รายงานการตรวจประเมิน

(Feedback Report)

ประจำปีการศึกษา 2567

(รอบการประเมิน 30 มิถุนายน 2567 - 31 พฤษภาคม 2568)

โดยใช้เกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ

(Education Criteria for Performance Excellence: EdPEx)

ฉบับปี 2567-2570

สำนักวิเทศสัมพันธ์และการจัดการศึกษานานาชาติ
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม
รายนามคณะกรรมการตรวจประเมิน

.....ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมเกียรติ ดุลสัมพันธ์)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศศิธร วชิรปัญญาพงศ์)

.....กรรมการ

(นายธนกฤต วิชัยวงษ์)

สารบัญ

เรื่อง **หน้า**

รายนามคณะกรรมการตรวจประเมิน ..... ก

สารบัญ ..... ข

ส่วนที่ 1 วัตถุประสงค์ แนวทาง และคณะกรรมการตรวจประเมิน 1

ส่วนที่ 2 บทสรุปและผลการตรวจประเมินในภาพรวม (Key Theme) 1

ส่วนที่ 3 รายละเอียดผลการตรวจประเมินแยกรายหมวดและหัวข้อ 5

หมวดที่ 1 การนำองค์กร 5

หมวดที่ 2 กลยุทธ์ 6

หมวดที่ 3 ลูกค้า 7

หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 8

หมวดที่ 5 บุคลากร 10

หมวดที่ 6 ระบบปฏิบัติการ 12

หมวดที่ 7 ผลลัพธ์ 13

ส่วนที่ 4 สรุปผลการประเมิน (Overall Band) 15

ภาคผนวก ก แผนภาพแสดงผลคะแนนหมวดกระบวนการ และหมวดผลลัพธ์ 21

ส่วนที่ 1
วัตถุประสงค์ แนวทาง และคณะกรรมการตรวจประเมิน

วัตถุประสงค์

เพื่อประเมินระดับการพัฒนาและศักยภาพของสำนักวิเทศสัมพันธ์และการจัดการศึกษานานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่นำเกณฑ์ EdPEx มาใช้เพื่อการพัฒนาตนเองสู่ความเป็นเลิศ และเพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาที่เข้าร่วมโครงการได้รับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของสำนักงานฯ ตลอดจนข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของสำนักงานฯ 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 ได้พิจารณาประเมินรายงานของสำนักวิเทศสัมพันธ์และการจัดการศึกษานานาชาติ ตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (EdPEx) โดยเข้าตรวจเยี่ยมพื้นที่ แล้วนำมาประชุมหาข้อสรุปร่วมกันเพื่อการยืนยันข้อมูลจากรายงาน และทำรายงานสรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาต่อไป

คณะกรรมการตรวจประเมิน

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมเกียรติ ดุลสัมพันธ์	ประธาน	มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
2. รองศาสตราจารย์ ดร.ศศิธร วชิรปัญญาพงศ์	กรรมการ	มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
3. นายธนกฤต วิชัยวงษ์	กรรมการและเลขานุการ	มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ส่วนที่ 2
บทสรุปและผลการตรวจประเมินในภาพรวม (Key Theme)

1. Process Strength

- ด้านการนำองค์กรของผู้นำระดับสูงของสำนักฯ เริ่มแนวทางที่เป็นระบบบในการทบทวนวิสัยทัศน์ สมรรถนะหลัก และค่านิยมแบบมีส่วนร่วม และมีการวัดความสำเร็จมีการกำหนดเป้าหมายเป็นกลุ่มๆ รวมถึงกำหนดช่องทางการสื่อสารให้สอดคล้องกับแต่ละกลุ่ม และมีแนวทางในการสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อทำให้สำนักฯ ประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน

- ด้านการจัดทำกลยุทธ์ ผู้นำระดับสูงของสำนักฯ เริ่มมีแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ด้วยการแสดงขั้นตอนของกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ ถ่ายทอดและนำสู่การปฏิบัติลงสู่หน่วยงานระดับสำนักฯ โดยการถ่ายทอดตัวชี้วัดให้แก่บุคลากรให้ดำเนินการขับเคลื่อนการดำเนินการตามแผนปฏิบัติราชการกำหนดผู้รับผิดชอบในขั้นตอนต่างๆ รวมทั้งกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ในการพัฒนาสำนักฯ และมีแนวทางในการจัดทำแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะ รวมถึงแนวทางในการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติและกำหนดผู้รับผิดชอบ กำกับติดตามการดำเนินงานของหน่วยงานภายในสำนัก

