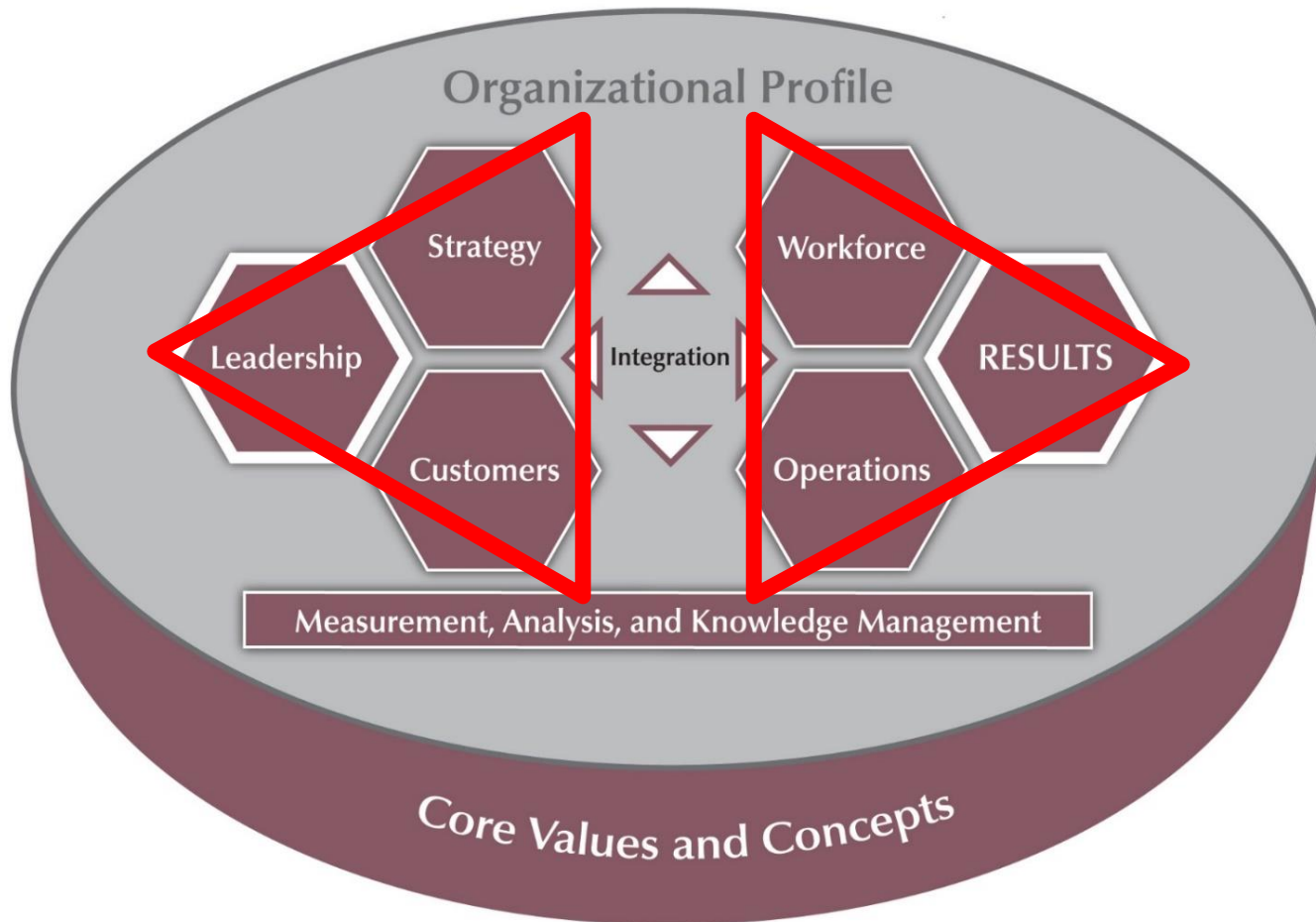


A photograph of a large, modern building with a distinctive, pointed, conical roof structure, illuminated from within. The building is situated on a grassy hill overlooking a body of water. The sky is a mix of orange, yellow, and blue, suggesting sunset or sunrise. Two large trees are in the foreground, their silhouettes reflected in the water. In the background, a construction crane and another building are visible.

การเขียนรายงานการประเมินตนเอง
ตามเกณฑ์ TQA-EdPEX



From Baldrige Performance Excellence Program. 2015. *2015–2016 Baldrige Excellence Framework: A Systems Approach to Improving Your Organization's Performance (Education)*. Gaithersburg, MD: U.S. Department of Commerce, National Institute of Standards and Technology. <http://www.nist.gov/baldrige>.



Leadership

- Lead
- Action
- Communicate
- Responsible Governance
- Legal & Ethical behavior
- Social responsibilities

Strategy

- Strategy planning
- Key work system
- Strategic Objectives
- Action plan Development
- Action plan Deployment
- Action plan Modification

- Listen to obtain actionable information
- Satisfaction & Engagement
- Determine Ed. Program & Service
- Student & Oth. Customer Support
- Relation management

Customers



Workforce

- WF Capability & Capacity
- WF Climate
- **WF Engagement & Performance**
- **WF & Leader Development**

- Program, Service, Process Design
- Process Management
- Innovation management
- **Process Efficiency & Effectiveness**
- **Supply-chain management**
- **Safety & Emergency Preparedness**

Operations

Results

- **Student Learning & Process results**
- **Customer-focused results**
- **Workforce-focused results**
- **Leadership & Governance results**
- **Budgetary, Financial, & Market results**



From Baldrige Performance Excellence Program. 2015. 2015–2016 Baldrige Excellence Framework: A Systems Approach to Improving Your Organization's Performance (Education). Gaithersburg, MD: U.S. Department of Commerce, National Institute of Standards and Technology. <http://www.nist.gov/baldrige>.

