การจัดทำรายงาน EdPEx

ศึกษาค่านิยมหลัก
และแนวคิด 11 ข้อ

ทบทวนเกณฑ์

จัดทำโครง
ร่างองค์กร

จัดทำรายงาน
ด้านกระบวนการ

จัดทำ
รายงานด้าน
ผลลัพธ์

การเขียนรายงาน

- เข้าสู่ประเด็น และกระชับ
- ไม่ควรลอกข้อกำหนดของเกณฑ์
- มีตัวอย่างประกอบการอธิบาย เพื่อให้เห็น Deployment และ Learning
- แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญโดยใช้กราฟหรือตาราง
- ผลลัพธ์ที่มีความเชื่อมโยงกับกระบวนการ (Integration)
- ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย แต่ตรงความหมาย

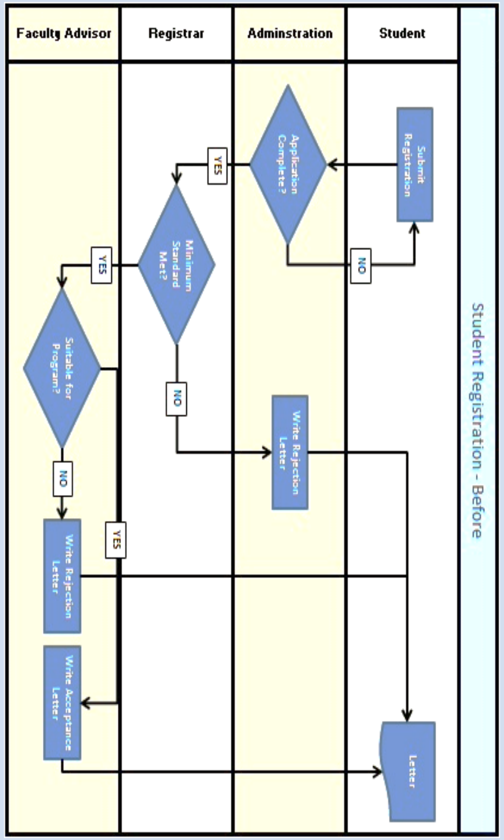
กระบวนการ / ผลลัพธ์

- “**กระบวนการ**”หมายถึง วิธีการที่สถาบันใช้และปรับปรุง เพื่อตอบสนองข้อกำหนดของหัวข้อต่างๆ ในหมวด 1-6 ปัจจัยทั้ง 4 ที่ใช้ในการประเมินกระบวนการได้แก่ A (Approach) –แนวทาง D (Deployment) – การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ L (Learning) – การเรียนรู้ และ I (Integration) – การบูรณาการ
- “**ผลลัพธ์**” หมายถึงผลผลิตและผลลัพธ์ของสถาบัน ในการบรรลุตามข้อกำหนดในหัวข้อ 7.1 ถึง 7.5 ปัจจัยทั้ง 4 ที่ใช้ในการประเมินผลลัพธ์ ได้แก่ L (Level) – ระดับ T (Trends) – แนวโน้ม C (Comparisons) – การเปรียบเทียบ และ I (Integration) – การบูรณาการ

SIPOC

input

Man, Machine, Material, Method, Market



Output

Products, Services

Result

KPI, Goal, Benchmarking, Level, Trend, comparison, Gap for improvement

A (Approach) – “แนวทาง”

- วิธีการที่เป็นระบบที่ใช้เพื่อตอบสนองข้อกำหนดของหัวข้อต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุผลตามกระบวนการ
- การใช้วิธีการเหล่านั้นมีประสิทธิผล และนำไปใช้ซ้ำได้
- อาศัยข้อมูลและสารสนเทศที่เชื่อถือ (หมายถึง มีระบบการทำงานที่ดี)

D (Deployment) – “การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ”

- ใช้แนวทางปฏิบัติเพื่อตอบสนองข้อกำหนดของหัวข้อต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องและมีความสำคัญต่อสถาบันอย่างคงเส้นคงวา
- ใช้แนวทางปฏิบัติในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ครอบคลุมครบถ้วน

