

**UP – EdPEx 01**

**รายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report)**

**ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEx)**

**ประจำปีการศึกษา 2566**

**(1 มิถุนายน 2566 – 31 พฤษภาคม 2567)**

**คณะ/วิทยาลัย ......................................**

**มหาวิทยาลัยพะเยา**

**จัดทำรายงาน วันที่………… เดือน …………… ปี พ.ศ. 2567**

สารบัญ

**หน้า**

**บทนำ : โครงร่างองค์กร**

 ส่วนที่ 1 ลักษณะองค์กร ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

 ส่วนที่ 2 สถานการณ์ของสถาบัน

 ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

 ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

 ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

**หมวด 1 การนำองค์กร**

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

 1.2 การกำกับดูแลองค์กร และการสร้างประโยชน์ให้สังคม

**หมวด 2 กลยุทธ์**

2.1 การจัดทำกลยุทธ์

 2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

**หมวด 3 ลูกค้า**

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า

 3.2 ความผูกพันของลูกค้า

**หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้**

 4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรัปบรุงผลการดำเนินการของสถาบัน

 4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้

**หมวด 5 บุคลากร**

 5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร

 5.2 ความผูกพันของบุคลากร

**หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ**

 6.1 กระบวนการทำงาน

 6.2 ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ

สารบัญ (ต่อ)

**หน้า**

**หมวด 7 ผลลัพธ์**

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น

 และด้านกระบวนการ

 7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า

 7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร และการกำกับดูแลองค์กร

 7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์

**สารบัญตาราง**

**ตารางที่ หน้า**

 xx xxxxxxx

 xx xxxxxxx

 xx xxxxxxx

 xx xxxxxxx

 xx xxxxxxx

 xx xxxxxxx

 xx xxxxxxx

**สารบัญภาพ**

**ภาพที่ หน้า**

 xx xxxxxxx

 xx xxxxxxx

 xx xxxxxxx

 xx xxxxxxx

 xx xxxxxxx

 xx xxxxxxx

 xx xxxxxxx

**คำอธิบายศัพท์หรือตัวย่อ**

|  |  |
| --- | --- |
| **คำศัพท์/ตัวย่อ** | **คำอธิบายศัพท์** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**บทนำ : โครงร่างองค์กร**

**P.1 ลักษณะองค์กร**

คุณลักษณะสำคัญขององค์กรคืออะไร

**ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร**

(1) การจัดการศึกษา วิจัย และบริการทางการศึกษาอื่น ๆ ที่สำคัญตามพันธกิจ

* สถาบันมีการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ ที่สำคัญตามพันธกิจ อะไรบ้าง
* สถาบันใช้วิวิธีการอย่างไร ในการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองพัพันธกิิจอื่น ๆ
* ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของแต่ละหลักสูตร วิจัย และบริการฯ ที่มีต่อความสำเร็จของสถาบันคืออะไร
* พิจารณาความสอดคล้องกับ 3.1ข(2) การจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ (Program and Service Offerings) และ 6.1ก การออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และกระบวนการ

ตาราง P.1-1 หลักสูตรและบริการ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| พันธกิจ | หลักสูตรและบริการ | ความสำคัญต่อความสำเร็จ | กลไกการส่งมอบ |
|  |  |  |  |

(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม

* พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม ของสถาบันคืออะไร คุณลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรคืออะไร (ถ้ามี)
* สมรรถนะหลักของสถาบัน คืออะไร และมีความเกี่ยสวข้องอย่างไรกับพันธกิจของสถาบัน
* พิจารณาความสอดคล้องกับ 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

 (3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

* กลุ่มและประเภทของบุคลากร ข้อกำหนดด้านวุฒิทางการทางการศึกษษของคณาจารย์/พนักงานในแต่ละกลุ่ม แต่ละประเภท มีอะไรบ้าง (พิจารณาความสอดคล้องกับ 5.1ก ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร)

 ตาราง P.1-2 จำนวนบุคลากรสายวิชาการ

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **สายวิชาการ** | **จำนวน****(คน)** | **วุฒิการศึกษา (คน)** | **อายุ (ปี)** | **ระยะเวลาการทำงาน (ปี)** | **ตำแหน่งทางวิชาการ (คน)** |
| **ตรี** | **โท** | **เอก** | **20-39** | **40-55** | **>55** | **≤5** | **6-15** | **>15** | **ศ.** | **รศ.** | **ผศ.** | **อ.** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

ตาราง P.1-3 จำนวนบุคลากรสายสนับสนุน

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **สายสนับสนุน** | **จำนวน****(คน)** | **วุฒิการศึกษา (คน)** | **อายุ (ปี)** | **ระยะเวลาการทำงาน (ปี)** | **ตำแหน่งทางวิชาการ (คน)** |
| **ตรี** | **โท** | **เอก** | **20-39** | **40-55** | **>55** | **≤5** | **6-15** | **>15** | **ศ.** | **รศ.** | **ผศ.** | **อ.** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

* อะไรคือปัจจัยขับเคลื่อนที่สำคัญที่ทำให้บุคลากรผูกพันและเข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจังเพื่อให้สถาบันบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ (พิจารณาความสอดคล้องกับ 5.2ก (1) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน)

ตาราง P.1-4 ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากร

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ปัจจัย** | **สายวิชาการ** | **สายสนับสนุน** |
| ความก้าวหน้าในสายงาน |  |  |
| ค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงาน |  |  |
| ความสุขในการทำงาน |  |  |
| สิ่งแวดล้อมที่ดี |  |  |
| ความชัดเจนของงานที่ได้รับมอบหมายตามตำแหน่งงาน |  |  |

ตาราง P.1-5 สวัสดิการ สิทธิประโยชน์ ข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัย

|  |  |
| --- | --- |
| **ประเด็น** | **รายละเอียด** |
| สวัสดิการ สิทธิประโยชน์ |  |
| ข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพ |  |
| ข้อกำหนดด้านความปลอดภัย |  |

 (4) สินทรัพย์

* สถาบันมีอาคารสถานที่ อุปกรณ์ เทคโนโลยี และทรัพย์สินทางปัญญาที่สำคัญกับการบรรลุวิสัยทัศน์
* และพันธกิจ อะไรบ้าง (พิจารณาความสอดคล้องกับ 2.2(3) การจัดสรรทรัพยากร)

ตาราง P.1-6 สินทรัพย์

| **ประเด็น** | **รายละเอียด** |
| --- | --- |
| อาคาร สถานที่ |  |
| ครุภัณฑ์/อุปกรณ์ที่สำคัญ |  |

 (5) สภาวะแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ

* สถาบันดำเนินการภายใต้กฎระเบียบข้อบังคับที่สำคัญอะไรบ้างในด้านต่อไปนี้

1) อาชีวอนามัยและความปลอดภัย

2) การรับรองมาตรฐาน/วิทยฐานะ (accreditation) / การรับรองคุณสมบัติหรือการขึ้นทะเบียน

 (certification)

3) มาตรฐานการศึกษา

4) กฎระเบียบข้อบังคับด้านสิ่งแวดล้อม การเงิน และด้านการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ

* พิจารณาความสอดคล้องกับ
1.2ข(1) การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และการรับรองคุณภาพ
6.1ก(1) การจัดทำข้อกำหนดของการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และกระบวนการ

ตาราง P.1-7 กฎระเบียบข้อบังคับ

| **ด้าน** | **กฎหมาย/ระเบียบ/มาตรฐาน** |
| --- | --- |
| การจัดการศึกษา |  |
| การวิจัยและบริการวิชาการ |  |
| การบริหาร |  |

**ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร**

 (1) โครงสร้างองค์กร

* โครงสร้างการนำองค์กร (Leadership Structure) และการกำกับดูแลองค์กร (GOVERNANCE Structure)
มีลักษณะอย่างไร
* โครงสร้างและกลไกระบบการนำองค์กร (LEADERSHIP SYSTEM) มีอะไรบ้าง
* ระบบการรายงานระหว่างคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กรผู้นำระดับสูง และองค์กรแม่ มีลักษณะเช่นใด
* พิจารณาความสอดคล้องกับ 1.2ก(1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร (GOVERNANCE System)

