

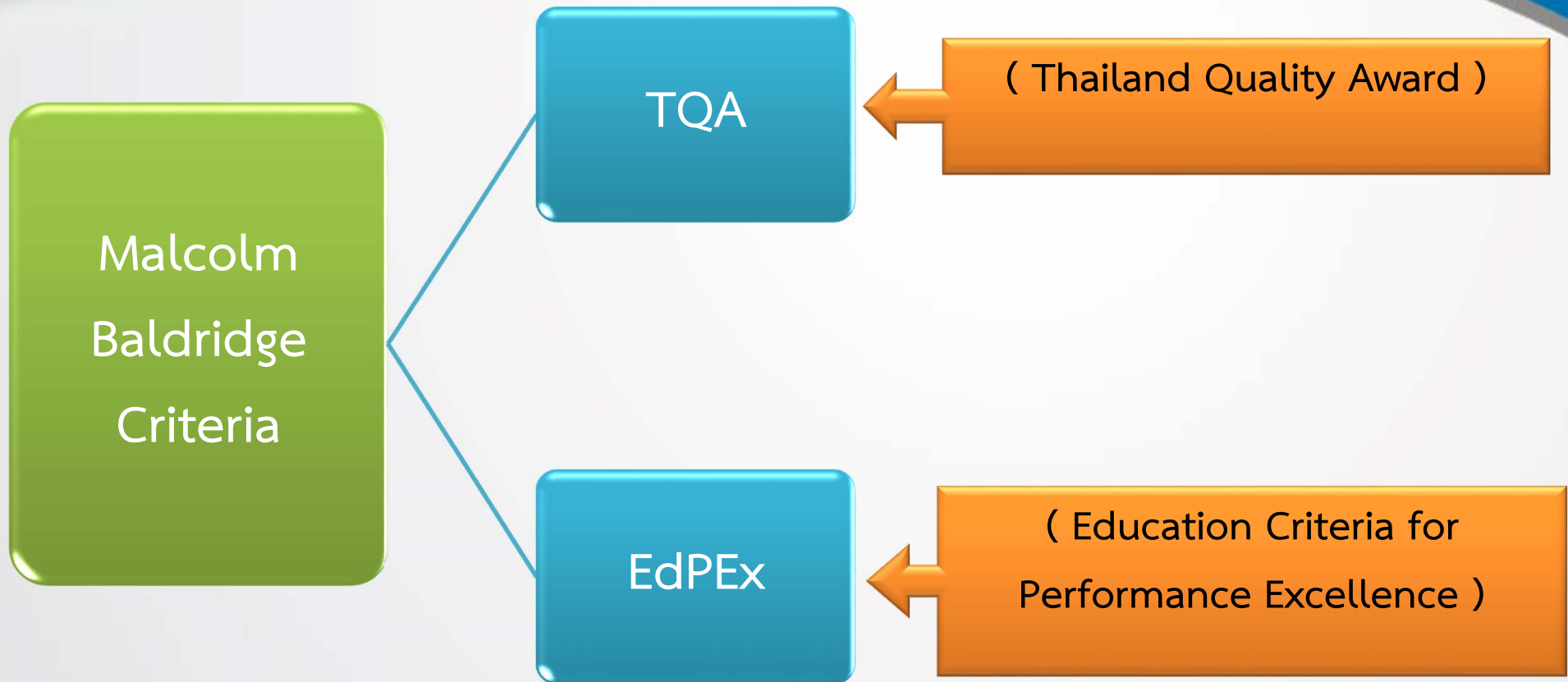
# การประกันคุณภาพโดยใช้เกณฑ์ EdPEX/TQA

โดย





# Malcolm Baldrige Criteria





# เจตจำนงของเกณฑ์

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เป็นบรรทัดฐานสำหรับการประเมินตนเองขององค์กร การคัดเลือก ผู้ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ และการให้ข้อมูลป้อนกลับแก่องค์กรที่สมัครรับรางวัล ยิ่งกว่านั้นยังมีบทบาทสำคัญสามประการในการเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขัน ดังต่อไปนี้

- ช่วยในการปรับปรุงวิธีการดำเนินการ ชีตความสามารถ และผลลัพธ์ขององค์กร
- กระตุ้นให้มีการสื่อสารและแบ่งปันสารสนเทศวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศระหว่างองค์กรต่าง ๆ ทุกประเภท
- เป็นเครื่องมือที่สามารถนำมาใช้ในการทำความเข้าใจและจัดการผลการดำเนินการขององค์กร รวมทั้งใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและเพิ่มโอกาสในการเรียนรู้



## เป้าประสงค์ของเกณฑ์เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ จัดทำขึ้นเพื่อช่วยให้องค์กรใช้แนวทางที่  
บูรณาการในการจัดการผลการดำเนินการ ซึ่งจะส่งผลให้เกิด

- การส่งมอบคุณค่าที่ดีขึ้นเสมอให้แก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจะส่งผลต่อความยั่งยืนขององค์กร
- การปรับปรุงประสิทธิผลและขีดความสามารถขององค์กรโดยรวม
- การเรียนรู้ขององค์กรและของแต่ละบุคคล

