**ตัวอย่าง แบบฟอร์มรายงานการประเมินตนเอง**

**ตามการดำเนินงานด้วยเกณฑ์ EdPEx (EdPEx-SAR Template)**

**เพื่อประกอบการพิจารณาคัดเลือกเข้าโครงการ**

**พัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ : EdPEx200**

**---------------------------------------------------------------------------------------------------------**

**แนวทางในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง**

เอกสารรายงานการประเมินตนเองเป็นการอธิบายให้ผู้ตรวจประเมินเข้าใจแนวทางการดำเนินการ ในสถาบันเพื่อตอบข้อกำหนดของเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEx) และประสิทธิผลของการดำเนินการในกระบวนการต่าง ๆ ทั้งนี้ให้อาศัยหัวข้อในเอกสารฉบับนี้เป็น แนวทางในการจัดทำ โดยกำหนดจำนวนหน้าของส่วนต่าง ๆ ไว้ดังนี้

1. โครงร่างองค์กร 10 **หน้า**
2. หมวด **1 – 7**  **5**0 หน้า

หมายเหตุ

1. กำหนดให้มีเอกสารเพิ่มเติมได้ (ถ้ามี) โดยไม่นับรวมใน **60** หน้า ดังนี้

* คำนำ โครงสร้างองค์กร และการแบ่งส่วนงาน 2 หน้า
* นิยามและคำย่อที่ใช้ในรายงาน 5 หน้า

2. **จัดพิมพ์ด้วยอักษร TH Sarabun โดยกำหนดขนาดตัวอักษร ดังนี้**

* ข้อความในรายงาน ขนาด 16
* ข้อความในตาราง ขนาด 14-16

**แบบฟอร์มผู้ประสานงาน**

(โปรดส่งแบบฟอร์มฉบับนี้ พร้อมรายงานการประเมินตนเอง เพื่อความสะดวกในการประสานงานแจ้งผลการพิจารณา)

1. ผู้รับผิดชอบ/ผู้ประสานงาน

ชื่อ-สกุล .........................................................................................

ตำแหน่ง ........................................................................................

โทรศัพท์ ................................................................ โทรศัพท์มือถือ........................................................

Email...........................................................................................

**หมายเหตุ**

1. ขอให้ท่านดำเนินการจัดส่งรายงานการประเมินตนเองฯ ให้แก่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

1.1 จัดส่งรายงานการประเมินตนเอง จำนวน 5 เล่ม (เพื่อจัดส่งต่อให้ผู้ประเมิน) พร้อมหนังสือนำส่งไปยังสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา **และ**

1.2 จัดส่งรายงานดังกล่าวในรูปแบบไฟล์ (จัดเก็บโดยสกอ. ไม่จัดส่งให้ผู้ประเมิน) มายังอีเมล์ edpexproject@gmail.com โดยขอให้ท่านจัดส่งไฟล์ **จำนวน 3 ไฟล์** ในรูปแบบดังนี้

a. ไฟล์ Word เพื่อความสะดวกแก่ฝ่ายเลขานุการในการรวบรวมและประมวลผลข้อมูล

b. ไฟล์ PDF เพื่อป้องกันการเคลื่อนในการจัดหน้าตามที่หน่วยงานของท่านได้จัดทำไว้ (ซึ่งจะใช้ในการพิจารณาจำนวนหน้าตามกติกาที่กำหนด)

c. ไฟล์ Word แบบฟอร์มผู้ประสานงาน (หน้านี้) เพื่อการติดต่อสื่อสารและแจ้งผลต่างๆ (โปรดระบุ email ของท่านให้ถูกต้อง พร้อมเบอร์โทรศัพท์มือถือ)

โดยขอให้ท่านจัดส่งเอกสารทั้งข้อ 1.1 และ 1.2

2. แบบฟอร์มใบสมัครนี้กำหนดให้เขียน Section 1: OP จำนวน 10 หน้า และ Section 2: รายงานการดำเนินการทั้ง 7 หมวด จำนวน 50 หน้า ***ไม่สามารถเปลี่ยนสัดส่วนจำนวนหน้าได้*** เช่น หากหน่วยงานส่ง OP 13 หน้า และรายงานฯ 47 หน้า หรือ OP 4 หน้า และรายงานฯ 56 หน้า จะถือว่าผิดกติกา