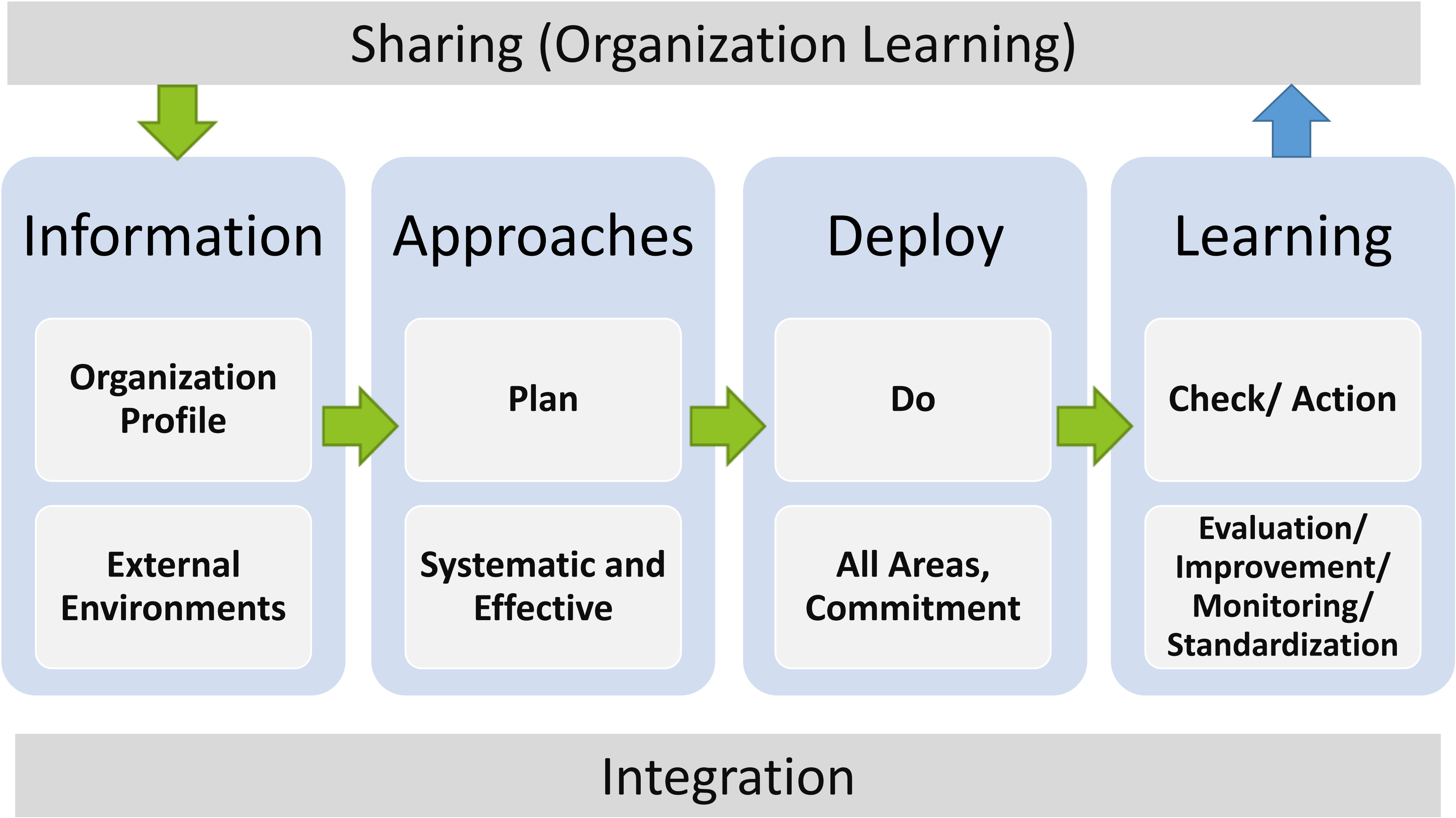
L (Learning) – "การเรียนรู้"

- การปรับปรุงแนวทางให้ดีขึ้น ผ่านวงรอบของการประเมินและการปรับปรุง
- กระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแนวทางอย่างก้าวกระโดด ผ่านการสร้างนวัตกรรม
- การแบ่งปันความรู้ที่ได้จากการปรับปรุงและการสร้างนวัตกรรมกับหน่วยงานและกระบวนการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องภายในสถาบัน

Integration (การบูรณาการ) :

- ความสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร ความสอดคล้องและกลมกลืนกันแผนงาน กระบวนการ ผลลัพธ์ การวิเคราะห์ การเรียนรู้

หลักการเขียนรายงานด้านกระบวนการ



การประยุกต์ใช้ Value Chain

Input

- พันธกิจ
- วิสัยทัศน์

หมวด 3 ลูกค้า

- จำแนกและกำหนด กลุ่มลูกค้าและส่วนตลาด
- รับฟังความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียน
- ติดตามข้อมูลด้านคุณภาพของหลักสูตรและบริการ
- ใช้ข้อมูลป้อนกลับและข้อร้องเรียนในการวางแผน ปรับปรุงและหาโอกาสนวัตกรรม

- วัดความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจและความภักดี
- เปรียบเทียบกับคู่แข่งและองค์กรที่คล้ายกันหรือที่ดีกว่า

- สร้างความสัมพันธ์เพื่อดึงดูดและรักษาลูกค้า
- กลไกที่ใช้ในการหาความต้องการเกี่ยวกับหลักสูตรและการให้บริการ
- จัดการข้อร้องเรียน และแก้ไขปัญหา

Output

- การวางแผนกลยุทธ์
- การนำองค์กร
- การจัดเตรียมบุคลากร
- การจัดการกระบวนการ

Results

- 7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ด้านความพึงพอใจและความผูกพัน

แนวทางการให้คะแนน สำหรับหมวด 1-6 (1)

คะแนน	คำอธิบาย
0% หรือ 5%	A: ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบให้เห็น มีสารสนเทศเพียงผิวเผิน D: ไม่มีการนำแนวทางที่เป็นระบบไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ หรือมีเพียงเล็กน้อย L: ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา I : ไม่แสดงให้เห็นว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับสถาบัน แต่ละส่วนหรือหน่วยงานดำเนินการอย่างเอกเทศ
10%,15%, 20% หรือ25%	A: แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ D: การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกส่วน หรือหน่วยงานซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อนั้น L: แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหามาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงแบบพื้นๆ I : มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับส่วนหรือหน่วยงานอื่น โดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา

แนวทางการให้คะแนน สำหรับหมวด 1-6 (2)

คะแนน	คำอธิบาย
30%, 35%, 40%หรือ 45%	A: แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางส่วนหรือบางหน่วยงานเพิ่งอยู่ในขั้นเริ่มต้น L: แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ I : แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องกับความต้องการพื้นฐานของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์การและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ
50%,55%, 60% หรือ 65%	A: แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้การปฏิบัติอาจแตกต่างกันในบางส่วนหรือบางหน่วยงาน L: มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับองค์การ ซึ่งรวมถึงการสร้างนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ I: แนวทางมีความสอดคล้องกับความต้องการโดยรวมของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์การและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ

แนวทางการให้คะแนน สำหรับหมวด 1-6 (3)