- Performance Management
- Performance Analysis & Review
- Performance Improvement
- **Organizational Knowledge Management**
- **Data, Information, Information Technology**

Measurement, Analysis, and Knowledge Management

- **FACT**- ข้อมูลจริง
- **FULL**-เนื้อหาสมบูรณ์
- **FLOW** -เชื่อมโยงกัน
- **FEEL** -ให้ความรู้สึกที่ดี

FIGURE P-4 Business Excellence

Shared Values

Vision
We will be a significant reason customers select Caterpillar worldwide. We will leverage our intellectual capital to deliver customer-driven solutions and enhance shareholder value. We will grow on our strong foundation as a caring and learning organization.

Mission
Helping Caterpillar and our customers succeed through financial service excellence

Critical Success Factors

- Customer Satisfaction
- Employee Satisfaction
- Growth
- Leadership
- Reliable Returns
- World-class Core Processes

Shared Values

We are people of integrity who respect and care for others in our workplace and our world. We are driven by the freedom and responsibility to exceed expectations of those we work with and serve.

pyramid with the Shared Values statement engraved in the base. CFSC defines six Critical Success Factors (CSFs) essential to accomplishing our Mission. They provide alignment and structure throughout Business Excellence.

- Customer Satisfaction** - We must delight our customers by understanding and exceeding their expectations.
- Employee Satisfaction** - We must develop a more diverse, global environment that encourages personal growth, rewards achievement, and values each individual.
- Growth** - We must invest our resources to increase average managed assets.
- Leadership** - We must demonstrate individual leadership in achieving our goals and living our Shared Values.
- Reliable Returns** - We must consistently meet or exceed our financial performance plans.
- World-Class Core Processes** - We must utilize 6 Sigma to establish CFSC as a world-class provider of financial solutions and to achieve operating efficiencies.

Leaders, managers, and employees develop key business strategies and annual plans linked to these CSFs. The Performance and Development Process (PDP) links every employee's individual action plan to CFSC's

FIGURE P-5 Employee Demographics

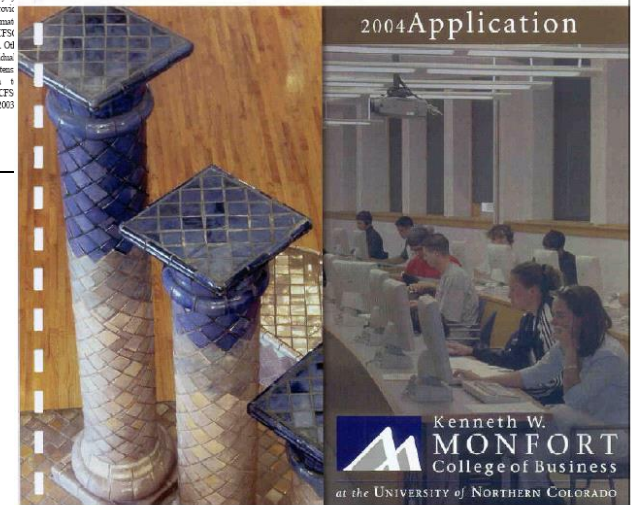
Gender	Male: 50%	Female: 50%
Payroll	Non-Exempt: 17%	Exempt: 83%
Education	Post Secondary Degree: 74%	Graduate Degree: 15%

annual plan for each CSF. The CFSC measurement architecture (Figure 4-1) continuously monitors performance in key areas. P.163 Figure P-3 describes CFSC's 734 employees. They are highly educated with 74% holding post-secondary degrees and 15% holding advanced degrees. A diverse workforce is consistent with Shared Values. The employee base mirrors the Nashville community. As an international organization, CFSC diversity considerations include full appreciation of varied cultures. Job diversity and career opportunities are evident with employees in a wide range of disciplines including legal, financial, marketing, technology, and human resources, in addition to our leading operations. Contract employees are used on a limited basis, primarily in technical disciplines such as Information Technology and Accounting, according to skills and availability.

CFSC operates in a professional service industry, non-union office environment. The CFSC compensation structure includes incentive compensation for every employee and a benefits package described by Money magazine as one of the Top 20 in the U.S. There are no special safety requirements for primarily those for e.g. Employee needs are measured twice a year: processes, exceed auto P164 Technology and E monthly. User and D responsive services. The information-manage Figure 4-3 describes employees. User, and I or laptop PC. Our system over 225,000 phone call employees via dial-up CFSC utilizes two FinanceExpress is CFSC's fastest most equipped employees varied access utilize their own que AccountExpress provide ten their account record commercially available) that is integrated with Finance. It is the primary o FinanceExpress' pricing limits. While automates customer lending, CFSC commercial finance. OI purchased for individual CFSC has an entire telephone systems 6 CustomerExpress. CFSC coming on line in 2003



