



รายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report)
ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ : EdPEx
คณะ/วิทยาลัย
มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ปีการศึกษา
(XX มิถุนายน 2568 - XX มิถุนายน 2569)

สารบัญ

หน้า

บทนำ : โครงร่างองค์กร

P1 ลักษณะองค์กร

- ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร
- ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

P2 สถานการณ์ขององค์กร

- ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน
- ข. บริบทเชิงกลยุทธ์
- ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

หมวด 1 การนำองค์กร

- 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง
- 1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม

หมวด 2 กลยุทธ์

- 2.1 การจัดทำกลยุทธ์
- 2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

หมวด 3 ลูกค้า

- 3.1 ความคาดหวังของลูกค้า
- 3.2 ความผูกพันของลูกค้า

หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้

- 4.1 การวัด วิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร
- 4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้

หมวด 5 บุคลากร

- 5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร
- 5.2 ความผูกพันของบุคลากร

หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ

- 6.1 กระบวนการทำงาน
- 6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

หมวด 7 ผลลัพธ์

- 7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ
- 7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า
- 7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร
- 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร
- 7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์

สารบัญ

ภาพที่

หน้า

XX xxxxxxxx

XX XXXXXXXX

XX xxxxxxxx

XX xxxxxxxx

XX xxxxxxxx

XX xxxxxxxx

XX xxxxxxxx

XX xxxxxxxx

XX XXXXXXXX

XX XXXXXXXX

คำอธิบายศัพท์หรือตัวย่อ

[illegible]

บทนำ : โครงร่างองค์กร

P.1 ลักษณะองค์กร

คุณลักษณะสำคัญขององค์กรคืออะไร ระบุความเป็นมาที่สำคัญขององค์กร ตั้งแต่จัดตั้งจนถึงปัจจุบันที่เป็นภาพรวมขององค์กร ช่วยในการระบุข้อมูลหรือสารสนเทศสำคัญที่อาจขาดหายไปและมุ่งเน้นที่ความต้องการ รวมถึงช่วยให้ทราบจุดอ่อนจุดแข็งขององค์กร โดยมีการระบุ **ปัจจัยสำคัญ (Key Factors: KF)** ที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร โดยปัจจัยเหล่านี้จะถูกนำไปใช้ในการกำหนดทิศทาง กลยุทธ์ และการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

(1) การจัดการศึกษา วิจัย และบริการทางการศึกษาอื่น ๆ

- สถาบันมีการจัดการศึกษา วิจัย บริการฯ **หลักอะไรบ้าง** (หลักสูตร ผลิตภัณฑ์ หรือบริการ ตามพันธกิจทางการศึกษา วิจัยและบริการวิชาการ เพื่อตึงให้ผู้เรียนเข้ามาเรียนรู้และลูกค้ากลุ่มอื่นมาใช้บริการ)
- **ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบ** (หลักสูตร ผลิตภัณฑ์ หรือบริการใดที่มีความสำคัญมากที่สุดส่วนใหญ่เทียบจากรายได้ เพื่อให้องค์กรสามารถวิเคราะห์ได้ว่าควรให้ความสำคัญหรือมุ่งเน้นไปในด้านใด) ของการจัดการศึกษา วิจัย และบริการ (รวมถึงร้อยละของรายได้ /งบประมาณ) **ที่มีต่อความสำเร็จของสถาบันคืออะไร**
- สถาบันใช้วิธีการ**อย่างไร**ในการส่งมอบ (เช่น ส่งมอบด้วยตนเอง หรือส่งมอบด้วยคู่ความร่วมมือหรือเครือข่าย) การจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ

ตารางที่ XX หลักสูตรและบริการ

พันธกิจ	หลักสูตร ผลิตภัณฑ์ และบริการ	ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบ	กลไกการส่งมอบ
การจัดการศึกษา			
การวิจัย			
การบริการวิชาการ			

(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม

- **พันธกิจ** (สิ่งที่ต้องดำเนินการในภาพรวมขององค์กร) **วิสัยทัศน์** (ภาพในอนาคตที่ต้องการจะให้เกิดขึ้นในระยะเวลา 3-4 ปี ควรกำหนดเป้าหมายและตัววัดที่สามารถวัดได้จริง) **ค่านิยม** (พฤติกรรมที่ต้องการให้บุคลากรปฏิบัติตามและส่งเสริมการบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ) **ของสถาบันคืออะไร**
- **ลักษณะเฉพาะของวัฒนธรรมองค์กร** (ความเชื่อ บรรทัดฐานและค่านิยมที่ใช้ร่วมกัน ที่สะท้อนความเฉพาะของบุคลากร) **คืออะไร**

ตารางที่ XX จำนวนบุคลากรสายสนับสนุน

สาย สนับสนุน	จำนวน (คน)	วุฒิการศึกษา (คน)			อายุ (ปี)			ระยะเวลาการทำงาน (ปี)			ตำแหน่งที่สูงขึ้น (คน)		
		ตรี	โท	เอก	20-39	40-55	>55	≤5	6-15	>15	ชช.	ชนพ.	ชนก.
ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันที่สำคัญ													

ตารางที่ XX การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญด้านบุคลากร ทั้งด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง

ขีดความสามารถ	อัตรากำลัง

(4) สินทรัพย์

▪ สถาบันมีสินทรัพย์ที่สำคัญอะไรบ้าง เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์ เทคโนโลยี และทรัพย์สินทางปัญญา ระบุสิ่งที่สำคัญและส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กร หรือสิ่งที่โดดเด่นกว่าองค์กรอื่น ๆ หรือสิ่งที่ส่งเสริมการบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร

ตารางที่ XX สินทรัพย์สำคัญ

สินทรัพย์	รายละเอียด
อาคาร สถานที่ อุปกรณ์	
เทคโนโลยี	
ทรัพย์สินทางปัญญา	

(5) สภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ

▪ มาตรฐานและข้อกำหนด (Standard and regulations) การรับรองคุณภาพ (accreditation) การรับรอง (certification) หรือข้อกำหนดการขึ้นทะเบียน (registration requirements) ที่สำคัญที่สถาบันนำมาปฏิบัติมีอะไรบ้าง มาตรฐาน ข้อกำหนด กฎหมายหรือสิ่งที่ต้องดำเนินการเฉพาะที่สำคัญและมีผลต่อการดำเนินงานขององค์กรเพื่อการบรรลุวิสัยทัศน์ (* ข้อกำหนดเกี่ยวกับการรับรองมาตรฐาน วิชยฐานะ การรับรองคุณสมบัติหรือการขึ้นทะเบียนมาตรฐานการศึกษา การรับรองหลักสูตร หรือเกณฑ์มาตรฐานการรับรองหลักสูตร)

ตารางที่ XX กุญแจเปรียบเทียบข้อบังคับ

ด้าน	กฎหมาย/ระเบียบ/มาตรฐาน
การจัดการศึกษา	
การวิจัยและบริการวิชาการ	
การบริหารจัดการ	

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

(1) โครงสร้างองค์กร ควรนำเสนอในรูปแบบแผนภูมิเพื่อความชัดเจน

▪ โครงสร้างการนำองค์กร (Leadership Structure) และการกำกับดูแลองค์กร (GOVERNANCE Structure) มีลักษณะเป็นอย่างไร

▪ ส่วนประกอบที่สำคัญของระบบการนำองค์กรมีอะไรบ้าง

▪ ระบบการรายงานระหว่างคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร ผู้นำระดับสูง และกับองค์กรแม่เป็นอย่างไร

(2) ผู้เรียน ลูกค้าย่อยอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

▪ ส่วนตลาด ผู้เรียน ลูกค้าย่อยอื่น และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสถาบันมีอะไรบ้าง ควรกำหนดส่วนตลาด กลุ่มลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องตามหลักสูตร ผลิตภัณฑ์ หรือบริการขององค์กรเพื่อความชัดเจน (สอดคล้องกับ 3.1ก(1) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้าย่อยอื่น)

▪ มีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญอะไรต่อการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ รวมถึงบริการที่สนับสนุนผู้เรียนและลูกค้าย่อยอื่น และการปฏิบัติการต่าง ๆ ของสถาบัน

▪ อะไรคือความแตกต่างในความต้องการและความคาดหวังของแต่ละกลุ่ม ควรรายงานความต้องการและความคาดหวังของแต่ละกลุ่มแยกออกจากกัน (ผลจากการดำเนินงานตาม 3.1ก การรับฟังผู้เรียนและลูกค้าย่อยอื่น และ 3.1ข(2) การจัดการหลักสูตรและบริการฯ)

* กลุ่มลูกค้า ในโครงสร้างองค์กร กับหมวด 3 และ หมวด 7.2 ควรสอดคล้องกัน

* ความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญ ต้องปรากฏในหมวดผลลัพธ์ 7.1

ตารางที่ XX ประเภทผู้เรียน ลูกค้าย่อยอื่น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความต้องการและความคาดหวัง

ผู้เรียน ลูกค้าย่อยอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ/ความคาดหวัง
การจัดการศึกษา	
ผู้เรียน นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	
ผู้ปกครอง	
โรงเรียน	
ผู้ใช้บัณฑิต	
ศิษย์เก่า	
นักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 6	

ผู้เรียน ลูกค้ายกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ/ความคาดหวัง
ด้านการวิจัย	
ผู้ให้ทุนวิจัย	
ผู้ได้รับประโยชน์จากการวิจัย (ชุมชน ผู้ประกอบการ)	
ด้านการบริการวิชาการและวิชาชีพ	
ผู้สนับสนุนงบประมาณ	
ผู้รับประโยชน์จากการบริการวิชาการและวิชาชีพ (ชุมชน ผู้ประกอบการ)	
ผู้รับบริการด้านสุขภาพ	
ด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม	
ผู้รับบริการด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม	

(3) ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

▪ ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่สำคัญมีก็ประเภท **อะไรบ้าง** (ครอบคลุมทุกพันธกิจ และควรพิจารณาจากปัจจัยนำเข้าหลัก ระบุความคาดหวัง/ข้อกำหนดสำคัญขององค์กรที่มีต่อผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ) แต่ละกลุ่มมีบทบาท**อย่างไร**ต่อ

- การสร้างและส่งมอบการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ สิ่งสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ายกลุ่มอื่น ความสำคัญต่อหลักสูตรและบริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้
- การสร้างและนำนวัตกรรมไปใช้ในสถาบัน ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือส่งเสริมให้ขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรเหนือกว่าองค์กรอื่นได้อย่างไร
- ข้อกำหนดที่สำคัญของเครือข่ายอุปทาน (supply-network) ของสถาบัน**มีอะไรบ้าง** ต้องปรากฏในหมวดผลลัพธ์ 7.1ค

ตารางที่ XX ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ บทบาทและข้อกำหนดในการปฏิบัติงานร่วมกัน

ผู้ส่งมอบ	บทบาท		ข้อกำหนดที่สำคัญ	วิธีการสื่อสาร
	กระบวนการ	สร้างนวัตกรรม		
ด้านการจัดการศึกษา				
ด้านการวิจัยและการบริการวิชาการ				
ด้านทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม				

คู่ความร่วมมือ	บทบาท		ข้อกำหนดที่สำคัญ	วิธีการสื่อสาร
	กระบวนการ	สร้างนวัตกรรม		
ด้านการจัดการศึกษา				
ด้านการวิจัยและการบริการวิชาการ				
ด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม				

P.2 สถานการณ์ขององค์กร

สถานการณ์เชิงกลยุทธ์ของสถาบันคืออะไร การปรับตัวตามสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานขององค์กร

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

(1) ตำแหน่งการแข่งขัน

▪ ให้อธิบายขนาด ส่วนแบ่งและการเติบโตในวงการศึกษาหรือตลาดที่สถาบันดำเนินการอยู่ คู่แข่งมีจำนวนเท่าใดและประเภทอะไรบ้าง (ควรกำหนดว่าคู่แข่งหรือคู่แข่งเป็นอย่างไร มีใครบ้าง เช่น ในประเทศ ต่างประเทศ หรือกำหนดกลุ่มเฉพาะ ทำการวัดหรือเทียบเคียงด้านใด โดยให้มีการวิเคราะห์ว่าเป็นอย่างไร เติบโตขึ้นหรือลดลง เป็นต้น) อะไรทำให้สถาบันแตกต่างจากคู่แข่ง (เมื่อเทียบแล้วควรระบุสิ่งที่ทำได้ดีกว่าหรือทำได้เหนือกว่าคู่แข่ง) สถาบันควรพิจารณาถึงคู่แข่งทั้งระดับชาติและนานาชาติ

* สามารถเทียบเคียงทั้งในส่วนกระบวนการ (process) ผลผลิต (output) และผลลัพธ์ (outcome)

ตารางที่ XX ตำแหน่งในการแข่งขัน

ขนาด/ส่วนแบ่งการตลาด	1. มหาวิทยาลัยกลุ่มที่ 2 2. มหาวิทยาลัยในภาคเหนือ
คู่แข่ง	มหาวิทยาลัยในจังหวัดเชียงใหม่
ลำดับ	ลำดับที่ ของจังหวัด และอันดับที่ ของประเทศ/อาเซียน/โลก
ความแตกต่างจากคู่แข่ง	1. 2.

