



มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์

รายงานผลการตรวจประเมิน

Feedback Report

ประจำปีการศึกษา 2566

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

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.จริยา อินทนิล
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)

- สวท. แสดงให้เห็นถึงการดำเนินการ ในการมุ่งเน้นการนำองค์ความรู้ที่มีวิสัยทัศน์ โดยผู้นำระดับสูงมีแนวทางในการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยมและการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ผู้นำระดับสูงมีแนวทางที่ในการสื่อสารกับบุคลากร มีแนวทางในการกำกับดูแลองค์กรตามพันธกิจและกลยุทธ์ มีแนวทางการจัดทำกลยุทธ์ รวมทั้งถ่ายทอดแผนกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ เริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบในการรับฟังผู้เรียนและลูกค้า เพื่อนำสารสนเทศมาใช้ประโยชน์ เริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการติดตามข้อมูลและสารสนเทศของการปฏิบัติการประจำวันและผลการดำเนินการโดยรวม การมีแนวทางการดำเนินการดังกล่าว อาจส่งเสริมให้มีการขับเคลื่อนองค์กร ไปสู่ “สวท. เป็นเลิศในการส่งเสริมและให้บริการทางการศึกษาด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล”

ข. โอกาสพัฒนาที่สำคัญ หรือประเด็นที่สมควรพิจารณาทบทวนในส่วนกระบวนการดำเนินงาน (OFI)

- สวท. มีโอกาสในการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการให้เป็นระบบในหลายด้าน เช่น การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและอนาคต การคำนึงถึงความสุขของสังคม เป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์และการปฏิบัติการประจำวัน การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถของหน่วยงาน การประเมินขีดความสามารถของบุคลากรที่จำเป็นต้องมีเพื่อการดำเนินงานตามพันธกิจและการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ การจัดระบบการทำงานและบริหารบุคลากร การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีลักษณะการสื่อสารที่เปิดกว้าง มีผลการดำเนินการที่โดดเด่น และบุคลากรมีความผูกพัน แนวทางที่เป็นระบบ ของการจัดการผลปฏิบัติงานของบุคลากรที่สนับสนุนให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดี วิธีการที่เป็นระบบในเรื่องเหล่านี้ อาจช่วยให้การบริหารจัดการเพื่อการบรรลุพันธกิจและบรรลุ วิสัยทัศน์ตามเป้าหมาย
- สวท. มีโอกาสในการพัฒนาแนวทางการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติ และการดำเนินการให้ครอบคลุมประเด็นที่มีความสำคัญ เช่น การทบทวนความเชื่อมโยงและสอดคล้องของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ เป้าประสงค์ที่สำคัญ แผนปฏิบัติการ ตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการ และค่าคาดการณ์ ที่จะทำให้ทราบถึงความสำเร็จของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เพื่อความสำเร็จของวิสัยทัศน์ การรับฟังเสียงลูกค้าที่พึงมีให้ครอบคลุมทุกพันธกิจหรือครอบคลุมทุกกลุ่มลูกค้าที่พึงมี เพื่อให้ได้สารสนเทศเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ การนำสารสนเทศจากการรับฟังเสียงของลูกค้า มาใช้เพื่อจำแนกกลุ่มลูกค้า ส่วนตลาด รวมทั้งกำหนดหลักสูตรและบริการที่สำคัญของคณะฯ การกำหนดแผนบุคลากรที่สนับสนุนความสำเร็จของแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ รวมทั้งนำมาใช้เป็นปัจจัยป้อนเข้า ในการวิเคราะห์ความจำเป็นของคณะฯ ด้านอัตรากำลังและขีดความสามารถที่พึงมี เพื่อสนับสนุนความสำเร็จในการดำเนินการ การนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิผล อาจสนับสนุนการสร้างคุณค่าแก่ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ ได้อย่างครบถ้วน

- สวท. มีโอกาสในการพัฒนากระบวนการต่าง ๆ ที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน การบูรณาการของกระบวนการต่าง ๆ ที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน เช่น การวางระบบการติดตามผลการดำเนินการทั้งผลการดำเนินงานโดยรวมและการดำเนินงานประจำ โดยวางระบบลำดับขั้นของการติดตามผล ความถี่ของการติดตาม ที่ประกอบไปด้วยตัววัดผลที่ครอบคลุมตัววัดระดับกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ (หมวด 2) ตัววัดการปฏิบัติงานประจำ (ตามพันธกิจต่าง ๆ หมวด 6) การวางระบบการมอบหมายงานหรือตัวชี้วัดที่สำคัญที่ถ่ายทอดลงไป เพื่อใช้ในการกำกับติดตาม (หมวด1) และการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งระดับผู้นำและระดับปฏิบัติที่สอดคล้องกัน การนำข้อกำหนดมาใช้เพื่อออกแบบหลักสูตรบริการ กระบวนการที่สำคัญและกระบวนการสนับสนุนของคณะ การดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยส่งเสริมความเข้มแข็งของสมรรถนะหลักขององค์กร

Key Theme – Result Items

ค. จุดเด่นในหมวดผลลัพธ์ที่มีความสอดคล้องและมีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของคณะ

- สวท. รายงานผลลัพธ์การดำเนินการในระดับที่ดีใน บรรลุเป้าหมาย ได้แก่ ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า เช่น ร้อยละของหลักสูตรที่ได้มาตรฐาน จำนวนทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ จำนวนห้องในการให้บริการ Co-Working Space ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ ได้แก่ จำนวนคู่มือการปฏิบัติงาน ร้อยละของกระบวนการที่มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการ ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน เช่น ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน เช่น ร้อยละการส่งมอบพัสดุ/ครุภัณฑ์ตามกำหนด ผลลัพธ์ด้านลูกค้า เช่น ร้อยละความผูกพันของลูกค้า ผลลัพธ์ด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง เช่น ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่ดำรงตำแหน่งวิชาชีพสูงขึ้น ร้อยละของบุคลากรสายวิชาการที่ดำรงตำแหน่งวิชาชีพสูงขึ้น ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร เช่น ร้อยละความพึงพอใจต่อช่องทางการสื่อสารองค์กร ผลตรวจสอบของผู้ตรวจสอบภายใน ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์ เช่น งบประมาณ ของ สวท. ที่ได้รับจัดสรร (งบประมาณแผ่นดิน) จำนวนผู้รับบริการในระบบออนไลน์ ผลลัพธ์ที่ดีดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิผลในการดำเนินตามพันธกิจของคณะฯ

ง. โอกาสพัฒนาที่สำคัญ หรือประเด็นที่สมควรพิจารณาทบทวนในส่วนผลลัพธ์ที่มีความสอดคล้องและมีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของคณะ

- สวท. ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจหลายเรื่อง ดังนี้
ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ
 เช่น
 - ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า เช่น ผลลัพธ์สะท้อนความสำเร็จในการดำเนินการจัดการศึกษา และบริการทางการศึกษาอื่นๆ ที่สำคัญตามพันธกิจตามตาราง OP-1ก-2

- ด้านประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของกระบวนการ เช่น ผลการดำเนินการของหลักสูตร บริการ และกระบวนการใน ข้อ 6.1 ก การควบคุมต้นทุนและประสิทธิภาพของกระบวนการตามข้อ 6.2 ก
- ผลด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน ตามข้อกำหนดในการปฏิบัติงานร่วมกันของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือตาม ตามตาราง OP-1ข-2

ผลลัพธ์ด้านลูกค้า ได้แก่ ผลลัพธ์ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจและ ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้าทุกกลุ่ม ไม่พบผลลัพธ์ความพึงพอใจของลูกค้าต่อความต้องการความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์การ ผลลัพธ์ความพึงพอใจต่อกระบวนการสร้างและจัดการความสัมพันธ์ การสนับสนุนลูกค้าเพื่อให้เข้าถึงสารสนเทศ

ผลลัพธ์ด้านบุคลากร ได้แก่

- ด้านอัตรากำลังบุคลากร ที่ทำให้มั่นใจได้ว่า องค์กรมีขีดความสามารถและอัตรากำลังที่เพียงพอและเหมาะสมต่อการดำเนินพันธกิจ กลยุทธ์ และการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ
- ด้านบรรยากาศการทำงาน ด้านสุขภาพและความปลอดภัย ความสะดวกในการเข้าถึงที่ทำงาน ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร
- ไม่พบการรายงานผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากร และความก้าวหน้าในอาชีพการงานของบุคคล

ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร ได้แก่

- ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร ผลลัพธ์ที่สะท้อนประสิทธิผลด้านการสื่อสารกับลูกค้า และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ผลลัพธ์ที่สะท้อนประสิทธิผลด้านสร้างความผูกพันกับบุคลากร ลูกค้าและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆโดยผู้นำระดับสูง
- ด้านการระมัดระวังของการกำกับดูแลทางการเงินและด้านอื่น ๆ จากหน่วยงานภายนอก
- ผลลัพธ์ความสอดคล้องด้านกฎหมายตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร ผลลัพธ์ที่สะท้อนประสิทธิผลด้านประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม การจัดการข้อร้องเรียนต่างๆ
- ผลลัพธ์ที่สะท้อนความความเข้มแข็งของชุมชนและสังคม

ผลลัพธ์ด้านการเงิน ตลาด และกลยุทธ์

- ผลลัพธ์ด้านความมั่นคงทางการเงิน เช่น ผลการดำเนินงานด้านงบประมาณ การควบคุมต้นทุน ค่าใช้จ่ายการบริหารทั่วไป สภาพคล่อง ความสามารถในการทำกำไร รายได้ตามพันธกิจ ผลลัพธ์ของการเติบโตของตลาดและส่วนแบ่งตลาด จำนวนหรือสัดส่วนของผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้นในแต่ละพันธกิจ การแสดงผลลัพธ์ที่ดีในเรื่องดังกล่าวอาจจะช่วยให้ มีการบริหารงานที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เอาชนะความท้าทายสำคัญที่เผชิญอยู่ และบรรลุวิสัยทัศน์ได้ดียิ่งขึ้น

- การรายงานผลการดำเนินการ ยังไม่แสดงระดับผลการดำเนินการที่ดี เช่น

- ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า เช่น ร้อยละของนักศึกษาที่ลงทะเบียนตามเวลาที่กำหนด ร้อยละของนักศึกษาสำเร็จการศึกษาตามระยะเวลาที่กำหนด ระยะเวลาเฉลี่ยของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่สำเร็จการศึกษา จำนวนนักศึกษาที่พ้นสภาพเนื่องจากผลการศึกษาไม่เป็นไปตามข้อบังคับ (ร้อยละหลักสูตรที่มีผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ตั้งแต่ระดับ 3 ขึ้นไป)

- ด้านลูกค้า เช่น ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้า ร้อยละความพึงพอใจของนักศึกษาต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้และระบบนิเวศหรือด้านกายภาพทั่วไป
- ด้านการนำองค์กร เช่น ระดับความพึงพอใจต่อการนำองค์กรของ SL ของบุคลากร สวท.
- ด้านการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติที่ไม่บรรลุเป้าหมาย คือ ร้อยละความสำเร็จของตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการ
- การกำกับติดตามผลลัพธ์ในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยยกระดับผลการดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายและสะท้อนถึงการเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน

2. รายละเอียดของจุดเด่นและโอกาสในการพัฒนา

หมวดที่ 1 การนำองค์กร

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

Overall score = 25% Band 2

จุดแข็ง (Strength)

