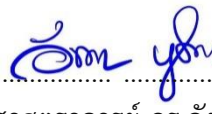


รายงานการตรวจประเมิน
(Feedback Report)
ประจำปีการศึกษา 2568

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

รายนามคณะกรรมการตรวจประเมิน



.....ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อังคณา บุญยืด)



.....กรรมการ

(อาจารย์ภิญญดา วิริยะ)



.....กรรมการและเลขานุการ

(นายธนกฤต วิชัยวงษ์)

สารบัญ

เรื่อง **หน้า**

รายนามคณะกรรมการตรวจประเมิน ..... **ก**
สารบัญ ..... **ข**
ส่วนที่ 1 วัตถุประสงค์ แนวทาง และคณะกรรมการตรวจประเมิน 1
ส่วนที่ 2 บทสรุปและผลการตรวจประเมินในภาพรวม (Key Theme) 2
ส่วนที่ 3 รายละเอียดผลการตรวจประเมินแยกรายหมวดและหัวข้อ 6
ส่วนที่ 4 สรุปผลการประเมิน (Overall Band) 26

ส่วนที่ 1
วัตถุประสงค์ แนวทาง และคณะกรรมการตรวจประเมิน

วัตถุประสงค์

เพื่อประเมินระดับการพัฒนาและศักยภาพของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่นำเกณฑ์ EdPEx มาใช้เพื่อการพัฒนาตนเองสู่ความเป็นเลิศ และเพื่อให้ถาบันอุดมศึกษาที่เข้าร่วมโครงการได้รับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของสำนักฯ ตลอดจนข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของสำนักฯ ในภาพรวม

แนวทางที่ใช้ในการตรวจประเมิน

การตรวจประเมินในครั้งนี้เป็นการตรวจประเมินโดยใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEx) ซึ่งเป็นเครื่องมือในการบริหารองค์การเพื่อให้พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการศึกษาให้มีคุณภาพอย่างก้าวกระโดด ที่มาของเกณฑ์คือ Baldrige Education Criteria for Performance Excellence เป็นที่ยอมรับและรู้จักในวงการศึกษา และมีสถาบันการศึกษาหลายแห่งทั้งในสหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย สิงค์โปร์ ฮ่องกง รวมทั้งประเทศไทย นำเกณฑ์นี้ไปใช้เพื่อการพัฒนาตนเอง นอกจากนี้ มีโปรแกรมเกี่ยวกับผลการดำเนินการหรือความเป็นเลิศทางธุรกิจอยู่ประมาณ 100 โปรแกรมทั่วโลก ซึ่งส่วนใหญ่ใช้เกณฑ์ของ Baldrige หรือเกณฑ์ที่คล้ายคลึงกันเป็นต้นแบบการดำเนินงานที่เป็นเลิศ

คณะผู้ประเมิน ได้พิจารณาประเมินรายงานของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEx) ฉบับปี พ.ศ. 2567 – 2570 และได้เข้าตรวจเยี่ยมพื้นที่ **ในวันที่ 13 สิงหาคม 2569** แล้วนำมาประชุมหาข้อสรุปร่วมกันเพื่อการยืนยันข้อมูลจากรายงาน และทำรายงานสรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาต่อไป

คณะกรรมการตรวจประเมิน

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อังคณา บุญยืด	ประธาน	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. อาจารย์ภิญญาดา วิริยะ	กรรมการ	มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
3. นายธนกฤต วิชัยวงษ์	กรรมการและเลขานุการ	มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ส่วนที่ 2
บทสรุปและผลการตรวจประเมินในภาพรวม (Key Theme)

ก จุดแข็งด้านกระบวนการที่สำคัญ มีดังนี้

ผู้นำระดับสูงฯ แสดงกระบวนการที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลโดยสะท้อนถึงการนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ เช่น

- ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางในการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม
- ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางในการสื่อสารกับบุคลากร และผู้เรียน
- ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางในการกำกับดูแลองค์กรที่มีความรับผิดชอบ
- เริ่มมีแนวทางในการจัดทำแผนปฏิบัติการ
- ผู้นำระดับสูงมีการค้นหาผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี
- ผู้นำระดับสูงมีการเลือกข้อมูลเชิงเปรียบเทียบเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ
- ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางในการกำหนดความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร
- ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางในการระบุปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันของบุคลากร

กระบวนการที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลอาจช่วยส่งเสริมให้การบรรลุวิสัยทัศน์ “ศูนย์กลางการให้บริการวิชาการและงานทะเบียนที่มีคุณภาพ มุ่งสู่ความเป็นเลิศด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อสนับสนุนการพัฒนานักศึกษา บุคลากร และมหาวิทยาลัย สู่มาตรฐานสากล”

ข โอกาสในการพัฒนากระบวนการที่สำคัญ มีดังนี้

- **สำนักฯ มีโอกาสในการพัฒนากระบวนการให้มีระบบบและมีประสิทธิผลหลายกระบวนการในด้านกลยุทธ์ การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร เช่น**
  - กระบวนการวางแผนกลยุทธ์
  - การรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลและพัฒนาสารสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผนกลยุทธ์
  - การระบุโอกาสเชิงกลยุทธ์และกระตุ้นให้เกิดการสร้างนวัตกรรม
  - การถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ
  - การจัดทำแผนปฏิบัติการด้านบุคลากรที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ
  - การรับรู้และตอบสนองการปรับแผนปฏิบัติการและนำไปปฏิบัติอย่างรวดเร็วในกรณีที่สถานการณ์บังคับ

  การดำเนินการที่เป็นระบบดังกล่าว อาจช่วยให้สำนักเอาชนะความท้าทายเชิงกลยุทธ์ที่กำหนดได้
- **สำนักฯ มีโอกาสในการพัฒนากระบวนการให้มีระบบบและมีประสิทธิผลหลายกระบวนการในด้านกระบวนการและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน เช่น**
  - การออกแบบหลักสูตรและบริการตามข้อกำหนดที่สำคัญของสำนัก
  - การจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการทำงานที่สำคัญ และกระบวนการสนับสนุน

- การออกแบบกระบวนการทำงานที่สำคัญและกระบวนการทำงานสนับสนุนที่สำคัญ
- การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญตามแนวทางที่ได้ออกแบบไว้
- การจัดการประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการควบคุม ต้นทุน
- การคาดการณ์ล่วงหน้าและวิธีการที่เป็นระบบในการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติ ภาวะ ฉุกเฉิน และภาวะพลิกผันอื่นๆ
- การบริหารความเสี่ยง
- การทวนสอบและทำให้มั่นใจว่าข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ในหน่วยงานมีคุณภาพและพร้อมใช้
- การป้องกันความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์
- การสร้างและการจัดการความรู้ของสำนักฯ

การดำเนินการที่เป็นระบบดังกล่าว อาจช่วยให้สำนักเอาชนะความท้าทายเชิงกลยุทธ์ที่กำหนดได้

- **สำนักฯ มีโอกาสในการพัฒนากระบวนการให้มีระบบบและมีประสิทธิผลในด้านลูกค้า**
  - การรับฟังเสียงผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมีเพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่นำไปใช้ได้
  - การนำความต้องการที่รับฟังมาใช้ปรับปรุงหรือสร้างนวัตกรรมหลักสูตรและบริการ
  - การจัดการข้อร้องเรียนให้ยุติอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิผล
  - การค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นแต่ละกลุ่ม

การดำเนินการที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลดังกล่าวอาจช่วยให้คณะฯ สามารถออกแบบและพัฒนาหลักสูตรและบริการต่างๆ ที่ตรงตามความต้องการผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่ต่างกัน

- **สำนักฯ มีโอกาสในการพัฒนากระบวนการให้มีระบบบและมีประสิทธิผลในด้านบุคลากร**
  - การติดตามระดับความสำเร็จของการทำงานให้บรรลุผลในภาพรวม
  - การสำรวจความพึงพอใจหรือความต้องการของบุคลากรต่อนโยบายและสิทธิประโยชน์เฉพาะของสำนักฯ
  - การวัดหรือประเมินผลความสำเร็จของวัฒนธรรมองค์กรที่ต้องการ
  - การจัดการผลการปฏิบัติงานสนับสนุนการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้าและผลการดำเนินการที่สูงขึ้น
  - การพัฒนาบุคลากรหลังการฝึกอบรม
  - แผนการสืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan) สำหรับตำแหน่งบริหารหรือตำแหน่งสำคัญของสำนักฯ
  - การส่งเสริมความหลากหลายและการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์

การดำเนินการอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลของกระบวนการต่าง ๆ อาจช่วยให้สำนักฯ มีบุคลากรที่พร้อมในการดำเนินการเพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของสำนักฯ ได้

ค ผลลัพธ์ที่สำคัญหรือโดดเด่น มีดังนี้

สำนักฯ แสดงผลลัพธ์สำคัญที่บรรลุเป้าหมาย ได้แก่

- ระดับผลพึงพอใจผู้รับบริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
- ร้อยละของการคงอยู่ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีเมื่อสิ้นสุดการเรียนในชั้นปีที่ 1

- ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก
- ระดับผลพึงพอใจผู้รับบริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
- ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการ
- ร้อยละการคงอยู่ของบุคลากร
- ระดับความผูกพันของบุคลากรต่อสำนัก
- ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
- ผลการประเมินของคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัย
- ระดับการพัฒนาและการใช้นวัตกรรมในการบริหารจัดการองค์กรตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย
- จำนวนผู้เข้าใช้ระบบสมัครเรียนออนไลน์
- ระดับการปฏิบัติงานตามภารกิจของหน่วยงาน

การแสดงผลลัพธ์ที่สำคัญในเรื่องดังกล่าว อาจสะท้อนถึงความมุ่งมั่นในการทำงานของสำนัก เพื่อยกระดับผลการดำเนินการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง และอาจสะท้อนถึงการบรรลุตามวิสัยทัศน์ของสำนัก

ง ผลลัพธ์ที่ไม่ชัดเจนหรือที่ควรปรับปรุง มีดังนี้

- **สำนักฯ ไม่ได้รายงานผลลัพธ์ที่สำคัญหลายเรื่อง ดังนี้**
  - ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยต่อสภาวะฉุกเฉิน
  - ผลลัพธ์ด่านการจัดการเครือข่ายอุปทาน
  - ผลลัพธ์ของข้อกำหนด/บทบาทที่เกี่ยวข้องของห่วงโซ่อุปทานที่ครอบคลุมผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือทุกกลุ่ม
  - ผลลัพธ์ความพึงพอใจและความผูกพันที่จำแนกตามกลุ่มลูกค้าทั้ง 9 กลุ่ม
  - ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์
  - ผลลัพธ์เชิงเปรียบเทียบ (Comparison) กับคู่เทียบหรือสถาบันอื่นสำหรับตัวชี้วัดด้านลูกค้าทุกตัว
  - ผลลัพธ์ที่สะท้อนว่าบุคลากรนำความรู้จากโครงการพัฒนาไปใช้ปฏิบัติงานได้จริง
  - ผลลัพธ์ด้านการประมินความพึงพอใจด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์
  - ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของการสื่อสารของผู้นำระดับสูง
  - ผลลัพธ์ความผูกพันหรือความพึงพอใจที่จำแนกตามกลุ่มบุคลากร
  - ผลลัพธ์ด้านการสร้างประโยชน์ให้สังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ เช่น ผลลัพธ์การดำเนินการของโครงการ/กิจกรรมต่างๆ
  - ประสิทธิผลของการสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จในการบรรลุพันธกิจ
  - ร้อยละรายได้ที่เพิ่มขึ้น
  - จำนวนผู้ใช้บริการด้านต่างๆ

