

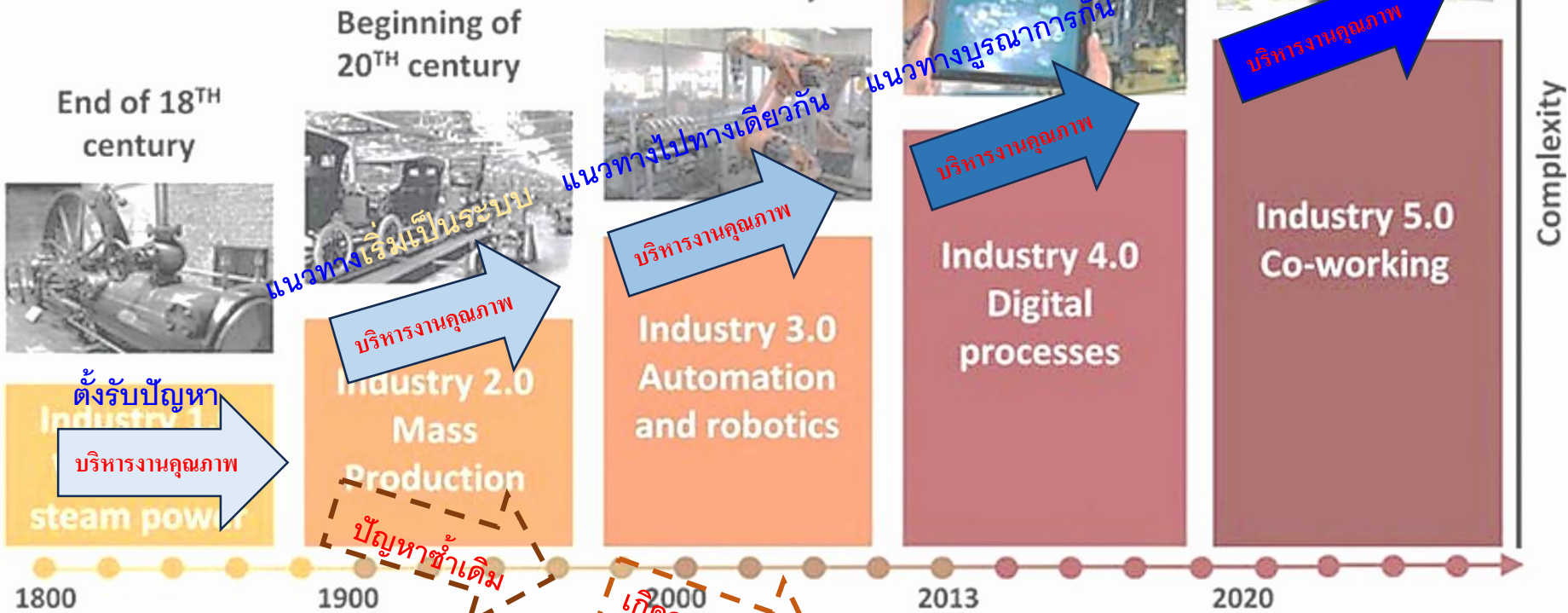


ผศ.ศุภชัย อัครนรากุล  
สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

RMUTL IQA



# R เราจะเป็นอย่างไรต่อไป



เกิดการถดถอย

ไม่เป็นที่ยอมรับ

จางหาย

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน RMUTL-QA

ระดับมหาวิทยาลัย/พื้นที่

RMUTL QA 6 มิติคุณภาพ 18 ตัวชี้วัด

ระดับคณะ/วิทยาลัย

ตัวบ่งชี้ที่ทางมหาวิทยาลัยกำหนด (Excellent Performance : EP) หรือที่หน่วยงานนำเสนอโดยผ่านความเห็นชอบของสภามหาวิทยาลัย

ระดับหลักสูตร

ตัวบ่งชี้ที่ทางมหาวิทยาลัยกำหนด (Excellent Performance : EP) หรือที่หน่วยงานนำเสนอโดยผ่านความเห็นชอบของสภามหาวิทยาลัย เช่น AUN OA เป็นต้น

ระดับส่วนงานสนับสนุน

**สถาบัน/สำนัก/กอง/ศูนย์** ตัวบ่งชี้ที่ทางมหาวิทยาลัยกำหนด (Excellent Performance : EP)

# การบูรณาการระบบคุณภาพ

The Times Higher Education World University Rankings หรือ THE จัดอันดับมหาวิทยาลัยจากทั่วโลกในเป้าหมาย SDGs

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA)

- 1 ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง
  - 2 โครงสร้างหลักสูตรและเนื้อหา
  - 3 การจัดเรียนการสอน
  - 4 การประเมินผู้เรียน
  - 5 บุคลากร
  - 6 การบริการและการช่วยเหลือผู้เรียน
  - 7 สิ่งอำนวยความสะดวก
  - 8 ผลผลิตและผลลัพธ์
- AUN-QA v.4**  
ASEAN UNIVERSITY NETWORK  
QUALITY ASSURANCE

**RMUTL-QA**

- มิติ 1 คุณภาพบัณฑิต
- มิติ 2 คุณภาพผู้สอน
- มิติ 3 วิจัย/นวัตกรรม
- มิติ 4 การบริการวิชาการ
- มิติ 5 วัฒนธรรม
- มิติ 6 การบริหารจัดการ

- 1 การนำองค์กร
  - 2 กลยุทธ์
  - 3 ลูกค้ำ
  - 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้
  - 5 บุคลากร
  - 6 ระบบปฏิบัติการ
  - 7 ผลลัพธ์
- EdPEx**
- การดำเนินการคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ

- KPI ม. กลุ่มที่ 2**
- บัณฑิตที่เป็นผู้ประกอบการ/รางวัล
  - งบประมาณจากแหล่งทุนภายนอก
  - แลกเปลี่ยนความรู้สู่ภาคธุรกิจ/อุตสาหกรรม
  - ระบบนิเวศน์ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม
  - หลักสูตร/โปรแกรม เน้นเป็นผู้ประกอบการ
  - ความร่วมมือเพื่อพัฒนาผู้ประกอบการ





EdPEX ย่อมาจาก “Education Criteria for Performance Excellence” หรือ “เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ” ซึ่งเป็นกรอบตามแนวทางของเกณฑ์ Malcolm Baldrige National Quality Award: MBNQA ที่เป็นต้นแบบของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA)



ค่านิยม 11 ประการ เป็นความเชื่อและพฤติกรรมที่ฝังลึกอยู่ในองค์กรที่มีผลการดำเนินการที่เป็นเลิศหลายแห่ง

- |   |   |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1) มุมมองเชิงระบบ</li> <li>2) การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์</li> <li>3) ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้เรียน</li> <li>4) การให้ความสำคัญกับคน</li> <li>5) ความคล่องตัวและความสามารถในการปรับตัวอย่างรวดเร็ว (p.7-9)</li> <li>6) การเรียนรู้ระดับองค์กร (p.9-10)</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>7) การมุ่งเน้นความสำเร็จและนวัตกรรม (p.10-11)</li> <li>8) การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง</li> <li>9) การสร้างประโยชน์ให้สังคม</li> <li>10) จริยธรรมและความโปร่งใส</li> <li>11) การส่งมอบคุณค่าและผลลัพธ์</li> </ol> |
|---|---|
- ♥ ยึดหลักการ 11 ประการนี้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กร

อ้างอิงจากเกณฑ์ EdPEX ฉบับปี 2567-2570 p.2-15

แนวทางหลักเกณฑ์การประกันคุณภาพหน่วยงาน มทร.  
 ล้านนา  
 (เทียบเคียงหลักเกณฑ์ EdPEX)

EdPEX	RMUTL-QA หน่วยงาน	หมายเหตุ
1. การนำองค์กร	1. การนำหน่วยงานเพื่อสร้างความยั่งยืน	กระบวนการ
2. กลยุทธ์	2. การวางแผนและกลยุทธ์	กระบวนการ
3. ลูกค้ำ	3. การสร้างความผูกพันผู้รับบริการ	กระบวนการ
4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการ ความรู้	4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการ ความรู้	กระบวนการ
5. บุคลากร	5. การพัฒนาศักยภาพบุคลากร	กระบวนการ
6. ระบบปฏิบัติการ	6. ระบบปฏิบัติการที่มีประสิทธิภาพ	กระบวนการ
7. ผลลัพธ์	7. ผลลัพธ์ความสำเร็จของหน่วยงาน	ผลลัพธ์



เกณฑ์คุณภาพการศึกษา  
 เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ  
 ฉบับปี 2563-2566





ระบบและกลไก ???

ทำอย่างไรให้มีคุณภาพ



Plan  
Do  
Action  
Process  
Do



Plan  
Do  
Action  
OUTPUT  
Check

Plan  
Do  
Action  
INPUT  
Check

ระบบ (System)

Action  
Check  
Feedback  
Do

Feedback



ระดับคุณภาพ



กลไกขับเคลื่อนระบบ

## เริ่มต้นที่ โครงร่างองค์กร

โครงร่างองค์กร คือ ภาพรวมของหน่วยงานและสถานะแวดล้อมเชิงกลยุทธ์ ทำให้เข้าใจบริบทของหน่วยงานวิธีที่ใช้ปฏิบัติการ และทำให้ หน่วยงานสามารถระบุลักษณะเฉพาะของหน่วยงานได้

### P.1 ลักษณะองค์กร (Organizational Description)

#### ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

- (1) บริการทางการศึกษาที่สำคัญตามพันธกิจ
- (2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม
- (3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร
- (4) สินทรัพย์ (ที่สำคัญกับการบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจ)
- (5) สภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ

#### ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

- (1) โครงสร้างองค์กร
- (2) ผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- (3) ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ  
(Suppliers, PARTNERS, and COLLABORATORS)

### P.2 สถานการณ์ของสถาบัน (Organizational Situation)

#### ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

- (1) ลำดับในการแข่งขัน
- (2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน
- (3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

#### ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

(ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ)

#### ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

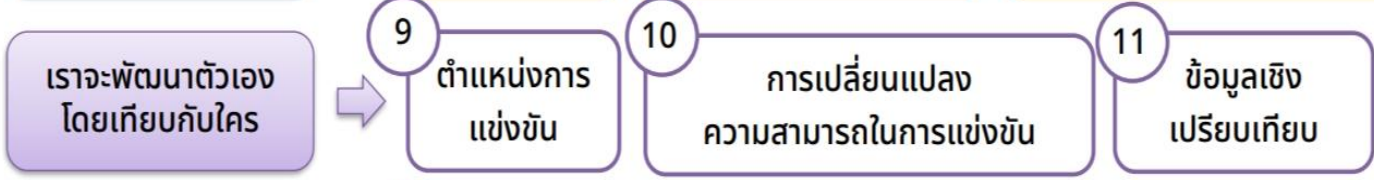
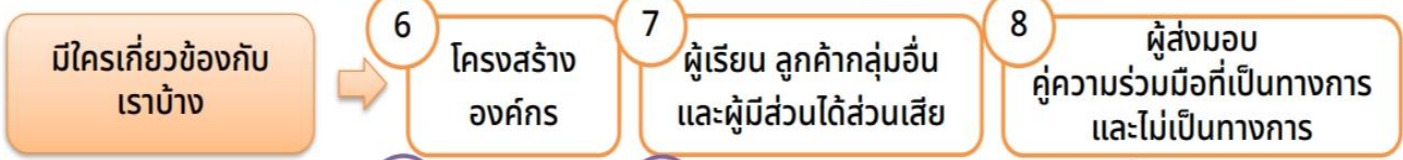
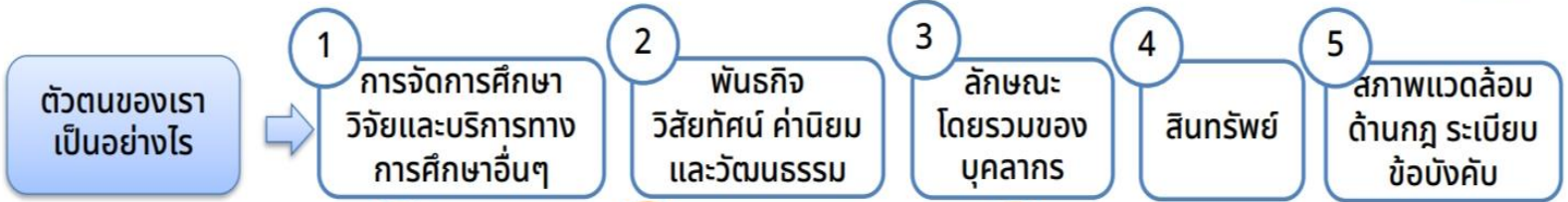
คำถามในโครงร่างองค์กร ส่วนใหญ่จะ  
ลงท้ายด้วย 'อะไร'