คะแนน	คำอธิบาย
70% , 75% , 80% หรือ 85%	**A:** แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดย่อย (multiple Requirements) ของหัวข้อ **D:** มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยไม่มีความแตกต่างของการปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญ **L:** มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับองค์การซึ่งรวมถึงการสร้างนวัตกรรมเป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาอันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์และการเรียนรู้ระดับองค์การ **I :** แนวทางมีบูรณาการกับความต้องการของสถาบัน ทั้งในปัจจุบันและอนาคตตามที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์การและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ
90%, 95% หรือ 100%	**A:** แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดย่อย (multiple Requirements) ของหัวข้ออย่างสมบูรณ์ **D:** มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์โดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญระหว่างส่วนหรือหน่วยงาน **L:** มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริงและมีการเรียนรู้ในระดับองค์การผ่านการสร้างนวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ทั่วทั้งองค์การในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาและนวัตกรรมทั่วทั้งองค์การอันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์และแบ่งปัน **I :** แนวทางมีบูรณาการอย่างสมบูรณ์กับความต้องการของสถาบันทั้งในปัจจุบันและอนาคตตามที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์การและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ

ผลลัพธ์

- 7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ
  - ผลลัพธ์การเรียนรู้ของผู้เรียน ประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการที่ตอบสนองต่อผู้เรียนตามพันธกิจหลัก ระบบปฏิบัติการและห่วงโซ่อุปทาน
- 7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า
  - ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน
- 7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร
  - ขีดความสามารถของบุคลากร บรรยากาศการทำงาน ความผูกพันของบุคลากร การพัฒนาบุคลากร
- 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล
  - การนำและการกำกับดูแลองค์กร การปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับและประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม การดูแลสังคม การบรรลุกลยุทธ์ของสถาบันและแผนปฏิบัติการ
- 7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด
  - ผลลัพธ์ของการดำเนินการด้านการเงินและการตลาด

