

เกณฑ์การคัดเลือกรางวัลอุตสาหกรรมดีเด่น ประจำปี 2563

ประเภทการเพิ่มผลผลิต

เกณฑ์การพิจารณาคัดเลือก แบ่งออกเป็น 6 หมวด คะแนนรวม 1,000 คะแนน มีรายละเอียดดังนี้		
หมวด 1	ความเป็นผู้นำ	100 คะแนน
หมวด 2	การวางแผนการเพิ่มผลผลิต	180 คะแนน
หมวด 3	การตอบสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้า	80 คะแนน
หมวด 4	การบริหารทรัพยากรบุคคล	140 คะแนน
หมวด 5	การจัดการกระบวนการ	300 คะแนน
หมวด 6	ผลลัพธ์ทางธุรกิจ	200 คะแนน
คะแนนรวม		1,000 คะแนน

โครงสร้างขององค์กร

จึงอธิบายรายละเอียดบริบทขององค์กรที่ครอบคลุมรวมถึงผลิตภัณฑ์หรือบริการ ปัจจัยภายในและภายนอกที่สำคัญขององค์กร ได้แก่ วิสัยทัศน์ ค่านิยม พันธกิจ สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน รวมถึงคู่แข่งที่สำคัญ ตลอดจนประเด็นความท้าทายและความได้เปรียบที่สำคัญ ซึ่งต่างส่งผลกระทบต่อวิธีการดำเนินงานและการตัดสินใจขององค์กร

หมวด 1 ความเป็นผู้นำ

(100 คะแนน)

เกณฑ์ในหมวดนี้ครอบคลุมถึงบทบาทที่สำคัญของผู้บริหารระดับสูงในการกำหนดและสร้างบรรยากาศขององค์กร เพื่อให้เกิดการปรับปรุงการเพิ่มผลผลิตที่ต่อเนื่องและยั่งยืน ทั้งนี้รวมถึงแนวทางในการกระตุ้นให้องค์กรมีความรับผิดชอบต่อสังคมและเป็นพลเมืองดี

1.1 ปรัชญา หรือนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการเพิ่มผลผลิต (20 คะแนน)

- อธิบายความหมายของปรัชญา นโยบาย และเป้าหมายของการเพิ่มผลผลิต

1.2 บทบาทของผู้บริหารระดับสูง (60 คะแนน)

1.2.1 บรรยากาศของการเพิ่มผลผลิต

- ผู้บริหารดำเนินการอย่างไรในการสร้างบรรยากาศเพื่อให้เกิดการปรับปรุงการเพิ่มผลผลิต การสร้างนวัตกรรมและการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ รวมทั้งดำเนินการอย่างไรในการสร้างบรรยากาศเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ทั้งในระดับองค์กรและพนักงาน

1.2.2 การสื่อสารและสมรรถนะขององค์กร

- ผู้บริหารดำเนินการอย่างไรในการกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารที่ตรงไปตรงมาและเป็นไปในลักษณะสองทิศทาง รวมทั้งการให้รางวัลและการยกย่องชมเชยพนักงานเพื่อเสริมสร้างให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี

- ผู้บริหารดำเนินการอย่างไรในการทำให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติการเพื่อบรรลุเป้าหมายการเพิ่มผลผลิตขององค์กร

1.3 ความรับผิดชอบต่อสังคม และการเป็นพลเมืองดี (20 คะแนน)

1.3.1 ความรับผิดชอบต่อสังคมและการดำเนินงานอย่างมีจริยธรรม

- องค์กรดำเนินการอย่างไรในกรณีที่ผลิตภัณฑ์ บริการ และการปฏิบัติการมีผลกระทบในเชิงลบต่อสังคม
- องค์กรได้คาดการณ์ล่วงหน้าถึงความกังวลของสาธารณะที่มีต่อผลิตภัณฑ์ บริการ และการปฏิบัติการ ทั้งในปัจจุบันและในอนาคตอย่างไร

หมวด 2 การวางแผนการเพิ่มผลผลิต (180 คะแนน)

เกณฑ์ในหมวดนี้ครอบคลุมถึงกระบวนการในการวางแผนการเพิ่มผลผลิต เพื่อให้ได้แผนการเพิ่มผลผลิตที่สามารถสนับสนุนนโยบายการเพิ่มผลผลิตและความสำเร็จของแผนธุรกิจองค์กรทั้งในระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงแนวทางที่องค์กรใช้ในการนำแผนการเพิ่มผลผลิตดังกล่าวไปสู่การปฏิบัติที่ครอบคลุมทุกส่วนงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.1 กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ด้านการเพิ่มผลผลิต (80 คะแนน)

2.1.1 กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ด้านการเพิ่มผลผลิต

- องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการวางแผนกลยุทธ์ด้านการเพิ่มผลผลิต ขั้นตอนและผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญของการวางแผนกลยุทธ์ด้านการเพิ่มผลผลิต และกรอบเวลาของการวางแผนระยะสั้นและระยะยาวคืออะไร
- องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมและวิเคราะห์ปัจจัยทั้งภายในและภายนอกเพื่อนำมาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ด้านการเพิ่มผลผลิต ในประเด็นที่สำคัญดังต่อไปนี้
 - จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคขององค์กร
 - การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่สำคัญ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีดิจิทัลที่เกี่ยวข้อง
 - ความสามารถในการปฏิบัติตามแผนกลยุทธ์ด้านการเพิ่มผลผลิต

2.1.2 วัตถุประสงค์ของการเพิ่มผลผลิต

- วัตถุประสงค์ของการเพิ่มผลผลิตที่สำคัญขององค์กรมีอะไรบ้าง ให้ระบุตารางเวลาที่จะบรรลุวัตถุประสงค์เหล่านั้น เป้าประสงค์ที่สำคัญที่สุดของวัตถุประสงค์ของการเพิ่มผลผลิตเหล่านั้นมีอะไรบ้าง

2.2 การนำแผนการเพิ่มผลผลิตไปปฏิบัติ (100 คะแนน)

- องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำแผนปฏิบัติการด้านการเพิ่มผลผลิตและการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการเพิ่มผลผลิตที่สำคัญ รวมทั้งการจัดสรรทรัพยากรเพื่อทำให้มั่นใจว่าสามารถปฏิบัติการตามแผนปฏิบัติการด้านการเพิ่มผลผลิตได้สำเร็จ
- แผนปฏิบัติการด้านการเพิ่มผลผลิตทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่สำคัญขององค์กรมีอะไรบ้าง
หมายเหตุ : แผนระยะสั้น หมายถึง แผนปฏิบัติการด้านการเพิ่มผลผลิตในระยะ 1 หรือ 2 ปีแรก
แผนระยะยาว (ถ้ามี) หมายถึง แผนปฏิบัติการด้านการเพิ่มผลผลิตในระยะต่อไปจนถึงสิ้นสุดระยะเวลาของวัตถุประสงค์ของการเพิ่มผลผลิตขององค์กร
- แผนด้านทรัพยากรบุคคลที่สำคัญที่เป็นผลจากวัตถุประสงค์ของการเพิ่มผลผลิต และแผนปฏิบัติการด้านการเพิ่มผลผลิตทั้งระยะสั้นและระยะยาวมีอะไรบ้าง
- ตัววัดหรือดัชนีชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญที่ใช้ติดตามความก้าวหน้าของแผนปฏิบัติการด้านการเพิ่มผลผลิตมีอะไรบ้าง

หมวด 3 การตอบสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้า (80 คะแนน)

เกณฑ์ในหมวดนี้ครอบคลุมถึงแนวทางที่องค์กรได้มาซึ่งเสียงและข้อมูลที่สำคัญของลูกค้าแต่ละกลุ่ม เพื่อนำมาใช้ในการตอบสนองความต้องการและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าได้ดีขึ้น รวมถึงการนำข้อมูลของลูกค้าดังกล่าวมาใช้ในการวางแผนหรือปรับปรุงการเพิ่มผลผลิตขององค์กร

3.1 ความรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาดเพื่อการเพิ่มผลผลิต (40 คะแนน)

- องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการรับฟัง และเรียนรู้ เพื่อกำหนดความต้องการที่สำคัญของลูกค้ามาใช้ในการเพิ่มผลผลิต
- องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าทั้งในปัจจุบันและในอดีต และข้อมูลเกี่ยวกับการร้องเรียนมาใช้ในการวางแผนการเพิ่มผลผลิตและการปรับปรุงกระบวนการ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้ามากขึ้น

3.2 ความสัมพันธ์กับลูกค้า และความพึงพอใจของลูกค้า (40 คะแนน)

ก. ความสัมพันธ์กับลูกค้า

- องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า องค์กรมีวิธีการอย่างไรที่ทำให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียนเหล่านั้นได้รับการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพและทันท่วงที และองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวม และวิเคราะห์ข้อร้องเรียนเพื่อใช้ในการปรับปรุงทั่วทั้งองค์กร รวมทั้งให้คู่ค้านำไปใช้ในการปรับปรุง

หมวด 4 การบริหารทรัพยากรบุคคล

(140 คะแนน)

เกณฑ์ในหมวดนี้ครอบคลุมถึงแนวทางที่องค์กรใช้ในการวางแผนด้านทรัพยากรบุคคลเพื่อสนับสนุนนโยบายการเพิ่มผลผลิตขององค์กร โดยครอบคลุมถึงแนวทางการพัฒนาคุณลักษณะและทักษะที่จำเป็นของบุคลากรต่อการเพิ่มผลผลิต รวมถึงระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานและการเสริมสร้างสภาพแวดล้อมและความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อนโยบายการเพิ่มผลผลิตขององค์กร

4.1 การวางแผนด้านทรัพยากรบุคคลเพื่อการเพิ่มผลผลิต

(30 คะแนน)

- องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดคุณลักษณะ และทักษะที่จำเป็นของพนักงานที่องค์กรต้องการ เพื่อให้ตอบสนองต่อแผนการเพิ่มผลผลิต
- ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร รวมถึงการให้ข้อมูลป้อนกลับสนับสนุนการทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดีและส่งผลกระทบต่อการทำงานบรรลุแผนปฏิบัติการด้านการเพิ่มผลผลิตขององค์กรอย่างไร รวมถึงการบริหารค่าตอบแทน การยกย่องชมเชย ตลอดจนการให้รางวัลและสิ่งจูงใจกับพนักงานที่มีผลการดำเนินการที่ดีเหล่านั้น
- องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการทำให้การสื่อสาร การแบ่งปันทักษะระหว่างผู้ที่อยู่ต่างหน่วยงาน ต่างภาระงาน และต่างสถานที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

4.2 การให้การศึกษ ฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากรเพื่อการเพิ่มผลผลิต

(30 คะแนน)

- องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการเสาะหาและนำข้อมูลจากพนักงาน หัวหน้างาน และผู้จัดการมาใช้ในการจัดทำความต้องการด้านการศึกษา การฝึกอบรม และการพัฒนาด้านการเพิ่มผลผลิต
- องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการให้การศึกษ และการฝึกอบรม เพื่อส่งผลให้แผนปฏิบัติการด้านการเพิ่มผลผลิตบรรลุผล
- องค์กรมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้การศึกษ การฝึกอบรม และการพัฒนาพนักงานตอบสนองความต้องการที่สำคัญในด้านการเพิ่มผลผลิต และการปรับปรุงผลดำเนินการขององค์กร

4.3 สภาพแวดล้อม และความพึงพอใจของบุคลากรเพื่อการเพิ่มผลผลิต

(40 คะแนน)

4.3.1 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

- องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่าสถานที่ทำงานมีสุขอนามัย ความปลอดภัย การป้องกันภัย และการยศาสตร์ (ergonomics) และได้มีการปรับปรุง สิ่งเหล่านี้ในเชิงรุก โดยให้พนักงานมีส่วนร่วมในการปรับปรุงดังกล่าวอย่างไร และมีตัววัดผลการดำเนินการหรือเป้าหมายการปรับปรุงในเรื่องที่สำคัญดังกล่าวอะไรบ้าง
- องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่าสถานที่ทำงานมีการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติ หรือภาวะฉุกเฉิน

4.3.2 การสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคลากร

- องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดปัจจัยที่สำคัญซึ่งมีผลต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจของพนักงาน องค์กรจำแนกปัจจัยเหล่านี้ให้เหมาะสมกับพนักงานที่หลากหลาย โดยให้เหมาะสมกับกลุ่มและประเภทของพนักงานที่แตกต่างกันอย่างไร
- องค์กรมีวิธีการตรวจประเมินและตัววัดอะไรบ้าง ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ที่ใช้ในการประเมินความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจของพนักงาน วิธีการและตัววัดเหล่านี้มีความแตกต่างกันอย่างไร เพื่อให้ครอบคลุมความหลากหลายของพนักงาน กลุ่มและประเภทของพนักงาน องค์กรใช้ดัชนีชี้วัดอื่น ๆ เช่น การรักษาให้พนักงานอยู่กับองค์กร การขาดงาน การร้องทุกข์ ความปลอดภัย และผลิตภาพ เพื่อตรวจประเมินและปรับปรุงความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจของพนักงานอย่างไร

4.4 การส่งเสริมและการมีส่วนร่วมของพนักงานในการเพิ่มผลผลิต (40 คะแนน)

- องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัด / บริหารงาน และภาระงาน รวมถึงทักษะของพนักงาน เพื่อส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือ ความคิดริเริ่ม การให้อำนาจในการตัดสินใจ นวัตกรรม และวัฒนธรรมองค์กร
- องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัด / บริหารงานและภาระงาน รวมถึงทักษะของพนักงาน เพื่อให้เกิดความคล่องตัว และเพื่อให้บรรลุแผนปฏิบัติการด้านการเพิ่มผลผลิตขององค์กร
- องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจูงใจพนักงานให้พัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่เพื่อการเพิ่มผลผลิต

หมวด 5 การจัดการกระบวนการ (300 คะแนน)

เกณฑ์ในหมวดนี้ครอบคลุมถึงแนวทางที่องค์กรใช้ในการบริหารจัดการกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีขึ้น สนับสนุนนโยบายด้านการเพิ่มผลผลิตขององค์กร ทั้งนี้รวมถึงแนวทางในการลดต้นทุนและการลดการแปรปรวนของกระบวนการ ตลอดจนการผลักดันให้เกิดการเรียนรู้เพื่อต่อยอดสู่นวัตกรรมในองค์กร

5.1 กระบวนการหลักที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการ และกระบวนการสนับสนุน (200 คะแนน)

5.1.1 กระบวนการหลักที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการ

- องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดกระบวนการหลักที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการ และองค์กรมีกระบวนการหลักที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการอะไรบ้าง และกระบวนการเหล่านี้ส่งผลต่อผลกำไรและความสำเร็จทางธุรกิจอย่างไร
- องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการนำเรื่องของรอบเวลา ผลิตภาพ การควบคุมต้นทุน ตลอดจนปัจจัยด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลอื่น ๆ รวมถึงเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ประกอบในการออกแบบ

กระบวนการหลักเหล่านี้ อีกทั้งองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการนำกระบวนการหลักเหล่านี้ไปปฏิบัติเพื่อทำให้มั่นใจว่าได้ผลตามข้อกำหนดของการออกแบบกระบวนการ

- ตัววัดสมรรถนะหลัก หรือตัวชี้วัดที่ใช้ควบคุมและปรับปรุงกระบวนการเหล่านี้คืออะไร องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการนำตัววัดภายในกระบวนการมาใช้ในการจัดการกระบวนการดังกล่าว องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการนำข้อมูลจากลูกค้า ผู้ส่งมอบ และคู่ค้ามาใช้ในการจัดการกระบวนการดังกล่าว
- องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการลดต้นทุนโดยรวมที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบ การทดสอบ และการตรวจประเมินกระบวนการหรือผลการดำเนินการ องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการป้องกันไม่ให้เกิดสิ่งบกพร่องและการทำงานซ้ำ
- องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการปรับปรุงกระบวนการหลักที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการดังกล่าว เพื่อบรรลุผลการดำเนินการที่ดีขึ้น ลดความแปรปรวนของกระบวนการ และปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการให้ดีขึ้น รวมทั้งองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการแบ่งปันเรื่องการปรับปรุงและบทเรียนที่ได้รับระหว่างหน่วยงานและกระบวนการอื่น ๆ เพื่อผลักดันให้เกิดการเรียนรู้และนวัตกรรมในองค์กร

5.1.2 กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ

- กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญขององค์กร ที่สนับสนุนกระบวนการหลักที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการอะไรบ้าง
- องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการนำเรื่องของรอบเวลา ผลิตภาพ การควบคุมต้นทุน ตลอดจนปัจจัยด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลอื่น ๆ รวมถึงเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ประกอบในการออกแบบกระบวนการสนับสนุนเหล่านี้ อีกทั้งองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการนำกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญเหล่านี้ไปปฏิบัติเพื่อทำให้มั่นใจว่าได้ผลตามข้อกำหนดของการออกแบบกระบวนการ
- ตัววัดสมรรถนะหลักหรือตัวชี้วัดที่ใช้ควบคุมและปรับปรุงกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญเหล่านี้คืออะไร องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการนำตัววัดภายในกระบวนการมาใช้ในการจัดการกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญดังกล่าว
- องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการลดต้นทุนโดยรวมของกระบวนการสนับสนุน
- องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการปรับปรุงกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญดังกล่าว เพื่อบรรลุผลการดำเนินการที่ดีขึ้น และลดความแปรปรวนของกระบวนการ รวมทั้งองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการแบ่งปันเรื่องการปรับปรุงและบทเรียนที่ได้รับระหว่างหน่วยงานและกระบวนการอื่น ๆ เพื่อผลักดันให้เกิดการเรียนรู้และนวัตกรรมในองค์กร

5.2 การวัดผลการดำเนินการ และการจัดการความรู้ขององค์กรเพื่อการเพิ่มผลผลิต (100 คะแนน)

5.2.1 การวัดสมรรถนะ

- องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการเลือก รวบรวม ทำให้สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน และบูรณาการของข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อติดตามการปฏิบัติการประจำวัน และเพื่อติดตามผลการดำเนินการขององค์กรโดยรวม รวมทั้งความก้าวหน้าเทียบกับวัตถุประสงค์ของการเพิ่มผลผลิต และแผนปฏิบัติการด้านการเพิ่มผลผลิต และตัววัดผลการดำเนินการด้านการเพิ่มผลผลิตที่สำคัญขององค์กรมีอะไรบ้าง
- องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการเลือกข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญ ด้านการเพิ่มผลผลิต และทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าได้นำไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพในการสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการและระดับกลยุทธ์

5.2.2 การจัดการความรู้ขององค์กร

องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดการความรู้ขององค์กรเพื่อให้บรรลุผลดังต่อไปนี้

- การรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของพนักงาน
- การถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ระหว่างองค์กรกับลูกค้า ผู้ส่งมอบ และคู่ค้า
- การค้นหาและระบุ การแบ่งปัน และการนำวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (best practices) ไปปฏิบัติอย่างรวดเร็ว

5.2.3 คุณภาพของข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้

องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่าข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้ขององค์กรมี :

- ความถูกต้องและเชื่อถือได้
- ความทันเหตุการณ์

หมวด 6 ผลลัพธ์ทางธุรกิจ

(200 คะแนน)

เกณฑ์ในหมวดนี้ครอบคลุมถึงผลลัพธ์ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านทรัพยากรบุคคล ด้านประสิทธิผลขององค์กร และด้านการนำองค์กร โดยผลลัพธ์แต่ละด้านจะต้องแสดงถึงผลลัพธ์ปัจจุบันและผลลัพธ์ที่ผ่านมาย้อนหลัง 3 ปีเทียบกับค่าเป้าหมาย รวมถึงการเปรียบเทียบผลลัพธ์ดังกล่าวกับคู่แข่งขององค์กร

6.1 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า

(30 คะแนน)

- ผลลัพธ์ปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดหรือดัชนีชี้วัดด้านความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของลูกค้าเป็นอย่างไร ผลลัพธ์เหล่านี้เมื่อเปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคู่แข่งเป็นอย่างไร

6.2 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (40 คะแนน)

- ผลลัพธ์ปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดหรือดัชนีชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านผลิตภัณฑ์และบริการต่อลูกค้าเป็นอย่างไร ผลลัพธ์เหล่านี้เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินการของคู่แข่งเป็นอย่างไร

6.3 ผลลัพธ์ด้านทรัพยากรบุคคล (40 คะแนน)

- ผลลัพธ์ปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดด้านการเรียนรู้และการพัฒนาของพนักงานเป็นอย่างไร
- ผลลัพธ์ปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดหรือดัชนีชี้วัดด้านความผาสุก ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของพนักงานเป็นอย่างไร
- ผลลัพธ์ของตัววัดหรือดัชนีชี้วัดที่สำคัญด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับและกฎหมายเป็นอย่างไร

6.4 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลขององค์กร (60 คะแนน)

- ผลลัพธ์ปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดหรือดัชนีชี้วัดของผลการดำเนินการด้านการปฏิบัติการของกระบวนการหลักที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการเป็นอย่างไร รวมทั้งผลผลิตภาพ รอบเวลา ผลการดำเนินการของผู้ส่งมอบและลูกค้า รวมถึงตัววัดประสิทธิผลและประสิทธิภาพอื่นๆ ที่เหมาะสม
- ผลลัพธ์ปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดหรือดัชนีชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านการปฏิบัติการของกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญเป็นอย่างไร รวมทั้งผลผลิตภาพ รอบเวลา ผลการดำเนินการของผู้ส่งมอบและลูกค้า รวมทั้งตัววัดประสิทธิผลและประสิทธิภาพอื่นๆ ที่เหมาะสม

6.5 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร (30 คะแนน)

- ผลลัพธ์ของตัววัดหรือดัชนีชี้วัดที่สำคัญของการบรรลุนโยบายและเป้าประสงค์ของการเพิ่มผลผลิต รวมทั้งแผนปฏิบัติการด้านการเพิ่มผลผลิตขององค์กรเป็นอย่างไร