

**รายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report)**

**ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEx)**

**ประจำปี 2563**

**คณะ/วิทยาลัย**

**มหาวิทยาลัยพะเยา**

**วันที่จัดทำรายงาน ………… เดือน …………… ปี พ.ศ. 2564**

สารบัญ

หน้า

สารบัญ

**บทนำ : โครงร่างองค์การ**

ส่วนที่ 1 ลักษณะองค์การ

ส่วนที่ 2 สถานการณ์เชิงกลยุทธ์ขององค์การ

**หมวด 1 การนำองค์การ**

1.1 การนำองค์การโดยผู้นำระดับสูง

1.2 การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม

**หมวด 2 กลยุทธ์**

2.1 การจัดทำกลยุทธ์

2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ

**หมวด 3 ลูกค้า**

3.1 เสียงของลูกค้า

3.2 ความผูกพันของลูกค้า

**หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้**

4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรัปบรุงผลการดำเนินการขององค์การ

4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

**หมวด 5 บุคลากร**

5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร

5.2 ความผูกพันของบุคลากร

**หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ**

6.1 กระบวนการ

6.2 ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ

**หมวด 7 ผลลัพธ์**

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ

7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า

7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงินและตลาด

โครงร่างองค์กร

**P1. ลักษณะองค์กร : คุณลักษณะที่สำคัญขององค์กร**

**ก สภาพแวดล้อมขององค์กร**

*ความเป็นมาขององค์กร อธิบายอย่างสั้นๆ*

**(1) หลักสูตร และบริการ**

*แนวการเขียน อาจพิจารณาจากพันธกิจของหน่วยงานในแต่ละด้าน และสรุปออกมาเป็นด้านหลักสูตร และบริการที่สำคัญ เช่น พันธกิจด้านการเรียนการสอน ประกอบด้วยหลักสูตรอะไรบ้าง พันธกิจด้านวิจัย บริการด้านการนำวิจัยไปส่งเสริมในเรื่องใด หรือบริการวิชาการ มีการบริการอะไรที่สำคัญ*

*พร้อมทั้งแต่ละด้าน อาจสรุปเป้าหมายสั้นๆ เช่น หลักสูตรผ่านการรับรองมาตรฐาน วิจัยได้รับการตีพิมพ์  
เผยแพร่ บริการที่เพิ่มคุณภาพชีวิต (เพื่อเห็นภาพในการวางแผนการกลยุทธ์ [หมวด 2] และออกแบบการวัดผลลัพธ์ [หมวด 7])*

*วิธีการตรวจสอบความถูกต้อง และความครอบคลุมของการกำหนดสามารถทำได้โดยเปรียบเทียบการกำหนดกับพันธกิจขององค์การว่าสอดคล้องกันหรือไม่ มาจากพันธกิจในข้อใด*

*นิยาม*

*หลักสูตร และบริการ (Educational Programs and Services)*

*กิจกรรมที่ทำให้ผู้เรียนทุ่มเทในการเรียนรู้ หรือที่ส่งเสริมให้เกิดการสืบค้นทางวิทยาศาสตร์หรือทางวิชาการ ซึ่งรวมถึงรายวิชาทั้งที่มีหน่วยกิตและไม่มีหน่วยกิตหลักสูตรระดับปริญญา การวิจัย กิจกรรมสู่ภายนอก ออกค่าย   
การบริการชุมชน โครงการความร่วมมือ และการศึกษาต่างประเทศ*

1. หลักสูตร

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ระดับหลักสูตร** | **จำนวน** | **วิธีการจัดการศึกษา/หลักสูตร** |
| ปริญญาตรี |  |  |
| ปริญญาโท |  |  |
| ปริญญาเอก |  |  |

2. บริการ

*หน่วยงานมีบริการที่สำคัญอะไรบ้าง*

**(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยม**

*ระบุ 4 องค์ประกอบ ได้แก่ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม สมรรถนะหลัก [หัวข้อ 1.1 ก(1)]*

*คำนิยาม*

*วิสัยทัศน์ (Vision)*

*สภาวะที่สถาบันต้องการเป็นในอนาคต ที่สถาบันต้องการให้ผู้อื่นรับรู้*

*พันธกิจ (Mission)*

*หน้าที่โดยรวมของสถาบันหรือองค์การ เป็นการสนองตอบคำถามว่า “สถาบันต้องการบรรลุอะไร”*

*ค่านิยม (Value)*

*หลักการที่ชี้นำและพฤติกรรมที่หล่อหลอมวิถีทางที่สถาบันและบุคลากรพึงปฏิบัติ ค่านิยมสะท้อนและเสริมสร้างวัฒนธรรมที่พึงประสงค์ของสถาบัน*

*สมรรถนะหลัก (Core competencies)*

*เรื่องที่สถาบันมีความชำนาญที่สุด สมรรถนะหลักขององค์การเป็นขีดความสามารถเชิงกลยุทธ์ที่เป็นหัวใจสำคัญ ซึ่งทำให้สถาบันบรรลุพันธกิจหรือสร้างความได้เปรียบในสภาพแวดล้อมของตลาดและในการบริการ*

พันธกิจ :

วิสัยทัศน์ :

ค่านิยม :

สมรรถนะหลักของสถาบัน :

ความสัมพันธ์ของสมรรถนะหลักที่นำไปสู่การบรรลุพันธกิจของสถาบัน

|  |  |
| --- | --- |
| พันธกิจของสถาบัน | สมรรถนะหลักของสถาบัน |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร**

*หน่วยงานพิจารณาจำแนกกลุ่มบุคลากร [หมวด 5] เช่น บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน หรือ  
อื่น ๆ ที่หน่วยงานคิดว่าจะมีความแตกต่างในการวางแผนการดำเนินงาน หรือตัวชี้วัด และพิจารณาถึงข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น คุณวุฒิการศึกษา ความก้าวหน้าทางวิชาการ เป็นตัวแบ่งคุณสมบัติย่อย (แนะนำให้จัดทำเป็นตาราง)*

*พิจารณาระบุปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน [หัวข้อ 5.2] แต่ละกลุ่มบุคลากรที่สำคัญ*

*ระบุสวัสดิการหรือสิทธิประโยชน์ ข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัย นอกเหนือจากที่มหาวิทยาลัยกำหนดให้ (พร้อมทั้งพิจารณาเขียนแยก ถ้ามีลักษณะจำเพาะกับบุคลากรบางส่วน หรือเหมือนกันทั้งองค์การ [หัวข้อ 5.1ข(2)])*

*นิยาม*

*บุคลากร (Workforce)*

*บุคลากรทั้งหมดที่สถาบันกำกับดูแลและมีส่วนร่วมโดยตรงในการทำให้งานของสถาบันบรรลุผลสำเร็จ รวมถึงคณาจารย์และพนักงานที่สถาบันจ้าง (เช่น พนักงานประจำ พนักงานที่ทำงานไม่เต็มเวลา พนักงานชั่วคราว พนังานที่ทำงานจากระยะไกลโดยใช้การสื่อสารโทรคมนาคม) และอาสาสมัครบุคลากร หมายถึง ผู้บริหารและหัวหน้างานทุกระดับ*

*อัตรากำลังของบุคลากร (Workforce capacity)*

*ความสามารถของสถาบันที่จะทำให้มั่นใจว่า มีจำนวนผู้ปฏิบัติงานที่พอเพียงในการดำเนินการตามกระบวนการทำงาน และประสบความสำเร็จในการจัดหลักสูตรและบริการ ให้แก่ผู้เรียน รวมทั้งความสามารถในการตอบสนองตามความต้องการกำลังคนตามช่วงเวลาหรือตามความจำเป็นที่แปรเปลี่ยนไป*

*ความผูกพันของบุคลากร (Workforce engagement)*

*ระดับความมุ่งมั่นของบุคลากร ทั้งในด้านจิตใจและสติปัญญา เพื่อให้งานสำเร็จบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ของสถาบัน หรืออีกนัยหนึ่งคือ เมื่อบุคลากรรู้สึกมีแรงจูงใจและได้ทำงานที่มีความหมายและเมื่อได้รับการสนับสนุนที่ดีจากผู้ร่วมงานและในที่ทำงาน จะเกิดความผูกพันขึ้น*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| บุคลากร | วุฒิการศึกษา | | | | | ความต้องการ/ความคาดหวัง |
|  | ต่ำกว่า ป.ตรี | ป.ตรี | ป.โท | ป.เอก | |  |
| พนักงานมหาวิทยาลัย สายวิชาการ | | | | | | |
| อาจารย์ |  |  |  |  | |  |
| ผู้ช่วยสอน |  |  |  |  | |  |
| พนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุน | | | | | | |
| พนักงาน |  |  |  |  | |  |
| ลูกจ้าง |  |  |  | |  |  |
| ความก้าวหน้าทางวิชาชีพ  ตำแหน่งทางวิชาการสายผู้สอน ศ./รศ./ผศ./อ.(คน)= คิดเป็นร้อยละ =  ตำแหน่งทางวิชาการสายสนับสนุน เชี่ยวชาญ/ ชำนาญการพิเศษ/ชำนาญงานพิเศษ = | | | | | | |

ตารางที่ แสดงปัจจัยขับเคลื่อนสำคัญที่ผลักดันหรือสร้างแรงจูงใจที่มุ่งมั่นต่อบุคลากรของคณะฯ ประเภทต่างๆ รวมไปถึงผู้บริหารคณะให้เข้ามามีส่วนร่วมเพื่อทำให้คณะฯ บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์

|  |  |
| --- | --- |
| **ประเภทของบุคลากร** | **ปัจจัยสำคัญ** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

ข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัย:

**(4) สินทรัพย์**

*ระบุอาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ภายในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง*

**(5) กฎระเบียบข้อบังคับ**

*แนะนำให้นำเอาข้อ P.1 ก(1) หลักสูตรและบริการ หรือพันธกิจในข้อ P.1 ก(2) ร่วมกับด้านการบริหารหน่วยงาน เป็นจุดตั้งต้นในการพิจารณากฎระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องสำคัญในแต่ละด้าน*

|  |  |
| --- | --- |
| พันธกิจ | กฎหมาย/ระเบียบ/มาตรฐาน |
| การผลิตบัณฑิต |  |
| การวิจัย |  |
| การบริการ |  |
| การบริหาร |  |

**ข.ความสัมพันธ์ระดับองค์การ**

**(1) โครงสร้างองค์การ**

*หน่วยงานพิจารณานำเสนอในรูปแผนภูมิเพื่อความชัดเจน และระบุวิธีการกำกับการบริหารหน่วยงาน และการเชื่อมโยงไปยังหน่วยงานที่สูงกว่า เช่น มหาวิทยาลัยอย่างไร*

*ระบุวิธีการกำกับการดูแลตามพันธกิจ (ทั้งสองการกำกับ อาจพิจารณาทบทวนคณะกรรมการหรือกลไกใด ๆ ที่ใช้ในการบริหารงาน และติดตามพันธกิจให้บรรลุ) [หัวข้อ 1.2 ก(1)]*

**(2) ผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

*หน่วยงานพิจารณาจำแนกผู้เรียน (ลูกค้า) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยอาศัยหลักสูตร และบริการ หรือพันธกิจ เป็นจุดตั้งต้น เช่นเดียวกับการพิจารณากฎระเบียบข้อบังคับ*

*และเมื่อจัดแบ่งกลุ่มแล้ว พิจารณาต่อว่า แต่ละกลุ่มมีเป้าหมายหรือความคาดหวังอย่างไร ต่อหลักสูตรและบริการ หรือพันธกิจที่ลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มเกี่ยวข้อง [ต้องสอดคล้องกับหัวข้อ 7.1]*

*นิยาม*

*ลูกค้า (Customer) :*

*ผู้ใช้ หรือผู้ที่มีแนวโน้มจะมาใช้หลักสูตร และบริการ*

*ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) :*

*กลุ่มต่าง ๆ ที่ได้รับผลกระทบ หรืออาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินการและความสำเร็จของสถาบัน*

|  |  |
| --- | --- |
| **กลุ่มผู้เรียนและผู้รับบริการ** | **ความต้องการ/ความคาดหวัง** |
| นิสิต ป.ตรี |  |
| ระดับบัณฑิตศึกษา |  |
| ผู้รับบริการ |  |
| ผู้ให้ทุนวิจัย |  |
| ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ เช่น  - ศิษย์เก่า  - ผู้ใช้บัณฑิต |  |
| ส่วนตลาด |  |

**(3) ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ**

*ควรพิจารณากลุ่มต่าง ๆ ให้ครอบคลุมทุกพันธกิจ บทบาทข้องผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือเพื่อส่งเสริมให้งานหรือพันธกิจบรรลุ หรือเหนือกว่าอย่างไร มีข้อกำหนดสำคัญอะไร และมีวิธีการสื่อสารข้อมูลระหว่างสถาบันกับกลุ่มต่างๆ อย่างไร*

*นิยาม*

*คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ (Partner)*

*องค์การหรือกลุ่มบุคคลที่สำคัญอื่น ๆ ซึ่งทำงานร่วมกับสถาบัน เพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกันหรือเพื่อการปรับปรุงผลการดำเนินการ*

*คู่ความร่วมมือที่ไม่เป็นทางการ (Collaborator)*

*องค์การหรือกลุ่มบุคคลที่ให้ความร่วมมือกับสถาบัน ในการสนับสนุนการจัดงานหรือกิจกรรมบางอย่าง หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือเป็นครั้งคราว โดยมีเป้าหมายระยะสั้นที่สอดคล้องกันหรืออย่างเดียวกันกับสถาบัน*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ผู้ส่งมอบ** | **ความเกี่ยวข้องกับระบบงาน** | **ข้อกำหนดที่สำคัญ** | **กลไกการสื่อสารที่สำคัญ** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **คู่ความร่วมมือ** | **ความเกี่ยวข้องกับระบบงาน** | **ข้อกำหนดที่สำคัญ** | **กลไกการสื่อสารที่สำคัญ** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

# P.2 สภาวการณ์ขององค์การ

# ก. สภาพด้านการแข่งขัน

# ลำดับในการแข่งขัน

*อธิบายแนวทางการกำหนดผู้แข่งขันหรือคู่เทียบ ที่สอดคล้องกับพันธกิจและวิสัยทัศน์ โดยกำหนดประเด็นที่ใช้ในการเปรียบเทียบ*

# การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

*การวิเคราะห์ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกในแต่ละพันธกิจ ที่เป็นตัวกำหนดการเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน ควรเป็นปัจจัยหลักๆที่สำคัญที่จะส่งผลกระทบที่สำคัญให้คณะดีขึ้นหรือแย่ลง*

# ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

*กำหนดว่าใครเป็นคู่เทียบ แหล่งของข้อมูลเปรียบเทียบที่ใช้ในการเทียบลำดับการแข่งขัน และประเด็นที่สำคัญที่ต้องการเปรียบเทียบ โดยต้องตอบสนองไปกับวิสัยทัศน์และพันธกิจที่วางไว้*

# ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

# *ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญด้านหลักสูตรและบริการ การปฏิบัติการ ความรับผิดชอบต่อสังคม และบุคลากร ที่จะมีผลไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์*

*อาจพิจารณาจากปัจจัยเชิงบวก มาวางแผนด้านความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และปัจจัยเชิงลบ เพื่อนำมาใช้ในการวางแผนการกำหนดกลยุทธ์เชิงท้าทาย หรือความกดดันต่าง ๆ ที่จะเป็นตัวตัดสินว่าสถาบันจะประสบความสำเร็จหรือไม่ (โดยทั้งหมดนี้อาจได้จากการทำ SWOT ตามพันธกิจต่าง ๆ ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ [Weakness and Threat] และ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ [Strength and Opportunity])*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ประเด็น** | **ความท้าทายเชิงกลยุทธ์** | **ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์** |
| ด้านหลักสูตรและบริการ  หรือด้านพันธกิจ |  |  |
| ด้านปฏิบัติการ |  |  |
| ด้านบุคลากร |  |  |
| ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม |  |  |

# ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

*สถาบันใช้เครื่องมือคุณภาพใดในการทำงานเพื่อให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น*

*ควรพิจารณาการรายงานวิธีการปรับปรุงการดำเนินการ โดยใช้เครื่องมือ กระบวนการ หรือคณะกรรมการอะไร โดยมุ่งเน้นให้สถาบันได้เกิดกระบวนการเรียนรู้และบูรณาการ (Learning and Integration) หรือระบบอื่น ๆ เช่น PDSA, Lean*

**หมวด 1 การนำองค์การ**

**1.1 การนำองค์การโดยผู้นำระดับสูง**

*ให้อธิบายถึงวิธีการที่ผู้นำระดับสูงปฏิบัติด้วยตนเองในการชี้นำและทำให้สถาบันมีความยั่งยืน วิธีการที่ผู้นำระดับสูงสร้างบรรยากาศเพื่อทำให้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น มีความผูกพันกับสถาบัน เพื่อสร้างนวัตกรรมและทำให้มี  
ผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ รวมทั้งอธิบายวิธีการที่ผู้นำระดับสูงสื่อสารกับบุคลากร ผู้เรียนและลูกค้าที่สำคัญกลุ่มอื่น*

**ก. วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ**

**(1) วิสัยทัศน์ และค่านิยม**

**(2) การส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่ถูกกฎหมายและมีจริยธรรม**

**(3) การสร้างสาบันที่ประสบความสำเร็จ**

**ข. การสื่อสารและผลการดำเนินการขององค์กร**

**(1) การสื่อสาร**

**(2) การมุ่งเน้นการปฏิบัติ**

**1.2 การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม**

*ให้อธิบายถึงแนวทางที่สถาบันใช้เพื่อให้เกิดการกำกับดูและแนวทางการปรับปรุงระบบการนำองค์การ อธิบายวิธีการที่สถาบันสร้างความมั่นใจว่ามีการดำเนินการอย่างถูกต้องตามกฎหมายและมีจริยธรรม สนองต่อ  
ความรับผิดชอบต่อสังคมที่สถาบันพึงมีและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ*

**ก. การกำกับดูแลองค์การ**

**(1) การกำกับดูแล**

**(2) การประเมินผลการปฏิบัติงาน**

**ข. พฤติกรรมี่ถูกกฎหมาย และมีจริยธรรม**

**(1) การประพฤติปฏิบัติที่ถูกต้องตามกฎหมาย การปฏิบัติตามระเบียบ และการได้รับการรับรอง  
ตามมาตรฐาน**

**(2) พฤติกรรมที่มีจริยธรรม**

**ค. ความรับผิดชอบต่อสังคม และการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ**

**(1) ความผาสุกของสังคม**

**(2) การสนับสนุนชุมชน**

**หมวด 2 กลยุทธ์**

**2.1 การจัดทำกลยุทธ์**

*ให้อธิบายการสร้างกลยุทธ์ของสถาบัน ที่ให้ความสำคัญต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และเสริมสร้าง  
ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์และโอกาสเชิงกลยุทธ์ รวมทั้งอธิบายวิธีการที่สถาบันใช้ตัดสินใจเกี่ยวกับระบบงานที่สำคัญ   
ให้สรุประบบงานที่สำคัญ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ และเป้าประสงค์ที่เกี่ยวข้อง*

**ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์**

**(1) กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์**

**(2) นวัตกรรม**

**(3) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์**

**(4) ระบบงานและสมรรถนะหลัก**

**ข. วัตถุประสงค**ิ**์เชิงกลยุทธ์**

**(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์**

**(2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์**

**2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติการ**

*ให้อธิบายวิธีการแปลงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ไปสู่แผนปฏิบัติการ สรุปแผนปฏิบัติการ วิธีการนำแผนไปสู่การปฏิบัติ และตัววัดหรือตัวบ่งชี้ที่สำคัญของความก้าวหน้า คาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต ตามตัววัดหรือตัวบ่งชี้สำคัญเหล่านี้เปรียบเทียบกับของคู่เทียบที่สำคัญ*

**ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและนำไปสู่การปฏิบัติ**

**(1) แผนปฏิบัติการ**

**(2) การนำแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ**

**(3) การจัดสรรทรัพยากร**

**(4) แผนด้านบุคลากร**

**(5) ตัววัดการดำเนินการ**

**(6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ**

**ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ**

**หมวด 3 ลูกค้า**

**3.1 เสียงของลูกค้า**

*ให้อธิบายถึงวิธีการที่สถาบันรับฟังผู้เรียนและลูกค้าอื่น และการได้มาซึ่งสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของกลุ่มเหล่านั้น*

**ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น**

**(1) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน**

**(2) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี**

**ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น**

**(1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน**

**(2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับคู่แข่ง**

**3.2 ความผูกพันของลูกค้า**

*ให้อธิบายวิธีการกำหนดหลักสูตรและบริการ และช่องทางการสื่อสาร เพื่อสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น รวมทั้งวิธีการการจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้า อธิบายวิธีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น*

**ก. หลักสูตรและบริการ รวมทั้งการสนับสนุนผู้เรียนและกลุ่มลูกค้าอื่น**

**(1) หลักสูตรและบริการ**

**(2) การสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น**

**(3) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น**

**ข. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น**

**(1) การจัดการความสัมพันธ์**

**(2) การจัดการข้อร้องเรียน**

**หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้**

**4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การ**

*ให้อธิบายวิธีการที่สถาบันใช้วัด วิเคราะห์ ทบทวน ตลอดจนปรับปรุงผลการดำเนินการโดยการใช้ข้อมูลและสารสนเทศในทุกระดับและทุกส่วนงานของสถาบันรวมทั้งใช้ประโยชน์*

1. **การวัดผลการดำเนินการ**
2. **ตัววัดผลการดำเนินการ**
3. **ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ**
4. **ข้อมูลผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น**
5. **ความคล่องตัวของการวัด**
6. **การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ**
7. **การปรับปรุงผลการดำเนินการ**
8. **วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ**
9. **ผลการดำเนนิการในอนาคต**
10. **การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม**

**4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ**

*อธิบายวิธีการจัดการและเพิ่มพูนสินทรัพย์ทางความรู้และวิธีการเรียนรู้ของสถาบัน รวมทั้งวิธีการที่ทำให้มั่นใจถึงคุณภาพและความพร้อมของข้อมูลสารสนเทศซอฟท์แวร์และฮาร์ดแวร์และโครงสร้างของเทคโนโลยีสารสนเทศที่ตอบสนองต่อความต้องการในการใช้งานของบุคลากร ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น*

1. **ความรู้ของสถาบัน**
2. **การจัดการความรู้**
3. **การเรียนรู้ระดับสถาบัน**
4. **ข้อมูล สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ**
5. **คุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศ**
6. **ความปลอดภัยของข้อมูลและสารสนเทศ**
7. **ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ**
8. **คุณสมบัติของฮาร์ดแวร์และซอฟแวร์**
9. **ความพร้อมใช้ในภาวะฉุกเฉิน**

**หมวด 5 บุคลากร**

**5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร**

*อธิบายวิธีการที่สถาบันใช้ในการบริหารขีดความสามารถ และอัตรากำลังเพื่อให้งานของสถาบันบรรลุผลสำเร็จ อธิบายว่าสถาบันดำเนินการ เพื่อรักษาบรรยากาศในการทำงานให้เกื้อหนุน และมีความมั่นคงต่อการทำงาน*

1. **ขีดความสามารถและอัตรากำลัง**
2. **ขีดความสามารถและอัตรากำลัง**
3. **บุคลากรใหม่**
4. **การทำงานให้บรรลุผล**
5. **การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร**
6. **บรรยากาศด้านบุคลากร**
7. **สภาพแวดล้อมของที่ทำงาน**
8. **สิทธิประโยชน์และนโยบายด้านบุคลากร**

**5.2 ความผูกพันของบุคลากร**

*อธิบายวิธีการที่สถาบันใช้ในการพัฒนาบุคลากร ผู้บริหาร และผู้นำเพื่อให้เกิดผลการดำเนินการที่โดดเด่น รวมถึงวิธีการที่สถาบันทำให้บุคลากรมีส่วนร่วมอย่างทุ่มเทในการปรับปรุงและสร้างนวัตกรรม*

1. **ความผูกพันของบุคลากรและผลการปฏิบัติการ**
2. **วัฒนธรรมองค์การ**
3. **ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน**
4. **การประเมินความผูกพัน**
5. **การจัดการผลการดำเนินการ**
6. **การพัฒนาบุคลากรและผู้นำ**
7. **ระบบการเรียนรู้และการพัฒนา**
8. **ประสิทธิผลของการเรียนรู้และการพัฒนา**
9. **ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน**

**หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ**

**6.1 กระบวนการทำงาน**

*อธิบายวิธีการที่สถาบันใช้ในการออกแบบ จัดการ และปรับปรุงกระบวนการทำงานสำคัญเพื่อส่งมอบหลักสูตรและบริการที่มีคุณค่าสำหรับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และทำให้สถาบันประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง*

1. **การออกแบบหลักสูตร การบริการ และกระบวนการ**
2. **ข้อกำหนดของหลักสูตร บริการ และกระบวนการ**
3. **แนวคิดการออกแบบ**
4. **การจัดการกระบวนการ**
5. **กระบวนการไปสู่การปฏิบัติการ**
6. **กระบวนการสนับสนุน**
7. **การปรับปรุงหลักสูตร การบริการ และกระบวนการ**
8. **การจัดการนวัตกรรม**

**6.2 ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ**

*อธิบายวิธีการที่สถาบันใช้ในการควบคุมต้นทุน บริหารห่วงโซ่อุปทาน ทำให้สถานที่ทำงานมีความปลอดภัย   
มีการเตรียมพร้อมรับภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น ทั้งนี้เพื่อทำให้มั่นใจว่าระบบปฏิบัติการมีประสิทธิผล และส่งมอบคุณค่าแก่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น*

1. **ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ**
2. **การจัดการห่วงโซ่อุปทาน**
3. **การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน**
4. **ความปลอดภัย**
5. **การเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน**

**หมวด 7 ผลลัพธ์**

* 1. **ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ**

*สรุปผลลัพธ์ที่สำคัญด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการ ให้รวมผลลัพธ์ของกระบวนการที่ตอบสนองโดยตรงต่อผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นตามพันธกิจหลักของสถาบัน และที่มีผลกระทบต่อระบบปฏิบัติการและห่วงโซ่อุปทาน*

*ควรแสดงผลลัพธ์ จำแนกตามหลักสูตรและบริการ กลุ่มผู้เรียน ส่วนตลาด ประเภทของกระบวนการ และสถานที่ดำเนินการ รวมทั้งนำเสนอข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสม*

1. **ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้และด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า**
2. **ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน**
3. **ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ**
4. **การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน**
5. **ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน**

**7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า : ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นอย่างไร**

*ให้สรุปผลลัพธ์ที่สำคัญของการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นของสถาบัน รวมทั้งความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน*

*ควรจำแนกผลลัพธ์ตามหลักสูตร และบริการ และตามกลุ่ม/ประเภทผู้เรียน กลุ่มลูกค้าอื่น และส่วนตลาด รวมทั้งแสดงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสม*

1. **ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น**
2. **ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น**
3. **ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น**
   1. **ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร : ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรของสถาบันมีอะไรบ้าง**

*ให้สรุปผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรที่สำคัญ รวมถึงผลลัพธ์ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและความผูกพันของบุคลากร*

*ควรแสดงผลลัพธ์จำแนกตามความหลากหลาย และตามกลุ่มและประเภทของบุคลากร รวมถึงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ*

1. **ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร**
2. **บรรยากาศการทำงาน**
3. **ความผูกพันของบุคลากร**
4. **การพัฒนาบุคลากร**

**7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล**

*ให้สรุปผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรที่สำคัญของผู้นำระดับสูง และการกำกับดูแล รวมทั้งภาระรับผิดชอบด้านการเงิน การปฏิบัติตามกฎหมาย การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม ความรับผิดชอบต่อสังคม และการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ รวมทั้งการบรรลุเป้าหมายเชิงกลยุทธ์*

*ควรแสดงผลลัพธ์โดยจำแนกตามหน่วยงาน ทั้งนี้ให้แสดงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสมด้วย*

1. **ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม**
2. **การนำองค์กร**
3. **การกำกับดูแล**
4. **กฎหมาย ข้อบังคับและการรับรองมาตรฐาน**
5. **จริยธรรม**
6. **สังคม**
7. **ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ**

**7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด**

*ให้สรุปผลลัพธ์การดำเนินการด้านงบประมาณ การเงิน และตลาดที่สำคัญของสถาบัน*

*ควรแสดงผลลัพธ์โดยจำแนกตามประเภทของตลาด หรือจำแนกตามประเภทผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น รวมทั้งแสดงข้อมูลเปรียบเทียบที่เหมาะสม*

1. **ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด**
2. **ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน**
3. **ผลการดำเนินการด้านตลาด**