

EdPEX Criteria

2567- 2570 Educational Criteria for Performance Excellence (EdPEX)		
Basic Scoring between 0% and 45%	Overall Scoring between 50% and 65%	Multiple Scoring between 70% and 100%
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership)		
ผู้นำระดับสูงนำองค์กรอย่างไร	<ul style="list-style-type: none"> ผู้นำระดับสูง (SENIOR LEADERS) ดำเนินการอย่างไรในการกำหนดและถ่ายทอดพันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยม 	<ul style="list-style-type: none"> ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการถ่ายทอดพันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยมสู่การปฏิบัติโดยผ่านระบบการนำองค์กร (LEADERSHIP SYSTEM) ไปยังบุคลากร ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการที่สำคัญ ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ (*) การปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูงแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมของสถาบันอย่างไร
	<ul style="list-style-type: none"> การปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูงแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรมอย่างไร 	<ul style="list-style-type: none"> ผู้นำระดับสูงสร้างสภาวะแวดล้อมในสถาบันเพื่อสิ่งเหล่านี้ได้อย่างไร
	<ul style="list-style-type: none"> ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากร (WORKFORCE) ทั่วทั้งสถาบัน คู่ความร่วมมือสำคัญที่เป็นทางการที่สำคัญ ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นที่สำคัญ 	<ul style="list-style-type: none"> ผู้นำระดับสูงดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้อย่างไร <ul style="list-style-type: none"> กระตุ้นให้เกิดการสื่อสารสองทางที่ตรงไปตรงมา สื่อสารให้ทราบถึงการตัดสินใจที่สำคัญและความจำเป็นต่อการเปลี่ยนแปลงของสถาบัน แสดงบทบาทโดยตรงในการจูงใจบุคลากรเพื่อให้มีผลการดำเนินการที่ดีให้ความสำคัญกับผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และมุ่งเน้นการเรียนรู้ของผู้เรียน
	<ul style="list-style-type: none"> ผู้นำระดับสูงดำเนินการสร้างสภาวะแวดล้อมอย่างไรเพื่อทำให้สถาบันประสบความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและในอนาคต 	<ul style="list-style-type: none"> ผู้นำระดับสูงดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้อย่างไร <ul style="list-style-type: none"> สร้างและเสริมสร้างให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่ให้คุณค่าและส่งเสริมความผูกพันของผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และบุคลากร รวมถึงความปลอดภัย ความหลากหลาย ความเสมอภาค และการมีส่วนร่วม ปลูกฝังให้เกิดความคล่องตัวและความสามารถที่จะฟื้นตัวอย่างรวดเร็วของสถาบัน ความรับผิดชอบ การเรียนรู้ระดับองค์กรและระดับบุคคล นวัตกรรม และความกล้าที่จะเสี่ยงโดยประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน (INTELLIGENT RISK taking) มีส่วนร่วมในการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง และการพัฒนาผู้นำในอนาคตของสถาบัน
	<ul style="list-style-type: none"> ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการทำให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างจริงจังเพื่อให้บรรลุ 	<ul style="list-style-type: none"> ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในเรื่องต่อไปนี้ <ul style="list-style-type: none"> ทำให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างจริงจังที่ทำให้เกิดการปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน และ

	พันธกิจและวิสัยทัศน์ของสถาบัน	<p>การทำงานเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ ตั้งความคาดหวังต่อผลการดำเนินการ โดยพิจารณาถึงการสร้างคุณค่าและทำให้เกิดความสมดุลของคุณค่า ระหว่างผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ○ กำหนดเรื่องที่จะต้องทำ ○ แสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบส่วนตนต่อการดำเนินการของสถาบัน
1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม (Governance and Societal Contributions)		
สถาบันดำเนินการอย่างไรในการกำกับดูแลองค์กรและสร้างประโยชน์ให้สังคม	<ul style="list-style-type: none"> ● สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่ามีกำกับการกำกับดูแลองค์กรด้วยความรับผิดชอบต่ออย่างครอบคลุมและรอบด้าน ● สถาบันประเมินผลการดำเนินการของผู้นำระดับสูงและคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กรอย่างไร ● ระบบกำกับดูแลองค์กรมีการทบทวนผลการดำเนินการของสถาบันอย่างไร ● สถาบันดำเนินการด้านกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในปัจจุบัน และในอนาคต รวมถึงความกังวลของชุมชนที่มีต่อการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และการปฏิบัติการอย่างไร 	<ul style="list-style-type: none"> ● สถาบันดำเนินการอย่างไรในการทบทวนและทำให้ประสบความสำเร็จในระบบการกำกับดูแลองค์กรดังต่อไปนี้ <ul style="list-style-type: none"> ○ ภาวะความรับผิดชอบต่อในการกระทำของผู้นำระดับสูง ○ ภาวะความรับผิดชอบด้านการเงิน ○ ความโปร่งใสในการดำเนินการ ○ การคัดเลือกคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร และนโยบายในเรื่องการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร (*) ○ ความเป็นอิสระและมีประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายในและภายนอก ○ การปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้ถือหุ้น (*) ○ การวางแผนสืบทอดตำแหน่งสำหรับผู้นำระดับสูง ● สถาบันใช้การประเมินผลการดำเนินการเหล่านี้เพื่อกำหนดค่าตอบแทนของผู้บริหารอย่างไร ● ผู้นำระดับสูงและคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กรใช้ผลการประเมินผลการดำเนินการดังกล่าวเพื่อการพัฒนาตนเองและปรับปรุงประสิทธิภาพ ทั้งการนำองค์กรของผู้นำแต่ละคน และของคณะกรรมการ และระบบการนำองค์กรต่อไปอย่างไร (*) ● ระบบกำกับดูแลองค์กรมีการทบทวนความก้าวหน้าตามวัตถุประสงค์กลยุทธ์และแผนปฏิบัติการอย่างไร ● สถาบันดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้ <ul style="list-style-type: none"> ○ ดำเนินการในกรณีที่มีการจัดศึกษา วิจัย และบริการฯ และการปฏิบัติการมีผลกระทบในเชิงลบต่อสังคม ○ คาดการณ์ล่วงหน้าถึงความกังวลของสาธารณะ (Public Concerns) ที่มีต่อหลักสูตร วิจัย และบริการฯ และการปฏิบัติการในอนาคต ○ เตรียมการเชิงรุกต่อความกังวลและผลกระทบเหล่านี้

		<ul style="list-style-type: none"> • สถาบันมีกระบวนการ ตัววัด และเป้าประสงค์ที่สำคัญอะไรเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพที่กำหนดหรือดีกว่าที่กำหนด (*) • สถาบันมีกระบวนการ ตัววัด และเป้าประสงค์ที่สำคัญอะไรในการดำเนินการเรื่องความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และการปฏิบัติการของสถาบัน
	<ul style="list-style-type: none"> • สถาบันดำเนินการอย่างไรในการส่งเสริมและสร้างความมั่นใจว่าปฏิสัมพันธ์ทุกด้านของสถาบันเป็นไปอย่างมีจริยธรรม 	<ul style="list-style-type: none"> • สถาบันมีกระบวนการและตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญอะไรในการกำหนดและส่งเสริมให้มั่นใจว่ามีการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมทั่วทั้งสถาบันภายใต้โครงสร้างระบบการกำกับดูแลองค์กร รวมทั้งในการปฏิสัมพันธ์กับบุคลากร ผู้เรียน ลูกค่างroupอื่น คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ ผู้ส่งมอบ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ • สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการติดตามและดำเนินการในกรณีที่มีการกระทำที่ขัดต่อการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม
	<ul style="list-style-type: none"> • สถาบันทำให้ความผาสุกและผลประโยชน์ของสังคมเป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์และการปฏิบัติการประจำวันอย่างไร 	<ul style="list-style-type: none"> • สถาบันมีส่วนอย่างไรในการส่งเสริมสุขภาพของระบบสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจ
	<ul style="list-style-type: none"> • สถาบันดำเนินการอย่างไรในการสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนที่สำคัญ (KEY communities) ของสถาบัน 	<ul style="list-style-type: none"> • ชุมชนที่สำคัญของสถาบันมีอะไรบ้าง • สถาบันมีวิธีการในการกำหนดชุมชนดังกล่าวอย่างไร รวมทั้งวิธีการกำหนดเรื่องที่สถาบันจะเข้าไปมีส่วนร่วม • ผู้นำระดับสูงและบุคลากรร่วมมือกันพัฒนาชุมชนดังกล่าวอย่างไร

2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำกลยุทธ์	<ul style="list-style-type: none"> • สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการวางแผนกลยุทธ์ 	<ul style="list-style-type: none"> • กรอบเวลาของการวางแผนระยะสั้นและระยะยาวคืออะไร • กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ได้คำนึงถึงความจำเป็นที่อาจเกิดขึ้นของสถาบันในเรื่องต่อไปนี้หรือไม่ <ul style="list-style-type: none"> ○ การเปลี่ยนแปลงของสถาบัน ○ การจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่จะเริ่มขึ้นเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ○ ความคล่องตัวของสถาบันและความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็วของสถาบัน
	<ul style="list-style-type: none"> • สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งพัฒนาสารสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ 	<ul style="list-style-type: none"> • สถาบันพิจารณาองค์ประกอบและความเสี่ยงที่สำคัญต่อไปนี้เป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ของสถาบันหรือไม่ <ul style="list-style-type: none"> ○ ความท้าทายเชิงกลยุทธ์และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ของสถาบัน ○ การเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นจากกฎระเบียบ ข้อบังคับ และสภาวะแวดล้อมภายนอก รวมถึงภัยพิบัติทางธรรมชาติ ภัยคุกคาม หรือภาวะฉุกเฉินอื่น ๆ ○ นวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีที่มีผลต่อหลักสูตรและบริการฯ และการปฏิบัติการ หรือ

		<p>ตลาด</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ จุดบอดที่อาจเกิดขึ้นในสารสนเทศและข้อมูลของสถาบัน ○ ข้อจำกัดหรือการหยุดชะงักของการส่งมอบที่อาจเกิดขึ้น ○ ความสามารถของสถาบันในการนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติ ○ การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วที่มีผลกระทบต่อสถาบันและความจำเป็นในการสร้างสิ่งใหม่หรือการปรับเปลี่ยนจากสภาพเดิมที่อาจเกิดขึ้นบ่อยครั้ง
	<ul style="list-style-type: none"> ● สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์และกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรม 	<ul style="list-style-type: none"> ● สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการตัดสินใจว่าจะเลือกโอกาสเชิงกลยุทธ์เรื่องใดเป็นโอกาสที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียของความเสียหายอย่างรอบด้าน (INTELLIGENT RISKS)
	<ul style="list-style-type: none"> ● สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการตัดสินใจว่ากระบวนการสำคัญใดจะดำเนินการโดยบุคลากรของสถาบันและกระบวนการใดจะดำเนินการจากภายนอกโดยผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ 	<ul style="list-style-type: none"> ● การตัดสินใจเหล่านี้ได้คำนึงถึงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ สมรรถนะหลักของสถาบัน และสมรรถนะหลักของผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่มีศักยภาพอย่างไร ● สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดสมรรถนะหลักและระบบงานในอนาคตที่จำเป็นของสถาบัน
	<ul style="list-style-type: none"> ● วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญของสถาบันมีอะไรบ้าง และเป้าหมายที่เกี่ยวข้องที่สำคัญที่สุดของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เหล่านั้นมีอะไรบ้าง 	<ul style="list-style-type: none"> ● ระบุตารางเวลาที่ระบุวัตถุประสงค์และเป้าหมายเหล่านั้น ● สถาบันได้วางแผนการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญอะไรบ้าง (ถ้ามี) ในด้านการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ ลูกค้า และตลาด ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ และการปฏิบัติการ
	<ul style="list-style-type: none"> ● วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของสถาบันสามารถสร้างความสมดุลระหว่างความต้องการที่หลากหลายและที่แข่งขันกันเองได้อย่างไร 	<ul style="list-style-type: none"> ● วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของสถาบันได้ให้ความสำคัญในเรื่องต่อไปนี้หรือไม่ <ul style="list-style-type: none"> ○ ตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์และใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลัก ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์และโอกาสเชิงกลยุทธ์ของสถาบัน ○ สร้างสมดุลระหว่างกรอบระยะสั้นและระยะที่ยาวขึ้น ○ พิจารณาและสร้างสมดุลระหว่างความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทั้งหมด
2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation)		
<p>สถาบันนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติอย่างไร</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำแผนปฏิบัติการ 	<ul style="list-style-type: none"> ● แผนปฏิบัติการที่สำคัญทั้งระยะสั้นและระยะยาวของสถาบันมีอะไรบ้าง ● สถาบันทำอย่างไรให้มั่นใจว่าแผนดังกล่าวมีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของสถาบัน

	<ul style="list-style-type: none"> • สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ 	<ul style="list-style-type: none"> • สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปยังบุคลากร ผู้ส่งมอบที่สำคัญและคู่ความร่วมมือที่สำคัญทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ (*) เพื่อให้มั่นใจว่าสถาบันบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ • สถาบันมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าผลการดำเนินการที่สำคัญตามแผนปฏิบัติการนี้จะมีคามยั่งยืน
	<ul style="list-style-type: none"> • สถาบันทำอย่างไรให้มั่นใจว่ามีทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่นๆ พร้อมใช้ในการสนับสนุนแผนปฏิบัติการจนประสบความสำเร็จและบรรลุพันธะผูกพันในปัจจุบัน 	<ul style="list-style-type: none"> • สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดสรรทรัพยากรเหล่านี้ เพื่อสนับสนุนแผนปฏิบัติการ • สถาบันจัดการความเสี่ยงต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับแผนดังกล่าวอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าฐานะการเงินยังมีความมั่นคง
	<ul style="list-style-type: none"> • แผนด้านบุคลากรที่สำคัญที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะที่ยาวขึ้นมีอะไรบ้าง 	<ul style="list-style-type: none"> • แผนดังกล่าวได้คำนึงถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อบุคลากร และการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นต่อความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากรอย่างไร
	<ul style="list-style-type: none"> • ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญที่ใช้ติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการมีอะไรบ้าง 	<ul style="list-style-type: none"> • ตัววัดหรือตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการเหล่านี้เสริมสร้างให้สถาบันดำเนินการสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันอย่างไร
	<ul style="list-style-type: none"> • การคาดการณ์ผลกระทบดำเนินการของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญตามกรอบเวลาของการวางแผนทั้งระยะสั้นและระยะที่ยาวขึ้นของสถาบันมีอะไรบ้าง 	<ul style="list-style-type: none"> • หากพบว่าผลการดำเนินการที่คาดการณ์ไว้มีความแตกต่างเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งหรือกับสถาบันที่เปรียบเทียบกับได้ สถาบันจะพิจารณาปรับแผนปฏิบัติการอย่างไร
	<ul style="list-style-type: none"> • สถาบันรับรู้และตอบสนองอย่างไร ในกรณีที่สถานการณ์บังคับให้ต้องปรับแผนปฏิบัติการและนำแผนใหม่ไปปฏิบัติอย่างรวดเร็ว 	<p>-</p>

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations)

<p>สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรับฟัง ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และกำหนดการจัดการศึกษา วิจัย</p>	<ul style="list-style-type: none"> • สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และสังเกตผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้ 	<ul style="list-style-type: none"> • วิธีการรับฟังดังกล่าวแตกต่างกันอย่างไรระหว่างกลุ่มผู้เรียน กลุ่มลูกค้าอื่น ๆ หรือส่วนตลาด • วิธีการดังกล่าวแตกต่างกันอย่างไร ในแต่ละช่วงเวลาของการสานสัมพันธ์กับสถาบัน • สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการค้นหาข้อมูลย้อนกลับจากผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นได้อย่างทันทั่วถึงและสามารถนำไปใช้ได้ ในประเด็นต่อไปนี้ <ul style="list-style-type: none"> ○ คุณภาพการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ
--	---	---

และบริการ เพื่อ ตอบสนองความ ต้องการของผู้เรียน และลูกค้ำกลุ่มอื่น	<ul style="list-style-type: none"> • สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังผู้เรียน และลูกค้ำกลุ่มอื่นที่พึงมีเพื่อให้ได้สารสนเทศที่นำไปใช้ได้ 	<ul style="list-style-type: none"> ○ การสนับสนุนและการให้บริการ • สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นทั้งในอดีต ทั้งที่พึงมี และทั้งของคู่แข่ง เพื่อให้ได้สารสนเทศย้อนกลับที่นำไปใช้ได้ เกี่ยวกับการจัดการศึกษา และบริการฯ ตลอดจนการสนับสนุนและการให้บริการ ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น (*)
	<ul style="list-style-type: none"> • สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดกลุ่มผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และส่วนตลาด 	<ul style="list-style-type: none"> • สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการ <ul style="list-style-type: none"> ○ ใช้สารสนเทศที่มีเกี่ยวกับผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่นและตลาด รวมถึงการจัดหลักสูตรและบริการฯ เพื่อกำหนดกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น รวมทั้งส่วนตลาดในปัจจุบันและคาดการณ์เกี่ยวกับกลุ่มดังกล่าวในอนาคต ○ กำหนดว่ากลุ่มผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และส่วนตลาดใด ที่จะให้ความสำคัญและเชิญชวนให้มาใช้บริการที่สถาบันมากขึ้น
	<ul style="list-style-type: none"> • สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดการศึกษา วิจัย และบริการทางการศึกษาอื่นๆ 	<ul style="list-style-type: none"> • สถาบันทำอย่างไรในการ <ul style="list-style-type: none"> ○ ค้นหาความจำเป็น ความต้องการและความคาดหวังด้านการหลักสูตร และบริการฯ จากผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และตลาด ○ กำหนดและปรับการจัดหลักสูตรและบริการฯ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและทำให้เห็นถึงความคาดหวังของแต่ละกลุ่มผู้เรียน กลุ่มลูกค้ำอื่น และส่วนตลาด ○ กำหนดและปรับการจัดหลักสูตร และบริการฯ เพื่อดึงดูดผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มใหม่ ๆ เจาะตลาดใหม่ และสร้างโอกาสในการเพิ่มและขยายความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นในปัจจุบัน (*)

3.2 ความผูกพันของลูกค้ำ (Customer Engagement)

สถาบันมีวิธีการ อย่างไรในการสร้าง ความสัมพันธ์และ เสริมสร้าง ประสบการณ์ของ ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่ม อื่น	<ul style="list-style-type: none"> • สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น 	<ul style="list-style-type: none"> • สถาบันมีวิธีการอย่างไรในเรื่องต่อไปนี้ <ul style="list-style-type: none"> ○ สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นมากขึ้น ○ จัดการและเสริมสร้างภาพลักษณ์ของสถาบัน ○ ตอบสนองความต้องการและทำให้เห็นว่าความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นในแต่ละช่วงที่มีการสานสัมพันธ์กับสถาบัน
	<ul style="list-style-type: none"> • สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการช่วยให้ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นสามารถสืบค้นสารสนเทศและ 	<ul style="list-style-type: none"> • กระบวนการและกลไกข้างต้นมีความแตกต่างกันอย่างไรในแต่ละกลุ่มผู้เรียน กลุ่มลูกค้ำอื่น และส่วนตลาด (*) • สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการ <ul style="list-style-type: none"> ○ ค้นหาความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น เพื่อรับการสนับสนุนจากสถาบัน

	<p>รับการสนับสนุนจากสถาบัน</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ ถ่ายทอดความต้องการดังกล่าวไปสู่ทุกคนและทุกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนเพื่อนำไปปฏิบัติ
	<ul style="list-style-type: none"> ● สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดการข้อร้องเรียนจากผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น 	<ul style="list-style-type: none"> ● สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิผล วิธีการดังกล่าวทำให้ความเชื่อมั่นของผู้เรียนและกลุ่มลูกค้ำอื่น กลับคืนมาอย่างไร ● สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการวิเคราะห์ข้อร้องเรียนและใช้สารสนเทศดังกล่าวเพื่อจัดการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นในการป้องกันข้อร้องเรียนในอนาคต
	<ul style="list-style-type: none"> ● กระบวนการเสริมสร้างประสบการณ์ของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น ส่งเสริมและทำให้มั่นใจได้ อย่างไรก็ตามสถาบันให้ความเป็นธรรมกับผู้เรียนแต่ละคน แต่ละกลุ่มผู้เรียน กลุ่มลูกค้ำอื่นและส่วนตลาดที่ต่างกัน 	<p>-</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ● สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น 	<ul style="list-style-type: none"> ● วิธีการเหล่านี้มีความแตกต่างกันอย่างไรสำหรับแต่ละกลุ่มผู้เรียน กลุ่มลูกค้ำอื่น และส่วนตลาด (*) ● สถาบันนำผลจากวิธีการค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันไปดำเนินการอย่างไร ● สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น เปรียบเทียบกับความพึงพอใจที่มีต่อสถาบันคู่แข่งและความพึงพอใจที่มีต่อสถาบันอื่น ซึ่งมีหลักสูตรและบริการฯ ที่คล้ายคลึงกัน
<p>4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน (Measurement, Analysis, and Improvement of Organizational Performance)</p>		
<p>สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการวัด วิเคราะห์ และเพื่อนำมาปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● สถาบันมีวิธีการติดตามข้อมูลและสารสนเทศของการปฏิบัติงานประจำวัน และผลการดำเนินการโดยรวมของสถาบัน (Overall Organization PERFORMANCE) อย่างไร 	<ul style="list-style-type: none"> ● สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการ <ul style="list-style-type: none"> ○ เลือก รวบรวม ปรับให้สอดคล้องและบูรณาการข้อมูลสารสนเทศ เพื่อติดตามการปฏิบัติการประจำวัน และผลการดำเนินการโดยรวมของสถาบัน ○ ติดตามความก้าวหน้าของการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ ○ แก้ไขหรือปรับตัววัดเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ทันเวลาสำหรับการเปลี่ยนแปลงของสถาบันหรือภายนอกที่รวดเร็ว หรือที่ไม่ได้คาดคิด ● สถาบันมีตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญอะไรบ้าง รวมทั้งตัววัดด้านการเงินที่สำคัญทั้งระยะสั้นและระยะยาว
	<ul style="list-style-type: none"> ● สถาบันมีวิธีการเลือกข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบอย่างไร เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ 	<p>-</p>

	<p>โดยใช้ข้อมูลจริง</p> <ul style="list-style-type: none"> • สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการวิเคราะห์และ ทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถ ของสถาบัน 	<ul style="list-style-type: none"> • สถาบันมีวิธีการใช้ตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญของสถาบันอย่างไร รวมทั้งการใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบในการ ทบทวนเหล่านี้ • สถาบันวิเคราะห์หะไรบ้างเพื่อสนับสนุนการทบทวนและทำให้มั่นใจว่าผลสรุปนั้นใช้ได้ • สถาบันและผู้มีระดับสูงใช้ผลการทบทวนในเรื่องต่อไปนี้ได้อย่างไร <ul style="list-style-type: none"> ○ ประเมินความสำเร็จของสถาบัน ผลการดำเนินการในเชิงแข่งขัน สมรรถนะหลัก สถานะทางการเงิน (Financial Health) และความก้าวหน้าของการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ ○ ตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อความเปลี่ยนแปลงในด้านความต้องการของสถาบันและความท้าทายใน สภาพแวดล้อมที่สถาบันดำเนินงานอยู่ • สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการใช้ผลการ ทบทวนผลการดำเนินการ ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและข้อมูลเชิงแข่งขันที่สำคัญเพื่อคาดการณ์ผลการดำเนินการ
	<ul style="list-style-type: none"> • สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการนำผลการทบทวน ผลการดำเนินการ ไปใช้จัดลำดับความสำคัญของ เรื่องที่ต้องนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และ ระบุโอกาสในการสร้างนวัตกรรม 	<p>-</p>

<p>4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้ (Information, and Knowledge Management)</p>		
<p>สถาบันมีวิธีการ ใดในการจัดการ สารสนเทศและ สันทิรพย์ทางความรู้ ของสถาบัน</p>	<ul style="list-style-type: none"> • สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการทวนสอบและทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศที่ใช้ในสถาบัน มีคุณภาพ • สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าข้อมูลและ สารสนเทศของสถาบันมีความพร้อมใช้ • สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการป้องกันภัยข้อมูล สารสนเทศที่อ่อนไหวหรือเป็นสิทธิพิเศษ (Privilege) สันทิรพย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 	<ul style="list-style-type: none"> • สถาบันมีวิธีการจัดการอย่างไรในการจัดการข้อมูลและสารสนเทศทั้งที่เป็นดิจิทัลและในรูปแบบอื่น เพื่อให้มั่นใจว่ามีความแม่นยำ ถูกต้อง ความคงสภาพ (integrity) เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน • สถาบันมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็น มีพร้อมใช้ในรูปแบบที่ใช้งานง่ายและทันกาล สำหรับบุคลากร ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น (*) • สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสถาบันเชื่อถือได้และใช้งานง่าย • สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดการข้อมูล ทั้งในรูปแบบที่จับต้องได้และดิจิทัล สารสนเทศ ระบบเครือข่ายที่สำคัญ รวมถึงระบบที่ใช้งานผ่านคลาวด์ (Cloud-based) และหรือระบบที่ใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet-enabled systems) เพื่อให้มั่นใจว่าเป็นความลับและสามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศได้ ตามสิทธิที่

	<p>และระบบที่ใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet-enabled systems)</p>	<p>เหมาะสมทั้งในรูปแบบที่จับต้องได้และดิจิทัล</p> <ul style="list-style-type: none"> ● สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการ <ul style="list-style-type: none"> ○ คงไว้ซึ่งความตระหนักถึงภัยคุกคามที่อุบัติใหม่ทั้งด้านการป้องกันภัยและด้านการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ ○ ทำให้มั่นใจว่าบุคลากร ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ และผู้ส่งมอบ เข้าใจและปฏิบัติตาม บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของตนด้านป้องกันภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ ○ ระบุและจัดลำดับความสำคัญของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบการปฏิบัติการที่สำคัญเพื่อให้มีความมั่นคงปลอดภัย ○ ป้องกันระบบเหล่านี้จากเหตุการณ์ที่อาจกระทบต่อความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ มีการตรวจจับเหตุผิดปกติที่เกิดขึ้น รวมทั้งการตอบสนอง และกู้คืนระบบจากการถูกโจมตีทางไซเบอร์
	<ul style="list-style-type: none"> ● สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างและจัดการความรู้ของสถาบัน 	<ul style="list-style-type: none"> ● สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการ <ul style="list-style-type: none"> ○ รวบรวมและถ่ายทอดองค์ความรู้ระหว่างบุคคลและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น เพื่อให้ทราบและสนับสนุนกลยุทธ์และการปฏิบัติของสถาบัน ○ วิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อสร้างความรู้ของสถาบัน ○ ทำให้การเรียนรู้ฝังลึกลงไป ในวิถีการปฏิบัติงานของสถาบัน
	<ul style="list-style-type: none"> ● สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาและแบ่งปันวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศในสถาบัน 	<ul style="list-style-type: none"> ● สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาหน่วยงานหรือการปฏิบัติการที่มีผลการดำเนินการที่เป็นเลิศทั้งภายในและภายนอก และนำไปการปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร และกับผู้ส่งมอบที่สำคัญ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่ใช่เป็นทางการที่สำคัญ (*)
	<ul style="list-style-type: none"> ● สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการระบุโอกาสในการมุ่งสร้างนวัตกรรมที่ต้องดำเนินการ 	<ul style="list-style-type: none"> ● สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการทำให้ทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่น ๆ มีความพร้อมใช้เพื่อมุ่งสร้างนวัตกรรมตามโอกาสดังกล่าว ● สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการนำโอกาสในการสร้างนวัตกรรมไปสู่การปฏิบัติของบุคลากร และผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่ใช่เป็นทางการที่สำคัญ (*) ● สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการตัดสินใจพิจารณาปฏิบัติการดำเนินการตามโอกาสดังกล่าวเมื่อมีความจำเป็น
<p>5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร (Workforce Environment)</p>		
<p>สถาบันมีวิธีการ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการประเมินด้านขีด 	<ul style="list-style-type: none"> ● สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการประเมินทักษะ สมรรถนะ เอกสาร/หลักฐานการรับรองคุณวุฒิ และจำนวนบุคลากร

อย่างไร ในการสร้าง	ความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรที่สถาบัน จำเป็นต้องมี	กรที่จำเป็นต้องมีในแต่ละลักษณะงาน/ระดับ (Staffing Levels) ที่จำเป็นต่อสถาบันทั้งในระยะสั้นและระยะยาว
สภาพแวดล้อมด้านบุคลากรที่เกื้อหนุน และมีประสิทธิผล	<ul style="list-style-type: none"> • สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสรรหา ว่าจ้าง และดูแล (Onboard) บุคลากรใหม่ 	<ul style="list-style-type: none"> • สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าบุคลากรเป็นตัวแทนที่สะท้อนให้เห็นถึงความหลากหลายของมุมมอง (ideas) วัฒนธรรม และวิถีคิด (thinking) ของชุมชนของบุคลากรที่สถาบันจ้างและของผู้เรียน • สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าบุคลากรใหม่เข้ากันได้กับวัฒนธรรมของสถาบัน
	<ul style="list-style-type: none"> • สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง ความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง 	<ul style="list-style-type: none"> • สถาบันดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้ <ul style="list-style-type: none"> ○ สร้างความสมดุลด้านความจำเป็นของบุคลากรและของสถาบัน เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง ป้องกันการลดจำนวนของบุคลากร และลดผลกระทบในกรณีที่จำเป็นต้องลดจำนวนของบุคลากร ○ เตรียมการและจัดการในช่วงเวลาที่มีการเพิ่มหรือขาดแคลนบุคลากร ○ เตรียมบุคลากรสำหรับการเปลี่ยนแปลงในโครงสร้าง ระบบงานและเทคโนโลยีของสถาบันหากจำเป็น
	<ul style="list-style-type: none"> • สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดระบบการทำงานและบริหารบุคลากร 	<ul style="list-style-type: none"> • สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดระบบการทำงานและบริหารบุคลากรเพื่อ <ul style="list-style-type: none"> ○ ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่จากสมรรถนะหลักของสถาบัน ○ ส่งเสริมสนับสนุนความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว ความคล่องตัว และการมุ่งเน้นผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์ และธุรกิจ ○ ตอบสนองความต้องการด้านบุคลากร (Staffing needs)
	<ul style="list-style-type: none"> • สถาบันดำเนินการอย่างไรเพื่อสร้างความมั่นใจว่าสถานที่ทำงานมีสุขภาพและความสะดวกในการเข้าถึงที่ทำงานของบุคลากร 	<ul style="list-style-type: none"> • ตัววัดผลการดำเนินงานและเป้าประสงค์ในการปรับปรุงปัจจัยด้านสภาวะแวดล้อมในการทำงานมีอะไรบ้าง
	<ul style="list-style-type: none"> • สถาบันสนับสนุนบุคลากรโดยจัดให้มีค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์อย่างไร 	<ul style="list-style-type: none"> • นโยบายของสถาบันด้านค่าตอบแทนเป็นธรรมกับบุคลากรอย่างไร และสิทธิประโยชน์ของสถาบันตอบสนองความต้องการของบุคลากรที่หลากหลาย รวมทั้งความแตกต่างของกลุ่มและประเภทของบุคลากรอย่างไร
5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement)		
สถาบันมีวิธีการ อย่างไร	<ul style="list-style-type: none"> • สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร 	<ul style="list-style-type: none"> • วิธีการกำหนดปัจจัยขับเคลื่อนเหล่านี้แตกต่างกันอย่างไรตามกลุ่มและประเภทของบุคลากร
ในการสร้างความผูกพันกับบุคลากร	<ul style="list-style-type: none"> • สถาบันประเมินความผูกพันของบุคลากรอย่างไร 	<ul style="list-style-type: none"> • มีวิธีการและตัววัดทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการอะไรบ้างที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร

<p>เพื่อให้มีผลการดำเนินการที่โดดเด่น</p>		<ul style="list-style-type: none"> • วิธีการและตัววัดเหล่านี้มีความแตกต่างกันอย่างไรในแต่ละกลุ่มและ ประเภทของบุคลากร • สถาบันใช้ตัวชี้วัดอื่นๆ เพื่อประเมินและปรับปรุงความผูกพันและการคงอยู่ของบุคลากรได้อย่างไร
	<ul style="list-style-type: none"> • สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีลักษณะการสื่อสารที่เปิดกว้าง มีผลการดำเนินงานที่ดี และบุคลากรมีความผูกพัน 	<ul style="list-style-type: none"> • สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร • สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าวัฒนธรรมองค์กร สนับสนุนพันธกิจ วัตถุประสงค์และค่านิยม ส่งเสริมการเพิ่มอำนาจการตัดสินใจ ความเท่าเทียม และการมีส่วนร่วม รวมทั้งได้ใช้ประโยชน์จากความหลากหลายของมุมมอง (Ideas) วัฒนธรรม และวิธีคิด (Thinking) ของบุคลากร
	<ul style="list-style-type: none"> • ระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากร สนับสนุนให้เกิดการทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่โดดเด่นอย่างไร 	<ul style="list-style-type: none"> • ระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากร พิจารณาถึงการบริหารค่าตอบแทน การให้รางวัล การยกย่อง ชมเชย การคงอยู่ของบุคลากร และการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างไร • ระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเสริมสร้างในเรื่องต่อไปนี้ <ul style="list-style-type: none"> ○ ความกล้าที่จะใช้โอกาสคุ้มเสี่ยง (INTELLIGENT RISK taking) ○ การมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และธุรกิจ ○ การบรรลุผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการ
	<ul style="list-style-type: none"> • ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาสนับสนุนความต้องการพัฒนาด้านตนเองของบุคลากรและความจำเป็นของสถาบันอย่างไร 	<ul style="list-style-type: none"> • ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาได้พิจารณาถึงประเด็นต่างๆ เหล่านี้ <ul style="list-style-type: none"> ○ ความปรารถนาในการเรียนรู้และพัฒนาของบุคลากร ○ การสนับสนุนการปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน และความกล้าที่จะใช้โอกาสคุ้มเสี่ยง ○ สนับสนุนด้านจริยธรรมและวิธีปฏิบัติทางธุรกิจอย่างมีจริยธรรม
	<ul style="list-style-type: none"> • สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดการความก้าวหน้าในอาชีพการงานของบุคลากร และผู้นำในอนาคต 	<ul style="list-style-type: none"> • สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการวางแผนการสืบทอดตำแหน่งสำหรับผู้บริหาร ผู้นำ และตำแหน่งอื่นที่สำคัญ
	<ul style="list-style-type: none"> • สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าการจัดการผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาผลงาน และการจัดการ ความก้าวหน้าในอาชีพ ส่งเสริมความเสมอภาคและการให้เข้ามามีส่วนร่วมสำหรับกลุ่มบุคลากรที่มี ความหลากหลาย รวมถึงกลุ่มและประเภทบุคลากรที่แตกต่างกัน 	<p>-</p>

6.1 กระบวนการทำงาน (Work processes)

สถาบันมีวิธีการ ออกแบบ จัดการและ	<ul style="list-style-type: none"> • สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำข้อกำหนดของการจัดการศึกษา วิจัยและบริการฯ 	-
ปรับปรุง การจัดการ ศึกษา วิจัย และ บริการฯ และ	<ul style="list-style-type: none"> • สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบหลักสูตรและบริการฯ เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ 	<ul style="list-style-type: none"> • สถาบันได้นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ นวัตกรรม ความโดดเด่นของหลักสูตรและบริการฯ คุณค่าในมุมมองของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นต่อหลักสูตรและบริการฯ การคำนึงถึงความเสี่ยง (รวมถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม) และความคล่องตัวที่อาจจำเป็นต้องมี มาพิจารณาในการออกแบบหลักสูตรและบริการฯ อย่างไร
กระบวนการทำงานที่ สำคัญอย่างไร	<ul style="list-style-type: none"> • สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญ ของกระบวนการทำงาน และกระบวนการสนับสนุน 	<ul style="list-style-type: none"> • กระบวนการทำงานที่สำคัญและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญของสถาบันมีอะไรบ้าง • ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการเหล่านี้คืออะไร
	<ul style="list-style-type: none"> • สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบกระบวนการทำงานที่สำคัญและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ 	<ul style="list-style-type: none"> • สถาบันได้นำเทคโนโลยีใหม่ ความรู้ขององค์กร การคำนึงถึงความเสี่ยง (รวมถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม) และความคล่องตัวที่อาจจำเป็นต้องมี มาพิจารณาในการออกแบบกระบวนการเหล่านี้อย่างไร
	<ul style="list-style-type: none"> • สถาบันมั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการทำงานที่สำคัญ และกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ 	<ul style="list-style-type: none"> • สถาบันมีตัววัดหรือตัวชี้วัดของผลการดำเนินการรวมทั้งตัววัดภายในกระบวนการที่สำคัญอะไรบ้าง ที่ใช้เพื่อควบคุมและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ • ตัววัดเหล่านี้สัมพันธ์กับคุณภาพของผลสัมฤทธิ์ (Outcomes) และผลการดำเนินการของการจัดการศึกษา วิจัยและบริการฯ ของสถาบันอย่างไร
	<ul style="list-style-type: none"> • สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ และกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ เพื่อเพิ่มการเรียนรู้ของผู้เรียน และปรับปรุงผลการดำเนินการของการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ รวมทั้งของกระบวนการ 	-
6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)		
สถาบันมั่นใจได้ อย่างไรว่าการ ปฏิบัติการของ	<ul style="list-style-type: none"> • สถาบันมีการจัดการต้นทุน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการปฏิบัติการอย่างไร 	<ul style="list-style-type: none"> • สถาบันดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้อย่างไร <ul style="list-style-type: none"> ○ นำประเด็นด้านรอบเวลา ผลผลิตภาพ รวมทั้งปัจจัยด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล มาใช้ในกระบวนการทำงาน

<p>องค์กรมีการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ</p>		<ul style="list-style-type: none"> ○ ลดความแปรปรวนของกระบวนการ ป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาด หรือการทำงานซ้ำ ○ ลดความสูญเสียที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรและบริการฯ และผลจากการดำเนินการ ○ ลดต้นทุนในการตรวจสอบ การทดสอบ และการตรวจติดตามกระบวนการหรือผลการดำเนินการ (*) ○ สร้างสมดุลระหว่างความจำเป็นในการควบคุมต้นทุนและประสิทธิภาพ กับความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
	<ul style="list-style-type: none"> ● สถาบันมีวิธีการในการจัดการเครือข่ายอุปทานอย่างไร 	<ul style="list-style-type: none"> ● สถาบันดำเนินการอย่างไร ในการคัดเลือกผู้ส่งมอบ/ คู่ความร่วมมือที่มีคุณสมบัติและอยู่ในสถานะที่สามารถ 1) ตอบสนองต่อความต้องการของการปฏิบัติการ 2) ยกย่องผลการดำเนินการ 3) สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และ 4) เพิ่มความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น ● สถาบันดำเนินการอย่างไร ในเรื่อง <ul style="list-style-type: none"> ○ ส่งเสริมความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันและความร่วมมือภายในเครือข่ายอุปทานของสถาบัน ○ ลดความเสี่ยง และเสริมสร้างความคล่องตัวและความสามารถที่จะฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว ในการตอบสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้เรียนลูกค้ำกลุ่มอื่น ตลาด และสถาบัน และความคาดหวังที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ○ สื่อสารความคาดหวังต่อผลการดำเนินการ วัดและประเมินผลการดำเนินการของผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ ให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อช่วยให้ผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือปรับปรุง และดำเนินการกับผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือที่มีผลการดำเนินการที่ไม่ดี
	<ul style="list-style-type: none"> ● สถาบันดูแลอย่างไรให้มีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการที่ปลอดภัยและมั่นคง (Safe and Secure) ในสถานที่ทำงาน สำหรับบุคลากร ผู้เรียน และบุคคลอื่น 	<ul style="list-style-type: none"> ● ระบบความปลอดภัย และการรักษาความปลอดภัยของสถาบันได้คำนึงถึงการป้องกันอุบัติเหตุ การตรวจสอบการวิเคราะห์สาเหตุ (Root-Cause ANALYSIS) ของความผิดพลาดที่เกิดขึ้น และการกู้คืนสู่สภาพเดิมอย่างไร
	<ul style="list-style-type: none"> ● สถาบันมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าสามารถคาดการณ์ล่วงหน้า เตรียมพร้อม และฟื้นฟูจากภัยพิบัติ ภาวะฉุกเฉิน และภาวะพลิกผันอื่นๆ 	<ul style="list-style-type: none"> ● เมื่อมีเหตุการณ์พลิกผันสถาบันได้คำนึงถึงการป้องกัน การปกป้อง ความต่อเนื่องของการปฏิบัติการ การกู้คืนสู่สภาพเดิมและโอกาสในการสร้างนวัตกรรมหรือการเปลี่ยนแปลงอย่างพลิกโฉมอย่างไร ● สถาบันได้คำนึงถึงเรื่องต่อไปนี้หรือไม่ <ul style="list-style-type: none"> ○ ความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น รวมถึงความจำเป็นเชิงธุรกิจของสถาบัน ○ การพึ่งพานักวิชาการของสถาบัน เครือข่ายอุปทาน และคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ
	<ul style="list-style-type: none"> ● แนวทางโดยรวมของสถาบันในการบริหารความ 	<ul style="list-style-type: none"> ● แนวทางดังกล่าวคำนึงถึงความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ ด้านหลักสูตรและบริการฯ

	เสียงคืออะไร	ด้านบุคลากร ด้านการเงิน ด้านเทคโนโลยี ด้านเครือข่ายอุปทาน และด้านการปฏิบัติการอย่างไร
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและกระบวนการ (Student Learning and Process Results)		
ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและดำเนินการของกระบวนการเป็นอย่างไร	<ul style="list-style-type: none"> • ผลลัพธ์ด้านกระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียนคืออะไร 	<ul style="list-style-type: none"> • ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของการเรียนรู้ของผู้เรียนและผลการดำเนินการของด้านบริการที่สำคัญและเกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นคืออะไร ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันอย่างไร เมื่อจำแนกตาม (*) <ul style="list-style-type: none"> ○ การจัดการศึกษา วิจัยและบริการทางการศึกษาอื่นๆ ○ กลุ่มของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ○ ส่วนตลาด
	<ul style="list-style-type: none"> • ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการคืออะไร 	<ul style="list-style-type: none"> • ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านปฏิบัติการของกระบวนการทำงานที่สำคัญ และกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญคืออะไร รวมทั้งผลลัพธ์ด้านผลิตภาพ รอบเวลา และตัววัดอื่นที่เหมาะสมของกระบวนการในด้านประสิทธิผลประสิทธิภาพ ความปลอดภัย และการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์
	<ul style="list-style-type: none"> • ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินคืออะไร 	<ul style="list-style-type: none"> • ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านประสิทธิผลในระบบความปลอดภัย และการเตรียมพร้อมของสถาบันเพื่อรับมือกับภัยพิบัติ ภาวะฉุกเฉิน และภาวะพลิกผันอื่นๆ คืออะไร • ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันตามที่ตั้งอย่างไร
	<ul style="list-style-type: none"> • ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทานคืออะไร 	<ul style="list-style-type: none"> • ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านเครือข่ายอุปทาน รวมทั้งผลลัพธ์ที่แสดงว่าเครือข่ายอุปทานได้ช่วยยกระดับผลการดำเนินการของสถาบันให้ดีขึ้นคืออะไร
7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า (Customer Results)		
ผลลัพธ์การดำเนินการด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นอย่างไร	<ul style="list-style-type: none"> • ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเป็นอย่างไร 	<ul style="list-style-type: none"> • ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นคืออะไร • ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันอย่างไรระหว่างหลักสูตรและบริการฯ กลุ่มของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และส่วนตลาด (*)
	<ul style="list-style-type: none"> • ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเป็นอย่างไร 	<ul style="list-style-type: none"> • ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ซึ่งรวมถึงผลลัพธ์ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และเสริมสร้างประสบการณ์ที่ดีขึ้นให้ลูกค้าคืออะไร • ให้เปรียบเทียบผลลัพธ์ตลอดช่วงเวลาของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นมีความสัมพันธ์กับสถาบัน (*) • ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันอย่างไรระหว่างการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ กลุ่มของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นและส่วนตลาด (*)

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (Workforce Results)		
ผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากรมีอะไรบ้าง	<ul style="list-style-type: none"> • ผลลัพธ์ด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรมีอะไรบ้าง 	<ul style="list-style-type: none"> • ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร รวมถึงจำนวนบุคลากรที่ต้องการในแต่ละลักษณะงาน/ระดับ และทักษะที่เหมาะสมของบุคลากรมีอะไรบ้าง • ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันตามความหลากหลาย กลุ่ม และประเภทของบุคลากรอย่างไร
	<ul style="list-style-type: none"> • ผลลัพธ์ด้านสุขภาพความปลอดภัย ค่าตอบแทน และสิทธิประโยชน์ สำหรับบุคลากรมีอะไรบ้าง 	<ul style="list-style-type: none"> • ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านบรรยากาศการทำงาน รวมถึงสุขภาพ ความปลอดภัย ความสะดวกในการเข้าถึงทำงาน ค่าตอบแทน และสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากรมีอะไรบ้าง (*) • ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันตามความหลากหลาย กลุ่ม และประเภทของบุคลากรอย่างไร (*)
	<ul style="list-style-type: none"> • ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของบุคลากรมีอะไรบ้าง 	<ul style="list-style-type: none"> • ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ การคงอยู่และความผูกพันของบุคลากรมีอะไรบ้าง • ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันตามความหลากหลาย กลุ่ม และประเภทของบุคลากรอย่างไร (*)
	<ul style="list-style-type: none"> • ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากรและผู้นำองค์กรมีอะไรบ้าง 	<ul style="list-style-type: none"> • ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการพัฒนาบุคลากรและผู้นำมีอะไรบ้าง • ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันตามความหลากหลาย กลุ่ม และประเภทของบุคลากรอย่างไร (*)
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร (Leadership and Governance Results)		
ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กรเป็นอย่างไร	<ul style="list-style-type: none"> • ผลลัพธ์ด้านการสื่อสารของผู้บริหารระดับสูงและการสร้างความผูกพันกับบุคลากร คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นมีอะไรบ้าง 	<ul style="list-style-type: none"> • ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของการดำเนินการของผู้บริหารระดับสูงมีอะไรบ้างในด้านการสื่อสารและการสร้างความผูกพันกับบุคลากร คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นเพื่อ <ul style="list-style-type: none"> ○ ถ่ายทอดพันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยมสู่การปฏิบัติ ○ การกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารในลักษณะสองทาง ○ ปromoteวัฒนธรรมที่ให้คุณค่าของความหลากหลาย (Diversity) ส่งเสริมความเสมอภาคและการมีส่วนร่วม การนวัตกรรมและความกล้าที่จะใช้โอกาสคุ้มเสี่ยง (Intelligent risk taking) ○ ทำให้เกิดการปฏิบัติจริง • ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันตามหน่วยงานต่าง ๆ ของสถาบัน กลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นอย่างไร (*)
	<ul style="list-style-type: none"> • ผลลัพธ์ด้านความรับผิดชอบในการกำกับดูแลองค์กรมีอะไรบ้าง 	<ul style="list-style-type: none"> • ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อการเงินทั้งภายในและภายนอกมีอะไรบ้าง (*)
	<ul style="list-style-type: none"> • ผลลัพธ์ด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพมีอะไรบ้าง 	<ul style="list-style-type: none"> • ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการปฏิบัติตามหรือปฏิบัติตามได้เหนือกว่าข้อกำหนดด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพมีอะไรบ้าง • ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันตามหน่วยงานต่าง ๆ ของสถาบันอย่างไร (*)

	<ul style="list-style-type: none"> • ผลลัพธ์ด้านการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมมีอะไรบ้าง 	<ul style="list-style-type: none"> • ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม พฤติกรรมที่ละเมิดการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม และความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อผู้นำระดับสูงและการกำกับดูแลองค์กรมีอะไรบ้าง • ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันตามหน่วยงานต่าง ๆ ของสถาบันอย่างไร (*)
	<ul style="list-style-type: none"> • ผลลัพธ์ด้านความผาสุกของสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญมีอะไรบ้าง 	<ul style="list-style-type: none"> • ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญ ด้านการสร้างประโยชน์ให้สังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญมีอะไรบ้าง
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์ (Budgetary, Financial, Market, and Strategy Results)		
ผลลัพธ์การดำเนินการด้านการเงิน ตลาดและการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติมีอะไรบ้าง	<ul style="list-style-type: none"> • ผลลัพธ์ของการดำเนินการด้านการเงินคืออะไร 	<ul style="list-style-type: none"> • ผลลัพธ์ของการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน รวมถึงตัววัดผลรวม (Aggregate measures) ในมิติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การควบคุมต้นทุน ความมั่นคงทางการเงิน (Financial viability) หรือผลการดำเนินการด้านงบประมาณ (Budgetary performance) (*) มีอะไรบ้าง • ผลลัพธ์เหล่านี้มีความแตกต่างตามส่วนตลาด กลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นอย่างไร (*)
	<ul style="list-style-type: none"> • ผลลัพธ์ของการดำเนินการด้านตลาด 	<ul style="list-style-type: none"> • ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านตลาด ซึ่งรวมถึงส่วนแบ่งตลาดหรือ ตำแหน่งในตลาด การเติบโตของตลาดและส่วนแบ่งตลาด การเจาะตลาดใหม่ (*) มีอะไรบ้าง • ผลลัพธ์เหล่านี้มีความแตกต่างตามส่วนตลาด กลุ่มและประเภทของผู้เรียนและลูกค้า กลุ่มอื่นอย่างไร (*)
	<ul style="list-style-type: none"> • ผลลัพธ์ด้านการบรรลุกลยุทธ์ของสถาบันมีอะไรบ้าง 	<ul style="list-style-type: none"> • ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของการบรรลุกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของสถาบันมีอะไรบ้าง • ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญที่แสดงถึงความทุ่มเท (Efforts) เพื่อสร้างนวัตกรรมมีอะไรบ้าง
17 Items	25 + 19 + 13 + 11 (= 68 Processes) + 18 (Results)	