ชุดแบบประเมินมาตรฐานแฟรนไชส์ : โดยผู้เชี่ยวชาญ

Field Tryout Franchise Test ปี 2556

(Total Quality Franchise Management-TQFM)

บริษัท...

วันที่…………..

ผู้ตรวจประเมิน..

แบบประเมิน

โครงการพัฒนาธุรกิจแฟรนไชส์สู่มาตรฐานสากล

คำชี้แจง : แบบประเมินธุรกิจชุดนี้ เป็นการรวบรวมข้อมูล เพื่อประกอบการประเมินมาตรฐานธุรกิจ แฟรนไชส์ ภายใต้การกำกับดูแลของ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 7 หมวด

No.	หมวด	คะแนน	ผลประเมิน
1.	การนำองค์กร (Leadership)	120	
2.	การพัฒนากลยุทธ์ (Strategy Development)	80	
3.	การมุ่งเน้นที่ลูกค้าและตลาด (Customer and Market Focus)	110	
4.	การวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้ (Measurement, Analysis and Knowledge Management)	80	
5.	การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (Work Focus)	100	
6.	การจัดการกระบวนการ) Process Management)	110	
7.	ผลลัพธ์ทางธุรกิจ (Business Results)	400	
	รวมคะแนน	1,000	

แบบประเมินชุดนี้ พัฒนาขึ้นตามโครงการพัฒนาธุรกิจแฟรนไชส์สู่มาตรฐานสากล กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

44/100 ถ.นนทบุรี 1 ต.บางกระสอ อ.เมือง จ.นนทบุรี 11000

สำหรับการให้ข้อมูลของธุรกิจที่ได้รับการประเมิน ถือว่าเป็นข้อมูลความลับไม่สามารถนำไปเปิดเผยได้ และจะใช้ประโยชน์สำหรับการประเมินผลของสภาพธุรกิจแฟรนไชส์เท่านั้น ไม่ถือเป็นข้ออ้างอิงสำหรับเงื่อนไขหรือจุดประสงค์อื่น

เกณฑ์การประเมินหมวด 1-6

ระดับความสอดคล้อง	ความหมาย
0%	ไม่มีการดำเนินการ และยังไม่มีแนวคิดที่จะดำเนินการ
1% - 25%	มีแนวคิดที่จะดำเนินการ แต่ยังไม่ได้ดำเนินการ
26% - 50%	อยู่ในระหว่างการจัดทำแนวทางการดำเนินการ (Approach is on Process)
51% - 75%	จัดทำแนวทางการดำเนินการเสร็จแล้ว เริ่มนำแนวทางไปใช้ (Approach/Early Deployment)
76% - 100%	มีการนำแนวทางไปใช้อย่างต่อเนื่อง (Approach/ Fully Deployment)

แบบประเมิน โครงการพัฒนาธุรกิจแฟรนไชส์สู่มาตรฐานสากล

ให้ท่านตอบแบบประเมินโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ในตารางระดับความสอดคล้อง และให้รายละเอียดเพิ่มเติม ในหัวข้อนั้นๆ

ข้อกำหนด / เกณฑ์การพิจารณา	ระดับความสอดคล้อง (%)					หมายเหตุ (รายละเอียดเพิ่มเติม)
	0	25	50	75	100	
1. การนำองค์กร (Leadership) 120 คะแนน						
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership) 70 คะแนน						
ก. วิสัยทัศน์และค่านิยม (Vision and Value)						
1) ผู้นำระดับสูงมีการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยมขององค์กรแฟรนไชส์ โดยถ่ายทอดและนำวิสัยทัศน์และค่านิยมดังกล่าวไปปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร (โดยบุคลากรแฟรนไชส์ซี ลูกค้า คู่ค้าสำคัญและผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ) • **มีการจัดทำวิสัยทัศน์ และค่านิยมขององค์กรแฟรนไชส์** • **มีการสื่อสารเรื่องวิสัยทัศน์ และค่านิยมขององค์กรแฟรนไชส์ พนักงานและแฟรนไชส์ซีรับทราบและเข้าใจในวิสัยทัศน์ /ค่านิยม** • **ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ**						
2) ผู้นำระดับสูงมีการผลักดันองค์กรระบบแฟรนไชส์ให้เป็นองค์กรที่มีความยั่งยืน โดยการสร้างบรรยากาศที่เหมาะสมสำหรับส่งเสริม บังคับ และปรับปรุงผลการดำเนินการ เพื่อให้บรรลุผลด้านพันธกิจและวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ รวมถึงการเรียนรู้ในทุกระดับ • **มีการออกแบบลักษณะธุรกิจ ที่ส่งผลให้เกิดการดำเนินงานที่ยั่งยืน เช่นผลประกอบการด้านกำไร ความสามารถในการแข่งขัน** • **การประชาสัมพันธ์ธุรกิจให้เป็นที่รู้จักกับสาธารณชน และทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ**						

ข้อกำหนด / เกณฑ์การพิจารณา	ระดับความสอดคล้อง (%)					หมายเหตุ (รายละเอียดเพิ่มเติม)
	0	25	50	75	100	
ข. การสื่อสาร และผลการดำเนินงานธุรกิจแฟรนไชส์ (Communication and Performance of Franchise Business)						
1) ผู้นำระดับสูงมีการสื่อสาร และกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารในลักษณะสองทาง เพื่อสร้างความผูกพันกับบุคลากรทั่วทั้งองค์กร รวมถึง แฟรนไชส์ซี ● **มีวิธีการสื่อสารภายในองค์กรและแฟรนไชส์ซี ในลักษณะสองทาง เช่น การประชุมพบปะประจำเดือน มีแผนการออกตรวจเยี่ยมแฟรนไชส์ซีอย่างสม่ำเสมอ มีการเลี้ยงสังสรรค์ประจำปี**						
2) ผู้นำระดับสูงทำให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติที่จะบรรลุวิสัยทัศน์และวัตถุประสงค์ของระบบแฟรนไชส์ขององค์กร ปรับปรุงผลการดำเนินการ รวมถึงการมุ่งเน้นการสร้างคุณค่าและความสมดุลของคุณค่าระหว่างลูกค้า แฟรนไชส์ซี และผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ ● **วิสัยทัศน์ และวัตถุประสงค์ของระบบแฟรนไชส์ ได้รับการ ถ่ายทอดให้เป็นที่เข้าใจ ในองค์กรและแฟรนไชส์ซี มีการวางแผนงานให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์/วัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนดไว้** ● **มีการติดตามทบทวนการปฏิบัติที่จะบรรลุเป้าหมายของวิสัยทัศน์ และวัตถุประสงค์ของระบบแฟรนไชส์และปรับปรุงให้เหมาะสม เมื่อไม่เป็นไปตามเป้าหมายโดยสามารถวัดผลเป็นตัวเลขได้** ● **มุ่งเน้นการสร้างคุณค่าและความสมดุล ด้านผลตอบแทน ระหว่างลูกค้า แฟรนไชส์ซี และผู้มีส่วนได้เสียต่างๆอย่างโปร่งใสเป็นธรรม เช่น การรับฟังความคิดเห็นแฟรนไชส์ซี เพื่อปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานธุรกิจแฟรนไชส์ การปันผล และประโยชน์ที่พนักงานควรได้รับ**						

ข้อกำหนด / เกณฑ์การพิจารณา	ระดับความสอดคล้อง (%)					หมายเหตุ (รายละเอียดเพิ่มเติม)
	0	25	50	75	100	
1.2 ธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม (Good governance and Social Responsibility) 50 คะแนน						
ก. ธรรมาภิบาลขององค์กร (Organizational Governance)						
องค์กรมีการดำเนินการด้านธรรมาภิบาล โดยมีระบบการทบทวน ตรวจสอบ และติดตามผลการดำเนินการของระบบแฟรนไชส์และผู้นำสูงสุด อาทิ ความรับผิดชอบด้านการจัดการ ด้านการเงิน ความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน การตรวจสอบภายในและภายนอกที่เป็นอิสระ รวมถึงการปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสีย ผู้ถือหุ้น และแฟรนไชส์ซี ● **มีการดำเนินงานให้สอดคล้องกับธรรมาภิบาล 6 ประการ คือ หลักคุณธรรม / หลักนิติธรรม / หลักความโปร่งใส / หลักความมีส่วนร่วม / หลักความรับผิดชอบ / หลักความคุ้มค่า** ● **มีระบบการทบทวน ตรวจสอบ และติดตามผลการดำเนินการของระบบแฟรนไชส์ให้สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล**						
ข. การปฏิบัติตามกฎหมายและการมีจริยธรรม (Legal and Ethical Behavior)						
1) องค์กรมีการผลักดันให้มีการปฏิบัติที่เป็นไปตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่กำหนดหรือดีกว่า เพื่อไม่ให้มีผลกระทบในเชิงลบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งมีกระบวนการจัดการกรณีที่มีผลกระทบในเชิงลบต่อประเด็นดังกล่าว ● **เป็นธุรกิจที่ถูกต้องตามกฎหมาย แบบธุรกิจแฟรนไชส์ที่แท้จริง การดำเนินงานสอดคล้องและเป็นไปตามกฎระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับ เช่น มีการจัดทำสัญญาระบบแฟรนไชส์ที่สอดคล้องกับกฎหมาย / กฎหมายท้องถิ่น , มีการนำจ่ายภาษีที่ถูกต้องตามกฎหมาย,มีระบบควบคุมน้ำเสีย ,กฎหมายแรงงาน , ไม่ใช้แรงงานต่างด้าวที่ผิดกฎหมาย**						

