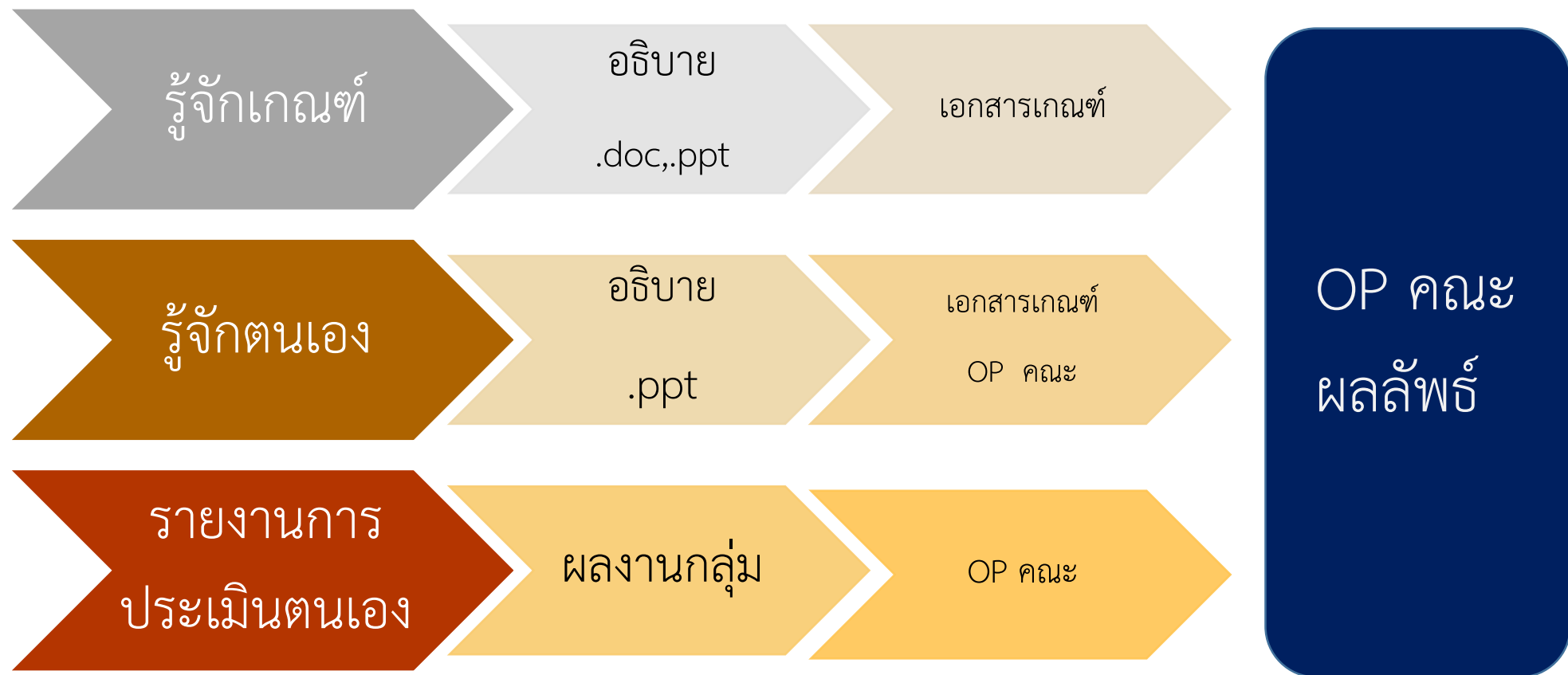
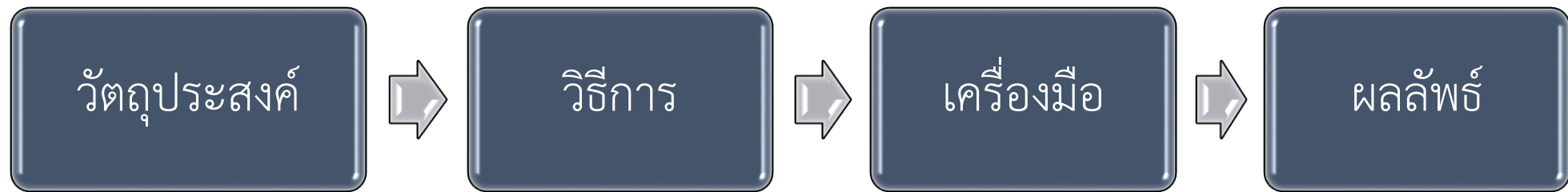


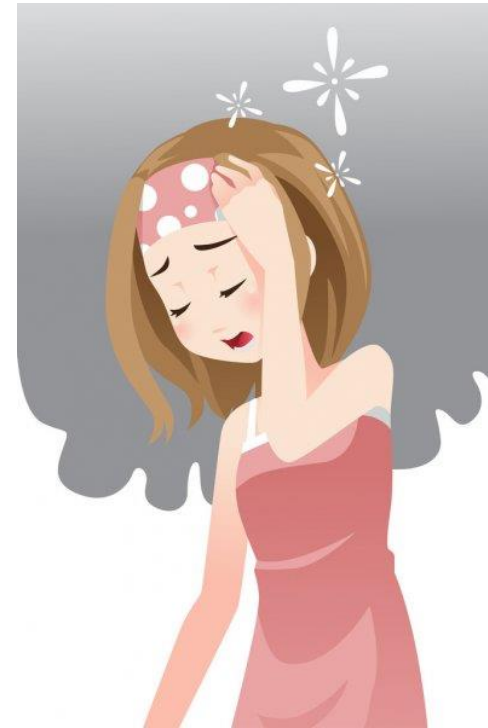
EdPEx overview





ปูจณา

- EdPEX คืออะไร
- เราต้องทำอะไรบ้างเพื่อ EdPEX
- EdPEX ช่วยเราอย่างไร

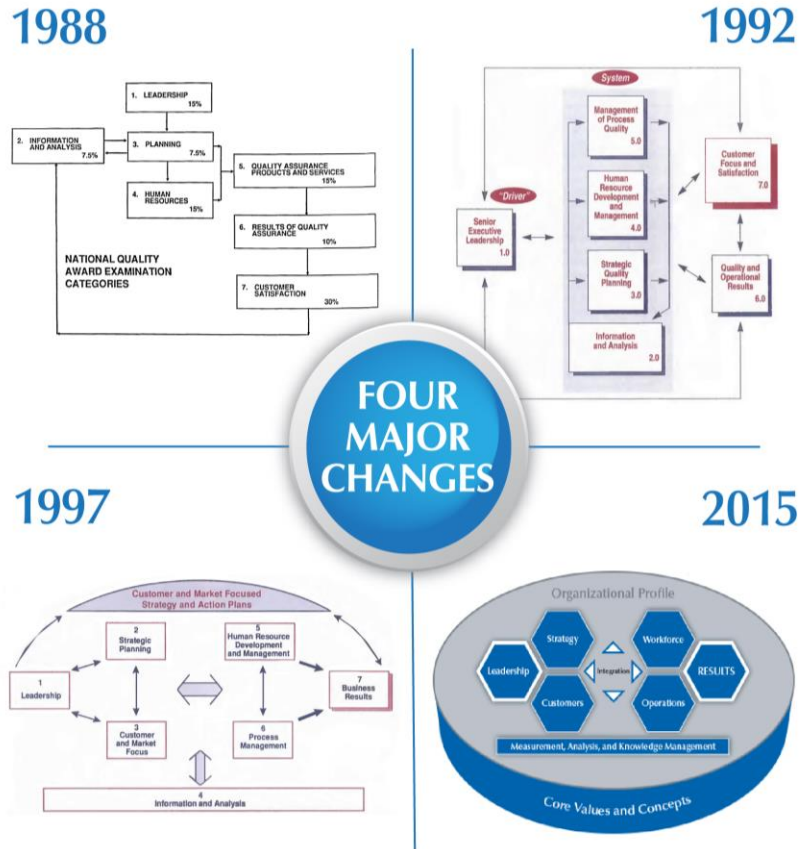


งง
ไม่เข้าใจ
ใหม่มาก
ยากปฏิบัติ

Thirty Years of Evolution = Revolutionary Change

Baldrige criteria

BALDRIGE CRITERIA OVERVIEW



Core Values and Concepts

1992

- Customer-driven quality
- Leadership
- Continuous improvement
- Full participation
- Fast response
- Design quality and prevention
- Long-range outlook
- Management by fact
- Partnership development
- Public responsibility

2019

- Systems perspective
- Visionary leadership
- Customer-focused excellence
- Valuing people
- Organizational learning and agility
- Focus on success
- Managing for innovation
- Management by fact
- Societal contributions
- Ethics and transparency
- Delivering value and results

Criteria Item Listings

1988

1988	Point Values
1. Leadership	100
1.1 Senior Corporate Leadership	50
1.2 Policy	30
1.3 Management System and Quality Improvement Processes	20
1.4 Resource Allocation and Utilization	20
1.5 Public Responsibility	10
1.6 Unique and Innovative Leadership Techniques	10
2. Information and Analysis	75
2.1 Use of Analytical Techniques or Systems	15
2.2 Use of Product or Service Quality Data	10
2.3 Customer Data and Analysis	20
2.4 Supplier Quality and Data Analysis	10
2.5 Distributor and/or Other Quality and Data Analysis	10
2.6 Employee Related Data and Analysis	5
2.7 Unique and Innovative Information/Analysis	5
3. Strategic Quality Planning	75
3.1 Operational and Strategic Goals	20
3.2 Planning Function	30
3.3 Planning for Quality Improvement	30
3.4 Unique and Innovative Planning	5
4. Human Resource Utilization	100
4.1 Management and Operations	30
4.2 Employee Quality Awareness and Involvement	30
4.3 Quality Training and Education	30
4.4 Evaluation, Incentive, and Recognition Systems	30
4.5 Unique and Innovative Approaches	10
5. Quality Assurance of Products and Services	100
5.1 Customer Input to Products and Services	25
5.2 Planning for New or Improved Products or Services	20
5.3 Design of New or Improved Products and Services	20
5.4 Measurements, Standards, and Data System	20
5.5 Technology	10
5.6 Audit	15
5.7 Documentation	10
5.8 Safety, Health, and Environment	10
5.9 Assurance/Validation	15
5.10 Unique and Innovative Approaches	10
6. Results From Quality Assurance of Products and Services	100
6.1 Reliability and Performance of Products or Services	25
6.2 Reductions in Scrap, Rework, and Rejected Products or Services	25
6.3 Reductions in Claims, Litigation, and Complaints Related to Quality	25
6.4 Reductions in Warranty or Field Support Work	25
6.5 Unique or Innovative Indicators of Quality Improvements or Economic Gains	10
7. Customer Satisfaction	100
7.1 Customer Views of Quality of Products or Services	100
7.2 Competitive Comparison of Products or Services	50
7.3 Customer Service and Complaint Handling	75
7.4 Customer Views of Guarantees/Warranties	25
7.5 Unique or Innovative Approaches to Assessing Customer Satisfaction	25
Total Points	1,000

2002

2002 Categories/Items	Point Values
1. Leadership	120
1.1 Organizational Leadership	80
1.2 Public Responsibility and Citizenship	40
2. Strategic Planning	85
2.1 Strategic Development	40
2.2 Strategic Deployment	45
3. Customer and Market Focus	85
3.1 Customer and Market Knowledge	40
3.2 Customer Relationship and Satisfaction	45
4. Information and Analysis	90
4.1 Measurement and Analysis of Organizational Performance	40
4.2 Information Management	50
5. Human Resource Focus	85
5.1 Work Systems	35
5.2 Employee Education, Training, and Development	25
5.3 Employee Well-Being and Satisfaction	25
6. Process Management	85
6.1 Product and Service Processes	45
6.2 Business Processes	25
6.3 Support Processes	15
7. Results	450
7.1 Customer-Focused Results	125
7.2 Financial and Market Results	125
7.3 Human Resource Results	80
7.4 Organizational Effectiveness Results	120
TOTAL POINTS	1000

2019

2019 Categories and Items	Point Values
1. Leadership	120
1.1 Senior Leadership	70
1.2 Governance and Societal Contributions	50
2. Strategy	85
2.1 Strategic Development	40
2.2 Strategic Implementation	45
3. Customers	85
3.1 Customer Experiences	40
3.2 Customer Engagement	45
4. Measurement, Analysis, and Knowledge Management	90
4.1 Measurement, Analysis, and Improvement of Organizational Performance	40
4.2 Information and Knowledge Management	40
5. Workforce	85
5.1 Workforce Environment	40
5.2 Workforce Engagement	45
6. Operations	85
6.1 Work Processes	40
6.2 Operational Effectiveness	45
7. Results	610
7.1 Product and Process Results	120
7.2 Customer Results	80
7.3 Workforce Results	80
7.4 Leadership and Governance Results	80
7.5 Financial, Market, and Strategy Results	150
TOTAL POINTS	1,000

The evolution of the criteria has always been driven by the mantra that the criteria reflect the leading edge of validated leadership and performance practice.

1995

Strategic quality planning
→ strategic planning

2003

Dual purpose: "running the business" &
"changing the business"; linkages among
categories enhanced

2005

Strategic challenges added;
leadership category expanded;
leadership effectiveness results added

2008

Levels, Trends, Comparisons, Integration
(LeTCI) introduced

2011

Innovation incorporated as cross-cutting;
intelligent risks & social media
questions introduced

2017

Cybersecurity & enterprise risk
management focus enhanced

2001

Organizational Profile added

2004

Approach, Deployment, Learning,
Integration (ADLI) introduced

2007

Questions on strategic advantages,
strategic opportunities, workforce
capability/capacity, work systems, work
processes, core competencies added

2009

Customer engagement introduced;
questions on management of information
technology/systems added; societal
responsibility incorporated as cross-cutting

2015

Big data/data analytics introduced;
organizational change management
embedded

2019

Ecosystems introduced



T
Q
A

SQA

EF
QM

JQA

PQA

UK Award for Bus. Ex.

Canadian Award For Ex.

EdPEX Timeline

2550

2557



EdPEXV

เปิดให้สถาบันอุดมศึกษาเลือกระบบคุณภาพที่เหมาะสมกับหน่วยงานของตนเองได้

2558



โครงการบ่มเพาะ/GROW

เริ่มดำเนินโครงการบ่มเพาะระหว่างปี 2558-25563 กับคณะวิชา/สถาบัน 50 หน่วยงาน

2563



เกณฑ์ EdPEX ฉบับ 2563 -2567

โครงการ EdPEX200 รุ่นที่ 8

คณะ / สถาบันที่ผ่าน EdPEX200

จำนวน 39 คณะ 2 สถาบัน



2558

เกณฑ์ EdPEX ฉบับที่สอง

แปลเกณฑ์ EdPEX ฉบับที่สองแล้วเสร็จ



2561

EdPEX300

มีหน่วยงานที่ผ่านการประเมิน EdPEX300 รุ่นที่ 1 จำนวน 3 หน่วยงาน



ประโยชน์ที่ได้รับจากการนำ EdPEX มาใช้ในองค์กร

• คณะเข้าใจบริบทของความเป็นคณะตนเอง

• รู้ทิศทางในอนาคตและสามารถกำหนดกลยุทธ์ที่นำคณะสู่ความสำเร็จ

• ทำให้คณะรู้ถึงความต้องการของลูกค้า

• ทำให้คณะสามารถวางแผนด้านกำลังคน

• คณะมีการใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์ในการตัดสินใจกำหนดทิศทาง

• คณะดำเนินการต่อไปได้ แม้ผู้นำองค์กรเปลี่ยนไป

ประโยชน์ที่ได้รับ
จากการนำ
EdPEx
มาใช้ในองค์กร

ได้แนวทางสำหรับใช้ในการบริหารและพัฒนาคณะให้บรรลุ
เป้าหมายอย่างมีทิศทาง

บุคลากรรับรู้ถึงทิศทางการดำเนินงานของคณะและมีความเป็น
ระบบมากขึ้น

การดำเนินการตามพันธกิจต่างๆ มีการคำนึงถึงลูกค้าและผลลัพธ์
เพื่อการพัฒนาองค์กรให้ยั่งยืน

ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร เพื่อพัฒนาองค์กรให้เป็น
องค์กรแห่งการเรียนรู้และสร้างนวัตกรรม

คณะพยาบาลศาสตร์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

- ทำให้องค์กรรู้จักตนเอง รู้จุดแข็งและจุดที่ควรพัฒนา และสถานะขององค์กร
- ทำให้เกิดการทำงานที่เป็นระบบเกิดการพัฒนาปรับปรุงสิ่งใหม่
- การพัฒนาระบบสารสนเทศในการกำกับติดตามผลการดำเนินงานและทบทวนผลการดำเนินงานตามพันธกิจ

คณะวิศวกรรมศาสตร์

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

- มีทิศทางการทำงานที่ชัดเจนและมีระบบตรวจวัดที่ดีขึ้น



ความประทับใจจากการเข้าร่วมโครงการฯ (ข้อมูลจากแบบสอบถาม EdPEx200 รุ่นที่ 7)

หน่วยงานที่ผ่าน EdPEx200

การเข้าร่วมโครงการ EdPEx200 ทำให้มหาวิทยาลัยได้ทบทวนการบริหารจัดการภายในองค์กร ผ่านการเขียนรายงานประเมินตนเอง นำไปสู่การวิเคราะห์ตนเองเทียบกับสิ่งที่เกณฑ์ถาม ได้ทราบสถานภาพตนเอง และการหาวิธีการในการพัฒนาองค์กรตามข้อพร่องที่พบในระหว่างรวบรวมข้อมูลการดำเนินการและผลลัพธ์เพื่อเขียนรายงาน ทิศทางการพัฒนาที่ชัดเจน

- การรับการประเมินจากคณะกรรมการประเมิน ทำให้ผู้บริหารและบุคลากรภายในหน่วยงานเกิดความตื่นตัว ได้ทบทวนตนเองจากการให้สัมภาษณ์และการพูดคุยกับคณะกรรมการประเมิน และเข้าใจประโยชน์ของการใช้เกณฑ์ EdPEx มากขึ้น
- รายงานข้อมูลป้อนกลับจากคณะกรรมการประเมิน เป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการจัดทำแผนพัฒนาหน่วยงาน

ความประทับใจจากการเข้าร่วมโครงการฯ (ข้อมูลจากแบบสอบถาม EdPEX200 รุ่นที่ 7)

หน่วยงานที่ไม่ผ่าน

- ทำให้คณะฯ ได้ทบทวนตัวเองและมีความตื่นตัวอยู่ตลอดเวลาในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และการติดตามผลลัพธ์ขององค์กร
- การแจ้งผลและการสื่อสารต่างเป็นไปอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะการสื่อสารผ่าน Facebook และ E-mail
- ได้เรียนรู้สิ่งใหม่ในการพัฒนาองค์กรเพื่อสู่ความเป็นเลิศ และได้รับ feedback report ที่สามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความเป็นเลิศได้
- คณะฯ ได้รับข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวางแผนการพัฒนาในอนาคต และเป็นการสร้างความท้าทายใหม่ ๆ ในฐานะที่เป็นคณะที่สอนศาสตร์ด้านบริหาร

เกณฑ์ EdPEX จะช่วยสถาบันของท่านได้อย่างไร

สถาบัน/คณะวิชา เปรียบกับความท้าทายทั้งในปัจจุบันและที่จะมีในอนาคต EdPEX ช่วย

- ทำให้รู้ว่าสถาบันมีจุดแข็งหรือจุดเด่นที่ให้ประโยชน์กับสถาบัน
- บอกคุณลักษณะของสถาบันที่ต้องมีเพื่อให้สามารถแข่งขันได้ และประสบความสำเร็จในระยะยาว ในสภาวะแวดล้อมด้านการศึกษา
- ให้ผู้นำ ผู้บริหารแต่ละระดับ และบุคลากรทั้งหมดเห็นภาพเดียวกัน
- ให้มั่นใจว่าบุคลากรเข้าใจและร่วมขับเคลื่อนสถาบันไปสู่ความสำเร็จ
- ทำความเข้าใจ ตอบสนอง หรือทำได้เหนือกว่าความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น
- ทำให้มั่นใจว่า การดำเนินการของสถาบันมีประสิทธิภาพ และนำไปสู่ความสำเร็จในระยะสั้นและระยะยาว

Congratulations!!



คณะแพทยศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ประจำปี ๒๕๖๑
(Thailand Quality Class : TQC)



คณะพยาบาลศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ประจำปี ๒๕๖๒
(Thailand Quality Class : TQC)

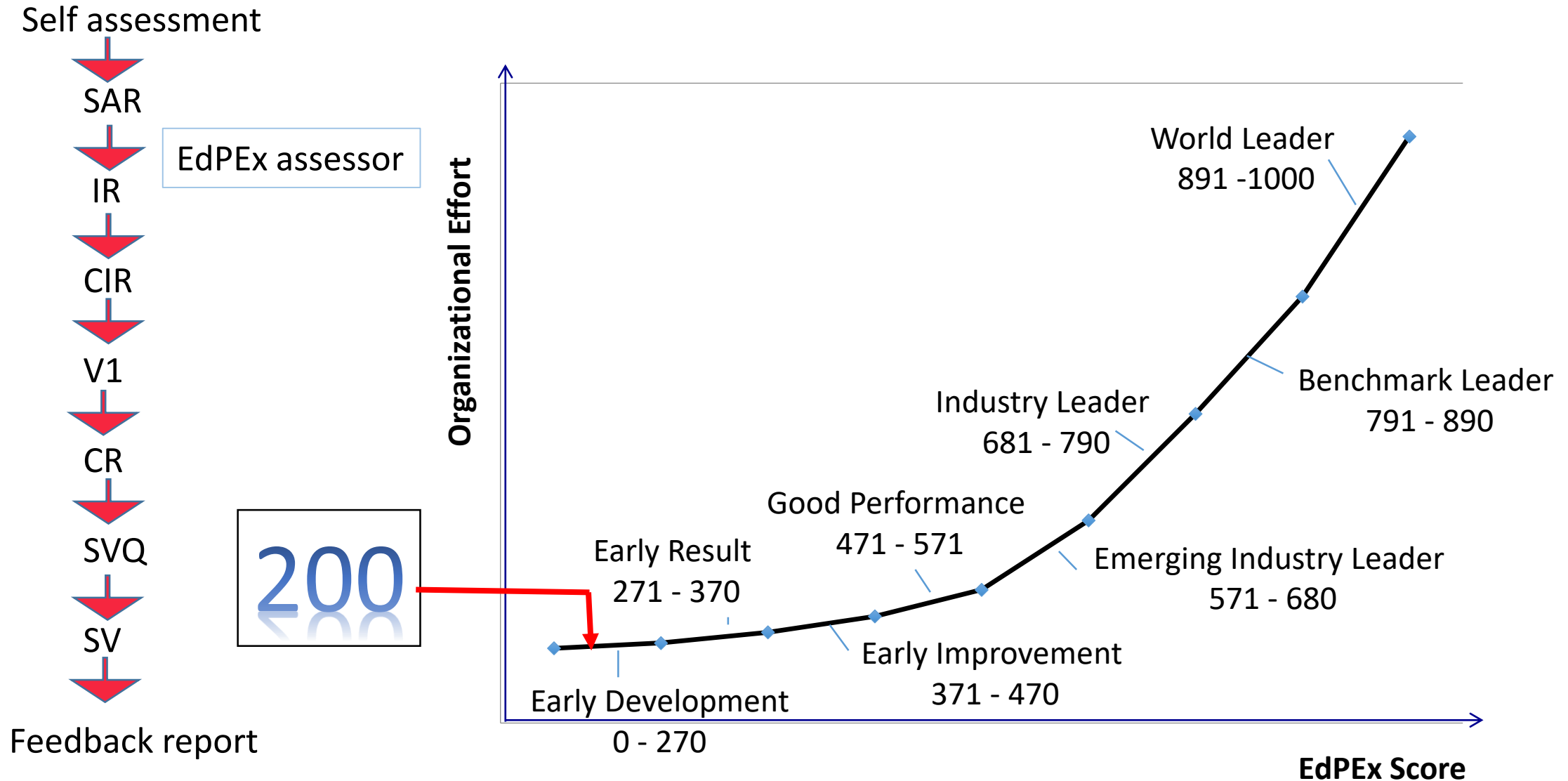


คณะแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

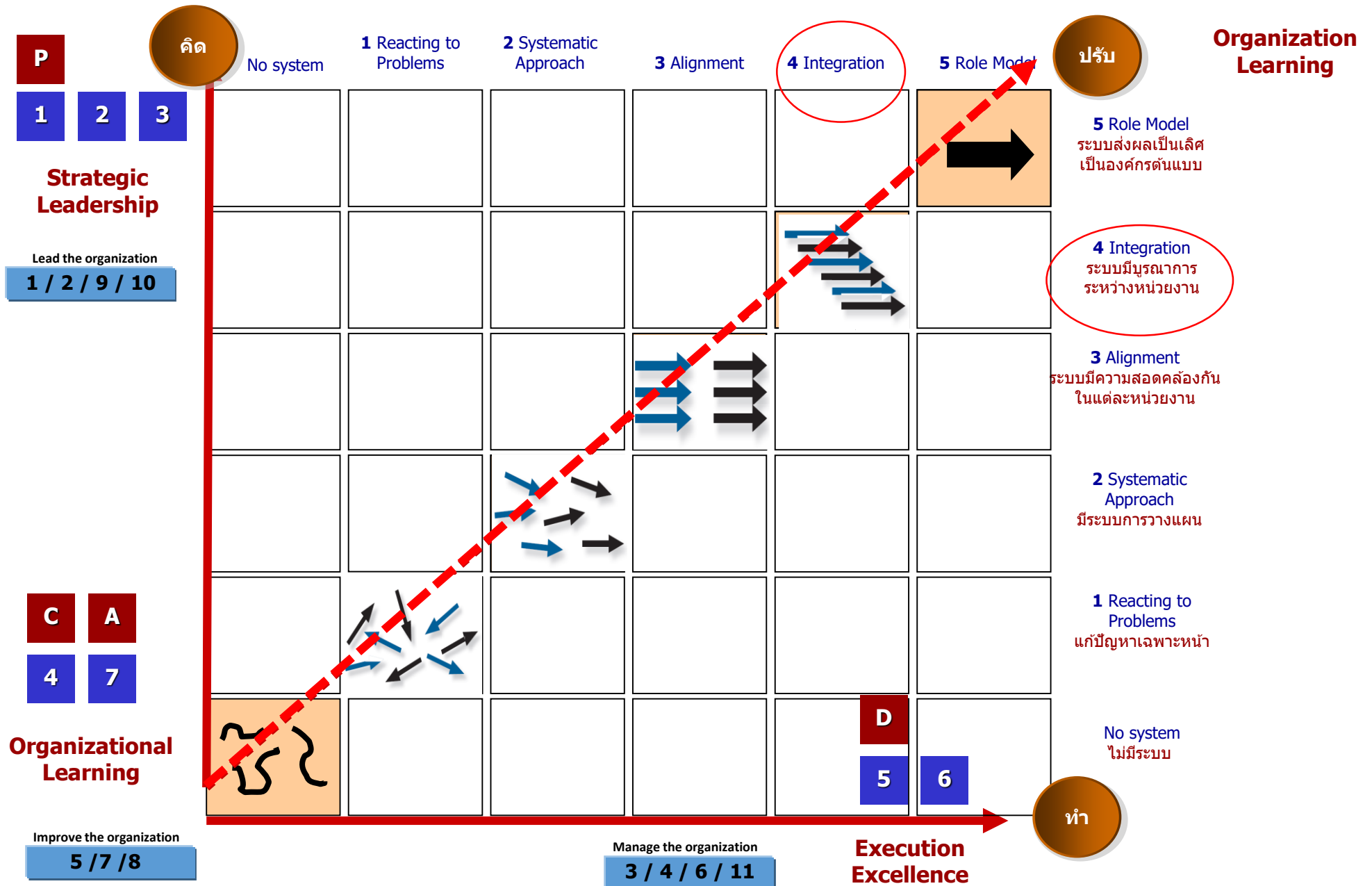


คณะแพทยศาสตร์
โรงพยาบาลรามธิบดี
มหาวิทยาลัยมหิดล

ระดับพัฒนาการขององค์กร



Path to Performance Excellence



EdPEx ช่วยยกระดับคุณภาพอย่างไร

- บอกความคาดหวัง หรือ ความต้องการ ของเกณฑ์
- นิยามคำว่า **performance excellence**
- แล้วเราจะทำได้ไหม??



กรอบคุณูปการอย่างเป็นระบบ



สอน
วิจัย
บริการวิชาการ/ วิชาชีพ
ทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม

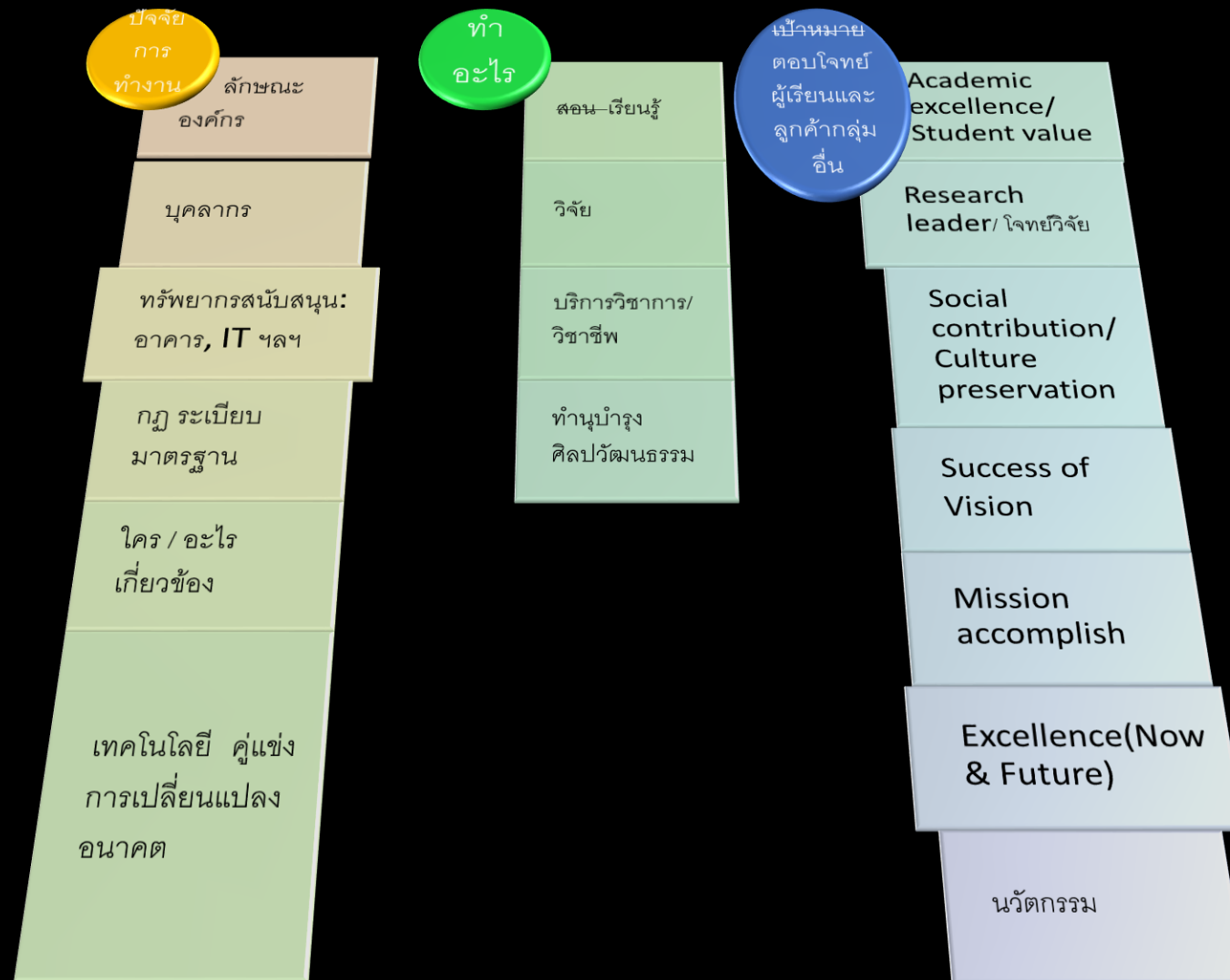


Academic excellence
Research leader
Social service / Culture preservation

PERFORMANCE EXCELLENCE.

An integrated approach to organizational performance management that results in

- (1) delivery of ever-improving value to customers and stakeholders, contributing to ongoing organizational success;
- (2) improvement of your organization's overall effectiveness and capabilities;
- (3) learning for the organization and for people in the workforce.



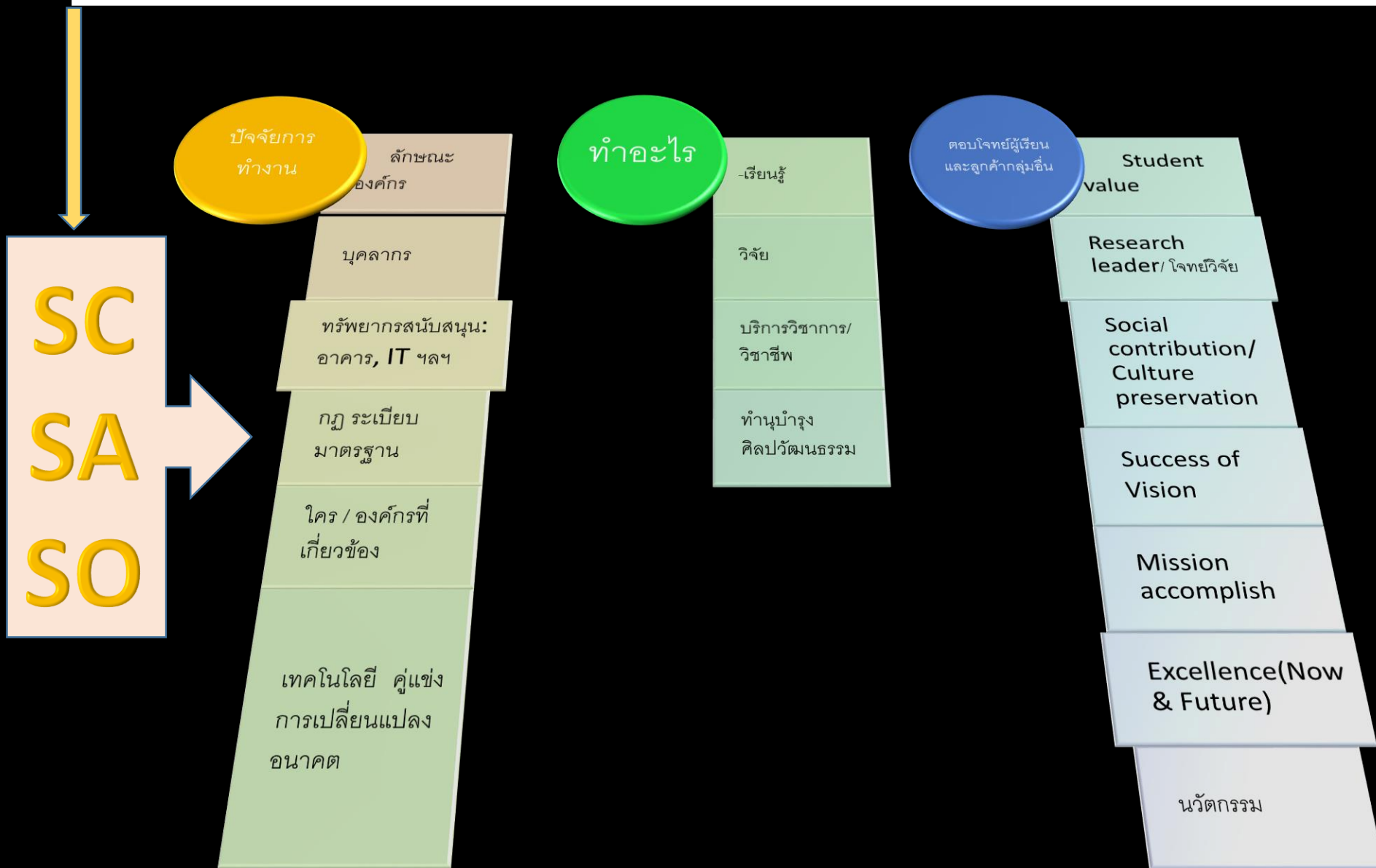
ความเปลี่ยนแปลง

ด้านสังคม

การเมือง

สิ่งแวดล้อม

เทคโนโลยี



ความเปลี่ยนแปลง

ด้านสังคม

การเมือง

สิ่งแวดล้อม

เทคโนโลยี

ปัจจัยการ
ทำงาน

ลักษณะ
องค์กร

บุคลากร

ทรัพยากร: อาคาร,
IT ฯลฯ

กฎ ระเบียบ
มาตรฐาน

ใคร / องค์กรที่
เกี่ยวข้อง

เทคโนโลยี คู่แข่ง
การเปลี่ยนแปลง
อนาคต

ทำอะไร

-เรียนรู้

วิจัย

บริการวิชาการ/
วิชาชีพ

ทำนุบำรุง
ศิลปวัฒนธรรม

ตอบโจทย์ผู้เรียน
และลูกค้ากลุ่มอื่น

Student
value

Research
leader/ วิทยวิจัย

Social
contribution/
Culture
preservation

Success of
Vision

Mission
accomplish

Excellence(No
w & Future)

นวัตกรรม

SC
SA
SO

A GOAL WITHOUT A PLAN
IS JUST A WISH



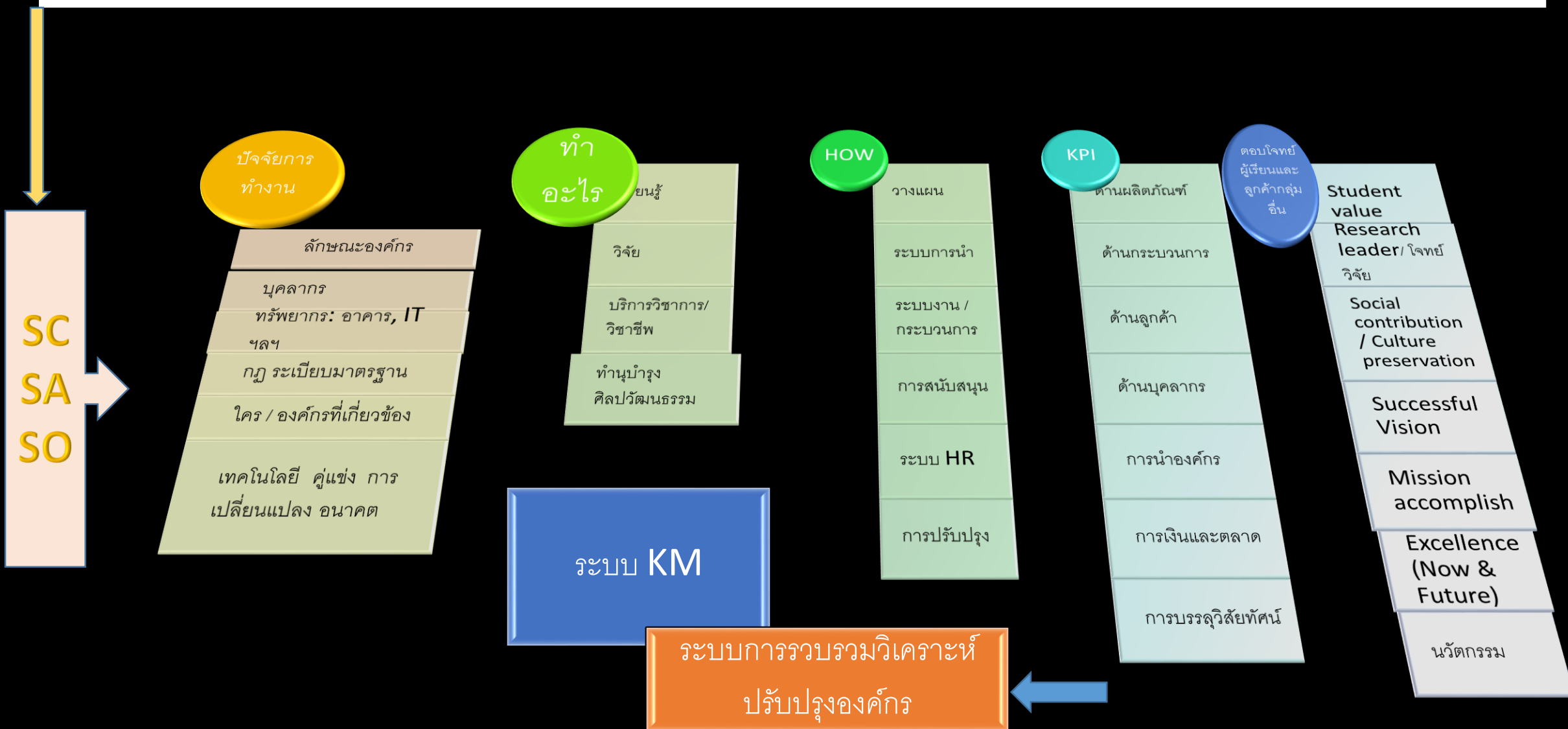
ความเปลี่ยนแปลง

ด้านสังคม

การเมือง

สิ่งแวดล้อม

เทคโนโลยี



Integration

Diagram for the Baldrige Excellence Framework



The Criteria for Performance Excellence reflect leading-edge, validated management practices essential to achieving optimum performance.

