ScQA

ครูอรชร จันทร์ผ่อง
ครูโรงเรียนอุตรดิตถ์

เกณฑ์นี้จะช่วยโรงเรียนได้อย่างไร?

ช่วยให้โรงเรียนใช้เป็นแนวทางที่บูรณาการในการจัดการผลการดำเนินงาน ซึ่งจะให้ผลลัพธ์ดังนี้

1. การศึกษาที่มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาและความยั่งยืนของโรงเรียน
2. ปรับปรุงประสิทธิผลและขีดความสามารถในการบริหาร
3. เกิดการเรียนรู้ทั้งในระดับองค์กรและระดับบุคคล

OBECQA

-เป็นเครื่องมือยกระดับคุณภาพขององค์กร

-เป็นชุดความรู้ที่อธิบายระบบการจัดการในโรงเรียน

-เป็นการพัฒนาระบบงาน จึงต้องเข้าใจระบบงาน

เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

1) โดยใช้กระบวนการ PDCA

2) โดยใช้เครื่องมือประเมิน ADLI / LeTCI

3) โดยผ่านการรายงาน (Report)

สาระสำคัญของเกณฑ์ OBECQA

1. Core Values and Concepts : ความเชื่อ และพฤติกรรมที่ฝังลึกในองค์กรที่เป็นเลิศ

2. ข้อมูลที่ใช้พิจารณา

2.1 เกี่ยวกับตนเอง : โครงร่างองค์กร

2.2 เกี่ยวกับกระบวนการ : หมวด 1 – หมวด 6

2.3 เกี่ยวกับผลลัพธ์ : หมวด 7

สาระสำคัญของเกณฑ์ OBECQA

3. ระดับพัฒนาการขององค์กร

3.1 มิติการให้คะแนนกระบวนการ (หมวด 1-6) ใช้ ADLI (Approach – Deployment – Learning – Integration)

3.2 มิติการให้คะแนนผลลัพธ์ (หมวด7) ใช้ LeTCI (Level – Trend – Comparison – Integration

3.3 แนวทางการให้คะแนน (Scoring Guidelines)

CORE VALUES AND CONCEPTS (ค่านิยมหลักและแนวคิด)

1. มุมมองในเชิงระบบ (Systems Perspective)
2. การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ (Visionary Leadership)
3. ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นลูกค้า (Customer-focused excellence)
4. การเรียนรู้ระดับองค์กรและความคล่องตัว (Organizational Learning and Agility)
5. การให้ความสำคัญกับบุคลากร (Valuing People)
6. การมุ่งเน้นความสำเร็จ (Focus on Success)

CORE VALUES AND CONCEPTS (ค่านิยมหลักและแนวคิด)

7. การจัดการเพื่อนวัตกรรม (Managing for Innovation)
8. การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง (Management by Fact)
9. ความรับผิดชอบต่อสังคม (Societal Responsibility)
10. จริยธรรมและความโปร่งใส (Ethics and Transparency)
11. การส่งมอบคุณค่าและผลลัพธ์ (Delivering Value and Results)

กลุ่มโรงเรียนมาตรฐานสากล

251

ScQA

รางวัลระบบคุณภาพระดับ โรงเรียน

(School Quality Award)

351

OBECQA

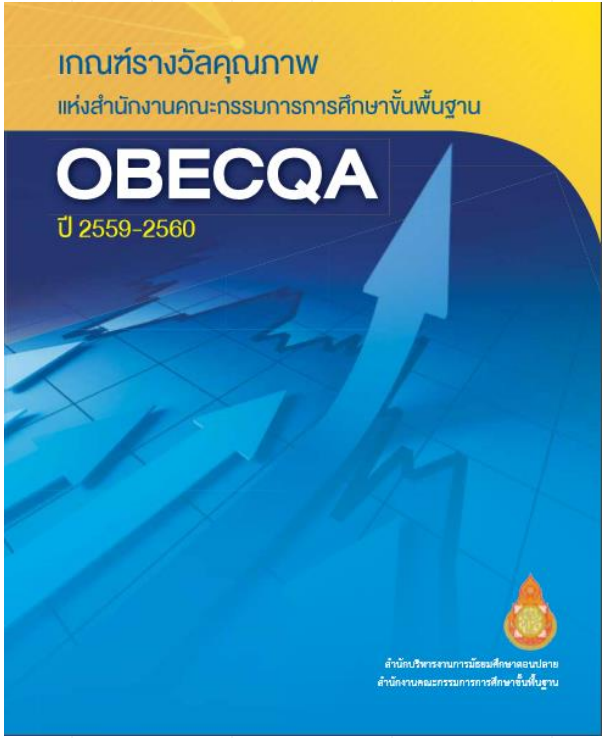
รางวัลระบบคุณภาพระดับ สพฐ.

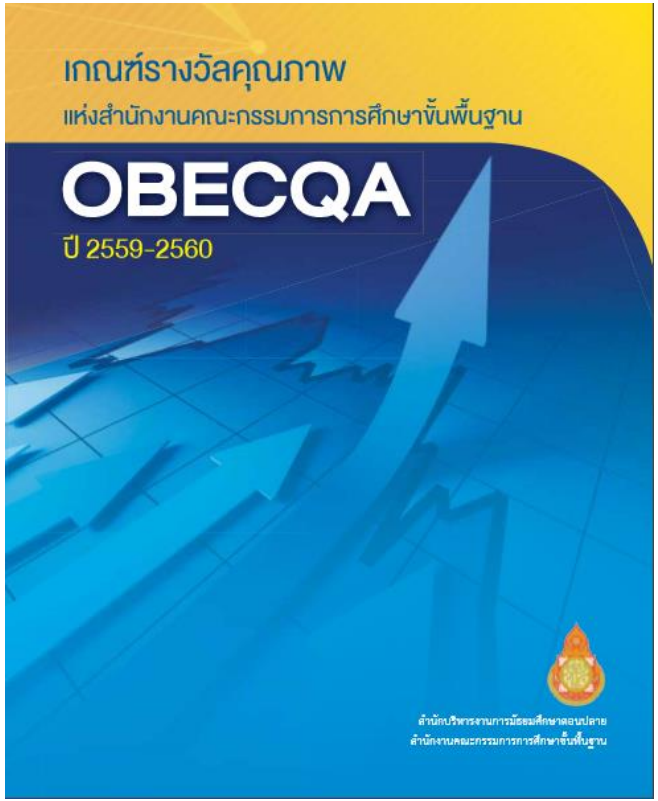
(Office of the Basic Education Commission Quality Award)

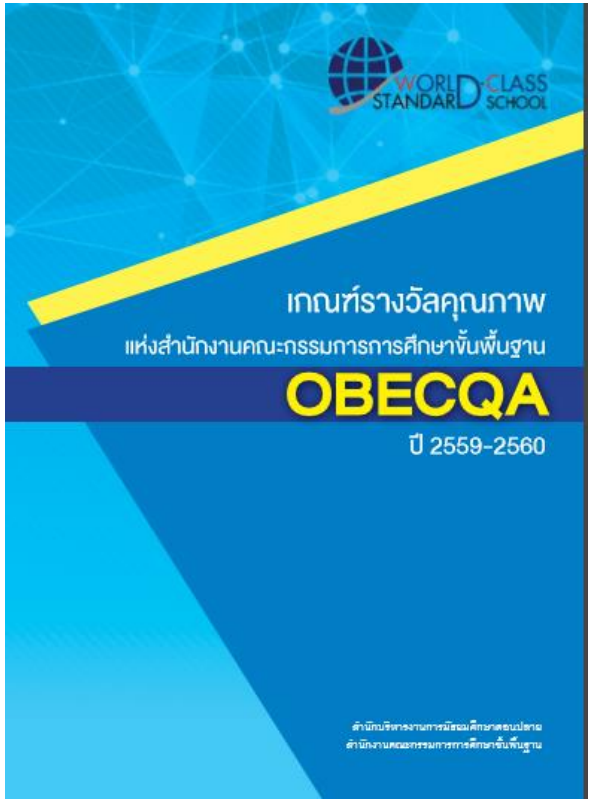
TQA

(Thailand Quality Award)

เกณฑ์รางวัลคุณภาพ
แห่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
OBECQA
ของโครงการโรงเรียนมาตรฐานสากล ปี 2557-2558


เกณฑ์รางวัลคุณภาพ
แห่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
OBECQA
ปี 2559-2560
สำนักบริหารงานการมัธยมศึกษาตอนปลาย
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน


เกณฑ์รางวัลคุณภาพ
แห่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
OBECQA
ปี 2559-2560
สำนักบริหารงานการมัธยมศึกษาตอนปลาย
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน


WORLD STANDARD CLASS SCHOOL
เกณฑ์รางวัลคุณภาพ
แห่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
OBECQA
ปี 2559-2560
สำนักบริหารงานการมัธยมศึกษาตอนปลาย
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

พื้นฐานของเกณฑ์

ค่านิยมหลัก

1. การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์
2. การศึกษาที่มุ่งเน้นการเรียนรู้
3. การเรียนรู้ระดับองค์กรและระดับบุคคล
4. การเห็นคุณค่าของผู้ปฏิบัติงานและคู่ความร่วมมือ
5. ความคล่องตัว
6. การมุ่งเน้นอนาคต
7. การจัดการเพื่อนวัตกรรม
8. การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง
9. ความรับผิดชอบต่อสังคมในภาพใหญ่
10. การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์และการสร้างคุณค่า
11. มุมมองในเชิงระบบ

เกณฑ์

หมวด 1. การนำองค์กร

หมวด 2. การวางแผนเชิงกลยุทธ์

หมวด 3. นักเรียนและ ผมสดสส.

หมวด 4. การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้

หมวด 5. บุคลากร

หมวด 6. การปฏิบัติการ

หมวด 7. ผลลัพธ์

โครงร่างองค์กร

1. การนำองค์กร (110)

2. กลยุทธ์ (95)

3. นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (95)

บูรณาการ

5. บุคลากร (100)

6. การปฏิบัติการ (100)

7. ผลลัพธ์ (400)

4. การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ (100)

ค่านิยมและแนวคิดหลัก

สาระสำคัญของเกณฑ์ 3 องค์ประกอบ

1. Core Values and Concept : ความเชื่อและพฤติกรรมที่ฝังลึกในองค์กรที่เป็นเลิศ
2. เกณฑ์ OBECQA : ชุดคำถาม 3 ชุด

   เกี่ยวกับตนเอง : โครงร่างองค์กร

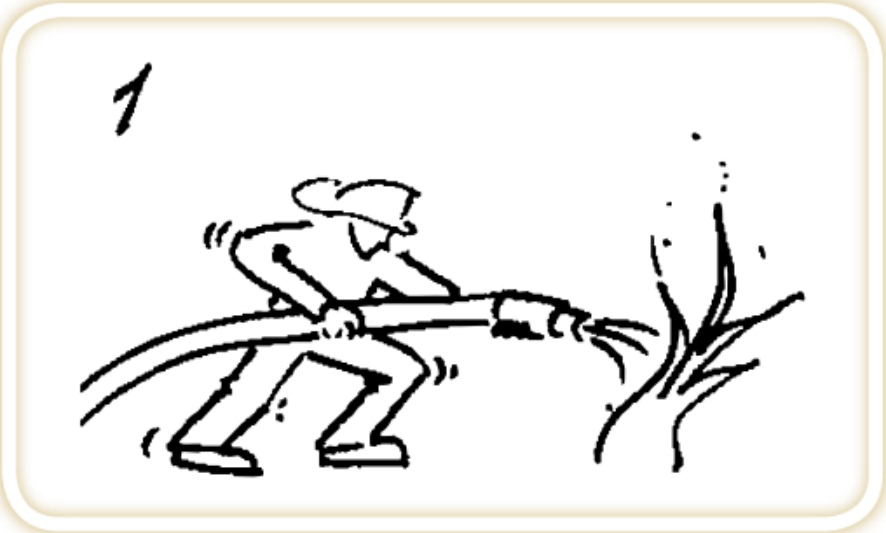
   เกี่ยวกับกระบวนการ : หมวด 1 – 6

   เกี่ยวกับผลลัพธ์ : หมวด 7
3. ระดับพัฒนาการขององค์กร : แนวทางการให้คะแนน Scoring Guidelines

   มิติการให้คะแนนกระบวนการ : ADLI

   มิติการให้คะแนนผลลัพธ์ : LeTCI

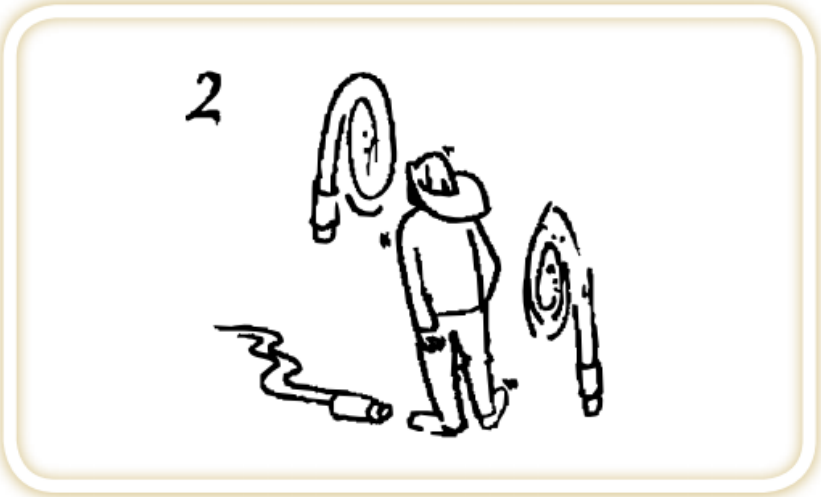
ตัวอย่างการประยุกต์ใช้ :
จากการดับเพลิงสู่นวัตกรรม



ขั้นที่ 1
การตั้งรับปัญหา
0 – 5%

ขั้นที่ 1 การตั้งรับปัญหา

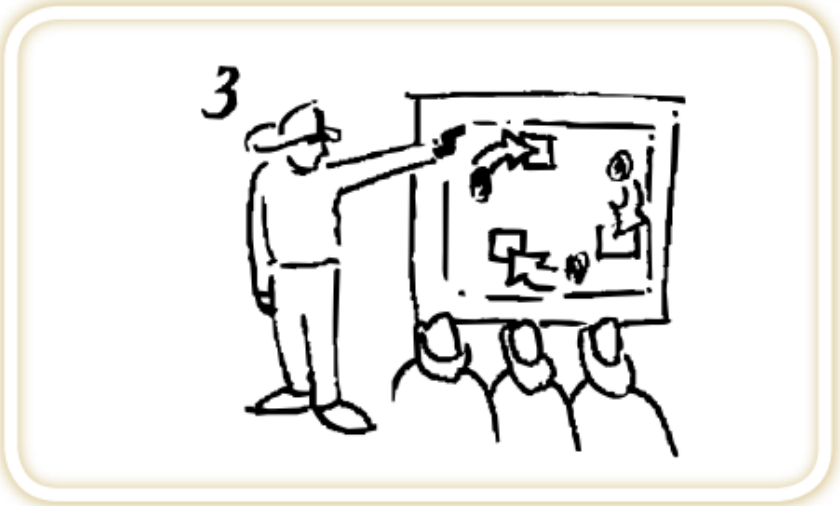
- ผู้ที่รับผิดชอบโดยตรงเกิดความตระหนกตกใจกับปัญหาที่เกิดขึ้น เน้นการหาทางแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า คลี่คลายสถานการณ์ให้ปกติอย่างรวดเร็ว คล้ายกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเร่งวิ่งลากสายดับเพลิงเพื่อดับเพลิงให้เร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ (0-5%)



ขั้นที่ 2
รณรงค์ให้เกิดการปรับปรุง
10 – 25%

ขั้นที่ 2 รณรงค์ให้เกิดการปรับปรุง

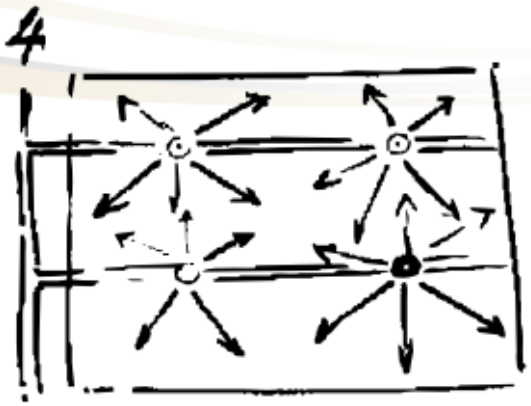
- องค์กรโดยผู้ที่รับผิดชอบแสวงหาเครื่องมือหรือกำหนดมาตรการในการแก้ไขปัญหาเพื่อให้สามารถรับมือกับปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และลดผลกระทบของความเสียหายที่เกิดขึ้น เทียบได้กับการที่องค์กรติดตั้งท่อและสายดับเพลิงจำนวนมากขึ้นเพื่อช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการดับเพลิง และลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น (10-25%)



ขั้นที่ 3
การปรับปรุงและประเมินผลอย่างเป็นระบบ
30 – 45%

ขั้นที่ 3 การปรับปรุงและประเมินผลอย่างเป็นระบบ

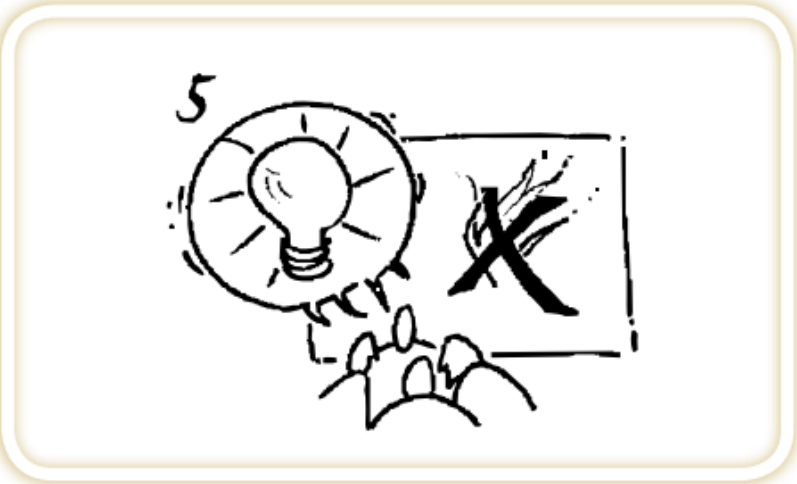
- องค์กรเริ่มมีการประชุมหารือร่วมกันเพื่อประเมินจุดที่เป็นความเสี่ยงหรือสาเหตุของปัญหา เพื่อหาทางรับมือกับความผิดปกติที่อาจขึ้นตรงจุดนั้นได้อย่างมีประสิทธิผลมากขึ้น เทียบได้กับการที่องค์กรประเมินว่าพื้นที่ใดมีความเสี่ยงในการเกิดเพลิงไหม้ และติดตั้งอุปกรณ์ตรวจจับความร้อนและหัวรดน้ำ (Heat Sensors and a Sprinkler System) เป็นพิเศษ พร้อมทั้งแผนการรับมืออัคคีภัยที่อาจเกิดขึ้นในพื้นที่บริเวณนั้น (30-45%)



ขั้นที่ 4
การกำหนดกลยุทธ์
ปรับปรุงและการ
เรียนรู้ทบทวน
50 – 65%

ขั้นที่ 4 กำหนดกลยุทธ์ปรับปรุงและการเรียนรู้ทบทวน

- องค์กรดำเนินการบริหารจัดการเชิงป้องกันการเกิดอัคคีภัยอย่างเป็นระบบมากขึ้น เทียบได้กับการที่องค์กรติดตั้งระบบตรวจจับความร้อนและหัวรดน้ำ เพื่อช่วยเตือนภัยให้ทราบเมื่อระดับอุณหภูมิเพิ่มสูงขึ้นจนสามารถทำให้เกิดเพลิงไหม้ได้ (50-65%)



ขั้นที่ 5
การวิเคราะห์
องค์กรและการ
สร้างนวัตกรรม
70 – 100%

ขั้นที่ 5 การวิเคราะห์องค์กรและสร้างนวัตกรรม

- องค์กรดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศระดับองค์กรและสร้างสรรค์นวัตกรรมที่เน้นการป้องกันที่สาเหตุเบื้องต้น เพื่อลดโอกาสการเกิดของปัญหา เทียบได้กับการที่องค์กรเน้นให้เกิดความปลอดภัยโดยเปลี่ยนมาใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ป้องกันไฟ และติดไฟยาก การเปลี่ยนมาใช้ของเหลวที่มีน้ำเป็นส่วนประกอบหลักแทนของเหลวไวไฟ และองค์กรให้ความสำคัญกับระบบตรวจจับความร้อนและหัวรดน้ำ ในฐานะวิธีการป้องกันเชิงเตือนภัยเมื่อปัญหาได้เกิดขึ้นแล้ว (70-100%)

1. มีระบบในเรื่องใหญ่ๆ
ตอบโจทย์ พันธกิจหลักๆ ได้
การเรียนรู้ยังเป็นแบบดับไฟและแก้ปัญหาเป็นส่วนใหญ่

2. มีระบบครอบคลุมกระบวนการสำคัญ
ตอบโจทย์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและกลยุทธ์ขององค์กรได้เป็นอย่างดี
ใช้ fact and data ในการเรียนรู้และปรับปรุงอย่างเป็นระบบ มีการเรียนรู้ระดับองค์กรและกลยุทธ์อย่างเป็นระบบ

3. มีระบบครอบคลุมกระบวนการย่อย
นอกจากตอบโจทย์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและกลยุทธ์องค์กรอย่างดีแล้ว
ยังเตรียมองค์กรตอบโจทย์ในอนาคตด้วย ใช้นวัตกรรมและ best practices เป็นกลยุทธ์สำคัญในการบริหาร

ScQA ผ่าน 251 คะแนน

OBECQA ผ่าน 351 คะแนน

ประเด็น

1. โครงสร้างของเกณฑ์

ระดับชั้นของเกณฑ์ OBECQA

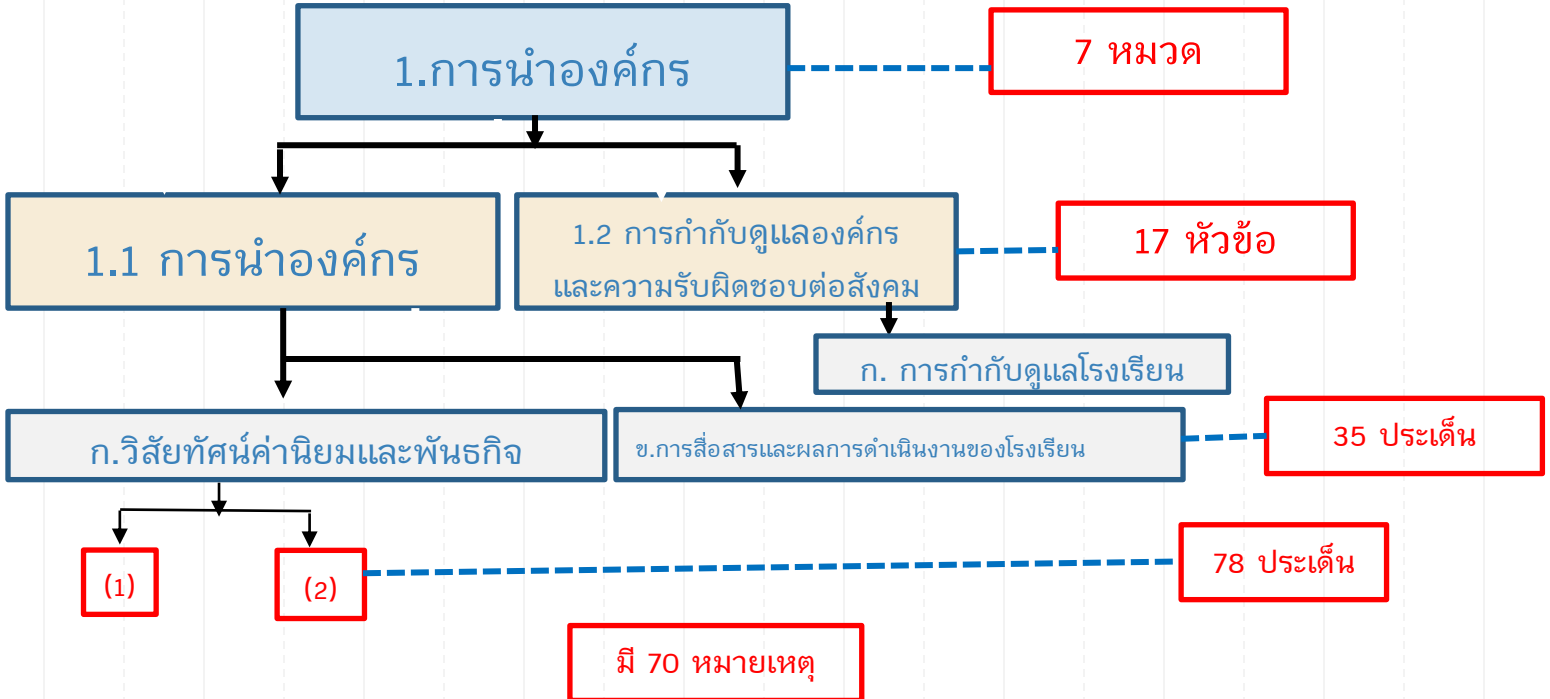
มีอะไรบ้าง (WHAT)

