การประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEx)”

ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ครั้งที่ 4 วันที่ 6 พฤษภาคม 2565

บุคลากร (Workforce)

โดย ชญาศักดิ์ บุญเพ็ญ

ผู้จัดการทั่วไป ด้านบริหารองค์กร

บริษัทเคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด และ TQA Assessor

บุคลากร (Workforce)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการ**ประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร** และในการ**สร้างสภาวะแวดล้อมของบุคลากร**ที่ก่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี หมวดนี้ยังถามถึง**วิธีการสร้างความผูกพัน จัดการและพัฒนาบุคลากร** เพื่อนำศักยภาพของบุคลากรมาใช้อย่างเต็มที่ให้สอดคล้องไปในทางเดียวกันกับความจำเป็นโดยรวมขององค์กร

บุคลากร (Workforce) (85 คะแนน)

5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร (Workforce Environment) (40 คะแนน)

- ก. ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร (WORKFORCE CAPABILITY and CAPACITY)
- ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร (WORKFORCE Climate)

5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement) (45 คะแนน)

- ก. การประเมินความผูกพันของบุคลากร (Assessment of WORKFORCE ENGAGEMENT)
- ข. วัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture)
- ค. การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา (PERFORMANCE Management and Development)

บุคลากร (Workforce)

5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร (Workforce Environment) : สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างสภาพแวดล้อมด้านบุคลากรที่เกื้อหนุนและมีประสิทธิผล (40 คะแนน)

ก. ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร (WORKFORCE CAPABILITY and CAPACITY)

(1) ความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง (CAPABILITY and CAPACITY)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการประเมินด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรที่สถาบันจำเป็นต้องมี

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการประเมินทักษะ สมรรถนะ เอกสาร/หลักฐานการรับรองคุณวุฒิ และจำนวนบุคลากรที่จำเป็นต้องมีในแต่ละลักษณะงาน/ระดับ (Staffing Levels)

(2) บุคลากรใหม่ (New WORKFORCE Members)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสรรหา ว่าจ้าง และดูแล (Onboard) บุคลากรใหม่

สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าบุคลากรเป็นตัวแทนที่สะท้อนให้เห็นถึงความหลากหลายของมุมมอง (ideas) วัฒนธรรม และวิธีคิด (thinking) ของชุมชนของบุคลากรที่สถาบันจ้างและของผู้เรียน สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าบุคลากรใหม่เข้ากันได้กับวัฒนธรรมของสถาบัน

บุคลากร (Workforce)

5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร (Workforce Environment) : สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างสภาพแวดล้อมด้านบุคลากรที่เกื้อหนุนและมีประสิทธิผล (40 คะแนน)

ก. ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร (WORKFORCE CAPABILITY and CAPACITY)

(3) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร (WORKFORCE Change Management)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง

สถาบันดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้อย่างไร

- สร้างความสมดุลด้านความจำเป็นของบุคลากรและของสถาบัน เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง และลดผลกระทบในกรณีที่จำเป็นต้องลดจำนวนของบุคลากร
- เตรียมการและจัดการในช่วงเวลาที่มีการเพิ่มจำนวนของบุคลากร
- เตรียมบุคลากรสำหรับการเปลี่ยนแปลงในโครงสร้างและระบบงานของสถาบันหากจำเป็น

บุคลากร (Workforce)

5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร (Workforce Environment) : สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างสภาพแวดล้อมด้านบุคลากรที่เกื้อหนุนและมีประสิทธิผล (40 คะแนน)

ก. ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร (WORKFORCE CAPABILITY and CAPACITY)

(4) การทำงานให้บรรลุผล (Work Accomplishment)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดระบบการทำงานและบริหารบุคลากร

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดระบบการทำงานและบริหารบุคลากรเพื่อให้

- งานของสถาบันบรรลุผลใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักของสถาบันอย่างเต็มที่
- ส่งเสริมสนับสนุนการมุ่งเน้นผู้เรียน/ลูกค้าและธุรกิจ
- มีผลการดำเนินการที่เหนือกว่าความคาดหมาย

บุคลากร (Workforce)

5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร (Workforce Environment) : สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างสภาพแวดล้อมด้านบุคลากรที่เกื้อหนุนและมีประสิทธิผล (40 คะแนน)

ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร (WORKFORCE Climate)

(1) สภาวะแวดล้อมของการทำงาน (Workplace Environment)

สถาบันดำเนินการอย่างไรเพื่อสร้างความมั่นใจว่าสถานที่ทำงานมีสุขภาวะ ความมั่นคง และความสะดวกในการเข้าทำงานของบุคลากร

ตัววัดผลการดำเนินงานและเป้าประสงค์ในการปรับปรุงปัจจัยด้านสภาวะแวดล้อมในการทำงานมีอะไรบ้าง

(2) นโยบายและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร (WORKFORCE Benefits and Policies)

สถาบันสนับสนุนบุคลากรโดยจัดให้มีการบริการ สิทธิประโยชน์ และนโยบายอย่างไร

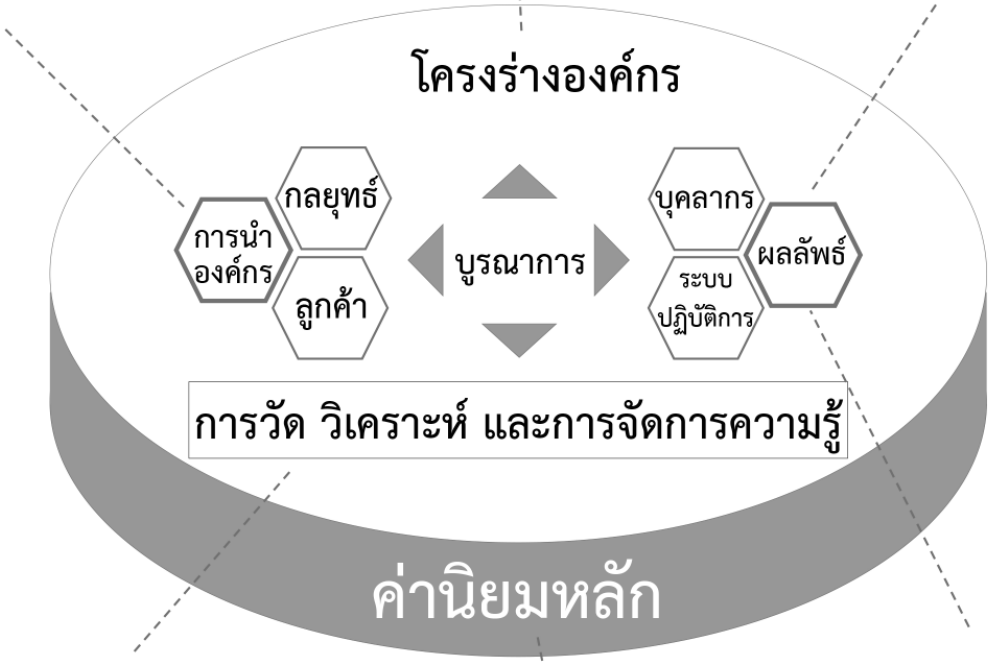
สถาบันได้ออกแบบสิ่งดังกล่าวให้เหมาะสมตามความต้องการของบุคลากรที่หลากหลาย รวมทั้งความแตกต่างของกลุ่มและประเภทของบุคลากรอย่างไร

เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

โครงร่างองค์กร บ่งบอกถึงบริบทและอธิบายวิธีการปฏิบัติขององค์กร สภาพแวดล้อมการดำเนินการ เป็นบริบทพื้นฐานของการดำเนินงานทุกอย่างของสถาบัน

กลุ่ม**การนำองค์กร (การนำองค์กร กลยุทธ์ และลูกค้า)** เน้นให้เห็นความสำคัญว่าการนำองค์กรต้องมุ่งเน้นที่กลยุทธ์และลูกค้า

กลุ่ม**ผลลัพธ์ (บุคลากร ระบบปฏิบัติการ และผลลัพธ์)** ประกอบด้วยกระบวนการที่มุ่งเน้นบุคลากร กระบวนการ ปฏิบัติการที่สำคัญ และผลลัพธ์ที่ได้จากการดำเนินการ



พื้นฐานของระบบ (การวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้) มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำให้องค์กรมีการจัดการที่มีประสิทธิผลและมีการปรับปรุงผลการดำเนินการและความสามารถในการแข่งขัน โดยระบบที่ใช้ข้อมูลจริง มีความคล่องตัว และใช้ความรู้เป็นแรงผลักดัน

พื้นฐานของเกณฑ์ EdPEx มาจากชุดของ**ค่านิยมและแนวคิดหลัก** ซึ่งฝังลึกในองค์กรที่มีผลการดำเนินงานที่ดี (ดูหน้า 1 - 16)

การปฏิบัติการทุกด้านมุ่งสู่**ผลลัพธ์** ซึ่งประกอบด้วยผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่นและด้านกระบวนการ ผลลัพธ์ด้านลูกค้า ผลลัพธ์ด้านบุคลากร ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร รวมถึงผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์

วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ปี 2560-2567

VISION

เราให้บริการความสะดวกจ่ายสบายรับกับทุกชุมชน

MISSION

มุ่งสร้างความผูกพันให้กับผู้ใช้บริการ (Consumer) ผู้ว่าจ้าง (Client) ผ่านช่องทางบริการ (Channel) ด้วยการให้ความสะดวก (Convenience) พัฒนานวัตกรรมการบริการ (Service Platform) และสร้างความเชื่อถือไว้วางใจ (Trust) ผ่านการพัฒนาความยั่งยืน (Sustainability Development)

VALUES

ค่านิยม 5 รัก : รักงาน รักองค์กร รักลูกค้า รักคุณธรรม รักทีมงาน

วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบ

ปัจจัยภายนอก

- Competitor
- Workforce Change – Gig Economy
- Benefit & Employee Engagement
- Technology Change
- Workforce Skill Trend
- Digital Culture
- Employee Engagement
- Global Trend Learning & Development

วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบ

ปัจจัยภายนอก

Workforce future skills in Forth industry revolution

- Complex problem solving
- Critical thinking
- Creativity
- People management
- Co-ordinating with others
- Emotional intelligence
- Judgment and decision making
- Service orientation
- Negotiation
- Cognitive flexibility

Workforce Trends

วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบ

ปัจจัยภายนอก

Here are the 20 most significant IT roles, worldwide, for the future.

SEE: Hiring kit: Computer systems analyst **(Tech Pro Research)**

1. Security Management Specialist
2. Network Engineer/Architect
3. Cyber/Information Security Engineer/Analyst
4. IoT Designer/Developer/Engineer
5. Business Intelligence Architect/Developer
6. Software Developer/Engineer
7. Machine Learning Designer/Developer/Engineer
8. Data Engineer
9. Transformation Consultant
10. Business Intelligence Analyst
11. Change Management
12. Mobile Applications Developer
13. Web Developer
14. Network/Systems Administrator
15. Systems Analyst
16. Database Architect
17. Data Scientist
18. Computer Support Specialist
19. Social Media Tech Manager/Administrator
20. UI/UX Designer/Developer

Java Developer	$103,464	19%
Tech Sales Engineer	$103,900	6%
PHP Developer	$86,616	13%
Python Developer	$85,571	–
Network and Computer Systems Administrator	$83,510	4%
Mobile Application Developer	$73,034	–
Web Designer (UX/UI)	$64,030	–
Product Manager	$87,216	–
Database Developer	$75,774	–
Database Developer	$75,774	–
Machine Learning Engineer	$112,926	–

Analogue Culture vs Digital Culture

Analogue Culture		Digital Culture
▪ **Push** products into the market, strongly purchasing / supply driven	Customers & Demand	▪ **Pull** – customer demand drives supply of products
▪ Strong **hierarchy** & **slow** decision making ▪ **Process, task orientation** & employees with strongly **pre-defined work** ("do your tasks") ▪ Carry out, keep status quo and **accept barriers**	Organization	▪ **Flat** hierarchy & **fast** decision making ▪ **Result**, product orientation & **empowered** employees ("find a way to achieve a goal") ▪ **Innovate**, improve and try to **overcome barriers**
▪ Good understanding of analogue customers & **learnings from the past** ▪ **Experience** and **stability** count ▪ **Homogenous** teams & work in **departments** ▪ Working within **tasks** and **silos** ▪ Career progression within **predefined** paths	Culture, Way of Working	▪ Good understanding of **digital customers** & **new trends** ▪ Potential, **vision**, curiosity, motivation, **flexibility** and adaptability count ▪ **Mixed teams** & work in integrated communities ▪ Strong **collaboration** ▪ Rapid, **unpredictable** career progression

Integrated HR System For Sustainability With Transformation Management

กระบวนการสรรหาบุคลากร

ความหลากหลายของมุมมอง วัฒนธรรม และวิธีคิด

- *Profile*
- *Gen*
- *Preference*
- …

1. Data Collection and Analysis

- *Digital Mix*
- *Gen Mix*

2. Strategic Design to match Business

- *Recruitment Methods*

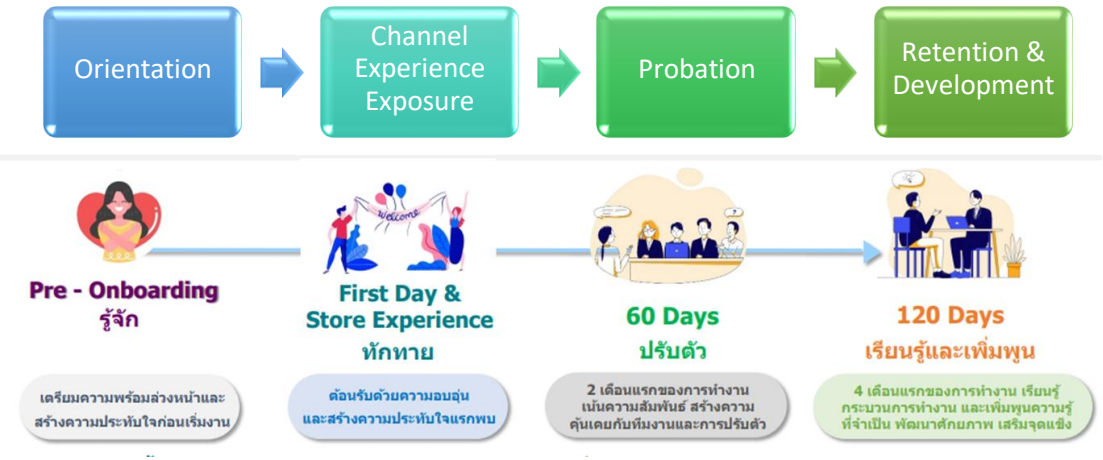
3. Initiative Implementation

????

