



บันทึกข้อความ

สำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม
เลขที่ 1532
วันที่ 12 ธ.ค. 2561
เวลา 11.00

ส่วนงาน ศูนย์พัฒนาคุณภาพองค์กร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โทรศัพท์ 43697 โทรสาร 43699

ที่ ศธ 6592(18)/ว 066

วันที่ 12

ธันวาคม 2561

เรื่อง ขอส่งรายงานการตรวจประเมิน (Feedback Report)

เรียน ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม

ตามที่คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพองค์กรตามแนวทางของเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (CMU-EdPEX) ประจำปีการศึกษา 2560 ของสำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ได้ดำเนินการตรวจประเมิน (Site Visit) เมื่อวันจันทร์ที่ 26 พฤศจิกายน 2561 ณ สำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม เป็นที่เรียบร้อยแล้วนั้น

มหาวิทยาลัยจึงขอส่งรายงานการตรวจประเมิน (Feedback Report) ของสำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม มาให้ท่าน เพื่อใช้ประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพองค์กรในด้านต่าง ๆ ต่อไป ตามเอกสารแนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป จักขอบพระคุณยิ่ง

คุณ ศ.ดร. ศ.ดร.

(รองศาสตราจารย์อูษณีย์ คำประกอบ)

รองอธิการบดี

ปฏิบัติการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

☒ ทราบ

☐ อนุมัติ/อนุญาต

☐ ดำเนินการตามเสนอ

☐

กศ. ผอ.ศูนย์พัฒนาคุณภาพ

① เพื่อขอเสนอ ศูนย์พัฒนาคุณภาพองค์กร (OQD)

สำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม CMU-EdPEX ส่งถึง ผอ.จ้ง

2561 ดังแนบ

② ให้ดูแลเรื่องร้องเรียนของบุคลากรภายในองค์กร
เพื่อรับทราบ

③ ให้เร่งรัดการขับเคลื่อนงานด้านส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม

และจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ (Quality Improvement

Plan) ประจำปี 2562 ส่ง

(นายสันต์ศักดิ์ เพ็ญจันทร์)

หัวหน้างานบริการและประกันคุณภาพ

12 ธ.ค. 61

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิลาวัณย์ เสวตเศียร)
ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม
วันที่ 12 เดือน 12 พ.ศ. 61



รายงานการตรวจประเมิน (Feedback Report)

สำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Consensus Review วันที่ 25 ตุลาคม 2561

Site Visit วันที่ 26 พฤศจิกายน 2561

การตรวจประเมินคุณภาพองค์กร
ตามแนวทางของเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (CMU-EdPEX) ประจำปีการศึกษา 2560

รายงานการตรวจประเมิน (Feedback Report)
สำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Consensus Review วันที่ 25 ตุลาคม 2561
Site Visit วันที่ 26 พฤศจิกายน 2561

รายนามคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพองค์กร

1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทศพร พิชัยยา	ประธานกรรมการ
2) รองศาสตราจารย์ ดร.วรลักษณ์ บุญยสุรัตน์	กรรมการ
3) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เชาวลิต สัยเจริญ	กรรมการ
4) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิริวดี ชมเดช	กรรมการ

หมวด 1 การนำองค์การ

1.1 การนำองค์การโดยผู้นำระดับสูง ระดับการประเมิน (band) = 2

Strength (จุดแข็ง)

ผู้นำระดับสูงมีกระบวนการในการกำหนดวิสัยทัศน์ และค่านิยม ผ่านความมุ่งมั่นที่จะกำกับดูแลการดำเนินการขององค์กรตามพันธกิจ

OFI (โอกาสในการพัฒนา)

1. ไม่ชัดเจนว่ากระบวนการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ของผู้นำได้สื่อสารและถ่ายทอดไปยังบุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีประสิทธิภาพอย่างไร
2. สำนักมีช่องทางการสื่อสารทั้งแบบสองทางและทางเดียว แต่ไม่ชัดเจนว่าช่องทางการสื่อสารเพื่อสร้างความผูกพันกับบุคลากร ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีประสิทธิภาพอย่างไร การทบทวน ประเมิน วิเคราะห์ และปรับปรุงช่องทางการสื่อสาร จะช่วยให้สำนักสามารถกำหนดวิธีการสื่อสารที่เหมาะสมได้
3. ไม่ชัดเจนว่ากระบวนการทบทวนและปรับปรุงผลการดำเนินการตามตารางที่ 1-4 มีประสิทธิภาพอย่างไร