(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

- การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ (ถ้ามี) ซึ่งมีผลต่อสถานการณ์การแข่งขันของสถาบัน รวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่สร้างโอกาสเพื่อสร้างความร่วมมือและนวัตกรรมคืออะไร ปัจจัยจากภายนอก/การเปลี่ยนแปลงจากภายนอกที่มีผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันขององค์กร อาทิ เทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลง โจทย์วิจัยที่เปลี่ยนแปลง ควรระบุสิ่งที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

ตารางที่ XX การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

การเปลี่ยนแปลง ขีดความสามารถ ในการแข่งขัน (วิเคราะห์)	การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการจัดการศึกษา
ผลกระทบ (เกิดอะไร)	จำนวนผู้เข้าศึกษาลดลง
โอกาสในการสร้าง ความร่วมมือ (ปรับปรุงอย่างไร)	พัฒนาหลักสูตรที่ตอบสนองความต้องการ

(3) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ ใครเป็นคู่แข่ง เทียบเคียงโดยใช้ข้อมูลอะไรและแหล่งข้อมูลไหนที่ชัดเจน

- ระบุแหล่งที่มาที่สำคัญสำหรับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและเชิงแข่งขันในวงการศึกษา รวมทั้งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญนอกวงการศึกษาคืออะไร
- สถาบันมีข้อจำกัดอะไรในการได้มาหรือใช้ประโยชน์จากข้อมูลเหล่านี้ (ถ้ามี)

ตารางที่ XX ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

ตัววัดในการแข่งขัน	ผลการจัดอันดับ WUR, SIMAGO, QS (Agri & Forestry), SDG Impact Ranking
ตัวชี้วัดตามพันธกิจ	ผลงานวิจัยตีพิมพ์ Q1 รายได้จากการวิจัย/การบริการวิชาการ
แหล่งข้อมูล	เว็บไซต์ /THE/SIMAGO/QS/SDG
ข้อจำกัด	การเข้าถึงข้อมูล/รูปแบบการจัดเก็บและตัวชี้วัดแตกต่างกัน

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

- ระบุความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (Strategic Challenges : SC) (สิ่งต่าง ๆ ที่มีผลอย่างชัดเจนต่อความสำเร็จในอนาคตขององค์กร – GAP Vision ส่วนใหญ่มาจากแรงผลักดันภายนอก) ภัยคุกคาม (Strategic Threat : ST) (ปัจจัยภายนอก/การเปลี่ยนแปลงที่อาจส่งผลกระทบต่อทิศทางและเป้าหมายขององค์กร หรือเป็นอุปสรรคที่ขัดขวางการดำเนินงานขององค์กร) ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (Strategic Advantages : SA) (ข้อได้เปรียบ จุดเด่นขององค์กร หรือปัจจัยที่ช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จในการแข่งขันเมื่อเทียบกับ

องค์กรอื่น) และโอกาสเชิงกลยุทธ์ (Strategic Opportunities : SOp) (การดำเนินการในสิ่งใหม่ ๆ หรือการเปลี่ยนแปลงขององค์กร) ที่สำคัญคืออะไรบ้าง

ตารางที่ XX ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ภัยคุกคาม ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และโอกาสเชิงกลยุทธ์

พันธกิจ	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (Strategic Challenges: SC)	ภัยคุกคาม (Strategic Threat: ST)	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (Strategic Advantage: SA)	โอกาสเชิงกลยุทธ์ (Strategic Opportunities: SOp)
ด้านการจัดการศึกษา	ผลิตบัณฑิตให้มีทักษะเทียบเท่าสากล	ปัญหาเกี่ยวกับ PM2.5 ส่งผลต่อการจัดการเรียนการสอน	หลักสูตรทันสมัย เป็นที่ต้องการของตลาด	การเปิดหลักสูตรระยะสั้นที่ตอบโจทย์ตลาด
ด้านการวิจัย				
ด้านบริการวิชาการ				
ด้านทำนุบำรุง ศิลปะและ วัฒนธรรม				

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

▪ ระบุการปรับปรุงผลการดำเนินการโดยรวมของสถาบันมีอะไรบ้าง ให้ระบุเครื่องมือและวิธีการที่สำคัญที่ใช้ในระบบดังกล่าว ระบุว่าองค์กรใช้เครื่องมืออะไรในการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

ตารางที่ XX การปรับปรุงผลการดำเนินการ

พันธกิจ	ชื่อระบบ/เครื่องมือ/วิธีการ
ด้านการจัดการศึกษา	
ด้านการวิจัย	
ด้านบริการวิชาการ	

หมวด 1 : การนำองค์กร

เขียนอธิบายถึงกระบวนการดำเนินงานตามข้อคำถามในแต่ละข้อ ให้ครอบคลุมถึงการปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูง การชี้นำ การทำให้สถาบันมีความยั่งยืน และระบบการกำกับดูแลองค์กร (Governance System) วิธีการที่ใช้เพื่อให้บรรลุผลความรับผิดชอบด้านกฎหมายและจริยธรรม รวมถึงการสร้างประโยชน์ให้สังคม โดยระบุข้อมูลให้เห็นว่า ใคร ทำอะไร-ทำอย่างไร เมื่อไหร่ ผลเป็นอย่างไร (แสดงในหมวดผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้อง) ปรับปรุงได้อย่างไร

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

ผู้นำระดับสูงนำองค์กรอย่างไร (Basic Question) ระบุคำจำกัดความของคำว่า “ผู้นำระดับสูง” (Senior Leaders) หมายถึงใคร และทำการวางระบบการนำองค์กร (Leadership System) โดยเลือกใช้เครื่องมือ/วิธีการอะไร อย่างไร รวมถึงมีการกำกับติดตามอย่างไร โดยมุ่งเน้นไปที่การปฏิบัติตัวของผู้นำระดับสูงไม่ใช้องค์กร

ก. พันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยม

(1) กำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยม

ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการกำหนดและถ่ายทอดพันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยม (Overall Question) อธิบายวิธีการที่ผู้นำใช้ในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมอย่างเป็นระบบ อาทิ การกำหนดวิสัยทัศน์ ใช้ข้อมูลอะไรในการวิเคราะห์ วิเคราะห์อย่างไร ผ่านความร่วมมือกันอย่างไร มีการทบทวนวิสัยทัศน์ผ่านกระบวนการใด เมื่อไหร่ และอย่างไร

วิสัยทัศน์	พันธกิจ	ค่านิยม
.....		
กำหนด/ทบทวนจากอะไร และทำอย่างไร	กำหนด/ทบทวนจากอะไร และทำอย่างไร	กำหนด/ทบทวนจากอะไร และทำอย่างไร

(2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม

การปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูงแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรมอย่างไร (Overall Question) “แสดงให้เห็นถึง” หมายความว่า ชี้นำ ทำให้เห็น เป็นแบบอย่างส่งเสริม หรือกำกับดูแลอย่างไร ที่บ่งชี้ถึงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม (ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร)

การส่งเสริมพฤติกรรม	การดำเนินงานของผู้มีระดับสูง
การปฏิบัติตามกฎหมาย	- กำกับให้หลักสูตรดำเนินการเป็นไปตามมาตรฐานหลักสูตร - กำกับให้ทุกโครงการวิจัยต้องผ่านจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์/สัตว์ทดลอง
การปฏิบัติจริยธรรม	- นโยบาย No Gift Policy - แผนบริหารความเสี่ยงการทุจริต

ข. การสื่อสาร

ผู้มีระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรทั่วทั้งสถาบัน คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการที่สำคัญ ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นที่สำคัญ (Overall Question) อธิบายกระบวนการที่ผู้มีระดับสูงถ่ายทอดหรือการสื่อสารวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยมด้วยตนเองไปยังบุคลากรในองค์กร คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการที่สำคัญ ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น โดยกำหนดให้ชัดเจนว่าจะสื่อสารอะไร ระบุความถี่ในการสื่อสาร ผู้รับสารคือใคร ใช้ช่องทางหรือเครื่องมือใด ประเมินและทบทวนปรับปรุงอย่างไร รวมถึงวิธีการสร้างความผูกพันเพื่อส่งเสริมให้มีผลการดำเนินงานที่ดียิ่งขึ้นอย่างไร

กลุ่มเป้าหมายที่จะสื่อสาร	เรื่องที่จะสื่อสาร	วิธีการสื่อสาร	วัตถุประสงค์ในการสื่อสาร	ความถี่ในการสื่อสาร	ประเมินผลในการสื่อสาร	ปรับปรุงในการสื่อสาร	ผู้รับผิดชอบ
บุคลากร	กลยุทธ์	เวทีผู้บริหารพบบุคลากร	สร้างความเข้าใจในทิศทางเดียวกัน	ปีละ 2 ครั้ง			
.....							

ค. การมุ่งเน้นผลการดำเนินการของสถาบัน

(1) การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ

ผู้มีระดับสูงดำเนินการสร้างสภาพแวดล้อมอย่างไรในการเพื่อให้สถาบันประสบความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและในอนาคต (Overall Question) อธิบายกระบวนการสร้างปัจจัยแห่งความยั่งยืน ใช้เครื่องมือวิธีการอะไร อย่างไร มีการประเมินและทบทวนปรับปรุงอย่างไร

(2) การทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง

ผู้มีระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการทำให้เกิดการมุ่งเน้นปฏิบัติการอย่างจริงจังเพื่อให้บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ของสถาบัน (Overall Question) อธิบายวิธีการที่ผู้มีระดับสูงดำเนินการเพื่อให้มีการปรับปรุงผลการดำเนินงาน และเกิดนวัตกรรมในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ

ด้าน	เรื่องที่ต้องการ	เป้าหมาย	การสนับสนุน ทรัพยากร	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
การผลิตบัณฑิต	หลักสูตรใหม่ตอบ โจทย์ตลาด นานาชาติ	 หลักสูตร	บุคลากรที่มี ทักษะภาษา ต่างประเทศ	นักศึกษาต่างชาติ เพิ่มขึ้นจากเดิม%	
การวิจัย	สร้างนักวิจัยร่วมกับ ต่างประเทศ	ผลงานวิจัย เพิ่มขึ้น... (ระบุ)	ห้องปฏิบัติการ ครบวงจร	ผลงานวิจัยระดับ นานาชาติ ขึ้น	

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม

สถาบันดำเนินการอย่างไรในการกำกับดูแลองค์กรและสร้างประโยชน์ให้สังคม (Basic Question)
 ผู้บริหารกำกับดูแลองค์กรอย่างเป็นระบบ (กำหนดผู้รับผิดชอบ มีแนวทางชัดเจน สามารถวัดได้ ติดตาม
 สม่าเสมอ และมีการปรับปรุง)

ก. การกำกับดูแลองค์กร

(1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร

สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่ามีการกำกับดูแลองค์กรด้วยความรับผิดชอบอย่างครอบคลุม
 และรอบด้าน (Overall Question) ผู้นำระดับสูงมีวิธีการในการกำกับดูแลองค์กรอย่างมีความรับผิดชอบ และ
 มีการนำระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงานมาปรับปรุงในองค์กรอย่างไร (กำหนดตัวผู้บริหาร จัดทำแผน
 กลยุทธ์ กำหนดเป้าหมาย และรายงานผลเป็นประจำ)

การกำกับดูแลองค์กร	ผู้รับผิดชอบ	วิธีการกำกับดูแล	การประเมินผล	ผลลัพธ์
ความโปร่งใสในการ ดำเนินการ	คณะกรรมการประจำคณะ			

(2) การประเมินผลการดำเนินการ

สถาบันประเมินผลการดำเนินการของผู้นำระดับสูงและระบบการกำกับดูแลองค์กรอย่างไร
 (Overall Question) อธิบายระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้นำระดับสูง รวมถึงผู้บริหารและ
 กรรมการสภามหาวิทยาลัย (กระบวนการประเมินเป็นอย่างไร ใครเป็นผู้ประเมิน และนำผลการประเมินไป
 พัฒนาปรับปรุงอย่างไร)

กลุ่มเป้าหมาย ในการประเมิน	ผู้ทำหน้าที่ ประเมิน	วิธีการประเมินหรือ เกณฑ์ประเมิน	ระยะเวลา	การปรับปรุง	การติดตามการ ปรับปรุง
คณบดี	คณะกรรมการ ประเมิน	- องค์ประกอบการ ประเมิน - ตัวชี้วัดการ ประเมิน	ปีละ 2 ครั้ง	การปรับโครงการ /กิจกรรมเร่งด่วน	รายงานผลการ ปรับปรุง
.....					

