**ตารางวิเคราะห์หน่วยงานรับผิดชอบ**

**พัฒนาสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศโดยใช้ระบบการบริหารจัดการตามเกณฑ์ TQA**

**โรงเรียน ราษฎร์บำรุงศิลป์**

**นิยาม/ความหมาย**

**ลูกค้า หมายถึง ผู้ปกครอง นักเรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

**ผลิตภัณฑ์ หมายถึง คุณภาพผู้เรียน (มาตรฐานการศึกษา ม.1 – ม.6 ตบช 14.1.1) และตามหลักสูตรมุ่งเน้น**

**กระบวนการ หมายถึง มาตรฐานการศึกษา EDBA ม.7 – ม.16**

**พันธกิจขององค์กร หมายถึง การจัดการศึกษาที่มีคุณภาพ**

**วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ หมายถึง ตัวชี้วัดความสำเร็จของแต่ละยุทธศาสตร์**

**สมรรถนะหลักองค์กร หมายถึง การพัฒนานักเรียนเป็นบุคคลทั้งครบ การพัฒนาตามอัตลักษณ์ผู้เรียน หลักสูตรมุ่งเน้น(เอกลักษณ์สถานศึกษา) เครือข่ายห่วงโซ่อุปทานของโรงเรียน**

| **เกณฑ์ TQA****(2565-2566)****(หมวด/ข้อหลัก/ข้อรอง/ข้อย่อย/ประเด็นการพิจารณา)** | **หน่วยงานรับผิดชอบข้อย่อย(…)** | **ผล****ลัพธ์** |
| --- | --- | --- |
| **หน่วยงานหลัก** | **หน่วยงานร่วม** |
| **โครงร่างองค์กร** **1. ลักษณะองค์กร** **ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร** **(1) ผลิตภัณฑ์**  -ผลิตภัณฑ์หลักขององค์กรคืออะไร (ดูหมายเหตุ ท้ายหัวข้อ).ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของแต่ละผลิตภัณฑ์ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรคืออะไร. กลไกที่องค์กรใช้ในการส่งมอบผลิตภัณฑ์คืออะไร | **แผนงานและนโยบาย** | **แผนงานวัดและประเมินผล** |  |
|  **(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม**  **-** พันธกิจวิสัยทัศน์ ค่านิยม คืออะไร คุณลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรคืออะไร สมรรถนะ หลักขององค์กร (CORE COMPETENCIES) คืออะไร และมีความเกี่ยวข้องอย่างไรกับพันธกิจขององค์กร. | **แผนงานและนโยบาย** |  |  |
|  **(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร**  - ลักษณะโดยรวมของบุคลากรคืออะไร มีการเปลี่ยนแปลงล่าสุดเกี่ยวกับองค์ประกอบและความจำเป็นด้านบุคลากรอย่างไร. อะไรคือ• กลุ่มและประเภทของบุคลากรหรือพนักงาน.• ข้อกำหนดด้านการศึกษาของแต่ละกลุ่มและประเภทของพนักงาน.• ปัจจัยขับเคลื่อนที่สำคัญที่ทำให้บุคลากรผูกพัน.• กลุ่มที่จัดตั้งขึ้นเพื่อเจรจาสิทธิประโยชน์กับองค์กร (เช่น ตัวแทนสหภาพ) (ถ้ามี).• ข้อกำหนดพิเศษขององค์กรในด้านสุขภาพและความปลอดภัย (ถ้ามี). | **แผนงานบุคลากร** |  |  |
|  **(4) สินทรัพย์**  **-** องค์กรมีอาคารสถานที่ อุปกรณ์ เทคโนโลยี และทรัพย์สินทางปัญญาที่สำคัญอะไรบ้าง. | **แผนงานพัสดุครุภัณฑ์** | **งานเทคโนโลยี** |  |
|  **(5) สภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ**  **-** องค์กรดำเนินการภายใต้กฎระเบียบข้อบังคับที่สำคัญอะไรบ้างในด้านต่อไปนี้ 1) อาชีวอนามัยและความปลอดภัย 2) การรับรอง(accreditation, certification) หรือการขึ้นทะเบียน 3) มาตรฐานอุตสาหกรรม และ 4) ข้อบังคับด้านสิ่งแวดล้อม การเงิน และผลิตภัณฑ์ | **แผนงานสวัสดิการผู้เรียน** | **แผนงานสิ่งแวดล้อม** |  |
|  **ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร**  **(1) โครงสร้างองค์กร**  **-** โครงสร้างการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร(GOVERNANCE) มีลักษณะอย่างไร โครงสร้างและกลไกระบบการนำองค์กรมีอะไรบ้าง. ระบบการรายงานระหว่างคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร ผู้นำระดับสูง และองค์กรแม่มีลักษณะเช่นใด  | **แผนงานและนโยบาย** |  |  |
|  **(2) ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**  -ส่วนตลาด กลุ่มลูกค้าและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญขององค์กรมีอะไรบ้าง (\*). กลุ่มดังกล่าวมีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญต่อผลิตภัณฑ์ ต่อบริการสนับสนุนแก่ลูกค้าและการปฏิบัติการอย่างไร. และมีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มต่าง ๆ อย่างไร. | **แผนงานสัมพันธ์ชุมชน** |  |  |
|  **(3) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ**  **-** ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือที่สำคัญมีประเภทใดบ้าง แต่ละกลุ่มมีบทบาทอะไรในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการผลิตและการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการสนับสนุนลูกค้าที่สำคัญ และการยกระดับความสามารถในการแข่งขันขององค์กร. กลุ่มเหล่านี้มีส่วนร่วมอะไรในการสร้างนวัตกรรมให้แก่องค์กร อะไรคือข้อกำหนดที่สำคัญของเครือข่ายอุปทาน (supply-network) ขององค์กร. | **แผนงานกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน** |  |  |