1.2 การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม ระดับการประเมิน (band) = 2

Strength (จุดแข็ง)

สำนักมีกระบวนการที่ส่งเสริมให้ผู้นำและบุคลากรมีการปฏิบัติงานอย่างมีจริยธรรมและมีธรรมาภิบาล ตามกฎระเบียบของมหาวิทยาลัย

OFI (โอกาสในการพัฒนา)

1. ไม่ชัดเจนว่าสำนักมีกระบวนการกำหนดชุมชนที่สำคัญอย่างไร การกำหนดชุมชนที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ จะช่วยให้สำนักสามารถพิจารณากลยุทธ์ที่เหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการของชุมชน ตลอดจนเสริมสร้าง หรือยกระดับความเข้มแข็งให้กับชุมชนได้
2. ไม่ชัดเจนว่าสำนักมีกระบวนการที่ได้นำสมรรถนะหลักไปสนับสนุน หรือสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนที่สำคัญที่ได้กำหนดไว้อย่างไร

หมวด 2 กลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์ ระดับการประเมิน (band) = 2

Strength (จุดแข็ง)

มีกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ โดยประเมินและวิเคราะห์สภาพองค์กร ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์และพิจารณาความสอดคล้องกับแผนพัฒนาการศึกษาของมหาวิทยาลัย

OFI (โอกาสในการพัฒนา)

1. สำนักได้กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ เพื่อนำไปจัดทำแผนที่กลยุทธ์ แต่ไม่ชัดเจนว่าแผนที่กลยุทธ์มีความเชื่อมโยงกับสมรรถนะหลักของสำนักอย่างไร เช่น ความสามารถของบุคลากรในสำนัก และความสัมพันธ์ของเครือข่ายที่มี ตลอดจนไม่ชัดเจนว่าจะจัดการกับความท้าทายอย่างไร การขาดความชัดเจนดังกล่าว ความไม่ชัดเจนดังกล่าวอาจทำให้นักไม่สามารถมองเห็น หรือใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักที่มีในการรับมือกับความท้าทายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ
2. ไม่ชัดเจนว่าสำนักมีการวิเคราะห์ทบทวนแผนกลยุทธ์ ซึ่งการทบทวนแผนกลยุทธ์ในช่วงเวลาที่เหมาะสม เช่น ก่อนเริ่มต้นปีงบประมาณถัดไป จะช่วยเอื้อให้สำนักสามารถปรับแผนกลยุทธ์ให้มีความเหมาะสมกับบริบท หรือสถานการณ์ หรือการเปลี่ยนแปลงที่สำนักกำลังเผชิญอยู่ได้

2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ ระดับการประเมิน (band) = 2

Strength (จุดแข็ง)

สำนักมีกระบวนการแปลงแผนกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติการ

OFI (โอกาสในการพัฒนา)

1. ไม่ชัดเจนว่าแผนกลยุทธ์ที่สำนักกำหนดขึ้นได้เสริมสร้างความเข้มแข็งและใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลัก และรับมือกับความท้าทาย เช่น แก๊ซจืดอ่อน ปิดช่องว่าง จัดการความรู้ และบริหารความเสี่ยงอย่างไร
2. ไม่ชัดเจนว่าแผนระยะสั้นและระยะยาวที่สำนักกำหนดขึ้นมีประสิทธิภาพอย่างไร
3. ไม่ชัดเจนว่าสำนักการคาดการณ์ผลการดำเนินการอย่างไร การคาดการณ์ผลการดำเนินการจะช่วยให้สำนักสามารถวิเคราะห์ ทบทวน ปรับปรุง หรือปรับเปลี่ยนแผนกลยุทธ์เพื่อให้ผลการดำเนินการเป็นไปตามเป้าหมายได้

