

Self-Assessment Using EdPEx Requirements

หมวด 1 การนำองค์กร (120 คะแนน)

ในหมวด การนำองค์กร เป็นการประเมินองค์กรในระบบการนำองค์กรว่าการปฏิบัติตามของผู้นำระดับสูง ชี้นำ และทำให้องค์กรมีความยั่งยืน ระบบการกำกับดูแลองค์กร วิธีการที่องค์กรใช้เพื่อบรรลุผลด้านกฎหมาย ความรับผิดชอบต่อสังคม จริยธรรม และการช่วยเหลือสังคม

โปรดประเมิน Band และ Score ของแต่ละหัวข้อลงในช่องสี่เหลี่ยม

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง: ผู้นำระดับสูงนำองค์กรอย่างเป็นระบบในเรื่องต่อไปนี้ (70 คะแนน)

1	การกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยมและนำสู่การปฏิบัติ	2	25%
2	สร้างสภาพแวดล้อมในองค์กรเพื่อส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม	2	25%
3	สื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากร ทั้งทั้งองค์กร ตลอดจนพันธมิตร และลูกค้าที่สำคัญ	2	10%
4	สร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและอนาคต	2	10%
5	ดำเนินการอย่างจริงจังในการมุ่งเน้นให้องค์กรบรรลุพันธกิจและปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร	2	15%

รวม 1.1

17%

70

12

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการช่วยเหลือสังคม: การดำเนินการขององค์กรในการกำกับดูแลองค์กร และทำให้บรรลุผลด้านการช่วยเหลือสังคม (50 คะแนน)

6	ระบบการกำกับดูแลที่มีความรับผิดชอบและมีประสิทธิภาพในเรื่องสำคัญ ๆ	2	15%
7	การประเมินผลการดำเนินการของผู้นำระดับสูง และคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร	1	5%
8	การติดตามให้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการขององค์กร และ การดำเนินการเรื่องความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ และการปฏิบัติการขององค์กร	3	30%
9	การส่งเสริมและสร้างความมั่นใจว่าปฏิสัมพันธ์ทุกด้านขององค์กรเป็นไปอย่างมีจริยธรรม	2	25%
10	การคำนึงถึงถึงผลกระทบและประโยชน์สุขของสังคมในการวางแผนกลยุทธ์และในระบบการปฏิบัติการประจำวัน	2	25%
11	การสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนที่สำคัญ	2	15%

รวม 1.2

19%

50

10

Total Points

120

21

การประเมินตนเอง

กระบวนการที่ดำเนินการเป็นระบบ/ที่ทำได้

กระบวนการที่ต้องการปรับปรุง/ปัญหาในหมวดนี้

1. ยังไม่มีการประเมินผลการดำเนินงานของผู้บริหารระดับสูงอย่างเป็นระบบ (เช่น ด้านการสื่อสาร ด้านการกำกับดูแล ด้านการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และจริยธรรม เป็นต้น) โดยเมื่อ 2 ปีที่ผ่านมาได้ใช้การประเมินผลผู้บริหารของมหาวิทยาลัยที่จัดทำ

2. คณะมีการสื่อสารกับบุคลากรทั่วทั้งองค์กร แต่ยังไม่มีการประเมินผลของการสื่อสารกับบุคลากร และยังขาดการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับพันธมิตรและลูกค้าที่สำคัญ เนื่องจากคณะยังไม่ได้จัดลำดับความสำคัญของลูกค้าและพันธมิตรได้อย่างชัดเจน

Self-Assessment Using EdPEx Requirements

หมวด 2 กลยุทธ์ (85 คะแนน)

ในหมวด กลยุทธ์ เป็นการประเมินองค์กรในระบบการวางแผนกลยุทธ์ การจัดทำวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการขององค์กร การนำไปปฏิบัติ การปรับเปลี่ยนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป ตลอดจนวิธีการวัดผลความก้าวหน้า

