****

|  |  |
| --- | --- |
| **รายงานการประเมินตนเอง** | **2566** |
| **SELF-ASSESSMENT REPORT** |

**สำนัก................**

**คำนำ**

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

………………………………………..

(…………………………………….)

ผู้อำนวยการ........................

**สารบัญ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | หน้า |
| **คำนำ** |  | 1 |
| **บทสรุปผู้บริหาร** |  |
| **โครงร่างองค์กร** |  |
|  | P1 ลักษณะองค์กร (Organization Description) |  |
|  | ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร (Organizational Environment) |  |
|  | ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร (Organizational Relationships) |  |
|  | P.2 สถานการณ์ขององค์กร (Organizational Situation) |  |
|  | ก สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน (Competitive Environment) |  |
|  | ข บริบทเชิงกลยุทธ์ (Strategic Context) |  |
|  | ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ (PERFORMANCE Improvement System) |  |
| **การประเมินตนเอง** |  |
|  | 1. การนำองค์กร (Leadership)
 |  |
|  | 1. กลยุทธ์ (Strategy)
 |  |
|  | 1. ลูกค้า (Customers)
 |  |
|  | 1. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management)
 |  |
|  | 1. บุคลากร (Workforce)
 |  |
|  | 1. ระบบปฏิบัติการ (Operations)
 |  |
|  | 1. ผลลัพธ์ (Results)
 |  |
| **คะแนน** |  |
|  |  |  |

**โครงร่างองค์กร (OP)**

**P1 ลักษณะองค์กร (Organization Description)**

**ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร (Organizational Environment)**

🟆 **ประวัติความเป็นมาโดยย่อ**

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

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

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

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

🟆 **บริการที่สำคัญตามพันธกิจ**

สำนักฯ มีบริการที่สำคัญตามพันธกิจดังนี้

| **พันธกิจ** | **การบริการ** |
| --- | --- |
| …………………. | …………………………………………………………………………………………………… |
| …………………. | ………………………………………………………………………………………………………… |
| …………………. | ………………………………………………………………………………………………………… |

**P.1 ก(1) การจัดการศึกษา วิจัย และบริการทางการศึกษาอื่นๆ ที่สำคัญตามพันธกิจ (Educational Program, Research, and Service Offerings)**

ตาราง OP1-… ความสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรและกลไกการส่งมอบจำแนกตามบริการทางการศึกษาตามพันธกิจ

| **บริการตามพันธกิจ** | **ความสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร** | **กลไกการส่งมอบ/วิธีการจัดการ** |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**P.1 ก(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม (MISSION, VISION, VALUES and Culture)**

สำนักฯ มีการกำหนด พันธกิจ วิสัยทัศน์ เอกลักษณ์ อัตลักษณ์ ค่านิยมและวัฒนธรรม รายละเอียดดังนี้

**พันธกิจ (MISSION):**

1. ………………………………………….
2. ………………………………………….
3. ………………………………………….
4. ………………………………………….
5. ………………………………………….

**วิสัยทัศน์ (VISION):**

………………………………………….

**ค่านิยมองค์กร (VALUES):**

……………………………………………….............

**วัฒนธรรม (ถ้ามี) (Culture):**

…………………………………………

**สมรรถนะหลัก (CORE COMPETENCIES):**

สำนักฯ กำหนดสมรรถนะหลัก (Core Competency) ของบุคลากร คือ …………………………………………………………………………………………………………………………………...

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

**จำนวนบุคลากร**

ตาราง OP1-… สรุปจำนวนบุคลากรจำแนกตามวุฒิการศึกษา

|  |  |
| --- | --- |
| **รายการ** | **อาจารย์/เจ้าหน้าที่** |
| **อาจารย์** | **เจ้าหน้าที่** | **รวม** |
| **วุฒิการศึกษา** | **ปริญญาเอก** | … | … | **..** |
| **ปริญญาโท** | … | … | **..** |
| **ปริญญาตรี** | … | … | **..** |
| **รวม** | … | … | **..** |

**รายละเอียด**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ที่** | **ชื่อ-สกุล** | **คุณวุฒิสูงสุด** | **ความเชี่ยวชาญ** | **เริ่มทำงาน** | **สถานะ(อาจารย์/เจ้าหน้าที่)** |
| 1 | ดร.เอรวรรณ สีฟ้า | ปริญญาเอก |  | 1 ก.พ. 44 | อาจารย์ |
| 2 | งามชัด คงทน | ปริญญาโท |  | 15 พ.ย. 65 | เจ้าหน้าที่ |
|  |  |  |  |  |  |

ปัจจัยหลักที่ส่งเสริมให้บุคลากรมุ่งมั่นและผูกพันต่อเป้าหมายและพันธกิจของสำนัก คือ

1. …………………………………………………………………
2. …………………………………………………………………
3. …………………………………………………………………
4. ……………………………………………………………….

**P.1 ก(4) สินทรัพย์ (Assets)**

ตาราง OP1-… สินทรัพย์

|  |  |
| --- | --- |
| **รายการ** | **จำนวน** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| รวม |  |

สำนักฯ มีเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่สำคัญที่ตอบสนองพันธกิจดังนี้

ตาราง OP1-8 เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่สำคัญจำแนกตามพันธกิจ

| **พันธกิจ** | **เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่สำคัญ** |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**P.1 ก(5) สภาวะแวดล้อมด้านกฎระเบียบ (Regulatory Environment)**

ตาราง OP1-… กฎหมายที่เกี่ยวข้องตามพันธกิจ *–หน่วยงานสามารถเพิ่มเติม/ลบข้อมูลได้--*

| **พันธกิจ** | **กฎหมายที่เกี่ยวข้อง** |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร (Organizational Relationships)**

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

**แผนภูมิองค์กร (Organization Chart**)

มหาวิทยาลัย

ฝ่าย……..

สำนัก..................

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

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

แผนภาพ OP1-… โครงสร้างองค์กร

**แผนภูมิการบริหารงาน (Administrative Chart)**

อธิการบดี

รองอธิการบดีฯ

ผู้อำนวยการ

เลขานุการ

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

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

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

คณะกรรมการ

แผนภาพ OP1-… โครงสร้างการบริหารงาน

**แผนภูมิการปฏิบัติงาน (Activity Chart)**

- งาน....................

- งาน...................

- งาน....................

- .............................

- .............................

อธิการบดี

รองอธิการบดีฯ

ผู้อำนวยการ

เลขานุการ

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

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

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

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

คณะกรรมการ

- กรรมการ...............

- กรรมการ...................

- กรรมการ........................

- .................

- ....................

- ........................

- งาน............

- .......................

- งาน......................

- กรรมการ........................

- งาน.........................

- งาน..............................

- การ.................................

- การ...............................

- ............................

- .............................

แผนภาพ OP1-… โครงสร้างการปฏิบัติงาน

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

สำนักฯ มีผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งได้มีการวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวัง โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตาราง OP1-… ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามผลิตภัณฑ์ พันธกิจหลักและบริการ

| **ผู้เรียน/ผู้รับบริการ /ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** | **ความต้องการ /*ความคาดหวัง*** |
| --- | --- |
| **ผลิตภัณฑ์/พันธกิจหลัก/บริการ : …………………………………………..** |
|  | **ความต้องการ**……………………………………………………………………………………………………………………….***ความคาดหวัง***………………………………………………………………………………………………………………………. |
|  | **ความต้องการ**……………………………………………………………………………………………………………………….***ความคาดหวัง***………………………………………………………………………………………………………………………. |
|  | **ความต้องการ**……………………………………………………………………………………………………………………….***ความคาดหวัง***………………………………………………………………………………………………………………………. |
| **ผลิตภัณฑ์/พันธกิจหลัก/บริการ : …………………………………………..** |
|  | **ความต้องการ**……………………………………………………………………………………………………………………….***ความคาดหวัง***………………………………………………………………………………………………………………………. |
|  | **ความต้องการ**……………………………………………………………………………………………………………………….***ความคาดหวัง***………………………………………………………………………………………………………………………. |

**P.1 ข(3) ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ (Suppliers, PARTNERS, and COLLABORATORS)**

ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ ที่สำคัญของหน่วยงาน มีรายละเอียดดังนี้

ตาราง OP1-12 ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ กับบทบาทและช่องทางการสื่อสารและจัดการความสัมพันธ์ระหว่างกันจำแนกตามพันธกิจของหน่วยงาน

| **ชื่อหน่วยงานที่เป็น ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ** | **บทบาทของผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ** | **ช่องทางการสื่อสาร** |
| --- | --- | --- |
| ด้าน……………….. |  |  |
| ด้าน……………….. |  |  |
| ด้าน……………….. |  |  |
| ด้าน……………….. |  |  |
| ด้าน……………….. |  |  |

**P.2 สถานการณ์ขององค์กร (Organizational Situation):**

**ก สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน (Competitive Environment)**

**P.2 ก(1) ตำแหน่งการแข่งขัน (Competitive Position)**

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

**P.2 ก(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness Changes)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **บริการ/พันธกิจหลัก** | **ปัจจัย** | **การเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบ** |
| **ด้านบวก** | **ด้านลบ** |
|  | ภายใน |  |  |
| ภายนอก |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |

**P.2 ก(3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Data)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **บริการ/ผลิตภัณฑ์** | **ประเด็นเปรียบเทียบ** | ***คู่เปรียบเทียบ1…*** | ***คู่เปรียบเทียบ2*….** | ***คู่เปรียบเทียบ3*….** |
| **2566** | **2565** | **2566** | **2565** | **2566** | **2565** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

**ข บริบทเชิงกลยุทธ์ (Strategic Context)**

ตาราง OP2-4 ความท้าทายเชิงกลยุทธ์และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์

| **ความท้าทายเชิงกลยุทธ์** | **ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์** |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ (PERFORMANCE Improvement System)**

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

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

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

**การประเมินตนเอง**

**1.การนำองค์กร (Leadership) (115 คะแนน)**

**1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership) (65 คะแนน)**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**ข. การสื่อสาร (Communication)**

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

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

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

**ค. การมุ่งเน้นผลการดำเนินการของสถาบัน (Focus on Organizational PERFORMANCE)**

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

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

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

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

**(2) การทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง (Creating a Focus on Action)**

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

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

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

**1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม (Governance and Societal Contributions) (50 คะแนน)**

**ก. การกำกับดูแลองค์กร (Organizational GOVERNANCE)**

**(1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร (GOVERNANCE System)**

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

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

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

**(2) การประเมินผลการดำเนินการ (PERFORMANCE Evaluation)**

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

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

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

**(3) ผลการดำเนินการของสถาบัน (Organization PERFORMANCE)**

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

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

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

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

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

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

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

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

**(2) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (ETHICAL BEHAVIOR)**

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

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

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

**ค. การสร้างประโยชน์ให้สังคม (Societal Contributions)**

**(1) ความผาสุขของสังคม (Societal Well-being)**

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

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

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

**(2) การสนับสนุนชุมชน (Community Support)**

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

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

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

**2.กลยุทธ์ (Strategy) (90 คะแนน)**

**2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development) (45 คะแนน)**

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

**(1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ (Strategy Planning PROCESS)**

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

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

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

**(2) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ (Strategy Considerations)**

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

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

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

**(3) โอกาสเชิงกลยุทธ์และโอกาสที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียของความเสี่ยงอย่างรอบด้าน (STRATEGIC OPPORTUNITIES and INTELLIGENT RISKS)**

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

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

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

**(4) การจัดจ้างคนภายนอกและสมรรถนะหลักของสถาบัน (Outsourcing and CORE COMPETENCIES)**

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

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

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

**ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (STRATEGIC OBJECTIVES)**

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

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

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

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

**(2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (STRATEGIC OBJECTIVES Considerations)**

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

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

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

**2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation) (45 คะแนน)**

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

**(1) แผนปฏิบัติการ (ACTION PLANS)**

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

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

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

**(2) การนำแผนปฏิบัติการไปใช้ (ACTION PLANS Implementation)**

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

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

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

**(3) การจัดสรรทรัพยากร (Resource Allocation)**

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

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

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

**(4) แผนด้านบุคลากร (WORKFORCE Plans)**

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

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

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

**(5) ตัววัดผลการดำเนินการ (PERFORMANCE MEASURE)**

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

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

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

**(6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ (PERFORMANCE PROJECTIONS)**

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

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

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

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

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

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

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

**3.ลูกค้า (CUSTOMERS) (85 คะแนน)**

**3.1 ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations) (40 คะแนน)**

**ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Listening to Students and Other CUSTOMERS)**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**(1) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Students and Other CUSTOMERS Segmentation)**

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

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

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

**(2) การจัดหลักสูตรและบริการฯ (Program and Service Offerings)**

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

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

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

**3.2 ความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement) (45 คะแนน)**

**ก. ประสบการณ์ของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Students and Other CUSTOMERS Experience)**

**(1) การจัดการความสัมพันธ์ (Relationship Management)**

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

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

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

**(2) การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSROMER Access and Support)**

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

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

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

**(3) การจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management)**

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

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

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

**(4) การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม (Fair Trestment)**

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

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

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

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

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

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

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

**4.การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management) (90 คะแนน)**

**4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสำนัก (Measurement, Analysis, and Improvement of Organizational Performance) (45 คะแนน)**

**ก. การวัดผลการดำเนินการ (PERFORMANCE Measurement)**

**(1) ตัววัดผลการดำเนินการ (PERFORMANCE MEASURES)**

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

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

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

**(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Data)**

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

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

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

**ข. การวิเคราะห์ ทบทวนและปรับปรุงผลการดำเนินการ (PERFORMANCE ANALYSIS and Review, and Improvement)**

**(1) สถาบันมีวิธีการอยางไรในการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถของสถาบัน**

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

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

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

**(2) สถาบันมีวิธีการอยางไรในการนำผลการทบทวนผลการดำเนินการ ไปใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และระบุโอกาสในการสร้างนวัตกรรม**

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

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

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

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

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

**(1) คุณภาพ (Quality)**

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

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

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

**(2) ความพร้อมใช้ (Availability)**

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

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

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

**(3) ความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ (Cybersecurity)**

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

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

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

**ข. ความรู้ของสถาบัน (Organizational Knowledge)**

**(1) การจัดการความรู้ (Knowledge Management)**

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

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

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

**(2) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices)**

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

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

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

**ค. การมุ่งสร้างนวัตกรรม (Pursuit of INNOVATION)**

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

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

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

**5.บุคลากร (Workforce) (85 คะแนน)**

**5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร (Workforce Environment) (40 คะแนน)**

**ก. ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร (WORKFORCE CAPABILITY and CAPACITY)**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**(4) การทำงานให้บรรลุผล (Work Accomplishment)**

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

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

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

**ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร (Workplace Climate)**

**(1) สภาวะแวดล้อมของการทำงาน (Workplace Environment)**

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

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

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

**(2) นโยบาย และสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร (WORKFORCE Compensation and Benefits)**

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

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

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

**5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement) (45 คะแนน)**

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

**(1) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน (Drivers of ENGAGEMENT)**

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

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

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

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

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

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

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

**ข. วัฒนธรรมองค์กร (Organizational CULTURE)**

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

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

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

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

**(1) การจัดการผลการปฏิบัติงาน (PERFORMANCE Management)**

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

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

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

**(2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน (PERFORMANCE Development)**

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

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

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

**(3) การพัฒนาอาชีพการงานและการวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง (Career Development and Succession Planning)**

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

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

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

**(4) ความเสมอภาคและการให้เข้ามามีส่วนร่วม (Equity and Inclusion)**

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

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

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

**6.ระบบปฏิบัติการ (Operations) (85 คะแนน)**

**6.1 กระบวนการทำงาน (Work processes) (45 คะแนน)**

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

**(1) ข้อกำหนดของหลักสูตรและบริการฯ (Program and Service Requirements)**

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

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

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

**(2) การออกแบบหลักสูตรและบริการ (Program and Service Design)**

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

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

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

**(3) ข้อกำหนดของกระบวนการ (PROCESS Requirements)**

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

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

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

**(4) การออกแบบกระบวนการ (PROCESS Design)**

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

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

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

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

**(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ (Process Implementation)**

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

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

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

**(2) การปรับปรุงกระบวนการ (PROCESS Improvement)**

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

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

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

**6.2 ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness) (45 คะแนน)**

**ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติการ (Operational Efficiency and EFFECTIVENESS)**

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

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

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

**ข. การจัดการเครือข่ายอุปทาน (Supply-Network Management)**

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

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

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

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

**(1) ความปลอดภัย (Safety)**

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

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

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

**(2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจและความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว (Organizational Continuity and RESILIENCE)**

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

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

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

**(3) การบริหารความเสี่ยง (Risk Management)**

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

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

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

**7.ผลลัพธ์ (Results) (450 คะแนน)**

**7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ (Student Learning and Process results) (120 คะแนน)**

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

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

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

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

**ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ (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) (80 คะแนน)**

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

**(1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER-Focused RESULTS)**

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

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

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

**(2) ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER ENGAGEMENT)**

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

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

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

**7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (Workforce Results) (80 คะแนน)**

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

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

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

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

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

**(2) บรรยากาศการทำงาน (WORKFORCE Climate)**

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

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

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

**(3) ความผูกพันของบุคลากร (WORKFORCE ENGACEMENT)**

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

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

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

**(4) การพัฒนาบุคลากร (WORKFORCE Development)**

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

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

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

**7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร (Leadership and Governance Results) (80 คะแนน)**

**ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร กฎหมาย จริยธรรม 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)**

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

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

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

**(5) สังคม (Society)**

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

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

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

**7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์ (Budgetary, Financial, Marketplace, and Strategy Results) (90 คะแนน)**

**ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด (Budgetary, Financial, Marker RESULTS)**

**(1) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน (Budgetary and Financial PERFORMANCE)**

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

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

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

**(2) ผลการดำเนินการด้านตลาด (Marketplace PERFORMANCE)**

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

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

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

**ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติและด้านนวัตกรรม (Strategy Implementation and INNOVATION RESULTS)**

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

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

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