หมวด 3 ลูกค้า

3.1 เสียงของลูกค้า ระดับการประเมิน (band) = 2

Strength (จุดแข็ง)

1. มีกระบวนการการรับฟังเสียงผู้รับบริการผ่านการพูดคุยโดยตรงและรับข้อมูลผ่าน Facebook และ Line
2. มีกระบวนการประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

OFI (โอกาสในการพัฒนา)

1. ไม่ชัดเจนว่าการวิเคราะห์ข้อมูลการรับฟังเสียงของลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ ตามที่เขียนไว้ในโครงสร้างองค์กร มีประสิทธิผล การทบทวนและวิเคราะห์การรับฟังเสียงของลูกค้า อาจช่วยให้สำนักฯ มองเห็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานต่อไป
2. ไม่พบกระบวนการการพิจารณาความพึงพอใจเทียบกับองค์กรอื่น แล้วนำผลการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจมาปรับปรุงกระบวนการให้บริการของสำนักฯ อย่างไร การมีข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าเทียบ น่าจะช่วยให้สำนักฯ กำหนดกลยุทธ์เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มีผลการดำเนินการเหนือกว่าคู่แข่งได้

3.2 ความผูกพันของลูกค้า ระดับการประเมิน (band) = 2

OFI (โอกาสในการพัฒนา)

1. ไม่ชัดเจนว่ากระบวนการจัดการเพื่อค้นหาความต้องการ ของผู้รับบริการ และลูกค้ากลุ่มต่างๆ ผ่านสื่อออนไลน์ และการสัมภาษณ์ มีประสิทธิผลอย่างไร
2. ไม่ชัดเจนว่ากระบวนการที่สำนักฯ สื่อสารกับลูกค้า มีประสิทธิผลในการช่วยให้ผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่นสามารถสืบค้นสารสนเทศของสำนักฯ อย่างไร
3. ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ มีวิธีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการอย่างไร เพื่อค้นหาความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าแต่ละกลุ่ม
4. ไม่ชัดเจนว่าการจัดการข้อร้องเรียนที่สำนักฯ กำหนดขึ้นมีความเป็นระบบ และไม่พบว่าสำนักฯ ได้มีการประเมินประสิทธิผลของช่องทางการร้องเรียนของผู้รับบริการ การประเมินวิธีการรับฟังและจัดการข้อร้องเรียน จะช่วยให้สำนักฯ สามารถจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การ ระดับการประเมิน (band) = 2

OFI (โอกาสในการพัฒนา)

1. ไม่ชัดเจนว่ากระบวนการเลือกและใช้ข้อมูลสำหรับการวัด วิเคราะห์ เพื่อติดตามผลการดำเนินการที่สำนึกฯ กำหนดไว้มีประสิทธิผลอย่างไร
2. ไม่ชัดเจนถึงวิธีการที่มีประสิทธิผลในการเลือกใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ ระดับการประเมิน (band) = 2

Strength (จุดแข็ง)

1. สำนึกฯ เริ่มมีกระบวนการการจัดการความรู้โดยรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากรสู่บุคคลภายในสำนึกฯ และภายนอกสำนึกฯ ผ่านเครือข่าย
2. สำนึกฯ มีกระบวนการจัดการทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น มีการจัดการ Hardware มีการจัดการเรื่องความปลอดภัย มีการสำรองข้อมูล

OFI (โอกาสในการพัฒนา)

1. ไม่ชัดเจนว่าสำนึกฯ มีการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิผลอย่างไร ที่ทำให้มั่นใจว่าสำนึกฯ เก็บความรู้ที่จำเป็นต่อการคงไว้ซึ่งสมรรถนะหลักของสำนึกฯ เพื่อให้สามารถดำเนินงานตามพันธกิจได้อย่างต่อเนื่องท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงเรื่องการเกษียณอายุราชการของบุคลากร
2. ไม่ชัดเจนว่าผลของการจัดการความรู้ของสำนึกฯ ส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงด้านผลลัพธ์การดำเนินการอย่างไร การจัดการความรู้ที่มีความชัดเจนและเชื่อมโยงกับเป้าประสงค์ของสำนึกฯ จะช่วยให้สำนึกฯ มีผลการดำเนินการที่ดีขึ้นจากการปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญต่างๆ เช่น การรับฟังลูกค้า การให้บริการ การถ่ายทอดความรู้ระหว่างบุคลากรที่มีองค์ความรู้
3. ข้อมูลและสารสนเทศที่มีความพร้อมใช้ แต่ไม่ชัดเจนว่าประสิทธิผลของกระบวนการนี้ครอบคลุมไปถึงผู้ใช้ที่เป็นผู้รับบริการ ลูกค้ากลุ่มต่างๆ อย่างไร การเตรียมข้อมูลและสารสนเทศสำหรับผู้รับบริการและลูกค้าให้มีความพร้อมใช้ จะเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้สำนึกฯ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการและลูกค้าได้
4. ไม่ชัดเจนว่าประสิทธิผลของความพร้อมใช้งานของระบบสารสนเทศ เช่น ระบบสำรองข้อมูล เป็นอย่างไร

หมวด 5 บุคลากร

5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร (Workforce Environment) ระดับการประเมิน (band) = 2

Strength (จุดแข็ง)

1. ผู้บริหาร และบุคลากรที่มีความสามารถสูงที่เอื้อต่อพันธกิจขององค์กร
2. ผู้บริหารและบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กร ตลอดจนมีการบริหารความอยู่ดีมีสุขของบุคลากร

OFI (โอกาสในการพัฒนา)

1. ไม่พบกระบวนการในการประเมินสมรรถนะหลักและอัตรากำลังที่ทำให้ทราบว่าเป็นเพียงพอต่อการดำเนินการตามพันธกิจเพื่อบรรลุวิสัยทัศน์
2. ไม่พบวิธีการที่มีประสิทธิผลในการเตรียมบุคลากรให้พร้อมกับการตอบสนองความต้องการด้านขีดความสามารถ และอัตรากำลังที่กำลังเปลี่ยนไป จากการเผชิญสถานการณ์ของบุคลากร อันอาจเป็นอุปสรรคในการดำเนินงานตามพันธกิจของสำนักฯ ในอนาคตได้

5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement) ระดับการประเมิน (band) = 2

OFI (โอกาสในการพัฒนา)

1. แม้ว่าสำนักฯ จะมีวิธีการหรือกิจกรรม เพื่อสร้างความผูกพันของบุคลากรขององค์กร แต่ยังไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ ได้ค้นหา หรือกำหนดปัจจัยที่ขับเคลื่อนความผูกพันอย่างไร
2. ไม่ชัดเจนว่ากระบวนการสร้างความผูกพันกับบุคลากรเป็นไปอย่างเป็นระบบ การสร้างความผูกพันอย่างเป็นระบบจะเสริมสร้างให้บุคลากรมุ่งมั่นปฏิบัติให้เกิดผลการดำเนินงานที่โดดเด่น และสนับสนุนให้สำนักฯ บรรลุเป้าหมายตามพันธกิจและวิสัยทัศน์ที่กำหนด

หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน ระดับการประเมิน (band) = 2

Strength (จุดแข็ง)

1. สำนักฯ เริ่มมีการจัด “ระบบปฏิบัติการ” ใน 3 หมวดคือ Core Process, Support Process และ Management Process
2. ผู้นำและผู้บุคลากรของสำนักฯ มีเครือข่ายการทำงานที่สามารถเชื่อมโยงหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

OI (โอกาสในการพัฒนา)

1. ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ นำข้อกำหนดที่สำคัญมาเชื่อมโยงกับแนวคิดในการออกแบบกระบวนการให้บริการ และกระบวนการทำงานอย่างไร
2. ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ อย่างมีประสิทธิภาพอย่างไร

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ ระดับการประเมิน (band) = 2

OI (โอกาสในการพัฒนา)

1. ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ จัดการควบคุมต้นทุนในส่วนที่มีค่าใช้จ่ายสูงต่าง ๆ และครอบคลุมการปฏิบัติการที่สำคัญของแต่ละบริการอย่างไร ซึ่งการควบคุมต้นทุน และลดความสูญเสียจากการปฏิบัติการจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานของสำนักฯ
2. ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ มีระบบการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติ หรือภาวะฉุกเฉิน และมีแผนฉุกเฉินที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพอย่างไร