โปรดประเมิน Band และ Score ของแต่ละหัวข้อลงในช่องสีเทา

	Band	% score	Avg % by Sub Category	Total Points by Sub Catg	Total Points Scored
2.1 การจัดทำกลยุทธ์: การวิเคราะห์และได้มาของกลยุทธ์ขององค์กร (45 คะแนน)					
1 กระบวนการการวางแผนเชิงกลยุทธ์ที่เป็นระบบครอบคลุมขั้นตอนที่สำคัญ และครอบคลุมทั้งระยะสั้น และระยะยาว และการรับมือกับการเปลี่ยนแปลง	2	10%			
2 การจัดทำกลยุทธ์ขององค์กรกระตุ้นและพิจารณาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม	2	10%			
3 การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ตลอดจนความเสี่ยงที่สำคัญ และพัฒนาเป็นสารสนเทศ เพื่อใช้ประโยชน์ในการวางแผนกลยุทธ์	2	10%			
4 การพิจารณาถึงความจำเป็นของการปรับเปลี่ยนระบบงานและสมรรถนะหลักขององค์กร	2	10%			
5 เป้าประสงค์ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และตัวชี้วัดที่สำคัญ รวมทั้งตารางเวลาที่จะบรรลุวัตถุประสงค์เหล่านั้น	2	10%			
6 วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ขององค์กร สามารถสร้างสมดุลที่เหมาะสม ระหว่างความต้องการที่หลากหลายและการบรรลุเป้าหมายหลักขององค์กร	2	10%			
		รวม 2.1	10%	45	5
2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ: องค์กรมีกระบวนการในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติงานเกิดผล (40 คะแนน)					
7 การจัดทำแผนปฏิบัติการที่สำคัญทั้งระยะสั้นและระยะยาวโดยสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ขององค์กร	2	10%			
8 การถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติ ไปยังบุคลากร ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือที่สำคัญอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ	2	15%			
9 การพิจารณาจัดสรรทรัพยากรทั้งด้านการเงินและด้านอื่นๆ เพื่อพร้อมใช้ในการสนับสนุนแผนปฏิบัติการจนประสบความสำเร็จ	2	15%			
10 การพิจารณาและจัดทำแผนด้านบุคลากรที่สำคัญที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการระยะสั้นและระยะยาว	2	10%			
11 ระบบตัววัดหรือตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญ ที่ใช้ติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการ	2	10%			
12 มีการคาดการณ์ผลการดำเนินการตามกรอบเวลาของการวางแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาวขององค์กรตามตัววัดหรือตัวชี้วัดที่ระบุไว้	2	10%			
13 กระบวนการในการประเมินและตอบสนองต่อสถานการณ์ที่อาจเป็นเหตุให้ต้องปรับแผนปฏิบัติการ และนำแผนใหม่ไปปฏิบัติได้อย่างรวดเร็ว	2	10%			
		รวม 2.2	11%	40	5
		Total Points		85	9

การประเมินตนเอง

กระบวนการที่ดำเนินการเป็นระบบ/ที่ทำได้	กระบวนการที่ต้องการปรับปรุง/ปัญหาในหมวดนี้
	1. คณะมีแผนปฏิบัติงาน มีกระบวนการจัดทำแผน แต่กระบวนการจัดทำแผนยังไม่ได้ นำข้อมูลรอบด้านและสารสนเทศมาประกอบการจัดทำแผน (เช่น ข้อมูลที่ได้จากการทำ VOC, VOS ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ความเสี่ยง เป็นต้น) เพื่อให้ได้แผนยุทธศาสตร์ที่น่าพาไปสู่การบรรลุความสำเร็จของคนละ 2. ยังขาดตัววัดที่สำคัญของผลการดำเนินงานที่สะท้อนการบรรลุวิสัยทัศน์ในทุกแผนยุทธศาสตร์

Self-Assessment Using EdPEx Requirements

หมวด 3 ลูกค้ำ (85 คะแนน)

ในหมวด ลูกค้ำเป็นการประเมินองค์กรว่าองค์กรมีวิธีการในการสร้างความผูกพันกับลูกค้ำเพื่อความสำเร็จด้านตลาดในปัจจุบัน วิธีการที่องค์กรใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับลูกค้ำ ให้บริการเกินความคาดหวังของลูกค้ำ และสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวกับลูกค้ำ

โปรดประเมิน Band และ Score ของแต่ละหัวข้อลงในช่องสีเทา

3.1 ความคาดหวังของลูกค้ำ: วิธีการที่องค์กรใช้ในการในการรับฟังและได้มาของข้อมูลลูกค้ำ และการกำหนดผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้ำ (40 คะแนน)

