**Form 2 : SA**

**แนวทางการกรอกข้อมูล:**

**ให้ดำเนินการดังนี้**

1. **ให้ทำความเข้าใจกับเนื้อหาในทุกหัวข้อคำถาม ว่ามีความสำคัญอย่างไร และหมายความว่าอย่างไร คำถามในแต่ละหมวดเป็นคำถามในระดับ overall 1 ซึ่งหากยังไม่ชัดเจนให้อ่านรายละเอียดและคำอธิบายในเกณฑ์ฉบับเต็มเพื่อความเข้าใจที่ดีขึ้น**
2. **อภิปรายและค้นหาว่าในองค์การของท่านมีการดำเนินการเพื่อตอบคำถามดังกล่าวอะไรบ้าง การดำเนินการต่าง ๆ มีความเป็นระบบอย่างไร สื่อสารถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติอย่างไร มีการมอบหมายผู้รับผิดชอบหรือไม่**
3. **วิเคราะห์ว่าการดำเนินการในข้อ 2 มีประสิทธิผลหรือไม่ มีหลักฐานเชิงประจักษ์ ข้อมูลหรือตัววัดใดที่สะท้อนความมีประสิทธิผลดังกล่าว**
4. **ให้อภิปรายว่าในหัวข้อดังกล่าวคณะได้มีการดำเนินการที่ครบถ้วนแล้วหรือยัง ตอบโจทย์ความต้องการของคณะหรือยัง ยังต้องปรับปรุงในเรื่องใดหรือไม่**
5. **ให้กรอกข้อมูลของตัววัดตามที่ท่านระบุมาแล้วย้อนหลัง 3 ปี (2555 – 2557) หรือเท่าที่มี ตัววัดใดที่ยังไม่มีการรวบรวมข้อมูลให้ระบุไว้ด้วย**

หมายเหตุ:

* ข้อมูลนี้ใช้เพื่อการประเมินตนเองในการเข้าร่วมกิจกรรมครั้งที่ 2 ในวันที่ 25 – 27 กรกฎาคม 2560
* สำหรับคณะวิชาที่มี SAR ของการดำเนินการตาม EdPEx หรือ TQA สามารถวิเคราะห์จากเอกสารดังกล่าว โดยเพิ่มเติมเนื้อหารายละเอียดอื่น ๆ ลงไปในตารางได้

**หมวด 1 การนำองค์การ**

| **ข้อกำหนดโดยรวม** | **ระบุกระบวนการที่เป็นระบบชัดเจน(Approach and deploy)** | **ความมีประสิทธิผล**  **What is the evidence of effectiveness? What proven facts and result** | **เรื่องที่ต้องปรับปรุง**  **(ให้ระบุรายละเอียด)** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1.1 การนำองค์การโดยผู้นำระดับสูง** |  |  |  |
| 1. วิธีการที่ผู้นำระดับสูงนำสถาบันอย่างมีวิสัยทัศน์และชี้นำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายอย่างเป็นระบบเพื่อสร้างให้เกิดความยั่งยืน |  |  |  |
| 1. วิธีการที่ผู้นำระดับสูงสร้างบรรยากาศเพื่อทำให้เกิดให้ผู้เรียนและลูกค้าอื่นเกิดความผูกพันกับสถาบัน เพื่อสร้าง นวัตกรรม และทำให้มีผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ |  |  |  |
| 1. วิธีการที่ผู้นำสื่อสารกับบุคลากร ผู้เรียน และลูกค้า ที่สำคัญกลุ่มอื่นอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผล |  |  |  |
| **1.2 ธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม** |  |  |  |
| 1. แนวทางที่สถาบันใช้เพื่อให้เกิดการกำกับดูแล และแนว ทางการปรับปรุงระบบการนำองค์การที่เป็นระบบและมี ประสิทธิผล |  |  |  |
| 1. วิธีการที่สถาบันสร้างความมั่นใจว่ามีการดำเนินการอย่างถูกต้องตามกฎหมาย มีจริยธรรม แสดงความรับผิดชอบ ต่อสังคม และการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ |  |  |  |

**หมวด 2 กลยุทธ์**

| **หัวข้อเกณฑ์** | **ระบุกระบวนการที่เป็นระบบชัดเจน(Approach and deploy)** | **ความมีประสิทธิผล**  **What is the evidence of effectiveness? What proven facts and result** | **เรื่องที่ต้องปรับปรุง**  **(ให้ระบุรายละเอียด)** |
| --- | --- | --- | --- |
| **2.1 การจัดทำกลยุทธ์** |  |  |  |
| 1. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ที่ตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และใช้ประโยชน์จากความได้เปรียบและโอกาสเชิงกลยุทธ์ |  |  |  |
| 1. วิธีการที่สถาบันใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับระบบงานที่สำคัญ |  |  |  |
| 1. ให้สรุปว่าระบบงานที่สำคัญมีอะไรบ้าง รวมทั้งกลยุทธ์หลักและวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญและเป้าประสงค์ที่เกี่ยวข้อง |  |  |  |
| **2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ** |  |  |  |
| 1. วิธีการที่สถาบันแปลงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ไปสู่แผนปฏิบัติการ พร้อมทั้งระบุว่ามีแผนปฏิบัติการอะไรบ้าง |  |  |  |
| 1. วิธีการในการนำแผนไปสู่การปฏิบัติพร้อมทั้งตัววัดและตัวบ่งชี้ที่สำคัญในการติดตามความก้าวหน้า |  |  |  |
| 1. การคาดการณ์ของผลตัววัดและตัวบ่งชี้เหล่านี้โดยเทียบกับค่าเปรียบเทียบที่สำคัญ |  |  |  |

**หมวด 3 ลูกค้า**

| **หัวข้อเกณฑ์** | **ระบุกระบวนการที่เป็นระบบชัดเจน(Approach and deploy)** | **ความมีประสิทธิผล**  **What is the evidence of effectiveness? What proven facts and result** | **เรื่องที่ต้องปรับปรุง**  **(ให้ระบุรายละเอียด)** |
| --- | --- | --- | --- |
| **3.1 เสียงของลูกค้า** |  |  |  |
| 1. วิธีการที่สถาบันใช้รับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นอย่างเป็นระบบเพื่อให้ทราบถึงความต้องการของผู้เรียนและลูกค้าดังกล่าวอย่างชัดเจน |  |  |  |
| 1. วิธีการประเมินความพึงพอใจ และความผูกพันของ   ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่เป็นระบบ มีประสิทธิผล เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ |  |  |  |
| 1. วิธีการประเมินความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่เป็นระบบและได้ข้อมูลความไม่พึงพอใจที่ชัดเจน |  |  |  |
| **3.2 ความผูกพันของลูกค้า** |  |  |  |
| 1. วิธีการที่สถาบันกำหนดหลักสูตรและบริการ เพื่อสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น |  |  |  |
| 1. ช่องทางการสื่อสารเพื่อสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นอย่างมีประสิทธิผล |  |  |  |
| 1. วิธีการในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นอย่างเป็นระบบ |  |  |  |

**หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้**

| **หัวข้อเกณฑ์** | **ระบุกระบวนการที่เป็นระบบชัดเจน(Approach and deploy)** | **ความมีประสิทธิผล**  **What is the evidence of effectiveness? What proven facts and result** | **เรื่องที่ต้องปรับปรุง**  **(ให้ระบุรายละเอียด)** |
| --- | --- | --- | --- |
| **4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การ** |  |  |  |
| 1. วิธีการที่สถาบันใช้วัดผลการดำเนินการ ในทุกระดับ และทุกส่วนงานของสถาบันอย่างเป็นระบบ |  |  |  |
| 1. วิธีการที่สถาบันใช้ข้อมูลและสารสนเทศเพื่อวิเคราะห์และปรับปรุงผลการดำเนินการในทุกระดับ และทุกส่วนงานของสถาบัน |  |  |  |
| 1. วิธีการใช้ประโยชน์จากข้อมูลเทียบเคียงและข้อมูลลูกค้า เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจอย่างเป็นระบบ |  |  |  |
| **4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ** |  |  |  |
| 1. วิธีการที่สถาบันใช้จัดการ และเพิ่มพูนสินทรัพย์ทางความรู้   และทำให้องค์การเรียนรู้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผล |  |  |  |
| 1. วิธีการที่ทำให้มั่นใจว่าคุณภาพและความพร้อมของข้อมูลสารสนเทศ ซอฟท์แวร์และฮาร์ดแวร์ และโครงสร้างของระบบสารสนเทศ ตอบสนองต่อความต้องการในการใช้งานของบุคลากร ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น |  |  |  |

**หมวด 5 บุคลากร**

| **หัวข้อเกณฑ์** | **ระบุกระบวนการที่เป็นระบบชัดเจน(Approach and deploy)** | **ความมีประสิทธิผล**  **What is the evidence of effectiveness? What proven facts and result** | **เรื่องที่ต้องปรับปรุง**  **(ให้ระบุรายละเอียด)** |
| --- | --- | --- | --- |
| **5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร** |  |  |  |
| 1. วิธีการที่สถาบันใช้บริหารขีดความสามารถ และ อัตรากำลังเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จในทุกพันธกิจ |  |  |  |
| 1. การสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เกื้อหนุนและมีความมั่นคงต่อการทำงานของบุคลากรอย่างเป็นระบบ |  |  |  |
| **5.2 ความผูกพันของบุคลากร** |  |  |  |
| 1. วิธีการที่สถาบันใช้ในการพัฒนาบุคลากร ผู้บริหาร และผู้นำอย่างเป็นระบบเพื่อให้องค์การเกิดผลการดำเนินการที่โดดเด่น |  |  |  |
| 1. วิธีการที่สถาบันทำให้บุคลากรมีส่วนร่วมอย่างทุ่มเทในการปรับปรุงและสร้างนวัตกรรมให้กับองค์การ |  |  |  |

**หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ**

| **หัวข้อเกณฑ์** | **ระบุกระบวนการที่เป็นระบบชัดเจน(Approach and deploy)** | **ความมีประสิทธิผล**  **What is the evidence of effectiveness? What proven facts and result** | **เรื่องที่ต้องปรับปรุง**  **(ให้ระบุรายละเอียด)** |
| --- | --- | --- | --- |
| **6.1 กระบวนการทำงาน** |  |  |  |
| 1. วิธีการที่สถาบันใช้ในการออกแบบและ จัดการกระบวนการ ทำงานที่สำคัญอย่างเป็นระบบเพื่อส่งมอบหลักสูตรและบริการที่มีคุณค่าสำหรับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ให้ระบุกระบวนการทำงานที่สำคัญว่ามีอะไรบ้าง |  |  |  |
| 1. วิธีการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญอย่างเป็นระบบเพื่อให้หลักสูตรและบริการคงคุณค่าสำหรับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และ ทำให้สถาบันประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง |  |  |  |
| 1. วิธีการที่สถาบันใช้ในการจัดการนวัตกรรมและการสร้างสรรค์สิ่ง ใหม่ ๆ เพื่ออนาคตอย่างเป็นระบบ และส่งมอบคุณค่าแก่ ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น |  |  |  |
| **6.2 ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ** |  |  |  |
| 1. วิธีการที่สถาบันใช้ในการควบคุมต้นทุน บริหารห่วงโซ่อุปทานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผล |  |  |  |
| 1. การบริหารความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมเพื่อภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นอย่างเป็นระบบเพื่อทำให้มั่นใจว่าระบบปฏิบัติการมีความต่อเนื่องในสภาวะดังกล่าว |  |  |  |