**แบบฟอร์มตรวจสอบรายการเอกสารหลักฐานที่ต้องจัดเตรียม**

**สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2555**

|  |  |
| --- | --- |
| **หมวดที่ต้องดำเนินการ** | **หลักฐานที่สำคัญ** |
| **หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** |  |
| CSP1 | สถาบันอุดมศึกษามีวิธีการรับฟังความต้องการ และข้อมูลอื่นๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เหมาะสมสำหรับแต่ละกลุ่ม และใช้ข้อมูลดังกล่าวในการวางแผนปฏิบัติงาน ปรับปรุงระบบงาน กระบวนการทำงาน เพื่อสร้างนวัตกรรมการบริการ ที่สามารถตอบสนองความจำเป็นและความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ดียิ่งขึ้น | 1. กระบวนการรับฟังความต้องการผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. ช่องทางในการรับฟัง
3. การประเมินและปรับปรุงประสิทธิภาพช่องทางการรับฟังความต้องการฯ
4. ตัวชี้วัดความสำเร็จ/เป้าหมาย/ผล
5. นวัตกรรมที่พัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในกระบวนการรับฟัง(ถ้ามี)
 |
| CSP2 | สถาบันอุดมศึกษามีระบบในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็น เพื่อให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับการแก้ไขอย่างมีประสิทธิผลและทันท่วงที รวมทั้งมีการวิเคราะห์เพื่อเป็นสารสนเทศในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการทั่วทั้งสถาบันอุดมศึกษา ตลอดจนมีการเผยแพร่สารสนเทศแก่สถาบันอุดมศึกษาหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องในการให้บริการสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงได้ (กรณีที่เรื่องร้องเรียนเป็นกระบวนการที่มีความเชื่อมโยงหลายสถาบันอุดมศึกษา) | 1. ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน
2. Flow chart การจัดการข้อร้องเรียน
3. ตัวชี้วัดความสำเร็จ/เป้าหมาย/ผล
4. รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน
5. สถิติข้อร้องเรียนและการสถิติการแก้ไข
6. การสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำไปปรับปรุง
7. ตัวอย่างการนำเอาข้อร้องเรียนไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ
 |
| CSP3 | สถาบันอุดมศึกษามีการสร้างเครือข่ายและจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเครือข่าย เพื่อตอบสนองความคาดหวัง และสร้างความประทับใจ ทำให้กล่าวถึงสถาบันอุดมศึกษาในทางที่ดี | 1. เครือข่ายผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับเครือข่าย
3. กิจกรรมที่ดำเนินการ
4. รายงานผลการดำเนินงาน
5. การประเมินผลโครงการ
6. ตัวชี้วัดความสำเร็จ/เป้าหมาย/ผล
7. การปรับปรุงกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับเครือข่าย
 |
| CSP4 | สถาบันอุดมศึกษามีวิธีการในการติดตาม และประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจในเรื่องคุณภาพของผลผลิตและการบริการหลักของสถาบันอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับนำไปปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาให้ดีขึ้น เพื่อใช้ในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาต่อไป รวมทั้งการสร้างวัฒนธรรมการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการให้ดีขึ้น | 1. วิธีการประเมินความพึงพอใจ