- ผลลัพธ์ที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้าต่อการสื่อสารของผู้นำระดับสูง
- ผลลัพธ์ที่สะท้อนการดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ ตามที่ระบุในโครงร่างองค์กร
- ผลลัพธ์ที่สะท้อน Outcome ของการบริการวิชาการแก่สังคม เช่น ร้อยละผู้รับบริการที่สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ยกระดับผลงานของตนเอง ชุมชนหรือสังคม
- สัดส่วนงบประมาณแผ่นดินหรืองบประมาณเงินรายได้ต่องบประมาณทั้งหมด
- ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามตัวชี้วัดแผนกลยุทธ์ (จำแนกตาม SO)
- ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการประจำปี
- ผลลัพธ์ด้านการใช้จ่ายงบประมาณในแต่ละพันธกิจ
- ผลลัพธ์ที่สะท้อนความมั่นคงทางการเงินของสำนัก
- ผลลัพธ์ที่สะท้อนการตลาดของลูกค้าแต่ละกลุ่มตามพันธกิจของสำนัก
- ผลลัพธ์และแนวโน้มด้านงบประมาณ การเงิน และตลาดที่สำคัญของสำนัก
- ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติที่แสดงถึงการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

➢ **ผลลัพธ์ขององค์กรบางเรื่องมีแนวโน้มผันผวน**

- ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการใช้จ่ายงบประมาณ
- เงินรายได้ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนจากการจัดสรร
- ร้อยละประสิทธิผลการเบิกจ่ายงบประมาณรายได้
- ระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์
- ระดับความสำเร็จการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี

การทบทวนและปรับปรุงผลลัพธ์ดังกล่าวอาจทำให้ สำนักมีเครื่องมือในการสนับสนุนการดำเนินการ ที่นำไปสู่ความสำเร็จด้านกลยุทธ์และบรรลุวิสัยทัศน์

ส่วนที่ 3
รายละเอียดผลการตรวจประเมินแยกรายหมวดและหัวข้อ

หมวดที่ 1 การนำองค์กร

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง Score: 15%

Strength

- **ก(1) (A) ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางในการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม**
  - ผู้นำระดับสูงรับผิดชอบในการวิเคราะห์และกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยมของสำนักฯ ตามที่ระบุในโครงร่างองค์กร
  - กำหนดให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทบทวนวิสัยทัศน์และค่านิยมของสำนักฯ
  - มีการวิเคราะห์และกำหนสมรรถนะหลักของสำนักฯ 3 ด้าน

การดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยให้สำนักฯ มีทิศทางในการพัฒนาและยกระดับผลการดำเนินงานได้อย่างเป็นรูปธรรม

- **ข (A) ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางในการสื่อสารกับบุคลากร และผู้เรียน**
  - มีการกำหนดช่องทางการสื่อสารถึงผู้รับสารแต่ละกลุ่ม รอบเวลาการดำเนินงานและผู้รับผิดชอบ ตามตาราง 1.1ข-1

การดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยสะท้อนค่านิยมขององค์กร : I Service

Opportunity For Improvement

- **ก(2) (A) ไม่พบว่าผู้นำระดับสูงมีแนวทางในการแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม**
  - ไม่พบว่าผู้นำระดับสูงใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานในสำนักฯ อย่างไร
  - ไม่พบว่าผู้นำระดับสูงมีแนวทางการปฏิบัติตนอย่างไรเพื่อสะท้อนถึงการมุ่งมั่นในการทำงานตามกฎหมาย/ระเบียบต่างๆ ที่กำหนดไว้ในโครงร่างองค์กร
  - ไม่พบว่ามีรอบเวลาหรือผู้รับผิดชอบในการรายงานผลที่เกี่ยวข้องกับการกำกับติดตามด้านการปฏิบัติงานตามกฎหมายและจริยธรรมอย่างไร
  - ไม่พบว่าผู้นำระดับสูงมีแนวทางอย่างไรในการดำเนินการด้านการมีจริยธรรมในการปฏิบัติงานภายในสำนักฯ

การดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยให้ผู้เรียน ผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่นมีความมั่นใจในการเข้ารับบริการด้านต่าง ๆ ของสำนักฯ

- **ค(1) ไม่พบว่าผู้นำระดับสูงมีแนวทางอย่างไรในการสร้างสภาพแวดล้อมที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและอนาคต**
  - ไม่พบกรอบเวลาในการทำกิจกรรมที่แสดงให้เห็นถึงความสำเร็จในปัจจุบันหรืออนาคต
  - ไม่พบการกำหนดวิธีการดำเนินการที่สำคัญ และการกำหนดผลลัพธ์ที่สำคัญของตัววัด
  - ไม่ชัดเจนแนวทางที่ผู้นำระดับสูงใช้เพื่อให้คณะประสบความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้

การดำเนินการอย่างเป็นระบบอาจช่วยให้สำนักฯ สามารถบรรลุวิสัยทัศน์และตอบสนองการเปลี่ยนแปลงได้

- **ค(2) ไม่พบถึงแนวทางที่ผู้นำระดับสูงทำให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างจริงจังเพื่อให้บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์**
    - ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่ผู้นำระดับสูงในแต่ละพันธกิจมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างจริงจังเพื่อให้แต่ละพันธกิจบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้
    - ไม่พบถึงการเตรียมความพร้อมต่อสภาพแวดล้อมของการดำเนินการ การพิจารณาความเสี่ยง ความคล่องตัวและโอกาสเชิงกลยุทธ์เพื่อเตรียมพร้อมต่อสภาพแวดล้อมการดำเนินการและตลาดในอนาคต การสร้างนวัตกรรม
    - ไม่พบการเตรียมพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงในด้านโครงสร้างและวัฒนธรรมองค์กร ขีดความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากร รวมถึงการกำหนดเรื่องที่จะปฏิบัติอย่างจริงจัง
    - ไม่พบขั้นตอนการทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจังเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่กำหนด

การมุ่งเน้นการปฏิบัติของผู้นำระดับสูง อาจช่วยทำให้สามารถบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ได้

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม Score: 10%

Strength

- **ก(1) ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางในการกำกับดูแลองค์กรที่มีความรับผิดชอบ**
    - มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละพันธกิจ และมีการประชุมเพื่อติดตามผลการดำเนินงานประเด็นสำคัญที่ส่งผลกระทบกับสำนักฯ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง
    - มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหารมหาวิทยาลัยผ่านระบบรายงานผล
    - ผู้บริหารมีการจัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณ มีการติดตามการเบิกจ่าย โดยรองผอ.ฝ่ายบริหารฯ
    - มีการรับการตรวจสอบทางด้านการเงินโดยฝ่ายตรวจสอบภายในและสนง.ตรวจเงินแผ่นดิน

การมีระบบในการกำกับดูแลองค์กรที่มีความรับผิดชอบ อาจช่วยส่งเสริมการปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับที่สำคัญ

Opportunity For Improvement

- **ก(2) ไม่พบถึงแนวทางที่เป็นระบบในการประเมินผลการดำเนินงานของผู้นำระดับสูงและระบบกำกับดูแลองค์กร**
    - ไม่ชัดเจนถึงหลักเกณฑ์/ขั้นตอนและรายละเอียดในการประเมินผลการดำเนินงานของผู้นำระดับสูง
    - ไม่พบว่าสำนักฯ มีระบบการกำกับดูแลองค์กรเป็นอย่างไร เช่น มีคกก.บริหารสำนักฯ ที่นอกเหนือจากทีมผู้นำระดับสูงของสำนักฯ หรือไม่ และมีการประเมินคกก.กำกับดูแลองค์กรชุดดังกล่าวอย่างไร
    - ไม่ชัดเจนว่าได้มีการนำผลการประเมินดังกล่าวมาใช้เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิผลการนำองค์กรของผู้นำระดับสูงแต่ละคน

แนวทางที่เป็นระบบในการประเมินผลการดำเนินงานของผู้นำระดับสูงและระบบกำกับดูแลองค์กร อาจช่วยส่งเสริมประสิทธิผลของระบบการนำองค์กรให้สามารถดำเนินการการบรรลุความสำเร็จของพันธกิจและวิสัยทัศน์ได้

- **ก(3) ไม่พบการรายงานใน SAR**
- **ข(1)(2) ไม่พบว่าสำนักฯ มีกระบวนการที่เป็นระบบในการดำเนินการด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับในปัจจุบันและในอนาคต จากการบริการและการปฏิบัติการ และไม่พบว่ามีระบบในการกำหนดและส่งเสริมให้มั่นใจว่าปฏิสัมพันธ์ทุกด้านเป็นไปอย่างมีจริยธรรม**
  - ไม่ชัดเจนถึงการกำหนดผู้รับผิดชอบ กรอบเวลา ตัวชี้วัดและแนวทางในการดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์กร
  - ไม่ชัดเจนถึงแนวทางในการดำเนินการตามกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับในอนาคต
  - ไม่พบว่ามีนโยบายหรือการกำหนดให้บุคลากรมีการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมอย่างไร
  - ไม่พบตัวชี้วัด รอบเวลาในการรายงานผลเพื่อติดตามการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว

  แนวทางที่เป็นระบบในการดำเนินการด้านกฎหมายและมีจริยธรรม อาจช่วยให้สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่สังคมและส่งเสริมการกำกับดูแลองค์กรอย่างมีความรับผิดชอบ
- **ค(1) ไม่พบถึงแนวทางที่สำนักฯ ดำเนินการที่คำนึงถึงความผาสุกและผลประโยชน์ต่อสังคมเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์และการปฏิบัติการประจำวัน**
  - ไม่ชัดเจนว่าได้กำหนดเรื่องความผาสุกและผลประโยชน์ของสังคมไว้เป็นส่วนหนึ่งในวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ใด และมีเป้าหมายในการดำเนินการนั้นอย่างไร
  - ไม่พบผู้รับผิดชอบในการดำเนินการเพื่อให้การปฏิบัติการประจำวันของสำนักฯ มีการคำนึงถึงความผาสุกและผลประโยชน์ของสังคม

  การดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยให้สำนักฯ สามารถสนับสนุนพันธกิจเพื่อสร้างคุณค่าแก่สังคมของมหาวิทยาลัยได้
- **ค(2) ไม่พบว่าสำนักฯ มีแนวทางที่เป็นระบบในการสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนที่สำคัญ**
  - ไม่พบว่ามีการกำหนดชุมชนเป้าหมาย และภารกิจที่สำนักฯ จะดำเนินการเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนอย่างไร
  - ไม่พบหน่วยงานที่รับผิดชอบในการสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนที่สำคัญขององค์กร
  - ไม่พบผลการดำเนินการในด้านการสร้างความเข้มแข็งให่กับชุมชนที่สำคัญของสำนักฯ

