



รายงานการพัฒนาคุณภาพการศึกษาด้วยเกณฑ์ EdPEX

คณะ/วิทยาลัย

มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ปีการศึกษา

***รายงานฉบับนี้ เป็นตัวอย่างในการใช้รายงานผลความก้าวหน้าการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานที่เลือกใช้เกณฑ์ EdPEX ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ซึ่งหน่วยงานสามารถใช้รายงานฉบับนี้เป็นแนวทาง หรือปรับปรุงเพิ่มเติมแก้ไขข้อมูลต่าง ๆ ได้ หรือจัดทำรายงานตามบริบทของหน่วยงานเองได้ ทั้งนี้ควรพิจารณาให้มีความสอดคล้องและครอบคลุมในประเด็นที่ สป.อว.กำหนด และมีเนื้อหาไม่มากจนเกินไป*

สารบัญ

หน้า

ส่วนที่ 1 แนวทางการดำเนินการ (รายงานตั้งแต่ปีที่ 1-3)

1. วิสัยทัศน์ขององค์กร
2. เป้าหมายสำคัญขององค์กร
3. การวิเคราะห์ GAP Analysis จากหมวดกระบวนการและผลลัพธ์
4. แนวทาง/วิธีการนำเกณฑ์ EdPEx ไปใช้ในการพัฒนาองค์กร
5. การวิเคราะห์โครงสร้างองค์กร
6. แผนพัฒนาองค์กรในระยะ 3 ปี

ส่วนที่ 2 ความก้าวหน้าในการดำเนินการ (รายงานตั้งแต่ปีที่ 2 - 3)

1. วิสัยทัศน์ขององค์กร

มหาวิทยาลัยชั้นนำที่มีความเป็นเลิศทางการเกษตรสู่ภาวะในระดับนานาชาติ

ตัววัดวิสัยทัศน์เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ

ตัววัด	เป้าหมาย	ระยะเวลา
1) ผลการจัดอันดับ World University Ranking (WUR)	ติดอันดับโลกของ World University Ranking (Times Higher Education) ภายในระยะเวลา 3 ปี	พ.ศ. 2570
2) ผลการจัดอันดับ SCIMAGO ในประเทศไทย	ติดอันดับ SCIMAGO Ranking ซึ่งเน้นด้านการวิจัย (Research) นวัตกรรม (Innovation) และสังคม (Societal) ไม่เกินอันดับ 10 ของประเทศอย่างน้อย 3 ปี	พ.ศ. 2568 - 2570
3) ผลการจัดอันดับ QS ด้านเกษตรและป่าไม้	ติดอันดับโลกของ QS World University Ranking ในหมวด Agriculture and Forestry ภายในระยะเวลา 3 ปี	พ.ศ. 2570
4) ผลการจัดอันดับ SDG Impact Ranking (Eco. University)	คะแนนการประเมิน SDG Impact Ranking (Times Higher Education) ไม่น้อยกว่า 80 คะแนนภายในระยะเวลา 3 ปี	พ.ศ. 2570

2. เป้าหมายสำคัญขององค์กร (พันธกิจ)

- ผลิตบัณฑิตให้มีความรู้ความสามารถในวิชาการและวิชาชีพ โดยเฉพาะการเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneurs) ที่ทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงและสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมของประเทศ และชุมชนท้องถิ่น
- สร้างและพัฒนาผลงานวิจัย นวัตกรรม และองค์ความรู้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ เพื่อสร้างคุณค่าทางการเกษตรและสิ่งแวดล้อม
- การบริการวิชาการ วิชาชีพ และถ่ายทอดเทคโนโลยี แก่สังคมชุมชน และความร่วมมือในระดับชาติและนานาชาติ
- การทะนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมเกษตรและสิ่งแวดล้อม และสร้างสรรค์นวัตกรรมด้านทุนทางวัฒนธรรม
- สร้างและพัฒนาระบบบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และมีความโปร่งใสในการบริหารงานประเด็นยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยแม่โจ้

