



มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์

รายงานผลการตรวจประเมิน

Feedback Report

ประจำปีการศึกษา 2566

สำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์

ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

Education Criteria for Performance Excellence: EdPEx

รายนามคณะกรรมการตรวจประเมิน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทพญ. รัชฎา ฉายจิต
สังกัด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ประธานกรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สาวิตรี วงศ์ตั้งถิ่นฐาน
สังกัด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปวีณา ชันธิศิลา
สังกัด มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์

กรรมการและเลขานุการ

สารบัญ

1. บทสรุปผู้บริหารและผลการตรวจประเมินในภาพรวม (Key Theme).....
 - Key Theme – Process Items
 - Key Theme – Result Items
2. รายละเอียดของจุดเด่นและโอกาสในการพัฒนา.....
 - หมวดที่ 1 การนำองค์กร.....
 - หมวดที่ 2 กลยุทธ์.....
 - หมวดที่ 3 ลูกค้า.....
 - หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้.....
 - หมวดที่ 5 บุคลากร.....
 - หมวดที่ 6 การปฏิบัติการ.....
 - หมวดที่ 7 ผลลัพธ์.....
3. ตารางสรุปผลการประเมิน.....
4. ข้อค้นพบของคณะกรรมการจากการสัมภาษณ์
- ภาคผนวก
1. Key Factors.....
2. แนวทางการประเมิน
3. คำอธิบายระดับการประเมินในภาพรวม (Overall Band)

1. บทสรุปผู้บริหารและผลการตรวจประเมินในภาพรวม (Key Theme)

Key Theme – Process Items

ก. จุดเด่นหรือแนวปฏิบัติที่ดีในส่วนกระบวนการดำเนินงานขององค์กร (Strength)

- สนอ. แสดงให้เห็นถึงการดำเนินการ ในการมุ่งเน้นการนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ เช่น ผู้นำระดับสูงมีแนวทางในการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม ผู้นำระดับสูงมีแนวทางที่ในการสื่อสารกับบุคลากร จัดทำกลยุทธ์ รวมทั้งถ่ายทอดแผนกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ เริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบในการรับฟังผู้เรียนและลูกค้า เพื่อนำสารสนเทศมาใช้ เริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการติดตามข้อมูลและสารสนเทศของการปฏิบัติการประจำวันและผลการดำเนินการโดยรวม การมีแนวทางการดำเนินการดังกล่าว อาจส่งเสริมให้การขับเคลื่อนองค์กร ไปสู่การเป็น “ทีมงานมืออาชีพที่มีความสามารถในการให้บริการสนับสนุน พร้อมมุ่งมั่นสร้างสรรค์บริการที่เป็นเลิศ ให้สะดวก รวดเร็ว ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล”

ข. โอกาสพัฒนาที่สำคัญ หรือประเด็นที่สมควรพิจารณาทบทวนในส่วนกระบวนการดำเนินงาน (OFI)

- สนอ. มีโอกาสในการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการให้เป็นระบบในหลายด้าน เช่น การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและอนาคต การคำนึงถึงความผาสุกของสังคม เป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์และการปฏิบัติการประจำวัน การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถของหน่วยงาน การประเมินขีดความสามารถของบุคลากรที่จำเป็นต้องมีเพื่อการดำเนินงานตามพันธกิจและการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ การจัดระบบการทำงานและบริหารบุคลากร การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีลักษณะการสื่อสารที่เปิดกว้าง มีผลการดำเนินการที่โดดเด่น และบุคลากรมีความผูกพัน แนวทางที่เป็นระบบ ของการจัดการผลปฏิบัติงานของบุคลากรที่สนับสนุนให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดี วิธีการที่เป็นระบบในเรื่องเหล่านี้ อาจช่วยให้การบริหารจัดการเพื่อการบรรลุพันธกิจและบรรลุ วิสัยทัศน์ตามเป้าหมาย
- สนอ. มีโอกาสในการพัฒนาแนวทางการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติ และการดำเนินการให้ครอบคลุมประเด็นที่มีความสำคัญของหน่วยงาน เช่น การทบทวนความเชื่อมโยงและสอดคล้องของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ เป้าประสงค์ที่สำคัญ แผนปฏิบัติการ ตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการ และค่าคาดการณ์ที่จะทำให้ทราบถึงความสำเร็จของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เพื่อความสำเร็จของวิสัยทัศน์ การรับฟังเสียงลูกค้าที่พึงมีให้ครอบคลุมทุกพันธกิจหรือครอบคลุมทุกกลุ่มลูกค้าที่พึงมี เพื่อให้ได้สารสนเทศเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ การนำสารสนเทศจากการรับฟังเสียงของลูกค้า มาใช้เพื่อจำแนกกลุ่มลูกค้า ส่วนตลาด รวมทั้งกำหนดบริการที่สำคัญ การกำหนดแผนบุคลากรที่สนับสนุนความสำเร็จของแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ รวมทั้งนำมาใช้เป็นปัจจัยป้อนเข้า ในการวิเคราะห์ความจำเป็นด้านอัตรากำลังและขีดความสามารถที่พึงมี เพื่อสนับสนุนความสำเร็จในการดำเนินการ การนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิผล อาจสนับสนุนการสร้างคุณค่าแก่ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ ได้อย่างครบถ้วน

- สนอ. มีโอกาสในการพัฒนากระบวนการต่าง ๆ ที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน การบูรณาการของกระบวนการต่าง ๆ ที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน เช่น การวางระบบการติดตามผลการดำเนินการทั้งผลการดำเนินงานโดยรวมและการดำเนินงานประจำ โดยวางระบบลำดับขั้นของการติดตามผล ความสำเร็จของการติดตาม ที่ประกอบไปด้วยตัววัดผลที่ครอบคลุมตัววัดระดับกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ (หมวด 2) ตัววัดการปฏิบัติงานประจำ (ตามพันธกิจต่าง ๆ หมวด 6) การวางระบบการมอบหมายงานหรือตัวชี้วัดที่สำคัญที่ถ่ายทอดลงไป เพื่อใช้ในการกำกับติดตาม (หมวด 1) และการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งระดับผู้นำและระดับปฏิบัติที่สอดคล้องกัน การนำข้อกำหนดมาใช้เพื่อออกแบบหลักสูตรบริการ กระบวนการที่สำคัญและกระบวนการสนับสนุนของหน่วยงาน การดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยส่งเสริมความเข้มแข็งของสมรรถนะหลักขององค์กร

Key Theme – Result Items

ค. จุดเด่นในหมวดผลลัพธ์ที่มีความสอดคล้องและมีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของคณะ

- สนอ. รายงานผลลัพธ์การดำเนินการที่ดีในบางเรื่อง ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อและบรรลุเป้าหมายของการดำเนินการ ได้แก่
 - ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ เช่น จำนวนนักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษา (ระดับป.ตรี) ร้อยละของนักศึกษาที่เยี่ยมระดับ ปวส. ร้อยละของนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายผ่านกิจกรรมที่มหาวิทยาลัยกำหนด ร้อยละระยะเวลาในการบันทึกระบบพร้อมตรวจสอบ PR และ PO เป็นไปตามกำหนด (เทียบกับมติ ครม.) ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน
 - ผลลัพธ์ด้านลูกค้า ได้แก่ ความพึงพอใจของลูกค้า (ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานคลัง)
 - ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรที่ เช่น ความพึงพอใจต่อการพัฒนาทักษะวิชาชีพ ดัชนีความสุขของบุคลากร 7.3 ร้อยละของความผูกพันบุคลากร
 - ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร เช่น ผลการตรวจสอบของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ข้อร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย การร้องเรียนว่าละเมิดจริยธรรมของบุคลากร จำนวนชุมชนที่ได้รับบริการ
 - ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงินที่ เช่น จำนวนงบประมาณจากมหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ จำนวนงบประมาณเงินรายได้ที่ได้รับประจำปี จำนวนเงินสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก รายได้จากการบริหารสินทรัพย์
- ผลลัพธ์ที่ดีดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิผลในการดำเนินตามพันธกิจของหน่วยงาน

ง. โอกาสพัฒนาที่สำคัญหรือประเด็นที่สมควรพิจารณาทบทวนในส่วนผลลัพธ์ที่มีความ

สอดคล้อง และมีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของคณะ

- สนอ. ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจหลายเรื่อง ดังนี้
 - ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ เช่น การบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลลัพธ์ของกระบวนการหลักที่สำคัญและกระบวนการสนับสนุนที่ตอบสนองต่อลูกค้า ประสิทธิภาพของการควบคุมต้นทุน ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน การจัดการเครือข่ายอุปทานในด้านคู่ความร่วมมือ
 - ผลลัพธ์ด้านลูกค้า เช่น ผลลัพธ์ที่สำคัญ ด้านความพึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้ากลุ่มอื่น ตามกลุ่มผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นที่ครบถ้วนตามโครงสร้างองค์กร
 - ผลลัพธ์ด้านบุคลากร เช่น ด้านอัตรากำลังบุคลากรที่ทำให้มั่นใจได้ว่าองค์กรมีขีดความสามารถและอัตรากำลังที่เพียงพอและเหมาะสมต่อการดำเนินพันธกิจ กลยุทธ์ และการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ผลการดำเนินงานสภาพแวดล้อมการทำงาน ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากร และความก้าวหน้าในอาชีพการงานของบุคลากร
 - ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร เช่น ผลลัพธ์ที่สะท้อนประสิทธิผลด้านการสื่อสารกับผู้เรียน ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ผลลัพธ์ด้านภาระรับผิดชอบของการกำกับดูแลทางด้านการเงินและด้านอื่น ๆ ผลลัพธ์ความสอดคล้องด้านกฎหมายตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร ผลลัพธ์ที่สะท้อนประสิทธิผล ด้านประพฤตินิติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม และผลลัพธ์ที่สะท้อนความความเข้มแข็งของชุมชนและสังคม
 - ผลลัพธ์ด้านการเงิน ตลาด และกลยุทธ์ เช่น เงินทุนสำรอง การเพิ่มและลดทุนสำรองสะสม รายได้ตามพันธกิจ ผลลัพธ์ด้านการตลาดที่แสดงสัดส่วนผู้รับบริการหรือส่วนตลาดที่สำคัญตามพันธกิจ
- การรายงานผลการดำเนินการยังไม่แสดงระดับผลการดำเนินการที่ดี หรือไม่บรรลุเป้าหมาย ได้แก่
 - ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่นและด้าน ร้อยละของนักศึกษาที่ได้อ่านทำหรือศึกษาต่อหลังสำเร็จการศึกษาภายในเวลา 1 ปี ร้อยละนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายได้อ่านทำก่อนสำเร็จการศึกษา (Job Guarantee) (%)
 - ด้านลูกค้า เช่น ความพึงพอใจของลูกค้าของผู้ใช้บริการกองกิจการนักศึกษา ผู้ใช้บริการงานบริหารงานบุคคล และผู้ให้บริการงานอาคารสถานที่ ร้อยละความผูกพันของลูกค้า ร้อยละความผูกพันของแหล่งทุนทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
 - ด้านบุคลากรที่ เช่น จำนวนบุคลากรที่เข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น ร้อยละของความพึงพอใจของบุคลากรด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ร้อยละของความพึงพอใจของบุคลากรด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจต่อสวัสดิการและสิทธิประโยชน์
 - ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแล เช่น ร้อยละของการบริหารความเสี่ยงที่ควบคุมได้ ผลการ

ประเมิน ITA (ในภาพรวม) จำนวนชุมชนที่ได้รับการพัฒนาทุนทางวัฒนธรรม

- ด้านงบประมาณ การเงิน เช่น รายได้จากการขายสินค้าและบริการ

การกำกับติดตามผลลัพธ์ในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยยกระดับผลการดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายและ
สะท้อนถึงการเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน

2. รายละเอียดของจุดเด่นและโอกาสในการพัฒนา

หมวดที่ 1 การนำองค์กร

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

Overall score = 20% Band 2

จุดแข็ง (Strength)