- สวท. เริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบในการกำหนดและถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยม โดยผู้นำระดับสูงได้มีการทบทวนพันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยมองค์กร ตามผลการประเมินคุณภาพการศึกษาในปีการศึกษา 2565 วิเคราะห์ Performance Review ของแต่ละพันธกิจ และความต้องการของลูกค้า บริษัทเชิงกลยุทธ์ นโยบายของประเทศ ปรับวิสัยทัศน์ เป็น “สวท. เป็นเลิศในการส่งเสริมและให้บริการทางการศึกษาด้านเทคโนโลยีดิจิทัล” ปรับค่านิยมองค์กรเป็น SUPPORTS และกำหนดนิยามของค่านิยมและตัวชี้วัดตามตารางที่ 1.1-2 ส่งเสริมและสนับสนุนในการนำค่านิยมไปปฏิบัติเพื่อผลักดันวิสัยทัศน์ให้บรรลุ ปรับพันธกิจตามตารางที่ 1.1-1 แนวทางดังกล่าว อาจช่วยให้คณะฯ ขับเคลื่อนไปเพื่อให้ “สวท. เป็นเลิศในการส่งเสริมและให้บริการทางการศึกษาด้านเทคโนโลยีดิจิทัล”
- ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบในการสื่อสารกับบุคลากร ให้ความสำคัญที่เป็นทางการ ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นที่สำคัญ ตามตารางที่ 1.1-3 โดย 1) กำหนดประเด็นหรือสารสนเทศที่ต้องการสื่อสาร 2) การกำหนดช่องทางการสื่อสาร 3) กำหนดความถี่ในการสื่อสาร 4) ดำเนินการสื่อสาร 5) ทบทวนเพื่อปรับปรุงช่องทางการสื่อสาร เช่น ผอ.และ รอง ผอ.ประชุมร่วมกับส่วนงาน และเพิ่มช่องทางอื่นๆที่เป็นการสื่อสารและแจ้งข่าวสารกับลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งคู่ความร่วมมือและผู้ส่งมอบการมีแนวทางดังกล่าวอาจช่วยส่งเสริมการความสำเร็จตามพันธกิจ

โอกาสในการพัฒนา (OFI)

- ไม่พบแนวทางของผู้นำระดับสูงที่ปฏิบัติด้วยตนเอง เพื่อแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม ไม่พบถึงมาตรการเชิงรุกที่ผู้นำส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายที่ระบุในโครงสร้างองค์กร และการประพฤติอย่างมีจริยธรรม รวมทั้งกระบวนการกำกับติดตามที่เป็นรูปธรรม รวมถึงการคาดการณ์ที่สำคัญเพื่อป้องกันปัญหา การดำเนินการที่เป็นระบบดังกล่าวจะช่วยส่งเสริมความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่ผู้นำระดับสูงดำเนินการที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลในการสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ โดยไม่พบวิธีการดำเนินการ การบูรณาการด้านการกำกับติดตามการสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อให้เกิดการบรรลุพันธกิจ การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร และการพัฒนาความคล่องตัวของสถาบันเพื่อให้เกิดกระบวนการที่มีประสิทธิผล การมีกระบวนการสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จที่

เป็นระบบจะช่วยให้ผู้นำระดับสูงสามารถดำเนินการสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อให้สถาบัน มีผลการดำเนินการที่ดีทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

- ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบที่ผู้นำระดับสูงทำให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างจริงจังเพื่อให้บรรลุพันธกิจ โดนมพบวิธีการที่ผู้นำระดับสูงสร้างให้บุคลากรทุกระดับมุ่งเน้นการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของงานที่ได้รับผิดชอบ การกำหนดและลำดับความสำคัญเรื่องที่จำเป็นต้องทำ รวมถึงการกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบในการติดตามประเมินผลและทบทวนผลการดำเนินงานตามวงรอบที่ชัดเจนการดำเนินการที่เป็นระบบและมีประสิทธิผล อาจช่วยให้คณะฯสามารถดำเนินการเพื่อนำไปสู่การบรรลุพันธกิจในทุกด้าน

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม

Overall score = 20% Band 2

จุดแข็ง (Strength)

- สวท.มีแนวทางในการกำกับดูแลองค์กรด้วยความรับผิดชอบอย่างครอบคลุมและรอบด้าน โดยผู้นำระดับสูงได้นำหลักธรรมาภิบาล 10 ข้อมาใช้ในการบริหารจัดการในประเด็นความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียต่าง ๆ ดังแสดงในตารางที่ 1.2-1 โดยในการดำเนินงานจะรายงานสถานการณ์ดำเนินงานในแต่ละงานต่อคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย เพื่อการกำกับดูแลด้านนโยบายและประเมินการบริหารงานของ สวท. แนวทางดังกล่าวอาจช่วยสนับสนุนความสำเร็จในการบริหารงานให้บรรลุตามพันธกิจและวิสัยทัศน์
- สวท. มีแนวทางในการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม โดยวิเคราะห์ Performance Review และระบุจริยธรรมที่สำคัญ จัดทำเป็นข้อกำหนดตัวชี้วัดและออกแบบกระบวนการการดำเนินงานตามพันธกิจตามข้อบังคับมหาวิทยาลัย แต่งตั้งคณะกรรมการจรรยาบรรณประจำมหาวิทยาลัย เพื่อ 1) สื่อสารเผยแพร่ข้อกำหนด แนวปฏิบัติด้านจริยธรรม จรรยาบรรณ 2) กำกับติดตามการปฏิบัติตามหลักจริยธรรมที่กำหนด 3) กรณีสุ่มเสี่ยงต่อการละเมิดในเรื่องจริยธรรม คณะกรรมการจริยธรรมให้ ผู้นำระดับสูง ทราบเพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการสอบหาข้อเท็จจริง 4) ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการการมีแนวทางดังกล่าว อาจช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กร

โอกาสในการพัฒนา (OFI)

- ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการประเมินระบบกำกับดูแลองค์กรและการประเมินและปรับปรุงกระบวนการในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้นำระดับสูง เช่น ไม่พบแนวทางที่ในการประเมินระบบกำกับดูแลองค์กร ไม่พบการทบทวนองค์ประกอบของการประเมินและการกำกับติดตาม ไม่พบการใช้ผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้นำระดับสูง เพื่อไปทบทวนในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพของผู้บริหารแต่ละคน และปรับปรุงระบบการนำองค์กร รวมถึงใช้ในการพัฒนาศักยภาพของผู้บริหาร การทบทวนอย่างเป็นระบบในเรื่องดังกล่าวอาจช่วยส่งเสริมการพัฒนาการกำกับดูแลองค์กร

เพื่อให้พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขันขององค์กร

- ไม่พบถึงแนวทางที่เป็นระบบของการดำเนินการด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับในปัจจุบัน และในอนาคต ที่มีต่อการจัดการศึกษา และบริการฯ เช่น ไม่พบแนวทางการนำกฎหมาย และกฎระเบียบที่สำคัญทั้งในปัจจุบัน และในอนาคต มาใช้ในการบริหารจัดการ และการดำเนินการของแต่ละพันธกิจได้นำกฎหมายกฎระเบียบที่สำคัญ ตามที่ระบุในโครงสร้างองค์กรมาใช้ ไม่พบว่า มีวิธีการวิเคราะห์รับฟังเสียง ในเรื่องที่มีผลกระทบเชิงลบต่อชุมชนหรือข้อกังวล และมีการทบทวนเรียนรู้กระบวนการค้นหาความกังวลของชุมชน ไม่พบว่ามีมาตรการลดความกังวลของสังคมต่อการดำเนินการของสวท. ไม่ได้แสดงแนวทางในการค้นหากฎหมาย ระเบียบหรือมาตรฐานที่อาจมีขึ้นในอนาคตเกี่ยวกับการปฏิบัติการต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ในการจัดการเพื่อให้เป็นไปตามสิ่งเหล่านั้น การดำเนินการที่เป็นระบบในเรื่องดัง อาจช่วยเสริมสร้างความมั่นใจให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบ ของการดำเนินงานเรื่องความผาสุกของสังคม ที่เป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์และการปฏิบัติงานประจำวัน ไม่ชัดเจนว่าการสร้างประโยชน์ และความผาสุกของสังคมที่กำหนดในแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการอย่างไร รวมถึง มีการกำหนดหรือออกแบบให้มีการดำเนินการที่เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติการประจำวันอย่างไร การมีกระบวนการดังกล่าวจะช่วยส่งเสริมสมรรถนะหลักขององค์กร
- ไม่พบแนวทางอย่างเป็นระบบในการสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนที่สำคัญ เช่น เกษตร การพิจารณาชุมชนที่สำคัญ แนวทางการดำเนินงานโดยใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักและให้การสนับสนุนสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนที่สำคัญ การดำเนินการที่เป็นระบบดังกล่าวอาจช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรให้เป็นที่ยอมรับกับสังคม

หมวดที่ 2 กลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์

Overall score = 20% Band 2

จุดแข็ง (Strength)

- สวท. เริ่มมีการวางแผนกลยุทธ์อย่างเป็นระบบผ่าน 4 SPP ตามตารางที่ 2.1-1 คือ SPP1: Clear Direction การกำหนดทิศทางองค์กร โดยการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยนำเข้าเชิงกลยุทธ์ทั้งภายในและภายนอก ปี 2566 ได้เพิ่มการวิเคราะห์ Five Forces Analysis ของทุกพันธกิจ SPP2: Holistic Plan กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ตัวชี้วัด และทบทวนระบบงาน SPP3: Execute การถ่ายทอดกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ จัดทำแผนปฏิบัติการ SPP4: Evaluate & Improve การติดตามประเมิน และปรับปรุงกระบวนการ การมีวิธีการในการวางแผนกลยุทธ์อย่างเป็นระบบ อาจช่วยให้สามารถตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์
- สวท.มีวิธีการในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการพัฒนาสารสนเทศที่สำคัญเพื่อใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ โดยรวบรวมปัจจัยและข้อมูลนำเข้า วิธีการวิเคราะห์ ผู้รับผิดชอบ ความถี่ ตารางที่ 2.1-2 เพื่อจัดทำสารสนเทศที่สำคัญที่ใช้ในการวิเคราะห์กลยุทธ์ แนวทางที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยให้กระบวนการวางแผนกลยุทธ์มีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อพันธกิจและวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้
- สวท. ได้กำหนด วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ 3 ด้าน คือ Process Innovation, Organizational Transformation, Customer-Focused Excellence พร้อมทั้ง ตัววัด เป้าหมาย และตัวอย่างแผนระยะสั้นระยะยาวที่สำคัญ ตามตารางที่ 2.1-5

โอกาสในการพัฒนา (OFI)

- ไม่พบว่ามีแนวทางในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ที่เป็นระบบ เช่น ไม่ได้แสดงวิธีการทบทวนกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ที่ทำให้มีการปรับเปลี่ยนข้อมูลการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขัน ไม่พบถึงวิธีการประเมินแนวทางการรวบรวมและวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้าที่ครอบคลุม เช่น ไม่ได้แสดงวิธีการรวบรวมสารสนเทศด้านสังคมและชุมชน รวมทั้งสารสนเทศด้านเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการสร้างนวัตกรรมบริการ การวางแผนแนวทางในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการสำคัญดังกล่าวอย่างเป็นระบบ อาจช่วยให้ได้สารสนเทศนำไปสู่การดำเนินการให้ประสบความสำเร็จ เพื่อให้สวท. เป็นเลิศในการส่งเสริมและให้บริการทางการศึกษาด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล
- ไม่ชัดเจนว่า มีกระบวนการจัดทำกลยุทธ์ที่กระตุ้นให้เกิดนวัตกรรม เช่น วิธีการในการระบุโอกาสเชิงกลยุทธ์อย่างไร มีวิธีการตัดสินใจอย่างไรว่าโอกาสเชิงกลยุทธ์ใดจะเป็นความเสี่ยงที่น่าลงทุน ไม่มีแนว

ทางการพิจารณาเพื่อนำโอกาสเชิงกลยุทธ์ไปสร้างนวัตกรรม การมีแนวทางที่เป็นระบบจะช่วยเสริมสร้างค่านิยมองค์กรด้าน Performance Excellence สร้างความเป็นเลิศ

- ไม่ชัดเจนว่ามีแนวทางการตัดสินใจว่ากระบวนการสำคัญใดจะดำเนินการโดยบุคลากรของคณะฯ และกระบวนการใดจะดำเนินการจากภายนอกโดยผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ โดยไม่พบเกณฑ์การพิจารณาหรือแนวทางการตัดสินใจว่ากระบวนการสำคัญทั้งกระบวนการสนับสนุน กระบวนการหลักใดจะดำเนินการโดยบุคลากรของคณะฯ และกระบวนการใดจะดำเนินการจากภายนอกโดยผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ การกำหนดแนวทางและเกณฑ์ที่ชัดเจนอาจช่วยให้คณะฯ สามารถใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ทั้งจากสมรรถนะหลักของตนเองและจากภายนอก เพื่อให้การดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพในการสร้างคุณค่าแก่ผู้เรียนและลูกค้าทุกกลุ่ม

