

รายงานการตรวจประเมิน
ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา
เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์
จังหวัดสระแก้ว



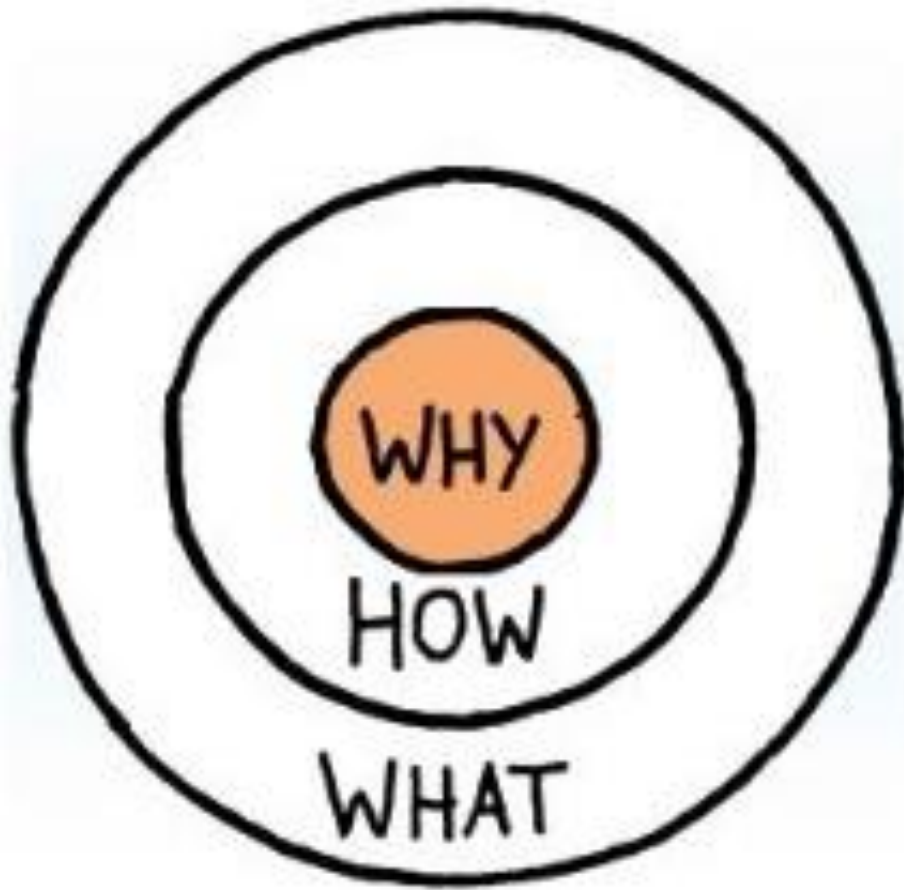
กำหนดการ

- 9.00-9.30น. ร้องอธิการบดีฯ กล่าวต้อนรับ และนำเสนอผลการดำเนินการ
- 9.30-11.30 ประธานชี้แจง ให้ข้อเสนอแนะ และนำเสนอผลการตรวจ
ประเมิน
- 11.30-12.30 ถามตอบข้อสงสัย



Start with Why

**Begin with
the end in mind**



WHY - Your Purpose

Your motivation? What do you believe?

HOW - Your Process

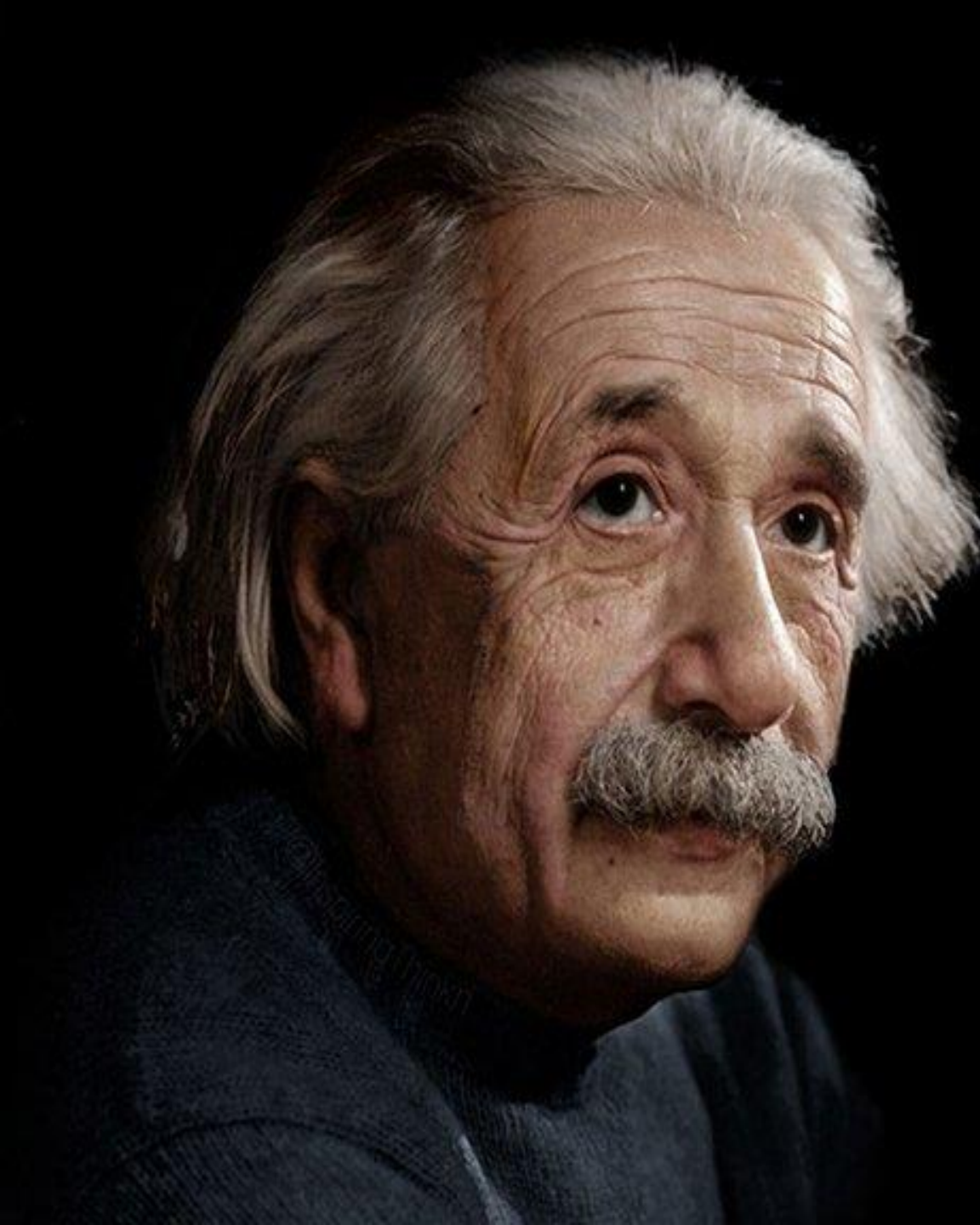
Specific actions taken to realize your Why

WHAT - Your Result

What do you do? The result of Why. Proof



The End



If you can't explain
it simply, you
don't understand it
well enough.

Albert Einstein / @InspiringThinkn

วัตถุประสงค์ของการตรวจประเมิน

1. เพื่อให้องค์กรทราบสถานภาพของตนเองอันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพไปสู่เป้าหมาย (Targets) และเป้าประสงค์ (Goals) ที่ตั้งไว้ตามจุดเน้นของตนเองและเป็นสากล
2. เพื่อให้องค์กรได้นำผลการประเมินของคณะกรรมการ ในประเด็น จุดแข็งและแนวปฏิบัติที่ดีไปเป็นพื้นฐานที่ดีในการพัฒนาให้ส่วนงานมีการดำเนินการที่เป็นเลิศต่อไป
3. เพื่อให้องค์กรพิจารณาใช้รายงานการตรวจประเมินเป็นข้อมูลประกอบการวางแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการใน รอบเวลาถัดไป



ความเป็นระบบ และมีประสิทธิผล สอดคล้องบูรณาการสู่
ความสำเร็จขององค์กร
ผ่านการเรียนรู้และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง



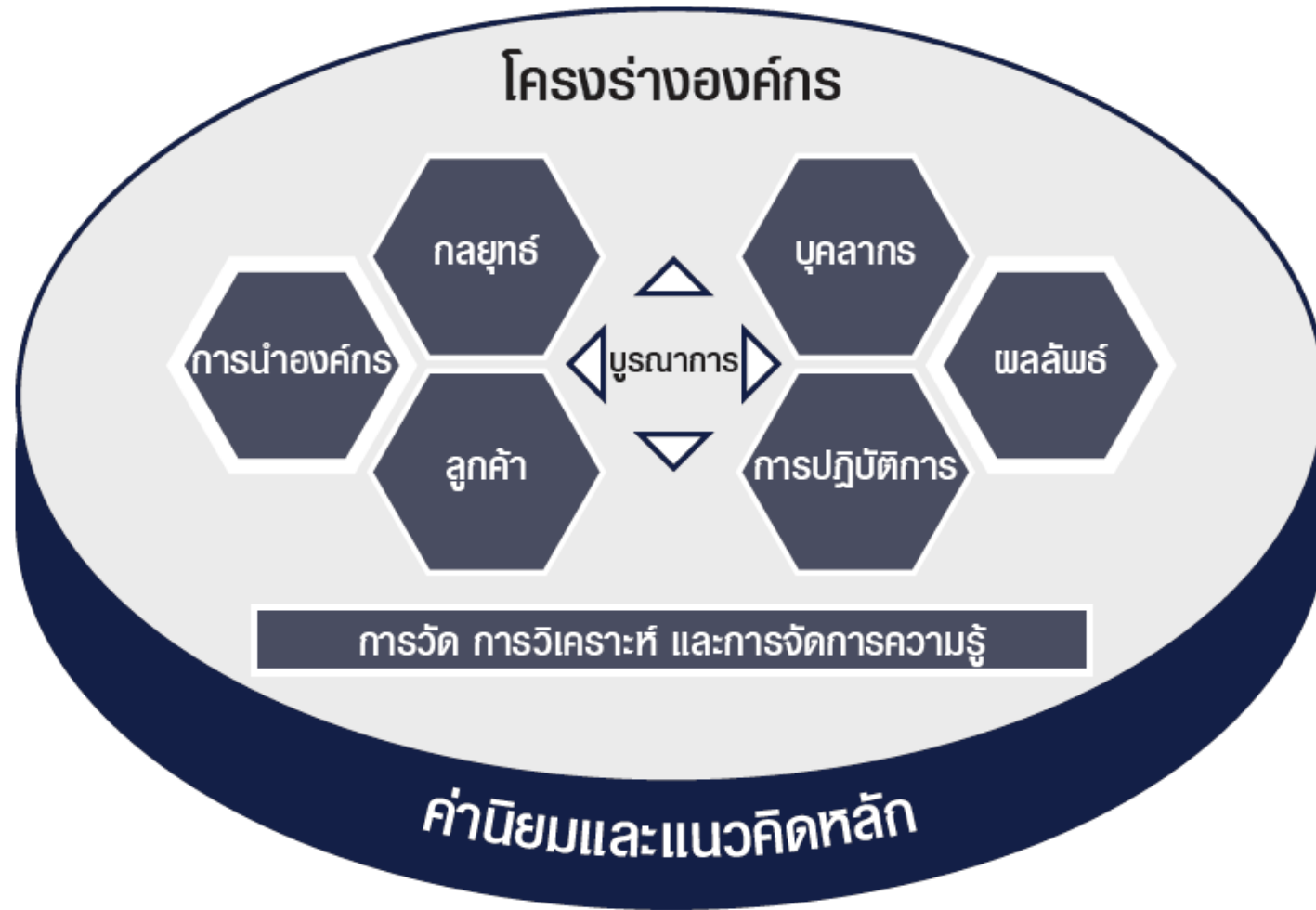
Is this a system ?



SAAB 93

Designed by Roy Chul
www.classiccarprint.com

Organization



โครงสร้างองค์กรที่ดี

- มีการเล่าความเป็นมาเป็นไปที่ทำให้ผู้ตรวจประเมินเข้าใจธุรกิจและองค์กรของเรา ตลอดจนสถานการณ์ที่เราเผชิญทั้งปัจจุบันและอนาคต
- อ้างอิงหัวข้อเกณฑ์ ตามลำดับ ทำให้อ่านง่าย ผู้ตรวจประเมินเข้าใจง่าย
- ตอบคำถามครบถ้วนตามที่เกณฑ์ถาม
- เป็นบริบทที่สำคัญจริงๆขององค์กร (**Key**) ไม่มีรายละเอียดปลีกย่อยที่ไม่จำเป็น ความยาวไม่ควรเกิน 10 หน้า
- นำเสนออย่างกระชับ ไม่เยิ่นเย้อ และอ่านเข้าใจง่าย
- ใช้รูปและตารางช่วยเพื่อให้เข้าใจง่าย
- เชื่อมโยงกับกระบวนการและผลลัพธ์ที่สำคัญตามความเหมาะสม

แนวทางในการตอบเกณฑ์หมวดกระบวนการที่ดี

การเขียนรายงานในส่วน **Process** ที่ดีต้องแสดงให้เห็นว่า

- มีแนวทางอย่างเป็นระบบ – **Systematic Approach**
- มีการนำไปใช้อย่างทั่วถึง(เท่าที่ทำได้) - **Effective Deployment**
- ครอบคลุมทุกระดับ
- ครอบคลุมทุกกลุ่ม (**Product, Market, Customer, Supplier, Workforce**)
- มีการวัดผลและนำผลกลับมาใช้ในการปรับปรุง - **Learning**
- มีการสอดคล้องกับกระบวนการอื่นๆภายในองค์กรและตอบสนองความต้องการโดยรวมขององค์กรทั้งปัจจุบันและอนาคต – **Integration**
- ครอบคลุมเกณฑ์ทุกคำถามจนถึงระดับ - **Multiple Questions**
- เจอคำถาม **What** ก็ตอบให้ครบถ้วน ชัดเจน ตรงๆ (ตอบเป็นตารางจะชัดเจนที่สุด)
- ผลลัพธ์ดีขึ้นภายหลังจากการปรับปรุงกระบวนการ

สิ่งที่ต้องเขียนในรายงาน

- แสดงรายละเอียดของวิธีการที่ใช้
- แสดงให้เห็นความเป็นระบบของวิธีการที่ใช้
- แสดงให้เห็นถึงควมมีประสิทธิภาพของวิธีการที่ใช้
- แสดงให้เห็นว่าวิธีการที่ใช้ตอบสนองความจำเป็นขององค์กร
- แสดงพัฒนาการของวิธีการที่ใช้และวงจรการทบทวนที่เป็นระบบ
- ความลึกของการนำสู่การปฏิบัติที่ทั่วถึงทั้งองค์กรตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย*
- ระดับของการทบทวนและปรับปรุงที่เป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง
- ถ้าเจอคำถาม “What / อะไร” ก็ให้ระบุสิ่งนั้นให้ชัดเจน ออกมาตรงๆ เช่น แผนงาน ตัวชี้วัด เป้าหมายคืออะไร อย่าเงิบเฉย ไม่ตอบ
- เชื่อมโยงกับผลลัพธ์การดำเนินการในหมวดที่ 7



การรายงานผลลัพธ์ขององค์กรที่ดี

- 1. Address the Criteria** แสดงผลลัพธ์ตอบเกณฑ์ครบถ้วน ตรงตามเจตนารมณ์ของเกณฑ์
- 2. Address the Context** ผลลัพธ์มีความสำคัญเหมาะสม สอดคล้องกับบริบทองค์กร
- 3. Link to Process** เชื่อมโยงกับกระบวนการสำคัญขององค์กร
- 4. Demonstrate Level / Trend / Comparison / Integration** แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่ามีระดับที่ดี มีแนวโน้มที่ดี มีข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสมกับองค์กร เป็นตัววัดที่สำคัญ มีการจำแนกกลุ่มที่เหมาะสม ครบถ้วนตามที่ระบุในโครงสร้างองค์กร และมีการแสดงค่าคาดการณ์
- 5. Demonstrate Success and Performance Leadership aligned to organization Vision and Goals**
สะท้อนความสำเร็จขององค์กร และระดับความเป็นผู้นำด้านผลการดำเนินการเมื่อเทียบกับอุตสาหกรรม วงการ คู่แข่ง และตลาด สอดคล้องกับระดับความสำเร็จที่มุ่งหวังตามวิสัยทัศน์และเป้าหมายความเป็นเลิศขององค์กร โดยควรแสดงผลลัพธ์ในรูปแบบที่แปลผลได้ง่ายๆ ไม่สลับซับซ้อน

องค์กร: Organization

ผลิตภัณฑ์



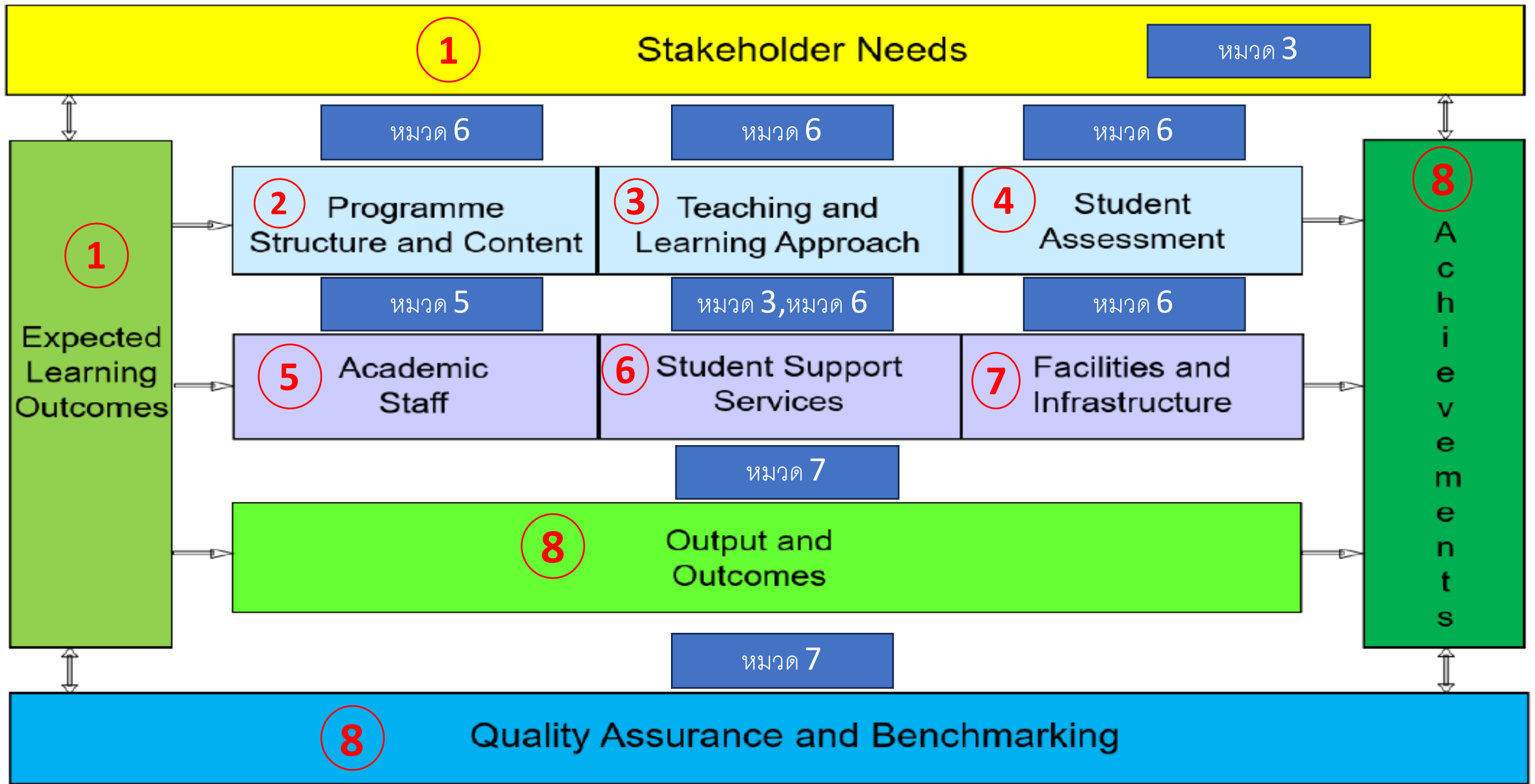


Figure 1.8. AUN-QA Assessment Model at the Programme Level (Version 4.0)

TQA/EdPEX Development Roadmap

เข้าใจตัวเอง

เข้าใจเกณฑ์

เข้าใจการเขียน

เข้าใจการประเมิน

วิเคราะห์โครงสร้างองค์กร

- Know Yourself
- Know Your friends
- Know Your enemies
- Know Your Strategy
- Know How to Improve

โครงสร้างคำถามเกณฑ์

- Maturity
- คำถาม 3 ระดับ
- Why How What
- ความเชื่อมโยงของ OP Process และ Results

หลักการเขียน

- การออกแบบทีมเขียน
- การวางแผนการเขียน
- การเก็บรวบรวมข้อมูล
- DRMP
- Fact Feel Full Flow Finale

การตรวจประเมิน

- กระบวนการตรวจประเมิน
- ทีมตรวจประเมิน
- การตรวจประเมินกระบวนการ
- การตรวจประเมินผลลัพธ์
- การให้คะแนน
- การเขียนรายงานย้อนกลับ
- Consensus and Site Visit Review

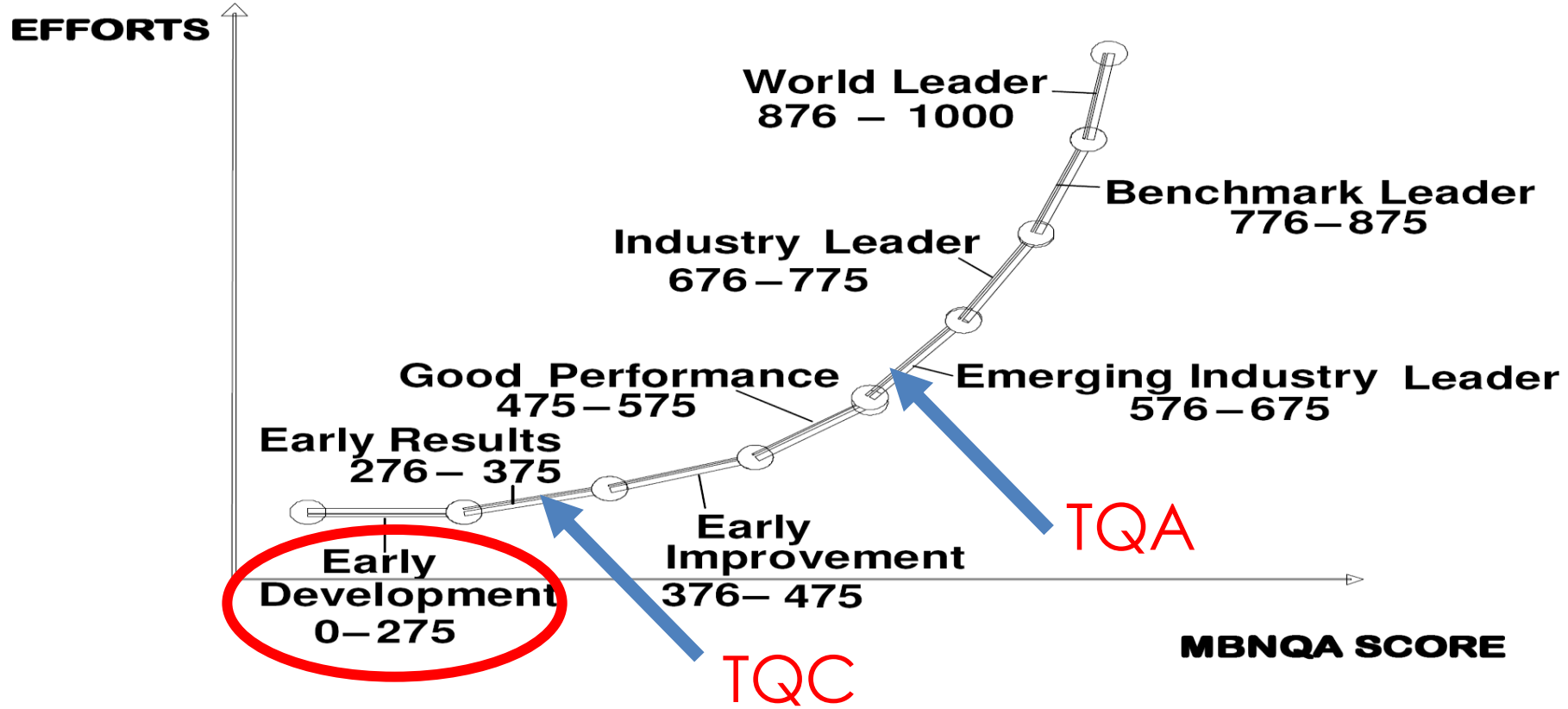
ภาพรวมขององค์กร



ความเป็นระบบ และมีประสิทธิผล สอดคล้องบูรณาการสู่ความสำเร็จขององค์กร
ผ่านการเรียนรู้และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

Organization 's Maturity Level

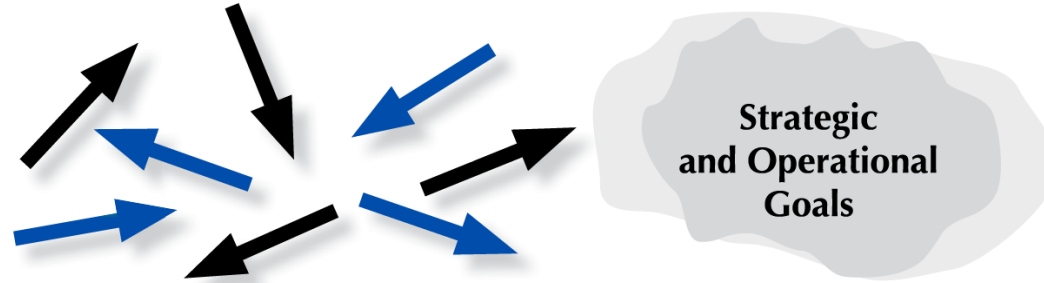
IMPROVING PERFORMANCE SIGNIFICANTLY



Steps toward Mature Processes

An Aid for Assessing and Scoring Process Items

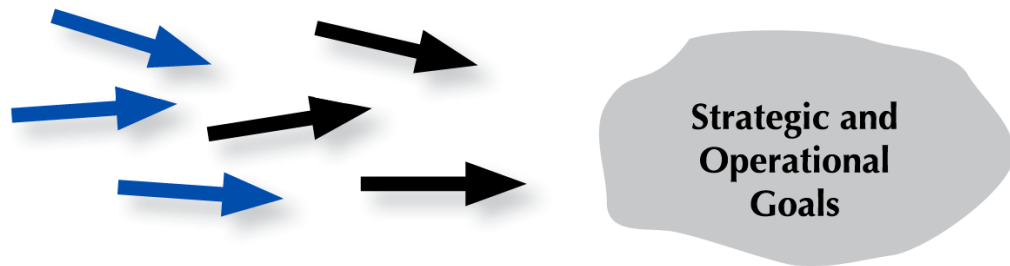
Reacting to Problems (0–25%)



Operations are characterized by activities rather than by processes, and they are largely responsive to immediate needs or problems. Goals are poorly defined.

การดำเนินงานเป็นการทำกิจกรรม
โครงการมากกว่าการเป็นกระบวนการที่
เป็นระบบ และส่วนใหญ่เป็นการ
แก้ปัญหาเฉพาะหน้า เป้าหมายองค์กร
ไม่ชัดเจน

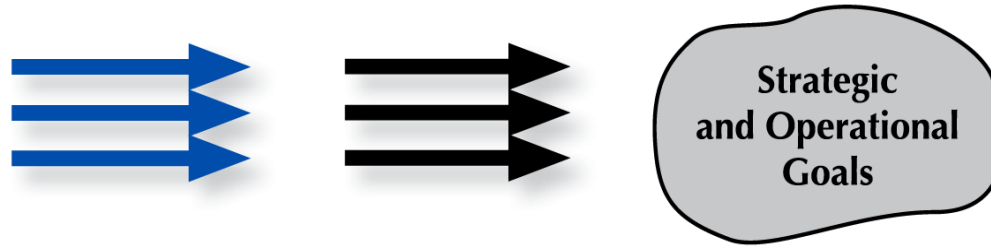
Early Systematic Approaches (30–45%)



The organization is beginning to carry out operations with repeatable processes, evaluation, and improvement, and there is some early coordination among organizational units. Strategy and quantitative goals are being defined.

การดำเนินงานเริ่มเป็นกระบวนการที่
สามารถทำซ้ำได้ ประเมิน และปรับปรุง
ได้ เริ่มมีการเชื่อมโยงกันระหว่าง
หน่วยงาน กลยุทธ์และเป้าหมาย
องค์กรชัดเจน

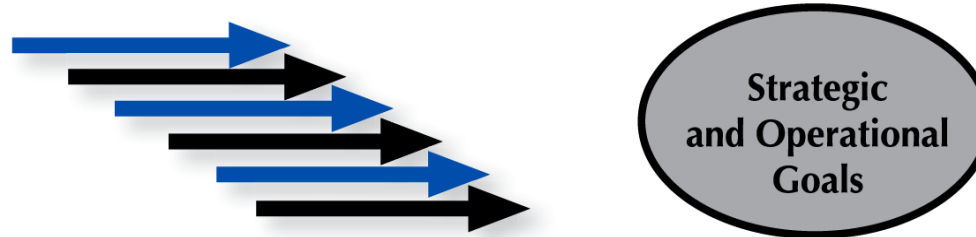
Aligned Approaches (50–65%)



Operations are characterized by repeatable processes that are regularly evaluated for improvement. Learnings are shared, and there is coordination among organizational units. Processes address key strategies and goals.

การดำเนินงานเริ่มเป็นกระบวนการที่สามารถทำซ้ำได้ มีการประเมิน และปรับปรุงเป็นประจำ มีการแบ่งปันการเรียนรู้ เริ่มมีการเชื่อมโยงกันระหว่างหน่วยงาน กระบวนการมุ่งไปสู่กลยุทธ์และเป้าหมายองค์กรชัดเจน

Integrated Approaches (70–100%)



Operations are characterized by repeatable processes that are regularly evaluated for change and improvement in collaboration with other affected units. The organization seeks and achieves efficiencies across units through analysis, innovation, and the sharing of information and knowledge. Processes and measures track progress on key strategic and operational goals.

การดำเนินงานเริ่มเป็นกระบวนการที่สามารถทำซ้ำได้ มีการประเมิน เพื่อการเปลี่ยนแปลง และปรับปรุงเป็นประจำ มีการเชื่อมโยงกันระหว่างหน่วยงาน องค์กรค้นหาทางเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระหว่างหน่วยงานผ่านการวิเคราะห์ แลกเปลี่ยนเรียนรู้และการสร้างนวัตกรรม กระบวนการ และการวัดผลมีการติดตามความก้าวหน้าของกลยุทธ์หลักและเป้าหมายองค์กร

ก่อนจะเริ่มทำรายงาน

องค์กรของเราจัดอยู่ในประเภทใด

เขียนดี

มีดีให้เขียน

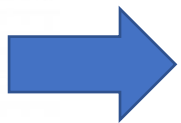
1.
มีดี+เขียนดี

2.
มีดี+เขียนไม่ดี

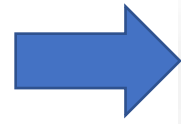
ไม่มีดีให้เขียน

4.
ไม่มีดี+เขียนไม่ดี

หน่วยงานเรา...มีดีอะไร?



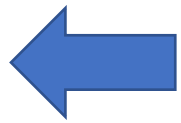
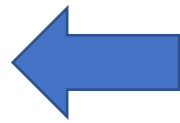
VISION



การปฏิบัติการ



ลูกค้า



การนำองค์กร

กลยุทธ์

บุคลากร

การวัด วิเคราะห์
การจัดการความรู้



ANALYSIS



ผลลัพธ์



ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การจำแนกกลุ่มลูกค้า

การฟังเสียงลูกค้า

ความต้องการความคาดหวัง

- ความต้องการ/คาดหวัง C/SH
- การมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย
- ผลกระทบต่อชุมชน

Safety และการตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน

ประสิทธิภาพประสิทธิผลกระบวนการ

การออกแบบปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ

ตอบสนองความต้องการความคาดหวัง

กำหนดทิศทางการนำที่ชัดเจน วิสัยทัศน์/พันธกิจ

การจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงาน

กระบวนการทำงาน

การสร้างความสัมพันธ์/การจัดการข้อร้องเรียน

วางแผนกลยุทธ์

การเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร

ขีดความสามารถและอัตรากำลัง

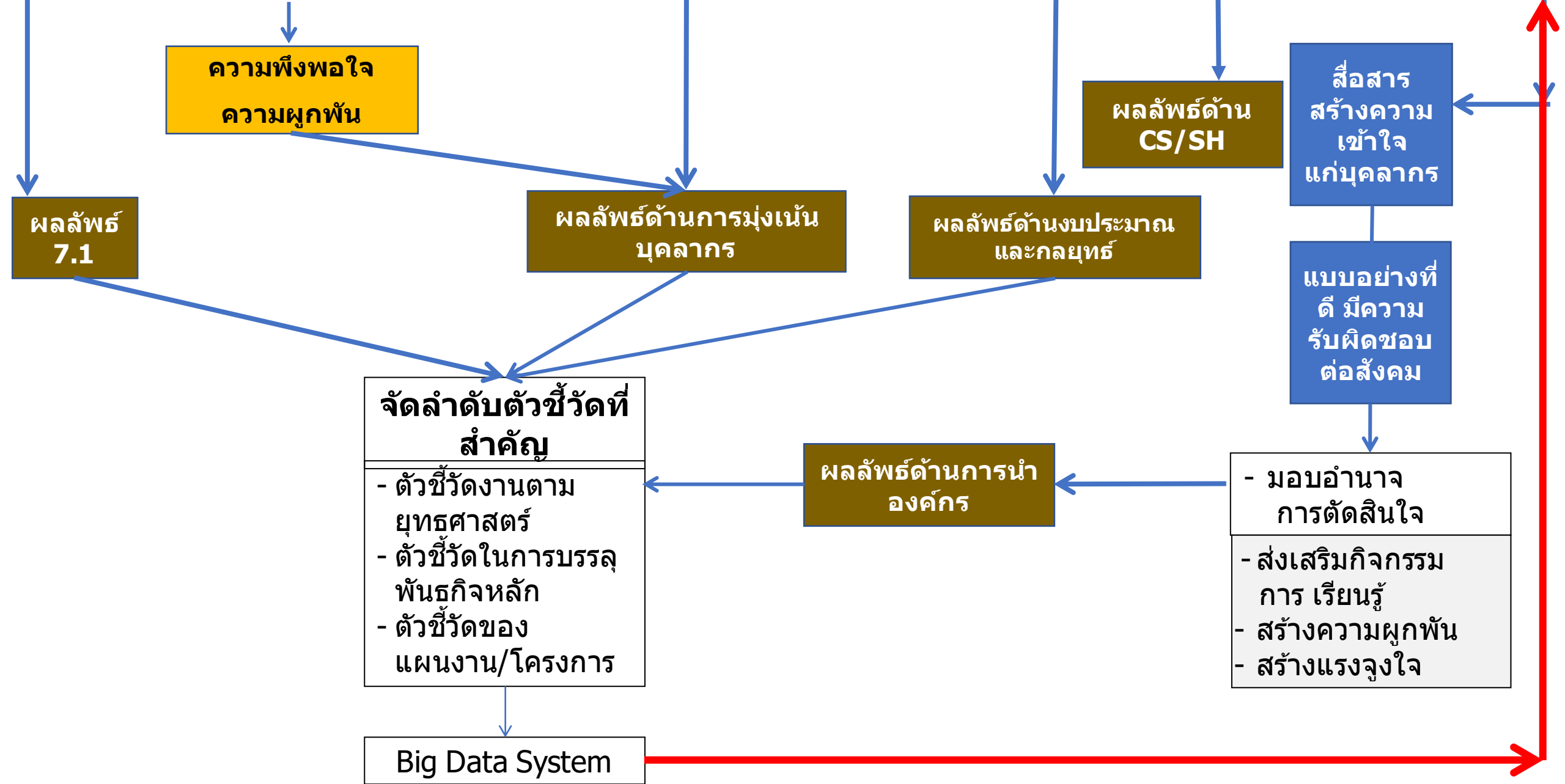
แผนปฏิบัติการระดับหน่วยงาน

ประเด็นยุทธศาสตร์/เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์/กลยุทธ์หลัก

งาน

คน





ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การจำแนกกลุ่มลูกค้า

การฟังเสียงลูกค้า

ความต้องการความคาดหวัง

- ความต้องการ/คาดหวัง C/SH
- การมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย
- ผลกระทบต่อชุมชน

Safety และการตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน

ประสิทธิภาพประสิทธิผลกระบวนการ

การออกแบบปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ

ตอบสนองความต้องการความคาดหวัง

กำหนดทิศทางการนำที่ชัดเจนวิสัยทัศน์/พันธกิจ

การสร้างความสัมพันธ์/การจัดการข้อร้องเรียน

วางแผนกลยุทธ์

การจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงาน

กระบวนการทำงาน

แผนปฏิบัติการระดับหน่วยงาน

ประเด็นยุทธศาสตร์/เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์/กลยุทธ์หลัก

การเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร

ขีดความสามารถและอัตรากำลัง

งาน
คน



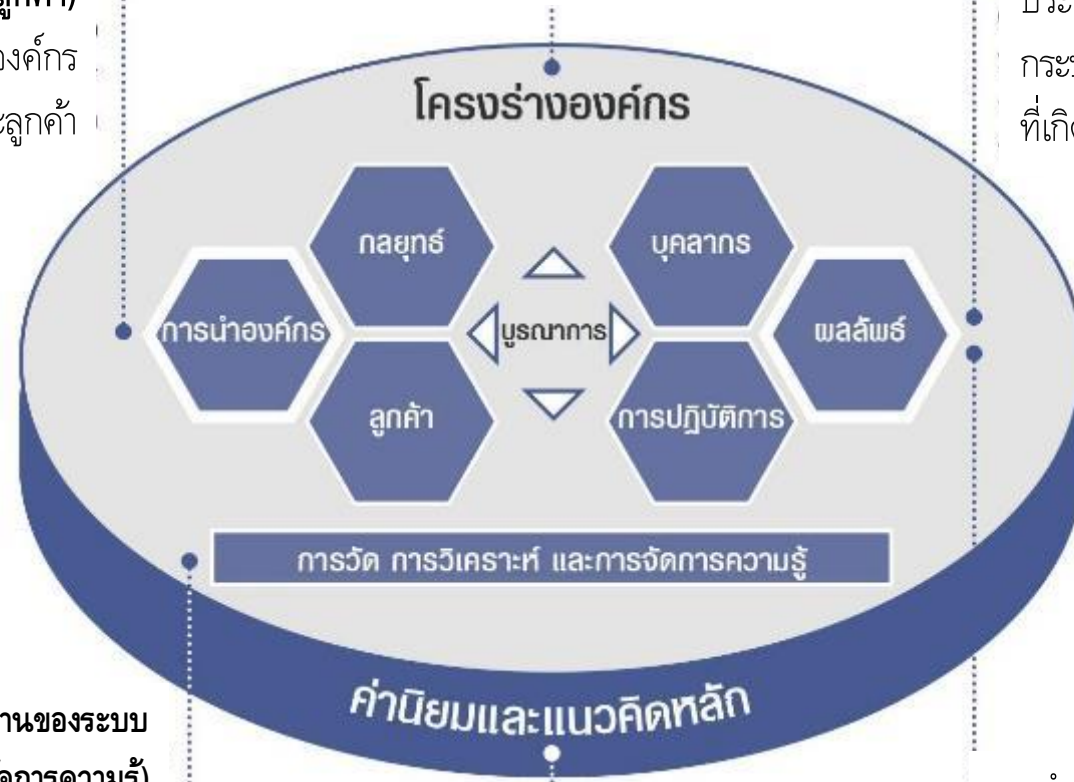
โครงสร้างเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

โครงสร้างองค์กร

กำหนดบริบทสำหรับองค์กร

เป็นพื้นฐานของการดำเนินการทั้งหมดขององค์กร

กลุ่มการนำองค์กร
(การนำองค์กร กลยุทธ์ และลูกค้า)
เน้นความสำคัญว่าการนำองค์กร
ต้องมุ่งที่กลยุทธ์และลูกค้า



กลุ่มผลลัพธ์

(บุคลากร การปฏิบัติการ และผลลัพธ์)

ประกอบด้วย กระบวนการที่มุ่งเน้นบุคลากร
กระบวนการปฏิบัติการที่สำคัญ และผลลัพธ์
ที่เกิดจากกระบวนการเหล่านั้น

พื้นฐานของระบบ
(การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้)
มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำให้องค์กร
มีการจัดการที่มีประสิทธิผล และมีระบบ
ที่คล่องตัวในการปรับปรุงผลการดำเนินการ
และความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งต้องใช้
ข้อมูลจริง และองค์ความรู้เป็นแรงผลักดัน

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาตินี้มีพื้นฐานมาจาก
ค่านิยมและแนวคิดหลักที่ปลูกฝังอยู่ในบรรดาองค์กร
ที่มีผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ

การทำงานทุกอย่างมุ่งสู่**ผลลัพธ์**
ซึ่งประกอบด้วยผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์
และกระบวนการ ด้านลูกค้า ด้านบุคลากร
ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร
ด้านการเงิน ตลาด และกลยุทธ์

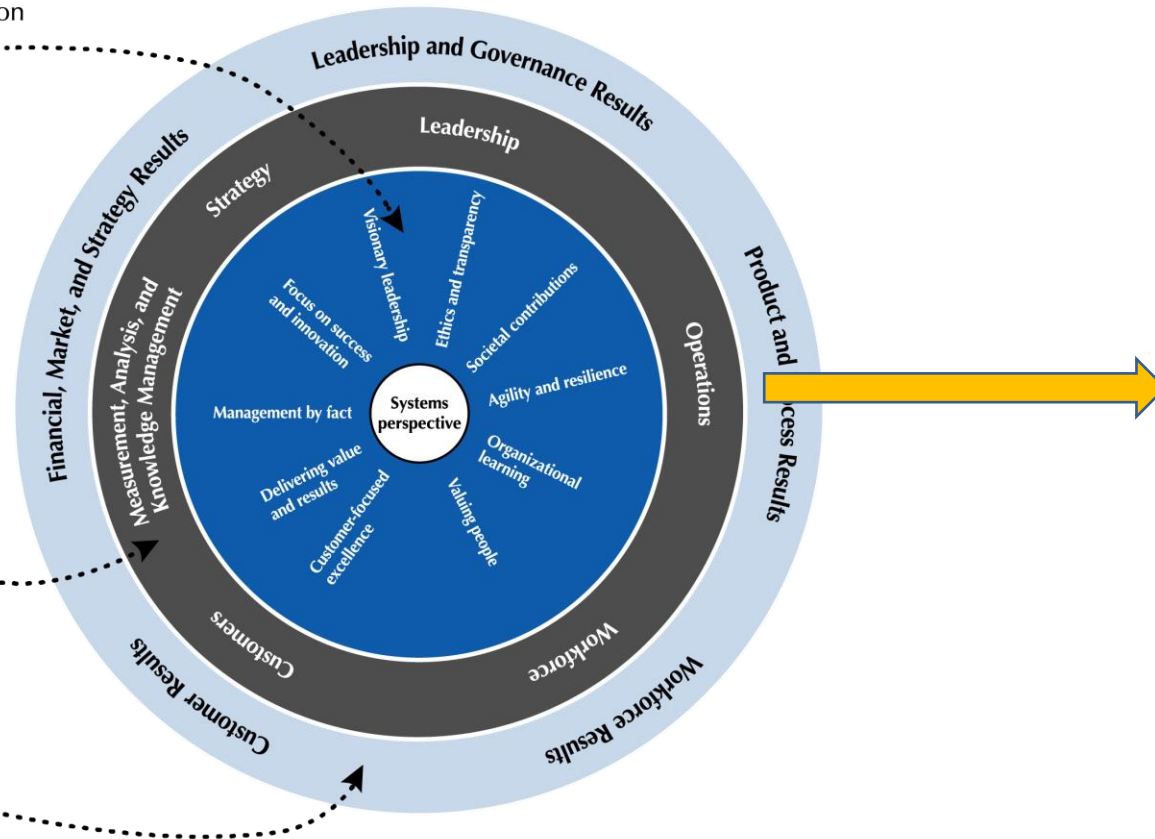
เราอยากให้เขาเห็นว่าเราเป็นองค์กรแบบใด

The Role of Core Values and Concepts

The Baldrige Criteria build on **core values and concepts**

which are embedded in **systematic processes...**
(Criteria categories 1–6)

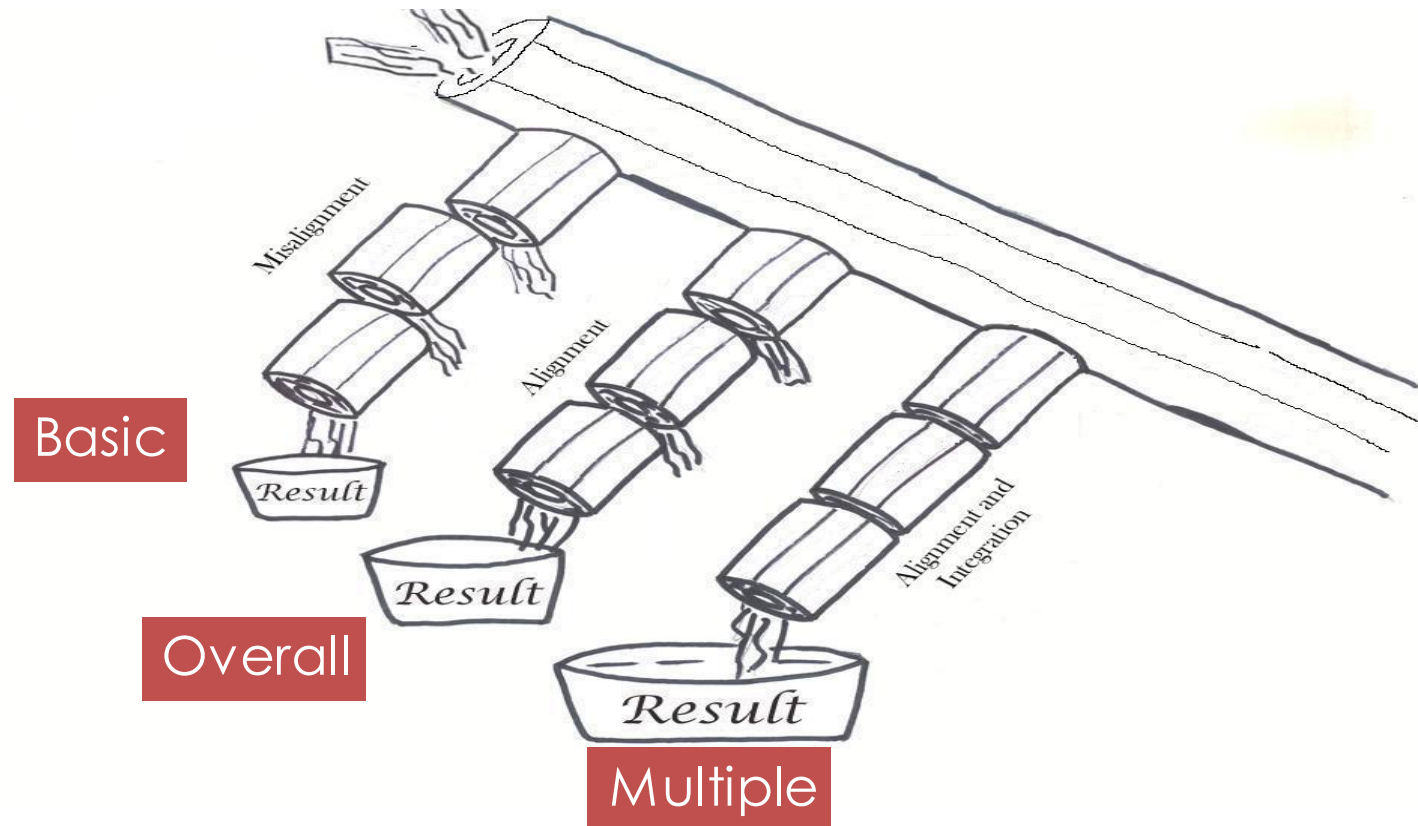
yielding **performance results**
(Criteria category 7).



ค่านิยมและแนวคิดหลัก

- *Systems Perspective*
- *Visionary Leadership*
- *Customer-Focused Excellence*
- *Valuing People*
- *Agility and Resilience*
- *Organizational Learning*
- *Focus on Success and Innovation*
- *Management by Fact*
- *Societal Contributions*
- *Ethics and Transparency*
- *Delivering Value and Results*

ความเป็นระบบ และมีประสิทธิผล สอดคล้องบูรณาการสู่ความสำเร็จขององค์กร ผ่านการเรียนรู้และปรับปรุงอย่างต่อเนื่องจนเกิดนวัตกรรม



Systematic Effective, Well deploy, Systematic Learning with evidence of Learning ,KM/Innovation, Integration across process

คำถามที่ต้องตอบ

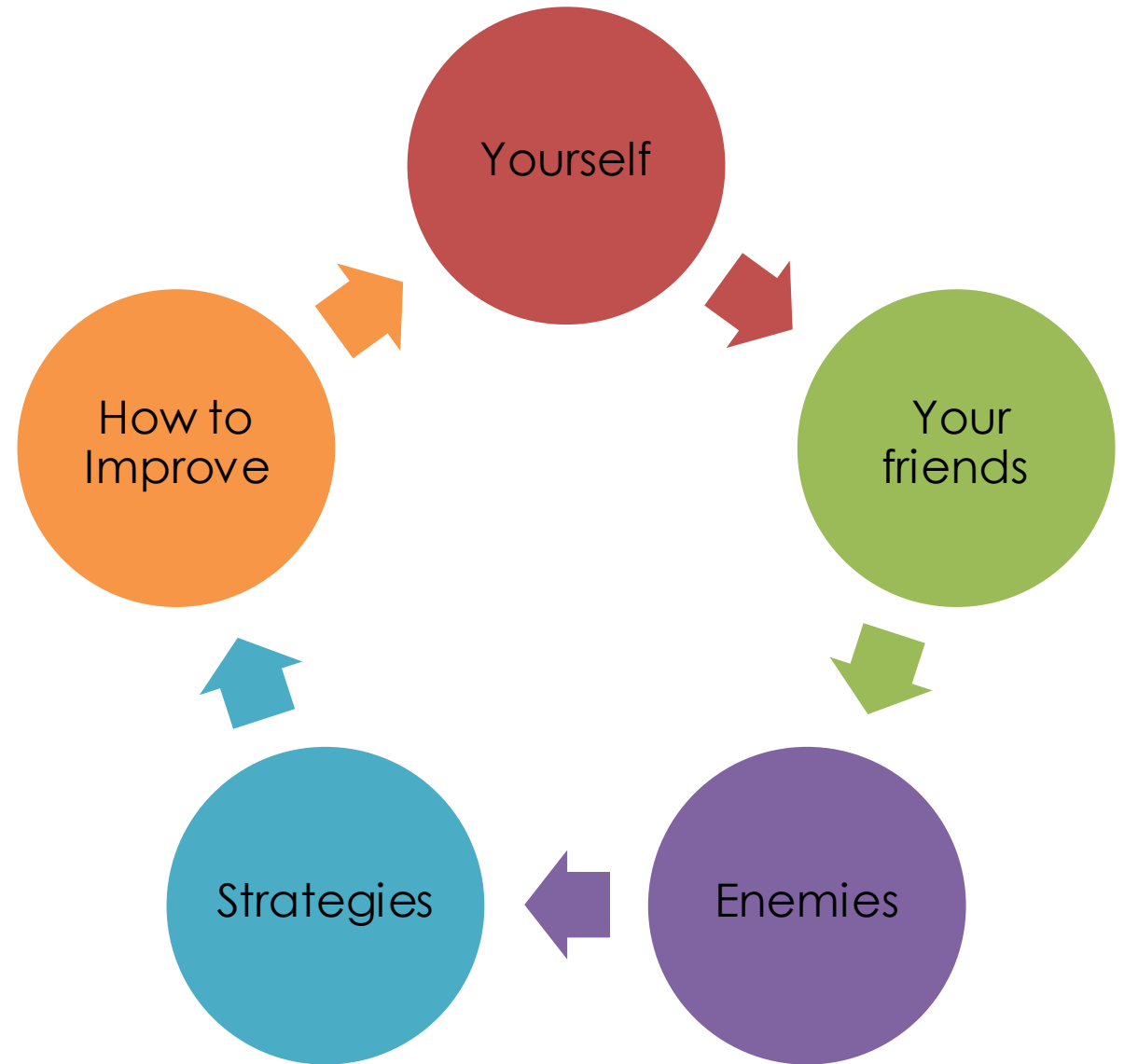
- มื้อองค์กรเราขึ้นมาทำไม
- เป้าหมายขององค์กรเราคืออะไร
- ปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญคืออะไร
- ตำแหน่งเชิงกลยุทธ์และกลยุทธ์หลักที่โดดเด่นคืออะไร
- กระบวนการที่เราทำได้โดดเด่นคืออะไร
- ผลลัพธ์ที่โดดเด่นของเราคืออะไร
- เราได้รับรางวัลหรือการชื่นชมที่โดดเด่นอะไรบ้าง
- เราอยากให้คนอื่นกล่าวถึงองค์กรเราว่าเป็นองค์กร...





知己知彼 百战百胜

รู้เรา รู้เขา ร้อยรบมิพ่าย



สรุปองค์ประกอบของโครงสร้างองค์กร

P1. ลักษณะองค์กร

ก. สภาพแวดล้อมองค์กร

- (1) ผลิตภัณฑ์และบริการ
- (2) วิสัยทัศน์ และพันธกิจ จุดประสงค์
- (3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร
- (4) สินทรัพย์
- (5) กฎระเบียบข้อบังคับ

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

- (1) โครงสร้างองค์กร
- (2) ผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- (3) ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ

P2. สภาพการณ์ขององค์กร

ก. สภาพด้านการแข่งขัน

- (1) ลำดับในการแข่งขัน
- (2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน
- (3) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญด้านหลักสูตรและบริการ

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

ส่วนประกอบที่สำคัญของระบบปรับปรุงผลการดำเนินการ

วิสัยทัศน์:

เราจะทราบได้อย่างไรว่าวิสัยทัศน์คณะสำเร็จ....ภายในปี พ.ศ.



กำหนดตัวชี้วัดวิสัยทัศน์ของคณะ อย่างน้อย 3 ตัว



สมรรถนะหลัก:

คณะมีสมรรถนะหลักหรือหัวใจสำคัญอะไร ซึ่งทำให้คณะสามารถบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ได้



ค่านิยม:

คณะจะทำสำเร็จตามวิสัยทัศน์ได้ บุคลากรในองค์การต้องมีพฤติกรรมอย่างไร

Purpose

1

Vision

3

Vision KPIs

4

Competency

2

2

Values

5

VISION

วัดจากอะไร? ว่า
วิสัยทัศน์บรรลุ

1

2

3

กลยุทธ์ของเราคือ
อะไร

Strategy: Advantages Challenges Opportunities >>> Objectives

มีความเก่งอะไร? ที่
จะทำให้วิสัยทัศน์
บรรลุ

CC1

CC2

CC3

วัฒนธรรมในการ
ทำงานร่วมกัน

Culture

คนของเราต้องมีการ
ปฏิบัติตนอย่างไร

Bh1

Bh2

Bh3

Bh4

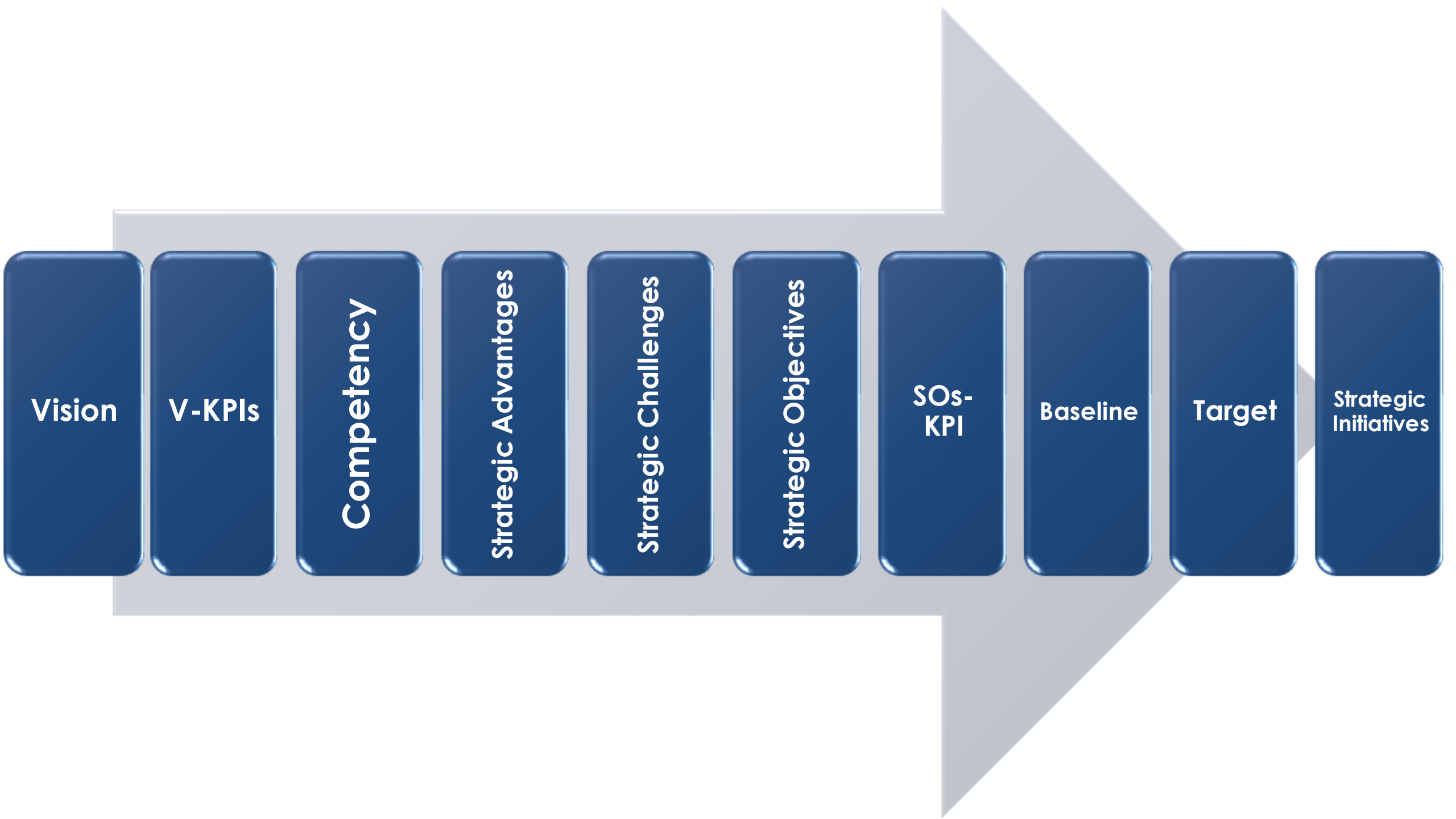
คนของเราต้องมีแนวคิด
หลักเรื่องอะไรที่
ขับเคลื่อน
พฤติกรรมเหล่านั้น

CV1

CV2

CV3

CV4



Vision

V-KPIs

Competency

Strategic Advantages

Strategic Challenges

Strategic Objectives

**SOs-
KPI**

Baseline

Target

**Strategic
Initiatives**

วิสัยทัศน์: Vision

คำว่า “วิสัยทัศน์” หมายถึง สถานะที่สถาบันต้องการเป็นในอนาคต วิสัยทัศน์อธิบายถึงทิศทางที่สถาบันจะมุ่งไป
สิ่งที่สถาบันต้องการจะเป็น หรือภาพลักษณ์ในอนาคตที่สถาบันต้องการให้ผู้อื่นรับรู้ **Where we want to be or go.**

ค่านิยม: Values

คำว่า “ค่านิยม” หมายถึง หลักการที่ชี้นำและพฤติกรรมที่หล่อหลอมวิถีทางที่สถาบันและบุคลากรพึงปฏิบัติ ค่านิยมสะท้อนและเสริมสร้างวัฒนธรรมที่พึงประสงค์ของสถาบัน ค่านิยมสนับสนุนและชี้นำการตัดสินใจของบุคลากรทุกคน
ช่วยให้สถาบันบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ด้วยวิธีการที่เหมาะสม

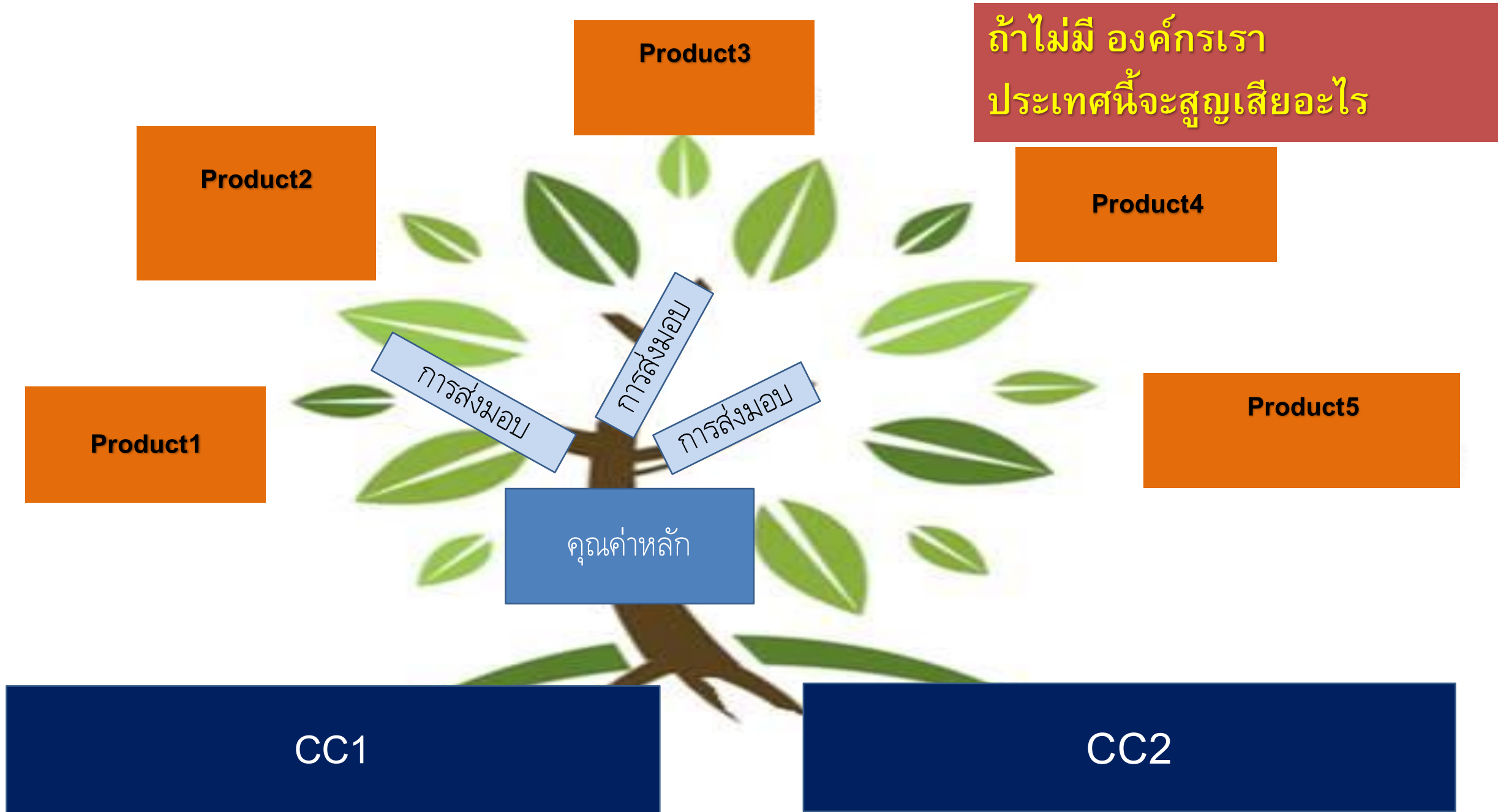
ตัวอย่าง:

- การแสดงถึงความมีคุณธรรมและความยุติธรรมในการปฏิสัมพันธ์ทุกกรณี
- การทำให้เห็นถึงความค้ำจุนของนักเรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น
- การให้คุณค่าต่อแต่ละบุคคลและต่อความหลากหลาย
- การปกป้องสิ่งแวดลอม
- ความมานะบากบั่นเพื่อให้มีผลการดำเนินการที่เป็นเลิศทุกเมื่อเชื่อวัน

Core Competencies: สมรรถนะหลัก

- เรื่องที่หน่วยงานมีความชำนาญที่สุด
- สมรรถนะหลักของหน่วยงานเป็นขีดความสามารถที่สำคัญเชิงกลยุทธ์ที่เป็นหัวใจสำคัญซึ่งทำให้หน่วยงานบรรลุพันธกิจหรือสร้างความได้เปรียบในวงการแข่งขันให้แก่องค์กรหรือสภาพแวดล้อมของการบริการ
- สมรรถนะหลักมักจะเป็นขีดความสามารถที่คู่แข่งหรือคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ ยากที่จะลอกเลียนแบบ และเป็นสิ่งที่จะสร้างความได้เปรียบเชิงแข่งขันอย่างต่อเนื่อง
- หากขาดสมรรถนะหลักที่จำเป็น อาจส่งผลกระทบต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ หรือ ความเสียเปรียบในวงการแข่งขัน
- สมรรถนะหลักอาจจะเกี่ยวข้องกับความเชี่ยวชาญในเทคโนโลยี หรือมีการ เอกลักษณ์ด้านบริการ ซึ่งตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า





สมรรถนะหลัก: Core Competencies

คำว่า “**สมรรถนะหลัก**” หมายถึง เรื่องที่สถาบันมีความชำนาญที่สุด สมรรถนะหลักขององค์การเป็นขีดความสามารถเชิงกลยุทธ์ที่เป็นหัวใจสำคัญ ซึ่งทำให้สถาบันบรรลุพันธกิจหรือสร้างรายได้เปรียบในสภาพแวดล้อมของตลาด หรือในการบริการ หากขาดสมรรถนะหลักที่จำเป็น อาจส่งผลอย่างมีนัยยะสำคัญต่อความท้าทาย หรือความเสียเปรียบของสถาบันในตลาด สมรรถนะหลักมักเป็นสิ่งที่คู่แข่งชั้น หรือผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือจะลอกเลียนแบบได้ยาก

สมรรถนะหลัก อาจจะเกี่ยวข้องกับความเชี่ยวชาญในเทคโนโลยี หรือมีเอกลักษณ์ด้านหลักสูตรและบริการ ซึ่งตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และตลาด

ข.บริบทเชิงกลยุทธ์

ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญด้านหลักสูตรและบริการ การปฏิบัติการความรับผิดชอบต่อสังคม และบุคลากรมีอะไรบ้าง

ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์: Strategic Advantages

“ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์” หมายถึง ความได้เปรียบในเชิงตลาดต่าง ๆ ที่เป็นตัวตัดสินว่าสถาบันจะประสบความสำเร็จในอนาคตหรือไม่ ซึ่งโดยทั่วไปมักจะเป็นปัจจัยที่ช่วยให้สถาบันประสบความสำเร็จในการแข่งขันเมื่อเทียบกับสถาบันอื่นที่คล้ายคลึงกันในด้านหลักสูตร บริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้ และบริการทางการศึกษา

ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ มักมาจาก

- 1) สมรรถนะหลัก ที่เน้นการสร้างและเพิ่มพูนความสามารถภายในสถาบัน และ
- 2) ทรัพยากรภายนอกที่สำคัญในเชิงกลยุทธ์ ซึ่งเกิดจากการกำหนดและใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ผ่านความสัมพันธ์กับองค์กรภายนอกและกับคู่ความร่วมมือ

STRATEGIC CHALLENGES: ความท้าทายเชิงกลยุทธ์

“ความท้าทายเชิงกลยุทธ์” หมายถึง แรงกดดันต่าง ๆ ที่มีผลอย่างชัดเจนต่อความสำเร็จในอนาคตขององค์กร. ความท้าทายเหล่านี้มักเกิดจากแรงผลักดันของตำแหน่งในการแข่งขันที่คาดหวังในอนาคตขององค์กร เมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นที่มีผลิตภัณฑ์ที่คล้ายคลึงกัน. โดยทั่วไป ความท้าทายเชิงกลยุทธ์เกิดจากแรงผลักดันภายนอก. อย่างไรก็ตาม ในการตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ที่มาจากแรงผลักดันภายนอก องค์กรอาจต้องเผชิญกับความท้าทายเชิงกลยุทธ์ภายในองค์กรเองด้วย.

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ภายนอกอาจเกี่ยวกับความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าหรือตลาด รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงของผลิตภัณฑ์หรือเทคโนโลยี รวมถึงความเสี่ยงด้านการเงิน สังคม และความเสี่ยงหรือความจำเป็นอื่น ๆ. ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ภายใน อาจเกี่ยวกับขีดความสามารถขององค์กร หรือทรัพยากรบุคคลและทรัพยากรอื่น ๆ ขององค์กร.

WS: Vision

วิสัยทัศน์:

VG	KPI	Now	2561	2562	2563	2564

VG	KPI	Now	2561	2562	2563	2564

Knowledge & Skills

Vision/Mission

Attitudes & Attributes

Core Competency

Core Values

Strategic Direction

Behaviors

Objectives

Practices

Strategy

Culture

GUIDING PATH

O
K
R
s

C
F
R

DRIVING PATH

Results

เข้าใจคำถามกระบวนการ



1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการทำประโยชน์ให้สังคม (Governance and Societal Contributions): องค์กรดำเนินการอย่างไรในการกำกับดูแลองค์กรและการทำประโยชน์ให้สังคม.



BASIC

ก. การกำกับดูแลองค์กร (Organizational GOVERNANCE)

(1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร (GOVERNANCE System)

องค์กรดำเนินการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่ามีระบบการกำกับดูแลองค์กรที่มีความรับผิดชอบ. องค์กรดำเนินการอย่างไรในการทบทวนและ ทำให้ประสบความสำเร็จในระบบการกำกับดูแลองค์กร ดังต่อไปนี้



OVERALL

- ภาวะความรับผิดชอบต่อการทำหน้าที่ของผู้บริหารระดับสูง.
- ภาวะความรับผิดชอบต่อลูกค้า.
- ภาวะความรับผิดชอบต่อการเงิน.
- ความโปร่งใสในการดำเนินการ.
- การคัดเลือกคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร และนโยบายในเรื่องการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร



Multiple

ของคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร (*).

- ความเป็นอิสระและมีประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายในและภายนอก.
- การปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้ถือหุ้น (*).
- การวางแผนสืบทอดตำแหน่งสำหรับผู้บริหารระดับสูง.



คะแนน	กระบวนการ
0% หรือ 5%	<ul style="list-style-type: none"> • ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบคำถามของหัวข้ออย่างชัดเจน. มีสารสนเทศน้อย /ไม่ชัดเจน /ไม่ตรงประเด็น. (A) • แทบไม่ปรากฏหลักฐานการนำแนวทางที่เป็นระบบไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ. (D) • ไม่ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง (Improvement Orientation). มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา. (L) • ไม่แสดงให้เห็นว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับองค์กร. แต่ละพื้นที่หรือหน่วยงานดำเนินการอย่างเอกเทศ. (I)
10%, 15%, 20%, หรือ 25%	<ul style="list-style-type: none"> • ปรากฏหลักฐานว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบคำถามพื้นฐานของหัวข้อ. (A) • การนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติยังอยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกพื้นที่หรือหน่วยงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุคำถามพื้นฐานของหัวข้อ. (D) • ปรากฏหลักฐานว่าเริ่มเปลี่ยนแปลงจากการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหามาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงทั่วไป. (L) • มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับพื้นที่หรือหน่วยงานอื่น โดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา. (I)
30%, 35%, 40%, หรือ 45%	<ul style="list-style-type: none"> • ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบคำถามพื้นฐานของหัวข้อ. (A) • มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางพื้นที่หรือบางหน่วยงานเพิ่งอยู่ในขั้นเริ่มต้นของการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ. (D) • ปรากฏหลักฐานว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ. (L) • เริ่มมีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความต้องการพื้นฐานขององค์กร ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร และในหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ. (I)





50%, 55%, 60%, หรือ 65%	<ul style="list-style-type: none"> • ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบคำถามโดยรวมของหัวข้อ. (A)
	<ul style="list-style-type: none"> • มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้ว่าอาจแตกต่างกันในบางพื้นที่หรือบางหน่วยงาน. (D)
	<ul style="list-style-type: none"> • มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และแสดงตัวอย่างของการใช้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ ตัวอย่างนวัตกรรม หรือการแบ่งปันการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น เพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ. (L)
70%, 75%, 80% หรือ 85%	<ul style="list-style-type: none"> • ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบคำถามย่อยของหัวข้อ. (A)
	<ul style="list-style-type: none"> • มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ. (D)
	<ul style="list-style-type: none"> • มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง การประยุกต์ใช้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ การจัดการนวัตกรรม และการแบ่งปันการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น เป็นเครื่องมือที่สำคัญเพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร. (L)
90%, 95% หรือ 100%	<ul style="list-style-type: none"> • ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบคำถามย่อยของหัวข้ออย่างครบถ้วน. (A)
	<ul style="list-style-type: none"> • มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติอย่างทั่วถึงโดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในพื้นที่หรือหน่วยงานใด ๆ. (D)
	<ul style="list-style-type: none"> • มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และการพัฒนานวัตกรรมที่เป็นเลิศ นวัตกรรมที่สัมฤทธิ์ผล และการแบ่งปันการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น เป็นเครื่องมือที่สำคัญในระดับองค์กร เพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผล. (L)
	<ul style="list-style-type: none"> • มีแนวทางที่บูรณาการกับความต้องการขององค์กรในปัจจุบันและอนาคตเป็นอย่างดี ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและในหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ. (I)



1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership) : ผู้นำระดับสูง นำองค์กรอย่างไร (70 คะแนน)

หมวด 1.1

1.1ก(1) กำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยมผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม?

1.1ก(2) การปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูงได้แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและการประพฤติปฏิบัติมีจริยธรรมอย่างไร?

1.1ข. ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรทั่วทั้งองค์กรและลูกค้าที่สำคัญ?

1.1ค(1) การสร้างองค์กรที่ประสบความสำเร็จผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในปัจจุบันและอนาคต?

1.1ค(2) การทำให้เกิดการปฏิบัติการอย่างจริงจังผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการทำให้เกิดการปฏิบัติการอย่างจริงจังเพื่อให้บรรลุพันธกิจขององค์กร?

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม (Governance and Societal Contributions) : สถาบันดำเนินการอย่างไรในการกำกับดูแลองค์กรและสร้างประโยชน์ให้สังคม (50 คะแนน)

หมวด 1.2

1.2ก(1)ระบบการกำกับดูแลองค์กรองค์กรดำเนินการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่ามีระบบการกำกับดูแลที่มีความรับผิดชอบ?

1.2ก(2)การประเมินผลการดำเนินการองค์กรประเมินผลการดำเนินการของผู้ในระดับสูงอย่างไร และคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร?

1.2ข(1)การประพฤติตามกฎหมายและกฎระเบียบองค์กรได้คาดการณ์ล่วงหน้าและดำเนินการถึงความกังวลของสาธารณะที่มีต่อผลิตภัณฑ์และการปฏิบัติการอย่างไร?

1.2ข(2)การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมองค์กรดำเนินการอย่างไรในการส่งเสริมและสร้างความมั่นใจว่าปฏิสัมพันธ์ทุกด้านขององค์กรเป็นไปอย่างมีจริยธรรม?

1.2ค(1)ความผาสุกของสังคมองค์กรคำนึงถึงความผาสุกและผลประโยชน์ของสังคมเป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์และการปฏิบัติการประจำวันอย่างไร?

1.2ค(2)การสนับสนุนชุมชนองค์กรดำเนินการอย่างไรในการสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนที่สำคัญ?

2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development) : สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำกลยุทธ์ (45 คะแนน)

หมวด 2.1

2.1ก(1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ องค์กรวางแผนเชิงกลยุทธ์อย่างไร?

2.1ก(2) นวัตกรรม กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ขององค์กรกระตุ้นและทำให้เกิดนวัตกรรมอย่างไร?

2.1ก(3) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลและพัฒนาสารสนเทศในกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์?

2.1ก(4) ระบบงานและสมรรถนะหลักขององค์กร องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการตัดสินใจว่ากระบวนการที่สำคัญใดจะดำเนินการโดยผู้ส่งมอบและพันธมิตร?

2.1ข(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญขององค์กรมีอะไรบ้างให้ระบุตารางเวลาที่จะบรรลุวัตถุประสงค์เหล่านั้น?

2.1ข(2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ขององค์กร สามารถสร้างสมดุลที่เหมาะสม ระหว่างความต้องการที่หลากหลายและการแข่งขันกันเองในองค์กรได้อย่างไร?

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation) : สถาบันนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติอย่างไร (40 คะแนน)

หมวด 2.2

2.2ก(1) แผนปฏิบัติการแผนปฏิบัติการที่สำคัญทั้งระยะสั้นและระยะยาวขององค์กรมีอะไรบ้าง?

2.2ก(2) การนำแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติ?

2.2ก(3) การจัดสรรทรัพยากรองค์กรทำอย่างไรให้มั่นใจว่ามีทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่นๆพร้อมใช้ในการสนับสนุนแผนปฏิบัติการจนประสบความสำเร็จและบรรลุพันธะผูกพันในปัจจุบัน

2.2ก(4) แผนด้านบุคลากรแผนด้านบุคลากรที่สำคัญที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการระยะสั้นและระยะยาวมีอะไรบ้าง?

2.2ก(5) ตัววัดผลการดำเนินการตัววัดหรือตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญที่ใช้ติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการมีอะไรบ้าง?

2.2ก(6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ การคาดการณ์ผลการดำเนินการตามกรอบเวลาของการวางแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาวขององค์กรตามตัววัดหรือตัวชี้วัดที่ระบุไว้มีอะไรบ้าง?

2.2ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการปรับเปลี่ยนและนำแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติในกรณีที่สถานการณ์บังคับให้ต้องปรับแผนและนำไปปฏิบัติอย่างรวดเร็ว?

หมวด 3.1

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations) : สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และกำหนดการจัดการศึกษา วิจัยและบริการฯ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นอย่างไร (40 คะแนน)

3.1ก(1) สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และสังเกตผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้

3.1ก(2) สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นที่ฟังมีเพื่อให้ได้สารสนเทศที่น่าไปใช้ได้

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

3.1ข(2) สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดการศึกษา และบริการฯ

3.2 ความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement) : สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นและประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน (45 คะแนน)

หมวด 3.2

3.2ก(1) สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

3.2ก(2) สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการช่วยให้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นสามารถสืบค้นสารสนเทศและรับการสนับสนุนจากสถาบัน

3.2ก(3) สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดการข้อร้องเรียนจากผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

3.2ข(1) สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

3.2ข(2) สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น

3.2ค สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้จากเสียงของลูกค้าและตลาด

หมวด 4.1

4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน (Measurement, Analysis, and Improvement of Organizational Performance) : สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการวัด วิเคราะห์ และเพื่อนำมาปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน (45 คะแนน)

4.1ก(1) ตัววัดผลการดำเนินการองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการติดตามข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อการปฏิบัติการประจำวันและผลการดำเนินการโดยรวมขององค์กร?

4.1ก(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบขององค์กรมีวิธีการอย่างไรในการเลือกข้อมูล และสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลจริง?

4.1ก(3) ข้อมูลลูกค้าองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการคัดเลือกข้อมูลและสารสนเทศจากเสียงของลูกค้าและตลาด?

4.1ก(4) ความคล่องตัวของ การวัดผลองค์กรทำอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าระบบการวัดผลการดำเนินการขององค์กรสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วหรือที่ไม่ได้คาดคิดทั้งภายในหรือภายนอกองค์กร?

4.1ข. การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถขององค์กร?

4.1ค(1) ผลการดำเนินการในอนาคตองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต?

4.1ค(2) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและนวัตกรรมองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการ (ที่ระบุในหัวข้อ 4.1ข) ไปใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและนำไปเป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรม?

4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้ (Information, and Knowledge Management) : สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดการสารสนเทศและสินทรัพย์ทางความรู้ของสถาบัน (45 คะแนน)

หมวด 4.2

4.2ก(1) คุณภาพ องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการทวนสอบและทำให้มั่นใจถึงคุณภาพของข้อมูลสารสนเทศขององค์กร?

4.2ก(2) ความพร้อมใช้งานขององค์กรมีวิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศขององค์กรมีความพร้อมใช้งาน?

4.2ข(1) การจัดการความรู้ขององค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างและจัดการความรู้ขององค์กร?

4.2ข(2) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศขององค์กรมีวิธีการอย่างไรในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศในองค์กร?

4.2ข(3) การเรียนรู้ระดับองค์กรขององค์กรมีวิธีการอย่างไรในการใช้องค์ความรู้และทรัพยากรต่างๆ เพื่อให้การเรียนรู้ฝังลึกลงไปในการปฏิบัติงานขององค์กร?

5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร (Workforce Environment) : สถาบัน
มีวิธีการอย่างไรในการสร้างสภาพแวดล้อมด้านบุคลากรที่เกื้อหนุนและ
มีประสิทธิภาพ (40 คะแนน)

5.1 ก(1) **ขีดความสามารถและอัตรากำลัง**องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความต้องการด้านขีด
ความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร?

5.1 ก(2) **บุคลากรใหม่** องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสรรหา ว่าจ้างบรรจุและรักษาบุคลากรใหม่ไว้?

5.1 ก(3) **การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร**องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการเตรียมบุคลากรให้
พร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร?

5.1 ก(4) **ความสำเร็จในงาน**องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดรูปแบบการทำงานและบริหารบุคลากร?

5.1 ข(1) **สภาพแวดล้อมการทำงาน**องค์กรดำเนินการอย่างไรเพื่อสร้างความมั่นใจด้านสุขภาพ สวัสดิภาพ
และความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่ทำงานของบุคลากร?

5.1 ข(2) **นโยบายการบริการและสิทธิประโยชน์**องค์กรสนับสนุนบุคลากรโดยจัดให้มีการบริการ สิทธิ
ประโยชน์และนโยบายอย่างไร?

5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement) : สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับบุคลากร เพื่อให้มีผลการดำเนินการที่โดดเด่น (45 คะแนน)

หมวด 5.2

5.2ก(1) วัฒนธรรมองค์กร องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เกิดการสื่อสารที่เปิดกว้างการทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดีและบุคลากรที่มีความผูกพัน?

5.2ก(2) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร?

5.2ก(3) การประเมินความผูกพัน องค์กรประเมินความผูกพันของบุคลากรอย่างไร?

5.2ก(4) การจัดการผลการปฏิบัติงาน ระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสนับสนุนให้มีการทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดีและความผูกพันของบุคลากรอย่างไร?

5.2ข(1) ระบบการเรียนรู้และการพัฒนา ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาสนับสนุนความต้องการขององค์กรและการพัฒนาตนเองของบุคลากรผู้บริหารและผู้นำอย่างไร?

5.2ข(2) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา องค์กรมีวิธีประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และการพัฒนาอย่างไร?

5.2ข(3) ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดการความก้าวหน้าในอาชีพการงานของบุคลากรและผู้นำในอนาคต?

6.1 กระบวนการทำงาน (Work processes) : สถาบันมีวิธีการออกแบบ จัดการ และปรับปรุง การจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และกระบวนการทำงานที่สำคัญอย่างไร (45 คะแนน)

หมวด 6.1

6.1 ก(1) สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการจัดทำข้อกำหนดของการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และกระบวนการทำงานที่สำคัญ

6.1 ก(2) กระบวนการทำงานที่สำคัญขององค์กรมีอะไรบ้าง

6.1 ก(3) สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อ พันธกิจอื่น ๆ และกระบวนการทำงานที่สำคัญเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนด

6.1 ข(1) สถาบันมั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการทำงานต่าง ๆ เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ

6.1 ข(2) กระบวนการสนับสนุนองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ?

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

6.1 ค. การจัดการห่วงโซ่อุปทาน องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดการห่วงโซ่อุปทาน?

6.1 ง. สถาบันมีการดำเนินการกับโอกาสในการสร้างนวัตกรรมอย่างไร

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness) :
สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติการต่าง ๆ มีการบริหารจัดการอย่าง
มีประสิทธิภาพ (40 คะแนน)

หมวด 6.2

6.2ก สถาบันมีการจัดการต้นทุน ประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพของการปฏิบัติการอย่างไร

6.2ข สถาบันมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศที่อ่อนไหวหรือเป็นสิทธิพิเศษ
(**Privilege**) และสินทรัพย์ที่สำคัญ มีความปลอดภัยและมีการป้องกันภัยบนโลกไซเบอร์

6.2ค(1) ความปลอดภัย (Safety) สถาบันดูแลให้มีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการที่ปลอดภัยได้
อย่างไร

6.2ค(2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจ (**Business Continuity**) สถาบันมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจ
ว่า มีการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน



Approach

Systematic

Well ordered

Repeatable

Fact & Data

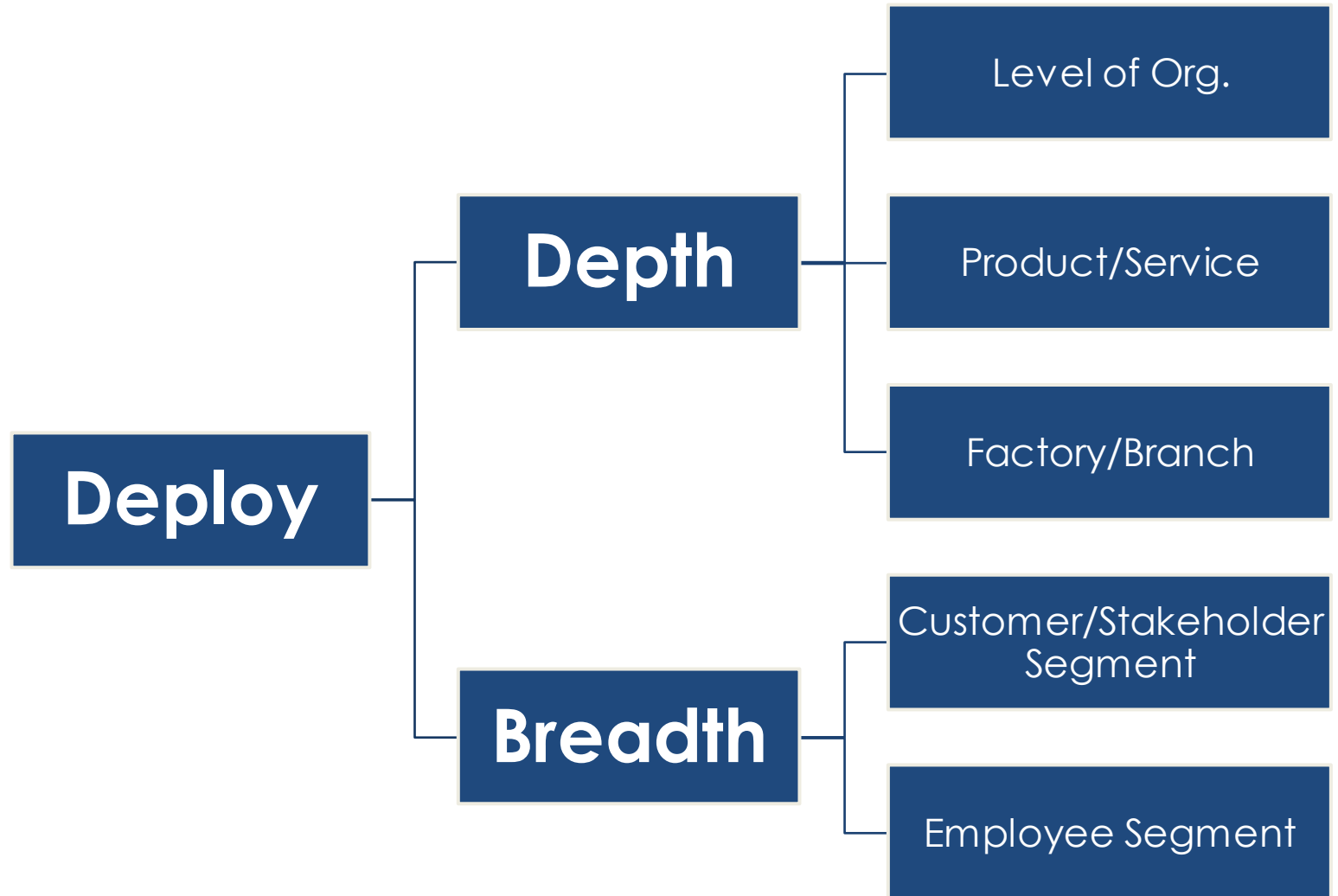
Improvable

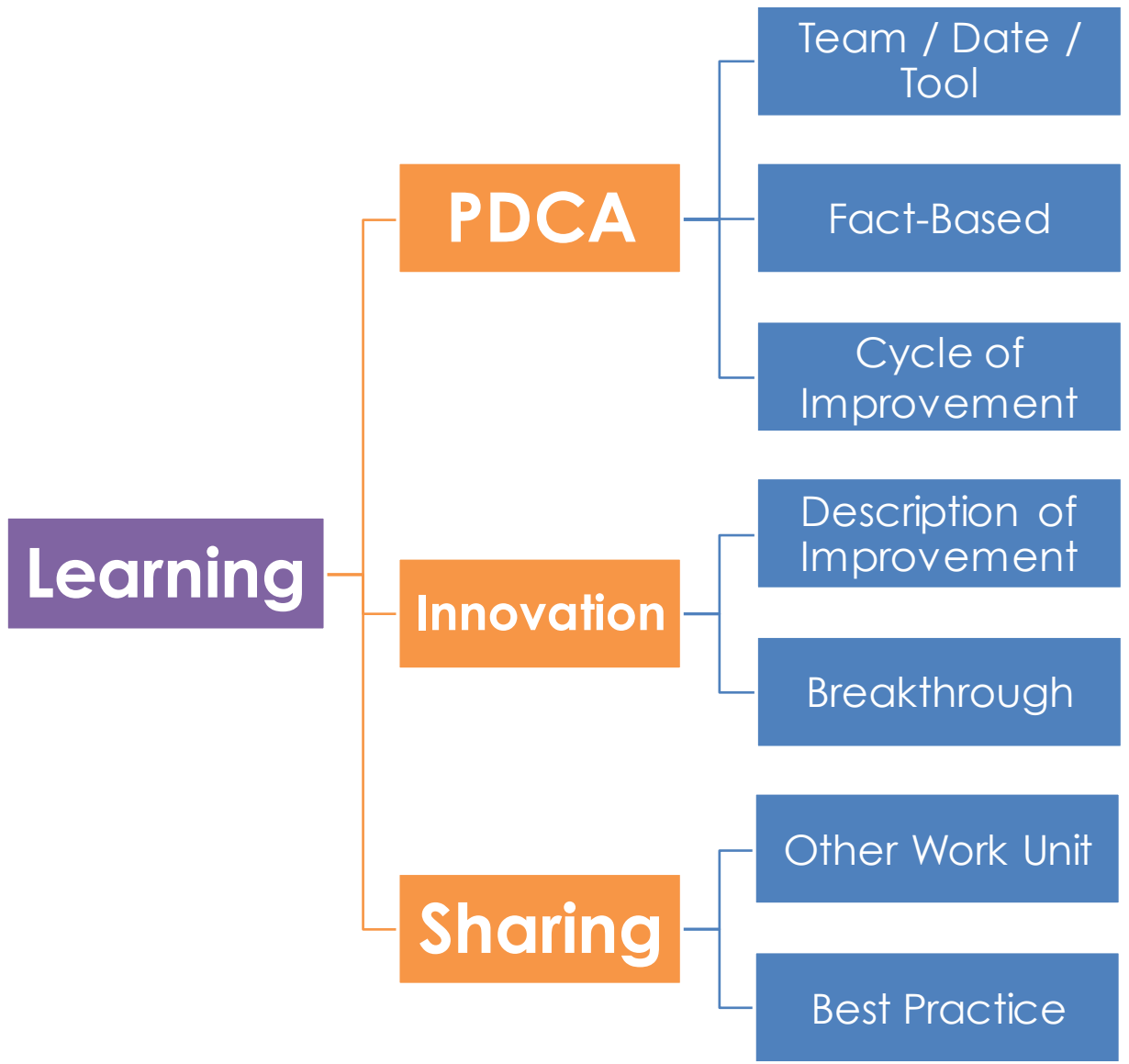
Effective

Aligned Org.
Need

Outcome of
measure









Integration

Alignment

Obj./Plan/Process

Resource

Result & Improvement

Org. needs

Organization Profile

Result Cat.7

Other process

Cat. 1-6

Work Unit /Stakeholder



ADLI

Approach

- **ทำไมต้องทำ**(เหมาะสมกับบริบทและตอบสนองข้อกำหนดของเกณฑ์)
- แหล่งข้อมูล และ **Input** มาจากไหน
- **ขั้นตอนที่เป็นระบบ**: ใครทำ ทำอะไร ทำอย่างไร ทำเมื่อไร บ่อยแค่ไหน
- **Output** นำไปใช้อย่างไร ที่ไหน
- **ตัวชี้วัดของกระบวนการและผลลัพธ์**(ประสิทธิภาพและประสิทธิผลมีอะไรบ้าง)
- จัดทำเป็นมาตรฐานหรือยัง เป็นตัวอย่างที่ดีอย่างไร

Deploy

- นำ**กระบวนการ**ไปปฏิบัติทุกหน่วยงาน ทุกระดับอย่างไร
- นำ**กระบวนการ**ไปปฏิบัติตามที่เกณฑ์กำหนดว่าสำคัญและจำเป็นต่อองค์กร อย่างไร
- มีระบบตรวจติดตามให้ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ ตาม**ตัวชี้วัด**อย่างไร

Learning

- ใครประเมินกระบวนการและผลลัพธ์ ประเมินอย่างไร เมื่อไร บ่อยแค่ไหน
- นำผลการประเมินไป**ปรับปรุงกระบวนการ**อย่างต่อเนื่อง และ**สร้างนวัตกรรม**อย่างไร
- **แบ่งปัน**ความรู้และประสบการณ์การปรับปรุงและนวัตกรรมกระบวนการอย่างไร

Integration

- กระบวนการสอดคล้องกับ**เป้าหมาย บริบทองค์กร** และ**ข้อกำหนด**ของเกณฑ์อย่างไร
- มีการปฏิบัติการที่สอดคล้องกลมกลืนกับหน่วยงานย่อย หรือกระบวนการอื่นอย่างไร
- แสดงผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดครบถ้วนหรือไม่

Approach (แนวทาง) :

เป็นระบบ : มีขั้นตอน ผู้รับผิดชอบชัดเจน ทำซ้ำได้ และมีตัวชี้วัด

มีประสิทธิผล : ผลลัพธ์ได้ตามคาด

Deployment (การนำไปปฏิบัติ) :

การนำแนวทางไปปฏิบัติอย่างทั่วถึงและจริงจัง

Learning (การเรียนรู้) :

การประเมินกระบวนการอย่างเป็นระบบ

การปรับปรุง และนวัตกรรมกระบวนการและแลกเปลี่ยนเรียนรู้

Integration(การบูรณาการ):

ความสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร

ความสอดคล้องและกลมกลืนกับแผนงาน กระบวนการ และผลลัพธ์



Approach

INPUT

- อธิบายการได้มาซึ่ง **Input** ที่สำคัญ และจำเป็น

PROCESS

- ใคร ทำอะไร ทำอย่างไร ทำเมื่อไร

OUTPUT

- กระบวนการมีประสิทธิผลตอบสนองต่อวัตถุประสงค์
- มีการระบุผลผลิต และระบุการนำไปใช้

ต้องมั่นใจว่ากระบวนการสามารถทำซ้ำได้และเกิดประสิทธิผลในการดำเนินการ
สอดคล้องกับบริบทขององค์กร

DEPLOYMENT

- ผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการปฏิบัติตามขั้นตอน และวิธีการที่กำหนดไว้
- ปฏิบัติในแนวทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร โดยไม่มีความแตกต่าง
- ทั่วถึงทุกกลุ่มที่เกณฑ์กำหนดเช่น ลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สื่อสาร/ถ่ายทอด

นำไปปฏิบัติ

ติดตามผล KPI

- มีแผนรองรับและถ่ายทอดตัวชี้วัดเพื่อติดตามกระบวนการ
- สั่งการ และมอบหมายชัดเจน
- ชี้แจงและทำความเข้าใจ
- อบรม เพิ่มพูนความรู้
- สื่อสารผ่านช่องทางต่างๆ

มีการเก็บข้อมูล
มีการประชุมติดตาม
มีรายงานตัวชี้วัด

LEARNING



- ประเมินผล ทบทวนกระบวนการกับผลการดำเนินการในอดีต
- เปรียบเทียบผลการดำเนินการกับคู่แข่ง
- ศึกษาจาก **Best Practice** เพื่อนำมาพิจารณาปรับปรุงกระบวนการ
- มีผู้รับผิดชอบดำเนินการ และมีรอบระยะเวลาดำเนินการชัดเจน
- ทำให้เกิดแนวปฏิบัติที่ดี
- เกิดการเรียนรู้ระดับองค์กร สู่การเกิดนวัตกรรม

Integration



เชื่อมโยงกับโครงสร้างองค์กร

เชื่อมโยงกับทุก **Unit**

เชื่อมโยงกับกระบวนการอื่น



เข้าใจการประเมินผลลัพธ์

เข้าใจคำถามผลลัพธ์





Le : **level** ผลลัพธ์ในปี
ปัจจุบัน

T : ผลลัพธ์ย้อนหลัง 3 จุด

C : ผลลัพธ์ของคู่แข่ง

I : ผลลัพธ์ที่สัมพันธ์กับ
กระบวนการที่เกี่ยวข้อง
สัมพันธ์กับพันธกิจ
วิสัยทัศน์ จำแนกตาม
กลุ่มที่เหมาะสมตามที่
องค์กรระบุไว้

ผลลัพธ์

<p>0% หรือ 5%</p>	<ul style="list-style-type: none"> ไม่มีการรายงานผลการดำเนินการขององค์กร หรือมีผลลัพธ์ที่ไม่ดีในหัวข้อที่รายงาน. (Le) ไม่แสดงแนวโน้มของข้อมูล หรือแสดงแนวโน้มเชิงลบเป็นส่วนใหญ่. (T) ไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ. (C) ไม่มีการรายงานผลลัพธ์ในเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจขององค์กร. (I)
<p>10%, 15%, 20%, หรือ 25%</p>	<ul style="list-style-type: none"> มีการรายงานผลการดำเนินการขององค์กรเพียงบางเรื่องที่ตอบคำถามพื้นฐานของหัวข้อ และมีระดับผลการดำเนินการที่เริ่มดี. (Le) มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลในบางเรื่อง โดยบางเรื่องแสดงแนวโน้มเชิงลบ. (T) แทบไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ. (C) มีการรายงานผลลัพธ์เพียงบางเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจขององค์กร. (I)
<p>30%, 35%, 40%, หรือ 45%</p>	<ul style="list-style-type: none"> มีการรายงานระดับผลการดำเนินการที่ดี ตอบคำถามพื้นฐานของหัวข้อ. (Le) มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง และข้อมูลส่วนใหญ่ที่แสดงนั้นมีแนวโน้มที่ดี. (T) เริ่มมีการแสดงสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ. (C) มีการรายงานผลลัพธ์หลายเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจขององค์กร. (I)





<p>50%, 55%, 60%, หรือ 65%</p>	<ul style="list-style-type: none"> • มีการรายงาน<u>ระดับผลการดำเนินการ</u>ที่ดี <u>ตอบคำถามโดยรวม</u>ของหัวข้อ. (Le) • แสดงถึง<u>แนวโน้มที่ดี</u>ในเรื่องที่<u>มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจ</u>ขององค์กร. (T) • <u>ผลการดำเนินการ</u>ในปัจจุบันบางเรื่องดีกว่าคู่แข่ง และ/หรือ<u>ระดับเทียบเคียง</u>ที่เหมาะสม. (C) • มีการรายงาน<u>ผลการดำเนินการ</u>ขององค์กรที่ครอบคลุมความต้องการของลูกค้ำที่สำคัญส่วนใหญ่ <u>ความต้องการของตลาดที่สำคัญส่วนใหญ่</u> และ<u>คำถามของกระบวนการที่สำคัญส่วนใหญ่</u>. (I)
<p>70%, 75%, 80% หรือ 85%</p>	<ul style="list-style-type: none"> • มีการรายงาน<u>ระดับผลการดำเนินการ</u>ที่ดีถึงดีเลิศ <u>ตอบคำถามย่อย</u>ของหัวข้อ. (Le) • มี<u>แนวโน้มที่ดี</u>อย่างต่อเนื่องในเรื่องที่<u>สำคัญส่วนใหญ่</u>ซึ่งจะทำให้<u>บรรลุพันธกิจ</u>ขององค์กร. (T) • มี<u>แนวโน้ม</u>และ<u>ระดับผลการดำเนินการ</u>ในปัจจุบันหลายเรื่องถึงส่วนใหญ่ ดีกว่าคู่แข่ง และ/หรือ<u>ระดับเทียบเคียง</u> และมี<u>ผลการดำเนินการ</u>ที่แสดงถึง<u>ความเป็นผู้นำ</u>ในระดับดีมาก. (C) • มีการรายงาน<u>ผลการดำเนินการ</u>ขององค์กรที่ครอบคลุมความต้องการของลูกค้ำที่สำคัญส่วนใหญ่ <u>ความต้องการของตลาดที่สำคัญส่วนใหญ่</u> และ<u>คำถามของกระบวนการและแผนปฏิบัติการส่วนใหญ่</u>. (I)
<p>90%, 95% หรือ 100%</p>	<ul style="list-style-type: none"> • มีการรายงาน<u>ระดับผลการดำเนินการ</u>ที่ดีเลิศ <u>ตอบคำถาม</u>ของหัวข้ออย่างครบถ้วน. (Le) • มี<u>แนวโน้มที่ดี</u>อย่างต่อเนื่องในเรื่องที่<u>สำคัญทุกเรื่อง</u>ซึ่งจะทำให้<u>บรรลุพันธกิจ</u>ขององค์กร. (T) • แสดงถึง<u>ความเป็นผู้นำ</u>ทั้งในธุรกิจและ<u>เป็นผู้นำสำหรับการเทียบเคียง</u>ในหลายด้าน. (C) • มีการรายงาน<u>ผลการดำเนินการและการคาดการณ์ผลการดำเนินการ</u>ขององค์กรที่ครอบคลุมความต้องการของลูกค้ำที่สำคัญส่วนใหญ่ <u>ความต้องการของตลาดที่สำคัญส่วนใหญ่</u> และ<u>คำถามของกระบวนการและแผนปฏิบัติการส่วนใหญ่</u>. (I)



7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ (Student Learning, Customer-Focused Service Results, Process Results) : ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านประสิทธิผลของกระบวนการเป็นอย่างไร (120 คะแนน)

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

ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่ตอบสนองผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นคืออะไร

ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน (WORK PROCESS EFFECTIVENESS RESULTS)

(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ (PROCESS EFFECTIVENESS and Efficiency)

ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการคืออะไร

BASIC

Overall

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ (Student Learning, Customer-Focused Service Results, Process Results) : ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านประสิทธิผลของกระบวนการเป็นอย่างไร (120 คะแนน)

BASIC

(2) ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน (Safety and Emergency Preparedness)
ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินเป็นอย่างไร

Overall

ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน (Supply-Network Management Results)
ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทานเป็นอย่างไร

7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า (Customer Results) : ผลลัพธ์การดำเนินการด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นอย่างไร (80 คะแนน)

BASIC

Overall

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

(1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER Satisfaction)

ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นคืออะไร

(2) ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER ENGAGEMENT)

ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นคืออะไร

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (Workforce Results) : ผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากรมีอะไรบ้าง (80 คะแนน)

BASIC

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (WORKFORCE-Focused RESULTS)

(1) ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร (WORKFORCE CAPABILITY and CAPACITY)

ผลลัพธ์ด้านชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรมีอะไรบ้าง

(2) บรรยากาศการทำงาน (WORKFORCE Climate)

ผลลัพธ์ด้านบรรยากาศการทำงานมีอะไรบ้าง

(3) ความผูกพันของบุคลากร (WORKFORCE ENGAGEMENT)

ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของบุคลากรมีอะไรบ้าง

(4) การพัฒนาบุคลากร (WORKFORCE Development)

ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากรและผู้นำองค์กรมีอะไรบ้าง

Overall

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร (Leadership and Governance Results) : ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร เป็นอย่างไร (80 คะแนน)

BASIC

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

(1) การนำองค์กร (Leadership)

ผลลัพธ์ด้านการสื่อสารของผู้บริหารระดับสูงและการสร้างความผูกพันกับบุคลากร คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นมีอะไรบ้าง

(2) การกำกับดูแลองค์กร (GOVERNANCE)

ผลลัพธ์ด้านความรับผิดชอบในการกำกับดูแลองค์กรมีอะไรบ้าง

(3) กฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ (Law, Regulation, and Accreditation)

ผลลัพธ์ด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพมีอะไรบ้าง

(4) จริยธรรม (Ethics)

ผลลัพธ์ด้านการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมมีอะไรบ้าง

(5) สังคม (Society)

ผลลัพธ์ด้านความผาสุกของสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญมีอะไรบ้าง

Overall

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์ (Budgetary, Financial, Market, and Strategy Results) : ผลลัพธ์การดำเนินการด้านความมั่นคงทางการเงินและการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติเป็นอย่างไร (90 คะแนน)

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

(1) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน (Budgetary and Financial PERFORMANCE)

ผลลัพธ์ของการดำเนินการด้านการเงินคืออะไร

(2) ผลการดำเนินการด้านตลาด (Market PERFORMANCE)

ผลลัพธ์ของการดำเนินการด้านตลาด

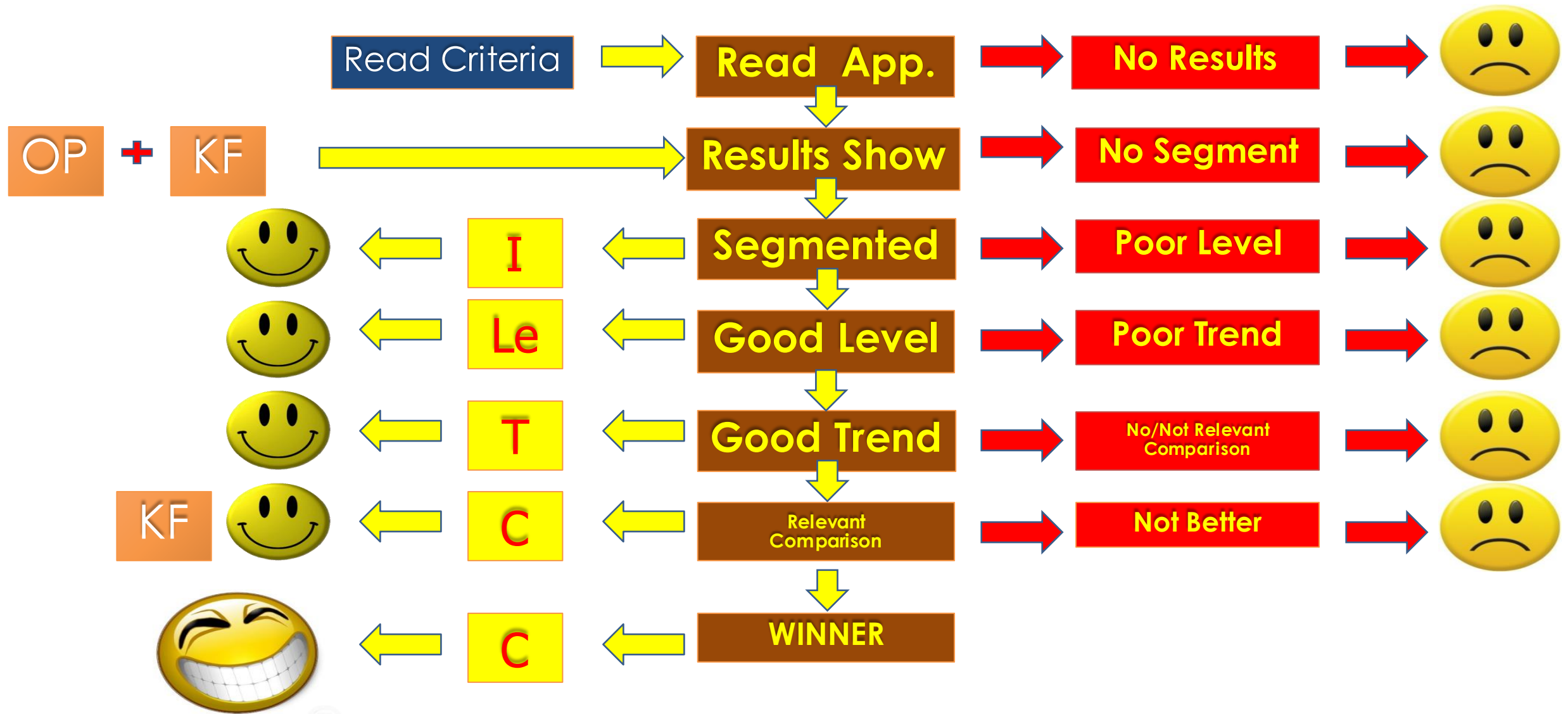
ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation RESULTS)

ผลลัพธ์ด้านการบรรลุความสำเร็จของกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของสถาบันมีอะไรบ้าง

BASIC

Overall

แนวคิดการประเมินผลลัพธ์



VISION

```
graph BT; A[ผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาด] --> B[VISION]; B[ผลลัพธ์ด้านลูกค้า] --> A; C[ผลลัพธ์ด้านกระบวนการภายใน] --> B; D[ผลลัพธ์ด้านบุคลากร] --> C; E[ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร] --> C;
```

ผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาด

ผลลัพธ์ด้านลูกค้า

ผลลัพธ์ด้านกระบวนการภายใน

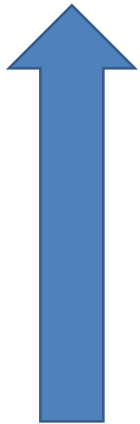
ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร

วิสัยทัศน์

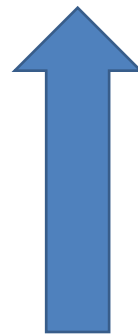


Outcome and Impact KPIs



หมวด 2 และ 7.5

Strategic KPIs



หมวด 1 และ 7.4

Management Process



หมวด 3 และ 7.2

Core Process



หมวด 5 และ 7.3

Support Process

หมวด 6 และ 7.1

Operation/Mission KPIs

คำถามเกณฑ์ หมวด 7.x	รายการตัววัด สำคัญที่จะแสดง	เชื่อมโยงกับ กระบวนการใดใน หมวดใด	การจำแนกกลุ่ม สำคัญที่จะแสดง	คู่เทียบสำคัญที่จะ แสดง
7.3 ก 1				
7.3 ก 2				
7.3 ก 3				
7.3 ก 4				



7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ (Product and Process Results)

เจตจำนง หัวข้อนี้ถ้ามถึงผลลัพธ์การดำเนินการด้านผลิตภัณฑ์และการปฏิบัติการที่สำคัญ เพื่อแสดงให้เห็นถึงผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพและมีคุณค่า ซึ่งจะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและความผูกพัน

1. ร้อยละความสำเร็จของกระบวนการทำงาน
2. ร้อยละความสำเร็จของการรักษาระยะเวลาการให้บริการมาตรฐาน
3. จำนวนครั้งของระบบ IT ที่ไม่สามารถทำงานได้
4. ระยะเวลาการแก้ไขปัญหา IT ชัดชัด
5. จำนวนนวัตกรรม การปรับปรุงกระบวนการทำงาน
6. ต้นทุนในการให้บริการที่ลดลง
7. ระยะเวลารอคอยเฉลี่ยที่ลดลง
8. ร้อยละบุคลากรที่ได้รับการอบรมมาตรฐานด้านความปลอดภัย
9. จำนวนองค์ความรู้หรือสินทรัพย์
10. องค์ความรู้ที่นำไปใช้ประโยชน์/การแก้ปัญหา
11. จำนวนอาคารสถานที่ที่ได้รับการซ่อมระบบฉุกเฉิน

7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า (Customer Results)

เจตจำนง หัวข้อนี้ถ้ามถึงผลลัพธ์ของผลการดำเนินการด้านลูกค้า เพื่อแสดงให้เห็นว่าองค์กรดำเนินการได้ดีเพียงใดในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า และสร้างความผูกพันในระยะยาว.

1. ร้อยละความพึงพอใจจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่กำหนดไว้ในโครงสร้างองค์การ
2. ร้อยละความไม่พึงพอใจ
3. ร้อยละของข้อเสนอแนะสำคัญที่นำไปปรับปรุงการให้บริการ
4. ร้อยละข้อร้องเรียนที่ลดลง
5. ร้อยละของงานบริการที่ได้รับการปรับปรุง
6. จำนวนงานบริการใหม่ที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
7. จำนวนนวัตกรรมการให้บริการ
8. จำนวนช่องทางการให้บริการใหม่
9. ต้นทุนการให้บริการที่ลดลง
10. ระยะเวลาการให้บริการที่ลดลง
11. ร้อยละของประชาชน องค์กร ที่มีส่วนร่วมกิจกรรมขององค์กร
12. จำนวนกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับกลุ่มผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (Workforce Results)

เจตจำนง หัวข้อนี้ถามถึงผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร เพื่อแสดงให้เห็นว่าองค์กรสามารถสร้างและรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เพิ่มผลิตภาพ มีความเอื้ออาทร ความผูกพัน และการเรียนรู้ให้แก่บุคลากรทั้งหมดได้ดีเพียงใด.

1. ร้อยละของบุคลากรที่มีทักษะเพิ่มขึ้น
2. ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาให้มีสมรรถนะที่สูงขึ้น
3. ร้อยละของบุคลากรที่มีตำแหน่งที่สูงขึ้น
4. ร้อยละของบุคลากรที่มีพัฒนาการของผลการประเมิน
5. ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาตามแผน
6. ร้อยละของบุคลากรที่มีการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล
7. ร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่อแผนพัฒนาบุคลากร
8. ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการตรวจสอบสุขภาพประจำปี
9. ร้อยละของบุคลากรที่ปัญหาสุขภาพที่ได้รับการดูแลรักษาช่วยเหลือ
10. ร้อยละของความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวก
11. ร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่อสวัสดิการ
12. อัตราการเจ็บป่วยของบุคลากร
13. ร้อยละของบุคลากรผ่านการอบรมด้านมาตรฐานความปลอดภัย
14. อัตราการลาออก โอนย้าย
15. ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับรางวัล
16. ร้อยละของความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร
17. ค่าใช้จ่ายในการพัฒนาบุคลากรต่อคน
18. ร้อยละของผู้บริหารที่ผ่านการอบรมหลักสูตรผู้บริหาร

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร (Leadership and Governance Results)

เจตจำนง หัวข้อนี้ถามถึงผลลัพธ์ที่สำคัญขององค์กรในเรื่องการนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูงและการกำกับดูแลองค์กร เพื่อแสดงให้เห็นถึงสถานภาพทางการเงินที่ดี การเป็นองค์กรที่มีจริยธรรม ซึ่งทำให้บรรลุผลด้านความรับผิดชอบต่อสังคม.

1. ร้อยละความพึงพอใจต่อการนำองค์กร
2. ร้อยละการรับรู้และเข้าใจทิศทางองค์กร
3. ระดับความเชื่อมั่นของผู้บริหาร
4. จำนวนรางวัลทั้งภายในและภายนอก
5. ร้อยละของการตรวจประเมินภายในและภายนอกที่นำไปพัฒนาและปรับปรุง
6. ร้อยละข้อร้องเรียนทางวินัยที่ได้รับการแก้ไข
7. ระดับความโปร่งใส
8. ร้อยละข้อร้องเรียนด้านวินัย ความโปร่งใสที่ลดลง
9. ผลการปฏิบัติตามกฎหมาย
10. ร้อยละของบุคลากรที่ผ่านการอบรมด้านจริยธรรม
11. จำนวนหลักสูตร กิจกรรมส่งเสริมจริยธรรมความโปร่งใส
12. ตัววัดเกี่ยวกับการจัดการ ชยะ พลังงาน สิ่งแวดล้อม
13. ร้อยละความพึงพอใจของชุมชนที่มีต่อกิจกรรมสนับสนุนชุมชน
14. จำนวนกิจกรรมแก้ไขปัญหาสังคมชุมชน
15. ร้อยละของบุคลากรที่มีส่วนร่วมในการสนับสนุนชุมชน

7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด (Financial, Market and Strategy Results)

เจตจำนง หัวข้อนี้ตรวจสอบประเมินผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาดที่สำคัญ เพื่อให้เข้าใจถึงความมั่นคงทางการเงิน รวมทั้งความท้าทายและความสำเร็จด้านตลาดขององค์กร รวมถึงการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

1. ร้อยละของการเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวม
2. ร้อยละของการเบิกจ่ายงบประมาณงบลงทุน
3. ร้อยละของการเบิกจ่ายงบประมาณงบสำนักงาน
4. ตัววัดตามวิสัยทัศน์
5. ตัววัดเป้าประสงค์ตามแผนยุทธศาสตร์
6. ตัววัดผลผลิตตามพันธกิจ
7. ตัววัดการบรรลุแผนงาน โครงการ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว
8. ตัววัดด้านการบริหารความเสี่ยง
9. ตัววัดการรับรู้เข้าใจและการนำแผนไปปฏิบัติ



Process Strengths

01

องค์กร**เริ่ม**แสดงให้เห็น**แนวทางการดำเนินการ**ที่สอดคล้องกับเกณฑ์ EdPEX เช่น

- แนวทางในการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม
- แนวทางในการสื่อสารกับบุคลากร ผู้เรียน ผู้รับบริการและคู่ความร่วมมือ
- ระบบการกำกับดูแลที่มีความรับผิดชอบ
- การจัดทำแผนกลยุทธ์
- ระบบในการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีในปัจจุบัน
- ระบบในการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มบริการวิชาการ
- แนวทางในการจัดการเครือข่ายอุปทาน

การมีแนวทางการดำเนินการในประเด็นดังกล่าวอาจช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์และพันธกิจที่ตั้งไว้



Process OFIs



01

องค์กรไม่ได้แสดง**แนวทางที่เป็นระบบ**ในหลายกระบวนการพื้นฐานที่สำคัญ หรือเป็น**เพียงกิจกรรมที่ดำเนินการ** ซึ่งขาดรายละเอียดเรื่องผู้รับผิดชอบ ขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน ระยะเวลาหรือความถี่ในการดำเนินงานที่แสดงว่าทำซ้ำได้ รวมถึงการใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อการปรับปรุงตามแนวทาง PDCA เช่น

- กระบวนการส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม
- กระบวนการการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ
- กระบวนการกำกับดูแลองค์กรที่ดี
- กระบวนการตอบสนองสังคมและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนที่สำคัญ
- กระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการจัดทำกลยุทธ์
- กระบวนการกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรมผ่านการจัดทำกลยุทธ์
- กระบวนการการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติ

การดำเนินการที่เป็นระบบในประเด็นดังกล่าวอาจช่วยให้องค์กรมั่นใจได้ว่า ผลลัพธ์ขององค์กรจะบรรลุเป้าหมายที่ตอบสนองต่อพันธกิจและวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้



02

คณะฯ ยังไม่ได้แสดงให้เห็นถึง**การนำแนวทางไปสู่การปฏิบัติที่ชัดเจน** การกำหนดกลไกการถ่ายทอดกระบวนการที่สำคัญสู่การปฏิบัติ รวมถึงการนำแนวทางไปสู่การปฏิบัติที่ครอบคลุมในทุกด้านและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตัวอย่างเช่น

- การสื่อสารวิสัยทัศน์ค่านิยมไปสู่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- กระบวนการดำเนินการด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และความกังวลของชุมชนในปัจจุบันและอนาคต
- การวางแผนกลยุทธ์ การถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติ
- การนำความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญของนักเรียนไปจัดทำเป็นข้อกำหนดของกระบวนการทำงานที่สำคัญ
- การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การจัดการสินทรัพย์ทางความรู้
- การสร้างความมั่นใจด้านสุขภาพ ความปลอดภัย และความสะอาดในการเข้าถึงสถานที่ทำงานของบุคลากร
- การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร การพัฒนาผลการปฏิบัติงานของบุคลากร
- การปรับปรุงกระบวนการทำงานสำคัญ

การนำแนวทางไปสู่การปฏิบัติที่ครอบคลุมในประเด็นดังกล่าวอาจช่วยให้องค์กรสามารถนำแนวทางไปดำเนินการให้เกิดประสิทธิผล

การนำแนวทางไปสู่การปฏิบัติที่ครอบคลุมทุกพื้นที่ ทุกกลุ่มที่สำคัญอาจช่วยให้คณะฯสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น



03

คณะฯ ยังไม่ได้แสดงให้เห็นถึง **การดำเนินการที่เป็นระบบในการประเมินและปรับปรุง** กระบวนการที่สำคัญในแทบทุกกระบวนการ การเปลี่ยนแปลงกระบวนการ ยังเป็นการเปลี่ยนแปลงโดยการตั้งรับปัญหา หรือเป็นแนวคิดในการปรับปรุงแบบ ฟุ้งๆ การมีแนวทางที่เป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงในทุกกระบวนการอาจ ช่วยให้คณะฯ สามารถพัฒนากระบวนการให้สอดคล้องกับความต้องการและเป้าหมาย ของคณะฯ ในการบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้





Result Strengths

01

องค์กรมีผลลัพธ์ที่บรรลุเป้าหมายและมีแนวโน้มที่ดีหลายด้าน ได้แก่

ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองลูกค้ากลุ่มอื่นและด้านกระบวนการ เช่น จำนวนเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการเพื่อศึกษาต่อใน มรวอ. สระแก้ว โครงการบริการวิชาการภายใต้โครงการยุทธศาสตร์ราชภัฏเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น จำนวนทุนวิจัย ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตหลักสูตร วท.บ. ผลลัพธ์อัตราภาวะการณืมีงานทำสำหรับบัณฑิต

ด้านลูกค้า ความพึงพอใจของผู้เรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักสูตร บธ.บ. ความพึงพอใจของแหล่งทุนวิจัย และผู้รับบริการวิชาการ

ด้านบุคลากร ด้านบรรยากาศการทำงาน ด้านความผูกพันของบุคลากร

ด้านการนำองค์กร

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารของทีมบริหาร ผลการประเมินรองอธิการบดีในภาพรวม ผลการรับรองคุณภาพหลักสูตร



Result OFIs



01

องค์กร ยังไม่ได้กำหนดตัวชี้วัดให้ครอบคลุมเพื่อแสดงผลลัพธ์ที่สำคัญในหลายด้าน ได้แก่

ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ

- ผลของการดำเนินการตามข้อกำหนดของกระบวนการทำงานที่สำคัญ ด้านระบบงานผลิตภัณฑ์ติดตามตาราง 6.1 ก (2) เช่น หลักสูตรที่มีการดำเนินการตามเกณฑ์ **AUN-QA** หลักสูตรที่มุ่งเน้นการเรียนรู้เชิงผลิตภาพ และการเรียนรู้นอกห้องเรียน
- ผลลัพธ์ด้านระบบงานวิจัยและนวัตกรรม ตามตาราง 6.1 ก(2)-1 เช่น งานวิจัยที่เกี่ยวกับนวัตกรรมและองค์ความรู้ ด้านอาหารเพื่อสุขภาพ และผลผลิตเกษตรปลอดภัย ด้านพัฒนาเชิงพื้นที่และพัฒนาเมืองด้วยเศรษฐกิจสร้างสรรค์
- ผลลัพธ์ด้านระบบงานบริการวิชาการตามตาราง 6.1 ก(2)-2 เช่น งานบริการวิชาการที่ตอบสนองความต้องการของ ชุมชน
- ผลลัพธ์ด้านการบริหารทรัพยากร (6.2 ก) เช่น ผลของการควบคุมต้นทุน ผลลดต้นทุนจากกระบวนการพัสดุ ผลของการใช้เทคโนโลยีมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน
- ผลการดำเนินการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ เช่น จำนวนครั้งของการเกิดความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ ระยะเวลาการกู้ให้คงสภาพ ผลการจัดการความเสี่ยงของกระบวนการตรวจสอบเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ



01

องค์กร ยังไม่ได้กำหนดตัวชี้วัดให้ครอบคลุมเพื่อแสดงผลลัพธ์ที่สำคัญในหลายด้าน ได้แก่

ด้านลูกค้า

- ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของลูกค้ากลุ่มบริการวิชาการ และวิจัย
- ผลลัพธ์แยกตามปัจจัยความผูกพันของผู้เรียน และลูกค้าแต่ละกลุ่มที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร
- ผลลัพธ์สำคัญด้านความพึงพอใจ ของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นแยกตามประเด็นที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจที่ระบุไว้ในตาราง P1-ข(2) ในโครงสร้างองค์กร
- ผลลัพธ์ด้านความไม่พึงพอใจของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นทุกกลุ่ม
- ผลลัพธ์ด้านการจัดการข้อร้องเรียน



01

องค์กร ยังไม่ได้กำหนดตัวชี้วัดให้ครอบคลุมเพื่อแสดงผลลัพธ์ที่สำคัญในหลายด้าน ได้แก่

ด้านบุคลากร

- ผลลัพธ์ด้านบรรยากาศการทำงานและผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากรหลายด้าน เช่น ลักษณะการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน และคุณภาพชีวิต รวมถึงความปลอดภัย สุขอนามัย สวัสดิภาพ รวมทั้งอุบัติเหตุของบุคลากร
- ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านความพึงพอใจของบุคลากรและความผูกพันของบุคลากร
- ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการอบรม การสัมมนา



01

องค์กร ยังไม่ได้กำหนดตัวชี้วัดให้ครอบคลุมเพื่อแสดงผลลัพธ์ที่สำคัญในหลายด้าน ได้แก่

ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร

- ผลลัพธ์ที่สะท้อนประสิทธิผลด้านการสื่อสารกับผู้เรียน ลูกค้าและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ
- ผลลัพธ์ด้านการประเมินผู้นำระดับสูงแยกตามประเด็น และแยกรายบุคคล และคกก.กำกับดูแลองค์กร
- การกำกับด้านการเงิน
- ผลการตรวจสอบโดยสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน
- ผลการดำเนินการตามกฎหมายด้านการจัดซื้อจัดจ้าง
- ผลการกำกับด้านพันธกิจวิจัย และบริการวิชาการ
- ผลการประเมินธรรมาภิบาลของผู้บริหารตามตาราง 1.2 และตาราง 1.2 ก(1)
- ผลลัพธ์ด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ ที่ระบุไว้ในตาราง P1.ก(5) ในโครงสร้างองค์กร
- ผลการปฏิบัติตามกฎหมายด้านการเงิน วิจัย การบริการวิชาการ ผลการประเมินความโปร่งใสของหน่วยงานของรัฐจากหน่วยงานภายนอก
- จำนวนข้อร้องเรียนด้านจริยธรรมทั้งด้านการเรียนการสอน วิจัย และบริการวิชาการ (ตาราง 1.2 ข(2))
- ผลการดำเนินงานตามโครงการที่ระบุใน 1.2 ค(1)



01

องค์กร ยังไม่ได้กำหนดตัวชี้วัดให้ครอบคลุมเพื่อแสดงผลลัพธ์ที่สำคัญในหลายด้าน ได้แก่ **ด้านงบประมาณ การเงิน และการตลาดหลายตัว**

- สภาพคล่อง ความสามารถในการทำกำไร
- ประสิทธิภาพในการใช้สินทรัพย์
- เงินทุนสำรอง การเพิ่มและลดทุนสำรองสะสม
- รายได้รายจ่ายตามพันธกิจ
- จำนวนหรือสัดส่วนของผู้บริการที่เพิ่มขึ้นในแต่ละพันธกิจ
- จำนวนเงินสะสมต่อปี กำไรสุทธิ สัดส่วนรายได้ต่อรายจ่าย รายรับจากการศึกษา วิจัย แพลตฟอร์มของการลงทุนในด้านต่าง ๆ กระแสเงินสด
- ผลลัพธ์ด้านการบรรลุแผนปฏิบัติการ การบรรลุตัวชี้วัดตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์องค์กร



Band Score	Band Number	Process Descriptors
0-150 Early Development	1	สถาบันแสดงให้เห็นว่ามีการพัฒนาและการดำเนินการตามแนวทางของข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ EdPEX ในระดับเริ่มต้น โดยยังมีอุปสรรคในการนำแนวทางต่าง ๆ ไปถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่ปฏิบัติและยังไม่มีความก้าวหน้า การพยายามปรับปรุงกระบวนการต่างๆ เป็นเพียงการแก้ไขข้อบกพร่อง และการปรับปรุงเพียงเล็กน้อยในระดับเริ่มต้น
151-200 Early Result	2	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ EdPEX แต่ยังมีบางเรื่อง (บางกระบวนการ) หรือบางหน่วยงานที่ยังนำแนวทางต่าง ๆ ไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ สถาบันได้พัฒนาแนวทางการปรับปรุง
201- 260 Early Improvement	3	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานส่วนใหญ่ของเกณฑ์ EdPEX แม้วางยังมีบางเรื่อง(กระบวนการ) หรือบางหน่วยงานที่ยังอยู่ในระยะเริ่มต้นของการนำแนวทางไปปฏิบัติ เริ่มมีการประเมินและปรับปรุงกระบวนการสำคัญ ๆ อย่างเป็นระบบ
261-320 Good Performance	4	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ EdPEX แม้วางยังมีบางเรื่อง(กระบวนการ) หรือบางหน่วยงานที่ยังอยู่ในระยะเริ่มต้นของการนำแนวทางไปปฏิบัติ เริ่มมีการประเมินและปรับปรุงกระบวนการสำคัญ ๆ อย่างเป็นระบบ
321-370 Emerging Industry Leader	5	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของเกณฑ์ EdPEX เป็นอย่างดี สถาบันได้แสดงให้เห็นว่ามีประเมินและปรับปรุงกระบวนการอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง มีการเรียนรู้ขององค์กร ตลอดจนการสร้างนวัตกรรม และส่งผลการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการสำคัญ ๆ
371-430 Industry Leader	6	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางที่ปรับปรุงเป็นอย่างดีตอบสนองต่อข้อกำหนดต่าง ๆ ของเกณฑ์ EdPEX เป็นอย่างดี แนวทางเหล่านี้มีการใช้ตัววัดที่สำคัญ มีการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติ และมีหลักฐานของนวัตกรรมในเกือบทุกเรื่อง การเรียนรู้ขององค์กร รวมทั้งการสร้างนวัตกรรมและการแบ่งปัน BP เป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ แนวทางมีการบูรณาการอย่างชัดเจนกับความต้องการทั้งในปัจจุบันและอนาคตของสถาบัน
431-480 Benchmark Leader	7	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางที่ปรับปรุงเป็นอย่างดีตอบสนองต่อข้อกำหนดต่าง ๆ ของเกณฑ์ EdPEX เป็นอย่างดี สถาบันแสดงให้เห็นว่านวัตกรรม ความเป็นเลิศในการถ่ายทอด และมีตัววัดที่ดีมากในเกือบทุกเรื่อง มีการบูรณาการที่ดียิ่งขึ้นที่ชัดเจน การวิเคราะห์ห้วงองค์กร การเรียนรู้ผ่านนวัตกรรม และการแบ่งปัน BP เป็นกลยุทธ์สำคัญในการจัดการ
481-550 World Leader	8	สถาบันแสดงให้เห็นถึงแนวทางที่โดดเด่นมุ่งเน้นนวัตกรรม มีการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติอย่างถ้วนทั่ว แสดงถึงการใช้ตัววัดอย่างต่อเนื่องและเป็นเยี่ยม มีการบูรณาการของแนวทางกับความต้องการของสถาบันอย่างดียิ่ง มีการวิเคราะห์ห้วงองค์กร การเรียนรู้ผ่านนวัตกรรม และการแบ่งปัน BP ทั่วทั้งองค์กร

86

131

Band Score	Band Number	Result Descriptors
0-125 Early Development	1	สถาบันมีการรายงานผลการดำเนินงานเพียงบางตัวที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ EdPEX แต่ส่วนใหญ่ยังขาดการแสดงผลแนวโน้มและข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ
126-170 Early Result	2	สถาบันมีการรายงานผลการดำเนินงานในหลายเรื่อง (หลายกระบวนการ) ที่มีผลต่อการบรรลุพันธกิจขององค์กรและข้อกำหนดของเกณฑ์ EdPEX ผลการดำเนินงานบางเรื่องอยู่ในระดับที่ดี เริ่มมีการใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบรายงานแนวโน้มของข้อมูล
171-210 Early Improvement	3	สถาบันมีการรายงานผลการดำเนินงานที่สำคัญในหลายเรื่อง (กระบวนการ) ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ EdPEX และพันธกิจของสถาบัน มีการแสดงผลเชิงเปรียบเทียบและแนวโน้มในผลลัพธ์ที่สำคัญบางเรื่อง และมีแนวโน้มที่ดีขึ้น
211-260 Emerging Industry Leader	4	สถาบันมีการรายงานผลการดำเนินงานที่สำคัญในหลายเรื่อง (กระบวนการ) ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ EdPEX และพันธกิจของสถาบัน มีการแสดงผลเชิงเปรียบเทียบและแนวโน้มในผลลัพธ์ที่สำคัญบางเรื่อง และมีแนวโน้มที่ดีขึ้น
261-320 Industry Leader	5	สถาบันมีการรายงานผลการดำเนินงานที่สำคัญในหลายเรื่อง (กระบวนการ) ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ EdPEX และพันธกิจของสถาบัน มีการแสดงผลเชิงเปรียบเทียบและแนวโน้มในผลลัพธ์ที่สำคัญบางเรื่อง และมีแนวโน้มที่ดีขึ้น
321-370 Industry Leader	6	สถาบันมีการรายงานผลการดำเนินงานที่สำคัญในหลายเรื่อง (กระบวนการ) ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ EdPEX และพันธกิจของสถาบัน มีการแสดงผลเชิงเปรียบเทียบและแนวโน้มในผลลัพธ์ที่สำคัญบางเรื่อง และมีแนวโน้มที่ดีขึ้น
371-430 Industry Leader	7	สถาบันมีการรายงานผลการดำเนินงานที่สำคัญในหลายเรื่อง (กระบวนการ) ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ EdPEX และพันธกิจของสถาบัน มีการแสดงผลเชิงเปรียบเทียบและแนวโน้มในผลลัพธ์ที่สำคัญบางเรื่อง และมีแนวโน้มที่ดีขึ้น
431-480 Benchmark Leader	8	สถาบันมีการรายงานผลการดำเนินงานที่สำคัญในหลายเรื่อง (กระบวนการ) ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ EdPEX และพันธกิจของสถาบัน มีการแสดงผลเชิงเปรียบเทียบและแนวโน้มในผลลัพธ์ที่สำคัญบางเรื่อง และมีแนวโน้มที่ดีขึ้น
481-550 World Leader	9	สถาบันมีการรายงานผลการดำเนินงานที่สำคัญในหลายเรื่อง (กระบวนการ) ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ EdPEX และพันธกิจของสถาบัน มีการแสดงผลเชิงเปรียบเทียบและแนวโน้มในผลลัพธ์ที่สำคัญบางเรื่อง และมีแนวโน้มที่ดีขึ้น

45