EdPEx ช่วยยกระดับคุณภาพอย่างไร

- บอกความคาดหวัง หรือ ความต้องการ ของเกณฑ์
- นิยามคำว่า **performance excellence**
- ข้อกำหนด/ความต้องการ ที่ครอบคลุมองค์ประกอบการดำเนินการในองค์กรทุกประเภท
- กรอบการดำเนินการอย่างเป็นระบบ เพื่อการจัดการผลการดำเนินการ
- เป็นพื้นฐานการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- เกณฑ์ไม่กำหนดวิธีการ (**non prescriptive**)

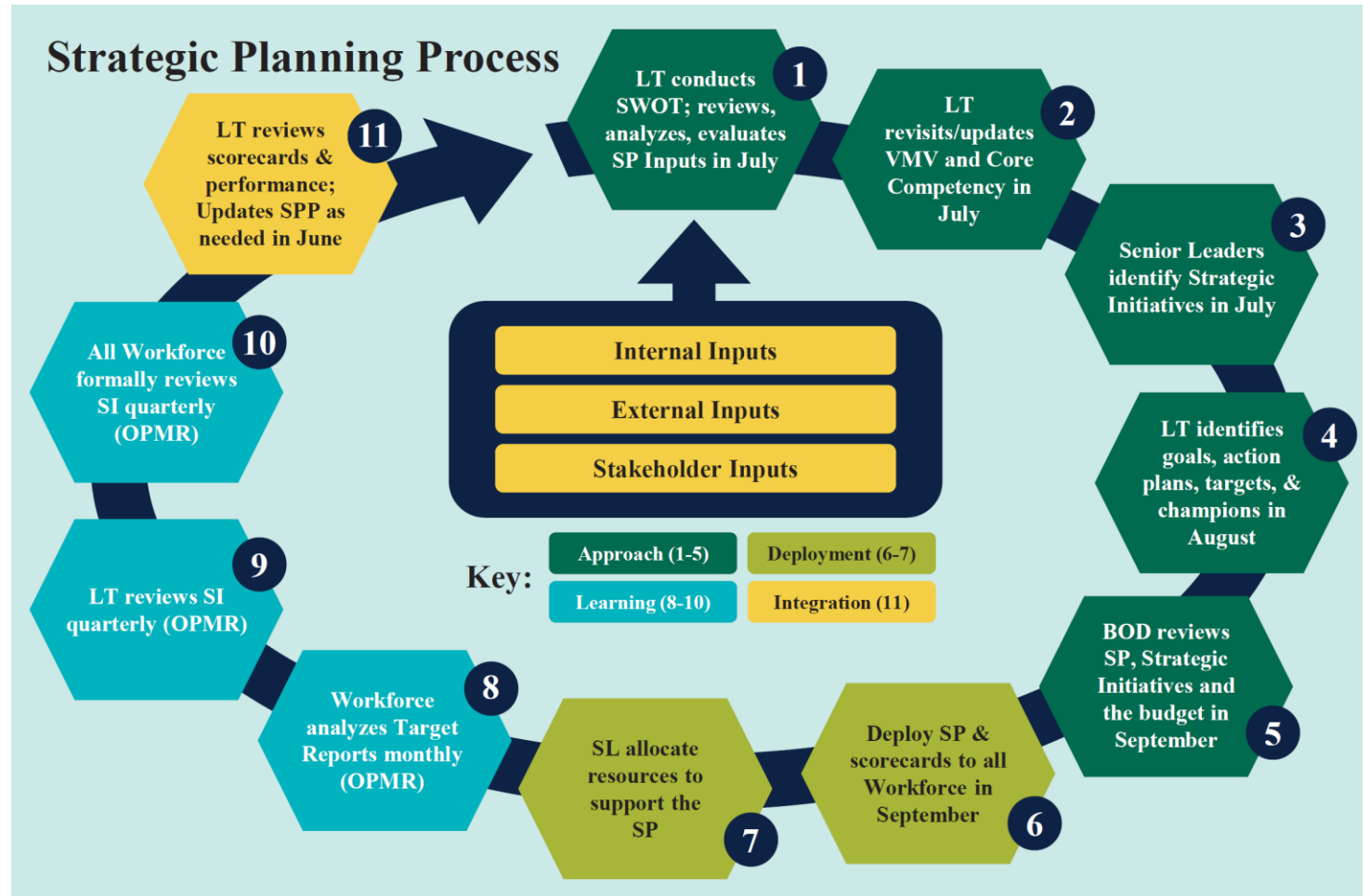


ครอบคลุมบูรณาการอย่างเป็นระบบ

Systematic approach



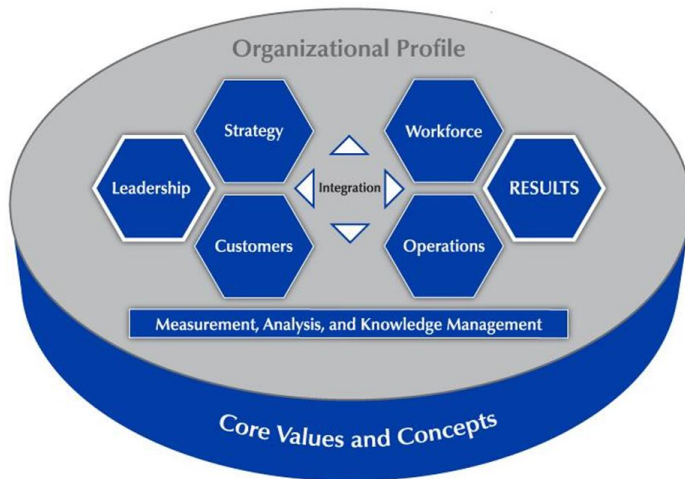
The Charter School of San Diego



ส่วนประกอบพื้นฐานการบริหารองค์กร

1. Organizational profile:

พื้นฐานด้านสภาพแวดล้อมขององค์กร ความสัมพันธ์กับกลุ่มต่างๆ ในระดับองค์กร สภาพการแข่งขันและความท้าทาย ความเชี่ยวชาญของสถาบัน กลไกการปรับปรุงองค์กร



2. System operation:

ระบบการปฏิบัติการทั้ง 6 ส่วนคือ ระบบผู้นำ การวางแผนกลยุทธ์ การมุ่งเน้นผู้เรียนและผู้มีส่วนได้เสีย การมุ่งเน้นคณาจารย์และบุคลากร การจัดการ กระบวนการ และผลลัพธ์

3. System foundation:

ระบบการจัดการข้อมูล การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4. Core Values & Concepts

เป็นความเชื่อและพฤติกรรมที่ฝังลึกในองค์กรที่มีผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ

EdPEx Roadmap Concept



มาตรฐานการอุดมศึกษา พ.ศ. 2561 (มีผลบังคับใช้ 18 สค 2561)

ผลลัพธ์ผู้เรียน

- Learner Person
- Co- creator
- Global Citizen

การวิจัยและนวัตกรรม

- สร้างองค์ความรู้ เทคโนโลยี และนวัตกรรมที่ตอบสนอง **ยุทธศาสตร์ชาติ** เชื่อมโยงกับ เศรษฐกิจ สังคม ศิลปวัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม ตามศักยภาพและอัตลักษณ์
- มี **เครือข่าย**ความร่วมมือ ระหว่างสถาบันและองค์กร ภายนอกทั้งในและ ต่างประเทศ
- เกิด **impact** สูงต่อการพัฒนา ผู้เรียน สร้างโอกาส มูลค่าเพิ่มและขีด ความสามารถในการแข่งขัน ของประเทศ

การบริการวิชาการ

- สอดคล้องบริบทและความ ต้องการของสังคมตาม ความเชี่ยวชาญ/ **อัตลักษณ์**
- บริหารจัดการที่ดีแบบ ความร่วมมือทั้งในและ ต่างประเทศ
- เกิด **impact** ในการสร้าง ความเข้มแข็งและยั่งยืน ของผู้เรียน ครอบครัว ชุมชน สังคมและประเทศ

ศิลปวัฒนธรรมและ ความเป็นไทย

- จัดการเรียน วิจัยหรือ บริการวิชาการซึ่งนำไปสู่ การสืบสาน สร้างความรู้ ความเข้าใจ
- ปรับประยุกต์ทั้งไทยและ ต่างประเทศอย่างเหมาะสม ตาม **ศักยภาพ/อัตลักษณ์**
- เกิด **impact** ความภาคภูมิใจ สร้างโอกาสและมูลค่าเพิ่ม ผู้เรียน ชุมชน สังคมและ ประเทศ

การบริหารจัดการ

- มีหลักสูตรและจัดการเรียนรู้ ที่เน้นพัฒนาผู้เรียนให้มี คุณลักษณะที่พึงประสงค์ **ตอบสนองยุทธศาสตร์ชาติ** โดยความร่วมมือของภาค ส่วนต่างๆ
- บริหารจัดการตาม **หลัก ธรรมาภิบาล** โดยคำนึงถึง ความหลากหลายและอิสระ ทางวิชาการ
- มีระบบประกันคุณภาพระดับ หลักสูตร คณะและสถาบัน อย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับ กฎหมาย/ มาตรฐาน อุดมศึกษาต่างๆ

คำถามของเกณฑ์



ทำอะไร เพื่อใคร / อะไร

วัตถุประสงค์/เป้าหมาย /ใครเกี่ยวข้อง

แผนพัฒนา/ ยุทธศาสตร์ (การเตรียมการเพื่ออนาคต)

ทำอย่างไร

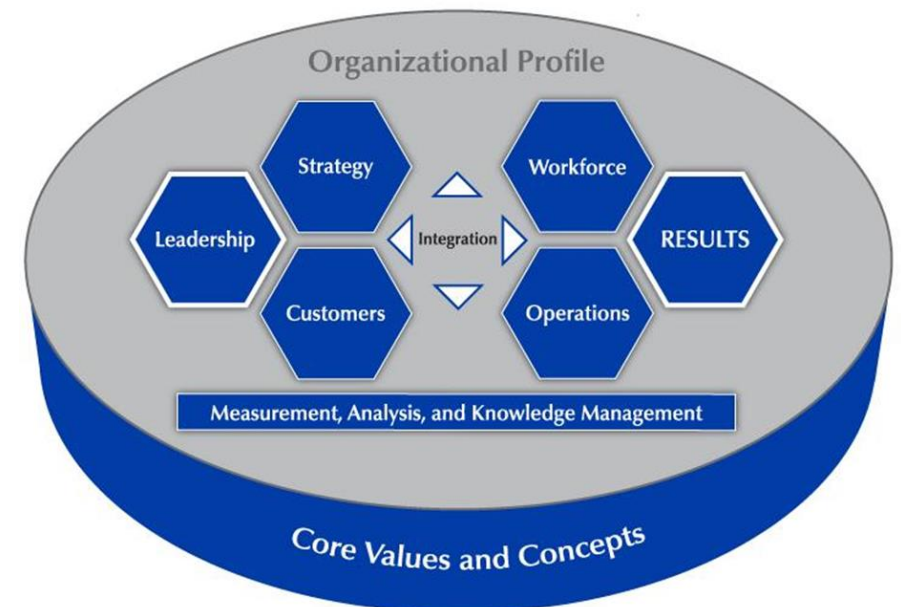
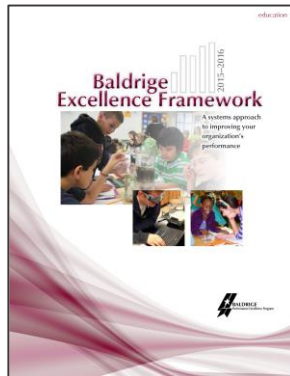
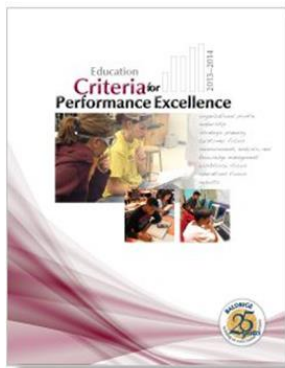
มั่นใจได้อย่างไรว่าดีหรือโดดเด่น

คู่เทียบเคียง

การเรียนรู้ ปรับปรุงอย่างเป็นระบบ

EdPEX โดยย่อ

- การจัดการองค์กรเชิงบูรณาการสู่ความเป็นเลิศ ที่ครอบคลุมองค์ประกอบ **7** หมวด
- การจัดการเป็นระบบที่มีประสิทธิผล เน้นผลลัพธ์
- วิธีการจัดการ ขึ้นกับบริบทและค่านิยม/หลักการของคณะ
- ประเมินตนเอง ประเมินภายในและประเมินจากผู้ประเมินภายนอก
- ประเมินตามแนว **ADLI** และ **LeTCI**
- คะแนนเต็ม **1,000** คะแนน



การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของ EdPEX 2563

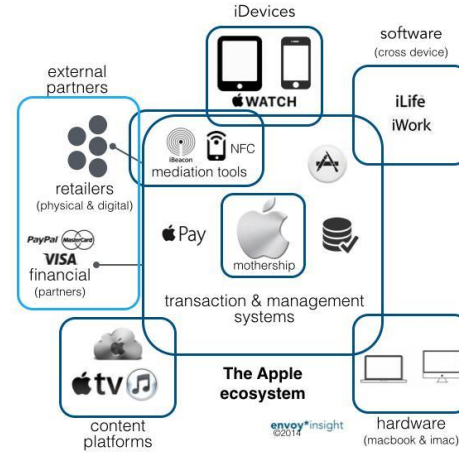


Culture

Enterprise risk management (ERM)



Supply network



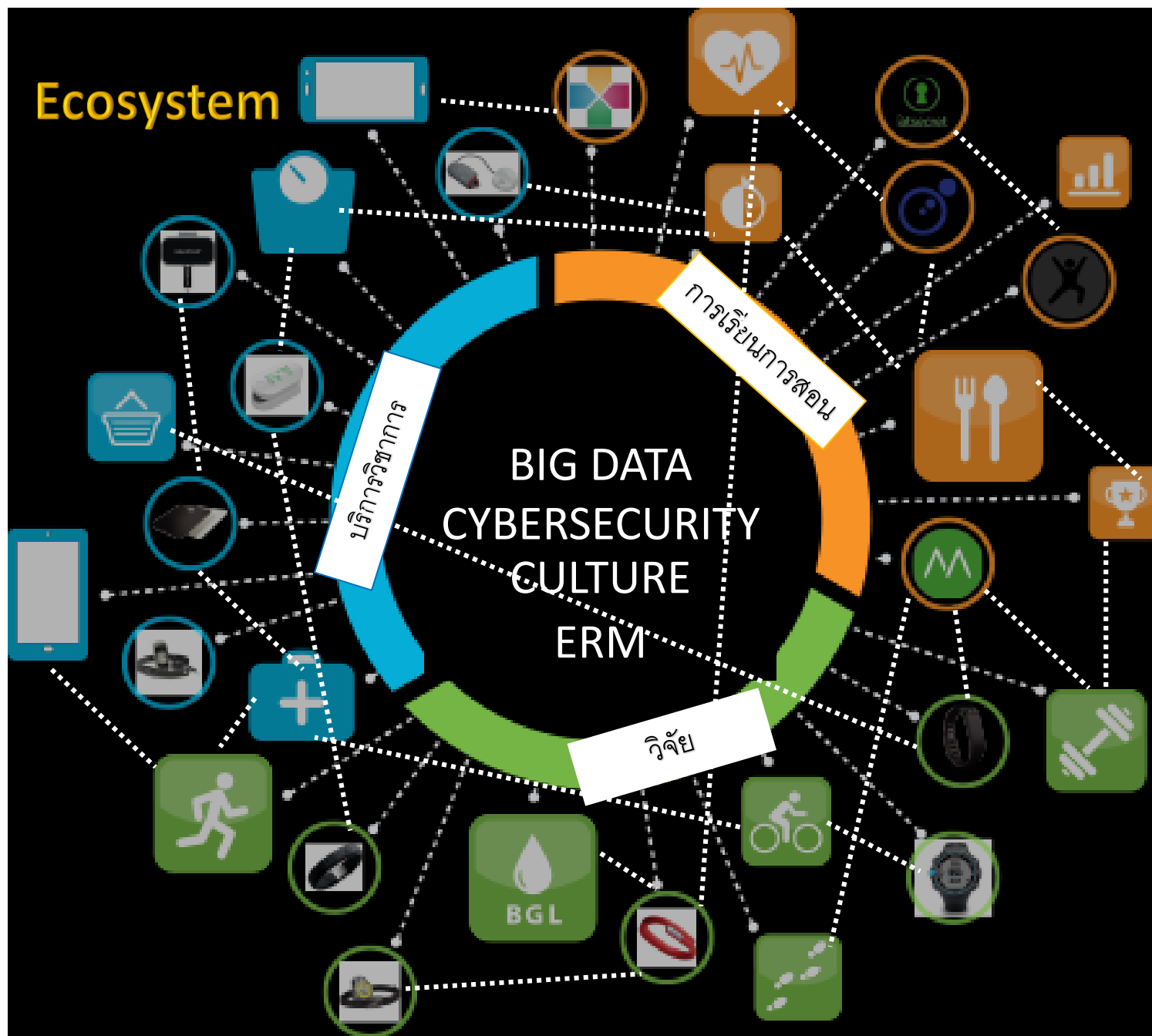
Ecosystem



Cybersecurity

การทำให้เข้าใจง่าย (Simplification)

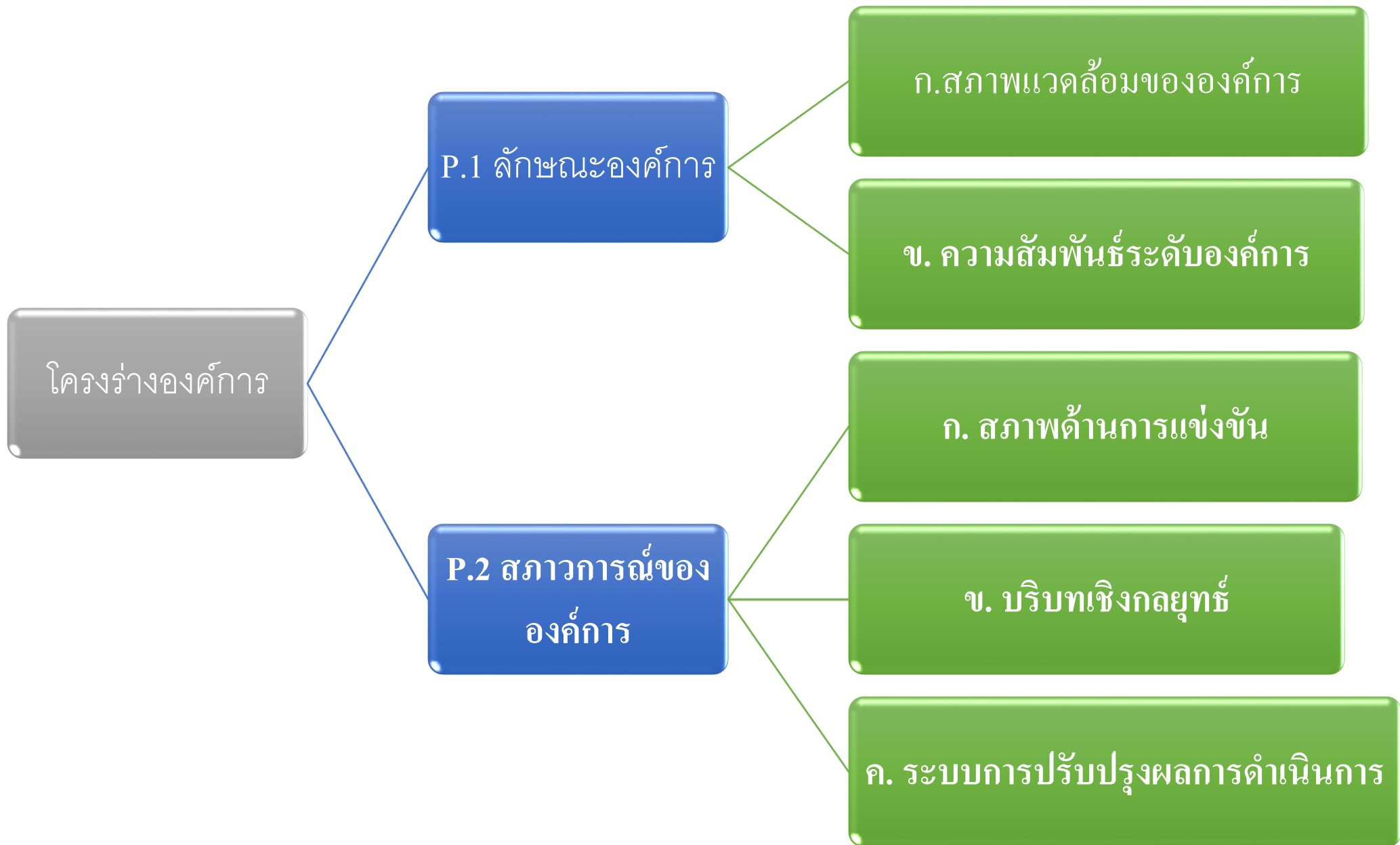
เกณฑ์มีการปรับปรุงให้ง่ายขึ้นในหลายรายการ บางคำถาม และบางหมายเหตุถูกตัดทิ้ง ลบออก จัดระเบียบใหม่ ปรับปรุง ย้ายที่ หรือเปลี่ยนถ้อยคำเพื่อช่วยสร้างความเข้าใจ.



Frenemy

โครงร่างองค์การ

- ภาพรวมของสถาบัน บอกถึงบริบทและอธิบายวิธีการปฏิบัติการขององค์การ
สภาพแวดล้อมการดำเนินการ ความสัมพันธ์ที่สำคัญในการปฏิบัติการและความท้าทาย
เชิงกลยุทธ์
- เป็นจุดเริ่มต้นในการประเมินตนเองของสถาบัน
- เป็นการสร้างความเข้าใจให้บุคลากรภายในตระหนักถึงสิ่งที่สถาบันเห็นว่ามีค่า
สำคัญและส่งผลกระทบต่อระบบการดำเนินการต่าง ๆ



P.1 ลักษณะองค์กร:

คุณลักษณะที่สำคัญของ

สถาบันคืออะไร

ก.สภาพแวดล้อม
ขององค์กร

1. หลักสูตรและบริการ

2. พันกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม วัฒนธรรม
สมรรถนะหลัก

3. บุคลากร

4. สินทรัพย์

5. กฎระเบียบข้อบังคับ

ข. ความสัมพันธ์
ระดับองค์กร

1. โครงสร้างองค์กร

2. ผู้เรียน ลูกค้ายกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วน
เสีย .

3. ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่เป็น
ทางการและไม่เป็นทางการ

P.2 สภาพการณ์ขององค์กร:
สภาพการณ์เชิงกลยุทธ์ของ
สถาบันเป็นอย่างไร

ก. สภาพด้านการแข่งขัน

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

ค. ระบบการปรับปรุงผลการ
ดำเนินการ

(1) ลำดับในการ
แข่งขัน

(2) การเปลี่ยนแปลง
ความสามารถในการแข่งขัน

(3) ข้อมูลเชิง
เปรียบเทียบ

สภาพแวดล้อมขององค์กร

(1) (1) หลักสูตรและบริการทางการศึกษาอื่น ๆ ที่สำคัญตามพันธกิจ (EDUCATIONAL PROGRAM AND SERVICE and Service Offerings)

สถาบันมีการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ ที่สำคัญตามพันธกิจอะไรบ้าง
ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของแต่ละหลักสูตร วิจัย และบริการฯ ที่มีต่อความสำเร็จของสถาบันคืออะไร
สถาบันใช้วิธีการอย่างไร ในการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองพันธกิจอื่นๆ

“หลักสูตร และบริการ” หมายถึง กิจกรรมต่างๆ ที่สถาบันนำสู่ตลาดเพื่อดึงให้ผู้เรียนเข้ามาเรียนรู้ และลูกค้า
กลุ่มอื่นมาใช้บริการหรือมีส่วนในการศึกษาค้นคว้าและพัฒนาศาสตร์หรือองค์ความรู้ กระบวนการจัดหลักสูตร
และบริการต่อผู้เรียนของสถาบันอาจเป็นการจัดให้โดยตรง หรือโดยผ่านคู่ความร่วมมือทั้งที่เป็นทางการและไม่
เป็นทางการ

สภาพแวดล้อมขององค์กร

- (2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม (**MISSION, VISION, VALUES, and Culture**)
- พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม ของสถาบัน คืออะไร นอกเหนือจากค่านิยมแล้ว คุณลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรคืออะไร (ถ้ามี) สมรรถนะหลักของสถาบัน (**CORE COMPETENCIES**) คืออะไร และมีความเกี่ยวข้องอย่างไรกับพันธกิจของสถาบัน

Organizational culture

- ค่านิยมของสถาบันเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร คุณลักษณะอื่นของวัฒนธรรมองค์กร อาจรวมถึงความเชื่อและบรรทัดฐานร่วมกัน (**Shared beliefs and norms**) ซึ่งนำไปสู่ลักษณะเฉพาะของบรรยากาศแวดล้อมภายในสถาบัน
- Organizational culture—the shared beliefs, norms, and values that create the unique environment within an organization—can have a profound effect on decision making, workforce engagement, student and other customer engagement, and organizational success.
- The Criteria now ask explicitly about other characteristics of your organizational culture and how leaders and the organization create and reinforce that culture.

“สมรรถนะหลัก” CORE COMPETENCIES.

- หมายถึง เรื่องที่สถาบันมีความชำนาญที่สุด สมรรถนะหลักเป็นขีดความสามารถเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญซึ่งเป็นแกนหลักในการทำให้งานบรรลุพันธกิจและสร้างความได้เปรียบในตลาดหรือสภาพแวดล้อมด้านการบริการ สมรรถนะหลักมักเป็นสิ่งที่คู่แข่ง หรือผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือจะลอกเลียนแบบได้ยาก และในหลายๆ กรณีทำให้สถาบันคงความได้เปรียบในการแข่งขัน
- Your organization’s areas of greatest expertise; those strategically important, possibly specialized capabilities that are central to fulfilling your mission or that provide an advantage in your market or service environment.

สภาพแวดล้อมขององค์กร

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร (WORKFORCE Profile)

ลักษณะโดยรวมของบุคลากรเป็นอย่างไร มีการเปลี่ยนแปลงอะไรใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นด้านองค์ประกอบของบุคลากรหรือที่เกี่ยวกับความจำเป็นของสถาบันในเรื่องนี้

- กลุ่มและประเภทของบุคลากรหรือคณาจารย์/พนักงาน เป็นอย่างไร
- ข้อกำหนดด้านวุฒิทางการศึกษาของคณาจารย์/พนักงานในแต่ละกลุ่มแต่ละประเภท มีอะไรบ้าง
- อะไรคือปัจจัยขับเคลื่อนที่สำคัญที่ทำให้บุคลากรผูกพันและเข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจังเพื่อให้สถาบันบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์
- กลุ่มที่จัดตั้งขึ้นเพื่อตรวจสอบสิทธิประโยชน์กับสถาบัน (เช่น สภาพนักงาน/สภาคณาจารย์/ สภาลูกจ้าง) มีอะไรบ้าง (ถ้ามี)
- ข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัยที่สำคัญของสถาบัน มีอะไรบ้าง (ถ้ามี)

บุคลากร

- กลุ่มและประเภทของบุคลากร หรือคณาจารย์/พนักงาน (รวมถึงหน่วยงานที่ทำหน้าที่สำรอง) อาจจัดแบ่งตามประเภทของการจ้าง หรือสายการบังคับบัญชาตามที่ปรากฏในสัญญาว่าจ้าง สถานที่ปฏิบัติงาน รวมถึงการทำงานจากระยะไกล การออกภาคสนาม สภาพแวดล้อมในการทำงาน การนำมาใช้ซึ่งนโยบายบางอย่างเพื่อส่งเสริมความเป็นครอบครัวหรือปัจจัยอื่นๆ

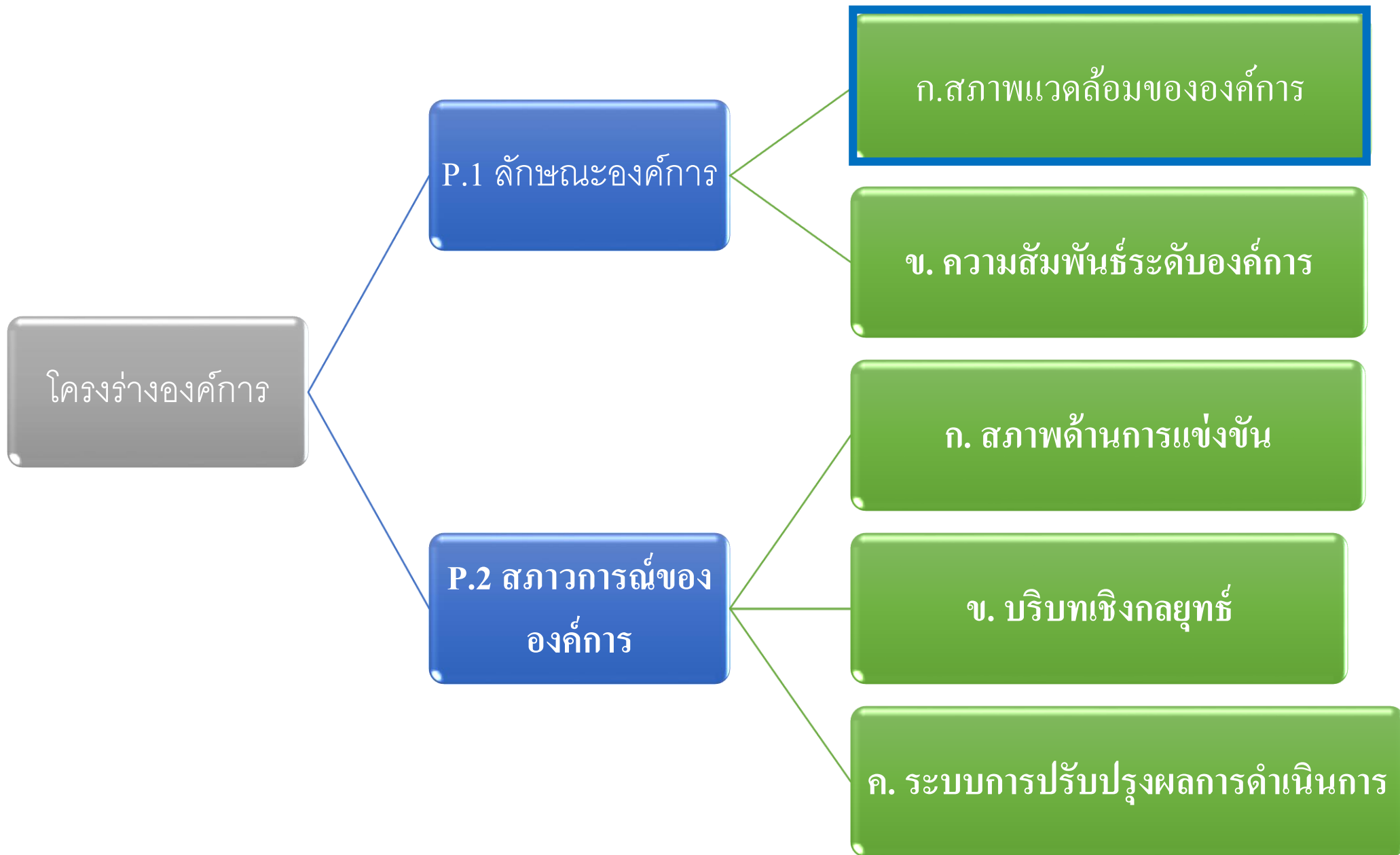
สภาพแวดล้อมขององค์กร

(4) สินทรัพย์ (Assets)

สถาบัน มีอาคารสถานที่ อุปกรณ์ เทคโนโลยี และทรัพย์สินทางปัญญาที่สำคัญกับการบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจ อะไรบ้าง

(5) สภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ (Regulatory Environment)

สถาบันดำเนินการภายใต้กฎระเบียบข้อบังคับที่สำคัญอะไรบ้างในด้านต่อไปนี้ 1) อาชีวอนามัยและความปลอดภัย 2) การรับรองมาตรฐาน/วิทยฐานะ (accreditation) การรับรองคุณสมบัติหรือการขึ้นทะเบียน (certification) 3) มาตรฐานการศึกษา และ 4) กฎระเบียบข้อบังคับด้านสิ่งแวดล้อม การเงิน และด้านการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ ที่สำคัญตามพันธกิจ



ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์การ

(1) โครงสร้างองค์กร (Organizational Structure)

โครงสร้างการนำองค์กร (Leadership Structure) และการกำกับดูแลองค์กร (GOVERNANCE Structure) มีลักษณะอย่างไร โครงสร้างและกลไกระบบการนำองค์กร (LEADERSHIP SYSTEM)

มีอะไรบ้าง ระบบการรายงานระหว่างคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร ผู้นำระดับสูง และองค์กรแม่ มีลักษณะเช่นใด (*)

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

(2) ผู้เรียน ลูกค้ายกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Students, Other CUSTOMERS and STAKEHOLDERS)

ส่วนตลาด ผู้เรียน ลูกค้ายกลุ่มอื่น และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสถาบัน มีอะไรบ้าง (*) กลุ่มดังกล่าวมีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญอะไรต่อการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่นๆ การบริการสนับสนุน และการปฏิบัติการ อะไรคือความแตกต่างในความต้องการและความคาดหวังของแต่ละกลุ่ม

ลูกค้า

- รวมถึง ผู้ใช้ หรือผู้ที่มีแนวโน้มจะมาใช้บริการ ซึ่งเป็นผู้ใช้โดยตรง (ผู้เรียนและอาจารย์รวมถึงผู้ปกครอง) รวมถึงกลุ่มบุคคลอื่นๆที่นำหลักสูตรและบริการไปใช้หรือเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายให้
- กลุ่มของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น อาจจัดแบ่งตามปัจจัยร่วมของความคาดหวัง พฤติกรรม ความชอบ หรือลักษณะของกลุ่ม ภายในแต่ละกลุ่ม อาจมีการจำแนกเป็นลูกค้ากลุ่มย่อยลงไปอีกตามความแตกต่างและความเหมือนภายในกลุ่มเดียวกัน การกำหนดส่วนตลาดของสถาบันอาจแบ่งย่อยตามหลักสูตร บริการ หรือคุณลักษณะ ช่องทางการเผยแพร่ เขตพื้นที่ หรือปัจจัยอื่นๆ

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

(3) ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ (**Suppliers, PARTNERS, and COLLABORATORS**)

ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่สำคัญมีใครบ้าง แต่ละกลุ่มต่าง ๆ เหล่านี้มีบทบาทอย่างไรต่อ

- การสร้างหลักสูตรและการดำเนินการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ
- การเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันของสถาบัน

กลุ่มต่าง ๆ เหล่านี้ มีส่วนช่วยและร่วมทำให้เกิดนวัตกรรมของสถาบันอย่างไร สถาบันมีข้อกำหนดที่สำคัญของเครือข่ายอุปทาน (**supply-network**) อะไรบ้าง

ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ

- ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการ รวมถึงโรงเรียนหลัก ที่เตรียมความพร้อมของนักเรียนที่จะเข้ามาเรียนต่อในสถาบัน กลไกการสื่อสาร ควรเป็นการสื่อสารสองทางในภาษา ที่เข้าใจได้ และอาจกระทำในลักษณะการติดต่อโดยบุคคล **e-mail**, สื่อสังคมออนไลน์ **World Wide Web** หรือโดยทางโทรศัพท์ ในหลายสถาบัน กลไกเหล่านี้อาจเปลี่ยนแปลงไปตามการเปลี่ยนแปลงความต้องการของตลาด ผู้เรียนลูกค้ากลุ่มอื่น หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสถาบัน

ก. สภาพด้านการแข่งขัน

(1) ลำดับในการแข่งขัน (**Competitive Position**)

ให้อธิบายขนาดและการเติบโตของสถาบัน เมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรในธุรกิจหรือตลาดเดียวกัน คู่แข่งมีจำนวนเท่าไรและประเภทอะไรบ้าง

(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน (**Competitiveness Changes**)

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ (ถ้ามี) ซึ่งมีผลต่อสถานการณ์การแข่งขันของสถาบัน รวมถึง การเปลี่ยนแปลงที่สร้างโอกาสสำหรับการสร้างนวัตกรรมและความร่วมมือคืออะไร (*)

ก. สภาพด้านการแข่งขัน

(1) ลำดับในการแข่งขัน

(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

(3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (**Comparative Data**)

ระบุแหล่งที่มาที่สำคัญสำหรับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและเชิงแข่งขันในธุรกิจเดียวกัน รวมทั้งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญจากธุรกิจอื่น สถาบันมีข้อจำกัดอะไรบ้าง (ถ้ามี) ในการได้มาซึ่งข้อมูล หรือข้อจำกัด ในการใช้ประโยชน์จากข้อมูลเหล่านี้

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์ (**Strategic Context**)

ระบุความท้าทายเชิงกลยุทธ์และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ (PERFORMANCE Improvement System)

ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการรวมถึงกระบวนการของสถาบัน สำหรับการประเมินผลและ การปรับปรุงโครงการและกระบวนการของสถาบันที่สำคัญ

โครงสร้างขององค์การ

ลักษณะสำคัญขององค์การ คือ ภาพรวมของสถาบัน สิ่งสำคัญที่มีอิทธิพลต่อวิธีการดำเนินงาน และความท้าทายสำคัญที่สถาบันเผชิญอยู่

1. ลักษณะองค์การ

ก. สภาพแวดล้อมขององค์การ

- (1) หลักสูตรและบริการทางการศึกษาอื่นๆ ที่สำคัญตามพันธกิจ
- (2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ค่านิยมและวัฒนธรรม (สมรรถนะหลักของสถาบัน)
- (3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร
- (4) สินทรัพย์
- (5) สภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์การ

- (6) โครงสร้างองค์การ
- (7) ผู้เรียน ลูกค้ายกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- (8) ผู้ส่งเสริมและคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

2. สภาพการณ์ขององค์การ

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

- (9) ลำดับในการแข่งขัน
- (10) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน
- (11) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

- (12) ความท้าทายเชิงกลยุทธ์และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

- (13) ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน

	1.1	1.2	2.1	2.2	3.1	3.2	4.1	4.2	5.1	5.2	6.1	6.2	7.1	7.2	7.3	7.4	7.5
1.Product		✓			✓	✓					✓		✓	✓			✓
2.MVV	✓		✓										±	±			
3. CC			✓						✓	±	✓					✓	
4. Workforce	✓			✓				✓	✓	✓					✓	✓	
5. Asset		±		✓	✓	✓	✓	✓			✓			±	✓		✓
6.Regulation	✓	✓							✓						✓	✓	
7.Structure		✓					✓									✓	
8.Customer	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓
9. Stakeholder	✓	✓	✓	✓				±									
10.Supplier		✓	✓	✓		±		✓				✓	✓				
11.Partner		✓	✓			±		✓					±	±			
12.Position	±			✓	✓	✓								✓			✓
13.change	±		✓		±	±	✓		✓	✓	±	✓					
14.Compare				✓	±		✓						✓	✓	✓	✓	✓
15.SC		±	✓		±		✓	±		±	✓	±				±	
16.SA			✓				✓	±		±	✓	±				±	
17.PI	✓			✓		✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	±	✓	✓	✓

หมวด 7 ผลลัพธ์

- 7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ ก. ข. (1)(2) ค.
- 7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ก.(1)(2)
- 7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ก.(1)(2)(3)(4)
- 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ และการกำกับดูแล ก.(1)(2)(3)(4)(5)
- 7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด ก.(1)(2) ข.

The Two Evaluation Dimensions

FOR PROCESSES

(Categories 1-6)

- ❖ Approach (A)
- ❖ Deployment (D)
- ❖ Learning (L)
- ❖ Integration (I)

Total point = 550

FOR RESULTS

(Categories 7...7.1-7.5)

- ❖ Level (Le)
- ❖ Trend (T)
- ❖ Comparison (C)
- ❖ Integration (I)

Total point = 450