3. สกอ. ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่พิจารณาใบสมัคร ในกรณีที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและกติกา

**หัวข้อในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง**

**Section 1: Organizational Profile**

**โครงร่างองค์การ** คือ ภาพรวมของสถาบัน เป็นสิ่งสำคัญที่มีอิทธิพลต่อวิธีการดำเนินงาน และเป็นความท้าทายสำคัญที่สถาบันเผชิญอยู่ โดยขอให้ท่านตอบคำถามในส่วนที่ 1 นี้เป็นภาษาไทย รวมจำนวนหน้าในส่วนนี้ ไม่เกิน 10 หน้ากระดาษ A4

**P1. ลักษณะองค์การ : คุณลักษณะที่สำคัญของสถาบันคืออะไร**

ให้อธิบายลักษณะสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานของสถาบันและความสัมพันธ์หลักกับผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

โดยตอบคำถามต่อไปนี้

**ก. สภาพแวดล้อมขององค์การ**

1. **หลักสูตร และบริการ**

สถาบันมีหลักสูตร และบริการ ที่สำคัญอะไรบ้าง (ดูคำอธิบายในหมายเหตุ) ความสำคัญ เชิงเปรียบเทียบของแต่ละหลักสูตร และบริการที่มีต่อความสำเร็จของสถาบันคืออะไร สถาบันใช้วิธีการอย่างไร ในการจัดหลักสูตร และบริการต่างๆ

1. **พันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยม**

พันธกิจวิสัยทัศน์ และค่านิยมของสถาบันที่ได้ประกาศไว้คืออะไร สมรรถนะหลักของสถาบันคืออะไร และมีความเกี่ยวข้องอย่างไรกับพันธกิจของสถาบัน

1. **ลักษณะโดยรวมของบุคลากร**

ลักษณะโดยรวมของบุคลากรเป็นอย่างไร มีการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ เกี่ยวกับองค์ประกอบของ

บุคลากรหรือความต้องการบุคลากรหรือไม่

* สถาบันจำแนกบุคลากรหรือคณาจารย์/พนักงานเป็นกลุ่มและประเภทอะไรบ้าง
* ข้อกำหนดด้านคุณวุฒิทางการศึกษาของคณาจารย์/พนักงานในแต่ละกลุ่มแต่ละประเภท  
  มีอะไรบ้าง
* มีองค์ประกอบสำคัญอะไรที่ทำให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจังเพื่อให้สถาบันบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ บุคลากรและภาระงานในสถาบันมีความหลากหลายอย่างไร กลุ่มที่จัดตั้งให้ทำหน้าที่ต่อรองกับสถาบันคืออะไร ข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัยที่สำคัญของสถาบันคืออะไร

1. **สินทรัพย์**

สถาบัน มีอาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่สำคัญอะไรบ้าง

1. **กฎระเบียบข้อบังคับ**

สถาบันดำเนินการภายใต้สภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับอะไรบ้าง กฎระเบียบข้อบังคับด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ข้อกำหนดเกี่ยวกับการรับรองมาตรฐาน/วิทยฐานะ การรับรองคุณสมบัติหรือการขึ้นทะเบียน มาตรฐานการศึกษา และกฎระเบียบข้อบังคับด้านสิ่งแวดล้อม การเงิน และด้านหลักสูตรและบริการ ที่บังคับใช้กับสถาบันมีอะไรบ้าง

**ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์การ**

1. **โครงสร้างองค์การ**

โครงสร้างและการกำกับดูแลของสถาบันมีลักษณะอย่างไร และความสัมพันธ์เชิงการรายงานระหว่างสภามหาวิทยาลัย/สภาสถาบัน/คณะกรรมการกำกับดูแลองค์การ ผู้นำระดับสูง และองค์การแม่  
มีลักษณะเช่นใด (\*)

1. **ผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

ส่วนตลาด กลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสถาบัน มีอะไรบ้าง (\*) กลุ่มดังกล่าวมีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญอะไรบ้างต่อหลักสูตร และบริการ การบริการสนับสนุนต่อผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และการปฏิบัติการ ความต้องการและความคาดหวังของ ส่วนตลาด กลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันอย่างไร

1. **ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ**

ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่สำคัญมีประเภทอะไรบ้าง กลุ่มต่างๆเหล่านี้ มีบทบาทอย่างไรต่อ

* ระบบงาน โดยเฉพาะการสร้างหลักสูตรและการดำเนินการของหลักสูตรและบริการ   
  และการบริการสนับสนุนต่อผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น
* การส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันของสถาบัน

สถาบันมีกลไกที่สำคัญอะไรในการสื่อสารกับผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ กลุ่มต่างๆ เหล่านี้ มีส่วนช่วยและร่วมทำให้เกิดนวัตกรรมของสถาบันอย่างไร สถาบันมีข้อกำหนด ที่สำคัญสำหรับห่วงโซ่อุปทานอะไรบ้าง

**P.2 สภาวการณ์ขององค์การ: สภาวการณ์เชิงกลยุทธ์ของสถาบันเป็นอย่างไร**

ให้อธิบายสภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ และระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน

โดยตอบคำถามต่อไปนี้

**ก. สภาพด้านการแข่งขัน**

1. **ลำดับในการแข่งขัน**

สถาบันอยู่ลำดับใดในการแข่งขัน ให้อธิบายขนาดและการเติบโตของตลาดการศึกษาหรืออุตสาหกรรมที่ท่านดำเนินการอยู่ สถาบันมีจำนวนและประเภทของคู่แข่งเป็นอย่างไร

1. **การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน**

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญซึ่งมีผลกระทบต่อสถานะการแข่งขันของสถาบัน รวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่สร้างโอกาสสำหรับการสร้างนวัตกรรมและความร่วมมือคืออะไร (\*)

1. **ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ**

แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและเชิงแข่งขันที่สำคัญที่จะสามารถหาได้จากภายในชุมชนวิชาการมีอะไรบ้าง แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญที่มีอยู่จากภายนอกชุมชนวิชาการมีอะไรบ้าง มีข้อจำกัดอะไรบ้างในการรวบรวมและใช้ข้อมูลต่างๆเหล่านี้ (ถ้ามี)

**ข. บริบทเชิงกลยุทธ์**

ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญด้านหลักสูตรและบริการ การปฏิบัติการ ความรับผิดชอบต่อสังคม และบุคลากรมีอะไรบ้าง

**ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ**

ส่วนประกอบที่สำคัญของระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน ซึ่งรวมถึงกระบวนการประเมินและการปรับปรุงโครงการและกระบวนการที่สำคัญระดับสถาบัน

**Section 2: Criteria for Performance Excellence**

ให้คณะวิชาหรือสถาบันเขียนอธิบายแนวทางการดำเนินการต่าง ๆ ที่เป็นอยู่เพื่อตอบความต้องการ ของแต่ละหมวดในส่วนที่ 2 นี้เป็นภาษาไทย รวมจำนวนหน้าในส่วนนี้ไม่เกิน 50 หน้ากระดาษ A4 โดยสามารถเลือกเขียนอธิบายตอบคำถาม***ในแบบภาพรวม หรือแยกรายหัวข้อ***ได้ตามความเหมาะสม

**1. การนำองค์การ (120 คะแนน)**

หมวดการนำองค์การนี้ ถามถึงการปฏิบัติของผู้นำระดับสูงด้วยตนเอง ในการชี้นำและทำให้สถาบันมีความยั่งยืน การกำกับดูแลของสถาบัน และวิธีการที่สถาบันใช้เพื่อบรรลุผลด้านความรับผิดชอบต่อสังคม กฎหมาย และจริยธรรม รวมทั้งวิธีการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

*ประเด็นในการจัดทำรายงานในหมวดนี้มีดังนี้*

**1.1** **การนำองค์การโดยผู้นำระดับสูง : ผู้นำระดับสูงนำสถาบันอย่างไร (70 คะแนน) [กระบวนการ]**

**ก. วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ**

**(1) วิสัยทัศน์ และ ค่านิยม**

*ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการกำหนดวิสัยทัศน์ และค่านิยมของสถาบัน*

**(2) การส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่ถูกกฎหมายและมีจริยธรรม**

*พฤติกรรมของผู้นำระดับสูงแสดงถึงความมุ่งมั่นต่อการส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่ถูกกฎหมายและมีจริยธรรมอย่างไร*

**(3) การสร้างสถาบันที่ประสบความสำเร็จ**

ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรเพื่อทำให้สถาบันประสบความสำเร็จทั้งระยะสั้นและระยะยาว

**ข. การสื่อสารและผลการดำเนินการขององค์การ**

**(1) การสื่อสาร**

ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรที่จะสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรทั่วทั้งสถาบัน

กับผู้เรียนและลูกค้าหลักกลุ่มอื่น

**(2) การมุ่งเน้นการปฏิบัติ**

ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรเพื่อให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติที่ทำให้บรรลุพันธกิจของสถาบัน

**1.2 การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม : สถาบันดำเนินการอย่างไรในเรื่องการกำกับดูแล และทำให้บรรลุผลด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (50 คะแนน) [กระบวนการ]**

**ก. การกำกับดูแลองค์การ**

**(1) การกำกับดูแล**

สถาบันทำให้มั่นใจอย่างไรว่า มีการกำกับดูแลอย่างมีความรับผิดชอบ

**(2) การประเมินผลการปฏิบัติงาน**

สถาบันดำเนินการอย่างไรในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้นำระดับสูงรวมทั้งผู้บริหารสูงสุด และของสภามหาวิทยาลัย/สถาบัน

**ข. พฤติกรรมที่ถูกกฎหมาย และมีจริยธรรม**

**(1) การประพฤติปฏิบัติที่ถูกต้องตามกฎหมาย การปฏิบัติตามระเบียบ และการได้รับการรับรองตามมาตรฐาน**

สถาบันได้คาดการณ์ล่วงหน้าถึงความกังวลของสังคมที่มีต่อหลักสูตรและบริการ ตลอดจนการปฏิบัติการต่าง ๆ ของสถาบันทั้งในปัจจุบันและอนาคตอย่างไร

**(2) พฤติกรรมที่มีจริยธรรม**

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการส่งเสริมและทำให้มั่นใจว่าปฏิสัมพันธ์ทุกด้านของสถาบันเป็นไปอย่างมีจริยธรรม

**ค. ความรับผิดชอบต่อสังคม และการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ**

**(1) ความผาสุกของสังคม**

สถาบันคำนึงถึงเรื่องความผาสุกและประโยชน์สุขของสังคมเป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์และ  
การปฏิบัติงานประจำวันอย่างไร

**(2) การสนับสนุนชุมชน**

สถาบันดำเนินการอย่างไรในการสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนที่สำคัญอย่างจริงจัง

**2. กลยุทธ์ (85 คะแนน)**

ในหมวดกลยุทธ์ถามว่าสถาบันจัดทำวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติ การนำแผนไปปฏิบัติ ปรับเปลี่ยนหากสถานการณ์บังคับ และวัดผลความก้าวหน้าของการบรรลุแผนอย่างไร

*ประเด็นในการจัดทำรายงานในหมวดนี้มีดังนี้*

**2.1 การจัดทำกลยุทธ์ : สถาบันจัดทำกลยุทธ์อย่างไร (45 คะแนน) [กระบวนการ]**

**ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์**

**(1) กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์**

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการวางแผนกลยุทธ์

**(2) นวัตกรรม**

กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ได้กระตุ้นและพิจารณาการสร้างนวัตกรรมอย่างไร

**(3) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์**

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลรวมทั้งพัฒนาสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง มาใช้ในกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์

**(4) ระบบงานและสมรรถนะหลัก**

ระบบงานที่สำคัญมีอะไรบ้าง

**ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์**

**(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์**

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญของสถาบันมีอะไรบ้าง และตารางเวลาที่จะบรรลุตามวัตถุประสงค์

**(2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์**

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ได้สร้างความสมดุลระหว่างความต้องการที่หลากหลายในสถาบัน ซึ่งอาจแย่งชิงทรัพยากรกันเองได้อย่างไร

**2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ : สถาบันนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติอย่างไร (40 คะแนน) [กระบวนการ]**

**ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและนำไปสู่การปฏิบัติ**

**(1) แผนปฏิบัติการ**

แผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่สำคัญของสถาบันมีอะไรบ้าง

**(2) การนำแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ**

สถาบันมีวิธีการในการที่จะนำแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติอย่างไร

**(3) การจัดสรรทรัพยากร**

สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่นๆ มีพร้อมใช้ในการ สนับสนุนแผนปฏิบัติการจนประสบความสำเร็จและยังบรรลุภาระผูกพันในปัจจุบัน

**(4) แผนด้านบุคลากร**

แผนด้านบุคลากรที่สำคัญที่จะสนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาวมีอะไรบ้าง

**(5) ตัววัดผลการดำเนินการ**

ตัววัดหรือตัวบ่งชี้ที่สำคัญที่ใช้ติดตามผลสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการมีอะไรบ้าง

**(6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ**

ค่าคาดการณ์ผลการดำเนินการของตัววัดหรือตัวบ่งชี้ที่สำคัญ ตามกรอบเวลาทั้งระยะสั้นและระยะยาวของสถาบันคืออะไร

**ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ**

ในกรณีที่สถานการณ์บังคับให้มีการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำปรับแผนและนำแผนใหม่ไปปฏิบัติอย่างรวดเร็ว

**3. ลูกค้า (85 คะแนน)**

ในหมวดลูกค้านี้ถามถึงวิธีการที่สถาบันสร้างความผูกพันกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เพื่อความสำเร็จด้านตลาดในระยะยาว รวมทั้งวิธีการที่สถาบันรับฟังเสียงของลูกค้า สร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และใช้สารสนเทศดังกล่าวเพื่อปรับปรุงและค้นหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

*ประเด็นในการจัดทำรายงานในหมวดนี้มีดังนี้*

**3.1 เสียงของลูกค้า : สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมสารสนเทศจากผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (40 คะแนน) [กระบวนการ]**

**ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น**

**(1) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน**

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และสังเกตผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้

**(2) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี**

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมีเพื่อให้ได้สารสนเทศ ที่นำไปใช้ได้

**ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น**

**(1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน**

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

**(2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับคู่แข่ง**

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นเปรียบเทียบกับองค์การอื่น

**3.2 ความผูกพันของลูกค้า: สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น โดยตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มเหล่านั้น และสร้างสัมพันธ์ (45 คะแนน) [กระบวนการ]**

**ก. หลักสูตรและบริการ รวมทั้งการสนับสนุนผู้เรียนและกลุ่มลูกค้าอื่น**

**(1) หลักสูตรและบริการ**

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาความต้องการเกี่ยวกับหลักสูตรและบริการ

**(2) การสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น**

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการช่วยให้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นสามารถสืบค้นสารสนเทศ

และขอรับการสนับสนุนจากสถาบัน

**(3) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น**

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดกลุ่มผู้เรียน ลูกค้า และส่วนตลาด

**ข. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น**

**(1) การจัดการความสัมพันธ์**

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

**(2) การจัดการข้อร้องเรียน**

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดการข้อร้องเรียนจากผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

**4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (90 คะแนน)**

หมวดการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้นี้ ถามว่าสถาบันเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูล สารสนเทศ และสินทรัพย์ทางความรู้อย่างไร มีการเรียนรู้และบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างไร หมวดนี้ยังถามว่าสถาบันได้นำผลการทบทวนดังกล่าวมาใช้ปรับปรุงผลการดำเนินการอย่างไร

*ประเด็นในการจัดทำรายงานในหมวดนี้มีดังนี้*

**4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การ : องค์การมีวิธีการอย่างไรในการวัด วิเคราะห์ และเพื่อนำมาปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การ (45 คะแนน) [กระบวนการ]**

**ก. การวัดผลการดำเนินการ**

**(1) ตัววัดผลการดำเนินการ**

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อติดตามผลการปฏิบัติงานประจำวัน และผลการดำเนินการโดยรวมของสถาบัน

**(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ**

สถาบันมีวิธีการเลือกและใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบอย่างมีประสิทธิผลอย่างไร

**(3) ข้อมูลผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น**

สถาบันมีวิธีการใช้เสียงของลูกค้า และข้อมูล และสารสนเทศ ด้านตลาดอย่างไร

**(4) ความคล่องตัวของการวัด**

สถาบันมั่นใจได้อย่างไรว่าระบบการวัดผลการดำเนินการของสถาบันสามารถตอบสนองความเปลี่ยนแปลงทั้งภายในหรือภายนอกสถาบันที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วหรือที่ไม่ได้คาดคิด

**ข. การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ**

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถของสถาบัน

**ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ**

**(1) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ**

สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการแบ่งปันวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศในสถาบัน

**(2) ผลการดำเนินการในอนาคต**

สถาบันคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตอย่างไร

**(3) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม**

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการ (หัวข้อ 4.1ข) ไปใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

**4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ: สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดการสินทรัพย์ทางความรู้ของสถาบัน รวมทั้งสารสนเทศ และโครงสร้างของเทคโนโลยีสารสนเทศ (45 คะแนน) [กระบวนการ]**

**ก. ความรู้ของสถาบัน**

**(1) การจัดการความรู้**

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดการความรู้ของสถาบัน

**(2) การเรียนรู้ระดับสถาบัน**

สถาบันใช้ความรู้และทรัพยากรอย่างไร เพื่อให้การเรียนรู้ฝังลึกเข้าไปในวิถีการปฏิบัติงานของสถาบัน

**ข. ข้อมูล สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ**

**(1) คุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศ**

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการทวนสอบและทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศที่ใช้ในสถาบันมีคุณภาพ

**(2) ความปลอดภัยของข้อมูลและสารสนเทศ**

สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไร ถึงความปลอดภัยของข้อมูลและสารสนเทศที่อ่อนไหวและเป็นสิทธิพิเศษ (privilege)

**(3) ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ**

สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไร ถึงความพร้อมของข้อมูลและสารสนเทศของสถาบัน

**(4) คุณสมบัติของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์**

สถาบันมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจได้ว่าฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความน่าเชื่อถือ มั่นคงปลอดภัย และใช้งานง่าย

**(5) ความพร้อมใช้ในภาวะฉุกเฉิน**

ในภาวะฉุกเฉิน สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่าระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์รวมทั้งข้อมูลและสารสนเทศมีความมั่นคงปลอดภัย และพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองต่อผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น รวมทั้งต่อความต้องการของสถาบันอย่างมีประสิทธิผล

**5. บุคลากร (85 คะแนน)**

หมวดบุคลากร ถามว่าสถาบันมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถ และอัตรากำลัง และในการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานเพื่อนำไปสู่ผลการดำเนินการที่โดดเด่น หมวดนี้ยังถามถึงวิธีการที่สถาบันสร้างความผูกพัน จัดการ และพัฒนาบุคลากรเพื่อนำศักยภาพของพวกเขามาใช้อย่างเต็มที่ โดยสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับพันธกิจ กลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการโดยรวมของสถาบัน *ประเด็นในการจัดทำรายงานในหมวดนี้มีดังนี้*

**5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร (Workforce Environment) : สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างสภาพแวดล้อมด้านบุคลากรที่เกื้อหนุนและมีประสิทธิผล (40 คะแนน) [กระบวนการ]**

**ก. ขีดความสามารถและอัตรากำลัง**

**(1) ขีดความสามารถและอัตรากำลัง**

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความต้องการ ด้านขีดความสามารถของบุคลากร และอัตรากำลัง

**(2) บุคลากรใหม่**

สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และรักษาบุคลากรใหม่ไว้

**(3) การทำงานให้บรรลุผล**

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดระบบและบริหารบุคลากร

**(4) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร**

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับต่อความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังที่กำลังเปลี่ยนไป

**ข. บรรยากาศด้านบุคลากร**

**(1) สภาพแวดล้อมของที่ทำงาน**

สถาบันดำเนินการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าสถานที่ทำงานมีสุขภาวะ ความปลอดภัย และมีความสะดวกในการเข้าทำงานของบุคลากร