Malcolm Baldrige
National Quality Award for Education



2004 Application



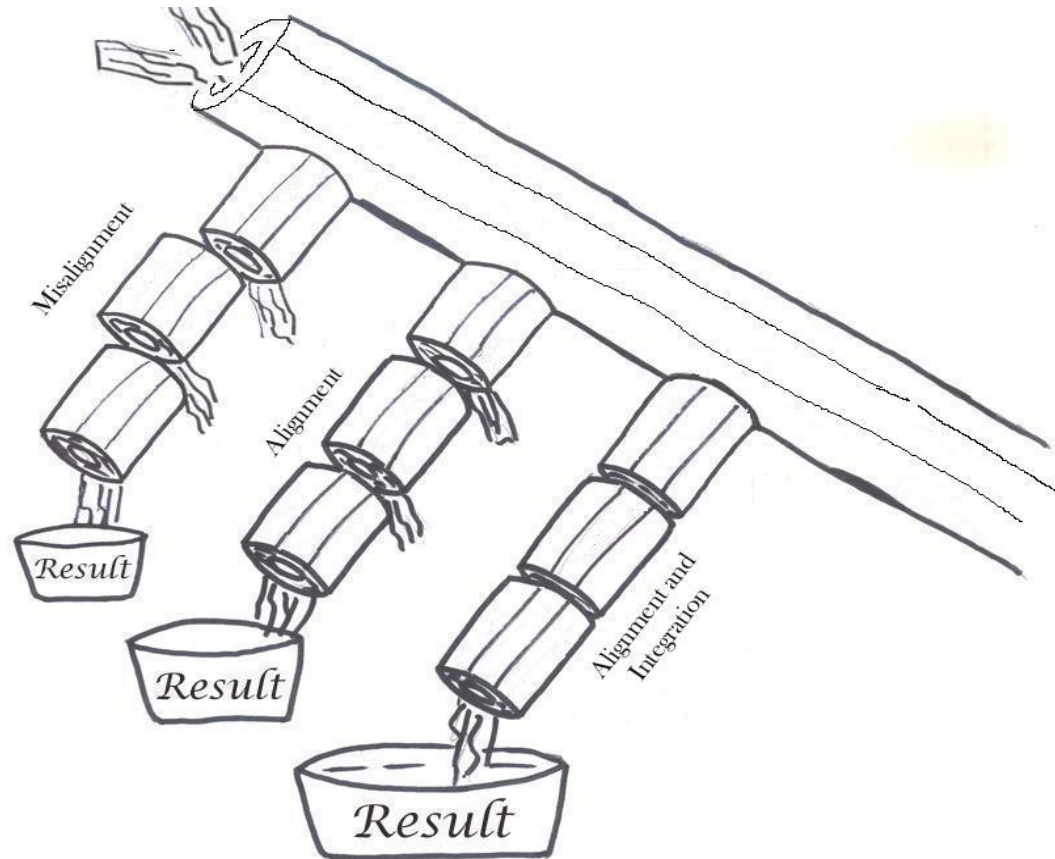
กระบวนการ(Process)

กิจกรรมที่เชื่อมโยงกันโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อการผลิตสินค้า หรือ
บริการให้แก่ลูกค้าทั้งภายในและภายนอกองค์กร

ขั้นตอนหรือกิจกรรมที่มีลำดับขั้นชัดเจนโดยมีองค์ประกอบคือ คน
เครื่องจักร เครื่องมือ วัสดุ เทคนิค และการปรับปรุง



ความเป็นระบบ และมีประสิทธิผล สอดคล้องบูรณาการสู่ความสำเร็จขององค์กร ผ่านการเรียนรู้และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง





Approach (แนวทาง) :

- เป็นระบบ** : มีขั้นตอน ผู้รับผิดชอบชัดเจน ทำซ้ำได้ และมีตัวชี้วัด
- มีประสิทธิภาพ** : ผลลัพธ์ได้ตามคาด

Deployment (การนำไปปฏิบัติ) :

การนำแนวทางไปปฏิบัติอย่างทั่วถึงและจริงจัง

Learning (การเรียนรู้) :

การประเมินกระบวนการอย่างเป็นระบบ
การปรับปรุง และนวัตกรรมกระบวนการและแลกเปลี่ยนเรียนรู้

Integration(การบูรณาการ):

ความสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร
ความสอดคล้องและกลมกลืนกับแผนงาน กระบวนการ และผลลัพธ์



Approach	<ul style="list-style-type: none">■ ทำไมต้องทำ(เหมาะสมกับบริบทและตอบสนองข้อกำหนดของเกณฑ์)■ แหล่งข้อมูล และ Input มาจากไหน■ ขั้นตอนที่เป็นระบบ: ใครทำ ทำอะไร ทำอย่างไร ทำเมื่อไร บ่อยแค่ไหน■ Output นำไปใช้อย่างไร ที่ไหน■ ตัวชี้วัดของกระบวนการและผลลัพธ์(ประสิทธิภาพและประสิทธิผลมีอะไรบ้าง)■ จัดทำเป็นมาตรฐานหรือยัง เป็นตัวอย่างที่ดีอย่างไร
Deploy	<ul style="list-style-type: none">■ นำกระบวนการไปปฏิบัติทุกหน่วยงาน ทุกระดับอย่างไร■ นำกระบวนการไปปฏิบัติตามที่เกณฑ์กำหนดว่าสำคัญและจำเป็นต่อองค์กร อย่างไร■ มีระบบตรวจติดตามให้ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ ตามตัวชี้วัดอย่างไร
Learning	<ul style="list-style-type: none">■ ใครประเมินกระบวนการและผลลัพธ์ ประเมินอย่างไร เมื่อไร บ่อยแค่ไหน■ นำผลการประเมินไปปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง และสร้างนวัตกรรมอย่างไร■ แบ่งปันความรู้และประสบการณ์การปรับปรุงและนวัตกรรมกระบวนการอย่างไร
Integration	<ul style="list-style-type: none">■ กระบวนการสอดคล้องกับเป้าหมาย บริบทองค์กร และข้อกำหนดของเกณฑ์อย่างไร■ มีการปฏิบัติการที่สอดคล้องกลมกลืนกับหน่วยงานย่อย หรือกระบวนการอื่นอย่างไร■ แสดงผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดครบถ้วนหรือไม่