- ด้านการรับฟังและการสร้างความผูกพันให้กับลูกค้า สำนักฯ เริ่มการแนวทางในการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีในปัจจุบัน โดยมีการจำแนกประเภทผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีในปัจจุบัน มีการวิเคราะห์และรวบรวมสารสนเทศและช่องทางในการรับฟังเพื่อนำมากำหนดการบริการที่สำคัญ และเริ่มมีแนวทางที่เป็นในการจัดการความสัมพันธ์ รวมทั้งเริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบในการจัดการข้อร้องเรียนโดยมีผู้รับผิดชอบรับเรื่อง มีแนวการปฏิบัติรวบรวมข้อมูลเพื่อการเรียนรู้ รวมทั้งการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

- ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ สำนักฯ เริ่มมีแนวทางในการดำเนินงานด้านการวัดและการวิเคราะห์ ด้วยการสรุปรายงานผล การปฏิบัติงาน เป็นรายสัปดาห์และรายเดือน เสนอต่อผู้บริหารผ่าน การประชุมคณะกรรมการบริหารสำนัก ซึ่งดำเนินการสม่ำเสมอ รวมทั้งมีการสร้างนวัตกรรมจากปัญหาที่เกิดขึ้นในการจัดสอบภาษาอังกฤษ และจัดทำระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการทำงานหลายระบบโดยเฉพาะระบบลงทะเบียนสมัครสอบและการอบรมภาษาอังกฤษ

- ด้านบุคลากร สำนักฯ เริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบในการประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากร โดยได้ระบุมีแนวทางการวางแผนบริหารทรัพยากรบุคคล และแนวทางในการดำเนินการประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากร รวมทั้งมีแนวทางที่เป็นระบบในการสร้างสภาพแวดล้อมของการทำงาน และความสะดวกในการเข้าถึงที่ทำงานของบุคลากร ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้นำของสำนักฯ ให้ความสำคัญในการประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากร การสร้างสภาพแวดล้อมให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการสร้างความผูกพันให้กับบุคลากรเพื่อให้บุคลากรได้ปฏิบัติงานตามพันธกิจของสำนักฯ

- ด้านการปฏิบัติการ สำนักฯ กำหนดกระบวนการทำงานที่ชัดเจน โดยใช้รูปแบบกระบวนการมีส่วนร่วมแสดงถึงระบบและความโปร่งใสในการทำงาน

2. Process OFI

- ด้านการนำองค์กรของผู้นำระดับสูง ในระบบการนำองค์กรของผู้นำระดับสูง ไม่ชัดเจนว่าผู้นำระดับสูงได้มีการปฏิบัติตนที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมาย และอย่างมีจริยธรรม ตัวอย่างเช่น การแสดงถึงการให้ความสำคัญของผู้นำระดับสูงในการปฏิบัติตามกฎหมายดังที่ได้ระบุไว้ในโครงร่างองค์กร ทั้งด้านการบริการวิชาการ ด้านวิเทศสัมพันธ์ และด้านการบริหารจัดการ รวมถึงการปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูง (ด้วยตนเอง) เพื่อให้เห็นถึง การเป็นต้นแบบ ด้านจริยธรรม และการยกย่องชมเชยพฤติกรรมที่มีจริยธรรม แนวทางที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยให้สำนัก สามารถสร้างคุณค่าที่เหนือกว่าความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และแตกต่างจากคู่แข่ง