- ผู้บริหารระดับสูงกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยมในกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ ผ่านระบบการนำองค์กรตามภาพที่ 1.1 ก-1 โดยจากการรับฟังเสียงของลูกค้ามาวิเคราะห์ โดยใช้เครื่องมือ SWOT Analysis และ 7S Mckinsey เพื่อกำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยม ปรับวิสัยทัศน์เป็น “ทีมงานมืออาชีพที่มีความสามารถในการให้บริการสนับสนุน พร้อมมุ่งมั่นสร้างสรรค์บริการที่เป็นเลิศ ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล” แนวทางเหล่านี้อาจเอื้อให้การนำองค์กรเป็นไปในทิศทางเดียวกันเพื่อบ่มบ่มความสำเร็จขององค์กร
- ผู้บริหารระดับสูงมีแนวทางในการสื่อสารวิสัยทัศน์และค่านิยม สู่กลุ่มเป้าหมายต่างๆ โดยกำหนดช่องทางการสื่อสารกับบุคลากรทั่วทั้งองค์กร ลูกค้ายุติ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คู่ความร่วมมือและผู้ส่งมอบที่สำคัญที่เป็นทางการ โดยกำหนดกลุ่มเป้าหมาย ประเด็น ช่องทางการสื่อสาร ตัวชี้วัด ความสำเร็จผู้รับผิดชอบ ดังตารางที่ 1.1 ข-1 การดำเนินการดังกล่าว อาจส่งเสริมให้บุคลากร มีความเข้าใจและรับรู้ในทิศทางขององค์กร

โอกาสในการพัฒนา (OFI)

- ไม่ชัดเจนถึงแนวทางของผู้นำระดับสูงที่ปฏิบัติด้วยตนเองเพื่อแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม เช่น ไม่พบแนวทางที่ผู้นำระดับสูงประพฤติตนเป็นตัวอย่างตามกฎหมายกฎระเบียบ และ ITA ไม่พบถึงมาตรการเชิงรุกที่ผู้นำส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายที่ระบุในโครงสร้างองค์กร และการประพฤติอย่างมีจริยธรรม รวมทั้งกระบวนการกำกับติดตามที่เป็นรูปธรรม รวมถึงการคาดการณ์ที่สำคัญเพื่อการป้องกันปัญหา การดำเนินการที่เป็นระบบดังกล่าวจะช่วยส่งเสริม ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ไม่ชัดเจนในแนวทางที่เป็นระบบ ที่ผู้นำระดับสูงดำเนินการเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและอนาคต เช่น ไม่ชัดเจนว่าวิธีการและบทบาทของผู้นำในการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จของแผนปฏิบัติการ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ไม่ชัดเจนว่าวิธีการคำนึงถึงความเสี่ยงความคล่องตัว การบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์และการพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต โดยคำนึงถึงปัจจัยทั้งภายในและภายนอกที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานของสถาบันการเตรียมทรัพยากรที่ต้องใช้ การประเมินความเสี่ยงและวางแผนรับมือกับความเสี่ยง ไม่พบว่าผู้นำระดับสูงสร้างองค์กรให้มีความคล่องตัว เช่น แนวทางการมอบอำนาจ วิธีการที่นำไปสู่การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีการที่ชัดเจนอาจช่วยให้ผู้นำเตรียมความพร้อมให้กับองค์กรเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงความสามารถในการ

แข่งขัน

- ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบซึ่งผู้นำระดับสูงใช้ในการทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจังเพื่อให้บรรลุพันธกิจ เช่น ไม่ชัดเจนว่าการรับ OKRs จากมหาวิทยาลัยเพื่อมาถ่ายทอดตัวชี้วัดให้บุคลากรมีแนวทางเพื่อทำให้เกิดความสำเร็จเพื่อบรรลุพันธกิจได้อย่างไร ไม่พบแนวทางการดำเนินการเพื่อให้การบริหารจัดการด้านการบริหารงานบุคคล การบริหารสินทรัพย์ การบริการและการประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอก การบริหารจัดการด้านนโยบายและยุทธศาสตร์ และการส่งเสริมสนับสนุน การพัฒนาบุคลากรนักศึกษาและกีฬา และทะนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมให้ประสบความสำเร็จ การดำเนินการดังกล่าวอาจสะท้อนถึงความมุ่งมั่นของผู้นำระดับสูงต่อการดำเนินพันธกิจให้บรรลุผล

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม

Overall score = 15% Band 2

จุดแข็ง (Strength)

- สนอ.เริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบในการกำกับดูแลองค์กรด้วยความรับผิดชอบอย่างครอบคลุมและรอบด้าน โดยผู้อำนวยการและคณะผู้บริหารมีการประกาศเจตจำนงการบริหารงานตามแนวนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี ดำเนินงานต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามหลักธรรมาภิบาล 10 ข้อ มีหน่วยงานตรวจสอบภายในที่กำกับ ติดตามการทำงานในพันธกิจที่สำคัญด้านต่าง ๆ เช่น การตรวจสอบทางการเงิน การตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎระเบียบ การดำเนินการดังกล่าวสะท้อนถึงความมุ่งมั่นในการกำกับดูแลองค์กรอย่างมีความรับผิดชอบ

โอกาสในการพัฒนา (OFI)

- ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้นำระดับสูงและการประเมินระบบกำกับดูแลองค์กร เช่น ไม่พบองค์ประกอบของการประเมินและการกำกับติดตามการปฏิบัติงานของผู้นำระดับสูง ไม่พบการใช้ผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้นำระดับสูง เพื่อไปทบทวนในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพของผู้บริหารแต่ละคน และปรับปรุงระบบการนำองค์กร รวมถึงใช้ในการพัฒนาศักยภาพของผู้บริหาร ไม่พบแนวทางที่ในการประเมินระบบกำกับดูแลองค์กร การดำเนินการอย่างเป็นระบบในเรื่องดังกล่าวอาจช่วยส่งเสริมการพัฒนาการกำกับดูแลองค์กร เพื่อให้พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขันขององค์กร
- ไม่พบถึงแนวทางที่เป็นระบบของการดำเนินการด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับในปัจจุบัน และในอนาคต ที่มีต่อการจัดการศึกษา บริการฯ และการปฏิบัติการ เช่น ไม่พบแนวทางที่มอบหมายให้ผู้บริหารนำกฎหมาย และกฎระเบียบที่สำคัญทั้งในปัจจุบัน และในอนาคต มาใช้ในการบริหารจัดการและการดำเนินการของแต่ละพันธกิจได้น่ากฎหมายกฎระเบียบที่สำคัญ ตามที่ระบุในโครงสร้างองค์กรมาใช้ ไม่พบว่ามีการวิเคราะห์รับฟังเสียง ในเรื่องที่มีผลกระทบเชิงลบต่อชุมชนหรือข้อกังวล และมีการ

ทบทวนเรียนรู้กระบวนการค้นหาความกังวลของชุมชน เพื่อนำไปปรับการเพิ่มการรับฟังเสียงของให้มีประสิทธิภาพและสามารถนำสารสนเทศไปใช้ได้ ไม่ได้แสดงแนวทางในการค้นหากฎหมาย ระเบียบ หรือมาตรฐานที่อาจมีขึ้นในอนาคตเกี่ยวกับการปฏิบัติการต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ในการจัดการเพื่อให้เป็นไปตามสิ่งเหล่านั้น ไม่พบแนวทางกำกับติดตามเพื่อประเมินประสิทธิผลของวิธีการกำกับติดตามการประพฤติตามกฎหมาย ระเบียบ ครอบคลุมปฏิสัมพันธ์กับบุคลากร ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ การดำเนินการที่เป็นระบบในเรื่องดัง อาจช่วยเสริมสร้างความมั่นใจให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ไม่ได้แสดงว่าแนวทางในการส่งเสริมและสร้างความมั่นใจว่าปฏิสัมพันธ์ทุกด้านเป็นไปอย่างมีจริยธรรม ได้มีการกำหนดครอบคลุมบุคลากรทุกระดับ เช่น ไม่พบแนวทางการส่งเสริมจริยธรรม/ จรรยาบรรณ ดำเนินการในกลุ่มบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน ไม่พบ แนวทางการเพื่อให้มั่นใจว่าปฏิสัมพันธ์ขององค์กรเป็นไปอย่างมีจริยธรรมครอบคลุมปฏิสัมพันธ์กับบุคลากร ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญหรือไม่อย่างไร การส่งเสริมและสร้างความมั่นใจที่ครอบคลุมทุกกลุ่มบุคลากรที่ปฏิบัติงาน อาจช่วยเสริมความเชื่อมั่นแก่ผู้เรียน ลูกค้าและคู่ความร่วมมือ เสริมภาพลักษณ์ขององค์กร
- ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบ ของการดำเนินงานเรื่องความผาสุกของสังคมที่เป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์และการปฏิบัติงานประจำวัน และไม่พบแนวทางที่เป็นระบบของการสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน เช่น ไม่ชัดเจนว่ามีแนวทางการกำหนดเรื่องความผาสุกของสังคมให้เป็นส่วนหนึ่งของแผนกลยุทธ์อย่างไร และนำไปเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติการประจำวัน หรือการดำเนินการในกระบวนการทำงานที่สำคัญอย่างไร ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนที่สำคัญ เช่น การกำหนดชุมชนที่สำคัญ แนวทางการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชน การมีกระบวนการดังกล่าวจะช่วยส่งเสริมค่านิยม Volunteer มีจิตอาสาและความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม

หมวดที่ 2 กลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์

Overall score = 20% Band 2

จุดแข็ง (Strength)

- สนอ.เริ่มมีวิธีการที่เป็นระบบในการวางแผนกลยุทธ์อย่างเป็นระบบดังภาพที่ 2.1 ก-1 คือ 1. การวิเคราะห์ข้อมูล ระดมความคิดในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมองค์กร (SWOT Analysis) (PEST, 7S McKinsey) และวิเคราะห์ประเด็นการพัฒนาด้วย Tow Matrix 2. การกำหนดวิสัยทัศน์ เป้าหมายและตัวชี้วัดประเด็นการพัฒนา แผนงานย่อย/กลยุทธ์ ที่ขับเคลื่อนตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย โครงการ/กิจกรรม และงบประมาณ 3. จัดทำแผนพัฒนา ระยะ 5 ปี และแผนปฏิบัติราชการ ประจำปี 4. การถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ ทำพิธีลงนามรับรองเพื่อมอบหมายการปฏิบัติงานวิธีการในการวางแผนกลยุทธ์ดังกล่าวอาจช่วยให้สามารถตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์
- สนอ.กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ ประกอบด้วย 6 ประเด็นการพัฒนา 4 วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และ 24 ตัวชี้วัดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ดังตารางที่ 2.1 ข-1 การมีวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่ชัดเจนจะส่งผลต่อความสำเร็จของหน่วยงาน

โอกาสในการพัฒนา (OFI)

- ไม่ชัดเจนถึงประสิทธิผลของรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งพัฒนาสารสนเทศเพื่อใช้ในการกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ เช่น การรวบรวมข้อมูลสารสนเทศสำหรับการวางแผนกลยุทธ์ อาจไม่ครอบคลุมข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญเช่น ข้อมูลสารสนเทศภายในของผลการดำเนินการที่ผ่านมาและภายนอกจากที่การทำ วิเคราะห์ปัจจัยภายนอก PEST Analysis เช่น นโยบายที่สำคัญ สภาวะเศรษฐกิจ สังคมและเทคโนโลยีที่กระทบกลยุทธ์ หรือการใช้ 7s วิเคราะห์ปัจจัยภายในที่ครอบคลุมองค์ประกอบที่สำคัญทั้ง 7 ด้าน และสารสนเทศที่ได้จากการวิเคราะห์ ถูกนำไปพัฒนาเป็นบริบทเชิงกลยุทธ์อย่างไรในการนำไปใช้ในเพื่อวางแผนกลยุทธ์ การวิเคราะห์ข้อมูลและพัฒนาสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ อาจช่วยให้สามารถกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่ตอบสนองการเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขันได้
- สนอ.ไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบในการการกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์และกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรม เช่น ไม่ได้แสดงวิธีการได้มาซึ่งโอกาสเชิงกลยุทธ์ มีขั้นตอนอย่างไรและใครเป็นผู้รับผิดชอบ รวมถึงไม่พบวิธีการกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรมจากการจัดทำแผนกลยุทธ์ วิธีการวิเคราะห์เพื่อให้ได้มาถึงความเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้านทำอย่างไรในขั้นตอนใด การดำเนินการอย่างเป็นระบบ อาจช่วยสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมขององค์กรและเพิ่มโอกาสในการแข่งขันได้
- ไม่ชัดเจนว่ามีแนวทางการตัดสินใจว่ากระบวนการสำคัญใดจะดำเนินการโดยบุคลากรของหน่วยงาน และกระบวนการใดจะดำเนินการจากภายนอกโดยผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ โดยไม่พบเกณฑ์การ

พิจารณา หรือแนวทางการตัดสินใจว่ากระบวนการสำคัญทั้งกระบวนการสนับสนุน กระบวนการหลักใด จะดำเนินการโดยบุคลากรของหน่วยงาน และกระบวนการใดจะดำเนินการจากภายนอกโดยผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ การกำหนดแนวทางและเกณฑ์ที่ชัดเจนอาจช่วยให้สามารถใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ทั้งจาก สมรรถนะหลักของตนเองและจากภายนอก เพื่อให้การดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพในการสร้างคุณค่าแก่ผู้เรียนและลูกค้าทุกกลุ่ม

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

Overall score = 15% Band 2

จุดแข็ง (Strength)

- สนอ.มีเริ่มวิธีการที่เป็นระบบในการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปยังบุคลากร โดยจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการตามเป้าหมายแผนปฏิบัติการสำนักงานอธิการบดี ประเมินผลสัมฤทธิ์ และการรายงานผลการดำเนินงานตามรอบเวลาที่กำหนด การถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปยังบุคลากรอย่างเป็นระบบดังกล่าว อาจช่วยสนับสนุนให้สามารถดำเนินการตามแผนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โอกาสในการพัฒนา (OFI)

- ไม่ได้แสดงวิธีการที่เป็นระบบในการจัดทำแผนปฏิบัติการ โดยไม่พบผู้รับผิดชอบ ขั้นตอนการดำเนินงาน รอบเวลาการจัดทำแผนปฏิบัติการ รวมทั้งไม่ได้แสดงแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้น ระยะยาว ที่ทำให้มั่นใจว่าสามารถนำแผนกลยุทธ์ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติได้ การจัดทำแผนปฏิบัติการที่มีระบบอาจช่วยให้เอาชนะความท้าทายเชิงกลยุทธ์และตอบสนองการเปลี่ยนแปลงได้
- ไม่ชัดเจนว่ามีแนวทางการจัดสรรทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่น ๆ พร้อมใช้ในการสนับสนุน แผนปฏิบัติการจนประสบความสำเร็จ เช่น ไม่ชัดเจนถึงแนวทางการจัดสรรงบประมาณประจำปีเพื่อสนับสนุนแผนปฏิบัติการ การวิเคราะห์ความเสี่ยง ของทรัพยากรต่างๆ ที่จำเป็นและแนวทางการจัดสรรทรัพยากรเพื่อสนับสนุนแผนปฏิบัติการ การดำเนินการในรายงานเป็นการจัดทำแผนงบประมาณแจกแจงประเภทงบรายจ่ายเท่านั้น การดำเนินการอย่างเป็นระบบอาจช่วยให้มั่นใจว่าสามารถดำเนินการและสนับสนุนแผนปฏิบัติการจนประสบความสำเร็จได้
- ไม่พบแผนด้านบุคลากรที่สำคัญทั้งด้านอัตรากำลังและขีดความสามารถ โดยไม่พบแผนด้านบุคลากรที่สำคัญทั้งด้านอัตรากำลังและขีดความสามารถเพื่อพัฒนาให้มีทักษะอันจะช่วยสนับสนุนการดำเนินงาน และแผนงานที่เกี่ยวข้องที่จะสามารถสนับสนุนความสำเร็จของแผนงาน การแสดงแผนบุคลากรที่จำเป็นให้ครบถ้วนทุกแผนปฏิบัติการ จะช่วยให้มั่นใจว่าจะมีทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถในการดำเนินงานที่เพียงพอแก่การสนับสนุนการดำเนินการตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ต่าง ๆ จนประสบผลสำเร็จได้
- ไม่พบตัวชี้วัดและค่าคาดการณ์ที่ใช้ในการติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการ โดย

ตัวชี้วัดที่แสดงในรายงานเป็นตัวชี้วัดและถ้าขาดการวัดอุปสงค์เชิงกลยุทธ์ ไม่ใช่ตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการ นอกจากนั้นการไม่แสดงแผนปฏิบัติการทำให้ไม่สามารถแสดงตัวชี้วัดและคาดการณ์ของแผนปฏิบัติการ ว่าคืออะไร การระบุตัววัด และค่าคาดการณ์ที่ครบถ้วนทุกแผนปฏิบัติการ จะช่วยให้สามารถวัด วิเคราะห์ ทบทวน ประเมินขีดความสามารถและผลสำเร็จของการดำเนินการตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ต่างๆได้อย่างถูกต้อง

- ไม่ชัดเจนถึงวิธีการที่เป็นระบบในการรับรู้และปรับแผนปฏิบัติการและนำแผนใหม่ไปปฏิบัติอย่างรวดเร็ว โดยไม่ชัดเจนถึงแนวทางการติดตามสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงทั้งจากปัจจัยภายนอกและภายใน ไม่ชัดเจนถึงแนวทางการพิจารณาถึงสถานการณ์บังคับที่มีผลกระทบรุนแรงและเร่งด่วนฉุกเฉิน การปรับแผนปฏิบัติการเมื่อพบว่าผลการดำเนินการของคู่แข่งหรือคู่แข่งเทียมมากกว่าค่าเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ วิธีการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยให้มีความคล่องตัวและพร้อมรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หมวดที่ 3 ลูกค้ำ

3.1 ความคาดหวังของลูกค้ำ

Overall score = 15% Band 2

จุดแข็ง (Strength)

- สนอ.เริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน โดยดำเนินการผ่านช่องทางที่หลากหลาย ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยสำรวจความพึงพอใจ การประเมินคุณภาพการศึกษา และคุณธรรมและความโปร่งใส นำผลที่ได้รับไปปรับปรุงแก้ไขในส่วนการบริการซึ่งมีแนวทางการรับฟังเสียงลูกค้ำ ดังภาพที่ 3.1 ก-1 และ ตารางที่ 3.1 ก-1 การมีแนวทางอย่างเป็นระบบในเรื่องดังกล่าวจะช่วยให้การดำเนินการตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้ำได้

โอกาสในการพัฒนา (OFI)

- ไม่พบกระบวนการอย่างเป็นระบบในการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่พึงมี โดยไม่พบกระบวนการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่พึงมี ทั้งลูกค้ำในอดีต ลูกค้ำที่พึงมี และลูกค้ำของคู่แข่ง ในแต่ละกลุ่มบริการ การมีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าวจะช่วยให้ได้สารสนเทศป้อนกลับที่สามารถนำไปใช้ในการดำเนินการด้านการจัดการศึกษา และบริการ ตลอดจนสนับสนุนและการให้บริการผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นได้ตามความต้องการและความคาดหวัง
- ไม่พบกระบวนการอย่างเป็นระบบในการกำหนดกลุ่มผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น โดยไม่พบขั้นตอน แนวทางหรือการนำสารสนเทศที่ได้จากการรับฟัง ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นมาใช้ในการกำหนดกลุ่มผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่นตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร การมีกระบวนการดังกล่าวอย่างเป็นระบบ จะช่วยให้สามารถ ตอบสนองผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นได้ตามความแตกต่างของความต้องการให้มีความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ำแต่ละกลุ่มที่แตกต่างกัน เพื่อจูงใจให้มาใช้บริการและขยายส่วนตลาดได้มากขึ้น
- ไม่ชัดเจนว่า มีแนวทางอย่างเป็นระบบในการจัดการศึกษา และบริการทางการศึกษาอื่นๆ โดยไม่พบว่ามีการกระบวนการอย่างไรในการนำสารสนเทศจากการรับฟังเสียงของผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และตลาด มาใช้ในการกำหนดบริการทางการศึกษาอื่นๆ ที่สำคัญของสนอ.ตามโครงสร้างองค์กร ในตารางที่ OP-1ก-1 การมีแนวทางอย่างเป็นระบบในเรื่องดังกล่าวจะทำให้สามารถกำหนดและพัฒนาการบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของแต่ละกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

3.2 ความผูกพันของลูกค้ำ

Overall score = 15% Band 2

จุดแข็ง (Strength)

- สนอ.มีแนวทางในการค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่ม

อื่น ผ่าน 1) สร้างแบบสอบถาม ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ของลูกค้าในระบบ Google Form 2) ดำเนินการสำรวจ ผ่านทุกช่องทาง 3) ประมวลผลข้อมูล 4) วิเคราะห์ความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า 5) จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพองค์กร ตามภาพที่ 3.2 ข-1 การดำเนินการ เช่นนี้ช่วยให้มีสารสนเทศเพื่อสามารถตอบสนองได้ตรง ต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียน ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

โอกาสในการพัฒนา (OFI)

- ไม่พบแนวทางอย่างเป็นระบบในการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น โดยไม่พบ ผู้รับผิดชอบ แนวทาง ขั้นตอนการดำเนินการ รอบเวลาในการดำเนินการเพื่อสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น รวมทั้งไม่พบการนำสารสนเทศที่ได้จากการรับฟังเสียงของลูกค้ามาสร้างความสัมพันธ์ที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวอาจทำให้สามารถดำเนินการเพื่อสร้างความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นได้
- ไม่ชัดเจนว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพที่ช่วยให้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นสามารถสืบค้นสารสนเทศและขอรับการสนับสนุนจากได้อย่างครอบคลุมทุกกลุ่ม โดยไม่พบผู้รับผิดชอบ แนวทาง ขั้นตอนการดำเนินการ รอบเวลาในการดำเนินการเพื่อสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นสามารถสืบค้นสารสนเทศและขอรับการสนับสนุน การมีกระบวนการดังกล่าวจะช่วยเพิ่มความสามารถในการแข่งขันได้
- ไม่ชัดเจนว่ามีกระบวนการที่เป็นระบบในการจัดการข้อร้องเรียน เช่น การกำหนดผู้รับผิดชอบ การคัดกรองข้อร้องเรียน การจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของข้อร้องเรียน การวิเคราะห์หาสาเหตุ และกำหนดแนวทางในการป้องกันหรือลดความเสี่ยงในการเกิดข้อร้องเรียนลักษณะเดียวกันในอนาคต กระบวนการที่เป็นระบบอาจช่วยลดความไม่พึงพอใจ เสริมสร้างความเชื่อมั่นและความผูกพันของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ไม่ชัดเจนว่ามีกระบวนการเสริมสร้างประสบการณ์ของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเพื่อให้มั่นใจว่าปฏิบัติอย่างเป็นธรรม โดยไม่ชัดเจนว่ามีกระบวนการเสริมสร้างประสบการณ์ของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เพื่อให้มั่นใจว่าปฏิบัติอย่างเป็นธรรมกับผู้เรียนแต่ละคน แต่ละกลุ่ม ลูกค้ากลุ่มอื่นและส่วนตลาดที่ต่างกัน การดำเนินการอย่างเป็นระบบอาจช่วยส่งเสริมความผูกพันกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน

Overall score = 15% Band 2

จุดแข็ง (Strength)

- สনอ.เริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการติดตามข้อมูลและสารสนเทศของการผลการดำเนินการ โดยมีกำหนดเป็น 3 ระดับ คือ 1) ระดับปฏิบัติการ 2) ระดับผลิตภัณฑ์/ระบบงาน 3) ระดับยุทธศาสตร์ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบวิธีการเก็บข้อมูล และกรอบเวลาในการวัดผลตัววัดผลดำเนินการที่สำคัญ และรายงานผลรายไตรมาสต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารประจำสำนักงานอธิการบดี ดังตารางที่ 4.1 ก-1 การดำเนินการดังกล่าวช่วยให้สามารถใช้ข้อมูล สารสนเทศที่ได้จากการติดตามในการปรับปรุงผลการดำเนินงาน เพื่อบรรลุเป้าประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โอกาสในการพัฒนา (OFI)

- สนอ.ไม่แสดงวิธีการที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลของวิธีการเลือกและใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจหรือวางแผนในการปฏิบัติงาน ผลการดำเนินการ หรือช่วยตัดสินใจ เพื่อส่งเสริมให้สามารถจัดการความเปลี่ยนแปลงและความสามารถในการแข่งขันได้
- ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบของการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ เช่น ไม่ชัดเจนว่ามีกระบวนการหรือใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ เพื่อนำผลการวิเคราะห์มาใช้ในการทบทวน ปรับปรุงการดำเนินงานและเพิ่มขีดความสามารถของหน่วยงาน การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวอย่างเป็นระบบ จะช่วยให้ได้ข้อมูลผลการดำเนินการที่เป็นประโยชน์เพื่อการพัฒนาการดำเนินงาน และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันได้
- ไม่ชัดเจนว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบในการนำผลการทบทวนผลการดำเนินการเพื่อนำไปจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำมาปรับปรุง และระบุโอกาสในการสร้างนวัตกรรม เช่น ไม่ชัดเจนว่ามีเกณฑ์หรือขั้นตอนในการตัดสินใจเพื่อการจัดลำดับความสำคัญ จากผลการดำเนินการที่ได้มีการติดตาม ทบทวนหรือวิเคราะห์ของเรื่องที่ต้องนำมาปรับปรุง และระบุโอกาสในการสร้างนวัตกรรมอย่างไร การดำเนินการดังกล่าวอย่างเป็นระบบ จะช่วยให้สามารถเพิ่มความสามารถในการแข่งขันได้

4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้

Overall score = 15% Band 2

จุดแข็ง (Strength)

- สนอ.เริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบในการทวนสอบและทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศมีคุณภาพ เช่น มอบหมายให้ผู้อำนวยการกองและหัวหน้างานแต่ละหน่วยงานกำกับจัดการระบบและขั้นตอนในการ

ตรวจสอบการจัดการข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อให้มั่นใจในเรื่องข้อมูลสารสนเทศที่แม่นยำ ถูกต้อง เชื่อถือได้ คงสภาพ และเป็นปัจจุบัน และมีทวนสอบโดยผู้บังคับบัญชาที่รับผิดชอบและส่งตรวจทานข้อกฎหมายจากฝ่ายนิติการของมหาวิทยาลัยตามตารางที่ 4.2 ก-1 การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวอาจช่วยสนับสนุนให้ผู้บริหารสามารถใช้ข้อมูลจริงในการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โอกาสในการพัฒนา (OFI)

- ไม่ชัดเจนว่ามีกระบวนการอย่างเป็นระบบที่ทำให้มั่นใจได้ว่าข้อมูลและสารสนเทศมีความพร้อมใช้ ต่อ ผู้เรียน ลูกค้ายกลุ่มอื่น บุคลากร ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ โดยไม่ชัดเจนว่าดำเนินการอย่างไรเพื่อให้ ข้อมูลและสารสนเทศ เช่น การจัดการและควบคุมใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ หรือ ฐานข้อมูล ต่างๆ มีความพร้อมใช้ต่อผู้เรียน ลูกค้ายกลุ่มอื่น บุคลากร ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ การมีกระบวนการ ดังกล่าวอย่างเป็นระบบ จะช่วยให้ผู้เรียน ลูกค้ายกลุ่มอื่น ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือสามารถใช้ข้อมูล และสารสนเทศที่เป็นปัจจุบันในการดำเนินงาน
- ไม่ชัดเจนว่ามีระบบในการป้องกันภัยข้อมูลสารสนเทศที่อ่อนไหวหรือเป็นสิทธิพิเศษ สิทธิพิเศษด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ไม่ชัดเจนถึงวิธีการป้องกันภัยข้อมูลสารสนเทศที่อ่อนไหวหรือเป็นสิทธิพิเศษ สิทธิพิเศษด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบที่ใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น การป้องกันการรั่วไหล สูญ หายของสารสนเทศที่มีความอ่อนไหวด้านบุคลากร ผู้เรียนและลูกค้ายกลุ่มอื่น การป้องกันการละเมิดด้าน การเงิน ด้านกฎหมาย การดำเนินการในเรื่องดังกล่าว จะช่วยให้มั่นใจว่าข้อมูลที่สำคัญจะไม่รั่วไหล และ ไม่ถูกนำไปใช้ในทางที่ผิดกฎหมาย
- ไม่ชัดเจนว่ามีการดำเนินการในการสร้างและจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ เช่น ไม่ชัดเจนว่า มี ผู้รับผิดชอบ ขั้นตอน รอบเวลา แนวทางในการสร้างและจัดการความรู้ที่สำคัญเพื่อสนับสนุนความสำเร็จ ของหน่วยงานอย่างไร การมีดำเนินการในเรื่องดังกล่าว จะช่วยให้สามารถแบ่งปันความรู้เห็นแนว ทางการพัฒนา และโอกาสในการสร้างนวัตกรรม
- ไม่พบว่ามีแนวทางที่เป็นระบบในการการค้นหาและแบ่งปันวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ เช่น ไม่พบเกณฑ์การ คัดเลือกผลงานที่ตอบสนอง MVV SOP SP และ AP มีวิธีการจัดระดับผลงานที่โดดเด่นในแต่ละพันธกิจ หรือการปฏิบัติงาน ไม่พบว่ามีระบบการแบ่งปันวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศเป็นระบบ เช่น วิธีการจัดให้มี knowledge Sharing ภายในหน่วยงาน มีผู้รับผิดชอบ การคัดเลือกเรื่องที่จะมาแบ่งปันและรอบเวลาของการจัด การ แบ่งปันอย่างเป็นระบบ ส่งเสริมค่านิยมองค์กร “Intention มุ่งมั่นสร้างสรรค์องค์ความรู้ นำนวัตกรรม เพื่อบริหารจัดการนโยบายมหาวิทยาลัย”

หมวดที่ 5 บุคลากร

5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร

Overall score = 15% Band 2

จุดแข็ง (Strength)

- มีแนวทางในการสรรหาบุคลากรใหม่ เช่น กำหนดคุณสมบัติเฉพาะของตำแหน่ง จากความรู้ สมรรถนะหลักและทักษะตามประกาศและหลักเกณฑ์ของมหาวิทยาลัย จัดให้มีระบบพี่เลี้ยงเพื่อช่วยให้คำปรึกษาและสอนงานให้กับบุคลากรใหม่ มีการปฐมนิเทศจากผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัย ประเมินผลการทดลองปฏิบัติงาน ส่งเสริมและสนับสนุนในการพัฒนาตนเอง กำหนดเส้นทางก้าวเข้าสู่ตำแหน่งสูงขึ้น การดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยให้มีบุคลากรที่มีสมรรถนะที่ดี สนับสนุนการดำเนินงานให้บรรลุพันธกิจ
- สนอ.จัดสภาพแวดล้อมการทำงานของบุคลากร เช่น ด้านสุขภาวะ มีการตรวจสุขภาพประจำปี การพ่นหมอกควันป้องกันยุง แมลง ที่เป็นพาหะนำโรคต้ง ด้านความสะดวกในการเข้าทำงานของบุคลากร จัดให้มีระบบสารสนเทศ ร่วมกับการปฏิบัติงานแบบออนไลน์ รวบรวมบุคลากรที่มีความจำเป็นในการปฏิบัติงานทั้งสองพื้นที่ตามที่กำหนดดังตารางที่ 5.1 ข-1 แนวทางดังกล่าวจะช่วยเกื้อหนุนการทำงานให้มีประสิทธิภาพและเสริมสร้างความพึงพอใจของบุคลากร

โอกาสในการพัฒนา (OFI)

- ไม่ชัดเจนว่ามีแนวทางที่มีระบบในการประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากรที่จำเป็นต้องมี เช่น ไม่ชัดเจนถึงผู้รับผิดชอบ ขั้นตอน รอบเวลา แนวทางหรือเกณฑ์ในการพิจารณาเพื่อวิเคราะห์ขีดความสามารถและอัตรากำลังที่ต้องการ ไม่ชัดเจนว่ามีวิธีการห้อตรากำลังหรือขีดความสามารถเพื่อวางแผนบุคลากรรองรับกลยุทธ์และทิศทางของหน่วยงานอย่างไร เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถเอาชนะความท้าทายเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ การดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยให้ มีบุคลากรที่มีกรอบอัตรากำลังและขีดความสามารถเพียงพอในการขับเคลื่อนพันธกิจของหน่วยงาน
- ไม่ชัดเจนว่า มีแนวทางที่มีระบบอย่างไรในการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง เช่น ไม่ชัดเจนว่ามีวิธีการอย่างไรในการเตรียมบุคลากรให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงด้านขีดความสามารถเพื่อตอบสนองความต้องการของแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน มีการเตรียมบุคลากรให้พร้อมทั้งโครงสร้าง และการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญหรือมีแนวทางในการนำผลการวิเคราะห์ในข้อ 5.1 ก(1) มาดำเนินการเพื่อเตรียมรับการเปลี่ยนแปลงอย่างไร การดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยให้มีการดำเนินงานให้บรรลุพันธกิจได้อย่างต่อเนื่องและเพิ่มความสามารถในการแข่งขันในอนาคต
- ไม่ชัดเจนว่า มีแนวทางที่มีระบบอย่างไรในการจัดระบบการทำงานและบริหารบุคลากรให้บรรลุความสำเร็จในงาน เช่น ไม่ชัดเจนถึงกำหนดผู้รับผิดชอบ ขั้นตอนการดำเนินงาน วงรอบของการทบทวน ไม่ชัดเจนว่ามีวิธีการอย่างไรในการกำหนดโครงสร้างงานที่ตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์และพันธ

กิจขององค์กร มีวิธีการอย่างไรในการจัดระบบงานและบริหารบุคลากรให้ส่งเสริมการใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักของ มีวิธีการอย่างไรในการมอบหมายงานและตัวชี้วัดเพื่อส่งเสริมให้พันธกิจขององค์กรบรรลุเป้าหมาย การมีแนวทางที่มีระบบดังกล่าวอาจช่วยให้ระบบบุคลากรที่เกื้อหนุนในการตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการขององค์กร

- ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการสนับสนุนบุคลากรโดยจัดให้มีค่าตอบแทน และสิทธิประโยชน์ เช่น ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบในการจัดการสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ตามระเบียบที่สำคัญ ทั้งด้านสุขภาพ ค่าตอบแทน การพัฒนาตนเอง และชีวิตส่วนตัว ไม่พบวิธีการเพื่อให้ทราบถึงความต้องการของบุคลากรทุกกลุ่ม รวมทั้งมีแนวทางในการพิจารณาเพื่อช่วยในการกำหนดนโยบายและสิทธิประโยชน์ที่สามารถเกื้อหนุนบุคลากรแต่ละกลุ่ม การสนับสนุนบุคลากรในเรื่องของค่าตอบแทน และสิทธิประโยชน์แก่บุคลากร จะช่วยส่งเสริมปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันในด้าน “เงินเดือน สวัสดิการและสิทธิประโยชน์” ของบุคลากร

5.2 ความผูกพันของบุคลากร

Overall score = 15% Band 2

จุดแข็ง (Strength)

- สนอ.มีแนวทางในการประเมินความผูกพันบุคลากร โดยใช้ Google Form รวมถึงกำหนดตัวชี้วัดแบบไม่เป็นทางการเพิ่มเติม ดังตารางที่ 5.2 ก-2 วิเคราะห์ข้อมูลผลการประเมินความผูกพัน และจัดทำแผนส่งเสริมเพื่อให้บุคลากรเกิดความผูกพัน การดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยให้มีสารสนเทศเพื่อใช้ในการดำเนินการเพื่อเพิ่มความผูกพันของบุคลากร

โอกาสในการพัฒนา (OFI)

- ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบที่ใช้เพื่อกำหนดปัจจัยที่ความผูกพันของบุคลากรแต่ละกลุ่ม โดยไม่พบแนวทางการทำ focus group การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อกำหนดปัจจัยความผูกพัน และแนวทางการทวนสอบเพื่อยืนยันความถูกต้องของตามปัจจัยความผูกพันที่ระบุในโครงสร้างองค์กร รวมทั้งไม่พบรอบเวลาในการดำเนินการ การดำเนินการที่เป็นระบบในการกำหนดปัจจัยความผูกพันจะช่วยให้รับรู้ถึงตัวขับเคลื่อนความผูกพันของบุคลากรและสามารถดำเนินการสนับสนุน บุคลากรในปัจจัยดังกล่าวและนำไปสู่ความสำเร็จในงานและการบรรลุพันธกิจของหน่วยงาน
- ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้มีลักษณะการสื่อสารที่เปิดกว้าง มีผลการดำเนินงานที่โดดเด่น และบุคลากรมีความผูกพัน โดยไม่ชัดเจนว่าการสื่อสารของผู้บริหารในรูปแบบใดที่ส่งเสริมให้เกิดการสื่อสารที่เปิดกว้าง วัฒนธรรมองค์กรได้นำสู่การปฏิบัติอย่างจริงจังอย่างไร เพื่อสนับสนุนให้การดำเนินงานมีความโดดเด่น และบุคลากรมีความผูกพัน การดำเนินการเรื่องดังกล่าวอย่าง

เป็นระบบอาจสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายหลักของหน่วยงาน

- ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบ ของการจัดการผลปฏิบัติงานของบุคลากรที่สนับสนุนให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดี เช่น ไม่พบแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานที่สามารถขับเคลื่อนสู่ความสำเร็จของหน่วยงาน โดยไม่ชัดเจนว่าสัดส่วนหรือเกณฑ์การประเมิน ในองค์ประกอบใดที่มีการมุ่งเน้นเพื่อสนับสนุนความสำเร็จตามกลยุทธ์หรือพันธกิจของบุคลากรในกลุ่มต่างๆ การมอบหมายตัวชี้วัดที่สำคัญของหน่วยงานสู่การปฏิบัติผ่านการจัดทำข้อตกลงปฏิบัติงาน ไม่พบการประเมินสมรรถนะ หรือพฤติกรรมที่พึงประสงค์ตามค่านิยม การดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยส่งเสริมความ ความสำเร็จของการดำเนินการตามพันธกิจ
- ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบของการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน โดยไม่ชัดเจนว่ามีการกำหนดประเด็นในการพัฒนาที่ตอบสนองความสำเร็จของหน่วยงาน หรือค้นหาความต้องการในการพัฒนาของบุคลากรอย่างไร มีแนวทางเพื่อค้นหาช่องว่างของการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร จากข้อ 5.1 ก(1) อย่างไร รวมทั้งไม่ชัดเจนว่ามีแนวทางการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคลอย่างไร การดำเนินการที่เป็นระบบดังกล่าวจะช่วยพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรเพื่อสนับสนุนความสำเร็จตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์
- ไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบของวิธีการจัดการความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของบุคลากร เช่น ไม่ชัดเจนถึงผู้รับผิดชอบ ขั้นตอนการดำเนินงาน การสำรวจความต้องการของบุคลากร การจัดทำแผนสนับสนุนความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของบุคลากร การกำกับติดตามการดำเนินงาน แนวทางดังกล่าวจะช่วยสร้างความผูกพันและรักษาไว้ซึ่งบุคลากรที่มีคุณภาพของหน่วยงาน

หมวดที่ 6 การปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน

Overall score = 15% Band 2

จุดแข็ง (Strength)

- สนอ. กำหนดกระบวนการที่สำคัญและกระบวนการสนับสนุนพันธกิจของสำนักงานอธิการบดี รวมทั้งตัวชี้วัดกระบวนการ ตัวชี้วัดผลลัพธ์ ผู้รับผิดชอบดังตารางที่ 6.1 ก-1

โอกาสในการพัฒนา (OFI)

- ไม่ชัดเจนว่ามีวิธีการที่เป็นระบบในการระบุข้อกำหนดของหลักสูตรและบริการที่สำคัญอย่างไร เช่น ใช้ปัจจัยนำเข้าเรื่องใดที่สอดคล้องกับการกำหนดข้อกำหนดแต่ละด้าน มีแนวทางการนำปัจจัยนำเข้ามาจัดทำเป็นข้อกำหนดอย่างไร ใครเป็นผู้รับผิดชอบ แนวทางที่เป็นระบบดังกล่าวจะช่วยสร้างความมั่นใจในการดำเนินการตามพันธกิจให้บรรลุเป้าประสงค์
- ไม่พบแนวทางการออกแบบหลักสูตรและบริการ โดยไม่พบว่าแนวทาง ขั้นตอนการออกแบบที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลการทำงานในปัจจุบันแบบ end to end ของการบริการตามพันธกิจ ในตารางที่ OP-1 ก-1 ตัวอย่างเช่น การออกแบบบริการด้านการสนับสนุนการศึกษา เพื่อให้มีผลสัมฤทธิ์การบริการส่งเสริมการจัดการศึกษาสร้างความสำเร็จของแรงงาน พัฒนาทักษะของนักศึกษาเพื่อตอบสนองความต้องการสังคม การดำเนินการอย่างเป็นระบบ อาจช่วยให้สามารถเอาชนะความท้าทายเชิงกลยุทธ์
- ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการออกแบบข้อกำหนดของกระบวนการและการออกแบบกระบวนการที่สำคัญและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ โดยไม่พบว่ามีแนวทางในการออกแบบข้อกำหนดกระบวนการจากปัจจัยนำเข้าต่าง ๆ ของกระบวนการทำงานที่สำคัญ ทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน ไม่พบวิธีการออกแบบกระบวนการที่สำคัญและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญแบบ end to end ของกระบวนการตามตารางที่ 6.1 ก-1 นอกจากนั้นข้อกำหนด ของกระบวนการตามรายงานในตารางที่ 6.1 ก-1 เป็นเพียงปัจจัยนำเข้าเพื่อการออกแบบข้อกำหนดเท่านั้น เช่น เกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกทุนของมหาวิทยาลัยและหน่วยงานภายนอก พรบ.กยศ. โดยไม่มีลักษณะเป็นข้อกำหนด ซึ่งหมายถึงวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ต้องการให้เกิดของแต่ละกระบวนการ การดำเนินการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว ช่วยให้สามารถส่งมอบคุณค่าแก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ไม่ชัดเจนว่ามีแนวทางที่เป็นระบบที่ทำให้มั่นใจว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการทำงานที่สำคัญและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ เนื่องจากไม่มีการระบุข้อกำหนดของกระบวนการที่เหมาะสม ทำให้ไม่มั่นใจว่าตัวชี้วัดกระบวนการและตัวชี้วัดผลลัพธ์จะสามารถกำกับกับการดำเนินการได้ตามข้อกำหนดที่ต้องการ ไม่พบแนวทางการมอบหมายและกำกับติดตามการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการทำงานที่สำคัญและกระบวนการ สนับสนุนที่สำคัญ การ

ดำเนินการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าวจะช่วยให้สามารถกำกับติดตามความสำเร็จของแต่ละกระบวนการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบและการดำเนินการ ที่สถาบันนำมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ และกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ ไม่พบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน ด้วยหลักการPDCA หรือ KM ตามที่ระบุในโครงสร้างองค์กร ไม่พบแนวทางการนำผลการวิเคราะห์บทวนการดำเนินการหรือข้อเสนอแนะของเสียงลูกค้า มาพิจารณาคัดเลือกและจัดลำดับความสำคัญของกระบวนการที่ต้องปรับปรุง การดำเนินการที่เป็นระบบ ช่วยให้สามารถส่งมอบคุณค่าแก่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

Overall score = 15% Band 2

จุดแข็ง (Strength)

- สนอ.เริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบในการบริหารความเสี่ยง โดยมีการประเมินความเสี่ยงตามประเภทความเสี่ยง 3 ด้าน จัดลำดับความเสี่ยงโดยมีเกณฑ์ประเมินโอกาส และผลกระทบ กำหนดระดับความเสี่ยง จัดทำแผนงาน/กิจกรรมการควบคุมและการจัดการความเสี่ยง ตามตารางที่ 6.2 ค-3 ดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยการบริหารจัดการมีความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง

โอกาสในการพัฒนา (OFI)

- ไม่พบว่ามียุทธศาสตร์ด้านการประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติการเป็นระบบ โดยไม่พบว่ากระบวนการวิเคราะห์ต้นทุนกระบวนการ ความสิ้นเปลือง กระบวนการทำงานที่ทำซ้ำในหลายขั้นตอนหรือกระบวนการที่ทำให้สิ้นเปลืองทรัพยากรโดยไม่ได้เพิ่มผลผลิตภาพ วิธีกำหนดและจัดการต้นทุนโดยรวมการใช้เครื่องมือคุณภาพรวมทั้งกระบวนการทบทวนกระบวนการ และป้องกันข้อผิดพลาดซ้ำ ตัวชี้วัดที่ใช้ในการติดตามการควบคุมต้นทุน ผู้รับผิดชอบ การมีกระบวนการดังกล่าวจะช่วยให้การปรับปรุงผลการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ
- ไม่ชัดเจนว่ามีแนวทางที่เป็นระบบในการจัดการเครือข่ายอุปทาน โดยไม่พบว่ามียุทธศาสตร์การจัดการเครือข่ายอุปทานตามที่ระบุในรายงานของกลุ่มผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่ระบุในโครงสร้างองค์กร แนวทางที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าวอาจช่วยสนับสนุนการดำเนินงานเพื่อ ส่งมอบคุณค่าให้กับลูกค้าและเสริมสร้างความสำเร็จของหน่วยงาน
- ไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบของการดำเนินการด้านความปลอดภัย และการคาดการณ์ล่วงหน้าเตรียมพร้อมในภาวะฉุกเฉิน เช่น ไม่พบว่ามียุทธศาสตร์ในการวิเคราะห์หาความเสี่ยงด้านความปลอดภัยในการดำเนินการของปฏิบัติการต่าง ๆ เช่น การคำนึงถึงอุบัติเหตุ การวิเคราะห์หาสาเหตุ รวมทั้งประเมินและปรับปรุงประสิทธิผลของแผนการบริหารความเสี่ยงด้านความปลอดภัยดังกล่าว ไม่พบว่า มี

วิธีการวิเคราะห์โอกาสของความเสี่ยงจากภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน รวมทั้งวิธีการที่ทำให้มั่นใจว่าสามารถคาดการณ์ล่วงหน้า เตรียมพร้อม รับมือ และการกู้คืนจากภัยพิบัติในภาวะฉุกเฉินของแต่ละสถานการณ์ตามที่ระบุไว้ รวมถึงความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว แนวทางดังกล่าวอาจช่วยให้ มี การปฏิบัติการที่ปลอดภัยและมั่นคงในสถานที่ทำงาน และสามารถดำเนินการตามพันธกิจได้อย่าง ต่อเนื่อง

หมวดที่ 7 ผลลัพธ์

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ

Overall score = 15% Band 2

จุดแข็ง (Strength)

- หน่วยงานมีผลการดำเนินงานในระดับที่ดีบรรลุเป้าหมาย หรือดีกว่าปีที่ผ่านมา เช่น 7.1 ก1-4 จำนวนนักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษา (ระดับป.ตรี) 7.1 ก1-5 ร้อยละของนักศึกษาผู้เฒ่าระดับ ปวส. 7.1 ก1-6 ร้อยละของนักศึกษาผู้เฒ่าระดับป.ตรี 7.1 ก1-7 จำนวนโครงการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม 7.1 ก1-8 ร้อยละนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายผ่านกิจกรรมที่มหาวิทยาลัยกำหนด 7.1 ข1-4 ร้อยละระยะเวลาในการนำส่งเงินรายได้ตามระเบียบที่กำหนด 7.1 ข1-5 ร้อยละของความถูกต้องในการนำส่งเงิน (ประเภทรายได้) 7.1 ข1-8 ร้อยละระยะเวลาในการจัดทำกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามกำหนด (เปรียบเทียบกับประกาศ) 7.1 ข1-9 ร้อยละระยะเวลาในการบันทึกระบบพร้อมตรวจสอบ PR และ PO เป็นไปตามกำหนด (เทียบกับมติ ครม.) 7.1 ข1-13 ร้อยละนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายผ่านกิจกรรมเสริมสร้าง คุณธรรม จริยธรรมและปลูกจิตสำนึกสาธารณะที่ มหาวิทยาลัยกำหนด 7.1 ข1-14 ร้อยละของโครงการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมที่ส่งมอบตรงเวลา 7.1 ข2-1 ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

โอกาสในการพัฒนา (OFI)

- มีการแสดงผลลัพธ์จำกัด ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ เช่น การบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลลัพธ์ของกระบวนการหลักที่สำคัญและกระบวนการสนับสนุน ที่ตอบสนองต่อลูกค้า ประสิทธิภาพของการควบคุมต้นทุน ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน การจัดการเครือข่ายอุปทานในด้านความร่วมมือ การแสดงผลลัพธ์ดังกล่าวจะช่วยให้องค์กรติดตามผลการดำเนินงานและปรับปรุงกระบวนการ ได้อย่างเหมาะสมนำไปสู่ความสำเร็จในระยะยาวได้
- หน่วยงานมีผลลัพธ์ ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่นและด้านกระบวนการไม่บรรลุเป้าหมาย เช่น 7.1 ก1-1 ร้อยละของนักศึกษาที่ได้อ่านทำหรือศึกษาต่อหลังสำเร็จการศึกษาภายในเวลา 1 ปี 7.1 ก1-2 ร้อยละนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายได้อ่านทำก่อนสำเร็จการศึกษา (Job Guarantee) (%) 7.1 ข1-1 เงินบริจาคทุนการศึกษา (ล้านบาท) (บริจาคจากหลายๆแหล่ง) 7.1 ข1-2 เงินทุนสนับสนุนการศึกษา/ปี (ล้านบาท) 7.1 ก1-3 ร้อยละของนักศึกษามีรายได้ระหว่างเรียน (%) 7.1 ข1-10 ระยะเวลาเฉลี่ยในการทำสัญญา (ตั้งแต่ได้บริษัทส่งหนังสือถึงบริษัทจนถึงลงนามในสัญญา) 7.1 ข1-11 ระยะเวลาการตรวจรับพัสดุได้ทันเวลา ก็เปอร์เซ็นต์เทียบจากการจัดซื้อจัดจ้างทั้งหมด 7.1 ค-1 ร้อยละการส่งมอบครุภัณฑ์ตามข้อกำหนดสัญญา 7.1 ค-2 ร้อยละการส่งมอบล่าช้ากว่ากำหนดสัญญา

7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า

Overall score = 10% Band 2

จุดแข็ง (Strength)

- สนอ. ได้แสดงผลลัพธ์บางเรื่องที่สูงกว่าเป้าหมาย ได้แก่ 7.2 ก-1 ความพึงพอใจของลูกค้า (ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานคลัง)

โอกาสในการพัฒนา (OFI)

- สนอ.ได้แสดงผลลัพธ์บางเรื่องต่ำกว่าเป้าหมาย เช่น 7.2 ก-1 ความพึงพอใจของลูกค้า ของผู้ให้บริการกองกิจการนักศึกษา ของผู้ให้บริการงานบริหารงานบุคคล และของผู้ให้บริการงานอาคารสถานที่ 7.2-2 ร้อยละความผูกพันของลูกค้า 7.2-3 ร้อยละความผูกพันของแหล่งทุนทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม 7.2-4 ร้อยละความผูกพันของผู้รับบริการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
- ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญของกระบวนการรับฟังเสียงของผู้เรียน ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลลัพธ์ความพึงพอใจที่สอดคล้องกับความต้องการความคาดหวังของลูกค้าทุกกลามตามโครงสร้างองค์กร ไม่พบผลลัพธ์ด้านความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ผลลัพธ์จากกระบวนการสร้างความสัมพันธ์ และการสนับสนุนผู้เรียน ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลลัพธ์การจัดการข้อร้องเรียน

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

Overall score = 15% Band 2

จุดแข็ง (Strength)

- ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรที่มีระดับที่ดี บรรลุเป้าหมายหรือดีขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา เช่น 7.3 ก2-3 ความพึงพอใจต่อการพัฒนาทักษะวิชาชีพ 7.3 ก2-5 ดัชนีความสุขของบุคลากร 7.3 ก3-1 ร้อยละของความผูกพันบุคลากร

โอกาสในการพัฒนา (OFI)

- ไม่พบการรายงานผลลัพธ์ด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร ที่ทำให้มั่นใจได้ว่า องค์กรมีขีดความสามารถและอัตรากำลังที่เพียงพอและเหมาะสมต่อการดำเนินพันธกิจ กลยุทธ์ และการเปลี่ยนแปลงที่กำลังเผชิญได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่พบการแสดงผลลัพธ์ด้านบรรยากาศการทำงานหลายด้าน ตามที่ได้ระบุใน 5.1 ข เช่น ลักษณะการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน และคุณภาพชีวิต รวมถึงความปลอดภัย สุขอนามัย สวัสดิภาพ รวมทั้งอุบัติเหตุของบุคลากร การติดตามผลลัพธ์ดังกล่าว อาจสนับสนุนความผูกพันของบุคลากร ไม่พบการรายงานผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากร และผู้นำ เช่น ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการอบรม การสัมมนาศึกษาดูงาน และการสอนงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผลการพัฒนาเพื่อสนับสนุนการดำเนินพันธกิจ และกลยุทธ์ขององค์กร การติดตามผลลัพธ์ดังกล่าว อาจสนับสนุนความสำเร็จตามพันธกิจของหน่วยงาน

- มีผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรที่มีไม่บรรลุเป้าหมาย เช่น 7.3-1 จำนวนบุคลากรที่เข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น 7.3-2 จำนวนบุคลากรที่ได้รับรางวัล 7.3 ก2-1 ร้อยละของความพึงพอใจของบุคลากรด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน 7.3 ก2-2 ร้อยละของความพึงพอใจของบุคลากรด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน 7.3 ก2-4 ความพึงพอใจต่อสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ 7.3 ก3-2 จำนวนการลาออก

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร

Overall score = 15% Band 2

จุดแข็ง (Strength)

- มีผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กรในระดับที่ดี บรรลุเป้าหมาย เช่น 7.4 ก2-1 ผลการตรวจสอบของผู้ตรวจสอบภายใน 7.4 ก2-2 ผลการตรวจสอบของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน 7.4 ก3-1 การเบิกจ่ายงบประมาณ 7.4 ก3-2 ข้อร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย 7.4 ก4-1 การร้องเรียนว่าละเมิดจริยธรรมของบุคลากร 7.5 ก5-1 จำนวนชุมชนที่ได้รับบริการ 7.5 ก5-2 จำนวนชุมชนที่มีข้อร้องเรียน

โอกาสในการพัฒนา (OFI)

- ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแล ที่สำคัญหลายด้าน เช่น ผลลัพธ์ที่สะท้อนประสิทธิผลด้านการสื่อสารกับผู้เรียน ลูกค้าและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ผลลัพธ์ที่สะท้อนประสิทธิผลด้านสร้างความผูกพันกับบุคลากร ผู้เรียน ลูกค้าและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆโดยผู้นำระดับสูง ผลลัพธ์ด้านการระมัดชอบของการกำกับดูแลทางการเงินและด้านอื่น ๆ จากหน่วยงานภายนอก ผลลัพธ์ความสอดคล้องด้านกฎหมายตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร ผลลัพธ์ที่สะท้อนประสิทธิผล ด้านประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม การจัดการข้อร้องเรียนต่างๆ และผลลัพธ์ที่สะท้อนความความเข้มแข็งของชุมชนและสังคม การแสดงผลลัพธ์ที่สำคัญอย่างครอบคลุม อาจจะช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงาน
- มีผลลัพธ์การดำเนินงานที่ไม่บรรลุเป้าหมาย เช่น 7.4 ก2-3 ร้อยละของการบริหารความเสี่ยงที่ควบคุมได้ 7.4 ก4-2 ผลการประเมิน ITA (ในภาพรวม) แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน หรือแบบวัด IIT แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก หรือแบบวัด EIT แบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ หรือแบบวัด OIT 7.5 ก5-3 จำนวนชุมชนที่ได้รับการพัฒนาทุนทางวัฒนธรรม

7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงิน ตลาด และกลยุทธ์

Overall score = 15% Band 2

จุดแข็ง (Strength)

- มีผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงินที่ดีกว่าปีที่ผ่านมาหรือบรรลุเป้าหมาย เช่น จำนวน

งบประมาณจากมหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ จำนวนงบประมาณเงินรายได้ที่ได้รับประจำปี จำนวนเงินสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก รายได้จากการบริหารสินทรัพย์ รายได้บริการการศึกษาและอื่น ๆ รายได้จากการสมทบการจัดการศึกษา 7.5 ข-1 ร้อยละความสำเร็จของการกำกับติดตามการใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติการ 7.5 ข-2 ร้อยละความสำเร็จของตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการ

โอกาสในการพัฒนา (OFI)

- หน่วยงานไม่แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญด้านงบประมาณ การเงิน และการตลาดหลายตัว เช่น สภาพคล่องความสามารถในการทำกำไร ประสิทธิภาพในการใช้สินทรัพย์ เงินทุนสำรอง การเพิ่มและลดทุนสำรองสะสม รายได้ตามพันธกิจ ผลลัพธ์ด้านการตลาดที่แสดงสัดส่วนผู้รับบริการหรือส่วนตลาดที่สำคัญตามพันธกิจ การติดตามผลลัพธ์ทางการเงินที่ครอบคลุมจะช่วยให้สามารถปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ให้บรรลุพันธกิจ
- มีผลการดำเนินงานที่ไม่บรรลุเป้าหมายหรือน้อยกว่าปีที่ผ่านมา เช่น รายได้จากการขายสินค้าและบริการ

3. ตารางสรุปผลการประเมิน

หัวข้อ	คะแนนเต็ม	% คะแนน	ผลคะแนน	Band
หมวดที่ 1 การนำองค์กร				
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	65	20	13	2
1.2 การกำกับดูแลองค์กร และการสร้างประโยชน์ให้สังคม	50	15	8	2
รวมคะแนนหมวด 1	115		21	
หมวดที่ 2 กลยุทธ์				
2.1 การจัดทำกลยุทธ์	45	20	9	2
2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	45	15	7	2
รวมคะแนนหมวด 2	90		16	
หมวดที่ 3 ลูกค้า				
3.1 ความคาดหวังของลูกค้า	40	15	6	2
3.2 ความผูกพันของลูกค้า	45	15	7	2
รวมคะแนนหมวด 3	85		13	
หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้				
4.1 การวัด การวิเคราะห์และการปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน	45	15	7	2
4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้	45	15	7	2
รวมคะแนนหมวด 4	90		14	
หมวดที่ 5 บุคลากร				
5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร	40	15	6	2
5.2 ความผูกพันของบุคลากร	45	15	7	2
รวมคะแนนหมวด 5	85		13	
หมวดที่ 6 การปฏิบัติการ				
6.1 กระบวนการทำงาน	40	15	6	2
6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ	45	15	7	2
รวมคะแนนหมวด 6	85		13	
รวมคะแนนหมวด 1-6	550		90	1
หมวดที่ 7 ผลลัพธ์				
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านกระบวนการ	120	15	18	2
7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า	80	10	8	2
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร	80	15	12	2
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร และการกำกับดูแลองค์กร	80	15	12	2
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์	90	15	14	2
คะแนนรวมหมวด 7	450		64	1
คะแนนรวมทั้งหมด	1,000		154	1

ภาคผนวก

ตาราง Key Factor สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ ปีการศึกษา 2566

หัวข้อ	ข้อมูล
1. บริการที่สำคัญตามพันธกิจ	<u>ด้านการสนับสนุนการศึกษา</u> การพัฒนากิจการนักศึกษาและกีฬา และทะนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม มีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์กิจกรรมที่สร้างสรรค์อันเป็นประโยชน์แก่สังคม รวมถึงด้านการจัดหาปัจจัยในการส่งเสริมการจัดการศึกษาแก่นักศึกษา ส่งเสริมการสร้างความสำเร็จของแรงงาน พัฒนาทักษะของนักศึกษาเพื่อตอบสนองความต้องการสังคม <u>ด้านการขนส่ง</u> ให้บริการรถยนต์ส่วนราชการมหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์เพื่อปฏิบัติการกิจของมหาวิทยาลัย <u>ด้านสาธารณสุข</u> ให้บริการดูแลบำรุงรักษาเกี่ยวกับสาธารณสุขโรค พร้อมส่งเสริมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สร้างแบบอย่างที่ดีแก่สังคม <u>ด้านการเงิน</u> ให้บริการรับ-จ่ายเงิน ให้คำแนะนำกระบวนการทางการเงินอย่างรอบด้านแก่ผู้รับบริการ <u>ด้านพัสดุ</u> ให้บริการจัดซื้อจัดจ้าง สรรหาวัสดุอุปกรณ์เพื่อเตรียมความพร้อมในการสนับสนุนกิจกรรมอย่างรอบด้านด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เพื่อสงวนรักษา อนุรักษ์ และฟื้นฟูองค์ความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านศิลปวัฒนธรรม ยกระดับหรือสืบสานกิจกรรมทางวัฒนธรรม
2. วิสัยทัศน์/ พันธกิจ/ ค่านิยม และวัฒนธรรม	วิสัยทัศน์: ทีมงานมืออาชีพที่มีความสามารถในการให้บริการสนับสนุน พร้อมมุ่งมั่นสร้างสรรค์บริการที่เป็นเลิศ ให้สะดวก รวดเร็ว ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร: G=Growth พัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการนโยบายมหาวิทยาลัย I=Intention มุ่งมั่นสร้างสรรค์องค์ความรู้ นำนวัตกรรมเพื่อบริหารจัดการนโยบายมหาวิทยาลัย V=Volunteer มีจิตอาสาและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม E=Expertise เชี่ยวชาญการให้บริการทุกด้านด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล พันธกิจ (1) บริหารจัดการด้านการบริหารงานบุคคล การบริหารสินทรัพย์ การสร้างภาพลักษณ์องค์กร ให้คำปรึกษา แนะนำข้อกฎหมายต่าง ๆ การบริการและการประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอก (2) บริหารจัดการด้านนโยบายและยุทธศาสตร์ การงบประมาณ การคลัง การพัสดุ เทคโนโลยีสารสนเทศ และบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล (3) ส่งเสริม สนับสนุน การพัฒนากิจการนักศึกษาและกีฬา และทะนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม (4) สนับสนุนนโยบายการบริหารจัดการของผู้บริหารมหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์
3. สมรรถนะหลัก	ไม่ระบุ
4. บุคลากร	บุคลากรรวมทั้งสิ้น 111 คน จำแนกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ปฏิบัติงานสำนักงาน จำนวน 77 คน และปฏิบัติงานภาคสนาม จำนวน 34 คน ปัจจัยหลักที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมุ่งมั่นต่อภารกิจ: ปฏิบัติงานสำนักงาน; 1. ความเชื่อมั่นต่อผู้นำองค์กร 2.เงินเดือน สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ 3. การมีส่วนร่วมของบุคลากร 4. สภาพแวดล้อมเชิงบวกในการทำงาน 5. ความก้าวหน้าในตำแหน่ง 6. สนับสนุนความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ปฏิบัติงานภาคสนาม; 1. เงินเดือน สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ 2. สนับสนุนความสมดุลระหว่างชีวิตและ

หัวข้อ	ข้อมูล
	การทำงาน
5. สินทรัพย์	<u>อาคารสถานที่</u> อาคารสำนักงานอธิการบดี พื้นที่ในเมือง อาคารบริการการศึกษาและบริการกลาง พื้นที่นันทนาการ <u>เทคโนโลยีและอุปกรณ์</u> ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐ (GFMIS) ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document) ระบบขอใช้รถยนต์ในส่วนราชการมหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ ระบบทะเบียนกิจกรรมนักศึกษา ระบบกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ระบบบริหารกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ ระบบประเมินผลการปฏิบัติราชการของบุคลากร มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ ระบบติดตามโครงการ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ ระบบสารสนเทศ สำหรับผู้บริหาร (EIS) ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (MIS) ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ เครื่องคอมพิวเตอร์ <u>สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ</u> ยานพาหนะ
6. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ	<u>การบริการด้านการสนับสนุนการศึกษา</u> ประกาศกระทรวงศึกษาธิการเกี่ยวกับมาตรฐานหลักสูตร พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ พ.ศ. 2558 พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550 พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2560 (ฉบับที่ 2) <u>การบริการด้านการขนส่ง</u> พระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 <u>การบริการด้านสาธารณสุข</u> พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 และพ.ศ.2564 พระราชบัญญัติ ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 <u>การบริการด้านพัสดุ</u> พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ ภาครัฐ พ.ศ. 2560 กฎกระทรวง กำหนดวงเงินการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุโดยเฉพาะเจาะจงวงเงินการจัดซื้อจัดจ้างที่ไม่ทำข้อตกลง เป็นหนังสือ และวงเงินการจัดซื้อจัดจ้างในการแต่งตั้งผู้ตรวจรับพัสดุ พ.ศ. 2560 หนังสือกรมบัญชีกลาง ที่ กค 0405.4/ว322 ลงวันที่ 24 สิงหาคม 2560 ข้อ 2 (2.2 การจัดซื้อจัดจ้าง) (2.2.2) การบริการ <u>ด้านการเงิน</u> พระราชบัญญัติวิธีการงบประมาณ พ.ศ. 2561 พระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ. 2561 ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการเบิกเงินจากคลัง การรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงินและการนำเงินส่งคลัง พ.ศ. 2562 <u>การบริการด้านพัสดุ</u> พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 กฎกระทรวง กำหนดวงเงินการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุโดยเฉพาะเจาะจงวงเงินการจัดซื้อจัดจ้างที่ไม่ทำข้อตกลง เป็นหนังสือ และวงเงินการจัดซื้อจัดจ้างในการแต่งตั้งผู้ตรวจรับพัสดุ พ.ศ. 2560 หนังสือกรมบัญชีกลาง ที่ กค 0405.4/ว322 ลงวันที่ 24 สิงหาคม 2560 ข้อ 2 (2.2 การจัดซื้อจัดจ้าง) (2.2.2)
7. โครงสร้างองค์กร	มีผู้ช่วยราชการฯ เป็นผู้บริหารสูงสุด ประกอบด้วย 3 กอง คือ กองกลาง กองนโยบายและแผน และกองกิจการนักศึกษา กำกับดูแลโดยคณะกรรมการบริหารประจำสำนักงานอธิการบดี ซึ่งประกอบด้วย ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี ผู้อำนวยการกองกลาง ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน ผู้อำนวยการกองกิจการ และหัวหน้างาน โดยบริหารงานภายใต้แนวคิดการบริหารจัดการสมัยใหม่ มุ่งเน้นการกระจายอำนาจไปสู่ผู้บริหารระดับล่าง เพื่อให้การบริหารงานคล่องตัว ดำเนินงานไปด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ดังภาพที่ OP-1ข-1 โครงสร้างการบริหารสำนักงานอธิการบดี

หัวข้อ	ข้อมูล
8. ผู้เรียน ลูกค้ายูมีส่วนได้ส่วนเสีย ความต้องการและความคาดหวัง	<u>ด้านการศึกษา:</u> นักศึกษา(C1) อาจารย์(C3) เจ้าหน้าที่(C4) หน่วยงานภายนอก(C5) : 1. การมีทุนการศึกษาที่หลากหลาย 2. การมีกิจกรรมที่สร้างสรรค์ 3. การมีอุปกรณ์ สนับสนุนการศึกษาและกิจกรรมที่เพียงพอต่อความต้องการ 4. การส่งเสริมและสนับสนุนให้ได้รับทุนการศึกษา 5. การส่งเสริมการมีงานทำระหว่างการศึกษา <u>ด้านการขนส่ง:</u> อาจารย์(C3) เจ้าหน้าที่(C4) : 1. การมีบริการยานพาหนะส่วนกลางในการอำนวยความสะดวกระหว่างพื้นที่ต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย 2. การให้บริการรถยนต์ส่วนราชการที่เพียงพอต่อการกิจ 3. ถึงจุดหมายปลายทางตามระยะเวลาที่กำหนดและปลอดภัย <u>ด้านสาธารณูปโภค:</u> นักศึกษา(C1) อาจารย์(C3) เจ้าหน้าที่(C4) หน่วยงานภายนอก (C5) บุคคลภายนอก (C6): 1.ระบบประปา; มีน้ำประปาเพื่ออุปโภคบริโภคอย่างทั่วถึงตลอด 24 ชั่วโมง 2.ระบบไฟฟ้า; มีระบบไฟฟ้าและแสงสว่างเพียงพอและครอบคลุมทุกพื้นที่ของมหาวิทยาลัย มีระบบไฟฟ้าสำรองฉุกเฉินที่ยังสามารถใช้งานอุปกรณ์ไฟฟ้าได้ในระยะหนึ่ง 3.ระบบโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต; สัญญาณครอบคลุมทั่วถึงติดอันดับ 1-5 สัญญาณที่ดีที่สุดของมหาวิทยาลัยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 4.อาคารสถานที่; มีอาคารสถานที่เพียงพอต่อการใช้งาน มีอาคารสถานที่ให้บริการแบบครบวงจร และสะดวกต่อการเรียนรู้และการดำเนินชีวิต มีอาคารสถานที่ ให้เลือกใช้บริการได้หลากหลาย <u>ด้านการบริหารการเงิน:</u> นักศึกษา(C1) ผู้บริหาร(C2) อาจารย์(C3) เจ้าหน้าที่(C4) หน่วยงานภายนอก(C5)1. ความถูกต้องของเอกสารทางการเงินตามข้อกำหนดต่าง ๆ 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ 3. สามารถดำเนินการทางการเงินด้วยระบบออนไลน์ทุกขั้นตอน <u>ด้านพัสดุ:</u> ผู้บริหาร(C2) อาจารย์(C3) เจ้าหน้าที่(C4) หน่วยงานภายนอก(C5) บุคคลภายนอก(C6); 1. การจัดหาวัสดุที่เพียงพอและตรงตามความต้องการ 2. การให้บริการจัดซื้อจัดจ้างทันตามระยะเวลาที่กำหนด 3. การเตรียมความพร้อมบริการพัสดุที่มีคุณภาพนอกเหนือจากความต้องการ 4. การให้บริการข้อมูลด้านงานพัสดุที่ครบถ้วน เพียงพอต่อการตัดสินใจทั้งในปัจจุบันและอนาคตอันใกล้ <u>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย:</u> ผู้ปกครอง(SH1) ผู้ประกอบการร้านค้า(SH2); 1. ด้านสาธารณูปโภคที่เพียงพอและทั่วถึง 2. ระบบรักษาความปลอดภัย 3. มีความสะดวกและยุติธรรมกับผู้ประกอบการร้านค้า
9. ส่วนตลาด	ไม่ระบุ
10. ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ และข้อกำหนด	ผู้ส่งมอบ <u>1.บริการด้านการสนับสนุนการศึกษา :</u> 1.ระบบกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา 2.ทุนการศึกษา 2.การบริการด้านการเงิน: 1.ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐ (GFMIS) 3.บริการด้านพัสดุ; 1.คุณสมบัติผู้เสนอราคา 2.เงื่อนไขในการจัดซื้อจัดจ้าง 3.เป็นไปตามระเบียบการเงินและพัสดุเบิกจ่ายทันเวลา คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ 1.การบริการด้านการสนับสนุนการศึกษา: ให้ทุนการศึกษา 2.การบริการด้านการขนส่ง_จัดส่งจดหมาย/พัสดุ 3. การบริการด้านสาธารณูปโภค; 1.ระบบประปา 2.ระบบไฟฟ้า 3.ระบบโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต 4.อาคารสถานที่: 1.น้ำประปาที่เพียงพอต่อความต้องการ 2.ไฟฟ้าที่เพียงพอและทั่วถึง 3.สัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตที่รวดเร็ว และครอบคลุมทุกพื้นที่ 4.ผู้รับเหมามอบงานตรงตามที่กำหนด 4.การบริการด้านการเงิน; 1.ค่าเช่า 2.เงื่อนไขในการให้สินเชื่อ คู่ความร่วมมือที่ไม่เป็นทางการ

หัวข้อ	ข้อมูล
	1.การบริการด้านการสนับสนุนการศึกษา; มอบทุนการศึกษา 2. การบริการด้านสาธารณูปโภค ; 2.1 ระบบประปา 2.2 ระบบไฟฟ้า 2.3 ระบบโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต 2.4 อาคารสถานที่; การอบรมความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3.การบริการด้านการเงิน; 1.คณะ/หน่วยงานมีความต้องการให้ตรวจสอบเอกสารทางการเงิน 2.เสนอตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารทางการเงิน 4.การบริการด้านพัสดุ; 1.แบบโครงสร้างอาคาร
11. ลำดับในการแข่งขัน	เทียบกับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ กับ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ประเด็นการเปรียบเทียบด้านบริการ: ความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้าน การบริการด้านการสนับสนุนการศึกษา การบริการด้านการขนส่ง การบริการด้านสาธารณูปโภค การบริการด้านการเงินการบริการด้านพัสดุ
12. การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน	- นโยบายของรัฐบาล - ความต้องการของลูกค้า - การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี
13. แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ	ไม่ระบุ
14. ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	- การปรับเปลี่ยนองค์กรสู่การดำเนินงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล - การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล - การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการองค์กรตามบริการภายใต้ความเสี่ยงด้านงบประมาณ - การสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายด้านสิ่งแวดล้อม - ความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าหรือตลาดหรือสังคม ที่การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว - การเปลี่ยนแปลงของผลิตภัณฑ์ บริการ หรือเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว
15. ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	- มีบุคลากรที่เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีดิจิทัล - มีการสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรทั้งด้านวัสดุ อุปกรณ์และเทคโนโลยี - ความหลากหลายของพื้นที่การให้บริการ เพิ่มประสิทธิภาพการเข้าถึงบริการต่าง ๆ ขององค์กร
16. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน	PDCA และ SIPOC KM

2. แนวทางการประเมิน

2.1 แนวทางการประเมิน สำหรับหมวด 1-6

คะแนน	คำอธิบาย
0% หรือ 5%	A : ไม่ปรากฏแนวทางอย่างเป็นระบบ มีสารสนเทศเพียงผิวเผิน D : แทบไม่ปรากฏหลักฐานการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ L : ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา I : ไม่แสดงให้เห็นว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับสถาบันแต่ละส่วนหรือหน่วยงาน ดำเนินการอย่างเอกเทศ
10%, 15%, 20% หรือ 25%	A : แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบที่ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อ D : การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกส่วนหรือหน่วยงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุผลของคำถามพื้นฐานของหัวข้อนั้น L : เริ่มมีการเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหามาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงแบบพื้น ๆ I : มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับส่วนหรือหน่วยงานอื่น โดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา
30%, 35%, 40% หรือ 45%	A : แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อ D : มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางส่วนหรือบางหน่วยงานเพิ่งอยู่ในขั้นเริ่มต้น L : เริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ I : แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องกับความจำเป็นพื้นฐานที่สถาบันต้องทำ/มี ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร และหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ
50%, 55%, 60% หรือ 65%	A : มีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อคำถามโดยรวมของหัวข้อ D : มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้การปฏิบัติอาจแตกต่างกันในบางส่วนหรือบางหน่วยงาน L : มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับองค์กร ซึ่งรวมถึงการสร้างนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของกระบวนการที่สำคัญ I : แนวทางมีความสอดคล้องกับความจำเป็นโดยรวมที่สถาบันต้องทำ/มี ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร และในหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ
70%, 75%, 80% หรือ 85%	A : ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบคำถามย่อยของหัวข้อ D : มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยไม่มีแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในพื้นที่หรือหน่วยงานส่วนใหญ่ L : มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับองค์กร รวมถึงการสร้างนวัตกรรม ซึ่งเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการ ปรากฏหลักฐานอย่างชัดเจนถึงการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น อันเป็นผลมาจากการวิเคราะห์และการแบ่งปันระดับองค์กร I : มีแนวทางที่บูรณาการกับความจำเป็นที่สถาบันต้องทำ/มี ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและในหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ
90%, 95% หรือ 100%	A : มีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบคำถามย่อยของหัวข้ออย่างครบถ้วน D : มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างทั่วถึงโดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในพื้นที่หรือหน่วยงานใด ๆ L : มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับองค์กร ผ่านการสร้างนวัตกรรม โดยนำมาใช้เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการทั่วทั้งองค์กร ปรากฏหลักฐานอย่างชัดเจนถึงการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น และนวัตกรรมที่เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กรนี้เป็นผลมาจากการวิเคราะห์และการแบ่งปันความรู้ I : แนวทางมีการบูรณาการอย่างดีกับความจำเป็นที่สถาบันต้องทำ/มี ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและในหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ

2.2 แนวทางการประเมิน หมวด 7

คะแนน	คำอธิบาย
0% หรือ 5%	Le : ไม่มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบัน และ/หรือมีผลลัพธ์ที่ไม่ดีในเรื่องที่รายงานไว้ T : ไม่มีการรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้ม หรือข้อมูลที่แสดงส่วนใหญ่มีแนวโน้มในทางลบ C : ไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ I : ไม่มีการรายงานผลลัพธ์ในเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน
10%, 15%, 20% หรือ 25%	Le : มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันเพียงบางเรื่องที่มีความสำคัญ ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อ และเริ่มมีระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่อง T : มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง บางเรื่องแสดงแนวโน้มในทางลบ C : แทบไม่มีหรือไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ I : มีการรายงานผลลัพธ์เพียงบางเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน
30%, 35%, 40% หรือ 45%	Le : มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดี ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อ T : มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง และข้อมูลส่วนใหญ่ที่แสดงนั้นมีแนวโน้มที่ดี C : เริ่มมีสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ I : มีการรายงานผลลัพธ์ในหลายเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน
50%, 55%, 60% หรือ 65%	Le : มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดี ตอบสนองต่อคำถามโดยรวมของหัวข้อ T : แสดงถึงแนวโน้มที่ดีในเรื่องต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน C : ผลการดำเนินการในปัจจุบันบางเรื่องมีการเทียบเคียงกับคู่เทียบและ/หรือระดับเทียบเคียงที่เหมาะสม และมีผลการดำเนินการที่ดีในเชิงเปรียบเทียบ I : มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันที่ครอบคลุมความต้องการส่วนใหญ่ของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น ตลาด และกระบวนการที่สำคัญตามความต้องการที่สำคัญของลูกค้า ตลาด และกระบวนการ
70%, 75%, 80% หรือ 85%	Le : มีการรายงานระดับผลการดำเนินการที่ดีถึงดีเลิศ ตอบสนองต่อคำถามย่อยของหัวข้อ T : มีแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องที่สำคัญส่วนใหญ่ ซึ่งจะทำให้บรรลุพันธกิจของสถาบัน C : แนวโน้มและผลการดำเนินการในปัจจุบันส่วนใหญ่หรือหลายเรื่องมีการเทียบเคียงกับคู่เทียบและ/หรือระดับเทียบเคียงที่เหมาะสม มีผลการดำเนินการที่ดีมากในเชิงเปรียบเทียบ รวมทั้งผลการดำเนินการที่แสดงถึงความเป็นผู้นำในวงการ I : มีการรายงานผลการดำเนินการขององค์กรที่ครอบคลุมความต้องการส่วนใหญ่ของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น ตลาด กระบวนการ และแผนปฏิบัติการที่สำคัญ
90%, 95% หรือ 100%	Le : มีการรายงานระดับผลการดำเนินการที่ดีเลิศ ตอบสนองต่อคำถามของหัวข้ออย่างครบถ้วน T : มีแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องที่สำคัญทุกเรื่อง ซึ่งจะทำให้บรรลุพันธกิจของสถาบัน C : แสดงถึงความเป็นผู้นำในวงการและเป็นผู้นำในเชิงเปรียบเทียบในหลายด้าน I : มีการรายงานผลการดำเนินการและการคาดการณ์ผลการดำเนินการของสถาบันที่ครอบคลุมความต้องการส่วนใหญ่ของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ตลาด กระบวนการ และแผนปฏิบัติการที่สำคัญ

3. คำอธิบายระดับการประเมินในภาพรวม (Overall Band)

3.1 คำอธิบายระดับการประเมินในภาพรวมของกระบวนการ (Overall Band)

Band Score	Band Number	Process Descriptors
0-150 Early Development	1	สถาบันแสดงให้เห็นว่ามีการพัฒนาและการดำเนินการตามแนวทางของข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ EdPEX ในระดับเริ่มต้น โดยยังมีอุปสรรคในการนำแนวทางต่าง ๆ ไปถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่ปฏิบัติและยังไม่มีความก้าวหน้า การพยายามปรับปรุงกระบวนการต่างๆ เป็นเพียงการแก้ไขปัญหา และการปรับปรุงแบบพื้น ๆ ในระดับเริ่มต้น
151-200 Early Result	2	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ EdPEX แต่ยังมีบางเรื่อง (บางกระบวนการ) หรือบางหน่วยงานที่เริ่มมีการนำแนวทางต่าง ๆ ไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ สถาบันได้พัฒนาแนวทางการปรับปรุงเป็นเชิงรุก
201- 260 Early Improvement	3	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานส่วนใหญ่ของเกณฑ์ EdPEX แม้ว่าจะยังมีบางเรื่อง(กระบวนการ) หรือบางหน่วยงานที่ยังอยู่ในระยะเริ่มต้นของการนำแนวทางไปปฏิบัติ เริ่มมีการประเมินและปรับปรุงกระบวนการสำคัญ ๆ อย่างเป็นระบบ
261-320 Good Performance	4	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของเกณฑ์ EdPEX แม้ว่าการนำแนวทางไปปฏิบัติอาจมีแตกต่างในบางพื้นที่หรือบางหน่วยงาน กระบวนการหลักมีการปรับปรุงจากการประเมินโดยใช้ข้อมูลจริง และแนวทางต่าง ๆ มีความสอดคล้องกับความต้องการโดยรวมขององค์กร
321-370 Emerging Industry Leader	5	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางอย่างเป็นระบบมีประสิทธิภาพและการนำไปถ่ายทอดที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของเกณฑ์ EdPEX เป็นอย่างดี สถาบันได้แสดงให้เห็นว่ามีประเมินและปรับปรุงกระบวนการอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง มีการเรียนรู้ขององค์กร ตลอดจนการสร้างนวัตกรรม และส่งผลการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของกระบวนการสำคัญ ๆ
371-430 Industry Leader	6	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางที่ปรับปรุงเป็นอย่างดีตอบสนองต่อข้อกำหนดต่าง ๆ ของเกณฑ์ EdPEX เป็นอย่างดี แนวทางเหล่านี้มีการใช้ตัววัดที่สำคัญ มีการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติ และมีหลักฐานของนวัตกรรมในเกือบทุกเรื่อง การเรียนรู้ขององค์กร รวมทั้งการสร้างนวัตกรรม และการแบ่งปัน BP เป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ แนวทางมีการบูรณาการอย่างชัดเจนกับความต้องการทั้งในปัจจุบันและอนาคตของสถาบัน
431-480 Benchmark Leader	7	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางที่ปรับปรุงเป็นอย่างดีตอบสนองต่อข้อกำหนดต่าง ๆ ของเกณฑ์ EdPEX เป็นอย่างดี สถาบันแสดงให้เห็นว่านวัตกรรม ความเป็นเลิศในการถ่ายทอด และมีตัววัดที่ดีมากในเกือบทุกเรื่อง มีการบูรณาการที่ดีถึงดีเลิศอย่างชัดเจน การวิเคราะห์องค์กร การเรียนรู้ผ่านนวัตกรรม และการแบ่งปัน BP เป็นกลยุทธ์สำคัญในการจัดการ
481-550 World Leader	8	สถาบันแสดงให้เห็นถึงแนวทางที่โดดเด่นมุ่งเน้นนวัตกรรม มีการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติอย่างถ้วนทั่ว แสดงถึงการมีตัววัดอย่างต่อเนื่องและเป็นเยี่ยม มีการบูรณาการของแนวทางกับความต้องการของสถาบันอย่างดียิ่งเยี่ยม มีการวิเคราะห์องค์กร การเรียนรู้ผ่านนวัตกรรม และการแบ่งปัน BP ทั่วทั้งองค์กร

3.2 คำอธิบายระดับการประเมินในภาพรวมของผลลัพธ์ (Overall Band)

Band Score	Band Number	Result Descriptors
0-125 Early Development	1	สถาบันมีการรายงานผลการดำเนินงานเพียงบางตัวที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ EdPEX แต่ส่วนใหญ่ยังขาดการแสดงผลแนวโน้มและข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ
126-170 Early Result	2	สถาบันมีการรายงานผลการดำเนินงานในหลายเรื่อง (หลายกระบวนการ) ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจขององค์กรและข้อกำหนดของเกณฑ์ EdPEX ซึ่งผลการดำเนินการบางเรื่องอยู่ในระดับที่ดี เริ่มมีการใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและรายงานแนวโน้มของข้อมูล
171-210 Early Improvement	3	สถาบันมีการรายงานผลการดำเนินงานที่สำคัญในหลายเรื่อง (กระบวนการ) ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ EdPEX และพันธกิจของสถาบัน มีการแสดงผลเชิงเปรียบเทียบและแนวโน้มในผลลัพธ์ที่สำคัญบางเรื่อง และมีแนวโน้มที่ดีขึ้น
211-255 Good Performance	4	ผลลัพธ์ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด และกระบวนการสำคัญ และมีผลการดำเนินการที่ดีเมื่อเทียบกับค่าเทียบเคียง ไม่มีแนวโน้มหรือผลลัพธ์ที่ไม่ดีในตัววัดที่มีความสำคัญต่อความต้องการโดยรวมและการบรรลุพันธกิจหลักขององค์กร
256-300 Emerging Industry Leader	5	ผลลัพธ์ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด และกระบวนการสำคัญส่วนใหญ่ และมีผลการดำเนินการที่ดีเมื่อเทียบกับค่าเทียบเคียงและ/หรือค่า Benchmarks มีแนวโน้มหรือผลลัพธ์ที่ดีในตัววัดส่วนใหญ่ที่มีความสำคัญต่อความต้องการโดยรวมและการบรรลุพันธกิจหลักของสถาบัน
301-345 Industry Leader	6	ผลลัพธ์ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด และกระบวนการสำคัญส่วนใหญ่ รวมทั้งแผนปฏิบัติการ ผลลัพธ์ส่วนใหญ่มีแนวโน้มที่ดีในตัววัดที่สำคัญตามข้อกำหนดของเกณฑ์และการบรรลุพันธกิจของสถาบัน สถาบันมีผลลัพธ์บางตัวที่แสดงความเป็นผู้นำในกลุ่ม
346-390 Benchmark Leader	7	ผลลัพธ์ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด และกระบวนการสำคัญส่วนใหญ่ รวมทั้งแผนปฏิบัติการ ผลลัพธ์แสดงผลการดำเนินการของสถาบันในระดับดีเยี่ยมและมีบางตัวที่แสดงความเป็นผู้นำในกลุ่ม มีแนวโน้มที่ดีต่อเนื่องในตัววัดที่สำคัญตามข้อกำหนดต่าง ๆ ของเกณฑ์และการบรรลุพันธกิจของสถาบัน
391-450 World Leader	8	ผลลัพธ์ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด และกระบวนการสำคัญส่วนใหญ่ รวมทั้งแผนปฏิบัติการอย่างครบถ้วนรวมทั้งมีการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต ผลลัพธ์แสดงผลการดำเนินการของสถาบันในระดับดีเยี่ยมและแสดงความเป็นผู้นำในระดับชาติและระดับโลก ผลลัพธ์มีแนวโน้มที่ดีต่อเนื่องในตัววัดที่สำคัญทุกตัวตามข้อกำหนดต่าง ๆ ของเกณฑ์ และการบรรลุพันธกิจของสถาบัน