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

Overall score = 15% Band 2

จุดแข็ง (Strength)

- สวท. มีวิธีการในการถ่ายทอดแผนปฏิบัติไปยังบุคลากร ระหว่าง SPP3 ชั้นตอนที่ 12 โดย มีถ่ายทอด 2 ระดับ คือ ผอ.ถ่ายทอดแผนปฏิบัติการให้กับ ผู้นำระดับสูง และ ผู้นำระดับสูง ถ่ายทอดให้หัวหน้างานและทีมงาน โดยการจัดประชุมชี้แจงและลงนามในคำรับรองปฏิบัติราชการ และสื่อสารผ่านช่องทางที่กำหนด การถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปยังบุคลากรอย่างเป็นระบบดังกล่าว อาจช่วยสนับสนุนการดำเนินการตามแผนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โอกาสในการพัฒนา (OFI)

- ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการจัดทำแผนปฏิบัติการ ไม่พบว่ามีการอย่างไรในการนำวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์มาใช้ในการจัดทำแผนปฏิบัติการและกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานในแต่ละแผนงาน รวมทั้งแผนปฏิบัติการที่ระบุในตาราง ที่ 2.1-5 ไม่มีความสอดคล้องหรือมีประสิทธิภาพเพียงพอที่จะทำให้เกิดความสำเร็จของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และตัวชี้วัดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่กำหนด การจัดทำแผนปฏิบัติการที่เป็นระบบ รวมทั้งความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์อาจสนับสนุนความสำเร็จตามวิสัยทัศน์
- สวท.ไม่ได้ระบุถึงแนวทางที่เป็นระบบในการจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรในการสนับสนุนแผนปฏิบัติการให้ประสบความสำเร็จ เช่น ไม่พบวิธีการในการจัดสรรงบประมาณในแต่ละแผนปฏิบัติการ โดยเฉพาะแผนปฏิบัติการที่เป็นโครงการใหม่ จะมีวิธีการในการพิจารณาอย่างไร การดำเนินการตามรายงานเป็นการจัดทำแผนงบประมาณ การมีแนวทางการจัดสรรทรัพยากรที่เป็นระบบ อาจช่วยให้คณะมีทรัพยากรที่เพียงพอต่อการดำเนินพันธกิจให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด

- สวท.แสดงแผนบุคลากรด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังไม่ครบถ้วนเพียงพอที่จะสนับสนุนความสำเร็จของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ โดยในตารางที่ 2.2-1 แสดงแผนบุคลากรเพียงบางแผนเท่านั้น ซึ่งไม่เพียงพอที่จะทำให้มั่นใจว่ามีแผนอัตรากำลังและแผนขีดความสามารถของบุคลากรที่มีประสิทธิผล ที่จะสนับสนุนความสำเร็จของแผนปฏิบัติการทั้งหมดได้ การมีแผนด้านบุคลากรที่ครบถ้วน อาจช่วยสนับสนุนความสำเร็จตามแผนปฏิบัติการ
- ไม่ชัดเจนว่าตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ได้นำมาใช้ในการติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการอย่างไร เช่น ตัวชี้วัดที่กำหนดเป็นจำนวนกิจกรรม หรือ จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ ไม่มีประสิทธิผลในการติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการ การระบุตัวชี้วัดที่ชัดเจนให้ครบถ้วนทุกแผนปฏิบัติการ จะช่วยให้คณะฯ สามารถวัด วิเคราะห์ ทบทวน ประเมินขีดความสามารถและผลสำเร็จของการดำเนินการตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ต่างๆได้อย่างถูกต้อง
- ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลที่มีต่อการรับรู้และตอบสนอง ในกรณีที่สถานการณ์บังคับให้ต้องปรับแผนปฏิบัติการและนำแผนใหม่ไปปฏิบัติอย่างรวดเร็ว เช่น ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบของการปรับแผนปฏิบัติการ จากการเปลี่ยนแปลงจากสถานการณ์ปกติ และการเปลี่ยนแปลงจากสถานการณ์ฉุกเฉิน/ เร่งด่วน มีเกณฑ์การกำหนดสถานการณ์ที่ต้องปรับเปลี่ยนแผนมีสถานการณ์อะไรบ้าง ผู้รับผิดชอบในการรับรู้หรือติดตามสถานการณ์ดังกล่าว ความถี่ในการติดตาม การติดตามดำเนินการ และเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ต้องปรับแผน แนวทางในการนำแผนใหม่ไปปฏิบัติ

หมวดที่ 3 ลูกค้า

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า

Overall score = 20% Band 2

จุดแข็ง (Strength)

- สวท. มีวิธีการที่มีระบบในการรับฟัง ผู้เรียนและลูกค้ายุ่มอื่น เพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้ โดยกำหนดกลุ่มลูกค้า ช่องทางในการรับฟัง ตามภาพที่ 3.1-1 กำหนดช่องทางการรับฟัง 9 ช่องทาง วิธีการและความถี่ในการรับฟังให้เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้า ผู้รับผิดชอบ ดังตารางที่ 3.1-1 การดำเนินการดังกล่าวอาจจะส่งผลให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ายุ่มอื่น

โอกาสในการพัฒนา (OFI)

- ไม่พบกระบวนการอย่างเป็นระบบในการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ายุ่มอื่นที่พึงมี ไม่พบกระบวนการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ายุ่มอื่นทั้งลูกค้าในอดีต ลูกค้าที่พึงมี และลูกค้าของคู่แข่งที่ครอบคลุมทุกบริการที่สำคัญ การมีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าวจะช่วยให้คณะได้สารสนเทศป้อนกลับที่สามารถนำไปใช้ในการดำเนินการบริการ ตลอดจนสนับสนุนและการให้บริการผู้เรียนและลูกค้ายุ่มอื่น
- ไม่ชัดเจนถึงกระบวนการอย่างเป็นระบบในการกำหนดกลุ่มผู้เรียน ลูกค้ายุ่มอื่น เช่น ไม่ชัดเจนถึงการนำสารสนเทศที่ได้จากการรับฟังเสียงลูกค้า เพื่อกำหนดกลุ่มผู้เรียนและลูกค้า การกำหนดความสำคัญของกลุ่มลูกค้าเพื่อการจัดบริการหรือให้ดูแลที่แตกต่างกันตามกลุ่มลูกค้าตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร การมีกระบวนการดังกล่าวอย่างเป็นระบบ จะช่วยให้สามารถดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ และสามารถให้ความสำคัญและสนใจให้กลุ่มผู้เรียนและลูกค้ายุ่มอื่นมาใช้บริการมากขึ้น
- ไม่ชัดเจนว่า มีแนวทางอย่างเป็นระบบในการจัดการบริการที่สำคัญ เช่น ไม่พบว่ามีการบวนการอย่างไรในการนำเอาสารสนเทศจากการรับฟังเสียงของผู้เรียน ลูกค้ายุ่มอื่น และตลาด มาใช้ในการกำหนดการจัดการบริการที่สำคัญตามโครงสร้างองค์กรอย่างไร การมีแนวทางอย่างเป็นระบบในเรื่องดังกล่าวจะทำให้สามารถกำหนดและพัฒนากิจการหลักสูตรและบริการฯ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของแต่ละกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ายุ่มอื่นและส่วนตลาด

3.2 ความผูกพันของลูกค้า

Overall score = 20% Band 2

จุดแข็ง (Strength)

- สวท.เริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบในการจัดการความสัมพันธ์ โดยใช้สารสนเทศจากการรับฟังในตารางที่ 3.1-1 รวมทั้งสารสนเทศด้านความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ เพื่อวางกลไกในการสร้างความสัมพันธ์ลูกค้าในอนาคต ลูกค้าปัจจุบัน และลูกค้าในอดีต ระบุความต้องการของลูกค้า ค้นหา Pain Point เปลี่ยน ให้เป็น Gain Point ดังตารางที่ 3.2-1 แนวทางดังกล่าวอาจช่วยเสริมสร้างความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น
- สวท.เริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบในการจัดการข้อร้องเรียน โดยกำหนดวัตถุประสงค์ ช่องทางการส่งข้อร้องเรียน ผ่านช่องทางที่หลากหลาย กำหนดผู้รับผิดชอบ วิเคราะห์สาเหตุ แนวทางแก้ไขปัญหา แจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียน พร้อมรายงานผลการแก้ไขปัญหาต่อ ผอ. สรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน ตามภาพที่ 3.2-1 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน และ ตารางที่ 3.2-3 ระดับความสำคัญของข้อร้องเรียนจำแนกตามมิติคุณภาพ แนวทางดังกล่าวอาจช่วยลดความไม่พึงพอใจ เสริมสร้างความเชื่อมั่นและความผูกพันของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

โอกาสในการพัฒนา (OFI)

- ไม่ชัดเจนว่ามีกระบวนการอย่างเป็นระบบในการช่วยให้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น สามารถสืบค้นสารสนเทศและรับการสนับสนุน โดยไม่ชัดเจนว่ามีเป็นช่องทางที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของแต่ละกลุ่มผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่นและส่วนตลาด ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร การมีกระบวนการและกลไกในเรื่องดังกล่าวอย่างเป็นระบบ จะช่วยให้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นสามารถค้นหาสารสนเทศและรับการสนับสนุนได้อย่างครบถ้วน
- ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบในการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้า เช่น ไม่ชัดเจนว่าการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้าตามภาพ ภาพที่ 3.2-2 และ ตารางที่ 3.2-4 มีใครเป็นผู้รับผิดชอบ มีแนวทางในการประเมิน หรือกำหนดความถี่อย่างไร มีการวิเคราะห์ผลเพื่อนำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์อย่างไร การดำเนินการดังกล่าวอย่างเป็นระบบจะช่วยให้ได้สารสนเทศที่จะนำมาพัฒนาการบริการ เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดี หลีกเลี่ยงความไม่พึงพอใจในอนาคต

หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน

Overall score = 20% Band 2

จุดแข็ง (Strength)

- หน่วยงาน สวท. มีแนวทางที่เป็นระบบในการติดตามข้อมูลและสารสนเทศของการปฏิบัติงานประจำวัน และผลการดำเนินการโดยรวมของหน่วยงาน เช่น การกำหนดตัวชี้วัดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ การกำหนดตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการ ตัวชี้วัดมหาวิทยาลัย (ที่ได้รับผิดชอบ) การถ่ายทอดตัวชี้วัด การรวบรวมผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด และการวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศ เพื่อรายงานต่อคณะกรรมการฯ และนำไปปรับปรุงแผน การมีแนวทางที่เป็นระบบจะช่วยให้หน่วยงานสามารถติดตามผลการดำเนิน การให้เป็นไปตามเป้าหมายและจะส่งผลต่อการบรรลุพันธกิจของหน่วยงาน
- หน่วยงาน สวท. เริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบในการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถของคณะที่ครอบคลุมข้อมูลด้านวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ ข้อมูลด้านการนำองค์กร ลูกค้า บุคลากร และการปฏิบัติการ รวมทั้งการนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ เช่น ในการวางแผนกลยุทธ์ การจัดลำดับความสำคัญเพื่อปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และระบุโอกาสในการสร้างนวัตกรรม เป็นต้น การเริ่มมีแนวทางดังกล่าวที่เป็นระบบอาจช่วยให้หน่วยงาน สวท. บรรลุกลยุทธ์ที่กำหนดไว้

โอกาสในการพัฒนา (OFI)