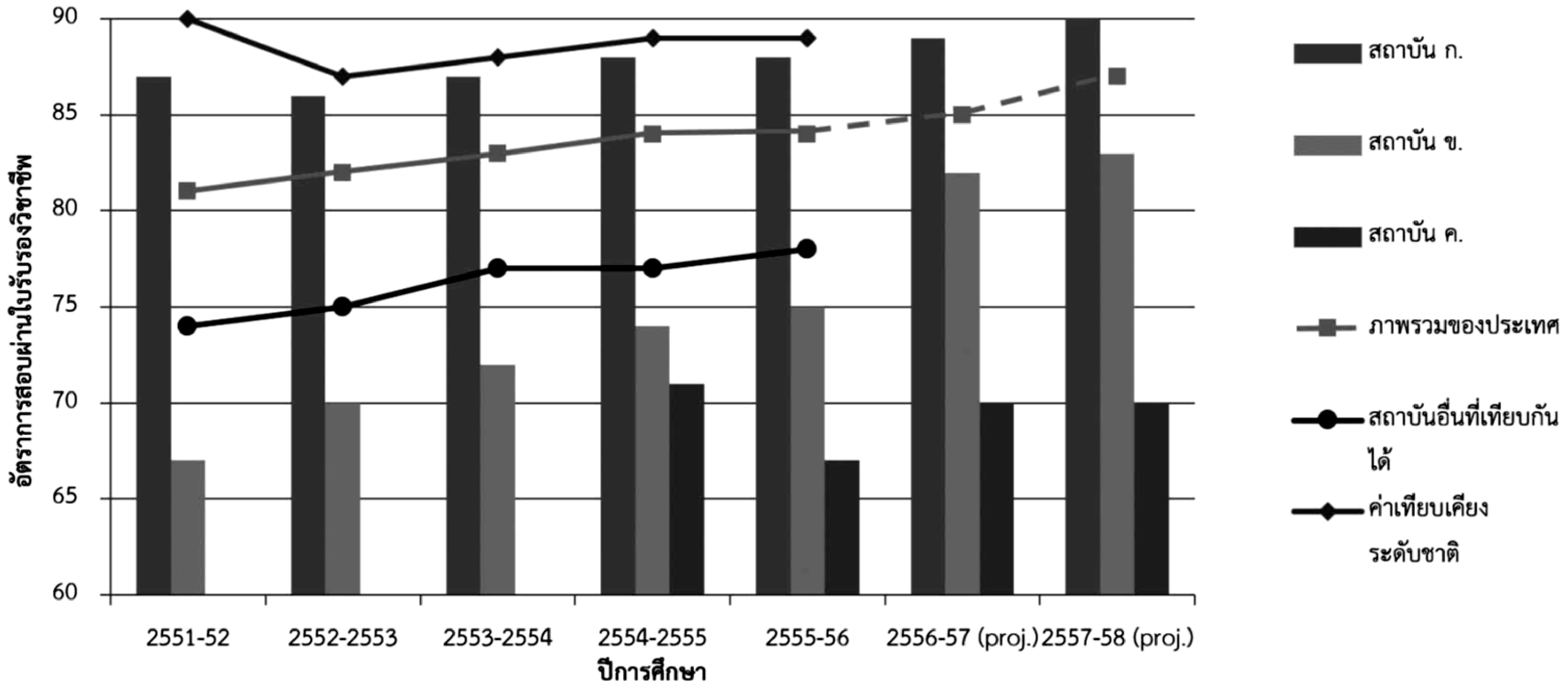
การเขียนผลลัพธ์

- **ผลลัพธ์ขององค์กรที่ได้จากการปฏิบัติที่สอดคล้องกับข้อกำหนดของเกณฑ์กระบวนการ (หมวด 1 – 6)**
- **ควรครอบคลุมข้อกำหนดที่สำคัญที่สุดต่อความสำเร็จของสถาบันที่เน้นไว้ในโครงร่างองค์การ และในกระบวนการทั้ง 6 หมวด**
- **การประเมินผลลัพธ์จะพิจารณาจาก**
  - ระดับผลดำเนินการเทียบกับเป้าหมาย (Level – Le)
  - แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงตามระยะเวลาที่ผ่านมา แสดงถึงอัตราของการปรับปรุงผลการดำเนินการ หรือผลการดำเนินการที่ดีอย่างต่อเนื่อง (Trend – T)
  - ผลลัพธ์ที่ได้เมื่อเปรียบเทียบกับคู่เทียบที่เหมาะสม (Comparison – C)
  - สอดคล้องกับกระบวนการ และครอบคลุมเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง (Integration – I)

การเขียนผลลัพธ์

- ควรเขียนรายงานโดยใช้ประโยชน์จากเนื้อที่บนกระดาษให้ได้มากที่สุด ใช้รูปแบบที่กระชับและเข้าใจง่าย อาจใช้ แผนภูมิ ตาราง และสัญลักษณ์นำหัวข้อ เพื่อนำเสนอสารสนเทศได้อย่างกะทัดรัด เนื่องจากมีการจำกัดจำนวนหน้า เพื่อให้นำเสนอประเด็นที่สำคัญที่สุด
- การแสดงผลลัพธ์ในช่วงเวลาระยะยาว หรือเปรียบเทียบกับสถาบันอื่น ๆ ควร "ปรับให้เป็นฐานเดียวกัน" (ได้แก่การนำเสนอเมื่อมีปัจจัยด้านขนาดมาเกี่ยวข้อง เช่น การรายงานเป็นสัดส่วน)
- ควรมีการระบุความหมายและหน่วยวัดอย่างชัดเจน
- รายงานทั้งระดับและแนวโน้มของผลลัพธ์ของตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญในช่วงเวลาหลายปี
- แสดงลูกศรชี้ทิศทางแนวโน้มที่ดี เช่นปริมาณที่เพิ่มขึ้น (ชี้ขึ้น) แสดงว่าดี หรือข้อบกพร่องที่ลดลง (ชี้ลง) แสดงว่าดี เป็นต้น
- แสดงการเปรียบเทียบที่เหมาะสมและชัดเจน

ตัวอย่าง กราฟแสดงผลลัพธ์



ตัวอย่าง ตารางแสดงผลลัพธ์

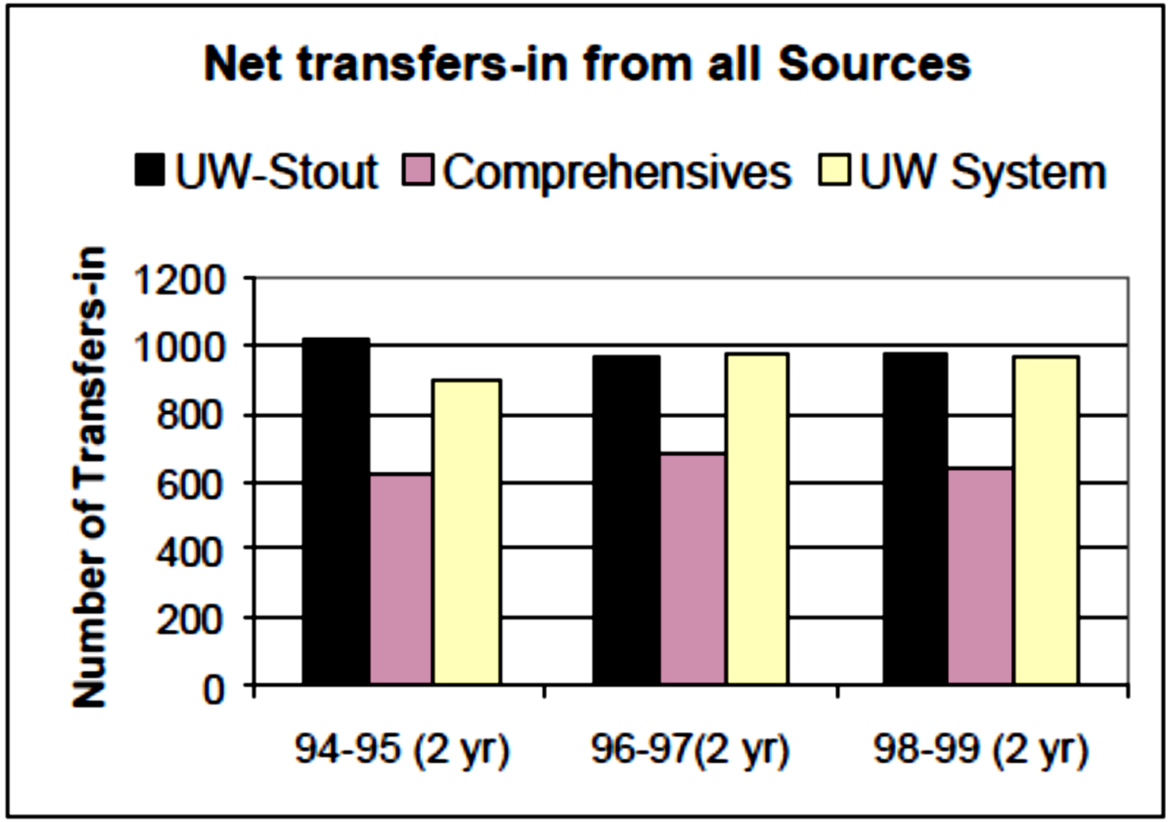
Aspects of University	UW-Stout		2000-01 Comparisons	
	1999-00	2000-01	Public College	Nat'l Sample
Overall	**4.03**	**4.04**	**3.88***	**3.91***
Opportunity for personal involvement	3.76	3.81	3.65*	3.71*
Attitude of non-teaching staff	3.68	3.74	3.52*	3.60*
Racial harmony	3.60	3.66	3.66	3.69
Opportunity for student employment	3.55	3.58	3.42*	3.49
Concern for you as an individual	3.54	3.54	3.39*	3.53
Student government	3.41	3.43	3.36	3.40

