



แนวทางการเขียนหมวด 1-7

ศ.บวรศิลป์ เขาวนชื่น
ผศ.เสาวลักษณ์ สุขประเสริฐ
คณะแพทยศาสตร์ มข.

7-8 กุมภาพันธ์ 2556

หมวด 1-6 → ADLI



A = Approach

D = Deploy

L = Learning

I = Integration

แนวทางของการให้คะแนนหมวด 1- 6

	0-5%	10-25%	30-45%	50-65%	70-85%	90-100%
A	ไม่มีแนวทาง อย่างเป็นระบบ มีสารสนเทศ เพียงผิวเผิน	เริ่มมีแนวทาง อย่างเป็นระบบ ที่ตอบสนองต่อ ข้อกำหนดพื้นฐาน	มีแนวทางอย่าง เป็นระบบและมี ประสิทธิภาพที่ ตอบสนองต่อข้อ กำหนดพื้นฐาน	มีแนวทางอย่าง เป็นระบบและมี ประสิทธิภาพที่ ตอบสนองต่อข้อ กำหนดโดยรวม	มีแนวทางอย่าง เป็นระบบและมี ประสิทธิภาพที่ ตอบสนองต่อข้อ กำหนดต่างๆ	มีแนวทางอย่าง เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ผลที่ตอบสนองต่อ ข้อกำหนดต่างๆ ของหัวข้ออย่าง สมบูรณ์
D	ไม่มีการนำ แนวทางไป ปฏิบัติหรือมี เพียงเล็กน้อย	นำแนวทางไป ปฏิบัติ ในขั้น เริ่มต้น	นำแนวทางไป ปฏิบัติ	นำแนวทางไป ปฏิบัติเป็นอย่างดี	นำแนวทางไป ปฏิบัติเป็นอย่างดี โดยไม่มีความ แตกต่างที่สำคัญ	นำแนวทางไป ปฏิบัติอย่างสมบูรณ์ ไม่มี จุดอ่อนหรือความ แตกต่างที่สำคัญ
L	ปรับปรุง เมื่อเกิดปัญหา	เริ่มเปลี่ยนจาก การตั้งรับปัญหา มาเป็นการปรับ ปรุงทั่ว ๆ ไป	มีแนวทางอย่าง เป็นระบบในการ ประเมินและปรับ ปรุงกระบวนการ สำคัญ	ใช้ข้อมูลจริงใน การประเมินและ ปรับปรุงอย่าง เป็นระบบ เริ่มใช้ OL ไป ปรับปรุงกระบวนการ สำคัญ	+ ใช้ OL เป็น เครื่องมือสำคัญ ในการจัดการ ในการจัดการ เกิดการปรับปรุง ให้ดีขึ้นและใน การสร้าง นวัตกรรม	+ ใช้ OL เป็น เครื่องมือสำคัญใน การจัดการทั่วทั้ง องค์กร เกิดการ ปรับปรุงและการ สร้างนวัตกรรมทั่ว ทั้งองค์กร
I	ไม่แสดงให้เห็น ว่ามีความสอดคล้อง ไปในแนวทางเดียวกัน ในระดับองค์กร	มีแนวทางที่ สอดคล้องไปในแนว ทางเดียวกัน เกิดจากการ ร่วมกัน แก้ปัญหา	เริ่มมีแนวทางที่ สอดคล้องไปในแนว ทางเดียวกัน ความต้องการ พื้นฐานของ องค์กรที่ระบุไว้ ในเกณฑ์หมวด อื่นๆ	มีแนวทางที่สอดคล้อง ไปในแนวทางเดียวกับ ความต้องการ การขององค์กร ที่ระบุไว้ในเกณฑ์ หมวดอื่นๆ	มีแนวทางที่บูรณา การกับความต้องการ ขององค์กร ที่ระบุไว้ ในเกณฑ์ หัวข้ออื่นๆ	แนวทางที่บูรณาการ กับความต้องการ ขององค์กรที่ระบุไว้ ในเกณฑ์หัวข้ออื่นๆ เป็นอย่างดี

เนื้อหาของเกณฑ์หมวดที่ 1-6 มี 3 ระดับ

หมวดที่ 1-6 เป็นหมวดกระบวนการ(process items) มีระดับ maturity ของแต่ละองค์กรเป็น 3 ระดับ คือ

- ข้อกำหนดพื้นฐาน
- ข้อกำหนดโดยรวม
- ข้อกำหนดต่างๆ

หากองค์กรมีระบบการทำงานที่มีประสิทธิผล เป็นระบบที่สามารถตอบข้อคำถามครอบคลุมองค์ประกอบของเกณฑ์ละเอียดขึ้น หมายความว่าองค์กรมีระบบที่เข้าใกล้องค์กรที่เป็น World Class มากขึ้น



1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง : ผู้นำระดับสูงนำสถาบันอย่างไร (ข้อกำหนดพื้นฐาน)

ให้อธิบายถึงกระทำโดยผู้นำระดับสูงในการชี้แนะและทำให้สถาบันมีความยั่งยืน รวมทั้งอธิบายวิธีการที่ผู้นำระดับสูงสื่อสารกับผู้ปฏิบัติงาน และส่งเสริมให้มีผลการดำเนินการที่ดียิ่งขึ้น (ข้อกำหนดโดยรวม)

ก. วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ (ประเด็นพิจารณา)

- (1) ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการกำหนดวิสัยทัศน์ และค่านิยมของสถาบัน และถ่ายทอดวิสัยทัศน์ และค่านิยมดังกล่าวโดยผ่านระบบการนำสถาบันไปสู่ผู้ปฏิบัติงาน คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและผู้ส่งมอบหลัก รวมทั้งผู้เรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ เพื่อให้นำไปปฏิบัติ (*) การปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูงได้แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นที่มีต่อค่านิยมของสถาบันอย่างไร (ข้อกำหนดต่างๆ)
- (2) ผู้นำระดับสูงดำเนินการด้วยตนเองอย่างไรในการสร้างบรรยากาศในสถาบันเพื่อส่งเสริม กำกับ และส่งผล ให้มีการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและจรรยาบรรณ (ข้อกำหนดต่างๆ)

การเขียน Process A-D-L-I



A	ใครทำ ทำอะไร
	ทำเมื่อไร ทำบ่อยแค่ไหน อะไรคือตัวชี้วัด
	Input มาจากไหน (ความเชื่อมโยง)
	Output มีผลอย่างไร (ความเชื่อมโยง)
	จัดทำเป็นมาตรฐานหรือยัง
D	มีการสื่อให้นำไปปฏิบัติอย่างไร
	ความทั่วถึง ความจริงจัง ความมีประสิทธิภาพ
L	ใครทบทวน (ทั้งแนวทางและผลลัพธ์)
	ทบทวนเมื่อไร / ทบทวนบ่อยแค่ไหน
	นำผลการทบทวนไปปรับปรุง นวัตกรรม แบ่งปันความรู้อย่างไร
I	ความเชื่อมโยงกับโครงสร้างองค์กร หัวข้ออื่น (ข้อมูล ข้อกำหนด แนวทาง)
	มีการปฏิบัติการอย่างเชื่อมโยงซึ่งกันและกันการจัดการ
	แสดงผลลัพธ์ที่หัวข้อใด

การเขียนส่วน process

การใช้รูปแบบที่กระชับอาจนำเสนอโดยใช้

Flow chat

ตาราง

bullet

ประเภทคำถาม :หมวด1-6 อะไร (WHAT)



WHAT

1) การตอบคำถาม "อะไร"

คำถามในหมวด 1-6 ที่ถามว่า "อะไร" มี 2 แบบ คือ

- แบบที่ 1 เป็นคำถามเพียงเพื่อต้องการทราบว่า ผล แผนงาน วัตถุประสงค์ เป้าประสงค์ หรือตัวชี้วัดสำคัญของสวนราชการคืออะไร เช่น ตัวชี้วัดที่สำคัญที่ใช้ติดตามความก้าวหน้าของแผนปฏิบัติการมีอะไรบ้าง คำตอบ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ระยะเวลาในการให้บริการ เป็นต้น
- แบบที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับกระบวนการที่สำคัญและวิธีปฏิบัติงานของกระบวนการนั้น ซึ่งคำถามนี้ต้องการคำตอบที่มีข้อมูลเพียงพอสำหรับการวินิจฉัยและสามารถให้ข้อมูลป้อนกลับได้ หากคำตอบตอบเพียงว่า "ใคร" ก็ไม่เพียงพอควรจะต้องตอบถึงกระบวนการและวิธีปฏิบัติงานด้วย เช่น กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญมีอะไรบ้าง คำถามนี้หากตอบเพียงแค่ชื่อกระบวนการ ไม่เพียงพอสำหรับการวินิจฉัย ควรให้ข้อมูลเพิ่มเติมวิธีปฏิบัติงานของกระบวนการนั้นพอสังเขป



HOW

2) การตอบคำถาม "อย่างไร"

ในการตอบคำถามในหมวด 1-6 ที่มีคำถาม "อย่างไร" ควรให้ข้อมูลและสารสนเทศของกระบวนการที่สำคัญที่แสดงถึงประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

