รายงานการตรวจประเมิน

(Feedback Report)

ประจำปีการศึกษา 2567

(รอบการประเมิน 30 มิถุนายน 2567 - 31 พฤษภาคม 2568)

โดยใช้เกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ

(Education Criteria for Performance Excellence: EdPEx)

ฉบับปี 2567-2570

วันที่ตรวจเยี่ยม 1 เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2568



สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

รายนามคณะกรรมการตรวจประเมิน



.....ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ดร.บุรินทร์ เปล่งดีสกุล)



.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทนันยา คำคุ้ม)



.....กรรมการ

(นายธนกฤต วิชัยวงษ์)

สารบัญ

เรื่อง **หน้า**

รายนามคณะกรรมการตรวจประเมิน ..... ก
สารบัญ ..... ข
ส่วนที่ 1 วัตถุประสงค์ แนวทาง และคณะกรรมการตรวจประเมิน 1
ส่วนที่ 2 บทสรุปและผลการตรวจประเมินในภาพรวม (Key Theme) 2
ส่วนที่ 3 รายละเอียดผลการตรวจประเมินแยกรายหมวดและหัวข้อ 3
หมวดที่ 1 การนำองค์กร 3
หมวดที่ 2 กลยุทธ์ 5
หมวดที่ 3 ลูกค้า 6
หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 7
หมวดที่ 5 บุคลากร 8
หมวดที่ 6 ระบบปฏิบัติการ 9
หมวดที่ 7 ผลลัพธ์ 11
ส่วนที่ 4 สรุปผลการประเมิน (Overall Band) 13
ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factors) 19

ส่วนที่ 1
วัตถุประสงค์ แนวทาง และคณะกรรมการตรวจประเมิน

วัตถุประสงค์

เพื่อประเมินระดับการพัฒนาและศักยภาพของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่นำเกณฑ์ EdPEx มาใช้เพื่อการพัฒนาตนเองสู่ความเป็นเลิศ และเพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาที่เข้าร่วมโครงการได้รับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของสำนักฯ ตลอดจนข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของสำนักฯ ในภาพรวม

แนวทางที่ใช้ในการตรวจประเมิน

การตรวจประเมินในครั้งนี้เป็นการตรวจประเมินโดยใช้เกณฑ์ Education Criteria for Performance Excellence: EdPEx ซึ่งเป็นเครื่องมือในการบริหารองค์การเพื่อให้พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการศึกษาให้มีคุณภาพอย่างก้าวกระโดด ที่มาของเกณฑ์คือ Baldrige Education Criteria for Performance Excellence เป็นที่ยอมรับและรู้จักในวงการศึกษา และมีสถาบันการศึกษาหลายแห่งทั้งในสหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย สิงค์โปร์ ฮ่องกง รวมทั้งประเทศไทย นำเกณฑ์นี้ไปใช้เพื่อการพัฒนาตนเอง นอกจากนี้มีโปรแกรมเกี่ยวกับผลการดำเนินการหรือความเป็นเลิศทางธุรกิจอยู่ประมาณ 100 โปรแกรมทั่วโลก ซึ่งส่วนใหญ่ใช้เกณฑ์ของ Baldrige หรือเกณฑ์ที่คล้ายคลึงกันเป็นต้นแบบการดำเนินงานที่เป็นเลิศ

คณะผู้ประเมิน ได้พิจารณาประเมินรายงานของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (EdPEx) โดยเข้าตรวจเยี่ยมพื้นที่ แล้วนำมาประชุมหาข้อสรุปร่วมกันเพื่อการยืนยันข้อมูลจากรายงาน และทำรายงานสรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาต่อไป

คณะกรรมการตรวจประเมิน

1. รองศาสตราจารย์ ดร.บุรินทร์ เปล่งดีสกุล	ประธาน	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทนันยา คำคุ้ม	กรรมการ	มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด
3. นายธนกฤต วิชัยวงษ์	กรรมการและเลขานุการ	มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ส่วนที่ 2
บทสรุปและผลการตรวจประเมินในภาพรวม (Key Theme)

1. Process Strength

รายงานได้แสดงการดำเนินการส่งมอบคุณค่า (Delivering Value) ด้านการจัดการศึกษาให้ผู้เรียนบางกลุ่มบางเรื่องได้ตามพันธกิจที่รับมอบหมายจากมหาวิทยาลัย

2. Process OFI

- AD การดำเนินการโดยใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEx) สำนักฯ มีโอกาสพัฒนาศึกษาทำความเข้าใจถึง “แนวทาง (Approach) หรือกระบวนการที่เป็นระบบและมีประสิทธิผล (Effective)” ของทั้ง 6 หมวดกระบวนการ โดยให้มีการกำหนดวัตถุประสงค์หรือตั้งเจตจำนงของกระบวนการไว้แต่แรก แล้วระบุขั้นตอนการปฏิบัติว่าใครทำ อะไร เมื่อใด ที่ไหน อย่างไร กับใคร นำสู่ผลการดำเนินที่มุ่งหวัง จากนั้นติดตามผล บันทึกและนำเสนออย่างต่อเนื่อง

2.3 Result Strength

สำนักฯ แสดงผลการดำเนินการที่สำคัญ เช่น จำนวนนักเรียนเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรี ร้อยละของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่สำเร็จการศึกษาตามระยะเวลาที่กำหนด ร้อยละบุคลากรที่ได้รับการส่งเสริมเข้าสู่ตำแหน่งวิชาชีพที่สูงขึ้น จำนวนโครงการส่งเสริมพัฒนาบุคลากร ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก และ ระดับผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการบริหารงาน จำนวนเรื่องที่บุคลากรถูกสอบสวนจรรยาบรรณ อาจสะท้อนต่อการดำเนินการตามพันธกิจของสำนักฯ

2.4 Result OFI

Le : ไม่พบรายงานผลการดำเนินงานที่สำคัญที่สอดคล้องกับโครงร่างองค์กรและกระบวนการทำงาน เช่น ผลลัพธ์ด้านอัตรากำลังบุคลากร รวมถึงจำนวนบุคลากรที่ต้องการในแต่ละระดับ และทักษะที่เหมาะสมของบุคลากร ผลลัพธ์ด้านความมั่นคงและความสะดวกในการเข้าทำงาน ด้านนโยบายสิทธิประโยชน์ ด้านความผูกพันของบุคลากรตามปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร ผลลัพธ์ด้านการประเมินการรับทราบวิสัยทัศน์ และแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร ผลลัพธ์ด้านการสื่อสารกับคู่ความร่วมมือ ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารสองทาง ผลลัพธ์ด้านการตรวจสอบด้านการเงินภายในและภายนอก

T : ผลลัพธ์ที่สำนักฯ รายงานมีแนวโน้มที่ลดลงในบางเรื่อง รวมทั้งการแสงดผลลัพธ์ยังไม่ท้าทายเพียงพอ ที่จะสนับสนุนการดำเนินงานที่เป็นเลิศ

ส่วนที่ 3
รายละเอียดผลการตรวจประเมินแยกรายหมวดและหัวข้อ

หมวดที่ 1 การนำองค์กร

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง Overall score = ...15..... %

Strength

ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางในการสื่อสารกับบุคลากร และลูกค้าหลักกลุ่มอื่น ดังแสดงในตารางที่ 1.1ข-1 โดยมีการกำหนด ช่องทางของการสื่อสาร ผู้รับสาร สารสนเทศที่ใช้ในการสื่อสาร ความถี่ ตามวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร วิธีการดังกล่าวจะช่วยนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างทั่วถึง และช่วยเสริมสร้างความผูกพันภายในองค์กร

Opportunities For Improvement (OFI)

1. ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบที่ผู้บริหารระดับสูงใช้ในการนำองค์กรเพื่อกำหนดและถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยมองค์กรไปยังบุคลากร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ลูกค้าอื่นๆ การดำเนินการอย่างเป็นระบบจะช่วยให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนพันธกิจ วิสัยทัศน์ให้บรรลุตามที่กำหนดไว้
2. ไม่ชัดเจนผู้นำระดับสูงส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่ถูกกฎหมายและมีจริยธรรม โดยมีการกำหนดนโยบายให้ทุกพันธกิจปฏิบัติตามมาตรฐานวิชาชีพ ข้อบังคับและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง มีการจัดทำโครงการส่งเสริมจรรยาบรรณของบุคลากร การเชิดชูเกียรติบุคลากรที่เป็นแบบอย่างด้านจริยธรรม และการจัดทำช่องทางการร้องเรียนพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมช่องทางต่างๆ
3. แม้ว่าผู้บริหารระดับสูงจะมีสื่อสารกับบุคลากรด้วยช่องทางที่หลากหลายรวมทั้งการใช้สื่อสังคมออนไลน์ แต่ไม่พบว่าได้มีการทบทวนถึงแนวทางการสื่อสารเหล่านั้นว่าประสิทธิผลและทั่วถึงเพียงใด เนื่องจากระดับการรับรู้และเข้าใจทิศทางการนำองค์กรของบุคลากรยังไม่ทั่วถึง การสื่อสารที่ชัดเจนครอบคลุมทุกกลุ่มบุคลากร จะทำให้เกิดความชัดเจนในหน้าที่ของงานที่ได้รับมอบหมาย อันเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจังเพื่อให้องค์กรบรรลุพันธกิจที่ตั้งไว้
4. ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบที่ผู้บริหารระดับสูงใช้ในการกำหนดเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ตัวอย่างเช่น ไม่พบแผนการดำเนินงานทั้งระยะสั้นและระยะยาว รวมไปถึงการดำเนินการที่จะช่วยให้มีผลลัพธ์ที่โดดเด่นได้อย่างไร การสร้างนวัตกรรมได้มุ่งเน้นลูกค้าอย่างไร รวมถึงการสร้างสภาพแวดล้อมที่มุ่งเน้นนวัตกรรม การดำเนินการอย่างเป็นระบบดังกล่าวจะตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ในการบริหารจัดการสำนักฯ อย่างมีประสิทธิภาพ
5. ไม่พบแนวทางอย่างเป็นระบบที่ใช้สำหรับมุ่งเน้นการปฏิบัติของบุคลากร เพื่อให้มีผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ บรรลุพันธกิจขององค์กร โดยเฉพาะพันธกิจหลักในเรื่องการบริการวิชาการ การปรับปรุงผลการดำเนินการ การสร้างนวัตกรรม ทั้งตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ การบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพ

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม Overall score = ...15.... %

Strength

1. สำนักฯ มีโครงสร้างการบริหารที่ชัดเจนตาม OPข(1) มีการกำกับดูแลองค์กร ทิศทางการพัฒนาองค์กร การกำกับดูแลตามหลักคุณธรรมและความโปร่งใส เช่น ด้านการเงิน อันแสดงให้เห็นถึงการบริหารงานที่มีการกำกับดูแลอย่างรับผิดชอบ

2. สำนักฯ เริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินผลการดำเนินงานของผู้บริหารระดับสูง เช่น ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวนการ โดยพิจารณาจากผลการดำเนินงานเพื่อให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามพันธกิจที่สำนักฯ กำหนดไว้

Opportunities For Improvement (OFI)

1. สำนักไม่ได้แสดงผลการดำเนินการของสถาบัน ในระบบการกำกับดูแลองค์กรสำนักฯ มีระบบในการการทบทวนความก้าวหน้าตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการของสำนักฯ อย่างไร ผลการดำเนินงานดังกล่าวจะช่วยให้สำนักฯ นำไปจัดลำดับความสำคัญในการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆขององค์กร รวมถึงการขยายส่วนตลาดในอนาคต

2. สำนักฯ ไม่ได้แสดงแนวทางในการดำเนินการด้านกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ วิธีการในการคาดการณ์ล่วงหน้าต่อความกังวลของลูกค้าตามพันธกิจ และการเตรียมการเชิงรุกต่อความกังวลและผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต

3. สำนักฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบในการรณรงค์และส่งเสริมให้บุคลากรได้ประพฤติดีประพฤติปฏิบัติตามจริยธรรม ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของผู้บริหารระดับสูงได้ส่งเสริมบุคลากรทั่วทั้งองค์กร เพื่อส่งเสริมและสร้างความมั่นใจว่าปฏิสัมพันธ์ทุกด้านของคณะฯ เป็นไปอย่างมีจริยธรรม

4. ไม่พบว่าแนวทางอย่างเป็นระบบในการทำให้เกิดความผาสุกและประโยชน์สุขแก่สังคมอย่างไร การมีแนวทางที่เป็นระบบและเกิดประสิทธิผล สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ เกิดประโยชน์ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม จะช่วยตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ของสำนักฯ เพื่อให้บรรลุตามพันธกิจและวิสัยทัศน์ของสำนักฯ

5. ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ มีการกำหนดชุมชนที่สำคัญรวมทั้งวิธีการกำหนดเรื่องที่สำคัญที่สำนักฯ จะเข้าไปมีส่วนร่วม กับชุมชนโดยผู้นำระดับสูง และบุคลากรจากสมรรถนะหลักขององค์กรอย่างไร การมีส่วนสนับสนุนชุมชนที่สำคัญจะช่วยการตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ของสำนักฯ ตามพันธกิจที่กำหนดไว้

หมวดที่ 2 กลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์ Overall score = ...10..... %

Strength

1. สำนักฯ มีการกำหนดกลยุทธ์ที่ เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย และตามภารกิจที่สำคัญ ลงสู่การจัดทำแผนระยะยาว และแผนระยะสั้น รวมทั้งมีการวิเคราะห์สภาวะการเปลี่ยนแปลงมาเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ของสำนักฯ อันแสดงให้เห็นว่า ผู้นำระดับสูงของสำนักฯ ให้ความสำคัญในการกำหนดกลยุทธ์ของสำนักฯ และนำสารสนเทศจากการเปลี่ยนแปลงมาเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ของสำนักฯ เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานของสำนักฯ ให้บรรลุวิสัยทัศน์

Opportunities For Improvement (OFI)

1. ไม่พบว่าแนวทางอย่างเป็นระบบในการกำหนดบทบาทผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอน กำหนดช่วงเวลาดำเนินการ ระบุการดำเนินการหรือเครื่องมือที่ใช้ประกอบการดำเนินการ ระบุผลงานที่ต้องได้จากแต่ละขั้นตอน การบันทึกและรายงานผลด้วยเอกสารสื่อสารสู่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญในทุกขั้นตอน ตัวอย่างขั้นตอนที่สำคัญ ๆ เช่น ขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลจากหลายแหล่งเพื่อนำมาวิเคราะห์สถานการณ์เชิงกลยุทธ์ การแข่งขัน สภาพการตลาดแรงงาน/อุตสาหกรรม การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่ส่งผลต่อการแข่งขันด้านหลักสูตร การจัดการศึกษา วิจัย บริการ จะช่วยส่งเสริมให้สำนักฯ มีแนวทางในการกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์ และโอกาสที่ผ่านมา ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียของความเสี่ยงอย่างรอบด้านและจะช่วยให้สำนักฯ บรรลุวิสัยทัศน์

2. ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบ ในกระบวนการตัดสินใจว่ากระบวนการที่สำคัญใดที่ดำเนินการโดยบุคลากร กระบวนการใดดำเนินการโดยผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่สอดคล้องกับสมรรถนะหลักของสำนักฯ รวมทั้งวิธีการที่เป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการจัดจ้างบุคคลภายนอกและสมรรถนะหลักของสถาบัน จะช่วยส่งเสริมให้สำนักฯ มีแนวทางในการตัดสินใจว่ากระบวนการที่สำคัญใดดำเนินการโดยบุคลากร กระบวนการใดดำเนินการโดยผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมืออย่างรอบด้าน และบรรลุวิสัยทัศน์

3. ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบ ในการพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สามารถสร้างความสมดุลระหว่างความต้องการและความจำเป็นของสำนักฯ ที่ตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และการประเมินและปรับปรุงกระบวนการพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่นำสู่การสร้างนวัตกรรม จะช่วยให้สำนักฯ มีแนวทางในการพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สามารถสร้างความสมดุลระหว่างความต้องการและความจำเป็นของสำนักฯ ที่ตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ได้อย่างมีประสิทธิผล

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติยุทธ์ Overall score = ...10..... %

Strength

1. สำนักฯ เริ่มมีแนวทางในการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติด้วยการจัดทำแผนปฏิบัติราชการระยะ 5 ปี และแผนปฏิบัติราชการ ระยะ 1 ปี และนำข้อมูลจากแผนปฏิบัติราชการระยะ 5 ปี ของมหาวิทยาลัยมาศึกษาแนวนโยบาย และ วิสัยทัศน์ พร้อมทั้งสังเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวเนื่องกับสำนักฯ มีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของสำนัก (SWOT Analysis) โดยผู้บริหาร และบุคลากร รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักฯ ในประเด็นที่สอดคล้องกับแนวนโยบายของมหาวิทยาลัย และสังเคราะห์ข้อมูลจากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม แล้ว

นำมาจัดทำยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ เป้าประสงค์ แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารสำนักฯ มีความมุ่งมั่นในการจัดแผนปฏิบัติการที่สอดคล้องกับการได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ รวมถึงยังแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารสำนักฯ มีการมีแนวทางในการกำกับติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามความท้าทายและความได้ปรียบเชิงกลยุทธ์ของคณะและนำสู่การดำเนินงานที่บรรลุตามวิสัยทัศน์ของคณะ

Opportunities For Improvement (OFI)

1. ไม่ชัดเจนในการดำเนินการที่เป็นระบบ และมีประสิทธิผลในกระบวนการในการนำแผนไปสู่การปฏิบัติ และไม่ชัดเจนในการดำเนินการที่เป็นระบบในการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกส่วนในสำนักฯ รวมทั้งถ่ายทอดไปยังผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่สำคัญของสำนักฯ จะช่วยให้สามารถนำแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติไปยังทุกองค์กรในหน่วยงานและสามารถส่งเสริมให้สำนักฯ ขับเคลื่อนการดำเนินงานของสำนักฯ ส่งมอบไปยังคู่ความร่วมมือที่สำคัญของสำนักฯ และบรรลุตามวิสัยทัศน์ของสำนักฯ

2. ไม่ชัดเจนในกระบวนการที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ทำให้มั่นใจว่าทรัพยากรทางการเงินและด้านอื่นๆ พร้อมใช้และสนับสนุนความสำเร็จของแผนปฏิบัติการ ตลอดจนพันธผูกพันในปัจจุบัน รวมทั้งไม่ชัดเจนในการนำแนวทางถ่ายทอดสู่การปฏิบัติไปยังบุคลากรทั่วทั้งองค์กร จะช่วยส่งเสริมให้สำนักฯประสบผลสำเร็จในต่อการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการที่กำหนดไว้

3. ไม่พบกระบวนการที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลในการจัดทำแผนด้านบุคลากรที่สนับสนุนความสำเร็จของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ รวมถึงการนำผลกระทบในการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญด้านบุคลากรมาจัดทำแผน ด้านบุคลากร และการนำแนวทางดังกล่าวถ่ายทอดสู่การปฏิบัติไปยังบุคลากรอย่างครอบคลุมและทั่วถึงทุกหน่วยงาน จะช่วยส่งเสริมความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนด้านบุคลากรที่สนับสนุนความสำเร็จของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และบรรลุตามวิสัยทัศน์ของสำนักฯ

4. ไม่ชัดเจนในกระบวนการที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลในการกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญที่ใช้ในการติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการ รวมถึงการกำหนดตัววัดผลที่เสริมสร้างให้สำนักฯ ดำเนินการสอดคล้องไปในทางเดียวกัน จะช่วยส่งเสริมให้สำนักฯ มีแนวทางในการดำเนินการที่กำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญที่ใช้ในการติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการ รวมถึงเสริมสร้างให้สำนักฯ ดำเนินการสอดคล้องไปในทางเดียวกัน

5. ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการที่สอดคล้องกับโครงร่างองค์กร(OP) และ ไม่พบผลลัพธ์ในการในการดำเนินงานตามแนวทางการคาดการณ์และการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการของสถาบัน จะช่วยส่งเสริมให้สำนักฯ สามารถดำเนินการคาดการณ์จากเหตุการ์ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติการตามแผนปฏิบัติการของสำนักฯ รวมทั้งยังช่วยให้สามารถปรับแผนปฏิบัติการที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นและดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งยังสามารถดำเนินการให้เป็นไปตามกรอบระยะเวลาและตามระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงานของสำนักฯ

หมวดที่ 3 ลูกค้า

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า Overall score = ...5..... %

Strength

1. สำนักฯ เริ่มมีแนวทางในการค้นหาความจำเป็น ความต้องการ และความคาดหวังในการจัดบริการการศึกษาให้แก่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น โดยรับฟังความคิดเห็นทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมถึงนำข้อมูลที่ได้มารวบรวมเพื่อนำไปวิเคราะห์ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานต่อไป

Opportunities For Improvement (OFI)

1. ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบในการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น สำนักฯ ได้ระบุเพียงข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการ แต่ยังไม่ได้แสดงให้เห็นว่าได้มีการนำเอาข้อมูลที่ต้องการมาวิเคราะห์เป็นสารสนเทศนำไปใช้ได้

2. ไม่ชัดเจนว่า สำนักฯ มีแนวทางอย่างไรในการค้นหาความจำเป็นและความต้องการด้านประกันคุณภาพจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.2 ความผูกพันของลูกค้า Overall score = ...10..... %

Strength

1. สำนักฯ เริ่มมีแนวทางในการเข้าถึงและสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการต่าง ๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว โดยมีกระบวนการวิเคราะห์พันธกิจ รวมถึงความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเกี่ยวกับช่องทางหรือสารสนเทศที่จำเป็น เพื่อค้นหาความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญ ที่จะนำไปสู่การดำเนินการที่บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน

Opportunities For Improvement (OFI)

1. ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการจัดการความสัมพันธ์ของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้

4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลผลการดำเนินการขององค์กร Overall score = .5.%

Strength

1. สำนักฯ เริ่มมีแนวทางในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเพื่อติดตามการปฏิบัติงานประจำวัน และผลการดำเนินงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ทันเวลา ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว

Opportunities For Improvement (OFI)

1. ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบในการเลือกตัวชี้วัดเพื่อติดตามการทำงานประจำวันและผลการดำเนินงานโดยรวมของสำนักฯว่าทำอย่างไรและไม่พบตัววัดในการติดตามการบรรลุพันธกิจในทุกด้านและการบรรลุวิสัยทัศน์ รวมทั้งตัววัดด้านการเงิน การดำเนินการดังกล่าวจะช่วยให้สำนักฯ ได้สารสนเทศที่ต้องมาใช้ในการปรับปรุงผลการดำเนินการที่สำคัญ

4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้ Overall score = ...10....%

Strength

1. สำนักฯ เริ่มมีแนวทางในการจัดการความรู้ของสำนักฯ โดยเริ่มมีแนวทางในการรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ ไปยังบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

Opportunities For Improvement (OFI)

1. ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบในการทวนสอบและทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศที่ใช้มีคุณภาพ วิธีที่ทำให้มั่นใจถึงความปลอดภัยของข้อมูลและสารสนเทศที่อ่อนไหวและเป็นสิทธิพิเศษ

2. ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบในการดำเนินการตามการจัดการความรู้ รวมทั้ง วิธีการอย่างเป็นระบบในการแบ่งปันวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ เช่น การค้นหาว่ากระบวนการใดมีผลการดำเนินการที่โดดเด่น การเฟ้นหาวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศเพื่อมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้และนำไปปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร

หมวดที่ 5 บุคลากร

5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร Overall score = ...15..... %

Strength

1. สำนักฯ มีวิธีการที่เป็นระบบในการสรรหาและว่าจ้าง โดยใช้กระบวนการขั้นตอนตามระเบียบราชการของมหาวิทยาลัยโดยมีการกำหนดวิธีการสรรหา ผ่านกรอบอัตรากำลัง ดำเนินการคัดเลือก ว่าจ้าง และบรรจุ มีระบบพี่เลี้ยงในการดูแลบุคลากรใหม่และมีการปฐมนิเทศบุคลากรใหม่โดยสำนักฯ

2. สำนักฯ มีการดำเนินการตามนโยบายและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร ภายใต้กรอบของหาวิทยาลัยในการกำหนดสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากรที่พึงมี

Opportunities For Improvement (OFI)

1. ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากาลัง โดยคำนึงถึงจำนวนบุคลากรที่มีสมรรถนะตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของสำนักฯ นโยบายของมหาวิทยาลัย แนวทางที่เป็นระบบจะช่วยให้สำนักฯ สามารถดำเนินการตามพันธกิจในด้านต่างๆ ได้เป็นอย่างดี

2. ไม่พบระบบในการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับกับการเปลี่ยนแปลงตามความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง การดำเนินการดังกล่าวจะช่วยสร้างสมดุลด้านความจำเป็นของบุคคลากร

3. ไม่พบหลักฐานที่แสดงว่าวิธีการที่สำนักฯใช้พัฒนาบุคลากรและผู้บริหาร โดยพิจารณาถึงประเด็นที่สำคัญและเป็นความต้องการขององค์กร เช่น สมรรถนะหลัก ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ การบรรลุแผนปฏิบัติการในระยะต่างๆ จริยธรรม การมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น รวมถึงการประเมินประสิทธิผลของระบบการเรียนรู้และการพัฒนา เพื่อให้บุคลากรมีส่วนร่วมอย่างทุ่มเทในการปรับปรุงการทำงาน ให้บรรลุความสำเร็จ

4. ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่าสถานที่ทำงานมีสุขภาวะ ความปลอดภัยและความสะดวกในการเข้าทำงานของบุคลากร มีเพียงกิจกรรมที่ สำนักฯ จัดเพื่ออำนวยความสะดวก เช่น กิจกรรม 5 ส. การขาดแนวทางที่เป็นระบบดังกล่าวอาจส่งผลต่อการเกื้อหนุนและสร้างความมั่นคงในการทำงาน เพื่อให้บรรลุตามกลยุทธ์ที่กำหนดไว้

5. แม้ว่าสำนักฯ มีการดำเนินการตามนโยบายและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร ภายใต้กรอบของหาวิทยาลัยในการกำหนดสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากรที่พึงมี แต่ไม่ได้แสดงให้เห็นว่าทางสำนักฯ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรที่หลากหลาย รวมทั้งความต้องการของกลุ่มและประเภทของบุคลากรที่แตกต่างกัน แนวทางดังกล่าวจะช่วยให้บุคคลากรแต่ละกลุ่มเกิดมุ่งมั่นเพื่อความสำเร็จขององค์กร

5.2 ความผูกพันของบุคลากร Overall score = ...15..... %

Strength

1. สำนักฯ มีการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรผ่านค่านิยม I SERVICE smart reg ส่งเสริมให้บุคลากรมีความผูกพันจากการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ทั้งการสื่อสารแบบเป็นทางการผ่านการประชุมรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรและไม่เป็นทางการ โดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ ตลอดจนการสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากร การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ก่อให้เกิดผลงานที่โดดเด่นและบุคลากรทุ่มเทในการปฏิบัติงานช่วยส่งเสริมความเข้มแข็งให้แก่วัฒนธรรมขององค์กร

Opportunities For Improvement (OFI)

1. สำนักฯ ไม่ได้แสดงวิธีการที่เป็นระบบในการกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลความผูกพันของบุคลากร ที่ปรากฏใน OP1 ก(3) การดำเนินการดังกล่าวอาจตอบสนองต่อความมุ่งนั้นของบุคลากรเพื่อให้งานสำเร็จบรรลุพันธกิจ และวิสัยทัศน์ของสำนักฯ
2. ไม่พบผลลัพธ์ที่สำคัญในการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร ที่สำนักฯ กำหนดไว้ใน OP1 ก(3) ผลการประเมินดังกล่าวจะช่วยให้บุคลากรในสำนักฯ มุ่งมั่นต่อความสำเร็จของพันธกิจและวิสัยทัศน์ของสำนักฯ ในอนาคต
3. ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบที่สำนักฯ ทำให้มั่นใจว่าการจัดการผลการปฏิบัติงานการพัฒนาผลงาน และการจัดการความก้าวหน้าในอาชีพ ส่งเสริมความเสมอภาคและการให้เข้ามามีส่วนร่วมสำหรับกลุ่มบุคลากรที่มีความหลากหลาย รวมถึงกลุ่มและประเภทบุคลากรที่แตกต่างกัน ระบบดังกล่าว จะเป็นการส่งเสริมความผูกพันของบุคลากรในองค์กร

หมวดที่ 6 ระบบปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน Overall score = ...5..... %

Strength

1. สำนักฯ เริ่มมีสารสนเทศที่นำมาสู่การจัดทำข้อกำหนดของการบริการที่สำคัญของสำนักฯ ด้วยการนำสารสนเทศโดยใช้ข้อมูลที่ได้จากการ รับฟังลูกค้า ร่วมกับการวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้าที่สำคัญ ได้แก่ 1. นโยบายของมหาวิทยาลัย 2. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ 3. องค์ความรู้และเทคโนโลยีใหม่ 4. ข้อมูลเปรียบเทียบของคู่แข่ง และนำสารสนเทศที่ได้มาจัดทำเป็น ข้อกำหนดของการบริการ และกระบวนการที่สำคัญ เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการ และความคาดหวังของ ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แสดงให้เห็นว่าสำนักฯ มีความมุ่งมั่นในการส่งเสริมการจัดทำข้อกำหนดของบริการที่สำคัญ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

Opportunities For Improvement (OFI)

1. ไม่พบกระบวนการดำเนินงานที่เป็นระบบในการออกแบบหลักสูตรและบริการที่เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญของสำนักฯ และไม่พบตัววัดผลลัพธ์การดำเนินงานการตามแนวทางการออกแบบหลักสูตรและบริการที่ของสำนักฯ จะช่วยส่งเสริมให้สำนักฯ มีการออกแบบบริการที่สำคัญที่มีความโดดเด่นตามสมรรถนะหลักของสำนักฯ รวมทั้งอาจยังช่วยส่งเสริมให้บริการที่สำนักฯ ได้ออกแบบตรงตามความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีต่อหลักสูตรและบริการของสำนักฯ

2. ไม่ชัดเจนถึงการดำเนินการที่เป็นระบบในการจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการที่สำนักฯได้ดำเนินการ เช่น กระบวนการทำงานที่สำคัญของสำนักฯ มีอะไรบ้าง กระบวนการสนับสนุนของสำนักฯ มีอะไรบ้าง ที่เชื่อมโยงและสอดคล้องกับข้อกำหนดที่สำคัญของสำนักฯ ที่ได้กำหนดไว้ใน 6.1ก(1) จะช่วยส่งเสริมให้สำนักฯ มีแนวทางในการจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการที่สำคัญของสำนักฯ ที่สนับสนุนการทำงานและสามารถส่งเสริมในการสร้างคุณค่าให้แก่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น รวมถึงอาจช่วยส่งเสริมในการสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นตามที่สำนักฯ กำหนดไว้ในโครงร่างองค์กร(OP)