*Source: ACT Student Opinion Survey, 2000, 2001;1-5 scale; * statistically lower*

Figure 7.2-5a. Students are more satisfied with the campus environment than comparisons

แสดงผลลัพธ์พร้อมคำอธิบาย เพื่อแสดงให้เห็นนัยสำคัญของผลลัพธ์นั้น

Net In-Out Transfer of Students: A behavioral measure of student satisfaction is reflected in the number of students who transfer in to Stout. UW-Stout leads the UW comprehensives in the number of transfers in from Wisconsin technical colleges. These figures demonstrate the effectiveness of stakeholder partnerships and reinforce UW-Stout's mission to cooperate with other state and national agencies (figure O-1).



Source: UW System Student Statistics

Figure 7.2-3b. UW-Stout continues to have higher number of transfers than other UW campuses

Table of Expected Results

Title of expected Results	Source Reference	Cat 7 Ref.	Fig. #	Topics	Segmentation	Level and comparison against Goal	Trend	Comparison	Performance against comparison	Integration	Gaps
Describe the expected results including Key Segment	List where in the application you learn this was an important result to expect to be report in Cat 7	List where in Cat 7 the result belong	Identify fig. in Cat 7 that contain the result	Chart name	Identify whether the data are appropriately segmented and list the segment name	Describes Level of Comparison and, if associated goal is available, comparison against goal	rate of improvement using + favorable trend, = flat, ^ uneven, U unfavorable	identify type of comparison data None, Industry, Key competitor, Best in the class, Baldrige Recipient	**Leading, Top Quartile, At or Above Average, Below Average, Poor/ Bottom**	Describe Linkages (if any) to Strategic Objective, Values, Priorities and Goal	Gap in results presented or missing results
SAMPLE: Patient Safety Index	2.b, 4.1a(1), 6.2a(2)	7.1a	7.1-3		None	88% = Goal	++ since 2006	K	A	Strategy 2 (Fig. 2.1-3	Segmentatio n

แนวทางการให้คะแนน สำหรับหมวด 7 (1)

คะแนน	คำอธิบาย
0% หรือ5%	Le: ไม่มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบัน และ/ หรือมีผลลัพธ์ที่ไม่ดีในเรื่องที่รายงานไว้ T: ไม่มีการรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้ม หรือมีข้อมูลที่แสดงแนวโน้มในทางลบ C: ไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ I: ไม่มีการรายงานผลลัพธ์ในเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน
10%,15%, 20% หรือ25%	Le: มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันเพียงบางเรื่องที่สำคัญต่อสถาบันตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ และเริ่มมีระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่อง T: มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง บางเรื่องแสดงแนวโน้มในทางลบ C: แทบไม่มี หรือไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ I: มีการรายงานผลลัพธ์เพียงบางเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน

แนวทางการให้คะแนน สำหรับหมวด 7 (2)

คะแนน	คำอธิบาย
30%, 35%, 40%หรือ 45%	Le: มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่องที่สำคัญต่อสถาบันตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ T: มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง และข้อมูลส่วนใหญ่ที่แสดงนั้นมีแนวโน้มที่ดี C: เริ่มมีสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ I: มีการรายงานผลลัพธ์ในหลายเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน
50%,55%, 60% หรือ 65%	**Le:** มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดีในเกือบทุกเรื่องที่มีความสำคัญต่อสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ **T:** แสดงถึงแนวโน้มที่ดีอย่างชัดเจนในเรื่องต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน **C:** ผลการดำเนินการในปัจจุบันในบางเรื่องดี เมื่อเทียบกับตัวเปรียบเทียบ และ/หรือระดับเทียบเคียง **I :** มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญเป็นส่วนใหญ่เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด และกระบวนการ

แนวทางการให้คะแนน สำหรับหมวด 7 (3)

คะแนน	คำอธิบาย
70%,75%, 80% หรือ 85%	Le: มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดีถึงดีเลิศในเรื่องที่มีความสำคัญต่อข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่ T: สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องสำคัญทุกเรื่องที่จะบรรลุพันธกิจของสถาบัน C: มีการเปรียบเทียบแนวโน้มและระดับผลการดำเนินการในปัจจุบันเป็นจำนวนมากหรือส่วนมากกับตัวเปรียบเทียบ และ/หรือระดับเทียบเคียง รวมทั้งแสดงถึงความเป็นผู้นำในเรื่องต่าง ๆ และมีผลการดำเนินการที่ดีมาก I : มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญเป็นส่วนใหญ่เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด กระบวนการ และแผนปฏิบัติการ
90%, 95% หรือ 100%	Le: มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดีเลิศในเรื่องที่มีความสำคัญต่อข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่ T: สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีไว้ได้อย่างต่อเนื่องในเรื่องสำคัญทุกเรื่องที่จะบรรลุพันธกิจของสถาบัน C: แสดงถึงความเป็นผู้นำในวงการศึกษาและเป็นระดับเทียบเคียงให้สถาบันอื่นในหลายเรื่อง I : มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญทั้งหมด ที่เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด กระบวนการ และแผนปฏิบัติการ

