

# การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (IQA) ระดับหน่วยงานสนับสนุน (สถาบัน สำนัก หรือหน่วยงานเทียบเท่า) ปีการศึกษา 2557

---

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

# ระบบการประกันคุณภาพภายใน (IQA)

---

- หน่วยงานผลิตบัณฑิต (คณะ / มหาวิทยาลัย)
  - ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ของ สกอ.
    - ระดับหลักสูตร
    - ระดับคณะวิชา
    - ระดับสถาบัน
- หน่วยงานสนับสนุน (สถาบัน / สำนัก)
  - ระบบการบริหารงานเพื่อก้าวสู่ความเป็นเลิศ (EdPEX)

# แนวทางการประเมิน IQA ปีการศึกษา 2557

1. รอบปีการประเมินคุณภาพภายใน ตามผลการดำเนินงานปีการศึกษา 2557 จำนวน 14 เดือน ตั้งแต่ 1 มิถุนายน 2557 – 31 กรกฎาคม 2558
2. การประเมินระดับหลักสูตร ประเมินทุกหลักสูตรตามองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) กำหนด โดย
  - 2.1 หลักสูตรที่มี มคอ. 1 ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ ให้รับการประเมินจากผู้ที่ได้รับมอบหมายของ สกอ. ทั้งนี้ สำนักงานประกันคุณภาพจะจัดคณะกรรมการประเมินฯ ของมหาวิทยาลัย เพื่อทำการประเมินเตรียมความพร้อมก่อนรับการประเมินจาก สกอ. (Peer Review)
  - 2.2 หลักสูตรที่ยังไม่มี มคอ. 1 ให้คณะวิชาดำเนินการประเมิน โดยเลือกผู้ประเมินที่ขึ้นทะเบียนผู้ประเมินคุณภาพภายใน ระดับหลักสูตร ของ สกอ. หรือผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินคุณภาพภายในสำหรับคณะวิชาที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้น

# แนวทางการประเมิน IQA ปีการศึกษา 2557

---

3. การประเมินระดับคณะวิชา ตามองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ที่ สกอ. กำหนด โดยคณะรวบรวมผลการประเมินฯ ระดับ หลักสูตร มาเป็นส่วนหนึ่งของรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ระดับคณะวิชา ผ่านระบบ CHE QA Online ของ สกอ. ในการ จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ของคณะวิชา กำหนดให้วิเคราะห์สถานภาพของตนเอง โดยเขียนเป็นโครงร่าง องค์การ (Organizational Profile: OP) ไว้ในบทที่ 1

# แนวทางการประเมิน IQA ปีการศึกษา 2557

4. การประเมินระดับหน่วยงานสนับสนุน (สถาบัน สำนัก หรือหน่วยงานเทียบเท่า) ดำเนินการตามแนวทางพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ โดยประเมินคุณภาพภายในระดับพัฒนาการ ระบุจุดเด่น และข้อเสนอแนะหรือโอกาสเพื่อการพัฒนา รวมทั้งจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุง (Action Plan) ซึ่งรายงานการศึกษาตนเอง (SSR) ประกอบด้วย
  - 4.1 โครงร่างองค์การ (OP) ในบทที่ 1
  - 4.2 รายงานผลการดำเนินงานตามระบบบริหารที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ (หมวดที่ 1 – 6) ไว้ในบทที่ 2 ทั้งนี้ ให้แสดงแนวทางการดำเนินงานตามข้อกำหนดพื้นฐาน (Basic Requirement) ของแต่ละหมวด
  - 4.3 รายงานผลลัพธ์ของการดำเนินงาน (หมวดที่ 7) ไว้ในบทที่ 3

# แนวทางการประเมิน IQA ปีการศึกษา 2557

---

5. การประเมินระดับวิทยาเขต ตามองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ที่ สกอ. กำหนดในระดับสถาบัน โดยรวบรวมผลการประเมินฯ ของหลักสูตร คณะวิชา และหน่วยงานสนับสนุน มาจัดทำ รายงานการประเมินตนเอง (SAR) ของวิทยาเขต ซึ่งกำหนดให้ วิเคราะห์สถานภาพของตนเอง เขียนเป็นโครงร่างองค์การ (Organizational Profile: OP) ไว้ในบทที่ 1

# แนวทางการประเมิน IQA ปีการศึกษา 2557

6. การประเมินระดับมหาวิทยาลัย ตามองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ที่ สกอ. กำหนดในระดับสถาบัน โดยรวบรวมผลการดำเนินงาน ของหลักสูตร คณะวิชา หน่วยงานสนับสนุน และวิทยาเขต มาจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ของมหาวิทยาลัย ผ่านระบบ CHE QA Online ซึ่งกำหนดให้มีการวิเคราะห์ สถานภาพของตนเอง เขียนเป็นโครงร่างองค์การ (Organizational Profile: OP) ไว้ในบทที่ 1

# กระบวนการประเมิน IQA ระดับหน่วยงานสนับสนุน

1. รวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานรอบ 14 เดือน (1 มิถุนายน 2557 – 31 กรกฎาคม 2558) ผ่านระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพ (<http://qais.ku.ac.th>)
2. ทำรายงานการศึกษาตนเอง (SSR) ตามแนวทาง EdPEX ให้เสร็จสิ้นภายในสัปดาห์ที่ 4 ของเดือนสิงหาคม 2558
3. เสนอรายชื่อกรรมการประเมินฯ ที่ผ่านการฝึกอบรมผู้ประเมิน IQA ระดับหน่วยงานสนับสนุนของ มก. ปีการศึกษา 2557 จำนวนอย่างน้อย 3 คน มาที่ สปค. เพื่อจัดทำประกาศแต่งตั้ง โดย สปค. จัดทีมเลขานุการ จำนวน 2 คน



# กระบวนการประเมิน IQA ระดับหน่วยงานสนับสนุน

4. ประเมินผลการดำเนินงาน ภายในสัปดาห์ที่ 3 – 4 ของเดือน กันยายน 2558 โดย สปค. จะแจ้งกำหนดการประเมินฯ ภายในเดือนกรกฎาคม 2558

5. คณะกรรมการประเมินฯ ส่งรายงานผลการประเมินฯ ฉบับสมบูรณ์ ไปยัง ผอ. ของหน่วยงานที่รับการประเมินฯ และ สปค. ภายใน 2 สัปดาห์หลังการตรวจฯ (สัปดาห์ที่ 1 – 2 ของเดือนตุลาคม 2558)

ทั้งนี้ การประเมินคุณภาพภายในของหน่วยงานในสังกัดสถาบัน สำนักหรือ หน่วยงานเทียบเท่า ต้องดำเนินงานทุกปีตามแนวทางที่คณะกรรมการ บริหารของหน่วยงานเป็นผู้กำหนด

# การอบรมผู้ประเมิน IQA ระดับหน่วยงานสนับสนุน

---

กลุ่มเป้าหมาย	ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ผู้บริหารคณะ และ ผู้บริหารหน่วยงานสนับสนุน
ระยะเวลาการอบรม	ช่วงเดือนกุมภาพันธ์ - กันยายน 2558
จำนวนเปิดรับ	60 คน อบรมที่วิทยาเขตบางเขน

# กิจกรรมการอบรมผู้ประเมิน IQA ระดับหน่วยงานสนับสนุน

โครงสร้างหลักสูตร	ช่วงเวลา
1. อบรมหลักการนำองค์กรด้วยระบบการบริหารสำหรับผู้บริหารสมัยใหม่ (4 วัน)	<p>รุ่นที่ 1 ศุกร์ 20 – เสาร์ 21 ก.พ. 58                      เสาร์ 28 ก.พ. และ อังคาร 28 เม.ย. 58</p> <p>รุ่นที่ 2 อาทิตย์ 24 พ.ค. – จันทร์ 25 พ.ค. 58                      และ อังคาร 2 มิ.ย. – พุธ 3 มิ.ย. 58</p>
2. อบรมเกณฑ์ EdPEX (3 วัน)	เดือนมิถุนายน 2558
3. อบรมวิธีการตรวจประเมิน (2 วัน)	เดือนมิถุนายน 2558
4. ประชุมแลกเปลี่ยนความรู้เรื่องเกณฑ์ในหมวดต่างๆ ระหว่างผู้เข้าอบรม (5 วัน)	เดือนมิถุนายน – กรกฎาคม 2558
5. ผู้เข้าอบรมฯ จัดทำรายงานการตรวจประเมินหน่วยงานกรณีศึกษา	เดือนกรกฎาคม 2558
6. ผู้เชี่ยวชาญตรวจรายงานของผู้เข้าอบรม เพื่อคัดเลือกเป็นทีมประเมิน EdPEX ของมหาวิทยาลัย	เดือนสิงหาคม 2558

# ค่านิยมหลักและแนวคิดความเป็นเลิศ 11 ข้อ

## แนะนำ

- การนำองค์การอย่างมีวิสัยทัศน์
- การมุ่งเน้นอนาคต
- ความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง
- มุมมองเชิงระบบ

## ทำเป็น

- ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้เรียน
- การให้ความสำคัญกับบุคลากรและพันธมิตร
- ความคล่องตัว
- การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์และการสร้างคุณค่า

## เน้นเรียนรู้

- การเรียนรู้ขององค์การและแต่ละบุคคล
- การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง
- การจัดการเพื่อนวัตกรรม

# ระบบการบริหารเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)



# บทบาทของเกณฑ์ EdPEX

---

- ช่วยปรับปรุงวิธีการดำเนินงานของสถาบัน
  - เพิ่มขีดความสามารถ และผลลัพธ์ให้ดีขึ้น
- ช่วยกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารและแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ
- เป็นเครื่องมือ
  - สร้างความเข้าใจและบริหารจัดการผลการดำเนินการของสถาบัน
  - ชี้แนะแนวทางการจัดทำแผนกลยุทธ์
  - เปิดโอกาสการเรียนรู้

# คุณลักษณะสำคัญของเกณฑ์

---

1. มุ่งเน้นผลลัพธ์
2. ไม่กำหนดวิธีการ และสามารถปรับใช้ให้เหมาะสมได้
3. มุ่งเน้นความต้องการของสถาบัน
4. สนับสนุนมุมมองเชิงระบบ เพื่อให้เป้าประสงค์สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันทั่วทั้งองค์การ
5. สนับสนุนการตรวจประเมินที่เน้นเป้าประสงค์

# คุณลักษณะ 1. มุ่งเน้นผลลัพธ์

---

1. ผลลัพธ์และกระบวนการ
2. การมุ่งเน้นลูกค้า
3. การมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน
4. การนำองค์การ และการกำกับดูแลสถาบัน
5. งบประมาณ การเงิน และการตลาด

ผลลัพธ์ควรเป็นตัววัดที่สะท้อนการดำเนินการของกระบวนการต่าง ๆ ภายในองค์การ  
การปรับปรุงกระบวนการ จึงควรส่งผลให้ผลลัพธ์ดีขึ้น



