



Key Theme

Writing

What is a key theme?



What is a key theme?



ขั้นตอนของการตรวจประเมิน

Key Factor

Independent Review

Itemized Review

Consensus
Review

Site Visit
Review

Key Theme
Writing

Complete
feedback report

Key Theme

A perception or observation that recurs throughout the scorebook, and across processes and results, reflecting major strengths, OFIs, or vulnerabilities of the organization

Key Theme

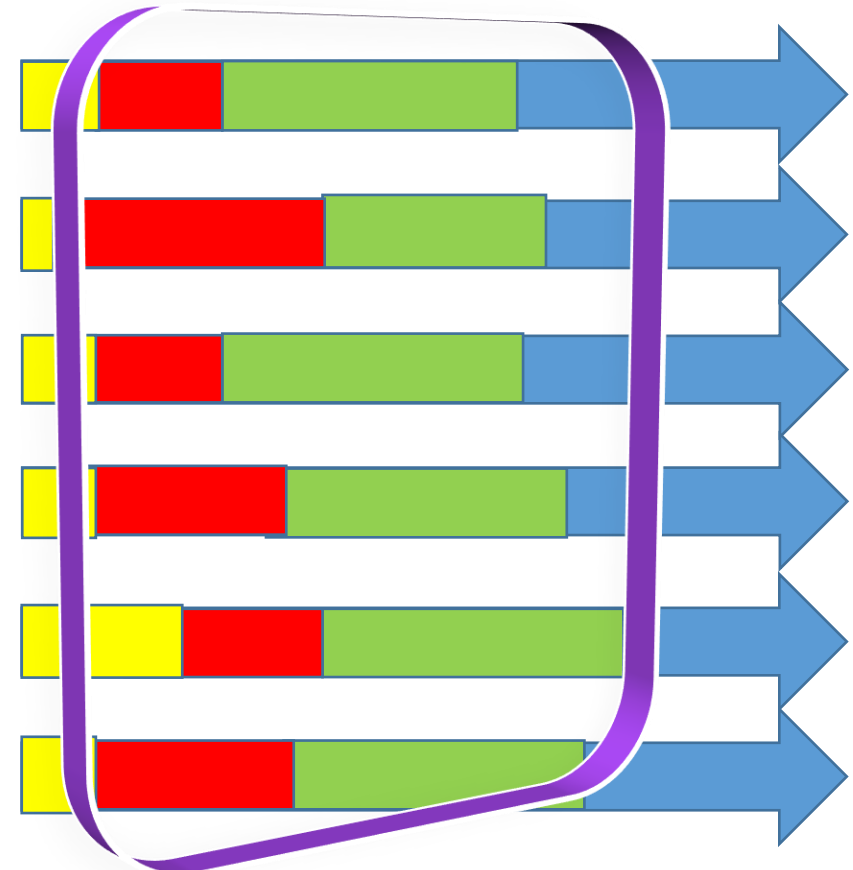
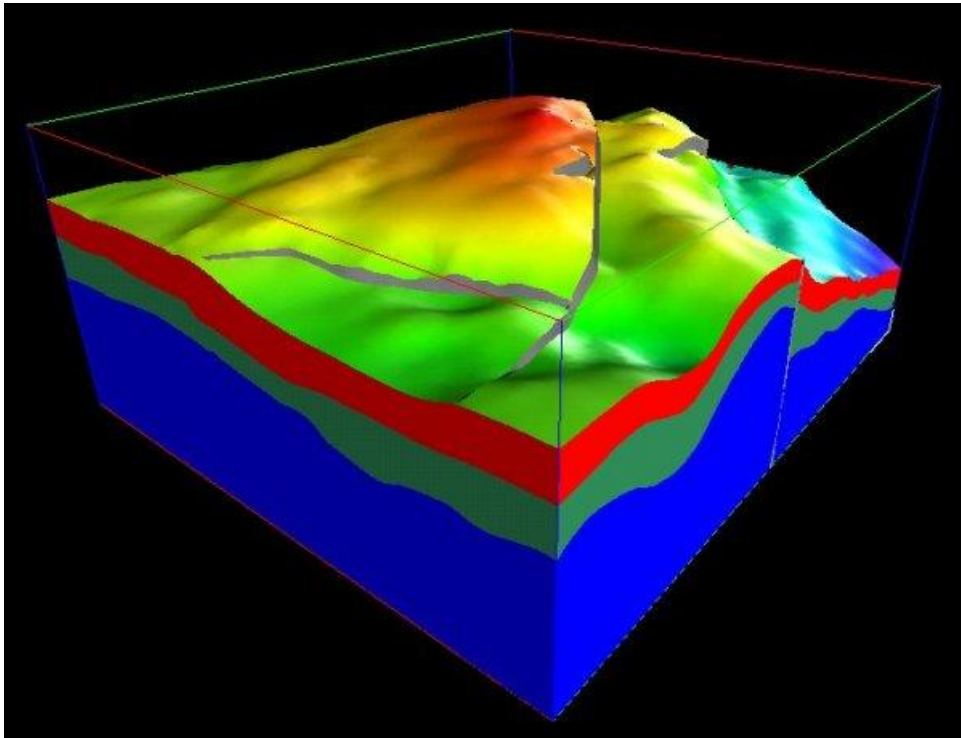
- A high-level observation (often +) or perception (often -), **relevant to the applicant's key factors**, that persists in the scorebook and is verified or clarified during the site visit. A key theme may be a strength or an opportunity for improvement.

Key Theme

- A **cross-cutting role-model** result, practice, process, or innovation, that might be used by other organizations, or **an observation so important**, strength or OFI, process or result, that **it should be brought to leadership's attention.**

“Cross-cutting”

- A cross-cutting key theme is based on recurring strengths or OFIs that are found in **two or more Process Categories** (Cats 1-6) or **two or more Results Items** (Cat 7).



“Role model”

- A “Wow!” or “++”/“ - -” that shows in either important processes or results.



pixtastock.com - 32598089



Key Theme

- The Key Themes Worksheet is the executive summary of the feedback report. It may be the only part of the feedback report that the applicant's senior leaders will read.

What do all executives want?

- “Short” and concise comments
- AAA
 - Accurate
 - Actionable
 - Adequate

= meet the comment guideline



Key theme work sheet guideline

- Limit the worksheet to 2-3 pages.
- Organize it into four sections a: process strengths, b: process opportunities, c: results strengths, and d: results opportunities.
- Write complete sentences that adhere to the Comment Guidelines, beginning with a summary (i.e., topic) sentence.
- Include robust evidence (2-3 examples) that adds clarity and value for applicants without parroting the application.
- Delineate the comments with bullets.

What to look for when identifying Key Theme

- Do you see any role model processes or results?
- What Core Values emerge most often across the different items?
- Can the key theme reflect the development stage of the applicant and drive future improvement?
- What is the most important to the organization's context

How to identify key theme for process

- Evaluation factors of A-D-L-I are a good starting point for determining commonality
- Core values may serve as a source for key themes strength when examples can be identified from comments
- Action plan performance requirements identified in the OP and in process items, might be significance

Sample Output for Using TQA/Baldrige Core Values to Develop Process Key Themes

Baldrige Core Value	Score (+,0,-)
Systems perspective	+,+,+,+,+,+ (6+) <i>Probable KT</i>
Visionary leadership	+,+,0,0,0,-
Customer-focused excellence	+,+,+, 0,0,0
Valuing people	+,+,+,+,+,- (5+) <i>Possible KT</i>
Organizational learning and agility	+,+,0,0,-,-
Focus on success	+,+,+,0,-,-
Managing for innovation	0,0,-,-,-,-
Management by fact	-,-,-,-,-,- (6-) <i>Probable KT</i>
Societal responsibility	+,+,+,+,+,0 (5+) <i>Possible KT</i>
Ethics and transparency	0,-,-,-,-,- (5-) <i>Possible KT</i>
Delivering value and results	+,+,0,0,-,-

Key Theme Tool for Question **B**

Finding Comments to Support Process KT OFIs

QUESTION B	Approach	Deployment	Learning	Integration
Leadership				
Strategy				
Customers				
Measurement, Analysis, and Knowledge Management				
Workforce				
Operations				

How to identify key theme for result

- For the “Result” key themes, evaluation factors of Le-T-C-I may also be used as a starting point

Key Theme Tool for Question C & D

Finding Comments to Support Results Key Themes

QUESTIONS C and D	Good Performance Levels	Beneficial Trends	Favorable Comparisons	Unfavorable or Missing Le, T, or C	Missing Measures	Lack of Segmentation
Product and Process Results						
Customer- Focused Results						
Workforce- Focused Results						
Leadership and Governance Results						
Financial and Market Results						

Things to be considered when writing key theme

- While the EdPEX Core Values are the foundation upon which 7 criteria are based, they are not examination items.
- Key themes should be written based on comments developed relating to the criteria.
- The feedback report comments MUST support the Key Themes.

**Examples or evidence written in
key theme should reflect the
score band of the applicant**

Examples of key theme A (อิง core values & Crosscutting)

Nugget

1

องค์กรบริหารจัดการแบบมุมมองเชิงระบบ และมุ่งเน้นความสำเร็จ โดยผู้นำระดับสูงกำหนดวิสัยทัศน์ “เป็นองค์กรที่ผลิตและบริหารจัดการ XXXXX ชั้นนำของโลก” มีการวางแผนกลยุทธ์ โดยการวิเคราะห์และใช้ข้อมูลอย่างรอบด้าน และถ่ายทอดแผนกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ มีการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าประสงค์ในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ และถ่ายทอดสู่การปฏิบัติไปยังระดับบุคลากร มีการทบทวนผลการดำเนินงานเพื่อติดตามความสำเร็จของการดำเนินงานและประกอบการตัดสินใจ ทั้งในระดับกลยุทธ์และระดับปฏิบัติการ และใช้ระบบ PMS ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร การบริหารจัดการอย่างเป็นระบบดังกล่าวส่งเสริมให้องค์กรบรรลุพันธกิจ

2.1,2.2

4.1

5

Relevance

EXAMPLES OF KEY THEME A (อิง CORE VALUES & CROSSCUTTING)

Nugget

2

องค์กรดำเนินการในหลายเรื่องที่สะท้อนถึงการให้ความสำคัญกับลูกค้า เช่น การระบุพันธกิจเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า กำหนด

6

ยุทธศาสตร์เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าและกำหนดให้เป็นตัวชี้วัดระดับองค์กร จัดให้มีช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้าปัจจุบันที่หลากหลาย

3

ทำให้เกิดการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการผลิต สร้างกลไกในการสนับสนุนลูกค้า รวมทั้งระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ

มีการประเมินความพึงพอใจต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน การปฏิบัติการขององค์กรที่มีบูรณาการนี้ ทำให้ลูกค้ามีความผูกพัน และสามารถขยายฐานลูกค้าใหม่ ๆ ได้เหนือเป้าหมายที่กำหนดไว้

1

3

Relevance

EXAMPLES OF KEY THEME B : LEARNING

Nugget

กระบวนการขององค์กรส่วนใหญ่ขาดการทบทวนและปรับปรุงอย่างมีระบบ เช่น ระบบการนำองค์กรและการสื่อสารของผู้บริหารระดับสูง การจัดทำและถ่ายทอดกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ การรับฟังผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การสร้างความผูกพันของบุคลากร การมีวิธียทบทวนและปรับปรุงกระบวนการโดยใช้ข้อมูลจริง จะช่วยเสริมสร้างประสิทธิผลของกระบวนการเหล่านั้น สนับสนุนการเอาชนะความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ที่แสดงถึงการดำเนินพันธกิจแบบองค์กรแห่งการเรียนรู้ และก้าวสู่วิสัยทัศน์การเป็นองค์กรที่เป็นเลิศ

2

5

1

3

Relevance

EXAMPLES OF KEY THEME C : LEVEL & TREND

Nugget

Examples

ผลลัพธ์ด้านการรักษาพยาบาลของผู้ป่วยกลุ่มต่าง ๆ รวมถึงผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพ
ของกระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุน ส่วนใหญ่มีระดับที่ดีกว่าเป้าหมาย
และมีแนวโน้มที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ความสำเร็จดังกล่าวจะช่วยสนับสนุนการบรรลุพันธ
กิจที่มุ่งตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของทุกกลุ่มผู้ป่วย

Relevance

EXAMPLES OF KEY THEME C : COMPARISON

Nugget

ผลลัพธ์หลายด้านขององค์กรอยู่ในระดับที่ดีและมีผลที่ดีกว่าคู่แข่งหรือคู่แข่งในอุตสาหกรรมเดียวกัน อาทิ ผลลัพธ์ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์การเงินและตลาด ได้แก่ คุณสมบัติผลิตภัณฑ์ Number of New Product , Loading on Plan Account and รวมถึงผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน มีผลการดำเนินงานที่ดีและบรรลุเป้าหมาย ได้แก่ % Internal Supplier Performance Achievement, percent External Supplier, Performance Achievement, percent Production Achievement, และ percent Sale Achievement แสดงให้เห็นถึงการมุ่งสู่วิสัยทัศน์ขององค์กรที่ Provide the Best Value to Customers through High Quality and Innovative of Products and Services

Examples

Relevance

EXAMPLES OF KEY THEME D : COMPARISON

Nugget

องค์กรไม่ได้แสดงผลลัพธ์หลายประการที่มีความสำคัญต่อพันธกิจของ
องค์กร เช่น ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ
และความคาดหวังของลูกค้า ผลลัพธ์ประสิทธิผลของกระบวนการทำงานที่
สำคัญที่สอดคล้องกับข้อกำหนดของกระบวนการ ผลลัพธ์ด้านอัตรากำลัง การ
พัฒนาบุคลากรและผู้นำ ผลลัพธ์ด้านภาวะผู้นำ เป็นต้น การวัดและติดตาม
ผลลัพธ์เหล่านี้จะช่วยให้องค์กรประเมินความสำเร็จและปรับปรุงสู่ความเป็น
เลิศตามวิสัยทัศน์ได้

Examples

Relevance

EXAMPLES OF KEY THEME D : COMPARISON

Nugget

องค์กรไม่ได้แสดง สารสนเทศเชิงเปรียบเทียบกับคู่แข่งที่สำคัญทั้งในและ
ต่างประเทศ สำหรับผลลัพธ์สำคัญหลายด้าน เช่น ปริมาณการขาย Net
Profit Margin, Sale Volume, Sale Portion in AEC, จำนวนที่ผลิตได้,
ความพึงพอใจของลูกค้า การเปรียบเทียบดังกล่าวจะ ช่วยให้องค์กรประเมิน
ความสามารถในการเป็นผู้นำในตลาดได้

Relevanc

Examples

Before finishing writing key theme : check lists

- Are they high level comments and important to the organization's context?
- Can you reference these comments in the criterion comments (strengths & OFIs)
- Are there any conflicts between key theme comments a & b, or c & d?
- Are they cross-cutting or “++/--”, or a role model comments?
- Are they written in a complete sentences with direct format?



THANK YOU

and Enjoy writing
Key Theme