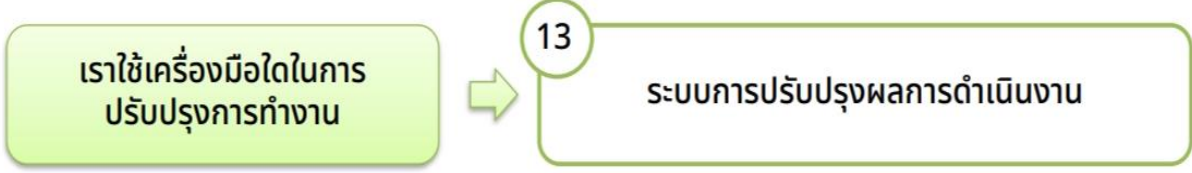
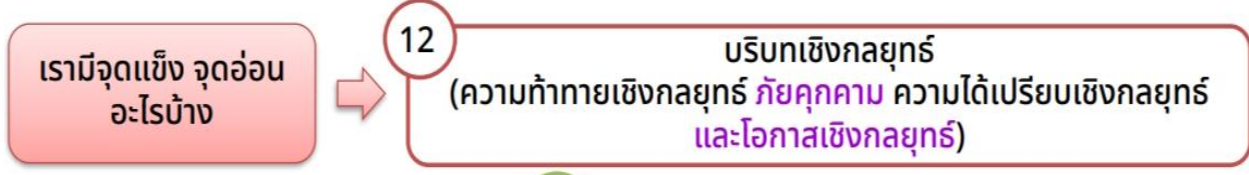


# โครงร่างองค์กร (OP)

ส่วนที่ 1



ส่วนที่ 2



# แนวทางการประเมิน ตัวบ่งชี้ที่ 1 ถึง 6

ตัวบ่งชี้ที่ xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

- เกณฑ์ประเมิน : จำนวนข้อ
- ข้อ 1 .....
  - ข้อ 2 .....
  - ข้อ 3 .....
  - ข้อ 4 .....
  - ข้อ 5 .....

- การให้คะแนน
- 1 ไม่แสดงผลการดำเนินงาน ได้ 0.00 คะแนน
  - 2 มีผลการดำเนินงานตาม 1. A ได้ 0.25 คะแนน
  - 3 มีผลการดำเนินงานตาม 1. A + 2. D ได้ 0.50 คะแนน
  - 4 มีผลการดำเนินงานตาม 1. A + 2. D + 3. L ได้ 0.75 คะแนน
  - 5 มีผลการดำเนินงานตาม 1. A + 2. D + 3. L + 4. I ได้ 1.00 คะแนน



เกณฑ์แต่ละข้อต้องพิจารณาให้ครบตามประเด็นต่อไปนี้

1. **A : Approach (แนวทาง)** หมายถึง การแสดงให้เห็นแนวทาง/ขั้นตอน/กระบวนการเพื่อให้บรรลุผลตามกระบวนการ อย่างต่อเนื่อง
2. **D : Deployment (การถ่ายทอด)** หมายถึง แสดงการถ่ายทอด สื่อสาร ไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องกับแนวทาง/ขั้นตอน/กระบวนการเพื่อการปฏิบัติได้อย่างชัดเจน
3. **L : Learning (การเรียนรู้)** หมายถึง การกำกับ ติดตาม ประเมินผลและปรับปรุง ให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง
4. **I : Integration (การบูรณาการ)** หมายถึง การแสดงระบบการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติต่าง ๆ ที่มีการบูรณาการระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ผ่านการใช้ข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้องและทันสมัย



## แนวทางการประเมิน ตัวบ่งชี้ที่ 1 ถึง 6

**A : Approach (แนวทาง)** หมายถึง การแสดงให้เห็น แนวทาง/ขั้นตอน/กระบวนการเพื่อให้บรรลุผลตามกระบวนการ อย่างต่อเนื่อง

ประเด็นที่พบ	สาเหตุ
<b>Approach</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>ไม่ระบุผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน ความถี่ ที่สามารถทำซ้ำได้ หากเปลี่ยนผู้บริหาร/หัวหน้างาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ส่วนใหญ่เป็นเพียงกิจกรรมที่มีการดำเนินการในช่วงนั้น ดังนั้นสิ่งที่สำคัญ คือ <b>ต้องปรับการทำงานให้เป็นกระบวนการ</b></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>ไม่มีการกำหนดตัวชี้วัดของกระบวนการนั้นๆ มาตั้งแต่แรก (Lagging Indicator)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ส่วนใหญ่มีสาเหตุมาจากการขาดความเชื่อมโยงของ Input และ Output ของ Process นั้นๆ ทำให้ไม่สามารถบอกได้ว่าจะวัดความสำเร็จของกระบวนการดังกล่าวอย่างไร</li> </ul>

## แนวทางการประเมิน ตัวบ่งชี้ที่ 1 ถึง 6

**D : Deployment** (การถ่ายทอด) หมายถึง แสดงการถ่ายทอด สื่อสาร ไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องกับแนวทาง/ขั้นตอน/กระบวนการเพื่อการปฏิบัติได้อย่างชัดเจน

ประเด็นที่พบ	สาเหตุ
<b>Deploy</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ไม่ได้แสดงให้เห็นว่ามีการนำสู่การปฏิบัติถ้วนทั่วในแต่ละกลุ่มที่ควรปฏิบัติ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ขาดการกำกับติดตามของผู้บริหาร</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ไม่มีตัววัดที่สามารถอธิบายถึงประสิทธิภาพของกระบวนการนั้นๆและเชื่อมโยงให้เห็นได้ในหมวด 7 (Leading Indicator)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ขาดการ Design/Redesign (อาจใช้ SIPOC Model ช่วยก็ได้)</li> </ul>



## แนวทางการประเมิน ตัวบ่งชี้ที่ 1 ถึง 6

**L : Learning (การเรียนรู้)** หมายถึง การกำกับ ติดตาม ประเมินผลและปรับปรุง ให้มี ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง

ประเด็นที่พบ	สาเหตุ
<b>Learning</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ส่วนใหญ่</b> ไม่ได้แสดงให้เห็นว่ามี Learning</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• อาจสืบเนื่องจากการที่ไม่มี Systematic Approach</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>หากมี</b> ส่วนใหญ่มักแสดงมีการทบทวนเพียง กิจกรรม (PDCA ระดับของ Deploy)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ขาดความเข้าใจในความหมายของ Learning ที่ แท้จริง</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ไม่มี</b> การทบทวนประสิทธิภาพของ Approach ตลอดจนแสดงให้เห็นว่าการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ / เกิดนวัตกรรม</li> </ul>	

# แนวทางการประเมิน ตัวบ่งชี้ที่ 1 ถึง 6

**I : Integration (การบูรณาการ)** หมายถึง การแสดงระบบการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติต่าง ๆ ที่มีการบูรณาการระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ผ่านการใช้ข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้องและทันสมัย



# แนวทางการประเมิน ตัวบ่งชี้ที่ 1

- **ตัวบ่งชี้ที่ 1 การนำองค์กรเพื่อสร้างความยั่งยืน** (EdPEx หมวด การนำองค์กร)
- ค่าน้ำหนัก 12 %
- ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ
- เกณฑ์ประเมิน : จำนวนข้อที่ผ่าน

1. ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงาน **มีวิธีการ** ชี้นำ ถ่ายทอด วิสัยทัศน์ ค่านิยม ไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมายหน่วยงานที่วางไว้
2. ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงาน **มีวิธีการ** สื่อสาร สร้างบรรยากาศให้เกิดความผูกพันกับบุคลากรผู้รับบริการ อย่างทั่วถึงทั้งหน่วยงาน
3. ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงาน **มีวิธีการ** สร้างสภาวะแวดล้อม วัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
4. หน่วยงานมีระบบธรรมาภิบาล และ**วิธีการ**ปรับปรุงระบบธรรมาภิบาลที่มีประสิทธิผล
5. หน่วยงานมี **วิธีการ** ดูแลให้เกิดการปฏิบัติตามกฎหมายและ มีจริยธรรมแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม





# แนวทางการประเมิน ตัวบ่งชี้ที่ 1

- ตัวบ่งชี้ที่ 1 การนำองค์กรเพื่อสร้างความยั่งยืน (EdPEx หมวด การนำองค์กร)
- ค่าน้ำหนัก 12 %
- ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ
- เกณฑ์ประเมิน : จำนวนข้อที่ผ่าน

## 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership)

### ก. วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ

(1) การกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม  
-ดำเนินการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมสู่  
การปฏิบัติโดยผ่านระบบการนำองค์กรไปยัง  
บุคลากร ผู้ส่งมอบและพันธมิตรที่สำคัญ  
ลูกค้า รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ  
-การปฏิบัติตนแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อ  
ค่านิยมขององค์กร

(2) แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการ  
ประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและการ  
ประพฤติปฏิบัติที่มีจริยธรรม

### ข. การสื่อสาร

การสื่อสารและสร้างความผูกพันกับ  
บุคลากร ทั้งทั้งองค์กรและลูกค้าที่  
สำคัญ

### ค. พันธกิจและผลการ ดำเนินการขององค์กร

(1) การทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ  
ในปัจจุบันและอนาคต

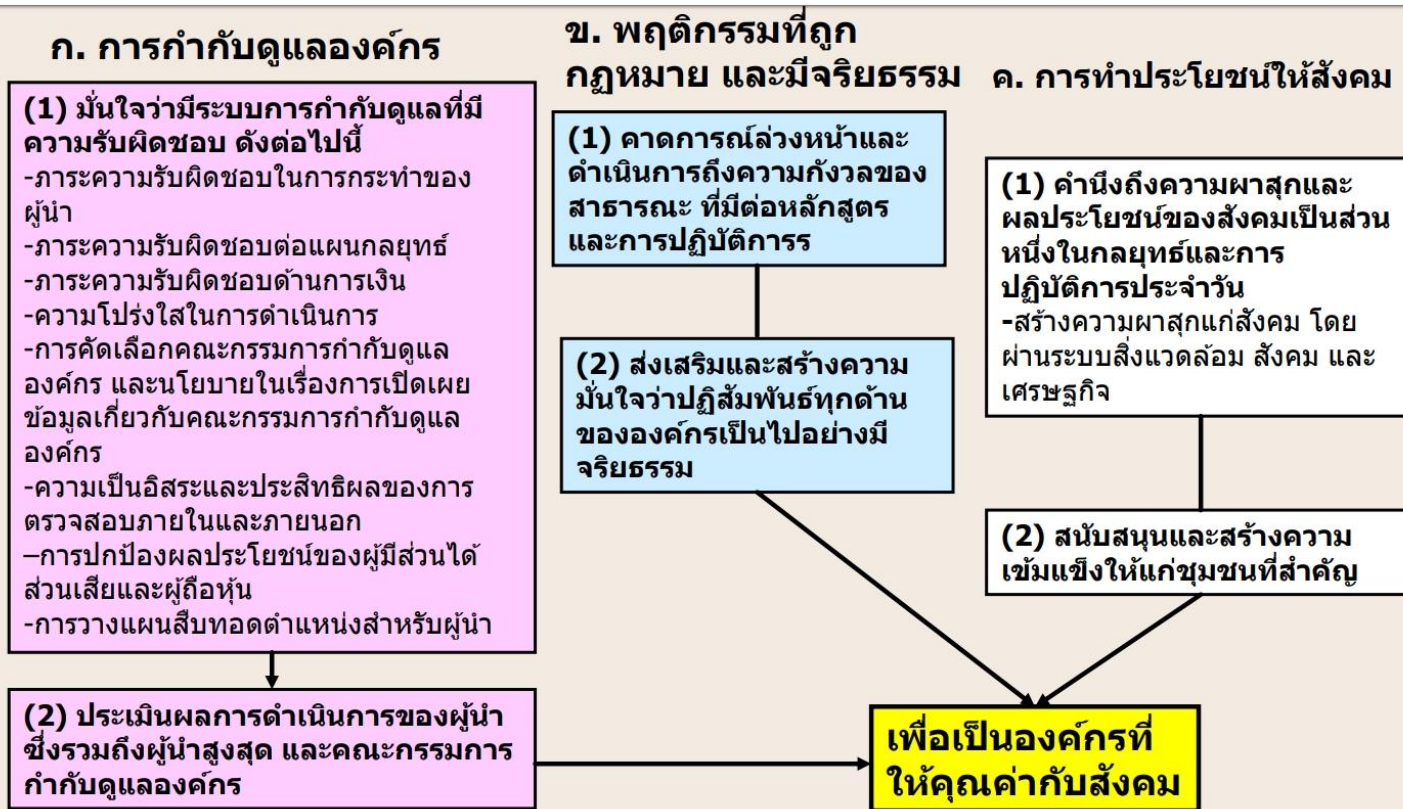
(2) ทำให้เกิดการปฏิบัติการอย่าง  
จริงจัง เพื่อให้บรรลุพันธกิจขององค์กร

เพื่อให้องค์กรประสบ  
ความสำเร็จในปัจจุบัน  
และอนาคต

# แนวทางการประเมิน ตัวบ่งชี้ที่ 1

- **ตัวบ่งชี้ที่ 1 การนำองค์กรเพื่อสร้างที่ยั่งยืน** (EdPEx หมวด การนำองค์กร)
- ค่าน้ำหนัก 12 %
- ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ
- เกณฑ์ประเมิน : จำนวนข้อที่ผ่าน

## 1.2 การกำกับดูแลและการทำประโยชน์ให้สังคม (Governance and Societal Contributions)



# แนวทางการประเมิน ตัวบ่งชี้ที่ 2

- **ตัวบ่งชี้ที่ 2 การวางแผนและกลยุทธ์** (EdPEx หมวด กลยุทธ์)
- คำนวณน้ำหนัก 8.5 %
- ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ
- เกณฑ์ประเมิน : จำนวนข้อที่ผ่าน

1. หน่วยงาน **มีวิธีการ** จัดทำแผนกลยุทธ์ที่มีความท้าทาย การมีส่วนร่วมจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายใต้การใช้ข้อมูลสารสนเทศที่เหมาะสมมาวิเคราะห์อย่างชัดเจน
2. หน่วยงาน **มีวิธีการ** ตัดสินใจเกี่ยวกับลำดับระบบงานสำคัญ และผู้รับผิดชอบเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญและเป้าประสงค์
3. หน่วยงาน **มีวิธีการ** ถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติพร้อมทั้งตัววัดและตัวบ่งชี้ที่สำคัญในการกำกับติดตามความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง
4. หน่วยงานแสดงข้อมูลฐานะความมั่นคงทางการเงิน และ**มีวิธีการ** บริหารทรัพยากรเพื่อสนับสนุนแผนปฏิบัติการให้บรรลุความสำเร็จตามตัวบ่งชี้ที่หน่วยงานกำหนด ภายใต้การบริหารความเสี่ยงต่าง ๆ ที่จะมีผลกระทบต่อแผนปฏิบัติการต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ
5. หน่วยงาน **มีวิธีการ** คาดการณ์ของผลลัพธ์ตัวบ่งชี้ของแผน และเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่สำคัญกับหน่วยงานภายนอกที่มีบริบทใกล้เคียงกัน จนนำไปสู่การปรับแผนการดำเนินงานทั้งในระยะสั้นและระยะยาวอย่างต่อเนื่อง





# แนวทางการประเมิน ตัวบ่งชี้ที่ 2

- ตัวบ่งชี้ที่ 2 การวางแผนและกลยุทธ์ (EdPEx หมวด กลยุทธ์)
- ค่าน้ำหนัก 8.5 %
- ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ
- เกณฑ์ประเมิน : จำนวนข้อที่ผ่าน

## 2.1 การจัดทำกลยุทธ์

### ก.กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

**(3) รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล และจัดทำสารสนเทศ**  
 -ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์  
 -ความเสี่ยงที่คุกคามต่อความสำเร็จในอนาคตขององค์กร  
 -ความเปลี่ยนแปลงที่มีโอกาสจะเกิดขึ้นด้านกฎระเบียบข้อบังคับ  
 -จุดบอดที่อาจเกิดขึ้นในกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์และสารสนเทศ  
 -ความสามารถขององค์กรในการนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

(Strategic Advantage :SA)ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์  
 (Strategic Challenge : SC) ความท้าทายเชิงกลยุทธ์  
 (Core Competency : CC) ความสามารถหลัก

**(4) วิธีการในการตัดสินใจว่ากระบวนการที่สำคัญใดจะดำเนินการโดยบุคลากรขององค์กรและกระบวนการใดดำเนินการโดยผู้ส่งมอบพันธมิตร และคู่ความร่วมมือ**

**(1) กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์**  
 -ขั้นตอนที่สำคัญของกระบวนการจัดทำกลยุทธ์  
 -ผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญ  
 -กรอบเวลาของการวางแผนระยะสั้นและระยะยาว

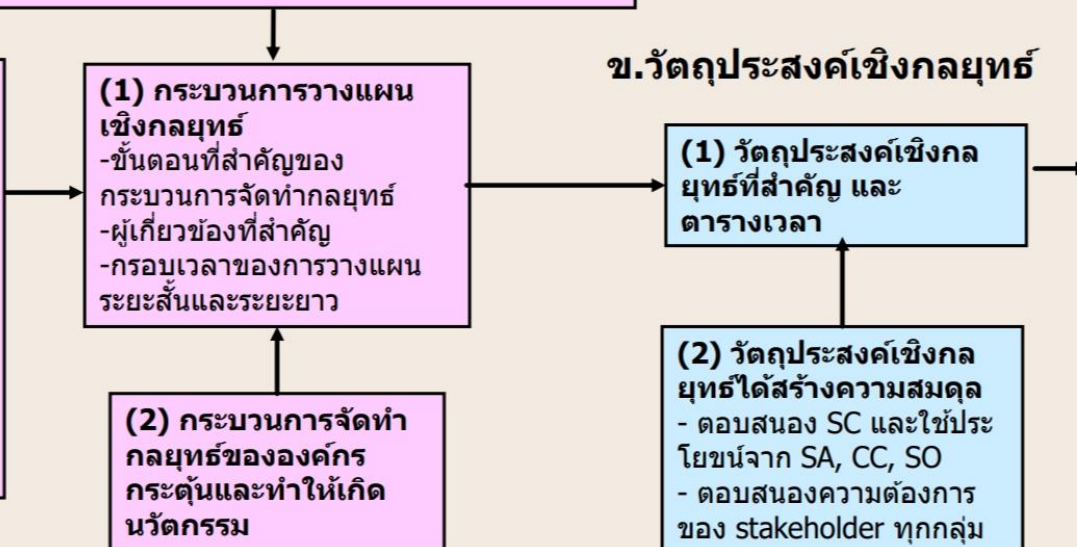
**(2) กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ขององค์กร กระตุ้นและทำให้เกิดนวัตกรรม**

### ข.วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

**(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ และตารางเวลา**

**(2) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ได้สร้างความสมดุล**  
 - ตอบสนอง SC และใช้ประโยชน์จาก SA, CC, SO  
 - ตอบสนองความต้องการของ stakeholder ทุกกลุ่ม

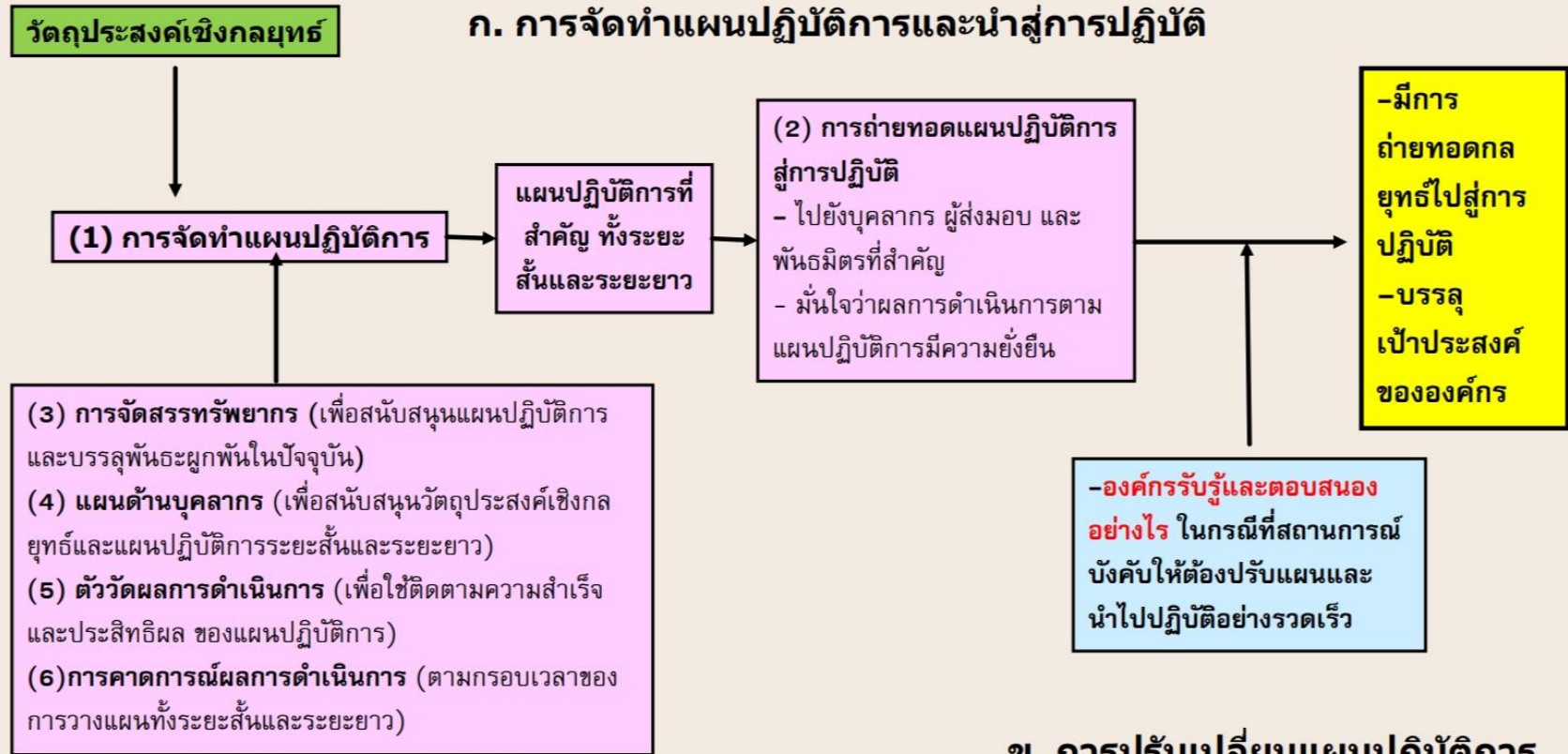
**เพื่อการเพิ่มขึ้นของ**  
 -ผลการดำเนินการโดยรวม  
 -ความสามารถในการแข่งขัน  
 -ความสำเร็จในอนาคต



