



ส่วนที่ 1 บริบทของกระบวนการเงินฝาก

คำชี้แจง : กรุณา ☒ หน้าตัวเลือกที่ท่านเห็นว่ามีสอดคล้องกับขั้นตอนการดำเนินงาน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

กระบวนการเงินฝาก

ขั้นตอนการดำเนินงาน

ออกแบบ ผลิตภัณฑ์

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

จัดทำ รายละเอียด ผลิตภัณฑ์/ วิธีปฏิบัติ

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

บริหารจัดการ ข้อมูลด้าน เงินฝาก

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

สื่อสารและ ส่งเสริม การตลาด

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

เสริมสร้าง ความสัมพันธ์ กับลูกค้า

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก



ส่วนที่ 2 บริบทขององค์ความรู้ กระบวนการเงินฝาก

คำชี้แจง : ประเมินความสำคัญขององค์ความรู้ในมิติต่างๆ โดยทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ 1 กฎหมายและเกณฑ์กำกับที่เกี่ยวข้อง

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 2 หลักการตลาด

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 3 หลักเศรษฐศาสตร์

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 4 การคาดการณ์สภาพคล่อง และระดับเงินฝากที่เหมาะสม

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 5 การออกแบบผลิตภัณฑ์เงินฝาก

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 6 การกำหนดอัตราผลตอบแทน

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 7 ระบบ Mobile Banking

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 8 ระบบการเงิน-การธนาคารของไทย

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 9 โครงสร้างระบบบัญชี-การเงินของธนาคาร

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 10 ระบบงาน CBS + FMIS

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลกระทบต่อการทำงานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 11 การบริหารจัดการข้อมูลลูกค้า

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลกระทบต่อการทำงานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 12 รายละเอียดผลิตภัณฑ์ด้านเงินฝาก

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลกระทบต่อการทำงานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 13 การส่งเสริมการตลาด

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 14 ทักษะการนำเสนอผลิตภัณฑ์

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ส่วนที่ 3 ความพร้อมของบุคลากรในสายงาน

คำชี้แจง : หากแบ่งบุคลากรออกเป็น 3 กลุ่มงานตามระดับความรู้ (น้อย, ปานกลาง, สูง) ท่านจะประมาณ
จำนวนบุคลากรแต่ละกลุ่มเป็นค่าสัดส่วนใดบ้าง

ตัวอย่าง

องค์ความรู้	ค่าสัดส่วน			รวมค่าสัดส่วน
	น้อย	ปานกลาง	สูง	
1. กฎหมายและเกณฑ์กำกับที่เกี่ยวข้อง	30	40	30	100

หมายเหตุ : ค่าสัดส่วน รวมแล้วเท่ากับ 100 คะแนน

องค์ความรู้	ค่าสัดส่วน		
	น้อย	ปานกลาง	สูง
1. กฎหมายและเกณฑ์กำกับที่เกี่ยวข้อง			
2. หลักการตลาด			
3. หลักเศรษฐศาสตร์			
4. การคาดการณ์สภาพคล่องและระดับเงินฝากที่เหมาะสม			
5. การออกแบบผลิตภัณฑ์เงินฝาก			
6. การกำหนดอัตราผลตอบแทน			
7. ระบบ Mobile Banking			
8. ระบบการเงิน-การธนาคารของไทย			
9. โครงสร้างระบบบัญชี-การเงินของธนาคาร			
10. ระบบงาน CBS + FMIS			
11. การบริหารจัดการข้อมูลลูกค้า			
12. รายละเอียดผลิตภัณฑ์ด้านเงินฝาก			
13. การส่งเสริมการตลาด			
14. ทักษะการนำเสนอผลิตภัณฑ์			

ส่วนที่ 4 ความสัมพันธ์ขององค์ความรู้ กับขั้นตอนในกระบวนการเงินฝาก

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมายว่าองค์ความรู้มีความเกี่ยวข้องกับขั้นตอนในกระบวนการเงินฝากในระดับน้อย ปานกลาง มาก ดังนี้

กระบวนการเงินฝาก	ออกแบบผลิตภัณฑ์	จัดทำรายละเอียดผลิตภัณฑ์ / วิถีปฏิบัติ	บริหารจัดการข้อมูลด้านเงินฝาก	สื่อสารและส่งเสริมการตลาด	เสริมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า
กฎหมายและเกณฑ์กำกับที่เกี่ยวข้อง					
หลักการตลาด					
หลักเศรษฐศาสตร์					
การคาดการณ์สภาพคล่อง และ ระดับเงินฝากที่เหมาะสม					
การออกแบบผลิตภัณฑ์เงินฝาก					
การกำหนดอัตราผลตอบแทน					
ระบบ Mobile Banking					
ระบบการเงิน-การธนาคารของไทย					
โครงสร้างระบบบัญชี-การเงินของธนาคาร					
ระบบงาน CBS + FMIS					
การบริหารจัดการข้อมูลลูกค้า					
รายละเอียดผลิตภัณฑ์ด้านเงินฝาก					
การส่งเสริมการตลาด					
ทักษะการนำเสนอผลิตภัณฑ์					

ความรู้สำคัญ

☒ เกี่ยวข้องมาก
 ☐ เกี่ยวข้องปานกลาง
 ☐ เว้นว่าง หากไม่เกี่ยวข้องหรือเกี่ยวข้องน้อย

ส่วนที่ 4 ความสัมพันธ์ขององค์ความรู้ กับขั้นตอนในกระบวนการเงินฝาก

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมายว่าองค์ความรู้มีความเกี่ยวข้องกับขั้นตอนในกระบวนการเงินฝากในระดับน้อย ปานกลาง มาก ดังนี้

กระบวนการ เงินฝาก	ออกแบบผลิตภัณฑ์	จัดทำรายละเอียด ผลิตภัณฑ์ / วิธีปฏิบัติ	บริหารจัดการ ข้อมูลด้านเงินฝาก	สื่อสารและส่งเสริม การตลาด	เสริมสร้าง ความสัมพันธ์กับลูกค้า

ความรู้สำคัญ

☒ เกี่ยวข้องมาก

☐ เกี่ยวข้องปานกลาง

☐ เว้นว่าง หากไม่เกี่ยวข้องหรือเกี่ยวข้องน้อย



ส่วนที่ 1 บริบทของกระบวนการสินเชื่อ

คำชี้แจง : กรุณา ☒ หน้าตัวเลือกที่ท่านเห็นว่ามีความสอดคล้องกับขั้นตอนการดำเนินงาน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

กระบวนการสินเชื่อ

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. ออกแบบ ผลิตภัณฑ์

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

2. ค้นหาลูกค้า เป้าหมาย

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

3. ตรวจสอบ ข้อมูล

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

4. วิเคราะห์ สินเชื่อและความ เสี่ยง

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

5. พิจารณา อนุมัติ

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

6. จัดทำนิติกรรม สัญญา

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก



ส่วนที่ 1 บริบทของกระบวนการสินเชื่อ

คำชี้แจง : กรุณา ☒ หน้าตัวเลือกที่ท่านเห็นว่ามีความสอดคล้องกับขั้นตอนการดำเนินงาน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

กระบวนการสินเชื่อ

ขั้นตอนการดำเนินงาน

7. กำกับดูแลและ
ติดตาม
รับชำระหนี้

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก



ส่วนที่ 2 บริบทขององค์ความรู้ กระบวนการสืบเชื้อ

คำชี้แจง : ประเมินความสำคัญขององค์ความรู้ในมิติต่างๆ โดยทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ 1 กฎหมายและเกณฑ์กำกับที่เกี่ยวข้อง

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 2 ข้อบังคับและนโยบายสืบเชื้อธนาคาร

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 3 รายละเอียดผลิตภัณฑ์สืบเชื้อ ธ.ก.ส.

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 4 การค้นหา / การสอบข้อมูลลูกค้า

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้นี้เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 5 การประเมินราคาทรัพย์สิน

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้นี้เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 6 หลักประกัน

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้นี้เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 7 การวิเคราะห์ข้อมูล (สินเชื่อ)

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 8 Underwriting Standards

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 9 การวิเคราะห์ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 10 ระบบงาน CBS + SLA

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลกระทบต่อการทำงานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 11 ระบบงาน LPS + Pheonix

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลกระทบต่อการทำงานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 12 นิติกรรมสัญญาที่เกี่ยวข้อง

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลกระทบต่อการทำงานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 13 อำนาจอนุมัติ

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้นี้เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 14 การรับรู้รายได้และการจัดชั้นหนี้

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้นี้เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 15

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้นี้เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 16

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 17

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 18

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ขององค์ความรู้ กับขั้นตอนในกระบวนการสินเชื่อ

คำชี้แจง : กรุณาให้คะแนนว่าองค์ความรู้มีความเกี่ยวข้องกับขั้นตอนในกระบวนการสินเชื่อ ในระดับใด กำหนดให้ ● เกี่ยวข้องมาก ○ เกี่ยวข้องปานกลาง

กระบวนการ สินเชื่อ	ออกแบบ ผลิตภัณฑ์	ค้นหาลูกค้า เป้าหมาย	ตรวจสอบ ข้อมูล	วิเคราะห์สินเชื่อ และความเสี่ยง	พิจารณา อนุมัติ	จัดทำนิติกรรม สัญญา	กำกับดูแลและ ติดตามรับ ชำระหนี้
1. กฎหมายและเกณฑ์กำกับที่เกี่ยวข้อง							
2. ข้อบังคับและนโยบายสินเชื่อธนาคาร							
3. รายละเอียดผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ธ.ก.ส.							
4. การค้นหา / การสอบถามข้อมูลลูกค้า							
5. การประเมินราคาทรัพย์สิน							
6. หลักประกัน							
7. การวิเคราะห์ข้อมูล(สินเชื่อ)							
8. Underwriting Standards							
9. การวิเคราะห์ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง							
10. ระบบงาน CBS + SLA							
11. ระบบงาน LPS + Pheonix							
12. นิติกรรมสัญญาที่เกี่ยวข้อง							
13. อำนาจอนุมัติ							
14. การรับรู้รายได้และการจัดชั้นหนี้							

● เกี่ยวข้องมาก
○ เกี่ยวข้องปานกลาง

ความรู้สำคัญ

ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ขององค์ความรู้ กับขั้นตอนในกระบวนการสินเชื่อ

คำชี้แจง : กรุณาให้คะแนนว่าองค์ความรู้มีความเกี่ยวข้องกับขั้นตอนในกระบวนการสินเชื่อ ในระดับใด กำหนดให้ ● เกี่ยวข้องมาก ○ เกี่ยวข้องปานกลาง

กระบวนการ สินเชื่อ	ออกแบบ ผลิตภัณฑ์	ค้นหาลูกค้า เป้าหมาย	ตรวจสอบ ข้อมูล	วิเคราะห์สินเชื่อ และความเสี่ยง	พิจารณา อนุมัติ	จัดทำนิติกรรม สัญญา	กำกับดูแลและ ติดตามรับ ชำระหนี้
15.							
16.							
17.							
18.							
19.							
20.							
21.							
22.							
23.							
24.							
25.							
26.							
27.							
28.							

ความรู้สำคัญ

● เกี่ยวข้องมาก
 ○ เกี่ยวข้องปานกลาง

ส่วนที่ 4 ความพร้อมของบุคลากรในสายงาน

คำชี้แจง : หากแบ่งบุคลากรออกเป็น 3 กลุ่มงานตามระดับความรู้ (น้อย, ปานกลาง, สูง) ท่านจะประมาณจำนวนบุคลากรแต่ละกลุ่มเป็นค่าสัดส่วนใดบ้าง

ตัวอย่าง

องค์ความรู้	ค่าสัดส่วน			รวมค่าสัดส่วน
	น้อย	ปานกลาง	สูง	
1. กฎหมายและเกณฑ์กำกับที่เกี่ยวข้อง	30	40	30	100

หมายเหตุ : ค่าสัดส่วน รวมแล้วเท่ากับ 100 คะแนน

องค์ความรู้	ค่าสัดส่วน		
	น้อย	ปานกลาง	สูง
1. กฎหมายและเกณฑ์กำกับที่เกี่ยวข้อง			
2. ข้อบังคับและนโยบายสินค้าธนาคาร			
3. รายละเอียดผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ธ.ก.ส.			
4. การค้นหา / การสอบข้อมูลลูกค้า			
5. การประเมินราคาทรัพย์สิน			
6. หลักประกัน			
7. การวิเคราะห์ข้อมูล (สินเชื่อ)			
8. Underwriting Standards			
9. การวิเคราะห์ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง			
10. ระบบงาน CBS + SLA			
11. ระบบงาน LPS + Pheonix			
12. นิติกรรมสัญญาที่เกี่ยวข้อง			
13. อำนาจอนุมัติ			
14. การรับรู้รายได้และการจัดชั้นหนี้			
15.			
16.			



ส่วนที่ 1 บริบทของกระบวนการบริหารจัดการ NPLs

คำชี้แจง : กรุณา ☒ หน้าตัวเลือกที่ท่านเห็นว่ามีความสอดคล้องกับขั้นตอนการดำเนินงาน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

กระบวนการบริหารจัดการ NPLs

ขั้นตอนการดำเนินงาน

กำหนดแนว
ปฏิบัติวิธีบริหาร
จัดการหนี้

- ☐ ขั้นตอนมีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนมักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหายังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนมีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

วิเคราะห์ลูกหนี้
ระบุปัญหา/วิธี
จัดการหนี้

- ☐ ขั้นตอนมีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนมักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหายังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนมีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

เจรจากับลูกหนี้
และจัดทำแผน
ปบน.

- ☐ ขั้นตอนมีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนมักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหายังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนมีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

บันทึกข้อมูลใน
ระบบสารสนเทศ

- ☐ ขั้นตอนมีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนมักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหายังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนมีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

วิเคราะห์ข้อมูล
บริหาร
พอร์ตโฟลิโอ

- ☐ ขั้นตอนมีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนมักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหายังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนมีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

ดำเนินคดี/
บังคับคดี

- ☐ ขั้นตอนมีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนมักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหายังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนมีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก



ส่วนที่ 1 บริบทของกระบวนการบริหารจัดการ NPLs

คำชี้แจง : กรุณา ☒ หน้าตัวเลือกที่ท่านเห็นว่ามีความสอดคล้องกับขั้นตอนการดำเนินงาน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

กระบวนการบริหารจัดการ NPLs

ขั้นตอนการดำเนินงาน

☐

- ☐ ขั้นตอนมีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนมักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนมีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

☐

- ☐ ขั้นตอนมีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนมักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนมีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

☐

- ☐ ขั้นตอนมีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนมักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนมีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

☐

- ☐ ขั้นตอนมีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนมักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนมีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

☐

- ☐ ขั้นตอนมีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนมักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนมีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

☐

- ☐ ขั้นตอนมีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนมักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนมีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก



ส่วนที่ 2 บริบทขององค์ความรู้ กระบวนการบริหารจัดการ NPLs

คำชี้แจง : ประเมินความสำคัญขององค์ความรู้ในมิติต่างๆ โดยทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ 1 แนวทางจัดการหนี้แต่ละประเภท / กรณี

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 2 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการติดตามหนี้

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 3 การวินิจฉัยปัญหาการดำเนินธุรกิจ

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 4 การวิเคราะห์ทางการเงินเชิงลึก

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 5 การรับรู้รายได้ / จัดชั้นหนี้ / ตั้งสำรอง

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 6 การตัดจำหน่ายหนี้ออกจากบัญชี

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 7 การเจรจาต่อรอง

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 8 การใช้งานระบบ End to End

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 9 การใช้งานระบบ BMIS / CBS

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 10 การตั้งสมมติฐาน / คาดการณ์จากทัศน์

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 11 สัญญาคุ้มภัย / สัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ (ปปน.)

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 12 ระบบสารสนเทศด้านการบริหาร NPLs

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 13 อายุความ / การดำเนินคดี / บังคับคดี

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้นี้เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 14 การบริหารทรัพยากรการขาย

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้นี้เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 15

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้นี้เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 16

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 17

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 18

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ขององค์ความรู้ กับขั้นตอนในกระบวนการบริหารจัดการ NPLs

คำชี้แจง : กรุณาให้คะแนนว่าองค์ความรู้มีความเกี่ยวข้องกับขั้นตอนในกระบวนการบริหารจัดการ NPLs ในระดับใด กำหนดให้ น้อย = 1 ปานกลาง = 3 และ มาก = 5

กระบวนการ บริหารจัดการ NPLs	กำหนดแนวปฏิบัติ วิธีบริหารจัดการหนี้	วิเคราะห์ลูกหนี้ ระบุปัญหา/วิธีจัดการหนี้	เจรจากับลูกหนี้ และ จัดทำแผน ปปน.	บันทึกข้อมูลใน ระบบสารสนเทศ	วิเคราะห์ข้อมูล บริหารพอร์ตโฟลิโอ	ดำเนินคดี / บังคับคดี
1. แนวทางจัดการหนี้แต่ละประเภท/กรณี						
2. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการติดตามหนี้						
3. การวินิจฉัยปัญหาการดำเนินธุรกิจ						
4. การวิเคราะห์ทางการเงินเชิงลึก						
5. การรับรู้รายได้ /จัดชั้นหนี้/ ตั้งสำรอง						
6. การตัดจำหน่ายหนี้ออกจากบัญชี						
7. การเจรจาต่อรอง						
8. การใช้งานระบบ End to End						
9. การใช้งานระบบ BMIS / CBS						
10. การตั้งสมมุติฐาน/คาดการณ์ฉากทัศน์						
11. สัญญาคุ้มยืม /สัญญาปรับโครงสร้างหนี้ (ปปน.)						
12. ระบบสารสนเทศด้านการบริหาร NPLs						
13. อายุความ / การดำเนินคดี / บังคับคดี						
14. การบริหารทรัพย์สินรอการขาย						
ความรู้สำคัญ						

ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ขององค์ความรู้ กับขั้นตอนในกระบวนการบริหารจัดการ NPLs

คำชี้แจง : กรุณาให้คะแนนว่าองค์ความรู้มีความเกี่ยวข้องกับขั้นตอนในกระบวนการบริหารจัดการ NPLs ในระดับใด กำหนดให้ น้อย = 1 ปานกลาง = 3 และ มาก = 5

กระบวนการ บริหารจัดการ NPLs	กำหนดแนวปฏิบัติ วิธีบริหารจัดการหนี้	วิเคราะห์ลูกหนี้ ระบุปัญหา/วิธีจัดการหนี้	เจรจากับลูกหนี้ และ จัดทำแผน ปปน.	บันทึกข้อมูลใน ระบบสารสนเทศ	วิเคราะห์ข้อมูล บริหารพอร์ตโฟลิโอ	ดำเนินคดี / บังคับคดี
15.						
16.						
17.						
18.						
19.						
20.						
21.						
22.						
23.						
24.						
25.						
26.						
27.						
28.						

ความรู้สำคัญ

ส่วนที่ 4 ความพร้อมของบุคลากรในสายงาน

คำชี้แจง : หากแบ่งบุคลากรออกเป็น 3 กลุ่มงานตามระดับความรู้ (น้อย,ปานกลาง,สูง) ท่านจะประมาณจำนวนบุคลากรแต่ละกลุ่มเป็นค่าสัดส่วนใดบ้าง

ตัวอย่าง

องค์ความรู้	ค่าสัดส่วน			รวมค่าสัดส่วน
	น้อย	ปานกลาง	สูง	
1. แนวทางจัดการหนี้แต่ละประเภท / กรณี	30	40	30	100

หมายเหตุ : ค่าสัดส่วน รวมแล้วเท่ากับ 100 คะแนน

องค์ความรู้	ค่าสัดส่วน		
	น้อย	ปานกลาง	สูง
1. แนวทางจัดการหนี้แต่ละประเภท / กรณี			
2. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการติดตามหนี้			
3. การวินิจฉัยปัญหาการดำเนินธุรกิจ			
4. การวิเคราะห์ทางการเงินเชิงลึก			
5. การรับรู้รายได้ / จัดชั้นหนี้ / ตั้งสำรอง			
6. การตัดจำหน่ายหนี้ออกจากบัญชี			
7. การเจรจาต่อรอง			
8. การใช้งานระบบ End to End			
9. การใช้งานระบบ BMIS / CBS			
10. การตั้งสมมติฐาน / คาดการณ์ฉกทัศน์			
11. สัญญากู้ยืม / สัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ (ปปน.)			
12. ระบบสารสนเทศด้านการบริหาร NPLs			
13. อายุความ / การดำเนินคดี / บังคับคดี			
14. การบริหารทรัพย์สินรอการขาย			
15.			
16.			



ส่วนที่ 1 บริบทของกระบวนการพัฒนาชนบท

คำชี้แจง : กรุณา ☒ หน้าตัวเลือกที่ท่านเห็นว่ามีสอดคล้องกับขั้นตอนการดำเนินงาน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

กระบวนการพัฒนาชนบท

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. บริหาร ฐานข้อมูล กลุ่มเป้าหมาย

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

2. กำหนดกลยุทธ์ และกิจกรรมการ พัฒนา

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

3. ติดต่อ/ ประสาน เครือข่าย พันธมิตร

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

4. ดำเนิน โครงการ / ขับเคลื่อนการ พัฒนา

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

5. ติดตามและ ประเมินผลการ พัฒนา

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก



ส่วนที่ 1 บริบทของกระบวนการพัฒนาชนบท

คำชี้แจง : กรุณา ☒ หน้าตัวเลือกที่ท่านเห็นว่ามีคุณสมบัติตรงกับขั้นตอนการดำเนินงาน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

กระบวนการพัฒนาชนบท

ขั้นตอนการดำเนินงาน

☐

- ☐ ขั้นตอนมีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนมักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนมีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

☐

- ☐ ขั้นตอนมีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนมักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนมีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

☐

- ☐ ขั้นตอนมีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนมักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนมีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

☐

- ☐ ขั้นตอนมีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนมักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนมีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

☐

- ☐ ขั้นตอนมีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนมักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนมีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

☐

- ☐ ขั้นตอนมีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนมักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนมีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก



ส่วนที่ 2 บริบทขององค์ความรู้ กระบวนการพัฒนาชนบท

คำชี้แจง : ประเมินความสำคัญขององค์ความรู้ในมิติต่างๆ โดยทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ 1 แนวคิดการพัฒนาชนบทและเศรษฐกิจชุมชน

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 2 การวิเคราะห์กลไกเศรษฐกิจและห่วงโซ่มูลค่า

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 3 การเงินส่วนบุคคล / Financial Literacy

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 4 หลักการบริหารองค์กร / กิจกรรมให้เกิดประสิทธิภาพ

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้นี้เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 5 มาตรฐานด้านคุณภาพสินค้า / ฟาร์ม / การผลิต

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้นี้เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 6 แนวทางการวิเคราะห์ และการบริหารต้นทุน

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้นี้เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 7 แนวทางการสร้างมูลค่าเพิ่มสินค้าเกษตร

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 8 ช่องทางและการส่งเสริมการตลาด

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 9 กลยุทธ์การเติบโต และ Growth Options

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 10 โมเดลรายได้ และการวิเคราะห์โอกาสทางธุรกิจ

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 11 Agri Technology

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 12 BCG Economy / SDGs / Carbon Credit

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 13 การรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 14 การคิดและการแก้ปัญหาเชิงระบบ

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 15 การให้คำปรึกษาแนะนำ

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 16 การวางแผนและการบริหารโครงการ

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 17 การสื่อสารและการโน้มน้าวใจ

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 18

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 19

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 20

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 21

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ขององค์ความรู้ กับขั้นตอนในกระบวนการพัฒนาชนบท

คำชี้แจง : กรุณาให้คะแนนว่าองค์ความรู้มีความเกี่ยวข้องกับขั้นตอนในกระบวนการพัฒนาชนบท ในระดับใด กำหนดให้ ● เกี่ยวข้องมาก ○ เกี่ยวข้องปานกลาง

กระบวนการพัฒนาชนบท	บริหารฐานข้อมูลกลุ่มเป้าหมาย	กำหนดกลยุทธ์และกิจกรรมการพัฒนา	ติดต่อ/ประสานเครือข่ายพันธมิตร	ดำเนินโครงการ / ขับเคลื่อนการพัฒนา	ติดตาม และประเมินผล การพัฒนา
1. แนวคิดการพัฒนาชนบท และเศรษฐกิจชุมชน					
2. การวิเคราะห์กลไกเศรษฐกิจ และห่วงโซ่มูลค่า					
3. การเงินส่วนบุคคล / Financial Literacy					
4. หลักการบริหารองค์กร/กิจการให้เกิดประสิทธิภาพ					
5. มาตรฐานด้านคุณภาพสินค้า / ฟาร์ม / การผลิต					
6. แนวทางการวิเคราะห์ และการบริหารต้นทุน					
7. แนวทางการสร้างมูลค่าเพิ่มสินค้าเกษตร					
8. ช่องทางและการส่งเสริมการตลาด					
9. กลยุทธ์การเติบโต และ Growth Options					
10. โมเดลรายได้ และการวิเคราะห์โอกาสทางธุรกิจ					
11. Agri Technology					
12. BCG Economy / SDGs / Carbon Credit					
13. การรวบรวม และการวิเคราะห์ข้อมูล					
14. การคิด และการแก้ปัญหาเชิงระบบ					
15. การให้คำปรึกษาแนะนำ					
16. การวางแผนและการบริหารโครงการ					
17. การสื่อสาร และการโน้มน้าวใจ					

ความรู้สำคัญ

ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ขององค์ความรู้ กับขั้นตอนในกระบวนการพัฒนาชนบท

คำชี้แจง : กรุณาให้คะแนนว่าองค์ความรู้มีความเกี่ยวข้องกับขั้นตอนในกระบวนการพัฒนาชนบท ในระดับใด กำหนดให้ ● เกี่ยวข้องมาก ○ เกี่ยวข้องปานกลาง

กระบวนการ พัฒนาชนบท	บริหารฐานข้อมูล กลุ่มเป้าหมาย	กำหนดกลยุทธ์และ กิจกรรมการพัฒนา	ติดต่อ/ประสาน เครือข่ายพันธมิตร	ดำเนินโครงการ / ขับเคลื่อนการพัฒนา	ติดตาม และประเมินผล การพัฒนา

ความรู้สำคัญ

ส่วนที่ 4 ความพร้อมของบุคลากรในสายงาน

คำชี้แจง : หากแบ่งบุคลากรออกเป็น 3 กลุ่มงานตามระดับความรู้ (น้อย, ปานกลาง, สูง) ท่านจะประมาณจำนวนบุคลากรแต่ละกลุ่มเป็นค่าสัดส่วนใดบ้าง

ตัวอย่าง

องค์ความรู้	ค่าสัดส่วน			รวมค่าสัดส่วน
	น้อย	ปานกลาง	สูง	
1. แนวคิดการพัฒนาชนบทและเศรษฐกิจชุมชน	30	40	30	100

หมายเหตุ : ค่าสัดส่วน รวมแล้วเท่ากับ 100 คะแนน

องค์ความรู้	ค่าสัดส่วน		
	น้อย	ปานกลาง	สูง
1. แนวคิดการพัฒนาชนบทและเศรษฐกิจชุมชน			
2. การวิเคราะห์กลไกเศรษฐกิจและห่วงโซ่มูลค่า			
3. การเงินส่วนบุคคล / Financial Literacy			
4. หลักการบริหารองค์กร / กิจกรรมให้เกิดประสิทธิภาพ			
5. มาตรฐานด้านคุณภาพสินค้า / ฟาร์ม / การผลิต			
6. แนวทางการวิเคราะห์และการบริหารต้นทุน			
7. แนวทางการสร้างมูลค่าเพิ่มสินค้าเกษตร			
8. ช่องทางและการส่งเสริมการตลาด			
9. กลยุทธ์การเติบโตและ Growth Options			
10. โมเดลรายได้และการวิเคราะห์โอกาสทางธุรกิจ			
11. Agri Technology			
12. BCG Economy / SDGs / Carbon Credit			
13. การรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล			
14. การคิดและการแก้ปัญหาเชิงระบบ			
15. การให้คำปรึกษาแนะนำ			
16. การวางแผนและการบริหารโครงการ			
17. การสื่อสารและการโน้มน้าวใจ			
18.			
19.			
20.			
21.			



ส่วนที่ 1 บริบทของกระบวนการรายได้ค่าธรรมเนียม

คำชี้แจง : กรุณา ☒ หน้าตัวเลือกที่ท่านเห็นว่ามีความสอดคล้องกับขั้นตอนการดำเนินงาน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

กระบวนการรายได้ค่าธรรมเนียม

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. ศึกษาโอกาส ทางธุรกิจ/ความ ต้องการตลาด

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

2. จัดหา/พัฒนา ผลิตภัณฑ์และ บริการ

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

3. สื่อสาร รายละเอียด ผลิตภัณฑ์/วิธี ปฏิบัติ

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

4. พัฒนา ระบบงาน และ ช่องทางการ ให้บริการ

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

5. ส่งเสริม การตลาดและ บริการหลังการ ขาย

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก



ส่วนที่ 1 บริบทของกระบวนการรายได้ค่าธรรมเนียม

คำชี้แจง : กรุณา ☒ หน้าตัวเลือกที่ท่านเห็นว่ามีผลสอดคล้องกับขั้นตอนการดำเนินงาน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

กระบวนการรายได้ค่าธรรมเนียม

ขั้นตอนการดำเนินงาน

☐

- ☐ ขั้นตอนมีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนมักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนมีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

☐

- ☐ ขั้นตอนมีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนมักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนมีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

☐

- ☐ ขั้นตอนมีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนมักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนมีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

☐

- ☐ ขั้นตอนมีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนมักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนมีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

☐

- ☐ ขั้นตอนมีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนมักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนมีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

☐

- ☐ ขั้นตอนมีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนมักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนมีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก



ส่วนที่ 2 บริบทขององค์ความรู้ กระบวนการรายได้ค่าธรรมเนียม

คำชี้แจง : ประเมินความสำคัญขององค์ความรู้ในมิติต่างๆ โดยทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ 1 กฎหมายและเกณฑ์กำกับที่เกี่ยวข้อง

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 2 หลักการตลาด

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 3 แนวโน้มธุรกิจ : การธนาคาร-ประกันภัย

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 4 ความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจ

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้นี้เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 5 การออกแบบบริการทางการเงิน

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้นี้เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 6 คณิตศาสตร์ประกันภัย / การคำนวณต้นทุนและอัตราค่าธรรมเนียม

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้นี้เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 7 Enterprise Architecture + Mobile Banking

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 8 ระบบบัญชี รหัสบัญชี-การเงินของธนาคาร

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 9 ระบบงานที่เกี่ยวข้องกับการโอนเงิน การชำระเงิน

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 10 การจัดการ / การบริหารข้อมูลลูกค้า

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 11 รายละเอียดผลิตภัณฑ์ / บริการ

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 12 การส่งเสริมการตลาด

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 13 การนำเสนอผลิตภัณฑ์

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 14 ปฏิบัติการด้านธุรกรรมการเงิน

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 15 ปฏิบัติการด้านการประกันภัย

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 16

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 17

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 18

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ขององค์ความรู้ กับขั้นตอนในกระบวนการรายได้ค่าธรรมเนียม

คำชี้แจง : กรุณาให้คะแนนว่าองค์ความรู้มีความเกี่ยวข้องกับขั้นตอนในกระบวนการรายได้ค่าธรรมเนียมในระดับใด กำหนดให้ ● เกี่ยวข้องมาก ○ เกี่ยวข้องปานกลาง
เว้นว่างหากเกี่ยวข้องน้อย/ไม่เกี่ยวข้อง

กระบวนการ รายได้ค่าธรรมเนียม	ศึกษาโอกาสทางธุรกิจ / ความต้องการตลาด	จัดหา/พัฒนา ผลิตภัณฑ์และบริการ	สื่อสารรายละเอียด ผลิตภัณฑ์ / วิธีปฏิบัติ	พัฒนาระบบงาน และ ช่องทางการให้บริการ	ส่งเสริมการตลาด และ บริการหลังการขาย
1. กฎหมายและเกณฑ์กำกับที่เกี่ยวข้อง					
2. หลักการตลาด					
3. แนวโน้มธุรกิจ : การธนาคาร-ประกันภัย					
4. ความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจ					
5. การออกแบบบริการทางการเงิน					
6. คณิตศาสตร์ประกันภัย / การคำนวณ ต้นทุน และอัตราค่าธรรมเนียม					
7. Enterprise Architecture + Mobile Banking					
8. ระบบบัญชี รหัสบัญชี-การเงินของธนาคาร					
9. ระบบงานที่เกี่ยวข้องกับ การโอนเงิน การชำระเงิน					
10. การจัดการ/การบริหารข้อมูลลูกค้า					
11. รายละเอียดผลิตภัณฑ์ / บริการ					
12. การส่งเสริมการตลาด					
13. การนำเสนอผลิตภัณฑ์					
14. ปฏิบัติการด้านธุรกรรมการเงิน					
15. ปฏิบัติการด้านการประกันภัย					

ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ขององค์ความรู้ กับขั้นตอนในกระบวนการรายได้ค่าธรรมเนียม

คำชี้แจง : กรุณาให้คะแนนว่าองค์ความรู้มีความเกี่ยวข้องกับขั้นตอนในกระบวนการรายได้ค่าธรรมเนียมในระดับใด กำหนดให้ ● เกี่ยวข้องมาก ○ เกี่ยวข้องปานกลาง
เว้นว่างหากเกี่ยวข้องน้อย/ไม่เกี่ยวข้อง

กระบวนการ รายได้ค่าธรรมเนียม	ศึกษาโอกาสทางธุรกิจ / ความต้องการตลาด	จัดหา/พัฒนา ผลิตภัณฑ์และบริการ	สื่อสารรายละเอียด ผลิตภัณฑ์ / วิธีปฏิบัติ	พัฒนาระบบงาน และ ช่องทางการให้บริการ	ส่งเสริมการตลาด และ บริการหลังการขาย
16.					
17.					
18.					
19.					
20.					
21.					
22.					
23.					
24.					
25.					
26.					
27.					
28.					
29.					
30.					

ส่วนที่ 4 ความพร้อมของบุคลากรในสายงาน

คำชี้แจง : หากแบ่งบุคลากรออกเป็น 3 กลุ่มงานตามระดับความรู้ (น้อย, ปานกลาง, สูง) ท่านจะประมาณจำนวนบุคลากรแต่ละกลุ่มเป็นค่าสัดส่วนใดบ้าง

ตัวอย่าง

องค์ความรู้	ค่าสัดส่วน			รวมค่าสัดส่วน
	น้อย	ปานกลาง	สูง	
1. กฎหมายและเกณฑ์กำกับที่เกี่ยวข้อง	30	40	30	100

หมายเหตุ : ค่าสัดส่วน รวมแล้วเท่ากับ 100 คะแนน

องค์ความรู้	ค่าสัดส่วน		
	น้อย	ปานกลาง	สูง
1. กฎหมายและเกณฑ์กำกับที่เกี่ยวข้อง			
2. หลักการตลาด			
3. แนวโน้มธุรกิจ : การธนาคาร – ประกันภัย			
4. ความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจ			
5. การออกแบบบริการทางการเงิน			
6. คณิตศาสตร์ประกันภัย / การคำนวณต้นทุนและอัตราค่าธรรมเนียม			
7. Enterprise Architecture + Mobile Banking			
8. ระบบบัญชี รหัสบัญชี – การเงินของธนาคาร			
9. ระบบงานที่เกี่ยวข้องกับการโอนเงิน การชำระเงิน			
10. การจัดการ / การบริหารข้อมูลลูกค้า			
11. รายละเอียดผลิตภัณฑ์ / บริการ			
12. การส่งเสริมการตลาด			
13. การนำเสนอผลิตภัณฑ์			
14. ปฏิบัติการด้านธุรกรรมการเงิน			
15. ปฏิบัติการด้านการประกันภัย			
16.			
17.			
18.			
19.			
20.			



ส่วนที่ 1 บริบทของกระบวนการขับเคลื่อนนโยบายภาครัฐ

คำชี้แจง : กรุณา ☒ หน้าตัวเลือกที่ท่านเห็นว่ามีความสอดคล้องกับขั้นตอนการดำเนินงาน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

กระบวนการขับเคลื่อนนโยบายภาครัฐ

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. จัดทำโครงการ และงบประมาณ

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

2. กำหนดวิธี ปฏิบัติ / สื่อสาร ภายใน

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

3. ประชาสัมพันธ์ โครงการและ ประสาน เครือข่ายภาคี

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

4. ดำเนิน โครงการ

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

5. ติดตาม ความก้าวหน้า บันทึกข้อมูล ป้อนกลับใน ระบบสารสนเทศ

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก



ส่วนที่ 1 บริบทของกระบวนการขับเคลื่อนนโยบายภาครัฐ

คำชี้แจง : กรุณา ☒ หน้าตัวเลือกที่ท่านเห็นว่ามีความสอดคล้องกับขั้นตอนการดำเนินงาน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

กระบวนการขับเคลื่อนนโยบายภาครัฐ

ขั้นตอนการดำเนินงาน

6. เบิกจ่ายงบประมาณ

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

7. สรุปโครงการ

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

กระบวนการ ขับเคลื่อนนโยบายภาครัฐ

1. การวางแผน/การบริหารโครงการ
2. การอำนวยความสะดวก-การจ่ายเงินเชื่อ
3. รายละเอียดและเงื่อนไขโครงการฯ
4. ระบบบัญชีโครงการนโยบายรัฐ
5. การวิเคราะห์/การบริหารความเสี่ยง
6. การสื่อสาร/การจัดทำ infographic
7. มาตรการจัดการหนี้ค้าง
8. ระบบงานติดตามการจ่ายเงินเชื่อ
9. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
10. ระเบียบการเบิกจ่ายงบประมาณภาครัฐ
11. การประเมินผลโครงการ
- 12.
- 13.
- 14.
- 15.

ความรู้สำคัญ



ส่วนที่ 2 บริบทขององค์ความรู้ กระบวนการขับเคลื่อนนโยบายภาครัฐ

คำชี้แจง : ประเมินความสำคัญขององค์ความรู้ในมิติต่างๆ โดยทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ 1 การวางแผน / การบริหารโครงการ

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 2 หลักการอำนวยความสะดวก – การจ่ายสินเชื่อ

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 3 รายละเอียดและเงื่อนไขโครงการฯ

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 4 ระบบบัญชีโครงการนโยบายรัฐ

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 5 การวิเคราะห์ / การบริหารความเสี่ยง

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 6 การสื่อสาร / การจัดทำ Infographic

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 7 มาตรการจัดการหนี้ค้าง

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 8 ระบบงานติดตามการจ่ายสินเชื่อ

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 9 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 10 ระเบียบการเบิกจ่ายงบประมาณภาครัฐ

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 11 การประเมินผลโครงการ

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 12

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 13

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 14

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 15

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ขององค์ความรู้ กับขั้นตอนในกระบวนการขับเคลื่อนนโยบายภาครัฐ

คำชี้แจง : กรุณาให้คะแนนว่าองค์ความรู้มีความเกี่ยวข้องกับขั้นตอนในกระบวนการขับเคลื่อนนโยบายภาครัฐในระดับใด กำหนดให้ ● เกี่ยวข้องมาก
○ เกี่ยวข้องปานกลาง และ ว่างหากเกี่ยวข้องน้อย/ไม่เกี่ยวข้อง

กระบวนการขับเคลื่อนนโยบายรัฐ	จัดทำโครงการ & งบประมาณ	กำหนดวิธีปฏิบัติ / สื่อสารภายใน	ปชส.โครงการ และ ประสานเครือข่าย ภาคี	ดำเนินโครงการ	ติดตามความก้าวหน้า บันทึกข้อมูลป้อนกลับ ในระบบสารสนเทศ	เบิกจ่าย งบประมาณ	สรุป โครงการ
1. การวางแผน/การบริหารโครงการ							
2. การอำนวยความสะดวก-การจ่ายเงินเชื่อ							
3. รายละเอียดและเงื่อนไขโครงการฯ							
4. ระบบบัญชีโครงการนโยบายรัฐ							
5. การวิเคราะห์/การบริหารความเสี่ยง							
6. การสื่อสาร/การจัดทำ infographic							
7. มาตรการจัดการหนี้ต่าง							
8. ระบบงานติดตามการจ่ายเงินเชื่อ							
9. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย							
10. ระเบียบการเบิกจ่ายงบประมาณภาครัฐ							
11. การประเมินผลโครงการ							
12.							
13.							
14.							
15.							

ความรู้สำคัญ

ส่วนที่ 4 ความพร้อมของบุคลากรในสายงาน

คำชี้แจง : หากแบ่งบุคลากรออกเป็น 3 กลุ่มงานตามระดับความรู้ (น้อย, ปานกลาง, สูง) ท่านจะประมาณจำนวนบุคลากรแต่ละกลุ่มเป็นค่าสัดส่วนใดบ้าง

ตัวอย่าง

องค์ความรู้	ค่าสัดส่วน			รวมค่าสัดส่วน
	น้อย	ปานกลาง	สูง	
1. การวางแผน / การบริหารโครงการ	30	40	30	100

หมายเหตุ : ค่าสัดส่วน รวมแล้วเท่ากับ 100 คะแนน

องค์ความรู้	ค่าสัดส่วน		
	น้อย	ปานกลาง	สูง
1. การวางแผน / การบริหารโครงการ			
2. การอำนวยความสะดวก – การจ่ายสินเชื่			
3. รายละเอียดและเงื่อนไขโครงการฯ			
4. ระบบบัญชีโครงการนโยบายรัฐ			
5. การวิเคราะห์ / การบริหารความเสี่ยง			
6. การสื่อสาร / การจัดทำ Infographic			
7. มาตรการจัดการหนี้ค่าง			
8. ระบบงานติดตามการจ่ายสินเชื่			
9. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			
10. ระเบียบการเบิกจ่ายงบประมาณภาครัฐ			
11. การประเมินผลโครงการ			
12.			
13.			
14.			
15.			



ส่วนที่ 1 บริบทของกระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์และแผนวิสาหกิจ

คำชี้แจง : กรุณา ☒ หน้าตัวเลือกที่ท่านเห็นว่ามีคุณสมบัติตรงกับขั้นตอนการดำเนินงาน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์และแผนวิสาหกิจ

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. วิเคราะห์ สภาพแวดล้อม

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

2. วิเคราะห์ ตำแหน่งทาง ยุทธศาสตร์

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

3. กำหนด วัตถุประสงค์เชิง ยุทธศาสตร์

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

4. กำหนด ยุทธศาสตร์ / กลยุทธ์

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

5. จัดทำแผน วิสาหกิจ

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก



ส่วนที่ 1 บริบทของกระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์และแผนวิสาหกิจ

คำชี้แจง : กรุณา ☒ หน้าตัวเลือกที่ท่านเห็นว่ามีสอดคล้องกับขั้นตอนการดำเนินงาน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์และแผนวิสาหกิจ

ขั้นตอนการดำเนินงาน

6. สื่อสาร - ถ่ายทอดแผน วิสาหกิจ

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

7. ติดตามผล และปรับเปลี่ยน แผนวิสาหกิจ

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

กระบวนการ จัดทำยุทธศาสตร์และแผนวิสาหกิจ

1. แหล่งข้อมูลของปัจจัยแวดล้อมภายนอก / ภายใน
2. การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงกลยุทธ์ SWOT Analysis
3. การระบุความสามารถพิเศษองค์กร (Corporate Core Competency)
4. การระบุความได้เปรียบ (SA) และ ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ (SC)
5. การประเมิน Strategic Risk และ Intelligent Risk
6. ความรอบรู้เชิงลึกในธุรกิจและอุตสาหกรรม
7. การทบทวนสมมติฐาน และกระบวนการทัศน์ในการดำเนินธุรกิจ
8. การวิเคราะห์และคาดการณ์ฉากทัศน์ (การแข่งขัน)
9. Value Drivers และ Economic Value Analysis
10. การคิดเชิงวิพากษ์ (Critical Thinking)
11. การคิดเชิงระบบ (Systems Thinking)
12. แผนที่กลยุทธ์ (Strategy Map)
13. การกระจายกลยุทธ์ไปสู่แผนปฏิบัติ (Strategy Deployment)
14. การประมาณการทางการเงิน และการจัดทำงบประมาณ
15. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพยากรณ์ (Predictive Analytics)
- 16.
- 17.
- 18.
- 19.
- 20.