|  **2. สถานการณ์ขององค์กร** **ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน**  **(1) ลำดับในการแข่งขัน**  -ให้อธิบายขนาดและการเติบโตขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรในธุรกิจหรือตลาดเดียวกัน. คู่แข่งมีจำนวนเท่าไรและประเภทอะไรบ้าง. | **แผนงานวัดและประเมินผล** |  |  |
|  **(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน**  **-**การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ (ถ้ามี) ซึ่งมีผลต่อสถานการณ์การแข่งขันขององค์กร รวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่สร้างโอกาสสำหรับการสร้างนวัตกรรมและความร่วมมือคืออะไร (\*). | **แผนงานวัดและประเมินผล** | งานหลักสูตร |  |
|  **(3) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ**  **-**ระบุแหล่งที่มาที่สำคัญสำหรับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและเชิงแข่งขันในธุรกิจเดียวกัน รวมทั้งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญจากธุรกิจอื่น. องค์กรมีข้อจำกัดอะไรบ้าง (ถ้ามี) ในการได้มาซึ่งข้อมูล หรือข้อจำกัดในการใช้ประโยชน์จากข้อมูลเหล่านี้ | **แผนงานวัดและประเมินผล** |  |  |
|  **ข. บริบทเชิงกลยุทธ์**  -ระบุความท้าทายเชิงกลยุทธ์และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ | **แผนงานและนโยบาย** |  |  |
|  **ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ**  -ระบุระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ รวมถึงกระบวนการขององค์กรสำหรับการประเมินผลและการปรับปรุงโครงการและกระบวนการขององค์กรที่สำคัญ | **แผนงานและนโยบาย** |  |  |
| **หมวด 1. การนำองค์กร****1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง** (ผู้อำนวยการ/ผู้ช่วยผู้อำนวยการ/หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้างาน-สาระฯ) **ก. วิสัยทัศน์ และค่านิยม**  **(1) กำหนดวิสัยทัศน์ และค่านิยม**- วิสัยทัศน์และค่านิยม - การถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ- การปฏิบัติตนและความมุ่งมั่นต่อค่านิยม | **แผนงานและนโยบาย** |  |  |
| **(2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม**- ความมุ่งมั่นต่อ**การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม** | **แผนงานคุณธรรมจริยธรรม** |  |  |
|  **ข. การสื่อสาร** **(1) การสื่อสาร**- สื่อสารอย่างไรและสร้างความผูกพันกับบุคลากรและลูกค้า สองทิศทาง/สื่อสังคมออนไลน์/การตัดสินใจสำคัญ- เสริมสร้างให้มีผลการดำเนินการที่ดี ให้ความสำคัญกับลูกค้า/การจูงใจบุคลากร(การมีส่วนร่วมในการให้รางวัลและการยกย่องชมเชย) | **แผนงานบุคลากร** |  | **7.4ก(1)** |
|  **ค.** พันธกิจและผลการดำเนินการขององค์กร **(1) การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ**- สร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดการบรรลุพันธกิจ(ปรับปรุง/ผู้นำ ผลการดำเนินการ การเรียนรู้ระดับองค์กรและบุคลากร)- สร้างวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากร และส่งเสริมความผูกพันของลูกค้า- สร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรม การบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และความคล่องตัวขององค์กร- การสืบทอดตำแหน่งและการพัฒนาผู้นำในอนาคต |  **แผนงานบุคลากร** |  |  |
|  **(2) การทำให้เกิดการปฏิบัติการอย่างจริงจัง**- ดำเนินการอย่างไรในการให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจังเพื่อให้บรรลุพันธกิจขององค์กร  | **แผนงานและนโยบาย** |  |  |
| **1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการทำประโยชน์ให้สังคม**  **ก. การกำกับดูแลองค์กร** **(1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร**- องค์กรดำเนินการอย่างไรในการทบทวน และทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในเรื่องที่สำคัญต่างๆ  | **แผนงานและนโยบาย** |  | **7.4ก(2)** |
|  **(2) การประเมินผลการดำเนินการ**- องค์กรประเมินผลการดำเนินการของผู้นำระดับสูงและผู้นำสูงสุดอย่างไร- องค์กรใช้การประเมินผลการดำเนินการเพื่อกำหนดค่าตอบแทนผู้บริหารอย่างไร- ผู้นำระดับสูงใช้การประเมินผลการดำเนินการเพื่อการพัฒนาตนเองและปรับปรุงประสิทธิผลของการนำองค์กรอย่างไร | **แผนงานและนโยบาย** |  |  |
| **ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม** **(1) การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบ**- องค์กรได้คาดการณ์ล่วงหน้าและดำเนินการถึงความกังวลของสาธารณะที่มีต่อผลิตภัณฑ์และการปฏิบัติการอย่างไร(เชิงลบ/คาดการณ์/เชิงรุก)- องค์กรมีกระบวนการ ตัววัด และเป้าประสงค์ที่สำคัญอะไรเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามระเบียบข้อบังคับ /ความเสี่ยงที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และการปฏิบัติการขององค์กร | **แผนงานและนโยบาย** | **แผนงานวัดและประเมินผล** | **7.4ก(3)** |