(3) ผลการดำเนินการของสถาบัน

ในระบบการกำกับดูแลองค์กรมีการทบทวนผลการดำเนินการของสถาบันอย่างไร (Overall Question) การทบทวนความก้าวหน้าตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการอย่างไร

ทบทวนผลการดำเนินงาน (เชื่อมโยงกับ 4.1ก(1) ตัวชี้วัดผลการดำเนินการ และ 4.1ก(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ)	วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน (เชื่อมโยงกับ 4ข(1) การวิเคราะห์และทบทวนผลการ ดำเนินการและขีดความสามารถ และ 4ข(2) การนำผล ทบทวนไปจัดลำดับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และระบุ โอกาสในการสร้างนวัตกรรม)	ความถี่	การนำผลวิเคราะห์ไปบริหาร และตัดสินใจ
ด้านวิสัยทัศน์	เป้าหมาย	รายไตรมาส	ปรับปรุงกระบวนการ
.....			

ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม

(1) การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และการรับรองคุณภาพ

สถาบันดำเนินการด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับในปัจจุบัน และในอนาคต รวมถึงความ
กังวลของชุมชน ที่มีต่อการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และการปฏิบัติการอย่างไร (Overall Question)
อธิบายวิธีการที่ดูแลให้หลักสูตรและการบริการเป็นไปตามกฎระเบียบที่กำหนดและได้รับการรับรองคุณภาพ
มาตรฐานระดับชาติและระดับสากล อาทิ การรับรองมาตรฐานหลักสูตร การรับรองมาตรฐานการปฏิบัติงาน
 เป็นต้น

พันธกิจ	ผู้รับผิดชอบ	ประเมินความเสี่ยง/ ความกังวล/ ผลกระทบต่อสังคม	กลุ่มเป้าหมาย ผู้ได้รับ ผลกระทบ	เป้าประสงค์ ในการจัดการ ผลกระทบ	กระบวนการ ในการจัดการ ลดผลกระทบ	ตัวชี้วัดใน การติดตาม ผล
การจัดการ ศึกษา		หลักสูตรไม่ได้ มาตรฐาน				
การวิจัย		คุณภาพงานวิจัย				
การบริการ วิชาการ		เกิดผลกระทบต่อ ชุมชน				

(2) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

สถาบันดำเนินการอย่างไรในการกำหนดและส่งเสริมให้มั่นใจว่าปฏิสัมพันธ์ทุกด้านขององค์กร
เป็นไปอย่างมีจริยธรรม (Overall Question) อธิบายกระบวนการและกำหนดตัวชี้วัดในการกำกับดูแลให้
องค์กรมีจริยธรรม รวมทั้งการติดตามผลในกรณีที่มีการกระทำที่ขัดต่อจริยธรรม

จริยธรรมองค์กร	กลุ่มเป้าหมาย	การส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรม ที่มีจริยธรรม	ตัววัด	ผู้รับผิดชอบ
จรรยาบรรณบุคลากร	บุคลากรใหม่	อบรมบุคลากรใหม่	7.4-1	HRD
จรรยาบรรณผู้สอน	บุคลากรสายวิชาการ	อบรมจริยธรรมด้านวิชาการ	7.4-2	สำนักบริหารฯ
จรรยาบรรณการวิจัย	นักวิจัย	การขออนุมัติจริยธรรมการวิจัย	7.4-4	สำนักวิจัยฯ

ผลประโยชน์ทับซ้อน	บุคลากรทุกระดับ	การตรวจสอบด้านจริยธรรม	7.4-8	ฝ่ายกฎหมาย
การดำเนินการในกรณีที่ไม่ปฏิบัติตาม				
การกำกับติดตาม				

ค. การสร้างประโยชน์ให้สังคม

(1) ความผาสุกของสังคม

สถาบันทำให้ความผาสุกและผลประโยชน์ของสังคมเป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์และการปฏิบัติการประจำวันอย่างไร (Overall Question) รายงานถึงวิธีการป้องกันที่จะก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมและชุมชน อาจใช้กระบวนการในการวิเคราะห์ความเสี่ยงในการกำหนดกิจกรรมต่าง ๆ หรือมีการถอดบทเรียน การนำเอาข้อมูลหรือเหตุการณ์มาเป็นแนวปฏิบัติ

ผู้รับผิดชอบ	การวิเคราะห์ความต้องการ	ประเด็นในการเข้าไปช่วย	การรับฟังความคิดเห็น	แผนกลยุทธ์ด้านการสร้างความผาสุก	โครงการ	ตัวชี้วัด	การติดตามและประเมินผล	การประเมินผลกระทบ

(2) การสนับสนุนชุมชน ทำให้เกิดชุมชนที่เข้มแข็งและยั่งยืน

สถาบันดำเนินการอย่างไรในการสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนที่สำคัญ (Key Communities) ของสถาบัน (Overall Question) อธิบายวิธีการหรือเกณฑ์ในการกำหนดชุมชนที่สำคัญและการใช้สมรรถนะหลักขององค์กรในการสนับสนุนชุมชนให้เกิดผลดีอย่างไร รวมถึงผู้นำระดับสูง บุคลากรมีส่วนร่วมกับชุมชนอย่างไร

หลักเกณฑ์เลือกชุมชน	ชุมชนสำคัญ	วิเคราะห์ความต้องการ	เรื่องที่จะสร้างความเข้มแข็ง	การใช้ประโยชน์จากสมรรถนะ	แผนกลยุทธ์ด้านชุมชน	โครงการ	ตัวชี้วัด	รูปแบบการมีส่วนร่วม	ประเมินผลกระทบ

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร (ผลลัพธ์มาจากหมวด 1 การนำองค์กร)

ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กรเป็นอย่างไร (Basic Question) แสดงผลลัพธ์โดยจำแนกตามหน่วยงาน ทั้งนี้ ให้แสดงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสมด้วย ทั้งนี้หมวด 7.4 ไม่ได้ถามถึงระดับและแนวโน้ม เนื่องจากผลลัพธ์ด้านเครือข่ายอุปทานบางด้านอาจเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ จึงไม่สามารถแสดงเป็นแนวโน้มได้ เช่น การะรับผิดชอบด้านการกำกับดูแล ควรสัมพันธ์กับกระบวนการสื่อสารที่ระบุไว้ในหมวด 1.1

ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร กฎหมาย จริยธรรม และการสร้างประโยชน์ให้สังคม

(1) การนำองค์กร

ผลลัพธ์ด้านการสื่อสารของผู้นำระดับสูง และการสร้างความผูกพันกับบุคลากร คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นมีอะไรบ้าง (Overall Question)

ตัวอย่าง :

- ผลการบริหารงานของผู้นำระดับสูง (คะแนนธรรมาภิบาลของผู้บริหาร)
- ร้อยละการรับรู้วิสัยทัศน์/ค่านิยม

(2) การกำกับดูแลองค์กร

ผลลัพธ์ด้านความรับผิดชอบในการกำกับดูแลองค์กรมีอะไรบ้าง (Overall Question)

ตัวอย่าง :

- จำนวนเรื่องที่บุคลากรร้องเรียนผ่านกองกฎหมาย
- จำนวนข้อทักท้วงจากกองตรวจสอบภายใน
- ผ่านการตรวจสอบความโปร่งใสด้านการเงินจากภายนอก

(3) กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ

ผลลัพธ์ด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ มีอะไรบ้าง (Overall Question)

ตัวอย่าง :

- ร้อยละของหลักสูตรที่ได้รับการปรับปรุงตามรอบระยะเวลาที่กำหนด
- จำนวนหลักสูตรที่ได้รับรองจากเกณฑ์มาตรฐานสากล/นานาชาติ
- จำนวนห้องปฏิบัติการที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐานต่าง ๆ
- ผลการรับรองคุณภาพจากโรงพยาบาล

(4) จริยธรรม

ผลลัพธ์ด้านการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมมีอะไรบ้าง (Overall Question)

ตัวอย่าง :

- จำนวนข้อร้องเรียนของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (คะแนนประเมินจรรยาบรรณ)
- จำนวนผู้กระทำความผิดวินัย

(5) สังคม

ผลลัพธ์ด้านความสุขของสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญมีอะไรบ้าง (Overall Question)

ตัวอย่าง :

- จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการรับผิดชอบต่อสังคม เช่น มลพิษสู่สิ่งแวดล้อม
น้ำเสีย พลังงานทดแทน

หมวด 2 : กลยุทธ์

เขียนอธิบายถึงกระบวนการดำเนินงานตามข้อคำถามในแต่ละข้อ ให้ครอบคลุมถึงวิธีการในการจัดทำวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objective : SO) และแผนปฏิบัติการ วิธีการในการนำไปปฏิบัติ รวมถึงการปรับเปลี่ยนแผนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป ตลอดจนวิธีการวัดผลความก้าวหน้า โดยระบุข้อมูลให้เห็นว่า ใคร ทำอะไร-ทำอย่างไร เมื่อไหร่ ผลเป็นอย่างไร (แสดงในหมวดผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้อง) ปรับปรุงได้อย่างไร

2.1 การจัดทำกลยุทธ์

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำกลยุทธ์ (Basic Question) อธิบายการสร้างกลยุทธ์ขององค์กรที่ให้ความสำคัญต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ เสริมสร้างความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์และโอกาสเชิงกลยุทธ์ รวมทั้งอธิบายวิธีการที่องค์กรใช้ตัดสินใจเกี่ยวกับระบบงานที่สำคัญ โดยสรุประบบงานที่สำคัญ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญและเป้าประสงค์ที่เกี่ยวข้อง

ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

(1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการวางแผนกลยุทธ์ (Overall Question) อธิบายขั้นตอนของกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ว่าเป็นอย่างไร ดำเนินการเมื่อไหร่ มีผู้เกี่ยวข้องคือใคร ปัจจัยนำเข้ามีอะไรบ้าง และมีกรอบระยะเวลาการวางแผนระยะสั้นและระยะยาวเท่าใด

วิเคราะห์ปัจจัยทางยุทธศาสตร์	กำหนดทิศทางองค์กร	วิเคราะห์ประเด็นสำคัญและจุดมุ่งเน้น	กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	กำหนดตัวชี้วัด	กำหนดกลยุทธ์
↓	↓	↓	↓	↓	↓
SWOT & PEST Analysis	วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม	ประเด็นยุทธศาสตร์ (Strategic Issues: SI)	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives: SO)	ตัววัด/ตัวชี้วัด (Key Performance)	กลยุทธ์ (Strategies)

(2) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งพัฒนาสารสนเทศเพื่อใช้ในกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ (Overall Question) อธิบายวิธีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการวางแผนเชิงกลยุทธ์ (ซึ่งข้อมูลประกอบไปด้วย ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ความเสี่ยงที่มีต่อความสำเร็จในอนาคต ความเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นและความสามารถขององค์กรในการนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติ)