- *แนวทาง (Approach - A)* หมายถึง วิธีการที่ใช้เพื่อให้กระบวนการบรรลุผล ซึ่งแนวทางนั้นต้องสามารถนำไปใช้ซ้ำได้ และอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลสารสนเทศที่เชื่อถือได้ ซึ่งหมายถึงการดำเนินการอย่างเป็นระบบ
- *การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ (Deployment - D)* หมายถึง ความครอบคลุมและทั่วถึงของการนำแนวทางไปปฏิบัติในทุกหน่วยงานที่ควรนำไปใช้
- *การเรียนรู้ (Learning - L)* หมายถึง การปรับปรุงแนวทางให้ดีขึ้น โดยการแบ่งปันความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมและการปรับปรุงกระบวนการภายในส่วนราชการและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
- *การบูรณาการ (Integration - I)* หมายถึง ความสอดคล้องทั้งการใช้แนวทาง ตัวชี้วัด สารสนเทศ การวิเคราะห์ ระบบการปรับปรุงที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์ขององค์กร และช่วยเสริมกระบวนการทั่วทั้งส่วนราชการ

รูปแบบการตอบคำถาม: หมวด1-6

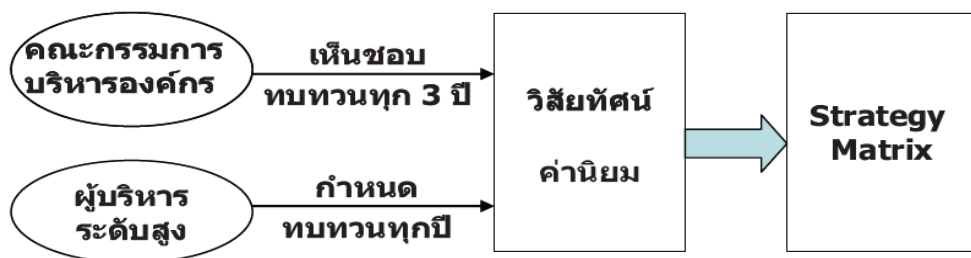


ขั้นตอนสำคัญ	ผู้เกี่ยวข้องสำคัญ	วิธีการ	เมื่อไร
4. กำหนด Strategy Matrix	ผู้บริหารระดับสูง	นำปัจจัยแห่งความสำเร็จและความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์เชื่อมโยงไปสู่วิสัยทัศน์ ค่านิยม เป้าประสงค์ แผนปฏิบัติการ และตัวชี้วัด	ทุกปี ระหว่างกระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ประจำปี

แบบตาราง

แบบแผนภาพ

แบบพรรณา



เมื่อปี พ.ศ. 2543 องค์กรจัดทำวิสัยทัศน์ และค่านิยม โดยใช้กระบวนการ Consensus เพื่อให้ได้ฉันทามติจากคณะผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการบริหารองค์กร

เมื่อได้วิสัยทัศน์และค่านิยมแล้ว คณะผู้บริหารระดับสูงได้จัดประชุมชี้แจงทำความเข้าใจกับบุคลากรทุกส่วนในองค์กร รวมทั้ง การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อต่าง ๆ เช่น อินเทอร์เน็ต แผ่นพับ เพื่อให้เข้าใจตรงกันอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร

ผู้บริหารระดับสูงมีการทบทวนวิสัยทัศน์ และค่านิยมระหว่างกระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ประจำปี และทุก 3 ปีจะมีการทบทวนร่วมกับคณะกรรมการบริหารองค์กร เมื่อปี พ.ศ. 2545 มีการเพิ่มเติมค่านิยมขึ้นอีก 1 ประการ ได้แก่ การให้ความสำคัญต่อชุมชน



ประเด็นที่พบปัญหา

สาเหตุที่เกิดปัญหา

Approach

- ไม่ระบุผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน ความถี่ที่สามารถทำซ้ำได้ หากเปลี่ยนผู้บริหาร/หัวหน้างาน

ส่วนใหญ่เป็นเพียงกิจกรรมที่มีการดำเนินการในช่วงนั้น ดังนั้นสิ่งที่สำคัญคือ การปรับการทำงานให้เป็นกระบวนการ

- ไม่มีการกำหนดตัวชี้วัดของกระบวนการนั้นๆ มาตั้งแต่แรก

ส่วนใหญ่เป็นสาเหตุมาจากการขาดความเชื่อมโยงของ input และ output ของ process นั้นๆ

-



ประเด็นที่พบปัญหา

สาเหตุที่เกิดปัญหา

Deploy

- ไม่ได้แสดงให้เห็นว่ามีการนำสู่การปฏิบัติถ้วนทั่วในแต่ละกลุ่มที่ควรปฏิบัติ

- ไม่มีตัววัดที่สามารถอธิบายถึงประสิทธิภาพของกระบวนการนั้นๆ และเชื่อมโยงให้เห็นได้ในหมวด 7

-

- ขาดการกำกับติดตามของผู้บริหาร

- ขาดการ design/redesign (อาจใช้ SIPOC Model ช่วยก็ได้)



ประเด็นที่พบปัญหา	สาเหตุที่เกิดปัญหา
Learning	
<ul style="list-style-type: none">• ส่วนใหญ่ ไม่ได้แสดงให้เห็นว่ามี learning	<ul style="list-style-type: none">• อาจสืบเนื่องจากการที่ไม่มี systematic approach
<ul style="list-style-type: none">• หากมี ส่วนใหญ่มักแสดงมีการ ทบทวนเพียงกิจกรรม (PDCA ระดับ ของ deploy)	<ul style="list-style-type: none">• ขาดความเข้าใจในความหมายของ learning ที่แท้จริง
<ul style="list-style-type: none">• ไม่มี การทบทวนประสิทธิภาพของ Approach ตลอดจนแสดงให้เห็นว่ามี การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ / เกิดนวัตกรรม	

- การอ้างอิงหัวข้ออื่นตามความเหมาะสม
 - คำตอบในแต่ละหัวข้อควรสมบูรณ์ในตัวเองมากที่สุดเท่าที่จะทำได้
 - หากคำตอบต่างหัวข้อเสริมกันได้ ควรมีการอ้างอิงในหัวข้อนั้น แทนที่จะให้ข้อมูลซ้ำกัน
 - ต้องระวังไม่ให้เกิดการอ้างอิงที่มากเกินไปจะเกิดความสับสนกับผู้ตรวจประเมิน

ข้อผิดพลาดในการเขียนรายงานที่พบบ่อย

1. คัดลอกข้อกำหนดของเกณฑ์มาใส่ในรายงาน
2. ยกตัวอย่างมากกว่าการบรรยายขั้นตอนของกระบวนการ
เช่น เรามีการกำหนดความต้องการของลูกค้าในหลายวิธีตัวอย่างเช่น
มีลูกค้ารายหนึ่ง.....
3. ไม่มีการยกตัวอย่างประกอบเพื่อให้เข้าใจกระบวนการให้ดีขึ้น
หมายเหตุ การยกตัวอย่างจะช่วยให้เห็นภาพที่ชัดเจนและแสดงถึง
การนำไปปฏิบัติ แต่ต้องมั่นใจว่าได้อธิบายขั้นตอนกระบวนการอย่าง
ครบถ้วนแล้ว และได้ระบุชัดเจนว่าเป็นตัวอย่างที่ยกมาประกอบ
คำอธิบาย

ข้อผิดพลาดในการเขียนรายงานที่พบบ่อย

4. ขาดความเฉพาะเจาะจงในประเด็นนำเสนอ

5. นำเสนอผลลัพธ์ของตัววัดที่ระบุไว้ไม่ครบถ้วน เช่น มีการกล่าวถึงตัววัดผลการดำเนินงาน 20 ตัว แต่มีการแสดงผลลัพธ์เพียง 4-5 ตัว กรณีนี้ผู้ประเมินจะเข้าใจว่าตัววัดที่เหลือมีผลลัพธ์ไม่ดี จึงไม่แสดง

6. มีการอ้างอิงในหัวข้ออื่นมากเกินไป

ข้อผิดพลาดในการเขียนรายงานที่พบบ่อย

7. เขียนบรรยายในส่วนที่ต้องการข้อมูล

หมายเหตุ กรณีที่เกณฑ์ถามหาแนวโน้ม ผลลัพธ์ ข้อมูล เมื่อไร
ต้องมีกราฟ ตารางหรือข้อ มูลประกอบ

8. ตอบไม่ตรงประเด็น/คำถาม ให้ข้อมูลในส่วนที่ไม่เกี่ยวข้องกับ ข้อกำหนดในเกณฑ์นั้น

9. ใช้คำย่อมากเกินไป

10. ใช้ศัพท์ที่เข้าใจยาก/ศัพท์เฉพาะทางมากเกินไป



หมวด 7 \longrightarrow LeTCI

Le = Level

T = Trend

C = Comparison

I = Integration

แนวทางการให้คะแนนของหมวด 7

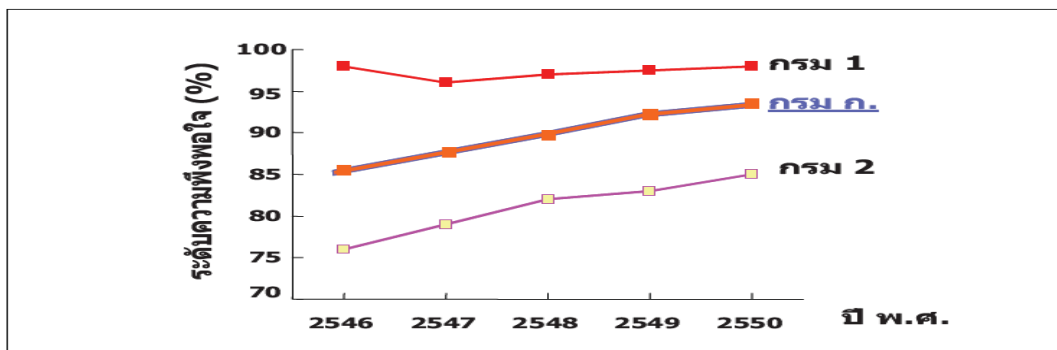
	0-5%	10-25%	30-45%	50-65%	70-85%	90-100%
Le	ไม่มีผลลัพธ์ หรือผลลัพธ์ไม่ดี	มีผลลัพธ์น้อย เรื่อง มีการปรับปรุงบ้าง เริ่มมีผลงานที่ด้น้อยเรื่อง	มีการปรับปรุง หรือผลการดำเนินการที่ดี ในหลายเรื่อง	มีแนวโน้มของการปรับปรุง หรือผลการดำเนินการที่ดี ในเกือบทุกเรื่อง	มีผลการดำเนินการที่ดี/ดีเลิศในเรื่องสำคัญส่วนใหญ่	มีผลการดำเนินการที่ดีเลิศในเรื่องสำคัญส่วนใหญ่
T	ไม่มีข้อมูล แนวโน้ม หรือมีแนวโน้มในทางลบ	ไม่มีข้อมูล แนวโน้ม	เริ่มมีการพัฒนาของแนวโน้ม	ไม่มีแนวโน้มในทางลบ ไม่มีผลการดำเนินการไม่ดี ในเรื่องสำคัญ	รักษาแนวโน้มนการปรับปรุง/ผลการดำเนินการไว้ได้ เป็นส่วนใหญ่	มีแนวโน้มการปรับปรุงที่ดีเลิศ รักษาระดับที่ดีเลิศเป็นส่วนใหญ่
C	ไม่มีสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ	ไม่มีสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ	เริ่มมีสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ	ผลการดำเนินการดี/ดีมากในบางเรื่อง เทียบกับตัวเปรียบเทียบ	ผลการดำเนินการส่วนมากเป็นผู้นำ และดีมากเมื่อเทียบกับตัวเปรียบเทียบ	เป็นผู้นำในอุตสาหกรรม และเป็นระดับเทียบเคียงให้องค์กรอื่นในหลายเรื่อง
Li	ไม่มีผลลัพธ์ในเรื่องที่สำคัญต่อความต้องการทางธุรกิจ	มีผลลัพธ์ในเรื่องที่สำคัญต่อธุรกิจน้อยเรื่อง	มีผลลัพธ์ในเรื่องที่สำคัญต่อธุรกิจหลายเรื่อง	ผลลัพธ์ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ตลาด กระบวนการสำคัญ ส่วนใหญ่	ผลลัพธ์ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ตลาด กระบวนการแผนปฏิบัติการสำคัญ ส่วนใหญ่	ผลลัพธ์ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ตลาด กระบวนการแผนปฏิบัติการสำคัญ อย่างสมบูรณ์

รูปแบบการตอบคำถาม:หมวด7



ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลลัพธ์	ผลลัพธ์เทียบกับเป้าหมาย (+/-)	ผลลัพธ์ในช่วง 3 ปี			ลักษณะแนวโน้ม (+/-)	องค์กร/กระบวนการที่เปรียบเทียบ	ผลการเปรียบเทียบ (+/-)
				2548	2549	2550			
ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	94%	94 %	+ (ตามเป้าหมาย)	88%	93%	94%	+	กรม 1 กรม 2	- +

แบบตาราง



แบบกราฟ

แบบคำอธิบายกราฟ

เพื่อช่วยในการติดตามแนวทางการให้คะแนน ควรอธิบายกราฟ ดังนี้

- กรม ก. มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในปัจจุบันอยู่ที่ 94% มีแนวโน้มการปรับปรุงที่ดีขึ้นทุกปี ตั้งแต่ปี 2546 - 2550
- ระดับเทียบเคียง กรม 1 มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในปัจจุบันดีที่สุด อยู่ที่เกือบ 100% และรักษาระดับไว้ได้อย่างคงที่
- ระดับเทียบเคียง กรม 2 มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในปัจจุบันอยู่ที่ 85% แม้จะมีแนวโน้มการปรับปรุงที่ดีขึ้นทุกปี แต่ยังคงต่ำกว่ากรม ก.

Figure 7.1-11 Employers' Rating of Graduates' Skills and Knowledge

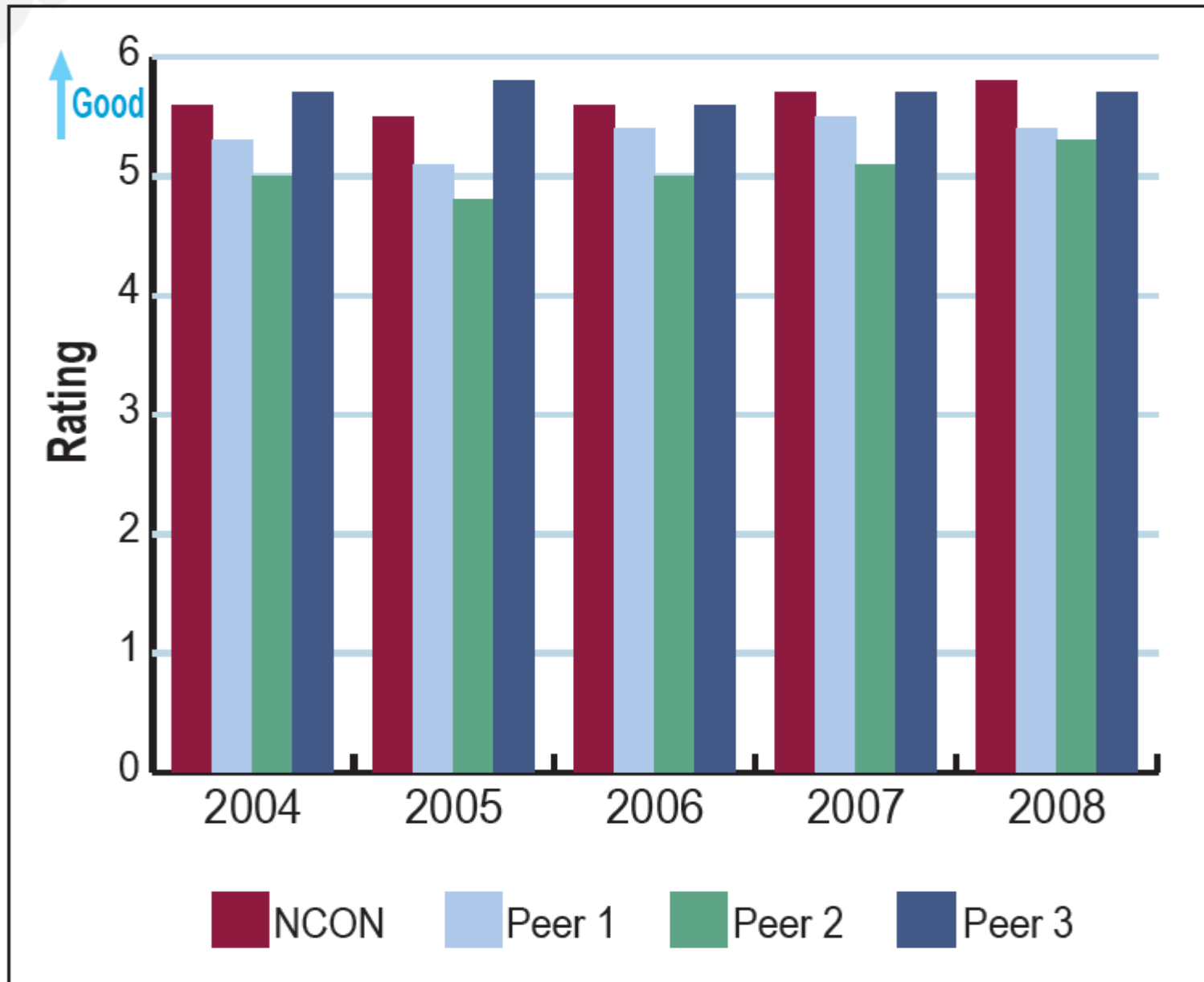




Figure 7.3-4 Research Expenditures

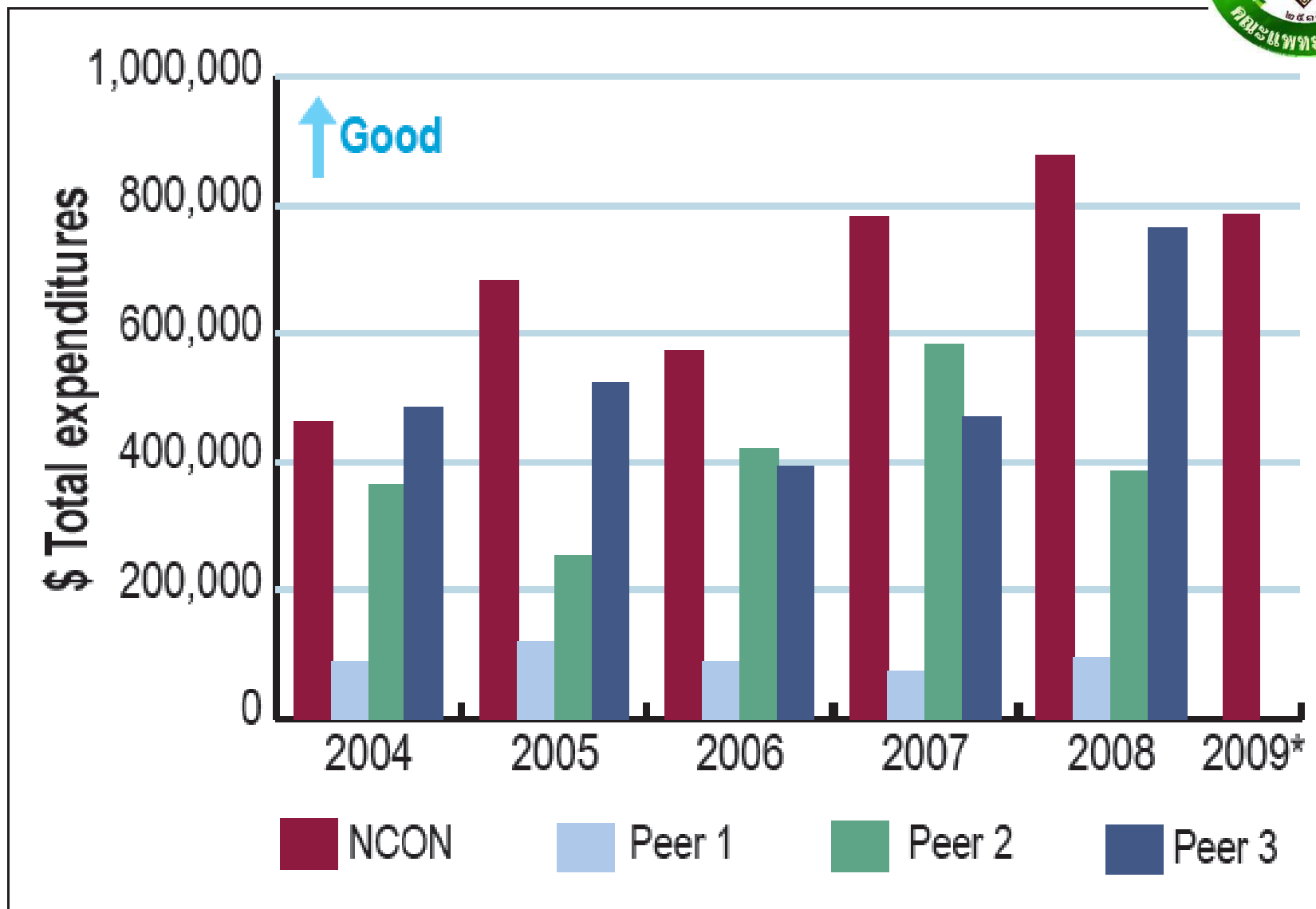
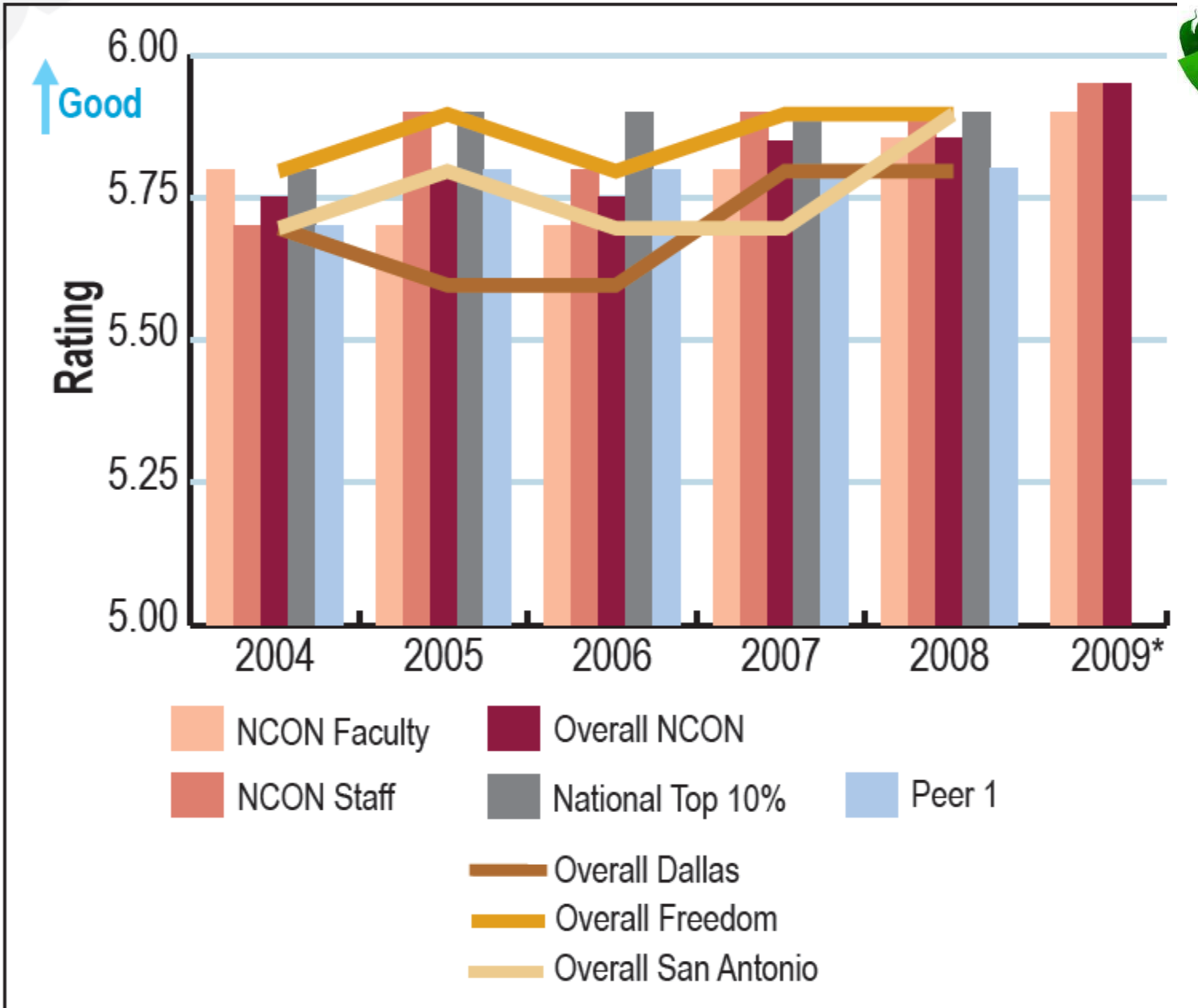