|  **(2) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม****- องค์กรดำเนินการอย่างไรในการส่งเสริมและสร้างความมั่นใจว่าปฏิสัมพันธ์ทุกด้านขององค์กรเป็นไปอย่างมีจริยธรรม (กระบวนการ ตัวชี้วัด ที่ส่งเสริมและติดตามการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมทั่วทั้งองค์กร)** | **แผนงานบุคลากร** | **แผนงานวัดและประเมินผลผล** | **7.4ก(4)** |
| **ค. การทำประโยชน์ให้สังคม** **(1) ความผาสุกของสังคม**- องค์กรคำนึงถึงความผาสุกและผลประโยชน์ของสังคมเป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์และการปฏิบัติการประจำวันอย่างไร **(2) การสนับสนุนชุมชน**- องค์กรดำเนินการอย่างไรในการสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนที่สำคัญ (ส่วนร่วม/ใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักขององค์กร) | **แผนงานบุคลากร** | **แผนงานวัดและประเมินผล** | **7.4ก(5)** |
| **หมวด 2 กลยุทธ์****2.1 การจัดทำกลยุทธ์**  **ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์** **(1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์** (2) นวัตกรรม- กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ขององค์กรกระตุ้นและทำให้เกิดนวัตกรรมอย่างไร- โอกาสเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญขององค์กรคืออะไร (**3) การพิจารณากลยุทธ์** (4) ระบบงานและสมรรถนะหลักขององค์กร- องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการตัดสินใจเรื่องระบบงานเพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์- การตัดสินใจเหล่านี้ได้คำนึงถึงสมรรถนะหลักขององค์กร **ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์** (**1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ**- ระบุตารางเวลาที่จะบรรลุวัตถุประสงค์- เป้าประสงค์ที่สำคัญที่สุดของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เหล่านั้นมีอะไรบ้าง ( ผลิตภัณฑ์ ลูกค้าและตลาด ผู้ส่งมอบและพันธมิตร การปฏิบัติการ) (**2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์****- ตอบสนอง**ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักขององค์กร | **แผนงานและนโยบาย** (ภาระงานตามระบบประกันคุณภาพ ตัวบ่งชี้ที่ 12.2 ประเด็นพิจารณาที่ 1-5**)** |  |  |
| **2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ** **ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ** (**1) การจัดทำแผนปฏิบัติการ** (**2) การนำแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ** **(3) การจัดสรรทรัพยากร**  **(4) แผนด้านบุคลากร**  **(5) ตัววัดผลการดำเนินการ**  **(6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ** **ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ** | (ภาระงานตามระบบประกันคุณภาพ ตัวบ่งชี้ที่ 12.2 ประเด็นพิจารณาที่ 6-10) |  | **7.4ข****7.5ก(1)** |
| **หมวด 3 ลูกค้า**  **3.1 ความคาดหวังของลูกค้า**  **ก.** **การรับฟังลูกค้า** **(1) ลูกค้าในปัจจุบัน**- องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการรับฟัง มีปฏิสัมพันธ์และสังเกตลูกค้าเพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ต่อได้ | **แผนงานหลักสูตร** |  |  |
|  **(2) ลูกค้าในอนาคต**- องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังเสียงลูกค้าในอนาคต(อดีต/อนาคต/คู่แข่ง)เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ต่อได้    | **แผนงานหลักสูตร** |  |  |
| ข. การจำแนกลูกค้าและผลิตภัณฑ์ **(1) การจำแนกลูกค้า** - องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจำแนกลูกค้าและส่วนตลาด(ปัจจุบัน อนาคต เพื่อการเติบโต) | **แผนงานและนโยบาย** |  |  |
|  **(2) ผลิตภัณฑ์** - องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดผลิตภัณฑ์ | **แผนงานเทคโนโลยีสารสนเทศ** | **แผนงานปราสัมพันธ์** | **7.5ก(2)** |
|  **3.2 ความผูกพันของลูกค้า**ก. **ประสบการณ์ของลูกค้า** **(1) การจัดการความสัมพันธ์**- องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า ( ลูกค้าใหม่ ยกระดับภาพลักษณ์ รักษาลูกค้า เพิ่มความผูกพันกับลูกค้า)- การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการจัดการฯ | **แผนงานเทคโนโลยีสารสนเทศ** |  |  |
|  **(2) การสนับสนุนลูกค้า**- องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการทำให้ลูกค้าสามารถสืบค้นสารสนเทศและรับการสนับสนุน | **แผนงานและนโยบาย** |  |  |