# ค่านิยมและแนวคิดหลัก

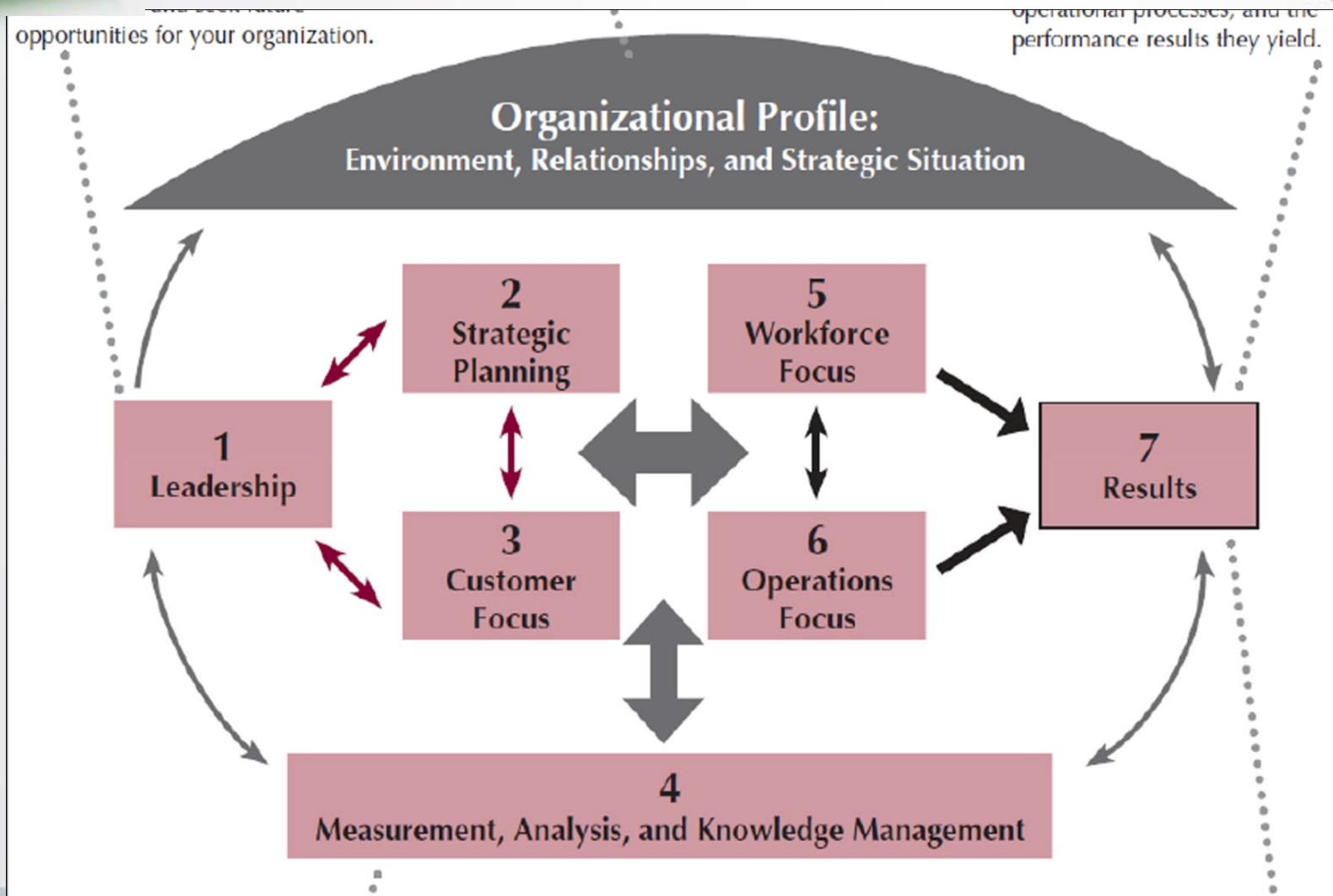


เกณฑ์รางวัลคุณภาพ  
แห่งชาติ จัดทำขึ้นโดย  
อาศัยค่านิยมและ  
แนวคิดหลักต่าง ๆ ดังนี้

- การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์
- ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นลูกค้า
- การเรียนรู้ระดับองค์กรและระดับบุคคล
- การให้ความสำคัญกับบุคลากรและพันธมิตร
- ความคล่องตัว
- การมุ่งเน้นอนาคต
- การจัดการเพื่อนวัตกรรม
- การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง
- ความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง
- การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์และการสร้างคุณค่า
- มุมมองในเชิงระบบ



# องค์ประกอบของเกณฑ์ EdPEX



# โครงสร้างองค์กร

- โครงสร้างองค์กร คือ ภาพรวมขององค์กร เป็นสิ่งสำคัญที่มีอิทธิพลต่อวิธีการดำเนินงาน และเป็นความท้าทายสำคัญที่องค์กรเผชิญอยู่

1. ลักษณะองค์กร : คุณลักษณะที่สำคัญขององค์กรคืออะไร



2. สภาพการณ์ขององค์กร : สภาพการณ์เชิงกลยุทธ์ขององค์กรคืออะไร

## 1. ลักษณะองค์กร : คุณลักษณะที่สำคัญขององค์กรคืออะไร

ให้อธิบายถึงสภาพแวดล้อมการดำเนินงานขององค์กรและความสัมพันธ์ที่สำคัญกับลูกค้า ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

(1) ผลลัพธ์ องค์กรมีผลลัพธ์หลักอะไรบ้าง ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของแต่ละผลลัพธ์ต่อ ความสำเร็จขององค์กรคืออะไร กลไกที่องค์กรใช้ในการส่งมอบผลลัพธ์คืออะไร

(2) วิสัยทัศน์และพันธกิจ ลักษณะเฉพาะของวัฒนธรรมองค์กรคืออะไร เจตจำนง วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจขององค์กรที่ได้ประกาศไว้คืออะไร สมรรถนะหลักขององค์กร (core competencies) คืออะไร และมีความเกี่ยวข้องอย่างไรกับพันธกิจขององค์กร

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

(4) สินทรัพย์

(5) กฎระเบียบข้อบังคับ



## 1. ลักษณะองค์กร : คุณลักษณะที่สำคัญขององค์กรคืออะไร

ให้อธิบายถึงสภาพแวดล้อมการดำเนินงานขององค์กรและความสัมพันธ์ที่สำคัญกับลูกค้า ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

(1) โครงสร้างองค์กร

(2) ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนตลาด กลุ่มลูกค้า และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญขององค์กรมีอะไรบ้าง (\*) กลุ่มดังกล่าวมีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญต่อผลิตภัณฑ์ บริการสนับสนุนเพื่อลูกค้า และการปฏิบัติการอย่างไร ความต้องการและความคาดหวังของส่วนตลาด กลุ่มลูกค้า และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันอย่างไร

(3) ผู้ส่งมอบและพันธมิตร

## 2. สภาพการณ์ขององค์กร : สภาพการณ์เชิงกลยุทธ์ขององค์กรคืออะไร

- ให้อธิบายถึงสภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน ความท้าทาย ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ และระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

### ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

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

### ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญด้านธุรกิจ/กิจการ ด้านการปฏิบัติการ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง และด้านทรัพยากรบุคคลขององค์กรคืออะไร

### ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

ส่วนประกอบสำคัญของระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ รวมทั้งกระบวนการ ประเมินผล กระบวนการเรียนรู้ระดับองค์กร และกระบวนการสร้างนวัตกรรมคืออะไร

## คะแนนรวมในแต่ละด้าน

หมวด	คะแนนเต็ม
1. การนำองค์การ	120
2. การวางแผนเชิงกลยุทธ์	85
3. การมุ่งเน้นลูกค้า	85
4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	90
5. การมุ่งเน้นบุคลากร	85
6. การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ	85
7. ผลลัพธ์	450
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b><u>1,000</u></b>



# TQA & TQC

## รางวัลคุณภาพแห่งชาติ : Thailand Quality Award – TQA ( 651 คะแนนขึ้นไป)

- ปี 2553 สายงานระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)
- ปี 2549 โรงแยกก๊าซธรรมชาติระยอง บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)
- ปี 2546 บริษัท ผลิตภัณฑ์กระดาษไทย จำกัด : Thai Paper Co., Ltd. (TPC)
- ปี 2545 บริษัท ไทยอคริลิค ไฟเบอร์ จำกัด

## รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ : Thailand Quality Class – TQC ปี 2555 (351-650 คะแนน)

- บริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด
- บริษัท เซ็นทรัลพัฒนาเชียงใหม่ จำกัด
- โรงงานผลิตอาหารสัตว์น้ำ (มหาชัย) บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน)
- หน่วยธุรกิจก๊าซธรรมชาติ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)
- หน่วยธุรกิจการค้าระหว่างประเทศ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)
- หน่วยธุรกิจน้ำมัน บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)



## รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ: Thailand Quality Class – TQC ปี 2556 (351-650 คะแนน)

- บริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด
- บริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน)
- บริษัท ปตท.สผ. สยาม จำกัด
- บริษัท พีทีที โพลีเมอร์ โลจิสติกส์ จำกัด
- โรงงานผลิตเม็ดพลาสติกโพลีโพรพิลีน บริษัท ไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน)
- โรงงานผลิตอาหารสัตว์น้ำ หนองแค - บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน)
- โรงงานอาหารแปรรูปสัตว์น้ำระนอง - บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน)
- โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย
- โรงไฟฟ้าแม่เมาะ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
- สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี

# โครงร่างองค์การ





# โครงการองค์การ

## 1. การนำองค์การ (120 คะแนน)

70  
คะแนน

- การนำองค์การโดยผู้นำระดับสูง : ผู้นำระดับสูงนำสถาบันอย่างไร

50  
คะแนน

- ธรรมชาติและความรับผิดชอบต่อสังคม : สถาบันดำเนินการอย่างไรในเรื่องการกำกับดูแล และทำให้บรรลุผลด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

## 2. การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (85 คะแนน)

45  
คะแนน

- การจัดทำกลยุทธ์ : องค์การจัดทำกลยุทธ์อย่างไร

40  
คะแนน

- การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ : องค์การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติอย่างไร



# โครงการองค์การ

## 3. การมุ่งเน้นลูกค้า (85 คะแนน)

40  
คะแนน

- เสียงของลูกค้า : องค์การมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมสารสนเทศจากผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

45  
คะแนน

- ความผูกพันของลูกค้า : องค์การมีวิธีการอย่างไรในการตอบสนองความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เพื่อสร้างความผูกพันและความสัมพันธ์กับกลุ่มดังกล่าว

## 4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (90คะแนน)

45  
คะแนน

- การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การ : องค์การมีวิธีการอย่างไรในการวัด วิเคราะห์ และเพื่อนำมาปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การ

45  
คะแนน

- การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ : สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดการสินทรัพย์ทางความรู้ของสถาบัน รวมทั้งสารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ





# โครงการองค์การ

## 5. การมุ่งเน้นบุคลากร (85 คะแนน)

40  
คะแนน

- **สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Workforce Environment) :** สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีประสิทธิผลและสนับสนุนบุคลากร

45  
คะแนน

- **ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement) :** สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับบุคลากรเพื่อให้บรรลุความสำเร็จทั้งในระดับองค์กรและระดับบุคคล

## 6. การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ (85 คะแนน)

45  
คะแนน

- **กระบวนการทำงาน :** สถาบันมีวิธีการออกแบบ จัดการ และปรับปรุงหลักสูตรและบริการและกระบวนการทำงานที่สำคัญอย่างไร

40  
คะแนน

- **ประสิทธิผลการปฏิบัติการ :** สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติการต่างๆมีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพทั้งในปัจจุบันและอนาคต



# โครงการองค์การ

## 7. ผลลัพธ์ (450 คะแนน)

120 คะแนน	<ul style="list-style-type: none"><li>• ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ : ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านประสิทธิผลของกระบวนการเป็นอย่างไร</li></ul>
85 คะแนน	<ul style="list-style-type: none"><li>• ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า : ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นอย่างไร</li></ul>
85 คะแนน	<ul style="list-style-type: none"><li>• ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร : ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ของสถาบันมีอะไรบ้าง</li></ul>
80 คะแนน	<ul style="list-style-type: none"><li>• ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ และธรรมาภิบาล : ผลลัพธ์ด้านภาวะผู้นำของผู้นำระดับสูง และธรรมาภิบาล มีอะไรบ้าง</li></ul>
80 คะแนน	<ul style="list-style-type: none"><li>• ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการตลาด : ผลลัพธ์การดำเนินการด้านงบประมาณ การเงิน และการตลาดของ สถาบันเป็นอย่างไร</li></ul>



# โครงการองค์การ



# 1. การนำองค์การ (120 คะแนน)

## 1.1 การนำองค์การโดยผู้นำระดับสูง : ผู้นำระดับสูงนำสถาบันอย่างไร (70 คะแนน)

### ก. วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ

1. **วิสัยทัศน์ และค่านิยม ผู้นำระดับสูง** ดำเนินการอย่างไรในการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยมของสถาบัน และถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมดังกล่าวผ่านระบบการนำองค์การไปสู่บุคลากร คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและผู้ส่งมอบหลักรวมทั้งผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ
2. **การส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่ถูกกฎหมายและมีจริยธรรม**
3. **การสร้างสถาบันให้มีความยั่งยืน**
  - สร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้บรรลุพันธกิจ มีการปรับปรุงผลการดำเนินการมีผลลัพธ์ที่โดดเด่นเหนือสถาบันอื่น รวมทั้งเกิดการเรียนรู้ทั้งในระดับสถาบันและบุคลากร
  - สร้างวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรที่ทำให้ผู้เรียนและลูกค้ายุทธศาสตร์ได้รับประสบการณ์ที่ดีอย่างสม่ำเสมอและส่งเสริมให้ลูกค้ายุทธศาสตร์มีความผูกพันกับสถาบัน
  - สร้างสภาพแวดล้อมในการสร้างนวัตกรรมและความกล้าเสี่ยงด้วยปัญญาทำให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และมีความคล่องตัว
  - มีส่วนร่วมในการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง และการพัฒนาผู้นำในอนาคตของสถาบัน

# 1. การนำองค์การ (120 คะแนน)

## 1.1 การนำองค์การโดยผู้นำระดับสูง : ผู้นำระดับสูงนำสถาบันอย่างไร (70 คะแนน)

- ข. การสื่อสารและผลการดำเนินการขององค์การ

1. การสื่อสาร
2. การมุ่งเน้นการปฏิบัติ

# 1. การนำองค์การ (120 คะแนน)

1.2 ธรรมชาติและความรับผิดชอบต่อสังคม : สถาบันดำเนินการอย่างไรในเรื่องการกำกับดูแลและทำให้บรรลุผลด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (50 คะแนน)

- ก. ระบบธรรมาภิบาลขององค์การ

1. ระบบธรรมาภิบาล
2. การประเมินผลการปฏิบัติงาน

- ข. พฤติกรรมที่ถูกต้องกฎหมายและมีจริยธรรม

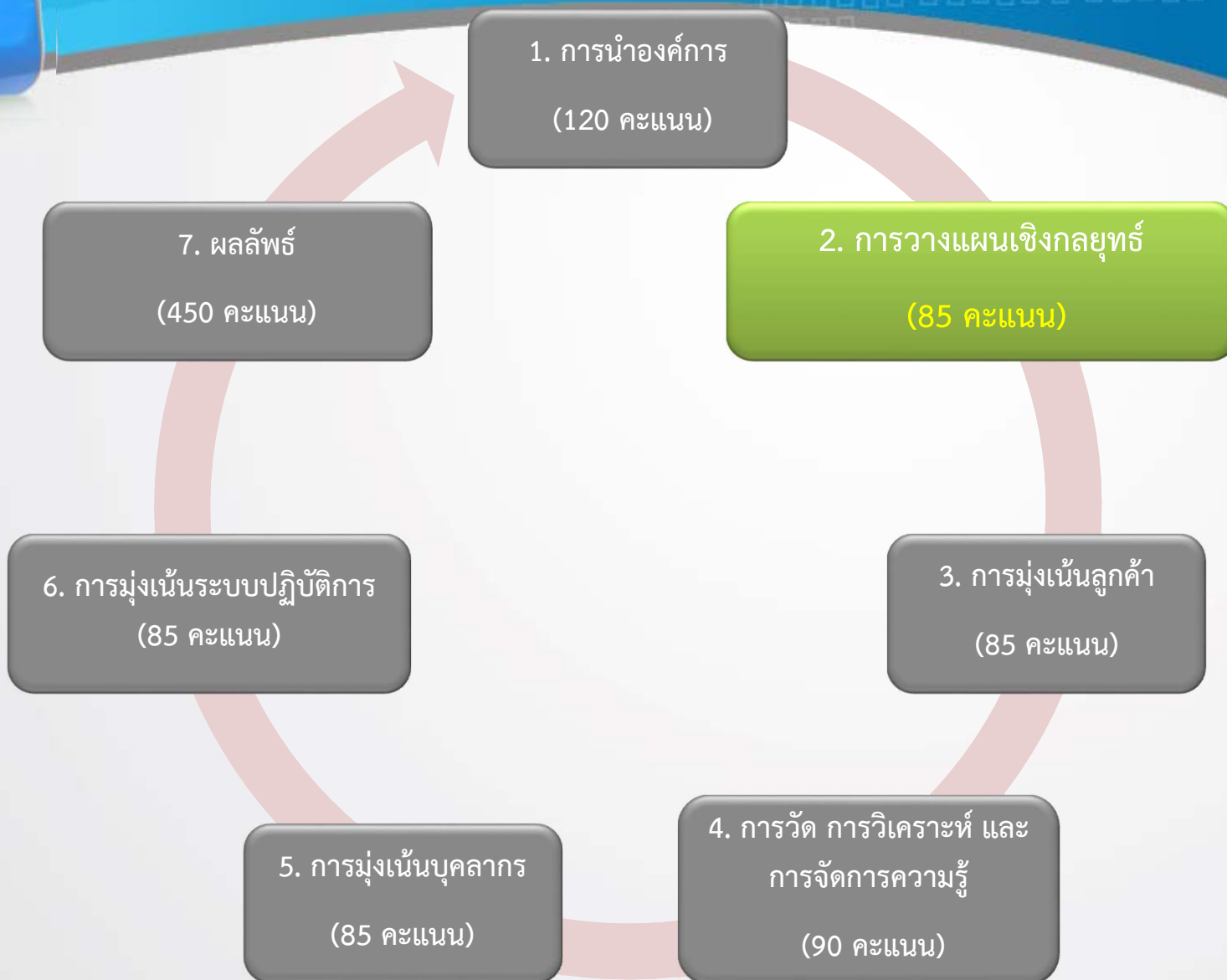
1. การประพฤติปฏิบัติที่ถูกต้องตามกฎหมาย
2. พฤติกรรมที่มีจริยธรรม

- ค. ความรับผิดชอบต่อสังคม และการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

1. ความพอใจของสังคม
2. การสนับสนุนชุมชน



# โครงการองค์การ





## 2. การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (85 คะแนน)

### 2.1 การจัดทำกลยุทธ์ : องค์การจัดทำกลยุทธ์อย่างไร (45 คะแนน)

ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

### 2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ : องค์การนำ กลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติอย่างไร (40 คะแนน)

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและนำไป  
สู่การปฏิบัติ

ข. การคาดการณ์ผลการดำเนินการ



## 2. การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (85 คะแนน)

### 2.1 การจัดทำกลยุทธ์ : องค์การจัดทำกลยุทธ์อย่างไร (45 คะแนน)

#### ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

1. **กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์** สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการวางแผน กลยุทธ์ขั้นตอนที่สำคัญของกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์มีอะไรบ้าง และผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญมีใครบ้าง สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดกรอบเวลาของการวางแผนระยะสั้นและระยะยาว
2. **นวัตกรรม** สถาบันมีวิธีการสร้างสิ่งแวดล้อมที่เกื้อหนุนต่อนวัตกรรมอย่างไร สถาบันระบุโอกาสเชิงกลยุทธ์อย่างไร รวมทั้งตัดสินใจอย่างไรว่าโอกาสเชิงกลยุทธ์ใดจะเป็นความกล้าเสี่ยงด้วยปัญญา ซึ่งสถาบันพร้อมจะนำไปดำเนินการต่อ โอกาสเชิงกลยุทธ์ของสถาบันประกอบด้วยอะไรบ้าง
3. **การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์** สถาบันมีวิธีการอย่างไรที่จะจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องรวมทั้งนำสารสนเทศนั้น ๆ มาปรับใช้ในกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์สำหรับประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้
  - ความท้าทายเชิงกลยุทธ์และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ของสถาบัน
  - ความเสี่ยงที่มีต่อความยั่งยืนของสถาบัน
  - จุดบอดที่อาจจะเกิดขึ้นในกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์และในเรื่องสารสนเทศ
  - ความสามารถของสถาบันที่จะนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติ
4. **ระบบงานและสมรรถนะหลักของสถาบัน**

## 2. การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (85 คะแนน)

### 2.1 การจัดทำกลยุทธ์ : องค์การจัดทำกลยุทธ์อย่างไร (45 คะแนน)

#### ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

##### 1. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

##### 2. การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

- ตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่จากสมรรถนะหลัก ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และโอกาสเชิงกลยุทธ์อย่างไร
- สร้างสมดุลเรื่องกรอบระยะเวลาทั้งสั้นและยาวอย่างไร
- พิจารณาและสร้างสมดุลของความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทั้งหมดอย่างไร

## 2. การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (85 คะแนน)

### 2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ องค์การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติอย่างไร (40 คะแนน)

#### ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและนำไปสู่การปฏิบัติ

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

#### ข. การคาดการณ์ผลการดำเนินการ



# โครงการองค์การ



### 3. การมุ่งเน้นลูกค้ำ (85 คะแนน)

3.1 เสียงของลูกค้ำ องค์การวิธีการอย่างไรในการรวบรวมสารสนเทศจากผู้เรียนและลูกค้ำ  
กลุ่มอื่น (40 คะแนน)

ก. การรับฟังผู้เรียนและ  
ลูกค้ำกลุ่มอื่น

1. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น
2. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นในอนาคต

ข. การประเมินความพึงพอใจ  
และความผูกพันของผู้เรียนและ  
ลูกค้ำกลุ่มอื่น

1. ความพึงพอใจและความผูกพัน
2. ความพึงพอใจเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง
3. ความไม่พึงพอใจ

### 3. การมุ่งเน้นลูกค้ำ (85 คะแนน)

3.2 ความผูกพันของลูกค้ำ : องค์กรมีวิธีอย่างไรในการตอบสนองความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นเพื่อสร้างความผูกพันและความสัมพันธ์กับกลุ่มดังกล่าว (45 คะแนน)

ก. หลักสูตรและบริการ  
รวมทั้งการสนับสนุนผู้เรียน  
และกลุ่มลูกค้ำอื่น

1. หลักสูตรและบริการ
2. การสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น
3. การจำแนกกลุ่ม/ประเภทของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

ข. การสร้างความสัมพันธ์กับ  
ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

1. การจัดการความสัมพันธ์
2. การจัดการข้อร้องเรียน



# โครงการองค์การ



## 4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดความรู้ (90 คะแนน)

4.1 การวัด การวิเคราะห์และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการวัด วิเคราะห์ และเพื่อนำมาปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร (45 คะแนน)

ก. การวัดผลการดำเนินการ

ข. การวิเคราะห์และทบทวน  
ผลการดำเนินการ

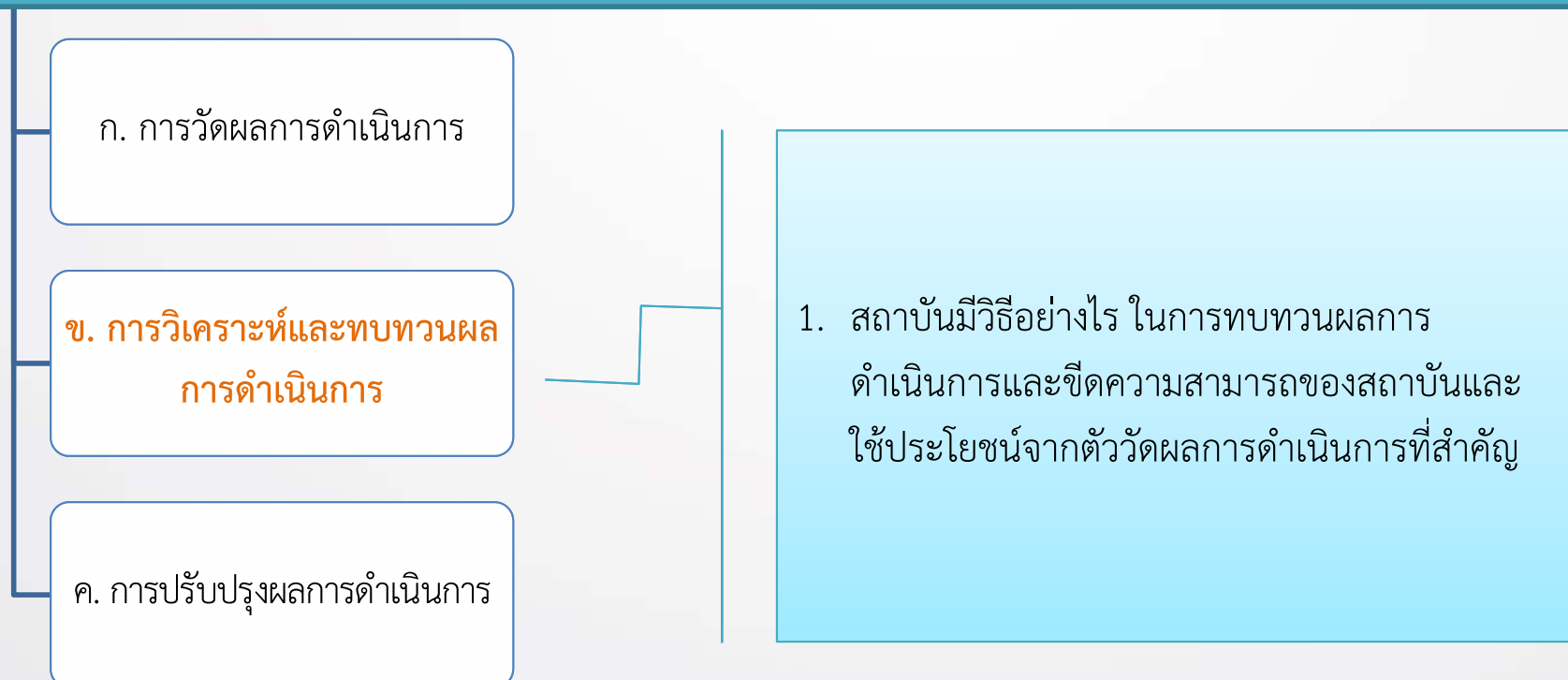
ค. การปรับปรุงผลการ  
ดำเนินการ

1. ตัววัดผลการดำเนินการ
2. ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ สถาบันมีวิธีการเลือกและทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าได้ใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการและระดับกลยุทธ์ และการสร้างนวัตกรรมอย่างมีประสิทธิภาพ
3. ข้อมูลผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น
4. ความคล่องตัวของการวัด



## 4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดความรู้ (90 คะแนน)

4.1 การวัด การวิเคราะห์และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการวัด วิเคราะห์ และเพื่อนำมาปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร (45คะแนน)



## 4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดความรู้ (90 คะแนน)

4.1 การวัด การวิเคราะห์และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการวัด วิเคราะห์ และเพื่อนำมาปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร (45 คะแนน)

ก. การวัดผลการดำเนินการ

ข. การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ

ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

1. วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ
2. ผลการดำเนินการในอนาคต
3. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม

# 4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดความรู้ (90 คะแนน)

4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ : สถาบันมีวิธีการอย่างไร  
ในการจัดการสินทรัพย์ทางความรู้ของสถาบัน รวมทั้งสารสนเทศ และเทคโนโลยี  
สารสนเทศ (45 คะแนน)

## ก. ความรู้ขององค์กร

ข. ข้อมูลสารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. การจัดการความรู้ สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการ

- รวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร
- ถ่ายทอดความรู้ที่เป็นประโยชน์ ระหว่างสถาบันกับ ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่นผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ
- แบ่งปันและนำวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศไปดำเนินการ
- รวบรวมความรู้และถ่ายทอดความรู้ที่เป็นประโยชน์ไปใช้ในการสร้างนวัตกรรมและในกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์

2. การเรียนรู้ระดับองค์กร สถาบันใช้ความรู้และทรัพยากรอย่างไร เพื่อให้การเรียนรู้ฝังลึกเข้าไปในวิถีการปฏิบัติงานของสถาบัน

## 4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดความรู้ (90 คะแนน)

4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ : สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดการ  
สินทรัพย์ทางความรู้ของสถาบัน รวมทั้งสารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ (45 คะแนน)

ก. ความรู้ขององค์กร

ข. ข้อมูลสารสนเทศ และเทคโนโลยี  
สารสนเทศ

1. คุณสมบัติของข้อมูลและสารสนเทศ
2. ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ
3. คุณสมบัติของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์
4. ความพร้อมใช้ในภาวะฉุกเฉิน



# โครงการองค์การ



## 5. การมุ่งเน้นบุคลากร (85 คะแนน)

5.1 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Workforce Environment) : สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีประสิทธิผลและสนับสนุนบุคลากร (40 คะแนน)

ก. ขีดความสามารถและอัตรากำลัง

ข. บรรยากาศการทำงาน

- (1) ขีดความสามารถและอัตรากำลัง สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความต้องการ ด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง รวมทั้งทักษะ สมรรถนะ การรับรองคุณสมบัติ และระดับกำลังคนที่มีอยู่
- (2) บุคลากรใหม่
- (3) การทำงานให้บรรลุ
- (4) การจัดการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

## 5. การมุ่งเน้นบุคลากร (85 คะแนน)

5.1 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Workforce Environment) : สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีประสิทธิผลและสนับสนุนบุคลากร (40 คะแนน)

ก. ขีดความสามารถและอัตรากำลัง

ข. บรรยากาศการทำงาน

- (1) สภาพแวดล้อมของการทำงาน
- (2) สิทธิประโยชน์และนโยบายสำหรับบุคลากร

## 5. การมุ่งเน้นบุคลากร (85 คะแนน)

5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement) : สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับบุคลากร เพื่อให้บรรลุความสำเร็จทั้งในระดับองค์กรและระดับบุคคล (45 คะแนน)

ก. ผลการปฏิบัติการของ  
บุคลากร

ข. การประเมินความ  
ผูกพันของบุคลากร

ค. การพัฒนาบุคลากรและ  
ผู้นำ

- (1) องค์ประกอบของความผูกพัน สถาบันมีวิธีการกำหนดองค์ประกอบที่สำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร มีวิธีการกำหนดองค์ประกอบเหล่านี้แตกต่างกันอย่างไร ตามกลุ่มและประเภทของบุคลากร
- (2) วัฒนธรรมองค์กร
- (3) การจัดการผลการดำเนินการ



## 5. การมุ่งเน้นบุคลากร (85 คะแนน)

5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement) : สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับบุคลากร เพื่อให้บรรลุความสำเร็จทั้งในระดับองค์กรและระดับบุคคล (45 คะแนน)

ก. ผลการปฏิบัติการของบุคลากร

ข. การประเมินความผูกพันของบุคลากร

ค. การพัฒนาบุคลากรและผู้นำ

(1) การประเมินความผูกพัน สถาบันมีวิธีการประเมินความผูกพันของบุคลากรอย่างไร ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ และมีตัววัดอะไรบ้าง ที่ใช้ในการประเมินความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร วิธีการและตัววัดเหล่านี้มีความแตกต่างกันอย่างไร สำหรับแต่ละกลุ่มและส่วนของบุคลากร มีการใช้ตัวบ่งชี้อื่น ๆ เช่น การคงอยู่ การขาดงาน การร้องทุกข์ ความปลอดภัย และผลผลิตของบุคลากรเพื่อตรวจประเมินและปรับปรุงความผูกพันของบุคลากรอย่างไร

(2) ความสัมพันธ์กับผลลัพธ์ของสถาบัน

## 5. การมุ่งเน้นบุคลากร (85 คะแนน)

5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement) : สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับบุคลากร เพื่อให้บรรลุความสำเร็จทั้งในระดับองค์กรและระดับบุคคล (45 คะแนน)

ก. ผลการปฏิบัติการของ  
บุคลากร

ข. การประเมินความผูกพัน  
ของบุคลากร

ค. การพัฒนาบุคลากรและ  
ผู้นำ

- (1) ระบบการเรียนรู้และการพัฒนา
- (2) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา
- (3) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการจัดการความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สำหรับบุคลากรทั่วทั้งสถาบันอย่างมีประสิทธิภาพ สถาบันมีวิธีการเพื่อให้บรรลุการวางแผนการสืบทอดที่มีประสิทธิภาพ สำหรับตำแหน่งผู้บริหารและผู้นำอย่างไร



# โครงการองค์การ



## 6. การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ (85 คะแนน)

6.1 กระบวนการทำงาน : สถาบันมีวิธีการออกแบบ จัดการ และปรับปรุงหลักสูตรและบริการและกระบวนการทำงานที่สำคัญอย่างไร (45 คะแนน)

ก. การออกแบบหลักสูตร การบริการ และกระบวนการ

ข. การจัดการกระบวนการ

(1) แนวคิดการออกแบบ สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบหลักสูตรและบริการและกระบวนการทำงานเพื่อตอบสนองข้อกำหนดสำคัญทุกข้อ สถาบันได้นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ ความรู้ขององค์กร ความเป็นเลิศด้านหลักสูตรและบริการ และความคล่องตัวที่อาจจำเป็นต้องมี มาพิจารณาในการออกแบบหลักสูตร บริการ และกระบวนการ

(2) ข้อกำหนดของหลักสูตร บริการ และกระบวนการ

## 6. การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ (85 คะแนน)

6.1 กระบวนการทำงาน : สถาบันมีวิธีการออกแบบ จัดการ และปรับปรุงหลักสูตรและบริการและกระบวนการทำงานที่สำคัญอย่างไร (45 คะแนน)

ก. การออกแบบหลักสูตร การบริการ และกระบวนการ

ข. การจัดการกระบวนการ

- (1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ
- (2) กระบวนการสนับสนุน สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการกำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ กระบวนการที่สนับสนุนที่สำคัญมีอะไรบ้าง สถาบัน ทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติงานประจำวันของ ของกระบวนการเหล่านี้ จะตอบสนองความต้องการที่สำคัญของการสนับสนุนระดับสถาบัน
- (3) การปรับปรุงหลักสูตร การบริการ และ กระบวนการ

## 6. การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ (85 คะแนน)

6.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติการ : สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติการต่าง ๆ มีการบริหารจัดการอย่างไรมีประสิทธิภาพทั้งในปัจจุบันและอนาคต (40 คะแนน)

ก. การควบคุมต้นทุน

ข. การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน

ง. การจัดการนวัตกรรม

สถาบันมีการจัดการนวัตกรรมอย่างไร สถาบันแสวงหาโอกาสเชิงกลยุทธ์ ซึ่งพิจารณาแล้วว่า เป็นเรื่องที่เหมาะสมเสี่ยงอย่างไร สถาบันได้เตรียมทรัพยากรด้านการเงินและทรัพยากรอื่น ๆ ไว้เพื่อสนับสนุนโอกาสดังกล่าวอย่างไร และยุติการสนับสนุน ณ เวลาที่เหมาะสมเพื่อโอกาสอื่นที่สำคัญกว่าอย่างไร



# โครงการองค์การ



## 7. ผลลัพธ์ (450 คะแนน)

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ : ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านประสิทธิผลของกระบวนการเป็นอย่างไร (120 คะแนน)

- ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านกระบวนการที่มุ่งเน้นผู้เรียน
- ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน
- ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า : ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นอย่างไร (85 คะแนน)

- ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น
  - (1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น
  - (2) ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น



## 7. ผลลัพธ์ (450 คะแนน)

### 7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร : ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรของสถาบันมีอะไรบ้าง (85 คะแนน)

- ก. ผลลัพธ์ด้านบุคลากร
  - (1) ด้านอัตรากำลังและขีดความสามารถของบุคลากร
  - (2) ด้านบรรยากาศการทำงาน
  - (3) ด้านความผูกพันของบุคลากร
  - (4) ด้านการพัฒนาบุคลากร

## 7. ผลลัพธ์ (450 คะแนน)

### 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและธรรมาภิบาล : ผลลัพธ์ด้านภาวะผู้นำ ของผู้นำระดับสูง และธรรมาภิบาลมีอะไรบ้าง (80 คะแนน)

- ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร ธรรมาภิบาล และความรับผิดชอบต่อสังคม
  - (1) การนำองค์กร
  - (2) ธรรมาภิบาล
  - (3) กฎหมาย ข้อบังคับและการรับรองมาตรฐาน ผลลัพธ์ด้านการปฏิบัติตามและทำให้ดีกว่าระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย และการรับรองมาตรฐาน
  - (4) จริยธรรม ผลลัพธ์ด้านการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อผู้นำระดับสูงและต่อระบบธรรมาภิบาลของสถาบัน รวมทั้งผลลัพธ์ด้านพฤติกรรมที่ขัดต่อจริยธรรม
  - (5) สังคม การบรรลุผลลัพธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญของสถาบัน
- ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

## 7. ผลลัพธ์ (450 คะแนน)

### 7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด : ผลลัพธ์การดำเนินการด้านงบประมาณ การเงิน และตลาดของสถาบันเป็นอย่างไร (80 คะแนน)

- ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด
  - (1) ผลลัพธ์การดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน ระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดหรือบ่งชี้ที่สำคัญของผลการดำเนินการ
  - (2) ผลการดำเนินการด้านตลาด ระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดหรือตัวบ่งชี้



จบการนำเสนอ  
ขอขอบคุณ