# แนวทางการประเมิน ตัวบ่งชี้ที่ 2

- ตัวบ่งชี้ที่ 2 การวางแผนและกลยุทธ์ (EdPEx หมวด กลยุทธ์)
- ค่าน้ำหนัก 8.5 %
- ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ
- เกณฑ์ประเมิน : จำนวนข้อที่ผ่าน

## 2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ



# แนวทางการประเมิน ตัวบ่งชี้ที่ 3

- **ตัวบ่งชี้ที่ 3 การสร้างความผูกพันผู้รับบริการ** (EdPEx หมวด ลูกค้า)
- ค่าน้ำหนัก 8.5 %
- ชนิดของตัวตัวบ่งชี้ : กระบวนการ
- เกณฑ์ประเมิน : จำนวนข้อที่ผ่าน

1. หน่วยงาน **มีวิธีการ** รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ทราบถึงความต้องการ
2. หน่วยงาน **มีวิธีการ** นำความคิดเห็นของผู้รับบริการ ไปสู่การปรับปรุงการให้บริการอย่างเป็นรูปธรรมและติดตามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
3. หน่วยงาน **มีวิธีการ** การสื่อสาร รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ
4. หน่วยงาน **มีวิธีการ** ในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความคาดหวังอย่างต่อเนื่อง
5. หน่วยงาน **มีวิธีการ** กำหนดรูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับบริบทหน่วยงานและสร้างความน่าสนใจให้กับผู้รับบริการ





# แนวทางการประเมิน ตัวบ่งชี้ที่ 3

- ตัวบ่งชี้ที่ 3 การสร้างความผูกพันผู้รับบริการ (EdPEx หมวด ลูกค้า)
- ค่าน้ำหนัก 8.5 %
- ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ
- เกณฑ์ประเมิน : จำนวนข้อที่ผ่าน

## 3.1 ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations)

### ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

(1) รับฟัง มีปฏิสัมพันธ์ และสังเกตผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้

- วิธีการรับฟังดังกล่าวแตกต่างกันอย่างไรระหว่างกลุ่มผู้เรียน กลุ่มลูกค้าอื่น ๆ หรือส่วนตลาด (Market SEGMENT) - วิธีการดังกล่าวแตกต่างกันในแต่ละช่วงเวลาของการสานสัมพันธ์กับสถาบันอย่างไร
- มีวิธีการอย่างไรในการค้นหาข้อมูลป้อนกลับที่เกี่ยวกับคุณภาพการจัดการศึกษา วิจัย และบริการ การสนับสนุนและ การให้บริการ จากผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นได้อย่างทันที่และสามารถนำไปใช้ได้

(2) รับฟังผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมีเพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้

### ข. การจำแนกลูกค้า และกำหนดหลักสูตร/ บริการ

(1) การจำแนกกลุ่มผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และส่วนตลาด

(2) การกำหนดหลักสูตร/ บริการ



# แนวทางการประเมิน ตัวบ่งชี้ที่ 3

- ตัวบ่งชี้ที่ 3 การสร้างความผูกพันผู้รับบริการ (EdPEx หมวด ลูกค้า)
- ค่าน้ำหนัก 8.5 %
- ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ
- เกณฑ์ประเมิน : จำนวนข้อที่ผ่าน

## 3.2 ความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement)

### ก.ความสัมพันธ์และการสนับสนุนลูกค้า

(1) การสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า

(2) ทำให้ลูกค้าสามารถสืบค้นสารสนเทศและได้รับการสนับสนุน

- ลูกค้าสามารถทำธุรกรรม
- วิธีการสนับสนุนลูกค้าที่สำคัญ รวมถึงกลไกการสื่อสารที่สำคัญ
- ข้อกำหนดที่สำคัญในการสนับสนุนลูกค้าและถ่ายทอดข้อกำหนดดังกล่าวไปยังทุกคนและทุกกระบวนการที่เกี่ยวข้องในการสนับสนุนลูกค้าให้เกิดการปฏิบัติ

(3) การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า

### ข.การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้า

(1) ประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้า

(2) เสาะหาสารสนเทศด้านความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อองค์กรเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น

### ค.การใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้าและตลาด

การเลือกและใช้ข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของลูกค้าและตลาด.

-เพื่อปรับปรุงการตลาด  
-เพื่อสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นลูกค้ามากขึ้น  
-เพื่อยกระดับความภักดีของลูกค้า

# แนวทางการประเมิน ตัวบ่งชี้ที่ 4

- **ตัวบ่งชี้ที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้** (EdPEx หมวด การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้)
- ค่าน้ำหนัก 9 %
- ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ
- เกณฑ์ประเมิน : จำนวนข้อที่ผ่าน

1. หน่วยงาน **มีวิธีการ** วัดผลการดำเนินการ ในทุกระดับ ของหน่วยงานอย่างเป็นระบบ
2. หน่วยงาน **มีวิธีการ** ใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อวิเคราะห์และปรับปรุงผลการดำเนินการของหน่วยงาน
3. หน่วยงาน **มีวิธีการ** ทบทวนผลการดำเนินการโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียง และขีดความสามารถของหน่วยงาน เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจปรับปรุงการดำเนินการอย่างเป็นระบบ
4. หน่วยงาน **มีวิธีการ** จัดการองค์ความรู้ และทำให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างเป็นระบบที่มีประสิทธิผล และการนำไปใช้ประโยชน์
5. หน่วยงาน **มีวิธีการ** ที่ทำให้มั่นใจว่าข้อมูลสารสนเทศ มีคุณภาพและมีความพร้อม ตอบสนองต่อความต้องการในการใช้งานของผู้รับบริการ บุคลากร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ



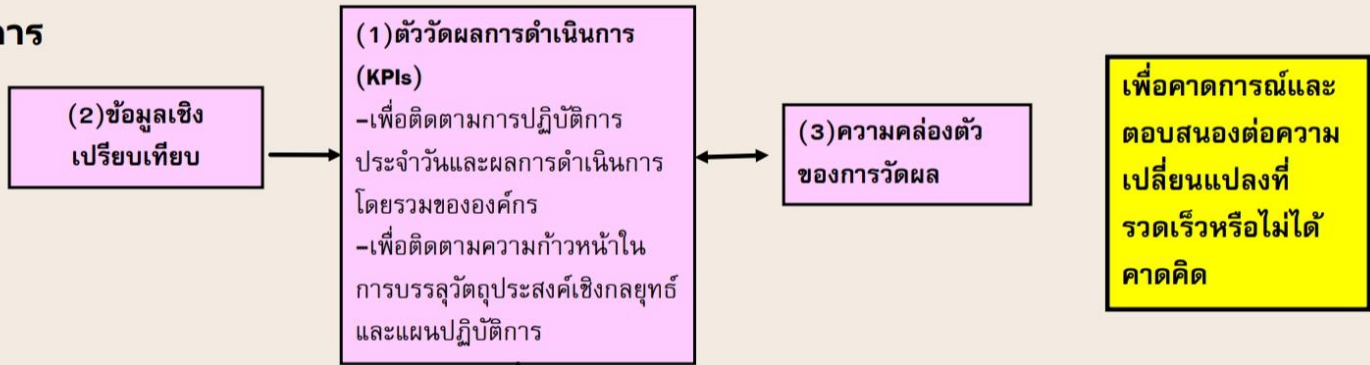


# แนวทางการประเมิน ตัวบ่งชี้ที่ 4

- ตัวบ่งชี้ที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (EdPEx หมวด การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้)
- ค่าน้ำหนัก 9 %
- ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ
- เกณฑ์ประเมิน : จำนวนข้อที่ผ่าน

## 4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการ: สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการวัด วิเคราะห์ และเพื่อนำมาปรับปรุงผลการดำเนินการ

### ก. การวัดผลการดำเนินการ



### ข. การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ



### ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

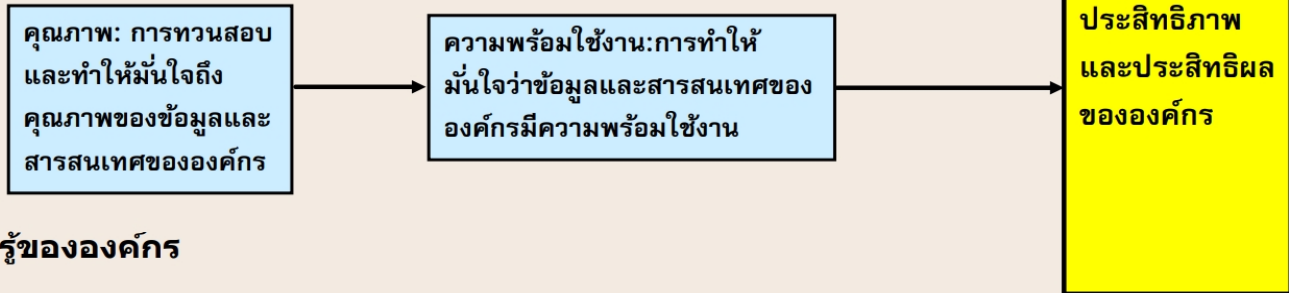


# แนวทางการประเมิน ตัวบ่งชี้ที่ 4

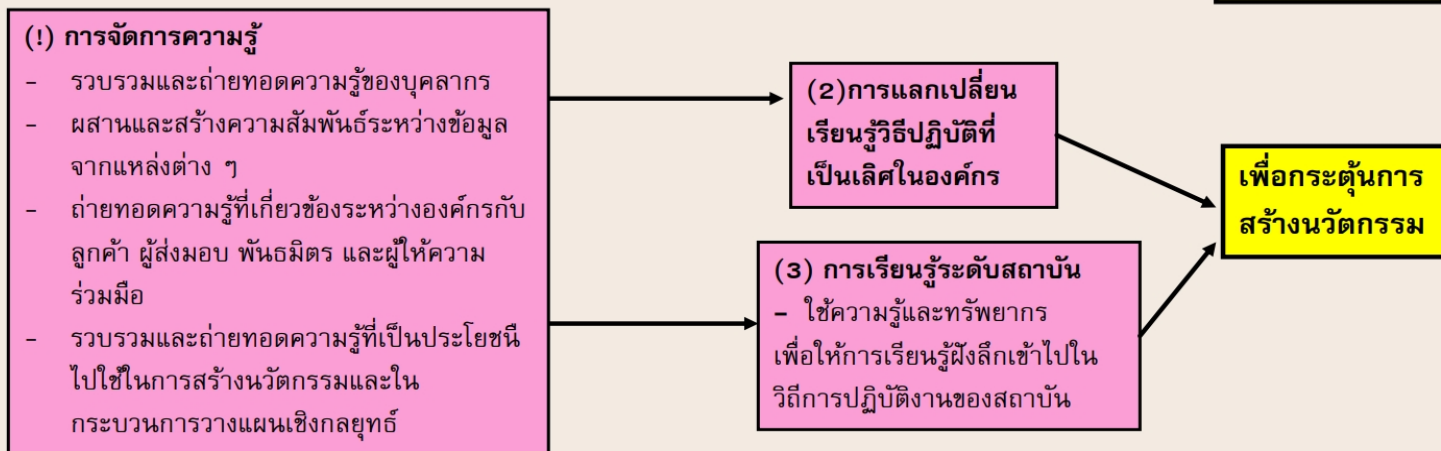
- ตัวบ่งชี้ที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (EdPEx หมวด การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้)
- ค่าน้ำหนัก 9 %
- ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ
- เกณฑ์ประเมิน : จำนวนข้อที่ผ่าน

## 4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้: สถาบันมีวิธีการ อย่างไรในการจัดการสารสนเทศและสินทรัพย์ทางความรู้ของสถาบัน

### ก. ข้อมูล และสารสนเทศ



### ข. ความรู้ขององค์กร



# แนวทางการประเมิน ตัวบ่งชี้ที่ 5

- **ตัวบ่งชี้ที่ 5 การพัฒนาศักยภาพบุคลากร** (EdPEx หมวด บุคลากร)
- คำนวณน้ำหนัก 8.5 %
- ชนิดของตัวตัวบ่งชี้ : กระบวนการ
- เกณฑ์ประเมิน : จำนวนข้อที่ผ่าน

1. หน่วยงาน **มีวิธีการ** การประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรที่จำเป็นต้องมี
2. หน่วยงาน **มีวิธีการ** บริหารขีดความสามารถและพัฒนาผู้บริหาร บุคลากร อย่างเป็นระบบเพื่อให้เกิดผลการดำเนินการบรรลุผลสำเร็จที่วางไว้
3. หน่วยงาน **มีวิธีการ** บริหารจัดการ การทำงานของบุคลากรและใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานของหน่วยงานบรรลุผลสำเร็จ
4. หน่วยงาน **มีวิธีการ** สร้างบรรยากาศ ความปลอดภัย และการเตรียมพร้อมในการทำงานที่เกื้อหนุนและมีความมั่นคงต่อการทำงานของบุคลากรอย่างเป็นระบบ
5. หน่วยงาน **มีวิธีการ** ทำให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและสร้างนวัตกรรม การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ เพื่ออนาคตที่ดีให้กับหน่วยงาน



# แนวทางการประเมิน ตัวบ่งชี้ที่ 5

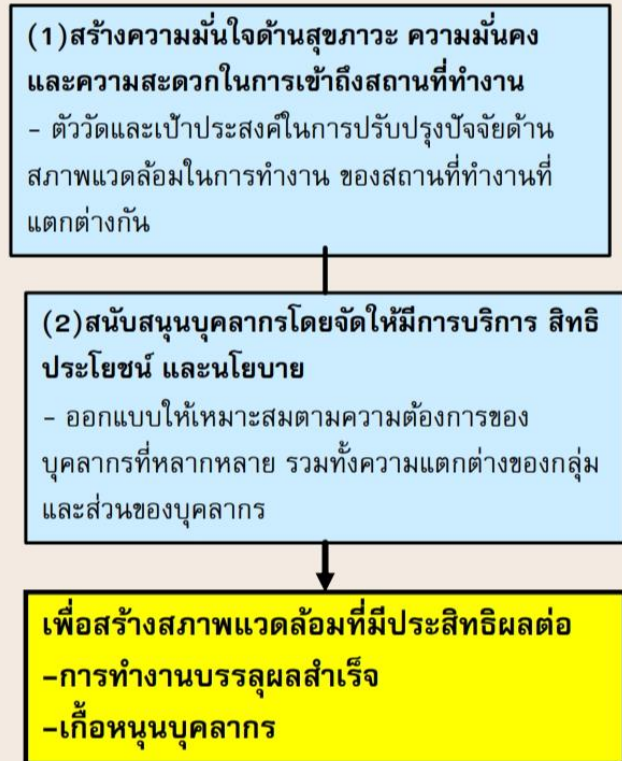
- ตัวบ่งชี้ที่ 5 การพัฒนาศักยภาพบุคลากร (EdPEx หมวด บุคลากร)
- ค่าน้ำหนัก 8.5 %
- ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ
- เกณฑ์ประเมิน : จำนวนข้อที่ผ่าน

## 5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร (Workforce Environment)

### ก. ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร



### ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร





# แนวทางการประเมิน ตัวบ่งชี้ที่ 5

- ตัวบ่งชี้ที่ 5 การพัฒนาศักยภาพบุคลากร (EdPEx หมวด บุคลากร)
- คำนวณน้ำหนัก 8.5 %
- ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ
- เกณฑ์ประเมิน : จำนวนข้อที่ผ่าน

## 5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement)

### ก. การประเมินความผูกพันของบุคลากร

(1) กำหนดปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร

- แตกต่างกันตามกลุ่มและส่วนของบุคลากร

(2) ประเมินความผูกพันของบุคลากร

- มีวิธีการและตัววัดทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ในการประเมินความผูกพันของบุคลากร รวมทั้งความพึงพอใจ

### ข. วัฒนธรรมองค์กร

การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร ให้เกิดการสื่อสารที่เปิดกว้าง การทำงานที่ให้ผลการดำเนินงานที่ดี และบุคลากรที่มีความผูกพัน

### ค. การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา

(1) ระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสนับสนุนให้มีการทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดี

- พิจารณาถึงการบริหารค่าตอบแทน การให้รางวัล การยกย่อง ชมเชย และการสร้างแรงจูงใจ

(2) ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาสนับสนุนความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากร และความต้องการขององค์กร

(3) ประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และการพัฒนา

(4) การจัดการการพัฒนาหน้าที่การงานของบุคลากรและผู้นำในอนาคต

- เพื่อสนับสนุนผลการดำเนินการที่ดี
- เพื่อนำสมรรถนะหลักขององค์กรมาใช้
- เพื่อส่งเสริมการบรรลุแผนปฏิบัติการ
- เพื่อความสำเร็จในปัจจุบันและอนาคต

# แนวทางการประเมิน ตัวบ่งชี้ที่ 6

- ตัวบ่งชี้ที่ 6 ระบบปฏิบัติการที่มีประสิทธิภาพ (EdPExหมวดระบบปฏิบัติการ)
- ค่าน้ำหนัก 8.5 %
- ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ
- เกณฑ์ประเมิน : จำนวนข้อที่ผ่าน

1. หน่วยงาน **มีวิธีการ** ออกแบบข้อกำหนดของกระบวนการปฏิบัติงานสำคัญของหน่วยงานที่คำนึงถึงผู้รับบริการ และความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน แล้วสื่อสารให้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับรู้เข้าใจตรงกัน
2. หน่วยงาน **มีวิธีการ** กำหนดตัวชี้วัดของผลการดำเนินการและตัวชี้วัดภายในกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อควบคุมและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ
3. หน่วยงาน **มีวิธีการ** บริหารความเสี่ยง ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นอย่างเป็นระบบเพื่อให้มั่นใจว่าระบบปฏิบัติการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
4. หน่วยงาน **มีวิธีการ** กำกับ ติดตาม กระบวนการปฏิบัติงาน และผลการดำเนินงานของหน่วยงานเพื่อควบคุมให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามข้อกำหนด ไม่เกิดข้อผิดพลาดหรือทำงานซ้ำซ้อน และสิ้นเปลืองงบประมาณโดยไม่จำเป็น
5. หน่วยงาน **มีวิธีการ** ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน โดยใช้ข้อมูลจากความร่วมมือจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เครือข่ายภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้อง



# แนวทางการประเมิน ตัวบ่งชี้ที่ 6

- ตัวบ่งชี้ที่ 6 ระบบปฏิบัติการที่มีประสิทธิภาพ (EdPExหมวดระบบปฏิบัติการ)
- ค่าน้ำหนัก 8.5 %
- ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ
- เกณฑ์ประเมิน : จำนวนข้อที่ผ่าน

## 6.1 Work Processes

### ก.การออกแบบหลักสูตร บริการ และกระบวนการ

(1)กำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของหลักสูตร บริการและกระบวนการทำงานที่สำคัญ

(2) กระบวนการทำงานที่สำคัญขององค์กรมีอะไรบ้าง ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการทำงานเหล่านี้

(3)แนวคิดการออกแบบหลักสูตร บริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ

### ค.การจัดการเครือข่ายอุปทาน

วิธีการในการจัดการเครือข่ายอุปทาน

### ง.การจัดการนวัตกรรม

การดำเนินการกับโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

### ข.การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ

(1)มั่นใจได้ว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการเหล่านี้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ

- ตัววัด หรือตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญและตัววัดในกระบวนการ ในการควบคุมและปรับปรุงกระบวนการทำงาน และเชื่อมโยงกับผลการดำเนินการและคุณภาพของหลักสูตรและบริการ

(2)การกำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ

(3)การปรับปรุงกระบวนการทำงาน และกระบวนการสนับสนุนเพื่อปรับปรุงหลักสูตร บริการและผลการดำเนินการของกระบวนการ เสริมสร้างความแข็งแกร่งของสมรรถนะหลักขององค์กร และลดความแปรปรวนของกระบวนการ

- เพื่อสร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้า  
- เพื่อให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จในปัจจุบันและอนาคต

# แนวทางการประเมิน ตัวบ่งชี้ที่ 6

- ตัวบ่งชี้ที่ 6 ระบบปฏิบัติการที่มีประสิทธิภาพ (EdPExหมวดระบบปฏิบัติการ)
- ค่าน้ำหนัก 8.5 %
- ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ
- เกณฑ์ประเมิน : จำนวนข้อที่ผ่าน

## 6.2 Operational Effectiveness

### ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

การจัดการต้นทุน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

- นำเรื่องของ รอบเวลา ผลิตภาพ รวมทั้งปัจจัยด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลอื่นๆ มาพิจารณากระบวนการทำงาน
- ป้องกันไม่ให้เกิดของเสีย ความผิดพลาดของการให้บริการ และการทำงานซ้ำ
- ลดต้นทุนค่าประกันความเสียหาย หรือการสูญเสียผลิตภาพของลูกค้าให้น้อยที่สุด
- ลดต้นทุนโดยรวมที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบ การทดสอบ และการตรวจสอบกระบวนการหรือผลการดำเนินการ
- สร้างความสมดุลระหว่างความจำเป็นของการควบคุมต้นทุนกับความต้องการของลูกค้า

### ค. การเตรียมพร้อมความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน

(1) ทำให้มีสภาพแวดล้อมการปฏิบัติที่ปลอดภัย

- คำนึงถึงการป้องกันอุบัติเหตุ การตรวจสอบ การวิเคราะห์ต้นเหตุของความล้มเหลว และการทำให้ฟื้นคืนสู่สภาพเดิม

(2) ทำให้มั่นใจว่าองค์กรมีการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน

- คำนึงถึงการป้องกัน ความต่อเนื่องของการดำเนินการ และการทำให้ฟื้นคืนสู่สภาพเดิม
- คำนึงถึงการพึ่งพาผู้ส่งมอบและพันธมิตร

### ข. ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์

การทำให้มั่นใจว่าข้อมูลสารสนเทศที่อ่อนไหวหรือสำคัญ และสินทรัพย์ที่สำคัญ มีความปลอดภัยและมีการป้องกันภัยบนโลกไซเบอร์

- เพื่อให้มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย
- เพื่อส่งมอบคุณค่าแก่ลูกค้า



# แนวทางการประเมิน ตัวบ่งชี้ที่ 7

- ตัวบ่งชี้ที่ 7 ผลลัพธ์ความสำเร็จของหน่วยงาน (EdPEx หมวด ผลลัพธ์)
- คำนวณน้ำหนัก 45 %
- ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลลัพธ์
- เกณฑ์ประเมิน : ระดับ



คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการรายงานแต่ไม่ครบทุกประเด็น</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการรายงานครบทุกประเด็นที่สอดคล้องกับระบบและกลไกที่วางไว้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการรายงานครบทุกประเด็นที่สอดคล้องกับระบบและกลไกที่วางไว้</li> <li>- มีการแสดงผลการดำเนินงานที่มีแนวโน้มที่ดีขึ้นในบางประเด็น</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการรายงานครบทุกประเด็นที่สอดคล้องกับระบบและกลไกที่วางไว้</li> <li>- มีการแสดงผลการดำเนินงานที่มีแนวโน้มที่ดีขึ้นในบางประเด็น</li> <li>- มีข้อมูลเปรียบเทียบกับหน่วยอื่นและมีแนวทางการปรับปรุงหน่วยงานที่ชัดเจน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการรายงานครบทุกประเด็นที่สอดคล้องกับระบบและกลไกที่วางไว้</li> <li>- มีการแสดงผลการดำเนินงานที่มีแนวโน้มที่ดีขึ้นทุกประเด็น</li> <li>- มีข้อมูลวิเคราะห์เปรียบเทียบกับหน่วยภายนอกและมีการกระบวนการดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง</li> <li>- มีผลลัพธ์ที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าสอดคล้องผลลัพธ์กระบวนการสำคัญ</li> </ul>

# แนวทางการประเมิน ตัวบ่งชี้ที่ 7

- **ตัวบ่งชี้ที่ 7 ผลลัพธ์ความสำเร็จของหน่วยงาน** (EdPEx หมวด ผลลัพธ์)
- **ค่าน้ำหนัก 45 %**
- **ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลลัพธ์**
- **เกณฑ์ประเมิน : ระดับ**

Process Item	Results Item
1 การนำองค์กรเพื่อสร้างความยั่งยืน	- ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร
2 การวางแผนและกลยุทธ์	- ผลลัพธ์การดำเนินการด้านการเงินและตลาดและการนำกลยุทธ์ ไปปฏิบัติ
3 การสร้างความผูกพันผู้รับบริการ	- ผลลัพธ์การดำเนินการด้านการมุ่งเน้นลูกค้า
4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	- <b>ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบ สนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น</b> - <b>ผลลัพธ์การดำเนินการด้านการเงินและตลาดและการนำกลยุทธ์ ไปปฏิบัติ</b>
5 การพัฒนาศักยภาพบุคลากร	- ผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากร
6 ระบบปฏิบัติการที่มีประสิทธิภาพ	- ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น

## แนวทางการประเมิน ตัวบ่งชี้ที่ 7

- **ตัวบ่งชี้ที่ 7 ผลลัพธ์ความสำเร็จของหน่วยงาน** (EdPEx หมวด ผลลัพธ์)
- คำนวณหนัก 45 %
- ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลลัพธ์
- เกณฑ์ประเมิน : ระดับ

### ก) ผลลัพธ์ด้านการนำหน่วยงาน การกำกับดูแล และการทำประโยชน์ให้สังคม

- ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน การสื่อสารของผู้นำระดับสูงและการสร้างความผูกพันกับบุคลากร คู่ความร่วมมือ ที่เป็นทางการ ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น
- ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการกำกับดูแลหน่วยงาน และความรับผิดชอบต่อด้านการเงินทั้งภายในและภายนอก
- ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการปฏิบัติตามหรือปฏิบัติได้เหนือกว่าข้อกำหนดด้าน กฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ
- ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม และความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อผู้นำระดับสูง
- ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญ ด้านการสร้างประโยชน์ให้สังคม และการสนับสนุนชุมชน

สอดคล้องตัวบ่งชี้ที่ 1 การนำองค์กรเพื่อสร้างที่ยั่งยืน

สอดคล้องตัวบ่งชี้ที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

# แนวทางการประเมิน ตัวบ่งชี้ที่ 7

- **ตัวบ่งชี้ที่ 7 ผลลัพธ์ความสำเร็จของหน่วยงาน** (EdPEx หมวด ผลลัพธ์)
- คำนวณหนัก 45 %
- ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลลัพธ์
- เกณฑ์ประเมิน : ระดับ

## ข) ผลลัพธ์ด้านการบรรลุกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดการบรรลุแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการควรเชื่อมโยงกับ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้
- ตัววัดผลการดำเนินการของแผนปฏิบัติการและการคาดการณ์ผลการดำเนินการที่กำหนด
- ผลลัพธ์ของความทุ่มเทเพื่อสร้างนวัตกรรม ควรเชื่อมโยงกับแนวทางการมุ่งสร้างนวัตกรรมและการนำโอกาสคุ้มเสี่ยงไปดำเนินการ

## ค) ผลลัพธ์ด้านงบประมาณและการเงิน ของหน่วยงาน

- ประมาณการรายได้ ค่าใช้จ่ายโดยรวม ค่าใช้จ่ายของการเรียนการสอนและการบริหารทั่วไปต่อหัวผู้เรียนหรือคิดเป็นร้อยละของงบประมาณทั้งหมด
- ค่าเล่าเรียนและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยกิต ต้นทุนที่ลดลงต่อผู้เรียน
- ต้นทุนการดำเนินการเมื่อเทียบกับงบประมาณ ต้นทุนที่หลีกเลี่ยงหรือประหยัดได้ ร้อยละของค่าใช้จ่ายตามหลักสูตรต่องบประมาณ งบประมาณรายปีที่เพิ่มหรือลดลง

สอดคล้องตัวบ่งชี้ที่ 2 การวางแผนและกลยุทธ์

สอดคล้องตัวบ่งชี้ที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้



## แนวทางการประเมิน ตัวบ่งชี้ที่ 7

- **ตัวบ่งชี้ที่ 7 ผลลัพธ์ความสำเร็จของหน่วยงาน** (EdPEx หมวด ผลลัพธ์)
- คำนวณหนัก 45 %
- ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลลัพธ์
- เกณฑ์ประเมิน : ระดับ

### ง) ผลลัพธ์ด้านบริการลูกค้า และพันธกิจของหน่วยงาน

- ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดผลการดำเนินการของด้านบริการที่สำคัญของหน่วยงาน
- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านปฏิบัติการของกระบวนการ ทำงานที่สำคัญ

### จ) ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงานของหน่วยงาน

- ผลลัพธ์ด้านผลิตภาพ รอบเวลา และตัววัดอื่น ที่เหมาะสมของกระบวนการในด้านประสิทธิผล ประสิทธิภาพ

### ฉ) ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

- ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านประสิทธิผลในระบบความปลอดภัย และการเตรียมพร้อม ของสถาบันเพื่อรับมือกับภัยพิบัติ ภาวะฉุกเฉิน และภาวะพลิกผันอื่น ๆ

### ช) ผลลัพธ์ด้านการบริหารจัดการเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก

- ตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านเครือข่ายอุปทาน รวมทั้งผลลัพธ์ ที่แสดงว่าเครือข่ายอุปทานได้ ช่วยยกระดับผลการดำเนินการหน่วยงาน

สอดคล้องตัวบ่งชี้ที่ 6 ระบบปฏิบัติการที่มีประสิทธิภาพ

# แนวทางการประเมิน ตัวบ่งชี้ที่ 7

- **ตัวบ่งชี้ที่ 7 ผลลัพธ์ความสำเร็จของหน่วยงาน** (EdPEx หมวด ผลลัพธ์)
- คำนวณหนัก 45 %
- ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลลัพธ์
- เกณฑ์ประเมิน : ระดับ

## ซ) ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มต่าง ๆ

- ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

## ณ) ผลลัพธ์ด้านความผูกพันระหว่างหน่วยงานกับผู้รับบริการกลุ่มต่าง ๆ

- ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น
- ผลลัพธ์ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และเสริมสร้างประสบการณ์ที่ดี

ขึ้นให้ลูกค้า

สอดคล้องตัวบ่งชี้ที่ 3 การสร้างความผูกพันผู้รับบริการ



# แนวทางการประเมิน ตัวบ่งชี้ที่ 7

- **ตัวบ่งชี้ที่ 7 ผลลัพธ์ความสำเร็จของหน่วยงาน** (EdPEx หมวด ผลลัพธ์)
- คำนำน้หนัก 45 %
- ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลลัพธ์
- เกณฑ์ประเมิน : ระดับ

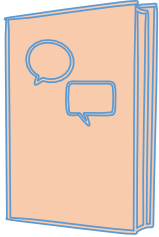
## ญ) ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรของหน่วยงาน

- ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร รวมถึง จำนวนบุคลากรในแต่ละลักษณะงาน/ระดับ และทักษะ ที่เหมาะสม
- ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านบรรยากาศการทำงาน รวมถึงด้านสุขภาพ ความปลอดภัย ความสะดวกในการเข้าถึงที่ทำงาน ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร
- ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ การคงอยู่และความผูกพันของบุคลากร
- ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการพัฒนาบุคลากรและผู้นำ

สอดคล้องตัวบ่งชี้ที่ 5 การพัฒนาศักยภาพบุคลากร



# รูปแบบการจัดทำรายงานประเมินตนเอง SAR



- |   |                                     |               |
|---|-------------------------------------|---------------|
| 1 | คำนำ โครงสร้างองค์กร การแบ่งส่วนงาน | จำนวน 2 หน้า  |
| 2 | นิยาม และคำย่อ ที่ใช้ใน SAR         | จำนวน 5 หน้า  |
| 3 | โครงสร้างองค์กร                     | จำนวน 10 หน้า |
| 4 | หมวด 1 ถึง 7                        | จำนวน 90 หน้า |





## การนำหน่วยงานโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership)

1. ผู้นำระดับสูงกำหนดวิสัยทัศน์ และค่านิยม แล้วดำเนินการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ และค่านิยม ไปสู่การปฏิบัติโดยผ่านวิธีการทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่มีประสิทธิผล ผู้นำระดับสูงปฏิบัติตนให้เห็นถึงว่า มั่นคงต่อค่านิยมหน่วยงาน ใส่ใจต่อขีดความสามารถและตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น แล้วมีกลไกที่ผู้นำระดับสูงใช้ประเมินตนเอง รับข้อมูลป้อนกลับนำไปสู่การปรับปรุงตนเอง

2. ผู้นำระดับสูงกำหนดแนวทางการดำเนินงาน โดยอิงจากวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และเป้าหมายของหน่วยงาน และให้มีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกและภายใน และประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น

3. ผู้นำระดับสูงสร้างวัฒนธรรมหน่วยงานที่ส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรม การดำเนินการที่มีจริยธรรม และผลการดำเนินการที่ดี โดยมีการกำกับดูแลตนเองที่ดี ความรับผิดชอบต่อสังคม รวมถึงการสนับสนุนชุมชน

4. ผู้นำระดับสูงสื่อสารและถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และเป้าหมายของหน่วยงาน โดยใช้วิธีการที่เหมาะสมและให้มีการรับฟังความคิดเห็นและคำติชมจากบุคลากร ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น



# บทบาทหน้าที่ ผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

## ประธานคณะกรรมการผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

1. ศึกษาเอกสารรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report : SAR)
2. จัดทำกำหนดการตรวจเยี่ยมหน่วยงานร่วมกับคณะผู้ประเมินคุณภาพโดยการปรึกษาหารือกับผู้บริหารหน่วยงาน
3. กำกับดูแลการตรวจเยี่ยมหน่วยงานให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด
4. ประสานงานการประเมินให้สอดคล้องสัมพันธ์กันไม่ซ้ำซ้อน โดยเฉพาะกรณีที่มีการแยกย้ายกันประเมินเฉพาะเรื่อง
5. ร่วมกับคณะผู้ประเมินคุณภาพสรุปผลการประเมินเป็นระยะๆ
6. เป็นประธานพิจารณาผลการประเมินรวบยอด
7. แจ้งผลการประเมินอย่างไม่เป็นทางการด้วยวาจาต่อหน่วยงาน
8. ให้คำแนะนำและชี้ประเด็นสำคัญในการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาแก่หน่วยงาน
9. กำกับการจัดทำและส่งรายงานผลการประเมินให้ผู้เกี่ยวข้อง
10. ร่วมรับผิดชอบผลการประเมินและรายงานการประเมิน

# บทบาทหน้าที่ ผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

## คณะกรรมการผู้ประเมินคุณภาพ

1. ศึกษาเอกสารรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report : SAR) และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. ร่วมกับประธานคณะผู้ประเมินคุณภาพจัดทำกำหนดการตรวจเยี่ยมหน่วยงาน
3. ตรวจเยี่ยมหน่วยงานให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด
4. ร่วมสรุปผลการประเมินเป็นระยะ ๆ
5. ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อประธานคณะผู้ประเมินคุณภาพ
6. ร่วมพิจารณาผลการประเมินรวบยอด
7. ร่วมรับผิดชอบผลการประเมินและรายงานการประเมิน

## เลขานุการ

1. ติดต่อและประสานการประเมินคุณภาพของหน่วยงาน
2. รับผิดชอบงานเลขานุการของคณะผู้ประเมินคุณภาพ
3. ติดตามการจัดทำรายงานผลการประเมินคุณภาพให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา

# บทบาทหน้าที่

## คณะกรรมการผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

### การเตรียมการก่อนการตรวจเยี่ยม

1. ผู้ประเมินคุณภาพแต่ละคนศึกษาเอกสารรายงานประเมินตนเอง (Self Assessment Report : SAR) และเอกสารที่เกี่ยวข้อง
2. ประธานคณะผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในประชุมชี้แจงวัตถุประสงค์ ขอบเขต วิธีการในการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในให้คณะผู้ประเมินทราบ ร่วมกันวิเคราะห์ SAR ของหน่วยงานเพื่อสรุปประเด็น ข้อสงสัย และหาข้อมูลเพิ่มเติมในเบื้องต้น
3. แบ่งหน้าที่ให้ผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในแต่ละคนได้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลในรายละเอียด
4. วางแผนตรวจเยี่ยมร่วมกัน ตลอดจนปรึกษาหารือ อภิปราย แสดงความคิดเห็น เพื่อให้เข้าใจถึงวิธีการและกำหนดเกณฑ์ในการประเมินไปในทิศทางเดียวกัน
5. จัดทำตารางการตรวจเยี่ยมเป็นลายลักษณ์อักษรแจ้งให้หน่วยงานที่ถูกประเมินทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 7 วัน
6. นัดหมายคณะผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในเพื่อลงพื้นที่ในหน่วยงานที่รับการประเมิน
7. ประสานงานกับหน่วยงาน/สถาบันที่ขอรับการประเมินเพื่อขอการอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ เพื่อประหยัดเวลาในการประเมิน



# บทบาทหน้าที่

## คณะกรรมการผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

### แนวทางการจัดทำตารางประเมิน

- ประชุมร่วมกับคณะผู้บริหารหน่วยงานและบุคลากร
- ตรวจสอบตามแผนประเมินที่ระบุไว้
- ศึกษาข้อมูลที่ต้องการเพิ่มเติมจากเอกสาร โดยตรวจสอบรายละเอียดตามตัวบ่งชี้
- ลงพื้นที่หาข้อมูลรายละเอียดในประเด็นเฉพาะ
- หาข้อมูลหลักฐานในพื้นที่ปฏิบัติการ และผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่
- ตรวจสอบเอกสารในพื้นที่
- สัมภาษณ์ผู้บริหาร
- สัมภาษณ์ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา ศิษย์เก่าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ
- ตรวจสอบห้องปฏิบัติการ โรงฝึกงาน ฯลฯ
- ตรวจสอบหน่วยงานสนับสนุนต่างๆ
- หาข้อสรุป แต่ละตัวบ่งชี้องค์ประกอบและมาตรฐานการอุดมศึกษา
- พบผู้บริหารหรือลงพื้นที่เพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติม (หากจำเป็น)
- ประชุมปรึกษาหารือคณะผู้ประเมินเพื่อสรุปผล
- ประชุมร่วมกับหน่วยงานที่ได้รับการประเมินเพื่อรายงานผลการประเมินขั้นต้นด้วยวาจา

## คณะกรรมการผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

### การดำเนินการระหว่างการตรวจประเมิน

1. ประชุมชี้แจงทำความเข้าใจ สร้างความคุ้นเคย กับหน่วยงานเพื่อทราบวัตถุประสงค์ของการ ประกอบด้วย
  - 1.1 ประธานคณะผู้ประเมินแนะนำคณะผู้ประเมินและแจ้งวัตถุประสงค์ในการประเมิน
  - 1.2 หน่วยงานแนะนำทีมบริหารและสรุปรายงานผลการประเมินตนเอง
  - 1.3 ประธานคณะผู้ประเมิน แจ้งตารางการประเมินและชี้แจงวิธีการประเมินให้หน่วยงานเข้าใจ
  - 1.4 คณะผู้ประเมินขอความอนุเคราะห์สิ่งอำนวยความสะดวกจากหน่วยงานตามความจำเป็น
2. สัมภาษณ์ผู้บริหาร เกี่ยวกับปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินงานของผู้บริหารและอื่น ๆ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการประเมินการบริหารจัดการของผู้บริหาร
3. ตรวจสอบเอกสารอ้างอิงในแต่ละตัวบ่งชี้เพิ่มเติมจากการศึกษาขั้นต้นที่ได้วิเคราะห์จากเอกสารรายงานประเมินตนเอง หากพบว่ามีบางประเด็นที่มีข้อสงสัย หรือต้องการหาข้อมูลเพิ่มเติม ให้ร้องขอจากหน่วยงานตามความจำเป็น
4. ตรวจสอบตามหน่วยงานย่อยต่าง ๆ ในพื้นที่ตามที่ได้รับมอบหมาย โดยสัมภาษณ์ผู้บริหาร คณาจารย์ นักศึกษา ศิษย์เก่า เจ้าหน้าที่หรือบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
5. สรุปผลการประเมินในแต่ละวัน เพื่อทราบความคืบหน้าของการประเมิน เขียนรายงานควรให้ผู้ประเมินแต่ละคนยกร่างรายงานตามที่ได้รับมอบหมายและนำข้อมูลนั้นมาสังเคราะห์รวมกัน โดยมีการทบทวนอภิปรายจนได้ข้อสรุปพร้อมกัน
6. พบผู้บริหารเพื่อขอความคิดเห็นหรือยืนยันข้อมูลบางประเด็นเพื่อให้มีความมั่นใจในข้อมูลที่ได้รับซึ่งจะทำให้ผลการประเมินมีความถูกต้อง ชัดเจนตรงตามเป้าหมาย
7. รายงานผลการประเมินขั้นต้นอย่างไม่เป็นทางการ โดยเชิญผู้บริหารหน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องเข้าร่วมฟังผลการประเมิน โดยในการรายงานผลควรจะต้องประกอบด้วยเนื้อหาและขั้นตอนดังนี้
  - 7.1 ขอบเขตที่ให้ความร่วมมือและ ย้ำถึงวัตถุประสงค์ในการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
  - 7.2 ประธานนำเสนอผลการประเมินแต่ละประเด็น พร้อมทั้งข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ แล้วสรุปผลในภาพรวม
  - 7.3 ประธานคณะผู้ประเมินเปิดโอกาสให้หน่วยงานได้ซักถาม และทำความเข้าใจร่วมกัน

## คณะกรรมการผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

### การดำเนินการภายหลังการตรวจเยี่ยม

1. วิเคราะห์และสรุปผลการประเมินเพื่อเขียนรายงาน
  - 1.1 วิเคราะห์ว่าแนวทางการปฏิบัติของหน่วยงานสอดคล้องกับปรัชญา ปณิธาน เป้าประสงค์และแผนงานตามที่กำหนดไว้
  - 1.2 วิเคราะห์ว่าหน่วยงานมีระบบและกลไกการดำเนินงานตามพันธกิจและจุดเน้น
  - 1.3 วิเคราะห์ว่าผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้เป็นไปตามเกณฑ์และได้มาตรฐาน
  - 1.4 วิเคราะห์จุดแข็ง วิธีปฏิบัติที่ดีหรือนวัตกรรม จุดที่ควรปรับปรุง ตลอดจนเสนอแนวทางในการเสริมจุดแข็งและพัฒนาจุดที่ควรปรับปรุง เพื่อให้หน่วยงานสามารถนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องต่อไป
2. เขียนรายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน โดยยึดหลักเกณฑ์ดังนี้
  - 2.1 การเขียนรายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในจะต้องสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยมีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและร่องรอยหลักฐานพร้อมทั้งมีการวิเคราะห์ข้อมูลตามตัวบ่งชี้อย่างครบถ้วน
  - 2.2 การเขียนรายงานจะต้องเขียนตามสภาพข้อเท็จจริงประมาณ 10-15 หน้า โดยสรุปประเด็นได้ใจความชัดเจนพร้อมทั้งอ้างอิง
  - 2.3 รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในประกอบด้วย รายงานคณะผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน วิธีการประเมินผลการประเมิน จุดเด่น วิธีปฏิบัติที่ดีหรือนวัตกรรม จุดที่ควรปรับปรุงรายการข้อประกอบและมาตรฐานการอุดมศึกษา ตลอดจนข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาหน่วยงาน
  - 2.4 ส่งรายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงานให้กับผู้เกี่ยวข้องภายในระยะเวลาที่กำหนด

# บทบาทหน้าที่

## คณะกรรมการผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

### การตัดสินผลการประเมินคุณภาพ

1. การตัดสินผลการประเมินคุณภาพ : การตัดสินผลลักษณะนี้จะเป็นการตัดสินผลจากหลักฐานข้อเท็จจริงที่ปรากฏ ซึ่งคณะผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในสามารถยืนยันจากหลักฐานที่มีอยู่ได้ทั้งจากเอกสารการสัมภาษณ์ และการสังเกต
2. การตัดสินผลจากการอนุมาน : ในกรณีนี้คณะผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในไม่สามารถหาหลักฐานอ้างอิงในเชิงข้อมูลและเอกสารมายืนยันได้ แต่ต้องตัดสินผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในจากบริบทของหลักฐานอ้างอิงอื่น เช่น ผลจากการสัมภาษณ์ สังเกต และข้อมูลประกอบอื่นๆ เพื่อใช้ประกอบการอนุมานผลการประเมิน
3. ผลการประเมินให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่ทางมหาวิทยาลัยกำหนด

#### RMUTL-EP (Excellent Performance)

โดยการแปลผลการประเมินคุณภาพเป็นระดับคุณภาพ

0.00 - 1.50 คะแนน	ต้องแก้ไข <b>เร่งด่วน</b> เพื่อให้มีระบบคุณภาพเพียงพอ
1.51 - 2.50 คะแนน	<b>จำเป็นต้อง</b> แก้ไข เพื่อให้มีระบบคุณภาพเพียงพอ
2.51 - 3.50 คะแนน	แก้ไข <b>บางส่วน</b> ในระบบคุณภาพเพื่อให้มีคุณภาพเพียงพอ
3.51 - 4.50 คะแนน	มี <b>คุณภาพเพียงพอ</b> ตามที่คาดหวัง
4.51 - 5.00 คะแนน	<b>มีคุณภาพที่ดี</b> เพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง



การวางแผนและกลยุทธ์

การประสบความสำเร็จในการกำหนดกลยุทธ์เชิงรุก นั้นขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย แต่สามารถสรุปได้ดังนี้

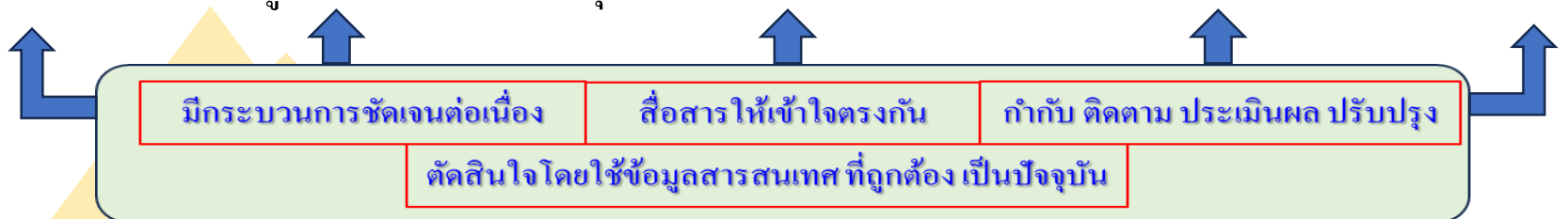
1. หน่วยงานมีการวิเคราะห์บริบทเชิงกลยุทธ์ของหน่วยงาน รวมถึงความแตกต่างความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างละเอียดและอย่างต่อเนื่อง
2. หน่วยงานมีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจและเป้าหมายของหน่วยงานที่สอดคล้องกับบริบทเชิงกลยุทธ์และสามารถสื่อสารได้อย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพ
3. หน่วยงานมีการกำหนดกลยุทธ์เชิงรุก ที่เหมาะสมกับสถานการณ์และความต้องการของหน่วยงานและมีการติดตาม ประเมิน และปรับปรุงกลยุทธ์อย่างสม่ำเสมอ
4. มีการจัดสรรทรัพยากร และสร้างระบบปฏิบัติการ ที่สนับสนุนการดำเนินการตามกลยุทธ์เชิงรุก และมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง
5. มีการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ที่เกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ของกลยุทธ์เชิงรุก และมีการใช้ข้อมูลและความรู้เหล่านี้เพื่อการปรับปรุงและการตัดสินใจ



## การสร้างความผูกพันผู้รับบริการ

เพื่อให้ประสบความสำเร็จตามการสร้าง ความผูกพันผู้รับบริการ หน่วยงานต้องปฏิบัติตามแนวทางดังนี้

1. ระบุลูกค้าของหน่วยงาน โดยใช้เครื่องมือและเทคนิคที่เหมาะสม เช่น การวิเคราะห์การแบ่งตลาด การวิเคราะห์การแข่งขัน การวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า และให้มีการระบุความเหมาะสม ความสำคัญและความเป็นไปได้ของแต่ละเครื่องมือ
2. กำหนดกลยุทธ์และแนวทางการมุ่งเน้นผู้รับบริการ โดยอิงจากผลการวิเคราะห์ผู้รับบริการ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และเป้าหมายของหน่วยงานและให้มีการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายเชิงปริมาณที่ชัดเจน และมีการจัดลำดับความสำคัญ ความเร่งด่วน และความเหมาะสมของแต่ละกลยุทธ์และแนวทางการมุ่งเน้นผู้รับบริการ
3. ดำเนินการและประเมินผลการมุ่งเน้นผู้รับบริการ โดยใช้ตัวชี้วัดที่เหมาะสม และเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับเป้าหมาย มาตรฐาน และเกณฑ์การประเมินที่กำหนดไว้ รวมถึงเปรียบเทียบกับผู้ประกอบการอื่นที่เป็นแบบอย่าง หรือที่เป็นคู่แข่ง
4. วิเคราะห์และปรับปรุงการมุ่งเน้นผู้รับบริการ โดยใช้ข้อมูลและความรู้ที่ได้จากการดำเนินงานและการประเมินผล และนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

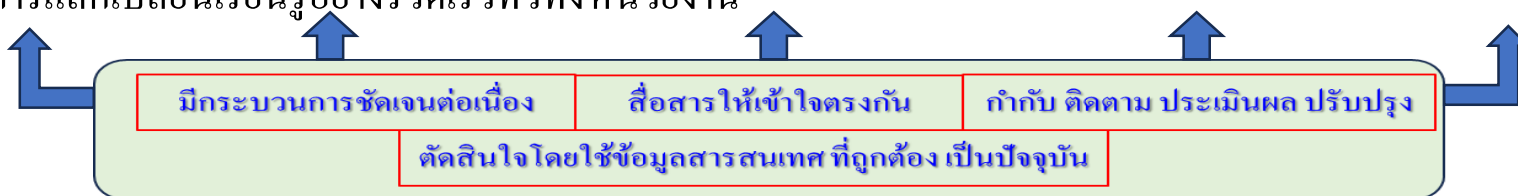


## การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

เพื่อให้หน่วยงานสามารถบริหารงานคุณภาพประสบความสำเร็จต้องมีการวัด วิเคราะห์และจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลโดยสามารถดำเนินการได้ดังนี้

1. การวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยใช้ตัวชี้วัดที่เหมาะสมและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และเป้าหมายของ หน่วยงาน ทั้งในการติดตามผลการปฏิบัติงานประจำวัน และผลการดำเนินงานในภาพรวมของหน่วยงาน และเปรียบเทียบกับมาตรฐาน เกณฑ์การประเมิน หรือผู้ประกอบการอื่นที่เป็นแบบอย่างหรือที่เป็นคู่แข่ง

2. การจัดการสารสนเทศและความรู้โดยสร้างระบบที่มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศมีความพร้อมใช้งานสำหรับผู้ใช้ที่สำคัญทั้งหมด ได้แก่ ผู้บริหาร บุคลากร หน่วยงานหรือหน่วยงานอื่นที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกัน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และออกแบบระบบข้อมูลและสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการ และเข้าถึงได้ในรูปแบบที่ผู้ใช้ต้องการ รวมถึงการบริหารข้อมูลและสารสนเทศให้ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา ปลอดภัย มีระบบรักษาความลับ และความเชื่อถือได้ของข้อมูล นอกจากนี้ หน่วยงานจะต้องพัฒนาระบบที่สามารถมั่นใจได้ว่าความรู้ของหน่วยงานจะถูกถ่ายทอด และเก็บรักษาไว้ที่องค์กรและมีการแบ่งปันความรู้ให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างรวดเร็วทั่วทั้งหน่วยงาน



## การพัฒนาศักยภาพบุคลากร

เพื่อให้หน่วยงานประสบความสำเร็จในการพัฒนาศักยภาพบุคลากร หน่วยงานสามารถ ปฏิบัติตามหลักการ ได้ดังนี้

1.การวางแผนและจัดสรรบุคลากร โดยใช้เครื่องมือและเทคนิคที่เหมาะสม เช่น การวิเคราะห์อัตรากำลัง การวิเคราะห์ความต้องการบุคลากร การวิเคราะห์ความสามารถของบุคลากร และให้มีการระบุนความเหมาะสม ความสำคัญและความเป็นไปได้ของแต่ละเครื่องมือ

2.การพัฒนาและประเมินผลการทำงานของบุคลากร โดยใช้เครื่องมือและเทคนิคที่เหมาะสม เช่น การวางแผนพัฒนาบุคลากร การจัดการศึกษาต่อเนื่อง การจัดการความรู้ การประเมินผลการทำงาน การให้คำปรึกษา และการให้คำแนะนำ แล้วให้มีการระบุนความเหมาะสม ความสำคัญ และความเป็นไปได้ของแต่ละเครื่องมือ

3.การสร้างขวัญกำลังใจและความผูกพันของบุคลากร โดยใช้เครื่องมือและเทคนิคที่เหมาะสม เช่น การจัดการเงินเดือนและสวัสดิการ การจัดการสภาพแวดล้อมการทำงาน การจัดการความเสี่ยงและความปลอดภัย การจัดการความแตกต่าง การจัดการความขัดแย้ง การจัดการเครือข่าย และให้มีการระบุนความเหมาะสม ความสำคัญ และความเป็นไปได้ของแต่ละเครื่องมือ





## ระบบปฏิบัติการที่มีประสิทธิภาพ

เพื่อให้หน่วยงานประสบความสำเร็จในการพัฒนาระบบปฏิบัติการที่มีประสิทธิภาพ หน่วยงานสามารถปฏิบัติตามหลักการ ได้ดังนี้

- 1.การออกแบบและจัดการระบบปฏิบัติการ โดยใช้เครื่องมือและเทคนิคที่เหมาะสม เช่น การวิเคราะห์กระบวนการทำงาน การวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย การวิเคราะห์คุณภาพ การวิเคราะห์ความพึงพอใจ และให้มีการระบุความเหมาะสม ความสำคัญ และความเป็นไปได้ของแต่ละเครื่องมือ
- 2.การปรับปรุงและประเมินผลการปฏิบัติการ โดยใช้ตัวชี้วัดที่เหมาะสม และเปรียบเทียบผลการปฏิบัติการ กับเป้าหมาย มาตรฐาน และเกณฑ์การประเมินที่กำหนดไว้ รวมถึงเปรียบเทียบกับผู้ประกอบการอื่นที่เป็นแบบอย่าง หรือที่เป็นคู่แข่ง
- 3.การวิเคราะห์และปรับปรุงการปฏิบัติการ โดยใช้ข้อมูลและความรู้ที่ได้จากการปฏิบัติการ และการประเมินผล นำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติการอย่างต่อเนื่อง



ผลลัพธ์ความสำเร็จของหน่วยงาน

เพื่อให้หน่วยงานประสบความสำเร็จในการกำหนดผลลัพธ์ความสำเร็จ หน่วยงานสามารถปฏิบัติตามหลักการ ได้ดังนี้

- 1.ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนใช้ตัวชี้วัดที่เหมาะสมและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และเป้าหมายของหน่วยงาน ทั้งในด้านคุณภาพ ประสิทธิภาพ และความพึงพอใจของผู้เรียน และเปรียบเทียบกับมาตรฐาน เกณฑ์การประเมิน หรือผู้ประกอบการอื่นที่เป็นแบบอย่าง หรือที่เป็นคู่แข่ง
- 2.ผลลัพธ์ด้านการดำเนินงานของหน่วยงาน ใช้ตัวชี้วัดที่เหมาะสมและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และเป้าหมายขององค์กร ทั้งในด้านคุณภาพ ประสิทธิภาพ และความพึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและเปรียบเทียบกับมาตรฐานเกณฑ์การประเมิน หรือผู้ประกอบการอื่นที่เป็นแบบอย่าง หรือที่เป็นคู่แข่ง
- 3.ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากร โดยใช้ตัวชี้วัดที่เหมาะสมและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และเป้าหมายของหน่วยงาน ทั้งในด้านความสามารถ ความรู้ ความเชี่ยวชาญ และความพึงพอใจของบุคลากร และเปรียบเทียบกับมาตรฐาน เกณฑ์การประเมิน หรือผู้ประกอบการอื่นที่เป็นแบบอย่างหรือที่เป็นคู่แข่ง
- 4.ผลลัพธ์ด้านการเป็นที่ยอมรับของสังคม ใช้ตัวชี้วัดที่เหมาะสมและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และเป้าหมายขององค์กร ทั้งในด้านการรับผิดชอบต่อสังคม การปฏิบัติตามกฎหมายการมีจริยธรรมและความโปร่งใส การส่งมอบคุณค่า ผลลัพธ์ เปรียบเทียบกับมาตรฐานเกณฑ์การประเมิน หรือผู้ประกอบการอื่น ที่เป็นแบบอย่าง หรือที่เป็นคู่แข่ง



รายงานครบประเด็น  
แนวโน้วดี >= 3 ปีขึ้นไป  
เปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น