P โครงร่างองค์กร

2 ข้อ
13 ประเด็น

ระดับชั้นของเกณฑ์ OBECQA

ทำอย่างไร
(HOW)



หมายเลขหัวข้อ

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership) : ผู้นำระดับสูงนำองค์กรอย่างไร (60 คะแนน)

กระบวนการ

ให้อธิบายโดยตอบคำถามต่อไปนี้

ก. วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม (Vision, Mission and Values)

(1) วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม (Vision, Mission and Values)

ผู้นำระดับสูง (SENIOR LEADERS) ดำเนินการอย่างไรในการกำหนด วิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยม ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม สู่การปฏิบัติ โดยผ่านระบบการนำองค์กร (LEADERSHIP SYSTEM) ไปยังบุคลากร ผู้ส่งมอบ พันธมิตร ผู้ให้ความร่วมมือที่สำคัญ นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (*) การปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูงแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมขององค์กรอย่างไร

หัวข้อ

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership) : ผู้นำระดับสูงนำองค์กรอย่างไร (60 คะแนน)

กระบวนการ

ให้อธิบายโดยตอบคำถามต่อไปนี้

ก. วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม (Vision, Mission and Values)

(1) วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม (Vision, Mission and Values)

ผู้นำระดับสูง (SENIOR LEADERS) ดำเนินการอย่างไรในการกำหนด วิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยม ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม สู่การปฏิบัติ โดยผ่านระบบการนำองค์กร (LEADERSHIP SYSTEM) ไปยังบุคลากร ผู้ส่งมอบ พันธมิตร ผู้ให้ความร่วมมือที่สำคัญ นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (*) การปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูงแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมขององค์กรอย่างไร

คะแนน

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership) : ผู้นำระดับสูงนำองค์กรอย่างไร (60 คะแนน)

กระบวนการ

ให้อธิบายโดยตอบคำถามต่อไปนี้

ก. วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม (Vision, Mission and Values)

(1) วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม (Vision, Mission and Values)

ผู้นำระดับสูง (SENIOR LEADERS) ดำเนินการอย่างไรในการกำหนด วิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยม ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม สู่การปฏิบัติ โดยผ่านระบบการนำองค์กร (LEADERSHIP SYSTEM) ไปยังบุคลากร ผู้ส่งมอบ พันธมิตร ผู้ให้ความร่วมมือที่สำคัญ นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (*) การปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูงแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมขององค์กรอย่างไร

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership) : ผู้นำระดับสูงนำองค์กรอย่างไร (60 คะแนน)

กระบวนการ

ประเภทของสารสนเทศ (มิติกระบวนการ)

ให้อธิบายโดยตอบคำถามต่อไปนี้

ก. วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม (Vision, Mission and Values)

(1) วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม (Vision, Mission and Values)

ผู้นำระดับสูง (SENIOR LEADERS) ดำเนินการอย่างไรในการกำหนด วิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยม ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม สู่การปฏิบัติ โดยผ่านระบบการนำองค์กร (LEADERSHIP SYSTEM) ไปยังบุคลากร ผู้ส่งมอบ พันธมิตร ผู้ให้ความร่วมมือที่สำคัญ นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (*) การปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูงแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมขององค์กรอย่างไร

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership) : ผู้นำระดับสูงนำองค์กรอย่างไร (60 คะแนน)

กระบวนการ

ประเด็นพิจารณา

ให้อธิบายโดยตอบคำถามต่อไปนี้

ก. วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม (Vision, Mission and Values)

(1) วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม (Vision, Mission and Values)

ผู้นำระดับสูง (SENIOR LEADERS) ดำเนินการอย่างไรในการกำหนด วิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยม ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม สู่การปฏิบัติ โดยผ่านระบบการนำองค์กร (LEADERSHIP SYSTEM) ไปยังบุคลากร ผู้ส่งมอบ พันธมิตร ผู้ให้ความร่วมมือที่สำคัญ นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (*) การปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูงแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมขององค์กรอย่างไร

ข้อกำหนดพื้นฐาน (Basic requirements)

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership) : ผู้นำระดับสูงนำองค์กรอย่างไร (60 คะแนน)

กระบวนการ

ให้อธิบายโดยตอบคำถามต่อไปนี้

ก. วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม (Vision, Mission and Values)

(1) วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม (Vision, Mission and Values)

ผู้นำระดับสูง (SENIOR LEADERS) ดำเนินการอย่างไรในการกำหนด วิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยม ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม สู่การปฏิบัติ โดยผ่านระบบการนำองค์กร (LEADERSHIP SYSTEM) ไปยังบุคลากร ผู้ส่งมอบ พันธมิตร ผู้ให้ความร่วมมือที่สำคัญ นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (*) การปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูงแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมขององค์กรอย่างไร

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership) : ผู้นำระดับสูงนำองค์กรอย่างไร (60 คะแนน)

กระบวนการ

ให้อธิบายโดยตอบคำถามต่อไปนี้

ก. วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม (Vision, Mission and Values)

(1) วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม (Vision, Mission and Values)

ข้อกำหนดโดยรวม (Overall requirements)

ผู้นำระดับสูง (SENIOR LEADERS) ดำเนินการอย่างไรในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยม ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม สู่การปฏิบัติ โดยผ่านระบบการนำองค์กร (LEADERSHIP SYSTEM) ไปยังบุคลากร ผู้ส่งมอบ พันธมิตร ผู้ให้ความร่วมมือที่สำคัญ นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (*) การปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูงแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมขององค์กรอย่างไร

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership) : ผู้นำระดับสูงนำองค์กรอย่างไร (60 คะแนน)

กระบวนการ

ให้อธิบายโดยตอบคำถามต่อไปนี้

ก. วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม (Vision, Mission and Values)

(1) วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม (Vision, Mission and Values)

ผู้นำระดับสูง (SENIOR LEADERS) ดำเนินการอย่างไรในการกำหนด วิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยม ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม สู่การปฏิบัติ โดยผ่านระบบการนำองค์กร (LEADERSHIP SYSTEM) ไปยังบุคลากร ผู้ส่งมอบ พันธมิตร ผู้ให้ความร่วมมือที่สำคัญ นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (*) การปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูงแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมขององค์กรอย่างไร

ข้อกำหนดย่อย
(Multiple requirements)

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership) : ผู้นำระดับสูงนำองค์กรอย่างไร (60 คะแนน)

กระบวนการ

ให้อธิบายโดยตอบคำถามต่อไปนี้

ก. วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม (Vision, Mission and Values)

(1) วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม (Vision, Mission and Values)

ผู้นำระดับสูง (SENIOR LEADERS) ดำเนินการอย่างไรในการกำหนด วิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยม ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม สู่การปฏิบัติ โดยผ่านระบบการนำองค์กร (LEADERSHIP SYSTEM) ไปยังบุคลากร ผู้ส่งมอบ พันธมิตร ผู้ให้ความร่วมมือที่สำคัญ นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (*) การปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูงแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมขององค์กรอย่างไร

คำที่ขีดเส้นใต้ : มีในอภิธานศัพท์ (หน้า 100-123)

หมายเหตุ : *ใช้ตัวเอียง*

* : ตอบตามความเหมาะสม

ประเด็น

2. การเขียนรายงาน ScQA/OBECQA

ก่อนจะเริ่มเขียน.....

องค์กรของเราจัดอยู่ในประเภทไหน

	เขียนดี	เขียนไม่ดี
มีดีให้เขียน	*1. มีดี+เขียนดี*	*2. มีดี+เขียนไม่ดี*
ไม่มีดีให้เขียน	*3. ไม่มีดี+เขียนดี*	*4. ไม่มีดี+เขียนไม่ดี*

แนวปฏิบัติที่ดีของการเขียนรายงาน

1.วางแผนการเขียนรายงานทั้งกรอบเวลา กิจกรรม ผู้รับผิดชอบ ประเด็นสำคัญ จัดสรรพื้นที่รายหมวด

2.กำหนด key themes และตัวอย่างการจัดการที่สำคัญ

3.กำหนดกลยุทธ์หลักที่จะทำให้รายงานมีความสัมพันธ์สอดคล้องกันอย่างบูรณาการ

4.กำหนดรูปแบบ ผัง ตาราง

5.กำหนดตัวชี้วัด ผลลัพธ์ที่ครอบคลุมและมีผลการเทียบเคียง

6.กำหนดข้อมูลกระบวนการที่แสดงถึงการปฏิบัติ ระบบการติดตามประเมินผล วงจรการปรับปรุงและแสดงความเชื่อมโยง

7.กำหนดหลักฐานที่พิสูจน์ให้เห็นถึงระบบบูรณาการของกระบวนการ

8.ร่างรายงานฉบับที่ 1 ใช้แสดงภาพโดยรวม

9.ร่างรายงานฉบับที่ 2 ใช้ประเมินระดับคะแนนและการบูรณาการ

10.ร่างรายงานฉบับที่ 3 ใช้สรุปขั้นสุดท้ายและพิสูจน์อักษร

ข้อเสนอแนะ

- เขียนรายงานอย่างเป็นอิสระ ตามสภาพที่แท้จริงของหน่วยงานก่อน
- เมื่อเขียนเสร็จแล้ว ตรวจสอบว่าได้แสดง ADLI/LeTCI ที่ชัดเจนหรือยัง
- ถ้ายัง เพราะลืม เขียนแก้ไขเพิ่มเติม
- ถ้ายัง เพราะไม่มี กำหนดไว้เป็นโอกาสพัฒนาของตนเอง และลงมือแก้ไขส่วนที่ขาดไป

รูปแบบการเขียนรายงาน

1. ปกหน้า : กระดาษเปล่าสีขาว 180 แกรมขึ้นไป

2. ปกใน : 180 แกรมขึ้นไป เว้นระยะขอบด้านละ 2.5 ซม.

รายงานวิธีการและผลการดำเนินงาน
ตามเกณฑ์ OBECQA ประจำปี ……..

สัญลักษณ์หรือ
เครื่องหมายขององค์กร

ชื่อองค์กร……
สภานที่ตั้ง/ที่ทำงาน
……
……

3. ผังโครงสร้างองค์กร : 1 หน้า

4. คำอภิธานศัพท์ คำย่อ หรือคำศัพท์เฉพาะขององค์กร(ถ้ามี) : ไม่เกิน 5 หน้า

5. สารบัญ : ทุกสารบัญรวมไม่เกิน 5 หน้า

6. อธิบายโครงร่างองค์กร : ไม่เกิน 10 หน้า

7. อธิบายวิธีการและผลการดำเนินงาน(ตอบคำถาม 7 หมวด) : ไม่เกิน 90 หน้า

8. ปกในของปกหลัง : ระบุ *“เอกสารนี้อยู่ระหว่างการทดลองห้ามสำเนาเผยแพร่และอ้างอิง”*

9. ปกหลัง: กระดาษเปล่าสีขาว 180 แกรมขึ้นไป ไม่มีข้อความใดๆ

การคั่นหน้าและการจัดหมวดหมู่ : สามารถทำได้ (ไม่บังคับ) โดยใช้กระดาษเปล่าที่มีสีในการคั่นหน้า ไม่ระบุข้อความอื่นๆ นอกจาก หมวด 1-7 เท่านั้น

การระบุเลขหน้า : ให้เริ่มระบุเลข 1 บนขวาของหน้ากระดาษ โดยเริ่มหน้าแรก ที่โครงร่างองค์กร(ข้อ 6) นับเรียงไปจนถึงข้อ 7 (รวมแล้วไม่เกิน 100 หน้า)

ส่วนบน(Header) และส่วนล่าง(Footer) ของหน้ากระดาษ :

ไม่ต้องแสดงสัญลักษณ์หรือระบุชื่อองค์กร

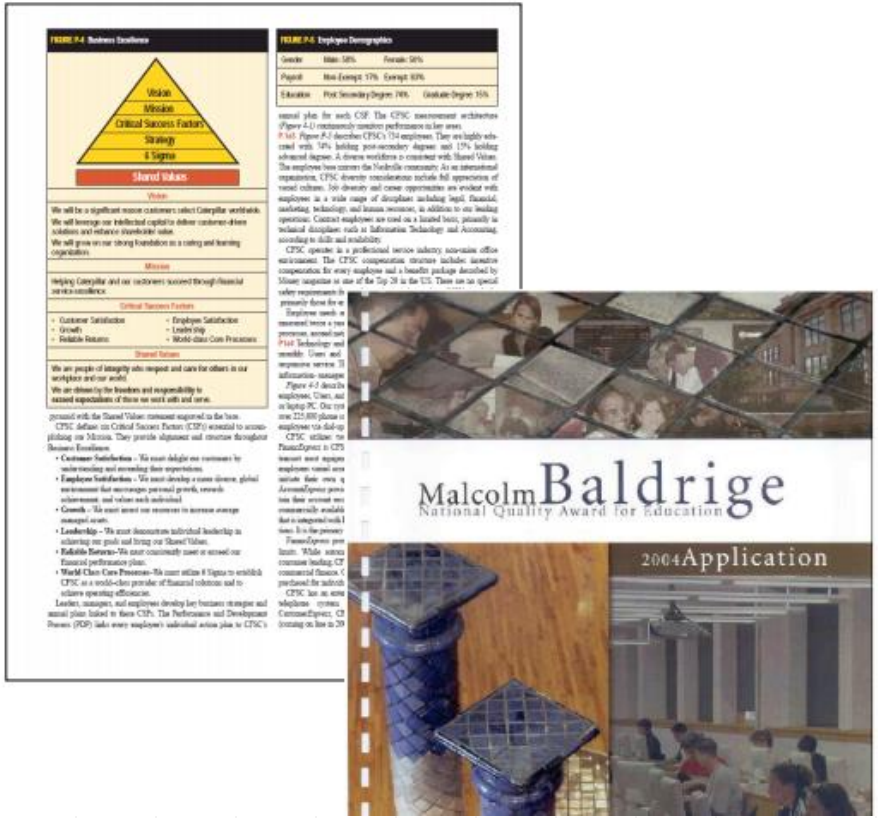
ประเภทของข้อมูล/รูปเล่ม	รูปแบบ	ภาษาไทย	ภาษาอังกฤษ
ข้อความ	ตัวอักษร	Cordia New	Times New Roman
	ขนาดตัวอักษร	16	12
	จำนวนบรรทัดต่อหน้า	ไม่เกิน 33 บรรทัด	ไม่เกิน 40 บรรทัด
	Line Spacing	ตั้งค่าอย่างน้อยเป็น Single	ตั้งค่าอย่างน้อยเป็น Exactly อย่างน้อย 18 pt

ประเภทของข้อมูล/รูปเล่ม	รูปแบบ	ภาษาไทย	ภาษาอังกฤษ
กราฟ	ขนาดกราฟที่เหมาะสม	ไม่น้อยกว่า 7 x 10 ซม.	
	สี	แสดงสีในแต่ละกราฟได้ชัดเจนและอ่านค่าได้	
	ตัวอักษร	Cordia New	Times New Roman
	ขนาดตัวอักษร	ไม่น้อยกว่า 12	ไม่น้อยกว่า 10
	มาตราส่วน scale	ต้องแสดงสเกลที่เหมาะสม เพื่อให้ได้ค่ากราฟที่ถูกต้องชัดเจนจากการอ่านด้วยตาเปล่า	

ประเภทของข้อมูล/รูปเล่ม	รูปแบบ	ภาษาไทย	ภาษาอังกฤษ
ตาราง/แผนงาน/ Diagram	ตัวอักษร	Cordia New	Times New Roman
	ขนาดตัวอักษร	ไม่น้อยกว่า 12	ไม่น้อยกว่า 10
พื้นที่ในการจัดพิมพ์	กั้นหน้าอย่างน้อย 2.5 ซม. กั้นหลังอย่างน้อย 1.5 ซม. กั้นบนอย่างน้อย 1.5 ซม. กั้นล่างอย่างน้อย 2.0 ซม.		
รูปแบบการเข้าเล่ม	กระดูกงู กระดาษเอสี่ เป็นต้นฉบับสีชัดเจนทุกเล่ม		

รายงานที่ดี

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



Rule #1: มีคำอธิบายภาพ

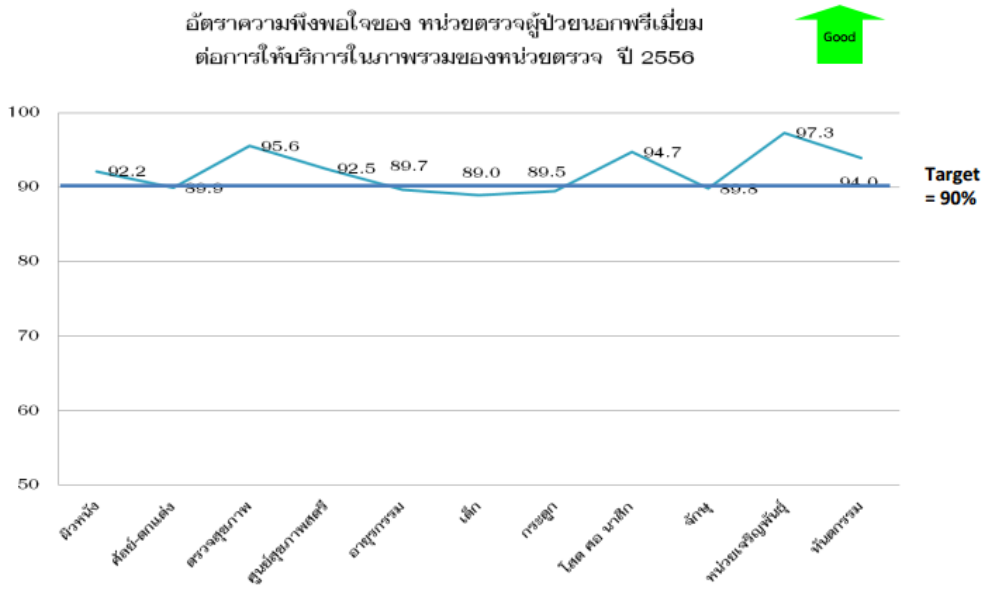
- กราฟทุกรูปควรมีคำอธิบาย
- เป็นการสรุปผลลัพธ์จากกราฟที่แสดงไว้
- ยกตัวอย่างเช่น : *จากภาพที่ 7.2-8 แสดงความพึงพอใจของลูกค้าที่เพิ่มมากกว่า 80% ในระยะสองปีที่ผ่านมา และมีแนวโน้มที่ดีอย่างสม่ำเสมอในระยะเวลาห้าปี*

Rule #2: ไม่ต้องอธิบายข้อมูลอย่างละเอียด

- ตรงกันข้ามกับกฎข้อที่ 1
- ไม่สมควรอธิบายทุกสิ่งทุกอย่างในภาพโดยละเอียด เสมือนเป็นการชี้แนะ
- เป็นการใช้เนื้อที่อย่างไม่คุ้มค่า และถือว่าเป็นการดูถูกภูมิปัญญาผู้ตรวจประเมินในการแปลผลลัพธ์ด้วย

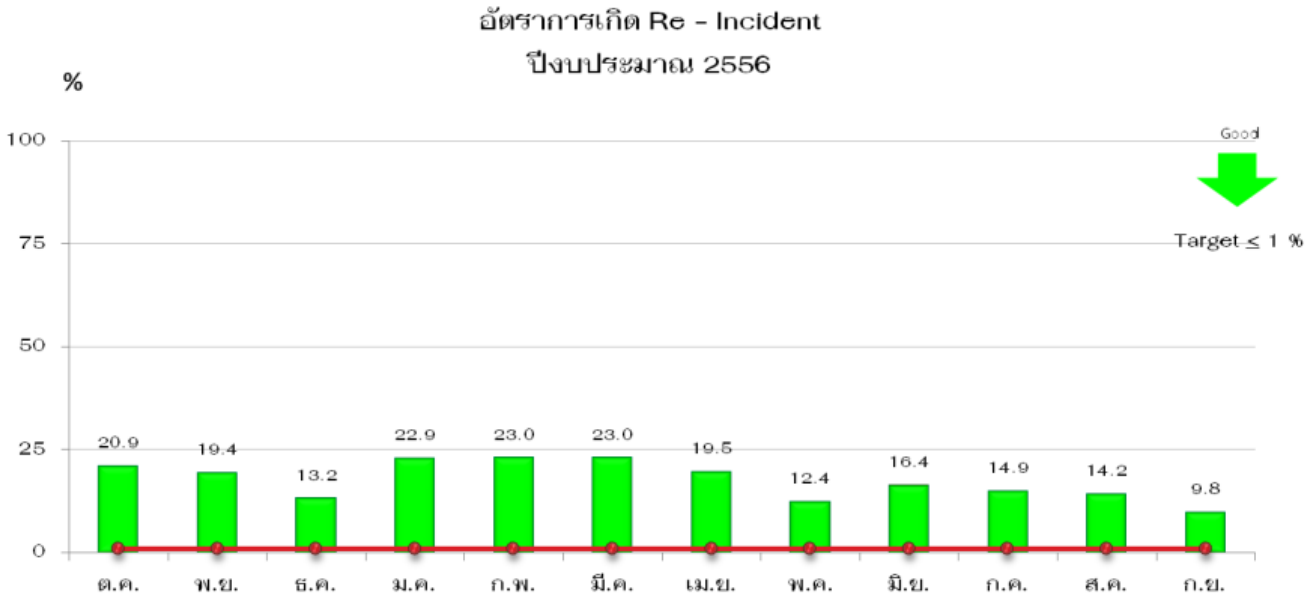
Rule #3 : ระบุทิศทางที่พึงประสงค์

- ⇧ **Good**

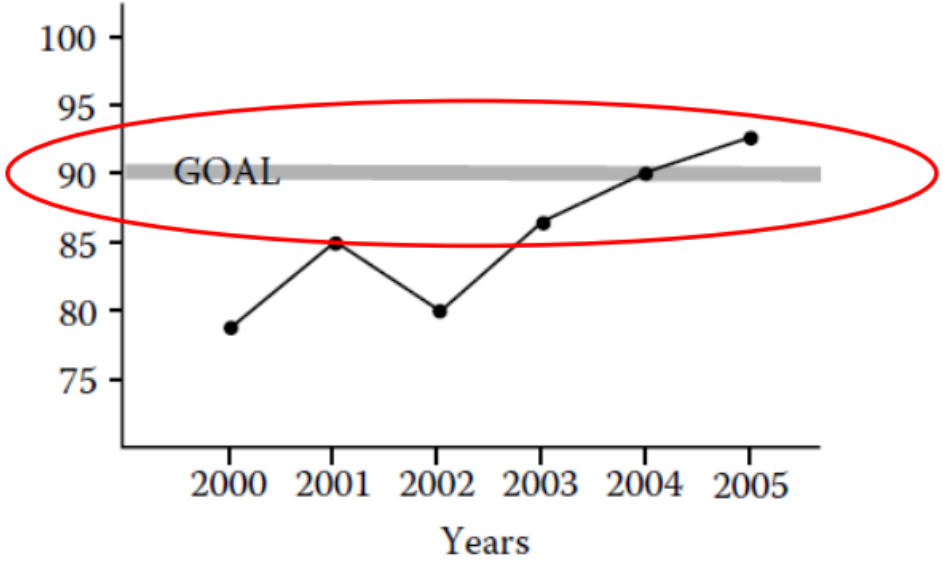


Rule #3 : ระบุทิศทางที่พึงประสงค์

- ⇩ **Good**

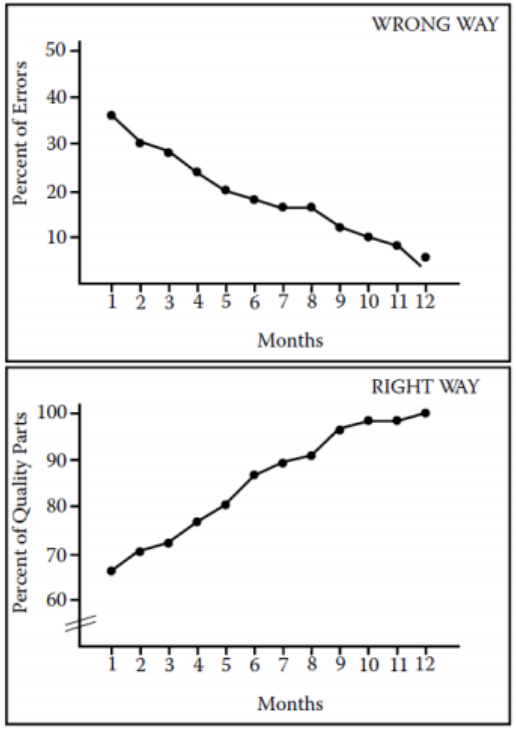


Rule #4: ในกราฟต้องกำหนดเป้าหมาย



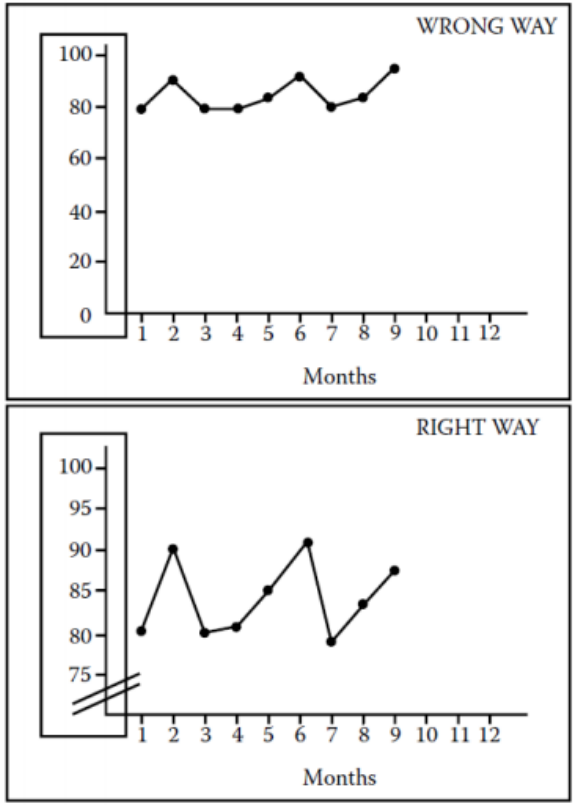
Rule #5:ใช้กราฟที่มีแนวโน้มเป็นเชิงบวก

- ในเรื่องเดียวกัน แสดงแนวโน้มเชิงบวกเพิ่มที่ขึ้นดีกว่า การแสดงแนวโน้มเชิงลบที่มีน้อยลง



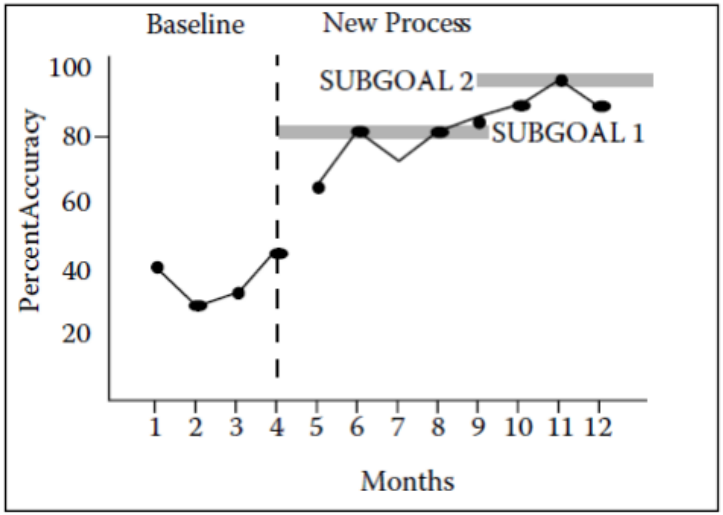
Rule #6: มาตราส่วนกำหนดให้เหมาะสมกับข้อมูล

- เพื่อเป็นประโยชน์ผู้สมัครเอง การตั้งมาตราส่วนให้เหมาะสมจะเป็นการดีที่สุด



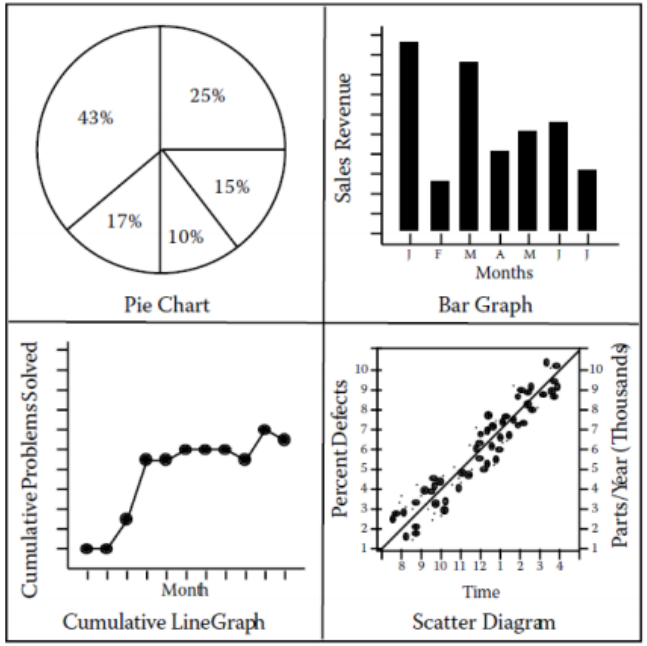
Rule #7: มีเส้นแบ่งก่อนและหลังการพัฒนา

- ใช้เส้นประแนวตั้งแบ่งส่วนก่อนและหลังการพัฒนา
- และไม่ควรเขียนเส้นกราฟก่อนและหลังการพัฒนาให้ต่อเนื่องกัน

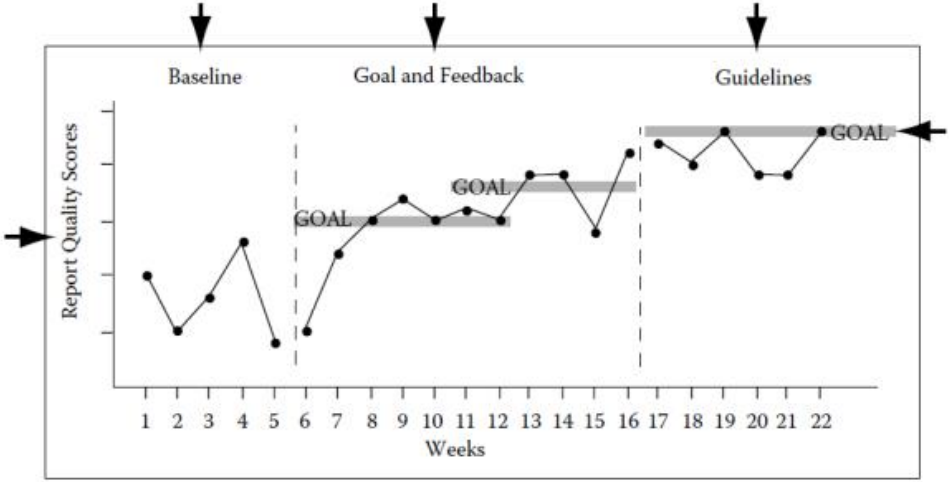


Rule #8: ใช้กราฟที่เป็นมาตรฐาน

- ใช้กราฟให้ถูกประเภท
- กราฟแท่งใช้ในการเปรียบเทียบ กราฟเส้นต่อเนื่องใช้ดูแนวโน้มเทียบกับเวลา



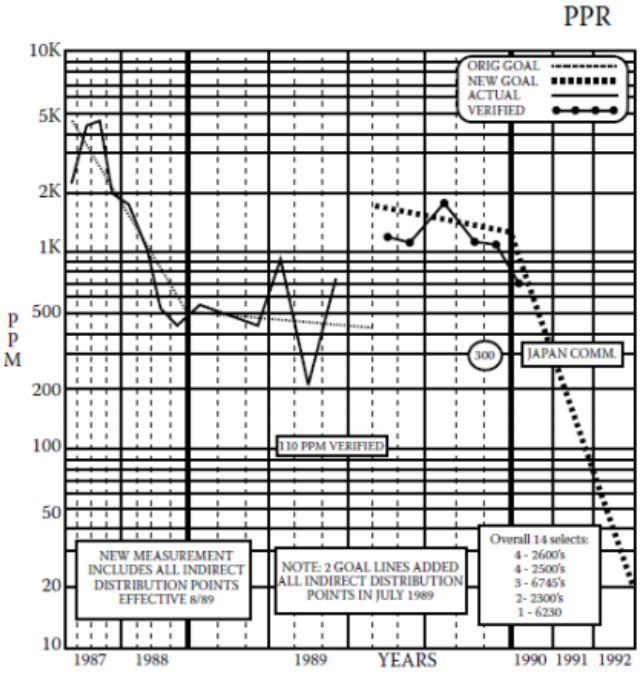
Rule #9: ระบุส่วนประกอบของกราฟครบถ้วน



- ระบุส่วนประกอบให้ครบถ้วน รวมถึงเหตุการณ์สำคัญที่เกิดในระยะเวลาที่เฉพาะเจาะจงลงไป

Rule #10 : ใช้กราฟที่เรียบง่าย ไม่ยุ่งเหยิง

- กราฟควรเรียบง่าย ไม่ยุ่งเหยิง สับสน จนแปลผลไม่ถูก



ประเด็น

3. การเขียนโครงร่างองค์กร

“What (อะไร)”

ต้องการคำตอบ 2 ลักษณะ

- ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับกระบวนการหลัก และวิธีปฏิบัติงานของกระบวนการนั้น การตอบเพียงว่า “ใคร” เป็นผู้ทำงานไม่เพียงพอ
- ผล แผนงาน วัตถุประสงค์ เป้าประสงค์ หรือตัววัดที่สำคัญขององค์กรคืออะไร เพื่อต้องการทราบระบบการจัดการ ผลการดำเนินการมุ่งเน้นไปในแนวทางเดียวกันหรือไม่

บทนำ : โครงร่างองค์กร (Organizational Profile)

1. ลักษณะขององค์กร

ข้อ ก(5) และ ข (3)

2. สภาวการณ์ขององค์กร

ข้อ ก (3), ข และ ค

1. ลักษณะองค์กร

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร (Organizational Environment)

(1) **หลักสูตร (Product Offerings)** โรงเรียนมีหลักสูตรหรือโปรแกรมการจัดการเรียนการสอนที่สำคัญอะไรบ้าง

- ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของแต่ละหลักสูตรหรือโปรแกรมการเรียนการสอนที่ส่งผลต่อความสำเร็จของโรงเรียน คืออะไร
- กลไกที่โรงเรียนใช้ในการจัดการการเรียนการสอนให้นักเรียนจบการศึกษาอย่างมีคุณภาพตามหลักสูตร คืออะไร

หมายเหตุ :

หมายเหตุ 1ก(1)

หลักสูตรหรือผลิตภัณฑ์ (Product offerings) หมายถึง หลักสูตรสถานศึกษา ซึ่งประกอบด้วยหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551และสาระการเรียนรู้ระดับท้องถิ่น

โปรแกรมการจัดการเรียนการสอน หมายถึง แผนงาน/โครงการการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรสถานศึกษา เช่น โครงการจัดการเรียนการสอนภาคภาษาอังกฤษ (English Program) International Program หรือโครงการห้องเรียนพิเศษที่เน้นเฉพาะด้าน เป็นต้น

ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น	จำนวน (ห้อง)	ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย	จำนวน (ห้อง)
แผนการเรียนวิทยาศาสตร์ - คณิตศาสตร์	3	แผนการเรียนวิทยาศาสตร์ - คณิตศาสตร์	3
แผนการเรียนภาษาไทย - ภาษาอังกฤษ	2	แผนการเรียนคณิตศาสตร์ - ภาษาอังกฤษ	1
แผนการเรียนศิลปะ - อาชีพ	2	แผนการเรียนภาษาจีน แผนการเรียนภาษาญี่ปุ่น	1
		แผนการเรียนศิลปะ - กีฬา - อาชีพ	1
รวม	**7**	**รวม**	**6**

มีการจัดการเรียนรู้วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง สำหรับทุกแผนการเรียน วิชาการศึกษาค้นคว้าและสร้างองค์ความรู้ (IS1) วิชาการสื่อสารและการนำเสนอ (IS2) และการนำองค์ความรู้ไปใช้บริการสังคม (IS3) เพื่อส่งเสริมให้นักเรียนคิดวิเคราะห์ ตั้งประเด็นปัญหา วิจัย หาคำตอบ สร้างองค์ความรู้ให้เกิดขึ้นด้วยตนเอง

หลักสูตรที่ส่งผลต่อความสำเร็จของโรงเรียน คือ หลักสูตรของแผนการเรียนวิทยาศาสตร์ - คณิตศาสตร์ ในระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ดังแสดงในผลลัพท์แผนภาพที่ 7.1 ก - 1 แผนการเรียนวิทยาศาสตร์ - คณิตศาสตร์ แผนการเรียนคณิตศาสตร์ – ภาษาอังกฤษ และแผนการเรียนภาษาจีน ในระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ดังแสดงในผลลัพธ์แผนภาพที่ 7.1 ก – 2 สำหรับกลไกที่โรงเรียนใช้ในการส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพของโรงเรียน ได้แก่ ระบบงานบริหารจัดการและระบบงานหลัก ประกอบด้วย กระบวนการงานนโยบายและแผนงาน กระบวนการบริหารวิชาการ และระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน ระบบงานสนับสนุน ประกอบด้วย กระบวนการบริหารงานบุคคล กระบวนการบริหารทั่วไป กระบวนการงานธุรการ/การเงิน/พัสดุ

(2) วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม (VISION, MISSION and VALUES)

วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม ที่โรงเรียนได้ประกาศไว้คืออะไร สมรรถนะหลักของโรงเรียน (CORE COMPETENCIES) คืออะไร และมีความเกี่ยวข้องอย่างไรกับพันธกิจของโรงเรียน

หมายเหตุ 1ก(2)

สมรรถนะหลักของโรงเรียน (Core Competencies) หมายถึง เรื่องที่โรงเรียนมีความเชี่ยวชาญมากที่สุดเป็นความสามารถเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญซึ่งเป็นแกนหลักในการทำให้โรงเรียนบรรลุพันธกิจ หรือทำให้ได้เปรียบในสภาพแวดล้อมของการให้บริการทางการศึกษาของตนเอง

(2) วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม (VISION , MISSION and VALUES)

ตารางที่ P.1 ก – 5 วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และสมรรถนะหลักของโรงเรียน

วิสัยทัศน์ (VISION)	มุ่งพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพสู่มาตรฐานสากล ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง
พันธกิจ (MISSION)	1. ส่งเสริมและพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพสู่มาตรฐานสากล ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 2. ส่งเสริมพัฒนาระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนตามกระบวนการระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน 3. ส่งเสริมและพัฒนากระบวนการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ 4. สนับสนุนและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการสถานศึกษาอย่างเป็นระบบและมีคุณภาพ
ค่านิยม (VALUES)	สามัคคี เสียสละ รับผิดชอบต่อหน้าที่
สมรรถนะหลัก (CORE COMPETENCIES)	1. ครูพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาตามมาตรฐานสากล 2. ครูจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยบูรณาการตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 3. ครูมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารจัดการสถานศึกษาอย่างเป็นระบบและมีคุณภาพ

(3) **ลักษณะโดยรวมของบุคลากร (WORKFORCE Profile)** ลักษณะโดยรวมของบุคลากรคืออะไร

- มีการจำแนกบุคลากรออกเป็นกลุ่มและประเภทอะไรบ้าง และกลุ่มเหล่านี้มีข้อกำหนดด้านการศึกษาระดับใด
- ปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้บุคลากรมุ่งมั่นในการทำงานเพื่อบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจของโรงเรียนคืออะไร
- มีกลุ่มอะไรบ้างที่จัดตั้งให้ทำหน้าที่เจรจาสิทธิประโยชน์กับโรงเรียน
- สิทธิประโยชน์และข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัยที่สำคัญของบุคลากรมีอะไรบ้าง

หมายเหตุ 1ก(3)

กลุ่มและประเภทของบุคลากร (รวมถึงกลุ่มที่ทำหน้าที่เจรจาสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เช่น ชมรมครู ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว) อาจจัดแบ่งตามประเภทของงาน หรือตามสถานะสภาพแวดล้อมในการทำงาน และให้รวมถึงนักศึกษาฝึกประสบการณ์

(4) **สินทรัพย์ (Assets)** โรงเรียนมีอาคารสถานที่ เทคโนโลยี ครุภัณฑ์ และอุปกรณ์ที่สำคัญต่อการบริหารจัดการหลักสูตร อะไรบ้าง

(5) **กฎระเบียบข้อบังคับ (Regulatory Requirements)** โรงเรียนดำเนินงานภายใต้สภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับที่สำคัญอะไรบ้างในด้านต่อไปนี้

- กฎระเบียบด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
- ข้อกำหนดด้านมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา
- กฎ ระเบียบ เกี่ยวกับหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน และการบริการเสริมพิเศษ
- กฎระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานทางการศึกษา
- กฎระเบียบข้อบังคับด้านการเงินและสิ่งแวดล้อม

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร (Organizational Relationships)

(1) โครงสร้างองค์กร (Organizational Structure) โครงสร้างองค์กรและระบบการกำกับดูแลองค์กร (GOVENANCE system) ของโรงเรียนมีลักษณะอย่างไร ระบบการรายงานระหว่างคณะกรรมการการกำกับดูแลองค์กรผู้นำระดับสูง หน่วยงานต้นสังกัด มีลักษณะเช่นใด (*)

(2) **<u>นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u> (STUDENTS and STAKEHOLDERS)**

<u>ส่วน</u>ตลาดหรือเขตพื้นที่บริการ (Catchment Area) <u>กลุ่มนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u>ที่สำคัญจำแนกตามหลักสูตรของโรงเรียนมีอะไรบ้าง (*)

- ความต้องการและความคาดหวัง<u>ที่สำคัญ</u>ของ<u>กลุ่มนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u>ต่อหลักสูตรและการบริการต่าง ๆ มีอะไรบ้าง และมีความแตกต่างกันอย่างไร

หมายเหตุ 1ข(2)

ความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง การส่งมอบที่ ตรงเวลา การจบชั้นสูงสุดของแต่ละระดับชั้นเรียนตามที่หลักสูตรกำหนด เช่น ประถมศึกษา 6 ปี มัธยมศึกษาตอนต้น 3 ปี มัธยมศึกษาตอนปลาย 3 ปี การได้ศึกษาต่อตามเส้นทางที่คาดหวังและเหมาะสมกับศักยภาพของผู้เรียนแต่ละคน ความปลอดภัย การป้องกันภัย การจัดสวัสดิการและการให้บริการที่มีคุณภาพ การใช้เทคโนโลยีที่เหนือชั้น การตอบสนองอย่างรวดเร็ว การติดตามผู้เรียนหลังจบการศึกษา และ การจัดเสริมภาษาต่าง ๆ นอกเหนือจากภาษาอังกฤษ

หมายเหตุ 1ข(2)

ความต้องการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอาจรวมถึงพฤติกรรมที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม และการบริการชุมชน อาจรวมถึงการลดต้นทุนของการบริหารจัดการ การส่งรายงานผลการเรียนและพฤติกรรมของนักเรียน

(3) **ผู้ส่งมอบและพันธมิตร (Suppliers and PARTNERS)** ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ (COLLABORATORS) ที่สำคัญมีประเภทใดบ้าง และมีบทบาทอะไรในระบบงานของโรงเรียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอน การจบหลักสูตรของนักเรียน และการยกระดับความสามารถในการแข่งขันของโรงเรียน

- โรงเรียนมีกลไกที่สำคัญอะไรในการสื่อสารแบบสองทิศทางกับผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ
- ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือมีส่วนร่วมอะไรในการสร้างนวัตกรรมให้แก่โรงเรียน
- ข้อกำหนดที่สำคัญของห่วงโซ่อุปทาน (Supply-chain) ของโรงเรียนคืออะไร (พิจารณาจากระบบการบริหารจัดการหลักสูตร)

หมายเหตุ 1ข(3)

ห่วงโซ่อุปทาน (Supply-chain) เป็นกระบวนการของการบริหารจัดการทุกขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับ ผู้ส่งมอบ (Supplier), ปัจจัยนำเข้า (Input) เช่น นักเรียน บุคลากร เทคโนโลยี วัสดุอุปกรณ์, กระบวนการจัดการเรียนการสอน (Process), ผลลัพธ์ที่ได้จากกระบวนการจัดการเรียนการสอน (Output), และส่งมอบคุณค่าที่ดีที่สุดให้แก่นักเรียน (Customer) (พิจารณาจากอภิธานศัพท์ Work systems หน้า 120)

VALUE: คุณค่า

“คุณค่า” หมายถึง ความคุ้มค่าของหลักสูตรและโปรแกรมการจัดการเรียนการสอน กระบวนการ สินทรัพย์ หรือการใช้งานเมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายและทางเลือกอื่น ๆ

โรงเรียนมักพิจารณาคุณค่าเพื่อประเมินผลประโยชน์ของทางเลือกต่าง ๆ เทียบกับต้นทุนค่าใช้จ่าย เช่น คุณค่าที่นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับจากหลักสูตรและโปรแกรมการจัดการเรียนการสอนและบริการต่าง ๆ ร่วมกัน โรงเรียนจำเป็นต้องเข้าใจว่าคุณค่าต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มคืออะไร จากนั้นส่งมอบคุณค่าให้แต่ละกลุ่มนั้น การกระทำดังนี้ โรงเรียนต้องสร้างความสมดุลของคุณค่าที่มีต่อนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นด้วย

2. สภาวการณ์ขององค์กร (Organizational Situation) : สภาวการณ์เชิงกลยุทธ์ของโรงเรียน คืออะไร

ก. สภาพแวดล้อมของการแข่งขัน (Competitive Environment)

(1) ลำดับในการแข่งขัน (Competitive Position) โรงเรียนอยู่ในลำดับที่เท่าใดในการแข่งขัน ให้อธิบายขนาดและการเติบโตของโรงเรียน เมื่อเปรียบเทียบกับโรงเรียนที่มีหลักสูตรลักษณะเดียวกัน หรือตลาดเดียวกัน โรงเรียนที่เป็นคู่แข่งมีจำนวนเท่าไร และประเภทอะไรบ้าง

(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness Changes)

ระบุการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ (ถ้ามี) ซึ่งมีผลต่อสถานการณ์ในการแข่งขันของโรงเรียน รวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่สร้างโอกาสสำหรับการสร้างนวัตกรรมและความร่วมมือ

(3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Data) ระบุแหล่งที่มา<u>สำคัญ</u>สำหรับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ และเชิงแข่งขันทางการศึกษา มีอะไรบ้าง มีข้อจำกัดอะไรบ้างในการได้มาซึ่งข้อมูลเหล่านี้ หรือมีข้อจำกัดอะไร

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์ (Strategic Context)

ระบุความท้าทายเชิงกลยุทธ์และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญด้านการจัดการหลักสูตร ด้านการปฏิบัติการ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านทรัพยากรบุคคลของโรงเรียน

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน (Performance Improvement System)

ระบุองค์ประกอบสำคัญของระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ รวมถึงกระบวนการของโรงเรียนสำหรับการประเมินผลและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญของโรงเรียน

ประเด็น

4. การเขียน
กระบวนการ หมวด 1 – 6
(3 ปีการศึกษา)

“How (อย่างไร)”

ต้องการข้อมูลที่<u>อธิบาย</u>

- กระบวนการที่สำคัญ เช่น วิธีการ ตัววัด การนำไปปฏิบัติ และปัจจัยด้านการประเมินผล การปรับปรุง และการเรียนรู้
- คำตอบที่ขาดข้อมูลดังกล่าว หรือ แค่เพียงยกตัวอย่างจะถูกประเมินว่า ข้อมูลหรือสารสนเทศน้อย และไม่ชัดเจน (Anecdotal Information)

หมวด กระบวนการ (หมวด 1-6)

" ADLI "

Approach → **D**eployment → **L**earning → **I**ntegration

Approach

-ชื่อกระบวนการ

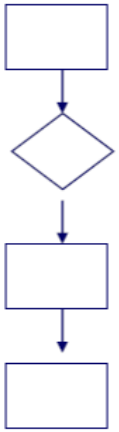
-วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย

-ความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ ค่านิยม

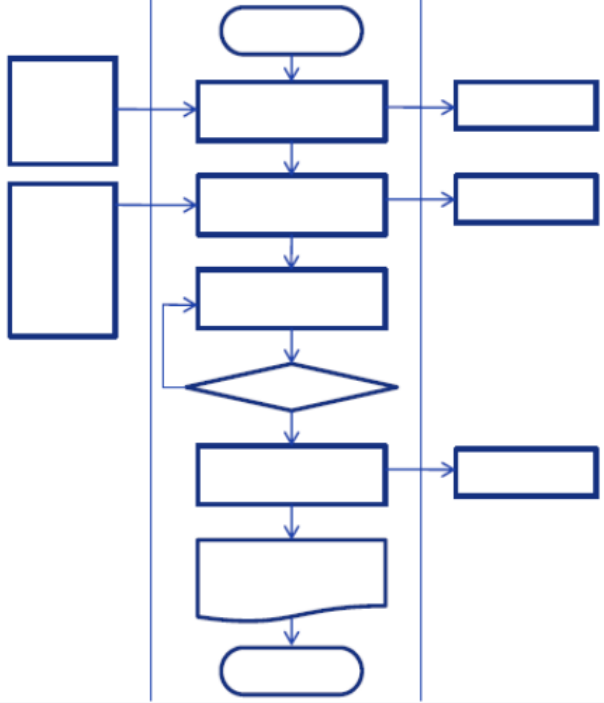
-การบูรณาการ กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง

-ขั้นตอนของกระบวนการ ปัจจัยนำเข้า ผลผลิต (Input - Process Step - Output)

Systematic Approach

Define						Repeat	Measure	Predict
Why	Who	What	When	Where	How	Standard	KPIs	Output
								

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



D*ployment*

-ผู้รับผิดชอบดำเนินการ

-การนำสู่การปฏิบัติ การเตรียมการ

-วิธีการปฏิบัติตามขั้นตอน

-แหล่งหรือหน่วยงานที่ได้รับผลการปฏิบัติ

-ประเภทของบุคลากรที่มีส่วนร่วม

-ระยะเวลาและความถี่ของการปฏิบัติ

DEPLOYMENT

•ผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการปฏิบัติตามขั้นตอน และวิธีการที่กำหนดไว้
•ปฏิบัติในแนวทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กรโดยไม่มีความแตกต่าง
•ทั่วถึงทุกกลุ่มที่เกณฑ์กำหนดเช่น ลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สื่อสาร/ถ่ายทอด → นำไปปฏิบัติ → ติดตามผล KPI

•มีแผนรองรับและถ่ายทอดตัวชี้วัดเพื่อติดตามกระบวนการ
•สั่งการ และมอบหมายชัดเจน
•ชี้แจงและทำความเข้าใจ
•อบรม เพิ่มพูนความรู้

มีการเก็บข้อมูล
มีการประชุมติดตาม
มีรายงานตัวชี้วัด

Learning

-หลักการของการปรับปรุงการดำเนินงาน

-กำหนดเวลาการปรับปรุง

-ประเด็นสำคัญของการปรับปรุง

-หลักฐานที่แสดงการติดตามประเมินผล

-ขั้นตอนของการปรับปรุง

-ผลของการปรับปรุงแบบก้าวกระโดดและนวัตกรรมที่สำคัญ

-การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานอื่น

Learning

- ประเมินผล ทบทวนกระบวนการกับผลการดำเนินการในอดีต
- เปรียบเทียบผลการดำเนินการกับคู่แข่ง
- ศึกษาจาก Best Practice เพื่อนำมาพิจารณาปรับปรุงกระบวนการ
- มีผู้รับผิดชอบดำเนินการ และมีรอบระยะเวลาดำเนินการชัดเจน
- ทำให้เกิดแนวปฏิบัติที่ดี
- เกิดการเรียนรู้ระดับองค์กร สู่การเกิดนวัตกรรม

Integration

-ความสอดคล้องของเป้าหมายกับความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับเงื่อนไขของหน่วยงานอื่นที่สัมพันธ์กัน

-ความสอดคล้องของข้อมูลสารสนเทศตัวชี้วัดและแนวทางการปรับปรุงกับหน่วยงานอื่นที่สัมพันธ์กัน

-ความสอดคล้องของแผนงานและการปฏิบัติกับหน่วยงานอื่นที่สัมพันธ์กัน

ตัวอย่างการเชื่อมโยงกับเกณฑ์

1ก สภาพแวดล้อมขององค์กร	
1ก(1) หลักสูตร	1.2,2.1,3.1,3.2,6.1,6.2,7.1,7.2,7.5
1ก(2) วิสัยทัศน์และพันธกิจ	1.1,2.1,7.1,7.4
สมรรถนะหลักของโรงเรียน	2.1,5.1,5.2,6.1,6.2,7.1
1ก(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร	1.1,2.2,3.2,4.1,4.2,5.1,5.2,6.1,6.2,7.3,7.4
1ก(4) สินทรัพย์	2.2,3.1,3.2,4.1,4.2,5.2,6.2,7.3
1ก(5) กฎระเบียบข้อบังคับ	1.1,1.2,2.1,4.2,5.1,5.2,6.2,7.1,7.3,7.4,7.5

การตอบคำถามอย่างมีประสิทธิผล

1.ควรอ้างอิงหัวข้ออื่นตามความเหมาะสม แต่ไม่ต้องอธิบายรายละเอียดซ้ำ

2.ใช้รูปแบบที่กระชับ

3.ใช้กราฟและตาราง

Approach	▪ทำไมต้องทำ(เหมาะสมกับบริบทและตอบสนองข้อกำหนดของเกณฑ์) ▪แหล่งข้อมูล และ Input มาจากไหน ▪ขั้นตอนที่เป็นระบบ: ใครทำ ทำอะไร ทำอย่างไร ทำเมื่อไร บ่อยแค่ไหน ▪Output นำไปใช้อย่างไร ที่ไหน ▪**ตัวชี้วัด**ของ**กระบวนการ**และ**ผลลัพธ์**(ประสิทธิภาพและประสิทธิผลมีอะไรบ้าง) ▪จัดทำเป็นมาตรฐานหรือยัง เป็นตัวอย่างที่ดีอย่างไร
Deploy	▪นำ**กระบวนการ**ไปปฏิบัติทุกหน่วยงาน ทุกระดับอย่างไร ▪นำ**กระบวนการ**ไปปฏิบัติตามที่เกณฑ์กำหนดว่าสำคัญและจำเป็นต่อองค์กร อย่างไร ▪มีระบบตรวจติดตามให้ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ ตาม**ตัวชี้วัด**อย่างไร
Learning	▪ใครประเมินกระบวนการและผลลัพธ์ ประเมินอย่างไร เมื่อไร บ่อยแค่ไหน ▪นำผลการประเมินไป**ปรับปรุงกระบวนการ**อย่างต่อเนื่อง และ**สร้างนวัตกรรม**อย่างไร ▪**แบ่งปัน**ความรู้และประสบการณ์การปรับปรุงและนวัตกรรมกระบวนการอย่างไร
Integration	▪กระบวนการสอดคล้องกับ**เป้าหมาย บริบทองค์กร** และ**ข้อกำหนด**ของเกณฑ์อย่างไร ▪มีการปฏิบัติการที่สอดคล้องกลมกลืนกับหน่วยงานย่อย หรือกระบวนการอื่นอย่างไร ▪แสดงผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดครบถ้วนหรือไม่

	0-5%	10-25%	30-45%	50-65%	70-85%	90-100%
A	ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบให้เห็น มีสารสนเทศเพียงผิวเผิน	เริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	มีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐาน	มีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวม	มีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดต่างๆ	มีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดต่างๆ ของหัวข้ออย่างสมบูรณ์
D	ไม่มีการนำแนวทางไปปฏิบัติหรือมีเพียงเล็กน้อย	นำแนวทางไปปฏิบัติ ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกส่วน	นำแนวทางไปปฏิบัติ	นำแนวทางไปปฏิบัติเป็นอย่างดี	นำแนวทางไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยไม่มีความแตกต่างที่สำคัญ	นำแนวทางไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์ ไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญ
L	ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา	เริ่มเปลี่ยนจากการตั้งรับปัญหามาเป็นการปรับปรุงแบบพื้นๆ	มีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการสำคัญ	ใช้ข้อมูลจริงในการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบ เริ่มใช้ OL ไปปรับปรุงกระบวนการสำคัญ	+ ใช้ OL เป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ เกิดการปรับปรุงให้ดีขึ้นและการสร้างนวัตกรรม	+ ใช้ OL เป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการทั่วทั้งองค์การ เกิดการปรับปรุงและการสร้างนวัตกรรมทั่วทั้งสถาบัน
I	ไม่แสดงให้เห็นว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับสถาบัน	มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา	เริ่มมีแนวทางที่สอดคล้องไปแนวทางเดียวกันความต้องการพื้นฐานของสถาบันที่ระบุไว้ในเกณฑ์หมวดอื่นๆ	มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกับความต้องการขององค์การที่ระบุไว้ในเกณฑ์หมวดอื่นๆ	มีแนวทางที่บูรณาการกับความต้องการขององค์การที่ระบุไว้ในเกณฑ์หัวข้ออื่นๆ	แนวทางที่บูรณาการกับความต้องการของสถาบันที่ระบุไว้ในเกณฑ์หัวข้ออื่นๆ เป็นอย่างดี

หมวด 1

การนำองค์กร

Leadership

โครงร่างองค์กร

1. การนำองค์กร (110)

2. กลยุทธ์ (95)

3. นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (95)

บูรณาการ

5. บุคลากร (100)

6. การปฏิบัติการ (100)

7. ผลลัพธ์ (400)

4. การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ (100)

ค่านิยมและแนวคิดหลัก

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

ก. วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม

ข. การสื่อสารและผลการดำเนินการของโรงเรียน

ก. วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม

(1) วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม (Vision, Mission and Values)

ผู้นำระดับสูง (SENIOR LEADERS) ดำเนินการอย่างไรในการกำหนด วิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยม ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม สู่การปฏิบัติ โดยผ่านระบบการนำองค์กร (LEADERSHIP SYSTEM) ไปยังบุคลากร ผู้ส่งมอบ พันธมิตร ผู้ให้ความร่วมมือที่สำคัญ นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (*) การปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูงแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมขององค์กรอ

ก. วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม

(2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมาย และการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (Promoting Legal and Ethical Behavior) การปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูงแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและ การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมอย่างไร ผู้นำระดับสูงสร้างสภาพแวดล้อมในโรงเรียนเพื่อสร้างสิ่งเหล่านี้อย่างไร

ก. วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม

(3) การสร้างโรงเรียนที่ประสบความสำเร็จ (Creating a Successful Organization) **ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการทำให้โรงเรียนประสบความสำเร็จในปัจจุบันและอนาคต** และดำเนินการอย่างไรในเรื่องต่อไปนี้

- สร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดการปรับปรุงผลการดำเนินการของโรงเรียน ให้บรรลุตามพันธกิจ และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ การเป็นผู้นำในด้านผลการดำเนินการและการเรียนรู้ระดับองค์กรและการเรียนรู้ของบุคลากรทุกกลุ่ม
- สร้างวัฒนธรรมการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่มีคุณค่าสู่นักเรียนอย่างต่อเนื่อง และเสริมสร้างความรักความผูกพันของนักเรียนที่มีต่อโรงเรียน
- สร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมและยอมรับความเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน (INTELLIGENT RISK taking) การบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และความคล่องตัวขององค์กร (Organizational Agility)
- การพัฒนาและเสริมสร้างทักษะความเป็นผู้นำให้กับบุคลากร การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานทุกกิจกรรมของโรงเรียน การวางแผนในการพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับภาระงานใหม่ที่ได้รับมอบหมาย และการพัฒนาผู้นำในอนาคต

ข. การสื่อสารและผลการดำเนินการของโรงเรียน

(1) การสื่อสาร (Communication) ผู้นำระดับสูง (SENIOR LEADERS) **ดำเนินการอย่างไรในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากร (WORKFORCE) ทุกคนในโรงเรียน** และดำเนินการอย่างไรในเรื่องดังต่อไปนี้

- กระตุ้นให้มีการสื่อสารอย่างตรงไปตรงมา และเป็นไปในลักษณะสองทิศทาง รวมทั้งการใช้สื่อสังคมออนไลน์อย่างมีประสิทธิผลตามที่เห็นสมควร
- สื่อสารให้ทราบถึงการตัดสินใจที่สำคัญและความจำเป็นต่อการเปลี่ยนแปลงของโรงเรียน
- เพื่อเสริมสร้างให้มีผลการดำเนินการที่ดี และให้ความสำคัญกับนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีบทบาทโดยตรงในการจูงใจบุคลากร ซึ่งหมายรวมถึงการมีส่วนร่วมในการให้รางวัลและยกย่องชมเชย

ข. การสื่อสารและผลการดำเนินการของโรงเรียน

(2) การทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง (Focus on Action) **ผู้นำระดับสูง (SENIOR LEADERS) ดำเนินการอย่างไรให้เกิดการปฏิบัติการอย่างจริงจังเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมขององค์กร** และดำเนินการอย่างไร ในเรื่องดังต่อไปนี้

- มุ่งเน้นการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุผลการปรับปรุงผลการดำเนินการของโรงเรียนอย่างจริงจัง
- ทำให้เกิดการสร้างนวัตกรรมและยอมรับความเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน (INTELLIGENT RISK Taking) และบรรลุวิสัยทัศน์ของโรงเรียน
- ระบุสิ่งที่ต้องการให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจังและการตั้งความคาดหวังต่อผลการดำเนินการที่ทำให้เกิดความสมดุลของคุณค่า (Value) ระหว่างนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Student and Stakeholder)

ข. การสื่อสารและผลการดำเนินการของโรงเรียน

หมายเหตุ 1.1ข(2)

การมุ่งเน้นการปฏิบัติงานนั้น ให้คำนึงถึงแผนกลยุทธ์ บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ระบบการทำงาน และวัสดุ ครุภัณฑ์ ที่ดิน อาคารเรียนและอาคารประกอบ รวมถึงนวัตกรรมและในส่วนของการปรับปรุงพัฒนาที่กำลังดำเนินการอยู่ ซึ่งส่งผลต่อการเรียนรู้ของนักเรียน เช่น การนำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้ในการจัดการศึกษา การนำเทคโนโลยีใหม่มาบูรณาการปรับปรุงวิธีการสอน หรือการสร้างและพัฒนาหลักสูตรรวมทั้งโครงการพัฒนาครูและบุคลากร นอกจากนี้การมุ่งเน้นการปฏิบัติงานยังรวมถึงการดำเนินการอื่น ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของโรงเรียนด้วย (ดูข้อ 2.2ก(1)) และอาจเกี่ยวข้องกับการบริหารการเปลี่ยนแปลง

1.2 การกำกับดูแลองค์กร และความรับผิดชอบต่อสังคม

ก. การกำกับดูแลโรงเรียน

ข. การประพฤติตนตามกฎหมายและมีจริยธรรม

ค. ความรับผิดชอบต่อสังคม

ก. การกำกับดูแลโรงเรียน

(1) ระบบการกำกับดูแลโรงเรียน (GOVERNANCE System) **โรงเรียนดำเนินการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่ามีระบบการกำกับดูแลที่มีความรับผิดชอบ** โรงเรียนดำเนินการอย่างไรในการทบทวนและทำให้ประสบความสำเร็จในเรื่องต่าง ๆ ที่สำคัญในระบบการกำกับดูแลโรงเรียนต่อไปนี้

- ภาระความรับผิดชอบในการกระทำของผู้นำระดับสูง (SENIOR LEADERS)
- ภาระความรับผิดชอบต่อแผนกลยุทธ์
- ภาระความรับผิดชอบด้านการเงิน
- ความโปร่งใสของการดำเนินการ
- การสรรหากรรมการในคณะกรรมการกำกับดูแลโรงเรียน และการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับคณะกรรมการกำกับดูแลโรงเรียน (*)
- การตรวจสอบภายในและภายนอกที่เป็นอิสระและมีประสิทธิผล
- การปกป้องผลประโยชน์ของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (*)
- การเตรียมความพร้อมเพื่อสืบทอดตำแหน่งสำหรับผู้นำระดับสูง

ก. การกำกับดูแลโรงเรียน

(2) การประเมินผลการดำเนินการ (PERFORMANCE Evaluation)

โรงเรียนประเมินผลการดำเนินการของผู้นำระดับสูงอย่างไร (SENIOR LEADERS)

- โรงเรียนใช้การประเมินผลการดำเนินการเหล่านี้ในการกำหนดค่าตอบแทนของผู้นำระดับสูงอย่างไร
- ผู้นำระดับสูงและคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กรใช้ผลการประเมินข้างต้นไปพัฒนาตนเองและปรับปรุงประสิทธิผลในการนำองค์กรของตนเองรวมทั้งระบบการนำองค์กรอย่างไร

ข. การประพฤติตนตามกฎหมายและมีจริยธรรม

(1) การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ (Legal and Regulatory Behavior) **โรงเรียนได้คาดการณ์ล่วงหน้าถึงความกังวลของสาธารณะ (Public Concerns) ที่มีต่อหลักสูตรการจัดการศึกษาและการปฏิบัติการอย่างไร** โรงเรียนดำเนินการอย่างไรในเรื่องต่อไปนี้

- การดำเนินการในกรณีที่หลักสูตรและการดำเนินงานของโรงเรียนมีผลกระทบเชิงลบต่อสังคม
- การคาดการณ์ล่วงหน้าถึงความกังวลของสาธารณะ (Public Concerns) ที่มีต่อหลักสูตรและการปฏิบัติการในอนาคต
- การเตรียมการเชิงรุกต่อความกังวลและผลกระทบเหล่านี้ ทั้งนี้รวมถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและกระบวนการจัดการห่วงโซ่อุปทานที่มีประสิทธิผล (*)
- โรงเรียนมีกระบวนการ ตัววัด และเป้าประสงค์ที่สำคัญอะไรเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามระเบียบข้อบังคับที่กำหนด หรือดีกว่าที่กำหนด (*) โรงเรียนมีกระบวนการ ตัววัด และเป้าประสงค์ที่สำคัญอะไรในการดำเนินการเรื่องความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรและการปฏิบัติการของโรงเรียน

ข. การประพฤติตนตามกฎหมายและมีจริยธรรม

(2) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (ETHICAL BEHAVIOR) **โรงเรียนมีการดำเนินการอย่างไรในการส่งเสริมและสร้างความมั่นใจว่าปฏิสัมพันธ์ทุกด้านขององค์กรเป็นไปอย่างมีจริยธรรม**

- โรงเรียนมีกระบวนการ ตัววัด หรือตัวชี้วัดที่สำคัญอะไรในการส่งเสริมและกำกับดูแลให้มีการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมภายใต้โครงสร้างระบบการกำกับดูแลโรงเรียน รวมทั้งการปฏิสัมพันธ์กับบุคลากร นักเรียนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โรงเรียนในเขตพื้นที่บริการ อีกทั้งสถาบันอุดมศึกษา สถานประกอบการ หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน
- โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการติดตามและดำเนินการในกรณีที่มีการกระทำที่ขัดต่อการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

ค. ความรับผิดชอบต่อสังคม

(1) ความผาสุกของสังคม (Societal Well-Being) **โรงเรียนคำนึงถึงความผาสุกและผลประโยชน์ของสังคมที่เป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์และการปฏิบัติการประจำวันอย่างไร** โรงเรียนมีส่วนในการสร้างความผาสุกแก่สังคมอย่างไร โดยผ่านระบบสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจของโรงเรียนที่มีอยู่

ค. ความรับผิดชอบต่อสังคม

(2) การสนับสนุนชุมชน (Community Support) **โรงเรียนดำเนินการสนับสนุนและการสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนที่สำคัญ (KEY communities) ของโรงเรียนอย่างไร**

- โรงเรียนมีวิธีการกำหนดกิจกรรมที่ใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักของโรงเรียน (CORE COMPETENCIES) เข้าไปมีส่วนร่วมสนับสนุน และสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนที่สำคัญอย่างไร
- ชุมชนที่สำคัญของโรงเรียนมีอะไรบ้าง และมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดชุมชนที่สำคัญดังกล่าว
- ผู้นำระดับสูงและบุคลากร ร่วมมือกันในการพัฒนาชุมชนนั้นอย่างไร

หมวด 2

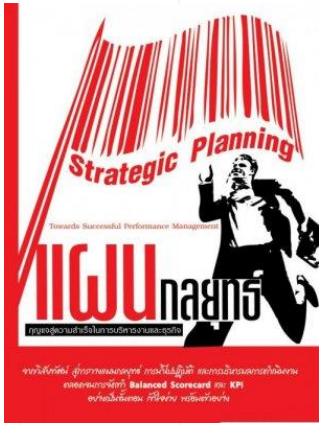
กลยุทธ์

Strategy

2.1 การจัดทำกลยุทธ์

ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์



ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

(1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ (Strategy Planning PROCESS) **โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการวางแผนกลยุทธ์** ขั้นตอนที่สำคัญของการจัดทำแผนกลยุทธ์มีอะไรบ้าง และผู้ที่เกี่ยวข้องที่สำคัญมีใครบ้าง กรอบเวลาของการวางแผนระยะสั้นและระยะยาวคืออะไร โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการทำให้กระบวนการวางแผนกลยุทธ์มีความสอดคล้องกับกรอบเวลาดังกล่าว กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ได้คำนึงถึงความจำเป็นที่อาจเกิดขึ้นในโรงเรียนในเรื่องต่อไปนี้อย่างไร

- การเปลี่ยนแปลงแบบพลิกโฉม และลำดับความสำคัญของแผนงานต่าง ๆ ใน การเปลี่ยนแปลง
- ความคล่องตัว (Organizational Agility)
- ความยืดหยุ่นในการปฏิบัติการ (Operational Flexibility)

ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

(2) นวัตกรรม (INNOVATION) **กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ของโรงเรียนกระตุ้นและทำให้เกิดนวัตกรรมอย่างไร**

- โรงเรียนกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์ (STRATEGY OPPORTUNITIES) อย่างไร
- โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการตัดสินใจว่าจะเลือกโอกาสเชิงกลยุทธ์และความเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้านเรื่องใดบ้างที่จะดำเนินการ
- โอกาสเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญของโรงเรียน คืออะไร

ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

(3) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ (Strategy Considerations) **โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลและพัฒนาสารสนเทศในกระบวนการวางแผนกลยุทธ์** ในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลนี้ โรงเรียนคำนึงถึงองค์ประกอบต่อไปนี้อย่างไร

- ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์
- ความเสี่ยงที่คุกคามต่อความสำเร็จในอนาคตของโรงเรียน
- ความเปลี่ยนแปลงที่มีโอกาสจะเกิดขึ้นด้านกฎระเบียบ ข้อบังคับ
- จุดบอดที่อาจเกิดขึ้นในกระบวนการวางแผนกลยุทธ์และสารสนเทศ
- ความสามารถของโรงเรียนในการนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

(4) ระบบงานและสมรรถนะหลักของโรงเรียน (WORK SYSTEMS and CORE COMPETENCIES) ระบบงานที่สำคัญของโรงเรียนคืออะไร

- โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการตัดสินใจเรื่องระบบงานเพื่อช่วยให้โรงเรียนบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์
- โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการตัดสินใจว่ากระบวนการที่สำคัญใดจะดำเนินการโดย ผู้ส่งมอบและพันธมิตร การตัดสินใจเหล่านี้ได้คำนึงถึงสมรรถนะหลักของโรงเรียน (CORE COMPETENCIES) และสมรรถนะหลักของผู้ส่งมอบและพันธมิตรที่มีศักยภาพอย่างไร
- โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในกำหนดสมรรถนะหลัก (CORE COMPETENCIES) และระบบงานในอนาคตของโรงเรียน

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ (KEY STRATEGIC OBJECTIVES)

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญของโรงเรียนมีอะไรบ้าง ให้ระบุตารางเวลาที่จะบรรลุวัตถุประสงค์เหล่านั้น

- เป้าประสงค์ (GOALS) ที่สำคัญที่สุดของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เหล่านั้นมีอะไรบ้าง
- การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ (ถ้ามี) ในด้านหลักสูตร นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ส่งมอบและพันธมิตร และการปฏิบัติการที่ได้วางแผนไว้มีอะไรบ้าง

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

(2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (STRATEGIC OBJECTIVES Considerations) **วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของโรงเรียนสามารถสร้างสมดุลที่เหมาะสมระหว่างความต้องการที่หลากหลายและแข่งขันกันเองในโรงเรียนได้อย่างไร** วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของโรงเรียนดำเนินการเรื่องต่อไปนี้อย่างไร

- ตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักของโรงเรียน ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และโอกาสเชิงกลยุทธ์
- สร้างความสมดุลระหว่างกรอบเวลาระยะสั้นระยะยาว
- สร้างความสมดุลระหว่างความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทั้งหมด

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

(1) การจัดทำแผนปฏิบัติการ (ACTION PLAN Development) **แผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาวของโรงเรียนมีอะไรบ้าง** แผนดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์อะไรบ้าง และโรงเรียนมีวิธีการในการจัดทำแผนปฏิบัติการอย่างไร

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

(2) การนำแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ (Action PLAN Implementation)

โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติ

โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติไปยังบุคลากร ผู้ส่งมอบ และพันธมิตรที่สำคัญ (*) โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรเพื่อจะทำให้มั่นใจว่าผลการดำเนินการที่สำคัญตามแผนปฏิบัติการจะบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญและมีความยั่งยืน

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

(3) การจัดสรรทรัพยากร (Resource Allocation) **โรงเรียนทำอย่างไรให้มั่นใจว่ามีทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่น ๆ พร้อมใช้ในการสนับสนุน<u>แผนปฏิบัติการ</u>จนประสบความสำเร็จและบรรลุพันธะผูกพันในปัจจุบัน** โรงเรียนมีวิธีการจัดสรรทรัพยากรเหล่านี้อย่างไรเพื่อสนับสนุนแผนปฏิบัติการ โรงเรียนจัดการความเสี่ยงต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับแผนดังกล่าวอย่างไร เพื่อทำให้เกิดความมั่นใจถึงความมั่นคงทางการเงินของโรงเรียน

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

(4) แผนด้านบุคลากร (WORKFORCE Plans) **แผนด้านบุคลากรที่สำคัญที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาวมีอะไรบ้าง** แผนดังกล่าวได้คำนึงถึงผลกระทบต่อบุคลากร ความเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นที่เกี่ยวข้องกับความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรอย่างไร

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

(5) ตัววัดผลการดำเนินการ (PERFORMANCE MEASURES) ตัววัดหรือตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญ (KEY PERFORMANCE MEASURES or INDICATORS) ที่ใช้ติดตามความสำเร็จและประสิทธิผล (EFFECTIVENESS) ของแผนปฏิบัติการมีอะไรบ้าง โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรเพื่อทำให้ระบบการวัดผลโดยรวมของแผนปฏิบัติการเสริมสร้างให้องค์กร ดำเนินการสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน (ALIGNMENT)

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

(6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ (PERFORMANCE PROJECTIONS)

การคาดการณ์ผลการดำเนินการตามกรอบเวลาของการวางแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาวของโรงเรียนตามตัววัดหรือตัวชี้วัดที่ระบุไว้มีอะไรบ้าง ผลการดำเนินการที่คาดการณ์ไว้ของตัววัดหรือตัวชี้วัดเหล่านี้เป็นอย่างไร เมื่อเปรียบเทียบกับผลของคู่แข่ง (Competitors) หรือของโรงเรียนในระดับที่เทียบเคียงกันได้ และเมื่อเปรียบเทียบกับระดับเทียบเคียงที่สำคัญ (KEY PERFORMANCE) (*) โรงเรียนจะทำอย่างไรหากพบว่ามีความแตกต่างเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งหรือกับโรงเรียนในระดับที่เทียบเคียงกันได้

ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการปรับเปลี่ยนและนำแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติในกรณีที่สถานการณ์บังคับให้ต้องปรับแผนและนำไปปฏิบัติอย่างรวดเร็ว

หมวด 3

นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

Student and Stakeholder

3.1 เสียงของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. การรับฟังนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. การรับฟังนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(1) นักเรียนปัจจุบันและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Current STUDENTS and Stakeholders) **โรงเรียนมีวิธีการในการรับฟัง มีปฏิสัมพันธ์และสังเกตนักเรียน เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ต่อได้อย่างไร** วิธีการรับฟังเสียงดังกล่าวมีความแตกต่างกันอย่างไร ระหว่างนักเรียน กลุ่มนักเรียน หรือส่วนตลาด

- มีวิธีการอย่างไรในการใช้สื่อทางสังคมออนไลน์และเทคโนโลยีบนเว็บไซต์ต่าง ๆ ในการรับฟังนักเรียน (*)
- วิธีการรับฟังมีความแตกต่างกันอย่างไรภายในช่วงเวลาของการเป็นนักเรียน
- มีวิธีการอย่างไรในการค้นหาข้อมูลป้อนกลับจากนักเรียนอย่างทันท่วงทีและสามารถนำไปใช้ต่อได้ในเรื่องคุณภาพของหลักสูตร การสนับสนุนนักเรียนในเรื่องการบริการทางการศึกษา และการทำธุรกรรม

ก. การรับฟังนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(2) นักเรียนในอนาคตและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Potential STUDENT and Stakeholders) **โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังสียงจากนักเรียนในอนาคต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ได้สารสนเทศที่นำไปใช้ต่อได้**

- มีวิธีการอย่างไรในการรับฟังเสียงนักเรียนในอดีต นักเรียนในอนาคต ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของคู่แข่ง เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ต่อได้เกี่ยวกับหลักสูตร การสนับสนุนนักเรียนในเรื่องการบริการทางการศึกษา และการทำธุรกรรม (*)

ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน (Satisfaction, Dissatisfaction and ENGAGEMENT) **โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

- วิธีการประเมินเหล่านี้มีความแตกต่างกันอย่างไรระหว่างกลุ่มนักเรียนและส่วนตลาด (*)
- การประเมินดังกล่าวให้สารสนเทศที่นำไปใช้ได้ในการตอบสนองความต้องการให้เหนือความคาดหวัง และสร้างความผูกพันกับนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระยะยาวได้อย่างไร

ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับคู่แข่ง (Satisfaction Relative to Competitors) **โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการเสาะหาสารสนเทศด้านความพึงพอใจของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อโรงเรียนเปรียบเทียบกับโรงเรียนอื่น** โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการเสาะหาสารสนเทศด้านความพึงพอใจของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อโรงเรียน โดย

- เปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคู่แข่ง
- เปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อหลักสูตรที่คล้ายคลึงกัน หรือระดับเทียบเคียง (BENCHMARKS) (*)

3.2 ความผูกพันของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. หลักสูตรและการสนับสนุนนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข. การสร้างความสัมพันธ์กับนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. หลักสูตรและการสนับสนุนนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(1) หลักสูตร (Product Offering) **โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดหลักสูตร** และดำเนินการอย่างไรในเรื่องต่อไปนี้

- กำหนดความจำเป็นและความต้องการของนักเรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และตลาดสำหรับหลักสูตรและบริการ
- กำหนดและปรับหลักสูตรเพื่อตอบสนองความต้องการ และทำให้เหนือกว่าความคาดหวังของกลุ่มนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และส่วนตลาด (ตามที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์กร)
- ค้นหาและปรับหลักสูตรเพื่อเข้าสู่ตลาดใหม่ เพื่อดึงดูดนักเรียนกลุ่มใหม่ และสร้างโอกาสในการขยายความสัมพันธ์กับนักเรียนปัจจุบัน (*)

ก. หลักสูตรและการสนับสนุนนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(2) การสนับสนุนนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (STUDENT and Stakeholder Support) **โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการสนับสนุนให้นักเรียนสามารถสืบค้นสารสนเทศ และรับการสนับสนุน** และโรงเรียนดำเนินการอย่างไรในเรื่องต่อไปนี้

- โรงเรียนมีวิธีการสนับสนุนนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญอะไรบ้าง
- วิธีการเหล่านี้และกลไกการสื่อสารที่สำคัญมีความแตกต่างกันอย่างไรระหว่างนักเรียน กลุ่มนักเรียนหรือส่วนตลาด
- โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการทำให้นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทำธุรกรรมกับโรงเรียน

ก. หลักสูตรและการสนับสนุนนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(3) การจำแนกนักเรียน (STUDENT Segmentation) **โรงเรียนมีวิธีการอย่างไร ในการจำแนกนักเรียน** โรงเรียนดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้อย่างไร

- ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับนักเรียน ตลาด และหลักสูตร เพื่อจำแนกกลุ่มนักเรียน และส่วนตลาดปัจจุบันและอนาคต
- นำนักเรียนของคู่แข่ง นักเรียน และตลาดอื่นๆ ที่พึงมีในอนาคตมาประกอบการพิจารณาดังกล่าว
- กำหนดว่านักเรียนใด กลุ่มนักเรียนใด และส่วนตลาดใด ที่โรงเรียนจะให้ความสำคัญและทำตลาดเพื่อการเติบโตของโรงเรียน

ข. การสร้างความสัมพันธ์กับนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(1) การจัดการความสัมพันธ์ (Relationship Management) **โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับ<u>นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u>** โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการทำตลาด สร้างและจัดการความสัมพันธ์ เพื่อ

- ให้ได้<u>นักเรียนใหม่</u> และเพิ่มส่วนแบ่งการรับนักเรียน
- จัดการและยกระดับภาพลักษณ์ของโรงเรียน
- รักษา<u>นักเรียน</u> ตอบสนองความต้องการและทำให้ดีกว่าความคาดหวังในแต่ละช่วงเวลาของการเป็น<u>นักเรียน</u>
- เพิ่ม<u>ความผูกพัน</u>ของ<u>นักเรียน</u> ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับโรงเรียน(*)

ข. การสร้างความสัมพันธ์กับนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(2) การจัดการกับข้อร้องเรียน (Complaint Management) **โรงเรียนมีวิธีจัดการกับข้อร้องเรียนของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร** และดำเนินการอย่างไรในเรื่องต่อไปนี้

- วิธีการจัดทำให้ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไข อย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิผล
- วิธีการจัดการข้อร้องเรียนที่สามารถเรียกความเชื่อมั่นของนักเรียนกลับคืนมา รวมทั้งเสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพันของนักเรียน และหลีกเลี่ยงไม่ให้ข้อร้องเรียนลักษณะเดียวกันเกิดซ้ำในอนาคตได้

หมวด 4

การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
Measurement, Analysis and Knowledge Management)

4.1 การวัด การวิเคราะห์และการปรับปรุงผลการดำเนินการของโรงเรียน

ก. การวัดผลการดำเนินการ

ข. การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ

ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

ก. การวัดผลการดำเนินการ

(1) ตัววัดผลการดำเนินการ (PERFORMANCE MEASURE) **โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อติดตามการปฏิบัติการประจำวันและผลการดำเนินการโดยรวมของโรงเรียน**

โรงเรียนดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้อย่างไร

- เลือก รวบรวม ปรับให้สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน และบูรณาการข้อมูลและสารสนเทศเพื่อติดตามการปฏิบัติการประจำวันและผลการดำเนินการโดยรวมของโรงเรียน
- ติดตามความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ โรงเรียนมีตัววัดผลการดำเนินการอะไรบ้าง รวมทั้งตัววัดด้านการเงินที่สำคัญทั้งระยะสั้นและระยะยาว ตัววัดเหล่านี้ได้รับการติดตามบ่อยเพียงใด

ก. การวัดผลการดำเนินการ

(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Data) **โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการเลือกและใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญ<u>อย่างมีประสิทธิผล</u>** โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการเลือกและใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ<u>ที่สำคัญอย่างมีประสิทธิผล</u> เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในการปฏิบัติการ

ก. การวัดผลการดำเนินการ

(3) ข้อมูลนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (STUDENT and STAKEHOLDER Data) **โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศจากเสียงของนักเรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและตลาด** โรงเรียนดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้อย่างไร

- เลือกและใช้ ข้อมูลและสารสนเทศจากเสียงของนักเรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและตลาด (รวมถึงข้อมูลที่ประมวลผลเกี่ยวกับข้อร้องเรียน) อย่างมีประสิทธิผลเพื่อสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยิ่งขึ้น และเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในการปฏิบัติการ
- ใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่เก็บรวบรวมผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (*)

ก. การวัดผลการดำเนินการ

(4) ความคล่องตัวของการวัดผล (Measurement Agility) โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าระบบการวัดผลการดำเนินการของโรงเรียนสามารถตอบสนองความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว หรือที่ไม่ได้คาดคิดทั้งภายในหรือภายนอกองค์กร

ข. การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ

โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถของโรงเรียน โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการใช้ตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญของโรงเรียน รวมทั้งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและข้อมูลนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการทบทวนเหล่านี้ โรงเรียนมีวิธีการวิเคราะห์อะไรบ้างเพื่อสนับสนุนการทบทวนเหล่านี้และเพื่อทำให้มั่นใจว่า ผลสรุปนั้นใช้ได้ โรงเรียนและผู้นำระดับสูงใช้ผลการทบทวนในเรื่องต่อไปนี้อย่างไร

- ประเมินผลความสำเร็จของโรงเรียน ผลการดำเนินการในเชิงแข่งขัน ความมั่นคงทาง การเงิน และความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ

- ตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อความเปลี่ยนแปลงในด้านความต้องการของโรงเรียน และ ความท้าทายในสภาพแวดล้อมที่โรงเรียนดำเนินงานอยู่ รวมทั้งความจำเป็นเรื่องการเปลี่ยนแปลงแบบพลิกโฉมในโครงสร้างและระบบงานของโรงเรียน
- คณะกรรมการกำกับดูแลโรงเรียนมีวิธีการอย่างไร ในการทบทวนผลการดำเนินการของโรงเรียน และความก้าวหน้าเมื่อเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ (*)

ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

(1) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices)

โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศในโรงเรียน โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาหน่วยงานหรือการปฏิบัติการที่มีผลการดำเนินการที่ดี โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และนำไปปฏิบัติในส่วนอื่น ๆ ของโรงเรียน (*)

ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

(2) ผลการดำเนินการในอนาคต (Future PERFORMANCE) **โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต** โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการ (ที่ระบุใน 4.1ข) และข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและเชิงแข่งขันที่สำคัญเพื่อคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต หากมีความแตกต่างระหว่างการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตเหล่านี้กับการคาดการณ์ผลการดำเนินการของแผนปฏิบัติการ (ที่ระบุใน 2.2 ข) โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการปรับค่าความแตกต่างดังกล่าวให้ยอมรับได้ (Reconcile)

ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

(3) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและนวัตกรรม (Continuous Improvement and INNOVATION) **โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการนำผลการทบทวนผลการดำเนินการ (ที่ระบุใน 4.1ข) ไปใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และนำไปเป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรม** โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอดลำดับความสำคัญและโอกาสดังกล่าวไปสู่การปฏิบัติไปยัง

- คณะทำงานหรือระดับปฏิบัติ
- ผู้ส่งมอบ พันธมิตรและผู้ให้ความร่วมมือของโรงเรียน เพื่อทำให้มั่นใจว่ามี ความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับโรงเรียน (*)

4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

ก. ความรู้ขององค์กร

ข. ข้อมูล สารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ก. ความรู้ขององค์กร

(1) การจัดการความรู้ (Knowledge Management) **โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการจัดการความรู้ของโรงเรียน** โรงเรียนดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้อย่างไร

- รวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร
- ผสานและหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆเพื่อสร้างความรู้ใหม่
- ถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องระหว่างโรงเรียนกับนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ
- รวบรวมและถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการสร้างนวัตกรรมและกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์

ก. ความรู้ขององค์กร

(2) การเรียนรู้ระดับองค์กร (Organization LEARNING): โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการใช้องค์ความรู้และทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อให้การเรียนรู้ฝังลึกลงไปในวิถีการปฏิบัติงานของโรงเรียน

ข. ข้อมูล สารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ

(1) คุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศ (Data and Information Quality)

โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการทวนสอบและทำให้มั่นใจถึงคุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศของโรงเรียน โรงเรียนมีวิธีการจัดการอย่างไรเพื่อทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์และรูปแบบอื่นมีความแม่นยำ (Accuracy), ถูกต้อง (Validity), คงสภาพ (Integrity), เชื่อถือได้ (Reliability) และเป็นปัจจุบัน

ข. ข้อมูล สารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ

(2) ความปลอดภัยของข้อมูลและสารสนเทศ (Data and Information Security) **โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศที่อ่อนไหวหรือสำคัญมีความปลอดภัย** โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์และรูปแบบอื่น เป็นความลับและสามารถเข้าถึงตามสิทธิที่เหมาะสม โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการเฝ้าระวังความปลอดภัยของระบบสารสนเทศบนไซเบอร์ (Cyber security)

ข. ข้อมูล สารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ

(3) ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ (Data and Information Availability) **โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศของโรงเรียนมีความพร้อมใช้งาน** โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นมีความพร้อมใช้งาน ด้วยรูปแบบที่ใช้งานง่ายและทันกาลสำหรับบุคลากร ผู้ส่งมอบ พันธมิตร ผู้ให้ความร่วมมือ รวมทั้งนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (*)

ข. ข้อมูล สารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ

(3) ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ (Data and Information Availability) **โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศของโรงเรียนมีความพร้อมใช้งาน** โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นมีความพร้อมใช้งาน ด้วยรูปแบบที่ใช้งานง่ายและทันกาลสำหรับบุคลากร ผู้ส่งมอบ พันธมิตร ผู้ให้ความร่วมมือ รวมทั้งนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (*)

ข. ข้อมูล สารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ

(4) คุณลักษณะของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ (Hardware and Software Properties) โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจได้ว่าฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ มีความเชื่อถือได้ ปลอดภัย และใช้งานง่าย

ข. ข้อมูล สารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ

(5) ความพร้อมใช้งานในภาวะฉุกเฉิน (Emergency Availability) ในกรณีฉุกเฉิน โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่าระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ รวมทั้งข้อมูลและสารสนเทศ มีความปลอดภัยและความพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิผล

หมวด 5

บุคลากร

Workforce

5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร

ก. ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร

ก. ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

(1) <u>ขีดความสามารถ</u>และ<u>อัตรากำลัง</u> (CAPABILITY and CAPACITY)

โรงเรียนมีวิธีการอย่างไร ในการประเมินความต้องการด้าน <u>ขีดความสามารถ</u> และ<u>อัตรากำลังบุคลากร</u> รวมทั้งการประเมินทักษะ สมรรถนะ คุณวุฒิ (Certification) และจำนวนบุคลากรที่ต้องการในแต่ละระดับ (Staffing Levels)

ก. ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

(2) บุคลากรใหม่ (New WORKFORCE Members) **โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และรักษาบุคลากรใหม่ไว้** โรงเรียนทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าบุคลากรเป็นตัวแทนที่สะท้อนให้เห็นถึงความหลากหลายทางมุมมอง (Ideas) วัฒนธรรม และวิธีคิด (Thinking) ของชุมชน ของบุคลากรที่โรงเรียนจ้าง และชุมชนของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

(3) ความสำเร็จในงาน (Work Accomplishment) **โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการจัดรูปแบบการทำงาน และบริหารบุคลากร** โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการจัดรูปแบบการทำงาน และบริหารบุคลากรเพื่อให้

- งานของโรงเรียนบรรลุผลสำเร็จ
- ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่จากสมรรถนะหลัก (CORE COMPETENCIES) ของโรงเรียน
- ส่งเสริม สนับสนุนการมุ่งเน้นนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- มีผลการดำเนินการที่เหนือกว่าความคาดหมาย

ก. ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

(4) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร (WORKFORCE Change Management) **โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร** โรงเรียนดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้ อย่างไร

- บริหารบุคลากร บริหารความต้องการของบุคลากร และของโรงเรียน เพื่อทำให้มั่นใจว่าสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง ป้องกันการลดจำนวนของบุคลากร และลดผลกระทบ หากเกิดกรณีดังกล่าว
- การเตรียมการและบริหารในช่วงที่มีการเพิ่มจำนวนของบุคลากร
- การเตรียมบุคลากรสำหรับการเปลี่ยนแปลงในโครงสร้างของโรงเรียน และระบบงานเมื่อจำเป็น

ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร

(1) สภาพแวดล้อมของการทำงาน (Workplace Environment) **โรงเรียนดำเนินการอย่างไรเกี่ยวกับการสร้างความมั่นใจด้านสุขภาพ สวัสดิภาพของบุคลากร และความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่ทำงานของบุคลากร**

- ตัววัดและเป้าประสงค์ในการปรับปรุงปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีอะไรบ้าง
- มีความแตกต่างของปัจจัย ตัววัด หรือเป้าหมายที่สำคัญอะไรบ้างสำหรับสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานที่แตกต่างกัน

ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร

(2) นโยบาย และสิทธิประโยชน์ (WORKFORCE Benefits and Policies)

โรงเรียนสนับสนุนบุคลากรโดยจัดให้มีการบริการ สิทธิประโยชน์ และนโยบาย อย่างไร

- โรงเรียนออกแบบการบริการ สิทธิประโยชน์ และนโยบาย ให้เหมาะสมกับความต้องการของบุคลากรที่หลากหลาย ตามความแตกต่างของกลุ่มและประเภทของบุคลากรอย่างไร
- สิทธิประโยชน์ที่สำคัญที่โรงเรียนจัดให้บุคลากรมีอะไรบ้าง

5.2 ความผูกพันของบุคลากร

ก. ความผูกพันและผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

ข. การพัฒนาบุคลากรและผู้นำ

ก. ความผูกพันและผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

(1) วัฒนธรรมองค์กร (Organization Culture) **โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เกิดการสื่อสารที่เปิดกว้าง <u>การทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดี</u> และ<u>บุคลากร</u>ที่มีความผูกพัน**

- โรงเรียนทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าวัฒนธรรมองค์กร ได้ใช้ประโยชน์จากความหลากหลายของมุมมอง (Ideas) วัฒนธรรม และวิธีคิด (Thinking) ของบุคลากร
- โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการให้<u>อำนาจการตัดสินใจแก่บุคลากร</u>

ก. ความผูกพันและผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

(2) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน (Drivers of ENGAGMENT) **โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร** วิธีการกำหนดปัจจัยที่ขับเคลื่อนเหล่านี้แตกต่างกันอย่างไรตามกลุ่มและส่วนของบุคลากร

ก. ความผูกพันและผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

(3) การประเมินความผูกพัน (Assessment of ENGEMENT) **โรงเรียนประเมิน ความผูกพันของบุคลากรอย่างไร**

- มีวิธีการและตัววัด ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการอะไรบ้าง ที่ใช้ในการประเมินความผูกพัน และ ความพึงพอใจของบุคลากร
- วิธีการและตัววัดเหล่านี้มีความแตกต่างกันอย่างไรในแต่ละกลุ่มและส่วนของบุคลากร
- โรงเรียนใช้ตัวชี้วัดอื่น ๆ เช่น อัตราการคงอยู่ของบุคลากร การขาดงาน การร้องทุกข์ ความปลอดภัยและผลิตภาพ เพื่อประเมินและปรับปรุงความผูกพันของบุคลากรอย่างไร

ก. ความผูกพันและผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

(4) การจัดการผลการปฏิบัติงาน (PERFORMANCE Management)

ระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสนับสนุนทำให้เกิดการทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดีและความผูกพันของบุคลากรอย่างไร ระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากร พิจารณาถึงการบริหารค่าตอบแทน การให้รางวัล การยกย่องชมเชยและการสร้างแรงจูงใจอย่างไร ระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเสริมสร้างในเรื่องต่อไปนี้อย่างไร

- การยอมรับความเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน (INTELLIGENT RISK TAKING) ที่นำไปสู่การสร้างนวัตกรรม
- การมุ่งเน้นนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การบรรลุผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการ

ข. การพัฒนาบุคลากรและผู้นำ

(1) ระบบการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Development System)

ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาสนับสนุนความต้องการของโรงเรียนและการพัฒนาตนเองของบุคลากร ผู้บริหาร และผู้นำอย่างไร ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาของโรงเรียนดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้อย่างไร

- พิจารณาถึงสมรรถนะหลักขององค์กร (CORE COMPETENCIES) ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และการบรรลุผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการทั้งในระยะสั้น และระยะยาวของโรงเรียน
- สนับสนุนการปรับปรุงผลการดำเนินการและการเปลี่ยนแปลงของโรงเรียน ตลอดจนการสร้างนวัตกรรม
- สนับสนุนจริยธรรม และปฏิบัติงานอย่างมีจริยธรรม
- ปรับปรุงการมุ่งเน้นนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ทำให้มั่นใจถึงการถ่ายโอนความรู้จากบุคลากรที่ลาออก หรือเกษียณอายุราชการ

ข. การพัฒนาบุคลากรและผู้นำ

(2) ประสิทธิผลของการเรียนรู้และการพัฒนา (LEARNING and Development EFFECTIVENESS) **โรงเรียนวิธีการประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และการพัฒนาอย่างไร**

โรงเรียนมีวิธีการดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้อย่างไร

- การเชื่อมโยงผลลัพธ์การเรียนรู้และพัฒนา กับผลการประเมินความผูกพันของบุคลากร และกับผลลัพธ์ที่สำคัญที่รายงานในหมวด 7
- การใช้ผลความเชื่อมโยงนี้เพื่อระบุโอกาสในการปรับปรุงความผูกพันของบุคลากร การเรียนรู้ และพัฒนา

ข. การพัฒนาบุคลากรและผู้นำ

(3) ความก้าวหน้าในวิชาชีพ (Career Progression) **โรงเรียนวิธีการอย่างไรในการจัดการความก้าวหน้าในวิชาชีพของโรงเรียน** โรงเรียนวิธีการอย่างไรในการจัดการความก้าวหน้าในวิชาชีพของบุคลากรในโรงเรียน โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการวางแผนการสืบทอดตำแหน่งของผู้บริหารและผู้นำ

หมวด 6

การปฏิบัติการ Operations

6.1 กระบวนการทำงาน

ก. การออกแบบหลักสูตรและกระบวนการ

ข. การจัดการกระบวนการ

ค. การจัดการนวัตกรรม

ก. การออกแบบหลักสูตรและกระบวนการ

(1) ข้อกำหนดของหลักสูตรและกระบวนการ (Product and PROCESS Requirement) **โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของหลักสูตรและกระบวนการทำงาน** กระบวนการทำงานที่สำคัญของโรงเรียนมีอะไรบ้าง และข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการเหล่านี้คืออะไร

ก. การออกแบบหลักสูตรและกระบวนการ

(2) แนวคิดในการออกแบบ (Design Concepts) **โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบหลักสูตร และกระบวนการทำงานเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ** โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการนำเทคโนโลยีใหม่ ความรู้ขององค์กร ความเป็นเลิศของหลักสูตร คุณค่าในมุมมองของนักเรียน และความคล่องตัวที่อาจต้องมี มาพิจารณาในกระบวนการเหล่านี้

ข. การจัดการกระบวนการ

(1) การนำกระบวนการไปปฏิบัติ (PROCESS Implementation) **โรงเรียนมั่นใจได้อย่างไรว่า การปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการเหล่านี้จะเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ** โรงเรียนใช้ตัววัดหรือตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญ และตัววัดในกระบวนการอะไรในการควบคุม และปรับปรุงกระบวนการทำงาน ตัววัดเหล่านี้เชื่อมโยงกับผลการดำเนินการและคุณภาพของหลักสูตรที่ได้อย่างไร

ข. การจัดการกระบวนการ

(2) กระบวนการสนับสนุน (Support Process) **โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ** กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญมีอะไรบ้าง โรงเรียนมั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติงานประจำของกระบวนการเหล่านี้จะเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน

ข. การจัดการกระบวนการ

(3) การปรับปรุงหลักสูตรและกระบวนการ (Product and PROCESS Improvement) โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อปรับปรุงหลักสูตรและผลการดำเนินการเสริมสร้างความแข็งแกร่งของสมรรถนะหลักขององค์กร และลดความแปรปรวนของกระบวนการ

ค. การจัดการนวัตกรรม

โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการจัดการนวัตกรรม

โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการดำเนินการตามโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่โรงเรียนกำหนดเป็นความเสี่ยง (RISKS) ที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน (INTELLIGENT RISK) โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการทำให้ทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่น ๆ ที่พร้อมใช้สนับสนุนโอกาสเหล่านี้ และมีวิธีการอย่างไรในพิจารณายุติโอกาสเชิงกลยุทธ์ในเวลาที่เหมาะสมเพื่อไปสนับสนุนโอกาสที่มีลำดับความสำคัญที่เหนือกว่า

6.2 ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ

ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

ข. การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

ค. การเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน

ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

(PROCESS Efficiency and EFFECTIVENESS)

โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการควบคุมต้นทุนโดยรวมของการปฏิบัติการ

โรงเรียนดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้อย่างไร

- นำเรื่องของรอบเวลา ผลิตภาพ รวมทั้งปัจจัยด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลอื่น ๆ มาใช้ในการพิจารณากระบวนการทำงาน
- ป้องกันไม่ให้เกิดของเสีย ความสูญเปล่า ความผิดพลาดของการให้บริการ การทำงานซ้ำและซ้ำซ้อน
- ลดการสูญเสียผลิตภาพของนักเรียนให้น้อยที่สุด (*)
- ลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ
- สร้างความสมดุลระหว่างความจำเป็นของการควบคุมต้นทุน กับความต้องการของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข. การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการจัดการห่วงโซ่อุปทาน และดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้อย่างไร

- เลือกผู้ส่งมอบและทำให้มั่นใจว่าผู้ส่งมอบที่โรงเรียนเลือกมีคุณสมบัติที่ตอบสนองต่อความจำเป็นด้านการปฏิบัติการ และพร้อมที่จะช่วยยกระดับผลการดำเนินการของโรงเรียน และความพึงพอใจของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- วัดและประเมินผลการดำเนินการผู้ส่งมอบ
- ให้ข้อมูลป้อนกลับแก่ผู้ส่งมอบเพื่อช่วยให้เกิดการปรับปรุง
- จัดการกับผู้ส่งมอบที่มีผลการดำเนินการที่ไม่ดี

ค. การเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน

(1) ความปลอดภัย (Safety) **โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการทำให้เกิดสภาพแวดล้อมการปฏิบัติการที่ปลอดภัย** ระบบความปลอดภัยของโรงเรียนได้คำนึงถึงการป้องกันอุบัติเหตุ การตรวจสอบ (Inspection) การวิเคราะห์ต้นเหตุของความล้มเหลว และการทำให้ฟื้นคืนสู่สภาพเดิมอย่างไร

ค. การเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน

(1) ความปลอดภัย (Safety) **โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการทำให้เกิดสภาพแวดล้อมการปฏิบัติการที่ปลอดภัย** ระบบความปลอดภัยของโรงเรียนได้คำนึงถึงการป้องกันอุบัติเหตุ การตรวจสอบ (Inspection) การวิเคราะห์ต้นเหตุของความล้มเหลว และการทำให้ฟื้นคืนสู่สภาพเดิมอย่างไร

ประเด็น

5. การเขียน
ผลลัพธ์ หมวด 7
(3 ปีการศึกษา)

หมวด ผลลัพธ์ (หมวด 7)

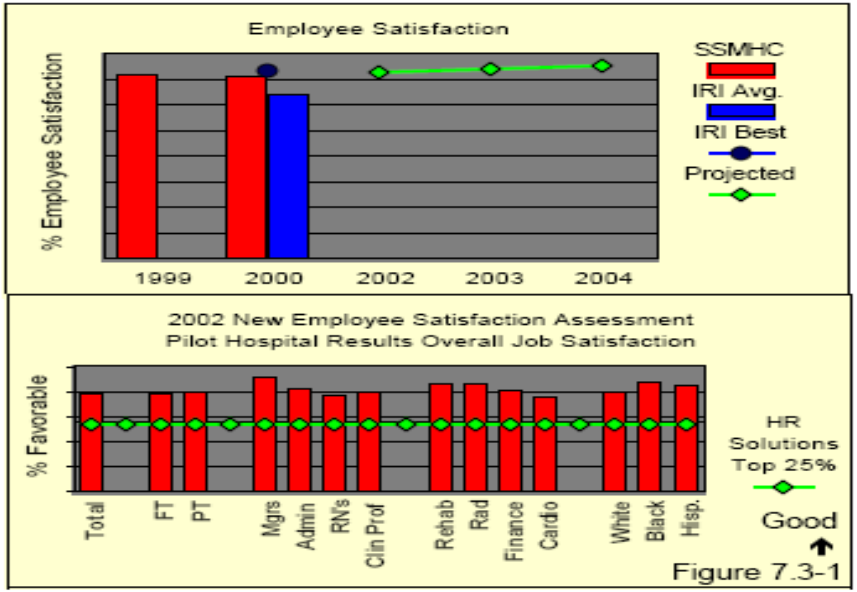
“ LeTCI ”

Level → Trend → Comparison → Integration

รายงานผลลัพธ์ที่สำคัญที่สุดของโรงเรียน

Level

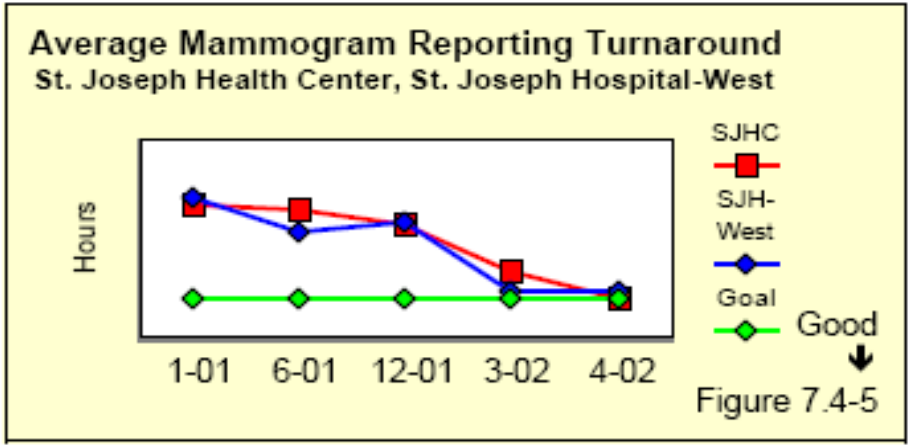
- ระดับผลการดำเนินการที่ได้ในปัจจุบันเทียบกับเป้าหมาย
- มีมาตรวัดชัดเจน
- สื่อความหมายชัดเจน



Trend

- รายงานแนวโน้มเพื่อแสดงทิศทางของผลลัพธ์
- อัตราการเปลี่ยนแปลง
- ขอบเขตของการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

ต้องมีข้อมูลอย่างน้อย 3 ชุดข้อมูล เพื่อให้เห็นแนวโน้มชัดเจน โดยไม่รวมกับผลคาดการณ์ในอนาคต



ไม่จำกัดเวลาของข้อมูลแนวโน้ม แต่ถ้าเป็นผลลัพธ์ที่สำคัญ โรงเรียนควรรายงานข้อมูลใหม่เท่าที่มีแม้ว่าจะยังไม่เห็นแนวโน้ม ควรอธิบายแนวโน้มทางบวกและลบด้วย

Comparison

◉ผลการดำเนินการเปรียบเทียบกับตัวเปรียบเทียบ หรือเกณฑ์เปรียบเทียบที่เหมาะสม

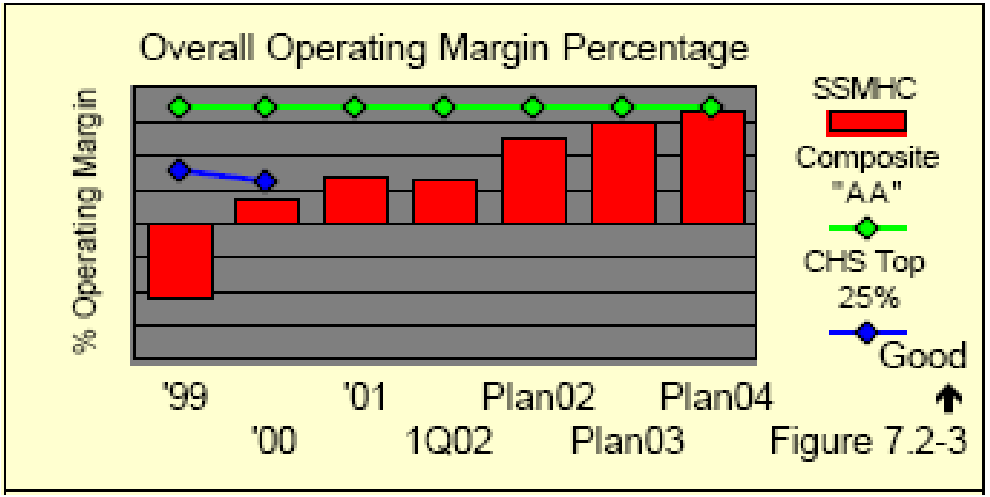


Figure 7.2-3

Integration

◉หากนำเสนอตัวชี้วัดที่ควรเสนอไม่ครบถ้วน เรียกว่ามีช่องว่าง (GAP)

◉หากตัวชี้วัดที่นำเสนอไม่เกี่ยวข้องกับความท้าทายเชิงกลยุทธ์ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และการดำเนินการในหมวดต่างๆขององค์กร เรียกว่า ขาดความเชื่อมโยง (LINKAGE)

◉หากตัวชี้วัดที่นำเสนอไม่ครอบคลุมตามกลุ่มสำคัญที่องค์กรจำแนกไว้ เรียกว่าขาดการแสดงผลจำแนกรายกลุ่ม (SEGMENT)

	0-5%	10-25%	30-45%	50-65%	70-85%	90-100%
Le	ไม่มีการรายงานผลลัพธ์หรือผลลัพธ์ไม่ดี	มีการรายงานผลลัพธ์เพียงบางเรื่อง เริ่มมีผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่อง	มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่องที่สำคัญ ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ	มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดีในเกือบทุกเรื่องที่สำคัญ ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ	มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดี/ดีเลิศในเรื่องสำคัญต่อข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่	มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดีเลิศในเรื่องสำคัญส่วนใหญ่
T	ไม่มีการรายงานข้อมูลแนวโน้มหรือมีแนวโน้มในทางลบ	มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลในบางเรื่อง หรือบางเรื่องแสดงแนวโน้มในทางลบ	มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลในบางเรื่อง ส่วนใหญ่แสดงแนวโน้มที่ดี	แสดงแนวโน้มที่ดีอย่างชัดเจนในเรื่องต่างๆ ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจ	รักษาแนวโน้มที่ดีในเรื่องความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจไว้ได้เป็นส่วนใหญ่	รักษาแนวโน้มที่ดีในเรื่องความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจไว้ได้ทุกเรื่อง
C	ไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ	แทบไม่มีหรือไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ	เริ่มมีสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ	ผลการดำเนินการดีในบางเรื่องเมื่อเทียบกับตัวเปรียบเทียบ	เปรียบเทียบแนวโน้ม/ผลการดำเนินการเป็นส่วนมากกับตัวเปรียบเทียบแสดงความเป็นผู้นำ	แสดงถึงความเป็นผู้นำในวงการศึกษาและเป็นระดับเทียบเคียงให้สถาบันอื่นในหลายเรื่อง
I	ไม่มีการรายงานผลลัพธ์ในเรื่องที่สำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน	มีการรายงานผลลัพธ์เพียงบางเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจ	มีการรายงานผลลัพธ์ในหลายเรื่องที่สำคัญต่อการบรรลุพันธกิจ	มีการรายงานผลการดำเนินการที่สำคัญเป็นส่วนใหญ่ที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด กระบวนการ	+ คาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคตในบางเรื่อง	มีการรายงานผลการดำเนินการที่สำคัญทั้งหมด รวมถึงภาพรวมการคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคต

หมวด 7

ผลลัพธ์

RESULTS

7.1 ผลลัพธ์ด้านหลักสูตรและกระบวนการ

7.2 ผลลัพธ์ด้านนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร

7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด

7.1 ผลลัพธ์ด้านหลักสูตรและกระบวนการ

ก. ผลลัพธ์ด้านหลักสูตรและกระบวนการจัดการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นนักเรียน (STUDENT Focused Product and PROCESS Result)

ผลลัพธ์ด้านหลักสูตร กระบวนการจัดการเรียนการสอน และกระบวนการที่ให้บริการทางการศึกษาแก่นักเรียนเป็นอย่างไร ระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านหลักสูตรและกระบวนการจัดการเรียนการสอนที่มีความสำคัญ และตอบสนองโดยตรงต่อนักเรียนเป็นอย่างไร ผลลัพธ์เหล่านี้เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินการของคู่แข่งเป็นอย่างไร

ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกัน ตามหลักสูตร กลุ่มนักเรียน และส่วนตลาดอย่างไร (*)

7.2 ผลลัพธ์ด้านนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน (WORK PROCESS EFFECTIVENESS RESULTS)

(1) ประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการ (Process EFFECTIVENESS and Efficiency) **ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการเป็นอย่างไร** ระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการ ด้านการปฏิบัติการของกระบวนการทำงานและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ รวมทั้งผลิตภาพ รอบเวลา และตัววัดอื่น ๆ ที่เหมาะสม ด้านประสิทธิผลประสิทธิภาพ และนวัตกรรมของกระบวนการเป็นอย่างไร ผลลัพธ์เหล่านี้เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินการของคู่แข่งที่มีกระบวนการที่คล้ายคลึงกันเป็นอย่างไร (*)

7.1 ผลลัพธ์ด้านหลักสูตรและกระบวนการ

(2) การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน (Emergency Preparedness) **ผลลัพธ์ด้านการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินเป็นอย่างไร** ระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของประสิทธิผลในการเตรียมความพร้อมของโรงเรียนเมื่อเกิดภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินเป็นอย่างไร

ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันตามสถานที่ดำเนินการหรือประเภทของกระบวนการอย่างไร (*)

7.1 ผลลัพธ์ด้านหลักสูตรและกระบวนการ

ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน (Supply-Chain Management RESULTS)

ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทานเป็นอย่างไร ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านห่วงโซ่อุปทาน รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการเสริมสร้างผลการดำเนินการของโรงเรียนเป็นอย่างไร

7.2 ผลลัพธ์ด้านนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. ผลลัพธ์ด้านนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(STUDENT and Stakeholder -Focused RESULTS)

(1) ความพึงพอใจของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (STUDENT Satisfaction) **ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นอย่างไร** ระดับปัจจุบัน และแนวโน้มของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นอย่างไร ผลลัพธ์เหล่านี้เมื่อเปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคู่แข่งและโรงเรียนอื่นที่มีลักษณะเดียวกันเป็นอย่างไร ผลลัพธ์แหล่านี้แตกต่างกันตามหลักสูตร กลุ่มนักเรียนและส่วนตลาดอย่างไร (*)

7.2 ผลลัพธ์ด้านนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(2) ความผูกพันของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (STUDENT and Stakeholder ENGAGEMENT) **ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นอย่างไร** ระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญ ด้านการสร้างความผูกพัน และการสร้างความสัมพันธ์กับนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นอย่างไร

- ผลลัพธ์เหล่านี้ เมื่อเปรียบเทียบตลอดช่วงของการเป็นนักเรียนเป็นอย่างไร (*)
- ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันตามหลักสูตร กลุ่มนักเรียนและส่วนตลาดอย่างไร (*)

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

ก. ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (WORKFORCE-Focused RESULT)

(1) ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร (WORKFORCE CAPABILITY and CAPACITY) **ผลลัพธ์ด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลกรเป็นอย่างไร** ระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญ ด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร รวมถึงจำนวนของบุคลากรที่ต้องการในแต่ละระดับ (Staffing Levels) และทักษะที่เหมาะสมของบุคลากรเป็นอย่างไร

ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันตามความหลากหลายของกลุ่มและประเภทของบุคลากรอย่างไร (*)

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

(2) บรรยากาศการทำงาน (WORKFORCE Climate) **ผลลัพธ์ด้านบรรยากาศการทำงานเป็นอย่างไร** ระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านบรรยากาศการทำงาน รวมถึงสุขภาพ ความปลอดภัย สวัสดิภาพ การบริการ และสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากรเป็นอย่างไร (*) ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันตามความหลากหลายของกลุ่มและประเภทของบุคลากรอย่างไร (*)

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

(3) การทำให้บุคลากรมีความผูกพัน (WORKFORCE ENGAGMENT)

ผลลัพธ์ด้านการทำให้บุคลากรมีความผูกพัน เป็นอย่างไร ระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญ ด้านความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรต่อโรงเรียนเป็นอย่างไร

ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันตามความหลากหลายของกลุ่มและประเภทของบุคลากรอย่างไร (*)

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

(4) การพัฒนาบุคลากร (WORKFORCE Development) **ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากร เป็นอย่างไร** ระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการพัฒนาบุคลากรและผู้นำองค์กรเป็นอย่างไร ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันตามความหลากหลายของกลุ่มและประเภทของบุคลากรอย่างไร (*)

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร

(1) การนำองค์กร (Leadership) **ผลลัพธ์ด้านการสื่อสารของผู้นำระดับสูงกับบุคลากร และนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นอย่างไร** ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของการดำเนินการของผู้นำระดับสูง ในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากร นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมสู่การปฏิบัติ การกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารในลักษณะสองทิศทาง และการทำให้เกิดการปฏิบัติการอย่างจริงจังเป็นอย่างไร

ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันตามหน่วยงานต่าง ๆ ของโรงเรียน กลุ่มนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร (*)

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร

(2) การกำกับดูแลองค์กร (GOVERNANCE) **ผลลัพธ์ด้านความรับผิดชอบในการกำกับดูแลองค์กรเป็นอย่างไร** ผลลัพธ์ปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการกำกับดูแลองค์กร และความรับผิดชอบด้านการเงินภายในและภายนอกเป็นอย่างไร (*)

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร

(3) กฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับ (Law and Regulation) **ผลลัพธ์ด้านกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับเป็นอย่างไร** ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญ ด้านการปฏิบัติตามหรือปฏิบัติได้เหนือกว่าข้อกำหนดด้านกฎระเบียบข้อบังคับและกฎหมายเป็นอย่างไร

ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันตามหน่วยงานต่าง ๆ ของโรงเรียน เป็นอย่างไร (*)

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร

(4) จริยธรรม (Ethics) **ผลลัพธ์ด้านการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมเป็นอย่างไร** ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม พฤติกรรมที่ละเมิดการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม และความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อผู้นำระดับสูง และการกำกับดูแลองค์กรเป็นอย่างไร

ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันตามหน่วยงานต่าง ๆ ของโรงเรียน เป็นอย่างไร (*)

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร

(5) สังคม (Society) **ผลลัพธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญเป็นอย่างไร** ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญเป็นอย่างไร

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร

ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation RESULTS)

ผลลัพธ์ด้านการบรรลุกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของโรงเรียนเป็นอย่างไร

ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของการบรรลุกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของโรงเรียน การสร้างและเสริมสร้างความแข็งแกร่งของสมรรถนะหลักขององค์กร (CORE COMPETENCIES) รวมทั้งการดำเนินการตามความเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน (INTELLIGENT RISKS) เป็นอย่างไร

7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด

ก. ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด (Financial and Market RESULTS)

(1) ผลการดำเนินการด้านการเงิน (Financial PERFORMANCE) **ผลลัพธ์ด้านการเงินเป็นอย่างไร** ระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านการเงินเป็นอย่างไร และผลการดำเนินการด้านงบประมาณ (Budgetary Performance) เป็นอย่างไร (*) ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกัน ตามส่วนตลาดและกลุ่มนักเรียนอย่างไร (*)

7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด

(2) ผลลัพธ์การดำเนินการด้านตลาด (Marketplace PERFORMANCE)

ผลลัพธ์ด้านการตลาดเป็นอย่างไร ระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านตลาดเป็นอย่างไร รวมถึงส่วนแบ่งตลาด หรือตำแหน่งในตลาด การเติบโตทางตลาด ส่วนแบ่งตลาด และการเจาะตลาดใหม่เป็นอย่างไร (*)

ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกัน ตามส่วนตลาดและกลุ่มนักเรียนอย่างไร (*)

ตัวอย่าง

ปัจจัยนำเข้าหลัก

-คุณภาพนักเรียนที่มีความแตกต่างและมีความสามารถด้านวิชาการในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ

สถานการณ์/ตำแหน่งในการแข่งขัน

เป็นโรงเรียนลำดับที่ 13 ทั้งหมด 58 โรงเรียน

วิสัยทัศน์ : สถานศึกษาชั้นนำ ก้าวล้ำเทคโนโลยี มีบรรยากาศการเรียนรู้ สู่การพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณธรรม นำความเป็นเลิศด้านวิชาการ ด้วยมาตรฐานระดับสากล

ค่านิยม:การแสวงหาและเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ที่มีคุณค่า และนำมาใช้ในการพัฒนาองค์กร

ภาพรวมของบุคลากร: กลุ่มวัยทำงาน อายุเฉลี่ย 43 ปี เพศหญิง ร้อยละ 65

ความต้องการของบุคลากร : การได้รับการยอมรับ การมีส่วนร่วม สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน ขวัญ กำลังใจและสวัสดิการ

หลักสูตร –แกนกลาง
-ท้องถิ่น
-มาตรฐานสากล

หลักสูตร
ม.ต้น และ ม.ปลาย

ระบบการเรียนการสอน
เป็นระบบปิด

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์

การพัฒนาคุณภาพโรงเรียนให้มีศักยภาพเป็นโรงเรียนชั้นนำด้าน ICT หนึ่งในห้าของ สพม.

2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์

-พัฒนาศักยภาพผู้เรียน

-พัฒนาระบบการเรียนรู้

-พัฒนาศักยภาพครู

-สร้างภาคีเครือข่าย

-พัฒนาแหล่งเรียนรู้

5 การมุ่งเน้นครูและบุคลากร

-ครูสอนตรงสาขา

-จำนวนชั่วโมงครูพัฒนาตนเองตามเนื้อหาที่สอน

-ผลงานรางวัลครู

-ร.ร.สามารถคัดเลือกครูICTได้เอง

7 ผลลัพธ์

-การเรียนรู้ของผู้เรียนและกระบวนการ

-การมุ่งเน้นผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

-การมุ่งเน้นบุคลากร

-การนำองค์กร

-การเงินและตลาด

1 การนำองค์กร

ความเป็นเลิศด้าน ICT

3 การมุ่งเน้นผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

-หลักสูตรเน้นการใช้ทักษะ ICT

6 การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ

-กระบวนการพัฒนาหลักสูตร

-กระบวนการคัดเลือกครูผู้สอน

-กระบวนการส่งเสริมและสนับสนุนด้าน ICT

-กระบวนการวัดและประเมินผล

4.การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ของโรงเรียน

-ค่าใช้จ่ายนักเรียนต่อคนต่อปี -ประสิทธิผลระบบICT -สัมฤทธิผลแต่ละชั้นปี

-จำนวนโครงการที่ส่งเสริม -จำนวนนักเรียนสอบเรียนต่อสาขาที่เกี่ยวข้อง

สรุป

การเขียนรายงานในส่วน Process ที่ดีต้องแสดงให้เห็นว่า

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

ประเด็น

6. การตรวจประเมินให้คะแนน

แนวทางการตั้งคำถาม(กรรมการ)

1.สำหรับเรื่อง.....มีแนวทางในการดำเนินการอย่างไร ?

2.มีงาน/ใครบ้างที่ต้องนำไปปฏิบัติ ?

3.มีการติดตามความคืบหน้า และผลสำเร็จของการนำแนวทางนี้ไปปฏิบัติอย่างไร ?

4.ความสำเร็จในเรื่องนี้ วัดด้วยตัววัดอะไร เป้าหมายคืออะไร ?

5.แนวทางที่ใช้มีการปรับปรุงอะไรไปบ้าง ? ปรับปรุงด้วยเหตุผลอะไร ?

6.แนวทางที่ใช้ ตอบสนองความต้องการของผู้เรียน ผู้ปกครอง (และ/หรือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) อย่างไร ?

7.แนวทางที่ใช้ตอบสนองกลยุทธ์องค์กรอย่างไร ?

8.แนวทางที่ใช้ตอบสนองความยั่งยืนระยะยาวในอนาคตขององค์กรอย่างไร ?

9.มีการเทียบเคียงผลลัพธ์และแนวทางที่ใช้กับองค์กรอื่นบ้างไหม ?

10. มีการสร้างนวัตกรรมที่เกี่ยวกับในเรื่องนี้บ้างไหม ?

11.มีการใช้ประโยชน์จาก Best Practice และแบ่งปัน Best Practice บ้างไหม ?

แนวทางการให้คะแนนกระบวนการ หมวด 1-6

ระดับ	คะแนน	กระบวนการ (หมวด 1-6)
1	0% หรือ 5%	• ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบให้เห็น มีสารสนเทศน้อยและไม่ชัดเจน (A) • แทบไม่พบการนำแนวทางที่เป็นระบบสู่การปฏิบัติ (D) • ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา (L) • ไม่แสดงให้เห็นว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับองค์กร แต่ละพื้นที่หรือหน่วยงาน (I)
2	10% 15% 20% หรือ 25%	• แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ (A) • การนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติยังอยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกพื้นที่หรือหน่วยงานซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรจุข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ (D) • แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหามามาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงทั่ว ๆ ไป (L) • มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวไปในแนวทางเดียวกันกับพื้นที่หรือหน่วยงานอื่น ๆ ส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา (I)
3	30% 35% 40% หรือ 45%	• แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ (A) • การนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติถึงแม้ว่าบางพื้นที่หรือบางหน่วยงานเพิ่งอยู่ในขั้นเริ่มต้น (D) • แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ (L) • เริ่มมีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความต้องการพื้นฐานขององค์กรตามที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์กรและในเกณฑ์หัวข้อกระบวนการอื่น ๆ (I)

5	70% 75% 80% หรือ 85%	• แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดย่อยของหัวข้ออย่างชัดเจน (A) • มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยไม่มีความแตกต่างที่สำคัญ (D) • กระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับองค์กรรวมถึงการสร้างนวัตกรรมเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการ มีการแสดงให้อย่างชัดเจนถึงการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น อันเป็นผลจากการวิเคราะห์และการแบ่งปันระดับองค์กร (L) • มีแนวทางที่บูรณาการกับความต้องขององค์กรในปัจจุบันและอนาคต ตามที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์กรและในเกณฑ์หัวข้อกระบวนการอื่น ๆ (I)
6	90% 95% หรือ 100%	• แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดย่อย ของหัวข้ออย่างสมบูรณ์ (A) • มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติอย่างสมบูรณ์โดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญในพื้นที่หรือหน่วยงานใด ๆ (D) • กระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และการเรียนรู้ในระดับองค์กรด้วยการสร้างนวัตกรรมเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการทั่วทั้งองค์กร มีการแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนทั่วทั้งองค์กรว่าการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นและนวัตกรรมมีพื้นฐานจากการวิเคราะห์ และการแบ่งบันในระดับองค์กร (L) • มีแนวทางที่บูรณาการกับความต้องการขององค์กรในปัจจุบันและอนาคตเป็นอย่างดี ตามที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์กรและในเกณฑ์หัวข้อกระบวนการอื่น ๆ(I)

แนวทางการให้คะแนนผลลัพธ์ หมวด 7

ระดับ	คะแนน	ผลลัพธ์ (หมวด 7)
1	0% หรือ 5%	• ไม่มีการรายงานผลดำเนินการขององค์กร และ/หรือมีผลลัพธ์ที่ไม่ดีในหัวข้อที่รายงานไว้ (Le) • ไม่แสดงแนวโน้มของข้อมูล หรือมีข้อที่แสดงแนวโน้มในทางลบเป็นส่วนใหญ่ (T) • ไม่มีรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ (C) • ไม่มีรายงานผลลัพธ์ในเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจขององค์กร (I)
2	10% 15% 20% หรือ 25%	• มีการรายงานผลการดำเนินการขององค์กรเพียงบางเรื่องที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ และมีระดับผลการดำเนินการที่เริ่มดี (Le) • มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลในบางเรื่อง โดยบางเรื่องแสดงแนวโน้มในทางลบ (T) • แทบไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ (C) • มีการรายงานผลลัพธ์เพียงบางเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรจุพันธกิจ(I)
3	30% 35% 40% หรือ 45%	• มีรายงานผลการดำเนินการที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อและผลอยู่ในระดับที่ดี (Le) • มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลในบางเรื่อง และข้อมูลส่วนใหญ่ที่แสดงนั้นมีแนวโน้มที่ดี (T) • เริ่มมีสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ (C) • มีการรายงานผลลัพธ์ในหลายเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจขององค์กร (I)

4	50% 55% 60% หรือ 85%	• มีการรายงานผลการดำเนินการที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อและผลอยู่ในระดับที่ดี (Le) • แสดงถึงแนวโน้มที่ดีอย่างชัดเจนในเรื่องอยู่ในระดับที่ดี ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจขององค์กร(T) • ผลการดำเนินงานในปัจจุบันบางเรื่องอยู่ในระดับที่ดี เมื่อเทียบเคียงกับตัวเปรียบเทียบและ/หรือระดับเทียบเคียงที่เหมาะสม(C) • มีการรายงานผลการดำเนินการขององค์กรเป็นส่วนใหญ่ด้านลูกค้าที่สำคัญ ตลาดที่สำคัญ และข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ (I)
5	70% 75% 80% หรือ 85%	• มีการรายงานผลการดำเนินการที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดย่อยของหัวข้อและผลอยู่ในระดับที่ดีถึงดีเลิศ (Le) • สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องที่สำคัญที่จะบรรลุพันธกิจขององค์กรไว้ได้เป็นส่วนใหญ่กับ(T) • มีการเปรียบเทียบแนวโน้มและระดับผลการดำเนินการในปัจจุบันเป็นจำนวนมากหรือเป็นส่วนใหญ่กับตัวเปรียบเทียบและ/หรือระดับเทียบเคียงที่เหมาะสม และแสดงถึงความเป็นผู้นำในบางเรื่องและมีผลการดำเนินการเชิงเปรียบเทียบที่ดีมาก (C) • มีการรายงานผลการดำเนินการขององค์กรเป็นส่วนใหญ่ ด้านลูกค้าที่สำคัญ ตลาดที่สำคัญ รวมทั้งข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการและแผนปฏิบัติการ (I)
6	90% 95% หรือ 100%	• มีการรายงานผลการดำเนินการที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดย่อยของหัวข้ออย่างสมบูรณ์และอยู่ในระดับดีเลิศ (Le) • สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องที่สำคัญที่จะบรรลุพันธกิจขององค์กร(T) • แสดงถึงความเป็นผู้นำในธุรกิจและเป็นระดับเทียบเคียงให้องค์กรอื่นในหลายเรื่อง(C) • มีการรายงานผลการดำเนินการขององค์กรและการคาดการณ์ผลการดำเนินการในด้านลูกค้าที่สำคัญ ตลาดที่สำคัญ รวมทั้งข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการและแผนปฏิบัติการเกือบทั้งหมด (I)

ข้อผิดพลาดที่พบมาก 9 ข้อ

1.ตอบคำถามตามเกณฑ์แบบที่ไม่มีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ

2.เขียนอธิบายไม่ตรงกับแนวการให้ระดับคะแนนกระบวนการ

3.ไม่สามารถแสดงผลลัพธ์ที่เหมาะสมหรือไม่มีผลการเทียบเคียงหรือไม่ครอบคลุมทุกภาคส่วน

4.ใช้พื้นที่ในการเขียนไม่เหมาะสม

5.ใช้ภาษาที่ผู้ประเมินอาจเข้าใจคลาดเคลื่อนหรือเข้าใจผิดได้

6.เขียนไม่เป็นระบบ ไม่สอดคล้องกัน

7.บรรยาย โดยไม่มีหลักฐานสนับสนุน

8.ไม่มีการแสดงวิธีกระบวนการปรับปรุง

9.ไม่สนองต่อรายงานป้อนกลับของผู้ประเมิน

3.2 ข (1) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า รวมทั้งนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการปรับปรุง องค์กรมั่นใจได้อย่างไรว่า วิธีการดังกล่าวจะได้ข้อมูลซึ่งนำไปคาดคะเนถึงการทำธุรกิจกับลูกค้า และ/หรือโอกาสที่ลูกค้าจะกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดีต่อผู้อื่นในอนาคตได้ <u>ให้อธิบายความแตกต่างที่สำคัญ</u>ของวิธีการประเมินความพึงพอใจของ ลูกค้าในกลุ่มต่างๆ

<u>ตัวอย่างการเขียนรายงานที่ ถาม How แต่ตอบ ????</u>

<u>ตัวอย่าง</u>

ความพึงพอใจของลูกค้ามีความสำคัญสูงสุดต่อองค์กร พนักงานทุกคนต้องสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าด้วยการให้บริการที่รวดเร็วและผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพดี พนักงานทุกคนร่วมกันทำงานเพื่อหาและตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าอย่างเป็นระบบ คุณภาพของผลิตภัณฑ์และระดับความพึงพอใจของลูกค้าขององค์กรดีกว่าองค์กรอื่นๆ ในธุรกิจเดียวกัน และดีขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี

3.2 ความผูกพันของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตัวอย่าง(หน้า 51)

ข (2) การจัดการกับข้อร้องเรียน (Complaint Management) โรงเรียนมีวิธีจัดการกับข้อร้องเรียนของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไรและดำเนินการอย่างไรในเรื่องต่อไปนี้

-วิธีการจัดทำให้ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไข อย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิผล

-วิธีจัดการกับข้อร้องเรียนที่สามารถเรียกความเชื่อมั่นของนักเรียนกลับคืนมา รวมทั้งเสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพันของนักเรียนและหลีกเลี่ยงไม่ให้ข้อร้องเรียนลักษณะเดียวกันเกิดซ้ำในอนาคตได้

หมายเหตุ 3.2 ข

การสร้างความสัมพันธ์กับนักเรียนอาจรวมถึงการพัฒนาความเป็นคู่ความร่วมมือหรือการเป็นพันธมิตร

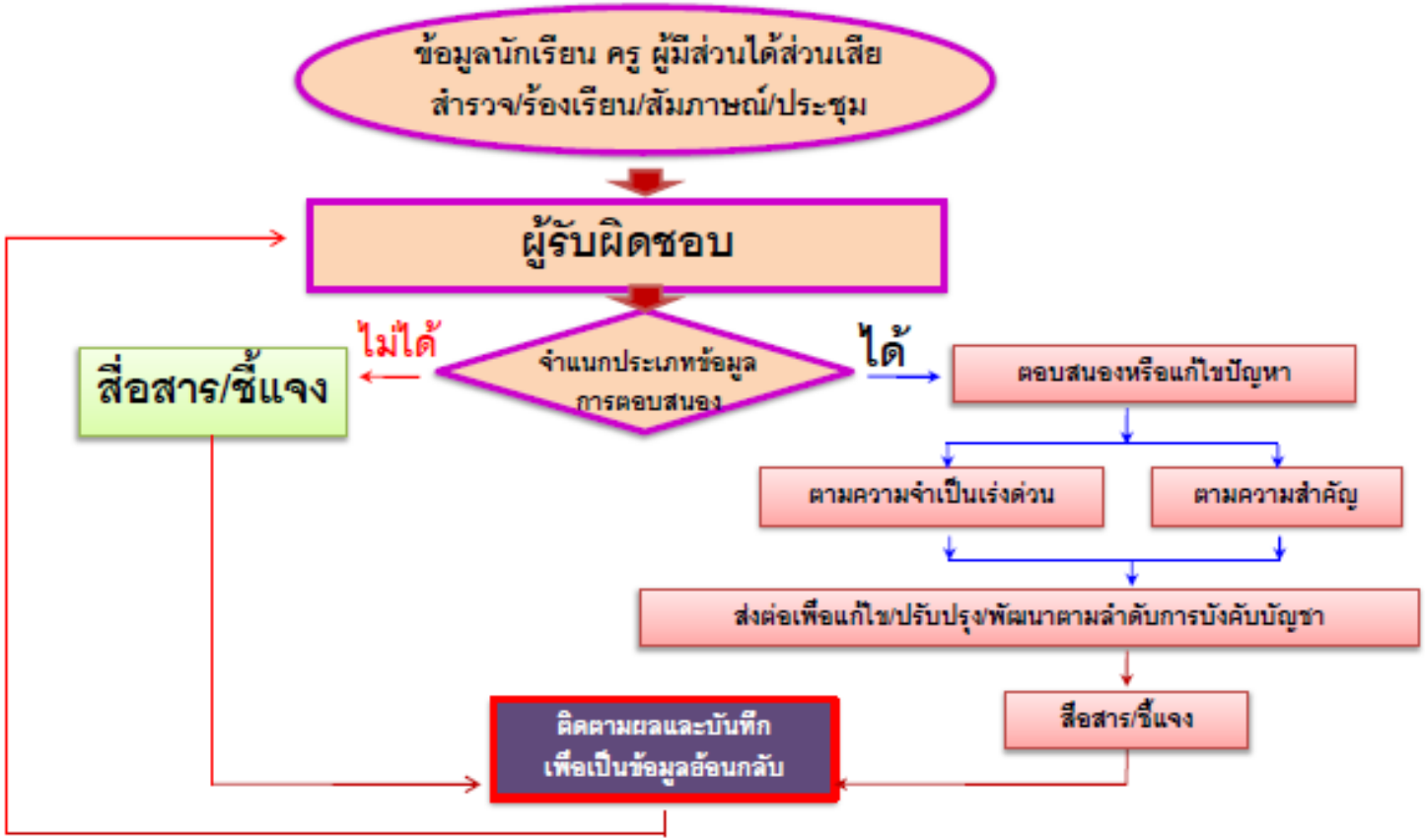
โรงเรียนมีวิธีการจัดการกับข้อร้องเรียน โดยใช้การสื่อสาร 2 ทาง ดังนี้

1. ทางตรง ผู้บริหารจะเชิญผู้ร้องเรียนมาพบเป็นการส่วนตัว และชี้แจงข้อร้องเรียน โดยละเอียด ชัดเจน และโปร่งใส มีข้อมูลรองรับที่ถูกต้อง และหาแนวทางแก้ไขร่วมกัน

2. ทางอ้อม กลุ่มบริหารงานต่างๆ รวบรวมข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ เช่น Facebook , Line , E-mail , จดหมาย , โทรศัพท์ , โทรสาร , กล่องรับข้อความ สรุปและนำเข้าที่ประชุมบริหารเพื่อหาแนวทางปรับปรุง แก้ไข และแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน ผู้อำนวยการฯ ได้มอบหมายให้รองผู้อำนวยการกลุ่มบริหารกิจการนักเรียน สื่อสารให้บุคลากร นักเรียน และผู้ปกครองรับทราบทางการประชุม จัดทำเอกสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์บน Web Site โรงเรียนอย่างทั่วถึง โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. กำหนดช่องทางในการรับข้อร้องเรียน/ข้อสงสัย เช่น เขียนชื่อเรื่องเขียนตามแบบฟอร์ม มีกล่องรับฟังความคิดเห็นมีเว็บบอร์ด รับทราบจากการโทรศัพท์ , E-mail , จดหมาย และรับทราบด้วยวาจา เสียงบ่น ข่าวลือเป็นต้น
2. จำแนกข้อร้องเรียน/ข้อสงสัย ออกเป็นแต่ละประเภท และตามระดับความสำคัญ
3. รายงานผู้บริหารให้รับทราบ
4. ประชุมปรึกษาเพื่อศึกษาวิเคราะห์ข้อร้องเรียน/ข้อสงสัย ตรวจสอบหาสาเหตุและแนวทางแก้ไข
5. กรณีที่ข้อร้องเรียนต้องแก้ไขโดยอาศัยกฎ ระเบียบ โรงเรียนฯ จะส่งเรื่องไปให้คณะกรรมการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาได้ดำเนินการต่อไป
6. กำหนดระยะเวลาตอบกลับให้แก่ผู้ร้องเรียนในแต่ละช่วงของการรับข้อร้องเรียน/ข้อสงสัย และการดำเนินการแก้ไข


ข้อมูลนักเรียน ครู ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
สำรวจ/ร้องเรียน/สัมภาษณ์/ประชุม
ผู้รับผิดชอบ
จำแนกประเภทข้อมูล
การตอบสนอง
ไม่ได้
สื่อสาร/ชี้แจง
ได้
ตอบสนองหรือแก้ไขปัญหา
ตามความจำเป็นเร่งด่วน
ตามความสำคัญ
ส่งต่อเพื่อแก้ไข/ปรับปรุง/พัฒนาตามลำดับการบังคับบัญชา
สื่อสาร/ชี้แจง
ติดตามผลและบันทึก
เพื่อเป็นข้อมูลย้อนกลับ

ขั้นตอน	รายละเอียดวิธีการ	ผู้รับผิดชอบ
1. รับฟังข้อมูล	บุคลากรทุกคนรวบรวมข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น	ฝ่ายกิจการนักเรียนหรือบุคลากรทุกคนที่เผชิญเหตุ
2. แก้ไขปัญหา	ทำการแก้ไขตามคู่มือ “การแก้ไขปัญหา”	ฝ่ายกิจการนักเรียนหรือบุคลากรทุกคนที่เผชิญเหตุ
3. ประเมินความสำเร็จ	ติดตามผลจากนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ร้องเรียน	ฝ่ายกิจการนักเรียน
4. หาทางป้องกันปัญหา	นำปัญหาที่เกิดซ้ำมาจัดทำโครงการพัฒนา	ทีมพัฒนาคุณภาพ

systematic, effective เป็นระบบ มีประสิทธิภาพ

บุคลากรทุกคนในโรงเรียนมีหน้าที่รับฟังข้อร้องเรียน และตอบสนองนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยใช้คู่มือการแก้ไขปัญหา ซึ่งมอบอำนาจให้ทุกระดับแก้ไขปัญหาได้ทันที ปัญหาถูกจัดความสำคัญเป็นสามระดับตามความร้ายแรง ปัญหาระดับสองขึ้นไปถูกรายงานผู้บังคับบัญชาทันที ผู้บริหารจัดประชุมในวันรุ่งขึ้นหากไม่สามารถแก้ปัญหาได้ จะจัดให้เป็นกลุ่ม VIP เพื่อติดตามอย่างใกล้ชิดโดยฝ่ายกิจการนักเรียนเพื่อให้แน่ใจว่ายังคงสามารถรักษาระดับความผูกพัน ข้อร้องเรียนทั้งหมดถูกรวบรวมโดยฝ่ายพัฒนาคุณภาพของโรงเรียน รายงานต่อทีมบริหารทุกภาคเรียนเพื่อผลักดันให้เกิดโครงการพัฒนาคุณภาพ จากการดำเนินการอย่างเข้มแข็ง ส่งผลให้นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อกระบวนการแก้ปัญหาเพิ่มขึ้นดังภาพ (7.2-4) โรงเรียนได้ทบทวนกระบวนการการแก้ไขข้อร้องเรียนทุกปี ผ่านกลไกตรวจติดตามภายในส่งผลให้เกิดการพัฒนาระบบ Complaint Online

systematic, effective, well deploy, เป็นระบบ มีประสิทธิภาพ **ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติได้เป็นอย่างดี**
บุคลากรทุกคนในโรงเรียนมีหน้าที่รับฟังข้อร้องเรียน**ผ่านช่องทางตามรูป 3.1-1** และตอบสนองนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนสียโดยใช้คู่มือการแก้ไขปัญหา ซึ่งมอบอำนาจให้ทุกระดับแก้ไขปัญหาได้ทันที ปัญหาถูกจัดความสำคัญเป็นสามระดับตามความร้ายแรง ปัญหาระดับสองขึ้นไปถูกรายงานผู้บังคับบัญชาทันที**ผ่านมือถือ** ผู้บริหารจัดประชุมในวันรุ่งขึ้นหากไม่สามารถแก้ปัญหาได้ จะจัดให้เป็นกลุ่ม VIP_เพื่อติดตามอย่างใกล้ชิดโดยฝ่ายกิจการนักเรียนเพื่อให้แน่ใจว่ายังคงสามารถรักษาระดับความผูกพัน ข้อร้องเรียนทั้งหมดถูกรวบรวมโดยฝ่ายคุณภาพของโรงเรียน รายงานต่อทีมบริหารทุกภาคเรียน เพื่อผลักดันให้เกิดโครงการพัฒนาคุณภาพ จากการดำเนินการอย่างเข้มแข็ง ส่งผลให้นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อกระบวนการแก้ปัญหาเพิ่มขึ้นดังภาพ 7.2-4 โรงเรียนได้ทบทวนกระบวนการการแก้ไขข้อร้องเรียนทุกปี ผ่านกลไกตรวจติดตามภายในตามระบบคุณภาพ ตามระบบ ISO ส่งผลให้เกิดการพัฒนาระบบ Complaint Online

systematic, effective, well deploy, systematic learning with evidence of learning,

เป็นระบบ มีประสิทธิภาพ ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติได้เป็นอย่างดี

ประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบ เกิดการเรียนรู้และมีหลักฐานว่ามีการเรียนรู้เกิดขึ้น

บุคลากรทุกคนในโรงเรียนมีหน้าที่รับฟังข้อร้องเรียนผ่านช่องทางตามรูป 3.1-1 และตอบสนองนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยใช้คู่มือการแก้ไขปัญหา ซึ่งมอบอำนาจให้บุคลากรทุกระดับแก้ไขปัญหาได้ทันที ปัญหาถูกจัดความสำคัญเป็นสามระดับตามความร้ายแรง ปัญหาระดับสองขึ้นไปถูกรายงานผู้บังคับบัญชาทันทีผ่านมือถือ ผู้บริหารจัดประชุมในวันรุ่งขึ้นหากไม่สามารถแก้ปัญหาได้ จะจัดให้เป็นกลุ่ม VIP และติดตามใกล้ชิดโดยฝ่ายกิจการนักเรียนเพื่อให้แน่ใจว่ายังคงผูกพัน ฝ่ายคุณภาพรวบรวมวิเคราะห์ข้อร้องเรียนรายงานทีมบริหารทุกภาคเรียนในที่ประชุมฝ่ายบริหาร (รูป 4.1-3) จัดทำเป็นโครงการพัฒนาคุณภาพ ส่งผลให้เกิดโครงการพัฒนาจำนวนมาก **และนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อกระบวนการแก้ไขปัญหาเพิ่มขึ้น ดังภาพ** 7-2-4 โรงเรียนทบทวนกระบวนการการแก้ไขข้อร้องเรียนทุกปี ผ่านกลไกตรวจติดตามภายใน ตามระบบ ISO ส่งผลให้เกิดการพัฒนาระบบ Complaint Online **เกิดขึ้นในองค์กร**

systematic, effective, well deploy, systematic learning with evidence of learning, KM/innovation,

เป็นระบบ มีประสิทธิภาพ ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติได้เป็นอย่างดี ประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบ เกิดการเรียนรู้และมีหลักฐานว่ามีการเรียนรู้เกิดขึ้น เกิดการจัดการความรู้

บุคลากรทุกคนในโรงเรียนมีหน้าที่รับฟังข้อร้องเรียนผ่านช่องทางตามรูป 3.1-1 และตอบสนองนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยใช้คู่มือการแก้ไขปัญหา ซึ่งมอบอำนาจให้บุคลากรทุกระดับแก้ไขปัญหาได้ทันที ปัญหาถูกจัดความสำคัญเป็นสามระดับตามความร้ายแรง ปัญหาระดับสองขึ้นไปถูกรายงานผู้บังคับบัญชาทันทีผ่านมือถือ ผู้บริหารจัดประชุมในวันรุ่งขึ้น หากไม่สามารถแก้ปัญหาได้ จะจัดให้เป็นกลุ่ม VIP และติดตามใกล้ชิดโดยฝ่ายกิจการนักเรียนเพื่อให้แน่ใจว่ายังคงผูกพัน ฝ่ายคุณภาพรวบรวมวิเคราะห์ข้อร้องเรียนรายงานทีมบริหารทุกภาคเรียนในที่ประชุมฝ่ายบริหาร (รูป 4.1-3) จัดทำเป็นโครงการพัฒนาคุณภาพ ส่งผลให้เกิดโครงการพัฒนาจำนวนมาก **บทเรียนที่ได้จัดเก็บในคลังความรู้ของโรงเรียนเพื่อให้บุคลากรทุกคนเรียนรู้ส่งผลให้ความพอใจต่อการแก้ปัญหาสูงขึ้นดังภาพ** 7.2-4 โรงเรียนทบทวนกระบวนการการแก้ไขข้อร้องเรียนทุกปี ผ่านกลไกตรวจติดตามภายในตามระบบ ISO ส่งผลให้เกิดการพัฒนาระบบ Complaint Online**เกิดขึ้นในองค์กร**

systematic, effective, well deploy, systematic learning with evidence of learning, KM/innovation, integration across process)

เป็นระบบ มีประสิทธิภาพ ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติได้เป็นอย่างดี ประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบ เกิดการเรียนรู้และมีหลักฐานว่ามีการเรียนรู้เกิดขึ้น เกิดการจัดการความรู้ นวัตกรรม มีการบูรณาการระหว่างกระบวนการ

บุคลากรทุกคนในโรงเรียนมีหน้าที่รับฟังข้อร้องเรียนผ่านช่องทางตามรูป 3.1-1 และตอบสนองนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยใช้คู่มือการแก้ไขปัญหา ซึ่งมอบอำนาจให้บุคลากรทุกระดับแก้ไขปัญหาได้ทันที ปัญหาถูกจัดความสำคัญเป็นสามระดับตามความร้ายแรง ปัญหาระดับสองขึ้นไปถูกรายงานผู้บังคับบัญชาทันทีผ่านมือถือ ผู้บริหารจัดประชุมในวันรุ่งขึ้น หากไม่สามารถแก้ปัญหาได้ จะจัดให้เป็นกลุ่ม VIP และติดตามใกล้ชิดโดยฝ่ายกิจการนักเรียนเพื่อให้แน่ใจว่ายังคงผูกพัน ฝ่ายคุณภาพรวบรวมวิเคราะห์ข้อร้องเรียนรายงานทีมบริหารทุกภาคเรียนในที่ประชุมฝ่ายบริหาร (รูป 4.1-3) จัดทำเป็นโครงการพัฒนาคุณภาพ ส่งผลให้เกิดโครงการพัฒนาจำนวนมาก **บทเรียนที่ได้จัดเก็บในคลังความรู้ของโรงเรียนเพื่อให้บุคลากรทุกคนเรียนรู้ส่งผลให้ความพอใจต่อการแก้ปัญหาสูงขึ้นดังภาพ 7.2-4** โรงเรียนทบทวนกระบวนการการแก้ไขข้อร้องเรียนทุกปี ผ่านกลไกตรวจติดตามภายในตามระบบ ISO ส่งผลให้เกิดการพัฒนาระบบ Complaint Online **ซึ่งเป็นนวัตกรรมขององค์กร**

ประเด็น

7. หัวข้อสำคัญในการตรวจประเมิน

ประเด็น

5. หัวข้อสำคัญในการตรวจประเมิน

8 กระบวนการ

14 ผลลัพธ์

หมวด 1

การนำองค์กร

Leadership

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

Process	1.1 ก(1)	กระบวนการนำองค์กรด้วยวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมองค์กร
Performance		ผลลัพธ์ความสำเร็จที่สำคัญตามวิสัยทัศน์และพันธกิจ ผลลัพธ์ความสำเร็จของการสร้างค่านิยมองค์กร
Process	1.1 ก(3)	กระบวนการสร้างความสำเร็จในปัจจุบันและอนาคตให้กับองค์กร
Performance		ไม่ต้องมีตัววัด
Process	1.1 ข(1)	กระบวนการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากร
Performance		ผลลัพธ์ประสิทธิผลของการสื่อสารของผู้นำระดับสูง ผลลัพธ์การสร้างความผูกพันโดยผู้นำระดับสูง ผลลัพธ์ประสิทธิผลของการส่งเสริมการสื่อสารสองทาง
Process	1.1 ข(2)	กระบวนการที่ทำให้ทุกคนในองค์กรใส่ใจกับเป้าหมายขององค์กร และการปรับปรุงผล
Performance		ผลลัพธ์การทำให้ทุกคนสนใจเป้าหมายขององค์กร และการปรับปรุงผลโดยผู้นำระดับสูง

4 กระบวนการ

6 ตัววัด

ขาด 1.1 ก(2)

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม

Process	1.2 ก(1)	กระบวนการกำกับดูแลองค์กร เพื่อให้เป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาลที่ดี
Performance		ผลลัพธ์ที่แสดงถึงการเป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาลที่ดี ผลลัพธ์การตรวจสอบทั้งจากองค์กรภายนอก และการตรวจสอบภายใน
Process	1.2 ข(1)	กระบวนการจัดการผลกระทบเชิงลบและทำให้เกิดการปฏิบัติ ตามกฎหมาย
Performance		ผลลัพธ์ที่แสดงถึงประสิทธิผลของการปฏิบัติตามกฎหมาย ผลลัพธ์ที่แสดงประสิทธิผลของการจัดการผลกระทบเชิงลบต่อสังคม
Process	1.2 ข(2)	กระบวนการทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมต่อผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียทุกกลุ่ม
Performance		ผลลัพธ์ที่แสดงประสิทธิผลของการประพฤติอย่างมีจริยธรรม ผลลัพธ์ที่แสดงระดับความไว้วางใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อผู้นำระดับสูง
Process	1.2 ค(2)	กระบวนการที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและการให้ การสนับสนุนชุมชนสำคัญ
Performance		ผลลัพธ์ที่แสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ผลลัพธ์ที่แสดงประสิทธิผลของการให้การสนับสนุนชุมชน

4 กระบวนการ

8 ตัววัด

ขาด 1.2 ก(2)
1.2 ค(1)

11 กระบวนการ

3 ผลลัพธ์

หมวด 2

กลยุทธ์

Strategy

2.1 การวางแผนกลยุทธ์

Process	2.1 ก(1)	กระบวนการวางแผนกลยุทธ์
Performance		ไม่ต้องมีตัววัด
Process	2.1 ก(2)	กระบวนการทำให้เกิดนวัตกรรม
Performance		ไม่ต้องมีตัววัด
Process	2.1 ก(3)	กระบวนการวิเคราะห์และคิดกลยุทธ์
Performance		ไม่ต้องมีตัววัด
Process	2.1 ก(4)	กระบวนการออกแบบระบบงานและสมรรถนะหลักของโรงเรียน
Performance		ไม่ต้องมีตัววัด
Process	2.1 ข(1)(2)	กระบวนการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ที่ทำให้กลยุทธ์สมดุล และมีเป้าหมายชัดเจน
Performance		ไม่ต้องมีตัววัด

5 กระบวนการ

0 ตัววัด

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

Process	2.2 ก(1)	กระบวนการแปลงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติการที่สำคัญ
Performance		ไม่ต้องมีตัววัด
Process	2.2 ก(2)	กระบวนการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสำคัญสู่การปฏิบัติที่ทั่วถึงทั้งองค์กร
Performance		ผลลัพธ์ที่แสดงถึงประสิทธิผลของการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ผลลัพธ์ที่แสดงถึงประสิทธิผลของการบรรลุแผนปฏิบัติการ ผลลัพธ์ที่แสดงความสำเร็จในการเสริมสร้างสมรรถนะหลักให้แก่องค์กร
Process	2.2 ก(3)	กระบวนการจัดสรรทรัพยากรและงบประมาณเพื่อสนับสนุนความสำเร็จของแผนปฏิบัติการ
Performance		ไม่ต้องมีตัววัด
Process	2.2 ก(4)	กระบวนการจัดเตรียมแผนงานด้านทรัพยากรบุคคลเพื่อสนับสนุนความสำเร็จของแผนปฏิบัติการ
Performance		ไม่ต้องมีตัววัด
Process	2.2 ก(5)	กระบวนการกระจายตัววัดและเป้าหมายเพื่อให้สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร
Performance		ไม่ต้องมีตัววัด

6 กระบวนการ

3 ตัววัด

Process	2.2 ก(6)	กระบวนการกำหนดค่าคาดการณ์และการปรับเปลี่ยนแผนหากไม่เป็นไปตามที่คาดการณ์
Performance		ไม่ต้องมีตัววัด

9 กระบวนการ

11 ผลลัพธ์

หมวด 3

นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

Student and Stakeholder

3.1 การรับฟังนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

Process	3.1 ก(1)	กระบวนการรับฟังเสียงนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปัจจุบัน
Performance		ไม่ต้องมีตัววัด
Process	3.1 ก(2)	กระบวนการรับฟังเสียงนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอนาคต
Performance		ไม่ต้องมีตัววัด
Process	3.1 ข(1)	กระบวนการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน
Performance		ไม่ต้องมีตัววัด
Process	3.1 ข(2)	กระบวนการประเมินความพึงพอใจเชิงเปรียบเทียบ
Performance		ไม่ต้องมีตัววัด

4 กระบวนการ

0 ตัววัด

3.2 ความผูกพันของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

5 กระบวนการ 11 ตัววัด

Process	3.2 ก(1)	กระบวนการกำหนดความต้องการของนักเรียนและกำหนดหลักสูตร/บริการการศึกษาที่จะให้บริการ
Performance		ผลลัพธ์ความพึงพอใจต่อหลักสูตร/บริการการศึกษาที่สำคัญ ผลลัพธ์ที่แสดงความนิยมของนักเรียนต่อหลักสูตร/บริการการศึกษาที่สำคัญ
Process	3.2 ก(2)	กระบวนการสนับสนุนนักเรียน
Performance		ผลลัพธ์ความพึงพอใจของนักเรียนต่อการสนับสนุนสำคัญที่โรงเรียนจัดให้
Process	3.2 ก(3)	กระบวนการใช้ประโยชน์จากข้อมูลเกี่ยวกับนักเรียน
Performance		ไม่ต้องมีตัววัด

Process	3.2 ข(1)	กระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับนักเรียน ผู้ปกครอง ศิษย์เก่า และผู้รับนักเรียนไปศึกษาต่อ
Performance		ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของนักเรียนด้านต่าง ๆ ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของนักเรียน ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจ/ผูกพันของผู้ปกครอง ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของผู้รับนักเรียนไปศึกษาต่อ ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจ/ผูกพันของศิษย์เก่า
Process	3.2 ข(2)	กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนของนักเรียน ผู้ปกครอง ศิษย์เก่า และผู้รับนักเรียนไปศึกษาต่อ
Performance		ผลลัพธ์ความไม่พอใจของนักเรียน ผลลัพธ์ความไม่พอใจของผู้ปกครอง ศิษย์เก่า และผู้รับนักเรียนไปศึกษาต่อ ผลลัพธ์ความพอใจต่อการแก้ไขข้อร้องเรียน

13 กระบวนการ

10 ผลลัพธ์

หมวด 4

การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
Measurement, Analysis and Knowledge Management)

4.1 การวัด การวิเคราะห์และการปรับปรุงผลการดำเนินการ

8 กระบวนการ

6 ตัววัด

Process	4.1 ก(1)	กระบวนการวัดผลและใช้ประโยชน์ตัววัดผล
Performance		ผลลัพธ์ด้านรายได้ และสัดส่วนรายจ่าย ผลลัพธ์ด้านผลตอบแทนทางการเงิน ผลลัพธ์ด้านความมั่นคงทางการเงิน ผลลัพธ์ด้านส่วนแบ่งตลาด ผลลัพธ์ด้านตลาดใหม่ ๆ หรือนักเรียนกลุ่มใหม่ ๆ ผลลัพธ์ด้านการจัดการงบประมาณ
Process	4.1 ก(2)	กระบวนการคัดเลือกและใช้ประโยชน์ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ
Performance		ไม่ต้องมีตัววัด
Process	4.1 ก(3)	กระบวนการเลือกและใช้ข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
Performance		ไม่ต้องมีตัววัด
Process	4.1 ก(4)	กระบวนการที่ทำให้ระบบวัดผลช่วยให้องค์กรเกิดความคล่องตัว
Performance		ไม่ต้องมีตัววัด

Process	4.1 ข(1)	กระบวนการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ
Performance		ไม่ต้องมีตัววัด
Process	4.1 ค(1)	กระบวนการรวบรวมและขยายผลการปฏิบัติที่ดี
Performance		ไม่ต้องมีตัววัด
Process	4.1 ค(2)	กระบวนการทบทวนค่าคาดการณ์
Performance		ไม่ต้องมีตัววัด
Process	4.1 ค(3)	กระบวนการปรับปรุงผลการดำเนินการ
Performance		ไม่ต้องมีตัววัด

4.2 การจัดการความรู้และสารสนเทศ

Process	4.2 ก(1)	กระบวนการจัดการความรู้
Performance		ไม่ต้องมีตัววัด
Process	4.2 ข(1)	กระบวนการจัดการข้อมูล สารสนเทศ ให้มีคุณภาพและปลอดภัย
Performance		ผลลัพธ์ความน่าเชื่อถือและความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ
Process	4.2 ข(3)	กระบวนการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศมีความพร้อมใช้งาน
Performance		ผลลัพธ์ความพร้อมใช้งานของระบบสารสนเทศ
Process	4.2 ข(4)	กระบวนการจัดการให้ฮาร์ดแวร์ ซอฟท์แวร์ มีคุณภาพ และใช้งานง่าย
Performance		ผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน
Process	4.2 ข(5)	กระบวนการจัดการความพร้อมใช้งานของระบบสารสนเทศ ในยามฉุกเฉิน
Performance		ผลลัพธ์ที่แสดงประสิทธิผลของการเตรียมความพร้อมในยามฉุกเฉิน

5 กระบวนการ

4 ตัววัด

ขาด 4.2 ก(2)
4.2 ข(2)

12 กระบวนการ

21 ตัววัด

หมวด 5

บุคลากร

Workforce

5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร

Process	5.1 ก(1)	กระบวนการประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังที่ต้องการ
Performance		ไม่ต้องมีตัววัด
Process	5.1 ก(2)	กระบวนการจัดการบุคลากรใหม่
Performance		ผลลัพธ์ด้านการสรรหาบุคลากรใหม่ ผลลัพธ์ด้านการรักษาบุคลากรใหม่
Process	5.1 ก(3)	กระบวนการจัดรูปแบบการทำงานและบริหารบุคลากรเพื่อให้งานบรรลุผล
Performance		ผลลัพธ์ความพึงพอใจต่อรูปแบบการทำงาน
Process	5.1 ก(4)	กระบวนการจัดการการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้บุคลากรเพียงพอและมีขีดความสามารถเพียงพอ
Performance		ผลลัพธ์ด้านความเพียงพอของบุคลากร ผลลัพธ์ด้านขีดความสามารถของบุคลากร
Process	5.1 ข(1)	กระบวนการจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงาน
Performance		ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยบุคลากร ผลลัพธ์ด้านสุขภาพของบุคลากร ผลลัพธ์ด้านสวัสดิภาพของบุคลากร

Process	5.1 ข(2)	กระบวนการสนับสนุนบุคลากร
Performance		ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของการสนับสนุนบุคลากร ผลลัพธ์ความพึงพอใจต่อการได้รับการสนับสนุนของบุคลากร

6 กระบวนการ

10 ตัววัด

5.2 ความผูกพันของบุคลากร

Process	5.2 ก(1)	กระบวนการสร้างวัฒนธรรมองค์กรเพื่อเป็นองค์กรที่มีผลดำเนินการที่ดีและมีระดับความผูกพันสูง
Performance		ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจต่อวัฒนธรรมหรือบรรยากาศภายในองค์กร
Process	5.2 ก(2)	กระบวนการกำหนดปัจจัยที่สำคัญ ที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร
Performance		ไม่ต้องมีตัววัด
Process	5.2 ก(4)	กระบวนการจัดการผลการดำเนินงานเพื่อเป็นองค์กรที่มีผลดำเนินการที่ดีและมีระดับความผูกพันสูง
Performance		ผลลัพธ์ความพึงพอใจต่อกระบวนการประเมินผลการดำเนินงาน
Process	5.2 ก(3)	กระบวนการประเมินระดับความผูกพันของบุคลากร และนำผลที่ได้ไปใช้ประโยชน์
Performance		ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของบุคลากรด้านต่าง ๆ ตามปัจจัยความผูกพัน ผลสำรวจระดับความผูกพันและความภักดีของบุคลากร ผลลัพธ์ด้านผลิตภาพของบุคลากร ผลลัพธ์ด้านอัตราการลาออก อัตราการร้องทุกข์ อัตราการขาดงาน ผลลัพธ์ที่สะท้อนความผูกพันอื่น ๆ เช่น การมีส่วนร่วมในกิจกรรมการพัฒนา เป็นต้น

6 กระบวนการ

11 ตัววัด

Process	5.2 ข(1)	กระบวนการจัดการเรียนรู้และพัฒนาให้แก่บุคลากรและผู้นำและการประเมินประสิทธิผล
Performance		ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากร ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาผู้นำ
Process	5.2 ข(3)	กระบวนการจัดการความก้าวหน้าในอาชีพการงานและการเตรียมผู้นำ
Performance		ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของการจัดการความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากร ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของการเตรียมผู้นำ

ขาด 5.2 ข(2)

8 กระบวนการ

13 ตัววัด

หมวด 6

การปฏิบัติการ

Operations

6.1 กระบวนการทำงาน

Process	6.1 ก(1)	กระบวนการออกแบบหลักสูตรและกระบวนการทำงาน
Performance		ไม่ต้องมีตัววัด
Process	6.1 ข(1)	กระบวนการนำกระบวนการทำงานไปสู่การปฏิบัติ
Performance		ผลลัพธ์ความสำเร็จตามข้อกำหนดของกระบวนการทำงานงาน ผลลัพธ์ความสำเร็จตามข้อกำหนดของกระบวนการสนับสนุน ผลลัพธ์ด้านผลิตภาพสำคัญขององค์กร ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและรอบเวลาที่สำคัญขององค์กร
Process	6.1 ก(3)	กระบวนการปรับปรุงหลักสูตรและกระบวนการทำงาน
Performance		ผลลัพธ์ความสำเร็จในการปรับปรุงหลักสูตรและความแข็งแกร่งของสมรรถนะหลัก

Process	6.1 ค	กระบวนการจัดการนวัตกรรม
Performance		ผลลัพธ์ด้านนวัตกรรมขององค์กร

4 กระบวนการ

6 ตัววัด

ขาด 6.1 ก(2)
6.1 ข(2)

6.2 ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ

Process	6.2 ก	กระบวนการควบคุมต้นทุน
Performance		ผลลัพธ์ความสำเร็จในการควบคุมต้นทุน ผลลัพธ์ด้านผลิตภาพสำคัญขององค์กร ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพ และรอบเวลาที่สำคัญขององค์กร
Process	6.2 ข	กระบวนการจัดการผู้ส่งมอบ
Performance		ผลลัพธ์ที่สะท้อนประสิทธิผลของการจัดการผู้ส่งมอบ ผลลัพธ์ความสำเร็จตามข้อกำหนดของกระบวนการสนับสนุน
Process	6.2 ค(1)	กระบวนการทำให้เกิดสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย
Performance		ผลลัพธ์ที่สะท้อนสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย
Process	6.2 ค(1)	กระบวนการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน
Performance		ผลลัพธ์ที่สะท้อนประสิทธิผลของการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

4 กระบวนการ

7 ตัววัด

WANT BIG IMPACT?
USE BIG IMAGE.

THANKS!

Any questions?

You can find me at
ann.tunu@gmail.com

CREDITS

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่ง สพฐ. OBECQA ปี 2559-2560