  การดำเนินการอย่างเป็นระบบอาจช่วยให้สำนักฯ สามารถนับสนุนการดำเนินการด้านความผาสุกและผลประโยชน์ของชุมชนเป้าหมายของระดับมหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิผล

หมวดที่ 2 กลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์ Score: ...10..%

Strength

- **ก(4) สำนักฯ เริ่มมีแนวทางในการตัดสินใจว่ากระบวนการใดจะดำเนินการให้สำเร็จโดยบุคลากรของคณะและกระบวนการใดจะดำเนินงานโดยผู้ส่งมอบ พันธมิตรและคู่ความร่วมมือ**
  - มีการทบทวนสมรรถนะหลักของสำนักฯ
  - มีการตัดสินใจจัดจ้างหรือมอบหมายให้หน่วยงาน หรือผู้ให้บริการภายนอกรับผิดชอบ สำหรับระบบงานสนับสนุนที่มิใช่สมรรถนะหลักของสำนักฯ

- กำหนดกระบวนงานของสำนักฯ ที่ให้ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือดำเนินการดังนี้ 1) งานดูแลเครื่องแม่ข่าย เครือข่าย ระบบ VPN และระบบยืนยันตัวตน 2) งานรักษาความปลอดภัยสถานที่และการจราจร 3) การจัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์ และอุปกรณ์สำนักงาน 4) บางส่วนของการดำเนินโครงการบริการวิชาการที่ต้องใช้ผู้ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น ความร่วมมือกับคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

แนวทางที่เป็นระบบในการตัดสินใจด้านกระบวนการ อาจช่วยทำให้ระบบงานสามารถตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ของสำนักฯ ได้

- **ข(1) (A-O) สำนักฯ มีการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ**
  - มีวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ 3 ประเด็น ได้แก่ 1) พันธกิจสัมพันธ์เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นอย่างสร้างสรรค์ 2) ยกระดับคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ และ 3) พัฒนาระบบบริหารจัดการบนพื้นฐานธรรมาภิบาล และจริยธรรม
  - มีการกำหนดเป้าประสงค์ของแต่ละวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

การระบุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ อาจช่วยทำให้สามารถตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์และนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้ได้

Opportunity For Improvement

- **ก(1) ไม่พบว่าสำนักฯ มีกระบวนการที่เป็นระบบในการวางแผนกลยุทธ์**
  - ไม่พบว่าสำนักฯมีกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์กี่ขั้นตอน และมีแนวทางดำเนินการในแต่ละขั้นอย่างไร เช่น มีขั้นตอนการรวบรวมปัจจัยภายนอกและภายในเพื่อนำมาวิเคราะห์ก่อนการวางแผนกลยุทธ์อย่างไร มีวิธีการกำหนดแผนกลยุทธ์ของสำนักฯ อย่างไร มีขั้นตอนการจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสำนักฯ หรือไม่อย่างไร มีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของแต่ละกลยุทธ์อย่างไร มีกระบวนการในการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ไปยังบุคลากรอย่างไร มีกระบวนการกำกับติดตามและทบทวนการจัดทำแผนกลยุทธ์อย่างไร
  - ไม่พบผู้รับผิดชอบ รอบเวลาในการดำเนินการสำหรับการวางแผนกลยุทธ์ของสำนักฯ

แนวทางที่เป็นระบบในการวางแผนกลยุทธ์ อาจช่วยส่งเสริมให้ได้แผนกลยุทธ์ที่สามารถตอบสนองการเปลี่ยนแปลงและบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์

- **ก(2) ไม่พบว่าสำนักฯ มีกระบวนการที่เป็นระบบในการรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลและพัฒนาสารสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผนกลยุทธ์**
  - ไม่พบแนวทางในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล
  - ไม่พบว่าสำนักฯ กำหนดปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในประเด็นใดบ้าง เพื่อนำมาวิเคราะห์
  - ไม่พบว่าสำนักฯ ใช้เครื่องมือใดบ้างในการวิเคราะห์สารสนเทศแต่ละประเด็น
  - ไม่พบแนวทางการพัฒนาสารสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผนกลยุทธ์

แนวทางที่เป็นระบบในการรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลและพัฒนาสารสนเทศในการวางแผนกลยุทธ์ อาจช่วยให้สามารถกำหนดยุทธศาสตร์และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิผล

- **ก(3) ไม่พบว่าสำนักฯ มีแนวทางที่เป็นระบบในการระบุโอกาสเชิงกลยุทธ์และกระตุ้นให้เกิดการสร้างนวัตกรรม**
  - ไม่พบวิธีการกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์ขององค์กร
  - ไม่พบว่าสำนักฯ มีเกณฑ์ในการตัดสินใจเลือกโอกาสเชิงกลยุทธ์ใดมาพัฒนาการต่อยอดเป็นนวัตกรรม ที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน

แนวทางที่เป็นระบบในการระบุโอกาสเชิงกลยุทธ์และกระตุ้นให้เกิดการสร้างนวัตกรรม อาจช่วยสนับสนุนการพัฒนาองค์กรที่สามารถตอบสนองการเปลี่ยนแปลงที่กระทบต่อสำนักฯ ได้

- **ข(2) ไม่พบว่าสำนักฯ มีแนวทางที่เป็นระบบในการทำให้วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ สามารถสร้างความสมดุลระหว่างความต้องการ/ความจำเป็นที่หลากหลายและที่แข่งขันกันเองในองค์กร**
  - ไม่พบว่าจากการสำนักฯ ได้นำสารสนเทศที่ได้จากการวิเคราะห์เพื่อวางแผนกลยุทธ์มาจัดลำดับความสำคัญเพื่อจัดการความสมดุลของความต้องการในองค์กรอย่างไร
  - ไม่พบว่าองค์กรมีการจัดการในด้านข้อจำกัดของทรัพยากร เช่น งบประมาณ เวลา และบุคลากรเพื่อใช้ในการตัดสินใจกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่มีความสมดุลอย่างไร

การมีกระบวนการที่เป็นระบบ อาจช่วยให้สำนักฯ มีแผนกลยุทธ์ที่ส่งเสริมให้บรรลุพันธกิจทุกด้าน

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ Score: ...10..%

Strength

- **ก(1) สำนักฯ เริ่มมีแนวทางในการจัดทำแผนปฏิบัติการ**
  - มีแผนปฏิบัติการระยะสั้น 1 ปี และระยะยาว 5 ปี
  - มีการทบทวนแผนระยะยาว 5 ปี และมีฉบับทบทวนปี พ.ศ.2569

การมีแผนปฏิบัติการที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ทั้ง 3 ด้าน อาจช่วยทำให้สำนักฯมีแผนปฏิบัติการที่สามารถนำไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติได้

Opportunity For Improvement

- **ก(2) ไม่ชัดเจนถึงแนวทางในการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ**
  - ไม่พบว่าสำนักฯ กำหนดผู้รับผิดชอบ กรอบเวลาและวิธีการที่ใช้ในการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติกับบุคลากรและคู่ความร่วมมืออย่างไร
  - ไม่พบวิธีหรือแนวทางที่สำนักฯ ใช้ในการถ่ายทอดตัวชี้วัดไปยังบุคลากรที่เกี่ยวข้องแต่ละระดับ
  - ไม่พบแนวทางที่สำนักฯ ใช้ในการติดตามและประเมินผลความก้าวหน้าของแผนปฏิบัติการอย่างเป็นระบบ

แนวทางที่เป็นระบบในการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ อาจช่วยทำให้บุคลากรทราบและนำแผนไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้

- **ก(3) ไม่พบถึงแนวทางที่ทำให้มั่นใจว่าสำนัฯ จะมีทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่น ๆ พร้อมใช้ในการสนับสนุนแผนปฏิบัติการจนประสบความสำเร็จ**
  - ไม่พบผู้รับผิดชอบ แนวทางในการวิเคราะห์ความต้องการด้านการเงิน หรือทรัพยากรต่าง ๆ ของแต่ละแผนปฏิบัติการ รวมถึงวิธีการจัดลำดับความสำคัญในการพิจารณาจัดสรรทรัพยากร

แนวทางที่เป็นระบบในการทำให้มีทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่น พร้อมใช้ในการสนับสนุนแผน ปฏิบัติการจนประสบความสำเร็จ อาจช่วยสนับสนุนการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ได้

- **ก(4) ไม่พบว่าสำนักฯ มีแนวทางในการจัดทำแผนปฏิบัติการด้านบุคลากรที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ**
  - ไม่พบแผนด้านบุคลากรที่สำคัญเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะทั้งแผนพัฒนาศักยภาพบุคลากร และแผนอัตรากำลัง

แผนปฏิบัติการด้านบุคลากรที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ อาจช่วยสำนักฯ ให้มั่นใจว่าจะมีทรัพยากรบุคคลที่มีศักยภาพในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าประสงค์ของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องจนประสบผลความสำเร็จได้

- **ข ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบในการรับรู้และตอบสนองการปรับแผนปฏิบัติการและนำไปปฏิบัติอย่างรวดเร็วในกรณีที่สถานการณ์บังคับ**
  - ไม่พบว่าสำนักฯ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ แนวทางในการรับรู้และตอบสนองการเปลี่ยนแปลง
  - ไม่ชัดเจนถึงแนวทางในการนำแผนปฏิบัติการที่มีการเปลี่ยนแปลงแล้วไปปฏิบัติอย่างรวดเร็ว

แนวทางที่เป็นระบบในการรับรู้และตอบสนองการปรับแผนปฏิบัติการและนำไปปฏิบัติอย่างรวดเร็วในกรณีที่สถานการณ์บังคับ อาจช่วยตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็วได้

หมวดที่ 3 ลูกค้า

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า Score: 15%

Strength

3.1ก(1) สำนักฯ เริ่มมีแนวทางในการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน

- กำหนดกลุ่มผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญไว้ 9 กลุ่ม ครอบคลุมทั้งผู้เรียนและหน่วยงานภายนอก
- มีช่องทางรับฟังหลากหลาย เช่น เมนูเสนอความเห็นในระบบบริการการศึกษา เว็บไซต์ เฟซบุ๊กเพจ Line Official และช่องทางออฟไลน์ ณ ที่ทำการสำนักฯ
- มีกิจกรรมรับฟังเชิงรุกในงานปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ทุกคณะทุกระดับ

การดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยให้สำนักฯ ได้รับข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ มาใช้ปรับปรุงการให้บริการได้ทันต่อสถานการณ์

3.1ข(1) สำนักฯ เริ่มมีแนวทางการจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น พร้อมระบุความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญของแต่ละกลุ่มจัดทำตารางแสดงกลุ่มผู้เรียน/ลูกค้า บริการที่เกี่ยวข้อง และความต้องการ/ความคาดหวังของทั้ง 9 กลุ่มไว้อย่างครบถ้วน

การดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยเป็นข้อมูลตั้งต้นในการออกแบบบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม

Opportunity For Improvement

3.1ก(2) ไม่ชัดเจนถึงกระบวนการที่เป็นระบบในการค้นหาผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี

- ไม่พบวิธีการหรือแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์และระบุกลุ่มลูกค้าที่พึงมีในอนาคต
- ไม่พบผู้รับผิดชอบและรอบเวลาในการทบทวนกลุ่มลูกค้าที่พึงมี

แนวทางที่เป็นระบบในการค้นหาลูกค้ากลุ่มที่พึงมี อาจช่วยสนับสนุนการขยายโอกาสทางการตลาดและการให้บริการวิชาการของสำนักฯ ในระยะยาว

3.1ข(2) ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบในการนำความต้องการที่รับฟังมาใช้ปรับปรุงหรือสร้างนวัตกรรมหลักสูตรและบริการ

- ไม่พบตัวอย่างที่ชัดเจนของหลักสูตรหรือบริการใหม่ที่เกิดจากกระบวนการรับฟังความต้องการ นอกเหนือจากการปรับปรุงกระบวนการสำรวจความพึงพอใจของ อปท.
- ไม่พบการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลหรือสื่อสังคมออนไลน์ในการรับฟังความต้องการแบบเรียลไทม์เพื่อออกแบบบริการใหม่ ๆ

แนวทางที่เป็นระบบดังกล่าว อาจช่วยให้สำนักฯ พัฒนาบริการที่สร้างความแตกต่างและตอบสนองความต้องการของผู้เรียนได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

3.2 ความผูกพันของลูกค้า Score: 10%

Strength

3.2ก(1) สำนักฯ เริ่มมีแนวทางในการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

- มีกิจกรรมปฐมนิเทศแนะนำบริการ การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์การใช้ระบบบริการ และการประชุมรับฟังข้อเสนอแนะร่วมกับคณาจารย์และหน่วยงานภายใน
- มีการให้ข้อมูลด้านการศึกษาแก่ผู้ปกครองในกิจกรรมรายงานตัว และเผยแพร่ข้อมูลการรับรองคุณวุฒิแก่ศิษย์เก่า

การดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างสำนักฯ กับผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.2ก(2) สำนักฯ เริ่มมีช่องทางสนับสนุนให้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเข้าถึงบริการได้สะดวก

- มีหลายช่องทาง เช่น ระบบบริการการศึกษา เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก อีเมล โทรศัพท์ ระบบรับสมัครนักศึกษา และระบบประชาสัมพันธ์หลักสูตรครอบคลุมข้อมูลสำคัญ เช่น ปฏิทินการศึกษา รายวิชาที่ลงทะเบียน การประเมินผู้สอน ค่าธรรมเนียม และข้อมูลการรับรองหลักสูตร

การดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยให้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกและทั่วถึง

Opportunity For Improvement

3.2ก(3) ไม่ชัดเจนถึงกระบวนการเฉพาะของสำนักฯ ในการจัดการข้อร้องเรียนให้ยุติอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิผล

- ไม่พบว่าสำนักฯ กำหนดระยะเวลามาตรฐานในการแก้ไขข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับบริการของสำนักฯ ให้แล้วเสร็จ
- ไม่พบข้อมูลผลลัพธ์ เช่น จำนวนข้อร้องเรียน แนวโน้ม หรือประเภทของข้อร้องเรียนที่พบบ่อย เพื่อนำไปใช้ป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดซ้ำอย่างเป็นระบบ

แนวทางที่เป็นระบบดังกล่าว อาจช่วยลดความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและป้องกันปัญหาที่อาจเกิดซ้ำในอนาคต

3.2ก(4) ไม่พบการรายงานใน SAR

- ไม่พบว่าสำนักฯ มีแนวทางในการทำให้มั่นใจว่าปฏิสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นในทุกช่องทางเป็นไปอย่างเป็นธรรม รวมถึงกลไกการอุทธรณ์ต่อผลการตัดสินใจของสำนักฯ

แนวทางที่เป็นระบบด้านการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม อาจช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นต่อสำนักฯ

3.2ข ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบในการค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นแต่ละกลุ่ม

- ไม่พบว่ามีการนำผลความไม่พึงพอใจ เช่น ความพึงพอใจต่อระบบบริการการศึกษาที่ลดลงจาก 4.41 คะแนนในปี 2567 เหลือ 3.56 คะแนนในปี 2568 มาวิเคราะห์หาสาเหตุอย่างเป็นระบบและกำหนดแผนแก้ไข
- ไม่พบการใช้ข้อมูลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจเพื่อคาดการณ์ความผูกพันหรือพฤติกรรมของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นในอนาคต

แนวทางที่เป็นระบบดังกล่าว อาจช่วยให้สำนักฯ นำผลการค้นหาความพึงพอใจไปใช้ปรับปรุงคุณภาพบริการได้ตรงจุดและทันต่อสถานการณ์มากยิ่งขึ้น

หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้

4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลผลการดำเนินการขององค์กร Score: **15%**

Strength

4.1ข(1) สำนัก เริ่มีแนวทางในการในการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงานและขีดความสามารถของหน่วยงาน

- สำนักมีแนวทางในการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานด้วยการใช้ข้อมูลเปรียบเทียบใน 4 ขั้นตอน รวมทั้งมีการนำผลการเทียบเคียงมหาวิทยาลัยราชภัฏมาวิเคราะห์และเปรียบเทียบ

การดำเนินการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจจะช่วยให้สำนัก สามารถข้อมูลที่ได้เพื่อประเมินความสำเร็จ นำไปปรับแผนยุทธศาสตร์ และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้รวดเร็ว

4.1ข(2) สำนักเริ่มมีแนวทาง ในการนำผลการทบทวนผลการดำเนินงาน ไปจัดลำดับความสำคัญที่ต้องนำไปปรับปรุง

- สำนักมีการิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงานของสำนัก และกำหนดผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดเพื่อวิเคราะห์

การมีแนวทางในการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยส่งเสริมให้หน่วยงานสามารถสร้างโอกาสในการพัฒนานวัตกรรมการบริการ และสร้างความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ในด้านการมีฐานข้อมูลดิจิทัล ระบบห้องสมุด และบุคลากรที่พร้อมปฏิบัติหน้าให้บรรลุตามวิสัยทัศน์

Opportunity For Improvement

4.1ก(1) ไม่พบการดำเนินการที่เป็นระบบในการติดตามข้อมูลสารสนเทศของการปฏิบัติงานประจำวันและผลการโดยรวมของสำนัก

- ไม่พบว่าสำนัก ได้เลือก รวบรวม และบูรณาการข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญของสำนัก เพื่อติดตามการทำงานประจำวันและติดตามการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ อย่างไร

การติดตามตัววัดผลดำเนินการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจทำให้สำนักฯ สามารถติดตามผลดำเนินการที่เป็นปัจจุบัน และสามารถคาดการณ์ผลดำเนินการที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต และสามารถเตรียมพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงได้

4.1ก(2) ไม่พบการดำเนินการที่เป็นระบบในการในการเลือกข้อมูลเชิงเปรียบเทียบเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ

- ไม่พบว่าสำนัก ได้เลือกประเด็นการเทียเคียงตามที่ระบุในโครงร่างองค์กร เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจทั้งในระดับปฏิบัติการและระดับกลยุทธ์

การมีข้อมูลเชิงเปรียบเทียบอาจจะช่วยให้สำนักพัฒนากระบวนการทำงาน พัฒนากลยุทธ์และอาจจะมีผลทำให้สำนัก พัฒนาแบบก้าวกระโดด

4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้ Score: **10%**

Strength

4.2ข(2) สำนักเริ่มมีแนวทางในการบ่งชี้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศในองค์กร

- สำนักมีแนวทางในการค้นหาวิธีปฏิบัติที่ดีในกระบวนการรับนักศึกษาตามบริการที่สำคัญของสำนัก และมีถ่ายทอดแนวปฏิบัติไปยังหน่วยงานภายนอกภายใต้การบริการวิชาการ

การเริ่มมีแนวทางในการดำเนินงานในเรื่องดังกล่าว จะทำให้เกิดเรียนรู้ทั่วทั้งสำนัก และเกิดกับคู่ความร่วมมือ

Opportunity For Improvement

4.2ก(1) ไม่พบการดำเนินการที่เป็นระบบในทวนสอบและทำให้มั่นใจว่าข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ในหน่วยงานมีคุณภาพ

- ไม่พบ การระบุผู้รับผิดชอบในแต่ละระบบ ทั้ง 6 ระบบที่สำนักได้กำหนด และกระบวนการจัดการข้อมูลเพื่อทวนสอบ และทำให้มั่นใจว่าระบบสารสนเทศษ ดังกล่าสมีความแม่นยำ ถูกต้อง คงสภาพ และเชื่อถือได้ รวมทั้งไม่พบตัวชี้วัดภาพรวมด้านคุณภาพของข้อมูล เช่น ร้อยละความถูกต้อง ความทันเวลา

การดำเนินการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยทำให้มั่นใจได้ว่าข้อมูลและสารสนเทศของหน่วยงานที่ใช้มีคุณภาพ และช่วยสร้างความแม่ยำ ถูกต้อง คงสภาพและเชื่อถือได้

4.2ก(2) ไม่พบการดำเนินการที่เป็นระบบในการทำให้มั่นใจว่าข้อมูลสารสนเทศมีความพร้อมใช้

- ไม่พบกระบวนการในการจัดการข้อมูลสารสนเทศที่จำเป็น และมีความพร้อมใช้ในรูปแบบที่ง่ายสำหรับผู้ส่งมือ และคู่ความร่วมมือ

การดำเนินการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าวจะช่วยสร้างความมั่นใจในการใช้ข้อมูลของสำนัก

4.2ก(3) ไม่พบการดำเนินการที่เป็นระบบในการป้องกันความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์

- ไม่พบว่า สำนักได้กำหนดขั้นตอนในการจัดการข้อมูลสารสนเทศ ทั้งในรูปแบบที่จัดต้องได้ และดิจิทัลสารสนเทศ ตามระบบเครือข่ายที่สำคัญของสำนักอย่างไร รวมทั้งไม่พบการระบุผู้รับผิดชอบในการควบคุมระบบสารสนเทศตามที่สำนักกำหนด

การดำเนินการที่เริ่มมีแนวทางในเรื่องดังกล่าว อาจจะทำให้สามารถป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล การปกป้องสินทรัพย์ทางปัญญา การละเมิดด้านกฎหมาย และอาจช่วยสร้างความมั่นใจให้กับบุคลากร ผู้เรียนและกลุ่มลูกค้าได้

4.2ข(1) ไม่พบแนวทางในการสร้างและการจัดการความรู้ของสำนัก

- ไม่พบว่า สำนักมีกระบวนการในการรวมรวบความรู้ของสำนักตามบริการที่สำคัญ และนำมาถ่ายถอดความรู้ระหว่างบุคลากร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำไปสนับสนุนกลยุทธ์ของหน่วยงานอย่างไร

การมีแนวทางที่เป็นระบบเรื่องดังกล่าว อาจช่วยให้เกิดการทำงานที่มุ่งเน้นการองค์ความรู้ใหม่และแบ่งปันทั่วทั้งสำนัก รวมทั้งอาจช่วยสร้างนวัตกรรม