3. การวิเคราะห์ GAP Analysis จากหมวดกระบวนการและผลลัพธ์

เกณฑ์		เป้าหมาย (เจตนารมณ์ของเกณฑ์)	ผลการดำเนินงาน	GAP	แนวทางการพัฒนาปรับปรุง
หมวดกระบวนการ	หมวดผลลัพธ์				
หมวด 1 การนำองค์กร	7.4	การปฏิบัติตนของผู้มีระดับสูง การชี้นำ การทำให้สถาบันมีความยั่งยืน และระบบ การกำกับดูแลองค์กร วิธีการที่ใช้เพื่อให้ บรรลุผลความรับผิดชอบด้านกฎหมาย และจริยธรรม รวมถึงการสร้างประโยชน์ ให้สังคม			
หมวด 2 กลยุทธ์	7.5	การจัดทำวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และ แผนปฏิบัติการ วิธีการในการนำแผนไป ปฏิบัติ รวมถึงการปรับเปลี่ยนแผนเมื่อ สถานการณ์เปลี่ยนไป ตลอดจนวิธีการ วัดผลความก้าวหน้า			
หมวด 3 ลูกค้า	7.2	การสร้างความผูกพันกับผู้เรียนและลูกค้า กลุ่มอื่น เพื่อความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งวิธีการที่ใช้รับฟังผู้เรียนและลูกค้า กลุ่มอื่นเพื่อนำไปกำหนดการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ ที่ตอบสนองความ คาดหวังและสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นในระยะยาวและ เสริมสร้างประสบการณ์ที่ดีขึ้นให้กับลูกค้า			1.

เกณฑ์		เป้าหมาย (เจตนารมณ์ของเกณฑ์)	ผลการดำเนินงาน	GAP	แนวทางการพัฒนาปรับปรุง
หมวดกระบวนการ	หมวดผลลัพธ์				
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และ การจัดการความรู้	7.1 / 7.5	การวัด วิเคราะห์ ทบทวน และปรับปรุงผล การดำเนินการของสถาบัน และวิธีการใน การจัดการสารสนเทศและสินทรัพย์ทาง ความรู้ของสถาบัน			
หมวด 5 บุคลากร	7.3	การประเมินความต้องการด้านขีด ความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร รวมทั้งการสร้างบรรยากาศการทำงานของ บุคลากรที่ก่อให้เกิดผลการดำเนินงานที่ โดดเด่น และวิธีการที่สร้างความผูกพัน จัดการ และพัฒนาบุคลากร เพื่อนำ ศักยภาพของบุคลากรมาใช้อย่างเต็มที่ให้ สอดคล้องไปในทางเดียวกันกับความ จำเป็นโดยรวม			
หมวด 6 การปฏิบัติการ	7.1	การออกแบบ จัดการ และปรับปรุงการจัด การศึกษา วิจัย และบริการฯ รวมทั้ง กระบวนการทำงาน ตลอดจนทำให้มั่นใจ ในประสิทธิผลของการปฏิบัติการ เพื่อส่ง มอบคุณค่าแก่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และทำให้สถาบันประสบความสำเร็จอย่าง ต่อเนื่อง			

4. แนวทาง/วิธีการนำเกณฑ์ EdPEx ไปใช้ในการพัฒนาองค์กร

เกณฑ์		วิธีการ/ขั้นตอนการนำไปใช้ในการดำเนินงาน
หมวดกระบวนการ	หมวดผลลัพธ์	
หมวด 1 การนำองค์กร	7.4	สร้างความเข้าใจในกลุ่มผู้บริหารเกี่ยวกับการนำเกณฑ์ EdPEx มาใช้ในการพัฒนาองค์กร
หมวด 2 กลยุทธ์	7.5	การถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กรไปสู่บุคลากรทุกระดับ
หมวด 3 ลูกค้า	7.2	
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และ การจัดการความรู้	7.1 / 7.5	
หมวด 5 บุคลากร	7.3	ทำแผนพัฒนาคุณภาพที่เกิดจากการวิเคราะห์ระบบการดำเนินงาน นำไปจัดลำดับความสำคัญของปัญหา โดยมุ่งเน้นเรื่องการพัฒนาคุณภาพและนำไปปรับปรุงระบบการดำเนินงาน
หมวด 6 การปฏิบัติการ	7.1	

5. การวิเคราะห์โครงสร้างองค์กร (Organizational Profile)

1. การจัดการศึกษา วิจัย และบริการทางการศึกษาอื่น ๆ คือ..... ความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร คือ.....
2. พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กร คือ.....
3. สมรรถนะหลักขององค์กร คือ..... ความสัมพันธ์กับพันธกิจและวิสัยทัศน์ คือ.....
4. กลุ่ม/ประเภทบุคลากร ปัจจัยหลักที่ส่งเสริมให้บุคลากรทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายและพันธกิจขององค์กร คือ.....

