****

**รายงานการประเมินตนเอง**

**ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEx)**

**…………….ชื่อหน่วยงานบริหาร…………….**

**มหาวิทยาลัยทักษิณ**

**ประจำปีการศึกษา 2565**

**สารบัญ**

คำนำ

โครงร่างองค์กร

หมวด 2 กลยุทธ์

หมวด 3 ลูกค้า

หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ

หมวด 7 ผลลัพธ์

ภาคผนวก

**โครงร่างองค์กร**

**P.1 ลักษณะองค์กร**

**ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร**

**(1) หลักสูตรและบริการทางการศึกษาอื่น ๆ ที่สำคัญตามพันธกิจ**

............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม**

............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร**

............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**(4) ระบบสารสนเทศที่ให้บริการหรือสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย (ถ้ามี)**

............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**(5) สภาวะแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ**

............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร**

**(1) โครงสร้างองค์กร**

............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

(**2**) **ผู้รับบริการ**และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

(3) ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**P.2** สถานการณ์ของสถาบัน

ก. **การยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง**

............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**ข. บริบทเชิงกลยุทธ์**

............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ**

............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**หมวด 2 กลยุทธ์**

**2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ**

**ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ**

**(1) แผนปฏิบัติการ**

............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**(2) การนำแผนปฏิบัติการไปใช้**

............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**(3) การจัดสรรทรัพยากร**

............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**(4) แผนด้านบุคลากร**

............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**(5) ตัววัดผลการดำเนินการ**

............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**(6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ**

............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ**

............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**หมวด 3 ลูกค้า**

**3.1 ความคาดหวังของลูกค้า**

**ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น**

**(1) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน**

............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**(2) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี**

............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**ข. การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และการกำหนดหลักสูตรและบริการฯ**

**(1) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น**

............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**(2) การจัดการศึกษา และบริการฯ**

............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**3.2 ความผูกพันของลูกค้า**

**ก. ความสัมพันธ์และการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ**

**(1) การจัดการความสัมพันธ์**

............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**(2) การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น**

............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**(3) การจัดการข้อร้องเรียน**

............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**ข. การค้นหาความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น**

**(1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน**

............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**(2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น**

............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**ค. การใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้าและตลาด**

............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ**

**6.1 กระบวนการทำงาน**

**ก. การออกแบบการบริการและกระบวนการ**

**(1) การจัดทำข้อกำหนดของการบริการและกระบวนการ**

............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**(2) กระบวนการทำงานที่สำคัญ**

............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

| กระบวนการทำงานที่สำคัญ | ข้อกำหนดที่สำคัญ | ตัวชี้วัดกระบวนการ  (Leading Indicator) | ตัวชี้วัดผลลัพธ์  (Lagging Indicator) | ผู้รับผิดชอบ |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**(3) แนวคิดในการออกแบบ**

............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**ข. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ**

**(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ**

............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**(2) กระบวนการสนับสนุน**

............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**(3) การปรับปรุงการบริการและกระบวนการ**

............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**ง. การจัดการนวัตกรรม**

............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**หมวด 7 ผลลัพธ์**

| **หัวข้อ** | **ชื่อตัววัด** | **หน่วยวัด** | **ปีการศึกษา** | | | **เป้าหมาย 2563** | **หมายเหตุ** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2561** | **2562** | **2563** |
| **7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ** | | | | | | | |
|  | **ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า** | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน** | | | | | | |
|  | **(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ** | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **(2) ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน** | | | | | | |
|  |  | |  |  |  |  |  |
|  |  | |  |  |  |  |  |
|  | **ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน** | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า** **(Customer Results)** | | | | | |  |  |
|  | **ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น** | | | | | | |
|  | **(1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น** | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **(2) ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น** | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร** | | | | | | | |
|  | **ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร** | | | | | | |
|  | **(1) ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร** | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **(2) บรรยากาศการทำงาน** | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **(3) ความผูกพันของบุคลากร** | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **(4) การพัฒนาบุคลากร** | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร** | | | | | | | |
|  | **ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร และการสร้างประโยชน์ให้สังคม** | | | | | | |
|  | **(1) การนำองค์กร** | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **(2) การกำกับดูแลองค์กร** | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **(3) กฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ** | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **(4) จริยธรรม** | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **(5) สังคม** | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์** | | | | | | | |
|  | **ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด** | | | | | | |
|  | **(1) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน** | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **(2) ผลการดำเนินการด้านตลาด** | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ** | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

**ภาคผนวก**

**วัตถุประสงค์: เพื่อให้หน่วยงานสามารถวิเคราะห์ตนเองสำหรับใช้จัดทำแผนพัฒนาองค์กร**

**หมวด 2 กลยุทธ์**

**2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ**

**Strength**

* ...................................................................................................................................................
* ...................................................................................................................................................

**OFI**

* ...................................................................................................................................................
* ...................................................................................................................................................

**หมวด 3 ลูกค้า**

**3.1 ความคาดหวังของลูกค้า**

**Strength**

* ...................................................................................................................................................
* ...................................................................................................................................................

**OFI**

* ...................................................................................................................................................
* ...................................................................................................................................................

**3.2 ความผูกพันของลูกค้า**

**Strength**

* ...................................................................................................................................................
* ...................................................................................................................................................

**OFI**

* ...................................................................................................................................................
* ...................................................................................................................................................

**หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ**

**6.1 กระบวนการทำงาน**

**Strength**

* ...................................................................................................................................................
* ...................................................................................................................................................

**OFI**

* ...................................................................................................................................................
* ...................................................................................................................................................

**หมวด 7 ผลลัพธ์**

**Strength**

* ...................................................................................................................................................
* ...................................................................................................................................................

**OFI**

* ...................................................................................................................................................
* ...................................................................................................................................................

**ข้อ 2 การจัดลำดับความสำคัญของแผนพัฒนาองค์กร (ตามผลการวิเคราะห์จากข้อ 1)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ลำดับ** | **ชื่อแผนพัฒนาองค์กร** | **เหตุผล** |
| 1 |  |  |
| 2 |  |  |
| 3 |  |  |
| 4 |  |  |
| 5 |  |  |