## คุณลักษณะ 2. ไม่กำหนดวิธีการเฉพาะเจาะจง

- เกณฑ์ไม่กำหนดโครงสร้างองค์การ หน่วยงาน หรือวิธีการ เพราะ
  - มุ่งเน้นประเด็นสำคัญ / ความจำเป็นที่ต้องมีร่วมกัน (common needs)
  - มุ่งเน้นผลลัพธ์มากกว่าวิธีปฏิบัติ เครื่องมือ หรือโครงสร้างของสถาบัน
- เกณฑ์สนับสนุนให้เลือกใช้เครื่องมือ วิธีการ ระบบ และโครงสร้างที่เหมาะสมกับสถาบัน และมีความยืดหยุ่น กระตุ้นการเปลี่ยนแปลงทั้งแบบค่อยเป็นค่อยไป และอย่างก้าวกระโดด

สถาบันควรค้นหาแนวทางในการดำเนินการในรูปแบบที่เหมาะสมกับบริบทของตนเอง เพื่อนำไปสู่วิธีปฏิบัติที่เป็นเยี่ยม (Best Practices)

# คุณลักษณะ 3. มุ่งเน้นความต้องการของสถาบัน

- ให้ความสำคัญกับการเรียนการสอนเป็นหลัก
- สถาบันต่าง ๆ อาจมีพันธกิจ บทบาท และหลักสูตรที่แตกต่าง
- คำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ผู้ปกครอง นายจ้าง สถาบันการศึกษาอื่น และชุมชน)

การสร้างสมดุลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการมุ่งเน้นตามพันธกิจ  
เป็นส่วนสำคัญในการวางแผนกลยุทธ์

# คุณลักษณะ 4. สนับสนุนมุมมองเชิงระบบ

- สร้างความสอดคล้องไปในทางเดียวกัน (Integrated) ทั้งสถาบันตามกลยุทธ์และเป้าหมายที่เปลี่ยนไปตามเวลา
  - ใช้**ตัววัด**จากกระบวนการที่เชื่อมโยงและเสริมกัน โดยตรงกับคุณค่าในมุมมองของผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผลการดำเนินการโดยรวม
    - ลดความจำเป็นที่จะกำหนดวิธีปฏิบัติโดยละเอียด ลดการรวมศูนย์การตัดสินใจ หรือลดกระบวนการจัดการที่ซับซ้อนเกินไป
    - เป็นเครื่องมือในการสื่อสาร และวิธีการถ่ายทอดความต้องการของผลการดำเนินการ

ความเชื่อมโยงของเนื้อหาภายในเกณฑ์แต่ละหมวด

# คุณลักษณะ 5. ตรวจสอบประเมินที่เน้นเป้าประสงค์

- แนวทางการให้คะแนน แยกเป็น 2 ส่วน
  - กระบวนการ (A – D – L – I)
  - ผลลัพธ์ (Le – T – C – I)
- คำนวณระดับของการพัฒนา (Maturity Level) ทำให้ทราบจุดแข็งและโอกาสในการพัฒนาปรับปรุงองค์การเพื่อยกระดับพัฒนาการขององค์การ
  - สร้างการรับรู้และความร่วมมือระหว่างกลุ่มบุคคลที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์การ
  - ชี้บ่งเรื่องสำคัญ ๆ ที่จำเป็นต้องปรับเปลี่ยน
  - จัดทำแผนพัฒนาและลงมือดำเนินการอย่างจริงจัง

# การประเมินองค์กรด้วยเกณฑ์ EdPEX

---

- เพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ขององค์กร และค้นหาโอกาสในการปรับปรุง เพื่อจัดทำแผนพัฒนาองค์กร
- เป็นกลไกสร้างให้เกิดการบูรณาการ เพื่อขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมาย และวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้
- ค้นหาแนวทางและวิธีการในการสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุง

# ระบบการประเมินของ EdPEX

---

- เป็นการประเมินภาพรวมในระดับองค์การ
- เพื่อดูระดับพัฒนาการ และการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น
- เน้นกระบวนการที่เป็นระบบ (DR. MP) และข้อมูลของตัวชี้วัด
- แบ่งการประเมิน เป็น 2 ส่วน
  - กระบวนการ (หมวด 1 – 6)
  - ผลลัพธ์ (หมวด 7)

# กรอบการพิจารณาการประเมิน

หมวด	ประเด็นพิจารณา
1 การนำองค์การ	1.1 การนำองค์การโดยผู้นำระดับสูง 1.2 ธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม
2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์	2.1 การจัดทำกลยุทธ์ 2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ
3 การมุ่งเน้นลูกค้า	3.1 เสียงของลูกค้า 3.2 ความผูกพันของลูกค้า
4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	4.1 การวัดวิเคราะห์และปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์การ

# กรอบการพิจารณา (ต่อ)

หมวด	ประเด็นพิจารณา
4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	4.2 การจัดการความรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ
5 การมุ่งเน้นบุคลากร	5.1 สภาพแวดล้อมในการทำงาน 5.2 ความผูกพันของบุคลากร
6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ	6.1 กระบวนการทำงาน 6.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติการ



# กรอบการพิจารณา (ต่อ)

หมวด	ประเด็นพิจารณา
7 ผลลัพธ์	<p>7.1 ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ</p> <p>7.2 ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า</p> <p>7.3 ด้านการมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน</p> <p>7.4 ด้านการนำองค์การ และการกำกับดูแลสถาบัน</p> <p>7.5 ด้านงบประมาณ การเงิน และการตลาด</p>

# คะแนนของเกณฑ์ EdPEX

---

<b>1. การนำองค์การ</b>	<b>120</b>
1.1 การนำองค์การโดยผู้นำระดับสูง	70
1.2 ธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม	50
<b>2. การวางแผนกลยุทธ์</b>	<b>85</b>
2.1 การจัดทำกลยุทธ์	45
2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ	40
<b>3. การมุ่งเน้นลูกค้า</b>	<b>85</b>
3.1 เสียงของลูกค้า	40
3.2 ความผูกพันของลูกค้า	45

# คะแนนของเกณฑ์ EdPEX (ต่อ)

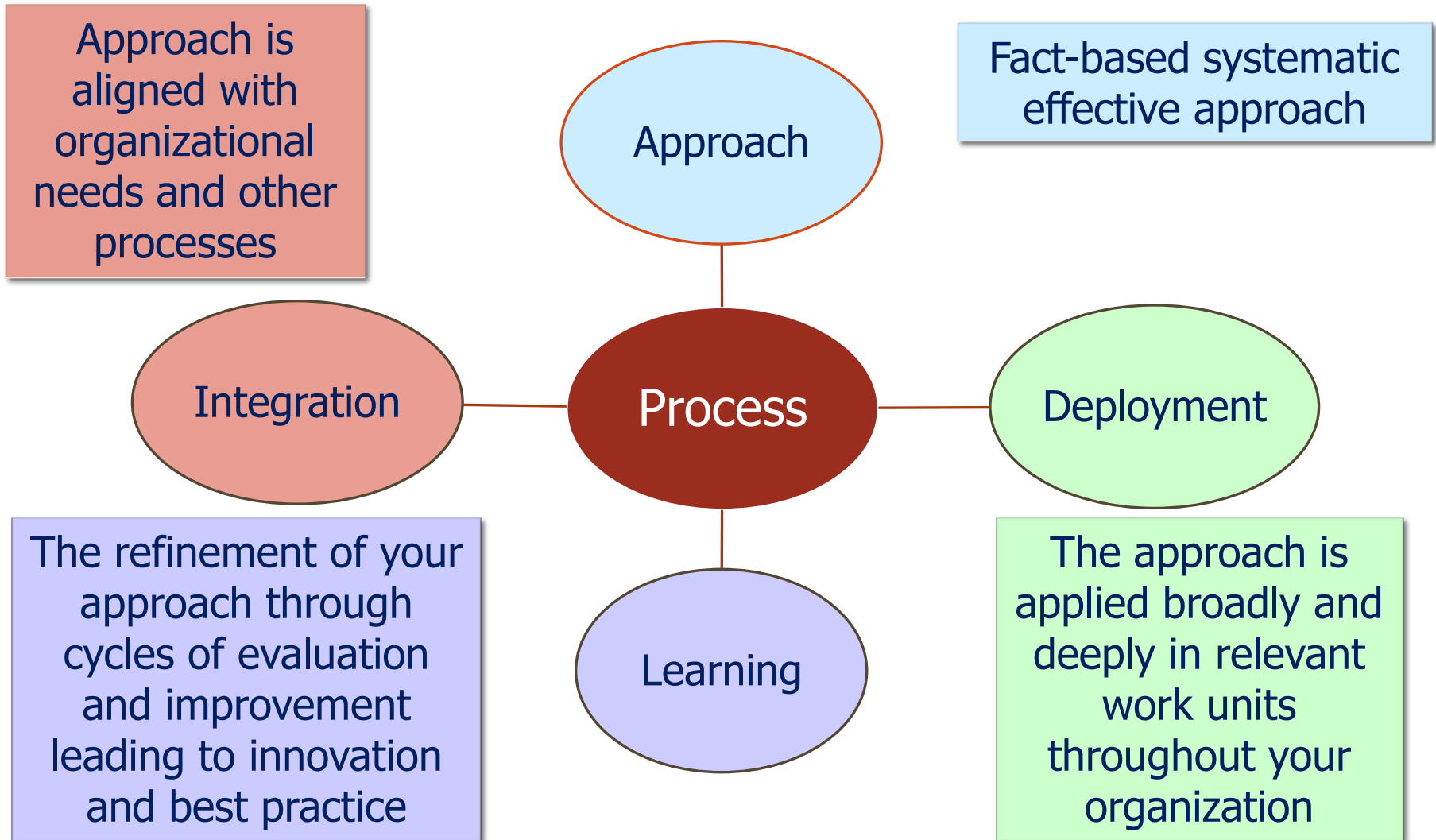
<b>4. การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้</b>	<b>90</b>
4.1 การวัด การวิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินงาน	45
4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยี	45
<b>5. การมุ่งเน้นบุคลากร</b>	<b>85</b>
5.1 สภาพแวดล้อมในการทำงาน	40
5.2 ความผูกพันของบุคลากร	45
<b>6. การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ</b>	<b>85</b>
6.1 กระบวนการทำงาน	45
6.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติการ	40

# คะแนนของเกณฑ์ EdPEX (ต่อ)

---

<b>7. ผลลัพธ์</b>	<b>450</b>
7.1 ด้านผลิตภัณ์และกระบวนการ	120
7.2 ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า	85
7.3 ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	85
7.4 ด้านการนำองค์การและธรรมาภิบาล	80
7.5 ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด	80
<b>คะแนนรวม</b>	<b>1,000</b>

# การประเมินกระบวนการ (หมวด 1 – 6)



# แนวทาง (Approach – A)

---

- วิธีการที่ใช้เพื่อให้บรรลุผลตามกระบวนการ
- ความเหมาะสมของวิธีการที่ใช้เพื่อตอบสนองข้อกำหนดของหัวข้อต่างๆและสภาพแวดล้อมการปฏิบัติการของหน่วยงาน
- ความมีประสิทธิภาพของการใช้วิธีการเหล่านั้น
- การที่แนวทางถูกนำไปใช้ซ้ำได้เพียงใด และการที่แนวทางนั้นอาศัยข้อมูลและสารสนเทศที่เชื่อถือได้เพียงใด (ซึ่งหมายถึงการดำเนินการอย่างเป็นระบบ)

Fact-based systematic effective approach

# การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ (Deployment – D)

- การใช้แนวทางเพื่อตอบสนองข้อกำหนดของหัวข้อต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้องและสำคัญต่อหน่วยงาน
- การใช้แนวทางอย่างคงเส้นคงวา
- การใช้แนวทางในทุกหน่วยงานย่อยที่เกี่ยวข้อง

The approach is applied broadly and deeply in relevant work units throughout your organization

# การเรียนรู้ (Learning – L)

---

- การปรับปรุงแนวทางให้ดีขึ้นผ่านวงรอบของการประเมินและการปรับปรุง
- การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแนวทางอย่างก้าวกระโดดผ่านการสร้างนวัตกรรม
- การแบ่งปันความรู้ที่ได้จากการปรับปรุง และการสร้างนวัตกรรมกับหน่วยงาน และกระบวนการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องภายในหน่วยงาน

The refinement of your approach through cycles of evaluation and improvement leading to innovation and best practice



# การบูรณาการ (Integration – I)

- แนวทางที่ใช้สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงานตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์การ และข้อกำหนดของหัวข้อต่างๆ ในหมวด 1 ถึงหมวด 6
- การใช้ตัววัดสารสนเทศและระบบการปรับปรุงที่ช่วยเสริมซึ่งกันและกันทั้งระหว่างกระบวนการ และหน่วยงานย่อยต่างๆ ของหน่วยงาน
- การที่แผนงาน กระบวนการ ผลลัพธ์การวิเคราะห์การเรียนรู้ และการปฏิบัติการ มีความสอดคล้องกลมกลืนกันในทุกกระบวนการ และหน่วยงานย่อย เพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์ระดับหน่วยงาน

Approach is aligned with organizational needs and other processes

# การประเมินกระบวนการ (หมวด 1 – 6)

---

- มีแนวทางที่เป็นระบบ
  - ความเหมาะสมของวิธีการที่ใช้กับข้อกำหนดของเกณฑ์ และสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน
  - ความมีประสิทธิภาพ
  - สามารถนำไปทำซ้ำได้ มีการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้
- มีการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ
  - ได้มีการนำแนวทางไปใช้ในส่วนต่าง ๆ ของสถาบันอย่างเหมาะสม
  - มีการใช้อย่างต่อเนื่อง

# การประเมินกระบวนการ (หมวด 1 – 6)

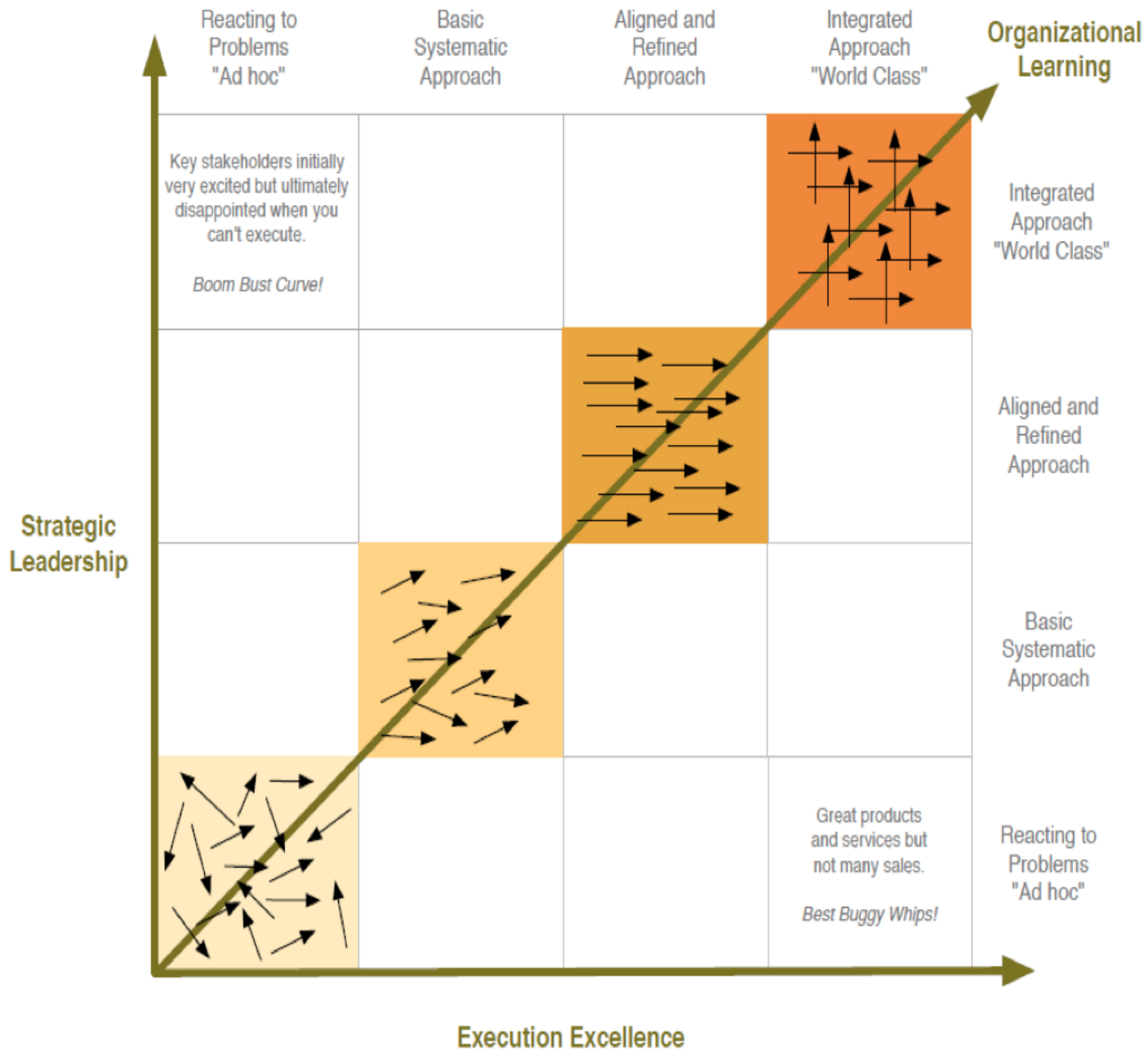
---

## ■ มีการเรียนรู้

- วงจรการประเมินและปรับปรุง รวมทั้งศักยภาพสำหรับการเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดด การแบ่งปันการปรับปรุงกระบวนการกับหน่วยงานอื่นๆ เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ระดับสถาบัน

## ■ มีการบูรณาการ

- ความสอดคล้องกับบริบทสถาบัน และความกลมกลืนของกระบวนการ แผน ทั่ววัด กิจกรรม และผลลัพธ์ ซึ่งนำไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงานตามบริบทของตน



# แนวทางการให้คะแนน สำหรับหมวด 1 – 6

## ■ 0 คะแนน

- A: ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบให้เห็นมีสารสนเทศเพียงผิวเผิน
- D: ไม่มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติหรือมีเพียงเล็กน้อย
- L: ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุงมีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา
- I : ไม่แสดงให้เห็นว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับหน่วยงาน แต่ละส่วน หรือหน่วยงานย่อยดำเนินการอย่างเอกเทศ

# แนวทางการให้คะแนน สำหรับหมวด 1 – 6

## ■ 1 คะแนน

- A: แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ
- D: การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกส่วนหรือหน่วยงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อนั้น
- L: แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงแบบอื่นๆ
- I : มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับส่วนหรือหน่วยงานอื่นโดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา

# แนวทางการให้คะแนน สำหรับหมวด 1 – 6

## ■ 2 คะแนน

- A: แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ
- D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติถึงแม้ว่าบางส่วนหรือบางหน่วยงานย่อยเพิ่งอยู่ในขั้นเริ่มต้น
- L: แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ
- I : แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องกับความต้องการพื้นฐานของหน่วยงานตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์การ และเกณฑ์หมวดอื่นๆ

# แนวทางการให้คะแนน สำหรับหมวด 1 – 6

## ■ 3 คะแนน

- A: แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ
- D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีถึงแม้การปฏิบัติอาจแตกต่างกันในบางส่วนหรือบางหน่วยงานย่อย
- L: มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับองค์กร ซึ่งรวมถึงการสร้างนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ
- I : แนวทางมีความสอดคล้องกับความต้องการโดยรวมของหน่วยงานตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร และเกณฑ์หมวดอื่นๆ



# แนวทางการให้คะแนน สำหรับหมวด 1 – 6

## ■ 4 คะแนน

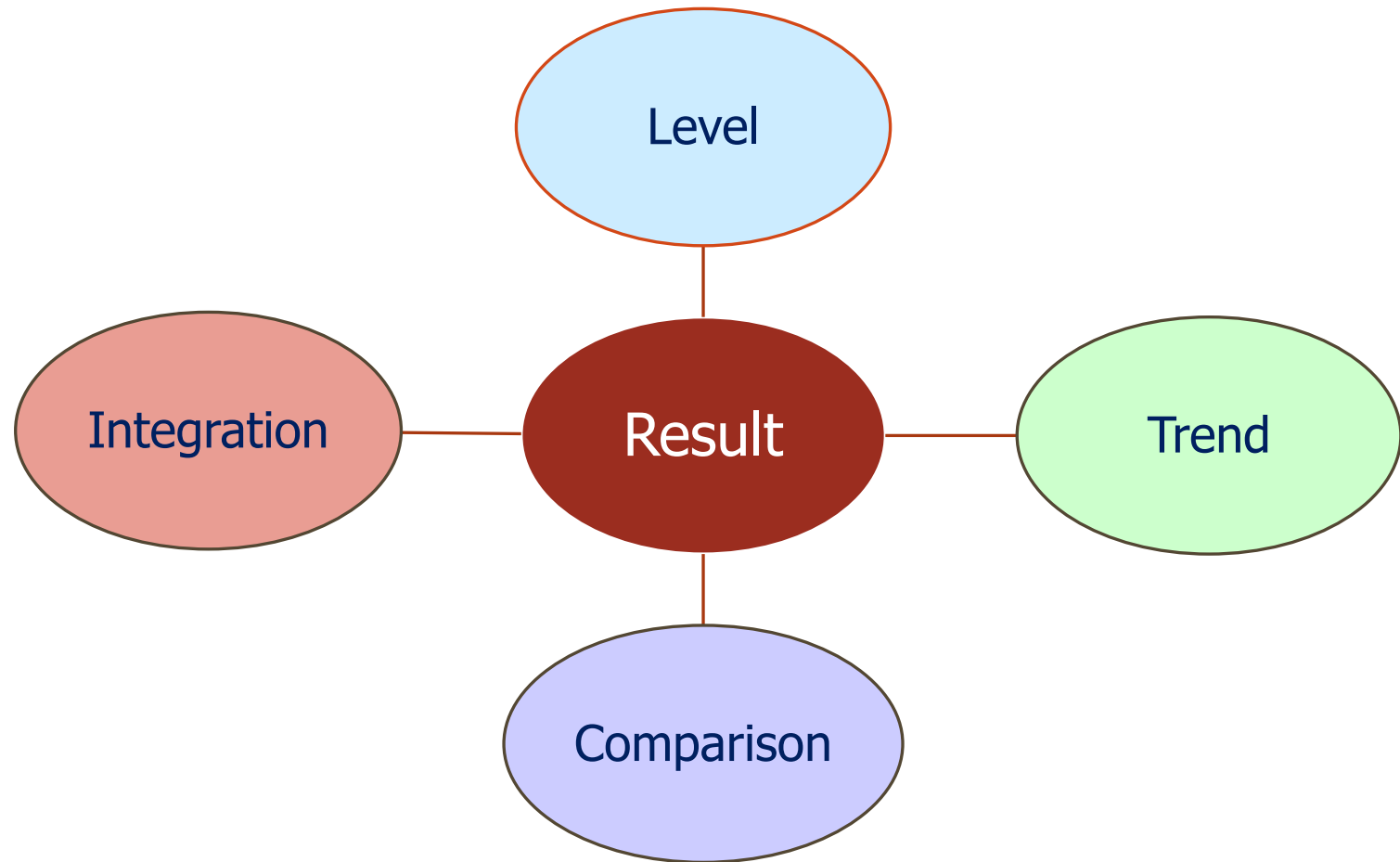
- A: แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ
- D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยไม่มี ความแตกต่างของการปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญ
- L: มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริงและเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับองค์การ ซึ่งรวมถึงการสร้างนวัตกรรมเป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาอันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์ และการเรียนรู้ระดับองค์การ
- I : แนวทางมีบูรณาการกับความต้องการของหน่วยงานทั้งในปัจจุบันและอนาคตตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์การ และเกณฑ์หมวดอื่นๆ

# แนวทางการให้คะแนน สำหรับหมวด 1 – 6

## ■ 5 คะแนน

- A: แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้ออย่างสมบูรณ์
- D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์ โดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญระหว่างส่วนหรือหน่วยงานย่อย
- L: มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับองค์การผ่านการสร้างนวัตกรรมเป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ทั่วทั้งองค์การในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนา และนวัตกรรมทั่วทั้งองค์การอันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์และแบ่งปัน
- I : แนวทางมีบูรณาการอย่างสมบูรณ์กับความต้องการของหน่วยงานทั้งในปัจจุบันและอนาคตตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์การ และเกณฑ์หมวดอื่นๆ

# การประเมินผลลัพธ์ (หมวด 7)



# ระดับ (Level – Le)

---

- ระดับผลการดำเนินการในปัจจุบัน (ปีล่าสุด) เปรียบเทียบกับเป้าหมาย โดยใช้มาตรการวัดที่สื่อถึงความหมายที่มีนัยสำคัญ

# แนวโน้ม (Trend – T)

---

- อัตราของการปรับปรุงผลการดำเนินการ หรือการรักษาไว้ของผลการดำเนินการที่ดีอย่างต่อเนื่อง
  - เช่น ความลาดชันของจุดที่แสดงข้อมูลบนแกนของเวลา
- ความครอบคลุมของผลการดำเนินการ
  - เช่น ความครอบคลุมของการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ

# การเทียบเคียง (Comparison – C)

---

- ผลการดำเนินการของหน่วยงานโดยเทียบกับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสม เช่น เปรียบเทียบกับคู่แข่งหรือหน่วยงานที่คล้ายคลึงกัน
- ผลการดำเนินการของหน่วยงาน เมื่อเทียบกับค่าเทียบเคียง หรือกับองค์การชั้นนำ

# การบูรณาการ (Integration – I)

---

- ตัววัดต่างๆ (จำแนกประเภท) ด้านลูกค้า ผลิตภัณฑ์และบริการ ตลาดกระบวนการ และแผนปฏิบัติการ ที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์การ และหัวข้อที่อยู่ในหมวดกระบวนการ (ในหมวด 1 ถึงหมวด 6)
- ผลลัพธ์รวมถึงตัวชี้วัดที่เชื่อถือได้สำหรับผลการดำเนินการที่เชื่อถือได้
- ผลลัพธ์มีความสอดคล้องกลมกลืนกันในทุกกระบวนการ และหน่วยงานย่อย เพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์ระดับหน่วยงาน

# การประเมินผลลัพท์ (หมวด 7)

---

- ระดับของผลการดำเนินการ
  - ระดับผลลัพท์ที่สำคัญและสื่อความหมายได้ชัดเจน
- แนวโน้ม
  - ทิศทางของผลลัพท์ อัตราการเปลี่ยนแปลง
- การเปรียบเทียบ
  - แสดงค่าผลลัพท์เทียบกับสถาบันอื่นที่เหมาะสม
- การบูรณาการ
  - จำแนกผลลัพท์ที่สำคัญทั้งหมด



# แนวทางการให้คะแนน สำหรับหมวด 7

## ■ 0 คะแนน

- Le: ไม่มีการรายงานผลการดำเนินการของหน่วยงาน และ/ หรือ มีผลลัพธ์ที่ไม่ดีในเรื่องที่รายงานไว้
- T: ไม่มีการรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้มหรือมีข้อมูลที่แสดงแนวโน้มในทางลบ
- C: ไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ
- I : ไม่มีการรายงานผลลัพธ์ในเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของหน่วยงาน

# แนวทางการให้คะแนน สำหรับหมวด 7

## ■ 1 คะแนน

- Le: มีการรายงานผลการดำเนินการของหน่วยงานเพียงบางเรื่องที่สำคัญต่อหน่วยงานตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ และเริ่มมีระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่อง
- T: มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง บางเรื่องแสดงแนวโน้มในทางลบ
- C: แทบไม่มี หรือไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ
- I : มีการรายงานผลลัพธ์เพียงบางเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของหน่วยงาน

# แนวทางการให้คะแนน สำหรับหมวด 7

## ■ 2 คะแนน

- Le: มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่องที่สำคัญต่อหน่วยงานตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ
- T: มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง และข้อมูลส่วนใหญ่ที่แสดงนั้นมีแนวโน้มที่ดี
- C: เริ่มมีสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ
- I : มีการรายงานผลลัพธ์ในหลายเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของหน่วยงาน

# แนวทางการให้คะแนน สำหรับหมวด 7

## ■ 3 คะแนน

- Le: มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดีในเกือบทุกเรื่องที่มีความสำคัญต่อหน่วยงานตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ
- T: แสดงถึงแนวโน้มที่ดีอย่างชัดเจนในเรื่องต่างๆ ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของหน่วยงาน
- C: ผลการดำเนินการในปัจจุบันในบางเรื่องดีเมื่อเทียบกับตัวเปรียบเทียบและ/หรือระดับเทียบเคียง
- I : มีการรายงานผลการดำเนินการของหน่วยงานในข้อกำหนดที่สำคัญเป็นส่วนใหญ่เกี่ยวกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด และกระบวนการ

# แนวทางการให้คะแนน สำหรับหมวด 7

## ■ 4 คะแนน

- Le: มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดีถึงดีเลิศในเรื่องที่มีความสำคัญต่อข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่
- T: สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องสำคัญทุกเรื่องที่จะบรรลุพันธกิจของหน่วยงาน
- C: มีการเปรียบเทียบแนวโน้ม และระดับผลการดำเนินการในปัจจุบันเป็นจำนวนมาก หรือส่วนมากกับตัวเปรียบเทียบและ/หรือระดับเทียบเคียง รวมทั้งแสดงถึงความเป็นผู้นำในเรื่องต่างๆ และมีผลการดำเนินการที่ดีมาก
- I : มีการรายงานผลการดำเนินการของหน่วยงานในข้อกำหนดที่สำคัญเป็นส่วนใหญ่เกี่ยวกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด กระบวนการ และแผนปฏิบัติการ

# แนวทางการให้คะแนน สำหรับหมวด 7

## ■ 5 คะแนน

- Le: มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดีเลิศในเรื่องที่มีความสำคัญต่อข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่
- T: สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีไว้ได้อย่างต่อเนื่องในเรื่องสำคัญทุกเรื่องที่จะบรรลุพันธกิจของหน่วยงาน
- C: แสดงถึงความเป็นผู้นำในวงการศึกษา และเป็นระดับเทียบเคียงให้หน่วยงานอื่นในหลายเรื่อง
- I : มีการรายงานผลการดำเนินการของหน่วยงานในข้อกำหนดที่สำคัญทั้งหมดที่เกี่ยวกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด กระบวนการ และแผนปฏิบัติการ

# ระดับพัฒนาการขององค์กร (8 ระดับ)



# ระดับที่ 1 : Early Development (0 – 275)

กระบวนการ (0 – 150)	สถาบันแสดงให้เห็นว่ามีการพัฒนาและการดำเนินการตามแนวทางของข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ EdPEX ในระดับเริ่มต้น โดยยังมีอุปสรรคในการนำแนวทางต่าง ๆ ไปถ่ายทอด เพื่อนำไปสู่ปฏิบัติและยังไม่มี ความก้าวหน้า การพยายามปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ เป็นเพียงการ แก้ไขปัญหา และการปรับปรุงแบบพื้น ๆ ในระดับเริ่มต้น
ผลลัพธ์ (0 – 125)	สถาบันมีการรายงานผลการดำเนินงานเพียงบางตัวที่ตอบสนองต่อ ข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ EdPEX แต่ส่วนใหญ่ยังขาดการแสดง แนวโน้มและข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ



## ระดับที่ 2 : Early Result (276 – 370)

กระบวนการ (151 – 200)	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผล ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ EdPEX แต่ยังมีบางเรื่อง (บาง กระบวนการ) หรือบางหน่วยงานที่เริ่มมีการนำแนวทางต่าง ๆ ไป ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ สถาบันได้พัฒนาแนวทางการปรับปรุงเป็นเชิงรุก
ผลลัพธ์ (126 – 170)	สถาบันมีการรายงานผลการดำเนินงานในหลายเรื่อง (หลายกระบวนการ) ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจขององค์กรและข้อกำหนดของเกณฑ์ EdPEX ซึ่งผลการดำเนินการบางเรื่องอยู่ในระดับที่ดี เริ่มมีการใช้ข้อมูล เชิงเปรียบเทียบและรายงานแนวโน้มของข้อมูล

# ระดับที่ 3 : Early Improvement (371 – 470)

กระบวนการ (201 – 260)	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผล ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานส่วนใหญ่ของเกณฑ์ EdPEX แม้ว่ายังมี บางเรื่อง (กระบวนการ) หรือบางหน่วยงานที่ยังอยู่ในระยะเริ่มต้นของ การนำแนวทางไปปฏิบัติ เริ่มมีการประเมินและปรับปรุงกระบวนการสำ คัญๆ อย่างเป็นระบบ
ผลลัพธ์ (171 – 210)	สถาบันมีการรายงานผลการดำเนินงานที่สำคัญในหลายเรื่อง (กระบวนการ) ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจขององค์กรและ ข้อกำหนดของเกณฑ์ EdPEX มีการแสดงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและ แนวโน้มในผลลัพธ์ที่สำคัญบางเรื่อง และมีแนวโน้มที่ดีขึ้น

# ระดับที่ 4 : Good Performance (471 – 571)

<p>กระบวนการ (261 – 320)</p>	<p>สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผล ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของเกณฑ์ EdPEX แม้ว่าการนำแนวทาง ไปปฏิบัติอาจมีแตกต่างในบางพื้นที่หรือบางหน่วยงาน กระบวนการหลัก มีการปรับปรุงจากการประเมินโดยใช้ข้อมูลจริง และแนวทางต่าง ๆ มี ความสอดคล้องกับความต้องการโดยรวมขององค์กร</p>
<p>ผลลัพธ์ (211 – 255)</p>	<p>ผลลัพธ์ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด และ กระบวนการสำคัญ และมีผลการดำเนินการที่ดีเมื่อเทียบกับค่าเทียบเคียง ไม่มีแนวโน้มหรือผลลัพธ์ที่ไม่ดีในตัววัดที่มีความสำคัญต่อความต้องการ โดยรวมและการบรรลุพันธกิจหลักขององค์กร</p>

# ระดับที่ 5 : Emerging Industry Leader (571 – 680)

<p>กระบวนการ (321 – 370)</p>	<p>สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางอย่างเป็นระบบที่มีประสิทธิผลและการนำไปถ่ายทอดที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของเกณฑ์ EdPEx เป็นอย่างดี สถาบันได้แสดงให้เห็นว่ามีการประเมินและปรับปรุงกระบวนการอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง มีการเรียนรู้ขององค์กร ตลอดจนการสร้างนวัตกรรม และส่งผลต่อการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการสำคัญๆ</p>
----------------------------------	--

<p>ผลลัพธ์ (256 – 300)</p>	<p>ผลลัพธ์ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด และกระบวนการสำคัญส่วนใหญ่ และมีผลการดำเนินการที่ดีเมื่อเทียบกับค่าเทียบเคียงและ/หรือค่า Benchmarks ไม่มีแนวโน้มหรือผลลัพธ์ที่ดีในตัววัดส่วนใหญ่ที่มีความสำคัญต่อความต้องการโดยรวมและการบรรลุพันธกิจหลักของสถาบัน</p>
--------------------------------	--

# ระดับที่ 6 : Industry Leader (681 – 790)

กระบวนการ (371 – 430)	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการใช้นโยบายที่ปรับปรุงเป็นอย่างดี ตอบสนองต่อข้อกำหนดต่าง ๆ ของเกณฑ์ EdPEX เป็นอย่างดี แนวทางเหล่านี้มีการใช้ตัววัดที่สำคัญ มีการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติ และมีหลักฐานของนวัตกรรมในเกือบทุกเรื่อง การเรียนรู้ขององค์กร รวมทั้งการสร้างนวัตกรรมและการแบ่งปันแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศเป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ แนวทางมีการบูรณาการอย่างชัดเจนกับความต้องการทั้งในปัจจุบันและอนาคตของสถาบัน
--------------------------	--

ผลลัพธ์ (301 – 345)	ผลลัพธ์ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด และกระบวนการสำคัญส่วนใหญ่ รวมทั้งแผนปฏิบัติการ ผลลัพธ์ส่วนใหญ่มีแนวโน้มที่ดีในตัววัดที่สำคัญตามข้อกำหนดของเกณฑ์และการบรรลุพันธกิจของสถาบัน สถาบันมีผลลัพธ์บางตัวที่แสดงความเป็นผู้นำในกลุ่ม
------------------------	--



# ระดับที่ 7 : Benchmark Leader (791 – 890)

กระบวนการ (431 – 480)	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการใช้นโยบายที่ปรับปรุงเป็นอย่างดีตอบสนองต่อข้อกำหนดต่าง ๆ ของเกณฑ์ EdPEX เป็นอย่างดี สถาบันแสดงให้เห็นว่านวัตกรรมความเป็นเลิศในการถ่ายทอด และมีตัววัดที่ดีมากในเกือบทุกเรื่อง มีการบูรณาการที่ดีถึงดีเลิศอย่างชัดเจน การวิเคราะห์ห้องค์กร การเรียนรู้ผ่านนวัตกรรมและการแบ่งปันแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศเป็นกลยุทธ์สำคัญในการจัดการ
--------------------------	---

ผลลัพธ์ (346 – 390)	ผลลัพธ์ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด และกระบวนการสำคัญส่วนใหญ่ รวมทั้งแผนปฏิบัติการ ผลลัพธ์แสดงผลการดำเนินการของสถาบันในระดับดีเยี่ยมและมีบางตัวที่แสดงความเป็นผู้นำในกลุ่ม มีแนวโน้มที่ดีต่อเนื่องในตัววัดที่สำคัญตามข้อกำหนดต่าง ๆ ของเกณฑ์และการบรรลุพันธกิจของสถาบัน
------------------------	--

# ระดับที่ 8 : World Leader (891 – 1,000)

กระบวนการ (481 – 550)	สถาบันแสดงให้เห็นถึงแนวทางที่โดดเด่นมุ่งเน้นนวัตกรรม มีการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติอย่างถ้วนทั่ว แสดงถึงการใช้ตัววัดอย่างต่อเนื่องและเป็นเยี่ยม มีการบูรณาการของแนวทางกับความต้องการของสถาบันอย่างดียอดเยี่ยม มีการวิเคราะห์องค์กร การเรียนรู้ผ่านนวัตกรรม และการแบ่งปันแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศทั่วทั้งองค์กร
--------------------------	--

ผลลัพธ์ (391 – 450)	ผลลัพธ์ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด และกระบวนการสำคัญส่วนใหญ่ รวมทั้งแผนปฏิบัติการอย่างครบถ้วน รวมทั้งมีการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต ผลลัพธ์แสดงผลการดำเนินการของสถาบันในระดับดีเยี่ยมและแสดงความเป็นผู้นำในระดับชาติและระดับโลก ผลลัพธ์มีแนวโน้มที่ดีต่อเนื่องในตัววัดที่สำคัญทุกตัวตามข้อกำหนดต่าง ๆ ของเกณฑ์และการบรรลุพันธกิจของสถาบัน
------------------------	---



# โครงสร้างองค์การ (Organizational Profile: OP)

- บริบทสำคัญ ซึ่งใช้เป็นจุดเริ่มต้นของการประเมิน
- ปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการขององค์การ และมีผลต่อการเลือกใช้แนวทางในการดำเนินการ
- ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้เปลี่ยนแปลงไปตามสภาวะแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก
- ในการตอบคำถามในโครงสร้างไม่มีคำตอบถูกผิด (ไม่มีคะแนน) แต่มีผลต่อการประเมินระดับสัมฤทธิ์ผลของกระบวนการและผลลัพธ์
- องค์การจะมีความชัดเจนในโครงสร้างมากขึ้นตามพัฒนาการ และมีความมุ่งมั่นที่ชัดเจนขึ้น



# องค์ประกอบของโครงสร้างองค์การ

## P1 ลักษณะองค์การ

- a. สภาพแวดล้อมขององค์การ
- b. ความสัมพันธ์ระดับองค์การ

## P2 สภาพการณ์ขององค์การ

- a. สภาพด้านการแข่งขัน
- b. บริบทเชิงกลยุทธ์
- c. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

# P1 ลักษณะองค์กร

## a. สภาพแวดล้อมขององค์กร

- 1) **ผลิตภัณฑ์** หน่วยงานมีผลิตภัณฑ์หลักอะไรบ้าง ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของแต่ละผลิตภัณฑ์ต่อความสำเร็จของหน่วยงานคืออะไร กลไกที่หน่วยงานใช้ในการส่งมอบผลิตภัณฑ์คืออะไร
- 2) **วิสัยทัศน์และพันธกิจ** เจตจำนง (PURPOSE) วิสัยทัศน์ (VISION) ค่านิยม (VALUES) และพันธกิจ (MISSION) ของหน่วยงานที่ได้ประกาศไว้คืออะไร สมรรถนะหลักของหน่วยงาน (CORE COMPETENCIES) คืออะไร และมีความเกี่ยวข้องอย่างไรกับพันธกิจของหน่วยงาน

# P1 ลักษณะองค์กร

## a. สภาพแวดล้อมขององค์กร

- 3) **ลักษณะโดยรวมของบุคลากร** ลักษณะโดยรวมของบุคลากรคืออะไร มีการจำแนกบุคลากรหรือพนักงานออกเป็นกลุ่มและประเภทอะไรบ้าง อะไรคือข้อกำหนดด้านการศึกษาสำหรับกลุ่มและประเภทต่างๆ ของพนักงาน อะไรคือองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้บุคลากรผูกพันในการทำงานเพื่อบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน อะไรคือข้อกำหนดด้านสุขภาพและความปลอดภัยที่เป็นเรื่องเฉพาะของหน่วยงาน
- 4) **สินทรัพย์** องค์กรมีอาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ ที่สำคัญอะไรบ้าง

# P1 ลักษณะองค์กร

## a. สภาพแวดล้อมขององค์กร

- 5) **กฎระเบียบข้อบังคับ** หน่วยงานดำเนินการภายใต้สภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับอะไรในด้านต่อไปนี้ 1) อาชีวอนามัยและความปลอดภัย 2) การรับรอง (Accreditation, Certification) หรือการจดทะเบียนเพื่อขออนุญาตดำเนินการ 3) มาตรฐานอุตสาหกรรม และ 4) สิ่งแวดล้อม การเงินและผลิตภัณฑ์ (\*)

# P1 ลักษณะองค์การ

## b. ความสัมพันธ์ระดับองค์การ

- 1) **โครงสร้างองค์กร** โครงสร้างและระบบการกำกับดูแล (GOVERNANCE system) ของหน่วยงานมีลักษณะอย่างไร ระบบการรายงานระหว่างคณะกรรมการกำกับดูแลหน่วยงาน ผู้นำระดับสูง และสถาบันมีลักษณะเช่นใด (\*)
- 2) **ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** ส่วนตลาด กลุ่มลูกค้า และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของหน่วยงานมีอะไรบ้าง (\*) กลุ่มดังกล่าวมีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญต่อผลิตภัณฑ์ ต่อบริการสนับสนุนให้แก่ลูกค้า และการปฏิบัติการอย่างไร ความต้องการและความคาดหวังของส่วนตลาด กลุ่มลูกค้า และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความแตกต่างกันอย่างไร

# P1 ลักษณะองค์การ

## b. ความสัมพันธ์ระดับองค์การ

- 3) **ผู้ส่งมอบและพันธมิตร** ผู้ส่งมอบ (Suppliers) พันธมิตร (Partners) และผู้ให้ความร่วมมือ (Collaborators) ที่สำคัญมีประเภทใดบ้าง และมีบทบาทอะไรในระบบงานของหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนที่เป็นการผลิตและการส่งมอบทั้งผลิตภัณฑ์และบริการสนับสนุนที่สำคัญให้แก่ลูกค้า ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือเหล่านี้มีบทบาทอะไรในการยกระดับความสามารถในการแข่งขันของหน่วยงาน หน่วยงานมีกลไกที่สำคัญอะไรในการสื่อสารกับผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือกลุ่มเหล่านี้มีส่วนร่วมอะไรในการสร้างนวัตกรรมให้แก่หน่วยงาน (\*) อะไรคือข้อกำหนดที่สำคัญของห่วงโซ่อุปทาน (Supply-Chain) ของหน่วยงาน

## P2 สภาพการณ์ขององค์การ

### a. สภาพด้านการแข่งขัน

- 1) **ลำดับในการแข่งขัน** หน่วยงานอยู่ที่ลำดับใดในการแข่งขัน ให้อธิบายขนาดและการเติบโตของหน่วยงาน เมื่อเปรียบเทียบกับในธุรกิจหรือตลาดเดียวกันคู่แข่งมีจำนวนเท่าไรและมีประเภทอะไรบ้าง
- 2) **การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน** การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ (ถ้ามี) ซึ่งมีผลต่อสถานะ การแข่งขันขององค์กร รวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่สร้างโอกาสสำหรับการสร้างนวัตกรรมและความร่วมมือคืออะไร (\*)

## P2 สภาพการณ์ขององค์การ

### a. สภาพด้านการแข่งขัน

- 3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ แหล่งข้อมูลสำคัญที่มีอยู่สำหรับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและเชิงแข่งขันในธุรกิจเดียวกันมีอะไรบ้าง แหล่งข้อมูลสำคัญที่มีอยู่สำหรับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบในธุรกิจอื่นมีอะไรบ้าง และมีข้อจำกัดอะไร (ถ้ามี) ในการได้มาซึ่งข้อมูลเหล่านี้



## P2 สภาพการณ์ขององค์การ

### b. บริบทเชิงกลยุทธ์

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ด้านธุรกิจ/  
กิจการ ด้านการปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง และด้าน  
บุคลากร คืออะไร

## P2 สภาพการณ์ขององค์การ

### c. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

อะไรคือองค์ประกอบสำคัญของระบบการปรับปรุงการดำเนินการ ซึ่ง  
หมายรวมถึงกระบวนการประเมินผลและปรับปรุงโครงการและกระบวนการที่  
สำคัญของหน่วยงาน

# 1. การนำองค์การ

## 1.1 การนำองค์การโดยผู้นำระดับสูง : ผู้นำระดับสูงนำหน่วยงานอย่างไร

ให้อธิบายถึงการที่ผู้นำระดับสูงปฏิบัติด้วยตนเองในการชี้แนะและทำให้หน่วยงานมีความยั่งยืน วิธีการที่ผู้นำระดับสูงสร้างบรรยากาศเพื่อทำให้ผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่นมีความผูกพันกับหน่วยงาน เพื่อสร้างนวัตกรรมและทำให้มีผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศ รวมทั้งอธิบายวิธีการที่ผู้นำระดับสูงสื่อสารกับบุคลากร ผู้รับบริการและลูกค้าที่สำคัญกลุ่มอื่น

# 1. การนำองค์การ

## 1.1 การนำองค์การโดยผู้นำระดับสูง : ผู้นำระดับสูงนำหน่วยงานอย่างไร

- โดยตอบคำถามต่อไปนี้
  - วิธีการที่ผู้นำระดับสูงนำหน่วยงานอย่างมีวิสัยทัศน์และชี้้นำให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมายอย่างเป็นระบบเพื่อสร้างให้เกิดความยั่งยืน
  - วิธีการที่ผู้นำระดับสูงสร้างบรรยากาศให้ผู้รับบริการ และลูกค้าอื่น เกิดความผูกพัน มีนวัตกรรม และหน่วยงานมีผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ
  - วิธีการที่ผู้นำสื่อสารกับบุคลากรผู้รับบริการ และลูกค้าอื่น อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผล

# 1. การนำองค์การ

1.2 ธรรมชาติและความรับผิดชอบต่อสังคม : หน่วยงานดำเนินการ  
อย่างไรในเรื่องการกำกับดูแล และทำให้บรรลุผลด้านความ  
รับผิดชอบต่อสังคม

ให้อธิบายถึงแนวทางที่หน่วยงานใช้เพื่อให้เกิดระบบธรรมาภิบาล และ  
แนวทางการปรับปรุงระบบการนำองค์การ อธิบายวิธีการที่หน่วยงานสร้าง  
ความมั่นใจว่ามีการดำเนินการอย่างถูกต้องตามกฎหมายและมีจริยธรรม  
สนองต่อความรับผิดชอบต่อสังคมที่หน่วยงานพึงมีและการสนับสนุนชุมชนที่  
สำคัญ

# 1. การนำองค์การ

1.2 ธรรมชาติและความรับผิดชอบต่อสังคม : หน่วยงานดำเนินการ  
อย่างไรในเรื่องการกำกับดูแล และทำให้บรรลุผลด้านความ  
รับผิดชอบต่อสังคม

## ■ โดยตอบคำถามต่อไปนี้

- มีระบบธรรมชาติและกระบวนการปรับปรุงระบบการนำองค์การที่เป็นระบบ และมีประสิทธิผล
- วิธีการที่ดูแลให้เกิดการปฏิบัติตามกฎหมาย และมีจริยธรรม แสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

## 2. การวางแผนกลยุทธ์

### 2.1 การจัดทำกลยุทธ์ : หน่วยงานจัดทำกลยุทธ์อย่างไร

ให้อธิบายถึงการสร้างกลยุทธ์ของหน่วยงาน ที่ให้ความสำคัญต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์และเสริมสร้างความสำเร็จเชิงกลยุทธ์และโอกาสเชิงกลยุทธ์ รวมทั้งอธิบายวิธีการที่หน่วยงานใช้ตัดสินใจเกี่ยวกับระบบงานที่สำคัญ ให้สรุประบบงานที่สำคัญและวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญและเป้าประสงค์ที่เกี่ยวข้อง

## 2. การวางแผนกลยุทธ์

### 2.1 การจัดทำกลยุทธ์ : หน่วยงานจัดทำกลยุทธ์อย่างไร

- โดยตอบคำถามต่อไปนี้

- กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ที่ตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ใช้ประโยชน์จากความได้เปรียบและโอกาสเชิงกลยุทธ์
- วิธีการในการตัดสินใจเกี่ยวกับระบบงานสำคัญ
- ให้ระบุระบบงานที่สำคัญ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญและเป้าประสงค์



## 2. การวางแผนกลยุทธ์

### 2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ : หน่วยงานนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติอย่างไร

ให้อธิบายถึงวิธีการแปลงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ไปสู่แผนปฏิบัติการ ให้สรุปแผนปฏิบัติการ แสดงวิธีการนำไปสู่การปฏิบัติและตัววัดหรือตัวบ่งชี้ที่สำคัญของความก้าวหน้า รวมทั้งคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตของหน่วยงาน เปรียบเทียบตัววัดหรือตัวบ่งชี้กับคู่เทียบที่สำคัญ

## 2. การวางแผนกลยุทธ์

### 2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ : หน่วยงานนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติอย่างไร

- โดยตอบคำถามต่อไปนี้
  - วิธีการที่หน่วยงานแปลงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ไปสู่แผนปฏิบัติงาน พร้อมทั้งระบุว่า มีแผนอะไรบ้าง
  - วิธีการในการนำแผนไปสู่การปฏิบัติ พร้อมทั้งตัววัดและตัวบ่งชี้ที่สำคัญในการติดตามความก้าวหน้า
  - มีการคาดการณ์ของผลตัววัดและตัวบ่งชี้เหล่านี้โดยเทียบกับค่าเปรียบเทียบที่สำคัญ

### 3. การมุ่งเน้นลูกค้า

3.1 เสี่ยงลูกค้า : หน่วยงานมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมสารสนเทศจากผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่น

ให้อธิบายถึงวิธีการที่หน่วยงาน**รับฟัง**ผู้รับบริการและกลุ่มลูกค้าอื่นและการได้มาซึ่ง**สารสนเทศ**เกี่ยวกับ**ความพึงพอใจ**และ**ความไม่พึงพอใจ**เหล่านั้น

## 3. การมุ่งเน้นลูกค้า

3.1 เสี่ยงลูกค้า : หน่วยงานมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมสารสนเทศจาก ผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่น

■ โดยตอบคำถามต่อไปนี้

- วิธีการรับฟังผู้รับบริการและลูกค้าอื่นอย่างเป็นระบบ ทำให้ทราบถึงความ ต้องการของผู้รับบริการ และลูกค้าดังกล่าว อย่างชัดเจน
- วิธีการประเมินความพึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการ และลูกค้าอื่นที่ เป็นระบบ มีประสิทธิผล ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจและความผูกพันของ ผู้รับบริการ และลูกค้าเหล่านั้นที่ชัดเจน
- วิธีการประเมินความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ และลูกค้าอื่นที่เป็นระบบและ ได้ข้อมูลความไม่พึงพอใจที่ชัดเจน

### 3. การมุ่งเน้นลูกค้า

3.2 ความผูกพันของลูกค้า : หน่วยงานมีวิธีการอย่างไรในการตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่น เพื่อสร้างความผูกพันและความสัมพันธ์กับกลุ่มดังกล่าว

ให้อธิบายถึงวิธีการที่หน่วยงานกำหนดผลิตภัณฑ์และบริการ และช่องทางการสื่อสารเพื่อสนับสนุนผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่น รวมทั้งวิธีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่น

### 3. การมุ่งเน้นลูกค้า

3.2 ความผูกพันของลูกค้า : หน่วยงานมีวิธีการอย่างไรในการตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่น เพื่อสร้างความผูกพันและความสัมพันธ์กับกลุ่มดังกล่าว

■ โดยตอบคำถามต่อไปนี้

- วิธีการที่หน่วยงานกำหนดผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อสนับสนุนผู้รับบริการ และลูกค้ากลุ่มอื่น
- ช่องทางการสื่อสารเพื่อสนับสนุนผู้รับบริการ และลูกค้ากลุ่มอื่นอย่างมีประสิทธิภาพ
- วิธีการในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ และลูกค้าเหล่านั้น

## 4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร :  
หน่วยงานมีวิธีการอย่างไรในการวัด วิเคราะห์ และเพื่อนำมา  
ปรับปรุงผลการดำเนินการของหน่วยงาน

ให้อธิบายถึงวิธีการที่หน่วยงานใช้วัด วิเคราะห์ ทบทวน ตลอดจน  
ปรับปรุงผลการดำเนินการ โดยการใช้ข้อมูลและสารสนเทศในทุกกระดับ  
และทุกส่วนงานของหน่วยงาน รวมทั้งใช้ประโยชน์อย่างไรจากข้อมูล  
เทียบเคียงและข้อมูลลูกค้า เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ

## 4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร :  
หน่วยงานมีวิธีการอย่างไรในการวัด วิเคราะห์ และเพื่อนำมาปรับปรุง  
ผลการดำเนินการของหน่วยงาน

### ■ โดยตอบคำถามต่อไปนี้

- วิธีการที่หน่วยงานใช้วัดผลการดำเนินการ ในทุกระดับ และทุกส่วนงานของ  
หน่วยงานอย่างเป็นระบบ
- วิธีการที่หน่วยงานใช้ข้อมูลและสารสนเทศเพื่อวิเคราะห์และปรับปรุงผลการ  
ดำเนินการในทุกระดับ และทุกส่วนงาน ของหน่วยงาน
- วิธีการใช้ประโยชน์จากข้อมูลเทียบเคียงและข้อมูลลูกค้า เพื่อสนับสนุนการ  
ตัดสินใจอย่างเป็นระบบ



## 4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ :  
หน่วยงานมีวิธีการอย่างไรในการจัดการสินทรัพย์ทางความรู้ของ  
หน่วยงาน รวมทั้งสารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

ให้อธิบายถึงวิธีการจัดการ และเพิ่มพูนสินทรัพย์ทางความรู้ และ  
วิธีการเรียนรู้ของหน่วยงาน รวมทั้งวิธีการที่ทำให้มั่นใจว่า คุณภาพและ  
ความพร้อมของข้อมูลสารสนเทศ ซอฟต์แวร์ และฮาร์ดแวร์ตอบสนองต่อ  
ความต้องการในการใช้งานของบุคลากรผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการ  
และไม่เป็นทางการ ผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่น

## 4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ : หน่วยงานมีวิธีการอย่างไรในการจัดการสินทรัพย์ทางความรู้ของหน่วยงาน รวมทั้งสารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

### ■ โดยตอบคำถามต่อไปนี้

- วิธีการที่หน่วยงานใช้จัดการ และเพิ่มพูนสินทรัพย์ทางความรู้และทำให้หน่วยงานเรียนรู้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผล
- วิธีการที่ทำให้มั่นใจว่าคุณภาพและความพร้อมของข้อมูลสารสนเทศ ซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ ตอบสนองต่อความต้องการในการใช้งานของบุคลากร ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ผู้รับบริการ และลูกค้ากลุ่มอื่น

## 5. การมุ่งเน้นบุคลากร

5.1 สภาพแวดล้อมในการทำงาน : หน่วยงานมีวิธีการอย่างไรในการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีประสิทธิผลและสนับสนุนบุคลากร

ให้อธิบายว่าหน่วยงานมีวิธีการอย่างไรในการบริหารขีดความสามารถและอัตรากำลัง เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ ให้อธิบายว่าหน่วยงานดำเนินการอย่างไร เพื่อรักษาบรรยากาศในการทำงานให้เกื้อหนุน และมีความมั่นคงต่อการทำงาน

## 5. การมุ่งเน้นบุคลากร

5.1 สภาพแวดล้อมในการทำงาน : หน่วยงานมีวิธีการอย่างไรในการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีประสิทธิผลและสนับสนุนบุคลากร

- โดยตอบคำถามต่อไปนี้

- วิธีการที่หน่วยงานใช้บริหารขีดความสามารถ และอัตรากำลังเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ
- การสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เกื้อหนุนและมีความมั่นคงต่อการทำงานของบุคลากรอย่างเป็นระบบ

## 5. การมุ่งเน้นบุคลากร

5.2 ความผูกพันของบุคลากร : หน่วยงานมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับบุคลากร เพื่อให้บรรลุความสำเร็จทั้งในระดับองค์การและระดับบุคคล

ให้อธิบายว่าหน่วยงานพัฒนาบุคลากร ผู้บริหาร และผู้นำอย่างไร เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่โดดเด่น รวมถึงวิธีการที่หน่วยงานทำให้บุคลากรมีส่วนร่วมอย่างทุ่มเทในการปรับปรุงและสร้างนวัตกรรม

## 5. การมุ่งเน้นบุคลากร

5.2 ความผูกพันของบุคลากร : หน่วยงานมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับบุคลากร เพื่อให้บรรลุความสำเร็จทั้งในระดับองค์การและระดับบุคคล

### ■ โดยตอบคำถามต่อไปนี้

- วิธีการที่หน่วยงานใช้ในการพัฒนาบุคลากร ผู้บริหาร และผู้นำอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เกิดผลการดำเนินการที่โดดเด่น
- วิธีการที่หน่วยงานทำให้บุคลากรมีส่วนร่วมอย่างทুম่แท้ในการปรับปรุงและสร้างนวัตกรรมให้กับองค์กร

## 6. การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน : หน่วยงานมีวิธีการออกแบบ จัดการ และปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญอย่างไร

ให้อธิบายวิธีการที่หน่วยงานใช้ในการออกแบบ จัดการ และปรับปรุงกระบวนการทำงานสำคัญ เพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณค่าสำหรับผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่น และทำให้หน่วยงานประสบความสำเร็จและยั่งยืน สรุปกระบวนการทำงานที่สำคัญของหน่วยงาน

## 6. การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน : หน่วยงานมีวิธีการออกแบบ จัดการ และปรับปรุง ผลิตภัณฑ์และบริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญอย่างไร

### ■ โดยตอบคำถามต่อไปนี้

- วิธีการที่หน่วยงานใช้ในการออกแบบและจัดการกระบวนการทำงานสำคัญ อย่างเป็นระบบเพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณค่าสำหรับผู้รับบริการ และลูกค้ากลุ่มอื่น
- วิธีการปรับปรุงกระบวนการทำงานสำคัญอย่างเป็นระบบเพื่อให้ผลิตภัณฑ์และบริการคงคุณค่าสำหรับผู้รับบริการ และลูกค้ากลุ่มอื่น และทำให้ หน่วยงานประสบความสำเร็จ และยั่งยืน
- สรุปลักษณะการทำงานที่สำคัญของหน่วยงาน



## 6. การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

6.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติการ : หน่วยงานทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติการต่าง ๆ มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพทั้งในปัจจุบันและอนาคต

ให้อธิบายวิธีการอย่างไรในการควบคุมต้นทุน บริหารห่วงโซ่อุปทาน ทำให้สถานที่ทำงานมีความปลอดภัย มีการเตรียมพร้อมเพื่อภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เพื่ออนาคต เพื่อให้มั่นใจว่าระบบปฏิบัติการมีประสิทธิภาพ และส่งมอบคุณค่าแก่ผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่น

## 6. การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

6.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติการ : หน่วยงานทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติการต่าง ๆ มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพทั้งในปัจจุบันและอนาคต

### ■ โดยตอบคำถามต่อไปนี้

- วิธีการที่หน่วยงานใช้ในการควบคุมต้นทุน บริหารห่วงโซ่อุปทานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ
- การบริหารความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมเพื่อภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นอย่างเป็นระบบเพื่อให้มั่นใจว่าระบบปฏิบัติการมีประสิทธิภาพ
- การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เพื่ออนาคต และส่งมอบคุณค่าแก่ผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่น

## 7. ผลลัพธ์

- 7.1 ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ
- 7.2 ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า
- 7.3 ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร
- 7.4 ด้านการนำองค์การและธรรมาภิบาล
- 7.5 ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด

## 7. ผลลัพธ์

7.1 ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ : ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และด้านประสิทธิผลของกระบวนการเป็นอย่างไร

เป็นการสรุปผลลัพธ์ที่สำคัญด้านผลิตภัณฑ์ และด้านประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการ ให้รวมผลลัพธ์ของกระบวนการที่ตอบสนองโดยตรงต่อผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่น และที่มีผลกระทบต่อระบบปฏิบัติการและห่วงโซ่อุปทาน โดยแสดงผลลัพธ์จำแนกตามผลิตภัณฑ์และบริการ กลุ่มผู้รับบริการ ส่วนตลาด (\*) ประเภทของกระบวนการ และสถานที่ดำเนินการ รวมทั้งนำเสนอข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสม

## 7. ผลลัพธ์

7.1 ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ : ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และด้านประสิทธิภาพของกระบวนการเป็นอย่างไร

- โดยตอบคำถามต่อไปนี้

7.1 ก ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการที่มุ่งเน้น  
ผู้รับบริการ

7.1 ข ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน

7.1 ค ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

## 7. ผลลัพธ์

7.1 ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ : ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และด้านประสิทธิภาพของกระบวนการเป็นอย่างไร

- ตัววัดที่ต้องรายงาน (เฉพาะหน่วยงานที่มีภารกิจวิจัย)

7.1 – 1 ผลงานวิชาการของนักวิจัย

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{ผลรวมถ่วงน้ำหนักของผลงานทางวิชาการของนักวิจัย}}{\text{จำนวนนักวิจัยทั้งหมด}} \times 100$$

# 7.1 – 1 ผลงานทางวิชาการของนักวิจัย

ค่าน้ำหนัก	ระดับคุณภาพของผลงานทางวิชาการ
0.20	- Proceeding ที่มี Full Paper ระดับชาติ
0.40	- Proceeding ที่มี Full Paper ระดับนานาชาติ หรือ อยู่ในวารสารทางวิชาการระดับชาติที่ไม่อยู่ในฐานข้อมูล แต่สถาบันนำเสนอสภาอนุมัติและจัดทำเป็นประกาศให้ทราบ และแจ้งให้ กพอ/กกอ ทราบภายใน 30 วัน - ผลงานที่ได้รับการจดอนุสิทธิบัตร
0.60	- Journal ในฐานข้อมูล TCI กลุ่มที่ 2
0.80	- Journal ระดับนานาชาติที่ไม่อยู่ในฐานข้อมูล แต่สภาอนุมัติ และแจ้งให้ กพอ/กกอ ทราบภายใน 30 วัน (ซึ่งไม่อยู่ใน Beall's list) หรือ ตีพิมพ์ในฐานข้อมูล TCI กลุ่มที่ 1
1.00	- Journal ระดับนานาชาติที่อยู่ในฐานข้อมูล - ผลงานได้รับการจดสิทธิบัตร - ผลงานวิชาการรับใช้สังคมที่ผ่านการประเมินตำแหน่งทางวิชาการแล้ว - ผลงานวิจัยที่หน่วยงานหรือองค์กรระดับชาติว่าจ้างให้ดำเนินการ - ผลงานค้นพบพันธุ์พืช พันธุ์สัตว์ ที่ค้นพบใหม่และได้รับการจดทะเบียน - ตำราหรือหนังสือที่ผ่านการประเมินตำแหน่งทางวิชาการแล้ว - ตำราหรือหนังสือที่ผ่านเกณฑ์ตำแหน่งทางวิชาการแต่ไม่ได้นำมาขอรับการประเมินตำแหน่งทางวิชาการ

## 7.1 – 1 ผลงานทางวิชาการของนักวิจัย

ค่าน้ำหนัก	ระดับคุณภาพของผลงานสร้างสรรค์
0.20	งานสร้างสรรค์ที่มีการเผยแพร่สู่สาธารณะ หรือ ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ online
0.40	งานสร้างสรรค์ที่ได้รับการเผยแพร่ในระดับสถาบัน
0.60	งานสร้างสรรค์ที่ได้รับการเผยแพร่ในระดับชาติ
0.80	งานสร้างสรรค์ที่ได้รับการเผยแพร่ในระดับความร่วมมือระหว่างประเทศ
1.00	งานสร้างสรรค์ที่ได้รับการเผยแพร่ในระดับภูมิภาคอาเซียน/นานาชาติ

ผลงานสร้างสรรค์ = ทัศนศิลป์ (Visual Arts) ศิลปะการแสดง (Performance Arts) และ  
วรรณศิลป์ (Literature)

ผลงานสร้างสรรค์ทุกชิ้นต้องผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการที่มีองค์ประกอบ  
ไม่น้อยกว่า 3 คน โดยมีบุคคลภายนอกสถาบันร่วมพิจารณาด้วย



## 7. ผลลัพธ์

7.1 ด้านผลิตภัณท์และกระบวนการ : ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณท์และด้านประสิทธิภาพของกระบวนการเป็นอย่างไร

- ตัววัดที่ต้องรายงาน (เฉพาะหน่วยงานที่มีภารกิจวิจัย)

7.1 – 2 สัดส่วนบทความวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ในฐานข้อมูลสากล (Scopus, ISI, etc.) ต่อจำนวนบทความวิจัยทั้งหมด

# 7. ผลลัพธ์

7.1 ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ : ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และด้านประสิทธิภาพของกระบวนการเป็นอย่างไร

## ■ ตัววัดเลือก

- สัดส่วนจำนวนบทความวิจัยที่ได้รับการอ้างอิงจากฐานข้อมูลสากล (Scopus, ISI, etc.) ต่อจำนวนผู้มีหน้าที่ทำวิจัยทั้งหมด
- สัดส่วนจำนวนครั้งของบทความวิจัยที่ได้รับการอ้างอิงจากฐานข้อมูลสากล (Scopus, ISI, etc.) ต่อจำนวนบทความวิจัยทั้งหมด
- สัดส่วนจำนวนบทความทางวิชาการที่ตีพิมพ์เผยแพร่ในสิ่งตีพิมพ์ต่างๆ ต่อจำนวนผู้มีหน้าที่ทำวิจัยทั้งหมด

## 7. ผลลัพธ์

### 7.2 ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า : ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นอย่างไร

ให้สรุปผลลัพธ์ที่สำคัญของการมุ่งเน้นผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่นของหน่วยงาน รวมทั้งความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน โดยจำแนกผลลัพธ์ตามผลิตภัณฑ์และบริการ และตามกลุ่ม/ประเภทผู้รับบริการ กลุ่มลูกค้าอื่น และส่วนตลาด (\*) รวมทั้งแสดงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสม

# 7. ผลลัพธ์

7.2 ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า : ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นอย่างไร

- ตัววัดที่ต้องรายงาน (ทุกหน่วยงาน)

7.2 – 1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

# 7. ผลลัพธ์

## 7.2 ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า : ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นอย่างไร

### ■ ตัววัดเลือก

- ความพึงพอใจของลูกค้าในมิติการบริการต่างๆ
- ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการตอบสนองความคาดหวังและการรับรู้ข่าวสาร
- ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ เช่น จำนวนข้อร้องเรียน
- ผลกระทบเชิงลบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

# 7. ผลลัพธ์

## 7.2 ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า : ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นอย่างไร

### ■ ตัววัดเลือก

- ความผูกพันของผู้รับบริการ
- คุณค่าที่มีต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- มิติการให้บริการที่เพิ่มขึ้น เช่น ช่องทางการบริการ ช่องทางการสื่อสาร
- การเติบโตของผู้รับบริการ

## 7. ผลลัพธ์

### 7.3 ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร : ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรของหน่วยงานมีอะไรบ้าง

ให้สรุปผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้น**บุคลากร**ที่สำคัญ รวมถึงผลลัพธ์ด้าน**สภาพแวดล้อม**ในการทำงาน และ**ความผูกพัน**ของบุคลากร โดยแสดงผลลัพธ์จำแนกตามความหลากหลาย และตามกลุ่มและประเภทของบุคลากร (\*) รวมถึงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (\*)

## 7. ผลลัพธ์

7.3 ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร : ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรของ  
หน่วยงานมีอะไรบ้าง

- ตัววัดที่ต้องรายงาน (ทุกหน่วยงาน)

7.3 – 1 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารจัดการ

7.3 – 2 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ และ  
ทักษะ ที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานของหน่วยงาน



# 7. ผลลัพธ์

## 7.3 ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร : ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรของหน่วยงานมีอะไรบ้าง

### ■ ตัววัดเลือก

- ประสิทธิภาพผลของการบริหารงานบุคคล เช่น การบรรจุอัตรากำลัง และ ค่าเฉลี่ยในการบรรจุ
- การเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรในแต่ละกลุ่ม
- สวัสดิการและความผาสุก
- ความพึงพอใจในมิติของการทำงานและการสร้างความผูกพัน

## 7. ผลลัพธ์

### 7.3 ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร : ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรของหน่วยงานมีอะไรบ้าง

#### ■ ตัววัดเลือก

- ความไม่พึงพอใจของบุคลากร เช่น อัตราการลาออก การขาดลามาสาย
- การปรับปรุงวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากร เช่น จำนวนข้อเสนอแนะ การมีส่วนร่วม การมีจิตบริการ การประหยัดพลังงาน
- ประสิทธิภาพของการบริหารบุคลากร เช่น ดัชนีผลิตภาพด้านบุคลากร การลดต้นทุนด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

## 7. ผลลัพธ์

7.4 ด้านการนำองค์การและธรรมาภิบาล : ผลลัพธ์ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารระดับสูง และธรรมาภิบาลมีอะไรบ้าง

ให้สรุปผลลัพธ์ที่สำคัญด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารระดับสูง และธรรมาภิบาล รวมทั้งความรับผิดชอบด้านการเงิน การปฏิบัติตามกฎหมาย การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม/พฤติกรรมที่มีจริยธรรม ความรับผิดชอบต่อสังคม และการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ รวมทั้งการบรรลุเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ ให้แสดงผลลัพธ์โดยจำแนกตามหน่วยงาน (\*) ทั้งนี้ให้แสดงผลข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสมด้วย

## 7. ผลลัพธ์

### 7.4 ด้านการนำองค์การและธรรมาภิบาล : ผลลัพธ์ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารระดับสูง และธรรมาภิบาลมีอะไรบ้าง

#### ■ ตัววัดเลือก

- ประสิทธิภาพของการบรรลุพันธกิจทั้งระยะสั้นและระยะยาว
- การสร้างความยั่งยืน เช่น โครงการริเริ่มสำคัญๆ
- ความโปร่งใส
- ความรับผิดชอบด้านการเงิน
- การจัดการข้อร้องเรียนด้านจริยธรรมและการฝ่าฝืน

# 7. ผลลัพธ์

## 7.4 ด้านการนำองค์การและธรรมาภิบาล : ผลลัพธ์ด้านภาวะผู้นำของผู้นำระดับสูง และธรรมาภิบาลมีอะไรบ้าง

### ■ ตัววัดเลือก

- การปฏิบัติที่เป็นต้นแบบด้านกฎหมาย สิ่งแวดล้อม และสังคม
- การสนับสนุนชุมชน
- การสร้างการมีส่วนร่วม
- การสร้างขวัญ กำลังใจแก่บุคลากรภายใน
- ความไว้วางใจ เชื่อใจ และมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร

## 7. ผลลัพธ์

7.5 ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด : ผลลัพธ์การดำเนินการด้าน  
งบประมาณ การเงิน และตลาดของหน่วยงานเป็นอย่างไร

ให้สรุปผลลัพธ์การดำเนินการด้าน**งบประมาณ การเงิน และตลาด**ที่  
สำคัญของหน่วยงาน โดยจำแนกตามประเภทของตลาด หรือจำแนกตาม  
ประเภทผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่น (\*) รวมทั้งแสดงข้อมูลเปรียบเทียบ  
ที่เหมาะสม

## 7. ผลลัพธ์

7.5 ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด : ผลลัพธ์การดำเนินการด้าน  
งบประมาณ การเงิน และตลาดของหน่วยงานเป็นอย่างไร

- ตัววัดที่ต้องรายงาน (เฉพาะหน่วยงานที่มีภารกิจวิจัย)

7.5 – 1 สัดส่วนเงินสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์  
ทั้งหมด ต่อจำนวนผู้มีหน้าที่ทำวิจัยทั้งหมด

7.5 – 2 สัดส่วนเงินสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์จาก  
ภายในมหาวิทยาลัย ต่อเงินสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์จาก  
ภายนอกมหาวิทยาลัย

## 7. ผลลัพธ์

7.5 ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด : ผลลัพธ์การดำเนินการด้าน  
งบประมาณ การเงิน และตลาดของหน่วยงานเป็นอย่างไร

- ตัววัดเลือก

- สัดส่วนเงินรายได้ทั้งหมดต่อเงินงบประมาณทั้งหมดของหน่วยงาน



# ดร.พีระพงศ์ ตรียเจริญ



- ภาควิชาวิศวกรรมวัสดุ
  - 081-804-1277
  - 02-797-0999 ต่อ 2115, 1173
  - fengppt@ku.ac.th
  - peerapong.tr@ku.th
  - ptriyach@hotmail.com
  - Line ID: ptriyach
  - FB: /ptriyach
- (Gong Triyacharoen)