4.2ค ไม่พบการดำเนินการที่เป็นระบบในการระบุโอกาสการมุ่งสร้างนวัตกรรมที่ต้องดำเนินการ

- ไม่พบวิธีการตัดสินใจและระบุโอกาสการมุ่งสร้างนวัตกรรมในแต่ละประเภทนวัตกรรมที่ได้แบ่งตามบริการที่สำคัญของหน่วยงาน

การมีแนวทางการดำเนินการดังกล่าว อาจช่วยลดความเสี่ยงจากการตัดสินใจลงทุนในการพัฒนานวัตกรรม

หมวดที่ 5 บุคลากร

5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร Score: 15%

Strength

5.1ก(1) (A) สำนักฯ เริ่มมีแนวทางในการกำหนดความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

- มีกระบวนการ 3 ขั้นตอน คือ กำหนดสมรรถนะบุคลากรตามกรอบมหาวิทยาลัย กำหนดแนวทางการประเมิน และจัดทำแผนกรอบอัตรากำลังพิจารณาปัจจัยการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร 3 มิติ คือ ขีดความสามารถอัตรากำลังและองค์ประกอบของบุคลากร
- มีข้อมูลจำนวนและโครงสร้างบุคลากรจำแนกตามตำแหน่งและคุณวุฒิไว้ชัดเจน

การดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยให้สำนักฯ วางแผนอัตรากำลังให้สอดคล้องกับภาระงานที่เปลี่ยนแปลงได้

5.1ข(1) (A) สำนักฯ เริ่มมีแนวทางในการดูแลสภาวะแวดล้อมของการทำงาน

- มอบหมายรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารดูแลสภาพแวดล้อมห้องทำงาน เครือข่ายอินเทอร์เน็ต และวัสดุสำนักงาน พร้อมจัดกิจกรรม 5ส และตรวจสุขภาพประจำปี
- ผลประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ที่ 4.42 คะแนน สูงกว่าเป้าหมาย 4.00 คะแนน

การดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยให้บุคลากรมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

Opportunity For Improvement

5.1ก(2) ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบในการติดตามและประเมินผลความสำเร็จของกระบวนการเตรียมความพร้อมบุคลากรใหม่ไม่ระบุระยะเวลาหรือเกณฑ์การประเมินผลของระบบพี่เลี้ยง

- ไม่พบตัวชี้วัดที่ใช้วัดว่าบุคลากรใหม่เข้าใจและปฏิบัติงานตามวัฒนธรรม I SERVICE ได้ตามเป้าหมายหรือไม่

แนวทางที่เป็นระบบดังกล่าว อาจช่วยให้สำนักฯ มั่นใจว่าบุคลากรใหม่พร้อมปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิผล

5.1ก(3) ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบในการเตรียมพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากรในอนาคต

- ไม่พบแผนรองรับกรณีสูญเสียบุคลากรกะทันหัน เช่น การลาออกหรือการเกษียณอายุราชการ
- ไม่พบกลไกการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์จากบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญสู่บุคลากรรุ่นใหม่อย่างเป็นระบบ แม้จะระบุความจำเป็นไว้ในโครงร่างองค์กร

แนวทางที่เป็นระบบดังกล่าว อาจช่วยลดความเสี่ยงจากการขาดความต่อเนื่องขององค์ความรู้ในการปฏิบัติงาน

5.1ก(4) ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบในการติดตามระดับความสำเร็จของการทำงานให้บรรลุผลในภาพรวม

- ไม่พบตัวชี้วัดด้านผลิตภาพของบุคลากรที่เชื่อมโยงกับผลการดำเนินงานของสำนักฯ โดยตรง
- ไม่พบกลไกสนับสนุนหรือช่วยเหลือบุคลากรที่ผลการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย
- ไม่พบระบบการให้รางวัลและการยอมรับที่หลากหลายนอกเหนือจากการพิจารณาเลื่อนเงินเดือน

แนวทางที่เป็นระบบดังกล่าว อาจช่วยกระตุ้นให้บุคลากรทุกระดับมุ่งเน้นผลสำเร็จของงานได้อย่างต่อเนื่อง

5.1ข(2) ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ มีการสำรวจความพึงพอใจหรือความต้องการของบุคลากรต่อนโยบายและสิทธิประโยชน์เฉพาะของสำนักฯ หรือไม่

- ไม่พบสวัสดิการหรือสิทธิประโยชน์ที่สำนักฯ ริเริ่มเพิ่มเติมนอกเหนือจากกรอบที่มหาวิทยาลัยกำหนด

- ไม่พบการเปรียบเทียบสิทธิประโยชน์ของบุคลากรกับหน่วยงานคู่เทียบเพื่อใช้ปรับปรุงความสามารถในการรักษาบุคลากร

แนวทางที่เป็นระบบดังกล่าว อาจช่วยเสริมสร้างความพึงพอใจและการรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพของสำนักฯ ในระยะยาว

5.2 ความผูกพันของบุคลากร Score: 10%

Strength

5.2ก(1) (A) สำนักฯ เริ่มมีแนวทางในการระบุปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันของบุคลากร

- สำรวจและวิเคราะห์ปัจจัยความผูกพันทั้งแบบไม่เป็นทางการ (การสอบถาม พูดคุย) และแบบเป็นทางการ (แบบสำรวจความผูกพัน)ระบุปัจจัยสำคัญ 6 ด้าน ได้แก่ การมีส่วนร่วมขับเคลื่อนความสำเร็จ สภาพแวดล้อมการทำงานเป็นทีม การพัฒนาทักษะดิจิทัล ระบบยกย่อง/ประเมินที่เป็นธรรม ภาวะผู้นำและการสื่อสาร และวัฒนธรรม I SERVICE
- มีกิจกรรมสร้างความผูกพัน เช่น การยกย่องบุคลากรที่สำเร็จการศึกษา/ได้รับตำแหน่งสูงขึ้น โครงการปีใหม่ และโครงการศึกษาดูงาน

การดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยให้สำนักฯ เข้าใจปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรและนำไปใช้วางแผนพัฒนาต่อไปได้

5.2ก(2) (A) สำนักฯ เริ่มมีแนวทางในการประเมินความผูกพันของบุคลากร

- มีแบบประเมิน 2 ปัจจัยหลัก คือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน และประสบการณ์การทำงาน ผลการประเมินความผูกพันของบุคลากรอยู่ในระดับดีมาก (ค่าเฉลี่ย 4.82 คะแนน) และยังคงใช้เครื่องมือประเมินเดียวกันอย่างต่อเนื่อง

การดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยให้สำนักฯ ติดตามแนวโน้มความผูกพันของบุคลากรได้อย่างต่อเนื่อง

Opportunity For Improvement

5.2ข ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบในการวัดหรือประเมินผลความสำเร็จของวัฒนธรรมองค์กรที่ต้องการ

- ไม่พบตัวชี้วัดเฉพาะที่ใช้ติดตามว่าบุคลากรนำค่านิยม I SERVICE ไปปฏิบัติจริงในระดับใด
- ไม่พบกลไกส่งเสริมความหลากหลายทางความคิดของบุคลากรเพื่อสนับสนุนวัฒนธรรมองค์กร

แนวทางที่เป็นระบบดังกล่าว อาจช่วยให้สำนักฯ ยืนยันได้ว่าวัฒนธรรมองค์กรที่ต้องการเกิดขึ้นจริงในทางปฏิบัติ

5.2ค(1) ไม่ชัดเจนว่าระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานสนับสนุนการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้าและผลการดำเนินการที่สูงขึ้นอย่างไร

- ไม่พบการเชื่อมโยงตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานรายบุคคลกับตัวชี้วัดผลการดำเนินงานระดับสำนักฯ อย่างเป็นระบบ
- ไม่พบระบบค่าตอบแทนหรือการยกย่องที่แตกต่างตามระดับผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน

แนวทางที่เป็นระบบดังกล่าว อาจช่วยให้การประเมินผลการปฏิบัติงานสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ของสำนักฯ ได้อย่างมีประสิทธิผล

5.2ค(2) ไม่ชัดเจนถึงวิธีการประเมินประสิทธิผลของการพัฒนาบุคลากรหลังการฝึกอบรม

- ไม่พบตัวชี้วัดหรือวิธีการที่ใช้ประเมินว่าบุคลากรนำความรู้ที่ได้รับการพัฒนาไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงได้ผลอย่างไร
- ไม่ระบุงบประมาณและรอบเวลาที่ชัดเจนของแผนพัฒนาบุคลากร

แนวทางที่เป็นระบบดังกล่าว อาจช่วยให้การพัฒนาบุคลากรสร้างผลลัพธ์ที่จับต้องได้และคุ้มค่ากับทรัพยากรที่ใช้

5.2ค(3) ไม่ชัดเจนถึงแผนการสืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan) สำหรับตำแหน่งบริหารหรือตำแหน่งสำคัญของสำนักฯ

- ไม่พบกระบวนการระบุบุคลากรที่มีศักยภาพสูงเพื่อเตรียมความพร้อมสืบทอดตำแหน่งสำคัญอย่างเป็นระบบ

แนวทางที่เป็นระบบดังกล่าว อาจช่วยให้สำนักฯ มีความพร้อมด้านบุคลากรรองรับตำแหน่งสำคัญอย่างต่อเนื่องและลดความเสี่ยงจากการขาดผู้สืบทอดตำแหน่ง

5.2ค(4) ไม่ชัดเจนถึงแนวทางเชิงรุกในการส่งเสริมความหลากหลายและการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์

- ไม่พบกลไกที่ทำให้บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่สำคัญของสำนักฯ นอกเหนือจากการรับฟังความคิดเห็นทั่วไป
- ไม่พบตัวชี้วัดหรือผลการประเมินด้านความเสมอภาคและความหลากหลายของบุคลากรที่ใช้ติดตามอย่างต่อเนื่อง

แนวทางที่เป็นระบบดังกล่าว อาจช่วยส่งเสริมบรรยากาศการทำงานที่เปิดกว้างและสร้างความผูกพันของบุคลากรในระยะยาว

หมวดที่ 6 ระบบปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน (Work Processed) Score: **10%**

Strength

6.1ก(1) สำนักเริ่มมีแนวทางในการดำเนินงานในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของหลักสูตรและบริการ

- สำนักจัดทำข้อกำหนดของการบริการ โดยใช้ข้อมูลความต้องการและความคาดหวังจากกระบวนการรับฟังเสียงผู้รับบริการทั้ง 9 กลุ่ม

การจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญและเป็นแนวทางในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยให้สำนักสามารถออกแบบกระบวนการทำงานที่ตอบสนองความคาดหวังและวามต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

Opportunity For Improvement

6.1ก(2) ไม่พบการดำเนินการที่เป็นระบบในการออกแบบหลักสูตรและบริการตามข้อกำหนดที่สำคัญของสำนัก

- ไม่พบว่าสำนักได้นำแนวทางจากการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญมาออกแบบหลักสูตรและบริการตามโครร่างองค์กรของสำนักอย่างไร

การดำเนินการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยส่งเสริมให้สำนักสามารถออกแบบหลักสูตรและบริการที่ตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

6.1ก(3) ไม่พบการดำเนินการที่เป็นระบบในการจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการทำงานที่สำคัญ และกระบวนการสนับสนุน

- ไม่พบว่า สำนักได้มีได้มีการจำแนกว่ากระบวนการใดเป็นกระบวนที่สำคัญ กระบวนการใดเป็นกระบวนการที่สนับสนุนการดำเนินงานของสำนัก ตามที่ระบุไว้ในตารางที่ 5 กลุ่มงาน เพื่อนำสนับสนุนการนำไปออกแบบข้อกำหนดในการจัดทำกระบวนการ อย่างไร

การดำเนินการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยส่งเสริมให้สำนักสามารถจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการทำงานทั้งกระบวนการทำงานที่สำคัญ และกระบวนการสนับสนุน ให้ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

6.1ก(4) ไม่พบแนวทางในการดำเนินการที่เป็นระบบในด้านการออกแบบกระบวนการทำงานที่สำคัญและกระบวนการทำงานสนับสนุนที่สำคัญ

- ไม่พบวิธีการที่สำนักได้นำความรู้จากองค์กร รวมถึงสมรรถนะขององค์กร รวมทั้งระยะเวลาในการดำเนินการแต่ละขั้นตอนมาพิจารณาในการออกแบบกระบวนการทำงานขององค์กร อย่างไร

การดำเนินการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยส่งเสริมให้สำนักมีกระบวนการในการออกแบบกระบวนการทำงานที่สอดคล้องกับสมรรถนะหลักของสำนัก และสอดคล้องกับบริการที่สำคัญของสำนัก และมุ่งเน้นการให้บริการความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

6.1ข(1) ไม่พบแนวทางในการนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญตามแนวทางที่ได้ ออกแบบไว้

- ไม่พบสารสนเทศการกำหนดตัวชี้วัดปลายทางเพื่อควบคุมกระบวนการ (lagging indicator) ทั้งกระบวนการทำงานที่สำคัญและกระบวนการสนับสนุน

การดำเนินการอย่างเป็นระบบดังกล่าว อาจช่วยส่งเสริมให้สำนักสามารถกำกับ ติดตาม ประเมินผลการดำเนินการของกระบวนการหลักได้อย่างมีประสิทธิผลสอดคล้องกันไปในทิศทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร

6.1ข(2) ไม่พบแนวทางในการดำเนินงานที่เป็นระบบในการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ

- ไม่พบกระบวนการทบทวนผลการดำเนินการผ่านการวิเคราะห์ตัวชี้วัดในกรณีที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดของกระบวนการสำคัญอย่างไร

การดำเนินการที่เป็นระบบดังกล่าว อาจช่วยให้สำนัก สามารถค้นพบประเด็นการปรับปรุง พัฒนากระบวนการสำคัญที่ยังส่งผลลัพธ์ไม่เป็นไปตามเป้าหมายนำมาจัดลำดับความสำคัญของการปรับปรุงเพื่อยกระดับผลการดำเนินการโดยรวมของสำนัก ตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

6.2 ประสิทธิผลของการปฏิบัติ (Operational Effectiveness) Score: **15%**

Strength

6.2ข สำนักเริ่มมีแนวทางในการจัดการเครือข่ายอุปทาน

- สำนักมีแนวทางในการจัดการเครือข่ายอุปทาน ที่ทำงานร่วมกับคู่ความร่วมมือและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่จำแนกออกเป็น 4 กลุ่ม มีการติดตามผลการดำเนินการผ่านการสำรวจความพึงพอใจ

การดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยให้สำนักสามารถบริหารจัดการเครือข่ายอุปทานทุกกลุ่มเพื่อการดำเนินการไปในทิศทางเดียวกันกับสำนัก ส่งผลต่อการยกระดับผลการดำเนินการที่ดีตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์และพันธกิจ

6.2ค(1) ในการดูแลสภาพแวดล้อมในการป้องกันอุบัติเหตุ ความไม่ปลอดภัยในการ ปฏิบัติงานของสำนัก

- สำนักมีแนวทางในการดำเนินการดูแลสภาพแวดล้อมให้มีความปลอดภัยสำหรับบุคลากร ผู้รับบริการ โดยมีขั้นตอนในการดำเนินงาน 7 ขั้นตอน

การดำเนินการที่เริ่มมีแนวทางในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยส่งเสริมให้สำนักมีแนวทางในการดูแลสภาพแวดล้อม และแนวทางในการป้องกันอุบัติเหตุ รวมทั้งสามารถบริหารจัดการความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยของบุคลากรและผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม

Opportunity For Improvement

6.2ก ไม่พบการดำเนินการอย่างเป็นระบบในการจัดการประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการควบคุม ต้นทุน

- ไม่พบวิธีการดำเนินการจัดการเรื่องต้นทุนที่สอดคล้องกับกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนเพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่น การจัดการต้นทุนด้านหลักสูตร บริการและกระบวนการ การลดรอบเวลา การลดความสูญเปล่าที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรและบริการ การวิเคราะห์ปัจจัยและเครื่องมือมาใช้ในการเพิ่มผลผลิต ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ เป็นต้น

การดำเนินการอย่างเป็นระบบดังกล่าว อาจช่วยให้สำนัก สามารถปรับปรุงกระบวนการผ่านการค้นหาปรับเปลี่ยนขั้นตอนในกระบวนการ ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของสำนัก

6.2ค(2) ไม่พบแนวทางในการคาดการณ์ล่วงหน้าและวิธีการที่เป็นระบบในการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติ ภาวะ ฉุกเฉิน และภาวะพลิกผันอื่นๆ

- ไม่พบว่าสำนักได้มีการจัดทำแผนการเตรียมพร้อม และกำหนดแนวปฏิบัติที่ชัดเจนเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน และภาวะพลิกผันเมื่อเกิดกรณีฉุกเฉินหรือภัยพิบัติต่าง ๆ เกิดขึ้น อย่างไร

การดำเนินการอย่างเป็นระบบในเรื่องดังกล่าว จะช่วยสนับสนุนให้สำนักฯ สามารถดำเนินกิจกรรมและปฏิบัติการต่าง ๆเพื่อสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นได้อย่างต่อเนื่อง

6.2ค(3) ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการบริหารความเสี่ยง

- ไม่พบแผนบริหารความเสี่ยงของสำนัก ที่มีการระบุผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน รวมทั้งความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย ด้านหลักสูตร บริการของสำนัก ด้านบุคลากร ด้านการเงิน ด้านเทคโนโลยี ด้านเครือข่ายอุปทาน และด้านระบบปฏิบัติการ อย่างไร

การดำเนินการอย่างเป็นระบบ อาจช่วยให้สำนัก สามารถบริหารจัดการความเสี่ยงได้อย่างเหมาะสม และทันเหตุการณ์

หมวดที่ 7 ผลลัพธ์

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ
Score: **5%**

Strength

-

Opportunity For Improvement

7.1 กขค สำนักแสดงผลลัพธ์ที่สำคัญบางเรื่องที่ไม่บรรลุเป้าหมาย และมีแนวโน้มไม่คงที่

7.1 กขค สำนักไม่แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญหลายด้าน เช่น

- ไม่พบผลลัพธ์ด้านกระบวนการเรียนรู้ของของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เช่น ผลลัพธ์ของลูกค้างานบริการวิชาการ ผลลัพธ์การดำเนินการด้านผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น
- ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัย และการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน
- ผลลัพธ์ของข้อกำหนด/บทบาทที่เกี่ยวข้องของห่วงโซ่อุปทานที่ครอบคลุมผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือทุกกลุ่ม
- ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์

การแสดงผลลัพธ์ที่สำคัญของการดำเนินการเหล่านี้อาจช่วยให้สำนักสามารถติดตาม ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการ ของสำนักได้ได้

7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า Score: ...10..%

Strength

7.2ก(1) สำนักฯ มีผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นบางตัวที่มีระดับและแนวโน้มที่ดี

- ระดับผลพึงพอใจผู้รับบริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
- ผลการประเมินของคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัย

ผลลัพธ์ดังกล่าวสะท้อนว่าสำนักฯ สามารถสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมได้ในระดับดี

7.2ก(2) สำนักฯ มีผลลัพธ์ด้านความผูกพันของผู้เรียนที่มีระดับและแนวโน้มที่ดี

- ร้อยละของการคงอยู่ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีเมื่อสิ้นสุดการเรียนในชั้นปีที่

ผลลัพธ์ดังกล่าวสะท้อนความสามารถของสำนักฯ ในการรักษาผู้เรียนไว้กับมหาวิทยาลัยได้อย่างต่อเนื่อง

Opportunity For Improvement

7.2ก(1) สำนักฯ มีผลลัพธ์สำคัญเรื่องหนึ่งในด้านความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีระดับต่ำกว่าเป้าหมายและมีแนวโน้มลดลงอย่างมีนัยสำคัญ

- ระดับความพึงพอใจต่อระบบบริการการศึกษา

การติดตามผลลัพธ์ดังกล่าวอย่างต่อเนื่องอาจช่วยให้สำนักฯ มีสารสนเทศในการปรับเปลี่ยนและพัฒนากระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องให้เกิดผลการดำเนินการที่ดีขึ้นได้

ไม่พบว่าสำนักฯ มีการรายงานผลลัพธ์ที่สำคัญหลายเรื่องในด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เช่น

- ไม่พบผลลัพธ์ความพึงพอใจ และความผูกพันที่จำแนกตามกลุ่มลูกค้าทั้ง 9 กลุ่มตามที่ระบุในหมวด 3
- ไม่พบผลลัพธ์เชิงเปรียบเทียบ (Comparison) กับคู่เทียบหรือสถาบันอื่นสำหรับตัวชี้วัดด้านลูกค้าทุกตัว
- ไม่พบผลลัพธ์ด้านความผูกพันของลูกค้ากลุ่มอื่นนอกเหนือจากผู้เรียน เช่น ศิษย์เก่า หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน หรือโรงเรียนเครือข่าย

การติดตามผลลัพธ์ดังกล่าวอาจช่วยให้สำนักฯ มีสารสนเทศเพื่อใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการที่เกี่ยวข้อง

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร Score: ...5..%

Strength

7.3ก(2) สำนักฯ มีผลลัพธ์ด้านบรรยากาศการทำงานที่มีระดับและแนวโน้มที่ดี

- ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก
- ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการ

ผลลัพธ์ดังกล่าวสะท้อนว่าสำนักฯ สามารถสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดีและได้รับความเชื่อมั่นจากบุคลากรต่อการนำองค์กรของผู้บริหาร

7.3ก(3) สำนักฯ มีผลลัพธ์ด้านความผูกพันของบุคลากรที่มีระดับและแนวโน้มที่ดี

- ร้อยละการคงอยู่ของบุคลากร
- ระดับความผูกพันของบุคลากรต่อสำนักฯ

ผลลัพธ์ดังกล่าวสะท้อนเสถียรภาพด้านบุคลากรและความผูกพันในระดับสูงของสำนักฯ

Opportunity For Improvement

7.3ก(1) สำนักฯ ไม่มีผลการดำเนินงานที่ปรากฏเป็นรูปธรรมในตัวชี้วัดด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

- ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการส่งเสริมเข้าสู่ตำแหน่งวิชาชีพที่สูงขึ้น

การติดตามผลลัพธ์ดังกล่าวอย่างต่อเนื่องอาจช่วยให้สำนักฯ มีสารสนเทศในการปรับเปลี่ยนและพัฒนากระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องให้เกิดผลการดำเนินการที่ดีขึ้นได้

7.3ก(4) ไม่พบผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของการพัฒนาบุคลากรในเชิงลึก

- ไม่พบผลลัพธ์ที่สะท้อนว่าบุคลากรนำความรู้จากโครงการพัฒนาไปใช้ปฏิบัติงานได้จริงมากน้อยเพียงใด (Outcome ของการพัฒนา นอกเหนือจากจำนวนโครงการ)

การติดตามผลลัพธ์ดังกล่าวอาจช่วยให้สำนักฯ มีสารสนเทศเพื่อใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงแผนพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิผลยิ่งขึ้น

ไม่พบว่าสำนักฯ มีการรายงานผลลัพธ์ที่สำคัญบางเรื่องในด้านการมุ่งเน้นบุคลากร เช่น

- ไม่พบผลลัพธ์ความผูกพันหรือความพึงพอใจที่จำแนกตามกลุ่มบุคลากร (ผู้บริหาร สายวิชาการ สายสนับสนุน)
- ไม่พบผลลัพธ์เชิงเปรียบเทียบ (Comparison) กับหน่วยงานคู่เทียบสำหรับตัวชี้วัดด้านบุคลากรทุกตัว การติดตามผลลัพธ์ดังกล่าวอาจช่วยให้สำนักฯ มีสารสนเทศเพื่อใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการที่

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร และการกำกับดูแลองค์กร Score: ...10..%

Strength

- **ก(2)(4) สำนักฯ มีผลลัพธ์ด้านการกำกับดูแลองค์กรและจริยธรรมที่มีระดับและแนวโน้มที่ดี**
  - ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
  - ระดับการพัฒนาและการใช้นวัตกรรมในการบริหารจัดการองค์กรตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย
  - จำนวนเรื่องที่บุคลากรถูกสอบสวนจรรยาบรรณ

ผลลัพธ์ดังกล่าวสะท้อนการเริ่มมีระบบในการกำกับดูแลองค์กรและการมุ่งให้มีการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมของบุคลากร

- **ก(2)(5) สำนักฯ มีผลลัพธ์ด้านการกำกับดูแลองค์กรและสังคมที่บรรลุเป้าหมาย**

- ระดับผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการบริหารงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA)
- จำนวนโครงการในการบริการวิชาการและท้องถิ่น

ผลลัพธ์ดังกล่าวสะท้อนการมุ่งมั่นในการกำกับดูแลองค์กรและการดูแลสังคม

Opportunity For Improvement

- **ไม่พบว่าสำนักฯ มีการรายงานผลลัพธ์ที่สำคัญหลายเรื่องในการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร กฎหมาย จริยธรรม และการสร้างประโยชน์ให้สังคม เช่น**
  - ไม่พบผลลัพธ์ที่สะท้อนการสื่อสารของผู้นำระดับสูงกับบุคลากร ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เช่น การสื่อสารถึงทิศทางของสำนักฯ
  - ไม่พบผลลัพธ์ที่สะท้อนว่าบุคลากรมีความเข้าใจหรือมีการรับรู้และเข้าใจทิศทางของสำนักฯ
  - ไม่พบผลลัพธ์ที่สะท้อนความเข้าใจของบุคลากรหรือร้อยละบุคลากรที่ปฏิบัติตนได้ตามค่านิยมขององค์กร
  - ไม่พบผลลัพธ์ที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้าต่อการสื่อสารของผู้นำระดับสูง
  - ไม่พบผลลัพธ์ที่สะท้อนการดำเนินการตามกฎหมาย ระบียบและข้อบังคับต่าง ๆ ตามที่ระบุในโครงร่างองค์กร
  - ผลลัพธ์ที่สะท้อน Outcome ของการบริการวิชาการแก่สังคม เช่น ร้อยละผู้รับบริการที่สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ยกระดับผลงานของตนเอง ชุมชนหรือสังคม

การติดตามผลลัพธ์ดังกล่าวอาจช่วยให้สำนักฯ มีสารสนเทศเพื่อใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการที่เกี่ยวข้อง

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์ Score: ...10..%

Strength

- **ก(2)ข สำนักฯ มีผลลัพธ์ด้านการการตลาดที่บรรลุเป้าหมาย และด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติที่มีระดับและแนวโน้มที่ดี**
  - จำนวนผู้เข้าใช้ระบบสมัครเรียนออนไลน์
  - ระดับการปฏิบัติงานตามภารกิจของหน่วยงาน

ผลลัพธ์ดังกล่าวสะท้อนการมุ่งมั่นในการกำกับดูแลองค์กรและการดูแลสังคม

Opportunity For Improvement

- **ไม่พบว่าสำนักฯ มีการรายงานผลลัพธ์ที่สำคัญหลายเรื่องในด้านเงิน การตลาด การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติและการสร้างนวัตกรรมของสำนักฯ เช่น**
  - ไม่พบผลลัพธ์ด้านการใช้จ่ายงบประมาณในแต่ละพันธกิจ
  - ไม่พบผลลัพธ์ที่สะท้อนความมั่นคงทางการเงินของสำนักฯ
  - ไม่พบผลลัพธ์ที่สะท้อนการตลาดของลูกค้าแต่ละกลุ่มตามพันธกิจของสำนักฯ
  - ไม่พบผลลัพธ์ด้านการสร้างนวัตกรรมของสำนักฯ

การติดตามผลลัพธ์ดังกล่าวอาจช่วยให้สำนักฯ มีสารสนเทศในการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ รวมถึงแนวทางการจัดสรรทรัพยากรของสำนักฯ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้

- **สำนักฯ มีผลลัพธ์หลายเรื่องในด้านการดำเนินการด้านการเงิน และการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติมีแนวโน้มที่ผันผวน เช่น**
    - ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการใช้จ่ายงบประมาณ
    - เงินรายได้ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนจากการจัดสรร
    - ร้อยละประสิทธิผลการเบิกจ่ายงบประมาณรายได้
    - ระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์
    - ระดับความสำเร็จการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี

การติดตามผลลัพธ์ดังกล่าวอย่างต่อเนื่องอาจช่วยให้สำนักฯ มีสารสนเทศในการปรับเปลี่ยนและพัฒนากระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องให้เกิดผลการดำเนินการที่ดีขึ้นได้

ส่วนที่ 4
สรุปผลการประเมิน (Overall Band)

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

ตารางที่ 1 แสดงสรุปผลการประเมินตนเอง ตามเกณฑ์ EdPEx

หมวดและหัวข้อต่าง ๆ			คะแนนเต็ม	เปอร์เซ็นต์ที่ได้ (%)	สรุปคะแนนที่ได้
1	**การนำองค์กร**		**115**		**14.75**
	1.1	การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	65	15	9.75
	1.2	การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม	50	10	5.00
2	**กลยุทธ์**		**90**		**9.00**
	2.1	การจัดทำกลยุทธ์	45	10	4.50
	2.2	การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	45	10	4.50
3	**ลูกค้า**		**85**		**10.50**
	3.1	ความคาดหวังของลูกค้า	40	15	6.00
	3.2	ความผูกพันของลูกค้า	45	10	4.50
4	**การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้**		**90**		**11.25**
	4.1	การวัด การวิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร	45	15	6.75
	4.2	การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้	45	10	4.50
5	**บุคลากร**		**85**		**10.50**
	5.1	สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร	40	15	6.00
	5.2	ความผูกพันของบุคลากร	45	10	4.50
6	**การปฏิบัติการ**		**85**		**10.75**
	6.1	กระบวนการทำงาน	40	10	4.00
	6.2	ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ	45	15	6.75
รวมหมวดกระบวนการ			**550**		**66.75**
7	**ผลลัพธ์**		**450**		**35.00**
	7.1	ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่นและด้านกระบวนการ	120	5	6.00
	7.2	ผลลัพธ์ด้านลูกค้า	80	10	8.00
	7.3	ผลลัพธ์ด้านบุคลากร	80	5	4.00
	7.4	ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร และการกำกับดูแลองค์กร	80	10	8.00
	7.5	ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์	90	10	9.00
คะแนนรวม			**1,000**		**101.75**

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 : แนวทางมีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความจำเป็นโดยรวมที่สถาบันต้องทำ/มีตามที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์กร และในหัวข้อกระบวนการอื่นๆ
70%,75%, 80% หรือ 85%	A : ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบคำถามย่อยของหัวข้อ D : มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในพื้นที่ หรือหน่วยงานส่วนใหญ่ L : มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และปรากฏหลักฐานการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของสถาบัน โดยแสดงการแบ่งปันการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น การประยุกต์ใช้แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศและแสดงตัวอย่างการสร้างนวัตกรรม

คะแนน	คำอธิบาย
	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. การจัดการศึกษา วิจัย ผลิตภัณฑ์และบริการทางการศึกษาอื่นๆ	สนับสนุนการจัดการศึกษาและการให้บริการทางวิชาการแก่ผู้สมัครเข้าศึกษา นักศึกษา อาจารย์ ศิษย์เก่าและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผ่านระบบดิจิทัลและการให้บริการแบบครบวงจร (One Stop Service) <u>บริการที่สำคัญ</u> - ระบบรับสมัครนักศึกษา - ระบบบริการนักศึกษา ได้แก่ การลงทะเบียนเรียน เพิ่ม–ถอนรายวิชา ประมวลผลการศึกษา จัดตารางเรียน–ตารางสอบ และฐานข้อมูลนักศึกษา การจัดสอบภาษาอังกฤษ และการอบรมภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาทุกระดับ - บริการทดสอบภาษา (บริการใหม่ ?) - บริการวิชาการ ได้แก่ 1) จัดสอบความรู้เพื่อขอใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิต 2) จัดสอบความรู้เพื่อขอใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิต
2. พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กร	**พันธกิจ:** 1) พัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อนำมาประยุกต์ให้เหมาะสมในการให้บริการอย่างสร้างสรรค์ 2) กำกับติดตามระบบการทำงาน โดยใช้ทฤษฎีระบบ (System theory) input-process-output ในการกำกับติดตามหลักสูตรเพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ ภายใต้ I Service smart Reg 3) เป็นหน่วยงานที่ผลักดันในเรื่องกฎระเบียบประกาศ และข้อบังคับที่สนับสนุนพันธกิจของการผลิตบัณฑิตที่พึงประสงค์ในการเป็นคนของพระราชาข้าของแผ่นดินอย่างแท้จริง ตามเกณฑ์มาตรฐาน TQR 4) เป็นหน่วยงานที่มีวัฒนธรรมการทำงานที่ดีงาม **วิสัยทัศน์:** ศูนย์กลางการให้บริการวิชาการและงานทะเบียนที่มีคุณภาพ <u>มุ่งสู่ความเป็นเลิศด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม</u> เพื่อสนับสนุนการพัฒนานักศึกษา บุคลากร และมหาวิทยาลัย สู่มาตรฐานสากล **ค่านิยม:** I Service (**I**) มีแรงบันดาลใจในการบริการ (**S**) ให้บริการอย่างรวดเร็ว (**E**) เอาใจใส่ เข้าใจผู้รับบริการ (**V**) ถูกต้องตามระเบียบ (**I**) สร้างความประทับใจต่อผู้รับบริการ (**C**) มีขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน (**E**) มีประสิทธิภาพ **วัฒนธรรมองค์กร**: ไม่ระบุ
3. สมรรถนะหลัก	1) ความเชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการงานวิชาการและงานทะเบียนแบบครบวงจร

