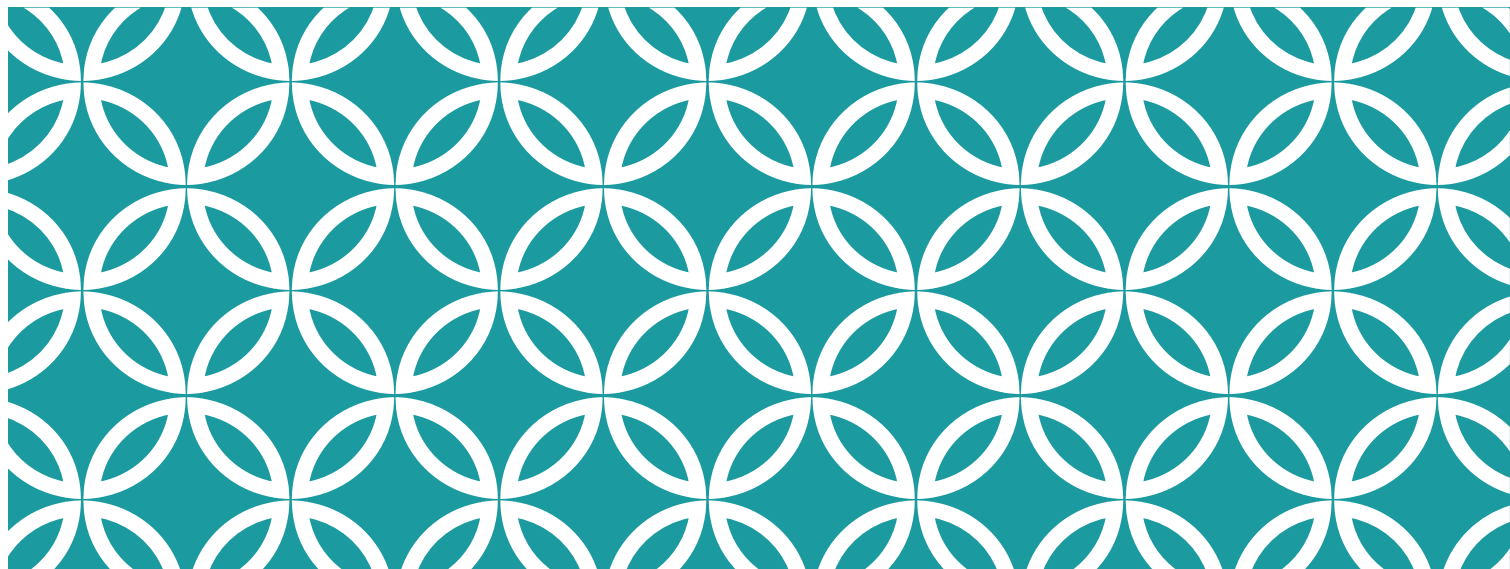


การประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง  
เกณฑ์คุณภาพการศึกษา  
เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

(EDUCATIONAL CRITERIA FOR PERFORMANCE EXCELLENCE)

วันที่ ๙-๑๐ ก.พ. ๖๐



เกณฑ์คุณภาพการศึกษา  
เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ  
(Educational Criteria For Performance Excellence)

เกณฑ์ **EdPEX**

## หมวด 4 การวัดผล การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

### หมวด 4 การวัดผล การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

#### 4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

- ก. การวัดผลการดำเนินการ
- ข. การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ
- ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

#### 4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

- ก. ความรู้ของสถาบัน
- ข. ข้อมูล สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

## 4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการวัด วิเคราะห์  
เพื่อนำมาปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

### ให้อธิบาย

- วิธีการที่สถาบันใช้วัด วิเคราะห์ ทบทวน ตลอดจนปรับปรุงผลการดำเนินการ โดยการ  
ใช้ข้อมูลและสารสนเทศในทุกระดับและทุกส่วนงานของสถาบัน
- ใช้ประโยชน์อย่างไรจากข้อมูลเทียบเคียงและข้อมูลลูกค้าเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ

## 4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการจัดการสินทรัพย์ทางความรู้ของสถาบัน  
รวมทั้งสารสนเทศ และโครงสร้างของเทคโนโลยีสารสนเทศ

### ให้อธิบาย

- วิธีการจัดการและเพิ่มพูนสินทรัพย์ทางความรู้และวิธีการเรียนรู้ของสถาบัน
- วิธีการที่ทำให้มั่นใจว่าคุณภาพและความพร้อมของข้อมูลสารสนเทศ ซอฟต์แวร์และ  
ฮาร์ดแวร์และโครงสร้างของเทคโนโลยีสารสนเทศตอบสนองต่อความต้องการในการใช้งาน  
ของบุคลากร ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ผู้เรียนและลูกค้า  
กลุ่มอื่น

## 4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

### ก. การวัดผลการดำเนินการ

#### (1) ตัววัดผลการดำเนินการ

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อติดตามผลการปฏิบัติงานประจำวัน และผลการดำเนินการโดยรวมของสถาบัน

สถาบันมีวิธีการอย่างไร

- เลือก รวบรวม ปรับให้มีความสอดคล้อง และบูรณาการข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อติดตามผลการปฏิบัติงานประจำวัน และผลการดำเนินการโดยรวมของสถาบัน
  - ติดตามความก้าวหน้าของการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของแผนปฏิบัติการ
- สถาบันมีตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญอะไรบ้าง รวมทั้งตัววัดด้านการเงินและงบประมาณที่สำคัญ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว สถาบันมีการติดตามตัววัดเหล่านั้นบ่อยเพียงใด

## 4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

### ก. การวัดผลการดำเนินการ

#### (2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

สถาบันมีวิธีการเลือกและใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบอย่างมีประสิทธิภาพอย่างไร

สถาบันมีวิธีการอย่างไร

- เลือกและใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการอย่างมีประสิทธิภาพ

## 4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

### ก. การวัดผลการดำเนินการ

#### (3) ข้อมูลผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

สถาบันวิธีการใช้เสียงของลูกค้า และข้อมูล และสารสนเทศ ด้านตลาดอย่างไร

สถาบันมีวิธีการอย่างไร

- เลือกและใช้ข้อมูลและสารสนเทศจากเสียงของลูกค้าและตลาด (รวมถึงข้อมูลสรุปจากข้อร้องเรียน) เพื่อสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้เรียนให้มากขึ้นและสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการ
- ใช้ประโยชน์จากข้อมูล และสารสนเทศที่รวบรวมจากสื่อสังคมออนไลน์

## 4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

### ข. การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถของสถาบัน

สถาบันใช้ประโยชน์จากตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญ ค่าเทียบเคียงและข้อมูลลูกค้าในการทบทวนอย่างไร

สถาบันใช้วิธีวิเคราะห์อะไรบ้างเพื่อสนับสนุนการทบทวนเหล่านี้ และเพื่อทำให้มั่นใจว่าการสรุปผลนั้นใช้ได้ สถาบันและผู้นำระดับสูงของสถาบันใช้การทบทวนเหล่านี้ได้อย่างไรเพื่อ

- ประเมินความสำเร็จของสถาบัน ผลการดำเนินการในเชิงแข่งขัน ความมั่นคงทางการเงิน และความก้าวหน้าของการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของแผนปฏิบัติการ
- ตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อความเปลี่ยนแปลงความต้องการของสถาบันและความท้าทาย ใสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ รวมทั้งความจำเป็นใดที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงอย่างพลิกโฉมของโครงสร้างสถาบันและระบบงาน

คณะกรรมการกำกับดูแลสถาบัน ทบทวนผลการดำเนินการของสถาบันและความก้าวหน้าของการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของแผนปฏิบัติการอย่างไร

## 4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

### ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

#### (1) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการแบ่งปันวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศในสถาบัน

สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการค้นหาว่าหน่วยงานใดหรือกระบวนการใดมีผลการดำเนินการที่โดดเด่น สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศเพื่อมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และนำไปปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร

## 4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

### ค. การปฏิบัติเพื่อผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ

#### (2) ผลการดำเนินการในอนาคต

สถาบันคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตอย่างไร

- สถาบันใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการ ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและข้อมูลเชิงแข่งขันที่สำคัญมาใช้ในการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตอย่างไร
- สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการปรับผลต่างที่เกิดขึ้นจากการคาดการณ์ดังกล่าวกับที่คาดการณ์ไว้ในแผนปฏิบัติการ

## 4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

### ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

#### (3) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการ ไปใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอดเรื่องที่สำคัญและโอกาสสร้างนวัตกรรมดังกล่าวไปสู่

- คณาจารย์ บุคลากรกลุ่มและฝ่ายงานอื่นๆ ทั่วทั้งสถาบัน
- สถาบันอื่นที่ส่งผู้เรียนเข้ามาศึกษาหรือรับผู้เรียนของสถาบันเข้าศึกษาต่อผู้ส่งมอบและ
- คู่ความร่วมมือทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อให้มั่นใจว่ามีการดำเนินการที่
- สนับสนุนไปในแนวทางเดียวกันกับสถาบัน

## 4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

### ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

#### (3) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการ ไปใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอดเรื่องที่สำคัญและโอกาสสร้างนวัตกรรมดังกล่าวไปสู่

- คณาจารย์ บุคลากรกลุ่มและฝ่ายงานอื่นๆ ทั่วทั้งสถาบัน
- สถาบันอื่นที่ส่งผู้เรียนเข้ามาศึกษาหรือรับผู้เรียนของสถาบันเข้าศึกษาต่อผู้ส่งมอบและ
- คู่ความร่วมมือทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อให้มั่นใจว่ามีการดำเนินการที่
- สนับสนุนไปในแนวทางเดียวกันกับสถาบัน

## 4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการจัดการสินทรัพย์ทางความรู้ของสถาบัน  
รวมทั้งสารสนเทศ และโครงสร้างของเทคโนโลยีสารสนเทศ

### ให้อธิบาย

- วิธีการจัดการและเพิ่มพูนสินทรัพย์ทางความรู้และวิธีการเรียนรู้ของสถาบัน
- วิธีการที่ทำให้มั่นใจว่าคุณภาพและความพร้อมของข้อมูลสารสนเทศ ซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์และโครงสร้างของเทคโนโลยีสารสนเทศตอบสนองต่อความต้องการในการใช้งานของบุคลากร ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

## 4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

### ก. ความรู้ของสถาบัน

#### (1) การจัดการความรู้

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดการความรู้ของสถาบัน

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการ

- รวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร
- ผสมผสานและหาความสัมพันธ์ของข้อมูลจากแหล่งต่างๆ เพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่
- ถ่ายทอดความรู้ที่เป็นประโยชน์ ระหว่างสถาบันกับผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ
- รวบรวมความรู้และถ่ายทอดความรู้ที่เป็นประโยชน์ไปใช้ใน การสร้างนวัตกรรมและในกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์



## 4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

### ก. ความรู้ของสถาบัน

#### (2) การเรียนรู้ระดับสถาบัน

สถาบันใช้ความรู้และทรัพยากรอย่างไร เพื่อให้การเรียนรู้ฝังลึกเข้าไปในวิถีการปฏิบัติงานของสถาบัน

## 4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

### ข. ความรู้ของสถาบัน

#### (1) คุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศ

สถาบันมีวิธีการจัดการอย่างไรในการทวนสอบและทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศที่ใช้ในสถาบันมีคุณภาพ

- สถาบันมีวิธีการจัดการอย่างไรในการจัดการข้อมูลและสารสนเทศเชิงอิเล็กทรอนิกส์และอื่นๆ เพื่อให้มั่นใจว่ามีความแม่นยำ ถูกต้อง สมบูรณ์ เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน

## 4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

### ข. ความรู้ของสถาบัน

#### (2) ความปลอดภัยของข้อมูลและสารสนเทศ

สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไรถึงความปลอดภัยของข้อมูลและสารสนเทศที่อ่อนไหวและเป็นสิทธิพิเศษ

- สถาบันมีวิธีการจัดการอย่างไรในการจัดการข้อมูลและสารสนเทศเชิงอิเล็กทรอนิกส์และอื่นๆ เพื่อให้มั่นใจว่ามีการรักษาความลับและการเข้าถึงที่เหมาะสม
- สถาบันดูแลการรักษาความปลอดภัยของระบบสารสนเทศทางด้านไซเบอร์ (cybersecurity) อย่างไร

## 4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

### ข. ความรู้ของสถาบัน

#### (3) ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ

สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไร ถึงความพร้อมของข้อมูลและสารสนเทศของสถาบัน

- สถาบันมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มีข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็น มีพร้อมใช้ในรูปแบบที่ใช้งานง่าย และทันการสำหรับบุคลากร ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น

## 4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

### ข. ความรู้ของสถาบัน

#### (4) คุณสมบัติของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์

สถาบันมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจได้ว่าฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความน่าเชื่อถือ มั่นคงปลอดภัย และใช้งานง่าย

## 4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

### ข. ความรู้ของสถาบัน

#### (5) ความพร้อมใช้ในภาวะฉุกเฉิน

ในภาวะฉุกเฉิน สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่าระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์รวมทั้ง ข้อมูลและสารสนเทศมีความมั่นคงปลอดภัย และพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองต่อผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นรวมทั้งต่อความต้องการของสถาบันอย่างมีประสิทธิภาพ

## หมวด 5 บุคลากร

## หมวด 5 บุคลากร

### 5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร

- ก. ชีตความสามารถและอัตรากำลัง
- ข. บรรยากาศด้านบุคลากร
- ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

### 5.2 ความผูกพันของบุคลากร

- ก. ความผูกพันของบุคลากรและผลการปฏิบัติการ
- ข. การพัฒนาบุคลากรและผู้นำ

## 5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างสภาพแวดล้อมด้านบุคลากร  
ที่สนับสนุนและมีประสิทธิผล

### ให้อธิบาย

- สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการบริหารขีดความสามารถ และอัตรากำลังเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ
- สถาบันดำเนินการอย่างไร เพื่อรักษาบรรยากาศในการทำงานให้เกื้อหนุน และมีความมั่นคงต่อการทำงาน

## 5.2 ความผูกพันของบุคลากร

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับบุคลากร  
เพื่อให้เกิดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ก่อให้เกิดผลงานที่โดดเด่น

### ให้อธิบาย

- สถาบันพัฒนาบุคลากร ผู้บริหาร และผู้นำอย่างไร เพื่อให้เกิดผลการดำเนินการที่โดดเด่น
- วิธีการที่สถาบันทำให้บุคลากรมีส่วนร่วมอย่างทุ่มเทในการปรับปรุงและสร้างนวัตกรรม

## 5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร

### ก. การวัดผลการดำเนินการ

#### (1) ชีตความสามารถและอัตรากำลัง

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความต้องการ ด้านขีดความสามารถของบุคลากร และอัตรากำลัง

- สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความต้องการด้านทักษะ สมรรถนะ คุณสมบัตินี้ต้องมีการรับรองและระดับกำลังคนที่ต้องมี

## 5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร

### ก. การวัดผลการดำเนินการ

#### (2) บุคลากรใหม่

สถาบันมีวิธีอย่างไร ในการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และรักษาบุคลากรใหม่ไว้

- สถาบันมั่นใจได้อย่างไรว่าบุคลากรเป็นตัวแทนที่สะท้อนให้เห็นถึงความหลากหลายทางความคิด วัฒนธรรม และวิถีคิดของชุมชนที่สถาบันจ้างและของผู้เรียนกำลัง
- สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความต้องการ ด้านขีดความสามารถของบุคลากร

## 5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร

### ก. การวัดผลการดำเนินการ

#### (3) การทำงานให้บรรลุผล

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดระบบและบริหารบุคลากร

- สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดระบบและบริหาร เพื่อ
- ทำให้งานของสถาบันประสบความสำเร็จ
- ใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักของสถาบันอย่างเต็มที่
- ส่งเสริมสนับสนุนการมุ่งเน้นผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และการเรียนรู้ของผู้เรียน
- ให้มีผลการดำเนินการที่เหนือกว่าความคาดหวัง

## 5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร

### ก. การวัดผลการดำเนินการ

#### (2) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับต่อความต้องการด้านขีดความสามารถ และอัตรากำลังที่กำลังเปลี่ยนไป

สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการ

- บริหารบุคลากร ความต้องการบุคลากร และความต้องการของสถาบัน เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง ป้องกันการลดจำนวนของบุคลากร และเพื่อลดผลกระทบหากจำเป็น
- เตรียมพร้อมและบริหารช่วงที่มีการเพิ่มของบุคลากร
- เตรียมบุคลากรเพื่อรับการเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างสถาบันและระบบงาน หากจำเป็น

## 5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร

### ข. บรรยากาศด้านบุคลากร

#### (1) สภาพแวดล้อมของที่ทำงาน

สถาบันดำเนินการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าสถานี่ทำงานมีสุขภาวะ ปลอดภัย และมีความสะดวกในการเข้าทำงานของบุคลากร

สถาบันมี

- ตัววัดและเป้าประสงค์อะไรบ้างในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมดังกล่าว
- ในสภาพแวดล้อมการทำงานที่แตกต่างกัน มีความแตกต่างที่สำคัญในปัจจุบัน ตัววัดหรือเป้าหมาย เหล่านี้อย่างไร

## 5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร

### ข. บรรยากาศด้านบุคลากร

#### (2) สิทธิประโยชน์และนโยบายด้านบุคลากร

สถาบันสนับสนุนบุคลากรโดยให้บริการ สิทธิประโยชน์ และนโยบายอย่างไร

- สถาบันได้ออกแบบสิ่งเหล่านี้ให้เหมาะสมตามความต้องการของบุคลากรที่หลากหลายและตามความแตกต่างของกลุ่มและประเภทของบุคลากรอย่างไร
- บุคลากรของสถาบันได้รับสิทธิประโยชน์ที่สำคัญอะไรบ้าง



## 5.2 ความผูกพันของบุคลากร

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับบุคลากร  
เพื่อให้เกิดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ก่อให้เกิดผลงานที่โดดเด่น

### ให้อธิบาย

- สถาบันพัฒนาบุคลากร ผู้บริหาร และผู้นำอย่างไร เพื่อให้เกิดผลการดำเนินการที่โดดเด่น
- วิธีการที่สถาบันทำให้บุคลากรมีส่วนร่วมอย่างทุ่มเทในการปรับปรุงและสร้างนวัตกรรม

## 5.2 ความผูกพันของบุคลากร

### ก. ความผูกพันของบุคลากรและผลการปฏิบัติการ

#### (1) วัฒนธรรมองค์การ

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์การที่มีลักษณะการสื่อสารที่ เปิดกว้าง  
มีผลการดำเนินการที่โดดเด่นและบุคลากรมีความผูกพันต่อสถาบัน

- สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าวัฒนธรรมองค์การได้ใช้ประโยชน์จากความหลากหลายของ  
ความคิด วัฒนธรรมและวิถีคิดของบุคลากร สถาบันเอื้ออำนาจให้กับบุคลากรอย่างไร

## 5.2 ความผูกพันของบุคลากร

### ก. ความผูกพันของบุคลากรและผลการปฏิบัติการ

#### (2) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดปัจจัยหลักต้นสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร

- วิธีการกำหนดปัจจัยขับเคลื่อนเหล่านี้แตกต่างกันอย่างไร ตามกลุ่มและประเภทของบุคลากร

## 5.2 ความผูกพันของบุคลากร

### ก. ความผูกพันของบุคลากรและผลการปฏิบัติการ

#### (3) การประเมินความผูกพัน

สถาบันประเมินความผูกพันของบุคลากรอย่างไร

- วิธีการประเมินทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการและตัววัดที่ใช้ในการประเมินความผูกพันของบุคลากร รวมทั้งความพึงพอใจ มีอะไรบ้าง
- วิธีการและตัววัดเหล่านี้มีความแตกต่างกันอย่างไร สำหรับแต่ละกลุ่มและส่วนของบุคลากร
- สถาบันใช้ตัวบ่งชี้อื่นๆ เช่น การคงอยู่ การขาดงาน การร้องทุกข์ ความปลอดภัยและผลผลิตภาพของบุคลากรเพื่อประเมินและปรับปรุงความผูกพันของบุคลากรอย่างไร

## 5.2 ความผูกพันของบุคลากร

### ก. ความผูกพันของบุคลากรและผลการปฏิบัติการ

#### (4) การจัดการผลการดำเนินการ

สนับสนุนให้เกิดผลการดำเนินการที่โดดเด่นและสร้างความผูกพันกับบุคลากรได้อย่างไร

ระบบดังกล่าวได้พิจารณาถึงการบริหารค่าตอบแทน การให้รางวัล การยกย่องชมเชย และสิ่งจูงใจแก่บุคลากรอย่างไร มีการดำเนินการในระบบดังกล่าวอย่างไร

ระบบการจัดการผลการดำเนินงานของบุคลากรผลักดันให้เกิดเรื่องต่อไปนี้อย่างไร

- การกล้าเสี่ยงในเรื่องที่สมควรเพื่อทำให้เกิดนวัตกรรม
- การมุ่งเน้นผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และการเรียนรู้ของผู้เรียน
- การบรรลุแผนปฏิบัติการของสถาบัน

## 5.2 ความผูกพันของบุคลากร

### ข. การพัฒนาบุคลากรและผู้นำ

#### (1) ระบบการเรียนรู้และการพัฒนา

ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาของสถาบันสนับสนุนความต้องการของสถาบัน และการพัฒนาตามความต้องการของบุคลากร ผู้บริหาร และผู้นำแต่ละคนอย่างไร

ระบบนี้ได้พิจารณาประเด็นต่างๆ เหล่านี้อย่างไรบ้าง

- การให้ความสำคัญต่อสมรรถนะหลัก ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และการบรรลุแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาว
- สนับสนุนการปรับปรุงผลการดำเนินการ และการเปลี่ยนแปลงของสถาบันและ การสร้างนวัตกรรม
- สนับสนุนจริยธรรมและการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม
- ปรับปรุงการมุ่งเน้นผู้เรียน และลูกค้ำกลุ่มอื่น
- ทำให้มั่นใจว่ามีการถ่ายทอดความรู้จากบุคลากรที่จะลาออกหรือเกษียณอายุ และ
- ทำให้มั่นใจว่ามีการผลักดันให้หาความรู้และทักษะใหม่มาใช้ในการทำงาน

## 5.2 ความผูกพันของบุคลากร

### ข. การพัฒนาบุคลากรและผู้นำ

#### (2) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา

สถาบันมีการประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และการพัฒนาของสถาบันอย่างไร

สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในเรื่อง

- ทหาความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ของการเรียนรู้กับผลการประเมินความผูกพันของบุคลากรและกับผลลัพธ์ที่สำคัญของสถาบันที่รายงานไว้ในหมวด 7
- ใช้ผลการศึกษาความสัมพันธ์ข้างต้นเพื่อชี้แจงโอกาสสำหรับการปรับปรุงทั้งในเรื่องความผูกพันของบุคลากรและการให้การพัฒนาและการเรียนรู้แก่บุคลากร

## 5.2 ความผูกพันของบุคลากร

### ข. การพัฒนาบุคลากรและผู้นำ

#### (3) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดการความก้าวหน้าในหน้าที่การงานในสถาบัน

สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในเรื่อง

- การจัดการความก้าวหน้าในหน้าที่การงานสำหรับบุคลากร สถาบันมีวิธีการเพื่อให้บรรลุการวางแผนการสืบทอดสำหรับตำแหน่งผู้บริหารและผู้นำอย่างไร