5. อาคารสถานที่ เทคโนโลยี อุปกรณ์ และทรัพย์สินหลักที่สำคัญได้แก่.....
6. กฎระเบียบ/กฎหมาย/มาตรฐาน/ข้อกำหนด/การรับรองที่สำคัญได้แก่.....
7. โครงสร้างการนำองค์กรและกลไกการกำกับดูแลองค์กร.....
8. กลุ่มผู้เรียนหลัก และลูกค้ากลุ่มอื่น คือ..... แต่ละกลุ่มมีความต้องการหลักคือ.....
9. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญได้แก่..... มีความต้องการหลักคือ.....
10. ผู้ส่งมอบหลักได้แก่ บทบาทสำคัญต่อระบบงานขององค์กร และการเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันคือ.....
11. คู่ความร่วมมือที่สำคัญได้แก่..... มีความสำคัญต่อระบบงานขององค์กร และการเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันคือ.....
12. สถานการณ์การแข่งขันในปัจจุบัน: ลำดับ คู่แข่ง ส่วนแบ่งการตลาดในภาพรวมของประเทศ..... และภาพรวมในระดับนานาชาติ.....
13. การเปลี่ยนแปลงสำคัญที่อาจส่งผลกระทบกับการดำเนินการขององค์กร ได้แก่.....
14. แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและเชิงแข่งขันได้แก่.....
15. ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ขององค์กร.....
16. ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ขององค์กร
17. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร ได้แก่.....

6. แผนพัฒนาองค์กรในระยะ 3 ปี

แผนพัฒนาองค์กร : คณะ/วิทยาลัย.....

TOP PRIORITIES FOR IMPROVEMENT

จัดทำ ณ วันที่

ลำดับ	เกณฑ์		แผนพัฒนาองค์กร (จากแนวทางการพัฒนาปรับปรุงในข้อ 3)	ปัญหา/เหตุผล/ความสำคัญ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ระยะเวลา
	หมวดกระบวนการ	หมวดผลลัพธ์				
ปีการศึกษา 2568						
1	หมวด 1 การนำองค์กร	7.4	-			
2	หมวด 2 กลยุทธ์	7.5	-			
3	หมวด 3 ลูกค้า	7.2	การจัดวางระบบการรับฟังเสียงของนักศึกษา	เนื่องจากยังไม่มีระบบการรับฟังเสียง และการรวบรวมสารสนเทศจากการรับฟังเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุง	1) ระบบรับฟังเสียงนักศึกษาแบบบูรณาการ 2) การนำเสียงของนักศึกษาไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ	1 ปี
4	หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และ การจัดการความรู้	7.1 / 7.5	-			
5	หมวด 5 บุคลากร	7.3	-			
6	หมวด 6 การปฏิบัติการ	7.1	-			
ปีการศึกษา 2569						
1	หมวด 1 การนำองค์กร	7.4	-			
2	หมวด 2 กลยุทธ์	7.5	-			
3	หมวด 3 ลูกค้า	7.2				

ลำดับ	เกณฑ์		แผนพัฒนาองค์กร (จากแนวทางการพัฒนาปรับปรุงในข้อ 3)	ปัญหา/เหตุผล/ความสำคัญ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ระยะเวลา
	หมวดกระบวนการ	หมวดผลลัพธ์				
4	หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และ การจัดการความรู้	7.1 / 7.5	-			
5	หมวด 5 บุคลากร	7.3	-			
6	หมวด 6 การปฏิบัติการ	7.1	-			
ปีการศึกษา 2570						
1	หมวด 1 การนำองค์กร	7.4	-			
2	หมวด 2 กลยุทธ์	7.5	-			
3	หมวด 3 ลูกค้า	7.3 7.2				
4	หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และ การจัดการความรู้	7.1 / 7.5	-			
5	หมวด 5 บุคลากร	7.3	-			
6	หมวด 6 การปฏิบัติการ	7.1	-			