- องค์กรได้ใช้วิธีการต่าง ๆ ในการรับฟัง ข้อมูลการปฏิสัมพันธ์ และการสังเกตลูกค้ำ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ต่อไปได้อย่างครบถ้วน ในวงจรชีวิตของการเป็นลูกค้ำในทุกพันธกิจ
- วิธีการในการรับฟังลูกค้ำในอดีต ลูกค้ำของคู่แข่ง และลูกค้ำในอนาคต เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ต่อไปเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ การสนับสนุนลูกค้ำ และการทำธุรกรรม
- องค์กรได้ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับลูกค้ำ ตลาด และผลิตภัณฑ์เพื่อจำแนกกลุ่มในปัจจุบันและคาดการณ์กลุ่มในอนาคต และใช้กำหนดว่าลูกค้ำและส่วนตลาดใดที่องค์กรจะให้ความสำคัญและทำตลาดเพื่อการเติบโตทางธุรกิจ
- การกำหนดผลิตภัณฑ์และบริการขององค์กรสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้ำและตลาดทุกกลุ่ม และทำให้เหนือกว่าความคาดหวังของกลุ่มลูกค้ำและส่วนตลาด

Band	% score	Avg % by Sub Category	Total Points by Sub Catg	Total Points Scored
2	10%			
2	10%			
2	10%			
2	10%			
รวม 3.1		10%	40	4

3.2 ความผูกพันของลูกค้ำ: องค์กรมีวิธีการในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ำและประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้ำ (45 คะแนน)

- องค์กรมีวิธีการในการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้ำที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการ และทำให้เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้ำ และนำไปสู่การได้ลูกค้ำใหม่ เพิ่มส่วนแบ่งตลาด ยกย่องภาพลักษณ์ขององค์กร
- วิธีการสนับสนุนลูกค้ำรวมถึงกลไกการสื่อสารที่สำคัญที่ทำให้ลูกค้ำเข้าถึงและสามารถทำธุรกรรมกับองค์กร
- วิธีการในการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบเพื่อให้ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิภาพ
- การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้ำทุกกลุ่มให้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อ
- วิธีการในการเสาะหาสารสนเทศด้านความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อองค์กรโดยเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นเพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน
- การใช้ประโยชน์จากเสียงของลูกค้ำและข้อมูลการตลาดอย่างเป็นระบบเพื่อสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นลูกค้ำยิ่งขึ้น และเพื่อช่วยตัดสินใจการปฏิบัติการ

2	15%			
2	25%			
2	25%			
2	15%			
2	10%			
2	15%			
รวม 3.2		18%	45	8
Total Points			85	12

การประเมินตนเอง

กระบวนการที่ดำเนินการเป็นระบบ/ที่ทำได้

กระบวนการที่ต้องการปรับปรุง/ปัญหาในหมวดนี้

- ยังไม่มีระบบ VOC ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสำหรับทั้ง 3 พันธกิจหลักของคณะ
- มีกลไกในการสื่อสารแต่ยังไม่มีการติดตามผลการสื่อสารและข้อร้องเรียนในแต่ละกลุ่มลูกค้ำ
- มีการประเมินความพึงพอใจและมีการใช้ซ้ำ เช่น การได้ทุนต่อเนื่อง แต่อาจยังไม่ครบในทุกด้าน และยังไม่มีการนำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ต่อ
- มีการ record ด้านความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อองค์กร แต่ยังไม่มีการเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นเพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน

Self-Assessment Using EdPEx Requirements

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (90 คะแนน)

ในหมวด การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เป็นการประเมินองค์กรว่า องค์กรมีวิธีการในการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูล สารสนเทศ และสินทรัพย์ทางความรู้ องค์กรได้ใช้ผลการทบทวนเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการและการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ

โปรดประเมิน Band และ Score ของแต่ละหัวข้อลงในช่องสีเทา

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร: องค์กรมีวิธีการในการวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กรให้ดีขึ้น ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงและสร้างความสามารถในการแข่งขัน (45 คะแนน)

