

**รายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์ EdPEx**

**ประจำปีการศึกษา 2563**

**ชื่อคณะ/หน่วยงาน**………………………………………………………………………………………………….

# คำย่อ

# สารบัญ

[คำย่อ 2](#_Toc70339334)

[สารบัญ 3](#_Toc70339335)

[สารบัญภาพ 5](#_Toc70339336)

[สารบัญตาราง 6](#_Toc70339337)

[โครงร่างองค์กร (Organizational) 7](#_Toc70339338)

[P1. ลักษณะองค์กร (Organizational Description) 7](#_Toc70339339)

[P1ก. สภาพแวดล้อมองค์กร (Organizational Environment) 7](#_Toc70339340)

[P1.ข ความสัมพันธ์ระดับองค์กร(Organizational Relationship) 9](#_Toc70339341)

[P2. สถานการณ์ขององค์กร (Organizational Situation) 10](#_Toc70339342)

[P2.ก สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน (Competitive Environment) 10](#_Toc70339343)

[P2.ข บริบทเชิงกลยุทธ์ (Strategic Context) 11](#_Toc70339344)

[P2.ค ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ (Performance Improvement System) 11](#_Toc70339345)

[หมวดที่ 1 การนำองค์กร (Leadership) 12](#_Toc70339346)

[1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership) 12](#_Toc70339347)

[1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการตอบแทนสังคม (Governance and Societal Contributions) 14](#_Toc70339348)

[องค์กรดำเนินการอย่างไรในการกำกับดูแลองค์กรและสร้างประโยชน์ให้สังคม (50 คะแนน) 14](#_Toc70339349)

[หมวดที่ 2 กลยุทธ์ (Strategy) 16](#_Toc70339350)

[2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development) 16](#_Toc70339351)

[2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation) 18](#_Toc70339352)

[หมวดที่ 3 ลูกค้า (Customers) 20](#_Toc70339353)

[3.1 ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations) 20](#_Toc70339354)

[3.2 ความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement) 20](#_Toc70339355)

[หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management) 21](#_Toc70339356)

[4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร (Measurement, Analysis, and Improvement of Organisational Performance) 22](#_Toc70339357)

[4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้ (Information and Knowledge Management) 23](#_Toc70339358)

[หมวดที่ 5 บุคลากร (Workforce) 24](#_Toc70339359)

[5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร (Workforce Environment) 24](#_Toc70339360)

[5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement) 25](#_Toc70339361)

[หมวดที่ 6 การปฏิบัติการ (Operations) 26](#_Toc70339362)

[6.1 กระบวนการทำงาน (Work Processes) 26](#_Toc70339363)

[6.2 ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness) 27](#_Toc70339364)

[หมวดที่ 7 ผลลัพธ์ (Results) 28](#_Toc70339365)

[7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ (Student Learning, Customer-Focused Service Results, Process Results) 28](#_Toc70339366)

[7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า (Customer Results) 29](#_Toc70339367)

[7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (Workforce Results) 30](#_Toc70339368)

[7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร (Leadership and Governance Results) 30](#_Toc70339369)

[7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงิน ตลาด และกลยุทธ์ (Financial, Market, and Strategy Results) 31](#_Toc70339370)

# สารบัญภาพ

# สารบัญตาราง

# โครงร่างองค์กร (Organizational)

## P1. ลักษณะองค์กร (Organizational Description)

### P1ก. สภาพแวดล้อมองค์กร (Organizational Environment)

#### (1) ผลิตภัณฑ์ (Product Offerings)

#### ผลิตภัณฑ์หลักขององค์กรคืออะไร ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของแต่ละผลิตภัณฑ์ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรคืออะไร กลไกที่องค์กรใช้ในการส่งมอบผลิตภัณฑ์คืออะไร

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

หมายเหตุ: กลไกส่งมอบผลิตภัณฑ์/บริการ เช่น ส่งมอบโดยตรง ผ่านสาขา ผ่านตัวแทนจำหน่าย

#### (2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ (Mission, Vision)

#### พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม คืออะไร

**พันธกิจ**

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**วิสัยทัศน์**

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**ค่านิยม**

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร (Workforce Profile)** ลักษณะโดยรวมของบุคลากรคืออะไร

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

ข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน (ถ้ามี)

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

|  |  |
| --- | --- |
| **ภาระงาน/ฝ่ายงาน** | **ข้อกำหนด** |
|  |  |
|  |  |

#### (4) สินทรัพย์ (Assets) องค์กรมีอาคารสถานที่ อุปกรณ์ เทคโนโลยีอะไรบ้าง

อาคารสถานที่

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

อุปกรณ์ที่สำคัญ

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

เทคโนโลยี

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

อื่นๆ (ถ้ามี) (เช่น สิทธิบัตร)

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**(5) กฎระเบียบด้านสิ่งแวดล้อม (Regulatory Environment)**

องค์กรดำเนินการภายใต้กฎระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญอะไรบ้างในด้านต่อไปนี้

1. อาชีวอนามัยและความปลอดภัย 2.การรับรอง (accreditation, certification) หรือการขึ้นทะเบียน

3. มาตรฐานอุตสาหกรรม 4. ข้อบังคับด้านสิ่งแวดล้อม การเงิน และผลิตภัณฑ์

5. อื่นๆ (ถ้ามี)

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

### P1.ข ความสัมพันธ์ระดับองค์กร(Organizational Relationship)

**(1) โครงสร้างองค์กร (Organizational Structure)**

โครงสร้างการนำองค์กรและระบบการกำกับดูแลองค์กร (GOVERNANCE system) มีลักษณะอย่างไร

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

หมายเหตุ : ให้ใส่เป็นผังโครงสร้างองค์กรที่แสดงฝ่ายงาน และโครงสร้างการกำกับดูแล (เช่น คณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร หน่วยงานตรวจสอบภายใน) (ถ้ามี)

**(2) ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customer and Stakeholders)**

ส่วนตลาด กลุ่มลูกค้า และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญขององค์กรมีอะไรบ้าง (\*) กลุ่มดังกล่าวมีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญต่อผลิตภัณฑ์ ต่อบริการสนับสนุนแก่ลูกค้าและการปฏิบัติการอย่างไร และมีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มต่าง ๆ อย่างไร

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**ลูกค้า**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **กลุ่ม** | **ความต้องการ (Need)** | **ความคาดหวัง (Expectation)** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **กลุ่ม** | **ความต้องการ (Need)** | **ความคาดหวัง (Expectation)** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

#### (3) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ (Suppliers, Partners, and collaborators)

#### ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ (COLLABORATORS) ที่สำคัญมีประเภทใดบ้าง. แต่ละกลุ่มมีบทบาทอะไรในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการผลิตและการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการสนับสนุนลูกค้าที่สำคัญ

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

|  |  |
| --- | --- |
| **ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ** | **บทบาท ในการส่งมอบผลิตภัณฑ์/บริการ** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

## P2. สถานการณ์ขององค์กร (Organizational Situation)

### P2.ก สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน (Competitive Environment)

#### (1) ลำดับในการแข่งขัน (Competitive Position)

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

#### (2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness Changes)

#### การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ (ถ้ามี) ซึ่งมีผลต่อสถานการณ์การแข่งขันขององค์กร

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

### P2.ข บริบทเชิงกลยุทธ์ (Strategic Context)

ระบุสถานการณ์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ และ ผลกระทบต่อองค์กร

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

### 

### P2.ค ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ (Performance Improvement System)

ระบุระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….………………………………………………………………

# หมวดที่ 1 การนำองค์กร (Leadership)

## การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership)

ผู้นำระดับสูงนำองค์กรอย่างไร (70 คะแนน)

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**1.1ก. วิสัยทัศน์และค่านิยม**

**1.1ก(1)กำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม (VISION and VALUES)**

ผู้นำระดับสูง (SENIOR LEADERS) ดำเนินการอย่างไรในการกำหนดวิสัยทัศน์

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**1.1ก(2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม (Promoting Legal and ETHICAL BEHAVIOR)**

การปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูงแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติปฏิบัติตาม กฎหมายและอย่างมีจริยธรรมอย่างไร

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**1.1ข. การสื่อสาร (Communication)**

ผู้นำระดับสูง (SENIOR LEADERS) ดำเนินการอย่างไรในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากร (WORKFORCE) ทั่วทั้งองค์กร

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**1.1ค พันธกิจและผลการดำเนินการขององค์กร (MISSION and Organizational PERFORMANCE)**

**1.1ค(1) การสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ (Creating an Environment for Success)**

ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อทำให้องค์กรประสบ ความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**1.1ค(2) การทำให้เกิดการปฏิบัติการอย่างจริงจัง (Creating a Focus on Action)**

ผู้นำระดับสูง (SENIOR LEADERS) ดำเนินการอย่างไรในการทำให้เกิดการปฏิบัติการอย่างจริงจังเพื่อให้บรรลุพันธกิจขององค์กร

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

## 1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม (Governance and Societal Contributions)

## องค์กรดำเนินการอย่างไรในการกำกับดูแลองค์กรและสร้างประโยชน์ให้สังคม (50 คะแนน)

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**1.2ก. การกำกับดูแลองค์กร (Organizational GOVERNANCE)**

**1.2ก(1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร (GOVERNANCE System)**

องค์กรทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่ามีการกำกับดูแลองค์กรด้วยความรับผิดชอบอย่างครอบคลุม และรอบด้าน

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**1.2ก(2) การประเมินผลการดำเนินการ (PERFORMANCE Evaluation)**

องค์กรประเมินผลการดำเนินการของผู้นำระดับสูงและคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร อย่างไร

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**1.2ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม (Legal and ETHICAL BEHAVIOR)**

**1.2ข(1) การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และการรับรองคุณภาพ (Legal, Regulatory, and Accreditation Compliance)**

องค์กรดำเนินการด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับในปัจจุบัน และในอนาคต รวมถึงความ กังวลของชุมชน ที่มีต่อหลักสูตรการศึกษา บริการฯ และการปฏิบัติการอย่างไร

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….……………………………………………………………………………………………………………………

**1.2ข(2)การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (ETHICAL BEHAVIOR)**

องค์กรดำเนินการอย่างไรในการส่งเสริมและสร้างความมั่นใจว่าปฏิสัมพันธ์ทุกด้านของ องค์กรเป็นไปอย่างมีจริยธรรม

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**1.2ค. การสร้างประโยชน์ให้สังคม (Societal Contributions)**

**1.2ค(1) ความผาสุกของสังคม (Societal Well-Being)**

องค์กรคำนึงถึงความผาสุกและผลประโยชน์ของสังคมเป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์และการ ปฏิบัติการประจำวันอย่างไร

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**1.2ค(2) การสนับสนุนชุมชน (Community Support)**

องค์กรดำเนินการอย่างไรในการสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนที่สำคัญ (KEY communities) ขององค์กร

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

# หมวดที่ 2 กลยุทธ์ (Strategy)

## 2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)

องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำกลยุทธ์ (45 คะแนน)

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**2.1ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development PROCESS)**

**2.1ก(1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์(Strategic Planning PROCESS)**

องค์กรวางแผนเชิงกลยุทธ์อย่างไร

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**2.1ก(2) นวัตกรรม (INNOVATION)**

กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ขององค์กรกระตุ้นและทำให้เกิดนวัตกรรมได้อย่างไร

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**2.1ก(3) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ (Strategy Considerations)**

องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องรวมทั้งพัฒนา สารสนเทศเพื่อใช้ในกระบวนการวางแผนกลยุทธ์

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**2.1ก(4) ระบบงานและสมรรถนะหลัก (WORK SYSTEMS and CORE COMPETENCIES)**

องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการตัดสินใจว่ากระบวนการสำคัญใดจะดำเนินการโดยบุคลากร ขององค์กรและกระบวนการใดจะดำเนินการจากภายนอกโดยผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและ ไม่เป็นทางการ

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**2.1ข วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (STRATEGIC OBJECTIVES)**

**2.1ข (1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ (KEY STRATEGIC OBJECTIVES)**

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญขององค์กรมีอะไรบ้าง

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**2.1ข (2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์(STRATEGIC OBJECTIVE Considerations)**

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ขององค์กร สามารถสร้างความสมดุลอย่างเหมาะสมกับความ ต้องการที่มีความหลากหลายและที่มีโอกาสจะแข่งขันกันเองได้อย่างไร

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

## 2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation)

องค์กรนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติอย่างไร (40 คะแนน)

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**2.2ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ(ACTION PLAN Development and DEPLOYMENT)**

**2.2ก(1) แผนปฏิบัติการ (ACTION PLANS)**

แผนปฏิบัติการที่สำคัญทั้งระยะสั้นและระยะยาวขึ้นขององค์กรมีอะไรบ้าง

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**2.2ก(2) การนำแผนปฏิบัติการไปใช้(ACTION PLAN Implementation)**

องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**2.2ก(3) การจัดสรรทรัพยากร (Resource Allocation)**

องค์กรทำอย่างไรให้มั่นใจว่ามีทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่น ๆ พร้อมใช้ในการสนับสนุน แผนปฏิบัติการจนประสบความสำเร็จและบรรลุพันธะผูกพันในปัจจุบัน

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**2.2ก(4) แผนด้านบุคลากร (WORKFORCE Plans)**

แผนด้านบุคลากรที่สำคัญที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้น และระยะที่ยาวขึ้นมีอะไรบ้าง

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**2.2ก(5) ตัววัดผลการดำเนินการ (PERFORMANCE MEASURES)**

ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญที่ใช้ติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการมีอะไรบ้าง

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**2.2ก(6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ (PERFORMANCE PROJECTIONS)**

การคาดการณ์ผลการดำเนินการของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญตามกรอบเวลาของการ วางแผนทั้งระยะสั้นและระยะที่ยาวขึ้นขององค์กรมีอะไรบ้าง

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**2.2ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ (ACTION PLAN Modification)**

องค์กรรับรู้และตอบสนองอย่างไร ในกรณีที่สถานการณ์บังคับให้ต้องปรับแผนปฎิบัติการและนำ แผนใหม่ไปปฏิบัติอย่างรวดเร็ว

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

# หมวดที่ 3 ลูกค้า (Customers)

## 3.1 ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations)

องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น และกำหนดหลักสูตร และบริการฯ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและ ลูกค้ากลุ่มอื่นอย่างไร (40 คะแนน)

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**3.1ก. การรับฟังลูกค้า (Listening to Students and Other CUSTOMERS)**

**3.1ก(1) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน (Current Students and Other CUSTOMERS)**

องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และสังเกตผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเพื่อให้ ได้มาซึ่งสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**3.1ก(2) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี (Potential Students and Other CUSTOMERS)**

องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมีเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ นำไปใช้ได้

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**3.1ข. การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และการกำหนดหลักสูตรและบริการฯ (Student and Other** **CUSTOMER Segmentation, and Program and Service Offerings)**

**3.1ข(1) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER Segmentation)**

องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดกลุ่มผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และส่วนตลาด ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**3.1ข(2) การจัดการศึกษา และบริการฯ (Program and Service Offerings)**

องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดการศึกษา และบริการฯ

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

## 3.2 ความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement)

องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้ าง ความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นและประเมินความพึ งพอใจและความผูกพัน (45 คะแนน)

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**3.2ก. ความสัมพันธ์และการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ (Student and Other CUSTOMER Relationships and Support)**

**3.2ก(1) การจัดการความสัมพันธ์ (Relationship Management)**

องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**3.2ก(2) การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER Access and Support)**

องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการช่วยให้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นสามารถสืบค้นสารสนเทศและ รับการสนับสนุนจากองค์กร

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**3.2ก(3) การจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management)**

องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดการข้อร้องเรียนจากผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**3.2ข. การค้นหาความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Determination of Student and Other CUSTOMER Satisfaction and ENGAGEMENT)**

**3.2ข(1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน (Satisfaction, Dissatisfaction, and ENGAGEMENT)**

องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของ ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**3.2ข(2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น (Satisfaction Relative to Other Organizations)**

องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**3.2ค. การใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้าและตลาด (Use of VOICE-OF-THE-CUSTOMER and Market Data)**

องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้จากเสียงของลูกค้าและตลาด

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

# หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management)

## 4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร (Measurement, Analysis, and Improvement of Organisational Performance)

องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการวัด วิเคราะห์ และเพื่อนำมาปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร (45 คะแนน)

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**4.1ก. การวัดผลการดำเนินการ (PERFORMANCE Measurement)**

**4.1ก(1) ตัววัดผลการดำเนินการ (PERFORMANCE MEASURES)**

องค์กรมีวิธีการติดตามข้อมูลและสารสนเทศของการปฏิบัติงานประจำวัน (Organizational PERFORMANCE) และการดำเนินการโดยรวมขององค์กรอย่างไร

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**4.1ก(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Data)**

องค์กรมีวิธีการเลือกและใช้ข้อมูลสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบอย่างไร เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลจริง

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**4.1ก(3) ความคล่องตัวของการวัดผล (Measurement Agility)**

องค์กรมั่นใจได้อย่างไรว่าระบบการวัดผลการดำเนินการขององค์กรสามารถตอบสนองต่อ การเปลี่ยนแปลงทั้งภายในหรือภายนอกองค์กรที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วหรือที่ไม่ได้คาดคิด และให้ข้อมูล ที่ทันเวลา

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**4.1ข. การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ (PERFORMANCE ANALYSIS and Review)**

องค์กรมีวิธีการทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถขององค์กรอย่างไร ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**4.1ค. การปรับปรุงผลการดำ เนินการ (PERFORMANCE Improvement)**

**4.1ค(1) ผลการดำเนินการในอนาคต (Future PERFORMANCE)**

องค์กรคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตอย่างไร

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**4.1ค(2) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม (Continuous Improvement and INNOVATION)**

องค์กรใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการ นำไปจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้อง ปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและโอกาสในการสร้างนวัตกรรม อย่างไร

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

## 4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้ (Information and Knowledge Management)

องค์กรมี วิธีการอย่างไรในการจัดการสารสนเทศและสินทรัพย์ทางความรู้ขององค์กร (45 คะแนน)

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**4.2ก. ข้อมูล และสารสนเทศ (Data and Information)**

**4.2ก(1) คุณภาพ (Quality)**

องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการทวนสอบและทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศที่ใช้ใน องค์กรมีคุณภาพ

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….……………………………………………………………………………………………………………………**4.2ก(2) ความพร้อมใช้ (Availability**)

องค์กรทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าข้อมูลและสารสนเทศขององค์กรมีความพร้อมใช้

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….……………………………………………………………………………………………………………………

**4.2ข. ความรู้ขององค์กร (Organizational Knowledge)**

**4.2ข(1) การจัดการความรู้ (Knowledge Management)**

องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างและจัดการความรู้ขององค์กร

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**4.2ข(2) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices)**

องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศในองค์กร

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**4.2ข(3) การเรียนรู้ระดับองค์กร (Organizational LEARNING)**

องค์กรใช้ความรู้และทรัพยากรอย่างไร เพื่อให้การเรียนรู้ฝังลึกเข้าไปในวิถีการปฏิบัติงาน ขององค์กร

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

# หมวดที่ 5 บุคลากร (Workforce)

## 5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร (Workforce Environment)

องค์กรมีวิธีการอย่างไร ในการสร้างสภาพแวดล้อมด้านบุคลากรที่เกื้อหนุนและมีประสิทธิผล (40 คะแนน)

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**5.1ก. ขีดความสามารถและอัตรากำ ลังบุคลากร (WORKFORCE CAPABILITY and CAPACITY)**

**5.1ก(1) ความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง (CAPABILITY and CAPACITY)**

องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการประเมินด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรที่ องค์กรจำเป็นต้องมี

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**5.1ก(2) บุคลากรใหม่ (New WORKFORCE Members)**

องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสรรหา ว่าจ้าง และดูแล (Onboard) บุคลากรใหม่

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**5.1ก(3) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร (WORKFORCE Change Management)**

องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงความจำเป็น ด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**5.1ก(4) การทำงานให้บรรลุผล (Work Accomplishment)**

องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดระบบการทำงานและบริหารบุคลากร

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**5.1ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร (WORKFORCE Climate)**

**5.1ข(1) สภาวะแวดล้อมของการทำงาน (Workplace Environment)**

องค์กรดำเนินการอย่างไรเพื่อสร้างความมั่นใจว่าสถานที่ทำงานมีสุขภาวะ ความมั่นคง และ ความสะดวกในการเข้าทำงานของบุคลากร ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**5.1ข(2) นโยบาย และสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร (WORKFORCE Benefits and Policies)**

องค์กรสนับสนุนบุคลากรโดยจัดให้มีการบริการ สิทธิประโยชน์ และนโยบายอย่างไร

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

## 5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement)

องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความ ผูกพันกับบุคลากร เพื่อให้มีผลการดำเนินการที่โดดเด่น (45 คะแนน)

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**5.2ก. การประเมินความผูกพันของบุคลากร (Assessment of WORKFORCE ENGAGEMENT)**

**5.2ก(1) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน (Drivers of ENGAGEMENT)** องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….……………………………………………………………………………………………………………………

**5.2ก(2) การประเมินความผูกพัน (Assessment of ENGAGEMENT)**

องค์กรประเมินความผูกพันของบุคลากรอย่างไร

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….……………………………………………………………………………………………………………………

**5.2ข วัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture)**

องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีลักษณะการสื่อสารที่เปิดกว้าง มีผลการดำเนินงานที่ดีและบุคลากรมีความผูกพัน

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….……………………………………………………………………………………………………………………

**5.2ค การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา (PERFORMANCE Management and Development)**

**5.2ค(1) การจัดการผลการปฏิบัติงาน (PERFORMANCE Management)**

ระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสนับสนุนให้เกิดการทำงานที่ให้ผลการ ดำเนินการที่ดีอย่างไร

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**5.2ค(2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน (PERFORMANCE Development)**

ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาสนับสนุนความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรและความ จำเป็นขององค์กรอย่างไร

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**5.2ค(3) ประสิทธิผลของการเรียนรู้และการพัฒนา (LEARNING and Development EFFECTIVENESS**)

องค์กรมีวิธีประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และการพัฒนาอย่างไร

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….……………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….……………………………………………………………………………………………………………………

**5.2ค(4) ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน (Career Development)**

องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดการความก้าวหน้าในอาชีพการงานของบุคลากรและผู้นำใน อนาคตขององค์กร

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….……………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….……………………………………………………………………………………………………………………

# หมวดที่ 6 การปฏิบัติการ (Operations)

## 6.1 กระบวนการทำงาน (Work Processes)

องค์กรมีวิธีการออกแบบ จัดการ และปรับปรุง การจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และกระบวนการทำงานที่สำคัญ อย่างไร (45 คะแนน)

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**6.1ก การออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และกระบวนการ (Program, Service, and PROCESS Design)**

**6.1ก(1) การจัดทำข้อกำหนดของการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และ กระบวนการ (Determination of Program, Service, and PROCESS Requirements)**

องค์กรมีวิธีการอย่างไร ในการจัดทำข้อกำหนดของการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และ ตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และกระบวนการทำงานที่สำคัญ

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**6.1ก(2) กระบวนการทำงานที่สำคัญ (Key WORK PROCESSES)**

กระบวนการทำงานที่สำคัญขององค์กรมีอะไรบ้าง

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**6.1ก(2) (3) แนวคิดในการออกแบบ (Design Concepts)** องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อ พันธกิจอื่น ๆ และกระบวนการทำงานที่สำคัญเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนด

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**6.1ข. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ (PROCESS Management and Improvement)**

**6.1ข(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ (Process Implementation**)

องค์กรมั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการทำงานต่าง ๆ เป็นไปตาม ข้อกำหนดที่สำคัญ ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….……………………………………………………………………………………………………………………

**6.1ข(2) กระบวนการสนับสนุน (Support PROCESSES)**

องค์กรมีวิธีการอย่างไร ในการกำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….……………………………………………………………………………………………………………………

**6.1ข(3) การปรับปรุงการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และกระบวนการ (Program, Service, and PROCESSES Improvement)**

องค์กรมีวิธีการอย่างไร ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มการเรียนรู้ของผู้เรียน ปรับปรุงการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และผลการดำเนินการ เสริมสร้าง สมรรถนะหลักขององค์กร และลดความแปรปรวนของกระบวนการ

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**6.1ค. การจัดการเครือข่ายอุปทาน (Supply-Network Management)**

องค์กรมีการจัดการเครือข่ายอุปทานอย่างไร ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

## 6.2 ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)

องค์กรทำให้มั่นใจ ได้อย่างไรว่าการปฏิบัติการต่าง ๆ มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิผล (40 คะแนน)

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**6.2ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ (PROCESS Efficiency and EFFECTIVENESS)**

องค์กรมีการจัดการต้นทุน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการปฏิบัติการอย่างไร

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**6.2ข. ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ (Security and Cybersecurity)**

องค์กรมีวิธีการอย่างไรเพื่อทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศที่อ่อนไหวหรือเป็นสิทธิพิเศษ (Privilege)

และสินทรัพย์ที่สำคัญ มีความปลอดภัยและมีการป้องกันภัยบนโลกไซเบอร์

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**6.2ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน (Safety and Emergency Preparedness)**

**6.2ค(1) ความปลอดภัย (Safety)**

องค์กรดูแลให้มีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการที่ปลอดภัยได้อย่างไร

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**6.2ค(2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity)**

องค์กรมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่า มีการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

# หมวดที่ 7 ผลลัพธ์ (Results)

## 7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ (Student Learning, Customer-Focused Service Results, Process Results)

ผลลัพธ์ด้าน การเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านประสิทธิผลของกระบวนการ เป็นอย่างไร (120 คะแนน)

**7.1ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า (Student LEARNING and CUSTOMER-Focused Service RESULTS)**

ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่ตอบสนองผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นคืออะไร

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**7.1ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน (WORK PROCESS EFFECTIVENESS RESULTS)**

**7.1ข(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ (PROCESS EFFECTIVENESS and Efficiency)**

ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการคืออะไร

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**7.1ข(2) ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน (Safety and Emergency Preparedness)**

ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัย และการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินเป็นอย่างไร

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**7.2ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน (Supply-Network Management Results)**

ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทานเป็นอย่างไร

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

## 7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า (Customer Results)

ผลลัพธ์การดำเนินการด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นอย่างไร (80 คะแนน)

**7.2ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER-Focused RESULTS)**

**7.2ก(1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER Satisfaction)**

ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นคืออะไร

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**7.2ก(2) ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER ENGAGEMENT)** ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นคืออะไร

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

## 7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (Workforce Results)

ผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากรมีอะไรบ้าง (80 คะแนน)

**7.3ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (WORKFORCE - Focused RESULTS)**

**7.3ก(1) ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร (WORKFORCE CAPABILITY and CAPACITY)**

ผลลัพธ์ด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรมีอะไรบ้าง

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**7.3ก(2) บรรยากาศการทำงาน (WORKFORCE Climate)**

ผลลัพธ์ด้านบรรยากาศการทำงานมีอะไรบ้าง

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**7.3ก(3) ความผูกพันของบุคลากร (WORKFORCE ENGAGEMENT)**

ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของบุคลากรมีอะไรบ้าง

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**7.3ก(4) การพัฒนาบุคลากร (WORKFORCE Development)**

ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากรและผู้นำองค์กรมีอะไรบ้าง ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการพัฒนาบุคลากรและผู้นำ

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

## 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร (Leadership and Governance Results)

ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กรเป็นอย่างไร (80 คะแนน)

**7.4ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร และการสร้างประโยชน์ให้สังคม (Leadership,** **GOVERNANCE, and Societal Contribution RESULTS)**

**7.4ก(1) การนำองค์กร (Leadership)**

ผลลัพธ์ด้านการสื่อสารของผู้นำระดับสูงและการสร้างความผูกพันกับบุคลากร คู่ความ ร่วมมือที่เป็นทางการ ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นมีอะไรบ้าง

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**7.4ก(2) การกำกับดูแลองค์กร (GOVERNANCE)**

ผลลัพธ์ด้านความรับผิดชอบในการกำกับดูแลองค์กรมีอะไรบ้าง

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….……………………………………………………………………………………………………………………

**7.4ก(3) กฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ (Law, Regulation, and Accreditation)**

ผลลัพธ์ด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ มีอะไรบ้าง

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….……………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**7.4ก(4) จริยธรรม (Ethics)** ผลลัพธ์ด้านการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมมีอะไรบ้าง

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….……………………………………………………………………………………………………………………

**7.4ก(5) สังคม (Society)** ผลลัพธ์ด้านความผาสุกของสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญมีอะไรบ้าง

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

## 7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงิน ตลาด และกลยุทธ์ (Financial, Market, and Strategy Results)

ผลลัพธ์การดำเนินการด้านความมั่นคงทางการเงินและการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ เป็นอย่างไร (90 คะแนน)

**7.5ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด (Budgetary, Financial, and Market RESULTS)**

**7.5ก(1) ผลการดำเนินการ ด้านงบประมาณและการเงิน (Budgetary and Financial PERFORMANCE)**

ผลลัพธ์ของการดำเนินการด้านการเงินคืออะไร

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**7.5ก(2) ผลการดำเนินการด้านตลาด (Market PERFORMANCE)**

ผลลัพธ์ของการดำเนินการด้านตลาด

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**7.5ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ(Strategy Implementation RESULTS)**

ผลลัพธ์ด้านการบรรลุความสำเร็จของกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการขององค์กรมีอะไรบ้าง

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………