|  **(3) การจัดการกับข้อร้องเรียน** | **แผนงานและนโยบาย** |  |  |
|  (4) การปฏิบัติที่เป็นธรรม  -องค์กรมีวิธีการอย่างไรเพื่อทำให้มั่นใจว่ากระบวนการเกี่ยวกับประสบการณ์ของลูกค้า ไดรับการปฏิบัติ ที่เป็น ธรรมสำหรับลูกค้า กลุ่มลูกค้า และส่วนตลาดที่แตกต่างกัน | **แผนงานและนโยบาย** |  |  |
|  **ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้า** **(1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน** **(2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับคู่แข่ง** | **แผนงานเทคโนโลยีสารสนเทศ** | **แผนงานสัมพันธ์ชุมชน** | **7.2ก(1)****7.2ก(2)** |
| ค. การใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้าและตลาด องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการเลือกและใช้ข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของลูกค้าและตลาด | **แผนงานเทคโนโลยีสารสนเทศ** |  |  |
| **หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้****4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร**  **ก. การวัดผลการดำเนินการ** **(1) ตัววัดผลการดำเนินการ****-** องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อติดตามการปฏิบัติการประจำวันและผลการดำเนินการโดยรวมขององค์กร (ติดตามการปฏิบัติการประจำวันและความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์) **(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ****-** องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการเลือกใช้ข้อมูล และสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบอย่างมีประสิทธิผล(เพื่อตัดสินใจในการปฏิบัติการ) **(3) ความคล่องตัวของการวัดผล** - องค์กรทำอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าระบบการวัดผลการดำเนินการขององค์กรสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว หรือที่ไม่คาดคิดทั้งภายในหรือภายนอกองค์กร | **แผนงานมาตรฐานคุณภาพการศึกษา**(ภาระงานตามระบบประกันคุณภาพ ตัวบ่งชี้ที่ 12.3)   |  |  |
|  **ข. การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ****-** องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถขององค์กร(ตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญ ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ ข้อมูลลูกค้า)- ประเมินความสำเร็จขององค์กรผลการดำเนินการในเชิงแข่งขัน ความมั่นคงทางการเงิน และความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์แผนปฏิบัติการ | (ภาระงานตามระบบประกันคุณภาพ ตัวบ่งชี้ที่12.4 ประเด็นการพิจารณาที่ 2) |  |  |
|  **ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ** **(1) ผลการดำเนินการในอนาคต****-** องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการคาดการณ์**ผลการดำเนินการในอนาคต** (ผลจากการทบทวนผลการดำเนินการที่ระบุใน 4.1ข ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและเชิงแข่งขันที่สำคัญ การคาดการณ์ผลการดำเนินงานของแผนปฏิบัติการ ที่ระบุใน 2.2ก(6)) **(2) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและนวัตกรรม****-** องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการนำผลจากการทบทวนผลการดำเนินการที่ระบุใน 4.1ข ไปใช้ในการจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และนำไปเป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรม | **แผนงานมาตรฐานคุณภาพการศึกษา**(ภาระงานตามระบบประกันคุณภาพ ตัวบ่งชี้ที่ 12.5) |  |  |
| **4.2** การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้ ก. ข้อมูล และสารสนเทศ  (1) คุณภาพ- องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการทวนสอบและทำให้มั่นใจถึงคุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศขององค์กร(แม่นยำ ถูกต้อง คงสภาพ เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน) (2) ความพร้อมใช้งาน- องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศขององค์กรมีความพร้อมใช้งาน (ของบุคลากร พันธมิตร ผู้ให้ความร่วมมือ รวมทั้งลูกค้า) | **แผนงานมาตรฐานคุณภาพการศึกษา**(ภาระงานตามระบบประกันคุณภาพ ตัวบ่งชี้ที่ 12.3)   | **แผนงานเทคโนโลยี** |  |
|  ข. ความรู้ขององค์กร (1) การจัดการความรู้- องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดการความรู้ขององค์กร(รวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร ระหว่างองค์กรกับลูกค้า พันธมิตร สร้างความรู้ใหม่/นวัตกรรม) **(2) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ****-** องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศในองค์กร (3) การเรียนรู้ระดับองค์กร- องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการใช้องค์ความรู้และทรัพยากรต่างๆ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ฝังลึกลงไปในวิถีการปฏิบัติงานขององค์กร | **แผนงานหลักสูตร**(ภาระงานตามระบบประกันคุณภาพ ตัวบ่งชี้ที่ 7.7, 10.5, 12.6, 13.2)  | **แผนงานวิจัยและพัฒนา****แผนงานนิเทศ** |  |
| **หมวด 5 บุคลากร****5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร**  **ก. ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร** **(1) ความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง****-** องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร(ประเมินทักษะ สมรรถนะ จำนวนบุคลากรที่ต้องการในแต่ละระดับ | **แผนงานบุคลากร****แผนงานบุคลากร** |  | **7.3ก(1)** |
| **(2) บุคลากรใหม่****-** องค์กรมีวิธีการอย่างในการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และรักษาบุคลากรใหม่ไว้ | **แผนงานบุคลากร** |  |  |
|  **(3) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร****-** องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร(บริหารบุคลากร บริหารความต้องการของบุคลากรและขององค์กร เตรียมบุคลากรสำหรับการเปลี่ยนแปลง) | **แผนงานบุคลากร** |  |  |
|  **(4) ความสำเร็จในงาน****-** องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดรูปแบบการทำงานและบริหารงานบุคลากร(งานขององค์กรบรรลุผลสำเร็จ ใช้ประโยชน์เต็มที่จากสมรรถนะหลัก) | **แผนงานบุคลากร** |  |  |
|  **ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร** **(1) สภาพแวดล้อมของการทำงาน****-** องค์กรมีวิธีการอย่างไรเพื่อสร้างความมั่นใจด้านสุขภาพ สวัสดิภาพ และความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่ทำงานของบุคลากร(ตัววัดและเป้าประสงค์ในการปรับปรุงด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน) | **แผนงานบุคลากร** |  | **7.3ก(2)** |
|  **(2) นโยบาย และสิทธิประโยชน์ของบุคลากร****-** องค์กรสนับสนุนบุคลากรโดยจัดให้มีการบริการ สิทธิประโยชน์ และนโยบายอย่างไร | **แผนงานบุคลากร** |  |  |
| **5.2 ความผูกพันของบุคลากร**  **ก. การประเมินความผูกพันของบุคลากร** **(1) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน**- องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร | **แผนงานบุคลากร** |  |  |
|  **(2) การประเมินความผูกพัน**- องค์กรประเมินความผูกพันของบุคลากรอย่างไร (วิธีการและตัววัด ตัวชี้วัดอื่นๆ เช่นอัตราการคงอยู่ของบุคลากร การขาดงาน การร้องทุกข์ ความปลอดภัย และผลิตภาพเพื่อประเมินและปรับปรุงความผูกพันของบุคลากรอย่างไร | **แผนงานบุคลากร** |  | **7.3ก(3)** |
|  **ข. วัฒนธรรมองค์กร**- องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เกิดการสื่อสารที่เปิดกว้างการทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดี และบุคลากรที่มีความผูกพัน (วัฒนธรรมองค์กรได้ใช้ประโยชน์จากบุคลากร วิธีการให้อำนาจการตัดสินใจแก่บุคลากร) | **แผนงานบุคลากร** |  |  |
|  **ค. การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา** **(1) การจัดการผลการปฏิบัติงาน**- ระบบ**การจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสนับสนุน**ให้เกิดการทำงานที่ให้ผลการดำเนินงานที่ดีและความผูกพันอย่างไร | **แผนงานวิจัยและพัฒนา** |  | **7.3ก(4)** |
|  **(2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน**- **ระบบการเรียนรู้และการพัฒนา** สนับสนุนความต้องการขององค์กรและการพัฒนาตนเองของบุคลากร ผู้บริหาร และผู้นำอย่างไร(สมรรถนะหลักขององค์กร ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ การบรรลุผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการ การปรับปรุงผลการดำเนินการ สร้างนวัตกรรม การถ่ายโอนความรู้ ความรู้และทักษะใหม่ในการปฏิบัติงาน) | **แผนงานหลักสูตร**(ภาระงานตามระบบประกันคุณภาพ ตัวบ่งชี้ที่ 7.7, 10.5 ,13.2**)** | **แผนงานวิจัยและพัฒนา****แผนงานนิเทศ** |  |
|  **(3) ประสิทธิผลของการเรียนรู้และการพัฒนา**- องค์กรมีวิธีประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้ และการพัฒนาอย่างไร (เชื่อมโยงกับผลประเมินความผูกพัน และกับผลลัพธ์สำคัญที่รายงานในหมวด 7 ระบุโอกาสการปรับปรุงความผูกพันของบุคลากร การเรียนรู้ และพัฒนา) | **แผนงานบุคลากร** |  |  |
|  **(4) การพัฒนาหน้าที่การงาน** - องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดการการพัฒนาหน้าที่การงานของบุคลากรและผู้นำในอนาคตขององค์กร องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการวางแผนการสืบทอดตำแหน่งของตำแหน่งผู้บริหาร ผู้นำและตำแหน่งอื่นที่สำคัญ | **แผนงานบุคลากร** |  |  |
|  (5) ความเท่าเทียมและการมีส่วนร่วม  -องค์กรทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่ากระบวนการจัดการผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน และการพัฒนาอาชีพการงาน ส่งเสริมความเท่าเทียมและการมีส่วนร่วมสำหรับบุคลากรที่หลากหลาย รวมถึงกลุ่มและประเภทบุคลากรที่แตกต่างกัน | **แผนงานบุคลากร** |  |  |
| **หมวด 6. การปฏิบัติการ** 6.1 กระบวนการทำงาน ก. การออกแบบผลิตภัณฑ์และกระบวนการ(1) การจัดทำข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงาน- องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงาน(กระบวนการทำงานที่สำคัญขององค์กรมีอะไรบ้าง อะไรคือข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการเหล่านั้น)(2) กระบวนการทำงานที่สำคัญ- กระบวนการทำงานที่สำคัญขององค์กรมีอะไรบ้าง อะไรคือข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการทำงานเหล่านี้(3) แนวคิดในการออกแบบ - องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบผลิตภัณฑ์และกระบวนทำงานเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ (เทคโนโลยีใหม่ ความรู้องค์กร ความเป็นเลิศ คุณค่าในมุมมองของลูกค้า) | **แผนงานมาตรฐานคุณภาพการศึกษา****(งานประกันคุณภาพ**มาตรฐานที่ 1-15) |  | **7.1ก** |
|  ข. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ  (1) การนำกระบวนการไปปฏิบัติ - องค์กรมั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการเหล่านี้จะเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ (ใช้ตัวชี้วัดผลการดำเนินการสำคัญและตัววัดในการดำเนินการ ควบคุมและปรับปรุงกระบวนการทำงาน ตัววัดเหล่านี้เชื่อมโยงกับผลการดำเนินการและคุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่ได้อย่างไร) | **แผนงานมาตรฐานคุณภาพการศึกษา** |  |  |
|  (2) กระบวนการสนับสนุน - องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ (กระบวนการเหล่านี้จะเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญในการสนับสนุนธุรกิจ) | **แผนงานมาตรฐานคุณภาพการศึกษา** |  |  |
|  (3) การปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการ- องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อปรับปรุงผลิตภัณฑ์และผลการดำเนินการ เสริมสร้างความเข้มแกร่งของสมรรถนะหลักขององค์กร และลดความแปรปรวนของกระบวนการ | **แผนงานมาตรฐานคุณภาพการศึกษา** |  |  |
| ค. การจัดการเครือข่ายอุปทาน(Supply-Network Management)  - องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดการเครือข่ายอุปทาน (เลือกผู้ส่งมอบที่มีคุณสมบัติที่ตอบสนองต่อความจำเป็นด้านการปฏิบัติการ ช่วยยกระดับผลการดำเนินการขององค์กร/ สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ขององค์กร/ ยกระดับความพึงพอใจของลูกค้า) | **งานแนะแนว** |  | **7.1ค** |
| ง. การจัดการโอกาสการสร้างนวัตกรรม- องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการดำเนินการกับโอกาสในการสร้างนวัตกรรม (โอกาสเชิงกลยุทธ์)  | **แผนงานมาตรฐานคุณภาพการศึกษา** |  |  |
| 6.2 ประสิทธิผลของการปฏิบัติการก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ - องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการควบคุมต้นทุนโดยรวมของการปฏิบัติการ | **แผนงานเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา** |  | **7.1ข(1)** |
| ข. ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์- องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่าข้อมูลสารสนเทศที่อ่อนไหวหรือสำคัญ และสินทรัพย์ที่สำคัญ มีความปลอดภัยและมีการป้องกันภัยบนโลกไซเบอร์ | **แผนงานเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา** |  | **7.1ข(2)** |
| ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและต่อภาวะฉุกเฉิน(1) ความปลอดภัย - องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการทำให้เกิดสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานที่ปลอดภัย(ระบบความปลอดภัย) | **แผนงานและนโยบาย****(**ภาระงานตามระบบประกันคุณภาพ เกณฑ์ที่ 8.3.2 ประเภทความเสี่ยงที่ 4**)** |  | **7.1ข(2)** |
| (2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจ - องค์กรมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าองค์กรมีการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน | **แผนงานมาตรฐานคุณภาพการศึกษา** |  | **7.1ข(2)** |
| **หมวด 7. ผลลัพธ์** 7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ  ก. ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการที่มุ่งเน้นลูกค้า- ระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านผลิตภัณฑ์และการบริการที่สำคัญและตอบสนองโดยตรงต่อลูกค้าเป็นอย่างไร- ผลลัพธ์เหล่านี้เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินการของคู่แข่ง และองค์กรอื่นที่มีผลิตภัณฑ์ที่คล้ายคลึงกันเป็นอย่างไร- ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกัน ตามผลิตภัณฑ์ กลุ่มลูกค้า และส่วนตลาดอย่างไร(ปัจจัยต่างๆ ที่ระบุไว้ใน 3.2ก) | **แผนงานมาตรฐานคุณภาพการศึกษา** | **งานประกันคุณภาพ****(ทุกข้อย่อย)** |  |
|  ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน (1) ประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการ - ระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านการปฏิบัติการของกระบวนการทำงานและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ รวมทั้งผลิตภาพ รอบเวลา และตัววัดอื่นๆ ที่เหมาะสมด้านประสิทธิผล ประสิทธิภาพ แนวนวัตกรรมของกระบวนการเป็นอย่างไร- ผลลัพธ์เหล่านี้เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินการของคู่แข่ง และองค์กรอื่นที่มีผลิตภัณฑ์ที่คล้ายคลึงกันเป็นอย่างไร (ควรตอบสนองข้อกำหนดที่สำคัญในการปฏิบัติตามที่ระบุไว้ในหมวด 6)  | **แผนงานมาตรฐานคุณภาพการศึกษา** |  |  |
|  (2) ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน - ระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัวชี้วัดที่สำคัญของประสิทธิผลในการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินเป็นอย่างไร- ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันตามสถานที่ดำเนินการหรือของกระบวนการอย่างไร(อัตราของเสีย การสร้างนวัตกรรม การลดความซ้ำซ้อนของภาระงาน รายงานอุบัติการณ์เรื่องความปลอดภัยและอาชีวอนามัย เวลาตอบสนองในการฝึกหรือซ้อมรับภาวะฉุกเฉิน หรือการเตรียมความพร้อมอื่นๆ) | **แผนงานมาตรฐานคุณภาพการศึกษา** |  |  |
|  ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน- ผลลัพธ์ของตัวชี้วัดที่สำคัญของการดำเนินการด้านเครืออุปทาน รวมทั้งการส่วนร่วมในการเสริมสร้างผลการดำเนินการขององค์กรอย่างไร (เช่น จำนวนชั่วโมงของการฝึกอบรม กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จำนวนชั่วโมงในการตรวจสอบ ควรรายงานเชิงปริมาณ) | **แผนงานมาตรฐานคุณภาพการศึกษา** |  |  |
| 7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า  ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า  (1) ความพึงพอใจของลูกค้า - ระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัวชี้วัดที่สำคัญด้านความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้าเป็นอย่างไร (วิธีการและข้อมูลการรับฟังเสียงของลูกค้าตามที่ระบุไว้ในหัวข้อ 3.1)- ผลลัพธ์เหล่านี้เมื่อเปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจของคู่แข่ง และองค์กรอื่นที่มีผลิตภัณฑ์ที่คล้ายคลึงกันเป็นอย่างไร- ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกัน ตามผลิตภัณฑ์ กลุ่มลูกค้า และส่วนตลาดอย่างไร (ข้อมูลและสารสนเทศจากลูกค้าขององค์กร จากลูกค้าของคู่แข่ง และจากองค์กรอิสระ) | **แผนงานและนโยบาย** |  |  |
|  (2) ความผูกพันของลูกค้า- ระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการสร้างความผูกพันและการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเป็นอย่างไร- ผลลัพธ์เหล่านี้เมื่อเปรียบเทียบตลอดวงจรชีวิตของการเป็นลูกค้าเป็นอย่างไร- ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกัน ตามผลิตภัณฑ์ กลุ่มลูกค้า และส่วนตลาดอย่างไร | **แผนงานมาตรฐานคุณภาพการศึกษา** |  |  |
| 7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร  ก. ผลลัพธ์ด้านบุคลากร  (1) ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร- ระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัวชี้วัดที่สำคัญด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรรวมถึงจำนวนบุคลากรที่ต้องการในแต่ละระดับ(Staffing Levels) และทักษะที่เหมาะสมของบุคลากรเป็นอย่างไร - ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันตามความหลากหลายของกลุ่มและประเภทของบุคลากรอย่างไร (สัมพันธ์กับกระบวนการรายงานไว้ในหมวด 5 หมวด 6 และหัวข้อ 2.2) | **แผนงานบุคลากร** |  |  |
|  (2) บรรยากาศการทำงาน - ระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัวชี้วัดที่สำคัญด้านบรรยากาศการทำงาน รวมถึงสุขภาพ ความปลอดภัย สวัสดิภาพ การบริการ และสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากรเป็นอย่างไร - ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันตามความหลากหลายของกลุ่มและประเภทของบุคลากรอย่างไร | **แผนงานบุคลากร** |  |  |
|  (3) ความผูกพันของบุคลากร - ระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัวชี้วัดที่สำคัญด้านความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรในองค์กรเป็นอย่างไร- ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันตามความหลากหลายของกลุ่มและประเภทของบุคลากรอย่างไร (รวมถึงผลลัพธ์ที่ระบุไว้ในหัวข้อ 5.2ก(3))  | **แผนงานบุคลากร** |  |  |
| (4) การพัฒนาบุคลากร- ระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการพัฒนาบุคลากรและผู้นำองค์กรเป็นอย่างไร- ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันตามความหลากหลายของกลุ่มและประเภทของบุคลากรอย่างไร  | **แผนงานบุคลากร** |  |  |
| 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร  ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร และการทำประโยชน์ให้สังคม (1) การนำองค์กร - ผลลัพธ์ของตัวชี้วัดที่สำคัญของการสื่อสารของผู้นำระดับสูงและการสร้างความผูกพันกับบุคลากรและลูกค้า เพื่อถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมสู่การปฏิบัติการ กระตุ้นให้เกิดการสื่อสารในลักษณะสองทิศทาง และการทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจังเป็นอย่างไร - ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันตามหน่วยงานต่างๆ ขององค์กรและกลุ่มลูกค้าอย่างไร (สัมพันธ์กับกระบวนการสื่อสารที่ระบุไว้ในหัวข้อ 1.1) | **แผนงานและนโยบาย** |  |  |
|  (2) การกำกับดูแลองค์กร- ผลลัพธ์ปัจจุบันและแนวโน้มของตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการกำกับดูแลองค์กร และภาระความรับผิดชอบด้านการเงินภายในและภายนอกเป็นอย่างไร | **แผนงานและนโยบาย** |  |  |
|  (3) กฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับ- ผลลัพธ์ปัจจุบันและแนวโน้มของตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการปฏิบัติตามหรือปฏิบัติได้เหนือกว่าข้อกำหนดด้านกฎระเบียบข้อบังคับและกฎหมายเป็นอย่างไร- ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันตามหน่วยงานต่างๆ ขององค์กรอย่างไร(ที่ระบุไว้ในหัวข้อ 1.2 ข)  | **แผนงานบุคลากร** |  |  |
| (4) จริยธรรม- ผลลัพธ์ของตัวชี้วัดที่สำคัญของการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม พฤติกรรมที่ละเมิดการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมและความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อผู้นำระดับสูง และการกำกับดูแลองค์กรเป็นอย่างไร- ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันตามหน่วยงานต่างๆ ขององค์กรอย่างไร  | **แผนงานบุคลากร** |  |  |
|  (5) สังคม - ผลลัพธ์ของตัวชี้วัดที่สำคัญด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญอย่างไร (รายงานในหัวข้อ 1.2ข(1) , 1.2ค(1) และ1.2ค(2) ตัวอย่างความผาสุกของสังคม การลดการใช้พลังงาน การใช้พลังงานหมุนเวียน การหมุนเวียนน้ำกลับมาใช้ใหม่ การลดคาร์บอนฟุตพริ้นท์ การลดและการใช้ประโยชน์จากของเสีย และทางเลือกอื่นสำหรับการอนุรักษ์ทรัพยากร(เช่น เพิ่มการประชุมทางไกลแบบภาพและเสียง) และการปฏิบัติต่อผู้ใช้แรงงานที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล) | **แผนงานสัมพันธ์ชุมชน** |  |  |
| 7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงิน การตลาด และกลยุทธ์ก. ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด (1) ผลการดำเนินการด้านการเงิน- ระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านการเงินเป็นอย่างไร (ควรสัมพันธ์กับหัวข้อ 4.1ก(1) และหัวข้อ 2.2)- รวมทั้งตัววัดเชิงประกอบด้านผลตอบแทนทางการเงิน ความมั่นคงทางการเงิน และผลการดำเนินการด้านงบประมาณเป็นอย่างไร- ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันตามส่วนตลาดและกลุ่มลูกค้าอย่างไร | **แผนงานและนโยบาย** |  |  |
| (2) ผลการดำเนินการด้านตลาด - ระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านการตลาดเป็นอย่างไร - รวมถึงส่วนแบ่งตลาดหรือตำแหน่งในตลาด การเติบโตทางตลาดและส่วนแบ่งตลาด และการเจาะตลาดใหม่เป็นอย่างไร- ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันตามส่วนตลาดและกลุ่มลูกค้าอย่างไร | **แผนงานประชาสัมพันธ์** |  |  |
| ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ - ผลลัพธ์ของตัวชี้วัดที่สำคัญของการบรรลุกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการขององค์กร การสร้างและเสริมสร้างความแข็งแกร่งของสมรรถนะหลักขององค์กร รวมทั้งการดำเนินการตามความเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน(INTELLIGENT RISKS) เป็นอย่างไร (ควรเชื่อมโยงกับ 2.1ข(1), **2.2ก(5**) และ**2.2ก(6**)) |  **แผนงานและนโยบาย** |  |  |