- ต้องเข้าใจความหมายของคำถาม “HOW (อย่างไร)”
 - เมื่อมีคำถาม “How (อย่างไร)” แสดงว่าอยากให้ท่านให้ข้อมูลของกระบวนการที่สำคัญ เช่น วิธีการ วัตถุประสงค์ การนำไปปฏิบัติ และปัจจัยด้านการประเมินผล การปรับปรุง และการเรียนรู้
 - คำตอบที่ขาดข้อมูลดังกล่าว หรือ แค่อธิบายตัวอย่างจะถูกประเมินว่า ข้อมูลหรือสารสนเทศน้อย และไม่ชัดเจน (Anecdotal Information)



- เข้าใจความหมายของ “What”
เมื่อมีคำถาม “What (อะไร อย่างไร ระบุ นำเสนอ..ใด)”
แสดงว่าต้องการคำตอบ 2 ลักษณะ
 - ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับกระบวนการหลัก และวิธีปฏิบัติงานของกระบวนการนั้น การตอบเพียงว่า “ใคร” เป็นผู้ทำงานไม่เพียงพอ
 - ผล แผนงาน วัตถุประสงค์ เป้าประสงค์ หรือตัววัดที่สำคัญขององค์กรคืออะไร เพื่อต้องการทราบระบบการจัดการ ผลการดำเนินการมุ่งเน้นไปในแนวทางเดียวกันหรือไม่



<p>Level 4</p> <p>50%, 55%, 60%, or 65%</p>	<p>An effective, systematic approach, responsive to the overall requirements of the Item, is evident.</p>	<p>The approach is well deployed, although deployment may vary in some areas or work units.</p>	<p>A fact-based, systematic evaluation and improvement process and some organizational learning, including innovation, are in place for improving the efficiency and effectiveness of key processes.</p>	<p>The approach is aligned with your overall organizational needs identified in response to the Organizational Profile and other Process Items.</p>
<p>Level 3</p> <p>30%, 35%, 40%, or 45%</p>	<p>An effective, systematic approach, responsive to the basic requirements of the Item, is evident.</p>	<p>The approach is deployed, although some areas or work units are in early stages of deployment.</p>	<p>The beginning of a systematic approach to evaluation and improvement of key processes is evident.</p>	<p>The approach is in the early stages of alignment with your basic organizational needs identified in response to the Organizational Profile and other Process Items.</p>
<p>Level 2</p> <p>10%, 15%, 20%, or 25%</p>	<p>The beginning of a systematic approach to the basic requirements of the Item is evident.</p>	<p>The approach is in the early stages of deployment in most areas or work units, inhibiting progress in achieving the basic requirements of the Item.</p>	<p>Early stages of a transition from reacting to problems to a general improvement orientation are evident.</p>	<p>The approach is aligned with other areas or work units largely through joint problem solving.</p>
<p>Level 1</p> <p>0% or 5%</p>	<p>No systematic approach to Item requirements is evident; information is anecdotal.</p>	<p>Little or no deployment of any systematic approach is evident.</p>	<p>An improvement orientation is not evident; improvement is achieved through reacting to problems.</p>	<p>No organizational alignment is evident; individual areas or work units operate independently.</p>