2. วิธีการประเมินความไม่พึงพอใจ
3. ขั้นตอนการดำเนินการ
4. รายงานผลการสำรวจ
5. ตัวชี้วัดความสำเร็จ/เป้าหมาย/ผล
6. การปรับปรุงวิธีการดำเนินงานา
7. ตัวอย่างการนำเอาความไม่พึงพอใจมาปรับปรุง
 |
| CSP5 | สถาบันอุดมศึกษามีการดำเนินการในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยการสร้างกลไกของสถาบันอุดมศึกษาที่มีประสิทธิภาพในการสร้างการมีส่วนร่วมที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์/พันธกิจของสถาบันอุดมศึกษา รวมทั้งนำไปสู่นวัตกรรมการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น | 1. คณะกรรมการภาคประชาชน (ถ้ามี)
2. คำสั่งแต่งตั้ง
3. กิจกรรมที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม
4. การประเมินผลโครงการ
5. การปรับปรุงกระบวนการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วม
6. ตัวชี้วัดความสำเร็จ/เป้าหมาย/ผล
 |
| **หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้** |  |
| **รหัส** | **4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ** |  |
| ITP1 | สถาบันอุดมศึกษามีวิธีการเลือก รวบรวม ข้อมูลและสารสนเทศ อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อใช้ในการดำเนินการของสถาบันอุดมศึกษาให้บรรลุเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ | 1. ขั้นตอนการเลือกและรวบรวมข้อมูลตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ
2. Flow chart
3. การปรับปรุงกระบวนการเลือกรวบรวมข้อมูล
4. เครื่องมือ/โปรแกรม
 |
| ITP2 | สถาบันอุดมศึกษามีวิธีการในการวัดผล วิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ เพื่อติดตามความสำเร็จในการดำเนินการของสถาบันอุดมศึกษาให้บรรลุเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ | 1. วิธีการวิเคราะห์สังเคราะห์ข้อมูลที่ได้
2. การวิเคราะห์เพื่อนำมาตัดสินใจ
3. รายงานผลการสังเคราะห์ข้อมูล
4. ตัวอย่างข้อมูลที่นำมาใช้ในการตัดสินใจ
5. รายงานผลการทบทวนผลการดำเนินงาน (เทียบกับค่าเป้าหมาย คู่แข่ง)
 |
| ITP3 | สถาบันอุดมศึกษามีวิธีการนำผลการทบทวนการดำเนินการของสถาบันอุดมศึกษาเพื่อนำไปจัดลำดับความสำคัญ นำไปปรับปรุงกระบวนการอย่างเป็นระบบต่อเนื่อง รวมถึงถ่ายทอดเรื่องดังกล่าว ไปสู่กลุ่มผู้ปฏิบัติงานและบุคลากรทั่วทั้งสถาบันอุดมศึกษา รวมทั้งสถาบันอุดมศึกษาหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการ | 1. ขั้นตอนการจัดลำดับผลการทบทวนเพื่อไปปรับปรุง
2. รายงานผลการจัดลำดับเพื่อการปรับปรุง
3. แผนการปรับปรุง
4. การสื่อสารถ่ายทอดผลการทบทวนการปรับปรุงการดำเนินงานไปยังผู้เกี่ยวข้อง
 |
| **รหัส** | **4.2 การจัดการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ และความรู้** |  |
| ITP4 | สถาบันอุดมศึกษามีวิธีการเพื่อให้มั่นใจว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านฮาร์ดแวร์และซอร์ฟแวร์ขององค์กรมีความมั่นคง ปลอดภัย สามารถรองรับการใช้งานได้ แม้ในภาวะฉุกเฉิน ตอบสนองการใช้งานของผู้ใช้ และทันต่อความต้องการและทิศทางขององค์กร | 1. กระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศ
2. ระบบการรักษาความปลอดภัย
3. แผนบริหารความเสี่ยง
4. การบรูณาการระบบสนเทศ
 |
| ITP5 | สถาบันอุดมศึกษามีวิธีการดำเนินการจัดการความรู้ เพื่อส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน การให้บริการที่มีคุณภาพ การพัฒนาระบบบริหารงาน การสร้างนวัตกรรม | 1. ขั้นตอนการจัดการความรู้
2. การจำแนกองค์ความรู้
3. รายงานผลการดำเนินงาน
4. ตัวชี้วัดความสำเร็จ/เป้าหมาย/ผล
5. การปรับปรุงกระบวนการจัดการความรู้
6. การเผยแพร่ถ่ายทอด
7. การจัดเก็บองค์ความรู้
 |
| **หมวด 6 การจัดการกระบวนการ** |  |
| รหัส | **6.1 การออกแบบระบบงาน** |  |
| PMP1 | สถาบันอุดมศึกษามีวิธีการในการออกแบบ กระบวนการทำงาน ที่สนองตอบต่อข้อกำหนดที่สำคัญ เพื่อสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ และทำให้สถาบันอุดมศึกษาได้รับความสำเร็จและยั่งยืน | 1. กระบวนการหลัก/กระบวนการสร้างคุณค่า
2. การออกแบบกระบวนการดังกล่าว
3. Flow ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
4. ตัวชี้วัดกระบวนการ/เป้าหมาย/ผล
5. ข้อกำหนดที่สำคัญ
6. ที่มาของข้อกำหนด
 |
| PMP2 | สถาบันอุดมศึกษามีวิธีการเพื่อทำให้มั่นใจว่าระบบงาน และสถานที่ทำงานมีการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน โดยระบบการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินคำนึงถึงการป้องกัน การจัดการ ความต่อเนื่องของการดำเนินการ และการฟื้นฟูสู่สภาพเดิม | 1. ระบบรองรับภาวะฉุกเฉิน
2. ภาวะฉุกเฉินมีอะไรบ้าง
3. ขั้นตอนการดำเนินงาน/Flow
4. ตัวชี้วัดความสำเร็จ
5. รายงานผลการดำเนินงาน
6. ตัวอย่างการจัดการกับภาวะฉุกเฉิน
7. การเผยแพร่แนวปฏิบัติในการจัดการกับภาวะฉุกเฉิน
8. แผนบริหารความเสี่ยง
 |
| PMP3 | สถาบันอุดมศึกษามีวิธีการในการนำกระบวนการทำงานไปปฏิบัติและบริหารจัดการกระบวนการเพื่อให้บรรลุตามข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ โดยการนำข้อมูลจากผู้ปฏิบัติ ผู้รับบริการ และสถาบันอุดมศึกษาหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการจัดการกระบวนการดังกล่าวอย่างเหมาะสม ตลอดจนมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลและบทเรียนที่ได้รับภายในหน่วยงานเพื่อผลักดันให้เกิดการเรียนรู้ในสถาบันอุดมศึกษา | 1. ข้อกำหนดของกระบวนการ
2. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
3. คู่มือการปฏิบัติงาน
4. การถ่ายทอด มอบหมายงาน /การให้ความรู้
5. การทดสอบความเข้าใจกระบวนการ
 |
| รหัส | 6.2 การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการทำงาน |  |
| PMP4 | สถาบันอุดมศึกษามีวิธีการในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อบรรลุผลการดำเนินการที่ดีขึ้น รวมทั้งทำให้กระบวนการเหล่านี้ทันกับความต้องการและทิศทางของสถาบันอุดมศึกษาอยู่เสมอ รวมถึงการควบคุมต้นทุนของกระบวนการด้วยการป้องกันไม่ให้เกิดสิ่งบกพร่อง ความผิดพลาดของผลผลิตและการบริการและการทำงานซ้ำ | 1. ขั้นตอนการปรับปรุงกระบวนการ
2. ตัวชี้วัดความสำเร็จในการปรับปรุง
3. ตัวอย่างการปรับปรุงกระบวนการ
4. ความพึงพอใจผู้รับบริการก่อนและหลังการปรับปรุง (ถ้ามี)
 |

**หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ**

**ผู้รับผิดชอบหลัก**

**1.สำนักงานประเมินและประกันคุณภาพ**

**2.กองแผนงาน**

**3.กองการเจ้าหน้าที่**

**4.กองคลัง**

**5.กองกลาง**

**6.กองอาคารและสถานที่**

**7.ศูนย์บริการวิชาการ**

**8.สำนักวัฒนธรรม**

**9.สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ**

**10.สำนักบริหารการวิจัย**

**11.บัณฑิตวิทยาลัย**

| **หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ** | **ระดับ** | **ระดับคะแนน** | **คำอธิบายแนวทางการให้คะแนน** | **ผลการดำเนินงาน**  | **ผู้รับผิดชอบในการรายงาน** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **7.1 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ** |  |  |  |  |  |
| RMP1 | ระดับความรู้ความเข้าใจในทิศทางขององค์กร | **Leแสดงผลการดำเนินงาน(wt=0.7)** | **1** | 60% |  | **สำนักงานประเมินฯ****ดำเนินการสำรวจ**  |
| **2** | 65% |
| **3** | 70% |
| **4** | 75% |
| **5** | 80% |
| **Tแสดงแนวโน้ม(wt=0.3)** | **1** | ไม่มีการรายงานข้อมูลแนวโน้ม | ข้อมูลปี 2553=ข้อมูลปี 2554= |
| **3** | มีรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้มในทางลบ |
| **5** | มีรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้มในทางบวก |
| RMP2 | ระดับความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อองค์กร | **Leแสดงผลการดำเนินงาน(wt=0.7)** | **1** | 1 |  | **สำนักงานประเมินฯ****ดำเนินการสำรวจ**  |
| **2** | 2 |
| **3** | 3 |
| **4** | 4 |
| **5** | 5 |
| **Tแสดงแนวโน้ม(wt=0.3)** | **1** | ไม่มีการรายงานข้อมูลแนวโน้ม | ข้อมูลปี 2553=ข้อมูลปี 2554= |
| **3** | มีรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้มในทางลบ |
| **5** | มีรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้มในทางบวก |
| **7.2 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของยุทธศาสตร์และพันธกิจ** |  |  |  |  |  |
| MP3 | ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการ/ภารกิจหลัก/เอกสารงบประมาณรายจ่ายฯ ของสถาบันอุดมศึกษา | **Leแสดงผลการดำเนินงาน(wt=0.7)** | **1** | 1 |  | **กองแผนงาน**  |
| **2** | 2 |
| **3** | 3 |
| **4** | 4 |
| **5** | 5 |
|  |  | **Tแสดงแนวโน้ม(wt=0.3)** | **1** | ไม่มีการรายงานข้อมูลแนวโน้ม | ข้อมูลปี 2553=ข้อมูลปี 2554= |
| **3** | มีรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้มในทางลบ |
| **5** | มีรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้มในทางบวก |
| **7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการ** |  |  |  |  |  |
| RMP4 | ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ | **Leแสดงผลการดำเนินงาน(wt=0.7)** | **1** | 65% |  | **1.สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ** **2.สำนักบริหารการวิจัย****สำนักวัฒนธรรม****3.ศูนย์บริการวิชาการ** **4.กองอาคารและสถานที่****5.กองการเจ้าหน้าที่** **6.กองคลัง** |
| **2** | 70% |
| **3** | 75% |
| **4** | 80% |
| **5** | 85% |
| **Tแสดงแนวโน้ม(wt=0.3)** | **1** | ไม่มีการรายงานข้อมูลแนวโน้ม | ข้อมูลปี 2553=ข้อมูลปี 2554= |
| **3** | มีรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้มในทางลบ |
| **5** | มีรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้มในทางบวก |
| **7.4 ผลลัพธ์ด้านการจัดการข้อมูลสารสนเทศ** |  |  |  |  |  |
| RMP5 | ตัวชี้วัดประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และฐานข้อมูลของสถาบันอุดมศึกษา(ให้สถาบันอุดมศึกษากำหนดตัวชี้วัดและเกณฑ์เอง) | **Leแสดงผลการดำเนินงาน(wt=0.7)** | **1** | ..... |  | ศูนย์คอมพิวเตอร์\*\*ให้กำหนดตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินเอง โดยให้แสดงผลการดำเนินงานย้อนหลัง 2 ปี ประกอบด้วย  |
| **2** | ..... |
| **3** | ..... |
| **4** | ..... |
| **5** | ..... |
| **Tแสดงแนวโน้ม(wt=0.3)** | **1** | ไม่มีการรายงานข้อมูลแนวโน้ม | ข้อมูลปี 2553=ข้อมูลปี 2554= |
| **3** | มีรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้มในทางลบ |
| **5** | มีรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้มในทางบวก |
| RMP6 | ระดับความสำเร็จของการจัดการความรู้ของสถาบันอุดมศึกษา | **Leแสดงผลการดำเนินงาน(wt=0.7)** | **1** | 1 |  | กองแผนงาน  |
| **2** | 2 |
| **3** | 3 |
| **4** | 4 |
| **5** | 5 |
| **Tแสดงแนวโน้ม(wt=0.3)** | **1** | ไม่มีการรายงานข้อมูลแนวโน้ม | ข้อมูลปี 2553=ข้อมูลปี 2554= |
| **3** | มีรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้มในทางลบ |
| **5** | มีรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้มในทางบวก |
| **7.5 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร** |  |  |  |  |  |
| RMP7 | ระดับความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร | **Leแสดงผลการดำเนินงาน(wt=0.7)** | **1** | 60% |  | **กองการเจ้าหน้าที่**  |
| **2** | 65% |
| **3** | 70% |
| **4** | 75% |
| **5** | 80% |
| **Tแสดงแนวโน้ม(wt=0.3)** | **1** | ไม่มีการรายงานข้อมูลแนวโน้ม | ข้อมูลปี 2553=ข้อมูลปี 2554= |
| **3** | มีรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้มในทางลบ |
| **5** | มีรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้มในทางบวก |
| RMP8 | ร้อยละของบุคลากรที่ผ่านระดับของขีดสมรรถนะที่สถาบันอุดมศึกษากำหนดหมายถึงขีดสมรรถนะ5 เรื่องต่อไปนี้1.การมุ่งผลสัมฤทธิ์2.การบริการที่ดี3.การสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ4.จริยธรรม5.ความร่วมแรงรวมใจหรือสมรรถนะตามสายงาน  | **Leแสดงผลการดำเนินงาน(wt=0.7)** | **1** | 60% |  | **กองการเจ้าหน้าที่**  |
| **2** | 65% |
| **3** | 70% |
| **4** | 75% |
| **5** | 80% |
| **Tแสดงแนวโน้ม(wt=0.3)** | **1** | ไม่มีการรายงานข้อมูลแนวโน้ม | ข้อมูลปี 2553=ข้อมูลปี 2554= |
| **3** | มีรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้มในทางลบ |
| **5** | มีรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้มในทางบวก |
| **7.6 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ** |  |  |  |  |  |
| RMP9 | ร้อยละของบัณฑิตได้งานทำภายใน 1 ปี  | **Leแสดงผลการดำเนินงาน(wt=0.7)** | **1** | 60 |  | **กองแผนงาน**  |
| **2** | 65 |
| **3** | 70 |
| **4** | 75 |
| **5** | 80 |
| **Tแสดงแนวโน้ม(wt=0.3)** | **1** | ไม่มีการรายงานข้อมูลแนวโน้ม | ข้อมูลปี 2553=ข้อมูลปี 2554=(หรือข้อมูลย้อนหลัง2ปีการศึกษาของภาวะการได้งานทำ) |
| **3** | มีรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้มในทางลบ |
| **5** | มีรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้มในทางบวก |
| RMP10 | ร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรฐานงานของกระบวนการที่สร้างคุณค่า | **Leแสดงผลการดำเนินงาน(wt=0.7)** | **1** | 60% |  | พิจารณาจากการปฏิบัติตามขั้นตอนกระบวนการสร้างคุณค่า4 พันธกิจของหน่วยงานต่อไปนี้1.ผลิตบัณฑิต(สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ+บัณฑิตวิทยาลัย)2.วิจัย(สำนักบริหารการวิจัย)3.บริการวิชาการ(ศูนย์บริการวิชาการ)4.ทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม (สำนักวัฒนธรรม) |
| **2** | 65% |
| **3** | 70% |
| **4** | 75% |
| **5** | 80% |
| **Tแสดงแนวโน้ม(wt=0.3)** | **1** | ไม่มีการรายงานข้อมูลแนวโน้ม | ข้อมูลปี 2553=ข้อมูลปี 2554= |
| **3** | มีรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้มในทางลบ |
| **5** | มีรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้มในทางบวก |