3. ไม่พบเครื่องมือและวิธีการที่นำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญของสำนักฯ และไม่พบตัววัดผลลัพธ์การปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ และกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญของสำนักฯ อาจจะช่วยส่งเสริมให้สำนักฯ มีแนวทางในการดำเนินงานในใช้เครื่องมือและวิธีการในการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ และกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญของสำนักฯ ที่สออดคล้องกับระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงานไว้ในโครงร่างองค์กร (P2ค)

6.2 ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ Overall score = ...5..... %

Strength

1. สำนักฯ เริ่มมีสารสนเทศที่นำมาสู่การจัดการต้นทุน โดยการกำหนดวงเงินงบประมาณให้สอดคล้องกับแผนงาน มีการกลั่นกรอง งบประมาณ มีการติดตาม ควบคุม กำกับเพื่อให้การใช้งบประมาณเป็นไปอย่างคุ้มค่า แสดงให้เห็นว่าผู้นำระดับสูงของสำนักฯ ให้ความสำคัญในการจัดการต้นทุนประสิทธิภาพ รวมทั้งให้ความสำคัญในการตรวจสอบและติดตามกระบวนการทำงานของสำนักฯ

Opportunities For Improvement (OFI)

1. ไม่ชัดเจนถึงการดำเนินการที่เป็นระบบในการจัดการเครือข่ายอุปทานที่สำนักฯ ดำเนินการ เช่น การคัดเลือกผู้ส่งมอบคู่ความร่วมมือ การลดความเสี่ยง และการเสริมสร้างความคล่องตัวในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้เรียน จะช่วยส่งเสริมให้สำนักฯ มีแนวทางในการจัดการเครือข่ายอุปทานที่สำนักฯ ดำเนินการ และอาจช่วยส่งเสริมให้การดำเนินงานของสำนักฯในด้านการจัดการเครือข่ายอุปทานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของการปฏิบัติการ การยกระดับผลการดำเนินงาน และสนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของสำนักฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ไม่ชัดเจนถึงการดำเนินการที่เป็นระบบในวิธีการจัดการด้านการเตรียมพร้อมฟื้นฟูจากภัยพิบัติ ภาวะฉุกเฉิน และภาวะพลิกผันที่สถาบันได้กำหนดไว้ในโครงร่างองค์กร เช่น แนวทางในการจัดการการเตรียมรับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นทั้งระยะสั้น และระยะยาว ซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้คณะมีแนวทางในการจัดการด้านการเตรียมพร้อมฟื้นฟูจากภัยพิบัติ ภาวะฉุกเฉิน และภาวะพลิกผัน

3. ไม่ชัดเจนถึงการดำเนินการที่เป็นระบบในบริหารจัดการความเสี่ยงของสำนักฯ ที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย และระเบียบข้อบังคับด้านหลักสูตรและบริการ รวมถึงความเสี่ยงด้านการเงิน เทคโนโลยี ด้านบุคลากร และด้านเครือข่ายอุปทาน ซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้สำนักฯ มีระบบการจัดการและการบริหารความเสี่ยงที่สอดคล้องและเป็นตามแนวทางการจัดการความเสี่ยง รวมทั้งช่วยส่งเสริมให้สำนักฯ ได้จัดการความเสี่ยงอย่างคลอบคลุมทั่วทั้งสำนักฯ

หมวดที่ 7 ผลลัพธ์

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ Overall score = ...5..... %

Strength

สำนักฯ เริ่มแสดงผลลัพธ์ด้านกระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านกระบวนการ เช่น จำนวนนักเรียนเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรี ร้อยละของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่สำเร็จการศึกษาตามระยะเวลาที่กำหนด สะท้อนให้เห็นถึงว่าสำนักฯ ใช้สารสนเทศสำหรับการพัฒนาบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น

Opportunities For Improvement (OFI)

1. สำนักฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการทำงานที่สำคัญ และกระบวนการนสนับสนุนที่สำคัญ รวมทั้งผลลัพธ์ด้านผลิตภาพรอบระยะเวลา ซึ่งการแสดงผลลัพธ์ที่สำคัญอย่างครบถ้วนและคลอบคลุม อาจบ่งชี้โอกาสในการประเมินประสิทธิภาพกระบวนการทำงานที่สำคัญ และกระบวนการนสนับสนุนของสำนักฯ และบ่งชี้ให้เห็นถึงการได้เปรียบในการจัดการขอสำนักฯ
2. สำนักฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของระบบความปลอดภัย และการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน ซึ่งการแสดงผลลัพธ์ที่สำคัญอย่างครบถ้วนและคลอบคลุม อาจบ่งชี้โอกาสในการประเมินประสิทธิผลของระบบความปลอดภัยและการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า Overall score = ...5..... %

Strength

-

Opportunities For Improvement (OFI)

สำนักฯ ไม่ได้แสดงให้เห็นถึงผลลัพธ์สำคัญด้านความผู้พันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร Overall score = ...10..... %

Strength

สำนักฯ เริ่มแสดงผลลัพธ์ด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบรรยากาศการทำงาน ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของบุคลากร ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากร เช่น ร้อยละบุคลากรที่ได้รับการส่งเสริมเข้าสู่ตำแหน่งวิชาชีพที่สูงขึ้น จำนวนโครงการส่งเสริมพัฒนาบุคลากร ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก

Opportunities For Improvement (OFI)

สำนักฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์จำแนกตามกลุ่มบุคลากรที่กำหนดไว้ในโครงร่างองค์กร เช่น แสดงผลลัพธ์ของบุคลากรแต่ละกลุ่ม ในด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากร ด้านบรรยากาศการทำงาน ด้านความผูกพันของบุคลากร และด้านการพัฒนาบุคลากร การแสดงผลลัพธ์ดังกล่าว อาจช่วยทำให้สำนักฯ เห็นโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการเพื่อสร้างความผูกพันกับบุคลากรทุกกลุ่มได้

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร Overall score = ...10... %

Strength

สำนักฯ แสดงผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร และการกำกับดูแลองค์กร บางเรื่อง เช่น ระดับผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการบริหารงาน จำนวนเรื่องที่บุคลากรถูกสอบสวนจรรยาบรรณ

Opportunities For Improvement (OFI)

สำนักฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแล และการสร้างประโยชน์ให้สังคมที่สำคัญในหลายเรื่อง เช่น ผลลัพธ์ของตัวชี้วัดที่สำคัญของการดำเนินการของผู้นำระดับสูงในเรื่องการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากร คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น และการทำให้เกิดการปฏิบัติการอย่างจริงจัง ผลลัพธ์ภาระรับผิดชอบของการกำกับดูแลและความรับผิดชอบทางการเงินทั้งภายในและภายนอก ผลลัพธ์ด้านกฎหมาย และกฎระเบียบข้อบังคับตามที่ระบุในโครงร่างองค์กร ผลลัพธ์ของตัวชี้วัดที่สำคัญของความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อผู้นำระดับสูงและการกำกับดูแลองค์กร ผลลัพธ์แสดงการบรรลุเป้าหมายด้านการสร้างประโยชน์ให้สังคม และการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ การแสดงผลลัพธ์ดังกล่าว อาจช่วยทำให้สามารถวัดผลสำเร็จของการดำเนินการและเห็นโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการทำงานได้

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์ Overall score = ...5... %

Strength

สำนักฯ แสดงผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์ บางเรื่อง เช่น ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการใช้จ่ายงบประมาณแผ่นดิน ระดับความสำเร็จของ การปฏิบัติตามแผนปฏิบัติ ราชการประจำปี

Opportunities For Improvement (OFI)

1. สำนักฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญผลการดำเนินงานด้านตลาด เช่น ส่วนแบ่งตลาดหรือตำแหน่งในตลาด การเติบโตของตลาดและส่วนแบ่งตลาดใหม่ ซึ่งการติดตามและวิเคราะห์ผลลัพธ์ดังกล่าวอาจช่วยส่งเสริมความมั่นคงด้านงบประมาณและการเงินของสำนักฯ และขยายส่วนตลาดของสำนักฯ ในอนาคต
2. สำนักฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญในการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติและการสร้างนวัตกรรม เช่น ผลลัพธ์ที่สำคัญของการบรรลุกลยุทธ์ ซึ่งการติดตามและวิเคราะห์ผลลัพธ์ดังกล่าวอาจช่วยส่งเสริมให้สำนักฯ สามารถนำสารสนเทศมาเป็นข้อมูลในการประเมินการบรรลุกลยุทธ์ของสำนักฯ และการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ส่วนที่ 4
สรุปผลการประเมิน (Overall Band)

จากการพิจารณารายงานการประเมินตนเองและการตรวเยี่ยมสำนักวิเทศสัมพันธ์และการจัดการศึกษานานาชาติ พบว่า 1) ระดับการประเมินในภาพรวมด้านกระบวนการ (Process Scoring Band) = 2 และ 2) ระดับการประเมินในภาพรวมด้านผลลัพธ์ (Result Scoring Band) = 2 ซึ่งมีผลตามตางราง ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงสรุปผลการประเมินตนเอง ตามเกณฑ์ EdPEx

หมวดและหัวข้อต่าง ๆ			คะแนนเต็ม	เปอร์เซ็นต์ที่ได้ (%)	สรุปคะแนนที่ได้
1	**การนำองค์กร**		**115**		**18**
	1.1	การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	65	15	10
	1.2	การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม	50	15	8
2	**กลยุทธ์**		**90**		**10**
	2.1	การจัดทำกลยุทธ์	45	10	5
	2.2	การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	45	10	5
3	**ลูกค้า**		**85**		**7**
	3.1	ความคาดหวังของลูกค้า	40	5	2
	3.2	ความผูกพันของลูกค้า	45	10	5
4	**การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้**		**90**		**7**
	4.1	การวัด การวิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร	45	5	2
	4.2	การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้	45	10	5
5	**บุคลากร**		**85**		**13**
	5.1	สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร	40	15	6
	5.2	ความผูกพันของบุคลากร	45	15	7
6	**การปฏิบัติการ**		**85**		**9**
	6.1	กระบวนการทำงาน	40	5	2
	6.2	ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ	45	5	2
รวมหมวดกระบวนการ			**550**		**59**
7	**ผลลัพธ์**		**450**		**31**
	7.1	ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่นและด้านกระบวนการ	120	5	6
	7.2	ผลลัพธ์ด้านลูกค้า	80	5	4
	7.3	ผลลัพธ์ด้านบุคลากร	80	10	8
	7.4	ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร และการกำกับดูแลองค์กร	80	10	8
	7.5	ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์	90	5	5
คะแนนรวม			**1,000**		**90**

ตาราง 2 แนวทางการให้คะแนนรายหมวด สำหรับหมวด 1-6 (Item Band)

คะแนน	คำอธิบาย
0% หรือ 5%	A : ไม่ปรากฏแนวทางอย่างเป็นระบบ มีสารสนเทศเพียงผิวเผิน D : ไม่มีหรือแทบไม่ปรากฏหลักฐานการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ L : ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา I : ไม่แสดงให้เห็นว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับสถาบัน แต่ละส่วนหรือหน่วยงานดำเนินการอย่างเอกเทศ
10%,15%, 20% หรือ 25%	A : ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางที่เป็นระบบที่ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อ D : การนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ อยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกส่วนหรือหน่วยงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุผลที่ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อนั้น L : ปรากฏหลักฐานการเริ่มเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหามาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงแบบพื้นๆ I : แนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับพื้นที่หรือหน่วยงานอื่น โดยส่วนใหญ่เกิดจากการ ร่วมกันแก้ปัญหา
30%, 35%, 40% หรือ 45%	A : ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อ D : มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่ปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางส่วนหรือบางหน่วยงานเพิ่งอยู่ในขั้นเริ่มต้น L : ปรากฏหลักฐานว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ I : แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความจำเป็นพื้นฐานที่สถาบันต้องทำ/มีตามที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์กรและในหัวข้อกระบวนการอื่นๆ
50%,55%, 60% หรือ 65%	A : ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อคำถามโดยรวมของหัวข้อ D : มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้การปฏิบัติอาจแตกต่างกันในบางส่วนหรือบางหน่วยงาน L : มีการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง สถาบันแสดงการแบ่งปันการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นและแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศได้ถูกนำไปใช้บางเรื่อง ทั้งมีตัวอย่างสร้างนวัตกรรม เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการหลัก I : แนวทางมีความสอดคล้องไปในแนวทางเดี่ยวกันกับความจำเป็นโดยรวมที่สถาบันต้องทำ/มีตามที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์กร และในหัวข้อกระบวนการอื่นๆ
70%,75%, 80% หรือ 85%	A : ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบคำถามย่อยของหัวข้อ D : มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในพื้นที่ หรือหน่วยงานส่วนใหญ่ L : มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และปรากฏหลักฐานการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของสถาบัน โดยแสดงการแบ่งปันการ

คะแนน	คำอธิบาย
	เปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น การประยุกต์ใช้แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศและแสดงตัวอย่างการสร้างนวัตกรรม I : มีแนวทางที่บูรณาการกับความจำเป็นที่สถาบันต้องทำ/มี ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ตามที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์กรและในหัวข้อกระบวนการอื่นๆ
90%, 95% หรือ 100%	A : ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบคำถามย่อยของหัวข้อ อย่างครบถ้วน D : มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติอย่างทั่วถึงโดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในพื้นที่หรือหน่วยงานใด ๆ L : มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง การแบ่งปันการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น การประยุกต์ใช้แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศและการสร้างนวัตกรรม ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นเครื่องมือในระดับสถาบันที่ใช้เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผล I : มีแนวทางการบูรณาการอย่างดีกับความจำเป็นที่สถาบันต้องทำ/มี ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ตามที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์กรและในหัวข้อกระบวนการอื่นๆ

ตาราง 3 แนวทางการให้คะแนนรายหมวด สำหรับหมวด 7 (Item Band)