ประกอบด้วยแผนปฏิบัติการที่ได้เรียงลำดับความสำคัญแล้ว จำนวน.....แผน ดังนี้

Action Planning for Improvement Priorities เรื่องที่: 1

หัวข้อเรื่อง: การจัดวางระบบการรับฟังเสียงของนักศึกษา

1. คณะ/ สำนักวิชา	สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ
2. หัวหน้าโครงการ/คณะทำงาน	รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ผู้อำนวยการสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ
3. ประเด็นจากการวิเคราะห์องค์กร จากข้อมูลป้อนกลับ	1) การรับฟังเสียงของนักศึกษามีหลายหน่วยงานดำเนินการ แต่ขาดความเป็นระบบ ไม่มีความต่อเนื่องในการรับฟัง 2) ขาดการรับฟังเสียงของนักศึกษาในเชิงรุก 3) ยังไม่มีฐานข้อมูลในการรวบรวมและบูรณาการข้อมูล เพื่อให้มหาวิทยาลัยสามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูล ที่ถูกรวบรวมมาได้ (สอดคล้องกับหมวด 3.1)
4. ผลที่คาดว่าจะได้รับ	1) ระบบรับฟังเสียงนักศึกษาแบบบูรณาการ 2) มีการนำเสียงของนักศึกษาไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ
5. กระบวนการและขั้นตอน	รายละเอียดกำหนดไว้ในหน้าถัดไป
6. ระยะเวลาการดำเนินการโครงการ	1 ปี
7. ตัวชี้วัดความสำเร็จ	1) ระบบการรับฟังเสียง 2) ฐานข้อมูล
8. งบประมาณ (หากมี)	ไม่ใช้งบประมาณ
9. การรายงานผล	รอบ 6 เดือน และรอบ 12 เดือน

แผนดำเนินงาน

ขั้นตอนดำเนินการ	Output	ผู้รับผิดชอบ	พ.ศ. 2568/2569											งบประมาณ
			กค	สค	กย	ตค	พย	ธค	มค	กพ	มีค	เมษ		
1) กำหนดกลุ่มเป้าหมายในการรับฟัง (จำแนกตามชั้นปีการศึกษา ปี1-4 หรือ ป.ตรี-บัณฑิต)			/											
2) กำหนดวัตถุประสงค์และข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการจากนักศึกษา แต่ละกลุ่ม				/										
3) กำหนดช่องทาง/วิธีการในการรับฟังเสียงของนักศึกษา เช่น Survey Form, Focus Group, Social Media				/										
4) ดำเนินการรับฟังเสียงของนักศึกษา					/	/	/							
5) รวบรวม วิเคราะห์ สรุปผลและจัดลำดับความสำคัญ รวมถึงจัดทำฐานข้อมูล VOC							/	/	/	/				
6) การนำสารสนเทศที่ได้จากการรับฟังไปใช้ประโยชน์ เช่น ปรับปรุงกระบวนการ/การให้บริการ การวางแผนยุทธศาสตร์ ฯ											/	/		

ส่วนที่ 2

ความก้าวหน้าในการดำเนินการ (รายงานตั้งแต่ปีที่ 2 - 3)

โปรดรายงานความก้าวหน้าของผลการดำเนินการที่เกิดขึ้นจำแนกตามเกณฑ์ EdPEX ตามแผนพัฒนาที่กำหนดไว้หรือในส่วนอื่น ๆ ที่หน่วยงานได้ดำเนินการ
ทั้งนี้ หากไม่มีผลดำเนินการในหัวข้อใด โปรดเว้นว่างไว้

หมวด 1 การนำองค์กร

หัวข้อ	เป้าหมาย	การดำเนินการ	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง				
(1) วิธีการที่ผู้นำระดับสูงถ่ายทอดพันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยมขององค์กร				
(2) วิธีการที่ผู้นำระดับสูงส่งเสริมให้เกิดการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายอย่างมีจริยธรรม				
(3) วิธีการที่ผู้นำสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรทุกกลุ่ม อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผล				
(4) วิธีการที่ผู้นำระดับสูงสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้ประสบความสำเร็จในปัจจุบันและในอนาคต โดยมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างจริงจัง เพื่อให้บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์				
1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม				
(1) วิธีการประเมินผลการดำเนินการของผู้นำระดับสูงและระบบการกำกับดูแลองค์กร รวมถึงการทบทวนผลการดำเนินการ				
(2) วิธีการกำกับดูแลให้เกิดการปฏิบัติตามกฎหมาย การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม				
(3) วิธีการที่แสดงถึงความผาสุกและผลประโยชน์ของสังคม รวมถึงการสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนที่สำคัญ				