ข้อกำหนด / เกณฑ์การพิจารณา	ระดับความสอดคล้อง (%)					หมายเหตุ (รายละเอียดเพิ่มเติม)
	0	25	50	75	100	
● มีระบบการจัดการ กรณีมีเกิดผลกระทบเชิงลบในการปฏิบัติงาน / มีการกำหนดผู้รับผิดชอบและกระบวนการดำเนินการ						
2) องค์กรมีการส่งเสริมให้มีปฏิสัมพันธ์และพฤติกรรมที่มีจริยธรรมทั่วทั้งองค์กร ทั้งกับลูกค้า แฟรนไชส์ซี คู่ค้า และผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ รวมถึงมีกลไกการตรวจติดตามและดำเนินการต่อกรณีมีพฤติกรรมที่ฝ่าฝืนจริยธรรม ● มีการส่งเสริม จัดกิจกรรม หรือจัดกีฬา สร้างความสัมพันธ์ ระหว่าง ลูกค้า แฟรนไชส์ซี คู่ค้า และผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ ● มีการตรวจติดตามและดำเนินการต่อกรณีมีพฤติกรรมที่ฝ่าฝืนจริยธรรมของสาขา เช่น การหลีกเลี่ยงข้อกฎหมาย การนำสินค้าหมดอายุมาจำหน่าย /การป้องกันแฟรนไชส์ซีสั่งซื้อสินค้ากับผู้ขายที่ไม่ได้รับรอง						
ค. การสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ (Support of Key Communities)						
องค์กรมีการดำเนินการเพื่อสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนที่เกี่ยวข้องและสำคัญต่อระบบแฟรนไชส์ขององค์กรอย่างจริงจัง โดยเน้นให้ผู้นำระดับสูงและบุคลากรในองค์กรมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนนั้น ● มีการจัดกิจกรรมเพื่อสนับสนุนและ สร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชนที่บริษัทหรือสาขาของแฟรนไชส์ซีตั้งอยู่ โดยผู้บริหารระดับสูงและทีมงานเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมนั้น เช่น สนับสนุนสินค้าวิสาหกิจชุมชน รับมาจำหน่ายในร้าน /มอบทุนการศึกษาแก่เด็กๆในชุมชน / สร้างสนามเด็กเล่น ห้องสมุดชุมชน ฯ - กำหนดชุมชน - กำหนดแผนงาน / กิจกรรมที่จะดำเนินการกับชุมชน - ดำเนินงานตามแผนที่กำหนด						

ข้อกำหนด / เกณฑ์การพิจารณา	ระดับความสอดคล้อง (%)					หมายเหตุ (รายละเอียดเพิ่มเติม)
	0	25	50	75	100	
2 : การจัดทำกลยุทธ์ (Strategic Planning) (80 คะแนน)						
2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development) (40 คะแนน)						
ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development Process)						
องค์กรมีการจัดทำแผนเชิงกลยุทธ์เพื่อกำหนดแนวทางของระบบแฟรนไชส์และเตรียมการสำหรับอนาคต โดยทำให้มั่นใจว่าได้นำปัจจัยที่สำคัญมาประกอบการวางแผนเชิงกลยุทธ์ (อาทิ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคขององค์กร รวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของสภาพแวดล้อมภายนอก การตลาด ลูกค้า การแข่งขัน และปัจจัยอื่นๆ เฉพาะองค์กร ● **นำข้อมูลภายใน ภายนอกที่เกี่ยวข้อง มาสรุปเป็นจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค ขององค์กร** ● **การกำหนดแผนกลยุทธ์ของระบบแฟรนไชส์**						
ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives)						
องค์กรมีการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของระบบแฟรนไชส์ เพื่อสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน รวมถึงโอกาสในการสร้างนวัตกรรมต่างๆอย่างสมดุลทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ● **มีการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของระบบแฟรนไชส์ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เป็นข้อความเฉพาะอย่าง ที่เน้นความท้าทาย ความเข้มแข็งขององค์กรสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน เช่น มีส่วนแบ่งการตลาดเพิ่มขึ้น / คุณภาพสินค้าสูงกว่าคู่แข่ง / บริการหลังการขายที่ยอดเยี่ยม** - **วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ขององค์กร มีอะไรบ้าง ระบุตารางเวลาที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว**						

ข้อกำหนด / เกณฑ์การพิจารณา	ระดับความสอดคล้อง (%)					หมายเหตุ (รายละเอียดเพิ่มเติม)
	0	25	50	75	100	
- **วัตถุประสงค์ฯตอบสนองโอกาสในการสร้างนวัตกรรมของตัวสินค้า การปฏิบัติรูปแบบการดำเนินธุรกิจ** - **วัตถุประสงค์ฯสร้างสมดุลระหว่างความท้าทาย และโอกาสในระยะสั้น และระยะยาว**						
2.2 การถ่ายทอดกลยุทธ์เพื่อนำไปปฏิบัติ (Strategy Deployment) **(40 คะแนน)**						
ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ (Action Plan Development and Deployment)						
1) องค์กรมีการจัดทำแผนปฏิบัติการเชิงกลยุทธ์ และถ่ายทอดแผนดังกล่าวไปสู่การปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร และแฟรนไชส์ซี เพื่อทำให้มั่นใจว่าผลจากแผนการปฏิบัตินี้จะคงอยู่ได้อย่างยั่งยืน • **มีการจัดทำแผนปฏิบัติการ กำหนดผู้รับผิดชอบ เป็นลายลักษณ์อักษร (ขอดูตัวอย่างแผน)** • **มีการสื่อสาร นำแผนที่จัดทำแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบอย่างทั่วถึง**						
2) องค์กรมีการจัดสรรทรัพยากรด้านการเงิน บุคลากร และอื่นๆให้เพียงพอต่อการสนับสนุนให้บรรลุแผนปฏิบัติงาน รวมถึงการประเมินความเสี่ยงด้านต่างๆที่เกี่ยวข้องกับแผนดังกล่าว • **มีการจัดสรรทรัพยากรด้านการเงิน บุคลากร และอื่นๆให้เพียงพอ เพื่อรองรับการดำเนินงานให้บรรลุแผนปฏิบัติงานและแผนฉุกเฉิน**						
3) องค์กรมีการกำหนดแผนปฏิบัติงานที่สำคัญทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ในกรณีที่มีการปรับเปลี่ยนแผนการปฏิบัติงาน องค์กรจะต้องมีระบบจัดการ และถ่ายทอดแผนปฏิบัติงานที่ปรับเปลี่ยนดังกล่าวไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิผล • **มีการจัดทำแผนปฏิบัติงานหลัก ทั้งระยะสั้น ระยะยาว** • **กรณีมีการปรับเปลี่ยนแผน มีระบบปรับแผน และแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบอย่างชัดเจน**						

ข้อกำหนด / เกณฑ์การพิจารณา	ระดับความสอดคล้อง (%)					หมายเหตุ (รายละเอียดเพิ่มเติม)
	0	25	50	75	100	
4) องค์กรมีการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่สำคัญเพื่อติดตามความก้าวหน้าของแผนปฏิบัติงานและทำให้มั่นใจว่าแผนปฏิบัติงานโดยรวมในระบบแฟรนไชส์ขององค์กรสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน ● **มีการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่สำคัญที่เป็นตัวเลขวัดผลได้ และสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร เช่น การกำหนดเป้าหมายการเติบโตของการดำเนินงาน จากผลกำไรของกิจการ**						
ข. การคาดการณ์ผลการดำเนินการ (Performance Projection)						
องค์กรมีการคาดการณ์เกี่ยวกับผลการดำเนินการทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยเปรียบเทียบกับคู่แข่งขัน เพื่อให้มั่นใจได้ว่า มีความก้าวหน้าตามที่คาดการณ์ไว้ และเพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ● **มีการคาดการณ์ผลการดำเนินการระยะสั้น ระยะยาว โดยเปรียบเทียบกับข้อมูลของคู่แข่งขัน และมีการปรับปรุงแผนกลยุทธ์องค์กรอย่างต่อเนื่อง**						