4. Leverage Diversity

กระบวนการบริหารจัดการบุคลากรใหม่

Process	CS
1. วิเคราะห์	- Business Direction - Product Roadmap - Market Trend -Job & Workload Analysis - Workforce Capability - Strategic WF Planning
2.สรรหา ว่าจ้าง	Internal Recruitment: Rotation, Transfer, Promotion External Recruitment: Web Site & Social Network -Strategic Hunting* Tools: -การสัมภาษณ์อิงประสบการณ์ -แบบทดสอบคุณลักษณะพึงประสงค์ 5 รัก –รูปแบบพิเศษ* IT: Portfolio, Project Test, Digital Culture Screening, Culture Fit
3. On Boarding	- โครงการ On Boarding - ปฐมนิเทศ - โครงการ We Are CS - โครงการพี่เลี้ยง
4. ดูแล	- สวัสดิการต่างๆ - โครงการ Happy Workplace - EJIB -ERS - กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ - โบนัส & Incentive - ทุนการศึกษา - Performance Management System - All Perform* - Our Way
5. วัดผล	- Workforce Fill in Rate (7.3-x) - ความพึงพอใจด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ (7.3-x) - ความพึงพอใจด้านความพร้อมของสถานที่ทำงาน (7.3-x) - Employee Turnover Rate (7.3-xx)
6. ปรับปรุง	- ปรับปรุงแบบประเมินผลพนักงานใหม่ - ปรับสิทธิประโยชน์และโปรแกรมการดูแลพนักงานใหม่

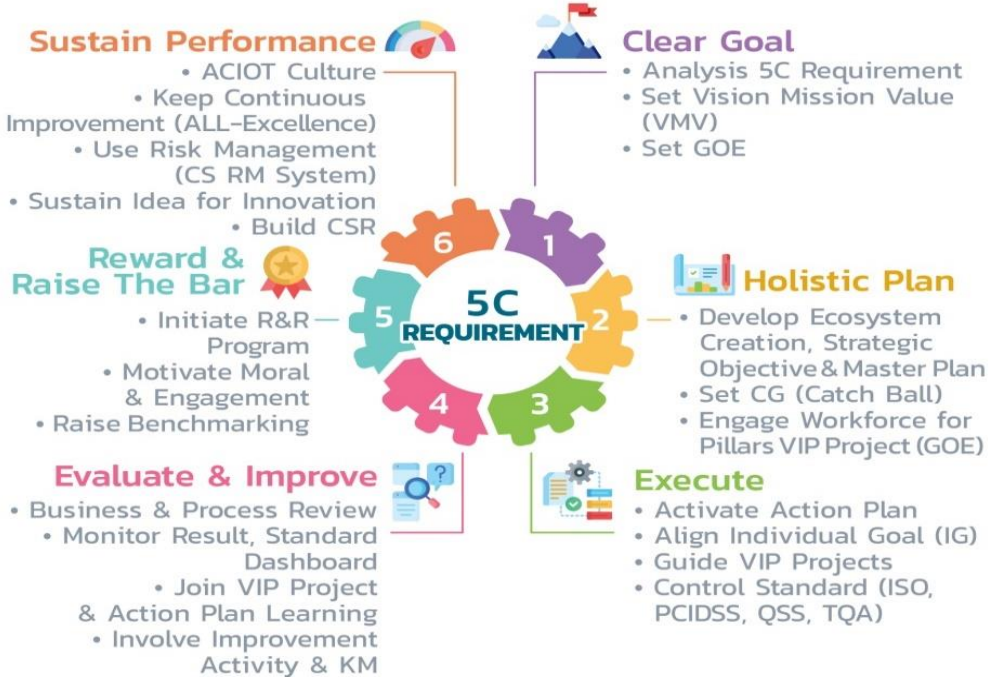


CS HR Risk Management Process

Workforce Risk	Risk Priority	Risk Mitigation	Evaluation
Capability Change	High	- Digital Training Roadmap + New Skill Acquisition - การใช้ GIG Economy	Digital WF Capability(7.3-x)
Capacity Change	Medium	- Strategic Hunting - Up-skill, Re-skill	Digital WF Capacity (7.3-x)
Balance Need of Workforce	Medium	- สำรวจความต้องการบุคลากร วางกลยุทธ์สร้างความผูกพัน - HR Listening - CS Connect - CS R&R Program	ความพึงพอใจของบุคลากร (7.3-xx) ความผูกพันของบุคลากร (7.3-xx) อัตราการร้องทุกข์ ร้องเรียน
Prevent Workforce Reduction	Low	วางแผนทรัพยากรบุคคลอย่างรอบคอบด้วยแนวคิด No Staff No Stock All Automation คู่กับการใช้ GIG	
Minimize Impact WF Reduction	Low	Re-allocation, Re-career ภายใน	
Prepare and Manage of Workforce Growth	Medium	- Culture Blending (คัด, ย้อม, ปลูกฝังและหล่อหลอม) - Process Re-Design - Organization Structure Re-Design	
Change in Org. Structure, Work System, Workplace	Medium	- Up-Skill, Re-Skill - Work Anywhere Facilities - Scrum and PM (Agile Method) - Shadowing	
Change in Technology	High	- Know How Transfer from GIG - Cloud Team, FinTech Team Grooming	ชั่วโมงที่ Grooming (7.3-x)

Organize & Manage Workforce Process To Accomplish CS Excellence

Objective	CS Workforce
เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ	- Flat Organization Structure - Pillar & Project Team - All Perform* - 5X Meeting* - Re Structure to Digital Structure
เพื่อใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลัก	- All-Excellence Model - CS KMS & Best Practice Mgt. - 5C Business Model
เพื่อให้สนับสนุนการมุ่งเน้นลูกค้าและธุรกิจ	- จัดโครงสร้างองค์กรแยกตามกลุ่มลูกค้า - KPIs ด้านลูกค้า - CSS (Client Service Standard) - KPIs ด้านลูกค้า ใน CG-S (CG, LG, DG, IG)
Resilience and Agility	- Agile Project (VIP Project)* - Lean Startup* - Job Rotation - Multi-skill - Work Anywhere* - Risk Champion -IT Risk Mgt.
เพื่อตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ	- Project Based Management - Scrum - Digital Structure* - Digital Culture
เพื่อให้ได้ผลการดำเนินการเหนือความคาดหมาย	- Extra Bonus - Incentive พิเศษ - Scrum master / PM recognition - Blue Score System



การจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงาน

1. กลุ่มเป้าหมาย	2. ปัจจัยเสี่ยง	3. มาตรการ	4. วัดผล (เป้าหมาย)
CS	ด้านสุขภาพสิ่งแวดล้อม - ปวดหลัง ภูมิแพ้ สายตา แสงสว่าง	- จัดหาอุปกรณ์สำนักงานและสิ่งอำนวยความสะดวกตามหลัก Ergonomics - รณรงค์ 7ส.เป็นประจำ, 7S Safety Audit ทุกเดือน กำหนดเป็น KPI - การตรวจสุขภาพพนักงานใหม่ ตรวจประจำปี และประกันสุขภาพ	การเจ็บป่วยที่ เกิดขึ้นจากการทำงาน (7.3-x)
	ด้านโรคระบาด - Covid 19*	- Work Anywhere - Access Control, เครื่องวัดอุณหภูมิ - Social Distancing - Hygiene Control - Flexible Time - Private Transportation - Fumigation	จำนวนผู้ติดเชื้อ Covid (7.3-x)
	ด้านสวัสดิภาพ - การบุกรุก เข้าพื้นที่ - การเข้าถึง	- ระบบ Access Control - ระบบรักษาความปลอดภัย รปภ. และ CCTV - พัฒนาระบบ Mobility System โดยที่ไม่ต้องเข้ามายังสำนักงาน	ความพึงพอใจความพร้อมสถานที่ทำงาน (7.3-x)
Channel	ด้านสุขภาพสิ่งแวดล้อม - การเคลื่อนไหวซ้ำๆ - อันตรายอุปกรณ์ไฟฟ้า	- การจัดอุปกรณ์รับชำระให้ถูกต้องตามการยศาสตร์และปลอดภัย - ลดการเคลื่อนที่ของมือในโครงการรวมใบเสร็จฯ - ลดความเมื่อยล้าของสายตา โดยปรับปรุงหน้าจอแสดงผล - ลดขั้นตอนการทำงานด้วยระบบ One Touch - กำหนดมาตรฐานความปลอดภัยใน QSS และตรวจสอบทุกเดือน	การเกิดอุบัติเหตุ เจ็บป่วย บาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน (7.3-x)
	ด้านสวัสดิภาพ - บาดเจ็บจากจี้ปล้น - การเข้าถึง	- การตั้งกล้อง CCTV ที่ร้านสาขา ทางลาดสำหรับคนพิการ - นำเงินฝากผ่านรถขนเงินแทนการให้พนักงานไปฝากธนาคาร - ถ่ายทอด Best Practice วิธีการรับมือเมื่อเกิดการปล้น	

กระบวนการสนับสนุนบุคลากร

นโยบาย / สิทธิประโยชน์	ตัวอย่าง
สิทธิประโยชน์	- EJIB* (บริษัทแรกในไทย) - โบนัสรายไตรมาส & Incentive* - ทุนการศึกษา - เงินธรรมศึกษา - ประกันชีวิต - สวัสดิการรักษาพยาบาล ครอบคลุมครอบครัว - ประกันสุขภาพภาคสมัครใจ พนง.ครอบครัวและบุพการี - สวัสดิการกู้ยืมที่อยู่อาศัยรถยนต์ดอกเบี้ยต่ำ
นโยบาย	- Work Anywhere - Flexible Time - นโยบายช่วยเหลือครอบครัวที่ประสบปัญหา Covid - สิทธิในการลงทุนเปิดร้าน Franchise 7-Eleven
บริการ	- รถรับ-ส่ง - เครื่องออกกำลังกาย - Mini Canteen - Digital Devices - ส่วนลดค่าบริการในร้าน 7-Eleven ธาราสาทร* - สินค้าราคาพิเศษลดค่าครองชีพ - ห้องรักษาพยาบาลกายภาพบำบัด - กิจกรรมออกกำลังกาย - ที่จอดรถฟรี

บุคลากร (Workforce)

5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement) : สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับบุคลากร เพื่อให้มีผลการดำเนินการที่โดดเด่น (45 คะแนน)

ก. การประเมินความผูกพันของบุคลากร (Assessment of WORKFORCE ENGAGEMENT)

(1) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน (Drivers of ENGAGEMENT)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร

วิธีการกำหนดปัจจัยขับเคลื่อนเหล่านี้แตกต่างกันอย่างไรตามกลุ่มและประเภทของบุคลากร

(2) การประเมินความผูกพัน (Assessment of ENGAGEMENT)

สถาบันประเมินความผูกพันของบุคลากรอย่างไร

มีวิธีการและตัววัดทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการอะไรบ้างที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร วิธีการและตัววัดเหล่านี้มีความแตกต่างกันอย่างไรในแต่ละกลุ่มและประเภทของบุคลากร สถาบันใช้ตัวชี้วัดอื่น ๆ เพื่อประเมินและปรับปรุงความผูกพันของบุคลากรอย่างไร

บุคลากร (Workforce)

5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement) : สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับบุคลากร เพื่อให้มีผลการดำเนินการที่โดดเด่น (45 คะแนน)

ข. วัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีลักษณะการสื่อสารที่เปิดกว้าง มีผลการดำเนินงานที่ดี และบุคลากรมีความผูกพัน

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าวัฒนธรรมองค์กรสนับสนุนวิสัยทัศน์และค่านิยม รวมทั้งได้ใช้ประโยชน์จากความหลากหลายของมุมมอง (Ideas) วัฒนธรรมและวิธีคิด (Thinking) ของบุคลากร สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการเพิ่มอำนาจการตัดสินใจให้แก่บุคลากร

บุคลากร (Workforce)

5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement) : สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับบุคลากร เพื่อให้มีผลการดำเนินการที่โดดเด่น (45 คะแนน)

ค. การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา (PERFORMANCE Management and Development)

(1) การจัดการผลการปฏิบัติงาน (PERFORMANCE Management)

ระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสนับสนุนให้เกิดการทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดีอย่างไร

ระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรพิจารณาถึงการบริหารค่าตอบแทนการให้รางวัล การยกย่องชมเชย และการสร้างแรงจูงใจอย่างไร ระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเสริมสร้างในเรื่องต่อไปนี้อย่างไร

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

บุคลากร (Workforce)

5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement) : สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับบุคลากร เพื่อให้มีผลการดำเนินการที่โดดเด่น (45 คะแนน)

ค. การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา (PERFORMANCE Management and Development)

(2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน (PERFORMANCE Development)

ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาสนับสนุนความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรและความจำเป็นของสถาบันอย่างไร

ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาของสถาบันได้พิจารณาถึงเรื่องต่อไปนี้อย่างไร

- ความปรารถนาในการเรียนรู้และพัฒนาของบุคลากร
- สนับสนุนการปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบันและความกล้าที่จะเสี่ยงโดยประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน (INTELLIGENT RISK taking)
- สนับสนุนจริยธรรมและวิธีปฏิบัติทางธุรกิจอย่างมีจริยธรรม

บุคลากร (Workforce)

5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement) : สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับบุคลากร เพื่อให้มีผลการดำเนินการที่โดดเด่น (45 คะแนน)

ค. การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา (PERFORMANCE Management and Development)

(3) ประสิทธิผลของการเรียนรู้และการพัฒนา (LEARNING and Development EFFECTIVENESS)

สถาบันมีวิธีประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และการพัฒนาอย่างไร

สถาบันดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้อย่างไร

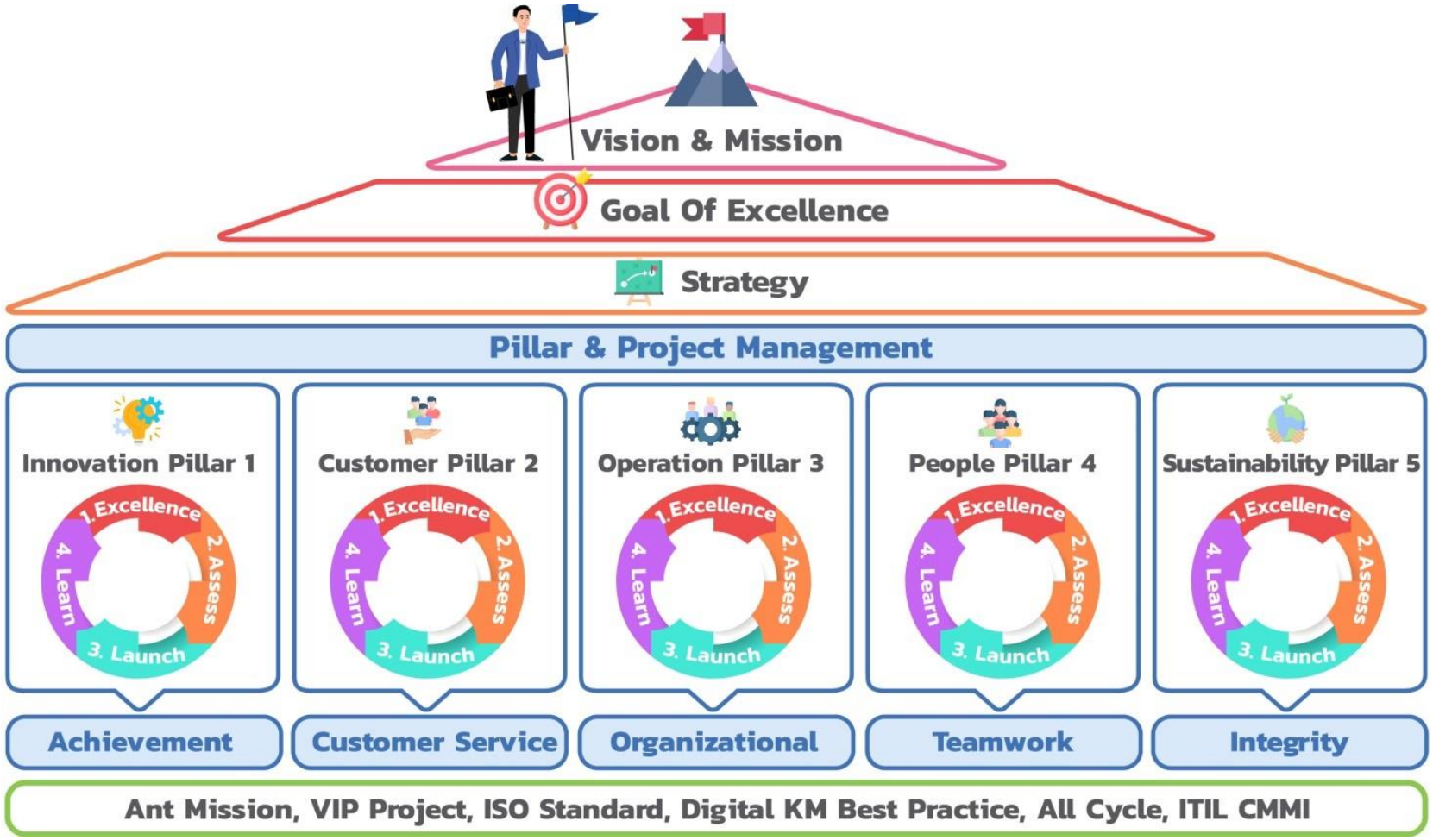
- เชื่อมโยงผลลัพธ์ การเรียนรู้และพัฒนากับผลการประเมินความผูกพันของบุคลากรและกับผลลัพธ์ที่สำคัญของสถาบัน
- ใช้ผลความเชื่อมโยงนี้เพื่อระบุโอกาสในการปรับปรุงทั้งในความผูกพันของบุคลากรและในการเรียนรู้และพัฒนา

(4) ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน (Career Development)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดการความก้าวหน้าในอาชีพการงานของบุคลากร และผู้นำในอนาคตของสถาบัน

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการวางแผนการสืบทอดตำแหน่งของผู้บริหาร ผู้นำ และตำแหน่งอื่นที่สำคัญ

การปรับปรุงองค์กรผ่าน CS ALL-Excellence Model



CS Workforce Engagement Process

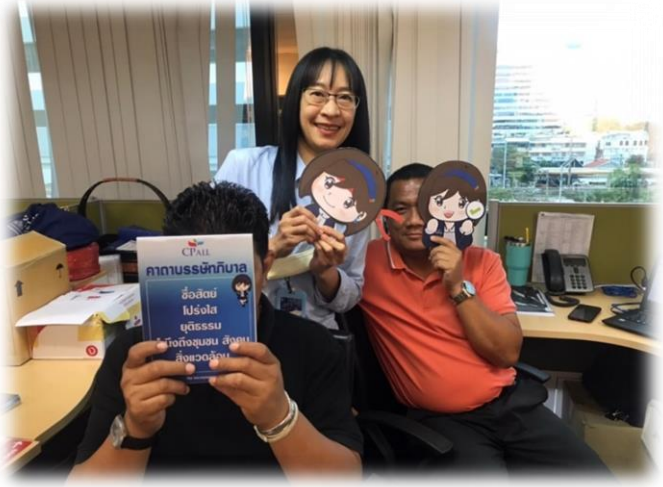
Process	CS	
	IT	Non-IT
1.Determine Engagement Driver	ศึกษา HR Theory, Model ของที่ปรึกษา, ผลการสำรวจ ERS ที่ผ่านมา, Focus Group, Exit Interview นำมาวิเคราะห์จัดทำปัจจัยความผูกพัน ประกอบด้วย 29 ปัจจัย จากนั้นสำรวจบุคลากรให้ระบุความสำคัญของแต่ละปัจจัยสรุปเป็นปัจจัยความผูกพันสำคัญ	
2.Assess Engagement	สำรวจความพึงพอใจและความผูกพัน (ERS ประจำปี) และ Mood Survey ทุกไตรมาส นำมาสู่การวิเคราะห์ใน Pillar 4 และจัดทำ Engagement Initiative ให้เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มบุคลากร	
3.Engagement Initiative (Example)	- ดูงานต่างประเทศ - การทำงานกับ GIG - ร่วม workshop กับ Professional ระดับ world class* - Outward Mindset Program* - Special Salary Adjustment - Digital Employee Experience	- Assign Challenge Project - Flexible Time - Work Anywhere - Talent Grooming - Shadow and Coaching - Fast Track Career Advancement
4.Informal Method to Determine Level of Engagement	- Time Sheet & Task Summary Report - จำนวนชั่วโมง OT - Participation in Scrum/PM - Participation in Ant Mission & KM Activities and CSR Project -Pulse survey*	- Time Attendance - Productivity - Participation in Scrum/PM - Participation in Ant Mission & KM Activities and CSR Project - Employee mood survey*
5.Improve Workforce Engagement	-ปรับวิธีการในการทำงาน -ปรับ PMS -ปรับ Load -Re-assignment -หา Resource เพิ่ม -ปรับการสนับสนุน WF	-ปรับวิธีการในการทำงาน -ปรับ PMS -Re-assignment -ปรับการสนับสนุน WF -Extra Training
6.Evaluate	Workforce Sat., Workforce Engagement, Workforce Productivity (7.3-x ถึง xx, 7.1-xx)	

กระบวนการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่บูรณาการกับค่านิยม

1 วัตถุประสงค์	ค่านิยม	วัฒนธรรม	2 พฤติกรรมพึงประสงค์	3 วิธีการเสริมสร้างวัฒนธรรม	4 การวัดผล
การทำงานที่ให้ผลที่ดีและยั่งยืนขององค์กร รวมถึงการมุ่งเน้นการให้บริการลูกค้า	รักงาน (A)	Achievement Orientation	ริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่, ทำเร็วแต่มีคุณภาพ กล้าคิดกล้า เสี่ยงนอกกรอบ พร้อมเรียนรู้ Fail Fast, Fail Cheap, Fail Forward, Scrum Culture, เข้าถึง เข้าใจเทคโนโลยี	- การวางแผนกลยุทธ์, CG System - All-Excellence Model - Pillar System - Blue Score - Ant Mission, A-PEA President Award - 5X Meeting* -Idea Pitching*	- Strategic Achieve (7.5-xx) - VIP Project สะสม (7.1-xx) - รายได้จากผลิตภัณฑ์ใหม่ (7.5-xx)
	รักลูกค้า (C)	Customer Service Orientation	รับฟังเสียงลูกค้า, ตอบสนอง Customer Centric, หูตากว้างไกล, วิเคราะห์และใช้ข้อมูลตัดสินใจ	- โครงการ Peak Day - โครงการ ISO27001, ISO9001 - Agile IT, VIP Project, Scrum, GIG * - Ecosystem workshop*	- Product & Process Innovation (7.1-xx) - ข้อบกพร่องซ้ำ(7.4-x) - ความพอใจลูกค้า (7.2-x)
	รักคุณธรรม (I)	Integrity	ประพฤติปฏิบัติตนอย่างมีคุณธรรม ความซื่อสัตย์, ป้องกันความลับ privacy,ใส่ใจเรื่องความเสี่ยง	- CG Quiz - จิตสาธารณะ - Fair treatment policy - Zero Tolerance - Enterprise Risk Management	- ข้อร้องเรียนด้านจริยธรรม (7.4-x)
ความผูกพันของบุคลากร	รักองค์กร (O)	Organization Commitment	คิดบวก ยอมรับการเปลี่ยนแปลง มุ่งสู่เป้าหมาย ให้ความร่วมมือ มีส่วนร่วม และสนับสนุนงานที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลง	- กิจกรรมพลังทีม, Harmony, Special Day - การจัดการผลงาน ยกย่องชมเชย Incentive - Empowerment - ALL Perform* - People Team - ชมรม	- Employee Relation Score (ERS) (7.3-xx)
สื่อสารเปิดกว้าง ใช้ความหลากหลาย แบ่งปัน Empower	รักทีมงาน (T)	Teamwork and Cooperation	Agile Culture, Cross Functional Team, Pillar System, Accountability, Knowledge Sharing, Open Minded	- Ant Mission, Pillar Team - CS Chat, KM Chat, Cycle Talk, FC Conference - คู่มือแจกแจงอำนาจ - Project base E-Approval* - Full Authorization	- ความพึงพอใจต่อบรรยากาศในการทำงาน (7.4-x)

โครงการ Peak Day

กิจกรรม รณรงค์คาถาบรรษัทภิบาล



การให้รางวัล ยกย่อง สร้างแรงจูงใจเชื่อมโยงกับผลการปฏิบัติงาน

กลไก	วัตถุประสงค์	หลักเกณฑ์ในการพิจารณา	การมีส่วนร่วมของ ผู้บังคับบัญชา / ผู้บริหาร
Extra Bonus, Special Incentive, Channel Incentive	เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้บรรลุและทำได้เกินเป้าหมายธุรกิจและความสำเร็จของแผน	- ผลการดำเนินงานเกินเป้าหมาย - ยอดรับชำระบรรลุเป้าหมาย - ผลการดำเนินงานในระดับ Blue Score - การบรรลุเป้าหมายของลูกค้ากลยุทธ์	บริหารจัดการให้บรรลุเป้า กำหนดเป้าหมาย รณรงค์ ติดตามและสนับสนุน
FastTrack Career Advancement*และปรับเงินพิเศษ	เพื่อจูงใจให้พนักงานพัฒนาศักยภาพของตนเอง	มีผลการปฏิบัติงานดีเลิศและมีศักยภาพที่โดดเด่น	ร่วมพิจารณาประเมินผลงานในที่ประชุมผู้บริหารระดับสูง
โอกาสพัฒนาตนเองกับผู้เชี่ยวชาญ*ระดับโลกและศึกษาดูงานตปท.	เพื่อส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมและ Intelligent Risk	มีผลการปฏิบัติงานดีเลิศและมีศักยภาพที่โดดเด่น	ร่วมคัดเลือกและให้การสนับสนุน
- Golden Ant Award - Process Excellence Award - President Award	กระตุ้นการเรียนรู้และพัฒนา ส่งเสริมนวัตกรรม Intelligent Risk และการมุ่งเน้นลูกค้า	มีผลงานการพัฒนาที่โดดเด่น	เป็นที่ปรึกษาให้คำแนะนำ สนับสนุนกิจกรรมกลุ่ม
CS STAR	เพื่อโอกาสก้าวหน้าในงาน	ผลการปฏิบัติงานและผลพัฒนาศักยภาพ	ร่วมคัดเลือกและวางแผน

กิจกรรม Recognition by Senior Leader

ระบบการเรียนรู้และพัฒนาแบบ 70-20-10 มุ่งพัฒนาผลการปฏิบัติงาน

Workforce	70 (Experience)	20 (Exposure)	10 (Education: Class, Online, Self-Learning)
ระดับบริหาร (ผู้นำ)	Action Learning ผ่าน - โครงการเถ้าแก่ - Job Rotation - Special Assignment - Project Sponsor	Coaching by CEO	- Outward Mindset (Personal) - You Next You (Personal) - PDPA (Ethic) - Coaching (Personal) - Digital Mindset (Innovation) - การพัฒนาองค์กรเพื่อความยั่งยืน (Business) - หลักสูตรพัฒนาทักษะการเขียนผู้บริหาร (Personal) - หลักสูตรผู้แนะนำการลงทุน IC Plan License (Business) - Cyber Security Awareness (Risk) - หลักสูตร Advance Management (Personal) - หลักสูตร Modern Management (Personal)
ระดับปฏิบัติการ (IT, Non IT)	- Scrum / PM - Fintech Grooming Team - VIP Project - Job Rotation - Ecosystem Workshop - Special Assignment - Hand on Project with Consultant / Expert	- Knowledge Sharing - Project Summary - Attend 5X Meeting - Project Presentation - Consultant Supervision - Tech Conference	- PDPA (Ethic) - Digital Mindset (Innovation) - Digital Transformation - การพัฒนาองค์กรเพื่อความยั่งยืน (Business) - Agile Method (Innovation) - IT Skill Sets (Innovation) - หลักสูตรผู้แนะนำการลงทุนด้านหลักทรัพย์ IC Plain License (Business) - การขอรับใบอนุญาตเป็น นายหน้าประกันภัย (Business) - Cyber Security Awareness (Business) And FinTech Program (Innovation) - หลักสูตรเตรียมระดับบริหาร (Personal) - หลักสูตรเตรียมระดับหัวหน้างาน (Personal)

https://www.youtube.com/watch?v=lV4wq9LUAJs

Career Development & Successor

Objective :

1) เพื่อให้องค์กรมีผู้สืบทอดตำแหน่งระดับผู้บริหารหรือผู้นำที่สำคัญ และรักษาขีดความสามารถในการแข่งขัน ขับเคลื่อนองค์กรในปัจจุบันและอนาคตให้เติบโตอย่างยั่งยืน (Sustain Business Growth)

2) เป็นการบริหารความเสี่ยงด้านทรัพยากรบุคคล และรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพสูงให้อยู่ร่วมสร้างความสำเร็จกับองค์กร (Risk Management in terms of Human Capital Management)

3) เป็นการพัฒนาบุคลากรที่มีความศักยภาพภายในองค์กรให้เติบโตและก้าวหน้าเป็นผู้บริหารระดับสูงขึ้นไป โดยผ่านกระบวนการพัฒนาอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

Action Plan

- คัดเลือก พัฒนา และดูแลพนักงานที่เป็น CS Star
- กำหนด CS Star จำนวน XX คน ในปี 2564 (ทบทวนทุกปี)
- พัฒนาตามแผน Development Program

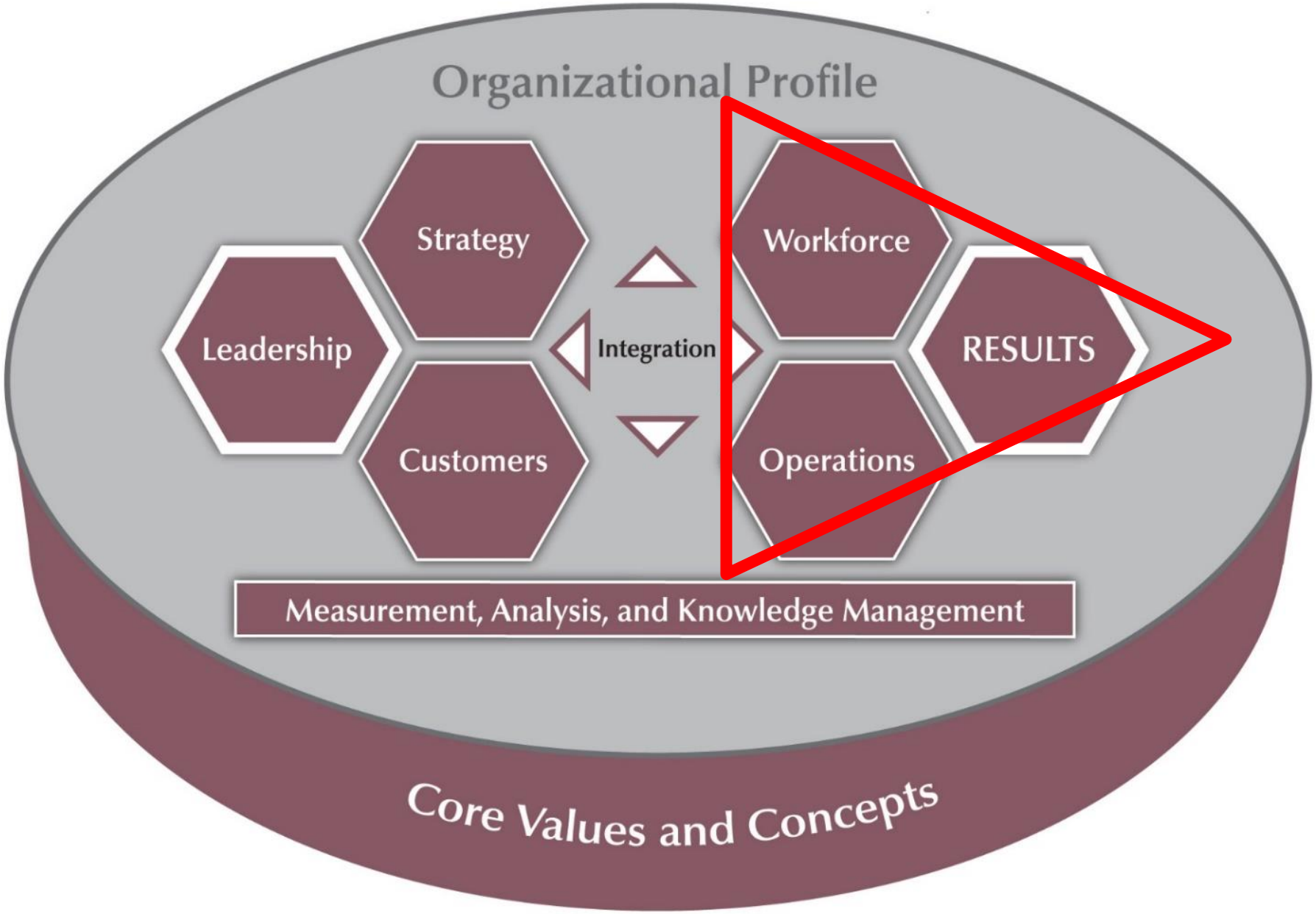
มหาวิทยาลัยมหิดล
Mahidol University

โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ
เรื่อง เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อ
การดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEx)

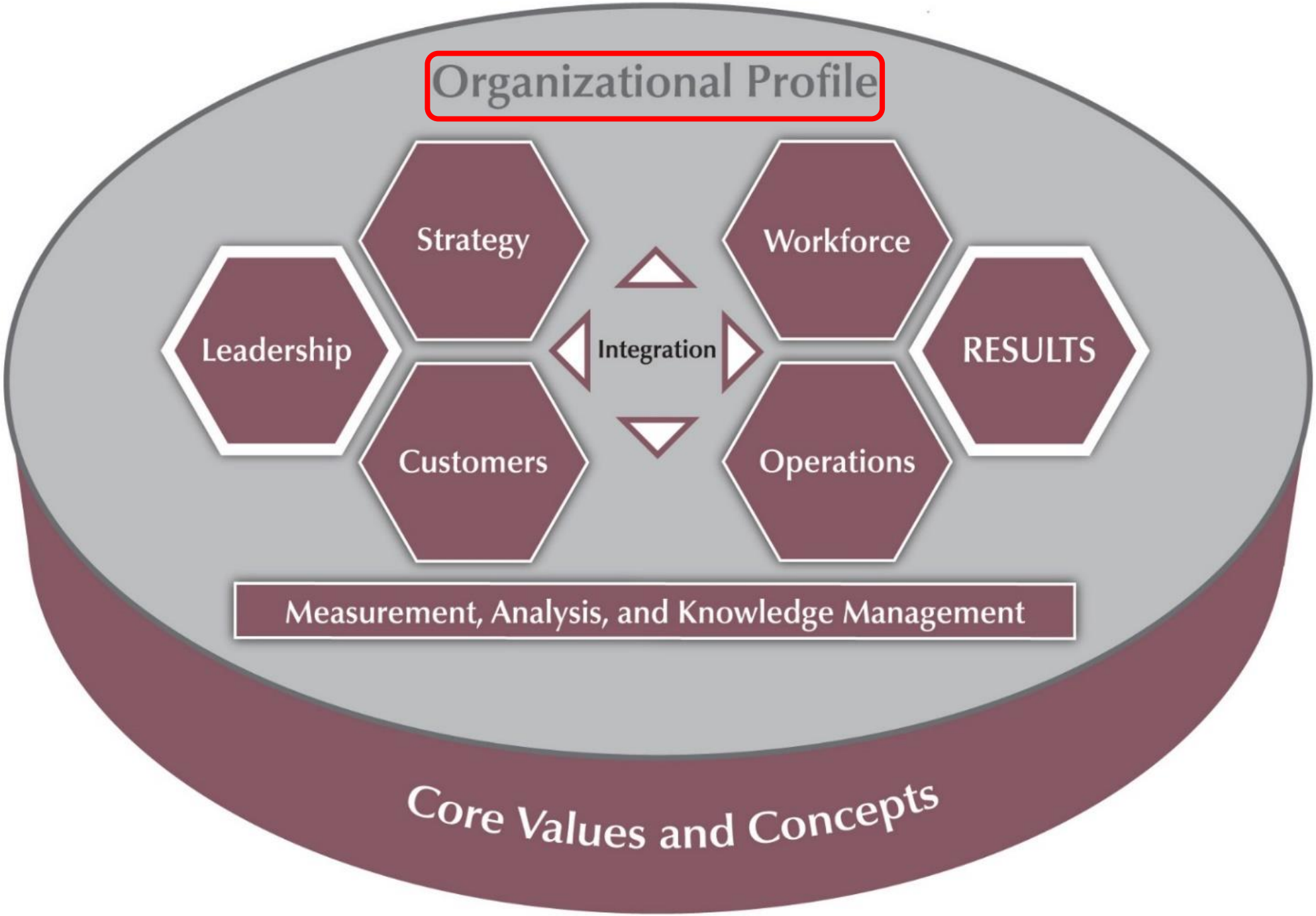
ระบบปฏิบัติการ (Operations)

รองศาสตราจารย์ ดร. ภก. สมภพ ประธานธุรารักษ์
รองอธิการบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหิดล

6 พฤษภาคม 2565



From Baldrige Performance Excellence Program. 2015. *2015–2016 Baldrige Excellence Framework: A Systems Approach to Improving Your Organization's Performance (Education)*. Gaithersburg, MD: U.S. Department of Commerce, National Institute of Standards and Technology. http://www.nist.gov/baldrige.


Organizational Profile
Strategy
Workforce
Leadership
Integration
RESULTS
Customers
Operations
Measurement, Analysis, and Knowledge Management
Core Values and Concepts

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร (Organizational Environment)

(1) การจัดการศึกษา วิจัย และบริการทางการศึกษาอื่น ๆ ที่สำคัญตามพันธกิจ (Educational Program and Service and Service Offerings)

(2) พันธกิจ (Mission) วิสัยทัศน์ (Vision) ค่านิยม (Values) และวัฒนธรรม (Culture)

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร (Workforce Profile)

(4) สินทรัพย์ (Assets)

(5) สภาวะแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ (Regulatory Environment)

(1) การจัดการศึกษา วิจัย และบริการทางการศึกษาอื่น ๆ ที่สำคัญตามพันธกิจ (Educational Program and Service and Service Offerings)

- สถาบันมีการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ ที่สำคัญตามพันธกิจอะไรบ้าง
- ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของแต่ละหลักสูตร วิจัย และบริการฯ ที่มีต่อความสำเร็จของสถาบันคืออะไร
- สถาบันใช้วิธีการอย่างไร ในการจัดการ ศึกษาวิจัย บริการ และตอบสนองพันธกิจอื่น ๆ

ผลิตภัณฑ์และบริการ - ลูกค้า - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลิตภัณฑ์และบริการ

- หลักสูตรระดับปริญญาตรี
- งานวิจัย
- การบริการวิชาการ

ลูกค้า

- นักศึกษา
- ผู้ใช้ผลงานวิจัย/ผู้จ้างวิจัย
- ผู้รับบริการ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- มหาวิทยาลัย
- ผู้ใช้บัณฑิต
- หน่วยงานที่ให้ทุนวิจัย

(5) สภาวะแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ (Regulatory Environment)

สถาบันดำเนินการภายใต้กฎระเบียบข้อบังคับที่สำคัญอะไรบ้างในด้านต่อไปนี้

1) อาชีวอนามัยและความปลอดภัย
2) การรับรองมาตรฐาน/วิทยฐานะ (accreditation) การรับรองคุณสมบัติหรือการขึ้นทะเบียน (certification)
3) มาตรฐานการศึกษา
4) กฎระเบียบ ข้อบังคับด้านสิ่งแวดล้อม การเงิน และด้านการจัดการศึกษาวิจัย และบริการฯ

กฎหมาย/กฎระเบียบ/จริยธรรม

พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ. 2550
พระราชบัญญัติการอุดมศึกษา พ.ศ. 2562
กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2552
ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2558
ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2558
ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง แนวทางการบริหารเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2558
ประกาศบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล เรื่องการป้องกันการคัดลอกผลงานผู้อื่นในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ พ.ศ. 2556
ข้อบังคับสภาวิชาชีพว่าด้วยการรับรองปริญญา
พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535
พระราชบัญญัติอนุรักษ์พลังงาน พ.ศ. 2550
พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำผิดทางคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550
พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540
ระเบียบกระทรวงการคลังและข้อบังคับมหาวิทยาลัยมหิดลที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงบประมาณ การเงิน และการพัสดุ
ข้อบังคับมหาวิทยาลัยมหิดลว่าด้วยการบริหารเงินอุดหนุนการวิจัย พ.ศ. 2551
จรรยาบรรณวิชาชีพ
จรรยาบรรณวิชาชีพคณาจารย์
ข้อบังคับ ก.พ. ว่าด้วยจรรยาบรรณของข้าราชการพลเมือง พ.ศ. 2537
ข้อบังคับมหาวิทยาลัยมหิดลว่าด้วยจรรยาบรรณบุคลากรและนักศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลและการดำเนินการทางจรรยาบรรณ พ.ศ. 2552
จรรยาบรรณนักวิจัย ของสภาวิจัยแห่งชาติ
จริยธรรมการวิจัยในคนของมหาวิทยาลัยมหิดล
จรรยาบรรณการใช้สัตว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ของสภาวิจัยแห่งชาติ

(2) ผู้เรียน (Students) ลูกค้ากลุ่มอื่น (Other Customers) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders)

- ส่วนตลาด ผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสถาบันมีอะไรบ้าง
- กลุ่มดังกล่าวมีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญอะไรต่อการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ การบริการสนับสนุน และการปฏิบัติการ อะไรคือความแตกต่างในความต้องการและความคาดหวังของแต่ละกลุ่ม

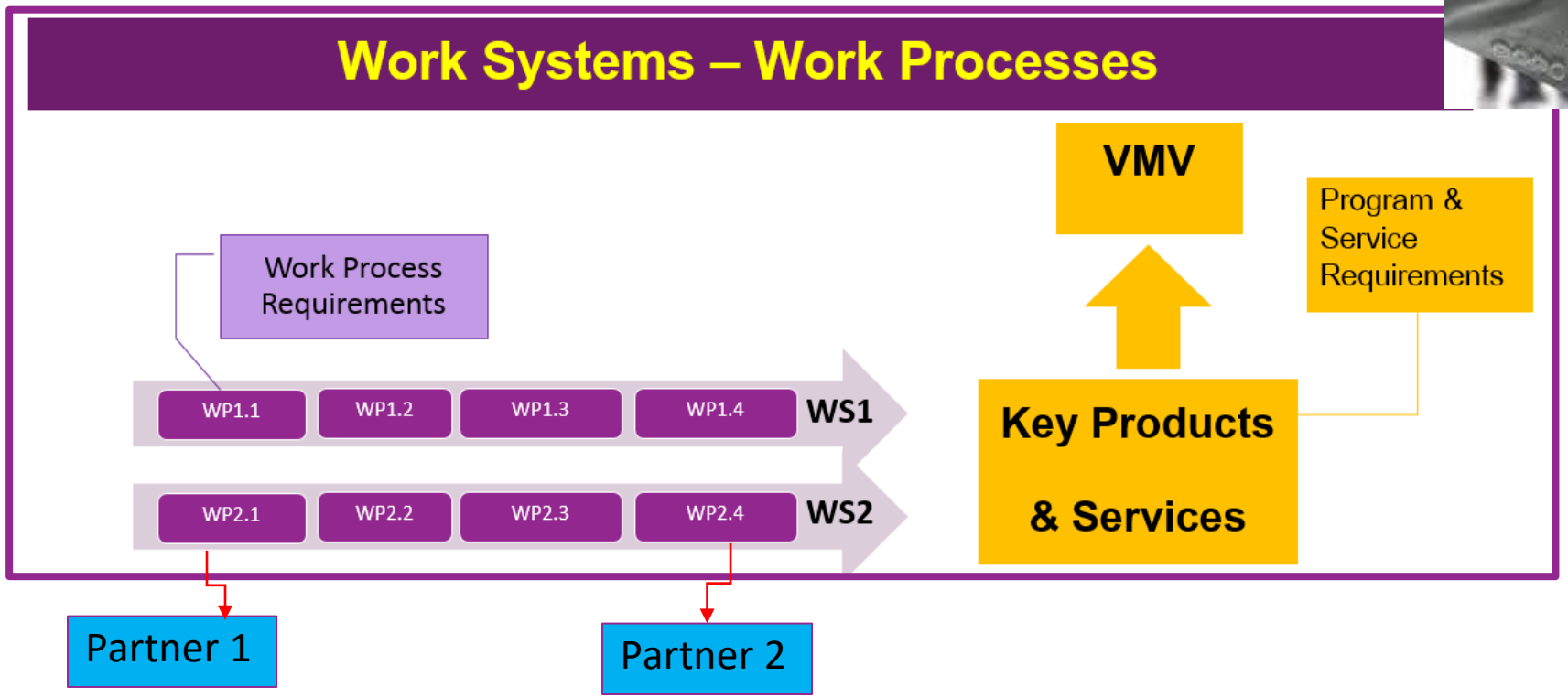
(3) ผู้ส่งมอบ (Suppliers) คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ (Partners) และไม่เป็นทางการ (Collaborators)

ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่สำคัญมีใครบ้าง แต่ละกลุ่มต่าง ๆ เหล่านี้ มีบทบาทอย่างไรต่อ

- การสร้างหลักสูตรและการดำเนินการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ
- การเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันของสถาบัน

กลุ่มต่าง ๆ เหล่านี้มีส่วนช่วยและร่วมทำให้เกิดนวัตกรรมของสถาบันอย่างไร สถาบันมีข้อกำหนดที่สำคัญของเครือข่ายอุปทาน (supply-network) อะไรบ้าง

Suppliers - Partners

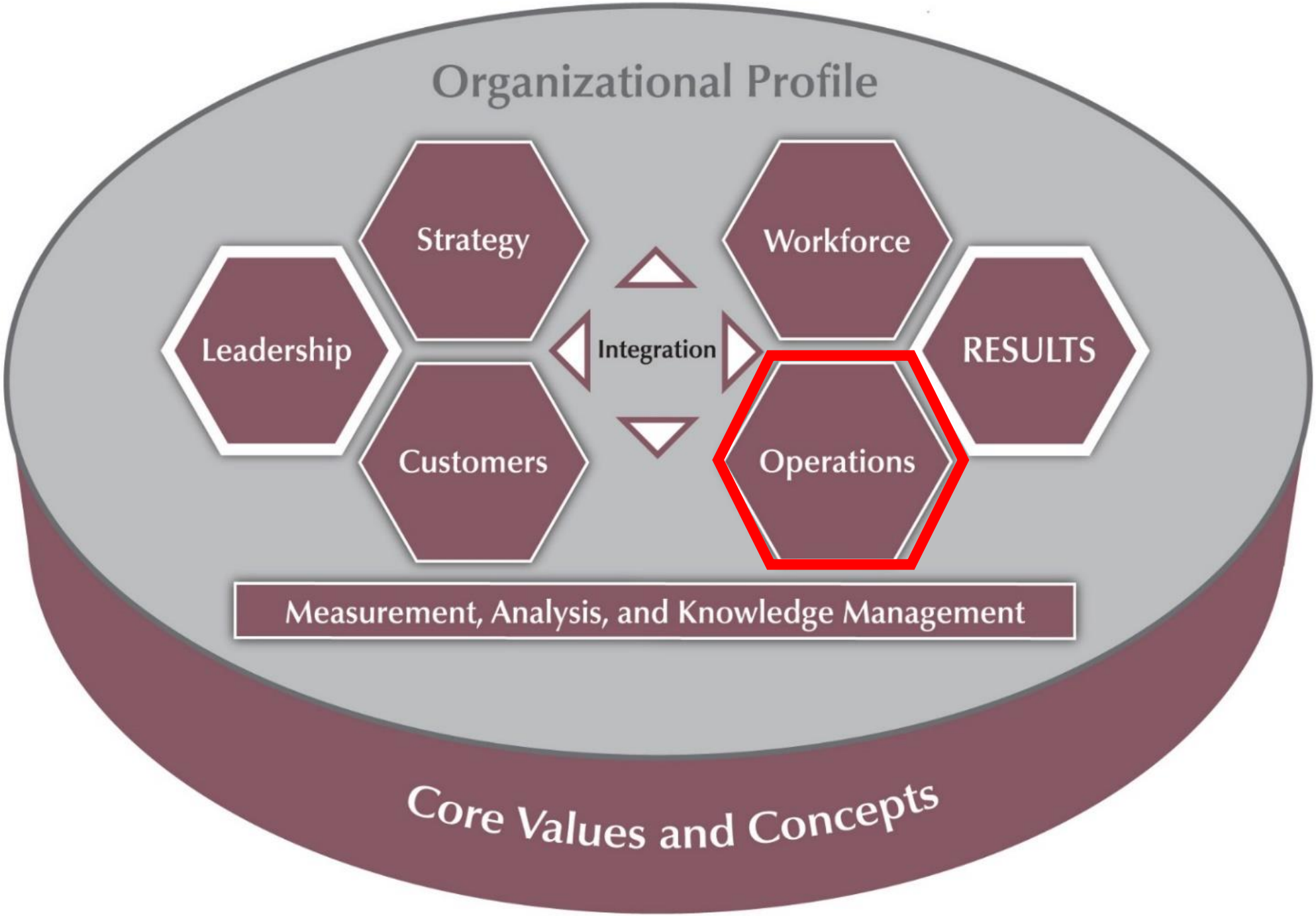


PARTNERS: คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ

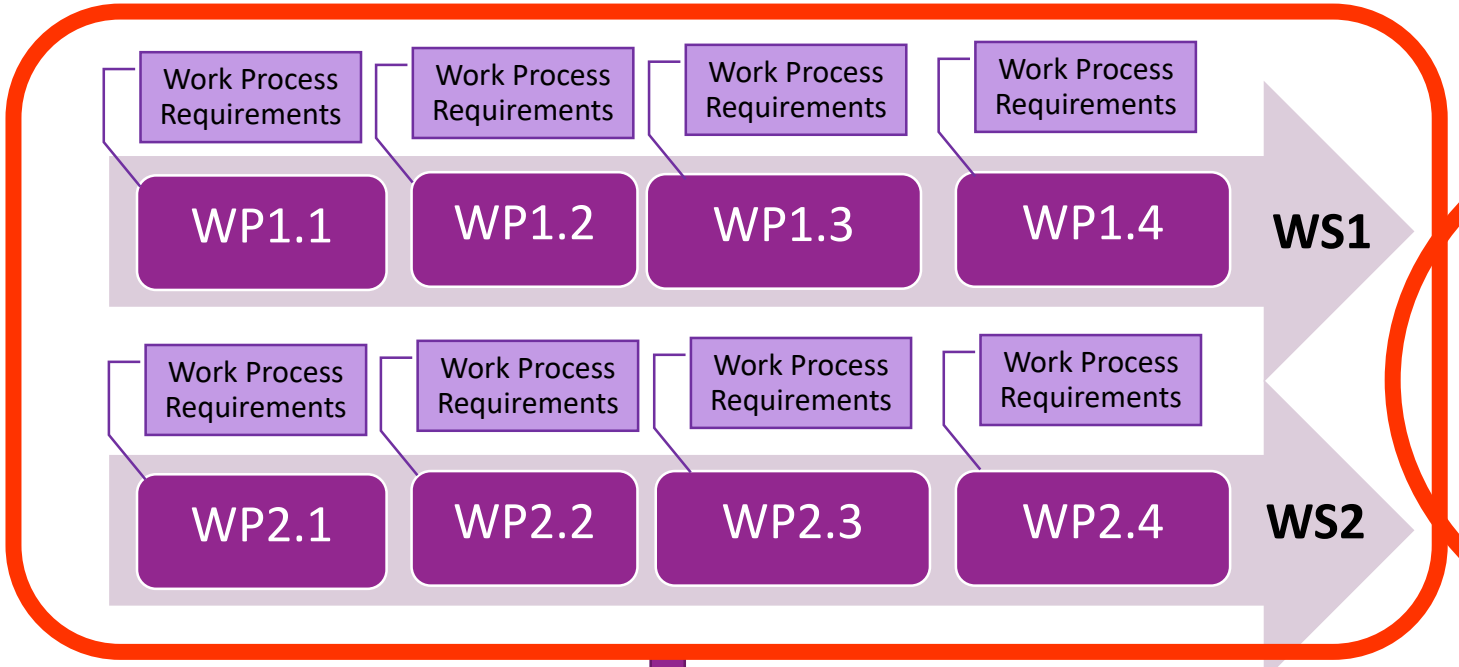
องค์กรหรือกลุ่มบุคคลที่สำคัญอื่น ๆ ซึ่งทำงานร่วมกับสถาบัน เพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกันหรือเพื่อการปรับปรุงผลการดำเนินการ โดยทั่วไป จะเป็นความร่วมมืออย่างเป็นทางการเพื่อเป้าประสงค์ที่ชัดเจน เช่น เพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์หรือการจัดการศึกษา หรือบริการที่เฉพาะเจาะจง คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการมักมีความร่วมมือเป็นระยะเวลาพอสมควรและต้องมีความเข้าใจที่ชัดเจนต่อบทบาทแต่ละฝ่าย และผลประโยชน์ที่มีร่วมกัน

COLLABORATORS: คู่ความร่วมมือที่ไม่เป็นทางการ

องค์กรหรือกลุ่มบุคคลที่ให้ความร่วมมือกับสถาบันในการสนับสนุนการจัดงานหรือกิจกรรมบางอย่าง หรือผู้ที่ร่วมดำเนินการเป็นครั้งคราวเมื่อมีเป้าหมายระยะสั้นที่สอดคล้องกันหรือเหมือนกันกับสถาบันความร่วมมือในลักษณะนี้มักไม่มีข้อตกลงหรือรูปแบบที่เป็นทางการ


Organizational Profile
Strategy
Workforce
Leadership
Integration
RESULTS
Customers
Operations
Measurement, Analysis, and Knowledge Management
Core Values and Concepts

Work Systems – Work Processes



Leading KPIs

7.1 ข ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการปฏิบัติการ

(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติการ

(2) การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

VMV

Program Requirements

Key Ed. Programs

Educational Program and Service Offerings

Key Services

Service Requirements

Lagging KPIs

7.1 ก ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและกระบวนการ

WORK SYSTEMS : ระบบงาน

ระบบงาน ประกอบด้วย กระบวนการทำงานภายในกับแหล่งทรัพยากรต่าง ๆ จากภายนอกที่จำเป็นต่อการพัฒนา และจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ เพื่อส่งมอบให้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และเพื่อให้ประสบความสำเร็จในตลาด

ภายในระบบงาน "กระบวนการภายใน" คือ กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรของสถาบัน

"แหล่งทรัพยากรจากภายนอก" อาจรวมถึงกระบวนการที่ดำเนินการโดยผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการผู้รับจ้างเหมาช่วงที่สำคัญ และองค์ประกอบอื่น ๆ ของเครือข่ายอุปทานที่จำเป็นในการผลิตและดำเนินการตามหลักสูตรและบริการฯ รวมทั้งกระบวนการทางธุรกิจและกระบวนการสนับสนุนซึ่งระบบงานจะต้องประสานกระบวนการภายในกับทรัพยากรภายนอกเพื่อให้งานของสถาบันบรรลุผลสำเร็จ

การตัดสินใจเกี่ยวกับระบบงานเป็นเรื่องในระดับกลยุทธ์ ซึ่งสถาบันต้องตัดสินใจว่าใช้กระบวนการภายในหรือแหล่งทรัพยากรจากภายนอกเพื่อประสิทธิภาพสูงสุดและความยั่งยืนในตลาด การตัดสินใจนี้ครอบคลุมถึงการปกป้องสินทรัพย์ ทางปัญญา การใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักของสถาบันและการบรรเทาความเสี่ยง การตัดสินใจใด ๆ ของสถาบันจะมีผลกระทบต่อโครงสร้างองค์กร บุคลากร กระบวนการทำงาน และอุปกรณ์/เทคโนโลยี

WORK PROCESSES : กระบวนการทำงาน

กระบวนการทำงาน หมายถึง กระบวนการสร้างคุณค่าที่สำคัญภายในสถาบันซึ่งอาจรวมถึงกระบวนการการออกแบบ การจัดการศึกษาและบริการตามหลักสูตร การวิจัย การบริการฯ การสนับสนุนผู้เรียน กระบวนการทางธุรกิจและกระบวนการสนับสนุน

กระบวนการทำงาน เป็นกระบวนการซึ่งเกี่ยวข้องกับบุคลากรส่วนใหญ่ของสถาบัน กระบวนการทำงานที่สำคัญของสถาบันมักจะสัมพันธ์กับ

1) สมรรถนะหลักของสถาบัน

2) ปัจจัยที่กำหนดความสำเร็จเมื่อเทียบกับคู่แข่งและสถาบันอื่นที่จัดหลักสูตรและบริการในลักษณะเดียวกัน และ

3) ปัจจัยที่ผู้นำระดับสูงได้พิจารณาแล้วว่ามีความสำคัญต่อการเติบโตของสถาบัน

กระบวนการทำงานหลักของสถาบันควรจะต้องดำเนินการโดยบุคลากรของสถาบัน

6.1 กระบวนการทำงาน: Work Processes

มหาวิทยาลัยมหิดล
Mahidol University
Wisdom of the Land

- How do you determine key educational programs and services and work process requirements?
- What are your organization's key work processes?
- How do you design your educational programs and services and work processes to meet requirements?

การออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญ

การจัดการกระบวนการ

การจัดการเครือข่ายอุปทาน

นวัตกรรม

- How do you manage for innovation?

- How do you manage your supply network?

- How does your day-to-day operation of work processes ensure that they meet key process requirements?
- How do you determine your key support processes?
- HOW do you improve your work processes to increase student learning, improve educational programs and services and performance, enhance your core competencies, and reduce variability?

6.1 กระบวนการทำงาน (Work processes)

สถาบันมีวิธีการออกแบบ จัดการและปรับปรุง การจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และกระบวนการทำงานที่สำคัญอย่างไร

ก. การออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และกระบวนการทำงาน

(1) สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำข้อกำหนดของการจัดการศึกษา วิจัยและบริการฯ และกระบวนการทำงานที่สำคัญ

(2) กระบวนการทำงานที่สำคัญขององค์กรมีอะไรบ้าง

(3) สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และกระบวนการทำงานที่สำคัญเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนด

6.1 กระบวนการทำงาน (Work processes)

ก. การออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และกระบวนการทำงาน

(1) สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำข้อกำหนดของการจัดการศึกษา วิจัยและบริการฯ และกระบวนการทำงานที่สำคัญ

(2) กระบวนการทำงานที่สำคัญขององค์กรมีอะไรบ้าง

(3) สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และกระบวนการทำงานที่สำคัญเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนด

ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการทำงานเหล่านี้คืออะไร

สถาบันได้นำเทคโนโลยีใหม่ ๆความรู้ของสถาบัน ความเป็นเลิศด้านการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ คุณค่าในมุมมองของลูกค้า การคำนึงถึงความเสี่ยง และความคล่องตัวที่อาจจำเป็นต้องมี มาพิจารณาในการออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และกระบวนการเหล่านี้อย่างไร

6.1 กระบวนการทำงาน (Work processes)

สถาบันมีวิธีการออกแบบ จัดการ และปรับปรุง การจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และกระบวนการทำงานที่สำคัญอย่างไร

ข. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ

(1) สถาบันมั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการทำงานต่างเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ

(2) สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ

(3) สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มการเรียนรู้ของผู้เรียน ปรับปรุงการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และผลการดำเนินการเสริมสร้างสมรรถนะหลักของสถาบัน และลดความแปรปรวนของกระบวนการ

6.1 กระบวนการทำงาน (Work processes)

ข. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ

(1) สถาบันมั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการทำงานต่างเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ

(2) สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ

(3) สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มการเรียนรู้ของผู้เรียน ปรับปรุงการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และผลการดำเนินการเสริมสร้างสมรรถนะหลักของสถาบัน และลดความแปรปรวนของกระบวนการ

สถาบันมีตัววัดหรือตัวชี้วัดของผลการดำเนินการและตัววัดภายในกระบวนการอะไรบ้างที่ใช้เพื่อควบคุมและปรับปรุงกระบวนการทำงาน ตัววัดเหล่านี้สัมพันธ์กับคุณภาพของสัมฤทธิ์ผลและผลการดำเนินการของการจัดการศึกษา วิจัยและบริการฯ ของสถาบันอย่างไร

กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญมีอะไรบ้าง สถาบันมั่นใจได้อย่างไรว่า การปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการเหล่านี้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญของสถาบัน

6.1 กระบวนการทำงาน (Work processes)

สถาบันมีวิธีการออกแบบ จัดการ และปรับปรุง การจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และกระบวนการทำงานที่สำคัญอย่างไร

ค. การจัดการเครือข่ายอุปทาน

(1) สถาบันมีการจัดการเครือข่ายอุปทานอย่างไร

ง. การจัดการนวัตกรรม

(1) สถาบันมีการดำเนินการกับโอกาสในการสร้างนวัตกรรมอย่างไร

6.1 กระบวนการทำงาน (Work processes)

ค. การจัดการเครือข่ายอุปทาน

(1) สถาบันมีการจัดการเครือข่ายอุปทานอย่างไร

ง. การจัดการนวัตกรรม

(1) สถาบันมีการดำเนินการกับโอกาสในการสร้างนวัตกรรมอย่างไร

สถาบันดำเนินการอย่างไรในเรื่องการคัดเลือกผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ และทำให้มั่นใจว่ามีคุณสมบัติและอยู่ในสถานะที่ไม่เพียงตอบสนองต่อความต้องการของการปฏิบัติการเท่านั้น แต่ยังสามารถยกระดับผลการดำเนินการและสนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของสถาบัน รวมถึงเพิ่มความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

นอกจากนั้นสถาบันดำเนินการอย่างไร ในเรื่อง

- ส่งเสริมความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันและความร่วมมือภายในเครือข่ายอุปทาน
- ทำให้มั่นใจว่า เครือข่ายอุปทานมีความคล่องตัวในการตอบสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น ตลาด และสถาบัน
- สื่อสารความคาดหวังต่อผลการดำเนินการ วัดและประเมินผลการดำเนินการของผู้ส่งมอบ ให้ข้อมูลป้อนกลับแก่ผู้ส่งมอบเพื่อช่วยให้เกิดการปรับปรุง และจัดการกับผู้ส่งมอบที่มีผลการดำเนินการที่ไม่ดี

สถาบันมีการดำเนินการตามโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่กำหนดว่า เป็นความเสี่ยงที่ผ่าน การประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน (INTELLIGENT RISKS) อย่างไร สถาบันได้เตรียมทรัพยากรด้านการเงินและทรัพยากรอื่น ๆ ไว้เพื่อสนับสนุนโอกาสดังกล่าวอย่างไร สถาบันยุติการสนับสนุนเรื่องดังกล่าว ณ เวลาที่เหมาะสมเพื่อนำทรัพยากรไปสนับสนุนโอกาสอื่นที่สำคัญกว่าอย่างไร

Work Systems – Work Processes

มหาวิทยาลัยมหิดล
Mahidol University
Wisdom of the Land

VMV

Program Requirements

Key Ed. Programs

Service Requirements

Key Services

Work Process Requirements | Work Process Requirements | Work Process Requirements | Work Process Requirements

WP1.1 | WP1.2 | WP1.3 | WP1.4 — **WS1**

Work Process Requirements | Work Process Requirements | Work Process Requirements | Work Process Requirements

WP2.1 | WP2.2 | WP2.3 | WP2.4 — **WS2**

Leading KPIs

7.1 ข ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการปฏิบัติการ

(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติการ

(2) การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

Lagging KPIs

7.1 ก ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและกระบวนการ

Key Performance Indicator (KPI)

- **Leading KPI: เป็นดัชนีวัดผลนำ(ไปสู่ผลลัพธ์) หรือเป็นดัชนีวัดผลที่เป็นตัวทำนายนำไปสู่ผลลัพธ์**
- **Lagging KPI: เป็นดัชนีวัดผลตาม (จากการปฏิบัติงาน) หรือเป็นดัชนีวัดผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นแล้วจากการปฏิบัติงาน**

Leading KPI	Lagging KPI
Predict goal achievement	**Measure goal accomplishment**
ความพึงพอใจของลูกค้า	อัตราการเพิ่มของยอดขาย
ความพึงพอใจของพนักงาน	อัตราการลาออกของพนักงาน
จำนวนผู้เข้ารับการอบรมและความพึงพอใจต่อวิทยากรในการอบรมการตรวจประเมินคุณภาพองค์การฯ	ประสิทธิผลในการทำหน้าที่ผู้ประเมินคุณภาพองค์การฯ
จำนวนนักศึกษาที่ได้รับการอบรมในโครงการสร้างเสริมจริยธรรม	คุณลักษณะของนักศึกษาด้านจริยธรรม
จำนวนทุนวิจัยที่ได้รับ	จำนวนผลงานวิจัยตีพิมพ์

Workshop 1

ระบบงานด้านการศึกษา

WP1 → WP2 → WP3 → WP4 → WP5 → Service Requirement: การศึกษา

.....

.....

.....

.....

รอง อธ.การศึกษา

WP1	WP2	WP3	WP4	WP5
WP. Req.	WP. Req.	WP. Req.	WP. Req.	WP. Req.
Leading KPIs	Leading KPIs	Leading KPIs	Leading KPIs	Leading KPIs

Lagging KPIs

1. .....
2. .....
3. .....
4. .....

มหาวิทยาลัยมหิดล

ระบบงานด้านการศึกษา

จัดทำ/ปรับปรุงหลักสูตร	คัดเลือก/รับนักศึกษา	การจัดประสบการณ์การเรียนรู้	การพัฒนานักศึกษา	สนับสนุนการเรียนรู้
ประธานหลักสูตร	กองบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย	ประธานหลักสูตร	กองกิจการนักศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย	กองบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย

Service Requirement: การศึกษา

- หลักสูตรมีคุณภาพ
- คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์
- นักศึกษามีความผูกพัน
- บัณฑิตมีความสามารถตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน

รอง อธ.การศึกษา

WP. Req.
- หลักสูตรผ่านมาตรฐานตามเกณฑ์ Outcome-based Education (OBE) และเกณฑ์ สกอ.
- หลักสูตรมีการปรับปรุงตามวงรอบ

Leading KPIs
- อัตราหลักสูตรที่ปรับตาม TQF
- หลักสูตร ป.ตรี ที่ปรับตาม OBE
- จำนวนหลักสูตรไทยและนานาชาติที่มี นศ.ลงทะเบียนเรียน

WP. Req.
- นศ.มีความสามารถทางภาษาอังกฤษ
- % การรับ นศ. เทียบกับแผน
- Active Recruitment

Leading KPIs
- คะแนนเฉลี่ย นศ.แรกเข้าในทุกกลุ่มสาขาวิชาของ มม. (O-NET)
- ป.ตรี: อัตราการรับ นศ. เทียบกับแผน

WP. Req.
- การจัดการเรียนการสอนที่เอื้อต่อกระบวนการเรียนรู้ของ นศ.
- อาจารย์มีความรู้ ความสามารถตามเกณฑ์ที่ สกอ.กำหนด
- Education Counselling จากอาจารย์ที่ปรึกษา

Leading KPIs
- ร้อยละรายวิชาที่ นศ.พอใจ > 3.51
- ความพึงพอใจของนศ.ต่อ
  1. อาจารย์ที่ปรึกษา
  2. ระบบการจัดการเรียนการสอน
  3. แหล่งฝึกงาน
- คุณวุฒิของอาจารย์
- ร้อยละการคงอยู่ของ นศ. เมื่อขึ้นชั้นปีที่ 2

WP. Req.
- กิจกรรมเสริมหลักสูตรที่ตอบสนองคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์
- ระบบดูแลนักศึกษาที่มีประสิทธิภาพ

Leading KPIs
- ร้อยละของกิจกรรมที่เสริมสร้างคุณลักษณะบัณฑิตตามค่านิยม MAHIDOL
- ความพึงพอใจของ นศ.ต่อกิจกรรมเสริมหลักสูตร

WP. Req.
- ห้องปฏิบัติการ/เครื่องมือทันสมัย พร้อมใช้
- ห้องเรียนทันสมัย
- ห้องสมุดที่สนับสนุนการเรียนรู้ได้ดี
- ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับหลักสูตรและการจัดการศึกษา

Leading KPIs
- ความพึงพอใจของนศ.ต่อ
  - ห้องปฏิบัติการ/เครื่องมือ
  - ห้องสมุด
  - ความปลอดภัยในมหาวิทยาลัย
  - Wi-Fi & Internet
  - ห้องเรียนและอุปกรณ์
  - การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับหลักสูตรและการจัดการศึกษา

Lagging KPIs

1. จำนวนหลักสูตรที่ได้รับการรับรองในระดับนานาชาติ
2. ระดับ ป.ตรี
   - 2.1 อัตราการจบการศึกษาภายในวงรอบของหลักสูตร
   - 2.2 อัตราการสอบผ่านเกณฑ์ประเมินเพื่อรับใบประกอบวิชาชีพของบัณฑิตสาขา HSc ในระดับประเทศ
   - 2.3 อัตราการได้งานทำ/ศึกษาต่อภายใน 1 ปี ของบัณฑิต ป.ตรี
   - 2.4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต
   - 2.5 ความผูกพันของ นศ.
3. ระดับบัณฑิตศึกษา
   - 3.1 ร้อยละผลงานที่เผยแพร่ต่อบัณฑิต ป.โท
   - 3.2 ร้อยละผลงานที่เผยแพร่ต่อบัณฑิต ป.เอก
   - 3.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต
   - 3.4 ความผูกพันของ บัณฑิต ต่อ มม. (จำนวนศิษย์เก่าที่ร่วมพัฒนาส่วนงาน)

Workshop 2a ระบบการวิจัย

การพัฒนาโครงร่างและการยื่นขอสนับสนุนทุนวิจัย	การทำวิจัย	การเผยแพร่และการนำงานวิจัยไปใช้ประโยชน์
ข้อกำหนดของกระบวนการ	ข้อกำหนดของกระบวนการ	ข้อกำหนดของกระบวนการ
ตัวชี้วัด (Leading)	ตัวชี้วัด (Leading)	ตัวชี้วัด (Leading)
Partner:	Partner:	Partner:

ข้อกำหนดของระบบงาน

- งานวิจัยที่มีคุณภาพสูงระดับนานาชาติ

ตัวชี้วัด (Lagging)

Workshop 2b ระบบการวิจัย

การพัฒนาโครงร่างและการยื่นขอสนับสนุนทุนวิจัย	การทำวิจัย	การเผยแพร่และการนำงานวิจัยไปใช้ประโยชน์
ข้อกำหนดของกระบวนการ	ข้อกำหนดของกระบวนการ	ข้อกำหนดของกระบวนการ
ตัวชี้วัด (Leading)	ตัวชี้วัด (Leading)	ตัวชี้วัด (Leading)
Partner:	Partner:	Partner:

ข้อกำหนดของระบบงาน

- งานวิจัยที่ใช้แก้ปัญหาชุมชน/สังคม

ตัวชี้วัด (Lagging)

Workshop 2c ระบบการวิจัย

การพัฒนาโครงร่างและการยื่นขอสนับสนุนทุนวิจัย	การทำวิจัย	การเผยแพร่และการนำงานวิจัยไปใช้ประโยชน์
ข้อกำหนดของกระบวนการ	ข้อกำหนดของกระบวนการ	ข้อกำหนดของกระบวนการ
ตัวชี้วัด (Leading)	ตัวชี้วัด (Leading)	ตัวชี้วัด (Leading)
Partner:	Partner:	Partner:

ข้อกำหนดของระบบงาน

- งานวิจัยที่สามารถพัฒนาเป็นนวัตกรรมเพื่อประโยชน์เชิงพาณิชย์

ตัวชี้วัด (Lagging)

ตัวอย่าง: ระบบการวิจัย

1. การเสาะหาแหล่งทุนวิจัยและการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย	2. การพัฒนาโครงร่างและการยื่นขอสนับสนุนทุนวิจัย	3. การทำวิจัย	4. การเผยแพร่และส่งเสริมการนำงานวิจัยไปใช้ประโยชน์
ข้อกำหนด	**ข้อกำหนด**	**ข้อกำหนด**	**ข้อกำหนด**
• มีการประชาสัมพันธ์ทุนวิจัยที่หลากหลายรูปแบบ • มีการส่งเสริมให้ตั้งกลุ่มวิจัยเพื่อขอทุนวิจัยขนาดใหญ่	• ตามข้อกำหนด และความต้องการของแหล่งทุนวิจัย • เป็นไปตามจรรยาบรรณของการวิจัย และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	• เป็นไปตามระเบียบวิธีการวิจัย • เป็นไปตามจรรยาบรรณของการวิจัย • ถูกต้องตามข้อกำหนดจริยธรรมการวิจัยในคนและในสัตว์ทดลอง • มีการจัดหา/ซ่อมบำรุงครุภัณฑ์วิจัย	• เป็นไปตามแนวทางของจริยธรรมการตีพิมพ์ผลงานวิจัย • มีการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนการตีพิมพ์งานวิจัย • กิจกรรมสนับสนุนการนำงานวิจัยไปใช้ประโยชน์
ตัวชี้วัด	**ตัวชี้วัด**	**ตัวชี้วัด**	**ตัวชี้วัด**
• จำนวนแหล่งทุนที่ประชาสัมพันธ์ • จำนวน Research Cluster ที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปี • จำนวน matching fund/ปี	• จำนวนครั้งการจัดประชุมแหล่งทุนและอาจารย์เพื่อพัฒนาโครงร่างวิจัย • จำนวน proposal ที่ submit ขอทุนวิจัย • ทุก proposal ตามจรรยาบรรณของการวิจัยและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง (if applicable) • จำนวนเงินทุนวิจัย/ปี	• จำนวนรายงานความก้าวหน้า/รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ ที่ส่งตามกำหนดเวลา • งานวิจัยที่ผิดจริยธรรม • งบประมาณการจัดหาครุภัณฑ์ • งบประมาณซ่อมบำรุงครุภัณฑ์	• การทำผิดจริยธรรมในการตีพิมพ์ผลงานวิจัย • งานวิจัยตีพิมพ์ในฐานะ First Author หรือ Corresponding Author • %งานวิจัยที่ตีพิมพ์ใน Q1 • การนำงานวิจัยไปใช้ประโยชน์

- งานวิจัยมีคุณภาพ
- งานวิจัยเป็นประโยชน์กับสังคมไทย

- จำนวนงานวิจัยตีพิมพ์ / อาจารย์
- H-index
- การนำงานวิจัยไปใช้ประโยชน์

6.2 ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ: Operational Effectiveness

มหาวิทยาลัยมหิดล
Mahidol University
Wisdom of the Land

- How do you manage the cost, efficiency, and effectiveness of your operations?

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน

ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์

- How do you ensure the security and cybersecurity of sensitive or privileged data and information and of key assets?

- How do you provide a safe operating environment?
- How do you ensure that your organization is prepared for disasters or emergencies?

6.2 ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)

สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติการต่าง ๆ มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิผล

ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ (PROCESS Efficiency and EFFECTIVENESS)

สถาบันมีการจัดการต้นทุน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการปฏิบัติการอย่างไร

ข. ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ (Security and Cybersecurity)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรเพื่อทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศที่อ่อนไหวหรือเป็นสิทธิพิเศษ (Privilege) และสินทรัพย์ที่สำคัญ มีความปลอดภัยและมีการป้องกันภัยบนโลกไซเบอร์

6.2 ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)

ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ (PROCESS Efficiency and EFFECTIVENESS)

สถาบันมีการจัดการต้นทุน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการปฏิบัติการอย่างไร

สถาบันดำเนินการอย่างไรในเรื่อง

- พิจารณารอบเวลาการทำงาน (CYCLE TIME) การเพิ่มผลผลิต (PRODUCTIVITY) และปัจจัยด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล มาใช้ในกระบวนการทำงาน
- ป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดหรือการทำงานซ้ำ
- ลดต้นทุนในการตรวจสอบ การทดสอบ และการตรวจติดตามกระบวนการหรือผลการดำเนินการ
- สร้างสมดุลระหว่างความจำเป็นในการควบคุมต้นทุนกับความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

6.2 ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)

ข. ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ (Security and Cybersecurity)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรเพื่อทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศที่อ่อนไหวหรือเป็นสิทธิพิเศษ (Privilege) และสินทรัพย์ที่สำคัญ มีความปลอดภัยและมีการป้องกันภัยบนโลกไซเบอร์

สถาบันมีวิธีการอย่างไรเพื่อทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศทั้งแบบอิเล็กทรอนิกส์และรูปแบบอื่น ๆ และระบบการปฏิบัติการที่สำคัญเป็นความลับและสามารถเข้าถึงได้เฉพาะตามสิทธิที่เหมาะสม รวมถึงสถาบันมีวิธีการอย่างไรในเรื่อง

- เฝ้าระวังสิ่งคุกคามความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ที่เกิดขึ้นใหม่
- ทำให้มั่นใจว่าบุคลากร ผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ และผู้ส่งมอบ เข้าใจและปฏิบัติตามบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของตนด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์
- ระบุและจัดลำดับความสำคัญของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบการปฏิบัติการที่สำคัญเพื่อให้มี ความมั่นคงปลอดภัย
- ป้องกันระบบเหล่านี้จากเหตุการณ์ที่อาจกระทบต่อความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ตรวจจับ ตอบสนอง และกู้คืนจากการถูกโจมตีทางไซเบอร์

6.2 ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)

สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติการต่าง ๆ มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิผล

ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน (Safety and Emergency Preparedness)

(1) ความปลอดภัย (Safety)

สถาบันดูแลให้มีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการที่ปลอดภัยได้อย่างไร

(2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่ามีการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน

6.2 ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)

ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน (Safety and Emergency Preparedness)

(1) ความปลอดภัย (Safety)

สถาบันดูแลให้มีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการที่ปลอดภัยได้อย่างไร

(2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่ามีการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน

ระบบความปลอดภัยของสถาบันได้คำนึงถึงการป้องกันอุบัติเหตุ การตรวจสอบ การวิเคราะห์หาสาเหตุ (Root-cause ANALYSIS) ของความไม่ปลอดภัย และการกู้คืนสู่สภาพเดิมอย่างไร

ระบบการเตรียมพร้อมดังกล่าวได้คำนึงถึงการป้องกันการจัดการความต่อเนื่อง ของการดำเนินการ และการกู้คืนสู่สภาพเดิมอย่างไร ระบบการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินดังกล่าวได้คำนึงถึงการพึ่งพาบุคลากรขององค์กร เครือข่ายอุปทานและคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการอย่างไร สถาบันมีวิธีการในการทำให้มั่นใจว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร มีความมั่นคงปลอดภัยและพร้อมใช้งาน อย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถบริการผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และตอบสนองความจำเป็นของสถาบันได้อย่างไร

การประเมินกระบวนการ: ADLI

Approach (แนวทาง) :

เป็นระบบ : Definable + Repeatable + Measurable + Predictable

มีประสิทธิผล : ของกระบวนการที่ใช้

Deployment (การนำไปปฏิบัติ) :

การนำแนวทางไปปฏิบัติอย่างทั่วถึงทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสม่ำเสมอ

Learning (การเรียนรู้) :

การประเมินกระบวนการอย่างเป็นระบบ

การปรับปรุง และกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงผ่านการสร้างนวัตกรรม และแลกเปลี่ยนเรียนรู้

Integration (การบูรณาการ):

ความสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร

ความสอดคล้องและกลมกลืนกับแผนงาน กระบวนการ และผลลัพธ์

การประเมินกระบวนการหมวด 6.1

มหาวิทยาลัยมหิดล
Mahidol University
Wisdom of the Land

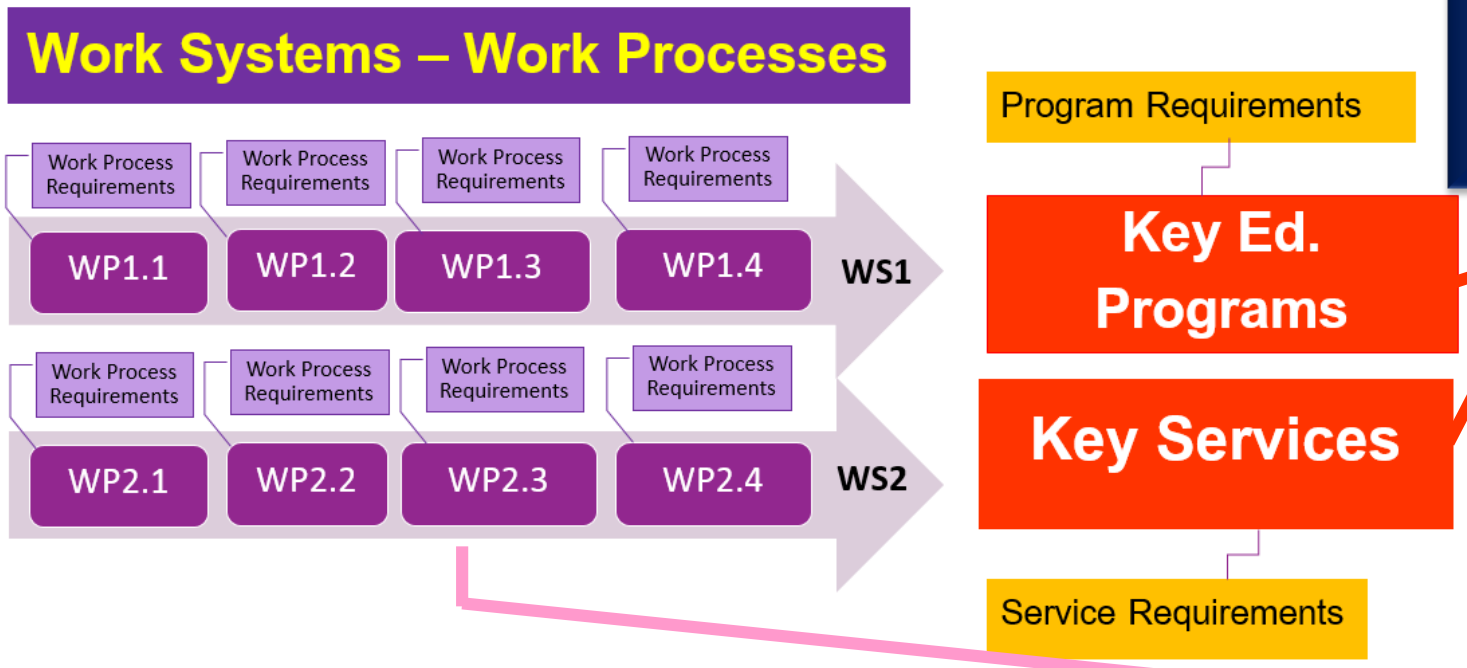
Factor	0-5%	10-25%	30-45%	50-65%	70-85%	90-100%
Approach	No Systematic Approach to item questions is evident; information is anecdotal.	The beginning of a systematic approach to the basic question of the item is evident.	An effective, systematic approach, responsive to the basic question of the item, is evident.	An effective, systematic approach, responsive to the overall questions of the item, is evident.	An effective, systematic approach, responsive to the multiple questions of the item, is evident.	An effective, systematic approach, fully responsive to the multiple questions of the item, is evident.
Criteria	**สถาบันมีวิธีการออกแบบ จัดการ และปรับปรุง การจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และกระบวนการทำงานที่สำคัญอย่างไร**			• สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำข้อกำหนดของการจัดการศึกษา วิจัยและบริการฯ และกระบวนการทำงานที่สำคัญ • กระบวนการทำงานที่สำคัญขององค์กรมีอะไรบ้าง • สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และกระบวนการทำงานที่สำคัญเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนด • สถาบันมั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการทำงานต่างเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ • สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ • สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มการเรียนรู้ของผู้เรียน ปรับปรุงการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และผลการดำเนินการ เสริมสร้างสมรรถนะหลักของสถาบัน และลดความแปรปรวนของกระบวนการ • สถาบันมีการจัดการเครือข่ายอุปทานอย่างไร • สถาบันมีการดำเนินการกับโอกาสในการสร้างนวัตกรรมอย่างไร		**Multiple Questions**	

การประเมินกระบวนการหมวด 6.2

มหาวิทยาลัยมหิดล
Mahidol University
Wisdom of the Land

Factor	0-5%	10-25%	30-45%	50-65%	70-85%	90-100%
Approach	No Systematic Approach to item questions is evident; information is anecdotal.	The beginning of a systematic approach to the basic question of the item is evident.	An effective, systematic approach, responsive to the basic question of the item, is evident.	An effective, systematic approach, responsive to the overall questions of the item, is evident.	An effective, systematic approach, responsive to the multiple questions of the item, is evident.	An effective, systematic approach, fully responsive to the multiple questions of the item, is evident.
Criteria	**สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติการต่าง ๆ มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิผล**			• สถาบันมีการจัดการต้นทุน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการปฏิบัติการอย่างไร • สถาบันมีวิธีการอย่างไรเพื่อทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศที่อ่อนไหวหรือเป็นสิทธิพิเศษ (Privilege) และสินทรัพย์ที่สำคัญมีความปลอดภัยและมีการป้องกันภัยบนโลกไซเบอร์ • สถาบันดูแลให้มีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการที่ปลอดภัยได้อย่างไร • สถาบันมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่ามีการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน	**Multiple Questions**	

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ



7.1 ก ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า

7.1 ข ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน

(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

(2) ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

7.1 ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน

การจัดการเครือข่ายอุปทาน

นวัตกรรม

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์

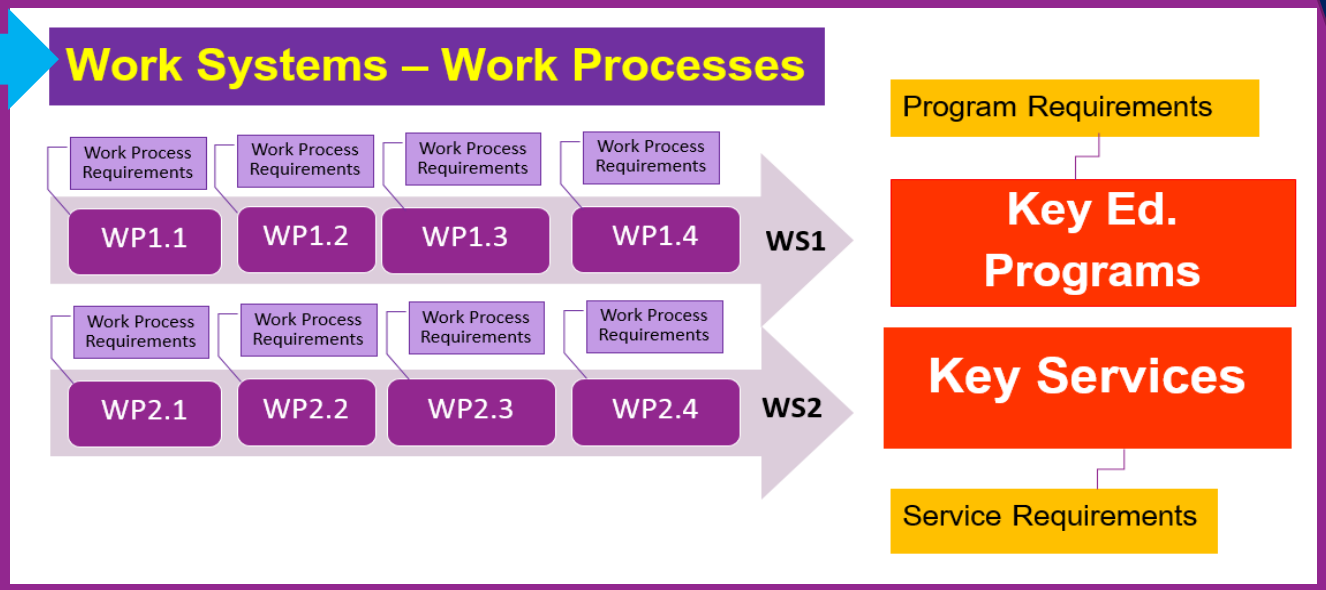
การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน

มหาวิทยาลัยมหิดล
Mahidol University
Wisdom of the Land

Leadership: นำอย่างมีวิสัยทัศน์ ทำให้ดู สื่อสาร รับฟัง กำกับดูแล ธรรมาภิบาล และรับผิดชอบต่อสังคม

วัด วิเคราะห์ ปรับปรุง และจัดการความรู้

WF: enabled engaged energized



Strategy: ใช้ CC + SA เพื่อช่วงชิง SO และจัดการกับ SC เพื่อสนับสนุน/ยกระดับ Key Process และ สร้างนวัตกรรม

Students & Other customers

Vision Mission Values

Voice of Customers & Stakeholders

Q & A