<table>
<tr><th>หัวข้อ</th><th>ข้อมูล</th></tr>
<tr><td></td><td>2) ความสามารถในการพัฒนาและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการบริการ
3) ความเป็นเลิศด้านการบริการที่ยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง</td></tr>
<tr><td>4. ลักษณะโดยรวมของบุคลากร</td><td>บุคลากร 27 คน (ผู้บริหาร/อาจารย์/สนับสนุน)
ผู้บริหาร จำนวน 9 คน บุคลากรชำนาญ จำนวน 2 คน บุคลากรปฏิบัติการ 14 คน บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน 1 คน และ สายวิชาการ 1 คน
การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ:
<u>ด้านอัตรากำลัง</u> มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นจากการให้บริการที่หลากหลายและความคาดหวังของผู้รับบริการที่ต้องการความรวดเร็วและบริการแบบออนไลน์
<u>ด้านขีดความสามารถ</u> บุคลากรจำเป็นต้องพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล การวิเคราะห์ข้อมูล การบริหารจัดการฐานข้อมูล และการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่การให้บริการแบบดิจิทัลและการบริหารงานด้วยข้อมูล (Data-Driven Management)
<u>องค์ประกอบของกลุ่ม</u> มีบทบาทและความเชี่ยวชาญแตกต่างกัน ส่งผลให้ต้องมีการบริหารจัดการองค์ความรู้ การถ่ายทอดประสบการณ์จากบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ และการเตรียมบุคลากรรุ่นใหม่ให้สามารถสืบทอดภารกิจสำคัญของหน่วยงาน</td></tr>
<tr><td>5. ปัจจัยความผูกพัน</td><td>ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันที่สำคัญ:
<table>
<tr><th rowspan="2">ประเด็น</th><th colspan="3">ปัจจัยที่ส่งผล (เรียงตามลำดับความสำคัญ)</th></tr>
<tr><th>ผู้บริหาร</th><th>บุคลากรสายวิชาการ</th><th>บุคลากรสายสนับสนุน</th></tr>
<tr><td>ความผูกพัน</td><td>1. ความภาคภูมิใจในบทบาทผู้นำที่ขับเคลื่อนความสำเร็จของนักศึกษาและมหาวิทยาลัย
2. วัฒนธรรมองค์กรที่ยึดมั่นค่านิยม I SERVICE และการทำงานเป็นทีมร่วมกับบุคลากรทุกระดับ
3. การมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางและปรับปรุงกระบวนการทำงานของสำนักฯ</td><td>1. การมีส่วนร่วมขับเคลื่อนคุณภาพวิชาการและความสำเร็จของนักศึกษาโดยตรง
2. สภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางวิชาการ</td><td>1. สภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีมและความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน
2. ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานและความภาคภูมิใจในสังกัด
3. วัฒนธรรมองค์กรที่มีจิตบริการ (I SERVICE)</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>6. สินทรัพย์</td><td>อาคารสถานที่ : สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ชั้น 2 อาคารเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษ
สิ่งอำนวยความสะดวก :
1) ห้องบริการนักศึกษาและผู้รับบริการ (One Stop Service)
2) ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และห้องสอบออนไลน์
3) พื้นที่ให้บริการด้านการทดสอบภาษาอังกฤษและการบริการวิชาการ
เทคโนโลยี:
1) ระบบรับสมัครนักศึกษาออนไลน์
2) ระบบทะเบียนและประมวลผลการศึกษา
3) ระบบลงทะเบียนเรียนและเพิ่ม–ถอนรายวิชา
4) ระบบฐานข้อมูลนักศึกษา</td></tr>
</table>

หัวข้อ	ข้อมูล
	5) ระบบตารางเรียน ตารางสอบ และการสำเร็จการศึกษา 6) ระบบทดสอบภาษาอังกฤษและระบบสอบออนไลน์ 7) เว็บไซต์และช่องทางบริการอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักฯ 8) ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ (MIS)
7. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ	**การบริหารจัดการ :** 1. พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 2. พระราชบัญญัติการอุดมศึกษา พ.ศ. 2562 3. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) 4. ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศของมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล การเงิน พัสดุ และการบริหารความเสี่ยง 5. เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEx) **การเรียนการสอน และด้านวิชาชีพ :** 1. เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2565 2. กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (TQF) 3. ประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการอุดมศึกษา (กมอ.) ที่เกี่ยวข้อง 4. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยว่าด้วยการศึกษาระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา 5. ระเบียบและประกาศเกี่ยวกับการรับสมัคร การลงทะเบียนเรียน การวัดผล **การประเมินผล และการสำเร็จการศึกษา** 6. มาตรฐานวิชาชีพของสาขาวิชาที่มีสภาวิชาชีพกำกับ เช่น คุรุสภา สภาการพยาบาล วิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทย หรือสภาวิชาชีพอื่นที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรของมหาวิทยาลัย 7. เกณฑ์การทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษและคุณลักษณะบัณฑิตตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด **การบริการวิชาการ** 1. ระเบียบมหาวิทยาลัยว่าด้วยการให้บริการวิชาการแก่สังคม 2. หลักเกณฑ์การดำเนินโครงการบริการวิชาการและการจัดหารายได้ของมหาวิทยาลัย 3. ข้อกำหนดตามสัญญาจ้างหรือข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) กับหน่วยงานภายนอก 4. มาตรฐานการสำรวจ การประเมินผล และการจัดสอบตามข้อกำหนดของหน่วยงานผู้ว่าจ้าง
8. โครงสร้างองค์กร	ผู้อำนวยการสำนักเป็นผู้บริหารสูงสุด รองผู้อำนวยการ 3 คน ได้แก่ (1) ฝ่ายบริหาร วางแผนและพัฒนา กำกับดูแลกลุ่มงานบริหารทั่วไป (2) ฝ่ายหลักสูตรและส่งเสริมวิชาการ กำกับดูแลกลุ่มงานส่งเสริมวิชาการ และ (3) ฝ่ายทะเบียนและประมวลผล และงานทดสอบและบริการวิชาการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ 4 คน ผู้อำนวยการสำนักได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานจากอธิการบดีทุก 6 เดือน และจากสภามหาวิทยาลัยปีละ 1 ครั้ง
9. ผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	**ผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น:** 1. ผู้สมัครเข้าศึกษา

หัวข้อ	ข้อมูล
	2. นักศึกษาระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา (ให้บริการด้านการศึกษา) 3. คณาจารย์ (ให้บริการด้านการศึกษา) 4. ศิษย์เก่า (ให้บริการด้านการศึกษา) 5. ผู้รับบริการวิชาการ **ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย:** 6. คณะและหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย 7. ผู้บริหาร 8. โรงเรียนเครือข่าย
10. ผู้เรียน/ลูกค้า (ความต้องการและความคาดหวัง)	**กลุ่มผู้เรียน/ลูกค้า** 1) ผู้สมัครเข้าศึกษา : ความถูกต้อง รวดเร็ว เข้าถึงง่ายผ่านระบบดิจิทัล 2) นักศึกษาระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา: การบริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว สะดวก โปร่งใส เข้าถึงบริการได้ทุกที่ทุกเวลา 3) คณาจารย์: ข้อมูลสารสนเทศทางวิชาการที่ถูกต้องทันเวลา สนับสนุนการบริหารจัดการศึกษา 4) ศิษย์เก่า: ความรวดเร็ว ปลอดภัยของข้อมูล เข้าถึงผ่านระบบออนไลน์ 5) คณะและหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย: ข้อมูลถูกต้อง ทันเวลา สนับสนุนการบริหารจัดการศึกษา 6) ผู้บริหาร : ความต้องการใช้ระบบสารสนเทศ และมีการนำข้อมูลทางด้านการศึกษามาใช้ในการตัดสินใจ วางแผน และกำหนดนโยบาย 7) โรงเรียนเครือข่าย : ความถูกต้อง ชัดเจนของข้อมูล การสื่อสารที่เข้าถึงง่ายและเข้าใจง่าย 8. ผู้รับบริการวิชาการ : บริการที่มีคุณภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว สร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ
11. ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ และข้อกำหนดที่สำคัญ	**ผู้ส่งมอบ:** บริษัท ห้างร้าน ผู้จำหน่ายวัสดุ/อุปกรณ์สำนักงาน, ผู้ให้บริการระบบสารสนเทศและเทคโนโลยี/ ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม Partner: คณะและสาขาวิชาต่างๆ ในมหาวิทยาลัย **คู่ความร่วมมือ:** โรงเรียนและสถานศึกษาเครือข่าย, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานภาครัฐและเอกชน หน่วยงานวิชาชีพ, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, สป.อว.
12. ตำแหน่งการแข่งขัน	ไม่ระบุในข้อเชิงเปรียบเทียบ
13. การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน	1. การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัล 2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ และ 3. นโยบายการอุดมศึกษาที่เกี่ยวข้อง
14. แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ	ไม่ระบุ
15. ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	**ความท้าทายเชิงกลยุทธ์** 1) การยกระดับสู่ระบบดิจิทัล (Digital Transformation) เน้นการปรับเปลี่ยนระบบงานทะเบียนแบบดั้งเดิม ให้เป็นบริการดิจิทัลเต็มรูปแบบ เพื่อรองรับผู้เรียนในยุคชีวิตวิถีใหม่

หัวข้อ	ข้อมูล
	2) การจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) การบูรณาการข้อมูลสารสนเทศทางการศึกษาให้ถูกต้อง รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้วิเคราะห์เพื่อสนับสนุน การตัดสินใจของผู้บริหาร **ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์** 1) ความเชี่ยวชาญของบุคลากร ที่มีความรู้ ความเข้าใจในกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกระบวนการจัดทำหลักสูตร และ 2) ระบบฐานข้อมูลที่เป็นระบบ ได้แก่ การมีระบบทะเบียนและสารสนเทศนักศึกษา (MIS) ที่พัฒนามาอย่างต่อเนื่อง ทำให้การตรวจสอบและประมวลผลข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ
16. โอกาสเชิงกลยุทธ์	ต่อยอดการทำงานเพื่อสร้างคุณค่าใหม่การพัฒนานวัตกรรมการบริการ เช่น การนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการออกเอกสารสำคัญทางการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ (One-Stop Service)
17. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน	PDCA, KM, การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน