

รายงานผลความรู้จากการเข้าอบรม สัมมนา หรือประชุมวิชาการ

ตามที่ข้าพเจ้า นางสาวพัชรียา ข่ายสุวรรณ ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษาชำนาญการ ได้เข้าอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง หลักสูตร Practical & Technical Skills for EdPEX 300 and Beyond ทักษะเชิงปฏิบัติและเชิงเทคนิคสำหรับ EdPEX 300 และก้าวต่อไปสู่ EdPEX Insights ระหว่างวันที่ 01 ธันวาคม 2568 ถึง 03 ธันวาคม 2568 สถานที่ ณ โรงแรมเชียงใหม่แกรนด์วิว จังหวัดเชียงใหม่

ได้รับความรู้จากการฝึกอบรม ดังนี้

แนวทางการจัดทำรายงานประเมินตนเองด้วยเกณฑ์ EdPEX

โครงสร้างองค์กร จำนวน 10 หน้า เกณฑ์มีทั้งหมดหมวด 1-7 จำนวน 90 หน้า รวมทั้งหมดการเขียนไม่เกิน จำนวน 100 หน้า และจัดพิมพ์ด้วยอักษร TH Sarabun PSK โดยกำหนดขนาดตัวอักษรข้อความในรายงานขนาด 16 พอยต์ และในส่วนตารางขนาด 14-16 พอยต์ ข้อความในรูปภาพ ขนาด 14-16 พอยต์ จัดหน้ากระดาษแบบปกติ ขนาด A4 ระยะขอบบน 1 นิ้ว / ระยะขอบล่าง 1 นิ้ว / ระยะขอบซ้าย 1 นิ้ว / ระยะขอบขวา 1 นิ้ว

จะผ่าน EdPEX300 ต้องรู้ก่อนว่า คณะฯ การประเมินอะไร/อย่างไร

1. อ่าน SAR ทั้งเล่ม ทำความเข้าใจทุกบรรทัด เชื่อมโยงภาพทั้งหมด ตั้งแต่ OP Process และ Results เรียกว่า Basic Criteria

2. Process (550 คะแนน)

2.1 ประเมิน ทีละ Item โดยจะเน้นส่วนที่เป็นเรื่องสำคัญที่สุดที่องค์กรที่มีระดับพื้นฐาน เรียกว่า Basic criteria

2.2 ประเมินตาม ADLI

3. Results (450 คะแนน)

3.1 ประเมินทีละรายการ โดยประเมินก่อนว่า ผลลัพธ์ที่พึงแสดงในแต่ละ Item ควรมีอะไรบ้าง (เกณฑ์ถาม+และบริบทองค์กร) จากนั้นดูว่าผลลัพธ์ที่แสดงนั้นมีผลลัพธ์สำคัญจริง ๆ อยู่มากน้อยเพียงใด ผลลัพธ์ที่ไม่สำคัญอาจถูกได้รับการยกเว้น จากนั้นประเมินว่าผลลัพธ์มีสัดส่วนที่ดี ระดับแนวโน้มดี สูงกว่าเป้า สูงกว่าคู่แข่ง แนวโน้มลดลง ต่ำกว่าเป้าอย่างไร

3.2 ประเมินตาม ADLI

การจัดทำ OP (Organizational Profile: โครงสร้างองค์กร) ประกอบด้วย

P1 ลักษณะองค์กร (Organization Environment)	P2 สถานการณ์องค์กร (Organization Situation)
ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร 1) หลักสูตรและบริการทางการศึกษาอื่น ๆ ที่สำคัญตามพันธกิจ 2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม 3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร ลักษณะโดยรวมของบุคลากร 4) สินทรัพย์ 5) สภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบ ข้อบังคับ ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร 1) โครงสร้างองค์กร	P2 สถานการณ์องค์กร (Organization Situation) ก. สภาพด้านการแข่งขัน 1) ตำแหน่งในการแข่งขัน 2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน 3) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Competitive Data) ข. บริบทเชิงกลยุทธ์ ความท้าทายความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ คืออะไรบ้าง อาจพิจารณาตามประเด็น 1) ด้านหลักสูตร 2) ด้านการปฏิบัติการ

P1 ลักษณะองค์กร (Organization Environment)	P2 สถานการณ์องค์กร (Organization Situation)
2) ผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนตลาด 3) ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ	3) ความรับผิดชอบต่อสังคม 4) บุคลากร ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

เทคนิคของการเขียนโครงสร้างองค์กร 13 คำถาม ที่เป็นแนวทางในการเขียนโครงสร้างองค์กร ให้เป็นไปตามเกณฑ์การศึกษาเพื่อดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)

ตัวเราของเราเป็นอย่างไร	(1.) หลักสูตรและบริการ	(2.) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม CC	(3.) บุคลากร	(4.) สินทรัพย์	(5.) กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง
มีใครเกี่ยวข้องกับเราบ้าง	(6.) โครงสร้างองค์กร	(7.) ผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	(8.) ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ		
เราจะพัฒนาตนเองโดยเทียบกับใคร	(9.) ลำดับในการแข่งขัน	(10.) การเปลี่ยนแปลง ความสามารถในการแข่งขัน	(11.) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ		
เรามีจุดแข็ง จุดอ่อนอะไรบ้าง	(12.) ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์				
เราใช้เครื่องมือใดในการปรับปรุงการทำงาน	(13.) ระบบในการปรับปรุงผลการดำเนินงาน				

หมวด 1 : การนำองค์กร

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership : SL) ผู้นำระดับสูงนำองค์กรอย่างไร

ก. วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ

- 1) SL กำหนดและถ่ายทอดสู่การปฏิบัติในพันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยม
 - ดำเนินการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมสู่การปฏิบัติโดยผ่านระบบการนำองค์กรไปยังบุคลากร ผู้ส่งมอบและพันธมิตรสำคัญลูกค้า รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ
 - การปฏิบัติตนแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมขององค์กร

- 2) SL แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและการปฏิบัติมีจริยธรรม

ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไร ในการถ่ายทอดพันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยมสู่การปฏิบัติ โดยผ่านระบบการนำองค์กร (Leadership System) ไปยังบุคลากร ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการที่สำคัญ ผู้เรียนและลูกค้ายุทธศาสตร์ รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ การปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูงแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมของสถาบันอย่างไร

ข. การสื่อสาร

- 1) SL สื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรทั่วทั้งองค์กร คู่ความร่วมมือและลูกค้าที่สำคัญ

ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากร ทั่วทั้งคณะ คู่ความร่วมมือ ที่เป็นทางการที่สำคัญ ผู้เรียน และลูกค้ายุทธศาสตร์ที่สำคัญ

ค. พันธกิจและผลการดำเนินการขององค์กร

- 1) SL ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในปัจจุบันและอนาคต
- 2) SL ทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง เพื่อให้บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์

ทั้งนี้ ผลการดำเนินงานของ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ การสื่อสารพันธกิจและผลการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้้องค์กรประสบความสำเร็จในปัจจุบันและอนาคต โดยผู้นำองค์กรดำเนินการด้วยตนเอง เพื่อให้สำเร็จ ให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด

1.2 การกำกับดูแลและการทำประโยชน์ให้สังคม

ก. การกำกับดูแลองค์กร

(1) มั่นใจว่ามีระบบการกำกับดูแลที่มีความรับผิดชอบ การกระทำของผู้บริหาร การเงิน ความโปร่งใสในการดำเนินการ คัดเลือกคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร ความเป็นอิสระและประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายในและภายนอก การปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้ถือหุ้น การวางแผนสืบทอดตำแหน่งสำหรับผู้บริหาร

(2) ประเมินผลการดำเนินการของผู้บริหารซึ่งรวมถึงผู้นำสูงสุด และคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร (คณะกรรมการประจำคณะฯ)

(3) ระบบกำกับดูแลองค์กร มีการทบทวนผลการดำเนินการของคณะอย่างไร คณะทำให้มั่นใจอย่างไรว่า มีการกำกับดูแลองค์กรด้วยความรับผิดชอบต่ออย่างครอบคลุมทุกด้าน

ข. พฤติกรรมที่ถูกต้อง กฎหมาย และมีจริยธรรม

- (1) คาดการณ์ล่วงหน้าและดำเนินการถึงความกังวลของสาธารณะ ที่มีต่อหลักสูตรและการปฏิบัติการ
- (2) ส่งเสริมและสร้างความมั่นใจว่าปฏิสัมพันธ์ทุกด้านขององค์กรเป็นไปอย่างมีจริยธรรม

ค. การทำประโยชน์ให้สังคม

(1) คำนึงถึงความผาสุกและผลประโยชน์ของสังคมเป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์และการปฏิบัติการประจำวัน สร้างความผาสุกแก่สังคม โดยผ่านระบบสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจ

(2) สนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนที่สำคัญ

หมวด 1 มีความสอดคล้องกับผลลัพธ์ 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแล (ผลลัพธ์ของ 1.1-1.2)

เกณฑ์ข้อมูลผลลัพธ์ หมวดที่ 1	กระบวนการข้อมูลผลลัพธ์ หมวดที่ 7 (7.4)	ตัวอย่างผลลัพธ์ (เกณฑ์+กระบวนการ)
มีความสอดคล้องหรือสัมพันธ์กับกระบวนการสื่อสารที่ระบุไว้ในหัวข้อ 1.1	7.4ก (1) ผลลัพธ์ด้านการสื่อสารของผู้นำระดับสูงกับบุคลากรและลูกค้า	- ร้อยละการรับรู้ทิศทางองค์กรของบุคลากร - ระดับการรับรู้และปฏิบัติตามค่านิยม - ระดับความพึงพอใจต่อการสื่อสารองค์กร
มีประเด็นที่เกี่ยวกับรายงานทางการเงินและความเสี่ยง คำแนะนำที่สำคัญของผู้ตรวจภายในและภายนอก	7.4ก (2) ผลลัพธ์ด้านความรับผิดชอบต่อในการกำกับดูแลองค์กร	- ผลประเมิน คณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร (กรรมการต่าง ๆ) - ผลการประเมินธรรมาภิบาลและความโปร่งใส ผลการประเมินการตรวจสอบภายในภายนอก
- ผลลัพธ์ตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ใน OP,หัวข้อ 1.2ข - ผลลัพธ์ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของบุคลากร	7.4ก (3) ผลลัพธ์ด้านกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับและรับรองคุณภาพ	- ผลการประเมินการละเมิดกฎหมายตามระบุ (OP) - ผลการประเมินหลักสูตรตามเกณฑ์ (AUN-QA)

เกณฑ์ข้อมูลผลลัพธ์ หมวดที่ 1	กระบวนการข้อมูลผลลัพธ์ หมวดที่ 7 (7.4)	ตัวอย่างผลลัพธ์ (เกณฑ์+กระบวนการ)
- ความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้างตามที่รายงานในหัวข้อ 1.2ข (1) และ 1.2ค(1) - รวมถึงการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญขององค์กรตามที่รายงานไว้ในหัวข้อ 1.2ค(2)	7.4ก (4) ผลลัพธ์ด้านการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม	- ผลประเมิน CODE OF CONDUCT - จำนวนการละเมิดเชิงจริยธรรม - ผลสำรวจความเห็นบุคลากรต่อจริยธรรมองค์กร
	7.4ก (5) ผลลัพธ์ด้านการสื่อสารของผู้ในระดับสูงกับบุคลากรและลูกค้า	- อัตราการลดพลังงาน - อัตราการลดคาร์บอนฟุตพริ้นท์ - จำนวนคนในชุมชนที่ได้รับบริการวิชาการ

หมวด 2 กลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์

ก.กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

(1) กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์

- ขั้นตอนที่สำคัญของกระบวนการจัดทำกลยุทธ์ ผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญ
- กรอบเวลาของการวางแผนระยะสั้นและระยะยาว

(2) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ (STRATEGY CONSIDERATIONS)

- ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ของคณะ
- การเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นจากกฎระเบียบ ข้อบังคับ และสถานะแวดล้อมภายนอก

รวมถึงภัยพิบัติทางธรรมชาติ ภัยคุกคาม หรือภาวะฉุกเฉิน ฯ

- นวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีที่มีผลต่อการจัดการศึกษา วิจัย บริการวิชาการ และการปฏิบัติการ หรือตลาดแรงงานที่มีความผันผวน ในภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน

(3) โอกาสเชิงกลยุทธ์และโอกาสที่ผ่านการประเมินผล

- ได้ผลเสียของความเสียอย่างรอบคอบ

(4) วิธีการในการตัดสินใจ

- กระบวนการไหนสำคัญจะดำเนินการโดยบุคลากรขององค์กรและกระบวนการได้ดำเนิน

โดยการส่งมอบพันธมิตร และคู่ความร่วมมือ

กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ คณะมีวิธีการอย่างไรในการวางแผนกลยุทธ์ กรอบเวลาของการวางแผนระยะสั้น และระยะยาวคืออะไร กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ได้คำนึงถึงความเป็นที่อาจเกิดขึ้นของคณะ ในเรื่องต่อไปนี้หรือไม่ การเปลี่ยนแปลงของคณะ ตามการกำหนดนโยบายของมหาวิทยาลัย การจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ริเริ่มขึ้นเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความคล่องตัวและความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็วของคณะ

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ และเป้าหมาย แนวทางและผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการบรรลุในระยะกลางและระยะยาว เพื่อขับเคลื่อนองค์กรสู่การบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจ โดยกำหนดเป็นเป้าหมายที่ชัดเจน วัดผลได้ และใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนงาน โครงการ และตัวชี้วัดเพื่อการติดตามและปรับปรุงการดำเนินงาน

(2) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ได้สร้างความสมดุล

- ตอบสนอง SC และใช้ประโยชน์จาก SA,CC,SO
SO = STRATEGIC OBJECTIVES (วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์)
CC = CORE COMPETENCIES (สมรรถนะหลัก)
SC = STRATEGIC CHALLENGES (ความท้าทายเชิงกลยุทธ์)
SA = STRATEGIC ADVANTAGES (ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์)

- ตอบสนองความต้องการของ STAKEHOLDER ทุกกลุ่ม เพื่อการเพิ่มขึ้นของผลการดำเนินการโดยรวมความสามารถในการแข่งขันความสำเร็จในอนาคต เช่น การจัดจ้างคนภายนอก OUTSOURCE: และเน้นด้านสมรรถนะหลัก เช่น อาจารย์พิเศษเชี่ยวชาญเฉพาะด้านนักคอมพิวเตอร์ ช่างแอร์ แม่บ้าน คนสวน ฯลฯ

2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและนำไปสู่การปฏิบัติ

- (1) จัดทำแผนปฏิบัติการ จัดทำแผนปฏิบัติการที่สำคัญทั้งระยะสั้นและระยะยาว
- (2) การถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติไปยังบุคลากร ส่งมอบ และพันธมิตรที่สำคัญมั่นใจว่าผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการมีความยั่งยืน

- (3) การจัดสรรทรัพยากร เพื่อสนับสนุนแผนปฏิบัติการและบรรลุพันธะผูกพันในปัจจุบัน
- (4) แผนด้านบุคลากร เพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการระยะสั้นและระยะยาว
- (5) ตัววัดผลการดำเนินการ เพื่อใช้ติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการ
- (6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ ตามกรอบเวลาของการวางแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาว

ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

- การรับรู้และตอบสนองอย่างไร ในกรณีที่สถานการณ์บังคับให้ต้องปรับเปลี่ยนและนำไปปฏิบัติอย่างรวดเร็ว
- ค่าการคาดการณ์นี้จะถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่

การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ แผนปฏิบัติการที่สำคัญทั้งระยะสั้นและระยะยาวของคณะมีอะไรบ้าง คณะทำอะไร ให้มั่นใจว่าแผนดังกล่าวมีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของคณะ การนำแผนปฏิบัติการไปใช้ คณะมีวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ คณะมีวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปยังบุคลากร ผู้ส่งมอบที่สำคัญและคู่ความร่วมมือที่สำคัญทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อให้มั่นใจว่าคณะบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ คณะมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าผลสัมฤทธิ์ที่สำคัญตามแผนปฏิบัติการนี้จะมีความยั่งยืน

หมวด 2 มีความสอดคล้องกับผลลัพธ์ด้านการเงิน ตลาด และกลยุทธ์

เกณฑ์ข้อมูลผลลัพธ์ หมวดที่ 2 และ 4	กระบวนการข้อมูลผลลัพธ์ หมวดที่ 7 (7.5)	ตัวอย่างผลลัพธ์ (เกณฑ์+กระบวนการ)
ตัววัดด้านการเงินตามที่ยรายงานไว้ในหัวข้อ 4.1 ก (1) และแนวทางการจัดการด้านการเงินตามที่รายงานไว้ในหัวข้อ 2.2	7.5ก (1) ผลลัพธ์ด้านงบประมาณและการเงิน	- รายได้ - งบประมาณ - เงินทุนสำรองสะสม - ค่าใช้จ่ายรวมและแยกหมวด

เกณฑ์ข้อมูลผลลัพธ์ หมวดที่ 2 และ 4	กระบวนการ ข้อมูลผลลัพธ์ หมวดที่ 7 (7.5)	ตัวอย่างผลลัพธ์ (เกณฑ์+กระบวนการ)
		- รายได้รวมรายได้แยกหมวด
อาจรวมถึงมาตรการการเติมโตของธุรกิจ ผลิตภัณฑ์ใหม่และตลาดใหม่ หรือร้อยละของ รายได้ที่ได้รับจากผลิตภัณฑ์ใหม่	7.5ก (2) ผลลัพธ์ ด้านตลาด	- สัดส่วนของผู้เรียนจำแนกตามตลาด - จำนวนผู้เรียนในสาขาและต่างสาขา - อัตราส่วนผู้สมัครและรับเข้าเรียนจริง
วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และเป้าประสงค์ที่ รายงานไว้ในหัวข้อ 2.1ข(1) และด้านนวัตกรรม ตัววัดผลการดำเนินการและผลที่คาดการณ์ไว้ ของแผนปฏิบัติการที่รายงานไว้ในหัวข้อ 2.2ก (5) 2.2ก (6)	7.5ข ผลลัพธ์ด้าน การบรรลุกลยุทธ์ และด้าน นวัตกรรม	- สัดส่วนของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่บรรลุ เป้าหมาย - สัดส่วนของแผนปฏิบัติการที่บรรลุตามเป้าหมาย - ผลลัพธ์ของแผนปฏิบัติการโดยรวม

หมวด 3 ลูกค้ำ

หมวดนี้ได้ถกถึงการสร้างความผูกพันกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เพื่อความสำเร็จด้านตลาดอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งวิธีการที่คณะ รับฟังเสียงของลูกค้า/นักศึกษา (VOICE OF CUSTOMERS) ตอบสนอง และทำให้เหนือความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น รวมทั้งสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นในระยะยาว VOICE OF THE CUSTOMERS : เสียงของลูกค้า

“เสียงของลูกค้า” หมายถึง กระบวนการในการค้นหาสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

กระบวนการเหล่านี้ควรจะเป็นเชิงรุกและมีนวัตกรรมอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ได้ความต้องการ ความคาดหวังและความปรารถนา (ทั้งที่ระบุอย่างชัดเจน ไม่ได้ระบุและที่คาดการณ์ไว้) ของผู้เรียนและกลุ่มลูกค้ากลุ่มอื่น โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ได้ความผูกพันของลูกค้า การรับฟัง “เสียงของลูกค้า” อาจรวมถึงการรวบรวม และบูรณาการข้อมูลชนิดต่าง ๆ ของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เช่น ข้อมูลจากการสำรวจ ข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม ข้อคิดเห็นในเว็บไซต์ ข้อมูลความพึงพอใจและข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจในการสานสัมพันธ์และสร้างความผูกพันของผู้เรียนลูกค้ากลุ่มอื่น

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations): คณะมีวิธีอย่างไรในการรับฟังลูกค้าและกำหนดผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ก(1) ผู้เรียนและกลุ่มลูกค้ากลุ่มอื่นในปัจจุบัน (Current CUSTOMERS)

คณะมีวิธีการอย่างไรในการรับฟัง มีปฏิสัมพันธ์ และสังเกตลูกค้าเพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ต่อไป วิธีการรับฟังดังกล่าวมีความแตกต่างกันอย่างไร ระหว่างกลุ่มผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น หรือส่วนตลาด วิธีการรับฟังมีความแตกต่างกันอย่างไรในช่วงเวลาของการสานสัมพันธ์กับคณะ คณะมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาข้อมูลป้อนกลับจากผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นอย่างทันท่วงที และสามารถนำไปใช้ได้ประโยชน์ต่อไปนี้ คุณภาพของการจัดการศึกษา วิจัย การบริการฯ การสนับสนุนและการให้บริการ

ข(2) การจัดหลักสูตรและบริการ (Product Offerings)

คณะมีวิธีการอย่างไรในการจัดการศึกษา วิจัย และบริการทางการศึกษาอื่น ๆ ค้นหาความจำเป็นและความต้องการและความคาดหวังด้านการจัดหลักสูตรและการบริการของผู้เรียน กำหนดและปรับการจัดหลักสูตรและบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและทำให้เหนือความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และส่วนตลาดกำหนดและปรับหลักสูตรและการบริการ เพื่อดึงดูดผู้เรียนและลูกค้าใหม่ๆ เจาะตลาดใหม่และสร้างโอกาสในการเพิ่มและขยายความสัมพันธ์กับผู้เรียน

Non-Voice (เสียงที่ไม่มีเสียง): ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศหรือสารสนเทศที่มีการวิเคราะห์ไว้แล้ว หรือข้อมูลสถิติต่าง ๆ เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ

สังคมผู้สูงอายุ นโยบายรัฐบาล สงคราม อาหาร น้ำ ภูมิอากาศ ข้อกำหนดมาตรฐานที่ระยะไว้

VOC เสียงของลูกค้า: เชิงรับ-รอรับข้อมูล เช่น ข้อร้องเรียน เชิงรุก-ออกไปรับฟังเสียงและการประเมินความพึงพอใจ

การประชาสัมพันธ์หลักสูตร

3.2 ความผูกพันของลูกค้า (Customer Expectations): คณะมีวิธีอย่างไรในการสร้างความสัมพันธ์เสริมสร้างประสบการณ์ของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ก(1) การจัดการความสัมพันธ์ (Relationship Management)

คณะมีวิธีการอย่างไรในการจัดการจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และคณะดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้ได้อย่างไร การจัดการความสัมพันธ์ลูกค้าทำให้ลูกค้าสามารถสืบค้นสารสนเทศและได้รับการสนับสนุน การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า การปฏิบัติอย่างเป็นธรรมเพื่อปรับปรุงการตลาด เพื่อสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นลูกค้ามากขึ้น เพื่อยกระดับความภักดีของลูกค้า

ข(1) การค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน (Satisfaction, Dissatisfaction and ENGAGEMENT)

คณะมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

หมวด 3 ที่มีความสอดคล้องกับผลลัพธ์ (7.2) ด้านลูกค้า

คำถามโดยรวม	คำถามย่อย	ตัวอย่างตัวชี้วัด
1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น	ผลลัพธ์ของตัวชี้วัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นคืออะไร	- ร้อยละความพึงพอใจของนักศึกษาด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ (ห้องสมุด เทคโนโลยี การบริการอื่นๆ) - ร้อยละความพึงพอใจแหล่งทุน - ร้อยละความพึงพอใจผู้รับบริการ - ร้อยละข้อร้องเรียนด้านการให้บริการที่ลดลง
	ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันอย่างไรระหว่างหลักสูตรและบริการฯ กลุ่มของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และส่วนตลาด	
2) ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น	ผลลัพธ์ของตัวชี้วัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นซึ่งรวมถึงผลลัพธ์ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเป็นอย่างไร	- ร้อยละนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่เป็นศิษย์เก่า - ร้อยของแหล่งทุนที่ให้ทุนอย่างต่อเนื่อง 3 ปี ขึ้นไป - ร้อยละผู้รับบริการวิชาการที่มารับบริการวิชาการซ้ำ - ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของศิษย์เก่าที่ร่วมบริจาคเงินเข้ากองทุนที่ช่วยน้องกองละพัน
	ให้เปรียบเทียบผลลัพธ์ตลอดช่วงเวลาของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นมีความสัมพันธ์กับคณะ	
	ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันอย่างไรระหว่างหลักสูตรและบริการฯ กลุ่มของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และส่วนตลาด	- ร้อยละของชุมชนที่พัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชน - สร้างสรรค์โดยใช้องค์ความรู้ของมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง

หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการวัดวิเคราะห์ ทบทวนและปรับปรุงการดำเนินงานของสถาบัน และสถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดการสารสนเทศและสินทรัพย์ทางความรู้ของสถาบัน.

“เพื่อคาดการณ์และตอบสนองการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วการบรรลุวัตถุประสงค์และค่านิหาระบุความเป็นเลิศแบ่งปัน”

“เพื่อกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรมและเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลองค์กร”

4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินงานของคณะ

ก. การวัดการดำเนินงาน

(1) ตัววัดผลการดำเนินการ

(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

เพื่อการคาดการณ์และตอบสนองการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและไม่ได้คาดคิด บรรลุผลลัพธ์วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ตัววัดการดำเนินการ (KPLS) ดัชนีชี้วัดความสำเร็จ

- เพื่อติดตามการปฏิบัติการประจำวันและผลการดำเนินการโดยรวมขององค์กร

- เพื่อติดตามความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ

ข. การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ

การวิเคราะห์

(1) การวิเคราะห์ทบทวนผลการดำเนินงานและขีดความสามารถของสถาบัน

(2) การนำผลการทบทวนผลการดำเนินการไปใช้จัดลำดับ

(3) ความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และระบุโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรในการกระตุ้นการสร้างนวัตกรรม ให้กับคณะและสถาบันอย่างต่อเนื่อง

ทบทวนผลการดำเนินงาน

(1) ทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถขององค์กรความก้าวหน้าของวัตถุประสงค์ เชิงกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติ

(2) จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และนำไปเป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้

ก. ข้อมูลและสารสนเทศ

(1) คุณภาพ : การทวนสอบและทำให้มั่นใจถึงคุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศขององค์กร

(2) ความพร้อมใช้งาน : การทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศขององค์กรมีความพร้อมใช้งาน

(3) ความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ : การป้องกันภัยข้อมูลสารสนเทศที่อ่อนไหวหรือเป็นสิทธิพิเศษ (PRIVILEGE) สินทรัพย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบที่ใช้ผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

ข. ความรู้ของคณะ

(1) การจัดการความรู้

รวมและถ่ายทอดความรู้ระหว่างบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น เพื่อให้รับรู้และสนับสนุนกลยุทธ์และการปฏิบัติการของคณะ

- วิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อสร้างความรู้ของคณะ
- ให้การเรียนรู้ฝึกกลิ้งไปในวิธีการปฏิบัติงานของคณะ
- (2) วิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีที่เป็นเลิศในคณะ

ค. การมุ่งสร้างนวัตกรรม

- การระบุโอกาสการมุ่งสร้างนวัตกรรมที่ต้องดำเนินการ เพื่อกระตุ้นมุ่งสร้างนวัตกรรม

หมวด 4 ที่มีความสอดคล้องกับผลลัพธ์ (7.1 ด้านกระบวนการและ 7.5 ด้านการเงิน ตลาด และกลยุทธ์)

คำถามโดยรวม	คำถามย่อย	ตัวอย่างตัวชี้วัด
(1) การวัดผลการดำเนินการขององค์กร	ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดสำคัญด้านการวัดผลการดำเนินการมีอะไรบ้าง	- ร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี - ร้อยละของตัวชี้วัดที่บรรลุเป้าหมาย - ร้อยละของโครงการเชิงยุทธศาสตร์ที่บรรลุเป้าหมาย
(2) การวิเคราะห์และการทบทวนผลการดำเนินงาน	ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดสำคัญด้านการวิเคราะห์และการทบทวนมีอะไรบ้าง	- จำนวนโครงการปรับปรุงที่เกิดจากการวิเคราะห์ข้อมูล - จำนวนโอกาสในการสร้างนวัตกรรมจากการทบทวนผลการดำเนินงาน - ระยะเวลาในการตอบสนองต่อประเด็นสำคัญ
(3) การจัดการความรู้และสารสนเทศขององค์กร	ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดสำคัญด้านการจัดการความรู้และสารสนเทศมีอะไรบ้าง	- ระดับความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศขององค์กร - จำนวนองค์ความรู้หรือ Best Practice ที่นำไปใช้ประโยชน์ - ความพร้อมใช้งานของระบบสารสนเทศ (System Availability)
(4) ประสิทธิภาพของกระบวนการและการใช้ข้อมูลเพื่อปรับปรุง	ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดสำคัญด้านประสิทธิภาพของกระบวนการมีอะไรบ้าง	- ร้อยละความสำเร็จของกระบวนการหลัก - ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ - ระยะเวลาการให้บริการของกระบวนการสำคัญ

หมวด 5 บุคลากร

การประเมินความต้องการด้าน ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร และในการสร้างสภาวะแวดล้อมของบุคลากรที่ก่อให้เกิดผล การดำเนินการที่ดี หมวดนี้ยังถามถึงวิธีการสร้างความผูกพัน จัดการและพัฒนาบุคลากร เพื่อนำศักยภาพของบุคลากรมาใช้อย่างเต็มที่ให้สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับความจำเป็นโดยรวมของคณะ

5.1 สภาพแวดล้อมการทำงาน Workforce Environment

ก. ชีตความสามารถและอัตรากำลัง

- (1) ความจำเป็นด้านชีตความสามารถและอัตรากำลัง
- (2) บุคลากรใหม่
- (3) การจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงของบุคลากร
- (4) การทำงานให้บรรลุผล

เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่มีประสิทธิผลต่อการทำงานให้สำเร็จและการเกื้อหนุนบุคลากร โดยใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่จากสมรรถนะหลักขององค์กร ส่งเสริมความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว ความคล่องตัว และการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ตอบสนองความต้องการด้านบุคลากร

ข. บรรยายภาพการทำงานของบุคลากร

- (1) สภาวะแวดล้อมของการทำงาน

- ตัวชี้วัดและเป้าประสงค์ในการปรับปรุงปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของสถานที่ทำงานที่แตกต่างกัน

(2) นโยบายและสิทธิประโยชน์ของบุคลากร

- ออกแบบให้เหมาะสมตามความต้องการของบุคลากรที่หลากหลาย รวมทั้งความแตกต่างของกลุ่มและส่วนของบุคลากร

เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่มีประสิทธิภาพต่อ การทำงานบรรลุผลสำเร็จ เกื้อหนุนบุคลากร สถาบัน ดำเนินการอย่างไรเพื่อสร้างความมั่นใจว่าสถานที่ทำงานมีสุขภาวะ ความมั่นคง และความสะดวกในการเข้าทำงานของบุคลากร ตัววัดผลการดำเนินงานและเป้าประสงค์ในการปรับปรุงปัจจัยด้านสภาวะแวดล้อมในการทำงานมีอะไรบ้าง

5.2 สภาพแวดล้อมการทำงาน Workforce Environment

ก. การประเมินความผูกพันของบุคลากร

(1) กำหนดปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร

- แตกต่างกันตามกลุ่มและส่วนของบุคลากร

(2) การประเมินความผูกพัน

ข. วัฒนธรรมองค์กร การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร ให้เกิดการสื่อสารที่เปิดกว้าง การทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดี และบุคลากรที่มีความผูกพัน

ค. การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา

(1) ระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสนับสนุนให้การทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดี พิจารณาถึงการบริหารค่าตอบแทน การให้รางวัล การยกย่องชมเชยและการสร้างแรงจูงใจ

(2) ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาสนับสนุนความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากร และความ ต้องการขององค์กร

(3) การจัดการการพัฒนาหน้าที่การงานของบุคลากรและผู้นำในอนาคต

(4) ความเสมอภาคและการให้เข้ามามีส่วนร่วม

หมวด 5 มีความสอดคล้องกับผลลัพธ์ (7.3) ด้านบุคลากร

คำถามโดยรวม	คำถามย่อย	ตัวอย่างตัวชี้วัด
(1) ชีตความสามารถและ อัตราากำลังของบุคลากร	ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญ ด้านชีตความสามารถและอัตรา กำลังของบุคลากรของบุคลากรมีอะไรบ้าง	- ร้อยละของการบรรลุบุคลากรได้ตามแผน - ผลการประเมินสมรรถนะบุคลากร (ทุกกลุ่ม) - สัดส่วนจำนวนนักศึกษาต่ออาจารย์ - ร้อยละบุคลากรผ่านการประเมินทักษะดิจิทัล - ผลผลิตของบุคลากรต่อรายได้ทั้งหมด
	ผลลัพธ์แตกต่างกันตามความ หลากหลาย กลุ่ม ประเภทของ บุคลากรอย่างไร	
(2) บรรยากาศการทำงาน	ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญ ด้านบรรยากาศการทำงาน รวมถึง สุขภาพ ความปลอดภัย การเข้าถึง สถานที่ทำงาน การบริการ และสิทธิ ประโยชน์สำหรับบุคลากรที่มีอะไรบ้าง	- ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน - ความพึงพอใจต่อสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ - ร้อยละของบุคลากรที่มีภาวะเจ็บป่วยจากการ ปฏิบัติงานลดลง - จำนวนอุบัติเหตุ/ความไม่ปลอดภัยที่ลดลง
	ผลลัพธ์แตกต่างความหลากหลาย กลุ่ม และประเภทของบุคลากรอย่างไร	

คำถามโดยรวม	คำถามย่อย	ตัวอย่างตัวชี้วัด
(3) ความผูกพันของบุคลากร	ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านความพึงพอใจของบุคลากรและความผูกพันของบุคลากรของบุคลากรมีอะไรบ้าง	- ร้อยละความผูกพันของบุคลากร (ทุกกลุ่ม) - ร้อยละการลาออกของบุคลากรที่ลดลง - สถิติข้อร้องเรียนของบุคลากรที่ลดลง
	ผลลัพธ์แตกต่างความหลากหลายกลุ่ม และประเภทของบุคลากรอย่างไร	
(4) การพัฒนาบุคลากร	ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการพัฒนาบุคลากรและผู้นำองค์กรมีอะไรบ้าง	- ร้อยละบุคลากรที่มีทักษะเพิ่มขึ้นหลังจากได้รับการพัฒนาและฝึกอบรม - ร้อยละความพึงพอใจต่อระบบการพัฒนาบุคลากร
	ผลลัพธ์แตกต่างตามความหลากหลายกลุ่ม และประเภทของบุคลากรอย่างไร	

หมวด 6 กระบวนการ

6.1 กระบวนการทำงาน (Work Processes)

ก. การออกแบบหลักสูตร บริการ และกระบวนการ

- (1) จัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของหลักสูตร และบริการ ข้อกำหนดของโปรแกรมและบริการ
- (2) วิธีการออกแบบหลักสูตร บริการ เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ การออกแบบโปรแกรมและบริการ
- (3) จัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการทำงานที่สำคัญ ข้อกำหนดของกระบวนการ
- (4) วิธีการออกแบบกระบวนการ เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญการออกแบบโปรแกรม

ข. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ

- (1) มั่นใจได้ว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการเหล่านี้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ
 - ตัวชี้วัด หรือตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญและตัววัดในกระบวนการ ในการควบคุมและปรับปรุง

กระบวนการทำงานและเชื่อมโยงกับผลการดำเนินและคุณภาพของหลักสูตรและบริการ

- (2) การปรับปรุงกระบวนการทำงานและกระบวนการสนับสนุนเพื่อเพิ่มการเรียนรู้ ของผู้เรียน

ปรับปรุงผลดำเนินการ

- เพื่อสร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้า
- เพื่อให้คณะบรรณผลสำเร็จในปัจจุบันและอนาคตอย่างยั่งยืน

6.2 ประสิทธิภาพการดำเนินงาน (Operational Effectiveness)

ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

การจัดการต้นทุน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

- นำเรื่องของ รอบเวลา ผลผลิต รวมทั้งปัจจัยด้านประสิทธิภาพประสิทธิผลอื่น ๆ มาพิจารณา

กระบวนการทำงาน

- ป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหาย ความผิดพลาดการให้บริการ และการทำงานซ้ำซ้อน
- ลดต้นทุนค่าความเสียหาย หรือการสูญเสียคุณภาพของผลผลิตของลูกค้าน้อยที่สุด
- ลดต้นทุนที่มีความเกี่ยวข้องกับการตรวจสอบ การทดสอบ และการตรวจสอบกระบวนการ

สร้างความสมดุลความจำเป็นของการควบคุมต้นทุนกับความต้องการของลูกค้า

ข. การจัดการเครือข่ายอุปทาน

การจัดการเครือข่ายอุปทาน การคัดเลือกผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่สามารถ

- (1) ตอบสนองต่อความต้องการของการปฏิบัติการ

- (2) ยกระดับ ผลการดำเนินการ
- (3) สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และเพื่อให้มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย
- (4) เพิ่มความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ค. ความปลอดภัย ความต่อเนื่องของธุรกิจ การฟื้นตัว และบริหารความเสี่ยง

- (1) การมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยคำนึงถึงการป้องกันอุบัติเหตุ การตรวจสอบ การวิเคราะห์ต้นทุน ความล้มเหลว และฟื้นตัว
- (2) ทำให้มั่นใจว่าองค์กรมีการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉินคำนึงถึงการป้องกันความต่อเนื่องของการดำเนินการ การคืนสู่สภาพเดิม การพึ่งพาบุคลากร เครือข่ายอุปทานและพันธมิตร
- (3) การบริหารความเสี่ยงแนวทางโดยรวมของคณะ/มหาวิทยาลัยในการบริหารความเสี่ยง

หมวด 6 มีความสอดคล้องกับผลลัพธ์ หมวด 7.1 ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ

เกณฑ์ข้อมูลผลลัพธ์ หมวดที่ 3 และ 6	กระบวนการข้อมูลผลลัพธ์ หมวดที่ 7 (7.1)	ตัวอย่างผลลัพธ์ (เกณฑ์+กระบวนการ)
การเชื่อมโยงกับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร ข้อ 1ข(2) สารสนเทศที่รวบรวมไว้ในกระบวนการหัวข้อ 3.1 และ 3.2 ตัววัดหรือตัวชี้วัดเหล่านั้นควรตอบสนองปัจจัยที่มีผลต่อความนิยมของลูกค้า เช่น ปัจจัยต่าง ๆ ที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร ข้อ 1ข(2) และหัวข้อ 3.2ก	7.1 ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า	- ความพึงพอใจผู้ใช้บัณฑิต - เงินเดือนเฉลี่ยนักศึกษาแรกเข้าทำงาน - ร้อยละบัณฑิตที่ได้นำมาทำใน 1 ปี - ผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์ใน Q1
- การตอบสนองข้อกำหนดที่สำคัญในการปฏิบัติการ ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร และหัวข้อ 6.1 และ 6.2 - ตัววัดและตัวชี้วัดที่เหมาะสมของประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน อาจรวมถึงอัตราของเสีย เหตุการณ์ที่รายงานในวาระความปลอดภัยและอาชีวอนามัย เวลาตอบสนองในการฝึกหรือการซ่อมรับภาวะฉุกเฉิน และผลลัพธ์ในการเชื่อมโยงย้ายสถานที่ทำงาน หรือการเตรียมความพร้อมอื่น ๆ เป็นต้น	7.1 ข(1) ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน 7.1 ข(2) ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยและการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน	- จำนวนนักศึกษาต่อหลักสูตร - ต้นทุนการผลิตบัณฑิตต่อราย - ร้อยละนักศึกษาสำเร็จการศึกษาตามกำหนด - โครงการวิจัยแล้วเสร็จตามกำหนด - จำนวนอุบัติการณ์การเกิดอุบัติเหตุ - จำนวนการเกิดไฟฟ้าลัดวงจร % ห้อง LAB ที่รับรองความปลอดภัย
อาจรวมถึงผลการตรวจสอบผู้ส่งมอบและพันธมิตร การส่งมอบที่ทันเวลา ผลการตรวจสอบจากภายนอกที่เป็นที่ยอมรับเกี่ยวกับด้านผลิตภัณฑ์ บริการ และกระบวนการ	7.1 ค ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน	- จำนวนบัณฑิตร่วมผลิต Q1 PAPER ที่ร่วมกับเครือข่ายจำนวน ACTIVE MOU

หมวด 7 ผลลัพธ์

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ (Student Learning and Process Results)

ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า คือ ผลลัพธ์ของตัวชี้วัดที่สำคัญของการเรียนของผู้เรียนและผลการดำเนินการของด้านบริการที่สำคัญและเกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นคืออะไร เช่น การจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ

ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน

(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ ความปลอดภัยบนลำไชเบอร์

(2) ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน เช่น ภัยพิบัติ ภาวะฉุกเฉิน

ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน คือ ตัวชี้วัดที่สำคัญในการดำเนินซึ่งเป็นการแสดงการยกระดับผลการดำเนินงานของสถาบัน

7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า (Customer Results)

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

(1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

(2) ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (Workforce Results)

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

(1) ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร มีอะไรบ้าง เช่น ลักษณะงาน ทักษะ ความแตกต่างตำแหน่ง ความเหมาะสม

(2) บรรยายภาคการทำงาน ด้านสุขภาพความปลอดภัย ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ สำหรับบุคลากรมีอะไรบ้าง

(3) ความผูกพันของบุคลากรมีอะไรบ้าง ที่มีความแตกต่างและความหลากหลาย ของกลุ่มประเภทของบุคลากรในแต่ละสาย

(4) การพัฒนาบุคลากร และผู้นำมีอะไรบ้าง กลุ่ม และประเภทของบุคลากร

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร (Leadership and Governance Results)

ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร กฎหมาย จริยธรรม และการสร้างประโยชน์ให้สังคม

(1) การนำองค์กร ผลลัพธ์ด้านการสื่อสารของผู้ในระดับสูงและการสร้างความผูกพันกับบุคลากร คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น เพื่อถ่ายทอดพันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยมสู่การปฏิบัติ

(2) การกำกับดูแลองค์กร เป็นตัวชี้วัดด้านความรับผิดชอบด้านการเงินทั้งภายในและภายนอก

(3) กฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ ทุกองค์กรมีความแตกต่างกันอยู่กับสถาบัน

(4) จริยธรรม เป็นพฤติกรรม ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อผู้ในระดับสูงและหน่วยงาน

(5) สังคม เป็นการสนับสนุนชุมชน ด้านการสร้างประโยชน์ให้สังคม และสนับสนุนชุมชน

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์

ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด

(1) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน การกำกับควบคุมต้นทุน ความมั่นคงทางการเงิน ผลการดำเนินงานด้านงบประมาณ

(2) ผลการดำเนินงานด้านตลาด ผลลัพธ์ การแบ่งส่วนตลาด การเติบโตของตลาดของกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติและด้านนวัตกรรมที่แสดงถึงความทุ่มเท เพื่อสร้างนวัตกรรมใหม่ในการพัฒนาองค์กร



นางสาวพัชรียา ช่างสุวรรณ
นักวิชาการศึกษา ชำนาญการ
งานนโยบาย แผน และประกันคุณภาพ