

**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**