	Band	% score
1 การใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อติดตามการปฏิบัติการประจำวันและผลการดำเนินการขององค์กร รวมทั้งการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	2	10%
2 การเลือกข้อมูล และสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลจริง	2	10%
3 ระบบการวัดผลการดำเนินการขององค์กร สามารถให้ข้อมูลได้ทันเวลาและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วหรือที่ไม่ได้คาดคิด	2	10%
4 ในการทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถขององค์กร องค์กรมีการใช้ตัววัดที่สำคัญขององค์กร รวมถึงข้อมูลเปรียบเทียบเพื่อประเมินผลสำเร็จขององค์กร ผลการดำเนินการในเชิงแข่งขัน ความมั่นคงทางการเงิน และความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ	2	10%
5 องค์กรใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการ และข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและเชิงแข่งขันที่สำคัญเพื่อคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตขององค์กร	2	10%
6 องค์กรใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการ ไปจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และในการสร้างนวัตกรรม	2	10%
รวม 4.1		10%

**Avg %
by Sub
Category**

**Total
Points by
Sub Catg**

**Total
Points
Scored**

45

5

4.2 การจัดการสารสนเทศ และความรู้: องค์กรมีวิธีการในการจัดการสารสนเทศ และสินทรัพย์ทางความรู้ขององค์กรเพื่อใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กร (45 คะแนน)

7 การจัดการข้อมูลและสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งอิเล็กทรอนิกส์ และรูปแบบอื่น มีความแม่นยำ ถูกต้อง คงสภาพ เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน	2	10%
8 วิธีการในการจัดการให้ข้อมูลและสารสนเทศขององค์กรมีความพร้อมใช้งานด้วยรูปแบบที่ใช้งานง่ายและทันกาลสำหรับบุคลากร ผู้ส่งมอบ พันธมิตร ผู้ให้ความร่วมมือ รวมทั้งลูกค้า	2	10%
9 กระบวนการจัดการความรู้ขององค์กรนำไปสู่การรวบรวม ถ่ายทอด สร้างและจัดการความรู้ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ	2	10%
10 การค้นหาวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศจากหน่วยงานภายในองค์กร เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และนำไปปฏิบัติในส่วนอื่น ๆ ขององค์กร	2	10%
11 การใช้องค์ความรู้และทรัพยากรต่างๆ เพื่อให้การเรียนรู้ฝังลึกลงไปในการปฏิบัติงานขององค์กร	2	10%
รวม 4.2		10%

Total Points

90

9

การประเมินตนเอง

กระบวนการที่ดำเนินการเป็นระบบ/ที่ทำได้

กระบวนการที่ต้องการปรับปรุง/ปัญหาในหมวดนี้

- ยังขาดระบบจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศเพื่อใช้ในการบริหารจัดการและวางแผนยุทธศาสตร์ (คณะมีข้อมูลที่ยังไม่ได้ผ่านการวิเคราะห์เพื่อนำไปใช้งาน)
- ยังขาดตัววัดที่สำคัญในแต่ละกระบวนการที่สะท้อนผลการดำเนินงานตามพันธกิจ
- ยังขาดการรวบรวม การถอดบทเรียน การสกัดองค์ความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การนำไปใช้ประโยชน์ และการประเมินผลการจัดการความรู้ (ขาดกระบวนการที่เป็นระบบของ KM) ควรทำทั้งในระดับองค์กรและระดับปฏิบัติการ

Self-Assessment Using EdPEx Requirements

หมวด 5 บุคลากร (85 คะแนน)

ในหมวด บุคลากร เป็นการประเมินองค์ความรู้ความสามารถและอัตราค่าจ้างบุคลากร และในการสร้างสภาพแวดล้อมของบุคลากรที่ก่อให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดี วิธีการสร้างความผูกพัน จัดการ และพัฒนาบุคลากร เพื่อนำศักยภาพของบุคลากรมาใช้อย่างเต็มที่ให้สอดคล้องไปในทางเดียวกันกับความต้องการทางธุรกิจโดยรวมขององค์กร

โปรดประเมิน Band และ Score ของแต่ละหัวข้อลงในช่องสี่เหลี่ยม

5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร: องค์กรมีวิธีการในการสร้างสภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนให้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (40 คะแนน)

1	การประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตราค่าจ้างบุคลากรเพื่อตอบสนองความต้องการและบรรลุปันธกิจด้านต่าง ๆ	2	15%
2	กระบวนการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ เพื่อให้ได้บุคลากรใหม่ที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมขององค์กร ตลอดจนวิธีการในการรักษาบุคลากรใหม่ไว้	2	10%
3	การจัดการด้านการเตรียมบุคลากรสำหรับการเปลี่ยนแปลงในโครงสร้างขององค์กรและระบบงานเมื่อจำเป็น	2	10%
4	วิธีการในการบริหารจัดการการทำงานและบริหารบุคลากรเพื่อให้งานขององค์กรบรรลุผลสำเร็จและพัฒนาดีขึ้น	2	25%
5	การจัดการด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี (ด้านสุขภาพ สวัสดิภาพ และการเข้าถึงการทำงานของบุคลากร)	2	10%
6	การสนับสนุนบุคลากรโดยจัดให้มีการบริการ สิทธิประโยชน์ และนโยบายที่เหมาะสมตามความต้องการของบุคลากรที่หลากหลาย	2	10%

รวม 5.1 13% 40 5

5.2 ความผูกพันของบุคลากร: องค์กรมีวิธีการในการสร้างความผูกพันกับบุคลากรเพื่อการดำรงอยู่ และมีผลการดำเนินการที่ดี (45 คะแนน)

7	องค์กรมีวิธีการในการค้นหา/กำหนดปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร	2	15%
8	องค์กรมีวิธีการและตัววัดทั้งที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจรวมทั้งความผูกพันของบุคลากร	2	15%
9	องค์กรมีการเสริมสร้างวัฒนธรรมการทำงานเพื่อให้บุคลากรในองค์กรเกิดผลงานที่ดี	2	15%
10	ระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสนับสนุนให้มีการทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดี	2	15%
11	ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาสนับสนุนความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรและขององค์กรอย่างไร	2	10%
12	การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบการเรียนรู้และการพัฒนาและความสัมพันธ์กับผลลัพธ์ทางธุรกิจที่สำคัญ	1	5%
13	การพัฒนาความก้าวหน้าทางอาชีพการงานของบุคลากรและผู้นำในอนาคตขององค์กร	2	25%

รวม 5.2 14% 45 6

Total Points 85 12

การประเมินตนเอง

กระบวนการที่ดำเนินการเป็นระบบ/ที่ทำได้

กระบวนการที่ต้องการปรับปรุง/ปัญหาในหมวดนี้

1. ยังขาดแผนการบริหารและพัฒนางานบุคคล (HRM/HRD) โดยเสริมสร้างบุคลากรให้มีค่านิยมขององค์กร พร้อมทั้งกำหนดตัววัดที่บอสมรรถนะของบุคลากร

Self-Assessment Using EdPEx Requirements

หมวด 6 การปฏิบัติการ (85 คะแนน)

ในหมวด การปฏิบัติการเป็นการประเมินองค์ความรู้ องค์การมีวิธีการในการออกแบบ จัดการ ปรับปรุง ผลิตภัณฑ์ และสร้างนวัตกรรมของผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงาน รวมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ เพื่อส่งมอบคุณค่าแก่ลูกค้า และทำให้องค์กรประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง

โปรดประเมิน Band และ Score ของแต่ละหัวข้อลงในช่องสี่เหลี่ยม

6.1 กระบวนการทำงาน: องค์การมีวิธีการในการออกแบบ จัดการ และปรับปรุง ผลผลิตและกระบวนการทำงานที่สำคัญในทุกพันธกิจ (45 คะแนน)

	Band	% score
1 องค์การมีการกำหนดกระบวนการทำงานที่สำคัญขององค์กร และการค้นหาข้อกำหนดที่สำคัญของผลผลิตและกระบวนการทำงานในแต่ละพันธกิจ	3	35%
2 แนวคิดในการออกแบบผลผลิตและกระบวนการทำงานต่าง ๆ ตอบสนองความต้องการขององค์กร คำนึงถึงความเสี่ยง และความคล่องตัวที่อาจต้องการในอนาคต	2	15%
3 วิธีการที่องค์กรใช้ในการติดตาม ควบคุม และปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อให้ได้คุณภาพตามที่ออกแบบไว้	2	15%
4 การบริหารจัดการกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดในการทำงานและสนับสนุนการบรรลุพันธกิจ	2	15%
5 วิธีการในการปรับปรุงกระบวนการทำงานและกระบวนการสนับสนุน เพื่อปรับปรุงผลผลิตผลผลิตและผลการดำเนินการ	2	15%
6 กระบวนการในการจัดการเครือข่ายอุปทานที่ตอบสนองความจำเป็นด้านการปฏิบัติการ และช่วยยกระดับผลการดำเนินการขององค์กร	2	10%
7 กระบวนการจัดการนวัตกรรมที่นำไปสู่โอกาสเชิงกลยุทธ์	2	25%

รวม 6.1 19% 45 8

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ: องค์การมีการบริหารจัดการการปฏิบัติการอย่างมีประสิทธิภาพ (40 คะแนน)

8 องค์การมีวิธีการในการจัดการต้นทุน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการปฏิบัติการเพื่อให้ต้นทุนโดยรวมเหมาะสมและแข่งขันได้	2	25%
9 การดูแลด้านความปลอดภัยและมีการป้องกันภัยบนไซเบอร์ของข้อมูลและระบบสารสนเทศที่มีความอ่อนไหวหรือมีความสำคัญ รวมถึงทรัพย์สินที่สำคัญขององค์กร	2	15%
10 การจัดการด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติการเพื่อให้เกิดความปลอดภัย ระบบการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่คำนึงถึงการป้องกัน ความต่อเนื่องของการดำเนินการ และการทำให้คืนสู่สภาพเดิม (ทั้งระบบการทำงาน และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ)	2	15%

รวม 6.2 18% 40 7

Total Points 85 16

การประเมินตนเอง

กระบวนการที่ดำเนินการเป็นระบบ/ที่ทำได้ดี

กระบวนการที่ต้องการปรับปรุง/ปัญหาในหมวดนี้

1. ยังขาดการจัดการข้อมูลเครือข่ายอุปทานอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นปัจจุบัน

Self-Assessment Using EdPEx Requirements

หมวด 7 ผลลัพธ์ (450 คะแนน)

ในหมวด ผลลัพธ์ เป็นการประเมินองค์รวม ความก้าวหน้าในด้านผลลัพธ์ของการดำเนินการและการปรับปรุงในด้านที่สำคัญทุกด้านขององค์กร ได้แก่ ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ ผลลัพธ์ด้านลูกค้า ผลลัพธ์ด้านบุคลากร ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร และผลลัพธ์ด้านการเงิน การตลาด และด้านกลยุทธ์ (การประเมินดูจากความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย อัตราการปรับปรุง และค่าเฉลี่ยที่เหมาะสมในตัววัดที่มีความสำคัญ)

โปรดประเมิน Band และ Score ของแต่ละหัวข้อลงในช่องสี่เหลี่ยม

7.1 ผลลัพธ์ด้านผลผลิตและกระบวนการ: ผลการดำเนินการด้านผลผลิตและประสิทธิภาพของกระบวนการตามพันธกิจหลัก (120 คะแนน)

ก. ผลลัพธ์ด้านผลผลิตและกระบวนการที่มุ่งเน้นลูกค้า

- 1 ผลลัพธ์ของตัววัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านผลผลิตและบริการที่มีความสำคัญจำแนกตามพันธกิจหลัก และตอบสนองโดยตรงต่อกลุ่มลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และส่วนตลาด

Band	% score	Avg % by Sub Category	Total Points by Sub Catg	Total Points Scored
2	25%			
2	25%			
2	10%			
1	5%			
รวม 7.1		16%	120	20

ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน

- 2 ผลลัพธ์ของตัววัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านการปฏิบัติการของกระบวนการทำงานและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญต่อการดำเนินการพันธกิจหลัก
- 3 ผลลัพธ์ของตัววัดที่สำคัญของประสิทธิภาพขององค์กรในเรื่องระบบความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน

ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน

- 4 ผลลัพธ์ของตัววัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านเครือข่ายอุปทานที่มีผลต่อการดำเนินการขององค์กร

7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า: ผลลัพธ์การดำเนินการด้านการมุ่งเน้นลูกค้า (จำแนกตามผลผลิต กลุ่มลูกค้า และส่วนตลาด) (80 คะแนน)

- 1 ผลลัพธ์ของตัววัดที่สำคัญด้านความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้า
- 2 ผลลัพธ์ของตัววัดที่สำคัญด้านการสร้างความผูกพันและการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

2	15%
1	5%

รวม 7.2 10% 80 8

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร: ผลลัพธ์การดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (80 คะแนน)

- 1 ผลลัพธ์ของตัววัดที่สำคัญด้านขีดความสามารถและอัตราค่าจ้างบุคลากร
- 2 ผลลัพธ์ของตัววัดที่สำคัญด้านบรรยากาศการทำงาน รวมถึงสุขภาพ สวัสดิภาพ การเข้าถึงสถานที่ทำงาน การบริการ และสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร
- 3 ผลลัพธ์ของตัววัดที่สำคัญด้านความพึงพอใจของบุคลากรและการทำให้บุคลากรมีความผูกพันกับองค์กร
- 4 ผลลัพธ์ของตัววัดที่สำคัญด้านการพัฒนาบุคลากรและผู้นำองค์กร

2	15%
2	15%
2	15%
2	15%

รวม 7.3 15% 80 12

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร: ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร (80 คะแนน)

- 1 ผลลัพธ์ของตัววัดที่สำคัญของการดำเนินการของผู้นำระดับสูงในเรื่องการสื่อสารและการสร้างความผูกพันกับบุคลากร พันธมิตร และลูกค้า เพื่อถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมสู่การปฏิบัติ
- 2 ผลลัพธ์ของตัววัดที่สำคัญด้านการกำกับดูแลองค์กร และความรับผิดชอบด้านการเงินจากผลการตรวจสอบภายในและภายนอก
- 3 ผลลัพธ์ของตัววัดที่สำคัญด้านการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง
- 4 ผลลัพธ์ของตัววัดที่สำคัญของการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม และความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อผู้นำระดับสูงและการกำกับดูแลองค์กร
- 5 ผลลัพธ์ของตัววัดที่สำคัญด้านคุณภาพการต่อสังคม และการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

1	5%
1	5%
1	5%
1	5%
1	5%

รวม 7.4 5% 80 4

7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงิน การตลาด และด้านกลยุทธ์: ผลการดำเนินการด้านการเงินและด้านการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ (90 คะแนน)

- 1 ผลลัพธ์ของตัววัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านการเงิน (อาจรวมถึงตัววัดด้านอัตราผลตอบแทนทางการเงิน ความมั่นคงทางการเงิน หรือผลการดำเนินการด้านงบประมาณ)
- 2 ผลลัพธ์ของตัววัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านตลาด (รวมถึงส่วนแบ่งตลาดหรือตำแหน่งในตลาด การเติบโตทางตลาดและการเจาะตลาดใหม่)
- 3 ผลลัพธ์ของตัววัดที่สำคัญของการบรรลุกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการขององค์กร

2	25%
2	10%
2	10%

รวม 7.5 15% 90 14

Total Points 450 57

การประเมินตนเอง

กระบวนการที่ดำเนินการเป็นระบบ/ที่ทำได้ดี

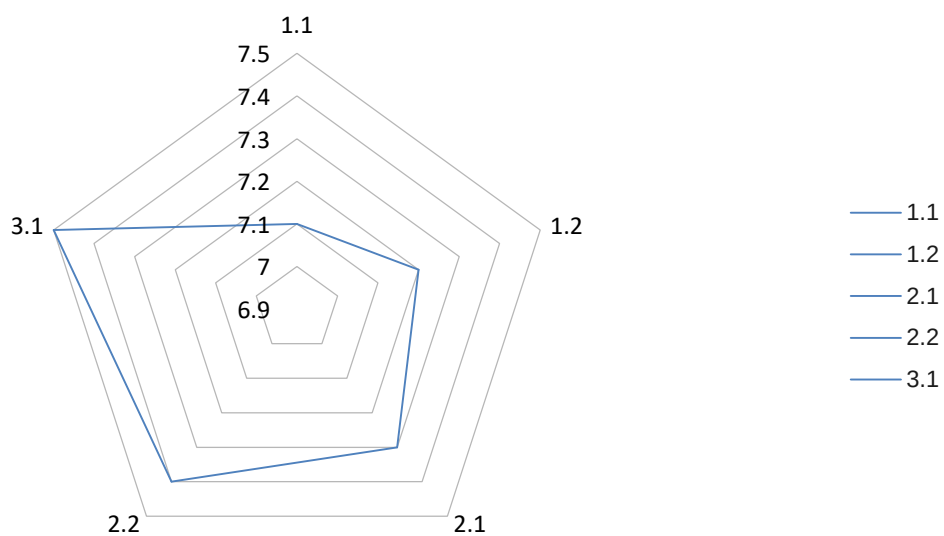
กระบวนการที่ต้องการปรับปรุง/ปัญหาในหมวดนี้

ตารางสรุปผลคะแนนราย Item

*สามารถใส่คะแนนผลการประเมินย้อนหลังเพื่อการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานที่ผ่านมา (ถ้ามี)

Item		ผลการประเมิน		
		2560*	2561*	2562
1-6	Process			
1.1	การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง			12
1.2	การกำกับดูแลองค์กรและการช่วยเหลือสังคม			10
2.1	การจัดทำกลยุทธ์			5
2.2	การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ			5
3.1	ความคาดหวังของลูกค้า			4
3.2	ความผูกพันของลูกค้า			8
4.1	การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร			5
4.2	การจัดการสารสนเทศ และความรู้			5
5.1	สภาพแวดล้อมของบุคลากร			5
5.2	ความผูกพันของบุคลากร			6
6.1	กระบวนการทำงาน			8
6.2	ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ			7
7	Results			
7.1	ผลลัพธ์ด้านผลผลิตและกระบวนการ			20
7.2	ผลลัพธ์ด้านลูกค้า			8
7.3	ผลลัพธ์ด้านบุคลากร			12
7.4	ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร			4
7.5	ผลลัพธ์ด้านการเงิน การตลาด และด้านกลยุทธ์			14

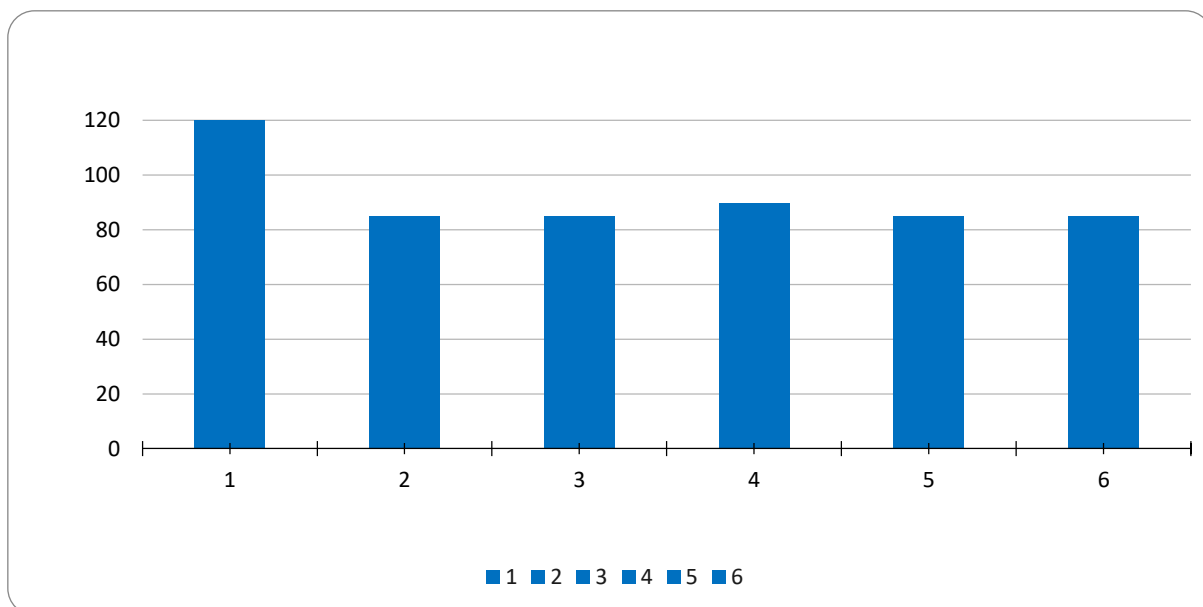
แผนภาพแสดงผลคะแนนรายหัวข้อ (Item scoring)



ตารางสรุปผลคะแนนการประเมินตนเอง

Item	คะแนนราย หมวด	คะแนน ประเมิน ตนเอง
1 การนำองค์กร	120	21
2 กลยุทธ์	85	9
3 ลูกค้า	85	12
4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	90	9
5 บุคลากร	85	12
6 การปฏิบัติการ	85	16
7 ผลลัพธ์	450	57
คะแนนรวม	1000	136

แผนภาพแสดงผลคะแนนหมวดกระบวนการ 1-6 (Process)



แผนภาพแสดงผลคะแนนหมวด 7 ผลลัพธ์ (Results)