หมวด 7 ผลลัพธ์

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ ระดับการประเมิน (band) = 2

OFI (โอกาสในการพัฒนา)

1. ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการที่ไม่ดี เช่น แผนภูมิ 7.1. ก-1 มีผลลัพธ์การดำเนินการที่ไม่ดี และไม่มีข้อมูลเปรียบเทียบ แผนภูมิ 7.1. ก-3 ผลลัพธ์การดำเนินการมีแนวโน้มที่ไม่ดี
2. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการบางผลลัพธ์มีแนวโน้มที่ไม่ดี เช่น แผนภูมิ 7.1. ข(1)-4 และ แผนภูมิ 7.1. ข(1)-5
3. ผลลัพธ์ด้านการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินมีแนวโน้มที่ไม่ดี เช่น แผนภูมิ 7.1. ข(2)-1 และ แผนภูมิ 7.1. ข(2)-3

7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ระดับการประเมิน (band) = 2

Strength (จุดแข็ง)

ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการมีแนวโน้มที่ดี เช่น แผนภูมิ 7.2. ก(1)-1 แผนภูมิ 7.2. ก(1)-3 และ แผนภูมิ 7.2. ก(1)-4

OFI (โอกาสในการพัฒนา)

ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของลูกค้ามีแนวโน้มที่ไม่ดี เช่น แผนภูมิ 7.2. ก(2)-1 และ แผนภูมิ 7.2. ก(2)-3

7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ระดับการประเมิน (band) = 2

Strength (จุดแข็ง)

1. ผลลัพธ์ด้านบรรยากาศในการทำงานมีแนวโน้มที่ดี เช่น แผนภูมิ 7.3. ก(2)-1
2. ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของบุคลากรมีแนวโน้มที่ดี เช่น แผนภูมิ 7.3. ก(3)-1 และ แผนภูมิ 7.3. ก(3)-2
3. ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากรมีแนวโน้มที่ดี เช่น แผนภูมิ 7.3. ก(4)-1 แผนภูมิ 7.3. ก(4)-2 และ แผนภูมิ 7.3. ก(4)-5

OFI (โอกาสในการพัฒนา)

ผลลัพธ์ด้านอัตราการกำลังและขีดความสามารถของบุคลากรมีแนวโน้มที่ไม่ดี เช่น แผนภูมิ 7.3. ก(1)-1 และ แผนภูมิ 7.3. ก(1)-3

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล ระดับการประเมิน (band) = 2

Strength (จุดแข็ง)

ผลลัพธ์ด้านการกำกับดูแลมีแนวโน้มที่ดี เช่น แผนภูมิ 7.4. ก(2)-1

OFI (โอกาสในการพัฒนา)

ผลลัพธ์บางตัวมีแนวโน้มที่ไม่ดี เช่น แผนภูมิ 7.4. ก(1)-1 แผนภูมิ 7.4.ก(1)-2 แผนภูมิ 7.4. ก(3)-1 แผนภูมิ 7.4.ก(3)-3 แผนภูมิ 7.4. ก(1)-1 แผนภูมิ 7.4.ก(1)-2 แผนภูมิ 7.4.ก(4)-4 และ แผนภูมิ 7.4.ก(5)-2

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด ระดับการประเมิน (band) = 2

Strength (จุดแข็ง)

ผลลัพธ์ด้านงบประมาณและการเงินบางตัวมีแนวโน้มที่ดี เช่น แผนภูมิ 7.5.ก(1)-3

ผลลัพธ์ด้านการตลาดบางตัวมีแนวโน้มที่ดี เช่น แผนภูมิ 7.5.ก(2)-3 แผนภูมิ 7.5.ก(2)-5

OFI (โอกาสในการพัฒนา)

ผลลัพธ์ด้านงบประมาณและการเงินบางตัวมีแนวโน้มที่ไม่ดี เช่น แผนภูมิ 7.5.ก(1)-1

ผลลัพธ์ด้านการตลาดบางตัวมีแนวโน้มที่ไม่ดี เช่น แผนภูมิ 7.5.ก(2)-1 แผนภูมิ 7.5.ก(2)-6