 (2) ผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

* ส่วนตลาด ผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสถาบันมีอะไรบ้าง (พิจารณา ความสอดคล้องกับ 3.1ข(1) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น)
	+ มีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญอะไรต่อการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ การบริการสนับสนุน และการปฏิบัติการ
	+ อะไรคือความแตกต่างในความต้องการและความคาดหวังของแต่ละกลุ่ม (ผลจากการดำเนินงานตาม 3.1ก การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และ 3.1ข(2) การจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ)

ตาราง P.1-8 ประเภทผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความต้องการและความคาดหวัง

| **ผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** | **ความต้องการ/ความคาดหวัง** |
| --- | --- |
| **การจัดการศึกษา** |
| ผู้เรียนนิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ผู้เรียนหลักสูตรระยะสั้น |  |
| ผู้ปกครอง |  |
| โรงเรียน |  |
| ผู้ใช้บัณฑิต |  |
| ศิษย์เก่า |  |
| นักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 6 |  |
| **ด้านการวิจัย** |
| ผู้ให้ทุนวิจัย |  |
| ผู้ได้รับประโยชน์จากการวิจัย (ชุมชน ผู้ประกอบการ) |  |
| **ด้านการบริการวิชาการและวิชาชีพ** |
| ผู้สนับสนุนงบประมาณ |  |
| ผู้รับประโยชน์จาการบริการวิชาการและวิชาชีพ (ชุมชน ผู้ประกอบการ) |  |
| ผู้รับบริการด้านสุขภาพ |  |
| **ด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม** |
| ผู้รับบริการด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม |  |

 (3) ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

* ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่สำคัญมีใครบ้าง
	+ มีบทบาทอย่างไรต่อ การสร้างหลักสูตรและการดำเนินการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ
	+ มีบทบาทอย่างไรต่อ การเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันของสถาบัน
* กลุ่มต่างๆ เหล่านี้มีส่วนช่วยและร่วมทำให้เกิดนวัตกรรมของสถาบันอย่างไร (พิจารณาความสอดคล้องกับ กับ

6.1ง การจัดการนวัตกรรม)

* สถาบันมีข้อกำหนดที่สำคัญของเครือข่ายอุปทาน (supply-network) อะไรบ้าง (พิจารณาความสอดคล้องกับ 6.1ค การจัดการเครือข่ายอุปทาน)

ตาราง P.1-9 ผู้ส่งมอบ บทบาทและข้อกำหนดในการปฏิบัติงานร่วมกัน

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ผู้ส่งมอบ** | **บทบาท** | **ข้อกำหนดที่สำคัญ** | **วิธีการสื่อสาร** |
| **ด้านการจัดการศึกษา** |
|  |  |  |  |
| **ด้านการวิจัย** |
|  |  |  |  |
| **ด้านการบริการวิชาการและทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม** |
|  |  |  |  |

**ตาราง** P.1-10คู่ความร่วมมือ บทบาทและข้อกำหนดในการปฏิบัติงานร่วมกัน

| **คู่ความร่วมมือ** | **บทบาท** | **ข้อกำหนดที่สำคัญ** | **วิธีการสื่อสาร** |
| --- | --- | --- | --- |
| **ด้านการจัดการศึกษา** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **ด้านการวิจัย** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **ด้านการบริการวิชาการและทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม** |
|  |  |  |  |

**P.2 สถานการณ์ของสถาบัน**

 สถานการณ์เชิงกลยุทธ์ของสถาบันคืออะไร

**ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน**

 (1) ตำแหน่งในการแข่งขัน

* ให้อธิบายขนาดและการเติบโตของสถาบัน เมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรในธุรกิจหรือตลาดเดียวกัน คู่แข่งมีจำนวนเท่าไรและประเภทอะไรบ้าง

 (2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

* การเปลี่ยนแปลที่สำคัญ (ถ้ามี) ซึ่งมีผลต่อสถานการณ์การแข่งขันของสถาบัน รวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่สร้างโอกาสสำหรับการสร้างนวัตกรรมและความร่วมมือคืออะไร

 (3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

* ระบุแหล่งที่มาที่สำคัญสำหรับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและเชิงแข่งขันในธุรกิจเดียวกัน รวมทั้งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญจากธุรกิจอื่น (พิจารณาข้อมูลที่สำคัญควรมีความสอดคล้องกับ หมวด 7 ผลลัพธ์)
* สถาบันมีข้อจำกัดอะไรบ้าง (ถ้ามี) ในการได้มาซึ่งข้อมูล หรือข้อจำกัดในการใช้ประโยชน์จากข้อมูลเหล่านี้

**ข. บริบทเชิงกลยุทธ์**

* ระบุความท้าทายเชิงกลยุทธ์และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ (พิจารณาความสอดคล้อง 2.1ก(3)
การพิจารณากลยุทธ์)

**ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ**

* ระบุการปรับปรุงผลการดำเนินการรวมถึงกระบวนการของสถาบัน สำหรับการประเมินผลและการปรับปรุงโครงการและกระบวนการของสถาบันที่สำคัญ

**หมวด 1 การนำองค์กร**

 เขียนอธิบายถึงกระบวนการดำเนินงานตามข้อคำถามในแต่ละข้อครอบคลุมทั้ง การวางแผนของแต่ละกระบวนการ การนำแผนที่วางไว้ไปปฏิบัติ การทบทวนการดำเนินการ และการปรับปรุง โดย ระบุข้อมูลให้เห็นว่า ใคร ทำอะไร อย่างไร เมื่อไหร่ ผลอย่างไร (แสดงในหมวด 7 ที่เกี่ยวข้อง) ปรับปรุงได้ อย่างไร

**1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง**

 ผู้นำระดับสูงนำองค์กรอย่างไร

 **ก. วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ**

 (1) กำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม

 (2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม

 **ข. การสื่อสาร**

 **ค. พันธกิจและผลการดำเนินการของสถาบัน**

 (1) การสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ

 (2) การทำให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างจริงจัง

**1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม**

 ดำเนินการอย่างไรในการกำกับดูแลองค์กรและสร้างประโยชน์ให้สังคม

 **ก. การกำกับดูแลองค์กร**

 (1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร

 (2) การประเมินผลการดำเนินการ

 **ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม**

 (1) การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และการรับรองคุณภาพ

 (2) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

 **ค. การสร้างประโยชน์ให้สังคม**

 (1) ความผาสุกของสังคม

 (2) การสนับสนุนชุมชน

**หมวด 2 กลยุทธ์**

 เขียนอธิบายถึงกระบวนการดำเนินงานตามข้อคำถามในแต่ละข้อครอบคลุมทั้ง การวางแผนของแต่ละกระบวนการ การนำแผนที่วางไว้ไปปฏิบัติ การทบทวนการดำเนินการ และการปรับปรุง โดย ระบุข้อมูลให้เห็นว่า ใคร ทำอะไร อย่างไร เมื่อไหร่ ผลอย่างไร (แสดงในหมวด 7 ที่เกี่ยวข้อง) ปรับปรุงได้ อย่างไร

**2.1 การจัดทำกลยุทธ์**

 มีวิธีการอย่างไรในการจัดทำกลยุทธ์

 **ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์**

 (1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์

 (2) นวัตกรรม

 (3) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์

 (4) ระบบงานและสมรรถนะหลัก

 **ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์**

 (1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ

 ให้แสดงกลยุทธ์ที่สำคัญที่ได้จากกระบวนการและทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเลิศ

 (2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

**2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ**

 นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติอย่างไร

 **ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ**

 (1) แผนปฏิบัติการ

 ให้แสดงแผนระยะสั้น ระยะยาวที่สำคัญสอดคล้องกับกลยุทธ์ที่สำคัญ

 (2) การนำแผนปฏิบัติการไปใช้

 (3) การจัดสรรทรัพยากร

 (4) แผนด้านบุคลากร

 ให้แสดงถึงแผนกำลังคนและพัฒนาบุคลากรที่กำหนดให้ส่งเสริมกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการที่กำหนดไว้

 (5) ตัววัดผลการดำเนินการ

ให้แสดงตัวชี้วัดที่สำคัญที่ใช้บ่งชี้ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการที่สำคัญตามกลยุทธ์ และผลการดำเนินงานที่คาดหวังไว้ว่าเป็นอย่างไร

 (6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

ให้แสดงตัวชี้วัดที่สำคัญที่ใช้บ่งชี้ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการที่สำคัญตามกลยุทธ์ และผลการดำเนินงานที่คาดหวังไว้ว่าเป็นอย่างไร

 **ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ**

**หมวด 3 ลูกค้า**

 เขียนอธิบายถึงกระบวนการดำเนินงานตามข้อคำถามในแต่ละข้อครอบคลุมทั้ง การวางแผนของแต่ละกระบวนการ การนำแผนที่วางไว้ไปปฏิบัติ การทบทวนการดำเนินการ และการปรับปรุง โดย ระบุข้อมูลให้เห็นว่า ใคร ทำอะไร อย่างไร เมื่อไหร่ ผลอย่างไร (แสดงในหมวด 7 ที่เกี่ยวข้อง) ปรับปรุงได้ อย่างไร

**3.1 ความคาดหวังของลูกค้า**

 มีวิธีการอย่างไรในการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และกำหนดการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ
เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นอย่างไร

 **ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น**

 (1) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน

 (2) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี

 **ข. การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และการกำหนดการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ**

 (1) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

 (2) การจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ

**3.2 ความผูกพันของลูกค้า**

 มีวิธีการอย่างไรในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และประเมินความพึงพอใจและ
ความผูกพันอย่างไร

 **ก. ความสัมพันธ์และการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ**

 (1) การจัดการความสัมพันธ์

 (2) การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

 (3) การจัดการข้อร้องเรียน

 **ข. การค้นหาความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น**

 (1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน

 (2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น

 **ค. การใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้าและตลาด**

**หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้**

 เขียนอธิบายถึงกระบวนการดำเนินงานตามข้อคำถามในแต่ละข้อครอบคลุมทั้ง การวางแผนของแต่ละกระบวนการ การนำแผนที่วางไว้ไปปฏิบัติ การทบทวนการดำเนินการ และการปรับปรุง โดย ระบุข้อมูลให้เห็นว่า ใคร ทำอะไร อย่างไร เมื่อไหร่ ผลอย่างไร (แสดงในหมวด 7 ที่เกี่ยวข้อง) ปรับปรุงได้ อย่างไร

**4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน**

 มีวิธีการอย่างไรในการวัด วิเคราะห์ และเพื่อนำมาปรับปรุงผลการดำเนินการ

 **ก. การวัดผลการดำเนินการ**

 (1) ตัววัดผลการดำเนินการ

 (2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

 (3) ความคล่องตัวของการวัดผล

 **ข. การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ**

 **ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ**

 (1) ผลการดำเนินการในอนาคต

 (2) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม

**4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้**

 มีวิธีการอย่างไรในการจัดการสารสนเทศและสินทรัพย์ทางความรู้

 **ก. ข้อมูลและสารสนเทศ**

 (1) คุณภาพ

 (2) ความพร้อมใช้

 **ข. ความรู้ของสถาบัน**

 (1) การจัดการความรู้

 (2) วิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ

 (3) การเรียนรู้ระดับสถาบัน

**หมวด 5 บุคลากร**

 เขียนอธิบายถึงกระบวนการดำเนินงานตามข้อคำถามในแต่ละข้อครอบคลุมทั้ง การวางแผนของแต่ละกระบวนการ การนำแผนที่วางไว้ไปปฏิบัติ การทบทวนการดำเนินการ และการปรับปรุง โดย ระบุข้อมูลให้เห็นว่า ใคร ทำอะไร อย่างไร เมื่อไหร่ ผลอย่างไร (แสดงในหมวด 7 ที่เกี่ยวข้อง) ปรับปรุงได้ อย่างไร

**5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร**

มีวิธีการอย่างไรในการสร้างสภาพแวดล้อมด้านบุคลากรที่เกื้อหนุนและมีประสิทธิผล

 **ก. ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร**

 (1) ความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง

 (2) บุคลากรใหม่

 (3) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

 (4) การทำงานให้บรรลุผล

 **ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร**

 (1) สภาวะแวดล้อมของการทำงาน

 (2) นโยบายและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร

**5.2 ความผูกพันของบุคลากร**

 มีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับบุคลากร เพื่อให้มีผลการดำเนินการที่โดดเด่น

 **ก. การประเมินความผูกพันของบุคลากร**

 (1) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน

 (2) การประเมินความผูกพัน

 **ข. วัฒนธรรมองค์กร**

 **ค. การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา**

 (1) การจัดการผลการปฏิบัติงาน

 (2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน

 (3) ประสิทธิผลของการเรียนรู้และการพัฒนา

 (4) ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

**หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ**

 เขียนอธิบายถึงกระบวนการดำเนินงานตามข้อคำถามในแต่ละข้อครอบคลุมทั้ง การวางแผนของแต่ละกระบวนการ การนำแผนที่วางไว้ไปปฏิบัติ การทบทวนการดำเนินการ และการปรับปรุง โดย ระบุข้อมูลให้เห็นว่า ใคร ทำอะไร อย่างไร เมื่อไหร่ ผลอย่างไร (แสดงในหมวด 7 ที่เกี่ยวข้อง) ปรับปรุงได้ อย่างไร

**6.1 กระบวนการทำงาน**

 มีวิธีการออกแบบ จัดการและปรับปรุง การจัดการศึกษา วิจัยและบริการฯ และกระบวนการทำงานที่สำคัญอย่างไร

 **ก. การออกแบบการจัดการศึกษา วิจัยและบริการฯ และกระบวนการ**

 (1) การจัดทำข้อกำหนดของการจัดการศึกษา วิจัยและบริการฯ และกระบวนการ

 (2) กระบวนการทำงานที่สำคัญ

 แสดง key working process ที่ส่งเสริมการบรรลุกลยุทธ์

 (3) แนวคิดในการออกแบบ

 **ข. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ**

 (1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ

 (2) กระบวนการสนับสนุน

 (3) การปรับปรุงการจัดการศึกษา วิจัยและบริการฯ และกระบวนการ

 **ค. การจัดการเครือข่ายอุปทาน**

 **ง. การจัดการนวัตกรรม**

**6.2 ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ**

 ทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติการต่าง ๆ มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิผล

 **ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ**

 **ข. ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกโซเบอร์**

 **ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน**

 (1) ความปลอดภัย

 (2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจ

**หมวด 7 ผลลัพธ์**

 เขียนอธิบายในทุกหัวข้อ โดยการแสดงผลการดำเนินที่สอดคล้องกับตัวชี้วัด ในแต่ละหมวดที่ระบุไว้ พร้อมแสดงผลการดำเนินการย้อนหลัง 3 – 5 ปี เพื่ออธิบายให้เห็น ระดับการดำเนินการปัจจุบันเทียบกับเป้าหมาย แนวโน้มการดำเนินการเทียบการดำเนินการย้อนหลัง การเปรียบเทียบตัวเองคู่เทียบและการปรับปรุงการดำเนินการจากผลลัพธ์

**7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ**

 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านประสิทธิผลกระบวนการเป็นอย่างไร

1. **ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า**

 **ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน**

 (1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

 (2) ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

 **ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน**

**7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า**

 ผลลัพธ์การดำเนินการด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นอย่างไร

 **ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น**

 (1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

 (2) ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

**7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร**

 ผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากรมีอะไรบ้าง

 **ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร**

 (1) ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

 (2) บรรยากาศการทำงาน

 (3) ความผูกพันของบุคลากร

 (4) การพัฒนาบุคลากร

**7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร**

 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กรเป็นอย่างไร

 **ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร และการสร้างประโยชน์ให้สังคม**

 (1) การนำองค์กร

 (2) การกำกับดูแลองค์กร

 (3) กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ

 (4) จริยธรรม

 (5) สังคม

**7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์**

 ผลลัพธ์การดำเนินการด้านความมั่นคงทางการเงินและการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติเป็นอย่างไร

 **ก. ผลลัพ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด**

 (1) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน

 (2) ผลการดำเนินการด้านตลาด

 **ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ**