รายงานผลการดำเนินงาน ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

EdPEx

Organization Performance Report : OPR

ชื่อหน่วยงาน.....

คำชี้แจง

อักษร สีแดง หมายถึง คำอธิบาย คำถาม Overall หน่วยงานสามารถลบออกได้

คำนำ

กรอกข้อมูล.....

ลงนาม

.....

(.....)

ผู้

บังคับบัญชา.....

สารบัญ

คำย่อ **2**
สารบัญ **3**
สารบัญภาพ **5**
สารบัญตาราง **6**
โครงร่างองค์กร (Organizational) **7**
P1. ลักษณะองค์กร (Organizational Description).....7
P1ก. สภาพแวดล้อมองค์กร (Organizational Environment).....7
P1.ข ความสัมพันธ์ระดับองค์กร(Organizational Relationship)...9
P2. สถานการณ์ขององค์กร (Organizational Situation).....10
P2.ก สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน (Competitive Environment) 10
P2.ข บริบทเชิงกลยุทธ์ (Strategic Context)..... 11
P2.ค ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ (Performance Improvement System)..... 11
หมวดที่ 1 การนำองค์กร (Leadership) **12**
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership)..... 12
1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการตอบแทนสังคม (Governance and Societal Contributions)..... 14
องค์กรดำเนินการอย่างไรในการกำกับดูแลองค์กรและสร้างประโยชน์ให้สังคม (50 คะแนน)..... 14
หมวดที่ 2 กลยุทธ์ (Strategy) **16**
2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)..... 16
2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation).....18
หมวดที่ 3 ลูกค้า (Customers) **20**
3.1 ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations)..... 20
3.2 ความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement).....20
หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management) **21**

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร (Measurement, Analysis, and Improvement of Organisational Performance)..... 22
4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้ (Information and Knowledge Management)..... 23
หมวดที่ 5 บุคลากร (Workforce) 24
5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร (Workforce Environment).....24
5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement).....25
หมวดที่ 6 การปฏิบัติการ (Operations) 26
6.1 กระบวนการทำงาน (Work Processes).....26
6.2 ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness). 27
หมวดที่ 7 ผลลัพธ์ (Results) 28
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ (Student Learning, Customer-Focused Service Results, Process Results).....28
7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า (Customer Results).....29
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (Workforce Results)..... 30
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร (Leadership and Governance Results).....30
7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงิน ตลาด และกลยุทธ์ (Financial, Market, and Strategy Results).....31

สารบัญภาพ

สารบัญตาราง

คำย่อที่ใช้ในรายงาน (ภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ)

การวิเคราะห์โครงร่างองค์กร (Organizational Profile : OP)

P.1 ลักษณะองค์กร (Organizational Description) : คุณลักษณะสำคัญขององค์กรคืออะไร

.....
.....
.....
.....

P.1 ก สภาพแวดล้อมขององค์กร (Organizational Environment)

P.1 ก (1) การจัดการศึกษา วิจัย และบริการทางการศึกษาอื่นๆ (EDUCATIONAL PROGRAM AND SEVICE Offerings)

.....
.....
.....
.....

หลักสูตร/บริการ	ร้อยละของรายได้/งบประมาณ	ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบที่มีผลต่อความสำเร็จ	กลไกการส่งมอบ
1. การจัดการศึกษา			
2. การวิจัย			
3. การบริการวิชาการ			
4. การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม			

P.1 ก (2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม สมรรถนะหลัก และวัฒนธรรมองค์กร (MISSION, VISTION, VALUES, CORE COMPETENCIES, and CULTURE)

วิสัยทัศน์	
พันธกิจ	
สมรรถนะหลัก	
วัฒนธรรมองค์กร	
ค่านิยม	

P.1 ก (3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร (WORKFORCE Profile)

.....

.....

.....

.....

