**รูปแบบที่ 1**

**รายงานการประเมินตนเอง**

**ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ**

**.........................คณะ/ส่วนงาน.............................**

**มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**

**ประจำปีการศึกษา 25............................**

**คำนำ**

**สารบัญ**

**โครงร่างองค์กร**

**(Organizational Profile)**

**......................คณะ/ส่วนงาน......................**

**P.1 ลักษณะองค์กร (Organizational Description)**

1. **สภาพแวดล้อมขององค์กร (Organizational Environment)**
2. **หลักสูตร หรือบริการ**

1. **พันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยม (Mission, Vision and Values)**

1. **ลักษณะโดยรวมของบุคลากร (Workforce Profile)**

1. **สินทรัพย์ (Assets)**

1. **กฎระเบียบข้อบังคับ (Regulatory Requirements)**

1. **ความสัมพันธ์ระดับองค์กร (Organizational Relationship)**
2. **โครงสร้างองค์กร (Organizational Structure)**

1. **ผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customers and Stakeholders)**

1. **ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ (Suppliers and Partners)**

**P.2 สภาวการณ์ขององค์กร (Organizational Situation)**

1. **สภาพด้านการแข่งขัน (Competitive Environment)**
2. **ลำดับในการแข่งขัน (Competitive Position)**

1. **การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness Changes)**

1. **แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Data)**

1. **บริบทเชิงกลยุทธ์ (Strategic Context)**

1. **ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ (Performance Improvement System)**

**หมวด 1**

**การนำองค์กร**

* 1. **การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง**

1. **วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ**
2. **วิสัยทัศน์ และค่านิยม**

1. **การส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่ถูกกฎหมายและมีจริยธรรม**

1. **การสร้างสถาบันที่ประสบความสำเร็จ**

1. **การสื่อสารและผลการดำเนินการขององค์กร**
2. **การสื่อสาร**

1. **การมุ่งเน้นการปฏิบัติ**

* 1. **การกำกับดูและความรับผิดชอบต่อสังคม**

1. **การกำกับดูแลองค์กร**
2. **การกำกับดูแล**

1. **การประเมินผลการปฏิบัติงาน**

1. **พฤติกรรมที่ถูกกฎหมาย และมีจริยธรรม**

**(1) การประพฤติปฏิบัติที่ถูกต้องตามกฎหมาย การปฏิบัติตามระเบียบ และการได้รับการรับรองตามมาตรฐาน**

**(2) พฤติกรรมที่มีจริยธรรม**

1. **ความรับผิดชอบต่อสังคม และการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ**
2. **ความผาสุกของสังคม**

1. **การสนับสนุนชุมชน**

**การจัดลำดับความสำคัญ**

|  |  |
| --- | --- |
| **ลำดับ** | **โอกาสในการปรับปรุง** |
| 1 |  |
| 2 |  |
| 3 |  |

**การจัดทำแผนปรับปรุง**

|  |  |
| --- | --- |
| เรื่องที่ปรับปรุง |  |
| เป้าหมายของการปรับปรุง (ระบุตัวชี้วัดผลสำเร็จของการดำเนินการ) | 1. 2. 3. |
| หัวหน้าโครงการ |  |
| งบดำเนินการ |  |
| การดำเนินการ | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | ขั้นตอนการดำเนินการ | ช่วงเวลาดำเนินการ | | ผู้รับผิดชอบ | ผลผลิต/ตัววัดกระบวนการ (ถ้ามี) | | เริ่มต้น | สิ้นสุด | | 1 |  |  |  |  | | 2 |  |  |  |  | | 3 |  |  |  |  | | 4 |  |  |  |  | | 5 |  |  |  |  | |
| การติดตามประเมินผล |  |

**หมวด 2**

**กลยุทธ์**

* 1. **การจัดทำกลยุทธ์**
  2. **กระบวนการจัดทำกลยุทธ์**
     1. **กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์**

* + 1. **นวัตกรรม**

* + 1. **การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์**

* + 1. **ระบบงานและสมรรถนะหลัก**

* 1. **วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์**
     1. **วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์**

* + 1. **การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์**

* 1. **การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ**

1. **การจัดทำแผนปฏิบัติการและนำไปสู่การปฏิบัติ**
2. **แผนปฏิบัติการ**

1. **การนำแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ**

1. **การจัดสรรทรัพยากร**

1. **แผนด้านบุคลากร**

1. **ตัววัดผลการดำเนินการ**

1. **การคาดผลการดำเนินการ**

1. **การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ**

**การจัดลำดับความสำคัญ**

|  |  |
| --- | --- |
| **ลำดับ** | **โอกาสในการปรับปรุง** |
| 1 |  |
| 2 |  |
| 3 |  |

**การจัดทำแผนปรับปรุง**

|  |  |
| --- | --- |
| เรื่องที่ปรับปรุง |  |
| เป้าหมายของการปรับปรุง (ระบุตัวชี้วัดผลสำเร็จของการดำเนินการ) | 1. 2. 3. |
| หัวหน้าโครงการ |  |
| งบดำเนินการ |  |
| การดำเนินการ | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | ขั้นตอนการดำเนินการ | ช่วงเวลาดำเนินการ | | ผู้รับผิดชอบ | ผลผลิต/ตัววัดกระบวนการ (ถ้ามี) | | เริ่มต้น | สิ้นสุด | | 1 |  |  |  |  | | 2 |  |  |  |  | | 3 |  |  |  |  | | 4 |  |  |  |  | | 5 |  |  |  |  | |
| การติดตามประเมินผล |  |

**หมวด 3**

**ลูกค้า**

**3.1 เสียงของลูกค้า**

**ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น**

**(1) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน**

**(2) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี**

**ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น**

**(1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน**

**(2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับคู่แข่ง**

**3.2 ความผูกพันของลูกค้า**

**ก. หลักสูตรและบริการ รวมทั้งการสนับสนุนผู้เรียนและกลุ่มลูกค้าอื่น**

**(1) หลักสูตรและบริการ**

**(2) การสนับสนุนผู้เรียนและกลุ่มลูกค้าอื่น**

**(3) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น**

**ข. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น**

**(1) การจัดการความสัมพันธ์**

**(2) การจัดการข้อร้องเรียน**

**การจัดลำดับความสำคัญ**

|  |  |
| --- | --- |
| **ลำดับ** | **โอกาสในการปรับปรุง** |
| 1 |  |
| 2 |  |
| 3 |  |

**การจัดทำแผนปรับปรุง**

|  |  |
| --- | --- |
| เรื่องที่ปรับปรุง |  |
| เป้าหมายของการปรับปรุง (ระบุตัวชี้วัดผลสำเร็จของการดำเนินการ) | 1. 2. 3. |
| หัวหน้าโครงการ |  |
| งบดำเนินการ |  |
| การดำเนินการ | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | ขั้นตอนการดำเนินการ | ช่วงเวลาดำเนินการ | | ผู้รับผิดชอบ | ผลผลิต/ตัววัดกระบวนการ (ถ้ามี) | | เริ่มต้น | สิ้นสุด | | 1 |  |  |  |  | | 2 |  |  |  |  | | 3 |  |  |  |  | | 4 |  |  |  |  | | 5 |  |  |  |  | |
| การติดตามประเมินผล |  |

**หมวด 4**

**การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้**

**4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร**

**ก. การวัดผลการดำเนินการ**

**(1) ตัววัดผลการดำเนินการ**

**(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ**

**(3) ข้อมูลผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น**

**(4) ความคล่องตัวของการวัด**

**ข. การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ**

1. **การปรับปรุงผลการดำเนินการ**
2. **วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ**

1. **ผลการดำเนินการในอนาคต**

1. **การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม**

**4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ**

**ก. ความรู้ของสถาบัน**

**(1) การจัดการความรู้**

**(2) การเรียนรู้ระดับสถาบัน**

**ข. ข้อมูล สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ**

**(1) คุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศ**

**(2) ความปลอดภัยของข้อมูลและสารสนเทศ**

1. **ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ**

1. **คุณสมบัติของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์**

**(5) ความพร้อมใช้ในภาวะฉุกเฉิน**

**การจัดลำดับความสำคัญ**

|  |  |
| --- | --- |
| **ลำดับ** | **โอกาสในการปรับปรุง** |
| 1 |  |
| 2 |  |
| 3 |  |

**การจัดทำแผนปรับปรุง**

|  |  |
| --- | --- |
| เรื่องที่ปรับปรุง |  |
| เป้าหมายของการปรับปรุง (ระบุตัวชี้วัดผลสำเร็จของการดำเนินการ) | 1. 2. 3. |
| หัวหน้าโครงการ |  |
| งบดำเนินการ |  |
| การดำเนินการ | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | ขั้นตอนการดำเนินการ | ช่วงเวลาดำเนินการ | | ผู้รับผิดชอบ | ผลผลิต/ตัววัดกระบวนการ (ถ้ามี) | | เริ่มต้น | สิ้นสุด | | 1 |  |  |  |  | | 2 |  |  |  |  | | 3 |  |  |  |  | | 4 |  |  |  |  | | 5 |  |  |  |  | |
| การติดตามประเมินผล |  |

**หมวด 5**

**บุคลากร**

**5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร (Workforce Environment)**

**ก. ขีดความสามารถและอัตรากำลัง**

**(1) ขีดความสามารถและอ้ตรากำลัง**

**(2) บุคลากรใหม่**

**(3) การทำงานให้บรรลุผล**

**(4) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร**

**ข. บรรยากาศด้านบุคลากร**

**(1) สภาพแวดล้อมของที่ทำงาน**

**(2) สิทธิประโยชน์และนโยบายด้านบุคลากร**

**5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement)**

**ก. ความผูกพันของบุคลากรและผลการปฏิบัติการ**

**(1) วัฒนธรรมองค์กร**

**(2) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน**

**(3) การประเมินความผูกพัน**

**(4) การจัดการผลการดำเนินการ**

**ข. การพัฒนาบุคลากรและผู้นำ**

**(1) ระบบการเรียนรู้และการพัฒนา**

**(2) ประสิทธิผลของการเรียนรู้และการพัฒนา**

1. **ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน**

**การจัดลำดับความสำคัญ**

|  |  |
| --- | --- |
| **ลำดับ** | **โอกาสในการปรับปรุง** |
| 1 |  |
| 2 |  |
| 3 |  |

**การจัดทำแผนปรับปรุง**

|  |  |
| --- | --- |
| เรื่องที่ปรับปรุง |  |
| เป้าหมายของการปรับปรุง (ระบุตัวชี้วัดผลสำเร็จของการดำเนินการ) | 1. 2. 3. |
| หัวหน้าโครงการ |  |
| งบดำเนินการ |  |
| การดำเนินการ | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | ขั้นตอนการดำเนินการ | ช่วงเวลาดำเนินการ | | ผู้รับผิดชอบ | ผลผลิต/ตัววัดกระบวนการ (ถ้ามี) | | เริ่มต้น | สิ้นสุด | | 1 |  |  |  |  | | 2 |  |  |  |  | | 3 |  |  |  |  | | 4 |  |  |  |  | | 5 |  |  |  |  | |
| การติดตามประเมินผล |  |

**หมวด 6**

**ระบบปฏิบัติการ**

**6.1 กระบวนการทำงาน**

**ก. การออกแบบหลักสูตร การบริการ และกระบวนการ**

**(1) ข้อกำหนดของหลักสูตร บริการ และกระบวนการ**

**(2) แนวคิดการออกแบบ**

**ข. การจัดการกระบวนการ**

**(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ**

**(2) กระบวนการสนับสนุน**

**(3) การปรับปรุงหลักสูตร การบริการ และกระบวนการ**

1. **การจัดการนวัตกรรม**

**6.2 ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ**

**ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ**

**ข. การจัดการห่วงโซ่อุปทาน**

**ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน**

**(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ**

**(2) การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน**

**การจัดลำดับความสำคัญ**

|  |  |
| --- | --- |
| **ลำดับ** | **โอกาสในการปรับปรุง** |
| 1 |  |
| 2 |  |
| 3 |  |

**การจัดทำแผนปรับปรุง**

|  |  |
| --- | --- |
| เรื่องที่ปรับปรุง |  |
| เป้าหมายของการปรับปรุง (ระบุตัวชี้วัดผลสำเร็จของการดำเนินการ) | 1. 2. 3. |
| หัวหน้าโครงการ |  |
| งบดำเนินการ |  |
| การดำเนินการ | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | ขั้นตอนการดำเนินการ | ช่วงเวลาดำเนินการ | | ผู้รับผิดชอบ | ผลผลิต/ตัววัดกระบวนการ (ถ้ามี) | | เริ่มต้น | สิ้นสุด | | 1 |  |  |  |  | | 2 |  |  |  |  | | 3 |  |  |  |  | | 4 |  |  |  |  | | 5 |  |  |  |  | |
| การติดตามประเมินผล |  |

**หมวด 7 ผลลัพธ์**

**(Results)**

**7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ (Product and Process Results)**

**ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า (Customer Focused Product and Service Results)**

**ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน (Work Process Effectiveness Results)**

1. **ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ (Process Effectiveness and Efficiency)**

1. **การเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน (Emergency Preparedness)**

**ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน(Supply-Chain Management Results)**

**7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า (Customer-Focused Results)**

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น**(Customer-Focused Results)**

1. **ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Customer Satisfaction)**

1. **ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Customer Engagement)**

**7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (Workforce-Focused Results)**

**ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (Workforce Focused Results)**

1. **อัตรากำลังและขีดความสามารถของบุคลากร (Workforce Capability and Capacity)**

1. **บรรยากาศการทำงาน (Workforce Climate)**

1. **ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement)**

1. **การพัฒนาบุคลากร (Workforce Development)**

**7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแล (Leadership and Governance Results)**

**ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแล และความรับผิดชอบต่อสังคม (Leadership, Governance and Societal Responsibility Results)**

1. **การนำองค์กร (Leadership)**

1. **การกำกับดูแล (Governance)**

1. **กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และการรับรองมาตรฐาน (Law and Regulation)**

1. **จริยธรรม (Ethics)**

1. **สังคม (Society)**

ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ**(Strategy Implementation Results)**

**7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณการเงินและตลาด (Financial and Market Results)**

**ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงินและตลาด (Financial and Market Results)**

1. **ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน (Financial Performance)**

1. **ผลการดำเนินการด้านตลาด (Marketplace Performance)**

**ตารางตรวจสอบระบบ**

| **System** | **Process** | **หมวด** | **ตรวจสอบระบบ** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **มี** | **ไม่มี** |
| Leadership Governance System | Leadership(Guide & Sustain) Process | 1.1 ก (1),(2) | Figer……........ |  |
| Communication – Engagement Process | 1.1 ข | Table………….. |  |
| Organizational Sustainability Systems | 1.1 ค (1) | Figer……........ |  |
| Performance & Direction Review Process | 1.1 ค (2) |  |  |
| Governance & Stakeholder Systems | 1.2 ก (1) |  |  |
| Legal Compliance & Ethical Systems | 1.2 ข (1),(2) |  |  |
| Societal Responsibility Systems | 1.2 ค (1) |  |  |
| Community Support Systems | 1.2 ค (2) |  |  |
| Strategy Planing System | Strategy Development Process | 2.1 ก (1) |  |  |
| Work System & Core Competency Determination | 2.1 ก (4) |  |  |
| Strategic Opportunity & Intelligent Risk Process | 2.1 ก (2),(3) |  |  |
| Strategic Objective Formulation Process | 2.1 ข (1) |  |  |
| Action Plan Development Process | 2.2 ก (1) |  |  |
| Action Plan Deployment Process | 2.2 ก (2) |  |  |
| Strategic Resource Commitment Process | 2.2 ก (4),(3) |  |  |
| Strategic Assessment (Plan Modification Process) | 2.2 ก (5),(6) 2.2 ข |  |  |
| Student/Customer Managemant | Voice of the Customer Process | 3.1 ก (1), (2) |  |  |
| Satisfaction & Engagement Assessment | 3.1 ข (1), (2) |  |  |
| Education Offerings Determination Process | 3.2 ก (1) |  |  |
| Student/Customer Support Systems | 3.2 ก (2) |  |  |
| Student/Customer – Market Segmentation Process | 3.2 ก (3) |  |  |
| Student/Customer Relations & Engagement Process | 3.2 ข (1) |  |  |
| Complaint management Process Knowledge | 3.2 ข (2) |  |  |
| Knowledge Management | Performance Measurement Selection & Use Systems | 4.1 ก (1) |  |  |
| Performance Benchmarking & Comparison Process | 4.1 ก (2) |  |  |
| Performance Review & Analysis Process | 4.1 ข |  |  |
| Performance Improvement Prioritization Process | 4.1 ค (1), (2) |  |  |
| Knowledge Management Process | 4.2 ข |  |  |
| Data, Information Availability – Sharing Systems | 4.2 ก (1), (2) |  |  |
| Data, Information Quality & Reliability Systems | 6.2 ข (1) |  |  |
| Hardware & Software Reliability – Security Systems | 6.2 ข (2) |  |  |
| Work force Engagement | Workforce Capability & Capacity Management | 5.1 ก(1) |  |  |
| Recruit, Hire, Place, and Retain Process | 5.1 ก(2) |  |  |
| Environment & Climate Improvement Process | 5.1 ข(1) |  |  |
| Workforce Benefits Process | 5.1 ข(2) |  |  |
| Workforce Engagement Management Process | 5.2 ก(1), (2) |  |  |
| Workforce Engagement Assessment Process | 5.2 ก(3) |  |  |
| Workforce Performance Management Process HR Development Career Progression Process | 5.2 ก(4) 5.2 ข(1), (2), (3) |  |  |
| Knowledge Management | Program, Service, and Process Design Process | 6.1 ก(1), (2), (3) |  |  |
| Process Implementation Process | 6.1 ข(1) |  |  |
| Program, Service, and Process Improvement Process | 6.1 ก(3) |  |  |
| Cost Control & Containment Process | 6.2 ก |  |  |
| Supply-chain Management Process | 6.1 ค |  |  |
| Safety & Emergency Preparedness Process | 6.2 ค(1) |  |  |
| Innovation Management Process | 6.1 ง |  |  |