หมวด 2 กลยุทธ์

หัวข้อ	เป้าหมาย	การดำเนินการ	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
2.1 การจัดทำกลยุทธ์				
(1) กระบวนการวางแผนและจัดทำกลยุทธ์ที่ตอบสนองโอกาสเชิงกลยุทธ์ และกระตุ้นให้เกิดการสร้างนวัตกรรม				
(2) วิธีการกำหนดถึงกระบวนการทำงาน ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือที่สำคัญ				
(3) การกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ เป้าประสงค์ที่สามารถสร้างความสมดุลระหว่างความต้องการจำเป็นและการแข่งขัน				
2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ				
(1) วิธีการจัดทำแผนปฏิบัติการจากทรัพยากรต่าง ๆ				
(2) วิธีการถ่ายทอดแผนสู่การปฏิบัติ พร้อมทั้งกำหนดตัววัดและตัวชี้วัดที่สำคัญในการติดตามความสำเร็จ				
(3) การคาดการณ์ผลการดำเนินการของตัววัดหรือตัวชี้วัดตามกรอบระยะเวลาของแผน				

หมวด 3 ลูกค้ำ

หัวข้อ	เป้าหมาย	การดำเนินการ	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
3.1 ความคาดหวังของลูกค้า				
(1) วิธีการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ สังเกต ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น อย่างเป็นระบบ เพื่อให้ทราบถึงความต้องการ				
(2) วิธีการในการจำแนกกลุ่มผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และส่วน ตลาด				
(3) วิธีการกำหนดหลักสูตรและบริการ เพื่อสนับสนุนผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น				
(4) วิธีการในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้จากเสียงของ ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น				
3.2 ความผูกพันของลูกค้า				
(1) วิธีการในการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและ ลูกค้ากลุ่มอื่น				
(2) วิธีการช่วยให้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นสามารถสืบค้น สารสนเทศและมาใช้บริการขององค์กร เพื่อสนับสนุนผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นอย่างมีประสิทธิภาพ				
(3) วิธีการจัดการข้อร้องเรียนจากผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ที่ชัดเจน				

หัวข้อ	เป้าหมาย	การดำเนินการ	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
(4) วิธีการที่แสดงถึงการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมกับผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น รวมถึงส่วนตลาดที่ต่างกัน				
(5) วิธีการประเมินความพึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่เป็นระบบ มีประสิทธิภาพ ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่ชัดเจน				
(6) วิธีการประเมินความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่เป็นระบบ และได้ข้อมูลความไม่พึงพอใจที่ชัดเจน				

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

หัวข้อ	เป้าหมาย	การดำเนินการ	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงการดำเนินงานของสถาบัน				
(1) วิธีการที่ใช้ในการติดตามข้อมูล สารสนเทศ และผลการดำเนินงานของการปฏิบัติงาน				
(2) วิธีการเลือกใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบเพื่อการตัดสินใจ ในการวิเคราะห์ ทบทวน และนำไปปรับปรุงผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง				
(3) โอกาสในการสร้างนวัตกรรม				
4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้				
(1) วิธีการที่ทำให้มั่นใจว่าคุณภาพและความพร้อมใช้ของข้อมูลสารสนเทศ ซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ตอบสนองต่อความต้องการในการใช้งานของผู้ใช้งาน				
(2) วิธีการที่ทำให้มั่นใจว่าข้อมูลสารสนเทศที่อ่อนไหว หรือที่เป็นสิทธิพิเศษ หรือระบบที่ใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ต มีความปลอดภัยและได้รับการป้องกัน				

หัวข้อ	เป้าหมาย	การดำเนินการ	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
(3) วิธีการที่แสดงให้เห็นถึงการสร้างและจัดการความรู้ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ และเกิดโอกาสในการสร้างนวัตกรรม ทำให้องค์กรเกิดการเรียนรู้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผล				

หมวด 5 บุคลากร

หัวข้อ	เป้าหมาย	การดำเนินการ	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร				
(1) วิธีการที่ใช้ในการประเมินขีดความสามารถ และ อัตรากำลัง เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ				
(2) วิธีการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง ด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถ ดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง				
(3) การสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เกื้อหนุนบุคลากร และ มีสภาพแวดล้อมที่ดี มีประสิทธิผลต่อการทำงานให้ บรรลุผลสำเร็จ				
(4) การให้ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ในการสนับสนุน บุคลากรแต่ละกลุ่ม/ประเภท				
5.2 ความผูกพันของบุคลากร				
(1) วิธีการกำหนดปัจจัยที่สำคัญต่อความผูกพันของบุคลากร และวิธีการประเมินความผูกพัน				
(2) วิธีการในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีลักษณะ สื่อสารที่เปิดกว้าง มีผลการดำเนินงานที่ดี และบุคลากรมี ความผูกพัน				

หัวข้อ	เป้าหมาย	การดำเนินการ	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
(3) วิธีการที่ทำให้บุคลากรมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ในการปรับปรุงผลการดำเนินงาน				
(4) วิธีการพัฒนา สนับสนุนบุคลากรในการพัฒนาตนเอง หรือส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพ หรือส่งเสริมการเป็นผู้นำ ของบุคลากรแต่ละกลุ่ม/ประเภท				

หมวด 6 การปฏิบัติการ

หัวข้อ	เป้าหมาย	การดำเนินการ	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
6.1 กระบวนการทำงาน				
(1) วิธีการที่ใช้ในการออกแบบและจัดทำข้อกำหนดของหลักสูตร บริการ กระบวนการทำงานสำคัญ และกระบวนการสนับสนุนสำคัญอย่างเป็นระบบ เพื่อส่งมอบหลักสูตรและบริการที่มีคุณค่าสำหรับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น				
(2) วิธีการปรับปรุงกระบวนการทำงานสำคัญ และกระบวนการสนับสนุนสำคัญอย่างเป็นระบบ เพื่อเพิ่มการเรียนรู้ของผู้เรียน				
(3) วิธีการกำหนดหรือคัดเลือกผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมืออย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผล				
6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ				
(1) วิธีการที่ใช้ในการจัดการต้นทุน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการปฏิบัติการ				
(2) วิธีการจัดการเครือข่ายอุปทาน				
(3) วิธีการเตรียมพร้อมของสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน เพื่อความปลอดภัย ความมั่นคง และภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ				

หัวข้อ	เป้าหมาย	การดำเนินการ	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
(4) การคาดการณ์ล่วงหน้า การเตรียมพร้อม และการฟื้นฟูจากภัยพิบัติ ภาวะฉุกเฉิน และภาวะพลิกผันอื่น ๆ				
(5) การบริหารความเสี่ยง				

หมวด 7 ผลลัพธ์

หัวข้อ	เป้าหมาย	การดำเนินการ	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านกระบวนการ				
(1) ผลด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า				
(2) ผลด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน				
(3) ผลด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน				

หัวข้อ	เป้าหมาย	การดำเนินการ	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า				
(1) ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น				
(2) ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น				
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร				
(1) ผลด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง				
(2) ผลด้านบรรยากาศการทำงาน				

หัวข้อ	เป้าหมาย	การดำเนินการ	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
(3) ผลด้านความผูกพันของบุคลากร				
(4) ผลด้านการพัฒนาบุคลากร				
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร				
(1) ผลการสื่อสารและการสร้างความผูกพันกับบุคลากร คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น				
(2) ผลความรับผิดชอบต่อในการกำกับดูแลองค์กร รวมทั้งด้าน การเงิน				

หัวข้อ	เป้าหมาย	การดำเนินการ	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
(3) ผลการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และ การรับรองคุณภาพ				
(4) ผลการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม				
(5) ผลด้านความผาสุกของสังคม และการสนับสนุนชุมชน ที่สำคัญ				
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์				
(1) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณ การเงิน และ การตลาด				

หัวข้อ	เป้าหมาย	การดำเนินการ	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
(2) ผลการบรรลุความสำเร็จของกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ				