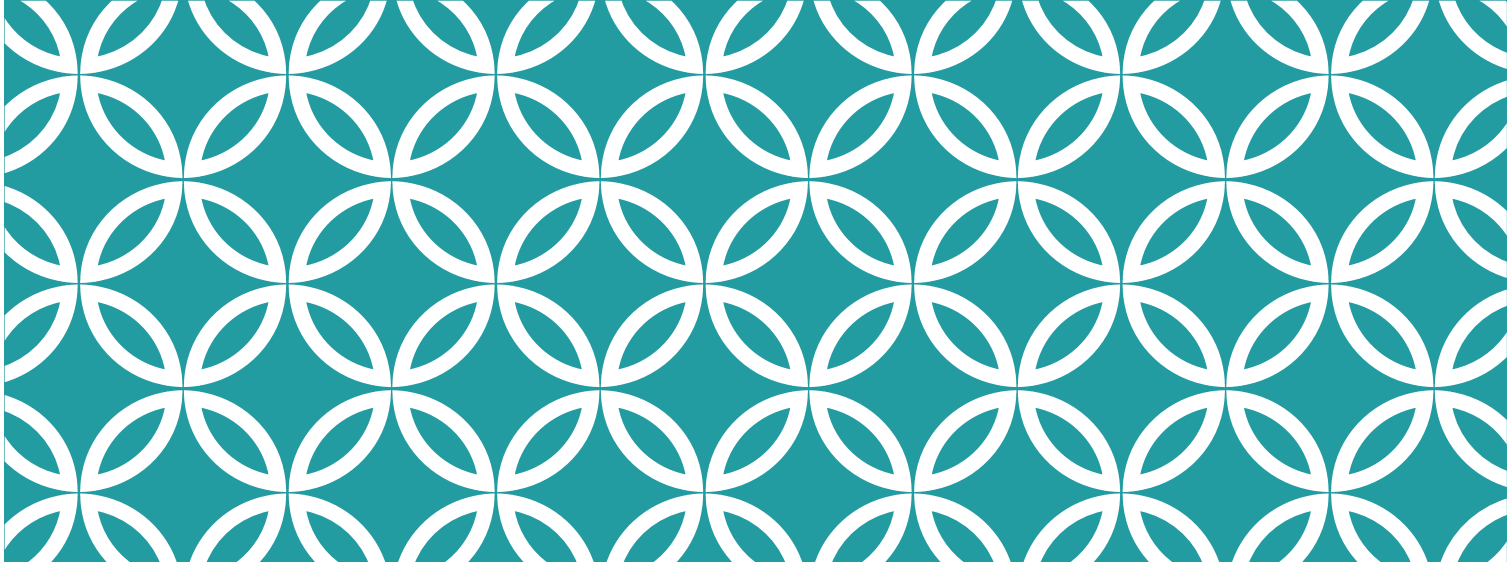


การประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง  
เกณฑ์คุณภาพการศึกษา  
เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

(EDUCATIONAL CRITERIA FOR PERFORMANCE EXCELLENCE)

วันที่ ๒๔ ก.พ. ๖๕

และ ๑ มี.ค. ๖๕



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. ข้อมูล และสารสนเทศ
- ข. ความรู้ของสถาบัน

## 4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการวัด วิเคราะห์  
เพื่อนำมาปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

### ให้อธิบาย

- วิธีการที่สถาบันใช้วัด วิเคราะห์ ทบทวน ตลอดจนปรับปรุงผลการดำเนินการ โดยการ  
ใช้ข้อมูลและสารสนเทศในทุกระดับและทุกส่วนงานของสถาบัน
- ใช้ประโยชน์อย่างไรจากข้อมูลเทียบเคียงและข้อมูลลูกค้าเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ

## 4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

### ก. การวัดผลการดำเนินการ

#### (1) ตัววัดผลการดำเนินการ

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อติดตามผลการปฏิบัติงาน  
ประจำวัน และผลการดำเนินการโดยรวมของสถาบัน

สถาบันมีวิธีการอย่างไร

- เลือก รวบรวม ปรับให้มีความสอดคล้อง และบูรณาการข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อ  
ติดตามผลการปฏิบัติงานประจำวัน และผลการดำเนินการโดยรวมของสถาบัน
- ติดตามความก้าวหน้าของการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของแผนปฏิบัติการ  
สถาบันมีตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญ อะไรบ้าง รวมทั้งตัววัดด้านการเงินและงบประมาณที่  
สำคัญทั้งระยะสั้นและระยะยาว สถาบันมีการติดตามตัววัดเหล่านี้บ่อยเพียงใด

## 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 และเพื่อให้มั่นใจว่าการสรุปผลนั้นใช้ได้

## 4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

### ข. การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถของสถาบัน

สถาบันใช้ประโยชน์จากตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญ ค่าเทียบเคียงและข้อมูลลูกค้าในการทบทวนอย่างไร สถาบันใช้วิธีวิเคราะห์อะไรบ้างเพื่อสนับสนุนการทบทวนเหล่านี้ และเพื่อให้มั่นใจว่าการสรุปผลนั้นใช้ได้

สถาบันและผู้นำระดับสูงของสถาบันใช้การทบทวนเหล่านี้ได้อย่างไร เพื่อ

- ประเมินความสำเร็จของสถาบัน ผลการดำเนินการในเชิงแข่งขัน ความมั่นคงทางการเงิน และ ความก้าวหน้าของการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของแผนปฏิบัติการ
- ตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อความเปลี่ยนแปลงความต้องการของสถาบันและความท้าทาย ในสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ รวมทั้งความจำเป็นใดที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงอย่างพลิกโฉมของโครงสร้างสถาบันและระบบงาน

คณะกรรมการกำกับดูแลสถาบัน ทบทวนผลการดำเนินการของสถาบันและความก้าวหน้าของการบรรลุผลตาม วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของแผนปฏิบัติการ อย่างไร

## 4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

### ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

#### (1) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการแบ่งปันวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศในสถาบัน

สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการค้นหาหน่วยงานใดหรือกระบวนการใดมีผลการดำเนินการที่โดดเด่น 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

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอดเรื่องจัดลำดับความสำคัญและโอกาสสร้างนวัตกรรมดังกล่าวไปสู่

- คณาจารย์ บุคลากรกลุ่มและฝ่ายงานอื่นๆ ทั่วทั้งสถาบัน
- สถาบันอื่นที่ส่งผู้เรียนเข้ามาศึกษาหรือรับผู้เรียนของสถาบันเข้าศึกษาต่อผู้ส่งมอบและ
- คู่ความร่วมมือทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อให้มั่นใจว่ามีการดำเนินการที่
- สนับสนุนไปในแนวทางเดียวกันกับสถาบัน

## หมวด 4 การวัดผล การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

### 4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

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

### 4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

- ก. ข้อมูล และสารสนเทศ
- ข. ความรู้ของสถาบัน

## 4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดการสารสนเทศ และสินทรัพย์ทางความรู้ของสถาบัน

### ให้อธิบาย

- วิธีการทวนสอบและทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศที่ใช้ในสถาบันมีคุณภาพ
- วิธีการทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศของสถาบันมีความพร้อมใช้
- วิธีการสร้างและจัดการความรู้ของสถาบัน

## 4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

### ก. ข้อมูลและสารสนเทศ

#### (1) คุณภาพ (Quality)

สถาบันมีวิธีการจัดการอย่างไรในการทวนสอบและทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศที่ใช้ในสถาบันมีคุณภาพ

- สถาบันมีวิธีการจัดการอย่างไรในการจัดการข้อมูลและสารสนเทศเชิงอิเล็กทรอนิกส์และ ในรูปแบบอื่น ๆ เพื่อให้มั่นใจว่ามีความแม่นยำ ถูกต้อง ความคงสภาพ (integrity) เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน



## 4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

### ก. ข้อมูลและสารสนเทศ

#### (2) ความพร้อมใช้ (Availability)

สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าข้อมูลและสารสนเทศของสถาบันมีความพร้อมใช้

- สถาบันมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็น มีพร้อมใช้ในรูปแบบที่ใช้งานง่าย และทันการสำหรับบุคลากร ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น
- สถาบันวิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสถาบันเชื่อถือได้ และใช้งานง่าย

## 4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

### ข. ความรู้ของสถาบัน

#### (1) การจัดการความรู้

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างและจัดการความรู้ของสถาบัน

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการ

- รวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร
- ผสมผสานและเชื่อมความสัมพันธ์ของข้อมูลจากแหล่งต่างๆ เพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่
- ถ่ายทอดความรู้ที่เป็นประโยชน์ ระหว่างสถาบัน กับผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ
- รวบรวมความรู้และถ่ายทอดความรู้ที่เป็นประโยชน์ไปใช้ในการสร้างนวัตกรรมและในกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์

## 4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

### ข. ความรู้ของสถาบัน

#### (2) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศในสถาบัน

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการ

- ค้นหาหน่วยงานหรือการปฏิบัติการทั้งภายในและภายนอกสถาบันที่มีผลการดำเนินการที่โดดเด่น
- ค้นหาวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศเพื่อ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และนำไปปฏิบัติทั่วทั้งสถาบัน

## 4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

### ข. ความรู้ของสถาบัน

#### (2) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศในสถาบัน

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการ

- ค้นหาหน่วยงานหรือการปฏิบัติการทั้งภายในและภายนอกสถาบันที่มีผลการดำเนินการที่โดดเด่น
- ค้นหาวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศเพื่อ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และนำไปปฏิบัติทั่วทั้งสถาบัน

## 4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

### ข. ความรู้ของสถาบัน

#### (3) การเรียนรู้ระดับสถาบัน

สถาบันใช้ความรู้และทรัพยากรอย่างไร เพื่อให้การเรียนรู้ฝังลึกเข้าไปในวิถีการปฏิบัติงานของสถาบัน

## 4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

### ข. ความรู้ของสถาบัน

#### (5) ความพร้อมใช้ในภาวะฉุกเฉิน

ในภาวะฉุกเฉิน สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการทำให้มั่นใจว่าระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ รวมทั้งข้อมูลและสารสนเทศ มีความมั่นคงปลอดภัย และพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองต่อผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นรวมทั้งต่อความต้องการของสถาบันอย่างมีประสิทธิภาพ

## หมวด 5 บุคลากร

## หมวด 5 บุคลากร

### 5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร

- ก. ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร
- ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร

### 5.2 ความผูกพันของบุคลากร

- ก. การประเมินความผูกพันของบุคลากรและผลการปฏิบัติการ
- ข. วัฒนธรรมองค์กร
- ค. การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา

## 5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างสภาพแวดล้อมด้านบุคลากร  
ที่เกื้อหนุนและมีประสิทธิผล

### ให้อธิบาย

- วิธีการประเมินด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรที่สถาบันจำเป็นต้องมี
- การสรรหา ว่าจ้าง และดูแล (Onboard) บุคลากรใหม่
- การเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง
- การจัดระบบการทำงานและบริหารบุคลากร
- การสร้างความมั่นใจว่าสถานที่ทำงานมีสุขภาวะ ความมั่นคง และความสะดวกในการเข้าทำงานของบุคลากร
- การจัดให้มีการบริการ สิทธิประโยชน์ และนโยบายการสนับสนุนบุคลากร

## 5.2 ความผูกพันของบุคลากร

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับบุคลากร  
เพื่อให้เกิดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ก่อให้เกิดผลงานที่โดดเด่น

### ให้อธิบาย

- วิธีการกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร
- การประเมินความผูกพันของบุคลากร
- วิธีการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีลักษณะการสื่อสารที่เปิดกว้าง มีผลการดำเนินงานที่ดี และบุคลากรมีความผูกพัน
- ระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสนับสนุนให้เกิดการทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดี

## 5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร

### ก. ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

#### (1) ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการประเมินด้านชีตความสามารถและอัตรากำลังที่สถาบันจำเป็นต้องมี

- สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการประเมินทักษะ สมรรถนะ เอกสาร/หลักฐานการรับรอง คุณวุฒิ และจำนวนบุคลากรที่จำเป็นต้องมีในแต่ละลักษณะงาน/ระดับ (Staffing Levels)

## 5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร

### ก. ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

#### (2) บุคลากรใหม่

สถาบันมีวิธีอย่างไร ในการสรรหา ว่าจ้าง และดูแลบุคลากรใหม่

- สถาบันมั่นใจได้อย่างไรว่าบุคลากรเป็นตัวแทนที่สะท้อนให้เห็นถึงความหลากหลายของ มุมมอง (ideas) วัฒนธรรม และวิธีคิด (thinking) ของชุมชนของบุคลากรที่สถาบันจ้าง และของผู้เรียน
- สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าบุคลากรใหม่เข้ากันได้กับวัฒนธรรมของสถาบัน

## 5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร

### ก. ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

#### (3) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดระบบและบริหาร เพื่อ

- สร้างความสมดุลด้านความจำเป็นของบุคลากรและของสถาบัน เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง และลดผลกระทบในกรณีที่จำเป็นต้องลดจำนวนของบุคลากร
- เตรียมการและจัดการในช่วงเวลาที่มีการเพิ่มจำนวนของบุคลากร
- เตรียมบุคลากรสำหรับการเปลี่ยนแปลงในโครงสร้างและระบบงานของสถาบัน หากจำเป็น

## 5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร

### ก. ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

#### (4) การทำงานให้บรรลุผล

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดระบบการทำงานและบริหารบุคลากร

สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการจัดระบบการทำงานและบริหารบุคลากรเพื่อให้

- งานของสถาบันบรรลุผล
- ใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักของสถาบันอย่างเต็มที่
- ส่งเสริมสนับสนุนการมุ่งเน้นผู้เรียน/ลูกค้าและธุรกิจ
- มีผลการดำเนินงานที่เหนือกว่าความคาดหมาย

## 5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร

### ข.บรรยาการการทำงานของบุคลากร

#### (1) สภาพแวดล้อมของที่ทำงาน

สถาบันดำเนินการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าสถานี่ทำงานมีสุขภาวะ ความมั่นคง และความสะดวกในการเข้าทำงานของบุคลากร

สถาบันมี

- ตัววัดผลการดำเนินงานและเป้าประสงค์ในการปรับปรุงปัจจัยด้านสภาวะแวดล้อมในการทำงานมีอะไรบ้าง

## 5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร

### ข.บรรยาการการทำงานของบุคลากร

#### (2) นโยบายและสิทธิประโยชน์

สถาบันสนับสนุนบุคลากรโดยจัดให้มีการบริการ สิทธิประโยชน์ และนโยบายอย่างไร

- สถาบันได้ออกแบบสิ่งเหล่านี้ให้เหมาะสมตามความต้องการของบุคลากรที่หลากหลาย และตามความแตกต่างของกลุ่มและประเภทของบุคลากร อย่างไร



## 5.2 ความผูกพันของบุคลากร

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับบุคลากร  
เพื่อให้มีผลการดำเนินงานที่โดดเด่น

### อธิบาย

- วิธีการกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร
- การประเมินความผูกพันของบุคลากร
- วิธีการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีลักษณะการสื่อสารที่เปิดกว้าง มีผลการดำเนินงานที่ดี และบุคลากรมีความผูกพัน
- ระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสนับสนุนให้เกิดการทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดี

## 5.2 ความผูกพันของบุคลากร

### ก. การประเมินความผูกพันของบุคลากร

#### (1) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน (Drivers of ENGAGEMENT)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร

- สถาบันวิธีการกำหนดปัจจัยขับเคลื่อนเหล่านี้แตกต่างกันอย่างไรตามกลุ่มและประเภทของบุคลากร

## 5.2 ความผูกพันของบุคลากร

### ก. การประเมินความผูกพันของบุคลากร

#### (2) การประเมินความผูกพัน

สถาบันมีสถาบันประเมินความผูกพันของบุคลากรอย่างไร

- มีวิธีการและตัววัด ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการอะไรบ้างที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร
- วิธีการและตัววัดเหล่านี้มีความแตกต่างกันอย่างไรในแต่ละกลุ่มและประเภทของบุคลากร
- สถาบันใช้ตัวชี้วัดอื่น ๆ เพื่อประเมินและปรับปรุงความผูกพันของบุคลากรอย่างไร

## 5.2 ความผูกพันของบุคลากร

### ข. วัฒนธรรมองค์กร

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีลักษณะการสื่อสารที่เปิดกว้าง มีผลการดำเนินงานที่ดี และบุคลากรมีความผูกพัน

- สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร
- สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าวัฒนธรรมองค์กรสนับสนุนวิสัยทัศน์และค่านิยม รวมทั้งได้ใช้ประโยชน์จากความหลากหลายของมุมมอง (Ideas) วัฒนธรรม และวิถีคิด (Thinking) ของบุคลากร
- สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการเพิ่มอำนาจการตัดสินใจให้แก่บุคลากร

## 5.2 ความผูกพันของบุคลากร

### ค. การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา

#### (1) การจัดการผลการปฏิบัติงาน

ระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสนับสนุนให้เกิดการทำงานที่ให้ผลการดำเนินงานที่ดีอย่างไร

ระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรพิจารณาถึงการบริหารค่าตอบแทน การให้รางวัล การยกย่องชมเชย และการสร้างแรงจูงใจอย่างไร ระบบ การจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากร เสริมสร้างในเรื่องต่อไปนี้ได้อย่างไร

- ความกล้าที่จะเสี่ยงโดยประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน (INTELLIGENT RISK taking)
- การมุ่งเน้นผู้เรียน/ลูกค้าและธุรกิจ
- การบรรลุผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการ

## 5.2 ความผูกพันของบุคลากร

### ค. การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา

#### (2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน

ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาสนับสนุนความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรและความจำเป็นของสถาบันอย่างไร

ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาของสถาบันได้พิจารณาถึงเรื่องต่อไปนี้ได้อย่างไร

- ความปรารถนาในการเรียนรู้และพัฒนาของบุคลากร
- สนับสนุนการปรับปรุงผลการดำเนินงานของสถาบัน และความกล้าที่จะเสี่ยงโดยประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน (INTELLIGENT RISK taking)
- สนับสนุนจริยธรรม และวิธีปฏิบัติทางธุรกิจอย่างมีจริยธรรม

## 5.2 ความผูกพันของบุคลากร

### ค. การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา

#### (3) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา

สถาบันมีวิธีประเมินประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และการพัฒนาอย่างไร

สถาบันดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้อย่างไร

- เชื่อมโยงผลลัพธ์การเรียนรู้และพัฒนากับผลการประเมินความผูกพันของบุคลากร และกับผลลัพธ์ที่สำคัญของสถาบัน
- ใช้ผลความเชื่อมโยงนี้เพื่อระบุโอกาสในการปรับปรุงทั้งในความผูกพันของบุคลากร และในการเรียนรู้และพัฒนา

## 5.2 ความผูกพันของบุคลากร

### ค. การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา

#### (4) ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดการความก้าวหน้าในอาชีพการงานของบุคลากร และผู้นำในอนาคตของสถาบัน

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการวางแผนการสืบทอดตำแหน่งของผู้บริหาร ผู้นำ และ ตำแหน่งอื่นที่สำคัญ