คะแนน	คำอธิบาย
0% หรือ 5%	Le : ไม่มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบัน และ/หรือมีผลลัพธ์ที่ไม่ดีในเรื่องที่รายงานไว้ T : ไม่มีการรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้ม หรือข้อมูลที่แสดงส่วนใหญ่มีแนวโน้มในทางลบ C : ไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ I : ไม่มีการรายงานผลลัพธ์ในเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน
10%,15%, 20% หรือ 25%	Le : มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันเพียงบางเรื่องที่มีความสำคัญ ตอบสนองต่อคำถาม พื้นฐานของหัวข้อ และเริ่มมีระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่อง T : มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง บางเรื่องแสดงแนวโน้มในทางลบ C : แทบไม่มี หรือไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ I : มีการรายงานผลลัพธ์เพียงบางเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน
30%, 35%, 40% หรือ 45%	Le : มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดี ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อ T : มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง และข้อมูลส่วนใหญ่ที่แสดงนั้นมีแนวโน้มที่ดี C : เริ่มมีสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ I : มีการรายงานผลลัพธ์ในหลายเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน
50%,55%, 60% หรือ 65%	Le : มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดี ที่ตอบสนองต่อคำถามโดยรวมของหัวข้อ T : แสดงถึงแนวโน้มที่ดีในเรื่องต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน C : ผลการดำเนินการในปัจจุบันบางเรื่อง มีการเทียบเคียงกับคู่เทียบและ/หรือระดับเทียบเคียงที่เหมาะสม และมีผลการดำเนินการที่ดีในเชิงเปรียบเทียบ I : มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบัน ที่ครอบคลุมความต้องการส่วนใหญ่ของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น บุคลากร ตลาด และกระบวนการที่สำคัญ
70%,75%, 80% หรือ 85%	Le : มีการรายงานระดับผลการดำเนินการที่ดีถึงดีเลิศ ตอบสนองต่อคำถามย่อยของหัวข้อ T : มีแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องที่สำคัญส่วนใหญ่ ซึ่งจะทำให้บรรลุพันธกิจของสถาบัน C : แนวโน้มและผลการดำเนินการในปัจจุบันส่วนใหญ่หรือหลายเรื่อง มีการเทียบเคียงกับคู่เทียบ และ/หรือระดับเทียบเคียงที่เหมาะสม มีผลการดำเนินการที่ดีมากในเชิงเปรียบเทียบ รวมทั้งผลการดำเนินการที่แสดงถึงความเป็นผู้นำในวงการ I : มีการรายงานผลการดำเนินการขององค์กรที่ครอบคลุมความต้องการส่วนใหญ่
90%, 95% หรือ 100%	Le : มีการรายงานระดับผลการดำเนินการที่ดีเลิศ ตอบสนองต่อคำถามของหัวข้อย่อยอย่างครบถ้วน T : มีแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องที่สำคัญทุกเรื่อง ซึ่งจะทำให้บรรลุพันธกิจของสถาบัน C : แสดงถึงความเป็นผู้นำในวงการและเป็นผู้นำสำหรับการเทียบเคียงในหลายด้าน I : มีการรายงานผลการดำเนินการและการคาดการณ์ผลการดำเนินการของสถาบันที่ครอบคลุม ความต้องการส่วนใหญ่ของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น บุคลากร ตลาด กระบวนการ และแผนปฏิบัติการที่สำคัญ

ตาราง 4 คำอธิบายระดับการประเมินในภาพรวมของกระบวนการ (Overall Band)

Band Score	*Band Number*	*Process Descriptors*
0-150 Early Development	1	สถาบันแสดงให้เห็นว่ามีการพัฒนาและการดำเนินการตามแนวทางของข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ EdPEx ในระดับเริ่มต้น โดยยังมีอุปสรรคในการนำแนวทางต่าง ๆ ไปถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่ปฏิบัติและยังไม่มีความก้าวหน้า การพยายามปรับปรุงกระบวนการต่างๆ เป็นเพียงการแก้ไขปัญหา และการปรับปรุงแบบพื้น ๆในระดับเริ่มต้น
151-200 Early Result	2	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ EdPEx แต่ยังมีบางเรื่อง (บางกระบวนการ) หรือบางหน่วยงานที่เริ่มมีการนำแนวทางต่าง ๆ ไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ สถาบันได้พัฒนาแนวทางการปรับปรุงเป็นเชิงรุก
201- 260 Early Improvement	3	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานส่วนใหญ่ของเกณฑ์ EdPEx แม้ว่ายังมีบางเรื่อง(กระบวนการ) หรือบางหน่วยงานที่ยังอยู่ในระยะเริ่มต้นของการนำแนวทางไปปฏิบัติ เริ่มมีการประเมินและปรับปรุงกระบวนการสำคัญ ๆ อย่างเป็นระบบ
261-320 Good Performance	4	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของเกณฑ์ EdPEx แม้ว่าการนำแนวทางไปปฏิบัติอาจมีแตกต่างในบางพื้นที่หรือบางหน่วยงาน กระบวนการหลักมีการปรับปรุงจากการประเมินโดยใช้ข้อมูลจริง และแนวทางต่าง ๆ มีความสอดคล้องกับความต้องการโดยรวมขององค์กร
321-370 Emerging Industry Leader	5	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางอย่างเป็นระบบมีประสิทธิผลและการนำไปถ่ายทอดที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของเกณฑ์ EdPEx เป็นอย่างดี สถาบันได้แสดงให้เห็นว่ามีประเมินและปรับปรุงกระบวนการอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง มีการเรียนรู้ขององค์กรตลอดจนการสร้างนวัตกรรม และส่งผลต่อการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการสำคัญ ๆ
371-430 Industry Leader	6	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการใช้แนวทางที่ปรับปรุงเป็นอย่างดีตอบสนองต่อข้อกำหนดต่าง ๆของเกณฑ์ EdPEx เป็นอย่างดี แนวทางเหล่านี้มีการใช้ตัววัดที่สำคัญ มีการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติและมีหลักฐานของนวัตกรรมในเกือบทุกเรื่อง การเรียนรู้ขององค์กร รวมทั้งการสร้างนวัตกรรมและการแบ่งปัน BP เป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ แนวทางมีการบูรณาการอย่างชัดเจนกับความต้องการทั้งในปัจจุบันและอนาคตของสถาบัน
431-480 Benchmark Leader	7	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการใช้แนวทางที่ปรับปรุงเป็นอย่างดีตอบสนองต่อข้อกำหนดต่าง ๆของเกณฑ์ EdPEx เป็นอย่างดี สถาบันแสดงให้เห็นว่านวัตกรรม ความเป็นเลิศในการถ่ายทอด และมีตัววัดที่ดีมากในเกือบทุกเรื่อง มีการบูรณาการที่ดีถึงดีเลิศอย่างชัดเจน การวิเคราะห์องค์กร การเรียนรู้ผ่านนวัตกรรม และการแบ่งปัน BP เป็นกลยุทธ์สำคัญในการจัดการ
481-550 World Leader	8	สถาบันแสดงให้เห็นถึงแนวทางที่โดดเด่นมุ่งเน้นนวัตกรรม มีการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติอย่างถ้วนทั่ว แสดงถึงการใช้ตัววัดอย่างต่อเนื่องและเป็นเยี่ยม มีการบูรณาการของแนวทางกับความต้องการของสถาบันอย่างดีเยี่ยม มีการวิเคราะห์องค์กร การเรียนรู้ผ่านนวัตกรรม และการแบ่งปัน BP ทั่วทั้งองค์กร

ตาราง 5 คำอธิบายระดับการประเมินในภาพรวมของผลลัพธ์ (Overall Band)

Band Score	*Band Number*	*Result Descriptors*
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 มีการแสดงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและแนวโน้มในผลลัพธ์ที่สำคัญบางเรื่องและมีแนวโน้มที่ดีขึ้น
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

ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factors)

หัวข้อ	ข้อมูล
1. หลักสูตรและบริการทางการศึกษาอื่น ๆ ที่สำคัญตามพันธกิจ	มีบริการที่สำคัญได้แก่ 1. พัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อนำมาประยุกต์ให้เหมาะสมในการบริหารหลักสูตรให้เป็นปัจจุบันใน 2. การกำกับติดตามพันธกิจของสำนักฯ ภายใต้ I Service smart Reg 3. เป็นหน่วยงานที่ผลักดันในเรื่องกฎระเบียบประกาศ และข้อบังคับที่สนับสนุนพันธกิจของการผลิตบัณฑิตที่พึงประสงค์ 4. เป็นหน่วยงานที่มีวัฒนธรรมการทำงานที่ดีงามตามค่านิยมของสังคมไทย มีจิตสาธารณะในการให้บริการ นักศึกษา คณาจารย์ และผู้รับบริการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร
2. วิสัยทัศน์/ พันธกิจ/ ค่านิยมและวัฒนธรรม	**วิสัยทัศน์ :** องค์กรแห่งความเป็นเลิศด้านส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประกอบด้วยการบริการ นวัตกรรม วัฒนธรรมการทำงานที่ดีงาม และความร่วมมือ
	ค่านิยม : **I SERVICE** หมายถึง ประกอบด้วย (I) มีแรงบันดาลใจในการบริการ (S)ให้บริการอย่างรวดเร็ว (E)เอาใจใส่เข้าใจผู้รับบริการ (V)ถูกต้องตามระเบียบ (I)สร้างความประทับใจต่อผู้รับบริการ (C)มีขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน (E)มีประสิทธิภาพ
	วัฒนธรรมองค์กร : SMART : การให้บริการอย่างรวดเร็ว มีกระบวนการเรียนรู้ที่จะแก้ปัญหาอย่างชาญฉลาด
	พันธกิจ : 1.พัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อนำมาประยุกต์ให้เหมาะสมในการบริหารหลักสูตรให้เป็นปัจจุบันและทันสมัยอยู่เสมอ 2.กำกับติดตามระบบการทำงาน โดยใช้ทฤษฎีระบบ ในการกำกับติดตามพันธกิจของสำนักฯ ภายใต้ I Service smart Reg 3.เป็นหน่วยงานที่ผลักดันในเรื่องกฎระเบียบประกาศ และข้อบังคับที่สนับสนุนพันธกิจของการผลิตบัณฑิตที่พึงประสงค์ในการเป็นคนของพระราชาข้าของแผ่นดินอย่างแท้จริง ตามเกณฑ์มาตรฐาน TQR 4.เป็นหน่วยงานที่มีวัฒนธรรมการทำงานที่ดีงาม ตามค่านิยมของสังคมไทย มีจิตสาธารณะในการให้บริการ นักศึกษา คณาจารย์ และผู้รับบริการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร มุ่งสู่องค์กรแห่งคุณภาพในด้านการบริหาร
3. สมรรถนะหลัก	CC1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) CC2 การบริการที่ดี (Service Mind) CC3 การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ (Integrity) CC4 การทำงานเป็นทีม (Teamwork)

หัวข้อ	ข้อมูล
4. บุคลากร	สายวิชาการ จำนวน 8 คน สายสนับสนุนจำนวน 13 คน
5. สินทรัพย์	**อุปกรณ์** : คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ **เทคโนโลยี :** ระบบและเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์หลักสูตร. ระบบสารสนเทศรับนักศึกษา
6. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ	1.ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามว่าด้วยการศึกษาปริญญาตรี พ.ศ. 2566 2.ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามว่าด้วยการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ.2566 3.ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ว่าด้วย การบริหารงานบุคคลสำหรับพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2562 4. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ว่าด้วย สภาวิชาการ พ.ศ. 2554 5.กฎกระทรวงการจัดตั้งส่วนราชการภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พ.ศ. 2548 6.ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2566
7. โครงสร้างองค์กร	สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีผู้อำนวยการเป็นหัวหน้าส่วนงาน มีรองผู้อำนวยการ (3คน)และผู้ช่วยผู้อำนวยการ (3คน)มีหัวหน้าสำนักงาน ทำหน้าที่ควบคุมงานธุรการและบริหารงานทั่วไป
8. ผู้เรียน ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	**ลูกค้า** : บุคลากรสายวิชาการ และนักศึกษา **ลูกค้ากลุ่มอื่น** : หน่วยงานสนับสนุนภายใน **ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** : คือ ศิษย์เก่า ผู้ปกครอง
9. ความต้องการและความคาดหวัง	**บุคลากรสายวิชาการ** : ความถูกต้อง และชัดเจนของข้อมูล ความรวดเร็วในการให้ข้อมูล ความเสถียรของระบบบริการการศึกษา **นักศึกษา** : ความถูกต้อง และชัดเจนของข้อมูล ความรวดเร็วในการบริการการสื่อสารที่สุภาพ และเข้าใจได้ง่าย ความเสถียรของระบบบริการการศึกษา **หน่วยงานสนับสนุนภายใน** : ความถูกต้อง และชัดเจนของข้อมูล ความรวดเร็วในการประสานงานด้านต่างๆ **ศิษย์เก่า** : ความรวดเร็วในให้ข้อมูล จัดทำเอกสาร และการประสานงานด้านต่างๆ การสื่อสารที่สุภาพและเข้าใจได้ง่าย **ผู้ปกครอง** : ความถูกต้อง และชัดเจนของข้อมูล ความรวดเร็วในการประสานงานด้านต่างๆ การสื่อสารที่สุภาพ และเข้าใจได้ง่าย
10. ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ	ผู้ส่งมอบ : มหาวิทยาลัย บริษัท ห้างร้าน ได้แก่ ร้านค้าที่จำหน่ายวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน พันธมิตร : คณะและสาขาวิชาต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัลฯ คู่ความร่วมมือที่ไม่เป็นทางการ : โรงเรียน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

หัวข้อ	ข้อมูล
	สป.อว.
11. ลำดับในการแข่งขัน	กองทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สำนักส่งเสริมวิชาการและจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิต มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด
12. การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน	ยุทธศาสตร์ชาติ 20ปี ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย
13. แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ	ข้อมูลที่เปิดเผยบนเว็บไซต์/การขอข้อมูลทางอีเมล
14. ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ โอกาสเชิงกลยุทธ์	**ความท้าทายเชิงกลยุทธ์** 1.มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามมีสภาพแวดล้อมที่รายล้อมด้วยสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นจำนวนมาก แต่สิ่งนี้จะเป็นผลดีในการพัฒนาการปฏิบัติงานตามพันธกิจของสำนักในแง่ของการสร้างความร่วมมือ และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างสถาบัน 2.การเปลี่ยนแปลงของค่านิยมในสังคมที่เปลี่ยนไปให้ความสนใจกับการศึกษาตามอัธยาศัยมากกว่าการศึกษาในระบบทำให้เกิดความท้าทายต่อการจัดการศึกษา และการบริการการศึกษาตามพันธกิจของสำนักฯ 3.การเปลี่ยนแปลงทางสังคมไทยที่เป็นสังคมแห่งผู้สูงอายุ ทำให้เกิดความท้าทายด้านการพัฒนาบริการการศึกษาที่สามารถเข้าถึงผู้สูงอายุในทุกภาคส่วนของสังคมได้ **ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์** 1.มหาวิทยาลัยดำเนินพันธกิจเกี่ยวกับการบริการวิชาการสู่ชุมชนมายาวนาน ทำให้ทราบถึงความต้องการของกลุ่มคนในพื้นที่ และสามารถสร้างสรรค์หลักสูตร และบริการทางการศึกษาที่ตรงกับความต้องการของชุมชนได้ 2.บุคลากรในสำนักฯ มีความสามัคคี และพร้อมที่จะเรียนรู้ พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ จึงสามารถนำองค์ความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการบริการได้ 3.มหาวิทยาลัยมีการปรับปรุง/พัฒนา กฎ ระเบียบด้านการบริการการศึกษาและการจัดการศึกษาอย่างสม่ำเสมอ ทำให้สำนักสามารถพัฒนากระบวนการทำงานตามพันธกิจได้ **โอกาสเชิงกลยุทธ์** 1.นโยบายของภาครัฐมุ่งเน้นในเรื่องการพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัย ทำให้ได้รับการสนับสนุนในการพัฒนาการการศึกษาและการบริการทางวิชาการที่สอดคล้องกับชุมชนท้องถิ่น 2.ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ทำให้มีการนำระบบ e– documentทำให้ลดขั้นตอนในการทำงาน และลดค่าใช้จ่ายในการบริการด้านเอกสาร

หัวข้อ	ข้อมูล
	3.นโยบายเกี่ยวกับการเรียนรู้ตลอดชีวิตทำให้เกิดรูปแบบการเรียนรู้ในรูปแบบออนไลน์ และสะสมหน่วยกิต ทำให้สำนักฯ มีโอกาสเข้าถึงกลุ่มลูกค้าที่หลากหลาย
15. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน	เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEx)