



เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการ
ดำเนินการที่เป็นเลิศ

Educational Criteria for Performance Excellence (EdPEX)



ผศ.นพ.ฉัตรชัย มิ่งมัลย์รักษ์

ผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA)

ผู้ตรวจประเมิน EdPEX สกอ.

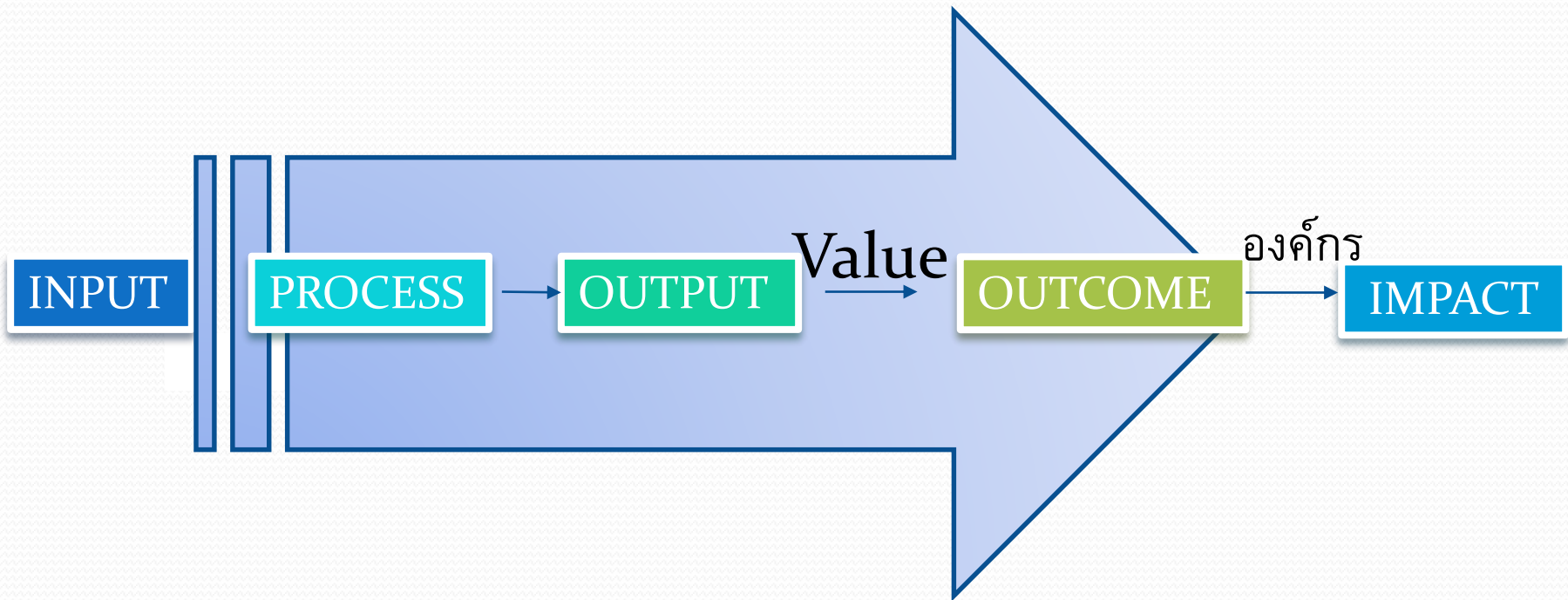
michatch@tu.ac.th

เกณฑ์ EdPEX คือ อะไร?

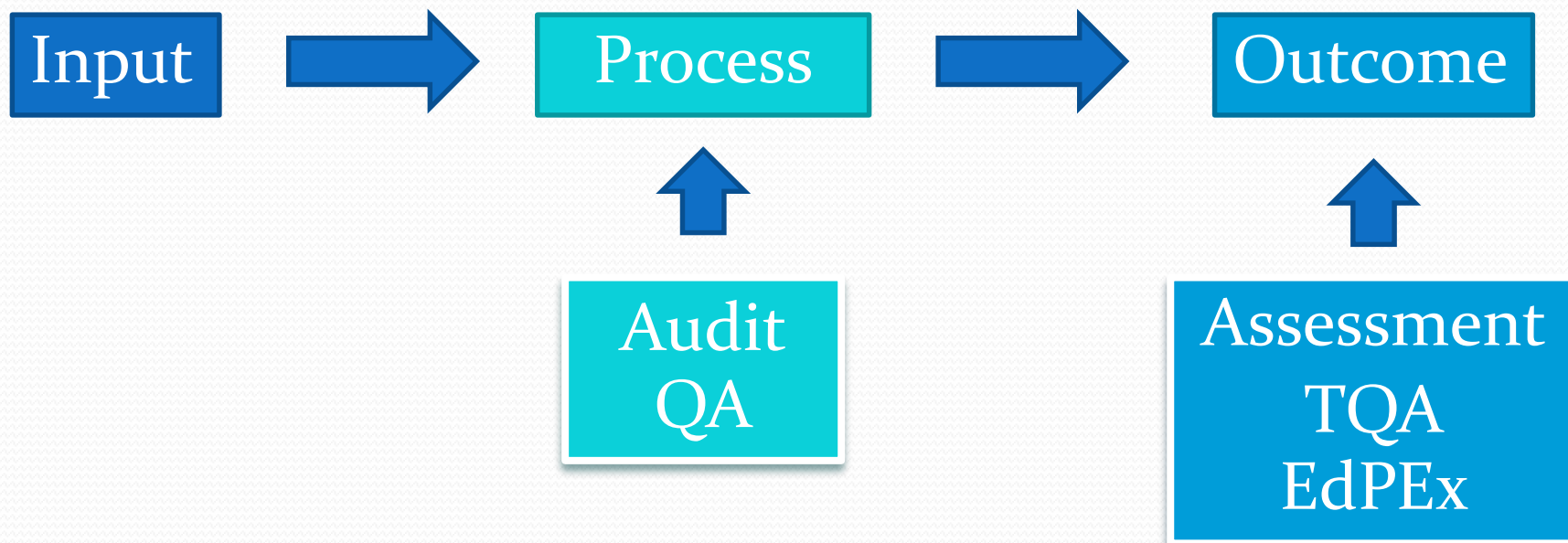
- เป็นเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินองค์กรในภาพรวม
- อยู่บนกรอบของการดำเนินงานที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ
- สามารถใช้ประเมินได้ทั้งระดับคณะและสถาบัน
- เป็นเกณฑ์ความเป็นเลิศเดียวกันกับระบบอื่นๆ ที่ได้มีการริเริ่มใช้ในภาคส่วนต่าง ๆ ได้แก่ PMQA, SEPA, HA, TQA, SELF

สิ่งท้าทาย

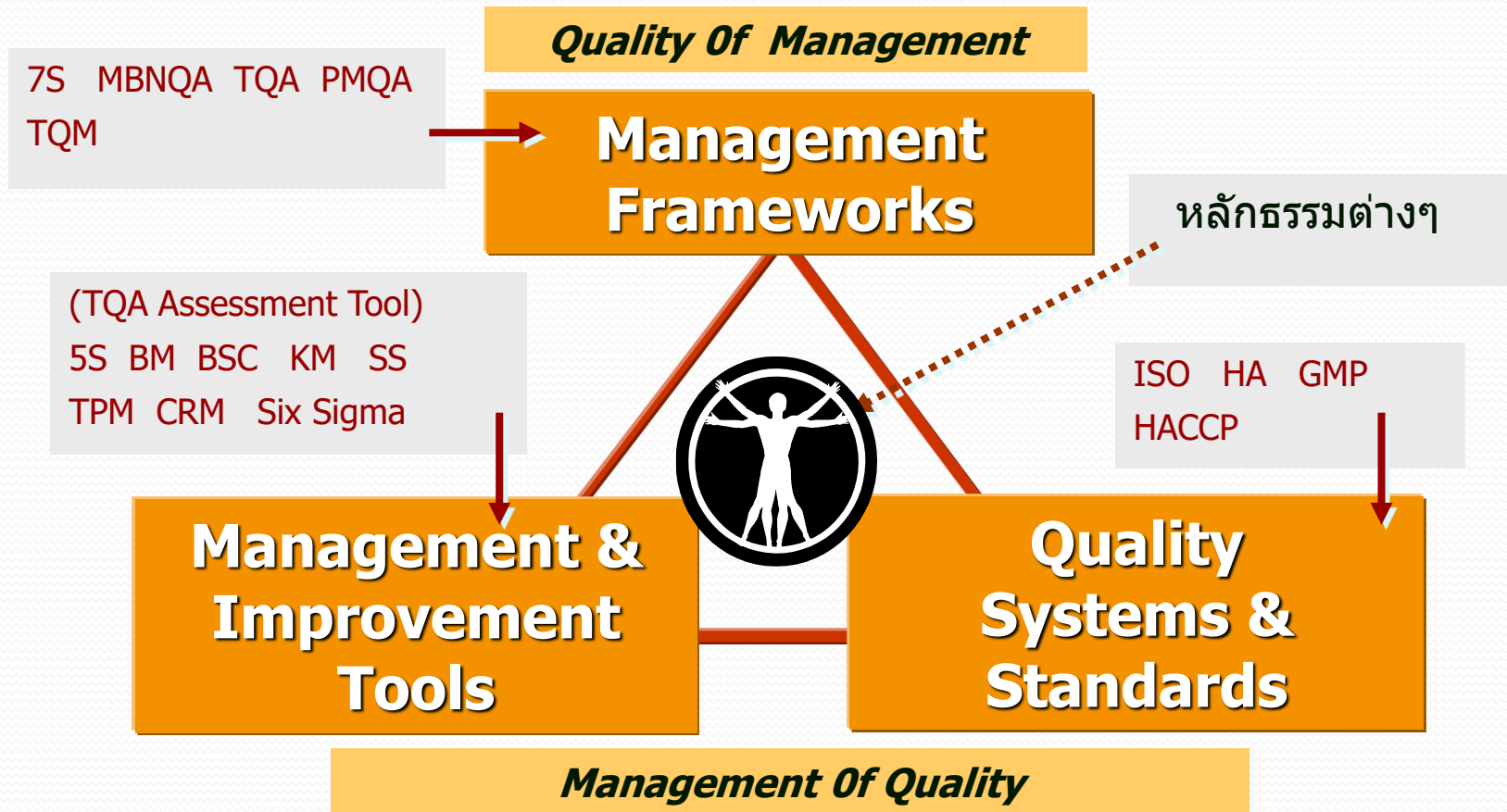
ความยั่งยืนขององค์กร
(Sustainability)



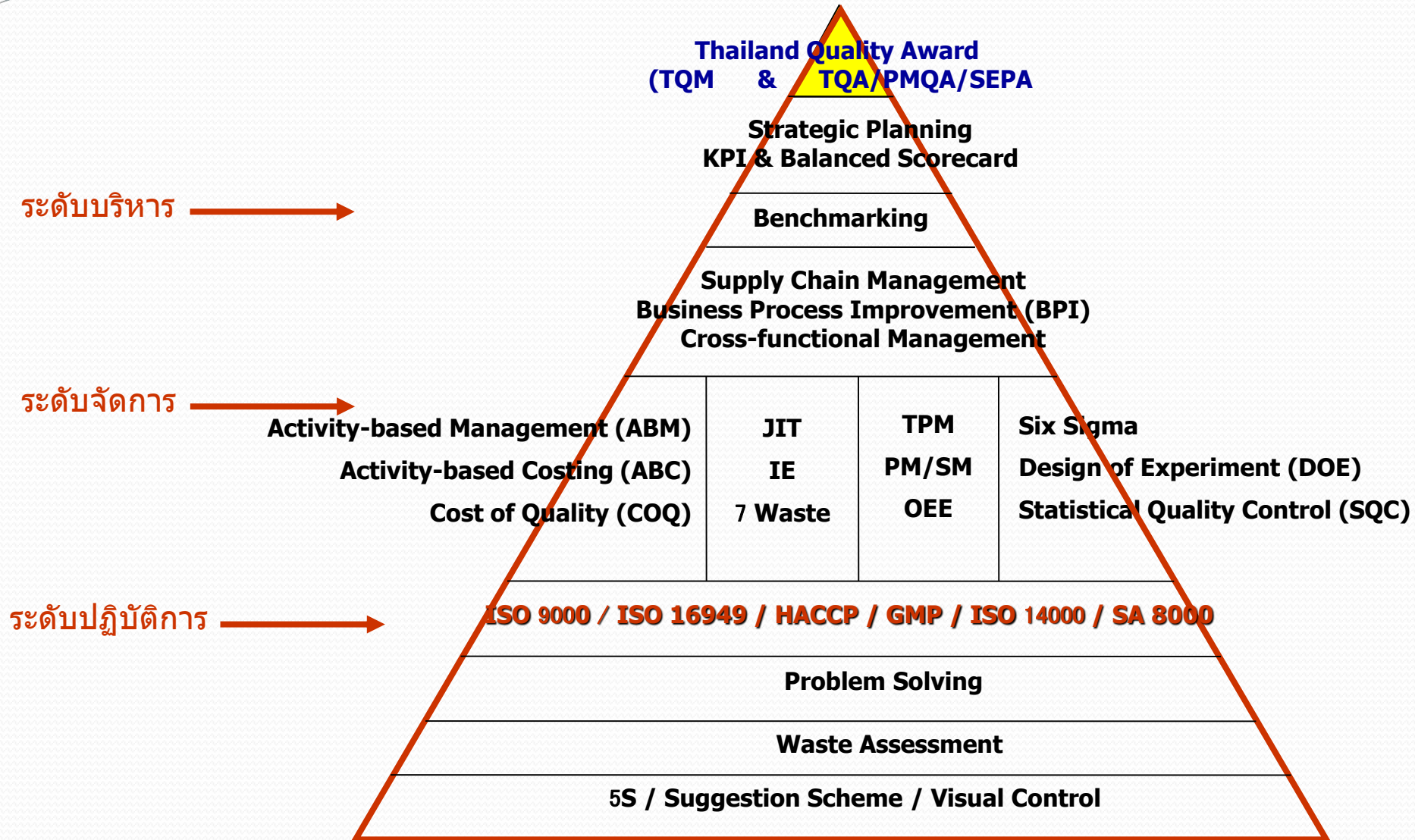
กระบวนการทำงาน



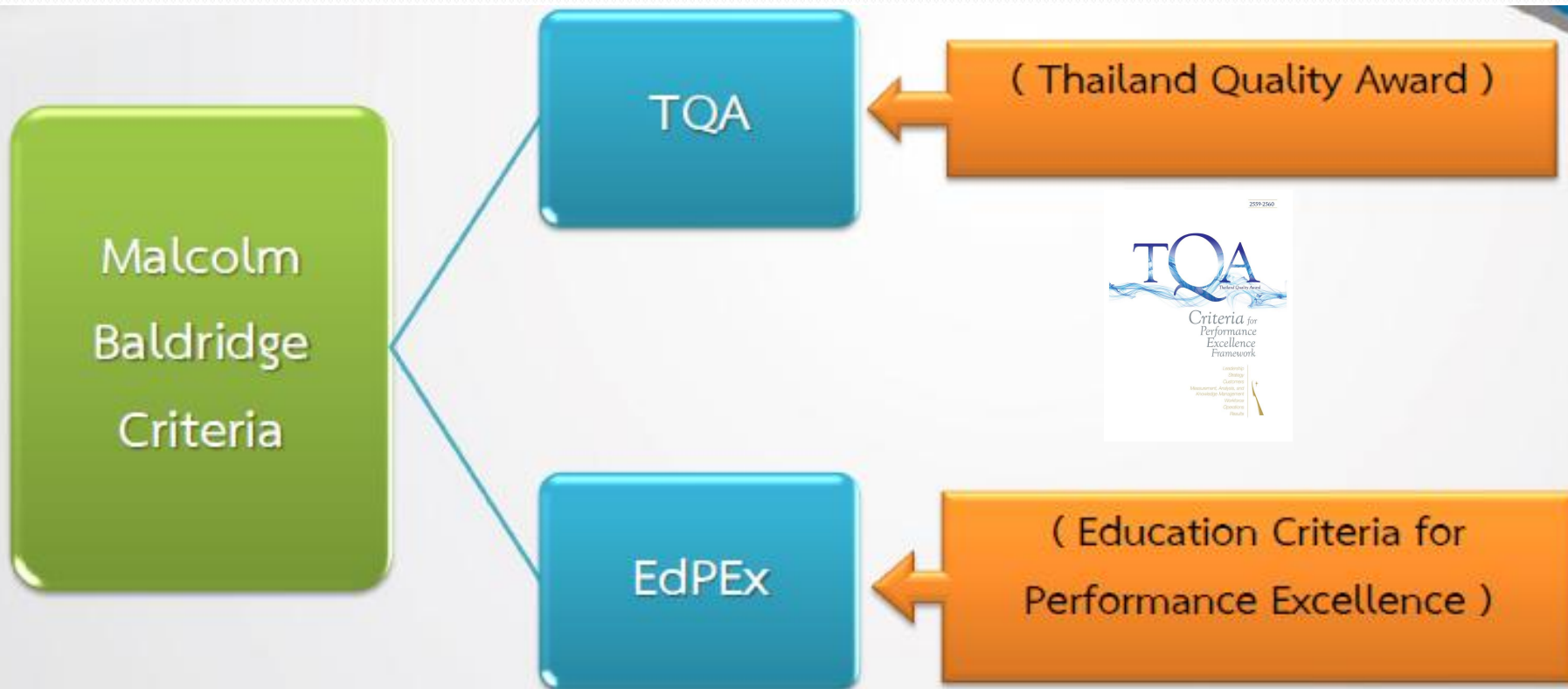
Fusion Management



Productivity Improvement Tools & Standards



Malcolm Baldrige Criteria



2559-2560



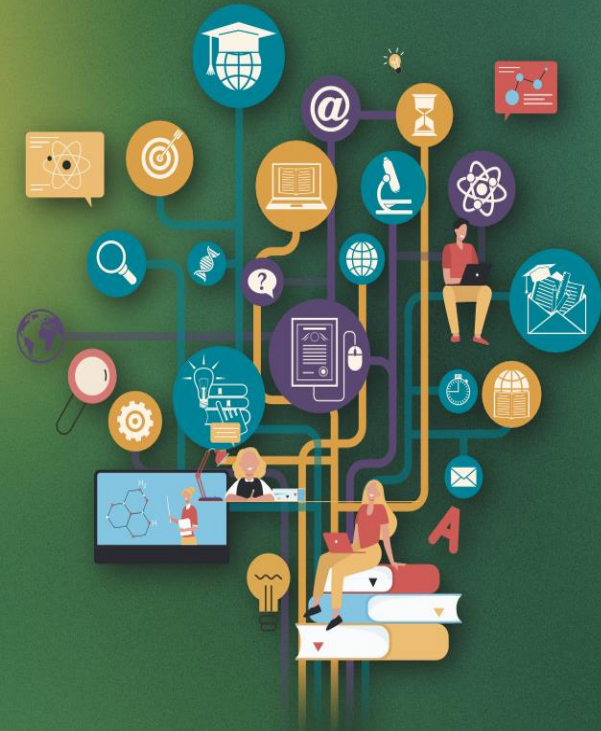
Criteria for Performance Excellence Framework

Leadership
Strategy
Customers
Measurement, Analysis, and
Knowledge Management
Workforce
Operations
Results



เกณฑ์คุณภาพการศึกษา เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

ฉบับปี 2563-2566



เรียบเรียงจาก

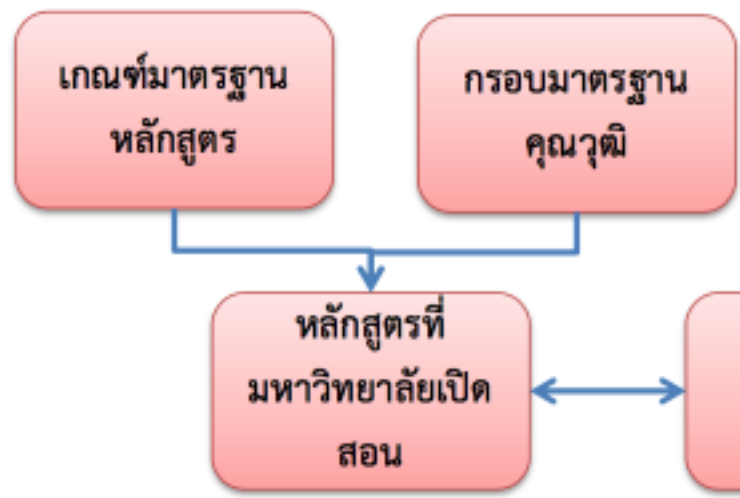
2019-2020 Baldrige Excellence Framework (Education)

Proven leadership and management practices for high performance

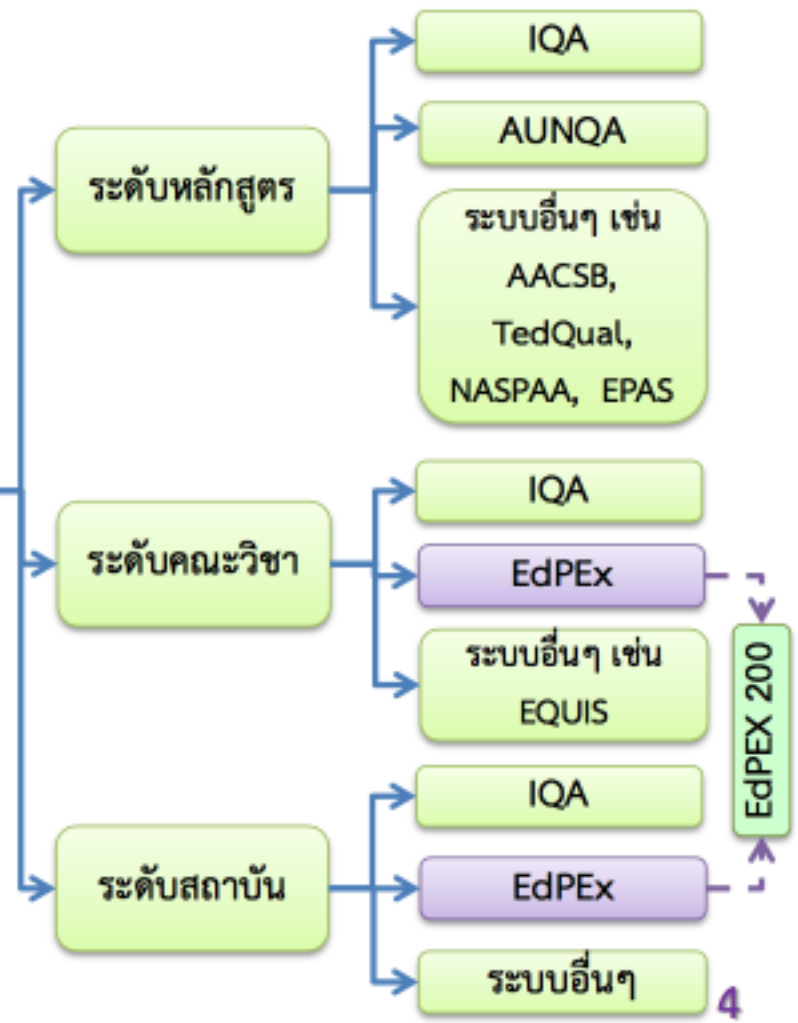


ความเชื่อมโยงของระบบประกันคุณภาพการศึกษา และเกณฑ์ EdPEX

การดำเนินการจัดการศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานฯในกฎกระทรวงฯ



การบริหารจัดการคุณภาพการศึกษา



เป้าหมายโครงการ EdPEX



- คณะวิชาประเมินตนเองโดยใช้เกณฑ์ EdPEX
- [จัดทำแผนพัฒนาองค์กร](#)
- ผลของการยกระดับการพัฒนาของแต่ละคณะ
- ได้รับการยกเว้นการตรวจประเมินคุณภาพภายในเมื่อได้คะแนนถึง 200
- พัฒนาต่อเนื่องเพื่อยกระดับการพัฒนาของแต่ละคณะ (>300) ภายใน 4 ปี

การประเมินองค์กรด้วยเกณฑ์ EdPEX

- เพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ขององค์กร และค้นหาโอกาสในการปรับปรุง เพื่อจัดทำแผนพัฒนาองค์กร
- เป็นกลไกสร้างให้เกิดการบูรณาการ เพื่อขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมายและวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้
- ค้นหาแนวทางและวิธีการในการสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุง

บทบาทของเกณฑ์ EdPEX

- ช่วยปรับปรุงวิธีการดำเนินงานของสถาบัน เพิ่มขีดความสามารถ และผลลัพธ์ให้ดีขึ้น
- ช่วยกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารและแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ
- เป็นเครื่องมือ สร้างความเข้าใจและบริหารจัดการผลการดำเนินการของสถาบัน ชี้แนะแนวทางการจัดทำแผนกลยุทธ์
- เปิดโอกาสการเรียนรู้

คุณลักษณะสำคัญของเกณฑ์

1. มุ่งเน้นผลลัพธ์
2. ไม่กำหนดวิธีการ และสามารถปรับใช้ให้เหมาะสมได้
3. มุ่งเน้นความต้องการของสถาบัน
4. สนับสนุนมุมมองเชิงระบบ เพื่อให้เป้าประสงค์สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร
5. สนับสนุนการตรวจประเมินที่เน้นเป้าประสงค์

คุณลักษณะ : 1. มุ่งเน้นผลลัพธ์

1. กระบวนการและการเรียนรู้ของผู้เรียน
2. การมุ่งเน้นลูกค้า
3. การมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน
4. การนำองค์การ และการกำกับดูแลสถาบัน
5. งบประมาณ การเงิน และการตลาด

ผลลัพธ์ควรเป็นตัววัดที่สะท้อนการดำเนินการของกระบวนการต่าง ๆ ภายในองค์กร การปรับปรุงกระบวนการ จึงควรส่งผลให้ผลลัพธ์ดีขึ้น

เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

โครงสร้างองค์การ

หมวดที่ 1 การนำองค์การ	120 คะแนน
หมวดที่ 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์	85 คะแนน
หมวดที่ 3 การมุ่งเน้นลูกค้า	85 คะแนน
หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	85 คะแนน
หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นบุคลากร	85 คะแนน
หมวดที่ 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ	85 คะแนน
หมวดที่ 7 ผลลัพธ์	<u>450 คะแนน</u>
	<u>1,000 คะแนน</u>

คุณลักษณะ : 2. ไม่กำหนดวิธีการเฉพาะเจาะจง

- เกณฑ์ไม่กำหนดโครงสร้างองค์การ หน่วยงาน หรือวิธีการ เพราะ
- มุ่งเน้นประเด็นสำคัญ / ความจำเป็นที่ต้องมีร่วมกัน (**common needs**)
- มุ่งเน้นผลลัพธ์มากกว่าวิธีปฏิบัติ เครื่องมือ หรือโครงสร้างของสถาบัน
- เกณฑ์สนับสนุนให้เลือกใช้เครื่องมือ วิธีการ ระบบ และโครงสร้างที่เหมาะสมกับสถาบัน และมีความยืดหยุ่น กระตุ้นการเปลี่ยนแปลงทั้งแบบค่อยเป็นค่อยไป และอย่างก้าวกระโดด

สถาบันควรค้นหาแนวทางในการดำเนินการในรูปแบบที่เหมาะสมกับบริบทของตนเอง เพื่อนำไปสู่วิธีปฏิบัติที่เป็นเยี่ยม (**Best Practices**)

คุณลักษณะ : 3. มุ่งเน้นความต้องการของสถาบัน

- ให้ความสำคัญกับการเรียนการสอนเป็นหลัก
- สถาบันต่าง ๆ อาจมีพันธกิจ บทบาท และหลักสูตรที่แตกต่าง
- คำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ผู้ปกครอง นายจ้าง สถาบันการอื่น และชุมชน)

การสร้างสมดุลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการมุ่งเน้นตามพันธกิจ เป็นส่วนสำคัญในการวางแผนกลยุทธ์

คุณลักษณะ : 4. สนับสนุนมุมมองเชิงระบบ

- สร้างความสอดคล้องไปในทางเดียวกัน (Integrated) ทั้งสถาบันตามกลยุทธ์และเป้าหมายที่เปลี่ยนไปตามเวลา
- ใช้ตัววัดจากกระบวนการที่เชื่อมโยงและเสริมกัน โดยตรงกับคุณค่าในมุมมองของผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผลการดำเนินการโดยรวม
- ลดความจำเป็นที่จะกำหนดวิธีปฏิบัติโดยละเอียด ลดการรวมศูนย์การตัดสินใจ หรือลดกระบวนการจัดการที่ซับซ้อนเกินไป
- เป็นเครื่องมือในการสื่อสาร และวิธีการถ่ายทอดความต้องการของผลการดำเนินการ

วงจรแห่งการลงมือพัฒนา

1. การออกแบบและเลือกกระบวนการ วิธีการ และตัววัด ที่มีประสิทธิผล (แนวทาง – Approach)
2. การนำแนวทางไปปฏิบัติอย่างคงเส้นคงวา (การนำไปสู่การปฏิบัติ – Deploy)
3. การติดตามประเมินความก้าวหน้า การเก็บและการแบ่งปันความรู้ รวมทั้งการหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม (การเรียนรู้ – Learning)
4. การปรับแผนบนพื้นฐานของสิ่งที่พบจากการประเมินและผลการดำเนินการของสถาบัน การทำให้กระบวนการและการปฏิบัติงานในหน่วยงานต่าง ๆ ประสานกลมกลืนกัน รวมทั้งเลือกตัววัดของกระบวนการและผลลัพธ์ที่ดีกว่าเดิม (บูรณาการ – Integration)

คุณลักษณะ : 5. ตรวจสอบประเมินที่เน้นเป้าประสงค์

- แนวทางการให้คะแนน แยกเป็น 2 ส่วน
- คั่นหาระดับของการพัฒนากระบวนการ (A – D – L – I)
- ผลลัพธ์ (Le – T – C – I)
- (Maturity Level) ทำให้ทราบจุดแข็งและโอกาสในการพัฒนาปรับปรุงองค์กร เพื่อยกระดับพัฒนาการขององค์กร
- สร้างการรับรู้และความร่วมมือระหว่างกลุ่มบุคคลที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กร
- ชี้นำเรื่องสำคัญ ๆ ที่จำเป็นต้องปรับเปลี่ยน
- จัดทำแผนพัฒนาและลงมือดำเนินการอย่างจริงจัง

เป้าหมาย

ความยั่งยืนขององค์กร
(Sustainability)

เกณฑ์



แนวทางการบริหารจัดการคุณภาพขององค์กร

รางวัล



การประเมินระดับการพัฒนาคุณภาพ
(Maturity)

ระบบการประเมินของ EdPEX

- เป็นการประเมินภาพรวมในระดับองค์กร
- เพื่อดูระดับพัฒนาการ และการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น
- เน้นกระบวนการที่เป็นระบบและข้อมูลของตัวชี้วัด
- แบ่งการประเมิน เป็น 2 ส่วน
 - กระบวนการ (หมวด 1 – 6)
 - ผลลัพธ์ (หมวด 7)



EdPEX Core value and criteria

Core Values & Concepts

- visionary leadership
- customer-driven excellence
- organizational and personal learning
- valuing employees and partners
- agility
- focus on the future
- managing for innovation
- management by fact
- social responsibility
- focus on results and creating value
- systems perspective

ค่านิยมและแนวคิดหลักของเกณฑ์ EdPEX

- มุมมองเชิงระบบ (Systems perspective)
- การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ (Visionary leadership)
- ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and customer center excellence)
- การให้ความสำคัญกับคน (valuing people)
- การเรียนรู้ระดับองค์กรและความคล่องตัว (Organizational learning and agility)
- การมุ่งเน้นความสำเร็จ (Focus on success)
- การจัดการเพื่อนวัตกรรม (Managing for innovation)
- การจัดการโดยข้อมูลจริง (Management by fact)
- การสร้างประโยชน์ให้สังคม (Societal contribution)
- จริยธรรมและความโปร่งใส (Ethic and transparency)
- การส่งมอบคุณค่าและผลลัพธ์ (Delivering value and results)

จากค่านิยมสู่เกณฑ์ TQA

ค่านิยมหลักและแนวคิด

1. การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์
2. ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นลูกค้า
3. การเรียนรู้ขององค์กรและของแต่ละบุคคล
4. การเห็นคุณค่าของพนักงานและคู่ค้า
5. ความคล่องตัว
6. การมุ่งเน้นอนาคต
7. การจัดการเพื่อนวัตกรรม
8. การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง
9. ความรับผิดชอบต่อสังคม
10. การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์และการสร้างคุณค่า
11. มุมมองในเชิงระบบ



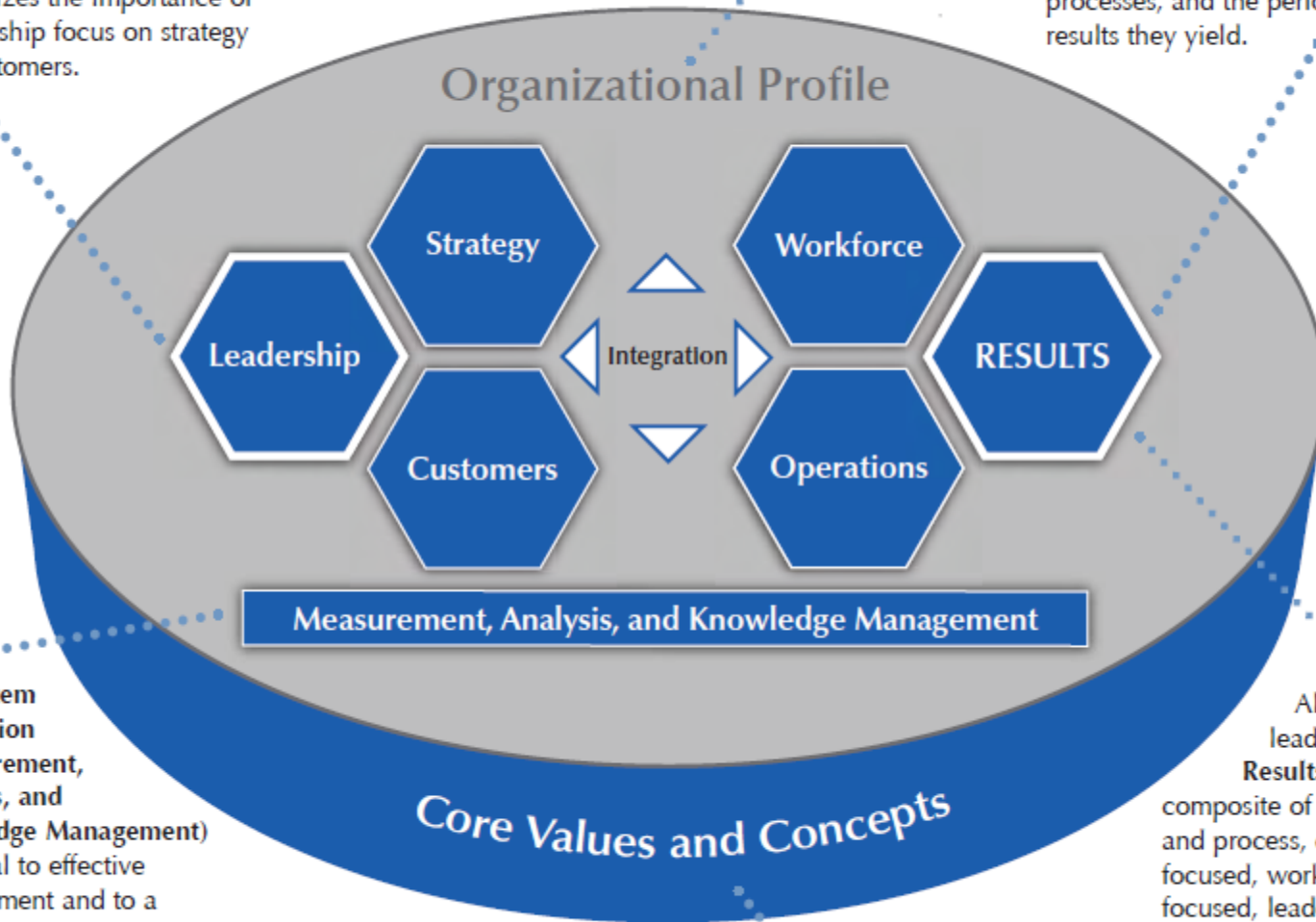
เกณฑ์

1. การนำองค์กร
2. การวางแผนเชิงกลยุทธ์
3. การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด
4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
5. การมุ่งเน้นบุคลากร
6. การจัดการกระบวนการ
7. ผลลัพธ์

The **leadership triad (Leadership, Strategy, and Customers)** emphasizes the importance of a leadership focus on strategy and customers.

The **Organizational Profile** sets the context for your organization. It serves as the background for all you do.

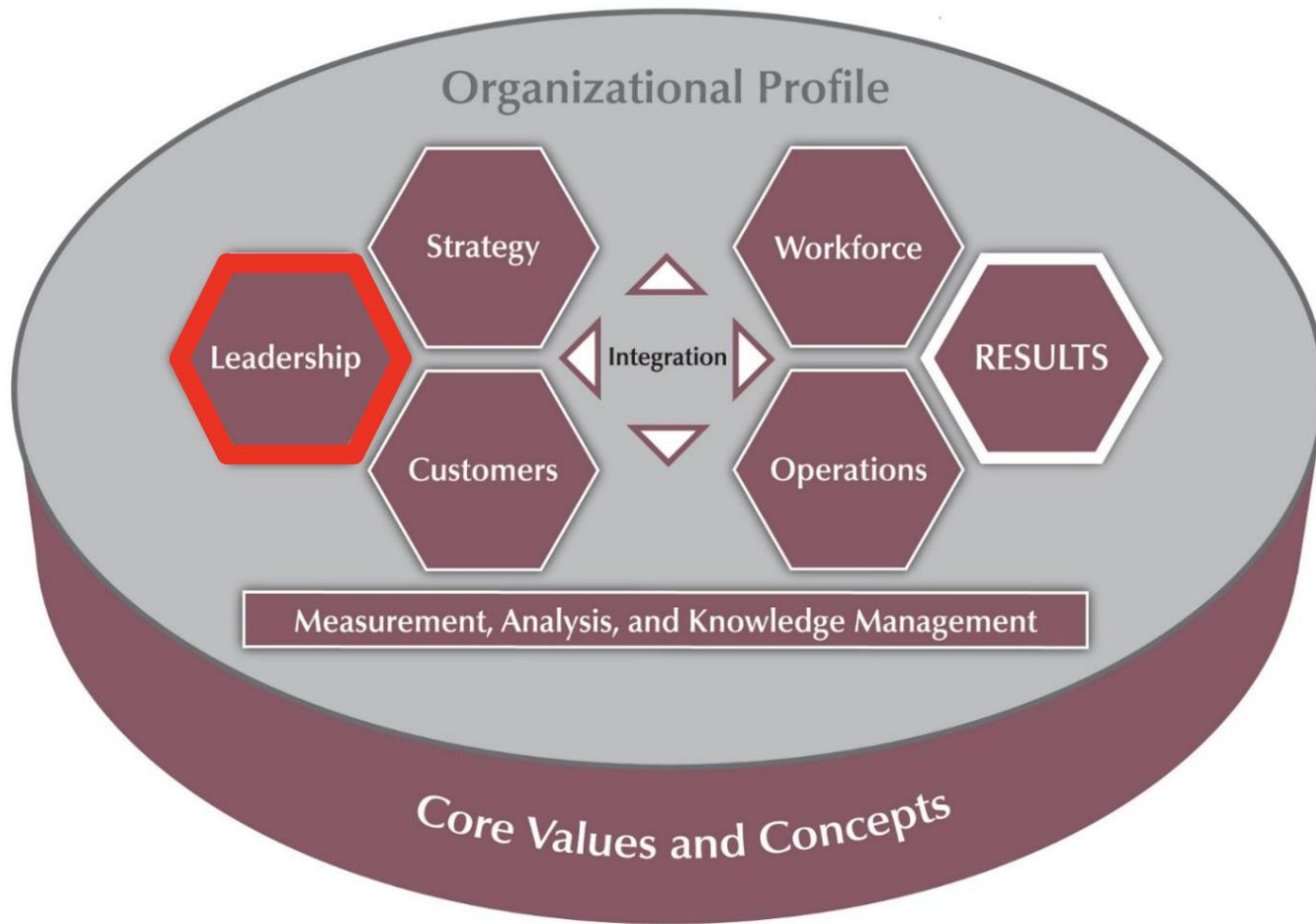
The **results triad (Workforce, Operations, and Results)** includes your workforce-focused processes, your key operational processes, and the performance results they yield.



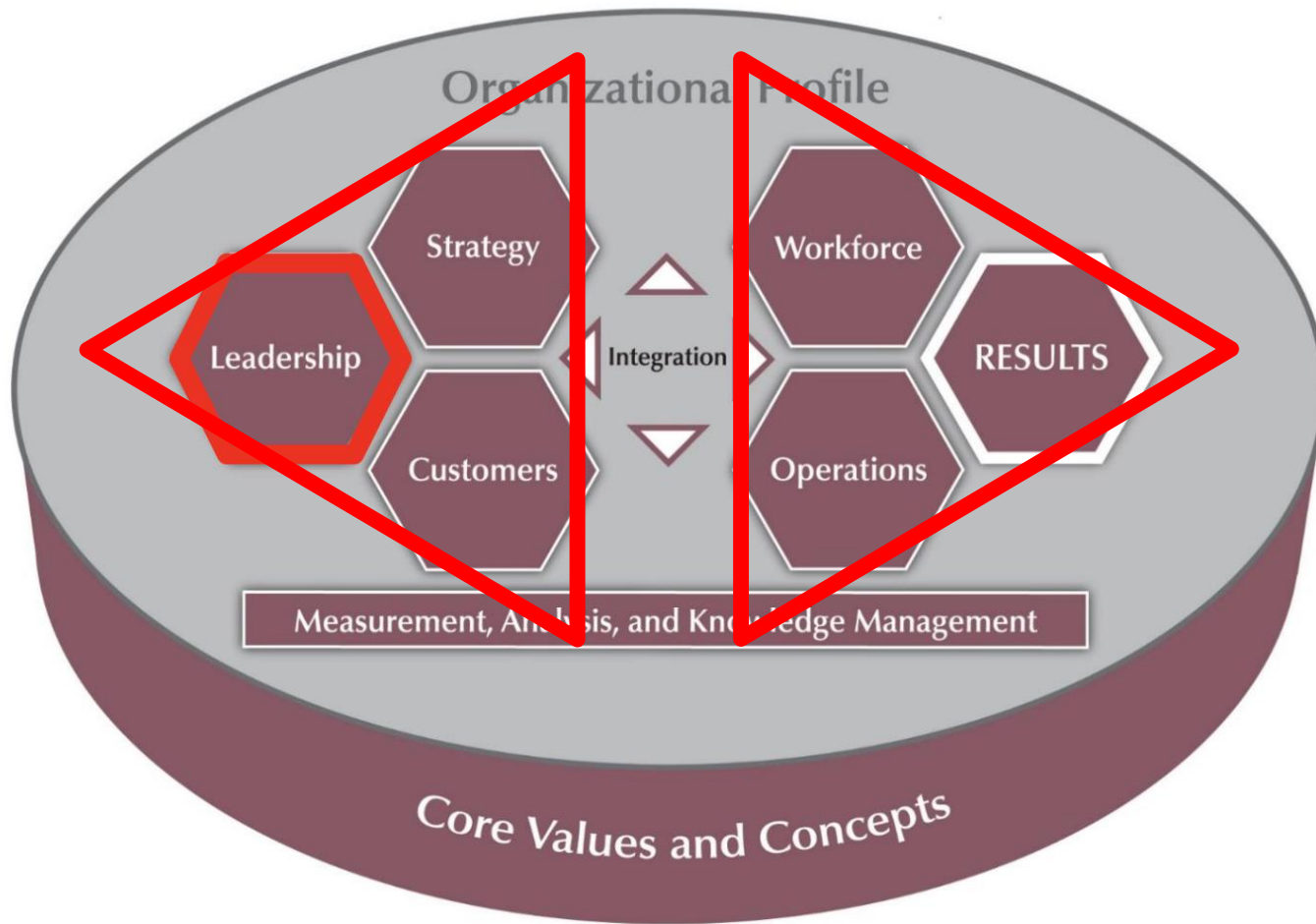
The system foundation (**Measurement, Analysis, and Knowledge Management**) is critical to effective management and to a fact-based, knowledge-driven, agile system for improving performance and competitiveness.

The basis of the Criteria is a set of **Core Values and Concepts** that are embedded in high-performing organizations (see pages 39–43).

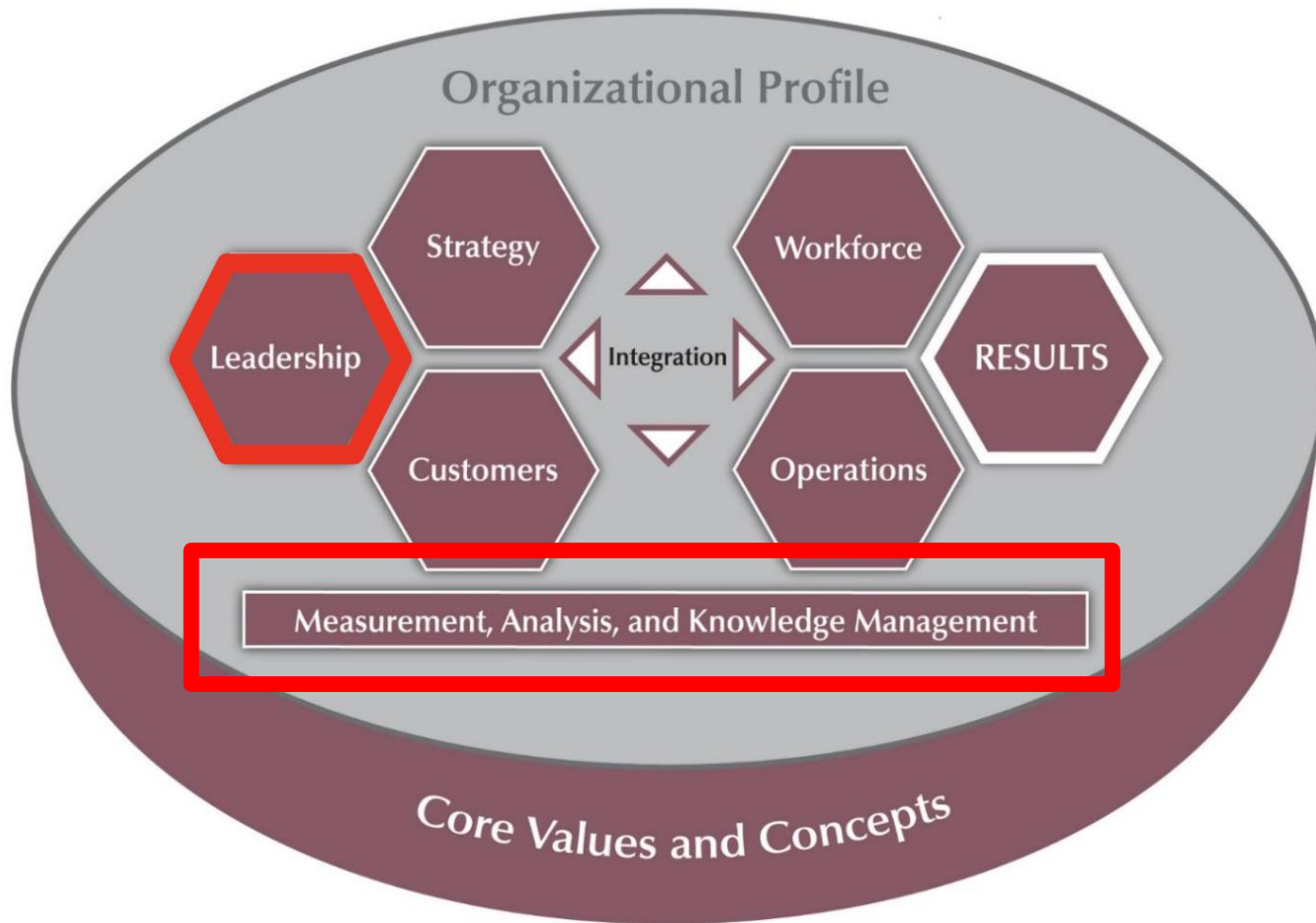
All actions lead to **Results**—a composite of product and process, customer-focused, workforce-focused, leadership and governance, and financial and market results.



From Baldrige Performance Excellence Program. 2015. *2015–2016 Baldrige Excellence Framework: A Systems Approach to Improving Your Organization's Performance (Education)*. Gaithersburg, MD: U.S. Department of Commerce, National Institute of Standards and Technology. <http://www.nist.gov/baldrige>.



From Baldrige Performance Excellence Program. 2015. *2015–2016 Baldrige Excellence Framework: A Systems Approach to Improving Your Organization's Performance (Education)*. Gaithersburg, MD: U.S. Department of Commerce, National Institute of Standards and Technology. <http://www.nist.gov/baldrige>.



From Baldrige Performance Excellence Program. 2015. *2015–2016 Baldrige Excellence Framework: A Systems Approach to Improving Your Organization's Performance (Education)*. Gaithersburg, MD: U.S. Department of Commerce, National Institute of Standards and Technology. <http://www.nist.gov/baldrige>.

องค์ประกอบสำคัญของการดำเนินการที่เป็นเลิศ

- 1) ระบบการนำที่มุ่งเป้าหมายกลยุทธ์ (Strategic Leadership)
- 2) การปฏิบัติที่มุ่งความเป็นเลิศ (Execution Excellence)
- 3) ผลการปรับปรุงที่เป็นเลิศ (Organizational Learning)



Strategic leadership	Execution Excellence	Organizational Learning
การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์	ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้เรียน	การเรียนรู้ระดับสถาบันและความคล่องตัว
ความรับผิดชอบต่อสังคม	การให้ความสำคัญกับคน	การจัดการเพื่อนวัตกรรม
จริยธรรมและความโปร่งใส	การมุ่งเน้นความสำเร็จ	การจัดการโดยข้อมูลจริง
มุมมองเชิงระบบ	การส่งมอบคุณค่าและผลลัพธ์	

ค่านิยมหลักและแนวคิด 11 ข้อ

แนะนำ

- การนำองค์การอย่างมีวิสัยทัศน์
- การมุ่งเน้นอนาคต
- ความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง
- มุมมองเชิงระบบ

ทำเป็น

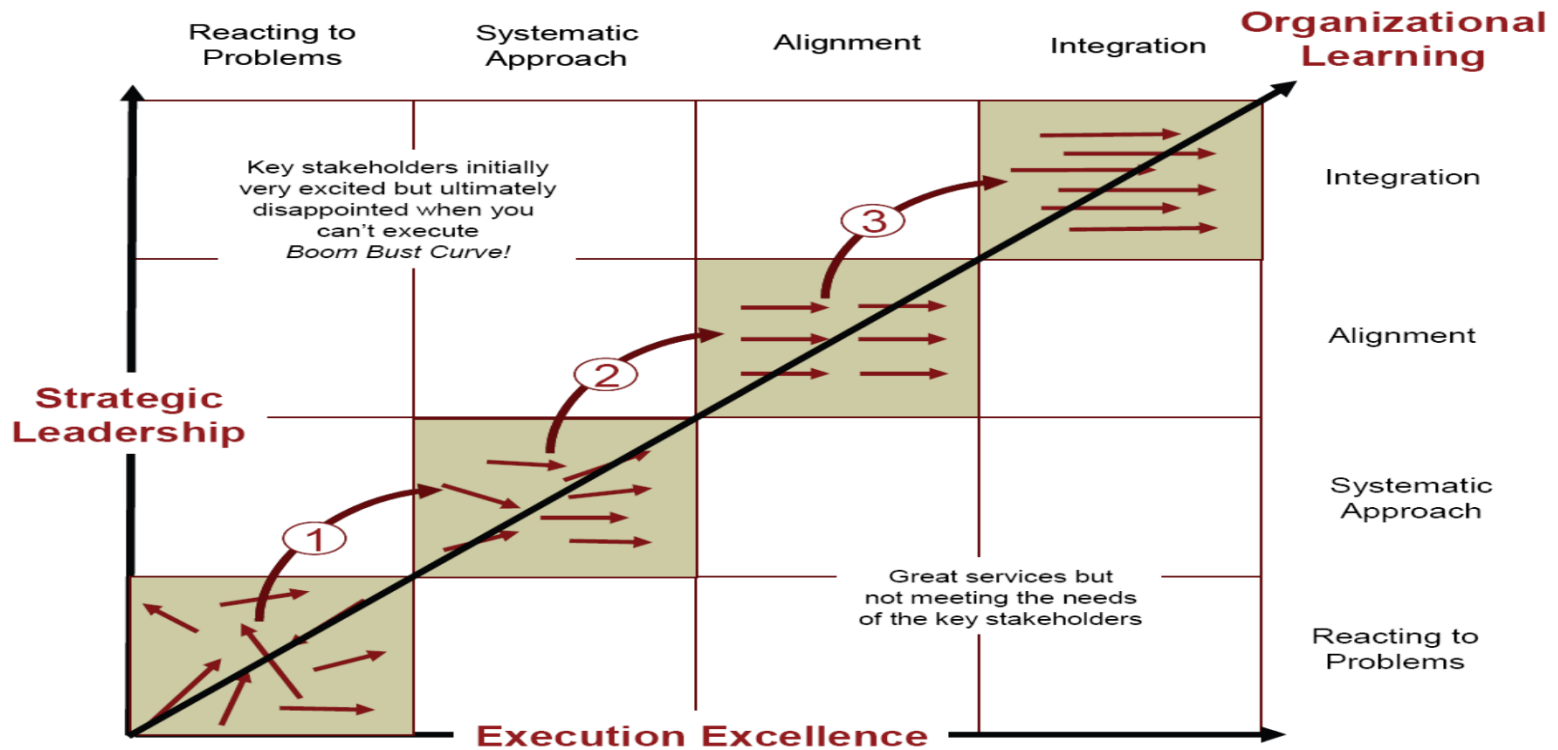
- ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้เรียน
- การให้ความสำคัญกับพนักงานและพันธมิตร
- ความคล่องตัว
- การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์และการสร้างคุณค่า

เน้นเรียนรู้

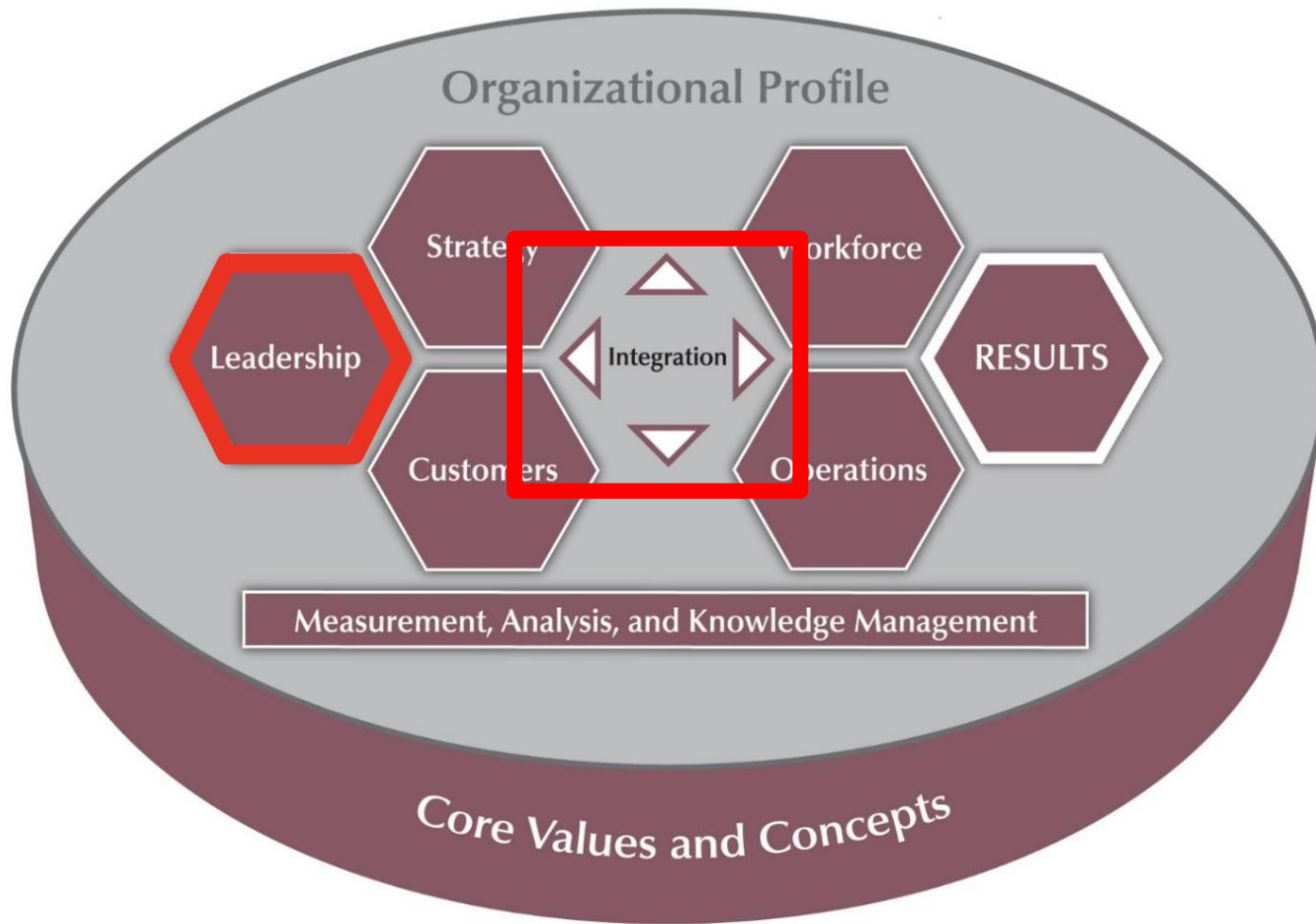
- การเรียนรู้ขององค์การและแต่ละบุคคล
- การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง
- การจัดการเพื่อนวัตกรรม

Strategic leadership	Execution Excellence	Organizational Learning
1.1 Senior Leadership	6.1 Work Process	4.1 Measurement, Analysis and Improvement
1.2 Governance and Societal Contributions	6.2 Operation Effectiveness	4.2 Information & KM
2.1 Strategic development	3.2 Customer Engagement	7.1 Product and process results
2.2 Strategy Implementation	5.1 WF environment	7.2 Customer-focused results
3.1 Customer Expectation	5.2 WF Engagement	7.3 WF-Focused results
		7.4 Leadership and Governance results
		7.5 Financial and Market results

Path to Performance Excellence



Adapted from: Tang, V. & Bauer, R. (1995). *Competitive Dominance*



From Baldrige Performance Excellence Program. 2015. *2015–2016 Baldrige Excellence Framework: A Systems Approach to Improving Your Organization's Performance (Education)*. Gaithersburg, MD: U.S. Department of Commerce, National Institute of Standards and Technology. <http://www.nist.gov/baldrige>.

requirements

Engaged Customers

Meet → Delight

Leadership

Engaged Workers

The Integrated Management System (IMS)

Strategy

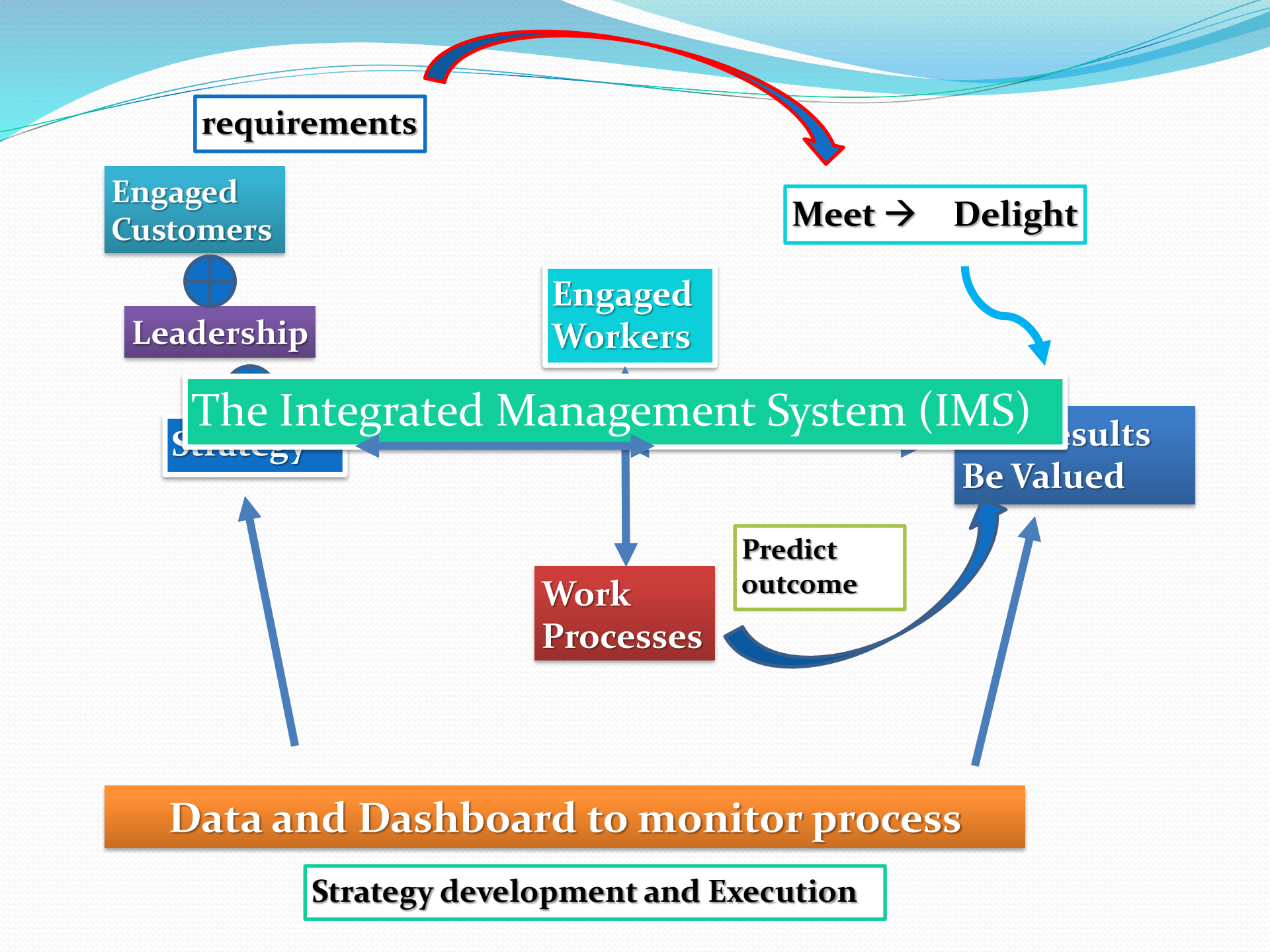
Results
Be Valued

Work Processes

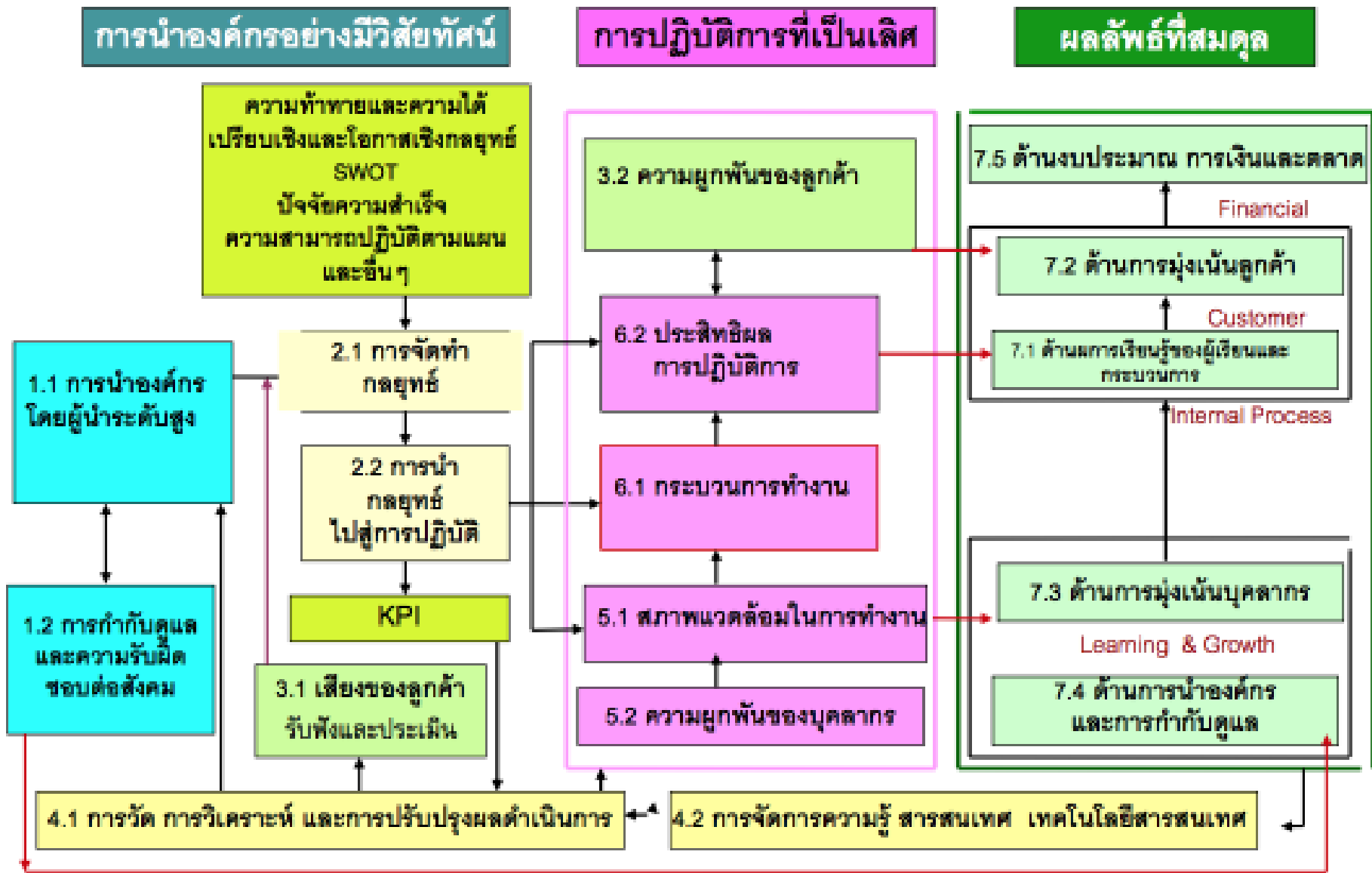
Predict outcome

Data and Dashboard to monitor process

Strategy development and Execution



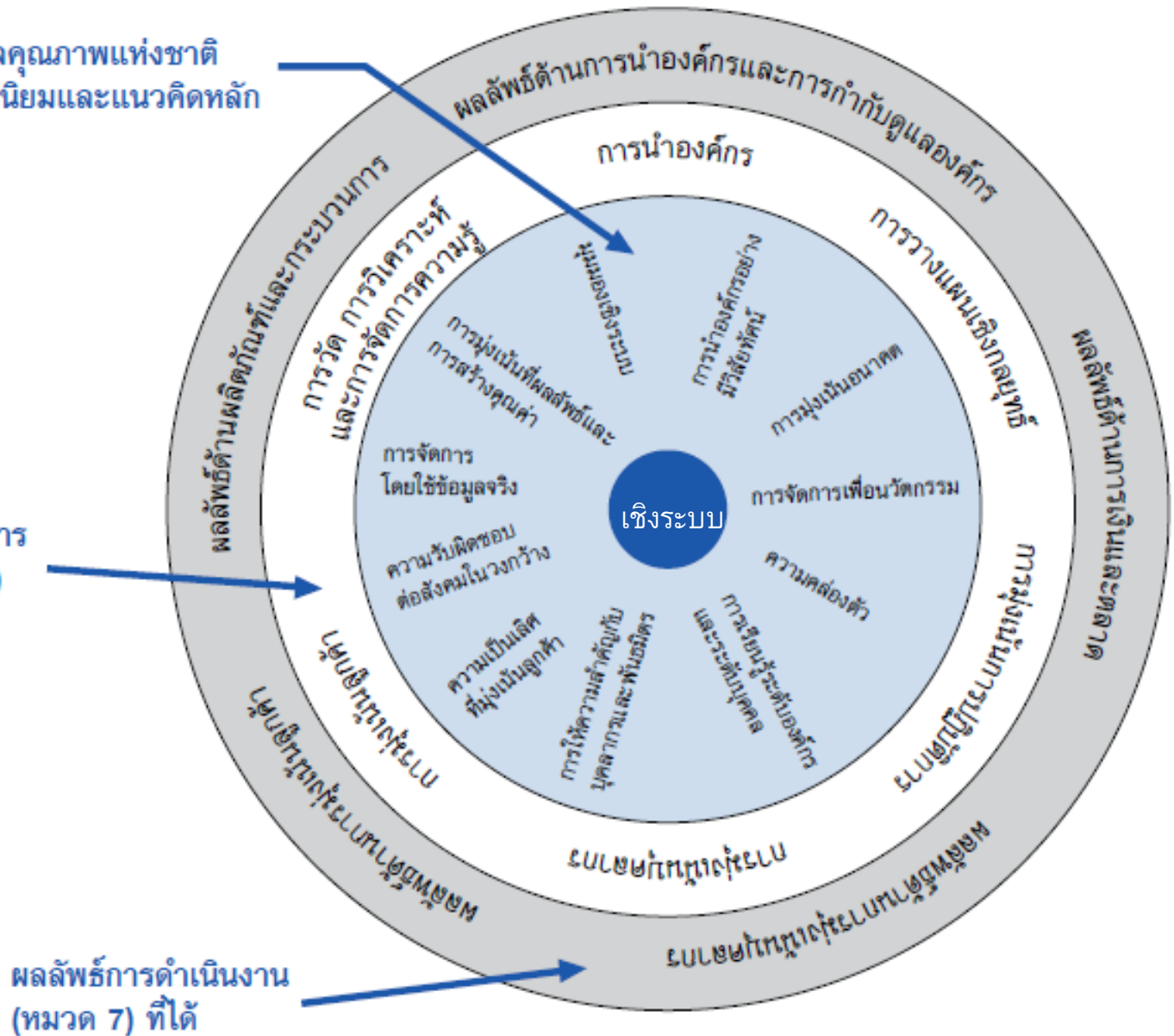
ระบบการจัดการองค์การตามแนวทางของเกณฑ์ EdPEx



ความสัมพันธ์ของค่านิยมและแนวคิดหลัก

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ
สร้างจากค่านิยมและแนวคิดหลัก

ซึ่งถูกฝังลึกในกระบวนการ
ที่เป็นระบบ (หมวด 1-6)



สองมิติในการประเมิน EdPex

- **มิติกระบวนการ** หมายถึง วิธีที่องค์กรใช้และปรับปรุงเพื่อตอบสนองข้อกำหนดต่าง ๆ ของหัวข้อในหมวด 1-6
- **มิติผลลัพธ์** หมายถึง ผลผลิต และผลลัพธ์ขององค์กร ในการบรรลุตามในการบรรลุตามข้อกำหนดในหัวข้อ 7.1 – 7.5

เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

โครงสร้างองค์การ

หมวดที่ 1 การนำองค์การ	120 คะแนน
หมวดที่ 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์	85 คะแนน
หมวดที่ 3 การมุ่งเน้นลูกค้า	85 คะแนน
หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	85 คะแนน
หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นบุคลากร	85 คะแนน
หมวดที่ 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ	85 คะแนน
หมวดที่ 7 ผลลัพธ์	<u>450 คะแนน</u>
	<u>1,000 คะแนน</u>

รางวัล

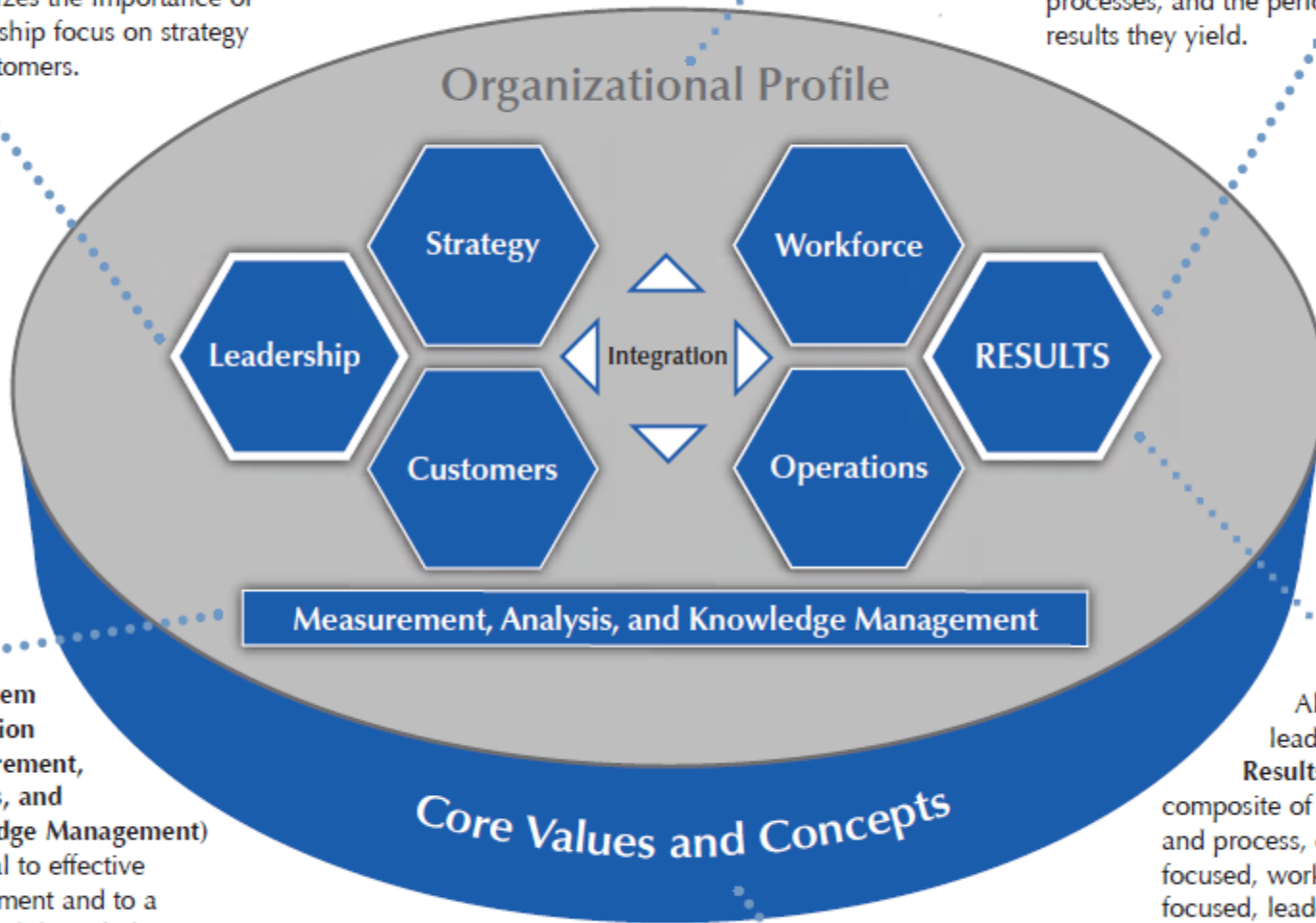
- > 350 คะแนน Thailand Quality Class (TQC)
- > 650 คะแนน Thailand Quality Award (TQA)

EdPEX Criteria

The **leadership triad (Leadership, Strategy, and Customers)** emphasizes the importance of a leadership focus on strategy and customers.

The **Organizational Profile** sets the context for your organization. It serves as the background for all you do.

The **results triad (Workforce, Operations, and Results)** includes your workforce-focused processes, your key operational processes, and the performance results they yield.



The system foundation (**Measurement, Analysis, and Knowledge Management**) is critical to effective management and to a fact-based, knowledge-driven, agile system for improving performance and competitiveness.

The basis of the Criteria is a set of **Core Values and Concepts** that are embedded in high-performing organizations (see pages 39–43).

All actions lead to **Results**—a composite of product and process, customer-focused, workforce-focused, leadership and governance, and financial and market results.

ส่วนประกอบพื้นฐานในการประเมิน (SAR)

- โครงร่างองค์กร (Organizational Profile, OP)
 - พื้นฐานด้านสภาพแวดล้อมขององค์กร
 - ความสัมพันธ์กับกลุ่มต่าง ๆ ในระดับองค์กร
 - สภาพการแข่งขันและความท้าทาย
- ระบบปฏิบัติการทั้ง 6 ส่วน (System Operation)
 - ระบบผู้นำ การวางแผนกลยุทธ์ การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด การวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลากร การจัดการกระบวนการ
- ผลลัพธ์ (Results)
 - ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ด้านการมุ่งเน้นบุคคลากร ด้านการนำองค์กร และธรรมาภิบาล ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด

เนื้อหาเกณฑ์ (Criteria)

- การนำองค์การ
- 1.1 การนำองค์การโดยผู้นำระดับสูง 70 คะแนน
- 1.2 ธรรมชาติและความรับผิดชอบต่อสังคม 50 คะแนน
- การวางแผนกลยุทธ์
- 2.1 การจัดทำกลยุทธ์ 45 คะแนน
- 2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ 40 คะแนน
- การมุ่งเน้นลูกค้า
- 3.1 เสียงของลูกค้า 40 คะแนน
- 3.2 ความผูกพันของลูกค้า 45 คะแนน

เนื้อหาเกณฑ์ (Criteria) ต่อ

- การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้
- 4.1 การวัด การวิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินงาน 45 คะแนน
- 4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยี 45 คะแนน
- การมุ่งเน้นบุคลากร

- 5.1 สภาพแวดล้อมในการทำงาน 40 คะแนน
- 5.2 ความผูกพันของบุคลากร 45 คะแนน
- การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

- 6.1 กระบวนการทำงาน 45 คะแนน
- 6.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติการ 40 คะแนน

เนื้อหาเกณฑ์ (Criteria) ต่อ

- ผลลัพธ์
- 7.1 ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ 120 คะแนน
- 7.2 ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า 85 คะแนน
- 7.3 ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร 85 คะแนน
- 7.4 ด้านการนำองค์การและธรรมาภิบาล 80 คะแนน
- 7.5 ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด 80 คะแนน

ภาพรวมขององค์กร



ต้องเชื่อมโยงระหว่างกันตั้งแต่ โครงสร้างองค์กร - กระบวนการ - ผลลัพธ์
ไม่ใช่การดำเนินการแยกส่วนที่แต่ละหน่วยงานต่างคนต่างทำ
การไม่สอดคล้องประสานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

โครงสร้างองค์กร

คือ ภาพรวมของสถาบัน และสภาวะแวดล้อมเชิงกลยุทธ์

P.1 ลักษณะองค์กร (Organizational Description)

- ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร (Organizational Environment)
- ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร (Organizational Relationships)

P.2 สถานการณ์ของสถาบัน (Organizational Situation)

- ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน (Competitive Environment)
- ข. บริบทเชิงกลยุทธ์ (Strategic Context)
- ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ (PERFORMANCE Improvement System)

13 คำถามหลักของโครงการองค์กร

1. หลักสูตร การบริการที่สำคัญคืออะไรความสำคัญเชิงเปรียบเทียบต่อความสำเร็จของคณะคืออะไร การจัดหลักสูตร บริการต่างๆ มีวิธีการอย่างไร
2. วิสัยทัศน์/พันธกิจ/ ค่านิยม และสมรรถนะหลักองค์กร คืออะไร (**วัฒนธรรมองค์กร**)
3. จำนวนบุคลากรและการจำแนกเป็นกี่กลุ่ม และแต่ละกลุ่มมีความต้องการหลักอะไร
4. อาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ ที่สำคัญมีอะไรบ้าง 5. กฎระเบียบ/ข้อบังคับ/มาตรฐานสำคัญที่ต้องปฏิบัติตามมีอะไรบ้าง
6. โครงสร้างองค์กรและกลไกการกำกับดูแลองค์กรเป็นอย่างไร (**ระบบการนำองค์กร**)
7. กลุ่มผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนตลาดที่สำคัญมีกี่กลุ่ม แต่ละกลุ่มมีความต้องการที่สำคัญอะไรบ้าง
8. ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือหลักมีใครบ้าง กลุ่มเหล่านั้นมีบทบาทอย่างไรต่อระบบงาน การส่งเสริมขีดความสามารถของคณะอย่างไร รวมถึงข้อกำหนดในการทำงานร่วมกัน
9. ลำดับการแข่งขันในปัจจุบันเป็นอย่างไร
10. การเปลี่ยนแปลงสำคัญอะไรที่กำลังเกิดขึ้น และอาจส่งผลกระทบต่อภารกิจการดำเนินการของคณะ
11. แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและเชิงแข่งขัน
12. ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ของคณะคืออะไร
13. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการและสร้างนวัตกรรมของคณะมีอะไรบ้าง

ความเชื่อมโยงระหว่างโครงสร้างองค์กรกับการดำเนินการในเรื่องต่างๆ

โครงสร้างองค์กร	การนำองค์กร	กลยุทธ์	ลูกค้า	การวัดฯ	บุคลากร	การปฏิบัติการ
1. ผลิตภัณฑ์						
2. พันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยม						
3. ลักษณะโดยรวมของบุคลากร						
4. สินทรัพย์						
5. กฎระเบียบข้อบังคับ						
6. โครงสร้างองค์กร						
7. ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						
8. ผู้ส่งมอบและพันธมิตร						
9. ลำดับในการแข่งขัน						
10. การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน						
11. แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ						
12. บริบทเชิงกลยุทธ์						
13. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ						

รูปแบบหัวข้อของเกณฑ์ EdPEX

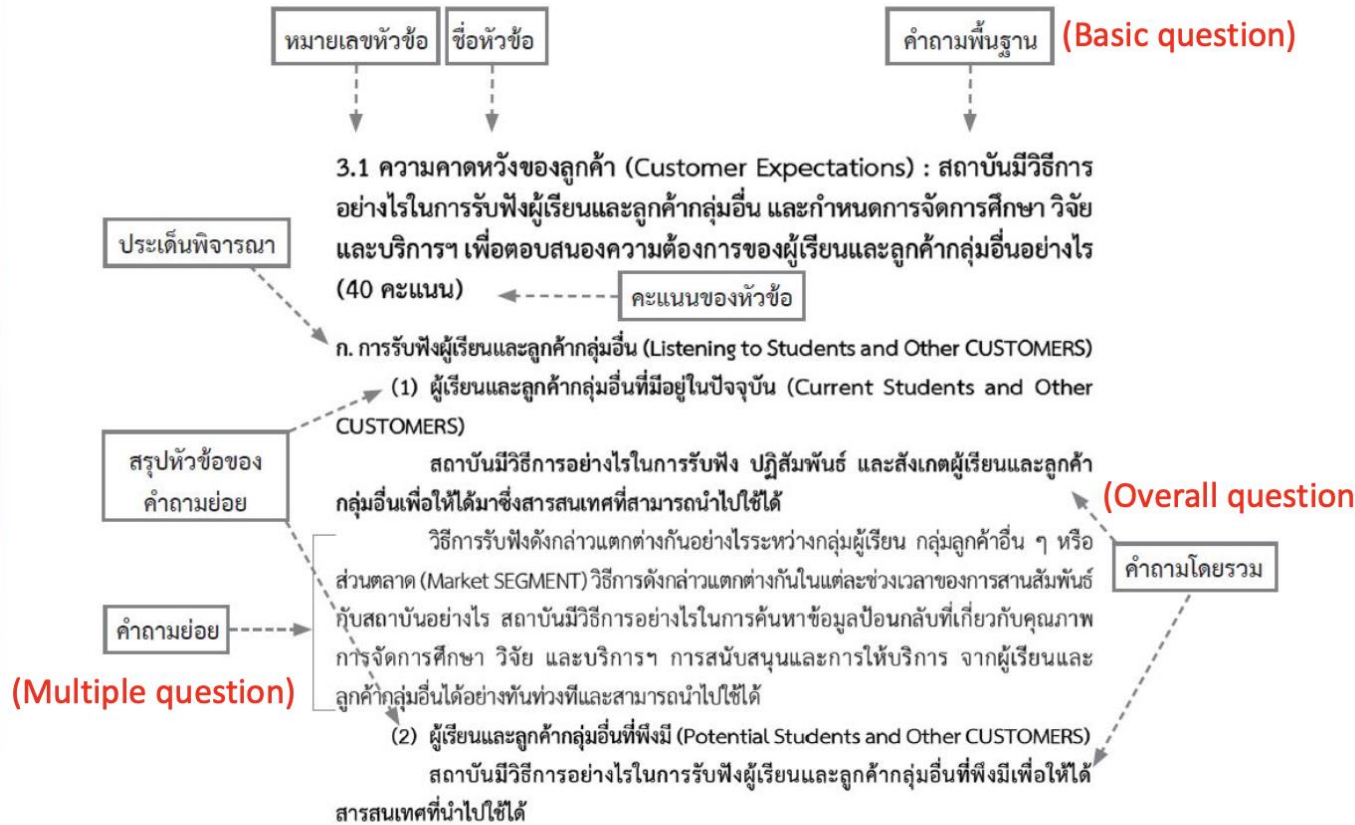
- ข้อกำหนดพื้นฐาน (Basic Requirements)
- ข้อกำหนดโดยรวม (Overall Requirements)
- ข้อกำหนดต่าง ๆ (Multiple Requirements)



เกณฑ์คุณภาพการศึกษา เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปี 2563-2566



เริ่มมาจาก
2019-2020 Baldrige Excellence Framework (Education)
Proven leadership and management practices for high performance



รูปแบบของเกณฑ์รายหัวข้อ
(หน้า 21)



การประเมินกระบวนการ: ADLI

Approach (แนวทาง) :

เป็นระบบ : Definable + Repeatable + Measurable + Predictable

มีประสิทธิภาพ : ของกระบวนการที่ใช้

Deployment (การนำไปปฏิบัติ) :

การนำแนวทางไปปฏิบัติอย่างทั่วถึงทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสม่ำเสมอ

Learning (การเรียนรู้) :

การประเมินกระบวนการอย่างเป็นระบบ

การปรับปรุง และกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงผ่านการสร้างนวัตกรรม

และแลกเปลี่ยนเรียนรู้

Integration (การบูรณาการ):

ความสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร

ความสอดคล้องและกลมกลืนกับแผนงาน กระบวนการ และผลลัพธ์

การประเมินกระบวนการหมวด 1.1

Factor	0-5%	10-25%	30-45%	50-65%	70-85%	90-100%
Approach	No Systematic Approach to item questions is evident; information is anecdotal.	The beginning of a systematic approach to the <u>basic question</u> of the item is evident.	An effective, systematic approach, responsive to the <u>basic question</u> of the item, is evident.	An effective, systematic approach, responsive to the <u>overall questions</u> of the item, is evident.	An effective, systematic approach, responsive to the <u>multiple questions</u> of the item, is evident.	An effective, systematic approach, fully responsive to the <u>multiple questions</u> of the item, is evident.

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership) : ผู้นำระดับสูงนำองค์กรอย่างไร (70 คะแนน)

ก. วิสัยทัศน์และค่านิยม (VISION and VALUES)

(1) กำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม (VISION and VALUES)

ผู้นำระดับสูง (SENIOR LEADERS) ดำเนินการอย่างไรในการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม

ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมสู่การปฏิบัติ โดยผ่านระบบการนำองค์กร (LEADERSHIP SYSTEM) ไปยังบุคลากร ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการที่สำคัญ ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ *) การปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูงแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมของสถาบันอย่างไร

(2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม (Promoting Legal and ETHICAL BEHAVIOR)

การปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูงแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรมอย่างไร

ผู้นำระดับสูงสร้างสภาวะแวดล้อมในสถาบันเพื่อสิ่งเหล่านี้ได้อย่างไร

ข. การสื่อสาร (Communication)

ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากร (WORKFORCE) ทั้งทั้งสถาบัน คู่ความร่วมมือสำคัญที่เป็นทางการ ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นที่สำคัญ

ผู้นำระดับสูงดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้

- กระตุ้นให้เกิดการสื่อสารสองทางที่ตรงไปตรงมา
- สื่อสารให้ทราบถึงการตัดสินใจที่สำคัญและความจำเป็นต่อการเปลี่ยนแปลงของสถาบัน

ค. พันธกิจและผลการดำเนินการของสถาบัน (MISSION and Organizational PERFORMANCE)

(1) การสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ (Creating an Environment for Success)

ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อให้สถาบันประสบความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

ผู้นำระดับสูงดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้

- สร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อให้เกิดการบรรลุพันธกิจ
- สร้างและเสริมสร้างให้เกิดวัฒนธรรมองค์กร และวัฒนธรรมที่ส่งเสริมความผูกพันของผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และบุคลากร
- พัฒนาให้เกิดความคล่องตัวของสถาบัน ความรับผิดชอบ การเรียนรู้ระดับองค์กร และระดับบุคคล นวัตกรรม และความกล้าที่จะเสี่ยงโดยประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน (INTELLIGENT RISK taking)
- มีส่วนร่วมในการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง และการพัฒนาผู้นำในอนาคตของสถาบัน

(2) การทำให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างจริงจัง (Creating a Focus on Action)

ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการทำให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างจริงจังเพื่อให้บรรลุพันธกิจของสถาบัน

ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในเรื่องต่อไปนี้

- ทำให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างจริงจังที่ทำให้เกิดการปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน
- กำหนดเรื่องที่จะต้องทำ
- ในการตั้งความคาดหวังต่อผลการดำเนินการ ได้พิจารณาถึงการสร้างคุณค่าและทำให้เกิดความสมดุลของคุณค่า ระหว่างผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ
- แสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบส่วนตนต่อการดำเนินการของสถาบัน

- แสดงบทบาทโดยตรงในการจูงใจบุคลากรเพื่อให้มีผลการดำเนินการที่ดีให้ความสำคัญกับผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และมุ่งเน้นการเรียนรู้ของผู้เรียน



1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง: Senior Leadership

- How do senior leaders set your organization's **vision and values**?
- How do senior leaders' actions demonstrate their **commitment to legal and ethical behavior**?

นำ
ทำให้ดู

มุ่งเน้น
ผลสำเร็จ

สื่อสาร-รับฟัง

- How do senior leaders create **an environment for success** now and in the future?
- How do senior leaders create a **focus on action** that will achieve the organization's **mission**?

- How do senior leaders communicate with and engage the entire **workforce, key partners, and key customers**?



1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง: Senior Leaders

Basic question

ผู้นำระดับสูง
นำองค์กรอย่างไร

Overall questions

ผู้นำระดับสูง (SENIOR LEADERS) ดำเนินการอย่างไรในการกำหนดวิสัยทัศน์ และค่านิยม

Multiple questions

- ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมสู่การปฏิบัติโดยผ่านระบบการนำองค์กร (LEADERSHIP SYSTEM) ไปยังบุคลากรผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการที่สำคัญ ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ
- การปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูงแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมของสถาบันอย่างไร

ผู้นำระดับสูง.....



1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง: Senior Leaders

Basic question

ผู้นำระดับสูง
นำองค์กรอย่างไร

Overall questions

ผู้นำระดับสูง (SENIOR LEADERS) ดำเนินการอย่างไรในการกำหนดวิสัยทัศน์ และค่านิยม

Multiple questions

- ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมสู่การปฏิบัติโดยผ่านระบบการนำองค์กร (LEADERSHIP SYSTEM) ไปยังบุคลากรผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการที่สำคัญ ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ
- การปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูงแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมของสถาบันอย่างไร

ผู้นำระดับสูง.....



1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง: Senior Leaders

Basic question

ผู้นำระดับสูง
นำองค์กร
อย่างไร

Overall questions

การปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูง
แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการ
ประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและ
อย่างมีจริยธรรมอย่างไร

Multiple questions

ผู้นำระดับสูงสร้างสภาวะแวดล้อมใน
สถาบันเพื่อสิ่งเหล่านี้ได้อย่างไร

ผู้นำระดับสูง.....



1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง: Senior Leaders

Basic question

ผู้นำระดับสูง
นำองค์กร
อย่างไร

Overall questions

ผู้นำระดับสูงดำเนินการ
อย่างไรในการสื่อสารและ
สร้างความผูกพันกับ
บุคลากร (WORKFORCE)
ทั่วทั้งสถาบัน คู่ความ
ร่วมมือสำคัญที่เป็น
ทางการ ผู้เรียน และ
ลูกค้ากลุ่มอื่นที่สำคัญ

Multiple questions

ผู้นำระดับสูงดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้อย่างไร

- กระตุ้นให้เกิดการสื่อสารสองทางที่ตรงไปตรงมา
- สื่อสารให้ทราบถึงการตัดสินใจที่สำคัญและความจำเป็นต่อการเปลี่ยนแปลงของสถาบัน
- แสดงบทบาทโดยตรงในการจูงใจบุคลากรเพื่อให้มีผลการดำเนินการที่ดี ให้ความสำคัญกับผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และมุ่งเน้นการเรียนรู้ของผู้เรียน

ผู้นำระดับสูง.....



1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง: Senior Leaders

Basic question

ผู้นำ
ระดับสูง
นำองค์กร
อย่างไร

Overall questions

ผู้นำระดับสูงดำเนินการ
อย่างไรในการสร้าง
สภาวะแวดล้อมเพื่อทำ
ให้สถาบันประสบ
ความสำเร็จทั้งใน
ปัจจุบันและในอนาคต

Multiple questions

ผู้นำระดับสูงดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้อย่างไร

- สร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อให้เกิดการบรรลุพันธกิจ
- สร้างและเสริมสร้างให้เกิดวัฒนธรรมองค์กร และวัฒนธรรมที่ส่งเสริมความผูกพันของผู้เรียน ลูกค้ายกลุ่มอื่น และบุคลากร
- พัฒนาให้เกิดความคล่องตัวของสถาบัน ความรับผิดชอบ การเรียนรู้ ระดับองค์กรและระดับบุคคล นวัตกรรม และความกล้าที่จะเสี่ยงโดยประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน (INTELLIGENT RISK taking)
- มีส่วนร่วมในการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง และการพัฒนาผู้นำในอนาคตของสถาบัน

ผู้นำระดับสูง.....



1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง: Senior Leaders

Basic question

ผู้นำระดับสูง
นำองค์กร
อย่างไร

Overall questions

ผู้นำระดับสูง
ดำเนินการอย่างไรใน
การทำให้เกิดการ
มุ่งเห็นการปฏิบัติ
อย่างจริงจังเพื่อให้
บรรลุพันธกิจของ
สถาบัน

Multiple questions

- ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในเรื่องต่อไปนี้
- ทำให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างจริงจัง ที่ทำให้เกิดการปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน
 - กำหนดเรื่องที่เป็นต้องทำ
 - ในการตั้งความคาดหวังต่อผลการดำเนินการ ได้พิจารณาถึงการสร้างคุณค่าและทำให้เกิดความสมดุลของคุณค่าระหว่างผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ
 - แสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบส่วนตนต่อการดำเนินการของสถาบัน

ผู้นำระดับสูง.....



การประเมินกระบวนการหมวด 1.1

Factor	0-5%	10-25%	30-45%	50-65%	70-85%	90-100%
Approach	No Systematic Approach to item questions is evident; information is anecdotal.	The beginning of a systematic approach to the <u>basic question</u> of the item is evident.	An <u>effective, systematic approach</u> , responsive to the <u>basic question</u> of the item, is evident.	An <u>effective, systematic approach</u> , responsive to the <u>overall questions</u> of the item, is evident.	An <u>effective, systematic approach</u> , responsive to the <u>multiple questions</u> of the item, is evident.	An <u>effective, systematic approach</u> , fully responsive to the <u>multiple questions</u> of the item, is evident.
Criteria	<p>ผู้นำระดับสูงนำองค์กรอย่างไร</p> <ul style="list-style-type: none"> • ผู้นำระดับสูง (SENIOR LEADERS) ดำเนินการอย่างไรในการกำหนดวิสัยทัศน์ และค่านิยม • การปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูงแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรมอย่างไร • ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากร (WORKFORCE) ทั่วทั้งสถาบัน • ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการสร้างสถานะผู้นำที่มีความร่วมมือสำคัญที่เป็นทางการ ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นที่สำคัญ • ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อให้สถาบันประสบความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและในอนาคต • ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการทำให้เกิดการมองเห็นการปฏิบัติอย่างจริงจังเพื่อให้บรรลุพันธกิจของสถาบัน 				<p>Multiple Questions</p>	

1. การนำองค์การ (120 คะแนน)

1.1 การนำองค์การโดยผู้นำระดับสูง : ผู้นำระดับสูงนำสถาบันอย่างไร

- ให้อธิบายถึงการที่ผู้นำระดับสูงปฏิบัติด้วยตนเองในการชี้นำและทำให้สถาบันมีความยั่งยืน วิธีการที่ผู้นำระดับสูงสร้างบรรยากาศเพื่อให้ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นมีความผูกพันกับสถาบัน เพื่อสร้างนวัตกรรมและทำให้มีผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ รวมทั้งอธิบายวิธีการที่ผู้นำระดับสูงสื่อสารกับบุคลากร ผู้เรียนและลูกค้ำที่สำคัญกลุ่มอื่น

1.1 การนำองค์การโดยผู้นำระดับสูง (70 คะแนน)

a. วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ

1) วิสัยทัศน์ และ ค่านิยม

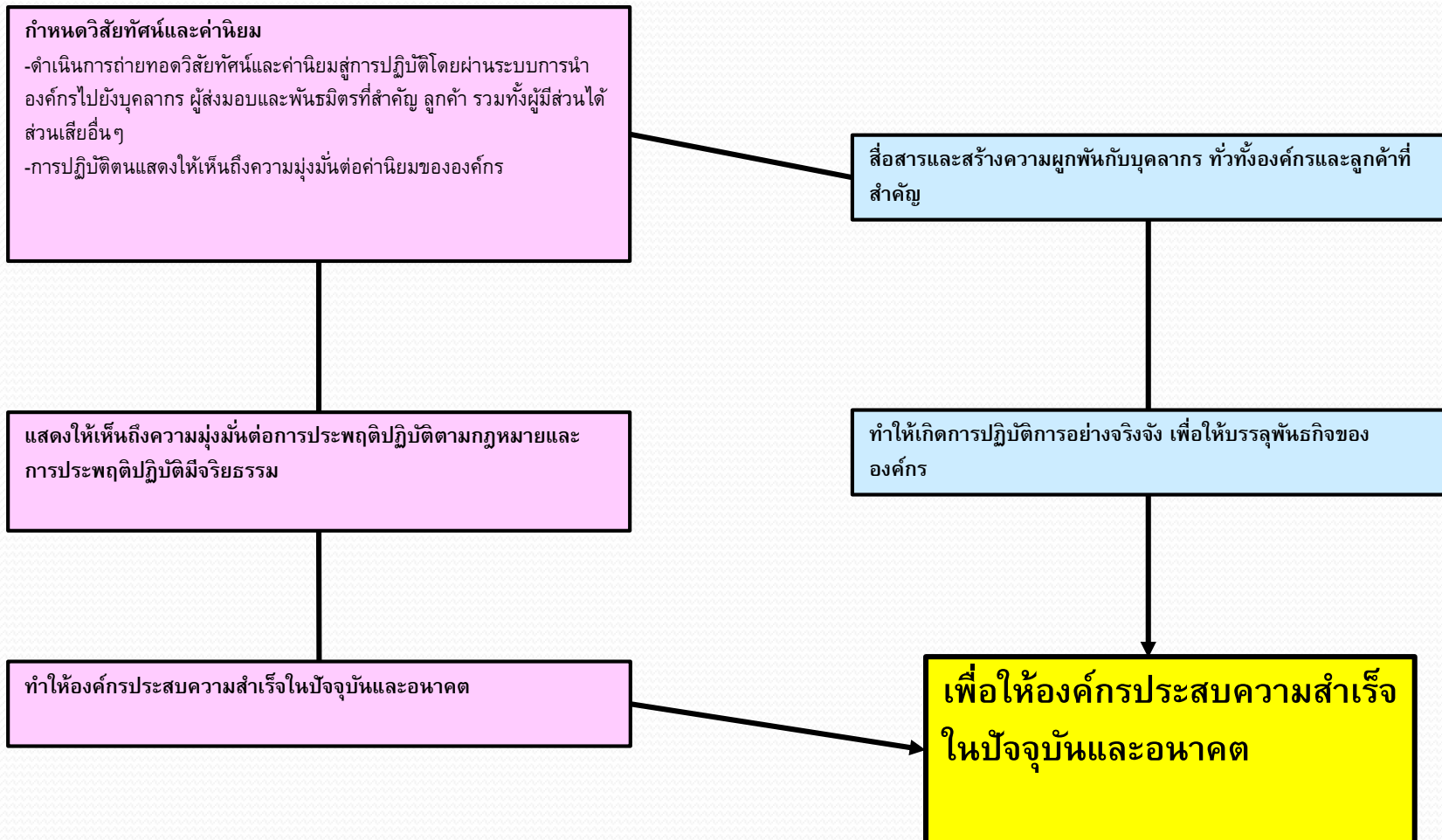
2) การส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่ถูกต้องกฎหมายและมีจริยธรรม

3) การสร้างสถาบันให้มีความยั่งยืน

b. การสื่อสารและผลการดำเนินการขององค์การ 1) การสื่อสาร

2) การมุ่งเน้นการปฏิบัติ

1.1 Senior Leadership



1. การนำองค์การ (ต่อ)

1.2 ธรรมเนียมปฏิบัติและความรับผิดชอบต่อสังคม : สถาบันดำเนินการอย่างไรในเรื่องการกำกับดูแล และทำให้บรรลุผลด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

- ให้อธิบายถึงแนวทางที่สถาบันใช้เพื่อให้เกิดระบบธรรมเนียมปฏิบัติ และแนวทางการปรับปรุงระบบการนำองค์การ อธิบายวิธีการที่สถาบันสร้างความมั่นใจว่ามีการดำเนินการอย่างถูกต้องตามกฎหมายและมีจริยธรรม สอดคล้องต่อความรับผิดชอบต่อสังคมที่สถาบันพึงมีและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

1.2 ธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม (50 คะแนน)

a. ระบบธรรมาภิบาลขององค์กร

- 1) ระบบธรรมาภิบาล
- 2) การประเมินผลการปฏิบัติงาน

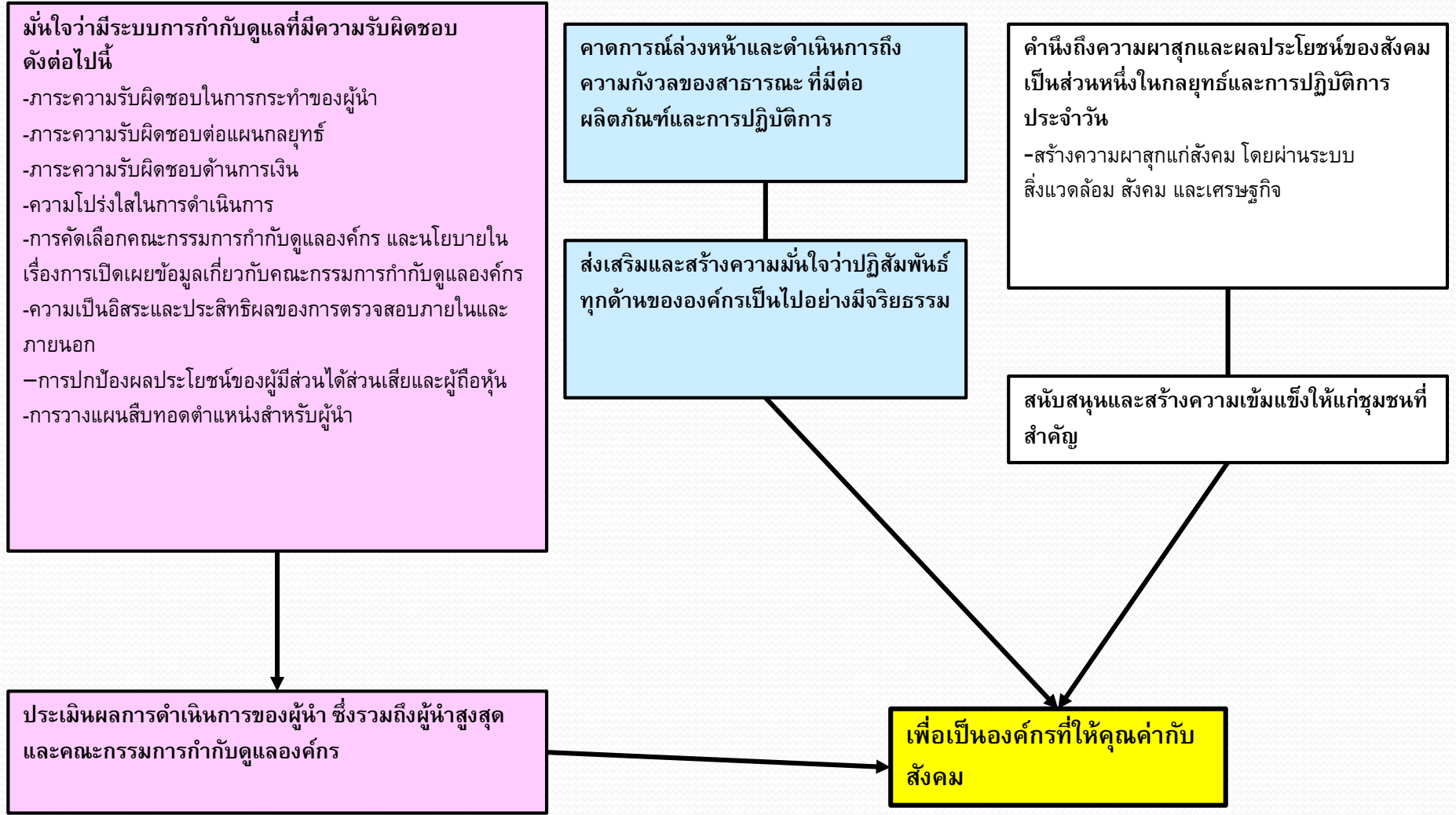
b. พฤติกรรมที่ถูกต้องกฎหมาย และมีจริยธรรม

- 1) การประพฤติปฏิบัติที่ถูกต้องตามกฎหมาย การปฏิบัติตามระเบียบ และการได้รับการรับรองตามมาตรฐาน
- 2) พฤติกรรมที่มีจริยธรรม

c. ความรับผิดชอบต่อสังคม และการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

- 1) ความผาสุกของสังคม
- 2) การสนับสนุนชุมชน

1.2 Governance and Societal Responsibilities



2. การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (85 คะแนน)

2.1 การจัดทำกลยุทธ์ : องค์กรจัดทำกลยุทธ์อย่างไร

- ให้อธิบายถึงการสร้างกลยุทธ์ของสถาบัน ที่ให้ความสำคัญต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และเสริมสร้างความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์และโอกาสเชิงกลยุทธ์ รวมทั้งอธิบายวิธีการที่สถาบันใช้ตัดสินใจเกี่ยวกับระบบงานที่สำคัญ ให้สรุประบบงานที่สำคัญและวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ และเป้าประสงค์ที่เกี่ยวข้อง

2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (45 คะแนน)

a. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

- 1) กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์
- 2) นวัตกรรม
- 3) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์
- 4) ระบบงานและสมรรถนะหลักของสถาบัน

b. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

- 1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์
- 2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

2.1 Strategy Development

รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล และพัฒนาสารสนเทศ

- ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์
- ความเสี่ยงที่คุกคามต่อความสำเร็จในอนาคตขององค์กร
- ความเปลี่ยนแปลงที่มีโอกาสจะเกิดขึ้นด้านกฎระเบียบ ข้อบังคับ
- จุดบอดที่อาจเกิดขึ้นในกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์และสารสนเทศ
- ความสามารถขององค์กรในการนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ระบบงานที่สำคัญของ
องค์กร

กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์

- ขั้นตอนที่สำคัญของกระบวนการจัดทำกลยุทธ์
- ผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญ
- กรอบเวลาของการวางแผนระยะสั้นและระยะยาว

การกระตุ้นและทำให้เกิด
นวัตกรรม

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ และ
ตารางเวลา

เพื่อการเพิ่มขึ้นของ

- ผลการดำเนินการโดยรวม
- ความสามารถในการแข่งขัน
- ความสำเร็จในอนาคต

2. การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (ต่อ)

2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ : องค์กรนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติอย่างไร

- ให้อธิบายถึงวิธีการแปลงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ไปสู่แผนปฏิบัติการ ให้สรุป แผนปฏิบัติการ แสดงวิธีการนำไปสู่การปฏิบัติและตัววัดหรือตัวบ่งชี้ที่สำคัญของ ความก้าวหน้า รวมทั้งคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตของสถาบัน เปรียบเทียบ ตัววัดหรือตัวบ่งชี้กับคู่เทียบที่สำคัญ

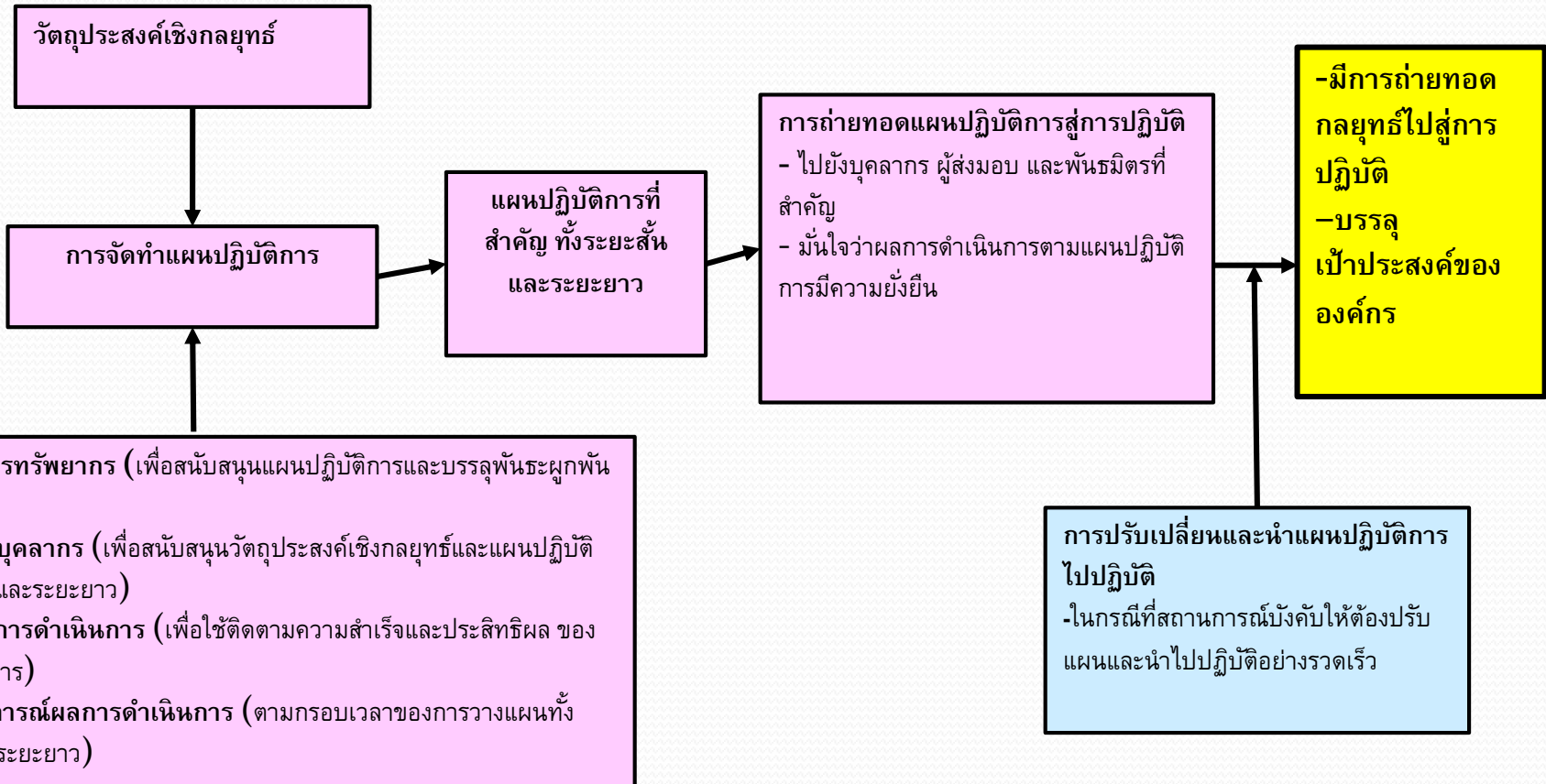
2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ (40 คะแนน)

a. การจัดทำแผนปฏิบัติการและนำไปสู่การปฏิบัติ

- 1) การจัดทำแผนปฏิบัติการ
- 2) การนำแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ
- 3) การจัดสรรทรัพยากร
- 4) แผนด้านบุคลากร
- 5) ตัววัดผลการดำเนินการ
- 6) การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

b. การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

2.2 Strategy Implementation



3. การมุ่งเน้นลูกค้า (85 คะแนน)

- 3.1 เสียงลูกค้า : องค์การมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมสารสนเทศจากผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น
- ให้อธิบายถึงวิธีการที่สถาบันรับฟังผู้เรียนและกลุ่มลูกค้าอื่น และการได้มาซึ่งสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจเหล่านั้น

3.1 เสี่ยงลูกค้า (40 คะแนน)

a. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

1) การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

2) การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นในอนาคต

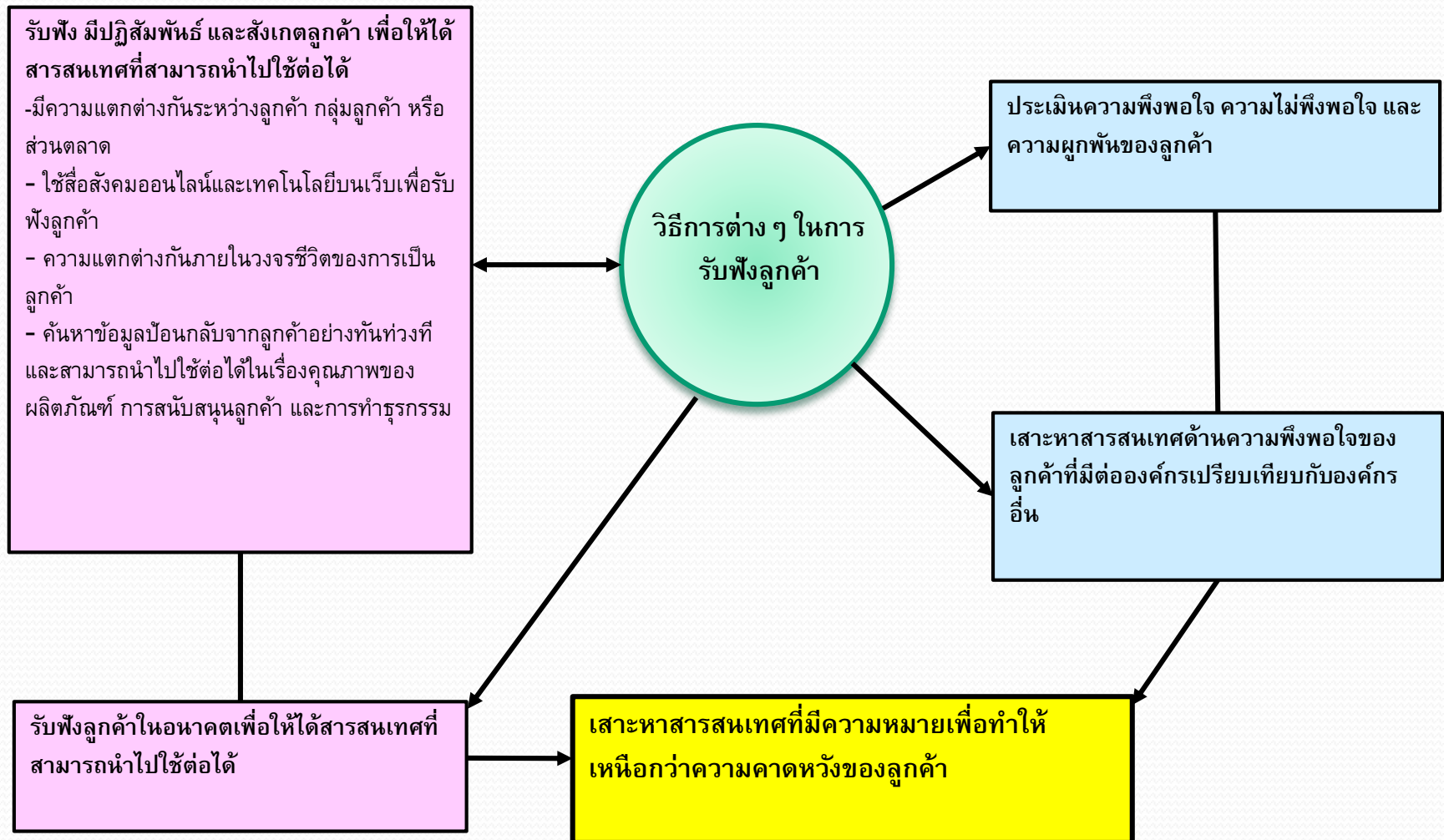
b. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

1) ความพึงพอใจและความผูกพัน

2) ความพึงพอใจเมื่อเทียบกับคู่แข่ง

3) ความไม่พึงพอใจ

3.1 Voice of the Customer



3. การมุ่งเน้นลูกค้า (ต่อ)

- 3.2 ความผูกพันของลูกค้า : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการตอบสนองความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เพื่อสร้างความผูกพันและความสัมพันธ์กับกลุ่มดังกล่าว
- ให้อธิบายถึงวิธีการที่สถาบันกำหนดหลักสูตรและบริการ และช่องทางการสื่อสารเพื่อสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น รวมทั้งวิธีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

3.2 ความผูกพันของลูกค้า (45 คะแนน)

a. หลักสูตรและบริการ รวมทั้งการสนับสนุนผู้เรียนและกลุ่มลูกค้าอื่น

1) หลักสูตรและบริการ

2) การสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

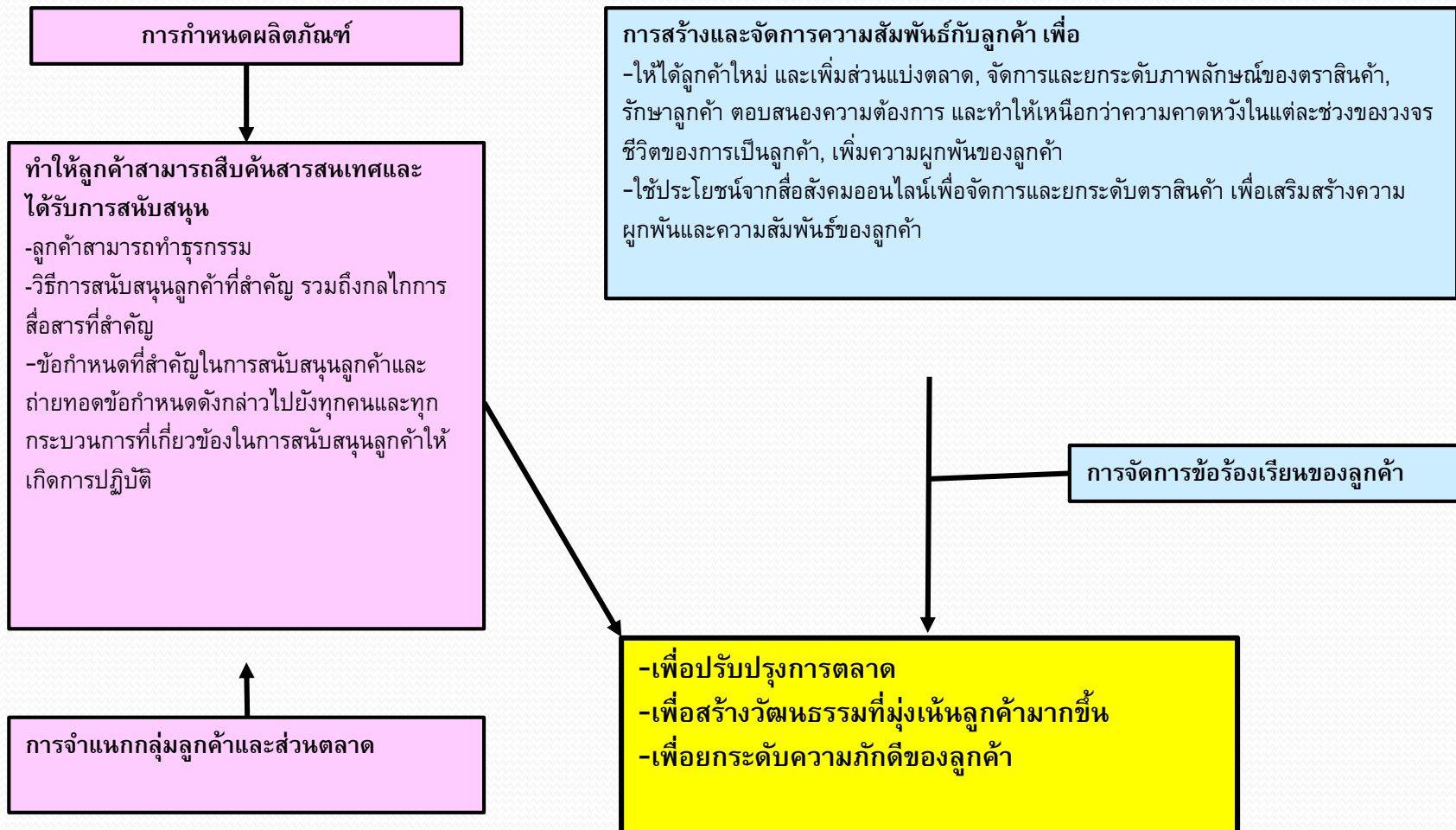
3) การจำแนกกลุ่ม/ประเภทของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

b. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

1) การจัดการความสัมพันธ์

2) การจัดการข้อร้องเรียน

3.2 Customer Engagement



4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (90 คะแนน)

- 4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร : องค์กรมีวิธีการ
อย่างไรในการวัด วิเคราะห์ และเพื่อนำมาปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร
- ให้อธิบายถึงวิธีการที่สถาบันใช้วัด วิเคราะห์ ทบทวน ตลอดจนปรับปรุงผลการ
ดำเนินการ โดยการใช้ข้อมูลและสารสนเทศในทุกระดับ และทุกส่วนงานของสถาบัน
รวมทั้งใช้ประโยชน์อย่างไรจากข้อมูลเทียบเคียงและข้อมูลลูกค้า เพื่อสนับสนุนการ
ตัดสินใจ

4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการ ขององค์การ (45 คะแนน)

a. การวัดผลการดำเนินการ

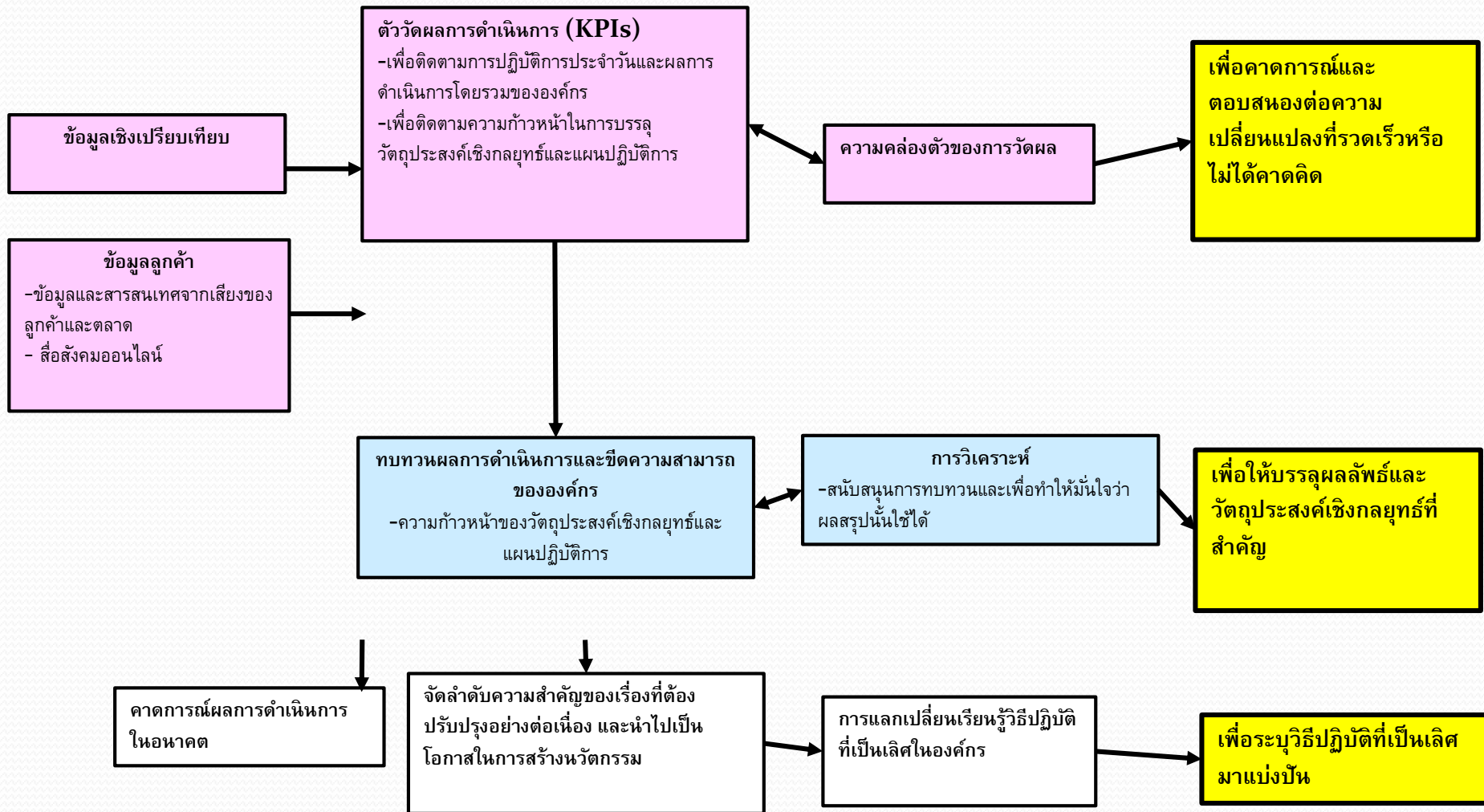
- 1) ตัววัดผลการดำเนินการ
- 2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ
- 3) ข้อมูลผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น
- 4) ความคล่องตัวของ การวัด

b. การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ

c. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

- 1) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ
- 2) ผลการดำเนินการในอนาคต
- 3) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม

4.1 Measurement, Analysis, and Improvement of Organizational Performance



4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (ต่อ)

4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ : สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดการสินทรัพย์ทางความรู้ของสถาบัน รวมทั้งสารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

- ให้อธิบายถึงวิธีการจัดการ และเพิ่มพูนสินทรัพย์ทางความรู้ และวิธีการเรียนรู้ของสถาบัน รวมทั้งวิธีการที่ทำให้มั่นใจว่า คุณภาพและความพร้อมของข้อมูลสารสนเทศ ซอฟต์แวร์ และฮาร์ดแวร์ตอบสนองต่อความต้องการในการใช้งานของบุคลากรผู้ส่งมอบความร่วมมืออย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยี

สารสนเทศ (45 คะแนน)

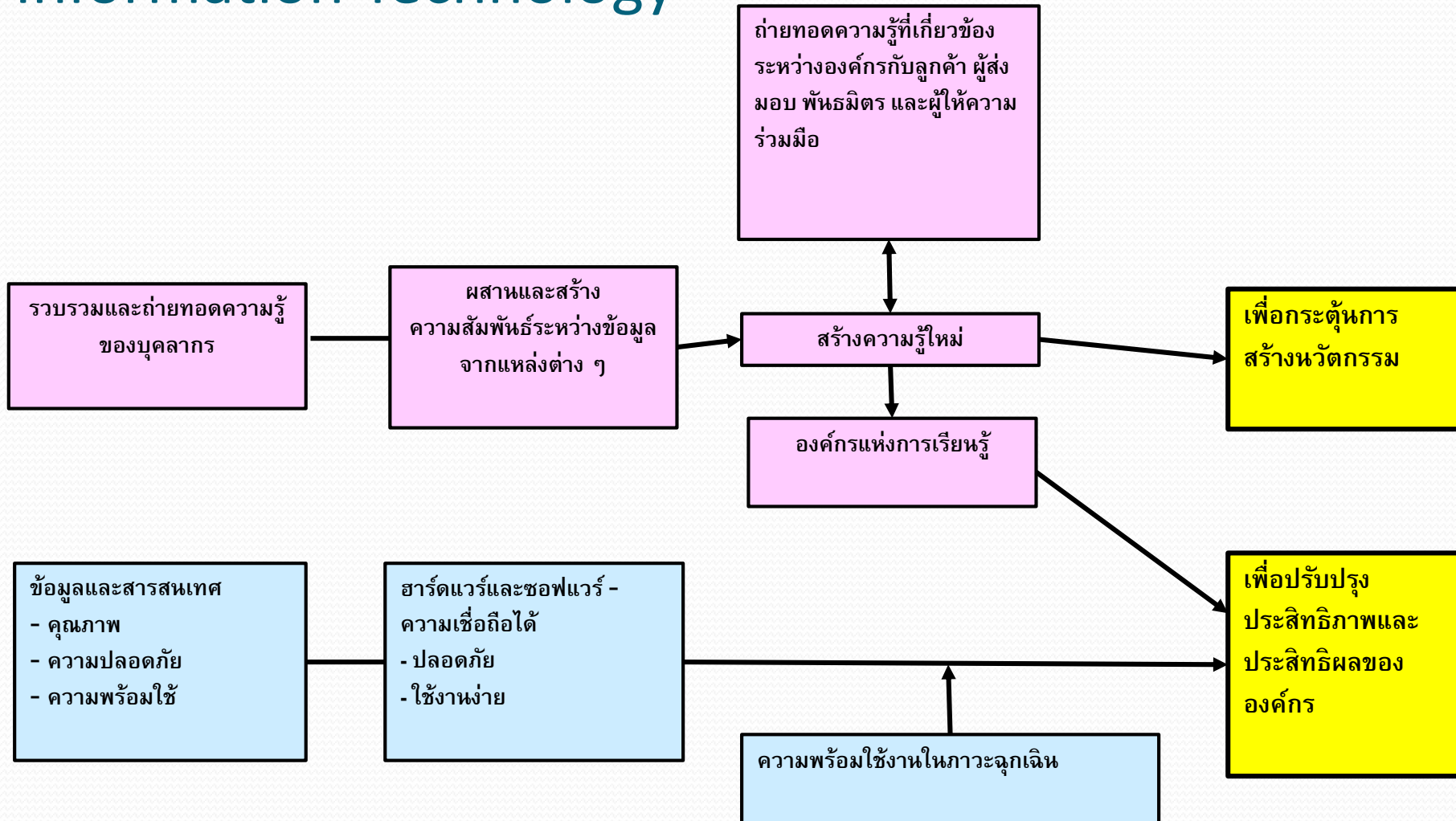
a. ความรู้ขององค์กร

- 1) การจัดการความรู้
- 2) การเรียนรู้ระดับองค์กร

b. ข้อมูล สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

- 1) คุณสมบัติของข้อมูลและสารสนเทศ
- 2) ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ
- 3) คุณสมบัติของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์
- 4) ความพร้อมใช้ในภาวะฉุกเฉิน

4.2 Knowledge Management, Information, and Information Technology



5. การมุ่งเน้นบุคลากร (85 คะแนน)

5.1 สภาพแวดล้อมในการทำงาน : สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีประสิทธิผลและสนับสนุนบุคลากร

- ให้อธิบายว่าสถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการบริหาร ขีดความสามารถ และ อัตรากำลัง เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ ให้อธิบายว่าสถาบันดำเนินการอย่างไร เพื่อรักษา บรรยากาศ ในการทำงาน ให้เกื้อหนุน และมีความมั่นคงต่อการทำงาน

5.1 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (40 คะแนน)

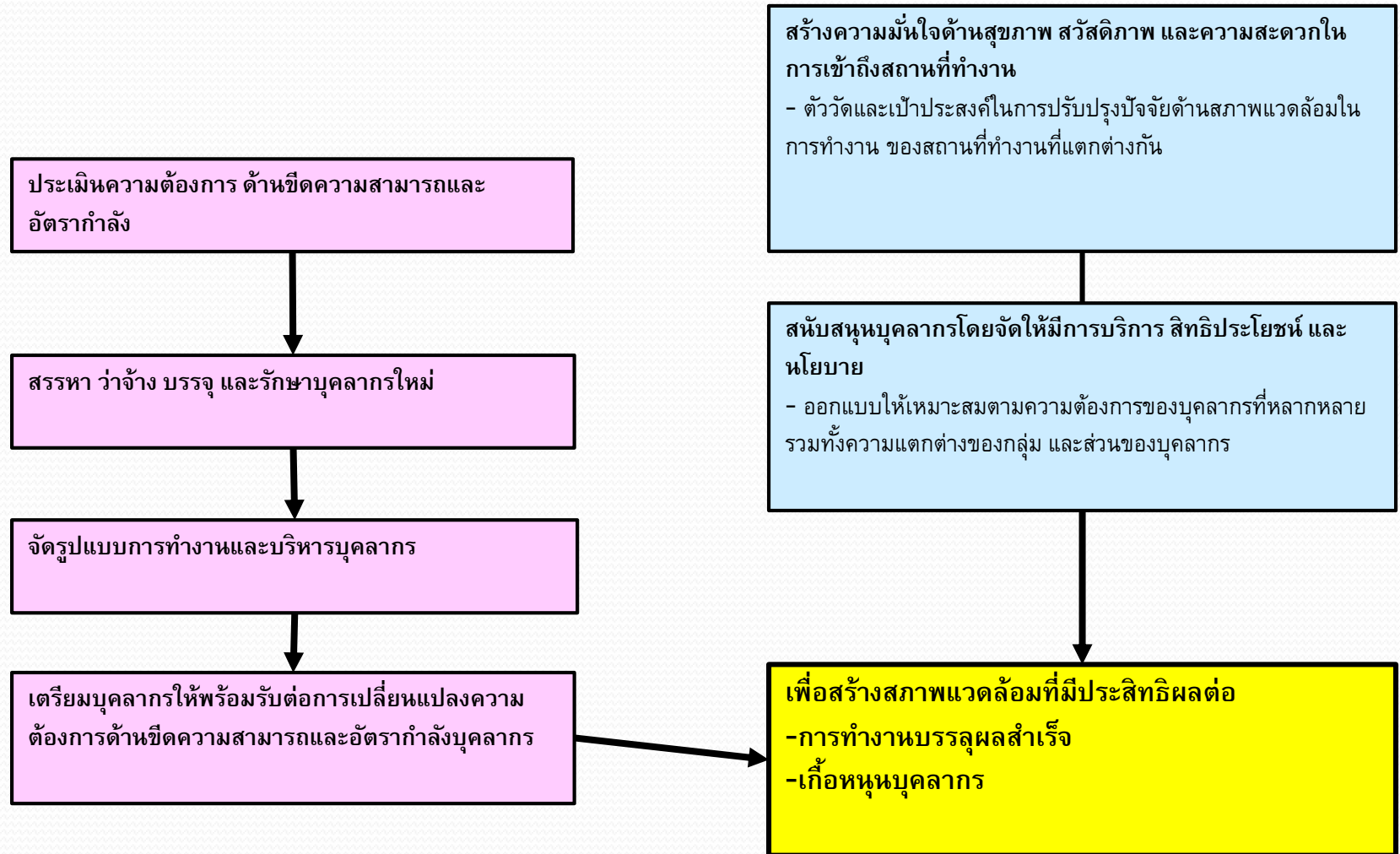
a. ขีดความสามารถและอัตรากำลัง

- 1) ขีดความสามารถและอัตรากำลัง
- 2) บุคลากรใหม่
- 3) การทำงานให้บรรลุผล
- 4) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

b. บรรยากาศการทำงาน

- 1) สภาพแวดล้อมของการทำงาน
- 2) สิทธิประโยชน์และนโยบายสำหรับบุคลากร

5.1 Workforce Environment



5. การมุ่งเน้นบุคลากร (ต่อ)

5.2 ความผูกพันของบุคลากร : สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับบุคลากร เพื่อให้บรรลุความสำเร็จทั้งในระดับองค์กรและระดับบุคคล

- ให้อธิบายว่าสถาบันพัฒนาบุคลากร ผู้บริหาร และผู้นำอย่างไร เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่โดดเด่น รวมถึงวิธีการที่สถาบันทำให้บุคลากรมีส่วนร่วมอย่างทুমเทในการปรับปรุงและสร้างนวัตกรรม

5.2 ความผูกพันของบุคลากร (45 คะแนน)

a. ผลการปฏิบัติการของบุคลากร

- 1) องค์ประกอบของความผูกพัน
- 2) วัฒนธรรมองค์กร
- 3) การจัดการผลการดำเนินการ

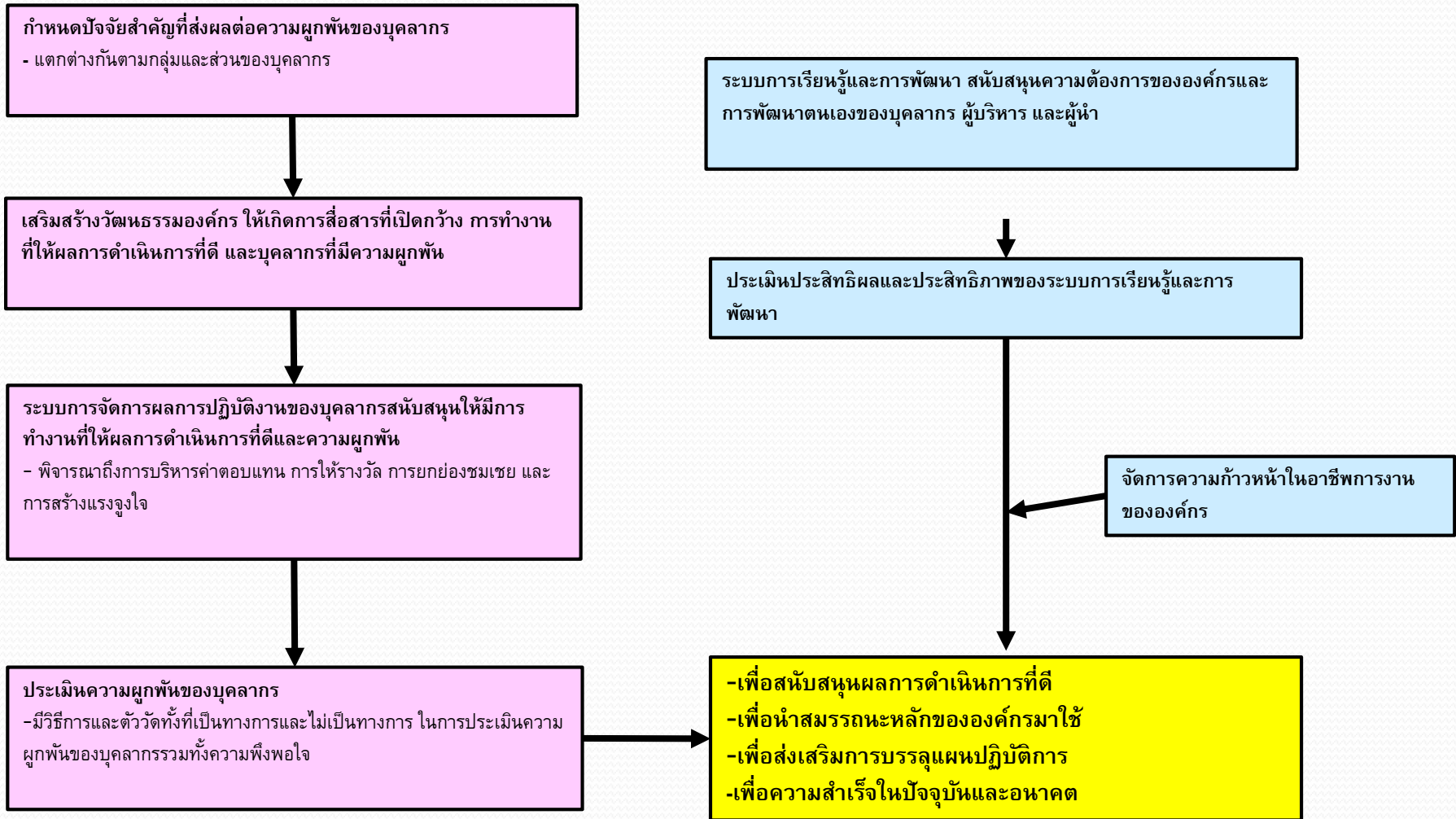
b. การประเมินความผูกพันของบุคลากร

- 1) การประเมินความผูกพัน
- 2) ความสัมพันธ์กับผลลัพธ์ของสถาบัน

c. การพัฒนาบุคลากรและผู้นำ

- 1) ระบบการเรียนรู้และการพัฒนา
- 2) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา
- 3) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

5.2 Workforce Engagement



6. การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ (85 คะแนน)

6.1 กระบวนการทำงาน : สถาบันมีวิธีการออกแบบ จัดการ และปรับปรุงหลักสูตรและบริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญอย่างไร

- ให้อธิบายวิธีการที่สถาบันใช้ในการออกแบบ จัดการ และปรับปรุงกระบวนการทำงานสำคัญ เพื่อส่งมอบหลักสูตรและบริการที่มีคุณค่าสำหรับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และทำให้สถาบันประสบความสำเร็จและยั่งยืน สรุปกระบวนการทำงานที่สำคัญของสถาบัน

6.1 กระบวนการทำงาน (45 คะแนน)

a.การออกแบบหลักสูตร การบริการ และกระบวนการ

1)แนวคิดการออกแบบ

2)ข้อกำหนดของหลักสูตร บริการ และกระบวนการ

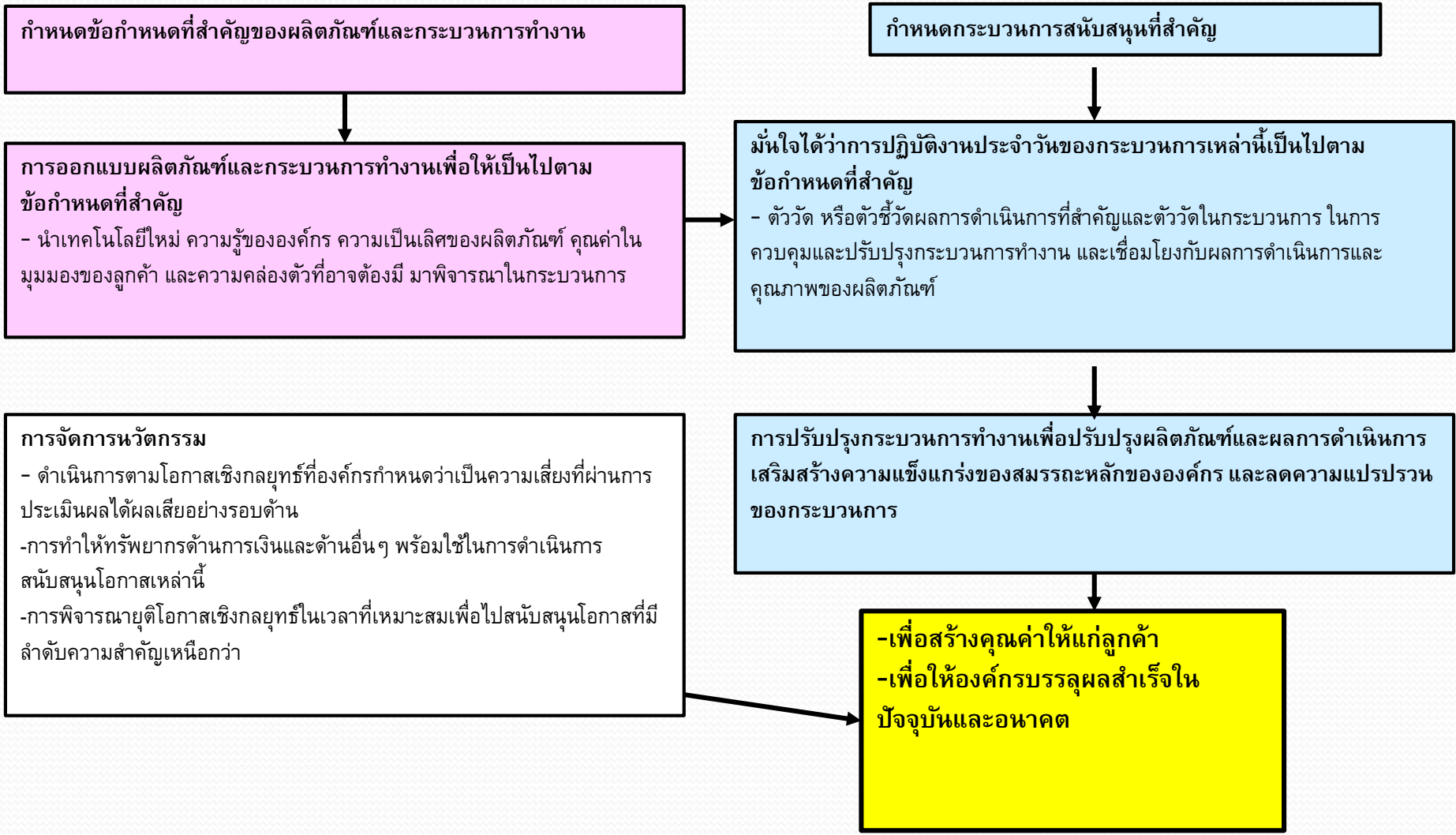
b.การจัดการกระบวนการ

1)การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ

2)กระบวนการสนับสนุน

3)การปรับปรุงหลักสูตร การบริการ และกระบวนการ

6.1 Work Processes



6. การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ (ต่อ)

- 6.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติการ : สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติการต่าง ๆ มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพทั้งในปัจจุบันและอนาคต
- ให้อธิบายวิธีการอย่างไรในการควบคุมต้นทุน บริหารห่วงโซ่อุปทาน ทำให้สถานที่ทำงานมีความปลอดภัย มีการเตรียมพร้อมเพื่อภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เพื่ออนาคต เพื่อให้มั่นใจว่าระบบปฏิบัติการมีประสิทธิภาพ และส่งมอบคุณค่าแก่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

6.2 ประสิทธิภาพผลการปฏิบัติการ (40 คะแนน)

a. การควบคุมต้นทุน

b. การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

c. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน

1) ความปลอดภัย

2) การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

d. การจัดการนวัตกรรม

6.2 Operational Effectiveness

การควบคุมต้นทุนโดยรวมของการปฏิบัติการ

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

การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

- คัดเลือก, วัดและประเมินผลการดำเนินการ, ให้ข้อมูล บ้อนกลับ, และจัดการกับผู้ส่งมอบ

ทำให้มีสภาพแวดล้อมการปฏิบัติการที่ปลอดภัย

- คำนึงถึงการป้องกันอุบัติเหตุ การตรวจสอบ การวิเคราะห์ห้ต้นเหตุของความล้มเหลว และการทำให้ พื้นคั้นสู่สภาพเดิม

ทำให้มั่นใจว่าองค์กรมีการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน

- คำนึงถึงการป้องกัน ความต่อเนื่องของการดำเนินการ และการทำให้คืนสู่สภาพเดิม
- คำนึงถึงการพึ่งพาผู้ส่งมอบและพันธมิตร

- เพื่อให้มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย
- เพื่อส่งมอบคุณค่าแก่ลูกค้า

7. ผลลัพธ์ (450 คะแนน)

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ : ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านประสิทธิผลของกระบวนการเป็นอย่างไร

- เป็นการสรุปผลลัพธ์ที่สำคัญด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการ ให้รวมผลลัพธ์ของกระบวนการที่ตอบสนองโดยตรงต่อผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และที่มีผลกระทบต่อระบบปฏิบัติการและห่วงโซ่อุปทาน โดยแสดงผลลัพธ์ จำแนกตามหลักสูตรและบริการกลุ่มผู้เรียน ส่วนตลาด (*) ประเภทของกระบวนการและสถานที่ดำเนินการ รวมทั้งนำเสนอข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสม

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้าน กระบวนการ (120 คะแนน)

a. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านกระบวนการที่มุ่งเน้นผู้เรียน

b. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน

1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

2) การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

c. ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

7.1 Product and Process Results

หัวข้อ 7.1 ควรแสดงสารสนเทศที่สำคัญเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการขององค์กร (หัวข้อ 4.1), แสดงถึงการนำความรู้ขององค์กรมาใช้ (หัวข้อ 4.2)

-เชื่อมโยงกับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร ข้อ 1ข(2) สารสนเทศที่รวบรวมไว้ในกระบวนการหัวข้อ 3.1 และ 3.2 ตัววัดหรือตัวชี้วัดเหล่านี้ควรตอบสนองปัจจัยที่มีผลต่อความนิยมของลูกค้า เช่น ปัจจัยต่าง ๆ ที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร ข้อ 1ข(2) และหัวข้อ 3.2ก

-ตอบสนองข้อกำหนดที่สำคัญในการปฏิบัติการ ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร และหัวข้อ 6.1 และ 6.2
-ตัววัดและตัวชี้วัดที่เหมาะสมของประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน อาจรวมถึง อัตราของเสีย,, เหตุการณ์ที่รายงานในวาระความปลอดภัยและอาชีวอนามัย, เวลาตอบสนองในการฝึกหรือการซ่อมรับภาวะฉุกเฉิน, และผลลัพธ์ในการเชื่อมโยงย้ายสถานที่ทำงาน หรือการเตรียมพร้อมอื่น ๆ เป็นต้น

อาจรวมถึงผลการตรวจสอบผู้ส่งมอบและพันธมิตร การส่งมอบที่ทันเวลา ผลการตรวจสอบจากภายนอกที่เป็นที่ยอมรับเกี่ยวกับด้านผลิตภัณฑ์ บริการ และกระบวนการ

ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการที่มุ่งเน้นลูกค้า

ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน

ผลลัพธ์ด้านการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

7. ผลลัพธ์ (ต่อ)

7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า : ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นอย่างไร

- ให้สรุปผลลัพธ์ที่สำคัญของการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นของสถาบัน รวมทั้ง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน โดยจำแนกผลลัพธ์ตามหลักสูตรและบริการ และตามกลุ่ม/ประเภทผู้เรียน กลุ่มลูกค้าอื่น และส่วนตลาด (*) รวมทั้งแสดงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสม

7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า (85 คะแนน)

a. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

2) ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

7.2 Customer-Focused Results

เชื่อมโยงกับกลุ่มลูกค้าและส่วนตลาดที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร ข้อ 1.ข(2) และหมวด 3 รวมทั้งวิธีการและข้อมูลการรับฟังและประเมินตามที่ระบุไว้ในหัวข้อ 3.1

ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้า

ผลลัพธ์ด้านความผูกพันกับลูกค้า

7. ผลลัพธ์ (ต่อ)

7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร : ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรของสถาบันเป็น
อะไรบ้าง

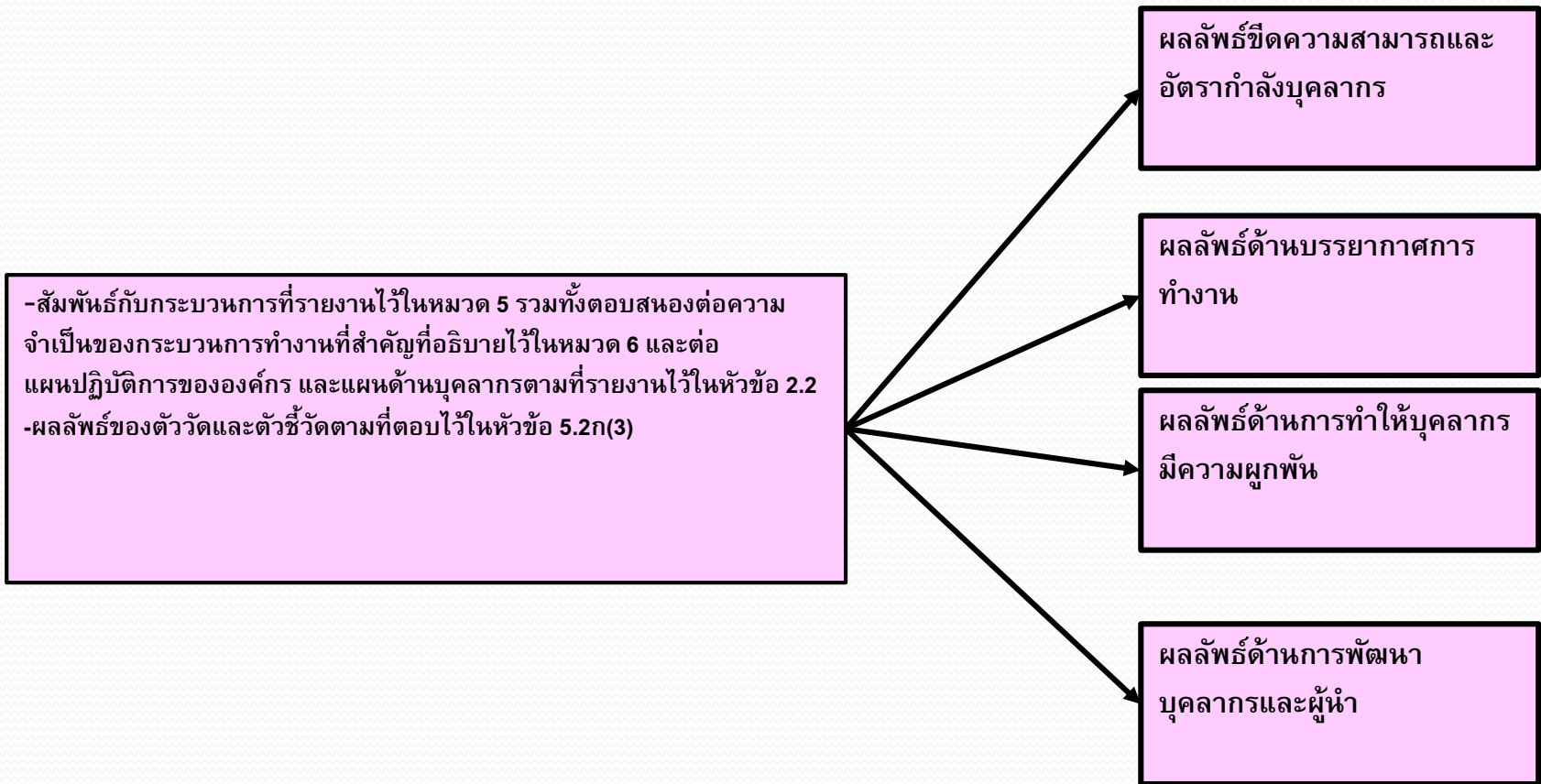
- ให้สรุปผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรที่สำคัญ รวมถึงผลลัพธ์ด้านสภาพแวดล้อมใน
การทำงาน และความผูกพันของบุคลากร โดยแสดงผลลัพธ์จำแนกตามความ
หลากหลาย และตามกลุ่มและประเภทของบุคลากร (*) รวมถึงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ
(*)

7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (85 คะแนน)

a. ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

- 1) ด้านอัตรากำลังและขีดความสามารถของบุคลากร
- 2) ด้านบรรยากาศการทำงาน
- 3) ด้านความผูกพันของบุคลากร
- 4) ด้านการพัฒนาบุคลากร

7.3 Workforce-Focused Results



7. ผลลัพธ์ (ต่อ)

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและธรรมาภิบาล : ผลลัพธ์ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารระดับสูง และธรรมาภิบาลมีอะไรบ้าง

- ให้สรุปผลลัพธ์ที่สำคัญด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารระดับสูง และธรรมาภิบาล รวมทั้ง ความรับผิดชอบด้านการเงิน การปฏิบัติตามกฎหมาย การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม/พฤติกรรมที่มีจริยธรรม ความรับผิดชอบต่อสังคม และการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ รวมทั้งการบรรลุเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ ให้แสดงผลลัพธ์โดยจำแนกตามหน่วยงาน (*) ทั้งนี้ให้แสดงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสมด้วย

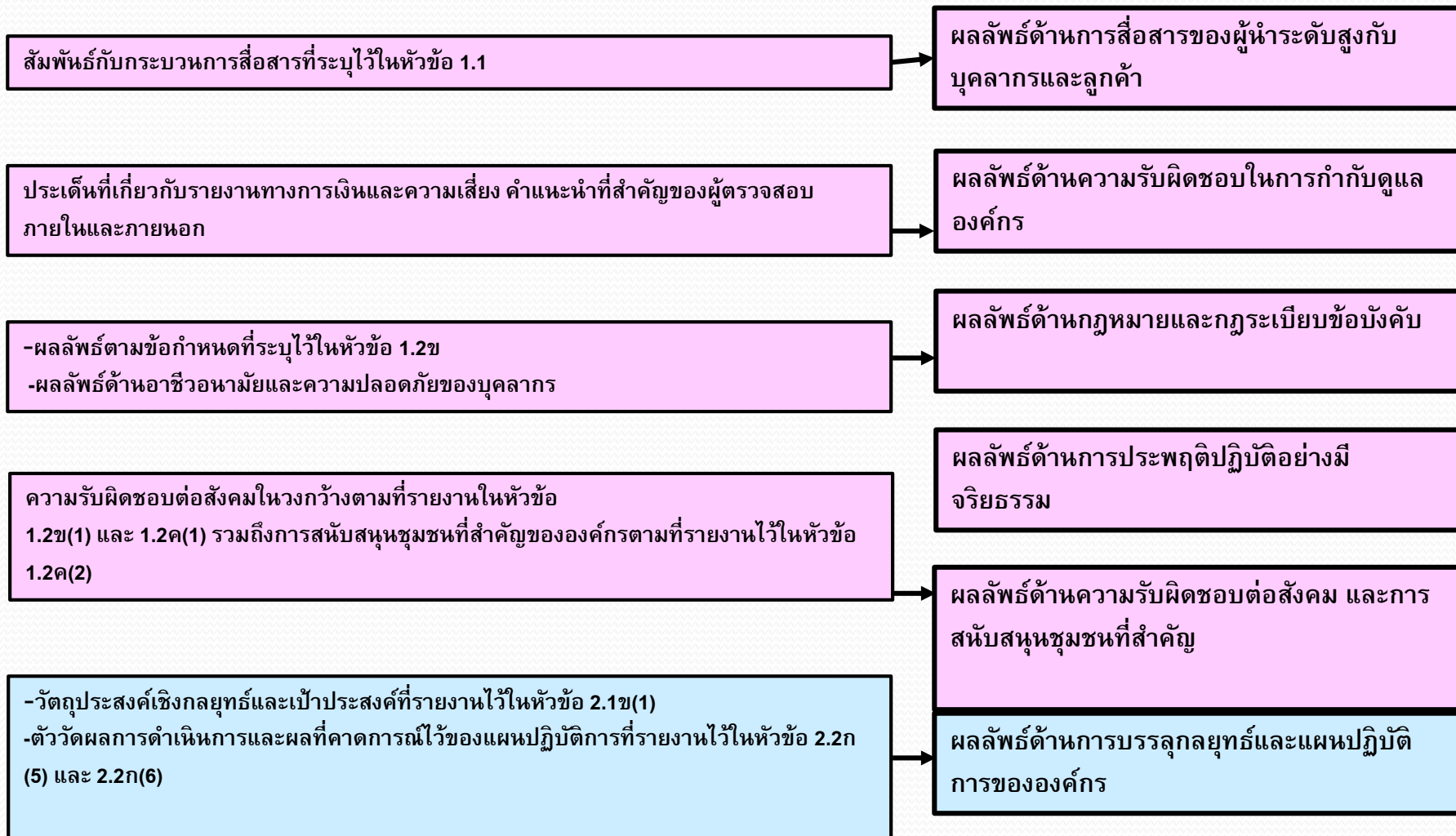
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและธรรมาภิบาล (80 คะแนน)

a. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ ธรรมาภิบาล และความรับผิดชอบต่อสังคม

- 1) การนำองค์การ
- 2) ธรรมาภิบาล
- 3) กฎหมาย ข้อบังคับและการรับรองมาตรฐาน
- 4) จริยธรรม
- 5) สังคม

b. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

7.4 Leadership and Governance Results



7. ผลลัพธ์ (ต่อ)

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด : ผลลัพธ์การดำเนินการด้านงบประมาณ การเงิน และตลาดของสถาบันเป็นอย่างไร

- ให้สรุปผลลัพธ์การดำเนินการด้านงบประมาณ การเงิน และตลาดที่สำคัญของสถาบัน โดยจำแนกตามประเภทของตลาด หรือจำแนกตามประเภทผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (*) รวมทั้งแสดงข้อมูลเปรียบเทียบที่เหมาะสม

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด (80 คะแนน)

a. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด

- 1) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน ระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดหรือตัวบ่งชี้
- 2) ผลการดำเนินการด้านตลาด ระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดหรือตัวบ่งชี้

7.5 Financial and Market Results

ตัววัดด้านการเงินตามที่รายงานไว้ในหัวข้อ 4.1ก(1) และแนวทางการจัดการด้านการเงิน ตามที่รายงานไว้ในหัวข้อ 2.2

ผลลัพธ์ด้านการเงิน

อาจรวมถึงมาตรการการเจริญเติบโตของธุรกิจ ผลิตภัณฑ์ใหม่และตลาดใหม่ หรือร้อยละของรายได้ที่ได้รับจากผลิตภัณฑ์ใหม่

ผลลัพธ์ด้านตลาด

ขั้นตอนการใช้เกณฑ์ EdPEX

- เรียนรู้เกณฑ์ และความหมายของนิยามต่าง ๆ
- วิเคราะห์องค์กร โดยเริ่มจากบริบทสำคัญ
- จัดทำร่างระบบงานต่าง ๆ
- ประเมินตนเอง เพื่อค้นหาสิ่งที่ต้องปรับปรุง
- จัดทำแผนพัฒนาองค์กร พร้อมกำหนดเป้าหมาย
- ประเมินความก้าวหน้า และผลการปรับปรุง
- ประเมินตนเองทุกปี เพื่อดูความก้าวหน้าของระบบ

ขอบคุณครับ

Q and A



michatch@staff.tu.ac.th