ข้อกำหนด / เกณฑ์การพิจารณา	ระดับความสอดคล้อง (%)					หมายเหตุ (รายละเอียดเพิ่มเติม)
	0	25	50	75	100	
3 : การมุ่งเน้นที่ลูกค้าและตลาด (Customer and Market Focus) (110 คะแนน)						
3.1 ความรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด (Customer and Market Knowledge) **(50 คะแนน)**						
ก. ความรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด						
1) องค์กรมีการจำแนกลูกค้า กลุ่มลูกค้า และตลาด ที่ใช้ผลิตภัณฑ์และบริการทั้งในปัจจุบันและอนาคต ของระบบแฟรนไชส์ขององค์กร โดยมีการพิจารณาถึงคู่แข่งขัน และตลาดอื่นๆที่พึงมีในอนาคตด้วย • **มีฐานข้อมูลกลุ่มลูกค้า และตลาด ในปัจจุบัน และอนาคต** • **มีการจัดแบ่งกลุ่มลูกค้าที่ชัดเจน เช่น จำแนกตามพื้นที่ อายุ เพศ การศึกษา พฤติกรรมการกิน/ใช้บริการ** • **มีการแบ่งกลุ่มตลาดที่ชัดเจนที่สามารถวัดเชิงปริมาณได้/ตอบสนองความต้องการของตลาดได้/ความต้องการซื้อมีมากพอ เช่น ตลาดในประเทศ /ตลาดท้องถิ่น / ตลาดต่างประเทศ**						
2) องค์กรมีการรับฟัง "เสียงของลูกค้าและแฟรนไชส์ซี" และข้อมูลป้อนกลับที่เหมาะสม เพื่อการเรียนรู้ ความต้องการและทิศทางของธุรกิจอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าและแฟรนไชส์ซีได้ดียิ่งขึ้น • **มีการรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าและแฟรนไชส์ซีอย่างเป็นระบบโดยมีขั้นตอนที่ชัดเจน เช่น มีหน่วยงานลูกค้าสัมพันธ์ /ศูนย์ service center / การออกเยี่ยมเยือนลูกค้า/ระบบวัดความพึงพอใจ และนำข้อมูลที่ได้ มาใช้ในการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น**						

ข้อกำหนด / เกณฑ์การพิจารณา	ระดับความสอดคล้อง (%)					หมายเหตุ (รายละเอียดเพิ่มเติม)
	0	25	50	75	100	
3.2 ความสัมพันธ์กับลูกค้าและความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Relationships and Satisfaction) (60 คะแนน)						
ก. การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationship Building)						
1) องค์กรมีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า และแฟรนไชส์ซี รวมทั้งเพื่อเพิ่มความภักดีในผลิตภัณฑ์หรือบริการ ● **มีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและแฟรนไชส์ซีอย่างเป็นระบบ เช่น การทำแผนออกตรวจเยี่ยมลูกค้าเพื่อทราบความต้องการของลูกค้า การส่งโปรโมชั่นพิเศษในช่วงเทศกาล หรือการประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่**						
2) องค์กรมีกลไกที่จะทำให้ลูกค้าและแฟรนไชส์ซีสามารถเข้าถึง เพื่อทำธุรกรรม ค้นหาสารสนเทศ และแจ้งข้อร้องเรียนได้ และทำให้มั่นใจว่าบุคลากรที่เกี่ยวข้องได้ปฏิบัติตามความต้องการดังกล่าว ● **มิวิธีการ /ช่องทางให้ลูกค้าและแฟรนไชส์ซีสามารถติดต่อได้เพื่อให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรม ค้นหาสารสนเทศ และแจ้งข้อร้องเรียนได้ เช่น การจัดทำเวปไซด์หรือศูนย์บริการลูกค้า (Call Center) อย่างเป็นระบบ** ● **แจ้งให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องได้รับทราบแนวทางปฏิบัติ และมีการติดตามผล**						
3) องค์กรมีการจัดการที่เหมาะสมต่อกรณีมีข้อร้องเรียนจากลูกค้าและแฟรนไชส์ซี เพื่อให้สามารถได้รับการปฏิบัติแก้ไขอย่างมีประสิทธิผลและทันท่วงที รวมทั้งได้มีการรวบรวม และวิเคราะห์ข้อร้องเรียนดังกล่าวมาใช้ในการปรับปรุงทั่วทั้งองค์กร ● **มีระบบการจัดการเรื่องข้อร้องเรียนของลูกค้า และแฟรนไชส์ซี หรือผู้มีส่วนได้เสียอื่น** ● **มีการนำข้อร้องเรียนมาประมวลผลเพื่อการปรับปรุงงาน**						

ข้อกำหนด / เกณฑ์การพิจารณา	ระดับความสอดคล้อง (%)					หมายเหตุ (รายละเอียดเพิ่มเติม)
	0	25	50	75	100	
4) องค์กรมีแนวทางในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและแฟรนไชส์ซี เพื่อให้สามารถตอบสนองได้ทันความต้องการ และทิศทางของธุรกิจ ● **มีหน่วยงานรับผิดชอบในเรื่องเกี่ยวกับลูกค้าและแฟรนไชส์ซี เพื่อให้สามารถตอบสนองได้ทันความต้องการ และทิศทางของธุรกิจ เช่น มีหน่วยงานลูกค้าสัมพันธ์ / ศูนย์ Customer Service ฯ เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ - ออกแบบสอบถาม /การทำ Tele Marketing / การออกตรวจเยี่ยมลูกค้าเพื่อรับฟังความต้องการของลูกค้า และนำข้อมูลมาปรับปรุงหรือพัฒนาธุรกิจใหม่**						
ข. การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction Determination)						
องค์กรมีระบบการประเมินด้านความพึงพอใจ และความภักดีของลูกค้า รวมถึง แฟรนไชส์ซี เปรียบเทียบกับคู่แข่งขัน เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความพึงพอใจและความคาดหวังของลูกค้า และโอกาสทางธุรกิจในอนาคต ● **มีระบบการประเมินความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้า / แฟรนไชส์ซี เช่น การออกแบบสอบถาม / การกด Like ในสื่อออนไลน์ / การประเมินผล ณ.จุดบริการ** ● **เปรียบเทียบกับผลงานในปีที่ผ่านมา หรือเปรียบเทียบกับคู่แข่ง (ถ้ามีข้อมูล) เพื่อนำมาปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร**						

ข้อกำหนด / เกณฑ์การพิจารณา	ระดับความสอดคล้อง (%)					หมายเหตุ (รายละเอียดเพิ่มเติม)
	0	25	50	75	100	
4 : การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management) (80 คะแนน)						
4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร (Measurement, Analysis, and Improvement of Organizational Performance) (40 คะแนน)						
ก. การวัดผลการดำเนินการ (Performance Measurement)						
1) องค์กรมีการเลือก รวบรวม และบูรณาการข้อมูลสารสนเทศ เพื่อติดตามผลการปฏิบัติงานประจำวัน และผลการดำเนินการโดยรวมของระบบแฟรนไชส์ รวมทั้งความก้าวหน้าเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนการปฏิบัติงาน และตัวชี้วัดด้านการเงินที่สำคัญทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการ ระดับกลยุทธ์ และนวัตกรรม ● **มีการคัดเลือกข้อมูล เพื่อติดตามวัดผลการการปฏิบัติงาน ประจำวัน และผลการดำเนินการโดยรวมของระบบแฟรนไชส์ เช่น ข้อมูลวัดผลด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านระบบงานภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา** ● **มีการติดตามผลตามแผนการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ และผลตามเป้าหมาย** ● **มีตัวชี้วัดทางการเงินที่สำคัญ เช่น ยอดขาย กำไร กระแสเงินสดหมุนเวียน ทั้งระยะสั้น และระยะยาว**						
2) องค์กรมีระบบการวัดผลการดำเนินการที่ทันต่อความต้องการและทิศทางธุรกิจ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงภายในหรือภายนอกองค์กรที่อาจเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วหรือไม่คาดคิด ● **มีการจัดทำระบบฐานข้อมูลในการวัดผลดำเนินงาน เพื่อติดตามวัดผลที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง (วิธีการรายงานผลการดำเนินงาน / รายงานที่ต้องจัดทำ / ช่วงเวลา ที่จัดทำ เช่น รายงานยอดขายประจำวัน /ยอดขายรายเดือน)**						

ข้อกำหนด / เกณฑ์การพิจารณา	ระดับความสอดคล้อง (%)					หมายเหตุ (รายละเอียดเพิ่มเติม)
	0	25	50	75	100	
ข. การวิเคราะห์ การทบทวน และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร (Performance Analysis, Review, and Improvement)						
1) องค์กรมีการวิเคราะห์ ทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถของระบบ แฟรนไชส์ และใช้ผลการทบทวนเหล่านี้ในการประเมินผลสำเร็จขององค์กร และความก้าวหน้าเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ ความสามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการขององค์กรทั้งในสภาวะปกติและในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ● **มีระบบการจัดเก็บข้อมูล การนำข้อมูลผลการดำเนินงานมาวิเคราะห์ประมวลผล เพื่อทราบสถานะของธุรกิจ** ● **นำผลการดำเนินงานดังกล่าวมาประเมินผล เปรียบเทียบกับเป้าหมายและแผนที่กำหนดไว้**						
2) องค์กรมีการนำผลการทบทวนการปฏิบัติงานไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เป็นระบบ และอย่างก้าวกระโดด รวมทั้งนำไปสู่โอกาสในการสร้างนวัตกรรม ● **มีการนำผลจากประเมินมาพัฒนาเพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง**						
3) องค์กรมีการถ่ายทอดในเรื่องที่สำคัญ และสร้างโอกาสทางนวัตกรรมไปสู่การปฏิบัติทั่วทั้งระบบแฟรนไชส์ขององค์กร เพื่อให้บุคคลากร แฟรนไชส์ซี หรือคู่ค้า สามารถตัดสินใจอย่างมีประสิทธิผลและสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน ● **มีนำผลจากการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงสินค้าหรือบริการ สื่อให้พนักงานทั่วทั้งองค์กร แฟรนไชส์ซี หรือคู่ค้าได้รับทราบและนำไปปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน**						

ข้อกำหนด / เกณฑ์การพิจารณา	ระดับความสอดคล้อง (%)					หมายเหตุ (รายละเอียดเพิ่มเติม)
	0	25	50	75	100	
4.2 การจัดการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศและความรู้ (Management of Information, Information Technology, and Knowledge) (40 คะแนน)						
ก. การจัดการแหล่งสารสนเทศ (Management of Information Resources)						
1) องค์กรมีการทำให้ข้อมูลสารสนเทศที่จำเป็นมีความพร้อมใช้งาน เพื่อให้บุคลากร แฟรนไชส์ซี คู่ค้า รวมทั้งลูกค้า สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ ● **มีเทคโนโลยีที่สามารถให้บุคลากร แฟรนไชส์ซี คู่ค้า รวมทั้งลูกค้า สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตามความต้องการ**						
2) องค์กรมีการทำให้มั่นใจได้ว่า ฮาร์ดแวร์และซอฟแวร์มีความเชื่อถือได้ ใช้งานง่าย สะดวก และมีระบบปกป้องที่ปลอดภัย ● **มีระบบป้องกันที่บุคลากร แฟรนไชส์ซี คู่ค้า รวมทั้งลูกค้ามั่นใจได้ว่าข้อมูลสารสนเทศมีความเชื่อถือ และใช้งานง่าย สะดวกในการเข้าถึงข้อมูล เช่น มีรหัสในการล็อคอินตามระดับชั้น**						
3) องค์กรมีการทำให้มั่นใจได้ว่าข้อมูลสารสนเทศ รวมทั้งระบบฮาร์ดแวร์และซอฟแวร์สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องแม้ในกรณีภาวะฉุกเฉิน พร้อมเสมอต่อการใช้งานเพื่อตอบสนองความต้องการและทิศทางธุรกิจ และการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ● **มีระบบป้องกันภัยของข้อมูลสารสนเทศ เมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน** ● **มีผู้รับผิดชอบ ในการพัฒนาระบบ เพื่อตอบสนองความต้องการและทิศทางธุรกิจ และการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี**						

ข้อกำหนด / เกณฑ์การพิจารณา	ระดับความสอดคล้อง (%)					หมายเหตุ (รายละเอียดเพิ่มเติม)
	0	25	50	75	100	
ข. การจัดการข้อมูล สารสนเทศ และความรู้ (Data, Information, and Knowledge Management)						
1) องค์กรมีการทำให้มั่นใจว่าข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้ขององค์กร มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ ทันสมัยอยู่เสมอ และได้รับการปกป้องอย่างปลอดภัย • **มีระบบการตรวจสอบข้อมูลที่สามารถสร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้ใช้บริการ โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบจัดทำฐานข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำและทันสมัย หรือมีผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบด้าน IT หรือมีการกำหนดชื่อผู้ใช้ (User name) และรหัสผ่าน (Password)**						
2) องค์กรมีการจัดการความรู้อย่างมีประสิทธิผล ทั้งในด้านการรวบรวม และการถ่ายทอดสู่บุคลากร แฟรนไชส์ซี คู่ค้า และลูกค้า เพื่อใช้ในกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ • **มีระบบการบริหารจัดการด้านองค์ความรู้ เรื่องการจัดการข้อมูลอย่างมีประสิทธิผล** • **มีการอบรมให้ความรู้ด้านข้อมูลสารสนเทศ ของกิจการแก่ พนักงาน แฟรนไชส์ซี คู่ค้า ลูกค้า อย่างต่อเนื่อง**						

<table>
<tr><th rowspan="2">ข้อกำหนด / เกณฑ์การพิจารณา</th><th colspan="5">ระดับความสอดคล้อง</th><th rowspan="2">หมายเหตุ (รายละเอียดเพิ่มเติม)</th></tr>
<tr><th>0</th><th>25</th><th>50</th><th>75</th><th>100</th></tr>
<tr><td colspan="7">5 : การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (Workforce Focus) (100 คะแนน)</td></tr>
<tr><td colspan="7">5.1 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement) (55 คะแนน)</td></tr>
<tr><td colspan="7">ก. การเพิ่มคุณค่าแก่บุคลากร (Workforce Enrichment)</td></tr>
<tr><td>1) องค์กรมีการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน ความพึงพอใจของบุคลากร และ แฟรนไชส์ซี
มีการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน ความพึงพอใจของพนักงานและแฟรนไชส์ซี เช่น
● มีกิจกรรมสร้างแรงจูงใจในการส่งเสริมนวัตกรรมและการริเริ่มสร้างสรรค์ของพนักงาน โดยมีรางวัลให้เป็นการตอบแทน
● มีการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นที่เป็นธรรมให้พนักงาน
● มีการยกย่องชมเชยพนักงานที่ทำดี
● มีสายความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงาน
● การทำงานร่วมกันบนผลประโยชน์ร่วมแบบเป็นธรรมกับแฟรนไชส์ซี</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>2) องค์กรมีการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร ที่จะทำให้บุคลากรและแฟรนไชส์ซีมีผลการดำเนินการที่ดี และมีแรงจูงใจเพื่อบรรลุผลดังต่อไปนี้
-ความร่วมมือ การสื่อสารที่มีประสิทธิผล และการแบ่งปันทักษะของบุคลากร ทั้งภายในหน่วยงานเดียวกันและต่างหน่วยงาน
-การถ่ายทอดสารสนเทศที่มีประสิทธิผลและการสื่อสารแบบสองทิศทางกับหัวหน้างาน ผู้จัดการ และแฟรนไชส์ซี
-การตั้งเป้าประสงค์ระดับบุคคล การให้อำนาจในการตัดสินใจ และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

ข้อกำหนด / เกณฑ์การพิจารณา	ระดับความสอดคล้อง					หมายเหตุ (รายละเอียดเพิ่มเติม)
	0	25	50	75	100	
-การสร้างนวัตกรรมภายใต้สภาพแวดล้อมของการทำงาน -ความสามารถในการใช้ประโยชน์จากวัฒนธรรม และความคิดเห็นที่หลากหลายของบุคลากรและแฟรนไชส์ซี ● **กำหนดวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งมาจากพฤติกรรมที่สร้างขึ้นจากคนในองค์กรโดยมีการเรียนรู้ซึ่งกันและกันและยึดถือปฏิบัติกันมาจนเป็นธรรมเนียมปฏิบัติในองค์กรนั้น ๆ** ● **กำหนดการสื่อสารแบบสองทิศทาง เสริมสร้าง ส่งเสริมให้คนในองค์กร และแฟรนไชส์ซี ได้รับทราบและยึดถือเป็นแนวทางดำเนินการร่วมกัน เช่น วัฒนธรรมเรื่อง สำนึกในการให้บริการลูกค้า โดยการคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก /ยึดถือระบบคุณธรรม /ทำงานเป็นทีม/ การทักทายกันในที่ทำงาน** ● **การตั้งเป้าประสงค์ระดับบุคคล การให้อำนาจในการตัดสินใจ และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์** ● **มีการสร้างนวัตกรรมภายใต้สภาพแวดล้อมของการทำงาน** ● **สามารถใช้ประโยชน์จากวัฒนธรรม และความสามารถในการใช้ความคิดเห็นที่หลากหลายของบุคลากรและแฟรนไชส์ซี**						
3) องค์กรมีระบบการจัดการ และสนับสนุนให้บุคคลากรและแฟรนไชส์ซีมีผลการปฏิบัติงานที่ดี และเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้วิธีการต่างๆที่เหมาะสม (อาทิ การให้รางวัล การยกย่องชมเชย และการสร้างแรงจูงใจ โดยเสริมสร้างการมุ่งเน้นลูกค้าและธุรกิจ และการบรรลุผลสำเร็จของแผนปฏิบัติงาน) ● **มีระบบการจัดการ และสนับสนุนให้บุคคลากร และแฟรนไชส์ซีมีผลการปฏิบัติงานที่ดี เพื่อเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร (ตามหัวข้อที่ 1) เช่น การให้มาตรฐานพนักงานดีเด่น ยกย่องชมเชย**						

ข้อกำหนด / เกณฑ์การพิจารณา	ระดับความสอดคล้อง					หมายเหตุ (รายละเอียดเพิ่มเติม)
	0	25	50	75	100	
ข. การพัฒนาบุคลากรและผู้นำ (Workforce and Leader Development)						
1) องค์กรมีการพัฒนาระบบการเรียนรู้สำหรับบุคลากร และแฟรนไชส์ซี ที่เกี่ยวข้องกับ - ความจำเป็น และความต้องการในการเรียนรู้ และการพัฒนา - ความสามารถพิเศษ ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และการบรรลุผลสำเร็จของแผนปฏิบัติงานของระบบแฟรนไชส์ขององค์กรทั้งในระยะสั้นและระยะยาว - การปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี และนวัตกรรม - โอกาสในการพัฒนา การศึกษา การฝึกอบรม การสอนงาน และการแนะนำอย่างใกล้ชิด รวมทั้งการถ่ายทอดประสบการณ์ที่เกี่ยวกับงาน - มีการถ่ายโอนความรู้จากบุคลากรที่ลาออก หรือเกษียณ - มีการส่งเสริมให้มีการใช้ความรู้และทักษะใหม่ๆในที่ทำงาน • **มีระบบการเรียนรู้ สำหรับพนักงาน ผู้บริหารและแฟรนไชส์ซี ตามความจำเป็น เช่น การอบรมประจำปี มีหลักสูตรมาตรฐานในการปฏิบัติงาน รวมทั้งหลักสูตรการพัฒนาใหม่ๆ เพื่อให้ทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลง** • **มีการฝึกอบรม การสอนงาน และการแนะนำอย่างใกล้ชิด รวมทั้งการถ่ายทอดประสบการณ์ที่เกี่ยวกับงานแฟรนไชส์**						

ข้อกำหนด / เกณฑ์การพิจารณา	ระดับความสอดคล้อง					หมายเหตุ (รายละเอียดเพิ่มเติม)
	0	25	50	75	100	
2) องค์กรมีการพัฒนาระบบการเรียนรู้สำหรับผู้นำองค์กรและแฟรนไชส์ซี ในการดำเนินการที่เกี่ยวกับ - การพัฒนาคุณสมบัติ ทักษะความสามารถ และภาวะผู้นำ - การพัฒนาความรู้ระดับองค์กรของระบบแฟรนไชส์ - วิธีปฏิบัติทางธุรกิจอย่างมีจริยธรรม - ความสามารถพิเศษ ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และการบรรลุผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการของระบบแฟรนไชส์ขององค์กร ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว - การปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร การเปลี่ยนแปลงต่างๆ และนวัตกรรม - โอกาสในการพัฒนาภาวะผู้นำ การศึกษา การฝึกอบรม การสอนงาน และการแนะนำอย่างใกล้ชิด รวมทั้งถ่ายทอดประสบการณ์ที่เกี่ยวกับงาน						
3) องค์กรมีการประเมินประสิทธิผลของการพัฒนาและระบบการเรียนรู้ของบุคลากร ผู้นำและแฟรนไชส์ซี ● **มีระบบการประเมิน/วัดผลการอบรมพัฒนาและระบบการเรียนรู้ของบุคลากร ผู้นำ และ แฟรนไชส์ซี เช่น Pre-Post Test**						
4) องค์กรมีการจัดการด้านความก้าวหน้าในอาชีพการงานของบุคลากรอย่างมีประสิทธิผลทั่วทั้งระบบแฟรนไชส์ขององค์กร รวมทั้งการวางแผนสืบทอดตำแหน่งของผู้นำองค์กร ผู้จัดการ และแฟรนไชส์ซี ● **มีการจัดการด้านความก้าวหน้าในอาชีพการงานของบุคลากร และการวางแผนสืบทอดตำแหน่งของผู้นำ**						

ข้อกำหนด / เกณฑ์การพิจารณา	ระดับความสอดคล้อง					หมายเหตุ (รายละเอียดเพิ่มเติม)
	0	25	50	75	100	
ค. การประเมินความผูกพันของบุคลากร (Assessment of Workforce Engagement)						
1) องค์กรมีการประเมินความผูกพันของบุคลากร และแฟรนไชส์ซี โดยมีตัวชี้วัดทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ครอบคลุมทุกกลุ่มหรือทุกส่วนของบุคลากรในองค์กร ● **มีการกำหนดตัวชี้วัด เพื่อประเมินความผูกพันของพนักงานและแฟรนไชส์ซี เช่น** - **อัตราการหมุนเวียนของพนักงาน** - **การสำรวจทัศนคติของพนักงาน** - **อัตราการต่ออายุสัญญาของแฟรนไชส์ซี**						
2) องค์กรมีการนำผลการตรวจประเมินมาเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ทางธุรกิจที่สำคัญ เพื่อระบุโอกาสในการปรับปรุงระบบงาน และความผูกพันของบุคลากร แฟรนไชส์ซี และผลลัพธ์ทางธุรกิจ ● **มีการผลการประเมินมาปรับปรุงการทำงาน เช่น** **-อัตราการหมุนเวียนของพนักงาน ในปีที่ผ่านมา นำมาประกอบการวางแผนพัฒนาบุคลากร / ระบบสวัสดิการพนักงาน** **-อัตราส่วนการต่ออายุสัญญาของแฟรนไชส์ซี นำมาพิจารณาประกอบการปรับปรุงระบบการฝึกอบรม/การลงพื้นที่เพื่อสนับสนุนการทำการตลาดของแฟรนไชส์ซี / ระบบการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของลูกค้าและแฟรนไชส์ซี**						

ข้อกำหนด / เกณฑ์การพิจารณา	ระดับความสอดคล้อง					หมายเหตุ (รายละเอียดเพิ่มเติม)
	0	25	50	75	100	
5.2 สภาพแวดล้อมของบุคลากร (Workforce Environment) (45 คะแนน)						
ก. ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร (Workforce Capability and Capacity)						
1) องค์กรมีการประเมินความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร รวมทั้งทักษะและสมรรถนะของบุคลากร และแฟรนไชส์ซี ● **มีการพิจารณาอัตรากำลัง / ตำแหน่งงาน ของพนักงานในองค์กร และของแฟรนไชส์ซี** ● **กำหนดคุณสมบัติที่ต้องการของแต่ละตำแหน่งงาน เช่น การศึกษา ทักษะ ประสบการณ์ เช่น** **-พนักงานขายสินค้าหน้าร้าน วุฒิการศึกษา : ม.3 – ปวช.** **ทักษะ : มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์พื้นฐาน** **ประสบการณ์ : ไม่จำเป็น สามารถนำมาฝึกฝนได้**						
2) องค์กรมีการสรรหา ว่าจ้าง วางตำแหน่ง และรักษาพนักงานรวมทั้งแฟรนไชส์ซี และทำให้มั่นใจได้ว่าบุคลากร และแฟรนไชส์ซี สามารถสะท้อนถึงความหลากหลายทางความคิด และวัฒนธรรม ● **มีระบบการสนับสนุนงานด้านบุคลากรภายในองค์กรและแฟรนไชส์ซี** - **มีระบบการสรรหา ว่าจ้าง วางตำแหน่ง และรักษาพนักงาน ขององค์กรและแฟรนไชส์ซี เช่น มีแนวทางการคัดเลือก การฝึกอบรม พนักงานให้สามารถทำงานได้**						
3) องค์กรมีการบริหารและจัดการด้านบุคลากรเพื่อให้การปฏิบัติงานของระบบแฟรนไชส์ขององค์กรบรรลุผล รวมทั้งการใช้ประโยชน์จากความสามารถพิเศษขององค์กร เพื่อเสริมสร้างการมุ่งเน้นที่ลูกค้าและธุรกิจ						

ข้อกำหนด / เกณฑ์การพิจารณา	ระดับความสอดคล้อง					หมายเหตุ (รายละเอียดเพิ่มเติม)
	0	25	50	75	100	
● **มีระบบการบริหารจัดการและการจัดการด้านบุคลากร เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของระบบแฟรนไชส์** **-มีการกำหนดโครงสร้างขององค์กร ที่สามารถรองรับการบริหารจัดการธุรกิจแฟรนไชส์ได้เป็นอย่างดี** **-มีการกำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบ และอำนาจในการบริหารจัดการของพนักงานแต่ละระดับอย่างชัดเจน**						
4) องค์กรมีการตระเตรียมบุคลากรและแฟรนไชส์ซีให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังความต้องการขององค์กรและบุคลากร เพื่อให้มั่นใจได้ว่าสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง ● **มีการเตรียมบุคลากรให้ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต เช่น การก้าวสู่ AEC** ● **มีการวางแผนด้านบุคลากรที่จำเป็น ในการขยายงานอย่างต่อเนื่อง**						
ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร (Workforce Climate)						
1) องค์กรมีการทำให้สถานที่ทำงานมีสุขอนามัย ความปลอดภัย และการป้องกันภัย รวมทั้งปรับปรุงสิ่งเหล่านี้ ● **จัดเตรียมทรัพยากรต่างๆที่จำเป็น เพื่อให้การบริหารระบบแฟรนไชส์ ให้มีความปลอดภัยในการทำงาน เช่น** - **จัดเตรียมอุปกรณ์ป้องกันอันตรายที่จะเกิดขึ้นกับพนักงาน มีหน้ากาก แว่นตาป้องกันฝุ่น แสง มีอุปกรณ์ครอบหูป้องกันเสียงดัง** - **มีการจัดเตรียมห้องปฐมพยาบาลเบื้องต้น ก่อนส่งโรงพยาบาล**						
2) องค์กรมีการสนับสนุนบุคลากรในเชิงนโยบาย การบริหาร และสิทธิประโยชน์ รวมทั้งสามารถปรับเปลี่ยนการสนับสนุนเหล่านี้ตามความต้องการที่หลากหลายของบุคลากรและแฟรนไชส์ซี ● มีการกำหนดนโยบายและงบประมาณสนับสนุนการปรับปรุงอาคารสถานที่รวมถึงระบบความปลอดภัยและกิจกรรมส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงาน เช่น กิจกรรม 5 ส (สะสาง / สะดวก / สะอาด / สุขลักษณะ/สร้างนิสัย) กิจกรรม SAFTY รวมทั้งสิทธิประโยชน์ เช่น						

ข้อกำหนด / เกณฑ์การพิจารณา	ระดับความสอดคล้อง					หมายเหตุ (รายละเอียดเพิ่มเติม)
	0	25	50	75	100	
การจ่ายค่าชดเชยกรณีเกิดอุบัติเหตุอันเนื่องจาก การทำงาน						

ข้อกำหนด / เกณฑ์การพิจารณา	ระดับความสอดคล้อง (%)					หมายเหตุ (รายละเอียดเพิ่มเติม)
	0	25	50	75	100	
6 : การจัดการกระบวนการ (Process Management) (110 คะแนน)						
6.1 การออกแบบระบบงาน (Work Systems Design) (50 คะแนน)						
ก. ความสามารถหลัก (Core Competencies)						
1) องค์กรมีการกำหนดความสามารถหลัก ซึ่งมีความสัมพันธ์กับพันธกิจ บรรยากาศการแข่งขัน และแผนการปฏิบัติงาน ● **ความสามารถ Competency หมายถึง ทักษะ สมรรถนะ ความรู้ความสามารถ ความชำนาญ แรงจูงใจ หรือ คุณลักษณะที่เหมาะสมของบุคคลที่จะสามารถปฏิบัติงานให้ประสบสำเร็จ** ● **ความสามารถหลัก หมายถึง คุณลักษณะ สมรรถนะ ความสามารถ คุณสมบัติ ที่คนทุกคนในองค์กรจะต้องมี เพราะถือเป็นคุณลักษณะที่สำคัญยิ่งขององค์กรที่จะช่วยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานในองค์กรได้ตลอด รอดฝั่ง** ● **ตัวอย่าง ความสามารถหลัก เช่น ความใฝ่เรียนรู้ (Personal Mastery) / ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ (English Literacy) / ความเป็นผู้นำทีมงาน (Team Leadership) / ความมีจิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind) / ความมีจิตสำนึกในความรับผิดชอบ (Accountability)** ● **ความสามารถหลักที่กำหนด มีความสัมพันธ์กับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนงานขององค์กร**						
2) องค์กรมีการออกแบบระบบงาน และมีนวัตกรรมด้านระบบงาน เพื่อให้สามารถตัดสินได้ว่ากระบวนการที่สำคัญใดเป็นที่มีอยู่แล้วในองค์กร และกระบวนการใดต้องได้จากแหล่งภายนอก ● **มีการออกแบบระบบงาน และมีนวัตกรรมด้านระบบงาน เพื่อสามารถพิจารณาว่ากระบวนการใดเหมาะสม กับองค์กร หรือกระบวนการใดควรจัดจ้างผู้รับช่วงภายนอก** ● **ระบบงาน / คู่มือการปฏิบัติงานภายในองค์กร / คู่มือการปฏิบัติงานของระบบแฟรนไชส์ มีการจัดทำเป็นเอกสาร ครอบคลุมตามขอบข่ายของงานระบบแฟรนไชส์** **-คู่มือการปฏิบัติงาน ได้ถูกสื่อสารให้บุคคลที่เกี่ยวข้องทราบ**						

ข้อกำหนด / เกณฑ์การพิจารณา	ระดับความสอดคล้อง (%)					หมายเหตุ (รายละเอียดเพิ่มเติม)
	0	25	50	75	100	
ข. การออกแบบกระบวนการทำงาน (Work Process Design)						
1) องค์กรมีการกำหนดกระบวนการทำงานที่สำคัญ ซึ่งสัมพันธ์กับความสามารถหลัก เพื่อสร้างคุณค่าแก่ลูกค้า อันจะส่งผลให้องค์กรประสบผลสำเร็จ และสามารถทำกำไรได้อย่างยั่งยืน ● **มีการออกแบบกระบวนการทำงานที่สอดคล้องกับความสามารถหลักของธุรกิจ (มีคู่มือประกอบการปฏิบัติ)**						
2) องค์กรมีการจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการทำงานที่สำคัญ โดยนำข้อมูลจากลูกค้า แฟรนไชส์ซี และคู่ค้า มาใช้ ● **มีการกำหนดคุณสมบัติที่สำคัญของกระบวนการทำงานทำงานหลัก ที่ประกอบด้วยขั้นตอนย่อยหลายขั้นตอน โดยจัดทำเป็นเอกสารคู่มือการปฏิบัติงาน อย่างเป็นระบบ เช่น** - **มีการอนุมัติ โดยผู้มีอำนาจ ก่อนนำไปใช้งาน** - **มีการระบุสถานะของเอกสาร เพื่อให้มั่นใจว่าใช้เอกสารฉบับทันสมัย** - **มีระบบการแจกจ่าย ควบคุมเอกสาร** - **มีระบบการขอแก้ไขเอกสาร** - **มีการกำหนดระยะเวลาในการจัดเก็บเอกสารและบันทึกต่างๆที่ใช้เป็นข้อมูลในการปฏิบัติงาน**						
3) องค์กรมีการออกแบบกระบวนการทำงาน และสร้างนวัตกรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของระบบงาน เพื่อให้สามารถบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญทั้งหมด โดยมีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ ความรู้ขององค์กร และความคล่องตัวที่อาจจำเป็นในอนาคต มาประกอบการออกแบบกระบวนการเหล่านี้ ● **กระบวนการทำงาน / ระบบงาน รองรับงานแฟรนไชส์ในอนาคตได้ในระดับที่เหมาะสม** **-มีการออกแบบกระบวนการทำงานและสร้างนวัตกรรมโดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้**						

ข้อกำหนด / เกณฑ์การพิจารณา	ระดับความสอดคล้อง (%)					หมายเหตุ (รายละเอียดเพิ่มเติม)
	0	25	50	75	100	
เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ระบบงานแฟรนไชส์						
ค. ความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน (Emergency Readiness) องค์กรมีระบบการปฏิบัติงาน และสถานที่ทำงานที่เตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน โดยคำนึงถึงการป้องกัน การจัดการด้านความต่อเนื่องของการดำเนินงาน และทำให้คืนสู่สภาพเดิม • **มีระบบการปฏิบัติ /คู่มือการปฏิบัติกรณีเกิดภัยพิบัติ หรือภาวะฉุกเฉิน มีรายงาน / บันทึกในเรื่องดังกล่าว**						

ข้อกำหนด / เกณฑ์การพิจารณา	ระดับความสอดคล้อง (%)					หมายเหตุ (รายละเอียดเพิ่มเติม)
	0	25	50	75	100	
6.2 การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการทำงาน (Work Process Management and Improvement) (60 คะแนน)						
ก. การจัดการกระบวนการทำงาน (Work Process Management)						
1) องค์กรมีการนำกระบวนการทำงานและการออกแบบระบบงานที่เหมาะสม เพื่อทำให้มั่นใจได้ว่า การปฏิบัติงานประจำวันต่างๆสามารถบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการเหล่านั้น ● **มีการนำกระบวนการที่จัดทำ / คู่มือการปฏิบัติงาน ไปดำเนินการ** ● **มีข้อบกพร่องที่เกิดจากการปฏิบัติงานประจำวัน ทำให้สินค้า / บริการ ไม่คุณภาพ บ้างหรือไม่ อย่างไร**						
2) องค์กรมีการนำข้อมูลจากลูกค้า แฟรนไชส์ซี และคู่ค้า มาใช้ในการจัดการ โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่สำคัญ เพื่อควบคุมและปรับปรุงกระบวนการทำงาน ● **มีการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่สำคัญ (Key Performance Indicators –KPI) เพื่อควบคุมและปรับปรุงกระบวนการ โดยมีการนำข้อมูลจากลูกค้า / แฟรนไชส์ซี และคู่ค่า มาใช้ในการจัดการ**						
3) องค์กรมีการลดต้นทุนโดยรวมที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบ การทดสอบและการตรวจประเมินกระบวนการหรือผลการดำเนินการ โดยการป้องกันไม่ให้เกิดสิ่งบกพร่อง ข้อผิดพลาดในการให้บริการ และการทำงานซ้ำ ● **มีคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการแก้ไขป้องกันข้อบกพร่อง ข้อผิดพลาดในการดำเนินงาน** ● **การแก้ไข ครอบคลุมการทวนสอบถึงสาเหตุของความไม่สอดคล้องและการป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ**						

ข้อกำหนด / เกณฑ์การพิจารณา	ระดับความสอดคล้อง (%)					หมายเหตุ (รายละเอียดเพิ่มเติม)
	0	25	50	75	100	
ข. การปรับปรุงกระบวนการทำงาน (Work Process Improvement)						
องค์กรมีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ผลิตภัณฑ์และบริการให้ดีขึ้น เพื่อให้มั่นใจได้ว่ากระบวนการดังกล่าวสอดคล้องกับความต้องการและทิศทางของธุรกิจแฟรนไชส์อยู่เสมอ ● **ต้องกำหนดแนวทางการปรับปรุงกระบวนการทำงาน อย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจ** ● **มีการประเมินความเสี่ยงต่างๆทางธุรกิจ สำหรับแฟรนไชส์ซี เช่นการประเมินยอดขาย อัตรากำไร และมีแนวทางที่เหมาะสมที่จะสนับสนุนธุรกิจ**						

เกณฑ์การให้คะแนนหมวด 7

ระดับความสอดคล้อง	ความหมาย
0%	ไม่มีการรายงานผลลัพธ์ในเรื่องนั้น
1% - 20%	มีการรายงานผลลัพธ์ในเรื่องนั้น แต่ไม่มีการแสดงเป้าหมาย
21% - 40%	มีการรายงานผลลัพธ์และเป้าหมาย แต่ผลลัพธ์ยังไม่ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้
41% - 60%	มีการรายงานผลลัพธ์และเป้าหมาย ผลลัพธ์บรรลุตามเป้าหมาย แต่ไม่มีการรายงานให้เห็นแนวโน้มย้อนหลัง 3 ปี หรือมีการรายงานให้เห็นแนวโน้มย้อนหลัง 3 ปี แต่แนวโน้มไม่ดี
61% - 80%	มีการรายงานผลลัพธ์และเป้าหมาย ผลลัพธ์บรรลุตามเป้าหมาย มีการรายงานผลลัพธ์ให้เห็นแนวโน้ม 3 ปีและมีแนวโน้มที่ดีขึ้นใน 2 ปีย้อนหลัง
81% - 100%	มีการรายงานผลลัพธ์และเป้าหมาย ผลลัพธ์บรรลุตามเป้าหมาย มีการรายงานผลลัพธ์ให้เห็นแนวโน้ม 3 ปี และมีแนวโน้มที่ดีขึ้นทั้ง 3 ปี

<table>
<tr><th rowspan="2">ข้อกำหนด / เกณฑ์การพิจารณา</th><th colspan="6">ระดับความสอดคล้อง (%)</th><th rowspan="2">หมายเหตุ (รายละเอียดเพิ่มเติม)</th></tr>
<tr><th>0</th><th>20</th><th>40</th><th>60</th><th>80</th><th>100</th></tr>
<tr><td colspan="8">7 : ผลลัพธ์ทางธุรกิจ (Business Results)</td></tr>
<tr><td colspan="8">7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Product and Service Outcomes) (70 คะแนน)</td></tr>
<tr><td colspan="8">ก. ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Product and Service Results)
องค์กรมีผลลัพธ์ปัจจุบันและแนวโน้มของดัชนีชี้วัดผลการดำเนินการ (ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ) ที่สำคัญต่อลูกค้าอยู่ในเกณฑ์ที่แข็งแกร่ง เมื่อเทียบกับคู่แข่ง หรือองค์กรอื่นในกลุ่มผลิตภัณฑ์หรือบริการที่คล้ายคลึงกัน
● มีการวัดผลการดำเนินงาน ด้านธุรกิจ ผลิตภัณฑ์และบริการ โดยมีการวิเคราะห์ ตำแหน่งทางการตลาดของสินค้า เทียบกับคู่แข่ง กลุ่มธุรกิจอื่นในตลาด
- มีการสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับธุรกิจ ผลิตภัณฑ์ สินค้าของกิจการ
- ผลการวิเคราะห์ ผลการดำเนินงาน (ด้านธุรกิจและบริการ) ที่สำคัญต่อลูกค้าของกิจการ อยู่ในเกณฑ์ที่แข็งแกร่งหรือไม่?</td></tr>
<tr><td>■ จำนวนแฟรนไชส์ซี
● พิจารณาจาก จำนวนแฟรนไชส์ซี ที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปี หรือ
● การวัดผลจำนวนเปอร์เซ็นแฟรนไชส์ซี ที่เพิ่มขึ้นในแต่ละกลุ่ม หรือแต่ละประเภท</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

ข้อกำหนด / เกณฑ์การพิจารณา	ระดับความสอดคล้อง (%)						หมายเหตุ (รายละเอียดเพิ่มเติม)
	0	20	40	60	80	100	
7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า (Customer-Focused Outcomes) (70 คะแนน)							
ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า (Customer-Focused Results) องค์กรมีผลลัพธ์ปัจจุบันและแนวโน้มของตัวชี้วัดที่สำคัญอยู่ในระดับที่แข็งแกร่งในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้ 1) ความพึงพอใจของลูกค้าและแฟรนไชส์ซี อยู่ในเกณฑ์ที่แข็งแกร่ง เมื่อเทียบกับคู่แข่ง หรือองค์กรอื่นในกลุ่มผลิตภัณฑ์หรือบริการที่คล้ายคลึงกัน 2) คุณค่าจากมุมมองของลูกค้าและแฟรนไชส์ซี ความภักดีของลูกค้า และการรักษาลูกค้าอยู่ในเกณฑ์ที่แข็งแกร่ง รวมทั้งมีกลไกการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีด้านอื่น ๆ กับลูกค้าและแฟรนไชส์ซี							
1) ความพึงพอใจของลูกค้าและแฟรนไชส์ซี ควรอยู่ในเกณฑ์ที่ดี เมื่อเทียบกับคู่แข่ง หรือองค์กรอื่นในกลุ่มผลิตภัณฑ์หรือบริการที่คล้ายคลึงกัน ● **ความพึงพอใจของลูกค้าและแฟรนไชส์ซี** ● **จำนวนลูกค้า (End user)**							
2) ลูกค้าและแฟรนไชส์ซี มีความพึงพอใจต่อชื่อเสียงของธุรกิจและผลิตภัณฑ์ เพียงใด เมื่อเทียบกับคู่แข่ง หรือกลุ่มธุรกิจที่คล้ายคลึงกัน ● **จำนวนแฟรนไชส์ซีที่ต่ออายุ**							

ข้อกำหนด / เกณฑ์การพิจารณา	ระดับความสอดคล้อง (%)						หมายเหตุ (รายละเอียดเพิ่มเติม)
	0	20	40	60	80	100	
7.3 ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด (Financial and Market Outcomes) (65 คะแนน)							
ก. ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด (Financial and Market Results) องค์กรมีผลลัพธ์ปัจจุบันและแนวโน้มของตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการเงินและตลาดอยู่ในระดับที่แข็งแกร่งดังต่อไปนี้ 1) การเงิน รวมถึงตัววัดโดยรวมด้านผลตอบแทนทางการเงิน ความมั่นคงทางการเงิน หรือผลการดำเนินการด้านงบประมาณ 2) การตลาด ตำแหน่งในตลาด การเติบโตทางการตลาดและส่วนแบ่งตลาด และการเจาะตลาดใหม่ๆ							
1) การเงิน รวมถึงตัววัดโดยรวมด้านผลตอบแทนทางการเงิน ความมั่นคงทางการเงิน หรือผลการดำเนินการด้านงบประมาณ • **อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน (ROI : Return on Investment) = ผลตอบแทนจากการลงทุน- ต้นทุนในการลงทุน / ต้นทุนในการลงทุน x 100 หรือ** • **อัตราผลตอบแทนจากการบริหารสินทรัพย์รวม(ROA : Return on Assets) วัดอัตราผลตอบแทนจากการลงทุนในสินทรัพย์รวม =กำไรสุทธิ / สินทรัพย์รวม x 100 หรื อ** • **อัตราผลตอบแทนจากส่วนของเจ้าของ (ROE - Return on Equity) วัดอัตราผลตอบแทนที่ผู้เป็นเจ้าของได้รับในระหว่างปี =กำไรสุทธิ / ส่วนของผู้เป็นเจ้าของ X 100 หรือ** • **อัตราส่วนความสามารถในการทำกำไร เช่น กำไรขั้นต้น /กำไรสุทธิ**							

ข้อกำหนด / เกณฑ์การพิจารณา	ระดับความสอดคล้อง (%)						หมายเหตุ (รายละเอียดเพิ่มเติม)
	0	20	40	60	80	100	
2) การตลาด ตำแหน่งในตลาด การเติบโตทางการตลาดและส่วนแบ่งตลาด และการเจาะตลาดใหม่ๆ ● **รายได้/ร้าน (Revenue/shop)** **- รายได้ ยอดขายของร้านค้า หรือ** **- รายได้ของระบบต่อแฟรนไชส์ซี หรือ** **- อัตราความก้าวหน้าของรายได้**							

ข้อกำหนด / เกณฑ์การพิจารณา	ระดับความสอดคล้อง (%)						หมายเหตุ (รายละเอียดเพิ่มเติม)
	0	20	40	60	80	100	
7.4 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (Workforce-Focused Outcomes) (65 คะแนน) *Turnover rate , Competency สภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงานทัศนคติของพนักงานในการปฏิบัติงาน*							
ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (Workforce Results) องค์กรมีผลลัพธ์ปัจจุบันและแนวโน้มของตัวชี้วัดที่สำคัญด้านบุคคลากรอยู่ในระดับที่แข็งแกร่งดังต่อไปนี้ 1) การทำให้บุคลากรและแฟรนไชส์ซีมีความผูกพันกับองค์กร ความพึงพอใจของบุคลากร รวมถึงการพัฒนาบุคลากรและผู้นำองค์กร 2) ขีดความสามารถ ทักษะ และอัตรากำลังบุคลากร และแฟรนไชส์ซี ความพอเพียงของบุคลากร การรักษาไว้ และทักษะที่เหมาะสมของบุคลากร 3) บรรยากาศการทำงานของบุคลากรและแฟรนไชส์ซี สุขอนามัย และความปลอดภัยของสถานที่ทำงาน และการให้บริการและผลประโยชน์ของบุคลากร							
1) การทำให้บุคลากรและแฟรนไชส์ซีมีความผูกพันกับองค์กร ความพึงพอใจของบุคลากร รวมถึงการพัฒนาบุคลากรและผู้นำองค์กร ● **อัตราการหมุนเวียนของพนักงาน (Turnover rate) หรือ** ● **จำนวนชั่วโมง หรือจำนวนวันที่ใช้ในการพัฒนาบุคลากร**							
2. ขีดความสามารถ ทักษะ และอัตรากำลังบุคลากร และแฟรนไชส์ซี ความพอเพียงของบุคลากร การรักษาไว้ และทักษะที่เหมาะสมของบุคลากร ● **ปริมาณงานที่ทำได้ต่อพนักงาน 1 คน หรือ** ● **ความสามารถที่ปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด เช่น ส่งมอบงานในเวลา , ความผิดพลาดอยู่ในระดับที่ควบคุมได้**							

ข้อกำหนด / เกณฑ์การพิจารณา	ระดับความสอดคล้อง (%)						หมายเหตุ (รายละเอียดเพิ่มเติม)
	0	20	40	60	80	100	
3. บรรยากาศการทำงานของบุคลากรและแฟรนไชส์ซี สุขอนามัย และความปลอดภัยของสถานที่ทำงาน และการให้บริการและผลประโยชน์ของบุคลากร ● **สภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในสถานที่ทำงานและการให้บริการ** - **แสงสว่างเพียงพอหรือไม่** - **เสียงดังเกินมาตรฐานหรือไม่** - **มีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายเพียงพอหรือไม่** - **อัตราการเจ็บป่วยเนื่องจากสภาพงาน หรือ** - **อัตราการเกิดอุบัติเหตุในระหว่างการทำงาน หรือ** - **ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน**							

ข้อกำหนด / เกณฑ์การพิจารณา	ระดับความสอดคล้อง (%)						หมายเหตุ (รายละเอียดเพิ่มเติม)
	0	20	40	60	80	100	
7.5 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ (Process Effectiveness Outcomes) (65 คะแนน)							
ก. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ (Process Effectiveness Results) องค์กรมีผลลัพธ์ปัจจุบันและแนวโน้มของตัวชี้วัดด้านประสิทธิผลของกระบวนการอยู่ในเกณฑ์ที่แข็งแกร่งดังต่อไปนี้ 1) ผลการดำเนินงาน ระบบงาน รวมทั้งวิธีปฏิบัติกรณีเกิดภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน 2) การดำเนินการในกระบวนการทำงานที่สำคัญ รวมทั้งผลิตภาพ และนวัตกรรมของกระบวนการอื่นๆ ที่เหมาะสม							
1. ผลการดำเนินงาน ระบบงาน รวมทั้งวิธีปฏิบัติกรณีเกิดภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน & รอบระยะเวลาในการเปิดแฟรนไชส์ซีใหม่ • **การมีแผนและการดำเนินงานตามแผน** • **การบรรลุเป้าหมายของการลดความเสี่ยง**							
2. การดำเนินการในกระบวนการทำงานที่สำคัญ รวมทั้งผลิตภาพ และนวัตกรรมของกระบวนการอื่นๆ ที่เหมาะสม & ต้นทุนในการเปิดแฟรนไชส์ซีใหม่ • **ผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมาย ค่า KPI ที่ใช้ในการควบคุมกระบวนการที่สำคัญ** • **การวัดประสิทธิผลและประสิทธิภาพในกระบวนการทำงาน เช่น ปริมาณ /คุณภาพ / ต้นทุน/ การส่งมอบที่ทันเวลา /รอบเวลาในการเปิดแฟรนไชส์ซีใหม่** • **ต้นทุนในการเปิดแฟรนไชส์ซีใหม่**							