- ไม่ชัดเจนว่าหน่วยงาน สวท. มีวิธีการที่เป็นระบบในการเลือกข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบเพื่อใช้สนับสนุนการตัดสินใจด้วยข้อมูลจริง โดยข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบที่หน่วยงาน สวท. เลือกควรนำมาใช้สนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการและในระดับกลยุทธ์ เช่น การค้นหาตัวเปรียบเทียบในเชิงแข่งขัน เกณฑ์ในการคัดเลือกคู่เทียบ การหากระบวนการและผลลัพธ์ที่คล้ายคลึงกัน การกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละด้านรวบรวมข้อมูลสารสนเทศจากแหล่งข้อมูลของคู่เทียบ เป็นต้น การดำเนินการที่เป็นระบบจะช่วยให้หน่วยงาน สวท. สามารถใช้ข้อมูลเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน
- ไม่ชัดเจนว่าหน่วยงานฯ มีวิธีการนำผลการทบทวนผลการดำเนินการไปใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและระบุโอกาสในการสร้างนวัตกรรมอย่างเป็นระบบ เช่น กำหนดเกณฑ์การจัดลำดับความสำคัญที่ชัดเจน ครอบคลุมมิติด้านผลกระทบต่อวิสัยทัศน์และพันธกิจ ความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ ความเร่งด่วนและความรุนแรงของปัญหา ความคุ้มค่าของการลงทุน พัฒนาระบบการระบุโอกาสในการสร้างนวัตกรรมที่เป็นระบบ พัฒนาระบบติดตามและประเมินผลการปรับปรุงและนวัตกรรม กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จที่ชัดเจน จัดทำระบบรายงานความก้าวหน้า กำหนดกรอบการทบทวนและปรับปรุงที่เหมาะสม เป็นต้น การมีแนวทางที่เป็นระบบจะช่วยให้หน่วยงานฯ สามารถมุ่งเน้นเรื่องที่ต้องปรับปรุงเพื่อให้บรรลุพันธกิจของหน่วยงานฯ

4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้

Overall score = 15% Band 2

จุดแข็ง (Strength)

- หน่วยงานฯ เริ่มมีวิธีการที่เป็นระบบในการทวนสอบและทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศที่ใช้ในสถาบันมีคุณภาพ โดยกำหนดผู้รับผิดชอบหลักด้านสารสนเทศของภาพรวมหน่วยงาน มีการกำหนดกระบวนการในการบริหารจัดการสารสนเทศในองค์กร (ตารางที่ 4.2-1) เพื่อควบคุมคุณภาพและข้อมูลสารสนเทศให้แม่นยำ ถูกต้อง สมบูรณ์ เชื่อถือได้และเป็นปัจจุบัน แนวทางที่เป็นระบบอาจช่วยให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพเพื่อใช้ในการสนับสนุนการตัดสินใจในทุกระดับอย่างมีประสิทธิภาพ
- หน่วยงานเริ่มมีวิธีการอย่างเป็นระบบในการป้องกันภัยข้อมูลสารสนเทศที่อ่อนไหวหรือสิทธิพิเศษ สิทธิภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบที่ใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ต (ภาพที่ 4.2-3) มีการกำหนดแนวทางการดำเนินงานด้านระบบสารสนเทศ กำหนดผู้รับผิดชอบด้าน IT ร่วมกับมหาวิทยาลัย การดำเนินการดังกล่าวจะช่วยป้องกันภัยข้อมูลสารสนเทศ และสร้างความมั่นใจให้กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นๆ

โอกาสในการพัฒนา (OFI)

- ไม่ชัดเจนว่าหน่วยงานมีการดำเนินงานที่เป็นระบบในการทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศของหน่วยงานฯ มีความพร้อมใช้งาน เช่น ไม่พบการกำหนดช่วงเวลาในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญสำหรับผู้ใช้งานกลุ่มต่างๆ และการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน เป็นต้น การมีแนวทางที่เป็นระบบจะช่วยให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพเพื่อใช้ในการสนับสนุนการตัดสินใจของหน่วยงานฯ และสร้างความผูกพันกับผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ไม่ชัดเจนว่าหน่วยงาน มีแนวทางที่เป็นระบบในการสร้างและจัดการความรู้ของหน่วยงาน เช่น ไม่พบการตั้งคณะกรรมการในการจัดการความรู้ การกำหนดการดำเนินการจัดการความรู้ การกำหนดความรู้ที่จำเป็น ไม่ชัดเจนถึงแนวทางการแบ่งปันความรู้ การเก็บรวบรวมความรู้ การทำให้เกิดกระบวนการที่คล่องตัวและยั่งยืน เป็นต้น การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวอย่างเป็นระบบอาจช่วยยกระดับการปรับปรุงผลการดำเนินการและทำให้เกิดการเรียนรู้ในหน่วยงาน
- ไม่ชัดเจนว่าหน่วยงานมีการค้นหาและแบ่งปันวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศในหน่วยงานฯ เช่น พัฒนาระบบการค้นหาวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ กำหนดเกณฑ์การพิจารณาวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ สร้างกลไกการแบ่งปันความรู้ สร้างระบบพี่เลี้ยงและการสอนงาน พัฒนาระบบการนำไปใช้และติดตามผลโดยกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของการนำไปใช้ พัฒนาระบบการติดตามและประเมินผล สร้างกลไกการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และสร้างวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นต้น การมีแนวทางที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยให้หน่วยงานฯ สามารถสร้างนวัตกรรมและเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหน่วยงานได้

- ไม่ชัดเจนว่าหน่วยงานมีการระบุโอกาสการมุ่งสร้างนวัตกรรมที่ต้องดำเนินการที่เป็นระบบ โดยไม่พบการประเมินโอกาสทั้งหมดอย่างรอบคอบ เช่น โอกาสที่ระบุในกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ การทบทวนผลการดำเนินการ ระบบการจัดการความรู้ โอกาสคุ้มเสี่ยง และความสมดุลระหว่างการประเมินอย่างครอบคลุมกับการนำนวัตกรรมไปใช้ให้ทันเวลา เป็นต้น การมีแนวทางดังกล่าวที่เป็นระบบ อาจช่วยให้หน่วยงานสร้างนวัตกรรมที่ครอบคลุมโอกาสและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในหน่วยงาน

หมวดที่ 5 บุคลากร

5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร

Overall score = 20% Band 2

จุดแข็ง (Strength)

- หน่วยงานฯ เริ่มมีวิธีการที่เป็นระบบในการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรที่คณะจำเป็นต้องมี เช่น การวิเคราะห์วางแผน การทบทวนและประเมินอัตรากำลังและสมรรถนะบุคลากร เป็นต้น การดำเนินการดังกล่าวที่เป็นระบบจะช่วยให้การวางแผนด้านบุคลากรของคณะฯ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- หน่วยงานฯ มีแนวทางที่เป็นระบบในการสรรหา ว่าจ้าง และดูแลบุคลากรใหม่ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน ตามระเบียบของมหาวิทยาลัย เมื่อผ่านการคัดเลือกจะมีการจัดให้มีระบบพี่เลี้ยงและมอบหมายให้หน่วยบริหาร บุคคล ดูแล และแนะนำการปฏิบัติงานในช่วงทดลองปฏิบัติงาน ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาตนเองและพัฒนางานของบุคลากรใหม่ เพื่อเรียนรู้ระบบงานและวัฒนธรรมองค์กร มีการประเมินผลทดลองปฏิบัติงานการมีแนวทางดังกล่าวจะช่วยให้คณะรักษาบุคลากรไว้และสนับสนุนการปฏิบัติการของคณะให้ประสบความสำเร็จ

โอกาสในการพัฒนา (OFI)

- ไม่ชัดเจนว่า หน่วยงานฯ มีแนวทางที่เป็นระบบในการสร้างความมั่นใจว่าสถานที่ทำงานมีสุขภาวะ และความสะดวกในการเข้าถึงที่ทำงานของบุคลากร เช่น ด้านการจัดอุปสรรคต่อผู้พิการ สถานที่ทำงานเอื้อให้บุคลากรทุกคนสามารถเข้าถึงได้อย่างกว้างขวาง เป็นต้น รวมถึงการสนับสนุนบุคลากรโดยจัดให้มีค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ ที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มบุคลากร และมีความเป็นธรรม แนวทางดังกล่าวอาจช่วยให้ทำให้หน่วยงานฯ สามารถสร้างความผูกพันกับบุคลากรได้
- ไม่พบว่า สวท.มีแนวทางอย่างเป็นระบบในการเตรียมบุคลากรให้พร้อมต่อความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังที่กำลังเปลี่ยนแปลงไป เช่น การระบุสมรรถนะที่จำเป็นที่ต้องมีการเตรียมความพร้อม การกำหนดวิธีการดำเนินการสำหรับการเตรียมบุคลากรตามตารางที่ 5.1-1 การดำเนินการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าวจะสนับสนุนให้สวท. มีความพร้อมด้านอัตรากำลังและมีบุคลากรที่มีขีดความสามารถเพื่อสนับสนุนความสำเร็จของกลยุทธ์และพันธกิจ
- ไม่พบว่า สวท.มีแนวทางการดำเนินงานอย่างเป็นระบบในการการจัดรูปแบบการทำงานและบริหารบุคลากร เช่น จัดทำข้อตกลงในการปฏิบัติงาน (TOR) รายบุคคลที่คู่ขนานไปกับการวาง KPI และค่าเป้าหมาย ที่มุ่งให้บรรลุพันธกิจสำคัญของ สวท. แนวทางที่เป็นระบบดังกล่าว อาจจะสนับสนุนการดำเนินงานตามสมรรถนะหลักของ สวท.เกิดประโยชน์สูงสุดจากอัตรากำลังที่มีเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามพันธกิจได้

5.2 ความผูกพันของบุคลากร

Overall score = 20% Band 2

จุดแข็ง (Strength)

- หน่วยงานฯ เริ่มมีแนวทางในการกำหนดปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร โดยทบทวนปัจจัยผูกพันทุกปี ด้วยการ Focus group ทั้งกลุ่มผู้บริหารและสายสนับสนุน โดยผลการทำ Focus Group ทำให้ได้สารสนเทศปัจจัยที่ทำให้บุคลากรมีความผูกพัน การทราบระดับความผูกพันของบุคลากร อาจช่วยให้หน่วยงานฯ นำผลประเมินไปใช้ประโยชน์ เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการดำเนินงานของหน่วยงานฯ และนำสู่การปรับปรุงการสร้างแรงจูงใจการทำงานของบุคลากร
- หน่วยงานฯ เริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบในการประเมินความผูกพันของบุคลากร เช่น การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรแต่ละกลุ่ม เป็นต้น การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวอย่างเป็นระบบ ช่วยให้หน่วยงานฯ นำผลประเมินไปใช้ประโยชน์ เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการดำเนินงานของหน่วยงานฯ และนำสู่การปรับปรุงการสร้างแรงจูงใจการทำงานของบุคลากรในแต่ละกลุ่มอย่างมีประสิทธิภาพ

โอกาสในการพัฒนา (OFI)

- ไม่พบว่า สวท. มีแนวทางที่เป็นระบบในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้มีลักษณะการสื่อสารที่เปิดกว้าง มีผลการดำเนินการที่ดีและบุคลากรมีความผูกพัน เช่น การรับฟังและรวบรวมความคิดเห็นจากบุคลากรเพื่อให้เกิดการสื่อสารที่เปิดกว้าง การนำผลการสำรวจมาทบทวนเพื่อนำมาใช้ในการออกแบบกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความผูกพัน แนวทางอย่างเป็นระบบอาจช่วยสนับสนุนให้บุคลากรเกิดความผูกพันและทุ่มเทให้กับผลสำเร็จได้
- ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบในการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่สนับสนุนให้เกิดการทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดี เช่น ไม่พบแนวทางการประเมินผลการทำงานตามภาระงานโดยไม่ชัดเจนว่าสัดส่วนหรือเกณฑ์การประเมิน ในองค์ประกอบใดที่มีการมุ่งเน้นเพื่อสนับสนุนความสำเร็จตามกลยุทธ์หรือพันธกิจของบุคลากรในกลุ่มต่างๆ อย่างไรก็ตาม มีองค์ประกอบที่สำคัญของเกณฑ์การประเมินที่สนับสนุนผลการดำเนินการที่ดีอย่างไร มีแนวทางการประเมินสมรรถนะที่พึงประสงค์หรือการดำเนินการตามค่านิยมซึ่งเป็นพฤติกรรมที่พึงประสงค์อย่างไร การดำเนินการเช่นนี้อาจช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากร
- ไม่ชัดเจนว่าหน่วยงานฯ มีแนวทางที่เป็นระบบในการสนับสนุนเพื่อให้ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาสามารถสนับสนุนความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรและความต้องการของหน่วยงานฯ เช่น การ

พัฒนาระบบการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร การสนับสนุนในการปรับปรุงการดำเนินงาน การสนับสนุนด้านจริยธรรม เป็นต้น การมีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ อาจช่วยให้บุคลากรและผู้นำสามารถพัฒนาศักยภาพตนเองได้อย่างเต็มที่ ในการส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้และสร้างสรรค์สิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อสถาบัน รวมทั้งส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรในภาพรวม

- ไม่ชัดเจนว่าหน่วยงานมีแนวทางที่เป็นระบบในการจัดการความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากรและผู้นำในอนาคต เช่น การวางแผนสืบทอดตำแหน่ง สำหรับผู้บริหาร ผู้นำ และตำแหน่งอื่นๆ เป็นต้น แนวทางดังกล่าวอาจช่วยทำให้บุคลากรเกิดความผูกพันคณะและเป็นการเตรียมบุคลากรให้พร้อมในการก้าวหน้าในอาชีพต่อไป
- ไม่พบว่าหน่วยงานฯ วิธีการอย่างเป็นระบบในการจัดการผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาผลงาน และการจัดการความก้าวหน้าในอาชีพ ส่งเสริมความเสมอภาคและการให้เข้ามามีส่วนร่วมสำหรับกลุ่มบุคลากรที่มีความหลากหลาย รวมถึงกลุ่มและประเภทบุคลากรที่แตกต่างกัน เช่น การประเมินประสิทธิภาพของการพัฒนาในกลุ่มผู้บริหาร และกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน เป็นต้น การมีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพในเรื่องดังกล่าวที่ครอบคลุมกับทุกกลุ่มบุคลากรอาจช่วยส่งเสริมสมรรถนะหลักของบุคลากรแต่ละกลุ่มและสร้างความเสมอภาคให้กับทุกกลุ่มในการมีส่วนร่วม

หมวดที่ 6 การปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน

Overall score = 20% Band 2

- สวท. เริ่มมีวิธีการอย่างเป็นระบบในการออกแบบกระบวนการทำงานที่สำคัญ ตามขั้นตอนที่ 3 และ 4 ของกระบวนการออกแบบการจัดการศึกษา บริการฯ และกระบวนการ (ภาพที่ 6.1-1) โดยใช้ SIPOC และ Backward Design กำหนดตัววัด Leading Indicator Lagging Indicator และ ผลสัมฤทธิ์ของกระบวนการหลักตามตาราง 6.1- การดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยให้การดำเนินการบรรลุพันธกิจ
- สวท. มีวิธีการเพื่อทำให้การปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการทำงานที่สำคัญและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ โดยใช้ขั้นตอนที่ 5 ของกระบวนการออกแบบการจัดการศึกษา บริการฯ และกระบวนการ (ภาพที่ 6.1-1) ในการถ่ายทอดกระบวนการและตัววัด Leading indicator และ Lagging indicator สู่การปฏิบัติงานประจำวัน จัดทำข้อตกลงร่วมกันระหว่าง ผู้นำระดับสูง กับผู้ปฏิบัติ และเน้นย้ำผ่านการสื่อสาร ฝึกอบรมให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ติดตามประเมินผลผ่านตัววัดกระบวนการตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด วิธีการดังกล่าวอาจทำให้ส่งมอบบริการตามพันธกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โอกาสในการพัฒนา (OFI)

- ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบเพื่อจัดทำข้อกำหนดของหลักสูตรและการบริการ เช่น ไม่พบว่ามีวิธีการในการนำปัจจัยนำเข้าต่าง ๆ ไปจัดทำข้อกำหนดของบริการ และมีปัจจัยนำเข้าเพื่อกำหนดการบริการที่แตกต่างกันอย่างไร มีผู้รับผิดชอบในการจัดทำกำหนดคือใคร ไม่พบข้อกำหนดของการบริการที่สำคัญทำให้ไม่มั่นใจว่าบริการที่ออกแบบจะสามารถออกแบบให้เป็นไปตามข้อกำหนดได้ วิธีการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าวอาจทำให้สามารถสนับสนุนลูกค้าในกลุ่มงานบริการเหล่านี้ได้รับคุณค่าและการบริการตามความต้องการและความคาดหวัง
- ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการออกแบบข้อกำหนดของกระบวนการ โดยไม่พบว่ามีแนวทางในการออกแบบข้อกำหนดกระบวนการ จากปัจจัยนำเข้าต่าง ๆ ของกระบวนการทำงานที่สำคัญ ทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน โดยไม่พบว่ามีข้อกำหนดในตารางที่ 6.1-2 กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ ตัวชี้วัดในกระบวนการ และผลลัพธ์ที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุน มีที่มาของการออกแบบอย่างไร การมีวิธีการที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพในการจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการทำงานที่สำคัญดังกล่าว จะช่วยให้สามารถตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ SC1. การปรับปรุงกระบวนการให้ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและทันสมัย
- ไม่พบว่ามีกระบวนการ มีวิธีการออกแบบกระบวนการที่สำคัญและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญเป็นระบบ เช่น ไม่พบว่ามีขั้นตอนการออกแบบใหม่มีการออกแบบกระบวนการทำงาน ทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน ในตารางที่ 6.1-2 ว่ามีที่มาหรือขั้นตอนการออกแบบอย่างไร การดำเนินการที่เป็นระบบ ช่วยให้ สามารถส่งมอบคุณค่าแก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- ไม่พบว่า มีวิธีการในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เช่น ไม่พบว่ามี การนำผลจากการดำเนินงานจากการวิเคราะห์ Gap Analysis มาใช้ในการปรับปรุงการทำงานแต่ละกระบวนการอย่างไร หรือมีการนำเสียงจากลูกค้ามาใช้ตามที่ระบุใน ตาราง 3.1-1 มาใช้อย่างไร หากมีการดำเนินการอย่างเป็นระบบ อาจช่วยให้ สวท. เกิดการปรับปรุงจนทำให้บรรลุในพันธกิจได้

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

Overall score = 15% Band 2

จุดแข็ง (Strength)

- สวท. เริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบในการดูแลให้มีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการที่ปลอดภัย ผ่าน 6 ขั้นตอน คือ 1) รวบรวม ทบทวน สิ่งคุกคามและ ความเสี่ยงในด้านความปลอดภัยจากอุบัติการณ์ รายงานกรรมการที่เกี่ยวข้อง และค้นหาความเสี่ยงต่างๆ 2) จัดทำวัตถุประสงค์ด้านความปลอดภัย 3) จัดทำแผนป้องกันด้านความปลอดภัย และมาตรการการแก้ไข 4) ถ่ายทอดและซักซ้อมแนวทางปฏิบัติ 5) การตรวจติดตามและตรวจเยี่ยม สำนวความปลอดภัย 6) วิเคราะห์ผลการดำเนินการและทบทวน ตามวงรอบของความเสี่ยง การดำเนินการดังกล่าวอาจสร้างความเชื่อมั่นให้กับบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและเกื้อหนุนการดำเนินงานให้บรรลุตามพันธกิจได้

โอกาสในการพัฒนา (OFI)

- ไม่พบวิธีการจัดการด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติการเป็นระบบ เช่น ไม่พบว่ามี วิธีการวิเคราะห์ต้นทุนของกระบวนการ เช่น แนวทางการดำเนินการ การวิเคราะห์ต้นทุน การวิเคราะห์สาเหตุของต้นทุน การจัดทำแผนการลดต้นทุน การกำหนดแผนและตัวชี้วัดในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ และผลการควบคุมต้นทุนของกระบวนการต่างๆรวมถึงติดตามผลการดำเนินการ การวิเคราะห์ความสิ้นเปลือง กระบวนการทำงานที่ทำซ้ำในหลายขั้นตอน หรือกระบวนการที่ทำให้สิ้นเปลืองทรัพยากรโดยไม่ได้เพิ่มผลิตภาพ การใช้เครื่องมือคุณภาพรวมทั้งกระบวนการทบทวนกระบวนการ และป้องกันข้อผิดพลาดซ้ำ หากมีการดำเนินการอย่างเป็นระบบในเรื่องดังกล่าวอาจช่วยส่งเสริมความสามารถในการแข่งขัน
- ไม่ชัดเจนว่ามีแนวทางที่เป็นระบบในการจัดการเครือข่ายอุปทาน โดยไม่พบว่ามีแนวทาง ขั้นตอน ผู้รับผิดชอบ รอบเวลาในการจัดการเครือข่ายอุปทานของกลุ่มผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือตามที่ระบุใน โครงร่างองค์กร แนวทางที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าวอาจช่วยสนับสนุนการดำเนินงานเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้เรียนและลูกค้าของคณะ ส่งมอบคุณค่าให้กับลูกค้า และเสริมสร้างความสำเร็จการดำเนินการ

- ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการดำเนินการ ด้านการเตรียมพร้อมในภาวะฉุกเฉิน โดยไม่พบว่ามีวิธีการเพื่อวิเคราะห์โอกาสของความเสี่ยงจากภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน รวมทั้งทบทวนวิธีการที่ทำให้มั่นใจว่าสามารถคาดการณ์ล่วงหน้า เตรียมพร้อม รับมือ และการกู้คืนจากภัยพิบัติในภาวะฉุกเฉินของแต่ละสถานการณ์ตามที่ระบุไว้ รวมถึงความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว แนวทางดังกล่าว อาจช่วยให้การปฏิบัติการที่ปลอดภัยและมั่นคงในสถานที่ทำงาน มีความพร้อมรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดต่างๆ และสามารถดำเนินงานตามพันธกิจได้อย่างต่อเนื่อง

หมวดที่ 7 ผลลัพธ์

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ

Overall score = 20% Band 2

จุดแข็ง (Strength)

- มีผลลัพธ์หลายตัวที่มีค่าสูงกว่าเป้าหมาย ได้แก่ ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า เช่น 7.1-6 ร้อยละของนักศึกษาที่ตัดสินใจลงทะเบียนกับมหาวิทยาลัยต่อผู้รายงานตัวเข้าศึกษา 7.1-7 ร้อยละของหลักสูตรที่ได้มาตรฐาน 7.1-12 จำนวนทรัพยากรตีพิมพ์ 7.1-13 จำนวนทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ 7.1-14 จำนวนห้องในการให้บริการ Co-Working Space ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ ได้แก่ 7.1-15 จำนวนคู่มือการปฏิบัติงาน 7.1-16 ร้อยละของกระบวนการที่มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการ 7.1-17 จำนวนระบบสารสนเทศที่แสดงผลข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ตัดสินใจในการบริหารงาน 7.1-19 จำนวนสารสนเทศด้านการจัดการศึกษาที่ได้จากการสังเคราะห์ข้อมูลแล้วสามารถนำไปใช้ตัดสินใจในการบริหารงาน ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน เช่น 7.1-22 ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน เช่น 7.1-23 ร้อยละการส่งมอบพัสดุ/ครุภัณฑ์ตามกำหนด

โอกาสในการพัฒนา (OFI)