ส่วนที่ 2 บริบทขององค์ความรู้ กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์และแผนวิสาหกิจ

คำชี้แจง : ประเมินความสำคัญขององค์ความรู้ในมิติต่างๆ โดยทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ 1 แหล่งข้อมูลของปัจจัยแวดล้อมภายนอก / ภายใน

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงกลยุทธ์ SWOT Analysis

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 3 การระบุความสามารถพิเศษองค์กร (Corporate Core Competency)

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 4 การระบุความได้เปรียบ (SA) และความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ (SC)

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้นี้เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 5 การประเมิน Strategic Risk และ Intelligent Risk

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้นี้เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 6 ความรอบรู้เชิงลึกในธุรกิจและอุตสาหกรรม

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้นี้เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 7 การทบทวนสมมติฐานและกระบวนการทัศน์ในการดำเนินธุรกิจ

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 8 การวิเคราะห์และคาดการณ์ฉากทัศน์ (การแข่งขัน)

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 9 Value Drivers และ Economic Value Analysis

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 10 การคิดเชิงวิพากษ์ (Critical Thinking)

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 11 การคิดเชิงระบบ (Systems Thinking)

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 12 แผนที่กลยุทธ์ (Strategy Map)

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 13 การกระจายกลยุทธ์ไปสู่แผนปฏิบัติ (Strategy Deployment)

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 14 การประมาณการทางการเงินและการจัดทำงบประมาณ

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 15 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพยากรณ์ (Predictive Analytics)

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 16

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 17

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 18

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 19

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 20

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 21

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ขององค์ความรู้ กับขั้นตอนในกระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์และแผนวิสาหกิจ

คำชี้แจง : กรุณาให้คะแนนว่าองค์ความรู้มีความเกี่ยวข้องกับขั้นตอนในกระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์และแผนวิสาหกิจในระดับใด กำหนดให้ ● เกี่ยวข้องมาก
○ เกี่ยวข้องปานกลาง และ ว่างหากเกี่ยวข้องน้อย/ไม่เกี่ยวข้อง

กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์และแผนวิสาหกิจ	วิเคราะห์สภาพแวดล้อม	วิเคราะห์ตำแหน่งทางยุทธศาสตร์	กำหนดวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	กำหนดยุทธศาสตร์/กลยุทธ์	จัดทำแผนฯ	สื่อสาร-ถ่ายทอดแผนฯ	ติดตามผล และปรับเปลี่ยนแผนฯ
1. แหล่งข้อมูลของปัจจัยแวดล้อมภายนอก / ภายใน							
2. การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงกลยุทธ์ SWOT Analysis							
3. การระบุความสามารถพิเศษองค์กร (Corporate Core Competency)							
4. การระบุความได้เปรียบ (SA) และความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ (SC)							
5. การประเมิน Strategic Risk และ Intelligent Risk							
6. ความรอบรู้เชิงลึกในธุรกิจ และอุตสาหกรรม							
7. การทบทวนสมมติฐาน และกระบวนการตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจ							
8. การวิเคราะห์และคาดการณ์จากทัศน์ (การแข่งขัน)							
9. Value Drivers และ Economic Value Analysis							
10. การคิดเชิงวิพากษ์ (Critical Thinking)							
11. การคิดเชิงระบบ (Systems Thinking)							
12. แผนที่กลยุทธ์ (Strategy Map)							
13. การกระจายกลยุทธ์ไปสู่แผนปฏิบัติ (Strategy Deployment)							
14. การประมาณการทางการเงิน และการจัดทำงบประมาณ							
15. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพยากรณ์ (Predictive Analytics)							

ความรู้สำคัญ

ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ขององค์ความรู้ กับขั้นตอนในกระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์และแผนวิสาหกิจ

คำชี้แจง : กรุณาให้คะแนนว่าองค์ความรู้มีความเกี่ยวข้องกับขั้นตอนในกระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์และแผนวิสาหกิจในระดับใด กำหนดให้ ● เกี่ยวข้องมาก

○ เกี่ยวข้องปานกลาง และ เว้นว่างหากเกี่ยวข้องน้อย/ไม่เกี่ยวข้อง

กระบวนการ จัดทำยุทธศาสตร์และ แผนวิสาหกิจ	วิเคราะห์ สภาพแวดล้อม	วิเคราะห์ตำแหน่ง ทางยุทธศาสตร์	กำหนดวัตถุประสงค์ เชิงยุทธศาสตร์	กำหนด ยุทธศาสตร์/กลยุทธ์	จัดทำแผนฯ	สื่อสาร- ถ่ายทอดแผนฯ	ติดตามผล และ ปรับเปลี่ยนแผนฯ
16.							
17.							
18.							
19.							
20.							
21.							
22.							
23.							
24.							
25.							
26.							
27.							
28.							
29.							
30.							

ความรู้สำคัญ

ส่วนที่ 4 ความพร้อมของบุคลากรในสายงาน

คำชี้แจง : หากแบ่งบุคลากรออกเป็น 3 กลุ่มงานตามระดับความรู้ (น้อย,ปานกลาง,สูง) ท่านจะประมาณ
จำนวนบุคลากรแต่ละกลุ่มเป็นค่าสัดส่วนใดบ้าง

ตัวอย่าง

องค์ความรู้	ค่าสัดส่วน			รวมค่าสัดส่วน
	น้อย	ปานกลาง	สูง	
1. แหล่งข้อมูลของปัจจัยแวดล้อมภายนอก / ภายใน	30	40	30	100

หมายเหตุ : ค่าสัดส่วน รวมแล้วเท่ากับ 100 คะแนน

องค์ความรู้	ค่าสัดส่วน		
	น้อย	ปานกลาง	สูง
1. แหล่งข้อมูลของปัจจัยแวดล้อมภายนอก / ภายใน			
2. การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงกลยุทธ์ SWOT Analysis			
3. การระบุความสามารถพิเศษองค์กร (Corporate Core Competency)			
4. การระบุความได้เปรียบ (SA) และความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ (SC)			
5. การประเมิน Strategic Risk และ Intelligent Risk			
6. ความรอบรู้เชิงลึกในธุรกิจและอุตสาหกรรม			
7. การทบทวนสมมติฐาน และกระบวนการตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจ			
8. การวิเคราะห์และคาดการณ์อนาคต (การแข่งขัน)			
9. Value Drivers และ Economic Value Analysis			
10. การคิดเชิงวิพากษ์ (Critical Thinking)			
11. การคิดเชิงระบบ (Systems Thinking)			
12. แผนที่กลยุทธ์ (Strategy Map)			
13. การกระจายกลยุทธ์ไปสู่แผนปฏิบัติ (Strategy Deployment)			
14. การประมาณการทางการเงิน และการจัดทำงบประมาณ			
15. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพยากรณ์ (Predictive Analytics)			
16.			
17.			
18.			
19.			
20.			



ส่วนที่ 1 บริบทของกระบวนการบริหารความเสี่ยง

คำชี้แจง : กรุณา ☒ หน้าตัวเลือกที่ท่านเห็นว่ามีความสอดคล้องกับขั้นตอนการดำเนินงาน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

กระบวนการบริหารความเสี่ยง

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. ค้นหาและระบุปัจจัยเสี่ยง

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

2. วิเคราะห์ผลกระทบ

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

3. จัดลำดับความเสี่ยง

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

4. กำหนดแผน / วิธีการจัดการความเสี่ยง

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

5. เชื่อมโยงและบริหารความเสี่ยงแบบองค์รวม

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก



ส่วนที่ 1 บริบทของกระบวนการบริหารความเสี่ยง

คำชี้แจง : กรุณา ☒ หน้าตัวเลือกที่ท่านเห็นว่ามีสอดคล้องกับขั้นตอนการดำเนินงาน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

กระบวนการบริหารความเสี่ยง

ขั้นตอนการดำเนินงาน

6. ติดตาม /
ทบทวน /
รายงานผล

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

กระบวนการ บริหารความเสี่ยง

1. หลัก COSO ERM./ ISO. 31000
2. การวิเคราะห์ความเสี่ยง 6 ประเภท (ด้าน)
3. การประเมินมาตรการควบคุมที่มีอยู่
4. เครื่องมือวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยง
5. การกำหนดระดับ Risk Appetite / Tolerance
6. การจัดทำแผนภาพความเสี่ยง Risk Profile
7. แนวทาง / ประเภทของมาตรการจัดการความเสี่ยง
8. การจัดทำ Risk Correlation Map
9. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพยากรณ์ และการจัดทำแบบจำลอง
10. Early Warning System
11. การประเมินผลกระทบทางธุรกิจ (BIA.)
12. Risk Control Self-Assessment
13. ระบบสารสนเทศการบริหารความเสี่ยง
14. การคิดเชิงระบบ
- 15.
- 16.
- 17.
- 18.
- 19.



ส่วนที่ 2 บริบทขององค์ความรู้ กระบวนการบริหารความเสี่ยง

คำชี้แจง : ประเมินความสำคัญขององค์ความรู้ในมิติต่างๆ โดยทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ 1 หลัก COSO ERM. / ISO 31000

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 2 การวิเคราะห์ความเสี่ยง 6 ประเภท (ด้าน)

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 3 การประเมินมาตรการควบคุมที่มีอยู่

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 4 เครื่องมือวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยง

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 5 การกำหนดระดับ Risk Appetite / Tolerance

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 6 การจัดทำแผนภาพความเสี่ยง Risk Profile

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 7 แนวทาง / ประเภทของมาตรการจัดการความเสี่ยง

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 8 การจัดทำ Risk Correlation Map

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 9 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพยากรณ์และการจัดทำแบบจำลอง

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 10 Early Warning System

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 11 การประเมินผลกระทบทางธุรกิจ (BIA.)

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 12 Risk Control Self-Assessment

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 13 ระบบสารสนเทศการบริหารความเสี่ยง

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 14 การคิดเชิงระบบ

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 15

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 16

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 17

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 18

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ขององค์ความรู้ กับขั้นตอนในกระบวนการบริหารความเสี่ยง

คำชี้แจง : กรุณาให้คะแนนว่าองค์ความรู้มีความเกี่ยวข้องกับขั้นตอนในกระบวนการบริหารความเสี่ยง กำหนดให้ ● เกี่ยวข้องมาก ○ เกี่ยวข้องปานกลาง และ
เว้นว่างหากเกี่ยวข้องน้อย/ไม่เกี่ยวข้อง

กระบวนการ บริหารความเสี่ยง	ค้นหาและระบุ ปัจจัยเสี่ยง	วิเคราะห์ ผลกระทบ	จัดลำดับ ความเสี่ยง	กำหนดแผน / วิธีการจัดการ ความเสี่ยง	เชื่อมโยงและบริหาร ความเสี่ยงแบบองค์รวม	ติดตาม / ทบทวน / รายงานผล
1. หลัก COSO ERM./ ISO. 31000						
2. การวิเคราะห์ความเสี่ยง 6 ประเภท (ด้าน)						
3. การประเมินมาตรการควบคุมที่มีอยู่						
4. เครื่องมือวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยง						
5. การกำหนดระดับ Risk Appetite / Tolerance						
6. การจัดทำแผนภาพความเสี่ยง Risk Profile						
7. แนวทาง/ประเภทของมาตรการจัดการความเสี่ยง						
8. การจัดทำ Risk Correlation Map						
9. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพยากรณ์ และการจัดทำแบบจำลอง						
10. Early Warning System						
11. การประเมินผลกระทบทางธุรกิจ (BIA.)						
12. Risk Control Self Assessment						
13. ระบบสารสนเทศการบริหารความเสี่ยง						
14. การคิดเชิงระบบ						

ความรู้สำคัญ

ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ขององค์ความรู้ กับขั้นตอนในกระบวนการบริหารความเสี่ยง

คำชี้แจง : กรุณาให้คะแนนว่าองค์ความรู้มีความเกี่ยวข้องกับขั้นตอนในกระบวนการบริหารความเสี่ยง กำหนดให้ ● เกี่ยวข้องมาก ○ เกี่ยวข้องปานกลาง และ
เว้นว่างหากเกี่ยวข้องน้อย/ไม่เกี่ยวข้อง

กระบวนการ บริหารความเสี่ยง	ค้นหาและระบุ ปัจจัยเสี่ยง	วิเคราะห์ ผลกระทบ	จัดลำดับ ความเสี่ยง	กำหนดแผน / วิธีการจัดการ ความเสี่ยง	เชื่อมโยงและบริหาร ความเสี่ยงแบบองค์รวม	ติดตาม / ทบทวน / รายงานผล
15.						
16.						
17.						
18.						
19.						
20.						
21.						
22.						
23.						
24.						
25.						
26.						
27.						
28.						

ส่วนที่ 4 ความพร้อมของบุคลากรในสายงาน

คำชี้แจง : หากแบ่งบุคลากรออกเป็น 3 กลุ่มงานตามระดับความรู้ (น้อย,ปานกลาง,สูง) ท่านจะประมาณ
จำนวนบุคลากรแต่ละกลุ่มเป็นค่าสัดส่วนได้บ้าง

ตัวอย่าง

องค์ความรู้	ค่าสัดส่วน			รวมค่าสัดส่วน
	น้อย	ปานกลาง	สูง	
1. หลัก COSO ERM. / ISO. 31000	30	40	30	100

หมายเหตุ : ค่าสัดส่วน รวมแล้วเท่ากับ 100 คะแนน

องค์ความรู้	ค่าสัดส่วน		
	น้อย	ปานกลาง	สูง
1. หลัก COSO ERM. / ISO. 31000			
2. การวิเคราะห์ความเสี่ยง 6 ประเภท (ด้าน)			
3. การประเมินมาตรการควบคุมที่มีอยู่			
4. เครื่องมือวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยง			
5. การกำหนดระดับ Risk Appetite / Tolerance			
6. การจัดทำแผนภาพความเสี่ยง Risk Profile			
7. แนวทาง / ประเภทของมาตรการจัดการความเสี่ยง			
8. การจัดทำ Risk Correlation Map			
9. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพยากรณ์และการจัดทำแบบจำลอง			
10. Early Warning System			
11. การประเมินผลกระทบทางธุรกิจ (BIA.)			
12. Risk Control Self-Assessment			
13. ระบบสารสนเทศการบริหารความเสี่ยง			
14. การคิดเชิงระบบ			
15.			
16.			
17.			
18.			
19.			
20.			



ส่วนที่ 1 บริบทของกระบวนการตรวจสอบ

คำชี้แจง : กรุณา ☒ หน้าตัวเลือกที่ท่านเห็นว่ามีความสอดคล้องกับขั้นตอนการดำเนินงาน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

กระบวนการตรวจสอบ

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. จัดทำคู่มือ ปฏิบัติงาน

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

2. วางแผนการ ตรวจสอบ

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

3. ปฏิบัติงาน ตรวจสอบ

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

4. สรุปผล-จัดทำ รายงาน

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

5. ให้คำปรึกษา แนะนำ

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก



ส่วนที่ 1 บริบทของกระบวนการตรวจสอบ

คำชี้แจง : กรุณา ☒ หน้าตัวเลือกที่ท่านเห็นว่ามีคุณสมบัติตรงกับขั้นตอนการดำเนินงาน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

กระบวนการตรวจสอบ

ขั้นตอนการดำเนินงาน

☐

- ☐ ขั้นตอนมีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนมักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนมีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

☐

- ☐ ขั้นตอนมีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนมักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนมีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

☐

- ☐ ขั้นตอนมีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนมักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนมีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

☐

- ☐ ขั้นตอนมีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนมักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนมีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

☐

- ☐ ขั้นตอนมีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนมักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนมีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

☐

- ☐ ขั้นตอนมีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนมักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนมีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

กระบวนการ ตรวจสอบ

1. มาตรฐานการปฏิบัติงานวิชาชีพตรวจสอบภายใน
2. กฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง
3. การเข้าถึงแหล่งข้อมูล การแสวงหาหลักฐานข้อเท็จจริง
4. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์องค์กร แผนงาน/โครงการสำคัญ
5. การประเมินความเสี่ยง Risk Assessment
6. วิธีการตรวจสอบ (Audit Tools)
7. ระบบงาน กระบวนการ และการควบคุมภายในของส่วนงานรับการตรวจสอบ
8. การระบุประเด็นความไม่สอดคล้องปัญหา และผลกระทบ
9. โปรแกรมช่วยงาน (ระบบ A2S)
10. เทคโนโลยีและระบบสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนงานตรวจสอบภายใน
11. Enterprise Architecture ของธนาคาร
12. COBIT Framework
13. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพยากรณ์ (Predictive Analytics)
14. การให้คำปรึกษาแนะนำ
- 15.
- 16.
- 17.
- 18.
- 19.
- 20.



ส่วนที่ 2 บริบทขององค์ความรู้ กระบวนการตรวจสอบ

คำชี้แจง : ประเมินความสำคัญขององค์ความรู้ในมิติต่างๆ โดยทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ 1 มาตรฐานการปฏิบัติงานวิชาชีพตรวจสอบภายใน

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 2 กฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 3 การเข้าถึงแหล่งข้อมูล การแสวงหาหลักฐานข้อเท็จจริง

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 4 วัดประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์องค์กร แผนงาน/โครงการสำคัญ

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้นี้เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 5 การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment)

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้นี้เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 6 วิธีการตรวจสอบ (Audit Tools)

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้นี้เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 7 ระบบงาน กระบวนการ และการควบคุมภายในของส่วนงานรับการตรวจสอบ

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 8 การระบุประเด็นความไม่สอดคล้องปัญหา และผลกระทบ

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 9 โปรแกรมช่วยงาน (ระบบ A2S)

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 10 เทคโนโลยีและระบบสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนงานตรวจสอบภายใน

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 11 Enterprise Architecture ของธนาคาร

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 12 COBIT Framework

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 13 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพยากรณ์ (Predictive Analytics)

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 14 การให้คำปรึกษาแนะนำ

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 15

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 16

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 17

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 18

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ขององค์ความรู้ กับขั้นตอนในกระบวนการตรวจสอบ

คำชี้แจง : กรุณาให้คะแนนว่าองค์ความรู้มีความเกี่ยวข้องกับขั้นตอนในกระบวนการตรวจสอบในระดับใด กำหนดให้ ● เกี่ยวข้องมาก ○ เกี่ยวข้องปานกลาง และ
เว้นว่างหากเกี่ยวข้องน้อย/ไม่เกี่ยวข้อง

กระบวนการ ตรวจสอบ	จัดทำคู่มือ ปฏิบัติงาน	วางแผนการ ตรวจสอบ	ปฏิบัติงาน ตรวจสอบ	สรุปผล-จัดทำ รายงาน	ให้คำปรึกษา แนะนำ
1. มาตรฐานการปฏิบัติงานวิชาชีพตรวจสอบภายใน					
2. กฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง					
3. การเข้าถึงแหล่งข้อมูล การแสวงหาหลักฐานข้อเท็จจริง					
4. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์องค์กร แผนงาน/ โครงการสำคัญ					
5. การประเมินความเสี่ยง Risk Assessment					
6. วิธีการตรวจสอบ (Audit Tools)					
7. ระบบงาน กระบวนการ และการควบคุมภายในของส่วนงาน รับการตรวจสอบ					
8. การระบุประเด็นความไม่สอดคล้องปัญหา และผลกระทบ					
9. โปรแกรมช่วยงาน (ระบบ A2S)					
10. เทคโนโลยีและระบบสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนงานตรวจสอบ ภายใน					
11. Enterprise Architecture ของธนาคาร					
12. COBIT Framework					
13. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพยากรณ์ (Predictive Analytics)					
14. การให้คำปรึกษาแนะนำ					
ความรู้สำคัญ					

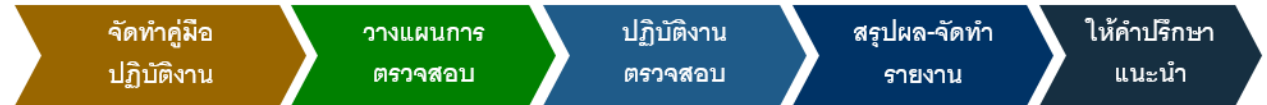
ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ขององค์ความรู้ กับขั้นตอนในกระบวนการตรวจสอบ

คำชี้แจง : กรุณาให้คะแนนว่าองค์ความรู้มีความเกี่ยวข้องกับขั้นตอนในกระบวนการตรวจสอบในระดับใด กำหนดให้ ● เกี่ยวข้องมาก ○ เกี่ยวข้องปานกลาง และ
เว้นว่างหากเกี่ยวข้องน้อย/ไม่เกี่ยวข้อง

กระบวนการ ตรวจสอบ

15.
16.
17.
18.
19.
20.
21.
22.
23.
24.
25.
26.
27.
28.

ความรู้สำคัญ



ส่วนที่ 4 ความพร้อมของบุคลากรในสายงาน

คำชี้แจง : หากแบ่งบุคลากรออกเป็น 3 กลุ่มงานตามระดับความรู้ (น้อย,ปานกลาง,สูง) ท่านจะประมาณจำนวนบุคลากรแต่ละกลุ่มเป็นค่าสัดส่วนใดบ้าง

ตัวอย่าง

องค์ความรู้	ค่าสัดส่วน			รวมค่าสัดส่วน
	น้อย	ปานกลาง	สูง	
1. มาตรฐานการปฏิบัติงานวิชาชีพตรวจสอบภายใน	30	40	30	100

หมายเหตุ : ค่าสัดส่วน รวมแล้วเท่ากับ 100 คะแนน

องค์ความรู้	ค่าสัดส่วน		
	น้อย	ปานกลาง	สูง
1. มาตรฐานการปฏิบัติงานวิชาชีพตรวจสอบภายใน			
2. กฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง			
3. การเข้าถึงแหล่งข้อมูล การแสวงหาหลักฐานข้อเท็จจริง			
4. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์องค์กร แผนงาน/โครงการสำคัญ			
5. การประเมินความเสี่ยง Risk Assessment			
6. วิธีการตรวจสอบ (Audit Tools)			
7. ระบบงาน กระบวนการและการควบคุมภายในของส่วนงานรับการตรวจสอบ			
8. การระบุประเด็นความไม่สอดคล้องปัญหา และผลกระทบ			
9. โปรแกรมช่วยงาน (ระบบ A2S)			
10. เทคโนโลยีและระบบสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนงานตรวจสอบภายใน			
11. Enterprise Architecture ของธนาคาร			
12. COBIT Framework			
13. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพยากรณ์ (Predictive Analytics)			
14. การให้คำปรึกษาแนะนำ			
15.			
16.			
17.			
18.			
19.			
20.			



ส่วนที่ 1 บริบทของกระบวนการสร้างกลยุทธ์ทางการตลาด

คำชี้แจง : กรุณา ☒ หน้าตัวเลือกที่ท่านเห็นว่ามีความสอดคล้องกับขั้นตอนการดำเนินงาน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

กระบวนการสร้างกลยุทธ์ทางการตลาด

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. จำแนกกลุ่มลูกค้าและส่วนตลาด

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

2. ศึกษาวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคและบริบทการตลาด

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

3. กำหนดวัตถุประสงค์และกลยุทธ์สำหรับแต่ละกลุ่มเป้าหมาย

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

4. จัดทำกลยุทธ์ผลิตภัณฑ์และการนำผลิตภัณฑ์เข้าตลาด

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

5. จัดทำกลยุทธ์และดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการตลาด

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก



ส่วนที่ 1 บริบทของกระบวนการสร้างกลยุทธ์ทางการตลาด

คำชี้แจง : กรุณา ☒ หน้าตัวเลือกที่ท่านเห็นว่ามีสอดคล้องกับขั้นตอนการดำเนินงาน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

กระบวนการสร้างกลยุทธ์ทางการตลาด

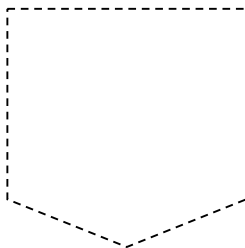
ขั้นตอนการดำเนินงาน

6. Customer Relationships และ VOC Management

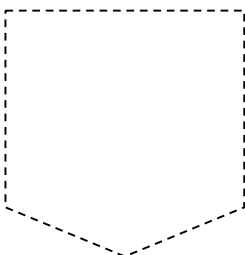
- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

7. ประเมินประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์

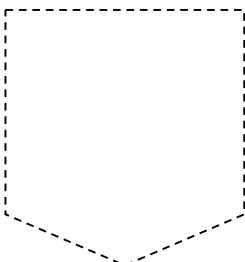
- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก



- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก



- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก



- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

กระบวนการ สร้างกลยุทธ์ทางการตลาด

1. การค้นหาความเข้าใจเบื้องต้นของลูกค้า (Customer Persona & Insight)
2. การวิเคราะห์พฤติกรรมในกระบวนการซื้อ (Customer Journey Analysis)
3. การวิเคราะห์การตลาด (Marketing Analysis)
4. การกำหนดเป้าหมายทางการตลาด (Determine Marketing Objectives)
5. การออกแบบคุณค่าสินค้าและบริการ (Value Proposition Design)
6. การคิดกลยุทธ์การเปิดตัว (Launch & Placement Strategy)
7. การกำหนดเป้าหมายและการออกแบบกิจกรรมส่งเสริมการตลาด
8. การสร้างเครือข่าย และพันธมิตรทางธุรกิจ (Business Networking & Partnership)
9. การสร้าง Brand
10. การวิเคราะห์และการบริหารข้อมูลลูกค้า (Data Analytic and Info. Mgmt.)
11. หลักการ/แนวทางสร้างความสัมพันธ์และความผูกพันกับลูกค้า
12. การบริหารระบบ Call Center และช่องทางรับฟังเสียงลูกค้า
13. การบริหารจัดการข้อร้องเรียน
14. การสำรวจ และประเมินความพึงพอใจของลูกค้า
15. การวัดผลและการใช้ตัวชี้วัดผลทางการตลาด (Marketing Metrics)
- 16.
- 17.
- 18.



ส่วนที่ 2 บริบทขององค์ความรู้ กระบวนการสร้างกลยุทธ์ทางการตลาด

คำชี้แจง : ประเมินความสำคัญขององค์ความรู้ในมิติต่างๆ โดยทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ 1 การค้นหาความเข้าใจเบื้องต้นของลูกค้า (Customer Persona & Insight)

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 2 การวิเคราะห์พฤติกรรมในกระบวนการซื้อ (Customer Journey Analysis)

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 3 การวิเคราะห์การตลาด (Marketing Analysis)

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 4 การกำหนดเป้าหมายทางการตลาด (Determine Marketing Objectives)

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้นี้เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 5 การออกแบบคุณค่าสินค้าและบริการ (Value Proposition Design)

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้นี้เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 6 การคิดกลยุทธ์การเปิดตัว (Launch & Placement Strategy)

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้นี้เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 7 การกำหนดเป้าหมายและการออกแบบกิจกรรมส่งเสริมการตลาด

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 8 การสร้างเครือข่ายและพันธมิตรทางธุรกิจ (Business Networking & Partnership)

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 9 การสร้าง Brand

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 10 การวิเคราะห์และการบริหารข้อมูลลูกค้า (Data Analytic and Info Management)

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลกระทบต่อการทำงานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 11 หลักการ/แนวทางสร้างความสัมพันธ์และความผูกพันกับลูกค้า

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลกระทบต่อการทำงานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 12 การบริหารระบบ Call Center และช่องทางรับฟังเสียงลูกค้า

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลกระทบต่อการทำงานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 13 การบริหารจัดการข้อร้องเรียน

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 14 การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของลูกค้า

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 15 การวัดผลและการใช้ตัวชี้วัดผลทางการตลาด (Marketing Metrics)

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 16

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 17

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 18

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ขององค์ความรู้ กับขั้นตอนในกระบวนการสร้างกลยุทธ์ทางการตลาด

คำชี้แจง : กรุณาให้คะแนนว่าองค์ความรู้มีความเกี่ยวข้องกับขั้นตอนในกระบวนการสร้างกลยุทธ์ทางการตลาดในระดับใด กำหนดให้ ● เกี่ยวข้องมาก

○ เกี่ยวข้องปานกลาง และ ว่างหากเกี่ยวข้องน้อย/ไม่เกี่ยวข้อง

กระบวนการ สร้างกลยุทธ์ทางการตลาด	จำแนกกลุ่มลูกค้า และส่วนตลาด	ศึกษา วิเคราะห์ พฤติกรรมผู้บริโภค และบริบทการตลาด	กำหนดวัตถุประสงค์ และกลยุทธ์สำหรับ แต่ละกลุ่มเป้าหมาย	จัดทำกลยุทธ์ผลิตภัณฑ์ และการนำผลิตภัณฑ์ เข้าตลาด	จัดทำกลยุทธ์ และดำเนินกิจกรรม ส่งเสริมการตลาด	Customer Relationships และ VOC. Mgmt.	ประเมิน ประสิทธิภาพ และ ผลสัมฤทธิ์
1. การค้นหาความเข้าใจเบื้องต้นของลูกค้า (Customer Persona & Insight)							
2. การวิเคราะห์พฤติกรรมในกระบวนการซื้อ (Customer Journey Analysis)							
3. การวิเคราะห์การตลาด (Marketing Analysis)							
4. การกำหนดเป้าหมายทางการตลาด (Determine Marketing Objectives)							
5. การออกแบบคุณค่าสินค้าและบริการ (Value Proposition Design)							
6. การคิดกลยุทธ์การเปิดตัว (Launch & Placement Strategy)							
7. การกำหนดเป้าหมายและการออกแบบกิจกรรมส่งเสริมการตลาด							
8. การสร้างเครือข่าย และพันธมิตรทางธุรกิจ (Business Networking & Partnership)							
9. การสร้าง Brand							
10. การวิเคราะห์และการบริหารข้อมูลลูกค้า (Data Analytic and Info. Mgmt.)							
11. หลักการ/แนวทางสร้างความสัมพันธ์และความผูกพันกับลูกค้า							
12. การบริหารระบบ Call Center และช่องทางรับฟังเสียงลูกค้า							
13. การบริหารจัดการข้อร้องเรียน							
14. การสำรวจ และประเมินความพึงพอใจของลูกค้า							
15. การวัดผลและการใช้ตัวชี้วัดผลทางการตลาด (Marketing Metrics)							

ความรู้สำคัญ

ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ขององค์ความรู้ กับขั้นตอนในกระบวนการสร้างกลยุทธ์ทางการตลาด

คำชี้แจง : กรุณาให้คะแนนว่าองค์ความรู้มีความเกี่ยวข้องกับขั้นตอนในกระบวนการสร้างกลยุทธ์ทางการตลาดในระดับใด กำหนดให้ ● เกี่ยวข้องมาก

○ เกี่ยวข้องปานกลาง และ ว่างหากเกี่ยวข้องน้อย/ไม่เกี่ยวข้อง

กระบวนการ สร้างกลยุทธ์ทางการตลาด	จำแนกกลุ่มลูกค้า และส่วนตลาด	ศึกษา วิเคราะห์ พฤติกรรมผู้บริโภค และบริบทการตลาด	กำหนดวัตถุประสงค์ และกลยุทธ์สำหรับ แต่ละกลุ่มเป้าหมาย	จัดทำกลยุทธ์ผลิตภัณฑ์ และการนำผลิตภัณฑ์ เข้าตลาด	จัดทำกลยุทธ์ และดำเนินกิจกรรม ส่งเสริมการตลาด	Customer Relationships และ VOC. Mgmt.	ประเมิน ประสิทธิภาพ และ ผลสัมฤทธิ์
16.							
17.							
18.							
19.							
20.							
21.							
22.							
23.							
24.							
25.							
26.							
27.							
28.							
29.							
30.							

ความรู้สำคัญ

ส่วนที่ 4 ความพร้อมของบุคลากรในสายงาน

คำชี้แจง : หากแบ่งบุคลากรออกเป็น 3 กลุ่มงานตามระดับความรู้ (น้อย,ปานกลาง,สูง) ท่านจะประมาณ
จำนวนบุคลากรแต่ละกลุ่มเป็นค่าสัดส่วนใดบ้าง

ตัวอย่าง

องค์ความรู้	ค่าสัดส่วน			รวมค่าสัดส่วน
	น้อย	ปานกลาง	สูง	
1. การค้นหาความเข้าใจเบื้องต้นของลูกค้า (Customer Persona & Insight)	30	40	30	100

หมายเหตุ : ค่าสัดส่วน รวมแล้วเท่ากับ 100 คะแนน

องค์ความรู้	ค่าสัดส่วน		
	น้อย	ปานกลาง	สูง
1. การค้นหาความเข้าใจเบื้องต้นของลูกค้า (Customer Persona & Insight)			
2. การวิเคราะห์พฤติกรรมในกระบวนการซื้อ (Customer Journey Analysis)			
3. การวิเคราะห์การตลาด (Marketing Analysis)			
4. การกำหนดเป้าหมายทางการตลาด (Determine Marketing Objectives)			
5. การออกแบบคุณค่าสินค้าและบริการ (Value Proposition Design)			
6. การคิดกลยุทธ์การเปิดตัว (Launch & Placement Strategy)			
7. การกำหนดเป้าหมายและการออกแบบกิจกรรมส่งเสริมการตลาด			
8. การสร้างเครือข่ายและพันธมิตรทางธุรกิจ (Business Networking & Partnership)			
9. การสร้าง Brand			
10. การวิเคราะห์และการบริหารข้อมูลลูกค้า (Data Analytic and Info Management)			
11. หลักการ/แนวทางสร้างความสัมพันธ์และความผูกพันกับลูกค้า			
12. การบริหารระบบ Call Center และช่องทางรับฟังเสียงลูกค้า			
13. การบริหารจัดการข้อร้องเรียน			
14. การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของลูกค้า			
15. การวัดผลและการใช้ตัวชี้วัดผลทางการตลาด (Marketing Metrics)			
16.			
17.			
18.			



ส่วนที่ 1 บริบทของกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

คำชี้แจง : กรุณา ☒ หน้าตัวเลือกที่ท่านเห็นว่ามีความสอดคล้องกับขั้นตอนการดำเนินงาน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. กำหนดเป้าหมายและกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากร

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

2. ออกแบบ/สรรหาหลักสูตรและวางแผนการพัฒนาระยะสั้น-กลาง-ยาว

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

3. พัฒนาระบบนิเวศ

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

4. ดำเนินโครงการพัฒนา/จัดกิจกรรมสร้างการเรียนรู้

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

5. ประเมินการพัฒนาการเรียนรู้

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก



ส่วนที่ 1 บริบทของกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

คำชี้แจง : กรุณา ☒ หน้าตัวเลือกที่ท่านเห็นว่ามีคุณสมบัติตรงกับขั้นตอนการดำเนินงาน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	
ขั้นตอนการดำเนินงาน	6. ประเมินผลสัมฤทธิ์และประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก
	☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก
	☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก
	☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก
	☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก



ส่วนที่ 2 บริบทขององค์ความรู้ กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

คำชี้แจง : ประเมินความสำคัญขององค์ความรู้ในมิติต่างๆ โดยทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ 1 การวิเคราะห์ Needs ระดับองค์กร ส่วนงาน และบุคคล

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 2 การกำหนดกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อสนองเป้าหมายองค์กร

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 3 การจัดทำแผนพัฒนาระยะยาว-กลาง-สั้น สำหรับบุคลากรแต่ละกลุ่ม

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 4 หลักและทฤษฎีการเรียนรู้

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 5 การเลือกใช้วิธีการสร้างการเรียนรู้ และรูปแบบการฝึกอบรม/พัฒนา

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 6 การกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมายและวิธีการวัด/ประเมินผลการเรียนรู้

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 7 การประสานงาน และการอำนวยความสะดวกในการจัดอบรม

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 8 การจัดทำสื่อ / อุปกรณ์ / สภาพแวดล้อมสนับสนุนงาน ด้าน T&D

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 9 การบริหารจัดการ Learning Platform และ LMS.

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 10 การบริหารจัดการฐานข้อมูล และเทคโนโลยีสารสนเทศด้าน HRD.

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 11 เทคนิคและเครื่องมือจัดการความรู้ภายในองค์กร

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 12 การประเมินสมรรถนะของบุคลากร

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 13 การประเมินผลและการประเมินความคุ้มค่าของโครงการ

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 14 การพัฒนาเครื่องมือ / ระบบการพัฒนา เพื่อสนับสนุนความก้าวหน้าในอาชีพ

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 15 การวิเคราะห์ข้อมูลป้อนกลับ และสารสนเทศภายในองค์กร (เชิงสถิติ)

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 16

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 17

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 18

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ขององค์ความรู้ กับขั้นตอนในกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

คำชี้แจง : กรุณาให้คะแนนว่าองค์ความรู้มีความเกี่ยวข้องกับขั้นตอนในกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระดับใด กำหนดให้ ● เกี่ยวข้องมาก

○ เกี่ยวข้องปานกลาง และ เว้นว่างหากเกี่ยวข้องน้อย/ไม่เกี่ยวข้อง

กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	กำหนดเป้าหมายและกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากร	ออกแบบ/สรรหาหลักสูตรและวางแผนการพัฒนา ระยะสั้น-กลาง-ยาว	พัฒนาระบบนิเวศการเรียนรู้	ดำเนินโครงการพัฒนา / จัดกิจกรรมสร้างการเรียนรู้	ประเมินการพัฒนาการเรียนรู้	ประเมินผลสัมฤทธิ์ และ ประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
1. การวิเคราะห์ Needs ระดับองค์กร ส่วนงาน และ บุคคล						
2. การกำหนดกลยุทธ์การพัฒนา ฯ เพื่อสนองเป้าหมายองค์กร						
3. การจัดทำแผนพัฒนาระยาว-กลาง-สั้นสำหรับบุคลากรแต่ละกลุ่ม						
4. หลักและทฤษฎีการเรียนรู้						
5. การเลือกใช้วิธีสร้างการเรียนรู้ และ รูปแบบการฝึกอบรม/พัฒนา						
6. การกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และวิธีการวัด/ประเมินผลการเรียนรู้						
7. การประสานงาน และการอำนวยความสะดวกในการจัดการอบรม						
8. การจัดทำสื่อ / อุปกรณ์ / สภาพแวดล้อมสนับสนุนงาน ด้าน T&D						
9. การบริหารจัดการ Learning Platform และ LMS.						
10. การบริหารจัดการฐานข้อมูล และ เทคโนโลยีสารสนเทศด้าน HRD.						
11. เทคนิคและเครื่องมือจัดการความรู้ภายในองค์กร						
12. การประเมินสมรรถนะของบุคลากร						
13. การประเมินผลและการประเมินความคุ้มค่าของโครงการ						
14. การพัฒนาเครื่องมือ/ระบบการพัฒนา เพื่อสนับสนุนความก้าวหน้าในอาชีพ						
15. การวิเคราะห์ข้อมูลป้อนกลับ และ สารสนเทศภายในองค์กร (เชิงสถิติ)						

ความรู้สำคัญ

ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ขององค์ความรู้ กับขั้นตอนในกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

คำชี้แจง : กรุณาให้คะแนนว่าองค์ความรู้มีความเกี่ยวข้องกับขั้นตอนในกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระดับใด กำหนดให้ ● เกี่ยวข้องมาก

○ เกี่ยวข้องปานกลาง และ ว่างหากเกี่ยวข้องน้อย/ไม่เกี่ยวข้อง

กระบวนการ พัฒนาทรัพยากรมนุษย์	กำหนดเป้าหมาย และกลยุทธ์การ พัฒนานุคลากร	ออกแบบ/สรรหาหลักสูตร และวางแผนการพัฒนา ระยะสั้น-กลาง-ยาว	พัฒนาระบบนิเวศ การเรียนรู้	ดำเนินโครงการพัฒนา / จัดกิจกรรมสร้างการเรียนรู้	ประเมิน การพัฒนาการเรียนรู้	ประเมินผลสัมฤทธิ์ และ ประสิทธิภาพการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์
16.						
17.						
18.						
19.						
20.						
21.						
22.						
23.						
24.						
25.						
26.						
27.						
28.						
29.						
30.						

ความรู้สำคัญ

ส่วนที่ 4 ความพร้อมของบุคลากรในสายงาน

คำชี้แจง : หากแบ่งบุคลากรออกเป็น 3 กลุ่มงานตามระดับความรู้ (น้อย,ปานกลาง,สูง) ท่านจะประมาณ
จำนวนบุคลากรแต่ละกลุ่มเป็นค่าสัดส่วนใดบ้าง

ตัวอย่าง

องค์ความรู้	ค่าสัดส่วน			รวมค่าสัดส่วน
	น้อย	ปานกลาง	สูง	
1. การวิเคราะห์ Needs ระดับองค์กร ส่วนงาน และบุคคล	30	40	30	100

หมายเหตุ : ค่าสัดส่วน รวมแล้วเท่ากับ 100 คะแนน

องค์ความรู้	ค่าสัดส่วน		
	น้อย	ปานกลาง	สูง
1. การวิเคราะห์ Needs ระดับองค์กร ส่วนงาน และบุคคล			
2. การกำหนดกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อสนองเป้าหมายองค์กร			
3. การจัดทำแผนพัฒนาระยะยาว-กลาง-สั้น สำหรับบุคลากรแต่ละกลุ่ม			
4. หลักและทฤษฎีการเรียนรู้			
5. การเลือกใช้วิธีสร้างการเรียนรู้ และรูปแบบการฝึกอบรม/พัฒนา			
6. การกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมายและวิธีการวัด/ประเมินผลการเรียนรู้			
7. การประสานงาน และการอำนวยความสะดวกในการจัดการอบรม			
8. การจัดทำสื่อ / อุปกรณ์ / สภาพแวดล้อมสนับสนุนงาน ด้าน T&D			
9. การบริหารจัดการ Learning Platform และ LMS.			
10. การบริหารจัดการฐานข้อมูล และเทคโนโลยีสารสนเทศด้าน HRD.			
11. เทคนิคและเครื่องมือจัดการความรู้ภายในองค์กร			
12. การประเมินสมรรถนะของบุคลากร			
13. การประเมินผลและการประเมินความคุ้มค่าของโครงการ			
14. การพัฒนาเครื่องมือ / ระบบการพัฒนา เพื่อสนับสนุนความก้าวหน้าในอาชีพ			
15. การวิเคราะห์ข้อมูลป้อนกลับ และสารสนเทศภายในองค์กร (เชิงสถิติ)			
16.			
17.			
18.			



ส่วนที่ 1 บริบทของกระบวนการบริหารจัดการการให้บริการระบบงานธนาคาร

คำชี้แจง : กรุณา ☒ หน้าตัวเลือกที่ท่านเห็นว่ามีความสอดคล้องกับขั้นตอนการดำเนินงาน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

กระบวนการบริหารจัดการการให้บริการระบบงานธนาคาร

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. จัดหาระบบฯ - ติดตั้ง

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

2. ดูแลและบำรุงรักษา

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

3. ป้องกัน / รับมือภัยคุกคาม

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

4. บริหารจัดการฐานข้อมูล

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

5. ประมวลผลข้อมูลสารสนเทศ

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก



บทที่ 1 บริบทของกระบวนการบริหารจัดการการให้บริการระบบงานธนาคาร

คำชี้แจง : กรุณา ☒ หน้าตัวเลือกที่ท่านเห็นว่ามีคุณสมบัติตรงกับขั้นตอนการดำเนินงาน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

กระบวนการบริหารจัดการการให้บริการระบบงานธนาคาร

ขั้นตอนการดำเนินงาน

6. บริการ /
แก้ปัญหา /
ช่วยเหลือ
ผู้ใช้งาน

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

7. ปรับปรุง
ประสิทธิภาพการ
ทำงาน

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

**กระบวนการ
บริหารจัดการการให้บริการระบบงานธนาคาร**

1. การวางแผน/การบริหารโครงการ
2. การรักษาความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. Enterprise Architecture ของธนาคาร
4. ระบบคอมพิวเตอร์ของธุรกิจหลัก
5. ระบบคอมพิวเตอร์ของบริการอิเล็กทรอนิกส์
6. เทคโนโลยีและอุปกรณ์ระบบเครือข่ายสื่อสาร
7. ระบบ Payment Gateway และ e-Payment
8. Programing & Application Dev.
9. ความเสี่ยงและการควบคุมภายใน
10. การวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา H/W และ S/W
11. ปฏิบัติการด้านการจัดการฐานข้อมูล
12. System Analysis & Supporting Technology Design
13. การพัฒนาระบบ Automation
14. การสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 15.
- 16.
- 17.
- 18.

ส่วนที่ 2 บริบทขององค์ความรู้ กระบวนการบริหารจัดการการให้บริการระบบงานธนาคาร

คำชี้แจง : ประเมินความสำคัญขององค์ความรู้ในมิติต่างๆ โดยทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ 1 การวางแผน/การบริหารโครงการ

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 2 การรักษาความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 3 Enterprise Architecture ของธนาคาร

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 4 ระบบคอมพิวเตอร์ของธุรกิจหลัก

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 5 ระบบคอมพิวเตอร์ของบริการอิเล็กทรอนิกส์

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 6 เทคโนโลยีและอุปกรณ์ระบบเครือข่ายสื่อสาร

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 7 ระบบ Payment Gateway และ e-Payment

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 8 Programing & Application Dev.

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 9 ความเสี่ยงและการควบคุมภายใน

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 10 การวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา H/W และ S/W

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 11 ปฏิบัติการด้านการจัดการฐานข้อมูล

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 12 System Analysis & Supporting Technology Design

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 13 การพัฒนาระบบ Automation

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 14 การสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 15

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 16

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 17

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 18

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ขององค์ความรู้ กับขั้นตอนในกระบวนการบริหารจัดการการให้บริการระบบงานธนาคาร

คำชี้แจง : กรุณาให้คะแนนว่าองค์ความรู้มีความเกี่ยวข้องกับขั้นตอนในกระบวนการบริหารจัดการการให้บริการระบบงานธนาคารในระดับใด

กำหนดให้ ● เกี่ยวข้องมาก ○ เกี่ยวข้องปานกลาง และ ว่างหากเกี่ยวข้องน้อย/ไม่เกี่ยวข้อง

กระบวนการ บริหารจัดการการให้บริการ ระบบงานธนาคาร	จัดหาระบบฯ - ติดตั้ง	ดูแล และ บำรุงรักษา	ป้องกัน / รับมือ ภัยคุกคาม	บริหารจัดการ ฐานข้อมูล	ประมวลผลข้อมูล สารสนเทศ	บริการ / แก้ปัญหา / ช่วยเหลือผู้ใช้งาน	ปรับปรุง ประสิทธิภาพ การทำงาน
1. การวางแผน/การบริหารโครงการ							
2. การรักษาความปลอดภัย ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ							
3. Enterprise Architecture ของธนาคาร							
4. ระบบคอมพิวเตอร์ของธุรกิจหลัก							
5. ระบบคอมพิวเตอร์ของบริการ อิเล็กทรอนิกส์							
6. เทคโนโลยีและอุปกรณ์ระบบ เครือข่ายสื่อสาร							
7. ระบบ Payment Gateway และ e-Payment							
8. Programing & Application Dev.							
9. ความเสี่ยงและการควบคุมภายใน							
10. การวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา H/W และ S/W							
11. ปฏิบัติการด้านการจัดการ ฐานข้อมูล							
12. System Analysis & Supporting Technology Design							
13. การพัฒนาระบบ Automation							
14. การสำรวจความคาดหวังและ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย							
15.							
ความรู้สำคัญ							

ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ขององค์ความรู้ กับขั้นตอนในกระบวนการบริหารจัดการการให้บริการระบบงานธนาคาร

คำชี้แจง : กรุณาให้คะแนนว่าองค์ความรู้มีความเกี่ยวข้องกับขั้นตอนในกระบวนการบริหารจัดการการให้บริการระบบงานธนาคารในระดับใด

กำหนดให้ ● เกี่ยวข้องมาก ○ เกี่ยวข้องปานกลาง และ ว่างหากเกี่ยวข้องน้อย/ไม่เกี่ยวข้อง

กระบวนการ บริหารจัดการการให้บริการ ระบบงานธนาคาร	จัดหาระบบฯ - ติดตั้ง	ดูแล และ บำรุงรักษา	ป้องกัน / รับมือ ภัยคุกคาม	บริหารจัดการ ฐานข้อมูล	ประมวลผลข้อมูล สารสนเทศ	บริการ / แก้ปัญหา / ช่วยเหลือผู้ใช้งาน	ปรับปรุง ประสิทธิภาพ การทำงาน
16.							
17.							
18.							
19.							
20.							
21.							
22.							
23.							
24.							
25.							
26.							
27.							
28.							
29.							
30.							

ความรู้สำคัญ

ส่วนที่ 4 ความพร้อมของบุคลากรในสายงาน

คำชี้แจง : หากแบ่งบุคลากรออกเป็น 3 กลุ่มงานตามระดับความรู้ (น้อย,ปานกลาง,สูง) ท่านจะประมาณ
จำนวนบุคลากรแต่ละกลุ่มเป็นค่าสัดส่วนใดบ้าง

ตัวอย่าง

องค์ความรู้	ค่าสัดส่วน			รวมค่าสัดส่วน
	น้อย	ปานกลาง	สูง	
1. การวางแผน/การบริหารโครงการ	30	40	30	100

หมายเหตุ : ค่าสัดส่วน รวมแล้วเท่ากับ 100 คะแนน

องค์ความรู้	ค่าสัดส่วน		
	น้อย	ปานกลาง	สูง
1. การวางแผน/การบริหารโครงการ			
2. การรักษาความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ			
3. Enterprise Architecture ของธนาคาร			
4. ระบบคอมพิวเตอร์ของธุรกิจหลัก			
5. ระบบคอมพิวเตอร์ของบริการอิเล็กทรอนิกส์			
6. เทคโนโลยีและอุปกรณ์ระบบเครือข่ายสื่อสาร			
7. ระบบ Payment Gateway และ e-Payment			
8. Programing & Application Dev.			
9. ความเสี่ยงและการควบคุมภายใน			
10. การวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา H/W และ S/W			
11. ปฏิบัติการด้านการจัดการฐานข้อมูล			
12. System Analysis & Supporting Technology Design			
13. การพัฒนาระบบ Automation			
14. การสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			
15.			
16.			
17.			
18.			



ส่วนที่ 1 บริบทของกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง

คำชี้แจง : กรุณา ☒ หน้าตัวเลือกที่ท่านเห็นว่ามีความสอดคล้องกับขั้นตอนการดำเนินงาน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. ประกาศแผน จัดซื้อจัดจ้าง ประจำปี

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

2. ขอความ เห็นชอบรายงาน ขอซื้อขอจ้าง

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

3. ประกาศเชิญ ชวน / คัดเลือกผู้ ส่งมอบ

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

4. ทำสัญญาจ้าง

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

5. ตรวจสอบ

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก



ส่วนที่ 1 บริบทของกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง

คำชี้แจง : กรุณา ☒ หน้าตัวเลือกที่ท่านเห็นว่ามีสอดคล้องกับขั้นตอนการดำเนินงาน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง

ขั้นตอนการดำเนินงาน

6. จ่ายเงินค่าจ้าง

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

7. ตรวจสอบ ภาระผูกพัน/ คืนหลักประกัน

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

8. ประเมินการให้ - รับบริการ

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

กระบวนการ จัดซื้อจัดจ้าง

1. กฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง และบริหารพัสดุ

2. ขั้นตอนและระบบงานจัดซื้อจัดจ้างของธนาคาร

3. การรวบรวมราคาอ้างอิงและการกำหนดราคากลาง

4. การจัดทำและการเผยแพร่ TOR

5. อำนาจอนุมัติ

6. การเจรจาต่อรอง

7. การทำสัญญาจ้าง / เอกสารข้อตกลงทางการค้ารูปแบบต่างๆ

8. ขั้นตอนและระบบงานที่เกี่ยวข้องกับการตรวจรับ

9. ขั้นตอน/หลักเกณฑ์ การเบิก-จ่ายค่างวด ค่าจ้าง และการหักเงินประกัน

10. การคืนเงินประกัน / หลักประกัน

11. การจัดทำฐานข้อมูล

12. การบริหาร/สร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

13. การรับฟังความคิดเห็น – การประเมินความพึงพอใจ

14. การบริหารจัดการข้อร้องเรียน

15.

16.

17.



ส่วนที่ 2 บริบทขององค์ความรู้ กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง

คำชี้แจง : ประเมินความสำคัญขององค์ความรู้ในมิติต่างๆ โดยทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ 1 กฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง และบริหารพัสดุ

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 2 ขั้นตอนและระบบงานจัดซื้อจัดจ้างของธนาคาร

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 3 การรวบรวมราคาอ้างอิงและการกำหนดราคากลาง

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 4 การจัดทำและการเผยแพร่ TOR

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 5 อำนาจอนุมัติ

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 6 การเจรจาต่อรอง

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 7 การทำสัญญาจ้าง / เอกสารข้อตกลงทางการค้ารูปแบบต่างๆ

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 8 ขั้นตอนและระบบงานที่เกี่ยวข้องกับการตรวจรับ

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 9 ขั้นตอน / หลักเกณฑ์ การเบิก – จ่ายค่าหวด ค่าจ้าง และการหักเงินประกัน

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 10 การคืนเงินประกัน / หลักประกัน

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 11 การจัดทำฐานข้อมูล

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 12 การบริหาร / สร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 13 การรับฟังความคิดเห็น – การประเมินความพึงพอใจ

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 14 การบริหารจัดการข้อร้องเรียน

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 15

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 16

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 17

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 18

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ขององค์ความรู้ กับขั้นตอนในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง

คำชี้แจง : กรุณาให้คะแนนว่าองค์ความรู้มีความเกี่ยวข้องกับขั้นตอนในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างในระดับใด กำหนดให้ ● เกี่ยวข้องมาก ○ เกี่ยวข้องปานกลาง และ
เว้นว่างหากเกี่ยวข้องน้อย/ไม่เกี่ยวข้อง

กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง	ประกาศแผนจัดซื้อจัดจ้างประจำปี	ขอความเห็นชอบรายงานขอซื้อของจ้าง	ประกาศเชิญชวน / คัดเลือกผู้ส่งมอบ	ต่อรองราคา	ขออนุมัติจัดซื้อจัดจ้าง	ทำนิติกรรมสัญญา	บริหารสัญญา	เบิกจ่ายเงิน	ตรวจสอบภาระผูกพัน / คืนหลักประกัน	ประเมินการให้บริการ
1. กฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง และบริหารพัสดุ										
2. ขั้นตอนและระบบงานจัดซื้อจัดจ้างของธนาคาร										
3. การรวบรวมราคาอ้างอิง และการกำหนดราคากลาง										
4. การจัดทำและการเผยแพร่ TOR										
5. อำนาจอนุมัติ										
6. การเจรจาต่อรอง										
7. การทำสัญญาจ้าง / เอกสารข้อตกลงทางการค้ารูปแบบต่างๆ										
8. ขั้นตอนและระบบงานที่เกี่ยวข้องกับการตรวจรับ										
9. ขั้นตอน/หลักเกณฑ์ การเบิก-จ่าย ค่างวด ค่าจ้าง และการหักเงินประกัน										
10. การคืนเงินประกัน / หลักประกัน										
11. การจัดทำฐานข้อมูล										
12. การบริหาร/สร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย										
13. การรับฟังความคิดเห็น – การประเมินความพึงพอใจ										
14. การบริหารจัดการข้อร้องเรียน										
15. หลัก / แนวทางในการคัดเลือกคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง										

ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ขององค์ความรู้ กับขั้นตอนในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง

คำชี้แจง : กรุณาให้คะแนนว่าองค์ความรู้มีความเกี่ยวข้องกับขั้นตอนในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างในระดับใด กำหนดให้ ● เกี่ยวข้องมาก ○ เกี่ยวข้องปานกลาง และ
เว้นว่างหากเกี่ยวข้องน้อย/ไม่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ 4 ความพร้อมของบุคลากรในสายงาน

คำชี้แจง : หากแบ่งบุคลากรออกเป็น 3 กลุ่มงานตามระดับความรู้ (น้อย, ปานกลาง, สูง) ท่านจะประมาณจำนวนบุคลากรแต่ละกลุ่มเป็นค่าสัดส่วนใดบ้าง

ตัวอย่าง

องค์ความรู้	ค่าสัดส่วน			รวมค่าสัดส่วน
	น้อย	ปานกลาง	สูง	
1. กฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง และบริหารพัสดุ	30	40	30	100

หมายเหตุ : ค่าสัดส่วน รวมแล้วเท่ากับ 100 คะแนน

องค์ความรู้	ค่าสัดส่วน		
	น้อย	ปานกลาง	สูง
1. กฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง และบริหารพัสดุ			
2. ขั้นตอนและระบบงานจัดซื้อจัดจ้างของธนาคาร			
3. การรวบรวมราคาอ้างอิงและการกำหนดราคากลาง			
4. การจัดทำและการเผยแพร่ TOR			
5. อำนาจอนุมัติ			
6. การเจรจาต่อรอง			
7. การทำสัญญาจ้าง / เอกสารข้อตกลงทางการค้ารูปแบบต่างๆ			
8. ขั้นตอนและระบบงานที่เกี่ยวข้องกับการตรวจรับ			
9. ขั้นตอน / หลักเกณฑ์ การเบิก – จ่ายค่างวด ค่าจ้าง และการหักเงินประกัน			
10. การคืนเงินประกัน / หลักประกัน			
11. การจัดทำฐานข้อมูล			
12. การบริหาร / สร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			
13. การรับฟังความคิดเห็น – การประเมินความพึงพอใจ			
14. การบริหารจัดการข้อร้องเรียน			
15.			
16.			
17.			
18.			
19.			
20.			



ส่วนที่ 1 บริบทของกระบวนการส่งเสริมนวัตกรรม

คำชี้แจง : กรุณา ☒ หน้าตัวเลือกที่ท่านเห็นว่ามีความสอดคล้องกับขั้นตอนการดำเนินงาน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

กระบวนการส่งเสริมนวัตกรรม

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. กำหนดยุทธศาสตร์ด้านนวัตกรรมองค์กร

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

2. แสวงหาองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

3. สร้างสิ่งแวดล้อมและปัจจัยเกื้อกูล

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

4. บริหารจัดการ Innovation Portfolio

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

5. ผลักดัน/ขับเคลื่อนกระบวนการสร้างนวัตกรรม

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก



ส่วนที่ 1 บริบทของกระบวนการส่งเสริมนวัตกรรม

คำชี้แจง : กรุณา ☒ หน้าตัวเลือกที่ท่านเห็นว่ามีสอดคล้องกับขั้นตอนการดำเนินงาน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

กระบวนการส่งเสริมนวัตกรรม

ขั้นตอนการดำเนินงาน

6. ติดตามและ
ประเมินผล
สัมฤทธิ์

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

กระบวนการ ส่งเสริมนวัตกรรม

1. การวิเคราะห์บริบทภายใน-ภายนอก
2. เป้าหมายและยุทธศาสตร์ของธนาคาร
3. การวิเคราะห์ Pain / Gain / Need / Expectation ของ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
4. การสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ / ความร่วมมือ (Networking &
Partnership)
5. การจัดการความรู้
6. กระบวนการสร้างนวัตกรรม
7. Tools / Framework สนับสนุนในแต่ละขั้นตอนการสร้าง
นวัตกรรม
8. การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management)
9. การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร (Org. Culture
Transformation)
10. การคิดวิพากษ์
11. การคิดสร้างสรรค์
12. การสื่อสาร การจัดทำสื่อ และการโน้มน้าวใจ
13. การวิเคราะห์เชิงพยากรณ์ (Predictive) และ เชิงกำหนด
(Prescriptive Analytics)
14. IP. Management
15. การบริหารโครงการแบบข้ามสายงาน (Cross Functional
Project Management)
16. ระบบสารสนเทศด้านนวัตกรรม
- 17.
- 18.
- 19.



ส่วนที่ 2 บริบทขององค์ความรู้ กระบวนการส่งเสริมนวัตกรรม

คำชี้แจง : ประเมินความสำคัญขององค์ความรู้ในมิติต่างๆ โดยทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ 1 การวิเคราะห์บริบทภายใน – ภายนอก

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 2 เป้าหมายและยุทธศาสตร์ของธนาคาร

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 3 การวิเคราะห์ Pain / Gain / Need / Expectation ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 4 การสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ / ความร่วมมือ (Networking & Partnership)

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้นี้เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 5 การจัดการความรู้

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้นี้เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 6 กระบวนการสร้างนวัตกรรม

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้นี้เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 7 Tools / Framework สนับสนุนในแต่ละขั้นตอนการสร้างนวัตกรรม

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 8 การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management)

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 9 การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร (Org. Culture Transformation)

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 10 การคิดวิพากษ์

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 11 การคิดสร้างสรรค์

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 12 การสื่อสาร การจัดทำสื่อ และการโน้มน้าวใจ

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 13 การวิเคราะห์เชิงพยากรณ์ (Predictive) และ เชิงกำหนด (Prescriptive Analytics)

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 14 IP. Management

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 15 การบริหารโครงการแบบข้ามสายงาน (Cross Functional Project Management)

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 16 ระบบสารสนเทศด้านนวัตกรรม

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 17

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 18

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ขององค์ความรู้ กับขั้นตอนในกระบวนการส่งเสริมนวัตกรรม

คำชี้แจง : กรุณาให้คะแนนว่าองค์ความรู้มีความเกี่ยวข้องกับขั้นตอนในกระบวนการส่งเสริมนวัตกรรมในระดับใด กำหนดให้ ● เกี่ยวข้องมาก ○ เกี่ยวข้องปานกลาง และ ว่างหากเกี่ยวข้องน้อย/ไม่เกี่ยวข้อง

กระบวนการ ส่งเสริมนวัตกรรม	กำหนดยุทธศาสตร์ด้าน นวัตกรรมองค์กร	แสวงหาองค์ความรู้ ที่เกี่ยวข้อง	สร้างสิ่งแวดล้อม และปัจจัยเกื้อกูล	บริหารจัดการ Innovation Portfolio	ผลักดัน/ขับเคลื่อน กระบวนการสร้างนวัตกรรม	ติดตาม และ ประเมินผลสัมฤทธิ์
1. การวิเคราะห์บริบทภายใน-ภายนอก						
2. เป้าหมาย และ ยุทธศาสตร์ของธนาคาร						
3. การวิเคราะห์ Pain / Gain / Need / Expectation ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						
4. การสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ / ความร่วมมือ (Networking & Partnership)						
5. การจัดการความรู้						
6. กระบวนการสร้างนวัตกรรม						
7. Tools / Framework สนับสนุนในแต่ละขั้นตอนการสร้างนวัตกรรม						
8. การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management)						
9. การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร (Org. Culture Transformation)						
10. การคิดวิพากษ์						
11. การคิดสร้างสรรค์						
12. การสื่อสาร การจัดทำสื่อ และการโน้มน้าวใจ						
13. การวิเคราะห์เชิงพยากรณ์ (Predictive) และ เชิงกำหนด (Prescriptive Analytics)						
14. IP. Management						
15. การบริหารโครงการแบบข้ามสายงาน (Cross Functional Project Management)						
16. ระบบสารสนเทศด้านนวัตกรรม						

ความรู้สำคัญ

ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ขององค์ความรู้ กับขั้นตอนในกระบวนการส่งเสริมนวัตกรรม

คำชี้แจง : กรุณาให้คะแนนว่าองค์ความรู้มีความเกี่ยวข้องกับขั้นตอนในกระบวนการส่งเสริมนวัตกรรมในระดับใด กำหนดให้ ● เกี่ยวข้องมาก ○ เกี่ยวข้องปานกลาง และ เว้นว่างหากเกี่ยวข้องน้อย/ไม่เกี่ยวข้อง

กระบวนการ ส่งเสริมนวัตกรรม	กำหนดยุทธศาสตร์ด้าน นวัตกรรมองค์กร	แสวงหาองค์ความรู้ ที่เกี่ยวข้อง	สร้างสิ่งแวดล้อม และปัจจัยเกื้อกูล	บริหารจัดการ Innovation Portfolio	ผลักดัน/ขับเคลื่อน กระบวนการสร้างนวัตกรรม	ติดตาม และ ประเมินผลสัมฤทธิ์
17.						
18.						
19.						
20.						
21.						
22.						
23.						
24.						
25.						
26.						
27.						
28.						
29.						
30.						
31.						
32.						
33.						

ความรู้สำคัญ

ส่วนที่ 4 ความพร้อมของบุคลากรในสายงาน

คำชี้แจง : หากแบ่งบุคลากรออกเป็น 3 กลุ่มงานตามระดับความรู้ (น้อย, ปานกลาง, สูง) ท่านจะประมาณจำนวนบุคลากรแต่ละกลุ่มเป็นค่าสัดส่วนใดบ้าง

ตัวอย่าง

องค์ความรู้	ค่าสัดส่วน			รวมค่าสัดส่วน
	น้อย	ปานกลาง	สูง	
1. การวิเคราะห์บริบทภายใน – ภายนอก	30	40	30	100

หมายเหตุ : ค่าสัดส่วน รวมแล้วเท่ากับ 100 คะแนน

องค์ความรู้	ค่าสัดส่วน		
	น้อย	ปานกลาง	สูง
1. การวิเคราะห์บริบทภายใน – ภายนอก			
2. เป้าหมายและยุทธศาสตร์ของธนาคาร			
3. การวิเคราะห์ Pain / Gain / Need / Expectation ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			
4. การสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ / ความร่วมมือ (Networking & Partnership)			
5. การจัดการความรู้			
6. กระบวนการสร้างนวัตกรรม			
7. Tools / Framework สนับสนุนในแต่ละขั้นตอนการสร้างนวัตกรรม			
8. การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management)			
9. การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร (Org. Culture Transformation)			
10. การคิดวิพากษ์			
11. การคิดสร้างสรรค์			
12. การสื่อสาร การจัดทำสื่อ และการโน้มน้าวใจ			
13. การวิเคราะห์เชิงพยากรณ์ (Predictive) และ เชิงกำหนด (Prescriptive Analytics)			
14. IP. Management			
15. การบริหารโครงสร้างแบบข้ามสายงาน (Cross Functional Project Management)			
16. ระบบสารสนเทศด้านนวัตกรรม			
17.			
18.			
19.			



ส่วนที่ 1 บริบทของกระบวนการอำนวยการ

คำชี้แจง : กรุณา ☒ หน้าตัวเลือกที่ท่านเห็นว่ามีความสอดคล้องกับขั้นตอนการดำเนินงาน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

กระบวนการอำนวยการ

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. จัดทำโครงการ ปรับปรุง/พัฒนา

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

2. จัดทำ มาตรฐาน - วิธีปฏิบัติ

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

3. ประชาสัมพันธ์ ชักชวน - ให้คำแนะนำ

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

4. ดูแลรักษาและ ซ่อมบำรุง

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

5. ขอบรับการ ตรวจประเมิน

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก



ส่วนที่ 1 บริบทของกระบวนการอำนวยการ

คำชี้แจง : กรุณา ☒ หน้าตัวเลือกที่ท่านเห็นว่ามีคุณสมบัติตรงกับขั้นตอนการดำเนินงาน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

กระบวนการอำนวยการ

ขั้นตอนการดำเนินงาน

6. ปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

- ☐ ขั้นตอนนี้มีความซับซ้อนสูง หรือมีหลายส่วนงานเกี่ยวข้อง
- ☐ เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าโดยตรงให้กับลูกค้า/ผู้รับบริการ
- ☐ ขั้นตอนนี้มักเกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือมีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ☐ ขั้นตอนนี้มีจุดที่ต้องตัดสินใจและการตัดสินใจนั้นต้องใช้ประสบการณ์เป็นหลัก

กระบวนการ อำนวยความสะดวก

1. กฎหมายและข้อกำหนดด้านอาคารสถานที่
2. การประเมินโครงการ (Project Evaluation)
3. การบริหารโครงการ (Project Management)
4. ระบบงานสารบรรณ
5. การจัดการพลังงานและสิ่งแวดล้อม
6. อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน
7. เทคโนโลยีและนวัตกรรมด้านการบริหารจัดการอาคาร
8. ระบบบริหารงานซ่อมบำรุง
9. ระบบรักษาความปลอดภัย
10. การบริหารความเสี่ยง
11. ระบบบริหารการใช้พื้นที่อาคาร
12. การจัดการเอกสารสำคัญ
13. การให้คำปรึกษาแนะนำ
14. Pre Audit / Internal Audit
15. การบริหาร / สร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 16.
- 17.
- 18.
- 19.



ส่วนที่ 2 บริบทขององค์ความรู้ กระบวนการอำนวยความสะดวก

คำชี้แจง : ประเมินความสำคัญขององค์ความรู้ในมิติต่างๆ โดยทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ 1 กฎหมายและข้อกำหนดด้านอาคารสถานที่

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 2 การประเมินโครงการ (Project Evaluation)

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 3 การบริหารโครงการ (Project Management)

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 4 ระบบงานสารบรรณ

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้นี้เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 5 การจัดการพลังงานและสิ่งแวดล้อม

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้นี้เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 6 อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้นี้เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 7 เทคโนโลยีและนวัตกรรมด้านการบริหารจัดการอาคาร

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 8 ระบบบริหารงานซ่อมบำรุง

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 9 ระบบรักษาความปลอดภัย

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 10 การบริหารความเสี่ยง

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 11 ระบบบริหารการใช้พื้นที่อาคาร

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 12 การจัดการเอกสารสำคัญ

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 13 การให้คำปรึกษาแนะนำ

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 14 Pre Audit / Internal Audit

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 15 การบริหาร / สร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 16

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 17

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ข้อ 18

ประเด็นการพิจารณา	0	1	2
1. ถ้าขาดความรู้นี้ จะกระทบต่อผลลัพธ์หรือคุณภาพงานเพียงใด	ไม่กระทบ ☐	ปานกลาง ☐	กระทบมาก ☐
2. ถ้าพนักงานไม่มีความรู้นี้ จะส่งผลให้งานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือเป็นความเสี่ยงหรือไม่	ไม่มี ☐	ปานกลาง ☐	มีมาก ☐
3. การฝึกพนักงานใหม่ให้เรียนรู้เรื่องนี้จนสามารถทำงานได้ เป็นเรื่องยากหรือง่าย	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
4. แหล่งความรู้ (ระบบ/เอกสาร) นี้ ถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้ง่ายหรือไม่	ง่าย ☐	ปานกลาง ☐	ยาก ☐
5. ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/สนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กรมากน้อยเพียงใด	น้อย ☐	ปานกลาง ☐	มาก ☐

ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ขององค์ความรู้ กับขั้นตอนในกระบวนการอำนวยการ

คำชี้แจง : กรุณาให้คะแนนว่าองค์ความรู้มีความเกี่ยวข้องกับขั้นตอนในกระบวนการอำนวยการในระดับใด กำหนดให้ ● เกี่ยวข้องมาก ○ เกี่ยวข้องปานกลาง และ
เว้นว่างหากเกี่ยวข้องน้อย/ไม่เกี่ยวข้อง

กระบวนการ อำนวยการ	จัดทำโครงการ ปรับปรุง/พัฒนา	จัดทำมาตรฐาน- วิธีปฏิบัติ	ประชาสัมพันธ์ ชักชวน-ให้ คำแนะนำ	ขับเคลื่อนและ ติดตาม ความก้าวหน้า	ดูแลรักษา และซ่อมบำรุง	ขอรับการตรวจ ประเมิน	ปรับปรุงประสิทธิภาพ การทำงาน
1. กฎหมายและข้อกำหนด ด้านอาคารสถานที่							
2. การประเมินโครงการ (Project Evaluation)							
3. การบริหารโครงการ (Project Management)							
4. ระบบงานสารบรรณ							
5. การจัดการพลังงานและสิ่งแวดล้อม							
6. อาชีวอนามัยและ ความปลอดภัยในการทำงาน							
7. เทคโนโลยีและนวัตกรรมด้าน การบริหารจัดการอาคาร							
8. ระบบบริหารงานซ่อมบำรุง							
9. ระบบรักษาความปลอดภัย							
10. ระบบบริหารการใช้พื้นที่อาคาร							
11. การจัดการเอกสารสำคัญ							
12. มาตรฐานการให้บริการที่ดี							
13. Pre Audit / Internal Audit							
14. การบริหาร / สร้างความสัมพันธ์กับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย							
15. แนวทางการบริหารจัดการทรัพย์สิน							

ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ขององค์ความรู้ กับขั้นตอนในกระบวนการอำนวยการ

คำชี้แจง : กรุณาให้คะแนนว่าองค์ความรู้มีความเกี่ยวข้องกับขั้นตอนในกระบวนการอำนวยการในระดับใด กำหนดให้ ● เกี่ยวข้องมาก ○ เกี่ยวข้องปานกลาง และ
เว้น ว่างหากเกี่ยวข้องน้อย/ไม่เกี่ยวข้อง

กระบวนการ อำนวยการ	จัดทำโครงการ ปรับปรุง/พัฒนา	จัดทำมาตรฐาน- วิธีปฏิบัติ	ประชาสัมพันธ์ ชักชวน-ให้คำแนะนำ	ดูแลรักษา และซ่อมบำรุง	ขอรับการตรวจประเมิน	ปรับปรุงประสิทธิภาพ การทำงาน
16.						
17.						
18.						
19.						
20.						
21.						
22.						
23.						
24.						
25.						
26.						
27.						
28.						
29.						
30.						

ความรู้สำคัญ

ส่วนที่ 4 ความพร้อมของบุคลากรในสายงาน

คำชี้แจง : หากแบ่งบุคลากรออกเป็น 3 กลุ่มงานตามระดับความรู้ (น้อย,ปานกลาง,สูง) ท่านจะประมาณ
จำนวนบุคลากรแต่ละกลุ่มเป็นค่าสัดส่วนใดบ้าง

ตัวอย่าง

องค์ความรู้	ค่าสัดส่วน			รวมค่าสัดส่วน
	น้อย	ปานกลาง	สูง	
1. กฎหมายและข้อกำหนดด้านอาคารสถานที่	30	40	30	100

หมายเหตุ : ค่าสัดส่วน รวมแล้วเท่ากับ 100 คะแนน

องค์ความรู้	ค่าสัดส่วน		
	น้อย	ปานกลาง	สูง
1. กฎหมายและข้อกำหนดด้านอาคารสถานที่			
2. การประเมินโครงการ (Project Evaluation)			
3. การบริหารโครงการ (Project Management)			
4. ระบบงานสารบรรณ			
5. การจัดการพลังงานและสิ่งแวดล้อม			
6. อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน			
7. เทคโนโลยีและนวัตกรรมด้านการบริหารจัดการอาคาร			
8. ระบบบริหารงานซ่อมบำรุง			
9. ระบบรักษาความปลอดภัย			
10. ระบบบริหารการใช้พื้นที่อาคาร			
11. การจัดการเอกสารสำคัญ			
12. มาตรฐานการให้บริการที่ดี			
13. Pre Audit / Internal Audit			
14. การบริหาร / สร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			
15. แนวทางบริหารจัดการทรัพย์สิน			
16.			
17.			
18.			
19.			
20.			