ปัจจัยที่นำมาพิจารณาเพื่อพัฒนาสารสนเทศ	ข้อมูล/แหล่งข้อมูล	วิธีการรวบรวมข้อมูล	วิธีการวิเคราะห์	ความถี่	การนำไปใช้
กฎระเบียบ					
ความท้าทาย/ความเปลี่ยนแปลง					
ความต้องการ/คาดหวัง					
ข้อร้องเรียน					
การแข่งขัน					
เทคโนโลยี/นวัตกรรม					
จุดบอดขององค์กร					

(3) โอกาสเชิงกลยุทธ์และโอกาสที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียของความถี่อย่างรอบด้าน

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์และกระตุ้นให้เกิดการสร้างนวัตกรรม (Overall Question) อธิบายกระบวนการได้มาและวิธีการนำไปกำหนดเป็นโอกาสเชิงกลยุทธ์ รวมถึงวิธีการตัดสินใจว่าจะเลือกโอกาสเชิงกลยุทธ์ใดเป็นโอกาสที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียของความถี่อย่างรอบด้าน (ความเสี่ยงในการลงทุน)

1. กระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์	
2. วิธีการที่จะระบุโอกาสเชิงกลยุทธ์ขององค์กร	
3. กำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์	
4. การเลือกใช้โอกาสเชิงกลยุทธ์และความเสี่ยงที่นำลงทุน	

(4) การจัดจ้างคนภายนอก และสมรรถนะหลักของสถาบัน

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการตัดสินใจว่ากระบวนการสำคัญใดจะดำเนินการให้สำเร็จโดยบุคลากรขององค์กร และกระบวนการใดจะดำเนินการจากภายนอกโดยผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ (Overall Question)

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญของสถาบันมีอะไรบ้าง และเป้าประสงค์ที่เกี่ยวข้องที่สำคัญที่สุดของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เหล่านั้นมีอะไรบ้าง (Overall Question) (ให้แสดงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญที่ได้จากกระบวนการและทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเลิศ)

เป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Goals)	ประเด็นเชิงกลยุทธ์ (Strategic Issues: SI)	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives: SO)	แผนปฏิบัติการ (Action Plan) (OKR)	ตัวชี้วัดสำคัญ (Key Results)	เป้าหมาย			ผู้รับผิดชอบ
					ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	
ติดอันดับ WUR	SI1.....	SO1.....	-แผนระยะสั้น -แผนระยะยาว	KRs	KPIs	KPIs	KPIs	
SCIMAGO ไม่เกินอันดับ 10 ของประเทศ								
ติดอันดับ QS (Agri & Forestry)								
SDGs Impact Ranking (ไม่น้อยกว่า 80 คะแนน)								

(2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของสถาบัน สามารถสร้างความสมดุลระหว่างความต้องการ/ความจำเป็นที่หลากหลายและที่แข่งขันกันเองในสถาบันได้**อย่างไร** (Overall Question) อธิบายวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (กลยุทธ์) ที่กำหนด ว่าตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ โดยใช้ประโยชน์จากความได้เปรียบและโอกาสเชิงกลยุทธ์อย่างไร

ประเด็นพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย
ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (SC)				
ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (SA)				
โอกาสเชิงกลยุทธ์เชิงกลยุทธ์ (SO)				
อุปสรรคเชิงกลยุทธ์ (TS)				
ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย				
ตอบสนองโอกาสในการสร้างนวัตกรรมในผลิตภัณฑ์และบริการ				

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

สถาบันนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ**อย่างไร** (Basic Question) อธิบายวิธีการแปลงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ไปสู่แผนปฏิบัติการ สรุปแผนปฏิบัติการ วิธีการนำแผนไปสู่การปฏิบัติ และตัววัดหรือตัวบ่งชี้ที่สำคัญของความก้าวหน้า คาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตตามตัววัดหรือตัวบ่งชี้สำคัญเหล่านี้ เปรียบเทียบกับของคู่เทียบที่สำคัญ

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

(1) แผนปฏิบัติการ

สถาบันมีวิธีการ**อย่างไร**ในการจัดทำแผนปฏิบัติการ (Overall Question) อธิบายกระบวนการแปลงแผนกลยุทธ์ไปสู่แผนปฏิบัติการ และมีการจัดทำแผนปฏิบัติการระยะสั้นและระยะยาวอย่างไร (ให้แสดงแผนระยะสั้น ระยะยาวที่สำคัญสอดคล้องกับกลยุทธ์ที่สำคัญร่วมด้วย)

เป้าประสงค์ (Goals)	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	แผนปฏิบัติการ	ตัวชี้วัดสำคัญ	เป้าหมาย (ปีที่)					ผู้รับผิดชอบ
				1	2	3	4	5	
		ระยะสั้น							
		ระยะยาว							
		ระยะสั้น							
		ระยะยาว							

* สามารถใช้อธิบายในข้อ ก(4) และ ก(5) ร่วมกันได้

(2) การนำแผนปฏิบัติการไปใช้

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ (Overall Question) อธิบายวิธีการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการ ไปสู่การปฏิบัติของบุคลากร ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือ เพื่อให้รับทราบแล้วนำไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ได้อย่างไร

(3) การจัดสรรทรัพยากร

สถาบันทำอย่างไรให้มั่นใจว่ามีทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่น ๆ พร้อมใช้ ในการสนับสนุนแผนปฏิบัติการจนประสบความสำเร็จและบรรลุพันธะผูกพันในปัจจุบัน (Overall Question) อธิบายวิธีการจัดสรรทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่น ๆ (เฉพาะที่สำคัญ) ที่สนับสนุนหรือส่งเสริมการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ

(4) แผนด้านบุคลากร

แผนด้านบุคลากรที่สำคัญที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการมีอะไรบ้าง (Overall Question) ให้แสดงถึงแผนอัตรากำลังและแผนพัฒนาบุคลากรที่ส่งเสริมกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการที่กำหนดไว้ โดยอธิบายความเชื่อมโยงว่าแผนบุคลากรสอดคล้องกับแผนปฏิบัติการและวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์อย่างไร แผนดังกล่าวได้เน้นถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อบุคลากรและการเปลี่ยนแปลงต่อความต้องการด้านขีดความสามารถของบุคลากรและอัตรากำลังอย่างไร (พิจารณาจากการพัฒนาตามขีดความสามารถของบุคลากรแต่ละกลุ่ม ตามที่กำหนดไว้ในโครงสร้างองค์กรร่วมด้วย)

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	ความท้าทายด้านบุคลากร	กลยุทธ์ในการพัฒนาบุคลากร	แผนปฏิบัติการ/แผนงาน/โครงการ	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ

(5) ตัววัดผลการดำเนินการ

ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญที่ใช้ติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการมีอะไรบ้าง (Overall Question) ให้แสดงตัวชี้วัดที่สำคัญที่ใช้บ่งชี้ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการที่สำคัญตามกลยุทธ์ และผลการดำเนินงานที่คาดหวังไว้

(6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

การคาดการณ์ผลการดำเนินการของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญตามกรอบเวลาของการวางแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาวของสถาบันมีอะไรบ้าง (Overall Question) ควรรายงานค่าคาดการณ์ผลการดำเนินงานของตัววัดหรือตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการ โดยเทียบกับคู่เทียบ/ค่าเปรียบเทียบที่สำคัญ

ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

สถาบันรับรู้และตอบสนองอย่างไร ในกรณีที่สถานการณ์บังคับให้ต้องปรับเปลี่ยนปฏิบัติการและนำแผนใหม่ไปปฏิบัติอย่างรวดเร็ว (Overall Question) รายงานวิธีการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการที่รวดเร็วและตอบสนองต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

สถานการณ์ที่อาจจะทำให้ต้องมีการปรับแผน	วิธีดำเนินการ	การประเมินความสำเร็จของการปรับแผน	การติดตาม	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์ (ผลลัพธ์มาจากหมวด 2 กลยุทธ์)

ผลลัพธ์การดำเนินการด้านการเงิน ตลาด และการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติมีอะไรบ้าง (Basic Question) แสดงผลลัพธ์ที่จำแนกตามหลักสูตรและบริการ ประเภทของกระบวนการ โดยนำเสนอข้อมูลเชิงเปรียบเทียบกับคู่เทียบอย่างเหมาะสม (ควรเก็บข้อมูลอย่างต่อเนื่อง เพื่อรายงานผลการดำเนินงานอย่างน้อย 3 ปีย้อนหลัง) ทั้งนี้ ตัวชี้วัดที่รายงานควรสัมพันธ์กับที่ระบุไว้ในหมวด 4.1 และ 2.2

ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด

(1) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน

ผลลัพธ์ของการดำเนินการด้านการเงิน มีอะไรบ้าง (Overall Question)

ตัวอย่าง :

- อัตราส่วนเงินรายได้และเงินแผ่นดินของมหาวิทยาลัย
- สภาพคล่องทางการเงิน
- อัตราส่วนรายได้สุทธิต่อรายได้รวม
- ร้อยละงบประมาณในภาพรวม จำแนกตามงบบุคลากร
- สัดส่วนรายได้ต่อค่าใช้จ่าย
- ทุนสะสมหมุนเวียน

(2) ผลการดำเนินการด้านตลาด

ผลลัพธ์ของการดำเนินการด้านตลาด มีอะไรบ้าง (Overall Question)

ตัวอย่าง :

- ร้อยละของจำนวนรับเข้าเทียบกับแผนการรับนักศึกษา
- ร้อยละการสละสิทธิ์เข้าศึกษา

ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติและด้านนวัตกรรม (ผลลัพธ์มาจากหมวด 4 การวัดวิเคราะห์)

ผลลัพธ์ด้านการบรรลุกลยุทธ์ของสถาบันมีอะไรบ้าง (Overall Question)

ตัวอย่าง :

- ร้อยละของตัวชี้วัดที่บรรลุตามยุทธศาสตร์
- จำนวนสาขาวิชาที่ได้รับการจัดอันดับใน QS World University Rankings by Subject

หมวด 3 : ลูกค้า

เขียนอธิบายถึงกระบวนการดำเนินงานตามข้อคำถามในแต่ละข้อ ให้ครอบคลุมถึงวิธีการในการสร้างความผูกพันกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เพื่อความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งวิธีการที่ใช้รับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเพื่อนำไปกำหนดการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ ที่ตอบสนองความคาดหวังและสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นในระยะยาวและเสริมสร้างประสบการณ์ที่ดีขึ้นให้กับลูกค้า โดยระบุข้อมูลให้เห็นว่า ใคร ทำอะไร-ทำอย่างไร เมื่อไหร่ ผลเป็นอย่างไร (แสดงในหมวดผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้อง) ปรับปรุงได้อย่างไร

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และกำหนดการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นอย่างไร (Basic Question) การรับฟังหมายถึง กระบวนการในการค้นหาสารสนเทศที่เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้ที่เป็นลูกค้า เป็นกระบวนการเชิงรุกและสร้างสรรค์อย่างต่อเนื่องในการค้นหาความต้องการ ความคาดหวัง และความปรารถนา ทั้งที่ชัดเจน ไม่ชัดเจน และที่คาดการณ์ในอนาคตไว้ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความผูกพันกับองค์กร โดยต้องคำนึงถึง 3 ประเด็นคือ 1) วิธีการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นอย่างเป็นระบบ ทำให้ทราบถึงความต้องการของผู้เรียนและลูกค้าดังกล่าวอย่างชัดเจน 2) วิธีการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่เป็นระบบมีประสิทธิภาพ ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้าที่ชัดเจน อาจมีข้อมูลความพึงพอใจของหน่วยงานอื่นมาเปรียบเทียบได้ และ 3) วิธีการประเมินความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่เป็นระบบและได้ข้อมูลความไม่พึงพอใจที่ชัดเจน

ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

(1) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และสังเกตผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้ (Overall Question) รายงานวิธีการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบันอย่างเป็นระบบ โดยระบุช่องทางในการรับฟังเสียง เช่น แบบสอบถาม สื่อออนไลน์ การประชุม เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของลูกค้าอย่างชัดเจน และสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปปรับปรุงกระบวนการทำงาน

ผู้เรียนและลูกค้า กลุ่มอื่น สอดคล้องกับโครงสร้างองค์กร P1ข(2)	กลยุทธ์หรือวิธีการ รับฟังเสียง	ความถี่ในการรับฟัง	ข้อมูลที่น่าไปใช้ในการ ดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
นักศึกษา				
ผู้ปกครอง				
ศิษย์เก่า				
โรงเรียน				
.....				
.....				

* สามารถใช้อธิบายในข้อ 3.1ข(1) ร่วมกันได้

(2) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี เพื่อให้ได้สารสนเทศที่นำไปใช้ได้ (Overall Question) รายงานวิธีการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบันอย่างเป็นระบบ โดยระบุช่องทางในการรับฟังเสียง เช่น แบบสอบถาม สื่อออนไลน์ การประชุม เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของลูกค้าอย่างชัดเจน และสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปปรับปรุงกระบวนการทำงาน ทั้งนี้ควรคำนึงถึงกลุ่มลูกค้าในอดีต ปัจจุบัน และในอนาคต ทั้งลูกค้าที่เป็นลูกค้าโดยตรง ลูกค้าทางอ้อม ลูกค้าที่ต้องให้ความร่วมมือ และลูกค้าที่ไม่ต้องให้ความร่วมมือ

วัตถุประสงค์ ในการรับฟัง	กลุ่มลูกค้าที่พึงมี	กลยุทธ์ หรือวิธีการ รับฟังเสียง	เครื่องมือ/ ช่องทาง	ข้อมูลที่ นำไปใช้ในการ ดำเนินงาน	ทบทวน ปรับปรุงวิธีการ	ผู้รับผิดชอบ

ข. การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และการจัดการหลักสูตรและบริการฯ

(1) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดกลุ่มผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และส่วนตลาด (Overall Question) อธิบายวิธีการระบุกลุ่มลูกค้าว่ากำหนดกลุ่มเหล่านี้เพื่ออะไร และกลุ่มลูกค้าเหล่านี้สำคัญต่อองค์กรอย่างไร

(2) การจัดการหลักสูตรและบริการฯ

สถาบันมีวิธีการ**อย่างไร**ในการจัดการศึกษา วิจัย และบริการทางการศึกษาอื่นๆ (Overall Question) นำข้อมูลที่ได้จาก 3.1 มาออกแบบหรือบริหารจัดการ

หลักสูตรและบริการ	ข้อมูลนำเข้า	สารสนเทศหรือความต้องการใหม่ ๆ	การปรับปรุงหลักสูตรและบริการ	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
การจัดการศึกษา	จาก OP (หัวข้อ...)		หลักสูตร ABC เพื่อตอบโจทย์ด้านการเข้าถึงข้อมูลทางไกล		
การวิจัย	จากตาราง....		จัดตั้งหน่วยงาน ABC ขึ้นเฉพาะกิจ		
การบริการวิชาการ	จากเสียงผู้รับบริการ ในข้อที่...		จัดกิจกรรมสำหรับกลุ่มชุมชนที่ใช้โดรนทางการเกษตรขนาดใหญ่		

* * สิ่งที่ต้องคำนึงใน 3.1 คือ

ฟังใคร	กลุ่มเป้าหมายที่จะรับฟัง (ตอบหมวด 3)
ฟังอะไร	ข้อมูล สารสนเทศ แล้วนำไปข้อมูลนำเข้าในการจัดทำแผนกลยุทธ์ (ตอบหมวด 2) และเก็บรวบรวมเป็นสารสนเทศขององค์กร (ตอบหมวด 4)
ฟังอย่างไร	ให้บุคลากรรับรู้ (ตอบหมวด 5) และนำไปปรับปรุงกระบวนการทำงานและระบบงาน (ตอบหมวด 6)

3.2 ความผูกพันของลูกค้า

สถาบันมีวิธีการ**อย่างไร**ในการสร้างความสัมพันธ์และเสริมสร้างประสบการณ์ของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Basic Question)

ก. ประสบการณ์ของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

(1) การจัดการความสัมพันธ์

สถาบันมีวิธีการ**อย่างไร**ในการสร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Overall Question) จัดการความสัมพันธ์ หมายถึง 1) เก็บข้อมูลลูกค้าหรือคนที่จะเป็นลูกค้าในอนาคต 2) นำข้อมูลไปวิเคราะห์และแบ่งกลุ่ม 3) สร้างปฏิสัมพันธ์และสร้างความพึงพอใจของลูกค้าแต่ละกลุ่ม และ 4) นำเสนอหลักสูตรหรือบริการที่ตรงหรือเหมาะสมกับกลุ่มลูกค้า

ผู้เรียนและ ลูกค้ายกลุ่มอื่น	ความคาดหวัง	เป้าหมาย	การสร้างความรู้ ผู้กพัน	การตอบสนองที่ เหนือกว่าความ คาดหวัง	ติดตาม ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ

(2) การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ายกลุ่มอื่น

สถาบันมีวิธีการ**อย่างไร**ในการช่วยให้ผู้เรียนและลูกค้ายกลุ่มอื่น สามารถสืบค้นสารสนเทศและรับการสนับสนุนจากสถาบัน (Overall Question) การเข้าถึง หมายถึง ทราบว่าช่องทางหรือบริการที่มีขององค์กร มีอะไรบ้าง และผู้เรียน/ลูกค้ายกลุ่มอื่นเข้าใช้บริการหรือรับการสนับสนุนนั้นอย่างไร เช่น เว็บไซต์ และการเข้าถึงเป็นอย่างไร เช่น เข้าใช้งานได้ง่ายและสะดวก เป็นต้น

(3) การจัดการข้อร้องเรียน

สถาบันมีวิธีการ**อย่างไร**ในการจัดการข้อร้องเรียนจากผู้เรียนและลูกค้ายกลุ่มอื่น (Overall Question) การจัดการ หมายถึง ระบบที่เอื้อต่อการจัดการข้อร้องเรียน (ระบบ ได้แก่ มีขั้นตอน ช่องทาง ผู้รับผิดชอบ ผู้มีอำนาจในการพิจารณาหรือวิเคราะห์ ระยะเวลาที่ชัดเจน และสามารถส่งกลับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนได้ เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และป้องกันการเกิดขึ้นอีกในอนาคต)

(4) การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม

กระบวนการเสริมสร้างประสบการณ์ของผู้เรียนและลูกค้ายกลุ่มอื่น ส่งเสริมและทำให้มั่นใจได้**อย่างไรว่า** องค์กรปฏิบัติอย่างเป็นธรรมกับผู้เรียนแต่ละคน ผู้เรียนแต่ละกลุ่ม ลูกค้ายกลุ่มอื่น และส่วนตลาดที่ต่างกัน (Overall Question) อย่างเป็นธรรม หมายถึง สิ่งที่ผู้เรียนและลูกค้ายกลุ่มอื่นพึงได้รับ โดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่เกิดความลำเอียง/ลักลั่น องค์กรจะควบคุมและกำกับดูแลได้อย่างไร

ผู้เรียนและลูกค้าย กลุ่มอื่น	ความเสี่ยงใน หลักสูตรและบริการ	กลยุทธ์ การแก้ไข	ตัวชี้วัดในการ ควบคุม	ติดตามประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ

ข. การค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้าย่อยอื่น

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้าย่อยอื่น (Overall Question) รายงานวิธีการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้าย่อยอื่นอย่างเป็นระบบและชัดเจน

ผู้เรียนและลูกค้าย่อยอื่น	วิธีการประเมินความพึงพอใจ	วิธีการประเมินความไม่พึงพอใจ	วิธีการประเมินความผูกพัน	การนำข้อมูลไปปรับปรุง	ผู้รับผิดชอบ

รูปแบบในการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้าย่อยอื่น ได้แก่

- การสำรวจ
- ข้อมูลป้อนกลับทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ
- อัตราการลาออกกลางคันและการขาดเรียน
- ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งของผู้เรียน
- ข้อร้องเรียน
- อัตราการขอใบรับรองเพื่อไปศึกษาต่อที่สถาบันอื่นของผู้เรียน

องค์กรอาจรวบรวมข้อมูลสารสนเทศเหล่านี้ผ่านเว็บไซต์ การติดต่อโดยตรง หรือช่องทางสื่อออนไลน์ การประเมินความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้าย่อยอื่น ควรพิจารณามากกว่าเพียงแค่เป็นการดูค่าความพึงพอใจที่ได้คะแนนน้อย การประเมินความไม่พึงพอใจควรแยกต่างหาก เพื่อวิเคราะห์ถึงสาเหตุที่มาของความไม่พึงพอใจและให้สามารถทำการแก้ไขอย่างเป็นระบบเพื่อหลีกเลี่ยงความไม่พึงพอใจในอนาคต

* * สิ่งที่ต้องคำนึงใน 3.2 คือ

- วิธีการที่องค์กรกำหนดหลักสูตรและบริการ เพื่อสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้าย่อยอื่น
- ช่องทางการสื่อสารเพื่อสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้าย่อยอื่นอย่างมีประสิทธิภาพ วิธีการจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้า
- วิธีการในการสร้างความผูกพันกับผู้เรียนและลูกค้าเหล่านั้น

7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า (ผลลัพธ์มาจากหมวด 3 ลูกค้า)

ผลลัพธ์การดำเนินการด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นอย่างไร (Basic Question) แสดงผลลัพธ์ที่จำแนกตามหลักสูตรและบริการ ประเภทของกระบวนการ โดยนำเสนอข้อมูลเชิงเปรียบเทียบกับคู่เทียบอย่างเหมาะสม (ควรเก็บข้อมูลอย่างต่อเนื่อง เพื่อรายงานผลการดำเนินงานอย่างน้อย 3 ปีซ้อนหลัง) รวมถึงผลลัพธ์ด้านความ

พึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพันและการสร้างสัมพันธ์ของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น ต้องสัมพันธ์กับที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์กรและหมวด 3

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

(1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นเป็นอย่างไร

(Overall Question)

ตัวอย่าง :

พันธกิจด้านการเรียนการสอน

- ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้เรียน (แบ่งตามหลักสูตรหรือการศึกษาในระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา)
- ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการเรียนการสอน
- จำนวนข้อร้องเรียนจากผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มอื่นที่ระบุไว้
- ร้อยละของการลาออกของนักศึกษาชั้นปีที่ 1

พันธกิจด้านการวิจัย

- ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้ใช้งานวิจัย ผู้ให้ทุน ในมิติต่าง ๆ เช่น คุณภาพของงานวิจัย ระยะเวลาในการทำงานวิจัย ตามความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร
- จำนวนข้อร้องเรียน

พันธกิจด้านบริการวิชาการ/บริการวิชาชีพ

- ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้ใช้งานบริการในมิติต่าง ๆ เช่น ความคุ้มค่า
- จำนวนข้อร้องเรียน

(2) ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นเป็นอย่างไร (Overall Question)

ตัวอย่าง :

- จำนวนแหล่งทุนวิจัยที่ให้ทุนซ้ำ
- เงินบริจาคจากศิษย์เก่า
- ร้อยละของการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

หมวด 4 : การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

เขียนอธิบายถึงกระบวนการดำเนินงานตามข้อคำถามในแต่ละข้อ ให้ครอบคลุมถึงวิธีการในการวัด วิเคราะห์ ทบทวน และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน และวิธีการในการจัดการสารสนเทศและสินทรัพย์ทางความรู้ของสถาบัน โดยระบุข้อมูลให้เห็นว่า ใคร ทำอะไร-ทำอะไร เมื่อไหร่ ผลเป็นอย่างไร (แสดงในหมวดผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้อง) ปรับปรุงได้อย่างไร

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการวัด วิเคราะห์ ทบทวนและปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน (Basic Question) อธิบายถึงวิธีการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ ปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศและสินทรัพย์ทางความรู้ อย่างไร มีการเรียนรู้และบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างไร และการนำผลการทบทวนดังกล่าวมาใช้ปรับปรุงผลการดำเนินการอย่างไร รวมทั้งใช้ประโยชน์อย่างไรจากข้อมูลเทียบเคียงและข้อมูลลูกค้าเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ

ก. การวัดผลการดำเนินการ

(1) ตัววัดผลการดำเนินการ

สถาบันมีวิธีการติดตามข้อมูลและสารสนเทศของการปฏิบัติงานประจำวัน และการดำเนินการโดยรวมของสถาบันอย่างไร (Overall Question) รายงานว่ามีตัวชี้วัดอะไรบ้างและอธิบายวิธีการเลือกใช้ตัวชี้วัดอย่างไร เพื่อติดตามผลการดำเนินงานขององค์กร รวมถึงตัวชี้วัดด้านการเงินและงบประมาณที่สำคัญทั้งระยะสั้นและระยะยาวว่ามีการติดตามอย่างไร (องค์กรวัดอะไร-วิเคราะห์อย่างไร-เทียบเคียงกับใคร-ผลเป็นอย่างไร)

* ตัวชี้วัดดังกล่าว หากถูกกำหนดในหมวด 2 หมวด 3 และหมวด 6 ควรนำมารายงานในหมวด 4 ด้วย ทั้งนี้ในหมวด 2 หากรายงานตัววัดผลการดำเนินงานแล้วสามารถใช้อ้างอิงได้ ไม่ต้องรายงานซ้ำ และหากไม่มีตัววัดด้านการเงินและงบประมาณในหมวด 2 สามารถรายงานเพิ่มเติมในหมวด 4 ได้

(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการเลือกข้อมูลสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ เพื่อใช้สนับสนุนการตัดสินใจด้วยข้อมูลจริง (Overall Question) อธิบายวิธีการเลือกใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ

หลักเกณฑ์การคัดเลือกตัวชี้วัด	ประเภทของตัวชี้วัดที่ใช้ในการติดตาม	วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลแต่ละตัวชี้วัด (เครื่องมือ)	ความถี่ในการรวบรวม	ข้อมูลคู่เทียบและประเด็นการเทียบเคียง	การนำไปปรับปรุงและตัดสินใจ	ผู้รับผิดชอบ
1. ผลการดำเนินงานที่สำคัญ	ตัวชี้วัดวิสัยทัศน์	Target & GAP Analysis	รายไตรมาส	มหาวิทยาลัย A ในประเด็น		
2. ความก้าวหน้าอย่างก้าวกระโดด	พันธกิจหลัก	Percent	ทุก 6 เดือน			
3. การบรรลุวิสัยทัศน์พันธกิจ	แผนกลยุทธ์	GAP Analysis				
4. ตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กระบวนการ	Root Cause				
	การเงิน	Analysis				

ข. การวิเคราะห์ ทบทวนและปรับปรุงผลการดำเนินการ

(1) สถาบันมีวิธีการ**อย่างไร**ในการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ และขีดความสามารถของสถาบัน (Overall Question) อธิบายวิธีการทบทวนผลการดำเนินการและความก้าวหน้าของการบรรลุผลตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ

(2) สถาบันมีวิธีการ**อย่างไร**ในการนำผลการทบทวนผลการดำเนินการ ไปใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และระบุโอกาสในการสร้างนวัตกรรม (Overall Question) อธิบายวิธีการปรับปรุงผลการดำเนินงานซึ่งได้จากการทบทวนผลการดำเนินการในหัวข้อ 4.1ข(1) ไปจัดลำดับความสำคัญเรื่องที่ต้องปรับปรุงและโอกาสการสร้างนวัตกรรม

ผลการดำเนินงาน	การจัดลำดับในการปรับปรุง (Priority Matrix)	การปรับปรุงและสร้างนวัตกรรม	ผู้รับผิดชอบ
ดีกว่าเป้าหมายที่กำหนด			
เป็นไปตามเป้าหมาย	ปรับปรุง		
ต่ำกว่าเป้าหมาย	ปรับปรุงเร่งด่วน		
ต่ำกว่าคู่เทียบ	ปรับปรุงเร่งด่วน		
ฯลฯ			

4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้

สถาบันมีวิธีการ**อย่างไร**ในการจัดการสารสนเทศและสินทรัพย์ทางความรู้ขององค์กร (Basic Question) อธิบายถึงวิธีการจัดการและเพิ่มพูนสารสนเทศและสินทรัพย์ทางความรู้ รวมทั้งวิธีการที่ทำให้มั่นใจว่าคุณภาพและความพร้อมของข้อมูลสารสนเทศ ซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ ระบบเครือข่าย ระบบสำรองข้อมูลและ

โครงสร้างของเทคโนโลยีสารสนเทศตอบสนองต่อความต้องการในการใช้งานของบุคลากร ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ก. ข้อมูล และสารสนเทศ

(1) คุณภาพ

สถาบันมีวิธีการ**อย่างไร**ในการทวนสอบและทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศที่ใช้ในสถาบันมีคุณภาพ (Overall Question) อธิบายวิธีการจัดการข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อให้มั่นใจว่ามีความถูกต้อง สมบูรณ์ เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน

(2) ความพร้อมใช้

สถาบันทำให้มั่นใจได้**อย่างไร**ว่าข้อมูลและสารสนเทศขององค์กรมีความพร้อมใช้ (Overall Question) อธิบายวิธีการจัดการข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อให้มั่นใจว่ามีพร้อมใช้ สามารถใช้งานได้ง่าย และทันการณ์

(3) ความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์

สถาบันมีวิธีการ**อย่างไร**ในการป้องกันภัยข้อมูลสารสนเทศที่อ่อนไหวหรือเป็นสิทธิพิเศษ รวมถึงสินทรัพย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบที่ใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ต (Overall Question) อธิบายวิธีการจัดการข้อมูลและสารสนเทศว่ามีการรักษาข้อมูลอย่างเหมาะสม ระบบเครือข่ายที่ครอบคลุมการใช้งาน WIFI ระบบสำรองข้อมูล ระบบสารสนเทศอื่น ๆ ที่พัฒนาขึ้นมีความปลอดภัย (การตรวจจับ-การป้องกัน-การแก้ไข)

ข. ความรู้ของสถาบัน

(1) การจัดการความรู้

สถาบันมีวิธีการ**อย่างไร**ในการสร้างและจัดการความรู้ขององค์กร (Overall Question) อธิบายถึงสิ่งที่เกิดการเรียนรู้ในองค์กร มีการรวบรวม ถ่ายทอดและนำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์อย่างไรจนถึงการพัฒนาวิธีการดำเนินงานให้ดีขึ้น ส่งผลต่อผลลัพธ์ให้ดีขึ้น และสุดท้ายได้ Best Practice ขององค์กร

(2) วัฏปฏิบัติที่เป็นเลิศ

สถาบันมีวิธีการ**อย่างไร**ในการค้นหาและแบ่งปันวัฏปฏิบัติที่เป็นเลิศในสถาบัน (Overall Question) อธิบายวิธีการค้นหา คัดเลือกว่าหน่วยงานใดในองค์กรมีการดำเนินงานที่โดดเด่นเพื่อนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้วัฏปฏิบัติที่ดี

ค. การมุ่งสร้างนวัตกรรม

สถาบันมีวิธีการ**อย่างไร**ในการระบุโอกาสการมุ่งสร้างนวัตกรรมที่ต้องดำเนินการ (Overall Question) ควรวิเคราะห์ให้เชื่อมโยงกับหมวด 2 โดยกำหนดกระบวนการดังนี้ 1) วิเคราะห์โอกาสเชิงกลยุทธ์ และการปรับปรุงที่สำคัญ 2) จัดลำดับความสำคัญและตัดสินใจดำเนินการ 3) กำหนดผู้รับผิดชอบ 4) ออกแบบนวัตกรรม 5) ทดลองใช้และนำไปใช้จริง และ 6) ติดตามประเมินและปรับปรุง

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ

ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และผลการดำเนินการของกระบวนการเป็น**อย่างไร** (Basic Question) แสดงให้เห็นถึงผลการดำเนินการและปรับปรุงด้านที่สำคัญทุกด้านของหน่วยงาน และแสดงผลลัพธ์ที่จำแนกตามหลักสูตรและบริการ ประเภทของกระบวนการ โดยการนำเสนอข้อมูลเชิงเปรียบเทียบกับคู่เทียบอย่างเหมาะสม (ควรเก็บข้อมูลอย่างต่อเนื่อง เพื่อรายงานผลการดำเนินงานอย่างน้อย 3 ปีย้อนหลัง)

ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน (ผลลัพธ์มาจากหมวด 4 การวัดวิเคราะห์)

(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ**คืออะไร** (Overall Question) พิจารณาข้อกำหนดของการปฏิบัติการตามทีระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและหมวด 6

ตัวอย่าง :

พันธกิจด้านการเรียนการสอน

- อัตราการคงอยู่ของนักศึกษา
- ร้อยละของนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรต่อจำนวนที่รับเข้า

พันธกิจด้านการวิจัย

- ร้อยละของโครงการวิจัยที่ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่แหล่งทุนกำหนด

พันธกิจด้านบริการวิชาการ/บริการวิชาชีพ

- ร้อยละของโครงการวิจัยเชิงบริการวิชาการที่สามารถดำเนินการได้ตามระยะเวลาที่กำหนด
- ด้านการบริหารจัดการ
- การประหยัดพลังงาน เช่น ค่าน้ำ/ค่าไฟที่ลดลง

(2) ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัย และการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน**คืออะไร** (Overall Question)

ตัวอย่าง :

- จำนวนครั้งของอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นกับนักศึกษาและผู้รับบริการ
- จำนวนครั้งในการซ้อมเพื่อรองรับเหตุการณ์ฉุกเฉิน

- จำนวนแผนรองรับภาวะฉุกเฉินที่จัดทำขึ้นหรือปรับปรุงในแต่ละปี
- ระยะเวลาในการกู้คืนข้อมูล

ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน

ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทานคืออะไร (Overall Question)

ตัวอย่าง :

- จำนวนคู่ความร่วมมือ
- จำนวนสถานประกอบการที่รับนักศึกษาเข้าฝึกงาน
- จำนวนปัญหาที่เกิดขึ้นกรณีการส่งมอบไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์

ผลลัพธ์การดำเนินการด้านการเงิน ตลาด และการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติมีอะไรบ้าง (Basic Question)

แสดงผลลัพธ์ที่จำแนกตามหลักสูตรและบริการ ประเภทของกระบวนการ โดยนำเสนอข้อมูลเชิงเปรียบเทียบกับคู่เทียบอย่างเหมาะสม (ควรเก็บข้อมูลอย่างต่อเนื่อง เพื่อรายงานผลการดำเนินงานอย่างน้อย 3 ปีซ้อนหลัง) ทั้งนี้ ตัวชี้วัดที่รายงานควรสัมพันธ์กับที่ระบุไว้ในหมวด 4.1 และ 2.2

ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติและด้านนวัตกรรม (ผลลัพธ์มาจากหมวด 4 การวัดวิเคราะห์)

ผลลัพธ์ด้านการบรรลุกลยุทธ์ของสถาบันมีอะไรบ้าง (Overall Question)

ตัวอย่าง :

- ร้อยละของตัวชี้วัดที่บรรลุตามยุทธศาสตร์
- จำนวนสาขาวิชาที่ได้รับการจัดอันดับใน QS World University Rankings by Subject

หมวด 5 : บุคลากร

เขียนอธิบายถึงกระบวนการดำเนินงานตามข้อคำถามในแต่ละข้อ ให้ครอบคลุมถึงวิธีการในการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร รวมทั้งการสร้างบรรยากาศการทำงานของบุคลากรที่ก่อให้เกิดผลการดำเนินงานที่โดดเด่น และวิธีการที่สร้างความผูกพัน จัดการ และพัฒนาบุคลากร เพื่อนำศักยภาพของบุคลากรมาใช้อย่างเต็มที่ให้สอดคล้องไปในทางเดียวกันกับความจำเป็นโดยรวม โดยระบุข้อมูลให้เห็นว่า ใคร ทำอะไร-ทำอย่างไร เมื่อไหร่ ผลเป็นอย่างไร (แสดงในหมวดผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้อง) ปรับปรุงได้อย่างไร

5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร

สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการสร้างสภาวะแวดล้อมด้านบุคลากรที่เกื้อหนุนและมีประสิทธิผล (Basic Question) อธิบายวิธีการที่องค์กรใช้ในการบริหารขีดความสามารถและอัตรากำลัง เพื่อให้งานขององค์กรบรรลุผลสำเร็จ และการสร้างสิ่งแวดล้อมของบุคลากรที่ก่อให้เกิดผลการทำงานที่ดี รวมถึงการสร้างความผูกพัน การจัดสรรและการพัฒนาบุคลากร รวมถึงอธิบายว่าองค์กรดำเนินการอย่างไร เพื่อรักษาบรรยากาศในการทำงานให้เกื้อหนุนและมีความมั่นคงต่อการทำงาน

ก. ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

(1) ความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการประเมินด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรที่สถาบันจำเป็นต้องมี (Overall Question) อธิบายวิธีการในการประเมินขีดความสามารถของบุคลากร (ทักษะ สมรรถนะ คุณสมบัตินี้) ของบุคลากร และอัตรากำลัง เพื่อรองรับการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ เช่น หากมีบุคลากรจะเกื้อหนุนอายุราชการ มีการวิเคราะห์ความเชี่ยวชาญของบุคลากรหรือไม่ หรือองค์กรจะเปิดหลักสูตรการเรียนการสอนใหม่ มีการวิเคราะห์ความเพียงพอของอาจารย์และอาจารย์ดังกล่าวมีมาตรฐานเดียวกันหรือไม่

วิเคราะห์ทักษะที่จำเป็น	กำหนดสมรรถนะและทักษะในอนาคต	ประเมินสมรรถนะ	เครื่องมือในการพัฒนา	แผนพัฒนารายบุคคล	ติดตามประเมินผลและทบทวน	ผู้รับผิดชอบ

(2) บุคลากรใหม่

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสรรหา ว่าจ้าง และดูแล (Onboard) บุคลากรใหม่ (Overall Question) อธิบายวิธีการในการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ (วิธีการในการที่จะทำได้คนเก่งตามที่องค์กรต้องการ) รักษาและพัฒนาบุคลากรใหม่ให้มีความสามารถส่งผลให้งานประสบความสำเร็จ (บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างรวดเร็วและลดการลาออก)

(3) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตราการกำลัง (Overall Question) อธิบายวิธีการในการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับต่อความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตราการกำลังที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น ระบบการจัดการด้านบุคลากรหรือระบบรองรับการเปลี่ยนแปลงบุคลากรในการเกษียณอายุหรือลาออก

(4) การทำงานให้บรรลุผล

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดระบบการทำงานและบริหารบุคลากร (Overall Question) อธิบายระบบการบริหารและพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถตามสมรรถนะหลักขององค์กร ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จ

ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร

(1) สภาพแวดล้อมของการทำงาน

สถาบันดำเนินการอย่างไรเพื่อสร้างความมั่นใจว่าสถานที่ทำงานมีสุขภาวะ ความมั่นคง และความสะดวกในการเข้าถึงที่ทำงานของบุคลากร (Overall Question) อธิบายตัวชี้วัดในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้มีสุขภาวะ ความปลอดภัยและมีความสะดวกในการเข้าทำงานของบุคลากร (ด้านสุขภาพ ด้านอนามัย ด้านสุขภาวะ ด้านความมั่นคงและปลอดภัย ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน ด้านความสะดวกในการเข้าปฏิบัติงาน-กายภาพ เทคโนโลยี อาทิ การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยมีระบบการรักษาความปลอดภัย กล้องวงจรปิด การตรวจสุขภาพประจำปี กิจกรรม 5ส สถานที่ออกกำลังกาย การให้ความรู้เกี่ยวกับสุขภาพอนามัยและโภชนาการ เป็นต้น

(2) นโยบาย และสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร

สถาบันสนับสนุนบุคลากร โดยจัดให้มีการบริการ สิทธิประโยชน์ และนโยบายอย่างไร (Overall Question) อธิบายการจัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่สำคัญให้แก่บุคลากรแต่ละประเภท

กลุ่มบุคลากร (ตามที่ระบุไว้ใน โครงสร้างองค์กร)	ความต้องการและ ความคาดหวัง (ด้านนโยบาย สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์)	นโยบาย สวัสดิการ สิทธิประโยชน์ที่ องค์กรกำหนด	ติดตามปรับปรุง (เพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลง)	ผลลัพธ์/ ความพึงพอใจ	ประเมินและ ปรับปรุง

5.2 ความผูกพันของบุคลากร

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับบุคลากร เพื่อให้คงอยู่และมีผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น (Basic Question) อธิบายวิธีการที่องค์กรใช้ในการพัฒนาบุคลากร ผู้บริหาร และผู้นำเพื่อให้เกิดผลการดำเนินการที่โดดเด่น รวมถึงวิธีการที่องค์กรทำให้บุคลากรมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ในการปรับปรุงจนเกิดผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น

ก. การประเมินความผูกพันของบุคลากร

(1) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร (Overall Question) อธิบายวิธีการกำหนดปัจจัยความผูกพันของบุคลากร ที่จำแนกตามกลุ่มบุคลากรที่กำหนดไว้ในโครงสร้างองค์กร

(2) การประเมินความผูกพัน

สถาบันประเมินความผูกพันของบุคลากรอย่างไร (Overall Question) อธิบายวิธีการประเมินความผูกพันของบุคลากรทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ มีการกำหนดตัวชี้วัดแต่ละกลุ่มอย่างไร รวมทั้งความพึงพอใจมีอะไรบ้าง

ตัวอย่างปัจจัยความผูกพัน เช่น ความก้าวหน้า ความมั่นคง ภาระงานที่เหมาะสม การให้อำนาจในการตัดสินใจ บรรยากาศในการทำงาน การยกย่องและให้เกียรติ สวัสดิการความมั่นคง การทำงานเป็นทีม เป็นต้น

ข. วัฒนธรรมองค์กร

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีลักษณะการสื่อสารที่เปิดกว้าง มีผลการดำเนินงานที่โดดเด่น และบุคลากรมีความผูกพัน (Overall Question) อธิบายวิธีการในการเสริมสร้าง

วัฒนธรรมขององค์กร ซึ่งมาจากความหลากหลายทางความคิดของแต่ละบุคคลที่มีลักษณะการสื่อสารที่เปิดกว้าง จนเกิดเป็นค่านิยม ส่งผลให้มีผลการดำเนินงานที่โดดเด่นและบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กร

ค. การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา

(1) การจัดการผลการปฏิบัติงาน

ระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสนับสนุนให้เกิดการทำงานที่ให้ผลการดำเนินงานที่โดดเด่น**อย่างไร** (Overall Question) อธิบายระบบการจัดการผลการดำเนินงานของบุคลากร เช่น การพิจารณาคำตอบแทน การให้รางวัล การยกย่องชมเชยและสิ่งจูงใจแก่บุคลากร

(2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน

ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาสนับสนุนความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรและความจำเป็นของสถาบัน**อย่างไร** (Overall Question) อธิบายระบบประเมินผลการเรียนรู้และพัฒนาของบุคลากรที่ส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กร (ต้องครบตามกลุ่มบุคลากรที่ระบุไว้ทุกกลุ่ม และเมื่อพัฒนาแล้วผลเป็นอย่างไร)

(3) การพัฒนาอาชีพการงานและการวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง

สถาบันมีวิธีการ**อย่างไร**ในการจัดการความก้าวหน้าในอาชีพการงานของบุคลากรและผู้นำในอนาคต (Overall Question) อธิบายวิธีการสืบทอดสำหรับตำแหน่งผู้บริหารและผู้นำอย่างเป็นระบบ และวิธีการจัดการความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของบุคลากรแต่ละกลุ่มอย่างชัดเจน

(4) ความเสมอภาคและการให้เข้ามามีส่วนร่วม

สถาบันทำให้มั่นใจได้**อย่างไร**ว่า การจัดการผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาผลงาน และการจัดการความก้าวหน้าในอาชีพ ส่งเสริมความเสมอภาคและการให้เข้ามามีส่วนร่วมสำหรับกลุ่มบุคลากรที่มีความหลากหลาย รวมถึงกลุ่มและประเภทบุคลากรที่ต่างกันไป (Overall Question) อธิบายระบบการจัดการผลการดำเนินงานของบุคลากรที่แสดงให้เห็นถึงความเสมอภาคและการมีส่วนร่วมของบุคลากร อาทิ การเปิดโอกาสในการอุทธรณ์ การถ่วงรอนผลการประเมิน หรือบุคลากรร่วมเป็นคณะกรรมการ

การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา	ความเสมอภาค	การประเมินความเสี่ยงที่อาจทำให้เกิดความไม่เสมอภาค	การมีส่วนร่วม
การจัดการผลการปฏิบัติงาน	กำหนดหลักเกณฑ์ การประเมินที่ใช้ร่วมกันทุกคน	หลักเกณฑ์ไม่เป็นธรรม	บุคลากรมีส่วนร่วมกำหนดตัวชี้วัดรายบุคคล

*** ประเด็นสำคัญในการพิจารณาด้านบุคลากร**

- ความต้องการด้านบุคลากรทั้งคุณภาพและปริมาณ
- การบริหารงานบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ
- การลงทุนด้านบุคลากรและการรักษาไว้กับองค์กร
- ความเข้าใจในความต้องการด้านต่าง ๆ ของบุคลากรแต่ละกลุ่ม
- การบริหารงานที่เอื้อให้เกิดบรรยากาศที่เกื้อหนุนต่อการท างานที่มีผลการด าเนินการที่ดี
- การสร้างความผูกพันและการจงใจ
- การพัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการของสถาบัน

*** สิ่งที่ควรคำนึงในหมวด 5**

- บุคลากรขององค์กรมีกี่กลุ่ม อะไรบ้าง
- ทราบถึงความต้องการความคาดหวังของแต่ละกลุ่มหรือไม่ อะไรบ้าง
- ทำอย่างไรจึงจะทราบความต้องการความคาดหวัง
- ปัจจัยแห่งความผูกพันของแต่ละกลุ่มคืออะไร เหมือนหรือแตกต่างกันหรือไม่
- สมรรถนะของบุคลากรแต่ละกลุ่มคืออะไร

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (ผลลัพธ์มาจากหมวด 5 บุคลากร)

ผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากร**มีอะไรบ้าง** (Basic Question) แสดงผลลัพธ์ที่จำแนกตามหลักสูตรและบริการ ประเภทของกระบวนการ โดยนำเสนอข้อมูลเชิงเปรียบเทียบกับคู่เทียบอย่างเหมาะสม (ควรเก็บข้อมูลอย่างต่อเนื่อง เพื่อรายงานผลการดำเนินงานอย่างน้อย 3 ปีย้อนหลัง) และผลลัพธ์ที่รายงานควรเกี่ยวเนื่องกับหมวด 5 และสัมพันธ์กับข้อกำหนดของกระบวนการปฏิบัติงานที่สำคัญที่ระบุไว้ในหมวด 6 รวมถึงแผนด้านทรัพยากรบุคคลในหมวด 2.2ก(4) ด้วย

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

(1) ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

ผลลัพธ์ด้านชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร **มีอะไรบ้าง** (Overall Question)

ตัวอย่าง :

- ร้อยละของบุคลากรที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการที่สูงขึ้น
- ร้อยละของบุคลากรสายวิชาการที่มีคุณวุฒิระดับปริญญาเอก
- ร้อยละจำนวนการตีพิมพ์ในฐานข้อมูล Scopus/ISI ของบุคลากร
- ร้อยละจำนวนบุคลากรที่ได้รับรางวัล

- ร้อยละจำนวนทุนวิจัยที่บุคลากรได้รับ

(2) บรรยากาศการทำงาน

ผลลัพธ์ด้านสุขภาพ ความปลอดภัย ค่าตอบแทน และสิทธิประโยชน์ สำหรับบุคลากร
มีอะไรบ้าง (Overall Question)

ตัวอย่าง :

- ความไม่พึงพอใจของบุคลากรต่อบรรยากาศ/ความมั่นคงในการทำงาน

(3) ความผูกพันของบุคลากร

ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของบุคลากรมีอะไรบ้าง (Overall Question)

ตัวอย่าง :

- ผลประเมินความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรทุกกลุ่ม
- อัตราการลาออกของบุคลากร

(4) การพัฒนาบุคลากร

ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากรและผู้นำ มีอะไรบ้าง (Overall Question)

ตัวอย่าง :

- จำนวนบุคลากรสายวิชาการที่ได้รับทุนการศึกษา/ทุนพัฒนาศักยภาพอื่น ๆ
- จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนที่ดำรงตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น
- ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการอบรมพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน

หมวด 6 : การปฏิบัติการ

เขียนอธิบายถึงกระบวนการดำเนินงานตามข้อคำถามในแต่ละข้อ ให้ครอบคลุมถึงวิธีการในการออกแบบ จัดการ และปรับปรุงการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ รวมทั้งกระบวนการทำงาน ตลอดจนทำให้มั่นใจในประสิทธิผลของการปฏิบัติการ เพื่อส่งมอบคุณค่าแก่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และทำให้สถาบันประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง โดยระบุข้อมูลให้เห็นว่า ใคร ทำอะไร-ทำอย่างไร เมื่อไหร่ ผลเป็นอย่างไร (แสดงในหมวดผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้อง) ปรับปรุงได้อย่างไร

6.1 กระบวนการทำงาน

สถาบันมีวิธีการออกแบบ จัดการและปรับปรุง การจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ รวมทั้งกระบวนการทำงานที่สำคัญอย่างไร (Basic Question) อธิบายวิธีการที่องค์กรใช้ในการออกแบบ จัดการและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ เพื่อส่งมอบหลักสูตรและบริการที่มีคุณค่าสำหรับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น รวมทั้งวิธีการหรือขั้นตอนในการจัดการนวัตกรรมขององค์กรน ที่ทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จอย่างต่อเนื่อง โดยให้สรุปเป็นกระบวนการทำงานที่สำคัญขององค์กร

ก. การออกแบบหลักสูตรและบริการฯ และกระบวนการ

(1) ข้อกำหนดของหลักสูตรและบริการฯ

สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ (Overall Question) อธิบายกระบวนการที่สำคัญว่ามีอะไรบ้างและระบุข้อกำหนดที่สำคัญ (ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการ เช่น กฎหมาย ระเบียบ มาตรฐานต่าง ๆ - พิจารณาในโครงร่างองค์กรร่วมด้วย) ของกระบวนการเหล่านั้น (Work System อาจแบ่งเป็น Core Process, Management Process, Support Process) ทั้งนี้ ควรอธิบายการได้มาของข้อกำหนดต่าง ๆ ด้วย และควรนำประสิทธิผลของกระบวนการไปรายงานในหมวด 7.1

ด้าน	ที่มาของข้อกำหนด	ข้อกำหนด	การนำไปออกแบบ
การจัดการศึกษา	เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร/เกณฑ์มาตรฐานสภาวิชาชีพ	เป็นไปตามมาตรฐาน	การพัฒนาหลักสูตร
	ผู้เรียน	สำเร็จการศึกษาตามระยะเวลาและได้งานทำ	การจัดการเรียนการสอน

(2) การออกแบบหลักสูตรและบริการฯ

สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการออกแบบหลักสูตรและบริการฯ เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ (Overall Question) อธิบายการออกแบบหลักสูตร บริการและกระบวนการทำงานที่สำคัญ เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนด เช่น กระบวนการจัดการเรียนการสอน กระบวนการวิจัยและกระบวนการบริการวิชาการ อาจจัดทำเป็น Flow Chat อย่างชัดเจน

การออกแบบหลักสูตรและบริการเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ ได้แก่ 1) ค้นหาความจำเป็นในการออกแบบกระบวนการ 2) ค้นหาความต้องการของผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้อง 3) กำหนดผู้รับผิดชอบหลัก 4) กำหนดทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง 5) จัดทำข้อกำหนดของการออกแบบกระบวนการ 6) ออกแบบกระบวนการ 7) ทดลองปฏิบัติตามกระบวนการ 8) นำกระบวนการไปปฏิบัติจริง และ 9) ติดตามประเมินผลและปรับปรุงการออกแบบกระบวนการ

(3) ข้อกำหนดของกระบวนการ

สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการทำงาน และกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ (Overall Question)

หลักสูตรและบริการ	กระบวนการหลัก	ข้อกำหนดของกระบวนการ	ตัวชี้วัด
การจัดการศึกษา	การพัฒนาหลักสูตร	ปรับปรุงทุก 5 ปี	- จำนวนหลักสูตรที่ปรับปรุงตามรอบเวลา - จำนวนหลักสูตรบูรณาการ
	การรับเข้า	นักศึกษาเพิ่มขึ้น คุณสมบัติตรงตามเงื่อนไข	จำนวนนักศึกษาใหม่

* สามารถใช้อธิบายในข้อ 6.1ก(4) ร่วมกันได้

(4) การออกแบบกระบวนการ

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบกระบวนการทำงานที่สำคัญ และกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ (Overall Question) การวิเคราะห์และออกแบบกระบวนการให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ รวมถึงการกำหนดผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ และตัววัดในการทำงานร่วมกัน

ข. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ

(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ

สถาบันมั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการทำงานที่สำคัญ และกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ (Overall Question) ควรระบุตัวชี้วัดผลการ

ดำเนินงานภายในกระบวนการ เป็นการควบคุมและนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินการเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ

(2) การปรับปรุงกระบวนการ

สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ และกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ เพื่อเพิ่มการเรียนรู้ของผู้เรียน และปรับปรุงผลการดำเนินการของการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ รวมทั้งของกระบวนการ (Overall Question) อธิบายวิธีการในการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญอย่างเป็นระบบที่ชัดเจน (ต้องสอดคล้องกับโครงสร้างองค์กร P2 ค. ระบบปรับปรุงผลการดำเนินงาน)

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

สถาบันมั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติการขององค์กรมีการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ (Basic Question) อธิบายวิธีการที่องค์กรใช้ในการควบคุมต้นทุน บริหารเครือข่ายอุปทาน ทำให้สถานที่ทำงานมีความปลอดภัย มีการเตรียมพร้อมเพื่อภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจว่าระบบปฏิบัติการมีประสิทธิภาพ และส่งมอบคุณค่าแก่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติการ

สถาบันมีการจัดการต้นทุน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการปฏิบัติการอย่างไร (Overall Question) อธิบายวิธีการควบคุมต้นทุนอย่างเป็นระบบ คำนึงถึงรอบเวลาในการทำงาน ลดความผิดพลาด ลดความซ้ำซ้อน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล มีการควบคุมต้นทุนให้สัมพันธ์กับความต้องการ

ข. การจัดการเครือข่ายอุปทาน

สถาบันมีวิธีการในการจัดการเครือข่ายอุปทานอย่างไร (Overall Question) อธิบายวิธีการจัดการเครือข่ายอุปทานอย่างเป็นระบบ มีการประเมินผลการดำเนินการของผู้ส่งมอบและมีวิธีการในการจัดการกับผลการดำเนินงานที่ไม่ดีอย่างไร รวมถึงรายงานป้อนกลับควรเป็นการสื่อสารแบบสองทิศทาง เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ส่งมอบได้สื่อถึงความต้องการจากองค์กร

ค. ความปลอดภัย ความต่อเนื่องของธุรกิจ ความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็วและการบริหารความเสี่ยง

(1) ความปลอดภัย

สถาบันดูแลอย่างไรให้มีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการที่ปลอดภัยและมั่นคง ในสถานที่ทำงานสำหรับบุคลากร ผู้เรียน และบุคคลอื่น (Overall Question) อธิบายระบบความปลอดภัยและวิธีการบริหารจัดการในการปฏิบัติงาน เช่น การป้องกันอุบัติเหตุในการทำงาน รวมถึงควรมีการวิเคราะห์หาสาเหตุด้วย

(2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจและความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว

สถาบันมีวิธีการ**อย่างไร**เพื่อให้มั่นใจว่า สามารถคาดการณ์ล่วงหน้า เตรียมพร้อม และฟื้นฟูจากภัยพิบัติ ภาวะฉุกเฉิน และภาวะพลิกผันอื่น ๆ (Overall Question) อธิบายระบบการเตรียมความพร้อมหรือคาดการณ์ล่วงหน้าต่อภัยพิบัติ ภาวะฉุกเฉิน หรือภาวะพลิกผันที่อาจเกิดขึ้นว่ามีแผนรองรับอย่างไร (ภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน อาจเกี่ยวข้องกับสภาพอากาศ สาธารณูปโภคหรือความปลอดภัย)

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	กระบวนการ/แผนป้องกัน/แผนสำรวจ/การกู้คืน	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
การป้องกันและควบคุมอัคคีภัย	ป้องกันความเสียหายและการสูญเสียทรัพย์สิน	- อบรมให้ความรู้บุคลากรและซ้อมอัคคีภัยในอาคาร - (กรณีเกิด) ตรวจสอบความเสียหายซ่อมแซมและจัดซื้อจัดจ้าง	ทุกปี	กองกายภาพฯ
การป้องกันอุทกภัย	ป้องกันการสูญเสียทรัพย์สิน	- ตรวจสอบความพร้อมของท่อระบายน้ำ ท่อน้ำ เครื่องสูบน้ำ - การตัดแยกขยะและนำกลับไปใช้ใหม่ (ลดการอุดตัน)	ทุก 6 เดือน	กองกายภาพฯ

(3) การบริหารความเสี่ยง

แนวทางโดยรวมของสถาบันในการบริหารความเสี่ยง**คืออะไร** (Overall Question) การบริหารความเสี่ยงในภาพรวมขององค์กรในทุกประเภทความเสี่ยง รวมถึงการควบคุมภายในตามกระบวนการ

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ (ผลลัพธ์มาจากหมวด 6 การปฏิบัติการ)

ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และผลการดำเนินการของกระบวนการเป็น**อย่างไร** (Basic Question) แสดงให้เห็นถึงผลการดำเนินการและปรับปรุงด้านที่สำคัญทุกด้านของหน่วยงาน และแสดงผลลัพธ์ที่จำแนกตามหลักสูตรและบริการ ประเภทของกระบวนการ โดยการนำเสนอข้อมูลเชิงเปรียบเทียบกับคู่เทียบอย่างเหมาะสม (ควรเก็บข้อมูลอย่างต่อเนื่อง เพื่อรายงานผลการดำเนินงานอย่างน้อย 3 ปีย้อนหลัง)

ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า

ผลลัพธ์ด้านกระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียน**คืออะไร** (Overall Question) เกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร P1ข (2) ซึ่งจะมีความเกี่ยวข้องกับหมวด 3

ตัวอย่าง :

พันธกิจด้านการเรียนการสอน

— อัตราการได้งานทำภายในระยะเวลา 1 ปี

- เงินเดือนเฉลี่ยบัณฑิตจบใหม่
 - ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต
 - อัตราการสำเร็จการศึกษาภายในระยะเวลาตามแผนการศึกษาของหลักสูตร
- พันธกิจด้านการวิจัย
- จำนวนผลงานวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์
 - จำนวนบทความวิจัยที่ได้รับการอ้างอิง (Citation)

ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน (ผลลัพธ์มาจากหมวด 4 การวัดวิเคราะห์)

(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการคืออะไร (Overall Question)

พิจารณาข้อกำหนดของการปฏิบัติการตามที่จะระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและหมวด 6

ตัวอย่าง :

พันธกิจด้านการเรียนการสอน

- อัตราการคงอยู่ของนักศึกษา
- ร้อยละของนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรต่อจำนวนที่รับเข้า

พันธกิจด้านการวิจัย

- ร้อยละของโครงการวิจัยที่ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่แหล่งทุนกำหนด

พันธกิจด้านบริการวิชาการ/บริการวิชาชีพ

- ร้อยละของโครงการวิจัยเชิงบริการวิชาการที่สามารถดำเนินการได้ตามระยะเวลาดำเนินการที่กำหนด
- ด้านการบริหารจัดการ
- การประหยัดพลังงาน เช่น ค่าน้ำ/ค่าไฟที่ลดลง

(2) ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัย และการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินคืออะไร (Overall Question)

ตัวอย่าง :

- จำนวนครั้งของอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นกับนักศึกษาและผู้รับบริการ
- จำนวนครั้งในการซ้อมเพื่อรองรับเหตุการณ์ฉุกเฉิน
- จำนวนแผนรองรับภาวะฉุกเฉินที่จัดทำขึ้นหรือปรับปรุงในแต่ละปี
- ระยะเวลาในการกู้คืนข้อมูล

ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน

ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทานคืออะไร (Overall Question)

ตัวอย่าง :

- จำนวนคู่ความร่วมมือ
- จำนวนสถานประกอบการที่รับนักศึกษาเข้าฝึกงาน
- จำนวนปัญหาที่เกิดขึ้นกรณีการส่งมอบไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด