

เกณฑ์คุณภาพเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศด้าน  
การจัดการศึกษาแพทยศาสตร์ 2548

Criteria for Performance Excellence  
in Medical Education 2005

## หลักการ และ แนวคิด

การกำหนดเกณฑ์การบริหารจัดการด้านแพทยศาสตรศึกษาเพื่อความเป็นเลิศ อิงค่านิยมหลักและแนวคิดในการทำงาน 11 ข้อ ดังต่อไปนี้

1. การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ (Visionary leadership)
2. การจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นการเรียนรู้ (Learning-centered education)
3. การเรียนรู้ขององค์กรและของแต่ละบุคคล (Organizational and personal learning)
4. การให้ความสำคัญกับอาจารย์ บุคลากร และผู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร (Valuing faculty, staff, and partners)
5. การมีความคล่องตัว (Agility)
6. การมองอนาคตเป็นที่ตั้ง (Focus on the future)
7. การบริหารจัดการเพื่อสร้างนวัตกรรม (Managing for innovation)
8. การบริหารจัดการ โดยการใช้ข้อมูลเป็นฐาน (Management by fact)
9. ความรับผิดชอบต่อสังคม (Social responsibility)
10. การยึด “ผลลัพธ์” และ “การสร้างคุณค่า” เป็นเป้าหมายในการทำงาน (Focus on results and creating value)
11. การมีมุมมองเชิงระบบ (Systems perspective)

องค์กรที่มีการบริหารจัดการที่เป็นเลิศย่อมมีความเชื่อในหลักการและแนวคิดข้างต้นนี้ ซึ่งแสดงออกให้เห็นเป็นพฤติกรรมในการทำงานของบุคลากร หลักการดังกล่าวนี้เป็นพื้นฐานสำหรับการวางแผนบริหารจัดการที่มุ่ง “ผลลัพธ์” และต้องอาศัย “วงจรข้อมูลป้อนกลับและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง” (อีกนัยหนึ่งก็คือเกณฑ์การบริหารจัดการที่มีลักษณะวงจร Plan-do-check-act นั่นเอง)

นอกจากการบริหารจัดการที่ดีแล้ว การดำเนินงานจัดการศึกษาแพทยศาสตร์ จะต้อง มี ปัจจัยสนับสนุนการศึกษาอื่นที่เหมาะสมและเพียงพอ เช่น สัดส่วนของอาจารย์ต่อนิสิตนักศึกษา จำนวนผู้ป่วย ความหลากหลายของผู้ป่วย จำนวนเตียงผู้ป่วยใน ฯลฯ ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานของแพทยสภา จึงได้มีการนำเกณฑ์ว่าด้วยการขอเปิดดำเนินการหลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิตของแพทยสภา มาเสริมในเกณฑ์ของ Malcolm Baldrige ในแต่ละส่วนที่เหมาะสม รวมทั้งในโครงสร้างองค์กรด้วย เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลของสถาบันมีความครบถ้วน

เนื่องจากหลักเกณฑ์ฉบับนี้ เป็นการแปลสรุปเพื่อให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจ ผู้ที่ต้องการทราบรายละเอียดสามารถหาอ่านเพิ่มเติมได้จาก [www.baldrige.nist.gov](http://www.baldrige.nist.gov)

## คะแนนของหมวดและหัวข้อต่างๆของเกณฑ์การบริหารจัดการเพื่อความเป็นเลิศ โครงสร้างองค์กร

	คะแนน
ส่วนที่ 1 ลักษณะองค์กร	
ส่วนที่ 2 ความท้าทาย ปัญหาและอุปสรรคที่องค์กรต้องเผชิญ	
หมวดและหัวข้อต่าง ๆ	คะแนน
หมวด 1 ภาวะผู้นำองค์กร	120
หัวข้อ 1.1 ภาวะผู้นำของผู้บริหารระดับสูง	70
หัวข้อ 1.2 ธรรมเนียมปฏิบัติและความรับผิดชอบต่อสังคม	50
หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์	85
หัวข้อ 2.1 การจัดทำกลยุทธ์	40
หัวข้อ 2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	45
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับนิสิตนักศึกษา ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและตลาด	85
หัวข้อ 3.1 ความรู้เกี่ยวกับนิสิตนักศึกษา ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและตลาด	40
หัวข้อ 3.2 ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษา, และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อองค์กร	45
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	90
หัวข้อ 4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการทบทวนผลการดำเนินงานขององค์กร	45
หัวข้อ 4.2 การจัดการสารสนเทศและความรู้	45

เกณฑ์การประเมินหลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิตเพื่อความเป็นเลิศด้านการศึกษาศึกษา ( ก.ค. 48)

หมวด 5	การให้ความสำคัญกับคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน	85
	หัวข้อ 5.1 ระบบงาน	35
	หัวข้อ 5.2 การเรียนรู้ของคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนและการสร้างแรงจูงใจ	25
	หัวข้อ 5.3 ความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร	25
หมวด 6	การจัดการกระบวนการ	85
	หัวข้อ 6.1 กระบวนการที่มุ่งเน้นการเรียนรู้	45
	หัวข้อ 6.2 กระบวนการสนับสนุนและการวางแผนปฏิบัติงาน	40
หมวด 7	ผลการดำเนินงานขององค์กร	450
	หัวข้อ 7.1 ด้านการเรียนรู้ของนิสิตนักศึกษา	100
	หัวข้อ 7.2 ด้านการให้ความสำคัญกับนิสิตนักศึกษา, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	70
	หัวข้อ 7.3 ด้านงบประมาณ การเงินและการตลาด	70
	หัวข้อ 7.4 ด้านคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน	70
	หัวข้อ 7.5 ด้านประสิทธิผลขององค์กร	70
	หัวข้อ 7.6 ด้านการนำองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม	70
	<b>คะแนนรวม</b>	<b>1,000</b>

## โครงสร้างองค์กร (Organizational Profile)

การบรรยายภาพรวมขององค์กร ปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อการปฏิบัติการ ความท้าทายหลักที่องค์กรเผชิญอยู่

โครงสร้างองค์กร ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

- ◆ ส่วนที่ 1 ลักษณะองค์กร
- ◆ ส่วนที่ 2 ความท้าทาย ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่องค์กรต้องเผชิญ

ส่วนที่ 1 ลักษณะองค์กร

บรรยายลักษณะสภาพแวดล้อมขององค์กรและความสัมพันธ์หลักระหว่างองค์กรกับนิสิตนักศึกษา ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือ

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

- (1) **หลักสูตรการศึกษา บริการทางการศึกษา และข้อเสนอพิเศษเฉพาะขององค์กร** จัดให้ 'ได้แก่อะไรบ้าง' องค์กรมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้ นิสิตนักศึกษา ได้รับสิ่งเหล่านี้
- (2) **วัฒนธรรมองค์กร** เป็นอย่างไร อะไรคือจุดประสงค์ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมขององค์กร
- (3) **ภาพรวมของอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน<sup>2</sup>** ข้อมูลเกี่ยวกับประเภทและความชำนาญเฉพาะสาขาของคณาจารย์และบุคลากร วุฒิการศึกษาของคณาจารย์และบุคลากร ความหลากหลายของภาระงาน และบุคลากรในองค์กร กลุ่มที่ทำหน้าที่ต่อรองกับองค์กร พนักงานจ้างตามสัญญา/พนักงานโครงการ ลักษณะการจ้าง และข้อกำหนดด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

<sup>1</sup> ตามเกณฑ์ว่าด้วยการขอเปิดดำเนินการหลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิตของแพทยสภา

<sup>2</sup> ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับอาจารย์และบุคลากร เช่น จำนวน เพศ อายุ ฯลฯ

ระดับการศึกษา โดยให้ระบุจำนวนและคุณวุฒิของอาจารย์ในแต่ละรายวิชาด้วย

คุณวุฒิของบุคลากรสายสนับสนุนที่เหมาะสมกับการดำเนินงานศึกษา เช่น นักการศึกษา นักวัดและ

ประเมินผลการศึกษา

องค์กรหรือกลุ่มที่คณาจารย์และบุคลากรจัดตั้งขึ้นเพื่อต่อรองกับฝ่ายบริหาร

- (4) เทคโนโลยี อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกหลักอะไรบ้าง<sup>3</sup>
- (5) การดำเนินงานขององค์กรภายใต้กฎระเบียบ ข้อบังคับอะไรบ้าง<sup>4</sup>

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

- (1) โครงสร้างและระบบธรรมาภิบาล<sup>5</sup> ขององค์กรมีลักษณะอย่างไร ลักษณะความสัมพันธ์ในการรายงานระหว่างผู้นำอาวุโสขององค์กรกับคณะกรรมการธรรมาภิบาลหรือผู้กำหนดนโยบายขององค์กรเป็นอย่างไร(พิจารณาตอบตามที่เหมาะสม)
- (2) กลุ่มหลักในกลุ่มนิสิต/นักศึกษา ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และส่วนตลาด (พิจารณาตอบตามที่เหมาะสม) ความต้องการและความคาดหวังหลักของกลุ่มบุคคลเหล่านี้เกี่ยวข้องกับหลักสูตร **ข้อเสนอพิเศษเฉพาะขององค์กร** บริการทางการศึกษาและการปฏิบัติการและความแตกต่างกันในความต้องการและความคาดหวังของแต่ละกลุ่ม
- (3) ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือมีบทบาทอย่างไรในกระบวนการที่มุ่งเน้นการเรียนรู้และกระบวนการสนับสนุนหลัก ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือมีบทบาทอย่างไรต่อกระบวนการสร้างนวัตกรรม(ถ้ามี) ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือประเภทใดที่สำคัญที่สุดต่อองค์กร; คุณสมบัติสำคัญที่สุดของผู้ส่งมอบที่องค์กรต้องการคืออะไร
- (4) ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับกลุ่มหลักของผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ นิสิต/นักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนกลไกการสื่อสารระหว่างกัน

ส่วนที่ 2 ความท้าทาย (ปัญหาและอุปสรรค) ขององค์กร

การบรรยายสภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน ความท้าทายหลักเชิงกลยุทธ์ และระบบการปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

- (1) ในกรณีที่มีการจัดลำดับองค์กรอยู่ในตำแหน่งใด จำนวนและประเภทขององค์กรที่อยู่ในข่ายของการจัดลำดับเป็นอย่างไร ขนาดและอัตราการเติบโตขององค์กรเป็นอย่างไรเมื่อเทียบกับองค์กรที่จัดการศึกษาในลักษณะเดียวกันและตลาดการศึกษาทั่วไป
- (2) อะไรคือปัจจัยหลักที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จเมื่อเทียบกับองค์กรในลำดับใกล้เคียง อะไรคือการเปลี่ยนแปลงหลักที่เกิดขึ้นซึ่งส่งผลกระทบต่อสภาพการแข่งขันขององค์กร
- (3) แหล่งข้อมูลหลักเชิงเปรียบเทียบและแข่งขันทั้งภายในและภายนอกวงวิชาการ ข้อจำกัด(ถ้ามี) ในการที่องค์กรจะเข้าถึงข้อมูลเหล่านี้

<sup>3</sup> ขนาดและจำนวนห้องเรียน คอมพิวเตอร์ ห้องสมุดจำนวนหนังสือและวารสาร ฐานข้อมูล ออนไลน์ของห้องสมุด ห้องปฏิบัติการ รวมทั้งพื้นที่ในการบริหารจัดการเกี่ยวกับการเรียนการสอน หอพัก สวัสดิการ สโมสร นักศึกษา สถานที่สำหรับนันทนาการและกีฬา

<sup>4</sup> รวมถึงกฎเรื่องความปลอดภัยและอาชีวอนามัย การรับรองหลักสูตรจากแพทยสภา การรับรองวิทยฐานะของอาจารย์และผู้บริหารและกฎระเบียบด้านสิ่งแวดล้อมและการเงิน และข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้องตามความเหมาะสม

<sup>5</sup> ธรรมาภิบาล หมายถึง ระบบจัดการและควบคุมต่าง ๆ ที่ใช้ในองค์กร เช่น ระบบการบริหารงานเพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน หน่วยงานที่จำเป็นต่อการดำเนินงาน เช่น หน่วยงานที่ทำหน้าที่พัฒนาคณาจารย์และบุคลากรสนับสนุน งานทะเบียนและประมวลผล งานกิจการนักศึกษา งานประกันคุณภาพการศึกษา งานธุรการ งานการเงินการคลัง งานนโยบายและแผน ฯลฯ การบริหารงานทั่วไป การบริหารการศึกษา ระเบียบปฏิบัติ ความรับผิดชอบในด้านต่าง ๆ ของเจ้าของหรือผู้ถือหุ้น คณะกรรมการบริหารและผู้บริหารสูงสุดขององค์กร

## ข. ความท้าทายเชิงกลยุทธ์

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์หลักด้านการศึกษาและการเรียนรู้ ด้านปฏิบัติการ ด้านทรัพยากรบุคคล และด้านความสัมพันธ์กับชุมชนคืออะไร ความท้าทายเชิงกลยุทธ์หลักด้านใดที่ส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนขององค์กร

## ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการรักษาระดับการมุ่งเน้นการปรับปรุงผลการดำเนินงานและการเรียนรู้โดยรวม องค์กรมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มีการประเมินและปรับปรุงกระบวนการหลักอย่างเป็นระบบ

### หมวด 1 การนำองค์กร (120 คะแนน)

การพิจารณาว่าผู้บริหารระดับสูง (คนบดี รองคนบดี หัวหน้าภาควิชา) ซึ่งนำองค์กรและรักษาองค์กรให้ยั่งยืน รวมทั้งอธิบายธรรมชาติขององค์กร และการดำเนินการเกี่ยวกับจริยธรรม กฎหมาย และความรับผิดชอบต่อชุมชน

#### หัวข้อ 1.1 ภาวะผู้นำของผู้บริหารระดับสูง (70 คะแนน)

การชี้นำและทำให้องค์กรยั่งยืนของผู้บริหารระดับสูง การสื่อสารกับคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน ตลอดจนการส่งเสริมของผู้บริหารระดับสูงเพื่อให้เกิดการดำเนินงานที่มีผลในระดับสูง

ประเด็น	คำอธิบายขยายความ
ก. วิสัยทัศน์และค่านิยม	(1) การกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยมขององค์กรโดยผู้บริหารระดับสูง การสื่อสารไปยังคณาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน ผู้ส่งมอบหลัก คู่ความร่วมมือหลัก นิสิต/นักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยผ่านระบบบริหารองค์กร (พิจารณาตามความเหมาะสม) พฤติกรรมของผู้บริหารระดับสูงที่แสดงถึงความศรัทธาในการปฏิบัติตามค่านิยมขององค์กร (2) บทบาทของผู้บริหารระดับสูงในการส่งเสริมและสร้างสิ่งแวดล้อมให้มีพฤติกรรมที่ปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม (3) การสร้างองค์กรที่มีความยั่งยืนของผู้บริหารระดับสูง บทบาทของผู้บริหารระดับสูงในการสร้างสิ่งแวดล้อมเพื่อให้เกิด การปรับปรุงการดำเนินงาน การบรรลุผลตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ การสร้างนวัตกรรมและความคล่องตัวในการปฏิบัติงานขององค์กร การสร้างสิ่งแวดล้อมเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ทั้งขององค์กร คณาจารย์ และของบุคลากรสายสนับสนุน การสนับสนุนและการมีส่วนร่วมในการวางแผนเพื่อสืบทอดและพัฒนาผู้นำองค์กรรุ่นต่อไป
ข. การสื่อสารและการดำเนินงานขององค์กร	(1) บทบาทของผู้บริหารระดับสูงในการสื่อสาร การกระจายอำนาจ <sup>6</sup> และการจูงใจ คณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนทั่วทั้งองค์กร การสนับสนุนการ สื่อสาร 2 ทางที่ตรงไปตรงมาอย่างทั่วถึง การแสดงบทบาทเชิงรุกในการให้รางวัล และให้การยกย่องชมเชยแก่คณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนเพื่อให้เกิดผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ บทบาทของผู้บริหารดังกล่าวต้องมุ่งเน้นทั้งองค์กร นิสิต/นักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (2) บทบาทของผู้บริหารระดับสูงในการมุ่งเน้นให้เกิดการให้ความสำคัญกับการปฏิบัติการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ปรับปรุงการดำเนินงาน และบรรลุตามวิสัยทัศน์ การมุ่งเน้นความสำคัญต่อการสร้างคุณค่าและทำให้เกิดความสมดุลของคุณค่าตามความคาดหวังผลการดำเนินการขององค์กรระหว่างนิสิต/นักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น

<sup>6</sup>โดยครอบคลุมถึงด้านอำนาจหน้าที่ของผู้บริหาร

ครอบคลุมการกำกับดูแลและประสานงานกับผู้รับผิดชอบสอนรายวิชาต่าง ๆ ทั้งเตรียมแพทย์ ปรีคลินิก และคลินิก ระบบและกลไกให้คณาจารย์มีส่วนร่วมในด้านการปรับปรุงหลักสูตร การพัฒนากระบวนการเรียนการสอนและสื่อการศึกษา กระบวนการคัดเลือก พัฒนาและชำระรักษา คณาจารย์ และการประเมิน

**หัวข้อ 1.2 ธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม (50 คะแนน)**

บรรยายระบบธรรมาภิบาลขององค์กร บทบาทความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรที่มีต่อสาธารณะ พฤติกรรมขององค์กรที่ยืนยันการปฏิบัติตนอย่างมีจริยธรรม และการปฏิบัติตนเป็นพลเมืองดี บรรยายให้ครอบคลุมประเด็นต่อไปนี้

บรรยายให้ครอบคลุมประเด็นต่อไปนี้ ประเด็น	คำอธิบายขยายความ
ก. ธรรมาภิบาลขององค์กร	<p>(1) การดำเนินงานขององค์กรในปัจจุบันหลักของระบบธรรมาภิบาลขององค์กร ต่อไปนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● การตรวจสอบในเรื่องการจัดการของผู้บริหาร</li> <li>● การตรวจสอบด้านการเงิน</li> <li>● ความโปร่งใสในการปฏิบัติการ นโยบายในคัดเลือกและการเปิดเผยข้อมูลต่อคณะกรรมการธรรมาภิบาล/ผู้กำหนดนโยบาย (พิจารณาตอบตามความเหมาะสม)</li> <li>● ความเป็นอิสระในการตรวจสอบภายในและภายนอก</li> <li>● การปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้ถือหุ้น(พิจารณาตอบตามความเหมาะสม)</li> </ul> <p>(2) วิธีการในการประเมินผลการดำเนินงานของผู้บริหารระดับสูง และผู้บริหารสูงสุดขององค์กร วิธีการประเมินผลการดำเนินงานของคณะกรรมการธรรมาภิบาล/ผู้กำหนดนโยบาย (พิจารณาตอบตามความเหมาะสม) การใช้ผลการประเมินผลการดำเนินงาน ในการปรับปรุงประสิทธิภาพของการนำองค์กรของผู้บริหารและคณะกรรมการฯ รวมทั้งระบบการนำองค์กร</p>
ข. พฤติกรรมด้านกฎหมาย จริยธรรม	<p>1. การคำนึงถึงผลกระทบทางด้านลบต่อสังคมจากหลักสูตร ข้อเสนอพิเศษเฉพาะขององค์กร บริการทางการศึกษา และ</p> <p>ปฏิบัติการขององค์กร การคาดการณ์ถึงความวิตกกังวลของสังคมต่อหลักสูตร ข้อเสนอพิเศษเฉพาะขององค์กร บริการทางการศึกษา และการปฏิบัติการ ทั้งในปัจจุบันและในอนาคต การเตรียมการเชิงรุกในประเด็นดังกล่าว รวมถึงกระบวนการที่ใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน (พิจารณาตอบตามความเหมาะสม) กระบวนการหลัก ตัววัด และเป้าประสงค์เพื่อให้เป็นไปตามหรือดีกว่าสิ่งที่กำหนดไว้ในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ แนวปฏิบัติด้านความปลอดภัย เกณฑ์การรับรององค์กร และกฎหมาย (พิจารณาตอบตามความเหมาะสม) กระบวนการหลัก ตัววัด และเป้าประสงค์ที่จะจัดการกับความเสี่ยงซึ่งเกี่ยวข้องกับหลักสูตร ข้อเสนอพิเศษเฉพาะขององค์กร บริการทางการศึกษา และการปฏิบัติการ</p> <p>(2) วิธีการในการสร้างเสริมและสร้างความมั่นใจว่าปฏิสัมพันธ์ทุกด้านขององค์กรเป็นไปอย่างมีจริยธรรม กระบวนการหลักและตัววัดหรือตัวบ่งชี้ที่องค์กรใช้ในการส่งเสริมและกำกับพฤติกรรมที่มีจริยธรรมในโครงสร้างธรรมาภิบาลทั่วทั้งองค์กร พฤติกรรมที่มีจริยธรรมในการปฏิสัมพันธ์กับนิสิต/นักศึกษา ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและคู่ความร่วมมือ วิธีการในการกำกับและดำเนินการต่อพฤติกรรมที่ฝ่าฝืนจริยธรรม</p>
ค. การให้การสนับสนุนต่อชุมชนหลัก	<p>การสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งอย่างจริงจังให้แก่ชุมชนหลัก วิธีการกำหนดชุมชนหลัก และการระบุงิจกรรมที่องค์กรจะเข้าไปมีส่วนร่วมและให้การสนับสนุน ให้ระบุงชุมชนหลักขององค์กร และ การมีส่วนร่วมในการปรับปรุงชุมชนเหล่านี้ของผู้บริหารระดับ สูง คณาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน และนิสิต/นักศึกษา</p>

## หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (85 คะแนน)

### การพิจารณา

1. การกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการขององค์กร
2. การนำวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติและการปรับเปลี่ยนวัตถุประสงค์และแผนตามความจำเป็นของสถานการณ์
3. การวัดผลความก้าวหน้า

### หัวข้อ 2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (40 คะแนน)

อธิบายวิธีการที่องค์กรกำหนดกลยุทธ์และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ รวมถึงการดำเนินการกับสิ่งท้าทายกลยุทธ์ การสรุปวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์หลักขององค์กรและเป้าหมายหลักที่เกี่ยวข้อง

ประเด็น	คำอธิบายขยายความ
ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์	<p>(1) วิธีการที่องค์กรใช้ในการจัดทำแผนกลยุทธ์<sup>7</sup> ขั้นตอนหลักที่ใช้ ผู้เกี่ยวข้องหลัก การระบุจุดบอดที่อาจเกิดขึ้น กรอบเวลาของการวางแผนระยะสั้นและระยะยาว วิธีการกำหนดกรอบเวลา ความสัมพันธ์ของกระบวนการวางแผนกลยุทธ์กับกรอบเวลา</p> <p>(2) วิธีการเพื่อสร้างความมั่นใจว่าการวางแผนกลยุทธ์ได้คำนึงถึงปัจจัยหลัก (ที่ระบุไว้ด้านล่าง) วิธีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยหลัก</p> <p>ปัจจัยหลัก ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและภาวะคุกคามต่อองค์กร</li> <li>• ข้อบ่งชี้แต่แรกเริ่มที่เกี่ยวกับการปฏิรูปการศึกษา การเปลี่ยนแปลงหลักด้านเทคโนโลยี ลักษณะประชากรของกลุ่มนิสิต/นักศึกษาและชุมชน ตลาด สภาพการแข่งขัน รวมทั้ง หรือปัจจัยภายนอกอื่นที่อาจมีผลกระทบต่อองค์กร</li> <li>• ความยั่งยืนขององค์กรในระยะยาว และความสามารถในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องแม้ในภาวะฉุกเฉิน</li> <li>• ความสามารถขององค์กรในการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์</li> </ul>
ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	<p>(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์หลักขององค์กร ตารางเวลาที่ใช้ในการบรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าประสงค์ที่สำคัญที่สุดของวัตถุประสงค์</p> <p>(2) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ขององค์กรที่ตอบความท้าทายขององค์กรตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร</p> <p>วิธีการเพื่อสร้างความมั่นใจว่าวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์คำนึงถึงสมดุลระหว่าง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ความท้าทายและโอกาสทั้งระยะสั้นและระยะยาว</li> <li>▪ ความต้องการของนิสิต/นักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก</li> </ul>

### <sup>7</sup> การวางแผนเชิงกลยุทธ์

แผนกลยุทธ์นำเสนอข้อมูลอย่างน้อย 7 ด้านคือ

1. ด้านการจัดการศึกษา (รวมถึง Ethics, Health Promotion, แผนความร่วมมือกับสถาบันพี่เลี้ยง, แผนความร่วมมือกับสถาบันสมทบ) หมวด 3 หมวด 4 หมวด 6 หมวด 7.1, 7.2, 7.6
2. ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา หมวด 3 หมวด 4 หมวด 6 หมวด 7.2, 7.5 และ 7.6
3. ด้านส่งเสริมและสนับสนุนงานวิจัย หมวด 4 หมวด 6 และ 7.5
4. ด้านการพัฒนาคณาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุน หมวด 4 หมวด 5 (5.2, 5.3) และ 7.4
5. ด้านการบริการวิชาการ หมวด 3 หมวด 4 หมวด 6 และ 7.5
6. ด้านระบบสนับสนุน หมวด 4 หมวด 6 หมวด 7.2
7. ด้านการบริหาร หมวด 1 หมวด 5(5.1) หมวด 7(7.3, 7.4, 7.5 และ 7.6)

## หัวข้อ 2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (45 คะแนน)

อธิบายวิธีการ ที่องค์กรแปลงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ไปสู่แผนปฏิบัติการ สรุปแผนปฏิบัติการ ตัววัด หรือดัชนีชี้วัดหลักที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคตตามตัววัดและดัชนีชี้วัดดังกล่าว

ประเด็น	คำอธิบายขยายความ
ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการ และการนำไปปฏิบัติ	<p>(1) วิธีการในการจัดทำแผนปฏิบัติการและการนำไปปฏิบัติให้บรรลุตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์หลัก วิธีการจัดสรรทรัพยากรที่ทำให้มั่นใจได้ว่าแผนปฏิบัติการจะบรรลุผล วิธีการเพื่อให้อุ่นใจว่าการเปลี่ยนแปลงหลักที่เกิดจากการปฏิบัติงานตามแผนจะคงอยู่อย่างยั่งยืน</p> <p>(2) ในกรณีที่สถานการณ์ทำให้ต้องปรับเปลี่ยนแผนและนำแผนใหม่มาใช้อย่างรวดเร็ว วิธีการที่องค์กรใช้ในการทำให้แผนที่ปรับเปลี่ยนเป็นที่ยอมรับและนำไปปฏิบัติได้</p> <p>(3) แผนปฏิบัติการหลักระยะสั้นและระยะที่ยาวขึ้นขององค์กร วิธีการที่องค์กร จัดการเกี่ยวกับ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ การเปลี่ยนแปลงหลัก (ถ้ามี)เกี่ยวกับหลักสูตร ข้อเสนอพิเศษเฉพาะขององค์กร บริการทางการศึกษา;</li> <li>▪ ตลาดของ นิสิต/นักศึกษาและตลาดของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่คาดการณ์หรือวางแผนไว้</li> </ul> <p>(4) แผนหลักด้านทรัพยากรบุคคล ซึ่งเกี่ยวเนื่องจากวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะที่ยาวขึ้น</p> <p>(5) ตัววัดและดัชนีชี้วัดหลักของผลการดำเนินงานที่ใช้ติดตามความก้าวหน้าของแผนปฏิบัติการ วิธีการเพื่อให้อุ่นใจว่าระบบการวัดผลแผนปฏิบัติการโดยรวม ผลักดันให้องค์กรมุ่งไปในแนวทางเดียวกัน และครอบคลุมหน่วยปฏิบัติการหลัก นิสิต/นักศึกษา และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p>
ข. การคาดการณ์ผลการดำเนินงาน	<p>การคาดการณ์ผลการดำเนินงานตามกรอบเวลาในแผนระยะสั้นและระยะที่ยาวขึ้นจากตัววัดและดัชนีชี้วัดที่กำหนดไว้ในหัวข้อ 2.2ก(5) ผลการดำเนินงานที่คาดการณ์เมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอยู่ในลำดับใกล้เคียง การเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับระดับเทียบเคียงหลัก เป้าประสงค์ และผลการดำเนินงานในอดีต (พิจารณาตอบตามความเหมาะสม)</p> <p>การดำเนินการเมื่อพบว่าผลการดำเนินงานขององค์กรมีความต่างกับองค์กรในลำดับใกล้เคียง ทั้งในปัจจุบันหรือที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต</p>

## หมวด 3 การให้ความสำคัญกับนักศึกษา ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและตลาด (85 คะแนน)

เป็นการอธิบายว่าองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการ

- กำหนดความต้องการ ความคาดหวังและความนิยมของนิสิต/นักศึกษา ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและตลาด
- สร้างความสัมพันธ์กับนิสิต/นักศึกษา และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- กำหนดองค์ประกอบหลักที่ดึงดูดนิสิต/นักศึกษาและนำไปสู่ (1) ความพึงพอใจและความภักดีของนิสิต/นักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (2) การคงสภาพของนิสิต/นักศึกษา (3) การเพิ่มหลักสูตรและบริการทางการศึกษา (4) ความยั่งยืนขององค์กร

## หัวข้อ 3.1 ความรู้เกี่ยวกับนักศึกษาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และตลาด (40 คะแนน)

สามารถอธิบายได้ว่าองค์กรมีวิธีการอย่างไรที่ทำให้ทราบถึงความต้องการ ความคาดหวังและความนิยมของนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และตลาด เพื่อให้อุ่นใจได้ว่าหลักสูตร การจัดการเรียนการสอนและบริการทางการศึกษาขององค์กรยังคงตรงตามความต้องการ และทำให้สามารถสร้างโอกาสใหม่ๆ รวมทั้งสร้างบรรยากาศที่เสริมสร้างการเรียนรู้และการพัฒนาของนิสิต/นักศึกษาทุกคน



ประเด็น	คำอธิบายขยายความ
<b>ก. ความรู้เกี่ยวกับนิสิต/นักศึกษา ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และตลาด<sup>๑</sup></b>	<p>(1) องค์กรมีวิธีในการกำหนดหรือเลือกกลุ่มนิสิต/นักศึกษาและส่วนแบ่งตลาดที่เป็นเป้าหมายของหลักสูตรอย่างไร องค์กรมีการพิจารณาอย่างไรว่านิสิต/นักศึกษาและตลาดส่วนไหนที่จะเหมาะสมสำหรับหลักสูตร การจัดการเรียนการสอนและการบริการทางการศึกษาในปัจจุบันและอนาคต และมีการคำนึงถึงนิสิต/นักศึกษาซึ่งศึกษาอยู่ในสถาบันอื่น รวมทั้งกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่จะเข้ามาเป็นนิสิต/นักศึกษาและเป็นตลาดขององค์กร มาประกอบ การกำหนดข้างต้นอย่างไร</p> <p>(2) องค์กรมีวิธีการในการรับฟังและเรียนรู้เพื่อที่จะสามารถทราบความต้องการหลัก และความคาดหวังที่เปลี่ยนแปลงของนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในด้านหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน และการบริการทางการศึกษา รวมถึงอิทธิพลของความต้องการและความคาดหวังดังกล่าวต่อการตัดสินใจในการเข้าเรียน วิธีการดังกล่าวแปรตามความแตกต่างของกลุ่มนิสิต/นักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร องค์กรมีวิธีการใช้ข้อมูลและข้อมูลป้อนกลับจากนิสิต/นักศึกษาปัจจุบัน ศิษย์เก่า นิสิต/นักศึกษาในอนาคต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ครอบคลุมถึงข้อมูลการใช้บริการด้านการเรียนการสอน บริการทางการศึกษา และสิ่งอำนวยความสะดวก การคงสภาพของนิสิต/นักศึกษา การลาออกหรือโอนย้ายโดยความสมัครใจ ขอร้องเรียน) เพื่อใช้ใน (1) การวางแผน หลักสูตร การจัดการเรียนการสอน การบริการทางการศึกษา (2) การตลาด (3) การปรับปรุงกระบวนการ และ (4) การพัฒนาบริการด้านอื่น ๆ อย่งไร องค์กรใช้ข้อมูลและข้อมูลป้อนกลับนี้อย่างไรเพื่อนำมาให้ความสำคัญของนิสิต/นักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากขึ้น รวมทั้งเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของนิสิต/นักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ดีขึ้น</p> <p>(3) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการทำให้วิธีการรับฟังและการเรียนรู้ทันกับความต้องการและทิศทางการบริการทางการศึกษา รวมถึงการเปลี่ยนแปลงในวงการศึกษา</p>

<sup>๑</sup>อธิบายให้ครอบคลุมประเด็นต่อไปนี้

- หน่วยงานที่รับผิดชอบ
- ฐานข้อมูลนิสิต/นักศึกษา การกำหนดสิทธิผู้เข้าถึงข้อมูล
- การดำเนินงานให้มีกิจกรรมพัฒนานิสิต/นักศึกษา ทั้งด้านวิชาการ กีฬา นันทนาการ บำเพ็ญประโยชน์ และศิลปวัฒนธรรม
- สวัสดิการด้านส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค และการดูแลรักษาเมื่อเจ็บป่วย
- ระบบคณาจารย์ที่ปรึกษา
- ระบบรับเรื่องและติดตามเรื่องร้องเรียนจากนิสิต/นักศึกษา
- หอพักนิสิต/นักศึกษา ห้องอาหาร และสถานที่สำหรับนันทนาการและกีฬา

### หัวข้อ 3.2 ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของนิสิต/นักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (45 คะแนน)

สามารถอธิบายได้ว่าองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความสัมพันธ์ (1) เพื่อดึงดูด สร้างความพึงพอใจ และคงรักษา(retain)นิสิต/นักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไว้ (2) เพื่อเพิ่มความภักดีของนิสิต/นักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อองค์กร และ (3) เพื่อเพิ่มโอกาสในการสร้างหลักสูตรใหม่และการให้บริการใหม่ รวมทั้งอธิบายว่าองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการวัดความพึงพอใจของนิสิต/นักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็น	คำอธิบายขยายความ
ก. การสร้าง ความสัมพันธ์กับนิสิต/ นักศึกษา และผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย	<p>(1) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความสัมพันธ์ เพื่อดึงดูด สร้างความพึงพอใจ และคงรักษานิสิต/นักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเพิ่มการเรียนรู้ของนิสิต/นักศึกษา และตอบสนองความต้องการด้านการเรียนรู้ทั้งที่เป็นไปตามและเหนือความคาดหวังเพื่อเสริมสร้างและสานต่อปฏิสัมพันธ์กับองค์กรและกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดี</p> <p>(2) องค์กรมีกลไกหลักอะไรเพื่อทำให้นิสิต/นักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงข้อมูล ดำเนินกิจกรรมที่สนใจร่วมกัน และร้องเรียนต่อองค์กร กลไกเหล่านั้นสามารถทำให้นิสิต/นักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าถึงข้อมูล ดำเนินกิจกรรมที่สนใจร่วมกัน และร้องเรียนต่อองค์กร ได้อย่างไร องค์กรระบุวิธีปฏิบัติหลักในการติดต่อของนิสิต/นักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำหรับแต่ละรูปแบบของการติดต่อได้อย่างไร องค์กรมั่นใจได้อย่างไรว่าวิธีปฏิบัติหลักดังกล่าวได้มีการถ่ายทอดไปยังบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างทั่วถึง เพื่อธำรงรักษาความสัมพันธ์ไว้</p> <p>(3) องค์กรมีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของนิสิต/นักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร องค์กรมั่นใจได้อย่างไรว่าข้อร้องเรียนเหล่านั้นได้รับการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพและทันท่วงที องค์กรดำเนินงานอย่างไรเพื่อลดความไม่พึงพอใจของนิสิต/นักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อร้องเรียนเพื่อใช้ในการปรับปรุงทั่วทั้งองค์กร รวมทั้งให้คู่ความร่วมมือนำไปใช้ในการปรับปรุงด้วย</p> <p>(4) องค์กรดำเนินงานอย่างไรเพื่อให้วิธีในการสร้างความสัมพันธ์กับนิสิต/นักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และช่องทางติดต่อองค์กรที่กล่าวข้างต้นทันต่อความต้องการและทิศทางของการให้บริการทางการศึกษา</p>

ประเด็น	คำอธิบายขยายความ
ข. การประเมินความ พึงพอใจของนิสิต/ นักศึกษาและผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย	<p>(1) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของนิสิต/นักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วิธีการดังกล่าวมีความแตกต่างกันอย่างไรในนิสิต/นักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม องค์กรมั่นใจได้อย่างไรว่าวิธีการประเมินทำให้ได้ข้อมูลที่นำไปปฏิบัติได้ เพื่อตอบสนองให้เหนือกว่าความคาดหวังของนิสิต/นักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีผลให้นิสิต/นักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยังคงมีปฏิสัมพันธ์กับองค์กรอีกในอนาคต รวมทั้งการกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดี องค์กรมีวิธีใช้ข้อมูลด้านความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของนิสิต/นักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างไร</p> <p>(2) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการติดตามนิสิต/นักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักเพื่อให้ได้ข้อมูลย้อนกลับ (ในเรื่องหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน และการบริการทางการศึกษา) ที่นำไปปฏิบัติได้อย่างทันท่วงที</p> <p>(3) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการหาข้อมูลและใช้ข้อมูลความพึงพอใจของนิสิต/นักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เปรียบเทียบกับข้อมูลความพึงพอใจของนิสิต/นักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อองค์กรที่จัดการศึกษาในลักษณะเดียวกัน และ/หรือระดับเทียบเคียงทางการศึกษา</p> <p>(4) องค์กรดำเนินงานอย่างไรเพื่อให้วิธีการประเมินความพึงพอใจ ทันต่อความต้องการและทิศทางของการให้บริการทางการศึกษา</p>

#### หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ (90 คะแนน)

เป็นการอธิบายว่าองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการ

- เลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูล สารสนเทศ และสินทรัพย์ทางความรู้
- ทบทวนผลการดำเนินงาน

#### หัวข้อ 4.1 การวัด วิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงานขององค์กร (45 คะแนน)

สามารถอธิบายได้ว่าองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการวัด วิเคราะห์ ทำให้สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน ทบทวนและปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศด้านการเรียนรู้ของนิสิต/นักศึกษาและผลการดำเนินงาน ในทุกระดับและทุกส่วนงานขององค์กร

ประเด็น	คำอธิบายขยายความ
ก. การวัดผลการดำเนินงาน	<p>(1) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการเลือก รวบรวม ทำให้สอดคล้องไปในทางเดียวกัน และบูรณาการข้อมูลและสารสนเทศ รวมถึงหลักฐานเกี่ยวกับการเรียนรู้ของนิสิต/นักศึกษา เพื่อติดตามการปฏิบัติงานประจำวัน และเพื่อติดตามการดำเนินงานขององค์กรโดยรวม รวมทั้งความก้าวหน้าเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ ตัวชี้วัดหลักของผลการดำเนินงานขององค์กรมีอะไรบ้าง องค์กรใช้ข้อมูลและสารสนเทศเหล่านี้เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับองค์กรและสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรมอย่างไร</p> <p>(2) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการเลือกข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญ ทั้งจากภายในและภายนอกวงวิชาการ และทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าได้นำไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพในการสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติและระดับกลยุทธ์ รวมทั้งการสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม</p> <p>(3) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการทำให้ระบบการวัดผลการดำเนินงานให้ทันกับความต้องการและทิศทางของการให้บริการทางการศึกษาอยู่เสมอ องค์กรทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าระบบการวัดผลการดำเนินงานไวต่อการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วหรือที่ไม่ได้คาดคิด ทั้งจากภายในและ/หรือภายนอกองค์กร</p>

ข. การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงาน	<p>(1) องค์กรมีวิธีการทบทวนผลการดำเนินงานและระดับความสามารถขององค์กรอย่างไร ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรมีส่วนร่วมในการทบทวนผลการดำเนินงานดังกล่าวอย่างไร องค์กรวิเคราะห์เรื่องอะไรบ้างเพื่อใช้ในการสนับสนุนการทบทวนนั้น และเพื่อทำให้มั่นใจได้ว่าผลสรุปมีความแม่นยำ องค์กรใช้ผลการทบทวนเหล่านี้ได้อย่างไรเพื่อประเมินผลสำเร็จขององค์กร ผลการดำเนินงานเมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรที่จัดการศึกษาในลักษณะเดียวกัน และความก้าวหน้าเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ องค์กรใช้ผลการทบทวนเหล่านี้ได้อย่างไรในการประเมินความสามารถที่จะตอบสนองอย่างทันที่ต่อความต้องการขององค์กรที่เปลี่ยนแปลงไปและความท้าทายในสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน</p> <p>(2) องค์กรมีวิธีการอย่างไรการแปลงผลการทบทวนผลการดำเนินงานไปจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและก้าวกระโดด รวมทั้งไปเป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรม องค์กรมีวิธีการอย่างไร ในการนำเรื่องที่จัดลำดับความสำคัญไว้และโอกาสในการสร้างนวัตกรรมไปสู่คณาจารย์และบุคลากรทั่วทั้งองค์กร เพื่อสนับสนุนให้บุคคลเหล่านั้นสามารถตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับลำดับความสำคัญและโอกาสในการสร้างนวัตกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ (โปรดพิจารณาตอบตามความเหมาะสม) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอดลำดับความสำคัญและโอกาสในการสร้างนวัตกรรมไปสู่โรงเรียนระดับมัธยมและ/หรือสถาบันระดับสูงขึ้นไปรับนิสิต/นักศึกษา และไปยังผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือเพื่อให้มั่นใจว่าสอดคล้องกับทิศทางขององค์กร</p>
---------------------------------------	--

#### หัวข้อ 4.2 การจัดการสารสนเทศและความรู้ (45 คะแนน)

สามารถอธิบายได้ว่าองค์กรดำเนินงานอย่างไร เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นสำหรับคณาจารย์และบุคลากร นิสิต/นักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ มีคุณภาพและพร้อมใช้งาน รวมทั้งอธิบายวิธีการสร้างและจัดการสินทรัพย์ทางความรู้

ประเด็น	คำอธิบายขยายความ
ก. ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ	<p>(1) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการทำให้ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นมีความพร้อมใช้งาน องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการทำให้คณาจารย์และบุคลากร นิสิต/นักศึกษา และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้อย่างเหมาะสม</p> <p>(2) องค์กรมั่นใจได้อย่างไวว่าฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่ใช้อยู่ มีความเชื่อถือได้ปลอดภัย และใช้งานง่าย</p> <p>(3) องค์กรมั่นใจได้อย่างไวว่าข้อมูลและสารสนเทศ รวมทั้งระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่มีนั้นพร้อมใช้งานได้อย่างต่อเนื่องในสภาวะฉุกเฉิน</p> <p>(4) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการรักษาความปลอดภัยที่ทำให้ข้อมูลและสารสนเทศมีความพร้อมใช้งาน รวมทั้งระบบซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ ทันท่วงทีความต้องการและทิศทางการให้บริการทางการศึกษา และการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน</p>
ข. การจัดการความรู้ขององค์กร	<p>องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดการความรู้ขององค์กร เพื่อให้บรรลุผลดังต่อไปนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ การรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ในหมู่คณาจารย์และบุคลากร</li> <li>▪ การถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องระหว่างองค์กรกับ นิสิต/นักศึกษา ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ</li> <li>▪ การค้นหา แบ่งปัน และนำวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ ไปปฏิบัติอย่างรวดเร็ว</li> </ul> <p>องค์กรมั่นใจได้อย่างไวว่า ข้อมูล สารสนเทศ และความรู้ขององค์กรมี</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ความแม่นยำ</li> <li>▪ ความถูกต้องและเชื่อถือได้</li> <li>▪ ความทันสมัย</li> <li>▪ การรักษาความปลอดภัยและเก็บเป็นความลับ</li> </ul>
ค. คุณภาพของข้อมูลสารสนเทศและความรู้ขององค์กร	

### หมวด 5 การมุ่งเห็นคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน (85 คะแนน)

เป็นการอธิบายว่าองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการประเมินว่า

- ระบบงาน การเรียนรู้และแรงจูงใจ ของคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนช่วยให้คณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนสามารถพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ โดยสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ กลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการโดยรวมขององค์กร
- ความพยายามขององค์กรในการสร้างและรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน และบรรยากาศที่เกื้อหนุนการทำงานของคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน ซึ่งจะก่อให้เกิดผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศ รวมถึงความเจริญก้าวหน้าของคณาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุนและองค์กร

#### หัวข้อ 5.1 ระบบงาน (35 คะแนน)

สามารถอธิบายได้ว่า งานและภาระงานขององค์กรทำให้คณาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน และองค์กรมีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับสูงได้อย่างไร ให้อธิบายด้วยว่าการบริหารค่าตอบแทน ความก้าวหน้าในสายงาน/อาชีพ และวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารปฏิบัติงานทำให้คณาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน และองค์กรมีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับสูงได้อย่างไร

ประเด็น	คำอธิบายขยายความ
ก. การจัดและบริหาร งาน	<p>(1) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดและบริหารงาน ภาระงาน และทักษะในการปฏิบัติงาน เพื่อส่งเสริมให้เกิด ความร่วมมือ ความคิดริเริ่ม นวัตกรรม การให้อำนาจในการตัดสินใจ และ วัฒนธรรมองค์กร องค์กรมั่นใจได้อย่างไวว่าได้กระจายกำลังคนขององค์กรตามระดับทักษะและประสบการณ์อย่างเท่าเทียมกัน</p>

	<p>(ตัวอย่างเช่นในแต่ละโรงเรียนหรือวิทยาเขต) องค์กรมีการจัดและบริหารงานภาระงาน รวมทั้งทักษะของคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนอย่างไร เพื่อให้เกิดความคล่องตัว และเท่าทันต่อความต้องการการให้บริการทางการศึกษา และบรรลุแผนปฏิบัติการขององค์กร</p> <p>(2) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการนำความหลากหลายของข้อคิดเห็น วัฒนธรรม และวิถีคิดของคณาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน และชุมชน ที่องค์กรมีปฏิสัมพันธ์ด้วย (เช่น ชุมชนของคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนที่องค์กรว่าจ้าง ชุมชนของนิสิต/นักศึกษา และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) มาใช้ประโยชน์ในระบบงานขององค์กร (NT)</p> <p>(3) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการ ทำให้การสื่อสาร และการ ถ่ายทอดทักษะระหว่างคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนต่างหน่วยงาน ต่างภาระงาน และต่างสถานที่ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ</p>
<p><b>ข. ระบบการจัดการผลการดำเนินงานของคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ องค์กรมีระบบอย่างไร ในการจัดการผลการดำเนินงานของคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน รวมทั้งการให้ข้อมูลป้อนกลับ เพื่อสนับสนุนให้เกิดผลการดำเนินงานในระดับสูง และบรรลุตามแผนปฏิบัติการขององค์กร</li> <li>▪ ระบบการจัดการผลการดำเนินงานของคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนขององค์กร สนับสนุนการมุ่งเน้นผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร</li> <li>▪ การบริหารค่าตอบแทน การยกย่องชมเชย การให้รางวัลและสิ่งจูงใจ เสริมสร้างให้เกิดผลการดำเนินงานในระดับสูงของคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน และเสริมสร้างการมุ่งเน้นผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร</li> </ul>
<p><b>ค. การจ้างงานและความก้าวหน้าในสายงาน/อาชีพ</b></p>	<p>(1) องค์กรมีวิธีการอย่างไร ในการกำหนดคุณลักษณะและทักษะของคณาจารย์และบุคลากรใหม่ที่องค์กรต้องการ</p> <p>(2) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสรรหา ว่าจ้าง และชำระรักษาคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน องค์กรมั่นใจได้อย่างไรว่าคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนดังกล่าวเป็นตัวแทนที่สะท้อนความหลากหลายทางความคิด วัฒนธรรม และตลอดจนวิถีคิดของชุมชน คณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนที่องค์กรว่าจ้าง</p> <p>(3) องค์กรมีวิธีการอย่างไร เพื่อให้การวางแผนการสืบทอดตำแหน่งผู้นำและผู้บริหารในระดับต่างๆดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>องค์กรมีวิธีการอย่างไรที่ทำให้ความก้าวหน้าในสายงาน/อาชีพของคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนทุกคนทั่วทั้งองค์กรดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>องค์กรมั่นใจได้อย่างไรว่าคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนได้รับการรับรองวิชาชีพหรือมีใบอนุญาตประกอบวิชาชีพตามความเหมาะสม(หน่วยงานที่รับรอง ประเภทของใบอนุญาต ฯลฯ)</p>

**หัวข้อ 5.2 การเรียนรู้และการสร้างแรงจูงใจของคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน (25 คะแนน)**

สามารถอธิบายได้ว่าการให้การศึกษ การฝึกอบรม และการพัฒนาความก้าวหน้าในวิชาชีพและตำแหน่งงานของคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน ทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ประสงค์โดยรวมและเสริมสร้างให้เกิดผลการดำเนินงานในระดับสูง รวมทั้งเป็นการพัฒนาความรู้ ทักษะและความสามารถของคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนได้อย่างไร

ประเด็น	คำอธิบายขยายความ
<p><b>ก. การให้การศึกษ การฝึกอบรม และการพัฒนาคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน</b></p>	<p>(1) การให้การศึกษ การฝึกอบรม และการพัฒนาคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนมีส่วนอย่างไรในการทำให้บรรลุผลตามแผนปฏิบัติการขององค์กร และตอบสนองความต้องการหลักขององค์กรที่เกี่ยวข้องถึง การวัดผลการดำเนินงาน, การปรับปรุงการดำเนินงาน และการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี การดำเนินการ</p>

	<p>ดังกล่าว (การให้การศึกษา การฝึกอบรม และการพัฒนา) ทำให้เกิดสมดุระหว่าง วัตถุประสงค์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวกับความต้องการในการพัฒนา การเรียนรู้ อย่างต่อเนื่อง และความก้าวหน้าทางวิชาชีพและตำแหน่งงานของคณาจารย์และ บุคลากรสายสนับสนุน</p> <p>(2) การให้การศึกษา การฝึกอบรม และการพัฒนา ตอบสนองความต้องการหลัก ขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิรูประบบบุคลากรใหม่ ความหลากหลายของบุคลากร จริยธรรมในการปฏิบัติงานและ การพัฒนาภาวะผู้นำอย่างไร การดำเนินการ ดังกล่าว ตอบสนองความต้องการหลักขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับคณาจารย์และ บุคลากรสายสนับสนุน สถานที่ปฏิบัติงาน และความปลอดภัยด้านสิ่งแวดล้อม อย่างไร</p> <p>(3) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการแสวงหาและใช้ประโยชน์จากข้อมูลความต้องการ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการให้การศึกษา การฝึกอบรม และการพัฒนา จากคณาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน และผู้บังคับบัญชา องค์กรนำการเรียนรู้และสินทรัพย์ทาง ความรู้ขององค์กรมาผนวกเข้าไปในการให้การศึกษาและฝึกอบรมอย่างไร</p> <p>(4) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการให้การศึกษาและฝึกอบรม องค์กรมีวิธีการ ใดในการแสวงหาและใช้ข้อมูลจากคณาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน และ ผู้บังคับบัญชา ในการกำหนดวิธีการให้การศึกษาและฝึกอบรม องค์กรใช้วิธีการทั้ง ที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการในการให้การศึกษาและฝึกอบรมอย่างไร รวมถึง การเป็นที่ปรึกษาด้านวิชาการ และวิธีการอื่นๆ (พิจารณาตอบตามความเหมาะสม) องค์กรมั่นใจได้อย่างไรว่าได้มีการเตรียมคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนให้ พร้อมสำหรับการจัดการเรียนการสอนด้วยกระบวนการที่มุ่งเน้นการเรียนรู้</p> <p>(5) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการผลักดันให้คณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนได้ ใช้ความรู้และทักษะใหม่ในการปฏิบัติงานและสามารถถกความรู้ดังกล่าวเพื่อใช้ใน องค์กรในระยะยาว องค์กรมีระบบการส่งต่อความรู้จากคณาจารย์และบุคลากรสาย สนับสนุนที่ลาออกหรือผู้เกษียณอายุขององค์กรอย่างไร</p> <p>(6) องค์กรประเมินประสิทธิผลของการให้การศึกษาและฝึกอบรมอย่างไร ให้นำผล การดำเนินงานรายบุคคลและผลการดำเนินงานขององค์กรโดยรวมมาร่วมพิจารณา ด้วย</p>
<p><b>ข. การสร้างแรงจูงใจและ การพัฒนา ความก้าวหน้าในวิชาชีพ และตำแหน่งงาน</b></p>	<p>องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจูงใจให้คณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนได้ พัฒนาและใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการใช้กลไก ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อช่วยให้คณาจารย์และบุคลากรสาย สนับสนุนมีการพัฒนาทางวิชาชีพและตำแหน่งงาน รวมทั้งบรรลุวัตถุประสงค์ของ การเรียนรู้ ผู้บริหารระดับสูงและผู้บังคับบัญชา มีส่วนสนับสนุนให้คณาจารย์และ บุคลากรสายสนับสนุนมีการพัฒนาทางวิชาชีพและตำแหน่งงาน รวมทั้งบรรลุ วัตถุประสงค์ของการเรียนรู้ อย่างไร</p>

**หัวข้อ 5.3 ความผาสุกและความพึงพอใจของคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน (25 คะแนน)**

สามารถอธิบายได้ว่าองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานและ บรรยากาศที่สนับสนุนให้คณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนมีความผาสุก ความพึงพอใจ และมีแรงจูงใจ ในการทำงาน

ประเด็น	คำอธิบายขยายความ
<p><b>ก. สภาพแวดล้อมใน การทำงาน</b></p>	<p>(1) องค์กรมั่นใจได้อย่างไรว่า สถานที่ปฏิบัติงาน มีสุขอนามัย ความปลอดภัย การ ป้องกันภัย และการยศาสตร์ (Ergonomics) และมีการปรับปรุงสิ่งเหล่านี้ในเชิงรุก คณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนมีส่วนร่วมในการปรับปรุงสิ่งเหล่านี้ได้อย่างไร ตัวอย่างผลการดำเนินงาน หรือเป้าหมายการปรับปรุงของแต่ละองค์ประกอบหลักที่</p>

	<p>เกี่ยวกับสถานที่ปฏิบัติงาน (สุขอนามัย ความปลอดภัย การป้องกันภัย และการยศาสตร์) มีอะไรบ้าง หากกลุ่มคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน และหน่วยงาน มีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานแตกต่างกันองค์ประกอบที่เกี่ยวกับสถานที่ปฏิบัติงาน (เช่น สุขอนามัย ความปลอดภัย การป้องกันภัย และการยศาสตร์ เป็นต้น) มีตัววัดผลการดำเนินงานหรือเป้าหมายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญอย่างไร</p> <p>(2) องค์กรณ์ใจได้อย่างไรว่าสถานที่ปฏิบัติงานมีการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติ และภาวะฉุกเฉิน</p>
<p><b>ข. การสนับสนุนและการสร้างความพึงพอใจแก่คณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน</b></p>	<p>(1) องค์กรณ์มีวิธีการอย่างไรในการกำหนดองค์ประกอบหลักซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจ และความตั้งใจของคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน องค์กรณ์จำแนกองค์ประกอบดังกล่าวให้เหมาะสมกับทรัพยากรบุคคลที่หลากหลาย ตลอดจนความแตกต่างของกลุ่มและประเภทของคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนอย่างไร</p> <p>(2) องค์กรณ์สนับสนุนคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนโดยกำหนดให้มีบริการผลประโยชน์ และนโยบายอย่างไร การให้ความสนับสนุนดังกล่าวสอดคล้องกับความต้องการของทรัพยากรบุคคลที่หลากหลาย ตลอดจนความต้องการของคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนแต่ละกลุ่มและแต่ละประเภทอย่างไร</p> <p>(3) องค์กรณ์ใช้วิธีการวัดและตัววัดทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการอะไรในการประเมินความพึงพอใจ และความตั้งใจในการทำงานของคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน วิธีการและตัววัดเหล่านี้มีความแตกต่างกันอย่างไรเพื่อให้ครอบคลุมทรัพยากรบุคคลที่หลากหลาย ตลอดจนคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนแต่ละกลุ่ม แต่ละประเภท นอกจากนี้มีการใช้ตัวบ่งชี้อื่นๆ เช่น การคงอยู่ของคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน การขาดงาน การร้องทุกข์ ความปลอดภัย และผลิตภาพ ในการวัดและปรับปรุงความพึงพอใจ และความตั้งใจในการทำงานของคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนอย่างไร</p> <p>(4) องค์กรณ์นำผลการวัดข้างต้นมาเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ด้านผลการดำเนินงานหลักขององค์กรณ์อย่างไร เพื่อระบุลำดับความสำคัญในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน และบรรยากาศที่สนับสนุนการทำงานของคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน</p>

**หมวด 6 การจัดการกระบวนการ (85 คะแนน)**

เป็นการอธิบายประเด็นหลักเกี่ยวกับการจัดการกระบวนการขององค์กร รวมถึงกระบวนการที่มุ่งเน้นการเรียนรู้ของหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน การบริการทางการศึกษาที่องค์กรมีให้ เพื่อสร้างคุณค่าแก่นิสิต/นักศึกษา ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และองค์กร ทั้งนี้ยังรวมถึงกระบวนการสนับสนุนหลัก หมวดนี้จะครอบคลุมตั้งแต่กระบวนการหลัก กระบวนการสนับสนุนตลอดจนหน่วยงานทั้งหมด

**หัวข้อ 6.1 กระบวนการที่มุ่งเน้นการเรียนรู้ (45 คะแนน)**

สามารถอธิบายได้ว่า องค์กรมีวิธีการกำหนดและจัดการกระบวนการหลักอย่างไร เพื่อสร้างคุณค่าแก่นิสิต/นักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำไปสู่การเรียนรู้และความสำเร็จสูงสุด

ประเด็น	คำอธิบายขยายความ
<p><b>ก. กระบวนการที่มุ่งเน้นการเรียนรู้</b></p>	<p>(1) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดกระบวนการที่มุ่งเน้นการเรียนรู้ มีกระบวนการที่มุ่งเน้นการเรียนรู้หลักอะไรบ้างที่นำมาใช้ในการจัดหลักสูตรการศึกษา การจัดการเรียนการสอน และบริการทางการศึกษา กระบวนการเหล่านี้สะท้อนความต้องการของนิสิต/นักศึกษาในด้านการศึกษา การพัฒนาและความพึงพอใจ ตลอดจนทำให้นิสิต/นักศึกษาประสบความสำเร็จสูงสุดได้อย่างไร</p> <p>(2) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำข้อกำหนดหลักของกระบวนการที่มุ่งเน้นการเรียนรู้ องค์กรได้นำข้อมูลจากนิสิต/นักศึกษา คณาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือมาประกอบการพิจารณาหรือไม่</p>

	<p>อย่างไร (พิจารณาตอบความเหมาะสม) ข้อกำหนดหลักของกระบวนการเหล่านี้คืออะไร องค์กรมีการคาดการณ์และเตรียมการสำหรับนิสิต/นักศึกษาแต่ละคนที่มีความเร็วและรูปแบบของการเรียนรู้ซึ่งแตกต่างกันอย่างไร องค์กรมีการพัฒนาและใช้ข้อมูลจากนิสิต/นักศึกษารายกลุ่มและรายบุคคล เพื่อส่งเสริมให้นิสิต/นักศึกษาทุกคนมีส่วนร่วมในการเรียนรู้แบบใฝ่รู้อย่างไร</p> <p>(3) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบกระบวนการเพื่อให้บรรลุถึงข้อกำหนดหลักทั้งหมด องค์กรได้นำเทคโนโลยีใหม่ ความรู้ขององค์กร และความคล่องตัวที่อาจจำเป็นในอนาคตมาใช้ประกอบในการออกแบบกระบวนการเหล่านี้ได้อย่างไร องค์กรแสดงถึงการจัดลำดับและความเชื่อมโยงระหว่างการจัดการเรียนการสอนต่าง ๆ  อย่างไรก็ตาม องค์กรได้นำเรื่องของรอบเวลา ตลอดจนองค์ประกอบด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลอื่น ๆ มาใช้ในการออกแบบกระบวนการเหล่านี้ได้อย่างไร องค์กรได้นำกระบวนการเหล่านี้ไปปฏิบัติอย่างไรเพื่อให้มั่นใจได้ว่าเป็นไปตามข้อกำหนดที่ได้ออกแบบไว้</p> <p>(4) องค์กรใช้ตัววัดหรือตัวบ่งชี้ของผลการดำเนินงานหลักอะไรบ้าง ในการควบคุมและปรับปรุงกระบวนการที่มุ่งเน้นการเรียนรู้ขององค์กร องค์กรมั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติงานประจำวันตามกระบวนการดังกล่าวจะสามารถบรรลุตามข้อกำหนดหลักของกระบวนการนั้น องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการนำตัววัดขณะดำเนินการกระบวนการมาใช้ในการจัดการกระบวนการดังกล่าว องค์กรได้นำการประเมินความก้าวหน้าและการประเมินสัมฤทธิ์ผลมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อจัดทำแผนการวัดผลอย่างไร</p> <p>องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการนำข้อมูลจากนิสิต/นักศึกษา ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คณาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน และคู่ความร่วมมือมาใช้ในการจัดการกระบวนการเหล่านี้ (พิจารณาตอบตามความเหมาะสม)</p> <p>(5) องค์กรมีวิธีการอย่างไรเพื่อปรับปรุงกระบวนการที่มุ่งเน้นการเรียนรู้เพื่อให้ นิสิต/นักศึกษาประสบความสำเร็จสูงสุด และเพื่อปรับปรุงหลักสูตรการศึกษา การจัดการเรียนการสอน และบริการทางการศึกษา ตลอดจนเพื่อรักษากระบวนการเหล่านี้ให้ทันกับความต้องการและทิศทางการศึกษา องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการแบ่งปันข้อมูลการพัฒนาและบทเรียนที่ได้รับระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อผลักดันให้เกิดการเรียนรู้และนวัตกรรมขององค์กร</p>
--	--

**หัวข้อ 6.2 กระบวนการสนับสนุนและแผนปฏิบัติการ (40 คะแนน)**

สามารถอธิบายได้ว่า องค์กรมีวิธีการในการจัดการกระบวนการหลักเพื่อสนับสนุนกระบวนการที่มุ่งเน้นการเรียนรู้ กระบวนการจัดการด้านงบประมาณและการเงิน และการปฏิบัติการอย่างต่อเนื่องในภาวะฉุกเฉินอย่างไร

ประเด็น	คำอธิบายขยายความ
<p><b>ก. กระบวนการสนับสนุน</b></p>	<p>(1) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดกระบวนการสนับสนุนหลัก กระบวนการหลักที่ใช้สนับสนุนกระบวนการที่มุ่งเน้นการเรียนรู้มีอะไรบ้าง</p> <p>(2) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำข้อกำหนดหลักของกระบวนการสนับสนุน องค์กรได้นำข้อมูลจากนิสิต/นักศึกษา คณาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือมาประกอบการพิจารณาหรือไม่ อย่างไร (พิจารณาตอบความเหมาะสม) ข้อกำหนดหลักของกระบวนการเหล่านี้คืออะไร</p> <p>(3) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบกระบวนการเพื่อให้บรรลุถึงข้อกำหนดหลักทั้งหมด องค์กรได้นำเทคโนโลยีใหม่ ความรู้ขององค์กร และความคล่องตัวที่อาจจำเป็นในอนาคตมาใช้ประกอบในการออกแบบกระบวนการเหล่านี้ได้อย่างไร องค์กรได้นำเรื่องของรอบเวลา ผลิตภาพ การควบคุมต้นทุน ตลอดจนองค์ประกอบด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลอื่น ๆ มาใช้ในการออกแบบกระบวนการเหล่านี้ได้อย่างไร</p>



	<p>องค์กรได้นำกระบวนการเหล่านี้ไปปฏิบัติอย่างไรเพื่อให้มั่นใจได้ว่าเป็นไปตามข้อกำหนดที่ได้ออกแบบไว้</p> <p>(4) องค์กรใช้ตัววัดหรือตัวบ่งชี้ของผลการดำเนินงานหลักอะไรบ้าง ในการควบคุมและปรับปรุงกระบวนการสนับสนุนขององค์กร องค์กรมั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติงานประจำวันตามกระบวนการดังกล่าวจะสามารถบรรลุตามข้อกำหนดหลักของกระบวนการนั้น องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการนำตัววัดขณะดำเนินกระบวนการมาใช้ในการจัดการกระบวนการดังกล่าว องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการนำข้อมูลจากนิสิต/นักศึกษา ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คณาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน และคู่ความร่วมมือมาใช้ในการจัดการกระบวนการเหล่านี้ (พิจารณาตอบตามความเหมาะสม)</p> <p>(5) องค์กรมีวิธีการอย่างไรเพื่อลดต้นทุนโดยรวมที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบ การทดสอบและการตรวจประเมินกระบวนการหรือผลการดำเนินงานของกระบวนการสนับสนุน (พิจารณาตอบตามความเหมาะสม) องค์กรมีวิธีการอย่างไรเพื่อป้องกันข้อผิดพลาดและการทำงานซ้ำ</p> <p>(6) องค์กรมีวิธีการอย่างไรเพื่อปรับปรุงกระบวนการสนับสนุนเพื่อบรรลุผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น ลดความแปรปรวน ตลอดจนเพื่อรักษากระบวนการเหล่านี้ให้ทันกับความต้องการและทิศทางขององค์กร องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการแบ่งปันข้อมูลการพัฒนาและบทเรียนที่ได้รับระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อผลักดันให้เกิดการเรียนรู้และนวัตกรรมขององค์กร</p>
<p><b>ข. การวางแผนปฏิบัติการ</b></p>	<p>(1) องค์กรมั่นใจได้อย่างไรว่า มีงบประมาณและแหล่งเงินเพียงพอต่อการสนับสนุนการปฏิบัติการ องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อให้เพียงพอต่อภาระผูกพันด้านงบประมาณและการเงินที่มีอยู่ในปัจจุบัน องค์กรมั่นใจได้อย่างไรว่าทรัพยากรดังกล่าวมีเพียงพอและพร้อมใช้สนับสนุนนวัตกรรมทางการศึกษาหลัก องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความเสี่ยงด้านการเงินที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการในปัจจุบันและที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมทางการศึกษาหลัก</p> <p>(2) องค์กรมั่นใจได้อย่างไรว่าจะปฏิบัติการได้อย่างต่อเนื่องในภาวะฉุกเฉิน</p>

### หมวด 7 ผลลัพธ์ด้านผลการดำเนินงานขององค์กร (450 คะแนน)

เป็นการแสดงผลการดำเนินงานขององค์กร และการปรับปรุงใน 6 ด้านหลัก ได้แก่ ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของนิสิต/นักศึกษา ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญกับนิสิต/นักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงินและการตลาด ผลลัพธ์ด้านคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน ผลลัพธ์ด้านการปฏิบัติการ ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม ทั้งนี้ต้องเปรียบเทียบผลการดำเนินงานขององค์กรกับองค์กรที่จัดการศึกษาในลักษณะเดียวกัน

#### หัวข้อ 7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของนิสิต/นักศึกษา (100 คะแนน)

เป็นการสรุปผลลัพธ์หลักด้านการเรียนรู้ของนิสิต/นักศึกษา จำแนกผลลัพธ์ตามกลุ่มนิสิต/นักศึกษา และตลาด (พิจารณาตอบตามความเหมาะสม) พร้อมทั้งนำเสนอข้อมูลเชิงเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ขององค์กรที่จัดการศึกษาในลักษณะเดียวกันและกลุ่มนิสิต/นักศึกษาในระดับเดียวกัน

ประเด็น	คำอธิบายขยายความ
<p><b>ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของนิสิต/นักศึกษา</b></p>	<p>การเรียนรู้และพัฒนาการด้านการเรียนรู้ของนิสิต/นักศึกษาตามตัววัดหรือตัวบ่งชี้หลักปัจจุบันอยู่ในระดับใด และมีแนวโน้มเป็นอย่างไร ผลลัพธ์ดังกล่าวเป็นอย่างไรเมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรที่จัดการศึกษาในลักษณะเดียวกัน และเปรียบเทียบกับกลุ่มนิสิต/นักศึกษาและส่วนตลาดอื่น ๆ ที่เหมาะสมด้วย</p>

### หัวข้อ 7.2 ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญกับนิสิต/นักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (70 คะแนน)

เป็นการสรุปผลลัพธ์หลักด้านการให้ความสำคัญกับนิสิต/นักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจ และคุณค่าจากมุมมองของนิสิต/นักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกผลลัพธ์ตามกลุ่มนิสิต/นักศึกษา กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและส่วนตลาดตามความเหมาะสม ทั้งนี้ให้นำเสนอข้อมูลเชิงเปรียบเทียบด้วย

ประเด็น	คำอธิบายขยายความ
ก. ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญกับนิสิต/นักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	(1) ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของนิสิต/นักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามตัววัดหรือตัวบ่งชี้หลักปัจจุบันอยู่ในระดับใด และมีแนวโน้มเป็นอย่างไร ระดับของความพึงพอใจดังกล่าวเป็นอย่างไรเมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรที่จัดการศึกษาในลักษณะเดียวกัน (2) คุณค่าจากมุมมองของนิสิต/นักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การคงสภาพของนักศึกษา การกล่าวถึงองค์กรในด้านดี และการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับนิสิต/นักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามตัววัดหรือตัวบ่งชี้หลักปัจจุบันอยู่ในระดับใด และมีแนวโน้มเป็นอย่างไร (พิจารณาตอบตามความเหมาะสม)

### หัวข้อ 7.3 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงินและตลาด (70 คะแนน)

เป็นการสรุปผลลัพธ์การดำเนินงานหลักด้านการเงิน งบประมาณ และตลาดที่สำคัญๆ จำแนกตามกลุ่มนิสิต/นักศึกษา กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือส่วนตลาด (พิจารณาตอบตามความเหมาะสม) และให้นำเสนอข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสมด้วย

ประเด็น	คำอธิบายขยายความ
ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด	(1) การดำเนินงานด้านงบประมาณ และการเงินตามตัววัดหรือตัวบ่งชี้หลัก รวมถึงตัววัดด้านการควบคุมต้นทุนด้วย ปัจจุบันอยู่ในระดับใด และมีแนวโน้มเป็นอย่างไร (พิจารณาตอบตามความเหมาะสม) (2) การดำเนินงานด้านการตลาด รวมถึงส่วนแบ่งตลาด และการเจาะตลาดใหม่ ปัจจุบันอยู่ในระดับใด และมีแนวโน้มเป็นอย่างไร (พิจารณาตอบตามความเหมาะสม)

### หัวข้อ 7.4 ผลลัพธ์ด้านคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน (70 คะแนน)

เป็นการสรุปผลลัพธ์หลักด้านคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน รวมถึงผลการดำเนินงานของระบบงาน การเรียนรู้ การพัฒนา ความผาสุก และความพึงพอใจของคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน จำแนกผลลัพธ์ตามความหลากหลายของทรัพยากรบุคคล ความแตกต่างของกลุ่มและประเภทของคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน (พิจารณาตอบตามความเหมาะสม) นำเสนอข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสมด้วย

ประเด็น	คำอธิบายขยายความ
ก. ผลลัพธ์ด้านคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน	(1) การดำเนินงานด้านระบบงานและประสิทธิผลตามตัววัดหรือตัวบ่งชี้หลัก ปัจจุบันอยู่ในระดับใด และมีแนวโน้มเป็นอย่างไร (2) การเรียนรู้และการพัฒนาของคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน ตามตัววัดหรือตัวบ่งชี้หลัก ปัจจุบันอยู่ในระดับใด และมีแนวโน้มเป็นอย่างไร (3) ความผาสุก ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน ตามตัววัดหรือตัวบ่งชี้หลัก ปัจจุบันอยู่ในระดับใด และมีแนวโน้มเป็นอย่างไร

### หัวข้อ 7.5 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลขององค์กร (70 คะแนน)

เป็นการสรุปผลลัพธ์หลักด้านการปฏิบัติการขององค์กร ซึ่งส่งผลต่อการเพิ่มโอกาสการเรียนรู้และการปรับปรุงประสิทธิผลขององค์กร จำแนกผลลัพธ์ตามหลักสูตร บริการ การจัดการเรียนการสอน และตามกลุ่มนิสิต/นักศึกษาและส่วนตลาด (พิจารณาตอบตามความเหมาะสม) นำเสนอข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสมด้วย

ประเด็น	คำอธิบายขยายความ
ก. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลขององค์กร	(1) การดำเนินงานด้านการปฏิบัติการของกระบวนการสนับสนุนตามตัววัดหรือตัวบ่งชี้หลัก ปัจจุบันอยู่ในระดับใด และมีแนวโน้มเป็นอย่างไร ให้ระบุขีดความสามารถของสถาบันในการปรับปรุงเรื่องต่อไปนี (ก) ผลการเรียนรู้ของนิสิต/นักศึกษา (ข) พัฒนาการของนิสิต/นักศึกษา (ค) บรรยากาศทางการศึกษา (ง) ตัวบ่งชี้การตอบสนองความต้องการของนิสิต/นักศึกษาหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (จ) ผลการดำเนินงานของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ (ฉ) ตัววัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอื่น ๆ ที่เหมาะสม (2) การดำเนินงานด้านการปฏิบัติการของกระบวนการหลักอื่น ๆ ตามตัววัดหรือตัวบ่งชี้หลัก ปัจจุบันอยู่ในระดับใด และมีแนวโน้มเป็นอย่างไร ให้ระบุผลิตภาพ รอบเวลา ผลการดำเนินงานของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ ตลอดจนตัววัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอื่น ๆ ที่เหมาะสม

### หัวข้อ 7.6 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม (70 คะแนน)

เป็นการสรุปผลลัพธ์หลักขององค์กรด้านธรรมาภิบาล การนำองค์กรของผู้บริหารระดับสูง และความรับผิดชอบต่อสังคม รวมถึงหลักฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมที่มีจริยธรรม ความรับผิดชอบต่อด้านการเงิน การปฏิบัติตามกฎหมาย และความเป็นพลเมืองดี จำแนกผลลัพธ์ตามหน่วยงาน (พิจารณาตอบตามความเหมาะสม) นำเสนอข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสมด้วย

ประเด็น	คำอธิบายขยายความ
ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม	(1) ผลลัพธ์ด้านความสำเร็จตามกลยุทธ์ขององค์กรและแผนปฏิบัติการตามตัววัดหรือตัวบ่งชี้หลักเป็นอย่างไร (2) ผลลัพธ์ของพฤติกรรมที่มีจริยธรรม ด้านความไว้วางใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อผู้บริหารระดับสูงและธรรมาภิบาลขององค์กรตามตัววัดหรือตัวบ่งชี้หลักเป็นอย่างไร ผลลัพธ์ของพฤติกรรมที่ฝ่าฝืนจริยธรรมขององค์กรตามตัววัดหรือตัวบ่งชี้หลักเป็นอย่างไร (3) ผลลัพธ์ด้านความรับผิดชอบต่อด้านการเงินทั้งภายในและภายนอกตามตัววัดหรือตัวบ่งชี้หลัก ปัจจุบันอยู่ในระดับใด และมีแนวโน้มเป็นอย่างไร (4) ผลลัพธ์ด้านการปฏิบัติตาม (ก) กฎระเบียบ ข้อบังคับ (ข) แนวปฏิบัติด้านความปลอดภัย (ค) เกณฑ์การรับรององค์กร และ (ง) กฎหมาย ตามตัววัดหรือตัวบ่งชี้หลักเป็นอย่างไร (5) ผลลัพธ์ในด้านการที่องค์กรบำเพ็ญตนเป็นพลเมืองดีในการสนับสนุนชุมชนหลักที่สำคัญตามตัววัดหรือตัวบ่งชี้หลักเป็นอย่างไร

### ระบบการให้คะแนน

การให้คะแนนคำตอบในแต่ละหัวข้อ และข้อมูลป้อนกลับแก่สถาบันที่ขอรับการตรวจประเมินจะแบ่งออกเป็น 2 ด้านคือ

1. กระบวนการ (Process) ปัจจัยทั้ง 4 ที่ใช้ประเมินกระบวนการได้แก่
  - 1.1. แนวทาง (Approach) ซึ่งรวมถึงความเหมาะสมของวิธีการต่อข้อกำหนด ความมีประสิทธิผลของวิธีการต่างๆ วิธีดังกล่าวทำซ้ำได้ บูรณาการได้ มีการใช้อย่างสม่ำเสมอ
  - 1.2. วิธีนำไปสู่การปฏิบัติ (Deployment) คือการใช้แนวทางในการดำเนินงานตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง และมีความสำคัญกับองค์กร และมีการใช้แนวทางดังกล่าวกับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
  - 1.3. การเรียนรู้ในองค์กร (Learning) คือมีการรวมวงจรการประเมิน การปรับปรุงหรือการเรียนรู้เข้าไป หรือมีหลักฐานที่บ่งถึงนวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลงที่ก่อให้เกิดประโยชน์

- 1.4. การบูรณาการ (Integration) มีการเสริมกัน/สอดคล้องประสานกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีการดำเนินงานร่วมกันในระหว่างหลายๆ หน่วยงาน
2. ผลลัพธ์ (Results) ปัจจัยทั้ง 4 ที่ใช้ประเมินผลลัพธ์ ได้แก่
  - 2.1. ตอบสนองต่อข้อกำหนดหลักที่สำคัญๆ (Key requirements) ครบถ้วนหรือไม่ โดยดูการเชื่อมโยงของการวัดผลลัพธ์กับข้อกำหนดด้านนิสิต/นักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและตลาด กระบวนการและผลของการปฏิบัติการที่สำคัญๆ ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร
  - 2.2. ระดับของผลการดำเนินงาน (Level) เป็นไปตามเป้าหมายที่คาดการณ์ไว้หรือไม่
  - 2.3. แนวโน้ม (Trend) เป็นการรายงานผลลัพธ์ในการดำเนินงานด้านต่างๆ ย้อนหลังอย่างน้อย 3 ปี ซึ่งจะแสดงถึงอัตราและความมากน้อยของการปรับปรุงผลการดำเนินงาน
  - 2.4. การเปรียบเทียบหรือการจัดระดับเทียบเคียง (Comparison or Benchmarking) เป็นการเปรียบเทียบผลลัพธ์ในการดำเนินงานกับองค์กรที่มีลักษณะใกล้เคียงกันหรือองค์กรที่จัดการศึกษาในลักษณะเดียวกัน

Print From Webpage  
<http://www.cotmes.org>