ลักษณะโดยรวมของผู้ปฏิบัติงาน

ประเภท	ต่ำกว่า ป.ตรี	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก	อายุเฉลี่ย	อายุงานเฉลี่ย	ตำแหน่งทางวิชาการ (สายวิชาการ)				ตำแหน่งสูงขึ้น (สายสนับสนุน)		
							ศ.	รศ.	ผศ.	อ.	ชำนาญการ	ปฏิบัติกา	ผู้บริหร
สายวิชาการ													
สายสนับสนุน													
รวม													

ปัจจัยขับเคลื่อนสำคัญที่ทำให้บุคลากรผูกพัน

สายวิชาการ	สายสนับสนุนวิชาการ

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญด้านบุคลากร

……
……
……
……
……
……

P.1 ก (4) สินทรัพย์ (Assets)

ด้าน	ข้อมูล
อาคารสถานที่	
อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	

ด้าน	ข้อมูล

P.1 ก (5) สภาวะแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ (Regulatory Environment)

พันธกิจหลักและการบริหารจัดการ	เงื่อนไข ข้อบังคับ มาตรฐานหลักสูตร
ด้านการจัดการศึกษา	
ด้านการวิจัย	
ด้านการบริการวิชาการ	
ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม	
ด้านการบริหารจัดการ	

P.1 ข ความสัมพันธ์ระดับองค์กร (Organizational Relationships)

P.1 ข (1) โครงสร้างองค์กร (Organizational Structure)

โครงสร้างองค์กร (Organization Chart)

P.1 ข (2) ผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Students, Other CUSTOMERS and STAKEHOLDERS)

ส่วนตลาดที่สำคัญ

บริการ	ส่วนตลาดที่สำคัญ
การจัดการศึกษา	
การวิจัย	
การบริการวิชาการ	
การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม	

ผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มผู้เรียนและผู้รับบริการ	ความต้องการและความคาดหวัง
นักศึกษา ป.ตรี	
นักศึกษาบัณฑิตศึกษา	
ผู้รับบริการ	
ผู้ให้ทุนวิจัย	
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ เช่น - ศิษย์เก่า - ผู้ใช้บัณฑิต -	
ส่วนตลาด	

P.1 ข (3) ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ

พันธกิจ	ประเภท	บทบาทที่เกี่ยวข้อง		ข้อกำหนดที่สำคัญ
		กระบวนการ	การสร้างนวัตกรรม	
การจัดการศึกษา	ผู้ส่งมอบ			
	คู่ความร่วมมือ			
การวิจัย	ผู้ส่งมอบ			
	คู่ความร่วมมือ			
การบริการวิชาการ	ผู้ส่งมอบ			
	คู่ความร่วมมือ			

พันธกิจ	ประเภท	บทบาทที่เกี่ยวข้อง		ข้อกำหนดที่สำคัญ
		กระบวนการ	การสร้างนวัตกรรม	
การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม	ผู้ส่งมอบ			
	คู่ความร่วมมือ			

P.2 สถานการณ์ของสถาบัน

P.2 ก สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

P.2 ก (1) ตำแหน่งในการแข่งขัน

.....

.....

.....

.....

ประเภทการแข่งขัน	คู่แข่ง	ตำแหน่งการแข่งขัน	สิ่งที่ทำให้แตกต่างจากคู่แข่ง

P.2 ก (2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

.....

.....

.....

.....

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ	ผลกระทบต่อการแข่งขัน	โอกาสในการสร้างความร่วมมือและนวัตกรรม

P.2 ก (3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

.....
.....
.....
.....

คู่เทียบ/ คู่แข่ง	เหตุผลในการเลือก	แหล่งข้อมูล

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

.....
.....
.....
.....

ตาราง OP 2 ข.-1 ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (SC)	ภัยคุกคามเชิงกลยุทธ์ (ST)	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (SA)	โอกาสเชิงกลยุทธ์ (SO)

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

.....
.....
.....
.....
.....
.....