**(2) สิทธิประโยชน์และนโยบายด้านบุคลากร**

สถาบันสนับสนุนบุคลากรโดยให้บริการ สิทธิประโยชน์ และนโยบายอย่างไร

**5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement): สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับบุคลากร เพื่อให้เกิดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ก่อให้เกิดผลงานที่โดดเด่น (45 คะแนน) [กระบวนการ]**

**ก. ความผูกพันของบุคลากรและผลการปฏิบัติการ**

**(1) วัฒนธรรมองค์การ**

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์การที่มีลักษณะการสื่อสารที่เปิดกว้าง มีผลการดำเนินการที่โดดเด่นและบุคลากรมีความผูกพันต่อสถาบัน

**(2) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน**

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดปัจจัยผลักดันสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร

**(3) การประเมินความผูกพัน**

สถาบันประเมินความผูกพันของบุคลากรอย่างไร

**(4) การจัดการผลการดำเนินการ**

สนับสนุนให้เกิดผลการดำเนินการที่โดดเด่นและสร้างความผูกพันกับบุคลากรได้อย่างไร

**ข. การพัฒนาบุคลากรและผู้นำ**

**(1) ระบบการเรียนรู้และการพัฒนา**

ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาของสถาบันสนับสนุนความต้องการของสถาบัน และการพัฒนาตามความต้องการของบุคลากร ผู้บริหาร และผู้นำแต่ละคนอย่างไร

**(2) ประสิทธิผลของการเรียนรู้และการพัฒนา**

สถาบันมีการประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และการพัฒนาของสถาบันอย่างไร

**(3) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน**

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดการความก้าวหน้าในหน้าที่การงานในสถาบัน

**6. ระบบปฏิบัติการ (85 คะแนน)**

ในหมวดระบบปฏิบัติการนี้ ถามว่าสถาบันมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบ จัดการ ปรับปรุง และสร้างนวัตกรรมในหลักสูตรและบริการ และกระบวนการต่าง ๆ และถามว่ามีวิธีการอย่างไรในการปรับปรุงประสิทธิผลของการปฏิบัติการเพื่อส่งมอบคุณค่าแก่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นและทำให้สถาบันประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง

ประเด็นในการจัดทำรายงานในหมวดนี้มีดังนี้

**6.1 กระบวนการทำงาน : สถาบันมีวิธีการออกแบบ จัดการ และปรับปรุง หลักสูตรและบริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญอย่างไร (45 คะแนน) [กระบวนการ]**

**ก. การออกแบบหลักสูตร การบริการ และกระบวนการ**

**(1) ข้อกำหนดของหลักสูตร บริการ และกระบวนการ**

สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการระบุข้อกำหนดของหลักสูตร บริการ และกระบวนการ ทำงานที่สำคัญ

**(2) แนวคิดการออกแบบ**

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบหลักสูตร บริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนด

**ข. การจัดการกระบวนการ**

**(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ**

สถาบันมั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการทำงานต่างๆ เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ

**(2) กระบวนการสนับสนุน**

สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการกำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ

**(3) การปรับปรุงหลักสูตร การบริการ และกระบวนการ**

สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มการเรียนรู้ของผู้เรียน ปรับปรุงหลักสูตรและการบริการ และผลการดำเนินการ เสริมสร้างสมรรถนะหลักของสถาบันและลดความแปรปรวน

**ค. การจัดการนวัตกรรม**

สถาบันมีการจัดการนวัตกรรมอย่างไร

**6.2 ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ : สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติการต่าง ๆ มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิผล (40 คะแนน) [กระบวนการ]**

**ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ**

สถาบันควบคุมต้นทุนโดยรวมของระบบปฏิบัติการอย่างไร

**ข. การจัดการห่วงโซ่อุปทาน**

สถาบันมีการจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างไร

**ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน**

**(1) ความปลอดภัย**

สถาบันดูแลให้มีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการที่ปลอดภัยได้อย่างไร

**(2) การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน**

สถาบันมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่า มีการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน

**7. ผลลัพธ์ (450 คะแนน)**

ในหมวดของผลลัพธ์นี้ถามถึงผลดำเนินการและผลการปรับปรุงในด้านที่สำคัญทุกด้านของสถาบัน ได้แก่ ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านกระบวนการ ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล และผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด หมวดนี้ถามถึง ระดับผลการดำเนินการที่เปรียบเทียบกับคู่แข่งและสถาบันการศึกษาที่จัดการศึกษาตามหลักสูตรและบริการในลักษณะเดียวกัน

*ประเด็นในการจัดทำรายงานในหมวดนี้มีดังนี้*

**7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ : ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านประสิทธิผลของกระบวนการเป็นอย่างไร (120 คะแนน) [ผลลัพธ์]**

**ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า**

ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และกระบวนการที่ตอบสนองผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นคืออะไร

**ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน**

**(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ**

ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการคืออะไร

**(2) การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน**

ผลลัพธ์ของการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินคืออะไร

**ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน**

ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทานคืออะไร

โดยแสดงผลลัพธ์ จำแนกตามหลักสูตรและบริการกลุ่มผู้เรียน ส่วนตลาด(\*) ประเภทของกระบวนการและสถานที่ ดำเนินการ รวมทั้งนำเสนอข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสม

**7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า : ผลลัพธ์การดำเนินการด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นอย่างไร (80 คะแนน) [ผลลัพธ์]**

**ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น**

**(1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น**

ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นคืออะไร

**(2) ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น**

ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นคืออะไร

โดยจำแนกผลลัพธ์ตามหลักสูตร และบริการ และตามกลุ่ม/ประเภทผู้เรียน กลุ่มลูกค้าอื่น และส่วนตลาด(\*) รวมทั้งแสดงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ ที่เหมาะสม

**7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร : ผลลัพธ์การดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากรของสถาบันมีอะไรบ้าง (80 คะแนน) [ผลลัพธ์]**

**ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร**

**(1) อัตรากำลังและขีดความสามารถของบุคลากร**

ผลลัพธ์ด้านอัตรากำลังและขีดความสามารถของบุคลากรคืออะไร

**(2) บรรยากาศการทำงาน**

ผลลัพธ์ด้านบรรยากาศการทำงานคืออะไร

**(3) ความผูกพันของบุคลากร**

ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของบุคลากรคืออะไร

**(4) การพัฒนาบุคลากร**

ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากรและผู้นำคืออะไร

โดยแสดงผลลัพธ์จำแนกตามความหลากหลาย และตามกลุ่มและประเภทของบุคลากร(\*) รวมถึงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ(\*)

**7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล : ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การของผู้นำระดับสูง และการกำกับดูแลมีอะไรบ้าง (80 คะแนน) [ผลลัพธ์]**

**ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม**

(1) การนำองค์การ

ผลลัพธ์ด้านการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากร ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น คืออะไร

(2) การกำกับดูแล

ผลลัพธ์ด้านภาระรับผิดชอบของการกำกับดูแลคืออะไร

(3) กฎหมาย ข้อบังคับและการรับรองมาตรฐาน

ผลลัพธ์ด้านกฎหมาย ข้อบังคับและการรับรองมาตรฐานคืออะไร

(4) จริยธรรม

ผลลัพธ์ด้านประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมคืออะไร

(5) สังคม

ผลลัพธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญคืออะไร

**ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ**

ผลลัพธ์ด้านการบรรลุกลยุทธ์ของสถาบันและแผนปฏิบัติการคืออะไร

โดยจำแนกตามหน่วยงาน(\*) ทั้งนี้ให้แสดงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสมด้วย

**7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด : ผลลัพธ์การดำเนินการด้านงบประมาณ การเงิน และตลาดของสถาบันเป็นอย่างไร (90 คะแนน) [ผลลัพธ์]**

**ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด**

**(1) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน**

ผลลัพธ์ของการดำเนินการด้านการเงินคืออะไร

**(2) ผลการดำเนินการด้านตลาด**

ผลลัพธ์ของการดำเนินการด้านตลาด คืออะไร

โดยจำแนกตามประเภทของตลาด หรือจำแนกตามประเภทผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (\*) รวมทั้งแสดงข้อมูลเปรียบเทียบที่เหมาะสม

----------------------------------------------------------------------------------------------

(\*) = as appropriate ตามความเหมาะสม