบทวนและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องที่ส่งผลต่อเป้าหมายที่กำหนด

### คำอธิบาย

#### ❑ การเตรียมการ / วางแผน

องค์กรมีการจัดทำแผนธุรกิจ/แผนกลยุทธ์ระยะสั้น-ระยะยาว ที่ชัดเจน ซึ่งได้จากการระดมสมองจากผู้บริหารระดับกลางและระดับสูงด้วยการใช้ข้อมูลที่จำเป็น เช่น วิสัยทัศน์ขององค์กร สภาพแวดล้อมภายใน และภายนอกขององค์กร มาประกอบการพิจารณากำหนดแผนธุรกิจ/แผนกลยุทธ์ที่กำหนด ผู้รับผิดชอบและระยะเวลาที่ชัดเจน

#### ❑ การนำไปปฏิบัติ

องค์กรมีการนำแผนธุรกิจ/แผนกลยุทธ์ไปสื่อสารเพื่อให้แต่ละหน่วยงานได้มีการถ่ายทอดแผนธุรกิจขององค์กรสู่แผนปฏิบัติการของหน่วยงานที่มีเป้าหมายที่สอดคล้องกัน และหน่วยงานได้มีการนำแผนปฏิบัติการไปดำเนินการอย่างครอบคลุม

#### ❑ การติดตามผล

องค์กรมีการตรวจสอบ ติดตาม อย่างเป็นระยะๆ เพื่อพิจารณาถึงความเหมาะสมของ แผนการปฏิบัติการ ความสามารถของหน่วยงาน เช่น การประชุมประจำเดือนของหน่วยงาน เพื่อติดตามความคืบหน้าในการดำเนินงานของแผนปฏิบัติการ และผลลัพธ์ของตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน เป็นต้น

#### ❑ การทบทวน การปรับปรุง

องค์กรมีการทบทวนความคืบหน้าการดำเนินงานของแผนปฏิบัติการ และผลลัพธ์ของตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน โดยมีการประชุมร่วมกับผู้เกี่ยวข้องเพื่อปรับแผนการปฏิบัติงานใหม่ หรือยืนยันแผนการปฏิบัติงานเดิม รวมถึงพิจารณาถึงความสอดคล้องกับแผนธุรกิจ/แผนกลยุทธ์ขององค์กร

หมวดที่ 2. การวางแผนการดำเนินธุรกิจ		คะแนนเต็ม	ได้คะแนน
ประเด็นพิจารณาที่ 2. องค์กรมีการวิเคราะห์ถึงความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจอย่างรอบด้าน เพื่อให้สามารถบรรลุถึงเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้ และสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องในกรณีเกิดเหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจ		20 คะแนน	
เตรียมการ ( 0-5 )	การนำไปปฏิบัติ ( 0-5 )	ติดตามผล ( 0-5 )	ปรับปรุง ( 0-5 )
องค์กรมีการวิเคราะห์ถึงความเสี่ยง และมีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจ โดยมี การพิจารณาถึงปัจจัยรอบด้านที่สำคัญ	องค์กรมีการนำแผนบริหาร ความเสี่ยงไปปฏิบัติได้อย่างครอบคลุม	องค์กรมีการตรวจสอบและติดตามการควบคุม/ป้องกัน ความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ	องค์กรมีการทบทวนและปรับปรุงแนวทางการควบคุม/ป้องกันความเสี่ยงอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรที่กำหนด

### คำอธิบาย

#### ❑ การเตรียมการ / วางแผน

องค์กรมีการวิเคราะห์ความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งได้จากการระดมสมองจากผู้บริหารระดับกลาง และระดับสูงโดยมีการพิจารณาถึงปัจจัยรอบด้านที่สำคัญทั้งความเสี่ยงในเชิงนโยบาย ความเสี่ยงจากปัจจัยภายนอก และความเสี่ยงจากการดำเนินงาน เป็นต้น โดยได้จัดทำเป็นแผนบริหาร ความเสี่ยงที่ชัดเจน

#### ❑ การนำไปปฏิบัติ

องค์กรมีการนำแผนบริหารความเสี่ยงไปถ่ายทอดสู่แผนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และแต่ละหน่วยงานได้มีการนำแผนบริหารความเสี่ยงไปดำเนินการอย่างครอบคลุม

#### ❑ การติดตามผล

องค์กรมีการตรวจสอบและติดตามการควบคุม/ป้องกันความเสี่ยงเป็นระยะตามความเหมาะสม โดยผู้เกี่ยวข้อง

#### ❑ การทบทวน การปรับปรุง

องค์กรมีการทบทวนและปรับปรุงแนวทางการควบคุม/ป้องกันความเสี่ยงอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรที่กำหนด

หมวดที่ 2. การวางแผนการดำเนินงานธุรกิจ		คะแนนเต็ม	ได้คะแนน
<p><b>ประเด็นพิจารณาที่ 3. แผนการดำเนินงานธุรกิจขององค์กรมีการมุ่งเน้นถึงการปรับปรุงประสิทธิภาพ พัฒนาคุณภาพของสินค้า/บริการ รวมถึงการควบคุม/ลดต้นทุนในการทำงาน เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขัน และเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า</b></p>		20 คะแนน	
เตรียมการ ( 0-5 )	การนำไปปฏิบัติ ( 0-5 )	ติดตามผล ( 0-5 )	ปรับปรุง ( 0-5 )
<p>องค์กรให้ความสำคัญและกำหนดแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพ พัฒนาคุณภาพ และลดต้นทุนในการทำงานอย่างชัดเจนในแผนธุรกิจ</p>	<p>องค์กรมีการนำแนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพ พัฒนาคุณภาพ และลดต้นทุนในการทำงานไปปฏิบัติได้อย่างครอบคลุม</p>	<p>องค์กรมีการตรวจสอบและติดตามการนำแนวทางการปฏิบัติเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ พัฒนาคุณภาพ และลดต้นทุนในการทำงานอย่างเป็นระบบ</p>	<p>องค์กรทบทวนและปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ พัฒนาคุณภาพ และลดต้นทุนในการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนด</p>

### คำอธิบาย

#### ❑ การเตรียมการ / วางแผน

องค์กรให้ความสำคัญและกำหนดแนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพ พัฒนาคุณภาพ และลดต้นทุนในการทำงาน ซึ่งได้จากการระดมสมองจากผู้บริหารระดับกลางและระดับสูงด้วยการใช้ข้อมูลที่เป็นจริง เช่น ข้อมูลความสูญเสียในกระบวนการ เวลาที่ใช้ในการผลิต/บริการ มาประกอบการพิจารณาแล้วบรรจุอยู่ในแผนธุรกิจที่กำหนดผู้รับผิดชอบและระยะเวลาที่ชัดเจน

#### ❑ การนำไปปฏิบัติ

องค์กรนำแนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพไปถ่ายทอดสู่แผนการปฏิบัติงานของแผนกที่เกี่ยวข้องของแต่ละหน่วยงาน และได้มีการนำแผนปฏิบัติงานไปดำเนินการอย่างครอบคลุม เช่น ระบบการผลิตแบบลีน การออกแบบสร้างเครื่องมือ อุปกรณ์ กำหนดแนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพ พัฒนาคุณภาพ และลดต้นทุนในการทำงาน โดยทีมงานจากหลายหน่วยงาน เป็นต้น

#### ❑ การติดตามผล

องค์กรตรวจสอบและติดตาม ความคืบหน้า ผลการดำเนินงานของระบบ/โครงการ รวมถึงหัวข้อต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงประสิทธิภาพ พัฒนาคุณภาพ และลดต้นทุนในการทำงานในแผนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระยะๆ ตามความเหมาะสม

#### ❑ การทบทวน การปรับปรุง

องค์กรทบทวน ความคืบหน้า ผลการดำเนินงาน ของระบบ/โครงการ รวมถึงหัวข้อต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงประสิทธิภาพ พัฒนาคุณภาพ และลดต้นทุนในการทำงาน และผลลัพธ์ของตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน กำหนดแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

หมวดที่ 2. การวางแผนการดำเนินงานธุรกิจ		คะแนนเต็ม	ได้คะแนน
ประเด็นพิจารณาที่ 4. แผนการดำเนินงานขององค์กรมีการมุ่งเน้นการประหยัดพลังงานที่ใช้ในการผลิตและบริการ และ รักษาสิ่งแวดล้อม เพื่อแสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม		20 คะแนน	
เตรียมการ ( 0-5 )	การนำไปปฏิบัติ ( 0-5 )	ติดตามผล ( 0-5 )	ปรับปรุง ( 0-5 )
องค์กรให้ความสำคัญและกำหนดแนวทางการประหยัดพลังงานที่ใช้ในการผลิต/บริการ รวมถึงการรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างชัดเจนในแผนธุรกิจ	องค์กรมีการนำแนวทางการประหยัดพลังงานที่ใช้ในการผลิต/บริการ รวมถึงการรักษาสิ่งแวดล้อมไปปฏิบัติได้อย่างครอบคลุม	องค์กรมีการตรวจสอบและติดตามการนำแนวทางการปฏิบัติเพื่อประหยัดพลังงานที่ใช้ในการผลิต/บริการ รวมถึงการรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบ	องค์กรมีการทบทวนและปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติเพื่อประหยัดพลังงาน รวมถึงการรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด

### คำอธิบาย

#### ❑ การเตรียมการ / วางแผน

องค์กรให้ความสำคัญและกำหนดแนวทางการประหยัดพลังงานที่ใช้ในการผลิต/บริการ รวมถึงการรักษาสิ่งแวดล้อม ซึ่งได้จากการระดมสมองจากผู้บริหารระดับกลางและระดับสูงด้วยการใช้ข้อมูลที่เป็นจริง เช่น ข้อมูลโครงสร้างต้นทุนของผลิตภัณฑ์ ค่าใช้จ่ายด้านพลังงาน กฎหมายด้านสิ่งแวดล้อม เป็นต้น มาประกอบการพิจารณาแล้วบรรจุอยู่ในแผนธุรกิจที่กำหนดผู้รับผิดชอบและระยะเวลาที่ชัดเจน

#### ❑ การนำไปปฏิบัติ

องค์กรมีการนำแนวทางการประหยัดพลังงานรวมถึงการรักษาสิ่งแวดล้อมไปถ่ายทอดสู่แผนการปฏิบัติงานของแผนกที่เกี่ยวข้อง และแต่ละหน่วยงานได้มีการนำแผนปฏิบัติงานไปดำเนินการอย่างครอบคลุม เช่น การอนุรักษ์พลังงานแบบทุกคนมีส่วนร่วม การแยกประเภทของขยะ การ recycle โดยทีมงานจากหลายหน่วยงาน เป็นต้น

#### ❑ การติดตามผล

องค์กรมีการตรวจสอบและติดตามความคืบหน้า ผลการดำเนินงานของระบบ/โครงการ รวมถึงหัวข้อต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการประหยัดพลังงานรวมถึงการรักษาสิ่งแวดล้อมในแผนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระยะๆ ตามความเหมาะสม โดยผู้เกี่ยวข้อง

#### ❑ การทบทวน การปรับปรุง

องค์กรมีการทบทวนผลการดำเนินงานของระบบ/โครงการ รวมถึงหัวข้อต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประหยัดพลังงานที่ใช้ในการผลิต/บริการ รวมถึงการรักษาสิ่งแวดล้อมและผลลัพธ์ของตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน พร้อมทั้งกำหนดแนวทางการปรับเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด

หมวดที่ 2. การวางแผนการดำเนินธุรกิจ		คะแนนเต็ม	ได้คะแนน
ประเด็นพิจารณาที่ 5. แผนการดำเนินธุรกิจขององค์กรมีการมุ่งเน้นในเรื่อง การพัฒนาเทคโนโลยี การพัฒนาผลิตภัณฑ์/บริการใหม่ การสร้างโอกาสทางการตลาดใหม่ เป็นต้น เพื่อความยั่งยืนขององค์กรในอนาคตหรือ เป็นประโยชน์ต่อสังคม		20 คะแนน	
เตรียมการ ( 0-5 )	การนำไปปฏิบัติ ( 0-5 )	ติดตามผล ( 0-5 )	ปรับปรุง ( 0-5 )
องค์กรให้ความสำคัญและกำหนดแนวทางการพัฒนาเทคโนโลยี การพัฒนาผลิตภัณฑ์/บริการใหม่ การสร้างโอกาสทางการตลาดใหม่ เพื่อความยั่งยืนหรือเป็นประโยชน์ต่อสังคมอย่างชัดเจนในแผนธุรกิจ	องค์กรมีการนำแนวทางการพัฒนาเทคโนโลยี การพัฒนาผลิตภัณฑ์/บริการใหม่ การสร้างโอกาสทางการตลาดใหม่ เพื่อความยั่งยืน หรือ เป็นประโยชน์ต่อสังคม ไปปฏิบัติได้อย่างครอบคลุม	องค์กรมีการตรวจสอบและติดตามการนำแนวทางการพัฒนาเทคโนโลยี การพัฒนาผลิตภัณฑ์/บริการใหม่ การสร้างโอกาสทางการตลาดใหม่	องค์กรมีการทบทวนและปรับปรุงแนวทางการพัฒนาเทคโนโลยี การพัฒนาผลิตภัณฑ์/บริการใหม่ การสร้างโอกาสทางการตลาดใหม่อย่างต่อเนื่อง

### คำอธิบาย

#### ❑ การเตรียมการ / วางแผน

องค์กรให้ความสำคัญและกำหนดแนวทางการพัฒนาเทคโนโลยี การพัฒนาผลิตภัณฑ์/บริการใหม่ การสร้างโอกาสทางการตลาดใหม่ เพื่อความยั่งยืน หรือเป็นประโยชน์ต่อสังคม ซึ่งได้จากการระดมสมองจากผู้บริหารระดับกลางและระดับสูงด้วยการใช้ข้อมูลที่เป็น เช่น ข้อมูลจากการวิจัยตลาด ข้อมูลผลิตภัณฑ์/บริการของคู่แข่ง มาประกอบการพิจารณาแล้วบรรจุอยู่ในแผนธุรกิจที่กำหนดผู้รับผิดชอบ และระยะเวลาที่ชัดเจน

#### ❑ การนำไปปฏิบัติ

องค์กรมีการนำแนวทางการพัฒนาเทคโนโลยี การพัฒนาผลิตภัณฑ์/บริการใหม่ การสร้างโอกาสทางการตลาดใหม่ ไปถ่ายทอดสู่แผนการปฏิบัติงานของแผนกที่เกี่ยวข้อง และแต่ละหน่วยงานได้มีการนำแผนปฏิบัติงานไปดำเนินการอย่างครอบคลุม เช่น ระบบการพัฒนาผลิตภัณฑ์/บริการใหม่ขององค์กร นำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการผลิต/บริการ โดยทีมงานจากหลายหน่วยงาน เป็นต้น

#### ❑ การติดตามผล

องค์กรมีการตรวจสอบและติดตาม ความคืบหน้า ผลการดำเนินงานของระบบ โครงการ รวมถึงหัวข้อต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับทางการพัฒนาเทคโนโลยี การพัฒนาผลิตภัณฑ์/บริการใหม่ การสร้างโอกาสทางการตลาดใหม่ในแผนการปฏิบัติงาน อย่างเป็นระยะๆ ตามความเหมาะสมโดยผู้เกี่ยวข้อง

#### ❑ การทบทวน การปรับปรุง

องค์กรมีการทบทวน ความคืบหน้า ผลการดำเนินงานของระบบ/โครงการ รวมถึงหัวข้อต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเทคโนโลยี การพัฒนาผลิตภัณฑ์/บริการใหม่ การสร้างโอกาสทางการตลาดใหม่ และผลลัพธ์ของตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน พร้อมทั้งกำหนดแนวทางในการปรับเพื่อลดต้นทุนการผลิต/บริการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด

หมวดที่ 2. การวางแผนการดำเนินธุรกิจ		คะแนนเต็ม	ได้คะแนน
ประเด็นพิจารณาที่ 6. แผนการดำเนินธุรกิจขององค์กร มีการมุ่งเน้นถึงการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้สามารถสนับสนุนแผนการดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ		20 คะแนน	
เตรียมการ ( 0-5 )	การนำไปปฏิบัติ ( 0-5 )	ติดตามผล ( 0-5 )	ปรับปรุง ( 0-5 )
องค์กรให้ความสำคัญและกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากร เพื่อสนับสนุนแผนการดำเนินธุรกิจขององค์กรอย่างชัดเจนในแผนธุรกิจ	องค์กรมีการนำแนวทางการพัฒนาบุคลากร เพื่อสนับสนุนแผนการดำเนินธุรกิจขององค์กรไปปฏิบัติได้อย่างครอบคลุม	องค์กรมีการตรวจสอบและติดตามการนำแนวทางการพัฒนาบุคลากร เพื่อสนับสนุนแผนการดำเนินธุรกิจขององค์กรอย่างเป็นระบบ	องค์กรมีการทบทวนและปรับปรุงแนวทางการพัฒนาบุคลากร เพื่อสนับสนุนแผนการดำเนินธุรกิจขององค์กรอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด

### คำอธิบาย

#### ❑ การเตรียมการ / วางแผน

องค์กรมีการกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากร เพื่อสนับสนุนแผนการดำเนินธุรกิจขององค์กร ซึ่งได้จากการระดมสมองจากผู้บริหารระดับกลาง และระดับสูงด้วยการใช้ข้อมูลที่เป็นจริง เช่น การวิเคราะห์ความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ความต้องการในการฝึกอบรมจากพนักงาน เป็นต้น มาประกอบการพิจารณาแล้วบรรจุอยู่ในแผนธุรกิจที่กำหนดผู้รับผิดชอบและระยะเวลาที่ชัดเจน

#### ❑ การนำไปปฏิบัติ

องค์กรมีการนำแนวทางการพัฒนาบุคลากร เพื่อสนับสนุนแผนการดำเนินธุรกิจขององค์กรไปถ่ายทอดสู่แผนการปฏิบัติงานของแต่ละแผนกที่เกี่ยวข้อง และแต่ละหน่วยงานได้มีการนำแผนปฏิบัติงานไปดำเนินการอย่างครอบคลุม เช่น การกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรม/การฝึกปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับแต่ละตำแหน่งงาน หรือ เหมาะสมกับความรับผิดชอบ การศึกษาดูงาน เป็นต้น

#### ❑ การติดตามผล

องค์กรมีการตรวจสอบและติดตามความคืบหน้า ผลการดำเนินงานของการพัฒนาบุคลากร เพื่อสนับสนุนแผนการดำเนินธุรกิจขององค์กรในแผนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระยะๆ ตามความเหมาะสมโดยผู้เกี่ยวข้อง

#### ❑ การทบทวน การปรับปรุง

องค์กรมีการทบทวน ผลการดำเนินงานของการพัฒนาบุคลากร เพื่อสนับสนุนแผนการดำเนินธุรกิจขององค์กรพร้อมทั้งกำหนดแนวทางการปรับปรุง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด



เกณฑ์การพิจารณารางวัลสุดยอด SME แห่งชาติ ครั้งที่ 11  
**หมวดที่ 3. การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด**

คะแนนเต็ม	120 คะแนน
ได้คะแนน	

หมวดที่ 3. การมุ่งเน้นลูกค้าและการตลาด		คะแนนเต็ม	ได้คะแนน
<p><b>ประเด็นพิจารณาที่ 1.</b> องค์กรมีการกำหนดวิธีการรับรู้ การจัดทำข้อมูล การติดตามและการทบทวนข้อมูลความต้องการ ความคาดหวัง วิธีการตอบสนองความต้องการของลูกค้าของแต่ละกลุ่มลูกค้า เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์/บริการที่เหมาะสมให้กับลูกค้าและการพัฒนาธุรกิจใหม่ๆ</p>		20 คะแนน	
เตรียมการ ( 0-5 )	การนำไปปฏิบัติ ( 0-5 )	ติดตามผล ( 0-5 )	ปรับปรุง ( 0-5 )
มีการกำหนดวิธีการรับรู้ และตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า กลุ่มลูกค้า และส่วนตลาด อย่างชัดเจน	มีการจัดทำและรวบรวมข้อมูลความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า กลุ่มลูกค้า และส่วนตลาด อย่างครบถ้วน	มีการตรวจสอบ ติดตามการจัดทำข้อมูล ความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า วิธีการตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้า และส่วนตลาด อย่างเป็นระบบ	มีการทบทวนและปรับปรุงการจัดทำข้อมูลความต้องการ ความคาดหวัง และวิธีตอบสนองความต้องการของลูกค้า กลุ่มลูกค้า และส่วนการตลาด ที่เหมาะสม

### คำอธิบาย

#### ❑ การเตรียมการ / วางแผน

องค์กรใช้ข้อมูลที่สำคัญและความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องในการกำหนดวิธีการรับรู้ของข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของลูกค้ากลุ่มลูกค้าในแต่ละกลุ่มอย่างชัดเจน เช่น การเยี่ยมเยียนลูกค้า เพื่อสอบถามข้อมูลความต้องการ หรือการออกแบบสอบถามความต้องการของลูกค้า เป็นต้น เพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า กลุ่มลูกค้า และส่วนตลาดอย่างถูกต้อง

#### ❑ การนำไปปฏิบัติ

องค์กรมีการสื่อสารไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีการจัดทำและรวบรวมข้อมูลความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า กลุ่มลูกค้า ได้อย่างครบถ้วนตามวิธีการ และตามช่วงเวลาที่กำหนด

#### ❑ การติดตามผล

องค์กรมีการตรวจสอบ ติดตามการจัดทำข้อมูล ความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า วิธีการตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้า และส่วนตลาด โดยมีระยะเวลาการติดตามและสรุปผลที่ชัดเจน เพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

#### ❑ การทบทวน / การปรับปรุง

องค์กรมีการทบทวนการจัดทำข้อมูลความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า ให้มีความเหมาะสมในการดำเนินการ หรือมีการปรับปรุง ปรับเปลี่ยนวิธีการรวบรวมข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องมากยิ่งขึ้น

หมวดที่ 3. การมุ่งเน้นลูกค้าและการตลาด		คะแนนเต็ม	ได้คะแนน
ประเด็นพิจารณาที่ 2. องค์กรมีจัดทำแผนการตลาด กำหนดเป้าหมายทางการตลาด การนำไปปฏิบัติและ ติดตามผล เพื่อบรรลุเป้าหมายของแผนธุรกิจด้านการตลาด		20 คะแนน	
เตรียมการ ( 0-5 )	การนำไปปฏิบัติ ( 0-5 )	ติดตามผล ( 0-5 )	ปรับปรุง ( 0-5 )
มีการจัดทำแผนการตลาดที่ชัดเจน	มีการนำแผนการตลาดไปดำเนินการปฏิบัติอย่างครอบคลุม	มีการตรวจสอบ ติดตามการนำแผนการตลาดไปปฏิบัติเป็นระบบ	มีการทบทวนและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องที่ส่งผลต่อเป้าหมายทางการตลาด

### คำอธิบาย

#### ❑ การเตรียมการ / วางแผน

องค์กรมีการจัดทำแผนการตลาดที่ชัดเจน โดยมีการนำเอาข้อมูลที่สำคัญมาเป็นส่วนประกอบในการจัดทำ และมีผู้ที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการพิจารณาจัดทำแผนงาน อีกทั้งแผนงานจะต้องมีความสมบูรณ์ทั้งแนวทาง เป้าหมาย ระยะเวลา รวมถึงผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน

#### ❑ การนำไปปฏิบัติ

องค์กรมีการนำแผนการตลาดไปสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการปฏิบัติได้อย่างครอบคลุมตามรายละเอียดของแผนงาน

#### ❑ การติดตามผล

องค์กรมีการตรวจสอบ ติดตามการนำแผนการตลาดไปปฏิบัติ โดยมีการใช้ข้อมูลจริงเปรียบเทียบกับแผนงานที่กำหนด มีการกำหนดระยะเวลาในการติดตาม และสรุปผลการดำเนินงานตามแผนที่ชัดเจน

#### ❑ การทบทวน / การปรับปรุง

องค์กรมีการทบทวนแผนการตลาดถึงความเหมาะสมต่อสถานการณ์ทางธุรกิจ และมีการปรับปรุงแผนงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บรรลุต่อเป้าหมายทางการตลาดที่กำหนด หรือสถานการณ์ทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป

หมวดที่ 3. การมุ่งเน้นลูกค้าและการตลาด		คะแนนเต็ม	ได้คะแนน
ประเด็นพิจารณาที่ 3. องค์กรมีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เพื่อเพิ่มความภักดีและการซื้อผลิตภัณฑ์/บริการซ้ำอีก		20 คะแนน	
เตรียมการ ( 0-5 )	ดำเนินการ ( 0-5 )	ตรวจสอบ ( 0-5 )	ปรับปรุง ( 0-5 )
มีการกำหนดวิธีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าอย่างชัดเจน	มีการดำเนินการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าได้อย่างครบถ้วน	มีการตรวจสอบ ติดตามการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างเป็นระบบ	มีการทบทวนและปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

### คำอธิบาย

#### ❑ การเตรียมการ / วางแผน

องค์กรมีการใช้ข้อมูลที่สำคัญและให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดวิธีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เช่น การออกเยี่ยมเยียนลูกค้า การจัดกิจกรรมสัมพันธ์ร่วมกับลูกค้า เป็นต้น เพื่อเพิ่มความภักดีและการซื้อผลิตภัณฑ์/บริการซ้ำอีกของลูกค้า

#### ❑ การนำไปปฏิบัติ

องค์กรมีการสื่อสารถึงแนวทางและวิธีการให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ปฏิบัติตามวิธีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าที่องค์กรกำหนดขึ้นมาได้อย่างครบถ้วน

#### ❑ การติดตามผล

องค์กรมีการตรวจสอบ ติดตามการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า เช่น การวัดและประเมินผลความพึงพอใจ วิธีการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าในแต่ละครั้ง/แต่ละช่วงเวลาชัดเจน เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงวิธีการให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป

#### ❑ การทบทวน / การปรับปรุง

องค์กรมีการทบทวนวิธีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้เหมาะสมต่อสถานการณ์ทางธุรกิจ และมีการปรับปรุงวิธีการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เช่น ปรับปรุงวิธีการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ากลุ่มใหม่ เป็นต้น เพื่อเพิ่มความภักดีและการซื้อผลิตภัณฑ์/บริการซ้ำอีก

หมวดที่ 3. การมุ่งเน้นลูกค้าและการตลาด		คะแนนเต็ม	ได้คะแนน
ประเด็นพิจารณาที่ 4. องค์กรมีประเมินและตอบสนองความพึงพอใจและไม่พอใจของลูกค้า เพื่อให้ได้ลูกค้าใหม่ และรักษาลูกค้าเก่า		20 คะแนน	
เตรียมการ ( 0-5 )	การนำไปปฏิบัติ ( 0-5 )	ติดตามผล ( 0-5 )	ปรับปรุง ( 0-5 )
มีการกำหนดวิธีการประเมินและตอบสนองความพึงพอใจและไม่พอใจของลูกค้าอย่างชัดเจน	มีการดำเนินการหาข้อมูลและตอบสนองความพึงพอใจและไม่พอใจของลูกค้าได้อย่างครอบคลุม	มีการตรวจสอบ ติดตามการดำเนินการหาข้อมูลและการตอบสนองความพึงพอใจและไม่พอใจของลูกค้าอย่างเป็นระบบ	มีการทบทวนและปรับปรุงการดำเนินการหาข้อมูลและตอบสนองความพึงพอใจและไม่พอใจของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

### คำอธิบาย

#### ❑ การเตรียมการ / วางแผน

องค์กรมีการใช้ข้อมูลที่สำคัญและให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนด วิธีการประเมิน และตอบสนองความพึงพอใจ และไม่พอใจของลูกค้า เช่น การกำหนดช่องทางในการสื่อสาร/รับข้อมูลจากลูกค้า และระบบในการจัดการข้อร้องเรียนที่เหมาะสม โดยมีระยะเวลาและผู้ที่ได้รับผิดชอบในการดำเนินงานอย่างชัดเจน

#### ❑ การนำไปปฏิบัติ

องค์กรมีการสื่อสารถึงแนวทางและวิธีการให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้มีการจัดเก็บข้อมูลและการปฏิบัติตามขั้นตอน เพื่อตอบสนองความพึงพอใจและไม่พอใจของลูกค้าได้อย่างครอบคลุม

#### ❑ การติดตามผล

องค์กรมีการตรวจสอบ ติดตามการดำเนินการหาข้อมูล และการตอบสนองความพึงพอใจและไม่พอใจของลูกค้าโดยมีผู้รับผิดชอบ และระยะเวลาการติดตาม สรุปผลที่ชัดเจน เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจและไม่พอใจของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว เพื่อที่จะกำหนดแนวทางการปรับปรุง/แก้ไขการทำงานให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตรงประเด็น

#### ❑ การทบทวน / การปรับปรุง

องค์กรมีการทบทวนวิธีการหาข้อมูลและการตอบสนองความพึงพอใจและไม่พอใจของลูกค้าให้เหมาะสมกับสถานการณ์ทางธุรกิจ และมีการปรับปรุงวิธีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บรรลุเป้าหมายความพึงพอใจของลูกค้าที่สูงขึ้น

หมวดที่ 3. การมุ่งเน้นลูกค้าและการตลาด		คะแนนเต็ม	ได้คะแนน
ประเด็นพิจารณาที่ 5. องค์กรมีการสร้างภาพลักษณ์และตราสินค้าของตนเอง เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันและยั่งยืนทางการตลาด		20 คะแนน	
เตรียมการ ( 0-5 )	การนำไปปฏิบัติ ( 0-5 )	ติดตามผล ( 0-5 )	ปรับปรุง ( 0-5 )
มีการกำหนดแนวทางการสร้างภาพลักษณ์และตราสินค้าของตนเองอย่างชัดเจน	มีการดำเนินการสร้างภาพลักษณ์และมีตราสินค้าเป็นของตนเอง	มีการตรวจสอบ ติดตามการดำเนินการสร้างภาพลักษณ์และตราสินค้าอย่างเป็นระบบ	มีการทบทวนและปรับปรุงการดำเนินการสร้างภาพลักษณ์และตราสินค้าอย่างต่อเนื่อง

### คำอธิบาย

#### ❑ การเตรียมการ / วางแผน

องค์กรมีการใช้ข้อมูลที่สำคัญ และให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรและจัดทำตราสินค้าของตนเอง เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันและยั่งยืนทางการตลาด โดยมีกรอบระยะเวลาดำเนินงานและผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน

#### ❑ การนำไปปฏิบัติ

องค์กรมีการสื่อสารถึงแนวทาง และวิธีการให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนด เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร รวมถึงมีการจัดทำตราสินค้าเป็นของตนเองตามแผนงานที่กำหนด

#### ❑ การติดตามผล

องค์กรมีการตรวจสอบ ติดตามผลการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร เช่น การสุ่มสำรวจกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เพื่อให้ทราบถึงภาพลักษณ์องค์กรในมุมมองของลูกค้า เป็นต้น และสรุปผลการจัดทำตราสินค้าโดยเทียบกับแผนงานที่กำหนด

#### ❑ การทบทวน / การปรับปรุง

องค์กรมีการทบทวนและปรับปรุงการดำเนินการสร้างภาพลักษณ์และตราสินค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป

หมวดที่ 3. การมุ่งเน้นลูกค้าและการตลาด		คะแนนเต็ม	ได้คะแนน
ประเด็นพิจารณาที่ 6. องค์กรดำเนินธุรกิจด้วยความยุติธรรม ไม่เบียดเบียนสังคม ไม่เอารัดเอาเปรียบผู้บริโภค/ผู้ใช้บริการ รวมถึงไม่ลอกเลียนตรา/แบบสินค้าของผู้อื่น		20 คะแนน	
เตรียมการ ( 0-5 )	การนำไปปฏิบัติ ( 0-5 )	ติดตามผล ( 0-5 )	ปรับปรุง ( 0-5 )
องค์กรมีการกำหนดนโยบาย / ให้ความสำคัญในการดำเนินธุรกิจที่ยุติธรรม ไม่เบียดเบียนสังคม ไม่เอารัดเอาเปรียบผู้บริโภค/ ผู้ใช้ บริการ รวมถึงไม่ลอกเลียนตรา/แบบสินค้าของผู้อื่น	มีการสื่อสารนโยบาย/ ดำเนินการในเรื่องที่องค์กร ให้ความสำคัญในการดำเนินธุรกิจที่ยุติธรรม ไม่เบียดเบียนสังคม ไม่เอารัดเอาเปรียบผู้บริโภค/ ผู้ใช้ บริการ รวมถึงไม่ลอกเลียนตรา/แบบสินค้าของผู้อื่น	มีการตรวจสอบ ติดตามการ ดำเนินการในเรื่องที่องค์กร ให้ความสำคัญในการดำเนินธุรกิจที่ยุติธรรม ไม่เบียดเบียนสังคม ไม่เอารัดเอาเปรียบผู้บริโภค/ ผู้ใช้บริการ รวมถึงไม่ลอกเลียนตรา/แบบสินค้าของผู้อื่น	มีการทบทวนและปรับปรุง ดำเนินการในเรื่องที่องค์กร ให้ความสำคัญในการดำเนินธุรกิจที่ยุติธรรม ไม่เบียดเบียนสังคม ไม่เอารัดเอาเปรียบผู้บริโภค/ผู้ใช้บริการ รวมถึงไม่ลอกเลียนตรา/แบบสินค้าของผู้อื่น

### คำอธิบาย

#### ❑ การเตรียมการ / วางแผน

องค์กรมีการวางแผนการดำเนินธุรกิจด้วยความยุติธรรม ไม่เบียดเบียนสังคม ไม่เอารัดเอาเปรียบผู้บริโภคโดยให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามาร่วมพิจารณา นำข้อมูลต่างๆ เช่น ด้านการตลาด การร้องเรียนของผู้บริโภคมาพิจารณา กำหนดช่วงเวลา ขั้นตอนและผู้รับผิดชอบในการดำเนินการที่ชัดเจน

#### ❑ การนำไปปฏิบัติ

องค์กรได้นำขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้มาดำเนินการโดยพนักงาน ผู้เกี่ยวข้องในแต่ละแผนกได้ดำเนินการตามขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้อย่างครบถ้วน

#### ❑ การติดตามผล

องค์กรมีการติดตามผลของการดำเนินการ โดยพิจารณาจากข้อมูลต่างๆ เช่น การร้องเรียนของผู้บริโภค การฟ้องร้องเรื่องการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา เป็นต้น

#### ❑ การทบทวน / การปรับปรุง

องค์กรมีการพิจารณาทบทวนขั้นตอนการดำเนินการว่ายังคงมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ และทันกับความต้องการทางธุรกิจ มีการปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น



เกณฑ์การพิจารณารางวัลสุดยอด SME แห่งชาติ ครั้งที่ 11  
หมวดที่ 4. การวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้

คะแนนเต็ม	100 คะแนน
ได้คะแนน	

หมวดที่ 4. การวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้		คะแนนเต็ม	ได้คะแนน
ประเด็นพิจารณาที่ 1. องค์กรกำหนดการวัดผลและการนำข้อมูลการดำเนินงานที่สำคัญมาวิเคราะห์เพื่อกำหนดแนวทางในการแก้ไข/ปรับปรุง โดยตรวจสอบ ติดตาม และ ทบทวนแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง		20 คะแนน	
เตรียมการ ( 0-5 )	การนำไปปฏิบัติ ( 0-5 )	ติดตามผล ( 0-5 )	ปรับปรุง ( 0-5 )
มีแนวทางในการวัดผล และการวิเคราะห์ข้อมูล ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน อย่างเป็นระบบ	มีการวิเคราะห์ข้อมูลการวัดผล การดำเนินงาน และ นำผลวิเคราะห์ไปจัดทำแผน การแก้ไข/ปรับปรุง และ นำไปปฏิบัติได้อย่าง ครอบคลุม	มีการตรวจสอบ ติดตาม การนำแผนการแก้ไข/ปรับปรุงไปปฏิบัติอย่าง เป็นระบบ	มีการทบทวนและปรับปรุง แผนการแก้ไข/ปรับปรุง และการนำไปปฏิบัติอย่าง ต่อเนื่อง

### คำอธิบาย

#### □ การเตรียมการ / วางแผน

องค์กรได้ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทาง/วิธีการวัดผล/การวิเคราะห์ ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่สำคัญที่ได้จัดเก็บ เช่น การแปลงข้อมูลดิบให้เป็นสารสนเทศ ที่เข้าใจง่าย ซึ่ง อาจอยู่ในรูปของกราฟ ตาราง และได้กำหนดระยะเวลา และผู้ที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน

#### □ การนำไปปฏิบัติ

ผู้ที่เกี่ยวข้องได้มีการวัดผล วิเคราะห์ตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญของบริษัทได้อย่างถูกต้อง และครอบคลุมทุกกระบวนการที่สำคัญ และยังได้นำผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัดไปจัดทำแผนการแก้ไข/ปรับปรุง และนำไปปฏิบัติได้อย่างครอบคลุม

#### □ การติดตามผล

องค์กรตรวจสอบ ติดตามผลการวัดผล การวิเคราะห์ตัวชี้วัดผลการดำเนินการ ที่สำคัญ และการ ปฏิบัติตามแผนการแก้ไข/ปรับปรุง เพื่อนำมาใช้ปรับปรุงวิธีการวิเคราะห์ที่เหมาะสม และติดตามผล ของปฏิบัติตามแผนการแก้ไข/ปรับปรุงของตัวชี้วัดที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมายได้อย่างครอบคลุม

#### □ การทบทวน / การปรับปรุง

องค์กรทบทวนวิธีการวัดผล การวิเคราะห์ตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญ เพื่อให้ได้วิธีการ วิเคราะห์ที่เหมาะสมกับตัวชี้วัดที่สำคัญ รวมถึงมีการทบทวนแผนดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงเพื่อให้ ตัวชี้วัดผลการดำเนินการสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดครอบคลุมทุกกระบวนการที่สำคัญ

หมวดที่ 4. การวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้		คะแนนเต็ม	ได้คะแนน
ประเด็นพิจารณาที่ 2. องค์กรมีการจัดการข้อมูลด้านงบการเงิน ที่ถูกต้องตามหลักการทางบัญชี โดยมีการตรวจสอบ ติดตาม และทบทวนข้อมูล เพื่อใช้ในการตัดสินใจของผู้บริหารในการดำเนินธุรกิจ		20 คะแนน	
เตรียมการ ( 0-5 )	ดำเนินการ ( 0-5 )	ตรวจสอบ ( 0-5 )	ปรับปรุง ( 0-5 )
มีแนวทางในการจัดทำข้อมูลด้านงบการเงิน ที่ถูกต้องตามหลักการทางบัญชี	มีการจัดทำข้อมูลด้านงบการเงิน ที่ถูกต้องตามหลักการทางบัญชี	มีการตรวจสอบ ติดตาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้านงบการเงิน ที่ถูกต้องตามหลักการทางบัญชี อย่างเป็นระบบ	มีการทบทวนและปรับปรุงการจัดทำข้อมูลด้านงบการเงิน ที่ถูกต้องตามหลักการทางบัญชี และผลการวิเคราะห์อย่างต่อเนื่อง

#### คำอธิบาย

##### ❑ การเตรียมการ / วางแผน

องค์กรมีการกำหนดแนวทางและวิธีการในการจัดทำข้อมูลด้านงบการเงิน ที่ถูกต้องตามหลักการทางบัญชี โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบดำเนินการ รูปแบบการจัดเก็บข้อมูลและรายงานอย่างชัดเจน

##### ❑ การนำไปปฏิบัติ

องค์กรมีการสื่อสารถึงแนวทางและวิธีการในการจัดทำข้อมูลด้านงบการเงิน ที่ถูกต้องตามหลักการทางบัญชี ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบและสามารถจัดทำข้อมูลด้านการเงินการบัญชี ได้อย่างถูกต้อง

##### ❑ การติดตามผล

องค์กรมีการตรวจสอบ และติดตามผลในการจัดทำข้อมูลด้านงบการเงิน เช่น ความถูกต้อง ความรวดเร็ว และปัญหาในการจัดทำ เป็นต้น รวมถึงมีการวิเคราะห์ผลจากข้อมูลด้านการเงินการบัญชี ที่ได้จัดเก็บ เพื่อใช้ในการตัดสินใจของผู้บริหารในการดำเนินธุรกิจ

##### ❑ การทบทวน / การปรับปรุง

องค์กรมีการทบทวนและปรับปรุงการจัดทำข้อมูลด้านงบการเงิน รวมถึงวิธีวิเคราะห์ผล เพื่อให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว และมีความน่าเชื่อถือเพื่อให้ผู้บริหารใช้ในการตัดสินใจดำเนินธุรกิจ

หมวดที่ 4. การวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้		คะแนนเต็ม	ได้คะแนน
ประเด็นพิจารณาที่ 3. องค์กรมีระบบในการบริหารข้อมูลให้ทันสมัย พร้อมใช้งาน และมีการสื่อสารข้อมูลที่สำคัญในการทำงานให้กับพนักงาน		20 คะแนน	
เตรียมการ ( 0-5 )	การนำไปปฏิบัติ ( 0-5 )	ติดตามผล ( 0-5 )	ปรับปรุง ( 0-5 )
มีการกำหนดวิธีการ ในการทำให้ข้อมูลทันสมัย พร้อมใช้งาน และวิธีสื่อสารให้กับพนักงานที่เกี่ยวข้อง รับทราบ	มีการดำเนินการในการทำให้ข้อมูลทันสมัย พร้อมใช้งาน และสื่อสารให้กับพนักงานที่เกี่ยวข้อง รับทราบ	มีการตรวจสอบ ติดตามการทำให้ข้อมูลทันสมัย พร้อมใช้งาน และสื่อสารให้พนักงานที่เกี่ยวข้อง รับทราบอย่างเป็นระบบ	มีการทบทวน/ปรับปรุงการทำให้ข้อมูลทันสมัย พร้อมใช้งาน และสื่อสารให้พนักงานที่เกี่ยวข้อง รับทราบอย่างต่อเนื่อง

### คำอธิบาย

#### □ การเตรียมการ / วางแผน

องค์กรให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้มีส่วนร่วมในการกำหนดวิธีการ ในการทำให้ข้อมูลทันสมัย เช่น มีการ Update ของข้อมูลที่สำคัญอย่างสม่ำเสมอ หรือมีการสรุปข้อมูลให้ง่ายต่อการนำไปใช้งาน และมีแผนงานสื่อสารให้กับพนักงานที่เกี่ยวข้องรับทราบอย่างชัดเจน

#### □ การนำไปปฏิบัติ

องค์กรดำเนินการในการทำให้ข้อมูลทันสมัยและพร้อมใช้งานได้อย่างครอบคลุมทุกประเด็นและทุกพื้นที่ และมีการสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบผ่านสื่อที่เหมาะสม เช่น การประชุมชี้แจงตามวาระ Morning Talk บอร์ดข่าวสาร และระบบ Intranet เป็นต้น

#### □ การติดตามผล

องค์กรมีการตรวจสอบ ติดตามการทำให้ข้อมูลทันสมัย และพร้อมใช้งานเพื่อให้ข้อมูล/สารสนเทศสะท้อนสถานการณ์จริงที่เกิดขึ้น รวมถึงติดตามผลการรับรู้ข้อมูลที่สำคัญของพนักงานที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการปรับปรุงการสื่อสารขององค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

#### □ การทบทวน / การปรับปรุง

มีการทบทวน/ปรับปรุงวิธีการทำให้ข้อมูลทันสมัย และพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่อง เช่น ปรับปรุงวิธีการจัดเก็บและ Update ข้อมูล ปรับปรุงระบบป้องกันความเสียหายของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์เพื่อให้ระบบพร้อมใช้งาน ทบทวนว่าข้อมูลที่จัดเก็บเพียงพอหรือไม่ ข้อมูลใดต้องจัดเก็บเพิ่มเติม เป็นต้น รวมถึงปรับปรุงวิธีการสื่อสารข่าวสาร ข้อมูลที่สำคัญขององค์กรให้พนักงานที่เกี่ยวข้องได้รับรู้อย่างต่อเนื่อง

หมวดที่ 4. การวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้		คะแนนเต็ม	ได้คะแนน
ประเด็นพิจารณาที่ 4. องค์กรมีระบบการจัดเก็บความรู้ที่สำคัญและจำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจ		20 คะแนน	
เตรียมการ ( 0-5 )	การนำไปปฏิบัติ ( 0-5 )	ติดตามผล ( 0-5 )	ปรับปรุง ( 0-5 )
มีการกำหนดแนวทางในการจัดเก็บความรู้ที่สำคัญอย่างชัดเจน	มีการดำเนินการจัดเก็บความรู้ที่สำคัญอย่างครอบคลุม	มีการตรวจสอบ ติดตามการจัดเก็บความรู้ที่สำคัญอย่างเป็นระบบ	มีการทบทวนและปรับปรุงการจัดเก็บความรู้ที่สำคัญอย่างต่อเนื่อง รวมถึงความรู้ที่สามารถต่อยอดเป็นนวัตกรรม

### คำอธิบาย

#### ❑ การเตรียมการ / วางแผน

องค์กรมีการให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางในการจัดเก็บความรู้ที่สำคัญที่เหมาะสมกับองค์กร เช่น การระบุงองค์ความรู้ที่สำคัญขององค์กร วิธีการจัดเก็บความรู้ และมีการกำหนดเป็นแผนงานที่มีผู้รับผิดชอบ และระยะเวลาดำเนินงานที่ชัดเจน เป็นต้น

#### ❑ การนำไปปฏิบัติ

องค์กรมีการจัดเก็บความรู้ที่สำคัญตามแผนงานที่กำหนดได้อย่างครอบคลุม และต่อเนื่อง

#### ❑ การติดตามผล

องค์กรมีการตรวจสอบ ติดตามการจัดเก็บความรู้ที่สำคัญ เพื่อดูถึงความถูกต้อง และครบถ้วนขององค์ความรู้

#### ❑ การทบทวน / การปรับปรุง

องค์กรมีการทบทวน ปรับปรุงวิธีการจัดเก็บความรู้ที่สำคัญอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานที่เกี่ยวข้องมีองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานสอดคล้องกับสถานการณ์ทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงความรู้ที่สามารถต่อยอดเป็นนวัตกรรม

หมวดที่ 4. การวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้		คะแนนเต็ม	ได้คะแนน
ประเด็นพิจารณาที่ 5. องค์กรมีระบบการแลกเปลี่ยนความรู้ที่สำคัญและจำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจ ทั้งหน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง		20 คะแนน	
เตรียมการ ( 0-5 )	การนำไปปฏิบัติ ( 0-5 )	ติดตามผล ( 0-5 )	ปรับปรุง ( 0-5 )
มีการกำหนดแนวทางการแลกเปลี่ยนความรู้ที่สำคัญอย่างชัดเจน	มีการดำเนินการแลกเปลี่ยนความรู้ที่สำคัญอย่างครอบคลุม	มีการตรวจสอบ ติดตาม การแลกเปลี่ยนความรู้ที่สำคัญอย่างเป็นระบบ	มีการทบทวนและปรับปรุงการแลกเปลี่ยนความรู้ที่สำคัญอย่างต่อเนื่องรวมถึงการเผยแพร่ความรู้ให้กับสังคม

### คำอธิบาย

#### □ การเตรียมการ / วางแผน

องค์กรมีการให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการแลกเปลี่ยนความรู้ที่สำคัญที่เหมาะสมกับองค์กร เช่น วิธีการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างพนักงานในองค์กร และมีการกำหนดเป็นแผนงานที่มีผู้รับผิดชอบ และระยะเวลาดำเนินงานที่ชัดเจน เป็นต้น

#### □ การนำไปปฏิบัติ

องค์กรมีการแลกเปลี่ยนความรู้ที่สำคัญตามแผนงานที่กำหนดได้อย่างครอบคลุม และต่อเนื่อง

#### □ การติดตามผล

องค์กรมีการตรวจสอบ ติดตามการแลกเปลี่ยนความรู้เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิผลของการแลกเปลี่ยนความรู้ที่สำคัญ

#### □ การทบทวน / การปรับปรุง

องค์กรมีการทบทวน ปรับปรุงวิธีการแลกเปลี่ยนความรู้ที่สำคัญอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานที่เกี่ยวข้องมีองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานสอดคล้องกับสถานการณ์ทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงองค์กรได้มีการเผยแพร่ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

เกณฑ์การพิจารณารางวัลสุดยอด SME แห่งชาติ ครั้งที่ 11  
หมวดที่ 5. การบริหารทรัพยากรบุคคล

คะแนนเต็ม	140 คะแนน
ได้คะแนน	

หมวดที่ 5. การบริหารทรัพยากรบุคคล		คะแนนเต็ม	ได้คะแนน
ประเด็นพิจารณาที่ 1. องค์กรมีการกำหนดโครงสร้างองค์กร และ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน ซึ่งสามารถสนับสนุนการดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ		20 คะแนน	
เตรียมการ ( 0-5 )	การนำไปปฏิบัติ ( 0-5 )	ติดตามผล ( 0-5 )	ปรับปรุง ( 0-5 )
มีรูปแบบการกำหนดโครงสร้างองค์กร และ บทบาทหน้าที่รับผิดชอบ รวมถึงการวางแผนกำลังคนที่ชัดเจน	มีโครงสร้างองค์กร และ อัตรากำลังคนตามบทบาทหน้าที่รับผิดชอบ	มีการตรวจสอบ ติดตาม ปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่รับผิดชอบและ อัตรากำลังที่เหมาะสม	มีการทบทวนและปรับปรุงโครงสร้างองค์กร บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและ อัตรากำลังให้ตรงตามสภาพการณ์ทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป

### คำอธิบาย

#### ❑ การเตรียมการ / วางแผน

ตัวแทนจากหน่วยงานต่างๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการพิจารณาโครงสร้างองค์กร และบทบาทหน้าที่รับผิดชอบ โดยมีการนำข้อมูลที่สำคัญทั้งจากภายนอก และภายในองค์กรมาประกอบการพิจารณา มีการกำหนดช่วงเวลา และมีผู้รับผิดชอบหลักในการดำเนินการ

#### ❑ การนำไปปฏิบัติ

มีการประกาศใช้ผังโครงสร้างองค์กร กำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละตำแหน่งงานในแต่ละแผนก มีการสื่อสารให้กับพนักงานในแต่ละตำแหน่งงานเข้าใจ และสามารถปฏิบัติได้ตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง

#### ❑ การติดตามผล

มีการติดตามความเหมาะสมของการประสานงาน การปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานตามผังโครงสร้างองค์กรที่กำหนดไว้ มีการติดตามผลของการปฏิบัติงานของพนักงาน แต่ละตำแหน่งงานว่าดำเนินการได้ตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้กำหนดไว้

#### ❑ การทบทวน / การปรับปรุง

มีการทบทวนโครงสร้างองค์กร และบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบว่า ยังคงมีความเหมาะสมกับสถานการณ์และทิศทางของธุรกิจ มีการปรับปรุงผังโครงสร้างองค์กรและบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบให้เหมาะสม



หมวดที่ 5. การบริหารทรัพยากรบุคคล		คะแนนเต็ม	ได้คะแนน
ประเด็นพิจารณาที่ 2. องค์กรมีการสรรหาบุคลากร ที่ตรงกับความต้องการของธุรกิจ		20 คะแนน	
เตรียมการ ( 0-5 )	การนำไปปฏิบัติ ( 0-5 )	ติดตามผล ( 0-5 )	ปรับปรุง ( 0-5 )
มีแผนในการสรรหาบุคลากรให้ตรงกับความต้องการของธุรกิจ	มีการสรรหาบุคลากรได้ตรงกับบทบาทหน้าที่รับผิดชอบ	มีการตรวจสอบ ติดตามการสรรหาบุคลากรอย่างเป็นระบบ	มีการทบทวนและปรับปรุงวิธีการในการสรรหาบุคลากรให้ตรงกับความต้องการของธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ

### คำอธิบาย

#### ❑ การเตรียมการ / วางแผน

หัวหน้างานที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการสรรหาบุคลากร นำบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ คุณสมบัติของพนักงานที่กำหนดไว้มาพิจารณา กำหนดระยะเวลาในการสรรหาบุคลากร มีการกำหนดขั้นตอนและผู้รับผิดชอบในการดำเนินการสรรหาที่ชัดเจน

#### ❑ การนำไปปฏิบัติ

มีการสรรหาบุคลากรตามวิธีการที่ได้กำหนดไว้ในทุกๆ แผนก หัวหน้างานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องของแต่ละแผนกได้เข้ามามีส่วนร่วมในการสรรหาบุคลากรทุกครั้ง

#### ❑ การติดตามผล

มีการติดตามผลของการสรรหาบุคลากร โดยพิจารณาผลการทำงานของบุคลากรที่สรรหามาได้เทียบกับเป้าหมายที่ต้องการ โดยใช้ข้อมูลต่างๆ มาประกอบการพิจารณา กำหนดช่วงเวลาในการติดตามและผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน

#### ❑ การทบทวน การปรับปรุง

มีการทบทวนวิธีการสรรหาบุคลากรว่า ยังคงมีความเหมาะสมต่อสถานการณ์ทิศทางของธุรกิจ มีการปรับปรุงวิธีการสรรหาบุคลากรเพื่อให้การสรรหาบุคลากรมีประสิทธิภาพ และได้บุคลากรที่ตรงกับความต้องการมากยิ่งขึ้น

หมวดที่ 5. การบริหารทรัพยากรบุคคล		คะแนนเต็ม	ได้คะแนน
ประเด็นพิจารณาที่ 3. องค์กรมีระบบการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน ที่สอดคล้องกับกระบวนการทำงาน		20 คะแนน	
เตรียมการ ( 0-5 )	การนำไปปฏิบัติ ( 0-5 )	ติดตามผล ( 0-5 )	ปรับปรุง ( 0-5 )
มีระบบในการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน ที่สอดคล้องกับกระบวนการทำงาน	มีการดำเนินการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะพนักงาน ตามแผนการฝึกอบรมและพัฒนา	มีการตรวจสอบ ติดตาม แผนการฝึกอบรมและพัฒนา	มีการทบทวนและปรับปรุงวิธีการในการทำแผนและวิธีการดำเนินการฝึกอบรมพัฒนา

### คำอธิบาย

#### □ การเตรียมการ / วางแผน

องค์กรให้หัวหน้างานแต่ละแผนกเข้ามามีส่วนร่วม นำข้อมูลต่างๆ มาเป็นปัจจัยในการวางแผนการฝึกอบรม มีการกำหนดแผนการฝึกอบรม ขั้นตอนและวิธีการอบรม มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนในการดูแลระบบการฝึกอบรมขององค์กร

#### □ การนำไปปฏิบัติ

หัวหน้างานหรือผู้รับผิดชอบระบบการฝึกอบรมได้ปฏิบัติตามขั้นตอนของการฝึกอบรมที่กำหนดไว้ มีการอบรมให้กับพนักงานในแต่ละแผนกอย่างทั่วถึงและเหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่ง

#### □ การติดตามผล

มีการติดตามประสิทธิผลของการฝึกอบรมในเรื่องต่างๆ ให้กับพนักงานโดยใช้วิธีการที่เหมาะสมกับหัวข้อของการอบรม ใช้ข้อมูลต่างๆ มาพิจารณาในการติดตามผลการฝึกอบรม เช่น ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน อัตราของเสีย เป็นต้น

#### □ การทบทวน / การปรับปรุง

มีการทบทวนระบบการฝึกอบรม วิธีการฝึกอบรม หัวข้อการฝึกอบรม ระบบการติดตามผลการอบรมว่ายังคงมีความเหมาะสมกับสถานการณ์และทิศทางของธุรกิจ และมีการปรับปรุงระบบการอบรมให้ดีขึ้นและกำหนดเป็นมาตรฐานการปฏิบัติที่ชัดเจน

หมวดที่ 5. การบริหารทรัพยากรบุคคล		คะแนนเต็ม	ได้คะแนน
ประเด็นพิจารณาที่ 4. องค์กรมีระบบการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน		20 คะแนน	
เตรียมการ ( 0-5 )	การนำไปปฏิบัติ ( 0-5 )	ติดตามผล ( 0-5 )	ปรับปรุง ( 0-5 )
มีแนวทางในการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	มีการดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงาน	มีการตรวจสอบ ติดตามการประเมินผล	มีการทบทวนและปรับปรุงการ วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน

### คำอธิบาย

#### ❑ การเตรียมการ / วางแผน

องค์กรให้หัวหน้างานเข้ามามีส่วนร่วมในการพิจารณาโดยนำข้อมูลผลการปฏิบัติงานของพนักงานมาพิจารณา กำหนดช่วงเวลาในการประเมินผลที่ชัดเจน มีผู้รับผิดชอบในการดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน

#### ❑ การนำไปปฏิบัติ

องค์กรมีการใช้ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ได้กำหนดไว้กับพนักงานในแต่ละแผนกตามช่วงเวลาที่ได้กำหนดไว้ และผู้ประเมินสามารถประเมินผลการปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

#### ❑ การติดตามผล

องค์กรมีการติดตามผลการใช้ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละแผนกโดยพิจารณาจากข้อมูลต่างๆ ประกอบ เช่น ความพึงพอใจของพนักงาน ประสิทธิภาพการทำงาน อัตราของเสีย เป็นต้น

#### ❑ การทบทวน / การปรับปรุง

องค์กรมีการทบทวนระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการประเมิน ความถี่ในการประเมินว่ามีความเหมาะสมกับพนักงาน มีการปรับปรุงระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

หมวดที่ 5. การบริหารทรัพยากรบุคคล		คะแนนเต็ม	ได้คะแนน
ประเด็นพิจารณาที่ 5. องค์กรมีการพิจารณาผลตอบแทนและจัดสวัสดิการที่เหมาะสมให้แก่พนักงาน		20 คะแนน	
เตรียมการ ( 0-5 )	การนำไปปฏิบัติ ( 0-5 )	ติดตามผล ( 0-5 )	ปรับปรุง ( 0-5 )
มีการกำหนดแนวทางในการพิจารณาผลตอบแทนและจัดสวัสดิการที่เหมาะสมให้แก่พนักงาน	มีการดำเนินการตามแนวทางในการพิจารณาผลตอบแทนและจัดสวัสดิการที่เหมาะสมให้แก่พนักงาน	มีการตรวจสอบ ติดตามผลของการจ่ายค่าตอบแทนและการจัดสวัสดิการพนักงาน	มีการทบทวนและปรับปรุงการพิจารณาผลตอบแทนและจัดสวัสดิการให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ทางธุรกิจ

### คำอธิบาย

#### □ การเตรียมการ / วางแผน

องค์กรนำความคิดเห็นของพนักงาน หัวหน้างาน เข้ามาใช้ในการพิจารณาผลตอบแทนและสวัสดิการ นำข้อมูลทั้งภายในและภายนอกองค์กรเข้ามาพิจารณา กำหนดช่วงเวลาในการพิจารณา และมีผู้รับผิดชอบในการดำเนินการที่ชัดเจน

#### □ การนำไปปฏิบัติ

องค์กรมีการให้ผลตอบแทนและจัดสวัสดิการให้แก่พนักงานตามที่ได้กำหนดไว้โดยจัดให้แก่พนักงานทุกระดับในองค์กร ตามกรอบระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้ ผู้รับผิดชอบดำเนินการตามขั้นตอนและเกณฑ์ต่างๆ อย่างครบถ้วน

#### □ การติดตามผล

องค์กรมีการติดตามผลการให้ผลตอบแทนและจัดสวัสดิการให้แก่พนักงานในแต่ละแผนก โดยพิจารณาจากข้อมูลต่างๆ ประกอบ เช่น ความพึงพอใจของพนักงาน ประสิทธิภาพการทำงาน อัตราของเสีย เป็นต้น

#### □ การทบทวน / การปรับปรุง

องค์กรมีการทบทวนระบบการให้ผลตอบแทน และจัดสวัสดิการแก่พนักงาน ขั้นตอนการประเมิน ความถี่ในการประเมิน ว่ามีความเหมาะสมกับพนักงาน และมีการปรับปรุงให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

หมวดที่ 5. การบริหารทรัพยากรบุคคล		คะแนนเต็ม	ได้คะแนน
ประเด็นพิจารณาที่ 6. การให้ความสำคัญแก่พนักงานในการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการปรับปรุงการดำเนินการขององค์กร		20 คะแนน	
เตรียมการ ( 0-5 )	การนำไปปฏิบัติ ( 0-5 )	ติดตามผล ( 0-5 )	ปรับปรุง ( 0-5 )
มีการกำหนดประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการให้ความสำคัญ และการเปิดโอกาสในการแสดงความคิดเห็นของพนักงานและมีส่วนร่วมในการปรับปรุงการดำเนินการขององค์กร	มีการดำเนินการในประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการให้ความสำคัญ และการเปิดโอกาสในการแสดงความคิดเห็นของพนักงานและมีส่วนร่วมในการปรับปรุงการดำเนินการขององค์กร	มีการตรวจสอบ ติดตามในประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการให้ความสำคัญ และการเปิดโอกาสในการแสดงความคิดเห็นของพนักงานและมีส่วนร่วมในการปรับปรุงการดำเนินการขององค์กร	มีการทบทวนและปรับปรุง ในประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการให้ความสำคัญและการเปิดโอกาสในการแสดงความคิดเห็นของพนักงาน และมีส่วนร่วมในการปรับปรุงการดำเนินการขององค์กร

### คำอธิบาย

#### ❑ การเตรียมการ / วางแผน

องค์กรมีการวางแผนดำเนินการในประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการให้ความสำคัญและการเปิดโอกาสในการแสดงความคิดเห็นของพนักงาน โดยให้หัวหน้างาน พนักงานหรือตัวแทนของแต่ละแผนกเข้ามามีส่วนร่วม นำข้อมูลต่างๆ มาพิจารณา เช่น ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงของพนักงาน เป็นต้น มีการกำหนดช่วงเวลา ขั้นตอนดำเนินการและผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน

#### ❑ การนำไปปฏิบัติ

องค์กรมีการนำขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้เกี่ยวกับการให้ความสำคัญ และการเปิดโอกาสในการแสดงความคิดเห็นของพนักงานและมีส่วนร่วมในการปรับปรุงการดำเนินการขององค์กรไปดำเนินการโดยผู้ที่เกี่ยวข้อง และพนักงานของแต่ละแผนกมีส่วนร่วม และสามารถปฏิบัติได้ตามที่ได้กำหนดไว้

#### ❑ การติดตามผล

องค์กรมีการติดตามผลของการดำเนินการ โดยพิจารณาจากข้อมูลต่างๆ เช่น ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงของพนักงาน เป็นต้น

#### ❑ การทบทวน / การปรับปรุง

องค์กรมีการพิจารณาทบทวนขั้นตอนการให้ความสำคัญ และการเปิดโอกาสในการแสดงความคิดเห็นของพนักงาน ว่ายังคงมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ และทันกับความต้องการทางธุรกิจ มีการปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

หมวดที่ 5. การบริหารทรัพยากรบุคคล		คะแนนเต็ม	ได้คะแนน
ประเด็นพิจารณาที่ 7. องค์กรมีการส่งเสริมและการจ้างงาน หรือให้โอกาสสำหรับผู้ที่ย้ายโอกาสหรือคนทุพพลภาพ ทำงานในองค์กร		20 คะแนน	
เตรียมการ ( 0-5 )	การนำไปปฏิบัติ ( 0-5 )	ติดตามผล ( 0-5 )	ปรับปรุง ( 0-5 )
มีการกำหนดประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมและการจ้างงาน หรือให้โอกาสสำหรับผู้ที่ย้ายโอกาสหรือคนทุพพลภาพในการทำงาน	มีการดำเนินการในประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมและการจ้างงานสำหรับผู้ที่ย้ายโอกาสหรือคนทุพพลภาพ ทำงานในองค์กร	มีการตรวจสอบ ติดตามในประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม และการจ้างงานสำหรับผู้ที่ย้ายโอกาสหรือคนทุพพลภาพ ทำงานในองค์กร	มีการทบทวนและปรับปรุงในประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมและการจ้างงานสำหรับผู้ที่ย้ายโอกาสหรือคนทุพพลภาพ ทำงานในองค์กร

### คำอธิบาย

#### □ การเตรียมการ / วางแผน

องค์กรมีการวางแผนดำเนินการในประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมและการจ้างงาน หรือให้โอกาสสำหรับผู้ที่ย้ายโอกาสหรือคนทุพพลภาพ โดยให้หัวหน้างาน พนักงานหรือตัวแทนของแต่ละแผนกเข้ามามีส่วนร่วม นำข้อมูลต่างๆ มาพิจารณา เช่น สัดส่วนของผู้ที่ย้ายโอกาสหรือคนทุพพลภาพ มีการกำหนดขั้นตอนดำเนินการและผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน

#### □ การนำไปปฏิบัติ

องค์กรมีการนำขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้เกี่ยวกับการส่งเสริม และการจ้างงาน หรือให้โอกาสสำหรับผู้ที่ย้ายโอกาสหรือคนทุพพลภาพ โดยผู้ที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมและสามารถปฏิบัติตามที่ได้กำหนดไว้

#### □ การติดตามผล

องค์กรมีการติดตามผลของการดำเนินการ โดยพิจารณาจากข้อมูลต่างๆ เช่น สัดส่วนของผู้ที่ย้ายโอกาสหรือคนทุพพลภาพ เป็นต้น

#### □ การทบทวน / การปรับปรุง

องค์กรมีการพิจารณาทบทวนขั้นตอนการส่งเสริมการจ้างงาน หรือให้โอกาสสำหรับผู้ที่ย้ายโอกาสหรือคนทุพพลภาพ ว่ายังคงมีความเหมาะสมกับสถานการณ์และทันกับความต้องการทางธุรกิจ มีการปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

เกณฑ์การพิจารณารางวัลสุดยอด SME แห่งชาติ ครั้งที่ 11  
หมวดที่ 6. การจัดการกระบวนการ

คะแนนเต็ม	160 คะแนน
ได้คะแนน	

หมวดที่ 6. การจัดการกระบวนการ		คะแนนเต็ม	ได้คะแนน
ประเด็นพิจารณาที่ 1. มีการประสานงานและรับข้อมูลจากฝ่ายการตลาด เพื่อใช้ในการออกแบบผลิตภัณฑ์/บริการ และกระบวนการผลิต/การบริการ		20 คะแนน	
เตรียมการ ( 0-5 )	การนำไปปฏิบัติ ( 0-5 )	ติดตามผล ( 0-5 )	ปรับปรุง ( 0-5 )
มีแนวทางในการประสานงานและรับข้อมูลจากฝ่ายการตลาดเพื่อใช้ในการออกแบบผลิตภัณฑ์/บริการ และกระบวนการผลิต/การบริการที่ชัดเจน	มีการดำเนินการตามแนวทางในการประสานงานและรับข้อมูลจากฝ่ายการตลาดเพื่อใช้ในการออกแบบผลิตภัณฑ์/บริการ และกระบวนการผลิต/การบริการ	มีการตรวจสอบ ติดตามการประสานงานและรับข้อมูลจากฝ่ายการตลาดเพื่อใช้ในการออกแบบผลิตภัณฑ์/บริการ และกระบวนการผลิต/การบริการ	มีการทบทวนและปรับปรุงการประสานงานและรับข้อมูลจากฝ่ายการตลาดเพื่อใช้ในการออกแบบผลิตภัณฑ์/บริการ และกระบวนการผลิต/การบริการ

### คำอธิบาย

#### □ การเตรียมการ / วางแผน

องค์กรมีผู้ที่รับผิดชอบในการติดต่อประสานงานกับฝ่ายการตลาดเพื่อนำข้อมูลความต้องการของลูกค้าในด้านต่างๆ มาดำเนินการ มีการกำหนดช่วงเวลาที่จะดำเนินการ มีการกำหนดขั้นตอนต่างๆ ในการดำเนินการที่ชัดเจน

#### □ การนำไปปฏิบัติ

องค์กรมีการนำข้อมูลที่ได้รับจากฝ่ายการตลาดมาใช้ในการออกแบบผลิตภัณฑ์/บริการ และกระบวนการผลิต มีการดำเนินการตามขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้ และนำมาใช้กับทุกผลิตภัณฑ์สายการผลิตขององค์กร

#### □ การติดตามผล

องค์กรมีการติดตามผลของการประสานงานและรับข้อมูลจากฝ่ายการตลาดเพื่อใช้ในการออกแบบผลิตภัณฑ์ บริการ และกระบวนการผลิต/บริการ โดยมีการพิจารณาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เช่น รูปแบบของผลิตภัณฑ์/บริการ กระบวนการผลิต/บริการ เป็นต้น

#### □ การทบทวน / การปรับปรุง

องค์กรมีการทบทวนวิธีการประสานกับฝ่ายการตลาด ขั้นตอน ระยะเวลา ว่ายังคงมีความเหมาะสมกับสถานการณ์และทิศทางของธุรกิจ และมีการปรับปรุงขั้นตอนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



หมวดที่ 6. การจัดการกระบวนการ		คะแนนเต็ม	ได้คะแนน
ประเด็นพิจารณาที่ 2. องค์กรมีระบบการวางแผนและควบคุมการผลิต/การบริการ		20 คะแนน	
เตรียมการ ( 0-5 )	การนำไปปฏิบัติ ( 0-5 )	ติดตามผล ( 0-5 )	ปรับปรุง ( 0-5 )
มีระบบการวางแผนและควบคุมการผลิต/การบริการ	มีการปฏิบัติตามแผนการผลิตและวิธีการควบคุมการผลิต / การบริการ	มีการตรวจสอบ ติดตามการปฏิบัติตามแผนการผลิตและวิธีการควบคุมการผลิต / การบริการ	มีการทบทวนและปรับปรุงวิธีการวางแผนและควบคุมการผลิต / การบริการ

### คำอธิบาย

- ❑ **การเตรียมการ / วางแผน**  
องค์กรให้ผู้เกี่ยวข้อง เช่น ฝ่ายผลิต วิศวกรรม เข้ามามีส่วนร่วมโดยพิจารณาข้อมูลต่างๆ เช่น ข้อมูลการผลิต ประสิทธิภาพ กำหนดช่วงเวลาในการวางแผน มีขั้นตอนในการดำเนินการและ ผู้รับผิดชอบในการดำเนินการที่ชัดเจน
- ❑ **การนำไปปฏิบัติ**  
องค์กรมีการนำขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้มาใช้ในการวางแผนและควบคุมการผลิต/บริการกับทุกสินค้า/บริการ ผู้รับผิดชอบและผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้อย่างครบถ้วน
- ❑ **การติดตามผล**  
องค์กรมีการติดตามผลการวางแผนและควบคุมการผลิต/บริการตามขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้ โดยพิจารณาจากข้อมูลต่างๆ เช่น การดำเนินการผลิต/บริการได้ตามแผน การส่งมอบสินค้าตรงเวลา ปัญหาในการผลิต/บริการ เป็นต้น
- ❑ **การทบทวน / การปรับปรุง**  
องค์กรมีการทบทวนความเหมาะสมของขั้นตอนการวางแผนและควบคุมการผลิต/บริการว่า ยังคงมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ และมีการปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

หมวดที่ 6. การจัดการกระบวนการ		คะแนนเต็ม	ได้คะแนน
ประเด็นพิจารณาที่ 3. องค์กรมีขั้นตอนการปฏิบัติงานของกระบวนการผลิต/บริการหลักที่ชัดเจน		20 คะแนน	
เตรียมการ ( 0-5 )	การนำไปปฏิบัติ ( 0-5 )	ติดตามผล ( 0-5 )	ปรับปรุง ( 0-5 )
มีขั้นตอนการปฏิบัติงานของกระบวนการผลิต/บริการหลักที่ชัดเจน	มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานของกระบวนการผลิต/บริการหลัก	มีการตรวจสอบ ติดตามการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานของกระบวนการผลิต/บริการหลัก	มีการทบทวนและปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานของกระบวนการผลิต/บริการหลักที่ชัดเจน

### คำอธิบาย

#### □ การเตรียมการ / วางแผน

องค์กรมีการดำเนินการโดยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเช่น ฝ่ายผลิต ควบคุมคุณภาพ วิศวกรรม เข้ามามีส่วนร่วม มีการใช้ข้อมูลคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ และอื่นๆ มาพิจารณา กำหนดช่วงเวลา วิธีการ และผู้รับผิดชอบในการดำเนินการชัดเจน

#### □ การนำไปปฏิบัติ

องค์กรมีการนำวิธีการที่ได้กำหนดไว้มาดำเนินการจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยจัดทำกับทุกสินค้า/บริการ ผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้รับผิดชอบได้ปฏิบัติตามวิธีการที่ได้กำหนดไว้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน

#### □ การติดตามผล

องค์กรมีการติดตามตรวจสอบขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ได้จัดทำและนำไปใช้ในกระบวนการผลิต/บริการ โดยพิจารณาจากข้อมูลต่างๆ เช่น ของเสียที่เกิดขึ้น รอบเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงาน การสอบถามจากพนักงาน เป็นต้น

#### □ การทบทวน / การปรับปรุง

องค์กรมีการทบทวนวิธีการจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานว่า ยังคงมีความเหมาะสมกับสถานการณ์และทิศทางของธุรกิจ มีการปรับปรุงวิธีการจัดทำให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

หมวดที่ 6. การจัดการกระบวนการ		คะแนนเต็ม	ได้คะแนน
ประเด็นพิจารณาที่ 4. องค์กรมีการปรับปรุงกระบวนการผลิต / การบริการอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการคิดค้น และการปรับปรุงเทคโนโลยีอย่างเหมาะสม		20 คะแนน	
เตรียมการ ( 0-5 )	การนำไปปฏิบัติ ( 0-5 )	ติดตามผล ( 0-5 )	ปรับปรุง ( 0-5 )
มีแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการผลิต/การบริการ	มีการปฏิบัติการปรับปรุงกระบวนการผลิต/การบริการ	มีการตรวจสอบ ติดตาม การปรับปรุงกระบวนการผลิต/การบริการ	มีการทบทวนและปรับปรุงแนวทางการปรับปรุงกระบวนการผลิต/การบริการ

### คำอธิบาย

#### ❑ การเตรียมการ / วางแผน

องค์กรมีการดำเนินการโดยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดเข้ามามีส่วนร่วมวางแผน เช่น ฝ่ายผลิต ควบคุมคุณภาพ วิศวกรรม โดยนำข้อมูลการผลิต ของเสีย รอบเวลาและอื่นๆ มาพิจารณา กำหนดช่วงเวลา ขั้นตอนและผู้รับผิดชอบในการดำเนินการที่ชัดเจน

#### ❑ การนำไปปฏิบัติ

องค์กรนำขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้มาทำการปรับปรุงกระบวนการผลิต/บริการในกระบวนการทำงานที่สำคัญ ผู้ที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมและปฏิบัติได้อย่างครบถ้วนตามขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้

#### ❑ การติดตามผล

องค์กรมีการติดตามผลของการปรับปรุงกระบวนการที่เกิดขึ้น โดยมีการพิจารณาข้อมูลต่างๆ มาประกอบ เช่น การลดลงของอัตราของเสีย การเพิ่มขึ้นของประสิทธิภาพการผลิต อัตราการคืนสินค้าที่ลดลงจากลูกค้า เป็นต้น

#### ❑ การทบทวน / การปรับปรุง

องค์กรมีการทบทวนขั้นตอนการปรับปรุงกระบวนการผลิต/บริการ ว่ายังคงมีความเหมาะสมกับสถานการณ์และทิศทางของธุรกิจ มีการปรับปรุงขั้นตอนการปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

หมวดที่ 6. การจัดการกระบวนการ		คะแนนเต็ม	ได้คะแนน
ประเด็นพิจารณาที่ 5. องค์กรมีระบบการควบคุมคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ		20 คะแนน	
เตรียมการ ( 0-5 )	การนำไปปฏิบัติ ( 0-5 )	ติดตามผล ( 0-5 )	ปรับปรุง ( 0-5 )
มีระบบการควบคุมคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ	มีการดำเนินการตามระบบการควบคุมคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ	มีการตรวจสอบ ติดตามระบบการควบคุมคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ	มีการทบทวนและปรับปรุงระบบการควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ

### คำอธิบาย

#### □ การเตรียมการ / วางแผน

องค์กรมีการวางแผนในการควบคุมคุณภาพโดยให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น ฝ่ายผลิตฝ่ายวิศวกรรมเข้ามามีส่วนร่วม มีการนำข้อมูลความต้องการ ข้อมูลผลิตภัณฑ์บริการมาพิจารณา มีการกำหนดช่วงเวลา ขั้นตอนและผู้รับผิดชอบ (เช่น แผนก QC) ที่ชัดเจน

#### □ การนำไปปฏิบัติ

องค์กรได้นำขั้นตอนการควบคุมคุณภาพที่ได้กำหนดไว้ไปใช้กับสินค้า/บริการทุกชนิดขององค์กร ผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้รับผิดชอบสามารถดำเนินการได้ตามขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้

#### □ การติดตามผล

องค์กรมีการติดตามผลของระบบคุณภาพที่ได้กำหนดไว้ โดยพิจารณาจากข้อมูลต่างๆ เช่น อัตราการคืนสินค้า อัตราของเสียที่เกิดขึ้นในสายการผลิต อัตราการปฏิเสธล็อตการผลิตจากแผนก QC เป็นต้น

#### □ การทบทวน / การปรับปรุง

องค์กรมีการทบทวนระบบการควบคุมคุณภาพที่ได้ดำเนินการอยู่ว่า ยังคงมีความเหมาะสมกับสถานการณ์และทิศทางของธุรกิจ และมีการปรับปรุงระบบการควบคุมคุณภาพให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

หมวดที่ 6. การจัดการกระบวนการ		คะแนนเต็ม	ได้คะแนน
ประเด็นพิจารณาที่ 6. องค์กรมีระบบในการดูแลรักษาสถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการผลิต/ให้บริการ เพื่อให้มีความพร้อมใช้งาน		20 คะแนน	
เตรียมการ ( 0-5 )	การนำไปปฏิบัติ ( 0-5 )	ติดตามผล ( 0-5 )	ปรับปรุง ( 0-5 )
มีระบบในการดูแลรักษาสถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการผลิต/ให้บริการ เพื่อให้มีความพร้อมใช้งาน	มีการดำเนินการดูแลรักษาสถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการผลิต/ให้บริการ	มีการตรวจสอบ ติดตามการดำเนินการดูแลรักษาสถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการผลิต/ให้บริการ	มีการทบทวนและปรับปรุงการดูแลรักษาสถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการผลิต/ให้บริการ

### คำอธิบาย

#### ❑ การเตรียมการ / วางแผน

องค์กรมีการวางแผนดำเนินการโดยให้หัวหน้างาน พนักงานหรือตัวแทนของแต่ละแผนกเข้ามามีส่วนร่วม นำข้อมูลต่างๆ มาพิจารณา เช่น อัตราการเสียของเครื่องจักร การเกิดอุบัติเหตุ มีการกำหนดช่วงเวลา ขั้นตอนดำเนินการและผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน

#### ❑ การนำไปปฏิบัติ

องค์กรมีการนำขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้ไปดำเนินการดูแลรักษาสถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการผลิต/ให้บริการ เพื่อให้มีความพร้อมใช้งาน โดยผู้ที่เกี่ยวข้อง และพนักงานของแต่ละแผนกมีส่วนร่วมและสามารถปฏิบัติได้ตามที่ได้กำหนดไว้

#### ❑ การติดตามผล

องค์กรมีการติดตามผลของการดำเนินการ โดยพิจารณาจากข้อมูลต่างๆ เช่น อัตราการเสียของเครื่องจักร การเกิดอุบัติเหตุ การสอบถามพนักงานถึงความสะดวกในการทำงาน สถานที่ทำงาน เครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ

#### ❑ การทบทวน / การปรับปรุง

องค์กรมีการพิจารณาทบทวนขั้นตอนการดูแลรักษาสถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการผลิต/ให้บริการ ว่ายังคงมีความเหมาะสมกับสถานการณ์และทันกับความต้องการทางธุรกิจ และมีการปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

หมวดที่ 6. การจัดการกระบวนการ		คะแนนเต็ม	ได้คะแนน
ประเด็นพิจารณาที่ 7. องค์กรมีวิธีการเพื่อให้มั่นใจว่ามีระบบงาน และสถานที่ทำงานที่มีการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการผลิต/บริการ		20 คะแนน	
เตรียมการ ( 0-5 )	การนำไปปฏิบัติ ( 0-5 )	ติดตามผล ( 0-5 )	ปรับปรุง ( 0-5 )
มีการกำหนดแนวทางเพื่อให้ระบบงาน และสถานที่ทำงานที่มีการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการผลิต/บริการ	มีการดำเนินการตามแนวทางเพื่อให้ระบบงาน และสถานที่ทำงานที่มีการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการผลิต/บริการ	มีการตรวจสอบ ติดตามแนวทางเพื่อให้ระบบงาน และสถานที่ทำงานที่มีการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการผลิต/บริการ	มีการทบทวนและปรับปรุงแนวทางเพื่อให้ระบบงาน และสถานที่ทำงานที่มีการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการผลิต/บริการ

### คำอธิบาย

#### ❑ การเตรียมการ / วางแผน

องค์กรมีการวางแผนดำเนินการโดยให้หัวหน้างาน พนักงานหรือตัวแทนของแต่ละแผนกเข้ามามีส่วนร่วม นำข้อมูลต่างๆ มาพิจารณา เช่น การติดตามแผนฉุกเฉิน มีการกำหนดช่วงเวลาขั้นตอนดำเนินการและผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน

#### ❑ การนำไปปฏิบัติ

องค์กรมีการนำขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้ไปดำเนินการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการผลิต/บริการโดยผู้ที่เกี่ยวข้อง และพนักงานของแต่ละแผนกมีส่วนร่วมและสามารถปฏิบัติตามที่ได้กำหนดไว้

#### ❑ การติดตามผล

องค์กรมีการติดตามผลของการดำเนินการ โดยพิจารณาจากข้อมูลต่างๆ เช่น จำนวนการติดตามแผนฉุกเฉิน การมีส่วนร่วมของพนักงานในการดำเนินการ

#### ❑ การทบทวน / การปรับปรุง

องค์กรมีการพิจารณาทบทวนขั้นตอนการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการผลิต/บริการ ว่า ยังคงมีความเหมาะสมกับสถานการณ์และทันกับความต้องการทางธุรกิจ และมีการปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

หมวดที่ 6. การจัดการกระบวนการ		คะแนนเต็ม	ได้คะแนน
ประเด็นพิจารณาที่ 8. องค์กรมีการป้องกัน/ดำเนินการในเรื่องที่มีผลกระทบต่อสังคม/ชุมชนรอบข้าง รวมถึงการปรับปรุงกระบวนการผลิต/บริการที่ส่งเสริมต่อการดูแลสิ่งแวดล้อม		20 คะแนน	
เตรียมการ ( 0-5 )	การนำไปปฏิบัติ ( 0-5 )	ติดตามผล ( 0-5 )	ปรับปรุง ( 0-5 )
องค์กรมีแนวทางในการป้องกัน/ดำเนินการในเรื่องที่มีผลกระทบต่อสังคม/ชุมชนรอบข้าง รวมถึง การปรับปรุงกระบวนการผลิต/บริการที่ส่งเสริมต่อการดูแลสิ่งแวดล้อม	มีการป้องกัน/ดำเนินการในเรื่องที่มีผลกระทบต่อสังคม/ชุมชนรอบข้าง รวมถึงการปรับปรุงกระบวนการผลิต/บริการที่ส่งเสริมต่อการดูแลสิ่งแวดล้อม	มีการตรวจสอบ ติดตามการป้องกัน/ดำเนินการในเรื่องที่มีผลกระทบต่อสังคม/ชุมชนรอบข้าง รวมถึงการปรับปรุงกระบวนการผลิต/บริการที่ส่งเสริมต่อการดูแลสิ่งแวดล้อม	มีการทบทวนและปรับปรุงการป้องกัน/ดำเนินการในเรื่องที่มีผลกระทบต่อสังคม/ชุมชนรอบข้าง รวมถึงการปรับปรุงกระบวนการผลิต/บริการที่ส่งเสริมต่อการดูแลสิ่งแวดล้อม

### คำอธิบาย

#### □ การเตรียมการ / วางแผน

องค์กรมีการวางแผนการดำเนินการป้องกัน/ดำเนินการในเรื่องที่มีผลกระทบต่อสังคม/ชุมชนรอบข้าง รวมถึง การปรับปรุงกระบวนการผลิต/บริการ ที่ส่งเสริมต่อการดูแลสิ่งแวดล้อม/บริการ โดยให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามาร่วมพิจารณา นำข้อมูลต่างๆ เช่น การร้องเรียนของชุมชน การเสนอแนะของชุมชนมาพิจารณา กำหนดช่วงเวลา ขั้นตอนและผู้รับผิดชอบในการดำเนินการที่ชัดเจน

#### □ การนำไปปฏิบัติ

องค์กรได้นำขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้มาดำเนินการ โดยพนักงาน ผู้เกี่ยวข้องในแต่ละแผนกได้ดำเนินการตามขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้อย่างครบถ้วน

#### □ การติดตามผล

องค์กรมีการติดตามผลของการดำเนินการ โดยพิจารณาจากข้อมูลต่างๆ เช่น การร้องเรียนของชุมชน การเสนอแนะของชุมชน เป็นต้น

#### □ การทบทวน / การปรับปรุง

องค์กรมีการพิจารณาทบทวนขั้นตอนการดำเนินการว่า ยังคงมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ และทันกับความต้องการทางธุรกิจ มีการปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

เกณฑ์การพิจารณารางวัลสุดยอด SME แห่งชาติ ครั้งที่ 11  
หมวดที่ 7. ผลลัพธ์ทางธุรกิจ

คะแนนเต็ม	240 คะแนน
ได้คะแนน	



หมวดที่ 7. ผลลัพธ์ทางธุรกิจ		คะแนนเต็ม	ได้คะแนน
ประเด็นพิจารณาที่ 1. ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า หมายถึงผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดในเรื่องการยอมรับปฏิกิริยา และพฤติกรรมของลูกค้า เช่น การรักษาลูกค้า ขอร้องเรียน ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นต้น		40 คะแนน	
มีการจัดทำข้อมูลและเป้าหมาย (1 - 10)	ผลลัพธ์ที่ได้ต่ำกว่าเป้าหมาย (11 - 20)	ผลลัพธ์ที่ได้ส่วนใหญ่ตรงตามเป้าหมาย (21 - 30)	ผลลัพธ์ที่ได้ตรงตามเป้าหมาย (31 - 40)
มีการจัดทำข้อมูลตัวชี้วัดและแสดงผลลัพธ์ของการดำเนินการที่ดี มีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน	ภาพรวมของผลที่ได้ตรงตามเป้าหมาย (ต่ำกว่า 50% ของจำนวนตัวชี้วัด)	ภาพรวมของผลที่ได้ตรงตามเป้าหมาย (51 - 75% ของจำนวนตัวชี้วัด)	ภาพรวมของผลที่ได้ตรงตามเป้าหมาย (76 - 100% ของจำนวนตัวชี้วัด) (มีการกำหนดเป้าหมายที่สูงขึ้นทุกปี)

หมวดที่ 7. ผลลัพธ์ทางธุรกิจ		คะแนนเต็ม	ได้คะแนน
ประเด็นพิจารณาที่ 2. ด้านการตลาด หมายถึงผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดในเรื่องการเติบโตทางการตลาดเช่น ตำแหน่งในตลาด ส่วนแบ่งการตลาด ยอดขายผลิตภัณฑ์/บริการ เป็นต้น		40 คะแนน	
มีการจัดทำข้อมูลและเป้าหมาย (1 - 10)	ผลลัพธ์ที่ได้ต่ำกว่าเป้าหมาย (11 - 20)	ผลลัพธ์ที่ได้ส่วนใหญ่ตรงตามเป้าหมาย (21 - 30)	ผลลัพธ์ที่ได้ตรงตามเป้าหมาย (31 - 40)
มีการจัดทำข้อมูลตัวชี้วัดและแสดงผลลัพธ์ของการดำเนินการที่ดี มีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน	ภาพรวมของผลที่ได้ตรงตามเป้าหมาย (ต่ำกว่า 50% ของจำนวนตัวชี้วัด)	ภาพรวมของผลที่ได้ตรงตามเป้าหมาย (51 - 75% ของจำนวนตัวชี้วัด)	ภาพรวมของผลที่ได้ตรงตามเป้าหมาย (76 - 100% ของจำนวนตัวชี้วัด) (มีการกำหนดเป้าหมายที่สูงขึ้นทุกปี)

หมวดที่ 7. ผลลัพธ์ทางธุรกิจ		คะแนนเต็ม	ได้คะแนน
ประเด็นพิจารณาที่ 3. ด้านการเงิน หมายถึงผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดในเรื่องต้นทุน รายรับ การเติบโตของมูลค่าสินทรัพย์ เช่น ผลตอบแทนจากการลงทุน กำไรจากการดำเนินงาน วงจรเงินสด เป็นต้น		60 คะแนน	
มีการจัดทำข้อมูลและเป้าหมาย (1 - 15)	ผลลัพธ์ที่ได้ต่ำกว่าเป้าหมาย (16 - 30)	ผลลัพธ์ที่ได้ส่วนใหญ่ตรงตามเป้าหมาย (31 - 45)	ผลลัพธ์ที่ได้ตรงตามเป้าหมาย (46 - 60)
มีการจัดทำข้อมูลตัวชี้วัดและแสดงผลลัพธ์ของการดำเนินการที่ดี มีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน	ภาพรวมของผลที่ได้ตรงตามเป้าหมาย (ต่ำกว่า 50% ของจำนวนตัวชี้วัด)	ภาพรวมของผลที่ได้ตรงตามเป้าหมาย (51 - 75% ของจำนวนตัวชี้วัด)	ภาพรวมของผลที่ได้ตรงตามเป้าหมาย (76 - 100% ของจำนวนตัวชี้วัด) (มีการกำหนดเป้าหมายที่สูงขึ้นทุกปี)

หมวดที่ 7. ผลลัพธ์ทางธุรกิจ		คะแนนเต็ม	ได้คะแนน
ประเด็นพิจารณาที่ 4. ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล หมายถึงผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร เช่น อัตราการลาออก การปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ ความผูกพันของพนักงาน ชั่วโมงเรียนของพนักงาน เป็นต้น		40 คะแนน	
มีการจัดทำข้อมูลและเป้าหมาย (1 - 10)	ผลลัพธ์ที่ได้ต่ำกว่าเป้าหมาย (11 - 20)	ผลลัพธ์ที่ได้ส่วนใหญ่ตรงตามเป้าหมาย (21 - 30)	ผลลัพธ์ที่ได้ตรงตามเป้าหมาย (31 - 40)
มีการจัดทำข้อมูลตัวชี้วัดและแสดงผลลัพธ์ของการดำเนินการที่ดี มีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน	ภาพรวมของผลที่ได้ตรงตามเป้าหมาย (ต่ำกว่า 50% ของจำนวนตัวชี้วัด)	ภาพรวมของผลที่ได้ตรงตามเป้าหมาย (51 - 75% ของจำนวนตัวชี้วัด)	ภาพรวมของผลที่ได้ตรงตามเป้าหมาย (76 - 100% ของจำนวนตัวชี้วัด) (มีการกำหนดเป้าหมายที่สูงขึ้นทุกปี)

หมวดที่ 7. ผลลัพธ์ทางธุรกิจ		คะแนนเต็ม	ได้คะแนน
<p><b>ประเด็นพิจารณาที่ 5.</b> ด้านการจัดการกระบวนการ หมายถึงผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดในเรื่องประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพของกระบวนการ เช่น รอบเวลา/ความรวดเร็วในการให้บริการ ผลิตภาพ การลดความสูญเสีย อัตราของเสีย เป็นต้น</p>		40 คะแนน	
มีการจัดทำข้อมูลและเป้าหมาย (1 - 10)	ผลลัพธ์ที่ได้ต่ำกว่าเป้าหมาย (11 - 20)	ผลลัพธ์ที่ได้ส่วนใหญ่ตรงตามเป้าหมาย (21 - 30)	ผลลัพธ์ที่ได้ตรงตามเป้าหมาย (31 - 40)
มีการจัดทำข้อมูลตัวชี้วัด และแสดงผลของการดำเนินการที่ดี มีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน	ภาพรวมของผลที่ได้ตรงตามเป้าหมาย (ต่ำกว่า 50% ของจำนวนตัวชี้วัด)	ภาพรวมของผลที่ได้ตรงตามเป้าหมาย (51 - 75% ของจำนวนตัวชี้วัด)	ภาพรวมของผลที่ได้ตรงตามเป้าหมาย (76 - 100% ของจำนวนตัวชี้วัด) (มีการกำหนดเป้าหมายที่สูงขึ้นทุกปี)

หมวดที่ 7. ผลลัพธ์ทางธุรกิจ		คะแนนเต็ม	ได้คะแนน
<p><b>ประเด็นพิจารณาที่ 6.</b> ด้านการให้ความสำคัญกับชุมชนรอบข้าง หมายถึงผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดในเรื่องชุมชนรอบข้าง เช่น ความพึงพอใจของชุมชนรอบข้าง ข้อร้องเรียนจากชุมชนรอบข้าง เป็นต้น</p>		20 คะแนน	
มีการจัดทำข้อมูลและเป้าหมาย (1 - 5)	ผลลัพธ์ที่ได้ต่ำกว่าเป้าหมาย (6 - 10)	ผลลัพธ์ที่ได้ส่วนใหญ่ตรงตามเป้าหมาย (11 - 15)	ผลลัพธ์ที่ได้ตรงตามเป้าหมาย (16 - 20)
มีการจัดทำข้อมูลตัวชี้วัด และแสดงผลของการดำเนินการที่ดี มีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน	ภาพรวมของผลที่ได้ตรงตามเป้าหมาย (ต่ำกว่า 50% ของจำนวนตัวชี้วัด)	ภาพรวมของผลที่ได้ตรงตามเป้าหมาย (51 - 75% ของจำนวนตัวชี้วัด)	ภาพรวมของผลที่ได้ตรงตามเป้าหมาย (76 - 100% ของจำนวนตัวชี้วัด) (มีการกำหนดเป้าหมายที่สูงขึ้นทุกปี)

## เกณฑ์การพิจารณารางวัล SME Start up ครั้งที่ 3

หมวดที่ 1. บทบาทของผู้บริหารในการนำองค์กร		คะแนนเต็ม	ได้คะแนน
ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์และเป้าหมายการดำเนินธุรกิจที่ชัดเจน มีการพิจารณาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ ในอนาคต มีการถ่ายทอดสื่อสารให้พนักงานได้เข้าใจ ตรงกัน โดยมีการตรวจสอบ ติดตามเป็นระยะๆ มีการ ทบทวน และ ปรับให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ ที่ เปลี่ยนแปลง		40 คะแนน	(คะแนนรวม * 2)
เตรียมการ ( 0-5 )	การนำไปปฏิบัติ ( 0-5 )	ติดตามผล ( 0-5 )	ปรับปรุง ( 0-5 )
ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์และ เป้าหมายการดำเนินธุรกิจ ที่ชัดเจน มีการพิจารณาถึง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจในอนาคต	ผู้บริหารมีการสื่อสาร/ ถ่ายทอดวิสัยทัศน์และ เป้าหมายให้พนักงานทุก หน่วยงานได้มีความเข้าใจ อย่างถูกต้อง	ผู้บริหารมีการตรวจสอบ ติดตามวิสัยทัศน์และ เป้าหมายเป็นระยะๆ	ผู้บริหารมีการทบทวนและ ปรับวิสัยทัศน์และ เป้าหมายให้มีความ เหมาะสมกับสภาพการณ์ ที่ เปลี่ยนแปลง

**คำอธิบาย****□ การเตรียมการ / วางแผน**

ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์และเป้าหมายการดำเนินธุรกิจที่ชัดเจน เพื่อเป็นทิศทางในการดำเนินงานของพนักงาน ซึ่งได้จากการระดมสมองจากผู้บริหารระดับกลางและระดับสูงด้วยการใช้ข้อมูลที่สำคัญเป็นมาประกอบการพิจารณากำหนดวิสัยทัศน์ร่วมกัน โดยมีการพิจารณาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจในอนาคต อาทิเช่น สภาพสังคม ความต้องการของลูกค้า เทคโนโลยี สภาพแวดล้อม สภาพเศรษฐกิจ และนโยบายทางการเมือง เป็นต้น

**□ การนำไปปฏิบัติ**

ผู้บริหารมีส่วนร่วมและสนับสนุนผู้ที่เกี่ยวข้องในการสื่อสาร/ถ่ายทอดวิสัยทัศน์ให้พนักงานทุก หน่วยงานได้มีความเข้าใจอย่างถูกต้อง โดยมีวิธีการสื่อสาร/ถ่ายทอดวิสัยทัศน์ เช่น การปฐมนิเทศ พนักงาน บอร์ดกิจกรรม คู่มือพนักงาน เป็นต้น ซึ่งมีการพิจารณาความเหมาะสมสำหรับพนักงานใน แต่ละกลุ่ม

**□ การติดตามผล**

ผู้บริหารมีการตรวจสอบ ติดตาม อย่างเป็นระยะๆ เพื่อพิจารณาถึงความเหมาะสมของ วิสัยทัศน์และเป้าหมายการดำเนินการธุรกิจขององค์กรให้มีความสอดคล้องกับสภาพการณ์ที่ เปลี่ยนแปลงและความสามารถขององค์กร เช่น การประชุมวางแผนดำเนินการประจำปีขององค์กร

**□ การทบทวน / การปรับปรุง**

ผู้บริหารมีการทบทวน ปรับวิสัยทัศน์และเป้าหมาย รวมถึงการกำหนดทิศทางในการดำเนิน ขององค์กร โดยมีการนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องและทันสมัยมาทบทวนวิสัยทัศน์เดิมว่ามีความเหมาะสมอยู่ หรือไม่ หรือกำหนดวิสัยทัศน์ใหม่ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ธุรกิจที่เปลี่ยนแปลง

## เกณฑ์การพิจารณารางวัล SME Start up ครั้งที่ 3

หมวดที่ 2. การวางแผนการดำเนินธุรกิจ		คะแนนเต็ม	ได้คะแนน
องค์กรมีการจัดทำแผนธุรกิจ/แผนกลยุทธ์ระยะสั้น - ระยะยาว มีการถ่ายทอดแผนธุรกิจไปสู่แผนปฏิบัติการ และมีการปฏิบัติได้อย่างครอบคลุม รวมถึงการติดตามแผนปฏิบัติการอย่างเป็นระบบ และการทบทวน การปรับปรุงเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด		40 คะแนน	(คะแนนรวม * 2)
เตรียมการ ( 0-5 )	การนำไปปฏิบัติ ( 0-5 )	ติดตามผล ( 0-5 )	ปรับปรุง ( 0-5 )
องค์กรมีการจัดทำแผนธุรกิจ/แผนกลยุทธ์ ระยะสั้น-ระยะยาวที่ชัดเจน	องค์กรมีการนำแผนธุรกิจ/แผนกลยุทธ์ ไปถ่ายทอดสู่แผนปฏิบัติการ รวมถึงมีการปฏิบัติอย่างครอบคลุม	องค์กรมีการตรวจสอบและติดตามการนำแผนปฏิบัติการอย่างเป็นระบบ	องค์กรมีการทบทวนและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องที่ส่งผลต่อเป้าหมายที่กำหนด

**คำอธิบาย****□ การเตรียมการ / วางแผน**

องค์กรมีการจัดทำแผนธุรกิจ/แผนกลยุทธ์ระยะสั้น-ระยะยาว ที่ชัดเจน ซึ่งได้จากการระดมสมองจากผู้บริหารระดับกลางและระดับสูงด้วยการใช้ข้อมูลที่เป็นจริง เช่น วิสัยทัศน์ขององค์กร สภาพแวดล้อมภายใน และภายนอกขององค์กร มาประกอบการพิจารณากำหนดแผนธุรกิจ/แผนกลยุทธ์ที่กำหนดผู้รับผิดชอบและระยะเวลาที่ชัดเจน

**□ การนำไปปฏิบัติ**

องค์กรมีการนำแผนธุรกิจ/แผนกลยุทธ์ไปสื่อสารเพื่อให้แต่ละหน่วยงานได้มีการถ่ายทอดแผนธุรกิจขององค์กรสู่แผนปฏิบัติการของหน่วยงานที่มีเป้าหมายที่สอดคล้องกัน และหน่วยงานได้มีการนำแผนปฏิบัติการไปดำเนินการอย่างครอบคลุม

**□ การติดตามผล**

องค์กรมีการตรวจสอบ ติดตาม อย่างเป็นระยะๆ เพื่อพิจารณาถึงความเหมาะสมของ แผนการปฏิบัติการ ความสามารถของหน่วยงาน เช่น การประชุมประจำเดือนของหน่วยงาน เพื่อติดตามความคืบหน้าในการดำเนินงานของแผนปฏิบัติการ และผลลัพธ์ของตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน เป็นต้น

**□ การทบทวน การปรับปรุง**

องค์กรมีการทบทวนความคืบหน้าการดำเนินงานของแผนปฏิบัติการ และผลลัพธ์ของตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน โดยมีการประชุมร่วมกับผู้เกี่ยวข้องเพื่อปรับแผนการปฏิบัติงานใหม่ หรือยืนยันแผนการปฏิบัติงานเดิม รวมถึงพิจารณาถึงความสอดคล้องกับแผนธุรกิจ/แผนกลยุทธ์ขององค์กร

## เกณฑ์การพิจารณารางวัล SME Start up ครั้งที่ 3

หมวดที่ 3. การมุ่งเน้นลูกค้าและการตลาด		คะแนนเต็ม	ได้คะแนน
องค์กรมีการกำหนดวิธีการรับรู้ การจัดทำข้อมูล การติดตามและการทบทวนข้อมูลความต้องการ ความคาดหวัง วิธีการตอบสนองความต้องการของลูกค้าของแต่ละกลุ่มลูกค้า เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์/บริการที่เหมาะสมให้กับลูกค้าและการพัฒนาธุรกิจใหม่ๆ		40 คะแนน	(คะแนนรวม * 2)
เตรียมการ ( 0-5 )	การนำไปปฏิบัติ ( 0-5 )	ติดตามผล ( 0-5 )	ปรับปรุง ( 0-5 )
มีการกำหนดวิธีการรับรู้ และตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า กลุ่มลูกค้า และส่วนตลาด อย่างชัดเจน	มีการจัดทำและรวบรวมข้อมูลความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า กลุ่มลูกค้า และส่วนตลาด อย่างครบถ้วน	มีการตรวจสอบ ติดตามการจัดทำข้อมูล ความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า วิธีการตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้า และส่วนตลาด อย่างเป็นระบบ	มีการทบทวนและปรับปรุงการจัดทำข้อมูลความต้องการ ความคาดหวัง และวิธีตอบสนองความต้องการของลูกค้า กลุ่มลูกค้า และส่วนการตลาด ที่เหมาะสม

**คำอธิบาย****□ การเตรียมการ / วางแผน**

องค์กรใช้ข้อมูลที่สำคัญและความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องในการกำหนดวิธีการรับรู้ของข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของลูกค้ากลุ่มลูกค้าในแต่ละกลุ่มอย่างชัดเจน เช่น การเยี่ยมเยียนลูกค้าเพื่อสอบถามข้อมูลความต้องการ หรือการออกแบบสอบถามความต้องการของลูกค้า เป็นต้น เพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า กลุ่มลูกค้า และส่วนตลาดอย่างถูกต้อง

**□ การนำไปปฏิบัติ**

องค์กรมีการสื่อสารไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีการจัดทำและรวบรวมข้อมูลความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า กลุ่มลูกค้า ได้อย่างครบถ้วนตามวิธีการ และตามช่วงเวลาที่กำหนด

**□ การติดตามผล**

องค์กรมีการตรวจสอบ ติดตามการจัดทำข้อมูล ความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า วิธีการตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้า และส่วนตลาด โดยมีระยะเวลาการติดตามและสรุปผลที่ชัดเจน เพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

**□ การทบทวน / การปรับปรุง**

องค์กรมีการทบทวนการจัดทำข้อมูลความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า ให้มีความเหมาะสมในการดำเนินการ หรือมีการปรับปรุง ปรับเปลี่ยนวิธีการรวบรวมข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องมากยิ่งขึ้น

## เกณฑ์การพิจารณารางวัล SME Start up ครั้งที่ 3

หมวดที่ 4. การวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้		คะแนนเต็ม	ได้คะแนน
องค์กรกำหนดการวัดผลและการนำข้อมูลการดำเนินงานที่สำคัญมาวิเคราะห์เพื่อกำหนดแนวทางในการแก้ไข/ปรับปรุง โดยตรวจสอบ ติดตาม และทบทวนแนวทางแก้ไข/ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง		10 คะแนน	(คะแนนรวม ÷ 2)
เตรียมการ ( 0-5 )	การนำไปปฏิบัติ ( 0-5 )	ติดตามผล ( 0-5 )	ปรับปรุง ( 0-5 )
มีแนวทางในการวัดผล และการวิเคราะห์ข้อมูล ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ	มีการวิเคราะห์ข้อมูลการวัดผล การดำเนินงาน และนำผลวิเคราะห์ไปจัดทำแผนการแก้ไข/ปรับปรุง และนำไปปฏิบัติได้อย่างครอบคลุม	มีการตรวจสอบ ติดตาม การนำแผนการแก้ไข/ปรับปรุงไปปฏิบัติอย่างเป็นระบบ	มีการทบทวนและปรับปรุงแผนการแก้ไข/ปรับปรุง และการนำไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

**คำอธิบาย****□ การเตรียมการ / วางแผน**

องค์กรได้ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทาง/วิธีการวัดผล/การวิเคราะห์ ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่สำคัญที่ได้จัดเก็บ เช่น การแปลงข้อมูลดิบให้เป็นสารสนเทศ ที่เข้าใจง่าย ซึ่งอาจอยู่ในรูปของกราฟ ตาราง และได้กำหนดระยะเวลา และผู้ที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน

**□ การนำไปปฏิบัติ**

ผู้ที่เกี่ยวข้องได้มีการวัดผล วิเคราะห์ตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญของบริษัทได้อย่างถูกต้องและครอบคลุมทุกกระบวนการที่สำคัญ และยังได้นำผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัดไปจัดทำแผนการแก้ไข/ปรับปรุง และนำไปปฏิบัติได้อย่างครอบคลุม

**□ การติดตามผล**

องค์กรตรวจสอบ ติดตามผลการวัดผล การวิเคราะห์ตัวชี้วัดผลการดำเนินการ ที่สำคัญ และการปฏิบัติตามแผนการแก้ไข/ปรับปรุง เพื่อนำมาใช้ปรับปรุงวิธีการวิเคราะห์ให้เหมาะสม และติดตามผลของปฏิบัติตามแผนการแก้ไข/ปรับปรุงของตัวชี้วัดที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมายได้อย่างครอบคลุม

**□ การทบทวน / การปรับปรุง**

องค์กรทบทวนวิธีการวัดผล การวิเคราะห์ตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญ เพื่อให้ได้วิธีการวิเคราะห์ที่เหมาะสมกับตัวชี้วัดที่สำคัญ รวมถึงมีการทบทวนแผนดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงเพื่อให้ตัวชี้วัดผลการดำเนินการสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดครอบคลุมทุกกระบวนการที่สำคัญ

## เกณฑ์การพิจารณารางวัล SME Start up ครั้งที่ 3

หมวดที่ 5. การบริหารทรัพยากรบุคคล		คะแนนเต็ม	ได้คะแนน
องค์กรมีการกำหนดโครงสร้างองค์กร และ บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบที่ชัดเจน ซึ่งสามารถสนับสนุนการดำเนิน ธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ		10 คะแนน	(คะแนนรวม ÷ 2)
เตรียมการ ( 0-5 )	การนำไปปฏิบัติ ( 0-5 )	ติดตามผล ( 0-5 )	ปรับปรุง ( 0-5 )
มีรูปแบบการกำหนด โครงสร้างองค์กร และ บทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบ รวมถึงการวางแผนกำลังคน ที่ชัดเจน	มีโครงสร้างองค์กร และ อัตรากำลังคนตามบทบาท หน้าที่ที่รับผิดชอบ	มีการตรวจสอบ ติดตาม ปฏิบัติงานตามบทบาท หน้าที่ที่รับผิดชอบและ อัตรากำลังที่เหมาะสม	มีการทบทวนและปรับปรุง โครงสร้างองค์กร บทบาท หน้าที่ที่ความรับผิดชอบและ อัตรากำลังให้ตรงตาม สภาพการณ์ทางธุรกิจที่ เปลี่ยนแปลงไป

**คำอธิบาย****❑ การเตรียมการ / วางแผน**

ตัวแทนจากหน่วยงานต่างๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการพิจารณาโครงสร้างองค์กร และบทบาท หน้าที่ที่รับผิดชอบ โดยมีการนำข้อมูลที่สำคัญทั้งจากภายนอก และภายในองค์กรมาประกอบการ พิจารณา มีการกำหนดช่วงเวลา และมีผู้รับผิดชอบหลักในการดำเนินการ

**❑ การนำไปปฏิบัติ**

มีการประกาศใช้ผังโครงสร้างองค์กร กำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละ ตำแหน่งงานในแต่ละแผนก มีการสื่อสารให้กับพนักงานในแต่ละตำแหน่งงานเข้าใจ และสามารถ ปฏิบัติได้ตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง

**❑ การติดตามผล**

มีการติดตามความเหมาะสมของการประสานงาน การปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานตาม ผัง โครงสร้างองค์กรที่กำหนดไว้ มีการติดตามผลของการปฏิบัติงานของพนักงาน แต่ละตำแหน่งงานว่า ดำเนินการได้ตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้กำหนดไว้

**❑ การทบทวน / การปรับปรุง**

มีการทบทวนโครงสร้างองค์กร และบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบว่า ยังคงมีความเหมาะสม กับสถานการณ์และทิศทางของธุรกิจ มีการปรับปรุงผังโครงสร้างองค์กรและบทบาทหน้าที่ความ รับผิดชอบให้เหมาะสม



## เกณฑ์การพิจารณารางวัล SME Start up ครั้งที่ 3

หมวดที่ 6. การจัดการกระบวนการ		คะแนนเต็ม	ได้คะแนน
ประเด็นพิจารณาที่ 1. องค์กรมีขั้นตอนการปฏิบัติงานของกระบวนการผลิต/บริการหลักที่ชัดเจน		20 คะแนน	
เตรียมการ ( 0-5 )	การนำไปปฏิบัติ ( 0-5 )	ติดตามผล ( 0-5 )	ปรับปรุง ( 0-5 )
มีขั้นตอนการปฏิบัติงานของกระบวนการผลิต/บริการหลักที่ชัดเจน	มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานของกระบวนการผลิต/บริการหลัก	มีการตรวจสอบ ติดตามการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานของกระบวนการผลิต/บริการหลัก	มีการทบทวนและปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานของกระบวนการผลิต/บริการหลักที่ชัดเจน

คำอธิบาย

## ❑ การเตรียมการ / วางแผน

องค์กรมีการดำเนินการโดยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเช่น ฝ่ายผลิต ควบคุมคุณภาพ วิศวกรรม เข้ามามีส่วนร่วม มีการใช้ข้อมูลคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ และอื่นๆ มาพิจารณา กำหนดช่วงเวลา วิธีการ และผู้รับผิดชอบในการดำเนินการชัดเจน

## ❑ การนำไปปฏิบัติ

องค์กรมีการนำวิธีการที่ได้กำหนดไว้มาดำเนินการจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยจัดทำกับทุกสินค้า/บริการ ผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้รับผิดชอบได้ปฏิบัติตามวิธีการที่ได้กำหนดไว้อย่างถูกต้องครบถ้วน

## ❑ การติดตามผล

องค์กรมีการติดตามตรวจสอบขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ได้จัดทำและนำไปใช้ในกระบวนการผลิต/บริการ โดยพิจารณาจากข้อมูลต่างๆ เช่น ขอบเสียที่เกิดขึ้น รอบเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงาน การสอบถามจากพนักงาน เป็นต้น

## ❑ การทบทวน / การปรับปรุง

องค์กรมีการทบทวนวิธีการจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานว่า ยังคงมีความเหมาะสมกับสถานการณ์และทิศทางของธุรกิจ มีการปรับปรุงวิธีการจัดทำให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

## เกณฑ์การพิจารณารางวัล SME Start up ครั้งที่ 3

หมวดที่ 6. การจัดการกระบวนการ		คะแนนเต็ม	ได้คะแนน
ประเด็นพิจารณาที่ 2. องค์กรมีระบบการควบคุมคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ		20 คะแนน	
เตรียมการ ( 0-5 )	การนำไปปฏิบัติ ( 0-5 )	ติดตามผล ( 0-5 )	ปรับปรุง ( 0-5 )
มีระบบการควบคุมคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ	มีการดำเนินการตามระบบการควบคุมคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ	มีการตรวจสอบ ติดตามระบบการควบคุมคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ	มีการทบทวนและปรับปรุงระบบการควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ

**คำอธิบาย****□ การเตรียมการ / วางแผน**

องค์กรมีการวางแผนในการควบคุมคุณภาพโดยให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น ฝ่ายผลิตฝ่ายวิศวกรรม เข้ามามีส่วนร่วม มีการนำข้อมูลความต้องการ ข้อมูลผลิตภัณฑ์บริการมาพิจารณามีการกำหนดช่วงเวลา ขั้นตอนและผู้รับผิดชอบ (เช่น แผนก QC) ที่ชัดเจน

**□ การนำไปปฏิบัติ**

องค์กรได้นำขั้นตอนการควบคุมคุณภาพที่ได้กำหนดไว้ไปใช้กับสินค้า/บริการทุกชนิดขององค์กร ผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้รับผิดชอบสามารถดำเนินการได้ตามขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้

**□ การติดตามผล**

องค์กรมีการติดตามผลของระบบคุณภาพที่ได้กำหนดไว้ โดยพิจารณาจากข้อมูลต่างๆ เช่น อัตราการคืนสินค้า อัตราของเสียที่เกิดขึ้นในสายการผลิต อัตราการปฏิเสธล็อตการผลิตจากแผนก QC เป็นต้น

**□ การทบทวน / การปรับปรุง**

องค์กรมีการทบทวนระบบการควบคุมคุณภาพที่ได้ดำเนินการอยู่ว่า ยังคงมีความเหมาะสมกับสถานการณ์และทิศทางของธุรกิจ และมีการปรับปรุงระบบการควบคุมคุณภาพให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## เกณฑ์การพิจารณารางวัล SME Start up ครั้งที่ 3

หมวดที่ 7. ผลลัพธ์ทางธุรกิจ		คะแนนเต็ม	ได้คะแนน
องค์กรมีการวัดผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดในเรื่องต้นทุน รายรับ การเติบโตของมูลค่าสินทรัพย์ เช่น ผลตอบแทนจากการลงทุน กำไรจากการดำเนินงาน วงจรเงินสด เป็นต้น		20 คะแนน	
มีการจัดทำข้อมูลและเป้าหมาย (1 - 5)	ผลลัพธ์ที่ได้ต่ำกว่าเป้าหมาย (6 - 10)	ผลลัพธ์ที่ได้ส่วนใหญ่ตรงตามเป้าหมาย (11 - 15)	ผลลัพธ์ที่ได้ตรงตามเป้าหมาย (16 - 20)
มีการจัดทำข้อมูลตัวชี้วัดและแสดงผลลัพธ์ของการดำเนินการที่ดี มีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน	ภาพรวมของผลที่ได้ตรงตามเป้าหมาย (ต่ำกว่า 50% ของจำนวนตัวชี้วัด)	ภาพรวมของผลที่ได้ตรงตามเป้าหมาย (51 - 75% ของจำนวนตัวชี้วัด)	ภาพรวมของผลที่ได้ตรงตามเป้าหมาย (76 - 100% ของจำนวนตัวชี้วัด) (มีการกำหนดเป้าหมายที่สูงขึ้นทุกปี)