Figure 7.4-12 Workforce Safety (4S)





ประเด็นที่พบปัญหา	สาเหตุที่เกิดปัญหา
Integration & segment	
• ตัวชี้วัด/ตัววัด ไม่ครบถ้วน	ไม่ครบถ้วน ส่วนใหญ่เป็นสาเหตุที่มาจากกระบวนการคัดเลือกและรวบรวมตัวชี้วัด/ตัววัดตามหัวข้อ 4.1ก1
• ตัวชี้วัด/ตัววัด ที่ใช้ไม่สำคัญต่อองค์กร	
• ตัวชี้วัด/ตัววัด ไม่ครอบคลุม ทุกกลุ่มผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย บุคลากร และบริการสำคัญ	ส่วนการไม่ครอบคลุม นั้นส่วนใหญ่เป็นสาเหตุมาจากการคัดเลือกตัวชี้วัด/ตัววัด ไม่สัมพันธ์กับสารสนเทศที่ได้แสดงไว้ในโครงร่างองค์กร



ประเด็นที่พบปัญหา

สาเหตุที่เกิดปัญหา

Comparison

• **ขาด** การแสดงค่าเปรียบเทียบ

ส่วนใหญ่เป็นสาเหตุที่มาจากขาดระบบคัดเลือกและรวบรวมค่าเทียบเคียงในหัวข้อที่ 4.1ก2 ทำให้ไม่มีข้อมูลเทียบเคียง

• ผลลัพธ์ที่ได้มีค่า**ต่ำกว่า**ค่าเปรียบเทียบ

ในกรณีที่ผลลัพธ์ที่ได้ต่ำกว่าค่าเปรียบเทียบ มักเป็นสาเหตุมาจากขาดการทบทวนและปรับปรุงผลการดำเนินการในหัวข้อที่ 4.1ข กล่าวคือ

- ขาดการติดตามของผู้บริหารระดับสูง
- มีการติดตามแต่ไม่มีการหาแนวทางในการปรับปรุงมีแต่ประชุมเพื่อรับทราบเท่านั้น
- รวมทั้งขาดการนำสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบไปใช้ประโยชน์ต่อเนื่องและ สร้างนวัตกรรมตามหัวข้อที่ 4.1ก2



ประเด็นที่พบปัญหา	สาเหตุที่เกิดปัญหา
Level	
<ul style="list-style-type: none">• ขาดการแสดงค่าเป้าหมาย	ส่วนใหญ่เป็นสาเหตุที่เกิดจากการกำหนดค่าเป้าหมายและค่าคาดการณ์ตามหัวข้อที่ 2.2ข
<ul style="list-style-type: none">• ผลลัพธ์ที่ใช้ไม่สามารถแสดงในเชิงปริมาณได้	กรณีที่ผลลัพธ์ที่ใช้ไม่สามารถแสดงเชิงปริมาณได้ มักมีสาเหตุมาจากกระบวนการการคัดเลือกและรวบรวมตัวชี้วัด/ ตัววัดในหัวข้อ 4.1ก1
<ul style="list-style-type: none">• ผลลัพธ์ที่ได้มีระดับไม่ดี	กรณีที่ผลลัพธ์มีระดับไม่ดี มักมีสาเหตุมาจากระบบในการทบทวนและปรับปรุงผลการดำเนินการในหัวข้อ 4.1 ข กล่าวคือ <ul style="list-style-type: none">• ขาดการติดตามของผู้บริหารระดับสูง• มีการติดตามแต่ไม่มีการหาแนวทางในการปรับปรุง มีแต่ประชุมเพื่อรับทราบเท่านั้น



Q & A