A	ไม่มีแนวทาง อย่างเป็นระบบ ให้เห็น มี สารสนเทศ เพียงผิวเผิน	เริ่มมีแนวทาง อย่างเป็นระบบ ที่ตอบสนองต่อ ข้อกำหนดพื้น ฐานของหัวข้อ	มีแนวทางอย่าง เป็นระบบและมี ประสิทธิผลที่ ตอบสนองต่อ <u>ข้อ</u> <u>กำหนดพื้นฐาน</u>	มีแนวทางอย่าง เป็นระบบและมี ประสิทธิผลที่ ตอบสนองต่อ <u>ข้อ</u> <u>กำหนดโดยรวม</u>	มีแนวทางอย่าง เป็นระบบและมี ประสิทธิผลที่ ตอบสนองต่อ <u>ข้อ</u> <u>กำหนดต่างๆ</u>	มีแนวทางอย่าง เป็นระบบและมีประสิทธิ ผลที่ตอบสนองต่อ <u>ข้อ</u> <u>กำหนดต่างๆ ของ</u> <u>หัวข้ออย่างสมบูรณ์</u>
D	ไม่มีการนำ แนวทางไป ปฏิบัติหรือมี เพียงเล็กน้อย	นำแนวทางไป <u>ปฏิบัติ</u> ใน <u>ชั้น</u> <u>เริ่มต้น</u> ในเกือบทุก ส่วน	นำแนวทางไป <u>ปฏิบัติ</u>	นำแนวทางไป <u>ปฏิบัติเป็นอย่างดี</u>	นำแนวทางไป <u>ปฏิบัติเป็นอย่างดี</u> โดย <u>ไม่มีความ</u> <u>แตกต่างที่สำคัญ</u>	นำแนวทางไป <u>ปฏิบัติ</u> <u>อย่างสมบูรณ์</u> ไม่มี จุดอ่อนหรือความ แตกต่างที่สำคัญ
L	ไม่แสดงให้เห็นว่า มีแนวคิดในการ ปรับปรุง มีการปรับปรุง เมื่อเกิดปัญหา	เริ่มเปลี่ยนจาก การตั้งรับปัญหา มาเป็นการ ปรับปรุงแบบ <u>พื้นที่</u>	มีแนวทางอย่าง เป็นระบบในการ <u>ประเมินและปรับ</u> <u>ปรุงกระบวนการ</u> <u>สำคัญ</u>	ใช้ข้อมูลจริงในการ ประเมินและปรับ ปรุงอย่างเป็นระบบ <u>เริ่มใช้ OL</u> ไปปรับ ปรุงกระบวนการ สำคัญ	+ ใช้ <u>OL</u> เป็น <u>เครื่องมือสำคัญ</u> ใน การจัดการ เกิดการ ปรับปรุงให้ดีขึ้น และการสร้าง นวัตกรรม	+ ใช้ <u>OL</u> เป็น <u>เครื่องมือ</u> <u>สำคัญ</u> ในการจัดการทั่ว ทั้งองค์กร เกิดการ ปรับปรุงและการสร้าง นวัตกรรมทั่วทั้งสถาบัน
I	ไม่แสดงให้เห็น ว่ามีความสอด คล้องไปในแนว ทางเดียวกันใน ระดับสถาบัน	มีแนวทางที่สอด คล้องไปในแนว ทางเดียวกัน เกิด จากการ <u>ร่วมกัน</u> <u>แก้ปัญหา</u>	เริ่มมีแนวทางที่ สอดคล้องไปในแนว ทางเดียวกัน <u>ความ</u> <u>ต้องการพื้นฐานของ</u> <u>สถาบันที่ระบุไว้</u> <u>ในเกณฑ์หมวดอื่นๆ</u>	มีแนวทางที่สอด คล้องไปในแนวทาง เดียวกับ <u>ความ</u> <u>ต้องการของ</u> <u>องค์กร</u> <u>ที่ระบุไว้ในเกณฑ์</u> <u>หมวดอื่นๆ</u>	มีแนวทางที่ <u>บูรณาการ</u> กับ <u>ความ</u> <u>ต้องการของ</u> <u>องค์กร</u> <u>ที่ระบุไว้ในเกณฑ์</u> <u>หัวข้ออื่นๆ</u>	แนวทางที่ <u>บูรณาการ</u> กับ ความต้องการของ สถาบันที่ระบุไว้ใน <u>เกณฑ์หัวข้ออื่นๆ</u> เป็น <u>อย่างดี</u>



A D L I

Approach องค์กรใช้วิธีการ (methods) ที่เป็นระบบ (**systematic** (ordered, repeatable, use of data & information) เหมาะสม (appropriate), มีประสิทธิผล (**effectiveness**) เป็นกระบวนการสำคัญ (key organizational process) และไม่มีรอยโหว่ (GAP)

(effective + systematic)



- เห็นขั้นตอนสำคัญของกระบวนการ ซึ่งสามารถทำให้ได้ผลลัพธ์ตามที่เกณฑ์กำหนดหรือไม่
- กระบวนการ หรือขั้นตอน แสดงให้เห็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ ผู้เกี่ยวข้องที่ร่วมในกระบวนการ ชัดเจนหรือไม่
- เห็น **Time Frame** หรือกำหนดเวลาในการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนหรือไม่
- เห็นถึง **Input** ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย ทรัพยากร และสารสนเทศที่สำคัญ
- เห็นถึงการกำหนดผลลัพธ์และการนำผลลัพธ์ไปใช้ในองค์กรและมีตัวชี้วัดผลลัพธ์ที่สำคัญของกระบวนการหรือไม่



เขียนอย่างไรแล้วแสดงว่า **Approach** นั้น “systematic”

- ดูจาก “D-R-M-P” คือ
- **Definable** : กระบวนการมีขั้นตอนอย่างไร มีใครรับผิดชอบ มีกรอบระยะเวลาอย่างไร มีปัจจัยนำเข้าอะไรบ้าง มีผลผลิตเป็นอะไร
- **Repeatable** : สามารถทำซ้ำได้
- **Measurable** : วัดได้ตรวจสอบได้
- **Predictable** : คาดการณ์ได้



- กรณีกระบวนการมีความซับซ้อนควรเขียน **Flow Chart** แสดงขั้นตอนที่สำคัญ
- เขียนบรรยายถึง **Input** ที่สำคัญของกระบวนการ ปัจจัยที่สำคัญ ทรัพยากรที่สำคัญ สารสนเทศที่สำคัญ (อาจจะเขียนไว้ใน **Flow Chart**)
- เขียนให้เห็นถึงผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอนที่สำคัญของกระบวนการ (อาจจะเขียนใส่รวมใน **Flow Chart**)
- แสดงให้เห็น **Time Frame** ของแต่ละขั้นตอน หรือกระบวนการ
- นำเสนอตัวชี้วัดคุณภาพของผลลัพธ์ของกระบวนการ ซึ่งทุกกระบวนการควรมี



INPUT

- อธิบายการได้มาซึ่ง **Input** ที่สำคัญ และจำเป็น

PROCESS

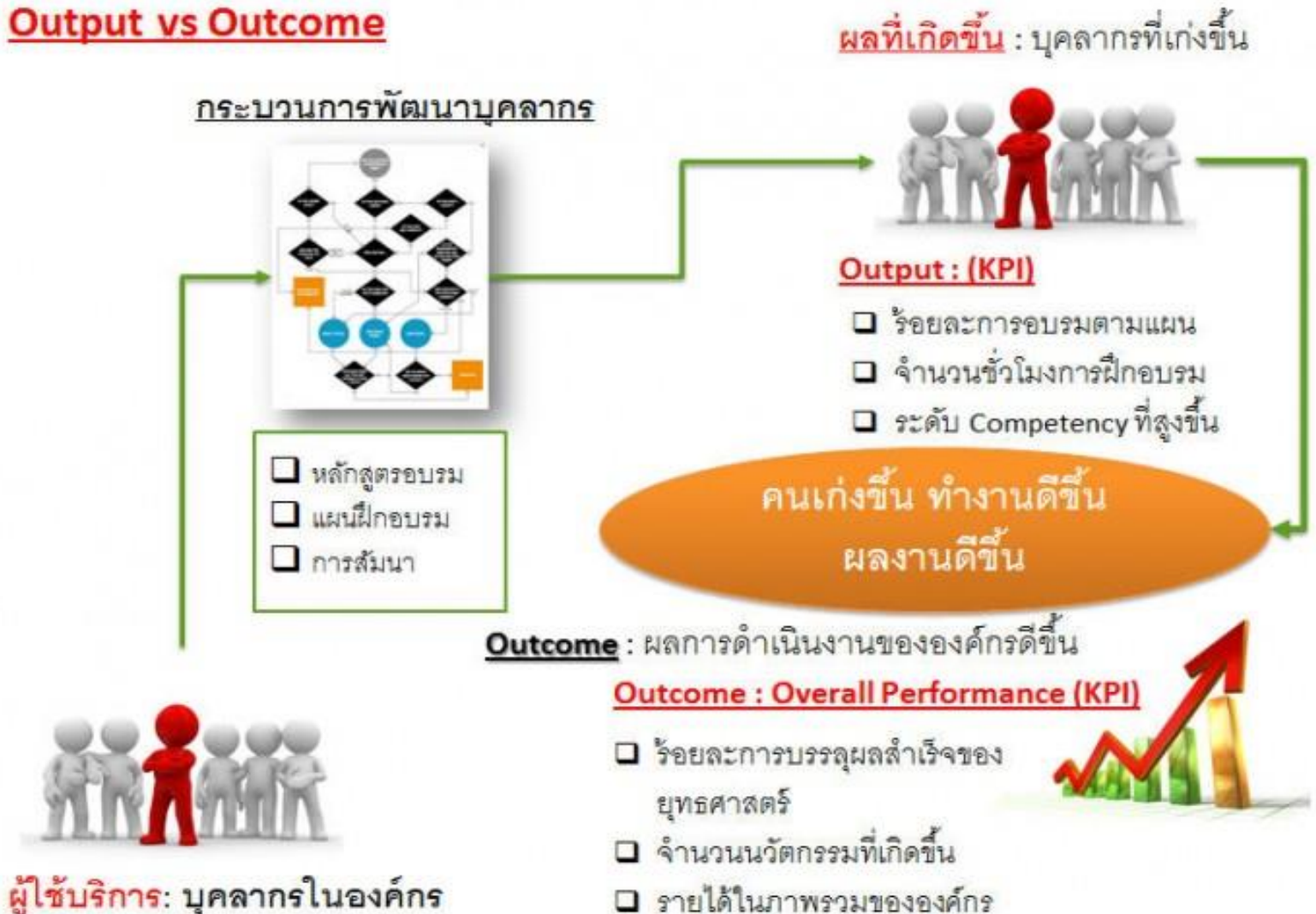
- ใคร ทำอะไร ทำอย่างไร ทำเมื่อไร

OUTPUT

- กระบวนการมีประสิทธิผลตอบสนองต่อวัตถุประสงค์
- มีการระบุผลผลิต และระบุการนำไปใช้

ต้องมั่นใจว่ากระบวนการสามารถทำซ้ำได้และเกิดประสิทธิผลใน
การดำเนินการ สอดคล้องกับบริบทขององค์กร


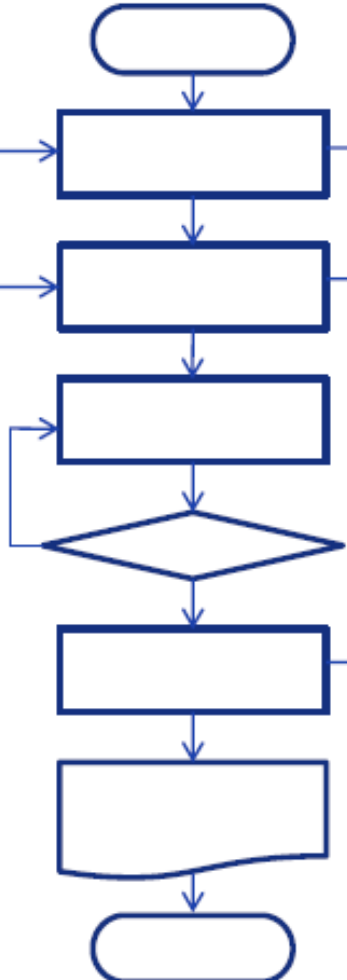

Output vs Outcome





Define						Repeat	Measure	Predict
Why	Who	What	When	Where	How	Standard	KPIs	Output
					<pre>graph TD; A[] --> B{ }; B --> C[]; C --> D[]</pre>			



กระบวนการ.....		วัตถุประสงค์.....		
ปัจจัยนำเข้า	ขั้นตอน/กรอบเวลา	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ตัววัด/เป้าหมาย	ผู้เกี่ยวข้อง
				



- มีการอธิบายให้เห็นถึงผลลัพธ์ที่ได้จากกระบวนการ เพื่อใช้ผลลัพธ์เป็น ตัวบ่งชี้ว่ามีการนำกระบวนการไปทำจริง และยังคงทำอยู่อย่างต่อเนื่อง จนถึงปัจจุบัน
- พยายามดูในเรื่องการจัดสรรทรัพยากร และการสนับสนุนการทำงาน ของกระบวนการในทุกด้านเพื่อให้กระบวนการบรรลุผล
- **Deploy** ผ่านช่องทางที่เป็นทางการ เช่น ทางการประชุม ทาง เอกสารคู่มือปฏิบัติงาน
- **Deploy** ผ่านไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยมีการจัดทำแผนปฏิบัติการรองรับ
- **Deploy** ผ่านการถ่ายทอด ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานไปยังหน่วยงาน หรือบุคคล ตามลำดับชั้น ครอบคลุม ทั่วถึง



Deployment is process specific. **Appropriate** deployment varies from item to item

Examples:

- Category 1 – Leadership Processes
 - Deployed to workforce segments, stakeholders, other key processes
- Category 3 – Customer Processes
 - Deployed to customer segments, work force segments
- Category 5 – Workforce Processes
 - Deployed to workforce segments, locations, departments



ADLI

Deployment อธิบายการปฏิบัติที่มีความทั่วถึง และทุกระดับ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มี หลักฐานบ่งถึงการนำไปปฏิบัติในหน่วยอื่นของ องค์กรด้วย

(breadth and depth)



- ผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการปฏิบัติ ตามขั้นตอน และวิธีการที่กำหนดไว้
- ปฏิบัติในแนวทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร โดยไม่มีความแตกต่าง
- ทั่วถึงทุกกลุ่มที่เกณฑ์กำหนดเช่น ลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สื่อสาร/ถ่ายทอด

นำไปปฏิบัติ

ติดตามผล KPI

- มีแผนรองรับและถ่ายทอดตัวชี้วัดเพื่อติดตามกระบวนการ
- สั่งการ และมอบหมายชัดเจน
- ชี้แจงและทำความเข้าใจ
- อบรม เพิ่มพูนความรู้
- สื่อสารผ่านช่องทางต่างๆ

มีการเก็บข้อมูล
มีการประชุมติดตาม
มีรายงานตัวชี้วัด



SCORE	PROCESS
0% -5%	Little or no DEPLOYMENT of an APPROACH is evident.
10% - 25%	The APPROACH is in the early stages of DEPLOYMENT in most areas or work units, inhibiting progress in achieving the BASIC REQUIREMENTS of the Item.
30% - 45%	The APPROACH is DEPLOYED, although some areas or work units are in early stages of DEPLOYMENT.
50% - 65%	The APPROACH is well DEPLOYED, although DEPLOYMENT may vary in some areas or work units.
70% - 85%	The APPROACH is well DEPLOYED, with no significant gaps .
90% - 100%	The APPROACH is fully DEPLOYED without significant weaknesses or gaps in any areas or work units.



- มีการประเมินผล ทบทวนกระบวนการกับผลการดำเนินการในอดีต
- มี **Cycle of Improvement** มีการระบุกรอบเวลาการปรับปรุง
- มีการเปรียบเทียบผลการดำเนินการกับคู่แข่ง
- มีการศึกษาจาก **Best Practice** เพื่อนำมาพิจารณาปรับปรุงกระบวนการ
- มีผู้รับผิดชอบดำเนินการ และมีระยะเวลาดำเนินการชัดเจน
- ทำให้เกิดแนวปฏิบัติที่ดี
- เกิดการเรียนรู้ระดับองค์กร แบ่งปันความรู้ สู่การเกิดนวัตกรรมกระบวนการ





ADLI

Learning อธิบายความรู้ ทักษะใหม่ที่ได้จากการ
ประเมิน การศึกษา ทดลอง และนวัตกรรม มีวงจร
การพัฒนาที่เป็นระบบและใช้ข้อเท็จจริง มีการ
แลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีการเทียบเคียง และฝังตัวอยู่
ในกระบวนการทำงาน

(PDCA + innovation + sharing)



- Cycles of improvement
- Date(s) of improvements
- Description of improvement(s)
- Evidence of fact-based evaluation and improvement process
- “Breakthrough” change and innovation
- Sharing with other work units



SCORE	PROCESS
0% -5%	An improvement orientation is not evident ; improvement is achieved through reacting to problems.
10% - 25%	Early stages of a transition from reacting to problems to a general improvement orientation are evident.
30% - 45%	The beginning of a SYSTEMATIC APPROACH to evaluation and improvement of KEY PROCESSES is evident.
50% - 65%	A fact-based, SYSTEMATIC evaluation and improvement PROCESS and some organizational LEARNING are in place for improving the efficiency and EFFECTIVENESS of KEY PROCESSES.
70% - 85%	Fact-based, SYSTEMATIC evaluation and improvement and organizational LEARNING are KEY management tools ; there is clear evidence of refinement and INNOVATION as a result of organizational-level ANALYSIS and sharing.
90% - 100%	Fact-based, SYSTEMATIC evaluation and improvement and organizational LEARNING are KEY organization-wide tools; refinement and INNOVATION, backed by ANALYSIS and sharing, are evident throughout the organization.



ADLI

Integration อธิบายถึงความสอดคล้องของแผน
กระบวนการ ข่าวสาร การจัดสรรงบประมาณ การ
ปฏิบัติการ ผลลัพธ์ และการวิเคราะห์ที่ช่วยให้
องค์กรบรรลุเป้าหมาย และมีการประสานกันของ
หลายหน่วยงาน รวมถึงการเกี่ยวเนื่องกับเกณฑ์
ข้ออื่นด้วย

(alignment & integration + organizational needs in OP & other process)



- ประเด็นที่ 1 ดูจาก **Input** ของกระบวนการ

กระบวนการที่พิจารณาอยู่นั้นคือกระบวนการอะไร องค์กรมีความจำเป็นต้องใช้ปัจจัยนำเข้า (**Input**) ของกระบวนการที่สำคัญอะไรบ้าง (ความต้องการพื้นฐานขององค์กร) และปัจจัยนำเข้าเหล่านั้นนำมาจากไหน (เชื่อมกับ**โครงสร้างองค์กร** และกระบวนการของหมวดต่างๆ ตั้งแต่ 1 ถึง 6 ขึ้นอยู่กับว่า ปัจจัยนำเข้าเหล่านั้นมาจาก **Output** ของกระบวนการไหน)

- ประเด็นที่ 2 คือการบูรณาการของ **Output**

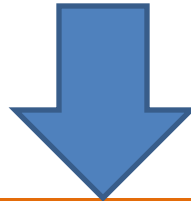
การนำเอาผลลัพธ์ไปใช้ให้เป็นประโยชน์กับกระบวนการอื่นๆ และในที่สุดจะไปส่งผลกับองค์กร



- Alignment with needs and processes across work units
- Complementary measures, information and approaches to improvement across work units
- Harmonized plans and actions across work units



Integration



เชื่อมโยงกับ **OP**

เชื่อมโยงกับทุก **Unit**

เชื่อมโยงกับหมวดอื่น



SCORE	PROCESS
0% -5%	No organizational ALIGNMENT is evident; individual areas or work units operate independently.
10% - 25%	The APPROACH is ALIGNED with other areas or work units largely through joint problem solving .
30% - 45%	The APPROACH is in early stages of ALIGNMENT with your basic organizational needs identified in response to the Organizational Profile and other Process Items.
50% - 65%	The APPROACH is ALIGNED with your organizational needs identified in response to the Organizational Profile and other Process Items.
70% - 85%	The APPROACH is INTEGRATED with your organizational needs identified in response to the Organizational Profile and other Process Items
90% - 100%	The APPROACH is well INTEGRATED with your organizational needs identified in response to the Organizational Profile and other Process Items.



DO

- ถาม **what** ให้ตอบ **what** แล้วโยงไปหมวด 7
- ถาม **how** ตอบให้ครบ **ADLI**
- ตอบ **effectiveness** โดยเป็นระบบทั้งองค์กร
มีตัวอย่างประกอบ (ครบ **PDCA** มี **feedback**)
- การปรับปรุงกระบวนการถือเป็น **learning**
- ใช้ประโยชน์จาก **table** และ **model**



Don't

- ถาม HOW ตอบ WHAT
- ตอบไม่สอดคล้องกัน (ต้นเรื่อง กับ กลางเรื่อง)
- ไม่ครอบคลุมทุก segment
- ตอบไม่ครบทุกคำถาม
- ตอบไม่ตรงประเด็น
- ตอบไม่สอดคล้องกับบริบท



การเขียนรายงานในส่วน Process ที่ดีต้องแสดงให้เห็นว่า

- มีแนวทางอย่างเป็นระบบ – **Systematic Approach**
- มีการนำไปใช้อย่างทั่วถึง(เท่าที่ทำได้) - **Effective Deployment**
 - ครอบคลุมทุกระดับ
 - ครอบคลุมทุกกลุ่ม (Product, Market, Customer, Supplier, Workforce)
- มีการวัดผลและนำผลกลับมาใช้ในการปรับปรุง - **Learning**
- มีการสอดคล้องกับกระบวนการอื่น ๆ ภายในองค์กร – **Integration**
- เขียนเท่าที่...ทำ...เน้นที่ระดับ Overall Requirement ก่อน