หมวดที่ 1 การนำองค์กร (Leadership)

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership) ผู้นำระดับสูงนำองค์กรอย่างไร (65 คะแนน)

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

ก. พันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยม (MISSION, VISION, and VALUES)

……
……
……
……
……

(1) กำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยม (Establishing MISSION, VISION, and VALUES)

ผู้นำระดับสูง (SENIOR LEADERS) ดำเนินการอย่างไรในการกำหนดและถ่ายทอดพันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยม

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

(2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม (Promoting Legal and ETHICAL BEHAVIOR)

การปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูงแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรมอย่างไร

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

ข. การสื่อสาร (Communication)

ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากร (WORKFORCE) ทั่วทั้งสถาบัน คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการที่สำคัญ ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นที่สำคัญ

……
……
……
……
……

ค การมุ่งเน้นผลการดำเนินการของสถาบัน (Focus on Organizational PERFORMANCE)

……
……
……
……
……

(1) การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ (Creating an Environment for Success)

ผู้นำระดับสูงดำเนินการสร้างสภาพแวดล้อมอย่างไรเพื่อทำให้สถาบันประสบความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

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

(2) การทำให้เกิดการปฏิบัติการอย่างจริงจัง (Creating a Focus on Action)

ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการทำให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างจริงจัง เพื่อให้บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ของสถาบัน

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

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

.....
.....
.....
.....
.....
.....

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

ก. การกำกับดูแลองค์กร (Organizational GOVERNANCE)

……
……
……
……
……

(1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร (GOVERNANCE SYSTEM)

สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่ามีการกำกับดูแลองค์กรด้วยความรับผิดชอบอย่างครอบคลุมและ
รอบด้าน

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

(2) การประเมินผลการดำเนินการ (PERFORMANCE Evaluation)

สถาบันประเมินผลการดำเนินการของผู้นำระดับสูงและคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กรอย่างไร

.....
.....
.....
.....
.....
.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

(3) ผลการดำเนินการของสถาบัน (Organizational PERFORMANCE)

ในระบบกำกับดูแลองค์กรมีการทบทวนผลการดำเนินการของสถาบันอย่างไร

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

……
……

ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม (Legal and ETHICAL BEHAVIOR)

……
……
……
……
……

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

สถาบันดำเนินการด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับในปัจจุบันและในอนาคต รวมถึงความกังวลของชุมชนที่มีต่อการจัดการศึกษา วิจัยและบริการฯ และการปฏิบัติการอย่างไร

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

(2) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (ETHICAL BEHAVIOR)

สถาบันดำเนินการอย่างไรในการกำหนดและส่งเสริมให้มั่นใจว่าปฏิสัมพันธ์ทุกด้านของสถาบันเป็นไปอย่างมีจริยธรรม

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ค. การสร้างประโยชน์ให้สังคม (Societal Contributions)

.....
.....
.....
.....
.....

(1) ความผาสุกของสังคม (Societal Well-Being)

สถาบันทำให้ความผาสุกและผลประโยชน์ของสังคมเป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์และการปฏิบัติการประจำวันอย่างไร

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

(2) การสนับสนุนชุมชน (Community Support)

สถาบันดำเนินการอย่างไรในการสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนที่สำคัญ
(KEY communities) ของสถาบัน

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……

หมวดที่ 2 กลยุทธ์ (Strategy)

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

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

ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development PROCESS)

……
……
……
……
……

(1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning PROCESS)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการวางแผนกลยุทธ์

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

(2) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ (Strategy Considerations)

สถาบันพิจารณาองค์ประกอบและความเสี่ยงที่สำคัญต่อไปนี้เป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ของสถาบันอย่างไร

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

(3) โอกาสเชิงกลยุทธ์และโอกาสที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียของความเสี่งอย่างรอบด้าน (STRATEGIC OPPORTUNITIES and INTELLIGENT RISKS)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์และกระตุ้นให้เกิดการสร้างนวัตกรรม

.....
.....
.....
.....
.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

(4) การจัดจ้างคนภายนอก และสมรรถนะหลักของสถาบัน (Outsourcing and CORE COMPETENCIES)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการตัดสินใจว่ากระบวนการที่สำคัญใดจะดำเนินการให้สำเร็จโดยบุคลากรของสถาบันและกระบวนการใดจะดำเนินการโดยผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

……
……

ข วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (STRATEGIC OBJECTIVES)

(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ (KEY STRATEGIC OBJECTIVES)

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญของสถาบันมีอะไรบ้าง และเป้าประสงค์ที่เกี่ยวข้องที่สำคัญที่สุดของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เหล่านั้นมีอะไรบ้าง

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

(2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Considerations)

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของสถาบัน สามารถสร้างความสมดุลระหว่างความต้องการ/ความจำเป็นที่หลากหลายและที่แข่งขันกันเองในสถาบันได้อย่างไร

……
……

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

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation): สถาบันนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติอย่างไร (45 คะแนน)

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

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ (ACTION PLAN Development and DEPLOYMENT)

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

.....
.....
.....

(1) แผนปฏิบัติการ (ACTION PLANS)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำแผนปฏิบัติการ

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

(2) การนำแผนปฏิบัติการไปใช้ (ACTION PLAN Implementation)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

(3) การจัดสรรทรัพยากร (Resource Allocation)

สถาบันทำอย่างไรให้มั่นใจว่ามีทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่นๆ พร้อมใช้ในการสนับสนุนแผนปฏิบัติการจนประสบความสำเร็จและบรรลุพันธะผูกพันในปัจจุบัน (Current obligations)

.....
.....
.....
.....
.....
.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

(4) แผนด้านบุคลากร (WORKFORCE Plans)

แผนด้านบุคลากรที่สำคัญที่สนับสนุนความสำเร็จของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ
มีอะไรบ้าง

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

.....
.....

(5) ตัววัดผลการดำเนินการ (PERFORMANCE MEASURES)

ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญที่ใช้ติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการมีอะไรบ้าง

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

(6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ (PERFORMANCE PROJECTIONS)

การคาดการณ์ผลการดำเนินการของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญตามกรอบเวลาของการวางแผนทั้ง
ระยะสั้นและระยะที่ยาวขึ้นของสถาบันมีอะไรบ้าง

.....
.....
.....
.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ (ACTION PLAN Modification)

สถาบันรับรู้และตอบสนองอย่างไร ในกรณีที่สถานการณ์บังคับให้ต้องปรับแผนปฏิบัติการและนำแผนใหม่ไปปฏิบัติอย่างรวดเร็ว

.....
.....
.....
.....
.....

หมวดที่ 3 ลูกค้า (Customers)

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations): สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น และกำหนดการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (40 คะแนน)

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

ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Listening to Students and Other CUSTOMERS)

……
……
……
……
……

(1) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน (Current Students and Other CUSTOMERS)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และสังเกตผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้

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

(2) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี (Potential Students and Other CUSTOMERS)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมีเพื่อให้ได้สารสนเทศที่นำไปใช้ได้

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

ข. การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และการกำหนดหลักสูตรและบริการฯ (Student and Other CUSTOMER SEGMENTATION, and Program and Service Offerings)

……
……
……
……
……

(1) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER SEGMENTATION)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดกลุ่มผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และส่วนตลาด

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

(2) การจัดหลักสูตรและบริการฯ (Program and Service Offerings)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดการศึกษา วิจัย และบริการทางการศึกษาอื่นๆ

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

……
……
……
……
……

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

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

ก. ประสบการณ์ของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER Experience)

.....
.....
.....
.....
.....

(1) การจัดการความสัมพันธ์ (Relationship Management)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

(2) การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER Access and Support)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการช่วยให้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นสามารถสืบค้นสารสนเทศและรับการสนับสนุนจากสถาบัน

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

(3) การจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดการข้อร้องเรียนจากผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

.....
.....
.....
.....
.....
.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

(4) การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม (Fair Treatment)

กระบวนการเสริมสร้างประสบการณ์ของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ส่งเสริมและทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าสถาบันปฏิบัติอย่างเป็นธรรมกับผู้เรียนแต่ละคน ผู้เรียนแต่ละกลุ่ม ลูกค้ากลุ่มอื่นและส่วนตลาดที่ต่างกัน

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ข. การค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Determination of Student and Other CUSTOMER Satisfaction, Dissatisfaction, and ENGAGEMENT)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

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

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

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน (Measurement, Analysis, Review, and Improvement of Organisational Performance): สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการวัด วิเคราะห์ ทบทวนและปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน (45 คะแนน)

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

……
……
……
……

ก. การวัดผลการดำเนินการ (PERFORMANCE Measurement)

……
……
……
……
……

(1) ตัววัดผลการดำเนินการ (PERFORMANCE MEASURES)

สถาบันมีวิธีการติดตามข้อมูลและสารสนเทศของการปฏิบัติงานประจำวัน และผลการดำเนินการโดยรวมของสถาบันอย่างไร

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

(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Data)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการเลือกข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ เพื่อใช้สนับสนุนการตัดสินใจด้วยข้อมูลจริง

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ข. การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ (PERFORMANCE ANALYSIS and Review)

.....
.....
.....
.....
.....

(1) สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถของสถาบัน

.....
.....

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

(2) สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการนำผลการทบทวนผลการดำเนินการ ไปใช้จัดอันดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และระบุโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

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

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

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

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

ก. ข้อมูล และสารสนเทศ (Data and Information)

(1) คุณภาพ (Quality)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการทวนสอบและทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศที่ใช้ในสถาบันมีคุณภาพ

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

(2) ความพร้อมใช้ (Availability)

สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าข้อมูลและสารสนเทศขององค์กรมีความพร้อมใช้

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

……
……

(3) ความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ (Cybersecurity)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการป้องกันภัยข้อมูลสารสนเทศที่อ่อนไหวหรือเป็นสิทธิพิเศษ (Privilege) สินทรัพย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบที่ใช้งานผ่านอินเตอร์เน็ต (Internet-enabled SYSTEMS)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ข. ความรู้ของสถาบัน (Organizational Knowledge)

.....
.....
.....
.....
.....
.....

(1) การจัดการความรู้ (Knowledge Management)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างและจัดการความรู้ของสถาบัน

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

(2) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาและแบ่งปันวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศในสถาบัน

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

……
……
……
……
……

ค. การมุ่งสร้างนวัตกรรม (Pursuit of INNOVATION)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการระบุโอกาสการมุ่งสร้างนวัตกรรมที่ต้องดำเนินการ

……
……
……
……
……

หมวดที่ 5 บุคลากร (Workforce)

5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร (Workforce Environment): สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการสร้างสภาวะแวดล้อมด้านบุคลากรที่เกื้อหนุนและมีประสิทธิผล (40 คะแนน)

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

ก. ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร (WORKFORCE CAPABILITY and CAPACITY)

……
……
……
……

…… **(1) ความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง (CAPABILITY and CAPACITY Needs)**

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการประเมินด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรที่สถาบันจำเป็นต้องมี

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

(2) บุคลากรใหม่ (New WORKFORCE Members)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสรรหา ว่าจ้าง และดูแล (Onboard) บุคลากรใหม่

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

(3) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร (WORKFORCE Change)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงความจำเป็น ด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

(4) การทำงานให้บรรลุผล (Work Accomplishment)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดระบบการทำงานและบริหารบุคลากร

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร (WORKFORCE Climate)

……
……
……
……
……
……

(1) สภาวะแวดล้อมของการทำงาน (Workplace Environment)

สถาบันดำเนินการอย่างไรเพื่อสร้างความมั่นใจว่าสถานที่ทำงานมีสุขภาวะ ความมั่นคง และความสะดวกในการเข้าถึงที่ทำงานของบุคลากร

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

(2) นโยบาย และสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร (WORKFORCE Compensation and Benefits)

สถาบันสนับสนุนบุคลากรโดยจัดให้มีค่าตอบแทน และสิทธิประโยชน์อย่างไร

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

5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement): สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับบุคลากรเพื่อให้คงอยู่และมีผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น (45 คะแนน)

……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……

……
……
……
……
……

ก. การประเมินความผูกพันของบุคลากร (Assessment of WORKFORCE ENGAGEMENT)

……
……
……
……
……
……

(1) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน (Drivers of ENGAGEMENT)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร

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

……
……
……

(2) การประเมินความผูกพัน (Assessment of ENGAGEMENT)

สถาบันประเมินความผูกพันของบุคลากรอย่างไร

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

ข วัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีลักษณะการสื่อสารที่เปิดกว้าง มีผลการดำเนินงานที่ดีและบุคลากรมีความผูกพัน

……
……
……
……
……

……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……

ค การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา (PERFORMANCE Management and Development)

……
……
……
……
……

(1) การจัดการผลการปฏิบัติงาน (PERFORMANCE Management)

ระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากร สนับสนุนให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่นอย่างไร

……
……
……
……
……
……
……
……
……

……
……
……
……
……
……
……
……

(2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน (PERFORMANCE Development)

ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาสนับสนุนความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรและความจำเป็นของสถาบันอย่างไร

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

(3) การพัฒนาอาชีพการงานและการวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง (Career Development and Succession Planning)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดการความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากรและผู้นำในอนาคต

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

(4) ความเสมอภาคและการให้เข้ามามีส่วนร่วม (Equity and Inclusion)

สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าการจัดการผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาผลงาน และการจัดการความก้าวหน้าในอาชีพ ส่งเสริมความเสมอภาคและการให้เข้ามามีส่วนร่วมสำหรับกลุ่มบุคลากรที่มีความหลากหลาย รวมถึงกลุ่มและประเภทบุคลากรที่แตกต่างกัน

……
……
……
……
……
……
……
……

……
……
……
……
……
……
……
……
……

หมวดที่ 6 การปฏิบัติการ (Operations)

6.1 กระบวนการทำงาน (Work Processes): สถาบันมีวิธีการออกแบบ จัดการ และปรับปรุง การจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ รวมทั้งกระบวนการทำงานที่สำคัญอย่างไร (40 คะแนน)

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

ก การออกแบบหลักสูตรและบริการฯ และกระบวนการ (Program, Service, and PROCESS Design)

.....
.....
.....
.....
.....

(1) ข้อกำหนดของหลักสูตรและบริการ (Program and Service Design)

สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของการจัดการศึกษา วิจัย บริการฯ

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

(2) การออกแบบหลักสูตรและบริการฯ (Program and Service Design)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบหลักสูตรและบริการฯ เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ

....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
......

(3) ข้อกำหนดของกระบวนการ (PROCESS Requirements)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการทำงาน และกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ

....
....
....
....
....
....
....
....

……
……
……
……
……
……
……
……
……

(4) การออกแบบกระบวนการ (PROCESS Design)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบกระบวนการทำงานที่สำคัญ และกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ

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

ข. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ (PROCESS Management and Improvement)

……
……
……
……
……
……

(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ (Process Implementation)

สถาบันมั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการทำงานที่สำคัญและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ

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

(2) การปรับปรุงกระบวนการ (PROCESS Improvement)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ และกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ เพื่อเพิ่มการเรียนรู้ของผู้เรียน และปรับปรุงผลการดำเนินการของการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ รวมทั้งของกระบวนการ

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

6.2 ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness): สถาบันมั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติการต่างขององค์กรมีการจัดการอย่างมีประสิทธิผล (45 คะแนน)

……
……
……
……
……
……
……

……
……
……
……
……
……
……

ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติการ (Operational Efficiency and EFFECTIVENESS)

สถาบันมีวิธีการในการจัดการต้นทุน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการปฏิบัติการอย่างไร

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

ข. การจัดการเครือข่ายอุปทาน (Supply-Network Management)

สถาบันมีวิธีการในการจัดการเครือข่ายอุปทานอย่างไร

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ค. ความปลอดภัย ความต่อเนื่องของธุรกิจ ความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็วและการบริหารความเสี่ยง (Safety, Business Continuity and RESILINCE, and Risk Management)

.....
.....
.....
.....
.....

(1) ความปลอดภัย (Safety)

สถาบันดูแลอย่างไรให้มีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการที่ปลอดภัยและมั่นคง (safe and secure)
ในสถานที่ทำงาน สำหรับบุคลากร และบุคคลอื่น

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

(2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจและความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว (Organizational Continuity and RESILIENCE)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าสามารถคาดการณ์ล่วงหน้า เตรียมพร้อม และฟื้นฟูจากภัยพิบัติ ภาวะฉุกเฉิน และภาวะพลิกผันอื่นๆ

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

(3) การบริหารความเสี่ยง (Risk Management)

แนวทางโดยรวมของสถาบันในการบริหารความเสี่ยงคืออะไร

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

หมวดที่ 7 ผลลัพธ์ (Results)

หัวข้อ	ชื่อตัววัด	หน่วยวัด	ปีการศึกษา			เป้าหมาย 2567	หมายเหตุ
			2565	2566	2567		
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ (Student Learning and Process Results)							
	ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า (Student LEARNING and CUSTOMER-Focused Service RESULTS)						
	ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน (WORK PROCESS EFFECTIVENESS RESULTS)						
	(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ (PROCESS EFFECTIVENESS and Efficiency)						
	(2) ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน (Safety and Emergency Preparedness)						
	ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน (Supply-Network Management RESULTS)						
7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า (Customer Results)							
	ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER Focused RESULTS)						
	(1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER Satisfaction)						
	(2) ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER ENGAGEMENT)						
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (Workforce Results)							

หัวข้อ	ชื่อตัววัด	หน่วยวัด	ปีการศึกษา			เป้าหมาย 2567	หมายเหตุ
			2565	2566	2567		
	ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (WORKFORCE-Focused RESULTS)						
	(1) ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร (WORKFORCE CAPABILITY and CAPACITY)						
	(2) บรรยากาศการทำงาน (Workforce Climate)						
	(3) ความผูกพันของบุคลากร (WORKFORCE ENGAGEMENT and Retention)						
	(4) การพัฒนาบุคลากร (WORKFORCE Development)						
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร (Leadership and Governance Results)							
	ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร และการสร้างประโยชน์ให้สังคม (Leadership, GOVERNANCE, Legal, Ethics, and Societal Contribution RESULTS)						
	(1) การนำองค์กร (Leadership)						
	(2) การกำกับดูแลองค์กร (GOVERNANCE)						
	(3) กฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ (Law, Regulation, and Accreditation)						
	(4) จริยธรรม (Ethics)						

หัวข้อ	ชื่อตัววัด	หน่วยวัด	ปีการศึกษา			เป้าหมาย 2567	หมายเหตุ
			2565	2566	2567		
	(5) สังคม (Society)						
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์ (Budgetary, Financial, Marketplace, and Strategy Results)							
	ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด (Budgetary, Financial, and Marketplace RESULTS)						
	(1) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน (Budgetary and Financial PERFORMANCE)						
	(2) ผลการดำเนินการด้านตลาด (Marketplace PERFORMANCE)						
	ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติและด้านนวัตกรรม (Strategy Implementation and INNOVATION RESULTS)						

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
CHANDRAKASEM RAJABHAT UNIVERSITY