คะแนนในหมวดกระบวนการ 550 คะแนน (1)

	หมวดและหัวข้อต่าง ๆ	คะแนน	
1	การนำองค์การ		120
	1.1 การนำองค์การโดยผู้นำระดับสูง	70	
	1.2 การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม	50	
2	กลยุทธ์		85
	2.1 การจัดทำกลยุทธ์	45	
	2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ	40	
3	ลูกค้า 85		85
	3.1 เสียงของลูกค้า 40	40	
	3.2 ความผูกพันของลูกค้า 45	45	

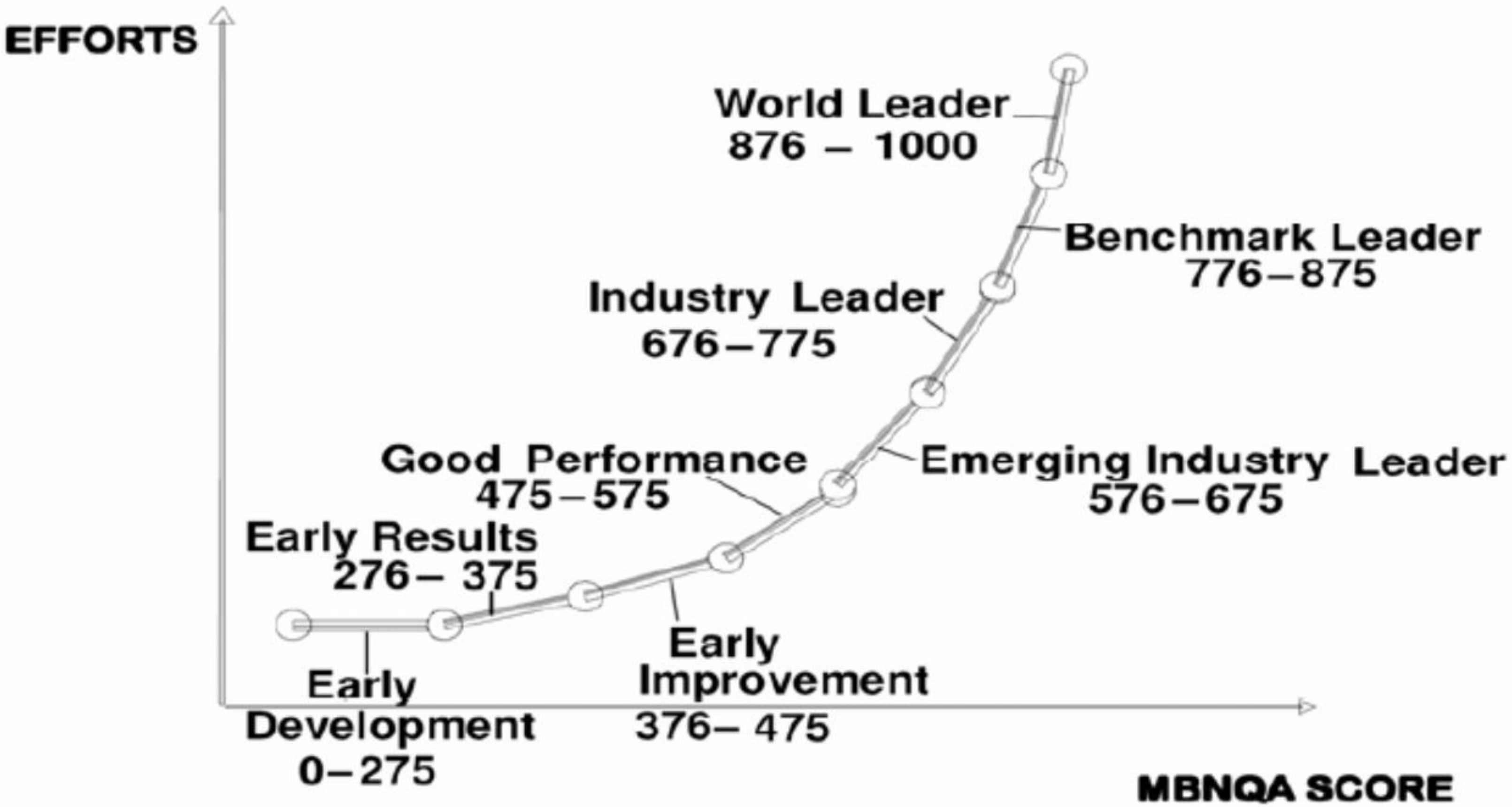
คะแนนในหมวดกระบวนการ 550 คะแนน (2)

	หมวดและหัวข้อต่าง ๆ	คะแนน	
4	การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้		90
	4.1 การวัด การ วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การ	45	
	4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ	45	
5	บุคลากร		85
	5.1 สภาพแวดล้อมในการทำงาน	40	
	5.2 ความผูกพันของบุคลากร	45	
6	ระบบปฏิบัติการ		85
	6.1 กระบวนการทำงาน	45	
	6.2 ประสิทธิผลการปฏิบัติการ	40	

คะแนนในหมวดผลลัพธ์ 450 คะแนน

หมวด	หัวข้อ	คะแนน	
7	**ผลลัพธ์**		**450**
	7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านกระบวนการ	120	
	7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า	80	
	7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	80	
	7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ และการกำกับดูแล	80	
	7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด	90	
	คะแนนรวม		**1,000**

IMPROVING PERFORMANCE SIGNIFICANTLY



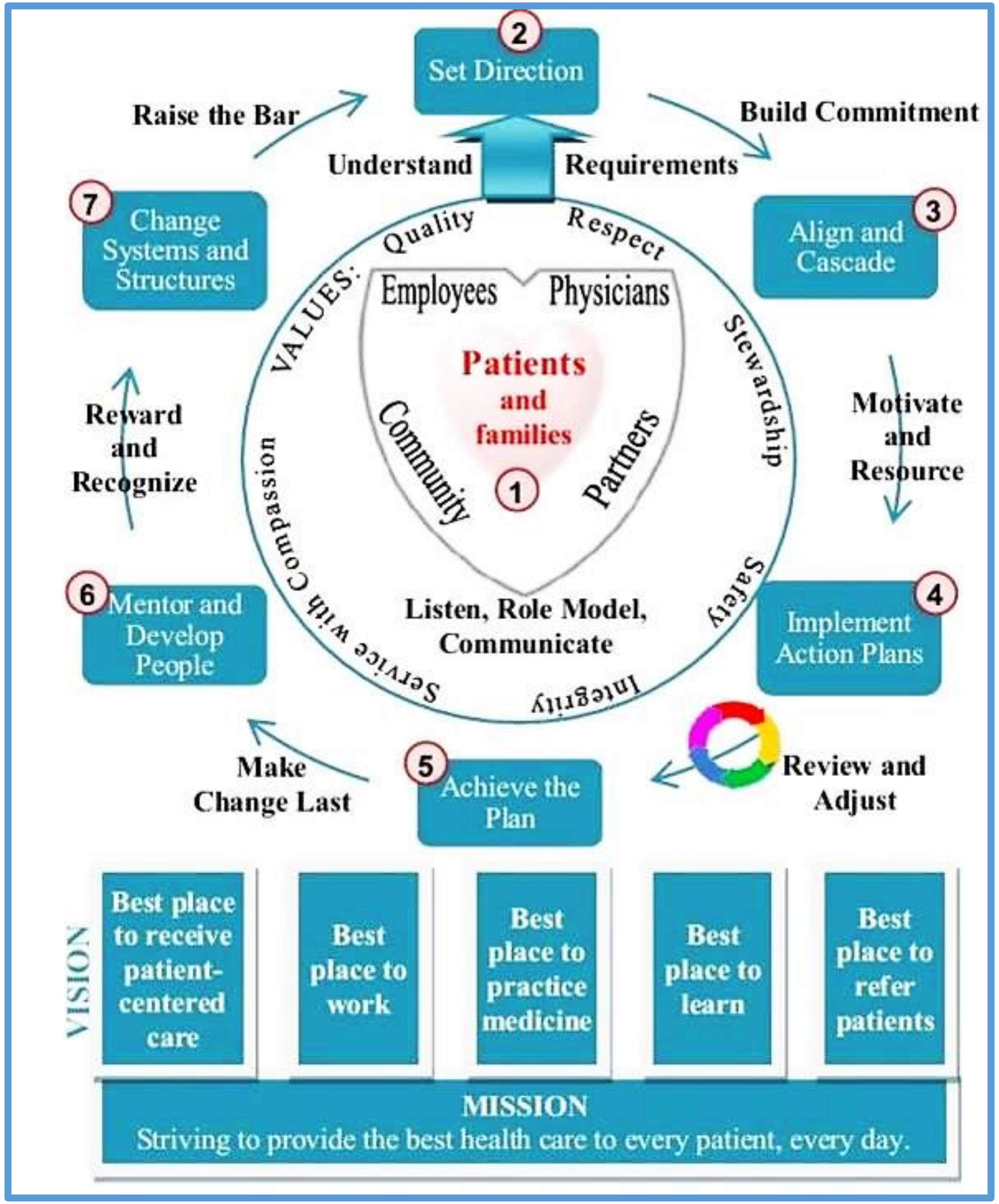
1. การนำองค์การ

- 1.1 **การนำองค์การโดยผู้นำระดับสูง** : **ผู้นำระดับสูงนำสถาบันอย่างไร**
  - ให้อธิบายถึงวิธีการที่ผู้นำระดับสูงปฏิบัติด้วยตนเองในการชี้นำและทำให้สถาบันมีความยั่งยืน วิธีการที่ผู้นำระดับสูงสร้างบรรยากาศเพื่อทำให้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นมีความผูกพันกับสถาบัน เพื่อสร้างนวัตกรรมและทำให้มีผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ รวมทั้งอธิบายวิธีการที่ผู้นำระดับสูงสื่อสารกับบุคลากร ผู้เรียนและลูกค้าที่สำคัญกลุ่มอื่น
- 1.2 **การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม: สถาบันดำเนินการอย่างไรในเรื่องการกำกับดูแล และทำให้บรรลุผลด้านความรับผิดชอบต่อสังคม**
  - ให้อธิบายถึงแนวทางที่สถาบันใช้เพื่อให้เกิดการกำกับดูแลและแนวทางการปรับปรุงระบบการนำองค์การ อธิบายวิธีการที่สถาบันสร้างความมั่นใจว่ามีการดำเนินการอย่างถูกต้องตามกฎหมายและมีจริยธรรม สนองต่อความรับผิดชอบต่อสังคมที่สถาบันพึงมีและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

1.1 ก. วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ

- **(1) วิสัยทัศน์ และ ค่านิยม**
- **ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการกำหนดวิสัยทัศน์ และค่านิยมของสถาบัน**
  - ผู้นำระดับสูงถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมดังกล่าวโดยผ่าน**ระบบการนำองค์การ**ไปสู่บุคลากร คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและผู้ส่งมอบหลัก รวมทั้งผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ**อย่างไร** (*) การปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูงสะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นที่มีต่อค่านิยมดังกล่าวของสถาบัน**อย่างไร**

CAMC Health System Leadership System



1.1 ก. วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ

- (2) การส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่ถูกกฎหมายและมีจริยธรรม
  - พฤติกรรมของผู้นำระดับสูงแสดงถึงความมุ่งมั่นต่อการส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่ถูกกฎหมายและมีจริยธรรมอย่างไร
- (3) การสร้างสถาบันที่ประสบความสำเร็จ
  - ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรเพื่อทำให้สถาบันประสบความสำเร็จทั้งระยะสั้นและระยะยาว

1.1 ข. การสื่อสารและผลการดำเนินการขององค์การ

- (1) การสื่อสาร
  - ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรที่จะสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรทั่วทั้งสถาบันกับผู้เรียนและลูกค้าหลักกลุ่มอื่น
- (2) การมุ่งเน้นการปฏิบัติ
  - ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรเพื่อให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติที่ทำให้บรรลุพันธกิจของสถาบัน

1.2 ก. การกำกับดูแลองค์การ

- (1) การกำกับดูแล
  - สถาบันทำให้มั่นใจอย่างไรว่า มีการกำกับดูแลอย่างมีความรับผิดชอบ
- (2) การประเมินผลการปฏิบัติงาน
  - สถาบันดำเนินการอย่างไรในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้นำระดับสูง รวมทั้งผู้บริหารสูงสุด และของสภามหาวิทยาลัย/สถาบัน

1.2 ข. พฤติกรรมที่ถูกกฎหมาย และมีจริยธรรม

- (1) การประพฤติปฏิบัติที่ถูกต้องตามกฎหมาย การปฏิบัติตามระเบียบ และการได้รับการรับรองตามมาตรฐาน
  - สถาบันได้คาดการณ์ล่วงหน้าถึงความกังวลของสังคมที่มีต่อหลักสูตรและบริการ ตลอดจนการปฏิบัติการต่าง ๆ ของสถาบันทั้งในปัจจุบันและอนาคตอย่างไร
- (2) พฤติกรรมที่มีจริยธรรม
  - สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการส่งเสริมและทำให้มั่นใจว่าปฏิสัมพันธ์ทุกด้านของสถาบันเป็นไปอย่างมีจริยธรรม

1.2 ค. ความรับผิดชอบต่อสังคม และการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

- (1) ความผาสุกของสังคม
  - สถาบันคำนึงถึงเรื่องความผาสุกและประโยชน์สุขของสังคมเป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์และการปฏิบัติงานประจำวันอย่างไร
- (2) การสนับสนุนชุมชน
  - สถาบันดำเนินการอย่างไรในการสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนที่สำคัญอย่างจริงจัง

7.4 ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม

- (1) การนำองค์การ
- ***ผลลัพธ์ด้านการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากร ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นคืออะไร***
- **ผลลัพธ์ปัจจุบันและแนวโน้ม (Le, T)** สำหรับตัววัดและตัวบ่งชี้ที่สำคัญที่**แสดงถึง**การที่ผู้นำสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากร ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เพื่อนำวิสัยทัศน์และค่านิยมไปสู่การปฏิบัติ สนับสนุนให้เกิดการสื่อสารแบบสองทาง และมุ่งเน้นการปฏิบัติ ผลลัพธ์เหล่านี้มี**ความแตกต่างตามหน่วยงานกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นอย่างไร (segmentation)** (*) Comparison ?

7.4 ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม

- (2) **การกำกับดูแล:** ***ผลลัพธ์ด้านภาระรับผิดชอบของการกำกับดูแลคืออะไร***
- **ผลลัพธ์ปัจจุบันและแนวโน้ม (Le, T)** ของตัววัดและตัวบ่งชี้ด้านการกำกับดูแล และภาระรับผิดชอบ ด้านการเงินทั้งภายในและภายนอก (*)
- (3) **กฎหมาย ข้อบังคับและการรับรองมาตรฐาน:** ***ผลลัพธ์ด้านกฎหมาย ข้อบังคับและการรับรองมาตรฐานคืออะไร***
- ผลลัพธ์ปัจจุบันและแนวโน้ม (Le, T)ของตัววัดและตัวบ่งชี้ด้านการปฏิบัติตามและทำให้ดีกว่าระเบียบข้อบังคับ กฎหมาย และการรับรองมาตรฐาน ผลลัพธ์เหล่านี้มีความแตกต่างตามหน่วยงานอย่างไร (*) (segmentation)

7.4 ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม

- (4) **จริยธรรม: *ผลลัพธ์ด้านประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมคืออะไร***
- ผลลัพธ์ปัจจุบันและแนวโน้ม (Le, T) ของตัววัดและตัวบ่งชี้ด้านการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม พฤติกรรมที่ขัดต่อจริยธรรม ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อผู้นำระดับสูงและต่อระบบการกำกับดูแลของสถาบัน ผลลัพธ์เหล่า นี้มีความแตกต่างตามหน่วยงานอย่างไร (*) (segmentation)
- (5) **สังคม : *ผลลัพธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญคืออะไร***
- ผลลัพธ์ปัจจุบันและแนวโน้ม (Le, T) ของตัววัดและตัวบ่งชี้ด้านการบรรลุผลลัพธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

7.4 ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

- ***ผลลัพธ์ด้านการบรรลุกลยุทธ์ของสถาบันและแผนปฏิบัติการคืออะไร***
- ผลลัพธ์ของความสำเร็จตามตัววัดและตัวบ่งชี้ที่สำคัญในการบรรลุกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของสถาบันคืออะไร ผลลัพธ์ด้านการสร้างและเสริมสมรรถนะหลักของสถาบันให้มีความแข็งแกร่งขึ้น และผลลัพธ์ด้านความเสี่ยงที่น่าลงทุน คืออะไร