- มีผลลัพธ์บางตัวที่มีค่าต่ำกว่าเป้าหมาย ได้แก่ 7.1-1 ร้อยละของนักศึกษาที่ลงทะเบียนตามเวลาที่กำหนด 7.1-2 ร้อยละนักศึกษาสำเร็จการศึกษาตามระยะเวลาที่กำหนด 7.1-3 ระยะเวลาเฉลี่ยของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่สำเร็จการศึกษา 7.1-4 จำนวนนักศึกษาที่พ้นสภาพเนื่องจากผลการศึกษาไม่เป็นไปตามข้อบังคับ 7.1-5 ร้อยละของผู้สมัครเข้าศึกษาที่ตัดสินใจรายงานตัวกับมหาวิทยาลัยต่อผู้สมัครเข้าศึกษา คะแนนการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร (เกณฑ์ AUN-QA) (ร้อยละหลักสูตรที่มีผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ตั้งแต่ระดับ 3 ขึ้นไป) 7.1-10 จำนวนบุคลากรที่ผ่านการฝึกอบรม EdPEx/TQA, OBE
- ไม่ได้แสดงตัวชี้วัดที่สำคัญเพื่อให้มีสารสนเทศปรับปรุงกระบวนการด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ เช่น ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า เช่น ผลลัพธ์สะท้อนความสำเร็จในการดำเนินการด้านการจัดการศึกษา และบริการทางการศึกษาอื่นๆ ที่สำคัญตามพันธกิจตาราง OP-1ก-2 ด้านประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของกระบวนการ เช่น ผลการดำเนินการของหลักสูตร บริการ และกระบวนการที่ออกแบบใน ข้อ 6.1 ก การควบคุมต้นทุนและประสิทธิภาพของกระบวนการตามข้อ 6.2 ก ผลด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน ตามข้อกำหนดในการการปฏิบัติงานร่วมกันของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือตาม ตามตาราง OP-1ข-2 การดำเนินการด้านความปลอดภัย

และความต่อเนื่องทางธุรกิจตามรายงานของข้อ 6.2 ค (1)(2) การติดตามผลลัพธ์ และตั้งเป้าหมายของกระบวนการดังกล่าว อาจเพิ่มโอกาสในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และพันธกิจ

7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า

Overall score = 15% Band 2

จุดแข็ง (Strength)

- ผลลัพธ์ 7.2-3 ร้อยละความผูกพันของลูกค้ามีค่ามากกว่าเป้าหมายที่กำหนด

โอกาสในการพัฒนา (OFI)

- ไม่พบผลลัพธ์ที่สำคัญในการดำเนินงานด้านลูกค้า เช่น ผลลัพธ์ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจและ ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้าทุกกลุ่ม ไม่พบผลลัพธ์ความพึงพอใจของลูกค้าต่อความต้องการความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์การ ผลลัพธ์ความพึงพอใจต่อกระบวนการสร้างและจัดการความสัมพันธ์ การสนับสนุนลูกค้าเพื่อให้เข้าถึงสารสนเทศ ผลลัพธ์ที่สะท้อนประสิทธิผลของการจัดการข้อร้องเรียน
- มีผลลัพธ์ต่ำกว่าค่าเป้าหมาย เช่น 7.2-1 ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้า 7.2-2 ร้อยละความพึงพอใจของนักศึกษาต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้และระบบนิเวศหรือด้านกายภาพทั่วไป

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

Overall score = 15% Band 2

จุดแข็ง (Strength)

- หน่วยงานฯ แสดงผลลัพธ์ด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เช่น ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่ดำรงตำแหน่งวิชาชีพสูงขึ้น ร้อยละของบุคลากรสายวิชาการที่ดำรงตำแหน่งวิชาชีพสูงขึ้น จำนวนบุคลากรที่ได้รับเชิญไปเป็นวิทยากร เป็นต้น ผลลัพธ์ดังกล่าวสะท้อนการมีอัตรากำลังและขีดความสามารถที่ดีต่อการบรรลุพันธกิจ

โอกาสในการพัฒนา (OFI)

- หน่วยงานฯ มีการแสดงผลด้านสุขภาพความปลอดภัย ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากรอย่างจำกัด ไม่พบการแสดงผลที่มีความสำคัญ เช่น ด้านบรรยากาศการทำงาน ด้านสุขภาพและความปลอดภัย ความสะดวกในการเข้าถึงที่ทำงาน ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร การแสดงผลดังกล่าวที่ครอบคลุมทุกกลุ่มบุคลากรจะช่วยสร้างความผูกพันและเป็นข้อมูลในการวางแผนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร
- หน่วยงานฯ มีการแสดงผลด้านความผูกพันและผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากร อย่างจำกัด เช่น

ผลลัพธ์ด้านการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อการพัฒนาตนเอง ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากร การฝึกอบรม เป็นต้น ผลลัพธ์ดังกล่าวอาจช่วยส่งเสริมความผูกพันของบุคลากร

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร

Overall score = 15% Band 2

จุดแข็ง (Strength)

- มีผลลัพธ์ที่ดีกว่าค่าเป้าหมาย ได้แก่ 7.4-1 ร้อยละความพึงพอใจต่อช่องทางการสื่อสารองค์กร 7.4-3 ระดับการรับรู้ทิศทางองค์กร 7.4-4 ผลตรวจสอบของผู้ตรวจสอบภายใน 7.4-7 ข้อร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย 7.4-8 จำนวนอุบัติการณ์ข้อร้องเรียนเรื่องจริยธรรม 7.4-9 ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าภายนอก (ชุมชน, คนภายนอก) ต่อการให้บริการ

โอกาสในการพัฒนา (OFI)

- ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแล ที่สำคัญหลายด้าน เช่น ผลลัพธ์ที่สะท้อนประสิทธิผลด้านการสื่อสารกับลูกค้าและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ผลลัพธ์ที่สะท้อนประสิทธิผลด้านสร้างความผูกพันกับบุคลากร ลูกค้าและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆโดยผู้นำระดับสูง ผลลัพธ์ด้านการรับผิดชอบของการกำกับดูแลทางการเงินและด้านอื่น ๆ จากหน่วยงานภายนอก ผลลัพธ์ความสอดคล้องด้านกฎหมายตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร ผลลัพธ์ที่สะท้อนประสิทธิผล ด้านประพฤติดีปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม การจัดการข้อร้องเรียนต่างๆ และผลลัพธ์ที่สะท้อนความความเข้มแข็งของชุมชนและสังคม การแสดงผลลัพธ์ที่สำคัญอย่างครอบคลุม อาจจะช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร
- ผลลัพธ์ไม่บรรลุเป้าหมาย เช่น 7.4-2 ระดับความพึงพอใจต่อการนำองค์กรของ SL ของบุคลากร สวท.

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์

Overall score = 15% Band 2

จุดแข็ง (Strength)

- มีผลลัพธ์ที่ดีกว่าค่าเป้าหมาย ได้แก่ 7.5-1 งบประมาณ ของ สวท.ที่ได้รับจัดสรร (งบประมาณแผ่นดิน) 7.5-4 จำนวนผู้รับบริการในระบบออนไลน์ 7.5-6 สถิติการใช้บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของงานวิทยบริการและเทคโนโลยีการศึกษา

โอกาสในการพัฒนา (OFI)

- ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญด้านงบประมาณ การเงิน และตลาดหลายเรื่อง เช่น ผลการดำเนินงานด้านงบประมาณ การควบคุมต้นทุน ค่าใช้จ่ายการบริหารทั่วไป รายละเอียดค่าใช้จ่ายทั้งหมด สภาพคล่องความสามารถในการทำกำไร รายได้ตามพันธกิจ ผลลัพธ์ของการเติบโตของตลาดและส่วนแบ่งตลาด จำนวนหรือสัดส่วนของผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้นในแต่ละพันธกิจ การเจาะตลาดใหม่

- มีผลการดำเนินงานด้านการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติที่ไม่บรรลุเป้าหมาย คือ 7.5-7 ร้อยละความสำเร็จของตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการ การติดตามผลลัพธ์ดังกล่าวอาจทำให้สามารถปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการให้บรรลุตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

3. ตารางสรุปผลการประเมิน

หัวข้อ	คะแนนเต็ม	% คะแนน	ผลคะแนน	Band
หมวดที่ 1 การนำองค์กร				
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	65	25	18	2
1.2 การกำกับดูแลองค์กร และการสร้างประโยชน์ให้สังคม	50	20	10	2
รวมคะแนนหมวด 1	115		28	
หมวดที่ 2 กลยุทธ์				
2.1 การจัดทำกลยุทธ์	45	20	9	2
2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	45	15	6	2
รวมคะแนนหมวด 2	90		15	
หมวดที่ 3 ลูกค้า				
3.1 ความคาดหวังของลูกค้า	40	20	8	2
3.2 ความผูกพันของลูกค้า	45	20	9	2
รวมคะแนนหมวด 3	85		17	
หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการ ความรู้				
4.1 การวัด การวิเคราะห์และการปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน	45	20	9	2
4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้	45	15	7	2
รวมคะแนนหมวด 4	90		16	
หมวดที่ 5 บุคลากร				
5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร	40	20	8	2
5.2 ความผูกพันของบุคลากร	45	20	9	2
รวมคะแนนหมวด 5	85		17	
หมวดที่ 6 การปฏิบัติการ				
6.1 กระบวนการทำงาน	40	20	9	2
6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ	45	15	6	2
รวมคะแนนหมวด 6	85		15	
รวมคะแนนหมวด 1-6	550		108	1
หมวดที่ 7 ผลลัพธ์				
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านกระบวนการ	120	20	24	2
7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า	80	15	12	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		74	1
คะแนนรวมทั้งหมด	1,000		182	1

ภาคผนวก

ตาราง Key Factor สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ ปีการศึกษา 2566

หัวข้อ	ข้อมูล
1. หลักสูตรและบริการทางการศึกษาอื่น ๆ ที่สำคัญตามพันธกิจ	การพัฒนาระบบและกลไกการดำเนินงานด้านการจัดการศึกษา ประกอบด้วยด้าน 1) ทะเบียนและประมวลผล 2) การรับเข้านักศึกษา 3) การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 4) การประกันคุณภาพการศึกษา 5) การส่งเสริมรายวิชาศึกษาทั่วไป การตรวจสอบและกำกับติดตามการดำเนินงานด้านการจัดการศึกษา ประกอบด้วยด้าน 1) ทะเบียนและประมวลผล 2) การรับเข้านักศึกษา 3) การส่งเสริมมาตรฐานหลักสูตร 4) การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 5) การประกันคุณภาพการศึกษา การพัฒนาอบรมบุคลากรและนักศึกษาเพื่อการดำเนินงานด้านการจัดการศึกษา เช่น การอบรมด้านการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตร (OBE, Competency Based) การอบรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษา (EdPEX, AUN-QA) การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษา ประกอบด้วย ทะเบียนและประมวลผล การรับเข้านักศึกษา การส่งเสริมมาตรฐานหลักสูตร การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ การประกันคุณภาพการศึกษา การส่งเสริมรายวิชาศึกษาทั่วไป ด้านวิทยบริการและเทคโนโลยีการศึกษา การให้บริการด้านการศึกษา เช่น การบริการเอกสารทางการศึกษา การบริการทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ การบริการพื้นที่ในการเรียนรู้ และการผลิตสื่อการสอนและประชาสัมพันธ์
2. วิสัยทัศน์/ พันธกิจ/ ค่านิยม และวัฒนธรรม	วิสัยทัศน์: สวท. เป็นเลิศในการส่งเสริมและให้บริการทางการศึกษาด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ค่านิยม: SUPPORTS ประกอบไปด้วย S = Service Mindset มีจิตใจในการให้บริการ, U = Up to Date Data ให้ข้อมูลที่ทันสมัย, P = Performance Excellence สร้างความเป็นเลิศ, P = Platform Technology ใช้เทคโนโลยีในการทำงาน, O = Originality มีความคิดสร้างสรรค์, R = Resilience มีความยืดหยุ่นในการทำงาน, T = Teamwork มุ่งมั่นทำงานเป็นทีม และ S = Standard รักษามาตรฐานการให้บริการ พันธกิจ - พัฒนาระบบและกลไกการดำเนินงานด้านการจัดการศึกษา ประกอบไปด้วย ด้านทะเบียนและประมวลผล ด้านการรับเข้านักศึกษา ด้านหลักสูตร ด้านการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และด้านการบริหารจัดการรายวิชาศึกษาทั่วไป - การตรวจสอบและกำกับติดตามการดำเนินงานด้านการจัดการศึกษาให้เป็นไปตามข้อบังคับ ประกาศ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง - การพัฒนาอบรมบุคลากรและนักศึกษาเพื่อการดำเนินงานด้านการจัดการศึกษา - การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศและให้บริการด้านการศึกษา วัฒนธรรม การทำงานเป็นทีม

หัวข้อ	ข้อมูล
3. สมรรถนะหลัก	CC1 รอบรู้กฎระเบียบ ข้อบังคับ มาตรฐานด้านการศึกษา CC2 มุ่งเน้นคุณภาพ CC3 การบริการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล
4. บุคลากร	บุคลากรจำนวน 28 คน แบ่งเป็น สายบริหารซึ่งเป็นบุคลากรสายวิชาการที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้บริหาร จำนวน 4 คน และสายสนับสนุน จำนวน 24 คน ปัจจัยหลักที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมุ่งมั่นต่อภารกิจของสายบริหาร: 1. มีผู้บังคับบัญชาที่ดี 2. มีเพื่อนร่วมงานที่ดี 3. มีวาระระบบการทำงานที่ดีและผู้บริหาร 4. ทุกคนกำกับติดตามงานอย่างเป็นระบบ สายสนับสนุน : 1. เพื่อนร่วมงานที่ดี 2. มีผู้บังคับบัญชาที่ดี 3. มีอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่พร้อมใช้และทันสมัย 4. มีความก้าวหน้าและมีโอกาสในอาชีพ 5. มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี 6. มีการวางแผนงานที่เป็นระบบการแบ่งภาระงานที่ชัดเจน
5. สินทรัพย์	มีพื้นที่ให้บริการ 2 พื้นที่ด้วยกัน ได้แก่ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์พื้นที่อำเภอเมือง มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์พื้นที่อำเภอนามน อาคาร พื้นที่ในเมือง: อาคารสำนักงานอธิการบดีและบริหารสินทรัพย์ ชั้น 1 ห้องสำนักงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน, อาคารศูนย์วิทยบริการและเทคโนโลยีการศึกษา อาคาร พื้นที่นามน: อาคารบรรณราชนครินทร์, อาคารบริการกลาง เทคโนโลยีและอุปกรณ์เพื่อการบริหารและการดำเนินงาน: ระบบสารสนเทศการรับสมัคร, ระบบบริการการศึกษา (ESS), ระบบ E-Learning, ระบบ KSU-MOOC, ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (ALIST), ระบบฝึกประสบการณ์วิชาชีพ, ระบบ LLE, ระบบการให้บริการอื่นๆในรูปแบบดิจิทัล
6. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ	ตารางที่ OP-1ก-6 กฎระเบียบข้อบังคับที่สำคัญ
7. โครงสร้างองค์กร	การบริหารงานประกอบด้วยผู้อำนวยการฯ เป็นผู้บริหารสูงสุด อยู่ในตำแหน่งวาระคราวละ 4 ปี รองผู้อำนวยการฯ 3 คน หัวหน้าสำนักงาน ผู้นำระดับสูง ของ สวท. และมีการแต่งตั้ง คกก.บริหาร สวท.ที่ประกอบด้วย ผู้นำระดับสูง และ หัวหน้างาน 5 คน การกำกับดูแล สวท. อยู่ในรูปแบบคณะกรรมการกำกับดูแลที่ได้รับการแต่งตั้งจากสภามหาวิทยาลัย ทำหน้าที่กำกับดูแลด้านนโยบายและประเมินการบริหารงาน สวท. โดยมีรองอธิการบดีเป็นประธานกรรมการและกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิจากบุคคลภายนอก 1 ท่าน คณะกรรมการภายใน 1 ท่าน เพื่อทำหน้าที่ติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินการตามภารกิจของ สวท. ทุกเดือน ผอ.ถูกประเมินโดยอธิการบดี ทุก 6 เดือน ดังแสดงในภาพ OP-1ข-1
8. ผู้เรียน ลูกค้า ความต้องการและความคาดหวัง	<u>ผู้สมัครเรียน (C1)</u> ผู้สมัครเรียนหลักสูตรปกติ (C1.1): 1. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลหลักสูตรของมหาวิทยาลัยอย่างทั่วถึง 2. ได้เข้าศึกษาต่อในหลักสูตรที่ต้องการ 3. เพิ่มช่องทางการสื่อสารในการตอบคำถาม ผู้สมัครเรียนในระบบคลังหน่วยกิต (C1.2): 1. มีหลักในการเก็บสะสมหน่วยกิตที่ชัดเจน 2. มีการสื่อสารและการสมัครที่ไม่ยุ่งยาก 3. มีรายละเอียดค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม <u>นักศึกษา (C2)</u> ระดับ ปวส. (C2.1) ระดับ ป.ตรี (C2.2): 1. ความรวดเร็วและความสะดวกในการใช้งานทะเบียนและประมวลผล 2. ความต้องการให้บริการและรูปแบบเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ 3. การให้คำปรึกษาแก้ไขปัญหาที่ถูกต้องและรวดเร็ว 4. ต้องการพื้นที่เรียนรู้ที่ยืดหยุ่นแบบ Co-Working Space 5. สื่อการสอนที่เป็นดิจิทัลเข้าถึงได้ทุกเวลา

หัวข้อ	ข้อมูล
	ระดับบัณฑิตศึกษา (C2.3): 1. ความรวดเร็วและความสะดวกในการใช้งานทะเบียนและประมวลผล 2. ความต้องการให้บริการและรูปแบบเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ 3. การให้คำปรึกษาแก้ไขปัญหาที่ถูกต้องและรวดเร็ว 4. ต้องการพื้นที่เรียนรู้ที่ยืดหยุ่นแบบ Co-Working Space 5. สื่อการสอนที่เป็นดิจิทัลเข้าถึงได้ทุกเวลา 6. ฐานข้อมูลความรู้ที่ใช้ในการทำวิจัย <u>ผู้เรียน (C3)</u> ผู้เรียนหลักสูตรระยะสั้น/Non-degree (C3.1): 1. สะสมหน่วยกิตในคลังหน่วยกิต เพื่อรับปริญญา 2. มีการเรียนรู้ตลอดชีวิตโดยไม่กำหนดอายุและคุณวุฒิ <u>ศิษย์เก่า (C4)</u>: 1. ต้องการเอกสารในการสมัครงานหรือใบรับรองวุฒิ <u>ผู้บริหาร (C5)</u> คณะ (C5.1): 1. ข้อมูลทางสถิติและข้อมูลสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจ 2. ให้บริการถูกต้องและรวดเร็ว 3. ระบบและกลไกที่ชัดเจนในแต่ละกระบวนการงานด้านการศึกษามหาวิทยาลัย (C5.2): 1. ข้อมูลทางสถิติและข้อมูลสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจ 2. ให้บริการถูกต้องและรวดเร็ว <u>อาจารย์ (C6)</u> อาจารย์ผู้สอน (C6.1): 1. ต้องการให้ทำความเข้าใจในการใช้ระบบบริการการศึกษา ESS 2. การให้คำปรึกษาแก้ไขปัญหาที่ถูกต้องและรวดเร็ว (การกรอกเกรด, การจัดตารางสอน) 3. ต้องการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการเรียนการสอน 4. ต้องการพื้นที่ในการจัดการสอนที่มีบรรยากาศ Co-Working Space อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร (C6.2): 1. ต้องการการฝึกอบรมในการเปลี่ยนแปลงการพัฒนาหลักสูตรและเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษา เพื่อให้สามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2. ต้องการนโยบายและแนวทางที่ชัดเจนในการปรับปรุงหลักสูตรของมหาวิทยาลัย <u>เจ้าหน้าที่ (C7)</u> เจ้าหน้าที่วิชาการ ระดับคณะ (C7.1): 1. ต้องการให้ทำความเข้าใจในการใช้ระบบบริการการศึกษา ESS 2. ต้องการการฝึกอบรมในการใช้ระบบ ESS และการเปลี่ยนแปลงการพัฒนาหลักสูตรและเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษา เพื่อให้สามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3. การให้คำปรึกษาแก้ไขปัญหาที่ถูกต้องและรวดเร็ว เจ้าหน้าที่กองแผน และการเงินการบัญชี (C7.2): 1. ต้องการข้อมูลจำนวนนักศึกษา จำนวนหลักสูตร ในการวางแผนและประกอบการของงบประมาณ 2. ต้องการข้อมูลในการรายงานผลการดำเนินการตัวชี้วัดมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้องกับด้านการจัดการศึกษา เจ้าหน้าที่ กยศ (C7.3): 1. ต้องการข้อมูลหลักสูตรที่ได้มาตรฐาน รวมทั้งข้อมูลการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร เจ้าหน้าที่บริหารทั่วไป สนอ สวพ (C7.4): 1. ต้องการฝึกอบรมเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษา ระดับหน่วยงานสนับสนุนเพื่อให้สามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ <u>หน่วยงานภายนอก (C8)</u> หน่วยงานรับบริการตรวจสอบวุฒิ (C8.1): 1. มีการตรวจสอบข้อมูลการสำเร็จการศึกษาได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว หน่วยงานเผยแพร่ผลงานวิชาการ (C8.2)- บุคคลภายนอก (C8.3): 1. มีแหล่งเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ 2. หนังสือตอบรับการเผยแพร่ผลงานที่รวดเร็วและมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก 3. หนังสือตอบขอคุณการบริจาคหนังสือที่รวดเร็ว 4. การให้บริการพื้นที่ในการเรียนรู้กับบุคคลภายนอก
9. ส่วนตลาด	ไม่ระบุ

หัวข้อ	ข้อมูล
10. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความต้องการและความคาดหวัง	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ (SH1): 1. ความร่วมมือกันทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ผู้ปกครอง (SH2): 1. การให้คำปรึกษาแก้ไขปัญหาด้านการลงทะเบียนที่ถูกต้องและรวดเร็วให้บุตรหลาน ครูแนะแนว (SH3): 1. ข้อมูลหลักสูตรเปิดสอนในมหาวิทยาลัยและข้อมูลการรับสมัครนักศึกษาและการประสานงานในการออกแนะแนวที่มีความชัดเจน 2. การอบรมที่เพิ่มความรู้ให้กับครูแนะแนว
11. ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ และข้อกำหนด	ผู้ส่งมอบ - บริษัทผู้พัฒนาระบบบริการการศึกษา (ESS): 1) สำรองข้อมูลในระบบดูแลและปรับปรุงระบบ - สำนักนวัตกรรมดิจิทัลและระบบอัจฉริยะ (ศูนย์คอมพิวเตอร์) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์: 1) ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ - บริษัท ไทยดิจิทัล ไอที จำกัด: 1) ส่งมอบ ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ Digital Transcript คู่ความร่วมมือ คณะ: 1) คณะให้ข้อมูลและความต้องการ 2) สวท.จัดทำระบบและกลไกให้สอดคล้องกับกฎหมายและความต้องการ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ: 1) ดูแลระบบและ Server ในการบันทึกข้อมูลของมหาวิทยาลัย โรงเรียน: 1) ให้ความร่วมมือในการบริการวิชาการและการแนะแนวการศึกษา
12. ลำดับในการแข่งขัน	เทียบด้วยตัววัดความพึงพอใจ/ความผูกพันของลูกค้าและบุคลากรกับสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ และ ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
13. การเปลี่ยนแปลง ความสามารถในการแข่งขัน	- นโยบายของกระทรวงในการพัฒนากำลังคนให้มีทักษะตรงกับความต้องการของสถานประกอบการ - นโยบายจากภาครัฐในการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีในการสอนและการเรียนรู้ - นโยบายจากภาครัฐในการส่งเสริมการจัดสหกิจศึกษาและการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน - มาตรฐานการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2565 - นโยบายเกี่ยวกับระบบธนาคารหน่วยกิตแห่งชาติ (National Credit Bank) - นโยบายด้านธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ หรือ Data Governance - แหล่งเรียนรู้ด้วยตนเองในระบบออนไลน์ที่ศักยภาพสูงทั้งในระดับประเทศและต่างประเทศ - ประชากรของจังหวัดกาฬสินธุ์มีฐานะยากจน ส่งผลให้ไม่มีกำลังจ่ายค่าธรรมเนียมแบบระบบปกติ - รัฐบาลลดงบประมาณสนับสนุนสถาบันการศึกษาลงอย่างต่อเนื่อง - อัตราการเกิดที่ลดลง มหาวิทยาลัยขนาดใหญ่เพิ่มจำนวนการรับนักศึกษา
14. แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ	- ฐานข้อมูลที่ประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทย (ทปอ.) สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สป.อว.) CHECO online และ CHE-QA online - เอกสารเผยแพร่/รายงานประจำปีของมหาวิทยาลัย
15. ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	SC1. การปรับปรุงกระบวนการให้ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและทันสมัย SC2. การบริหารทรัพยากรบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ
16. ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	SA1. การบริหารจัดการที่ทันสมัย/ คล่องตัว เช่น - การบริหารจัดการต้นทุนที่มีคุณภาพ - การมีระบบข้อมูลสารสนเทศที่มีคุณภาพ และพร้อมใช้ในการบริหารและตัดสินใจ - การใช้ดิจิทัลเทคโนโลยีเพื่อลดขั้นตอนการทำงาน/ รอบเวลาของกระบวนการสนับสนุนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

หัวข้อ	ข้อมูล
17. โอกาสเชิงกลยุทธ์	SO1. Education Transformation - หลักสูตรเน้นการบูรณาการการเรียน-การสอนควบคู่กับการทำงาน - การสร้างหลักสูตรระยะสั้น/ยาว ที่ตอบสนองความต้องการของสังคมและประเทศ - หลักสูตรระยะสั้น (Non-degree) - หลักสูตรระยะยาว (Degree)
18. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน	ADLI, SIPOC, Knowledge Management: KM เกณฑ์ EdPEx /TQA

2. แนวทางการประเมิน

2.1 แนวทางการประเมิน สำหรับหมวด 1-6

คะแนน	คำอธิบาย
90%, 95% หรือ 100%	A: ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบคำถามย่อยของหัวข้ออย่างครบถ้วน D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติอย่างทั่วถึงโดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในพื้นที่หรือหน่วยงานใด ๆ L: มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง การแบ่งปันการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น การประยุกต์ใช้แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศและการสร้างนวัตกรรม ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นเครื่องมือในระดับสถาบันที่ใช้เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ I: มีแนวทางการบูรณาการอย่างดีกับความจำเป็นที่สถาบันต้องทำ/มี ทั้งในปัจจุบันและอนาคตตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและในหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ
70%, 75%, 80% หรือ 85%	A: ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบคำถามย่อยของหัวข้อ D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยไม่มี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในพื้นที่หรือหน่วยงานส่วนใหญ่ L: มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และปรากฏหลักฐานการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของสถาบัน โดยแสดงการแบ่งปันการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น การประยุกต์ใช้แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศและแสดงตัวอย่างการสร้างนวัตกรรม I: มีแนวทางการบูรณาการกับความจำเป็นที่สถาบันต้องทำ/มี ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและในหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ
50%, 55%, 60% หรือ 65%	A: ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อคำถามโดยรวมของหัวข้อ D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้ว่าบางส่วนหรือบางหน่วยงานเพิ่งอยู่ในขั้นเริ่มต้น L: มีการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง สถาบันแสดงการแบ่งปันการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นและแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศได้ถูกนำไปใช้บ้างเรื่อง ทั้งมีตัวอย่างการสร้างนวัตกรรม เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของกระบวนการหลัก I: แนวทางมีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความจำเป็นโดยรวมที่สถาบันต้องทำ/มีตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและในหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ
30%, 35%, 40% หรือ 45%	A: ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อ D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางส่วนหรือบางหน่วยงานเพิ่งอยู่ในขั้นเริ่มต้น L: ปรากฏหลักฐานว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ I: แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความจำเป็นพื้นฐานที่สถาบันต้องทำ/มี ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและในหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ
10%, 15%, 20% หรือ 25%	A: ปรากฏหลักฐานการเริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบที่ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อ D: การนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ อยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกส่วนหรือหน่วยงานซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุผลที่ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อนั้น L: ปรากฏหลักฐานการเริ่มเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงแบบพื้นที่ ๆ I: มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับพื้นที่หรือหน่วยงานอื่น โดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา
0% หรือ 5%	A: ไม่ปรากฏแนวทางอย่างเป็นระบบ มีสารสนเทศเพียงผิวเผิน D: ไม่มีหรือแทบไม่ปรากฏหลักฐานการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ L: ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา I: ไม่แสดงให้เห็นว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับสถาบัน แต่ละส่วนหรือหน่วยงานดำเนินการอย่างเอกเทศ

2.2 แนวทางการประเมิน หมวด 7

คะแนน	คำอธิบาย
90%, 95% หรือ 100%	Le: มีการรายงานระดับผลการดำเนินการที่ดีเลิศ ตอบสนองต่อคำถามของหัวข้อย่อยอย่างครบถ้วน T: มีแนวโน้มที่ดียิ่งขึ้นในเรื่องที่สำคัญทุกเรื่อง ซึ่งจะช่วยให้บรรลุพันธกิจของสถาบัน C: แสดงถึงความเป็นผู้นำในวงการและเป็นผู้นำสำหรับการเทียบเคียงในหลายด้าน I: มีการรายงานผลการดำเนินการและการคาดการณ์ผลการดำเนินการของสถาบันที่ครอบคลุมความต้องการส่วนใหญ่ของผู้เรียน และลูกค้ายุ่มอื่น บุคลากร ตลาด กระบวนการ และแผนปฏิบัติการที่สำคัญ
70%, 75%, 80% หรือ 85%	Le: มีการรายงานระดับผลการดำเนินการที่ดีเลิศเลิศ ตอบสนองต่อคำถามย่อยของหัวข้อ T: มีแนวโน้มที่ดียิ่งขึ้นในเรื่องที่สำคัญส่วนใหญ่ ซึ่งจะช่วยให้บรรลุพันธกิจของสถาบัน C: แนวโน้มและผลการดำเนินการในปัจจุบันส่วนใหญ่หรือหลายเรื่อง มีการเทียบเคียงกับคู่เทียบและ/หรือระดับเทียบเคียงที่เหมาะสม มีผลการดำเนินการที่ดีมากในเชิงเปรียบเทียบ รวมทั้งผลการดำเนินการที่แสดงถึงความเป็นผู้นำในวงการ I: มีการรายงานผลการดำเนินการขององค์กรที่ครอบคลุมความต้องการส่วนใหญ่
50%, 55%, 60% หรือ 65%	Le: มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดี ที่ตอบสนองต่อคำถามโดยรวมของหัวข้อ T: แสดงถึงแนวโน้มที่ดีในเรื่องต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน C: ผลการดำเนินการในปัจจุบันบางเรื่อง มีการเทียบเคียงกับคู่เทียบและ/หรือระดับเทียบเคียงที่เหมาะสม และมีผลการดำเนินการที่ดีในเชิงเปรียบเทียบ I: มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบัน ที่ครอบคลุมความต้องการส่วนใหญ่ของผู้เรียน และลูกค้ายุ่มอื่น บุคลากร ตลาดและกระบวนการที่สำคัญ
30%, 35%, 40% หรือ 45%	Le: มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดี ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อ T: มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง และข้อมูลส่วนใหญ่ที่แสดงนั้นมีแนวโน้มที่ดี C: เริ่มมีสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ I: มีการรายงานผลลัพธ์ในหลายเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน
10%, 15%, 20% หรือ 25%	Le: มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันเพียงบางเรื่องที่มีความสำคัญ ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อ และเริ่มมีระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่อง T: มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง บางเรื่องแสดงแนวโน้มในทางลบ C: แทบไม่มี หรือไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ I: มีการรายงานผลลัพธ์เพียงบางเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน
0% หรือ 5%	Le: ไม่มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบัน และ/หรือมีผลลัพธ์ที่ไม่ดีในเรื่องที่รายงานไว้ T: ไม่มีการรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้ม หรือข้อมูลที่แสดงส่วนใหญ่มีแนวโน้มในทางลบ C: ไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ I: ไม่มีการรายงานผลลัพธ์ในเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน

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 ไปถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่ปฏิบัติและยังไม่มีแนวทางที่ชัดเจน 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 แม้ว่าจะมีบางเรื่อง(กระบวนการ) หรือบางหน่วยงานที่ยังอยู่ในระยะเริ่มต้นของการนำแนวทางไปปฏิบัติ เริ่มมีการประเมินและปรับปรุงกระบวนการสำคัญ ๆ อย่างเป็นระบบ
261-320 Good Performance	4	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของเกณฑ์ EdPEX แม้ว่าการนำแนวทางไปปฏิบัติอาจมีแตกต่างในบางพื้นที่หรือบางหน่วยงาน กระบวนการหลักมีการปรับปรุงจากการประเมินโดยใช้ข้อมูลจริง และแนวทางต่าง ๆ มีความสอดคล้องกับความต้องการโดยรวมขององค์กร
321-370 Emerging Industry Leader	5	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางอย่างเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพและการนำไปถ่ายทอดที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของเกณฑ์ EdPEX เป็นอย่างดี สถาบันได้แสดงให้เห็นว่ามีประเมินและปรับปรุงกระบวนการอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง มีการเรียนรู้ขององค์กร ตลอดจนการสร้างความตระหนักรู้ และส่งผลต่อการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของกระบวนการสำคัญ ๆ
371-430 Industry Leader	6	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางที่ปรับปรุงเป็นอย่างดีตอบสนองต่อข้อกำหนดต่าง ๆ ของเกณฑ์ EdPEX เป็นอย่างดี แนวทางเหล่านี้มีการใช้ตัววัดที่สำคัญ มีการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติ และมีหลักฐานของนวัตกรรมในเกือบทุกเรื่อง การเรียนรู้ขององค์กร รวมทั้งการสร้างนวัตกรรมและการแบ่งปัน BP เป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ แนวทางมีการบูรณาการอย่างชัดเจนกับความต้องการทั้งในปัจจุบันและอนาคตของสถาบัน
431-480 Benchmark Leader	7	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางที่ปรับปรุงเป็นอย่างดีตอบสนองต่อข้อกำหนดต่าง ๆ ของเกณฑ์ EdPEX เป็นอย่างดี สถาบันแสดงให้เห็นว่านวัตกรรม ความเป็นเลิศในการถ่ายทอด และมีตัววัดที่ดีมากในเกือบทุกเรื่อง มีการบูรณาการที่ดียิ่งขึ้นอย่างชัดเจน การวิเคราะห์ขององค์กร การเรียนรู้ผ่านนวัตกรรม และการแบ่งปัน BP เป็นกลยุทธ์สำคัญในการจัดการ
481-550 World Leader	8	สถาบันแสดงให้เห็นถึงแนวทางที่โดดเด่นมุ่งเน้นนวัตกรรม มีการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติอย่างถ้วนทั่ว แสดงถึงการมีตัววัดอย่างต่อเนื่องและเป็นที่ยอมรับ มีการบูรณาการของแนวทางกับความต้องการของสถาบันอย่างดียิ่งขึ้น มีการวิเคราะห์ขององค์กร การเรียนรู้ผ่านนวัตกรรม และการแบ่งปัน BP ทั่วทั้งองค์กร

3.2 คำอธิบายระดับการประเมินในภาพรวมของผลลัพธ์ (Overall Band)

<i>Band Score</i>	<i>Band Number</i>	<i>Result Descriptors</i>
0-125 Early Development	1	สถาบันมีการรายงานผลการดำเนินงานเพียงบางตัวที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ EdPEX แต่ส่วนใหญ่ยังขาดการแสดงแนวโน้มและข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ
126-170 Early Result	2	สถาบันมีการรายงานผลการดำเนินงานในหลายเรื่อง (หลายกระบวนการ) ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจขององค์กรและข้อกำหนดของเกณฑ์ EdPEX ซึ่งผลการดำเนินการบางเรื่องอยู่ในระดับที่ดี เริ่มมีการใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและรายงานแนวโน้มของข้อมูล
171-210 Early Improvement	3	สถาบันมีการรายงานผลการดำเนินงานที่สำคัญในหลายเรื่อง (กระบวนการ) ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ EdPEX และพันธกิจของสถาบัน มีการแสดงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและแนวโน้มในผลลัพธ์ที่สำคัญบางเรื่อง 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