- ด้านการจัดทำกลยุทธ์ สำนักฯ ไม่ได้แสดงประสิทธิผลของแนวทางการรวบรวมและพัฒนาสารสนเทศเพื่อใช้ในกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ เช่น ผลจากการวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ได้เป็นสารสนเทศอะไรบ้าง ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่ระบุในโครงร่างองค์กรได้มาอย่างไร รวมไปถึงแนวทางในการนำผลการวิเคราะห์ไปใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ดำเนินการอย่างไร การติดตามผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นปัจจัยนำเข้าของกระบวนการวางแผนกลยุทธ์อย่างรอบด้านและมีประสิทธิผล อาจช่วยให้สำนักได้ทราบถึงความท้าทาย ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์และโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่ชัดเจน เพื่อใช้ในการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่เฉียบคมที่จะไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์อย่างแท้จริง

- ด้านการรับฟังและการสร้างความผูกพันให้กับลูกค้า ในกระบวนการรับฟังเสียงผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี การดำเนินการดังกล่าวยังไม่เป็นระบบ ซึ่งไม่พบขั้นตอนการนำข้อมูลสารสนเทศความต้องการความคาดหวังมาใช้อย่างมีประสิทธิผล รวมทั้งขั้นตอนกำหนดวัตถุประสงค์หรือความจำเป็นที่ต้องรับรู้ถึงความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ต่อหลักสูตร การจัดการศึกษา วิจัย บริการวิชาการ การให้บริการ การจัดการความสัมพันธ์การเข้าถึงสารสนเทศและการสนับสนุน

- ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ สำนักฯ ใช้ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ แต่ไม่พบตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน ตามพันธกิจหน่วยงานที่ระบุใน PA หน้า 2 ทำให้ไม่มีเครื่องมือที่ใช้ในการวัดการบรรลุการดำเนินงานตามพันธกิจ ของหน่วยงาน ที่สามารถสะท้อนการดำเนินงานว่าครอบคลุมพันธกิจ รวมทั้งในการทวนสอบการใช้งานหรือการวัดความสำเร็จของระบบสารสนเทศแต่ละระบบไม่ชัดเจนจึงไม่แสดงให้เห็นถึงการบรรลุเป้าหมายตามพันธกิจของสำนัก

- ด้านบุคลากร สำนักฯ ไม่ได้นำเสนอการดำเนินการที่เป็นระบบในการแสดงถึงประสิทธิผลในการสรรหา ว่าจ้างและดูแลบุคลากรใหม่ของสำนักฯ ที่เชื่อมโยงความต้องการและความคาดหวังของบุคลากร

รวมถึงการวางแผนการป้องกัน เพื่อเตรียมความพร้อมบุคลากรให้พร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงความจำเป็นด้านขีดความสามารถ และอัตรากำลังที่และ การจัดการระบบการทำงานให้บรรลุผลของสำนักฯ หากมีการดำเนินการที่เป็นระบบอาจช่วยส่งเสริมให้สำนักฯ มีกระบวนการจัดการระบบการทำงานและการบริหารบุคลากรที่ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่จากสมรรถนะหลักของสำนักฯ เพื่อขับเคลื่อนการทำงานของบุคลากรที่มุ่งเน้นผู้เรียนลูกค้ากลุ่มอื่นและตอบสนองต่อบริการที่สำคัญของสำนักฯ

- ด้านการปฏิบัติการ สำนักฯ ไม่ได้รายงานกระบวนการในการออกแบบกระบวนการ ที่จำแนกออกเป็นภารกิจหลักหรือภารกิจรอง ที่ครอบคลุมพันธกิจได้อย่างครบถ้วน รวมทั้งไม่ได้รายงานการดำเนินด้านการส่งมอบผลิตภัณฑ์ไปยังผู้ส่งมอบและผู้ความร่วมมือ ทำให้ไม่สามารถแสดงถึง การจัดการเครือข่ายอุปทานที่สัมพันธ์กับพันธกิจของสำนัก การดำเนินการดังกล่าวหากสำนักฯ ได้ดำเนินการอย่างเป็นระบบอาจช่วยส่งเสริมให้สำนักฯ มีระบบในการออกแบบ จัดการและปรับปรุงกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ และนำสู่การออกแบบการบริการที่สอดคล้องกับพันธกิจของสำนักฯ รวมทั้งส่งมอบการบริการที่สำคัญของสำนักฯ ให้กับลูกค้าและตลาด และอาจเสริมสร้างความสำเร็จให้กับสำนักฯในการบรรลุวิสัยทัศน์

2.3 Result Strength

Le: สำนักฯ แสดงผลลัพธ์สำนักฯ ได้แสดงผลลัพธ์ที่มีระดับและมีแนวโน้มที่ดี ได้แก่ จำนวนเครือข่ายความร่วมมือกับองค์กรภายในและต่างประเทศที่ลงนามแต่ละปีงบประมาณของหน่วยงาน จำนวนโครงการ/กิจกรรมของสำนักฯ ที่ดำเนินการภายใต้เครือข่ายความร่วมมือกับองค์กรภายในและต่างประเทศ ร้อยละของบุคลากรที่คงอยู่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนัก ต่อการจัดสภาพแวดล้อม และร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนงบประมาณ เป็นต้น

2.4 Result OFI

Le : ไม่พบรายงานผลการดำเนินงานที่สำคัญที่สอดคล้องกับโครงร่างองค์กรและกระบวนการทำงาน เช่น ผลลัพธ์ด้านอัตรากำลังบุคลากร รวมถึงจำนวนบุคลากรที่ต้องการในแต่ละระดับ และทักษะที่เหมาะสมของบุคลากร ผลลัพธ์ด้านความมั่นคงและความสะดวกในการเข้าทำงาน ด้านนโยบายสิทธิประโยชน์ ด้านความผูกพันของบุคลากรตามปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาผู้นำองค์กร ผลลัพธ์ด้านการประเมินการรับทราบวิสัยทัศน์ และแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร ผลลัพธ์ด้านการสื่อสารกับคู่ความร่วมมือ ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารสองทาง ผลลัพธ์ด้านการตรวจสอบด้านการเงินภายในและภายนอก จำนวนงบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนจากการบริการวิชาการ ผลลัพธ์ด้านระดับความสำเร็จตามบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารตามความคิดเห็นของบุคลากรภายในองค์กร

T : ผลลัพธ์ที่สำนักฯ รายงานมีแนวโน้มที่ลดลงในบางเรื่อง รวมทั้งการแสงดผลลัพธ์ยังไม่ท้าทายเพียงพอ ที่จะสนับสนุนการดำเนินงานที่เป็นเลิศ

ส่วนที่ 3
รายละเอียดผลการตรวจประเมินแยกรายหมวดและหัวข้อ

หมวดที่ 1 การนำองค์กร

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

Strength

1. หน้า 13 ผู้นำระดับสูง มีกระบวนการทบทวนวิสัยทัศน์ สมรรถนะหลัก และค่านิยมแบบมีส่วนร่วม และมีการวัดความสำเร็จ แนวทางดังกล่าว อาจช่วยให้สำนักสามารถขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุวิสัยทัศน์ตามที่ต้องการ

2. หน้า 13 ผู้นำระดับสูง มีการกำหนดเป้าหมายการส่งเสริมการประพฤติตามกฎหมายอย่างมีจริยธรรม และมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีการกำหนดช่องทางการสื่อสาร การดำเนินตามแนวทางดังกล่าวอาจช่วยสร้างความเข้าใจ และความร่วมมือในการสนับสนุนสำนักให้บรรลุพันธกิจตามทิศทางขององค์กร

3. หน้า 15 ผู้นำระดับสูง มีกระบวนการการสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อทำให้สำนักฯ ประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน โดยมีกระบวนการ 4 ขั้นตอน และมีการสื่อสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย การดำเนินตามแนวทางดังกล่าวอาจทำให้สำนักให้บรรลุพันธกิจตามทิศทางขององค์กร

Opportunities For Improvement (OFI)

1. ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบที่ผู้นำระดับสูงแสดงการได้มาซึ่งค่านิยมและสมรรถนะหลัก

2. ไม่ชัดเจนว่าผู้นำระดับสูงได้มีการปฏิบัติตนที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมาย และอย่างมีจริยธรรม ตัวอย่างเช่น การแสดงถึงการให้ความสำคัญของผู้นำระดับสูงในการปฏิบัติตามกฎหมายดังที่ได้ระบุไว้ในโครงร่างองค์กร ทั้งด้านการบริการวิชาการ ด้านวิเทศสัมพันธ์ และด้านการบริหารจัดการ รวมถึงการปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูง (ด้วยตนเอง) เพื่อให้เห็นถึง การเป็นต้นแบบ ด้านจริยธรรม และการยกย่องชมเชยพฤติกรรมที่มีจริยธรรม แนวทางที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยให้สำนัก สามารถสร้างคุณค่าที่เหนือกว่าความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และแตกต่างจากคู่แข่ง

3. ไม่ได้แสดงว่ามีการติดตามประสิทธิผลของช่องทางการสื่อสารที่สำนักใช้ เช่น ผลการรับรู้/ความเข้าใจของผู้รับ ในเรื่องที่สื่อออกไปของแต่ละช่องทาง เพื่อให้สามารถมีข้อมูล และสารสนเทศไปใช้ในการทบทวนปรับปรุงช่องทางการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน แสดงความเป็น Unity ตามค่านิยมองค์กร

4. ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่ผู้นำระดับสูงดำเนินการในการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อทำให้องค์กรประสบความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและอนาคต ตัวอย่างเช่น วิธีการที่เป็นรูปธรรมของการสร้างวัฒนธรรมการทำงาน

ของบุคลากรที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับประสบการณ์ที่ดีอย่างสม่ำเสมอ การทำให้เกิดการเรียนรู้ระดับบุคคลและระดับองค์กร การปรับปรุงผลการดำเนินการให้มีผลลัพธ์ที่ดีขึ้น หรือโดดเด่นเหนือองค์กรเทียบเคียง แนวทางที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยให้สำนัก ตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม

Strength

1. หน้า 16 ผู้นำระดับสูงมีการกำหนดกระบวนการกำกับดูแลสำนัก ด้วยกระบวนการ 5 ขั้นตอน การดำเนินการดังกล่าวจะทำให้สำนักมีแนวทางการกำกับดูแลองค์กรด้วยความรับผิดชอบ

2. หน้า 19 ผู้นำระดับสูงมีการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบอย่างเคร่งครัด ผ่านกระบวนการจัดการความเสี่ยง การดำเนินการดังกล่าวอาจทำให้ สำนักประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน

Opportunities For Improvement (OFI)

1. ไม่ชัดเจนแนวทางที่เป็นระบบในการกำกับดูแลสำนัก เช่น มีการนำหลักธรรมาภิบาลทั้ง 10 ข้อ ไปเป็นแนวทางปฏิบัติอย่างไร เพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติจริง และมีการประเมินประสิทธิผลของการกำกับดูแลอย่างไร รวมทั้งยังไม่พบการทบทวนความสำเร็จในระบบการกำกับดูแล การขาดซึ่งแนวทางดังกล่าว อาจส่งผลต่อการดำเนินการตามพันธกิจในการส่งเสริมจริยธรรม และการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ไม่ชัดเจนแนวทางที่เป็นระบบในการประเมินผลการดำเนินงาน เช่น มีการนำหลักธรรมาภิบาลทั้ง 10 ข้อ ไปเป็นแนวทางปฏิบัติ และมีการประเมินผลการดำเนินงานอย่างไร เพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติจริง การขาดซึ่งแนวทางดังกล่าว อาจส่งผลต่อการดำเนินการตามพันธกิจในการประเมินผลการดำเนินการ และการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ

หมวดที่ 2 กลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์

Strength

1. หน้าที่ 21 สำนัก แสดงขั้นตอนของกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ที่ประกอบด้วย 6 ขั้นตอน ถ่ายทอดและนำสู่การปฏิบัติลงสู่หน่วยงานระดับสำนักฯ และบุคลากรโดยการถ่ายทอดตัวชี้วัดให้แก่บุคลากรให้ดำเนินการขับเคลื่อนการดำเนินการตามแผนปฏิบัติราชการกำหนดผู้รับผิดชอบในขั้นตอนต่างๆ

2. หน้า 29 สำนักกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ในการพัฒนาสำนักจากการประชุมระดมความคิดเห็นของคณะกรรมการบริหารสำนักฯ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของแผนไว้ 4

วัตถุประสงค์ การกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ดังกล่าว อาจส่งเสริมการดำเนินการให้บรรลุพันธกิจครอบคลุมทุกด้าน

Opportunities For Improvement (OFI)

1. ไม่ได้แสดงประสิทธิผลของแนวทางการรวบรวมและพัฒนาสารสนเทศเพื่อใช้ในกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ เช่น ผลจากการวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ได้เป็นสารสนเทศอะไรบ้าง ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่ระบุในโครงร่างองค์กรได้มาอย่างไร รวมไปถึงแนวทางในการนำผลการวิเคราะห์ไปใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ดำเนินการอย่างไร การติดตามผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นปัจจัยนำเข้าของกระบวนการวางแผนกลยุทธ์อย่างรอบด้านและมีประสิทธิผล อาจช่วยให้สำนักได้ทราบถึงความท้าทาย ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์และโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่ชัดเจน เพื่อใช้ในการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่เฉียบคมที่จะไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์อย่างแท้จริง

2. ไม่พบวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ รวมทั้งไม่ชัดเจนว่าประเด็นยุทธศาสตร์และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์มีความสัมพันธ์กันอย่างใด และได้ดำเนินการอย่างไรในการได้มาของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ การมีแนวทางดังกล่าวอาจช่วยทำให้สำนักมีแนวทางในการนำองค์กรไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ได้

3. ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบในการพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สร้างความสมดุลอย่างเหมาะสมกับความต้องการที่มีความหลากหลายและที่มีโอกาสจะแข่งขันกันเอง ตัวอย่างเช่น การกำหนดเกณฑ์ในการตัดสินใจว่าวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ใดเป็นเรื่องสำคัญหรือเร่งด่วนที่ควรดำเนินการก่อน การจัดลำดับความสำคัญของแผนในการกำหนดเป็นแผนระยะสั้น ระยะยาว วิธีการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์

4. ไม่ได้แสดงตัววัดสำคัญที่แสดงความสำเร็จของแผนปฏิบัติการ อีกทั้งตัววัดที่แสดงตามตารางที่ 2.1 ก(**2-2)** ไม่สะท้อนความท้าทายเชิงกลยุทธ์ด้านบริการวิชาการ และด้านวิเทศสัมพันธ์ (ตาราง OP2 ข) หน้า 11 หน้า 27 เช่น ไม่ได้แสดงตัววัดการเพิ่มจำนวนนักศึกษาให้มีผลสอบผ่านในระดับ B1 ตัววัดระดับความสำเร็จต่างๆ วัดอย่างไร การกำหนดตัวชี้วัดที่มีความสอดคล้อง อาจช่วยให้ผู้รับผิดชอบสามารถติดตามความก้าวหน้าและความสำเร็จของแผนปฏิบัติการได้แท้จริง

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

Strength

1. หน้า 32 สำนักมีแนวทางในการจัดทำแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาว ด้วยกระบวนการ 4 ขั้นตอน สัมพันธ์กับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ รวมถึงแนวทางในการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติประกอบด้วย 14 โครงการ (ตารางที่ 2.2 ก(1)) และกำหนดผู้รับผิดชอบ กำกับติดตามการดำเนินงานของหน่วยงานภายในสำนัก และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ โดยให้รายงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนัก และที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักในการประชุมประจำไตรมาส เพื่อคณะกรรมการบริหารสำนัก และคณะกรรมการประจำสำนักฯ จะได้พิจารณาผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด

ของแผนปฏิบัติราชการ อีกทั้งนำผลการดำเนินงานที่ยังไม่บรรลุตามเป้าหมายตัวชี้วัดไปปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ทั้งนี้การวางแนวทางการถ่ายทอดที่เป็นระบบอาจช่วยให้คณะมั่นใจถึงการบรรลุผลตามที่ตั้งไว้

Opportunities For Improvement (OFI)

1. ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการกำกับ ติดตามผลการดำเนินงานตามโครงการที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปี เพื่อให้สามารถตอบตัวชี้วัดความสำเร็จได้ การดำเนินตามแนวทางดังกล่าวอาจทำให้สำนักให้บรรลุพันธกิจตามทิศทางขององค์กร

หมวดที่ 3 ลูกค้า

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า

Strength

3.1ก(1) สำนักฯ เริ่มการแนวทางในการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีในปัจจุบัน โดยมีการจำแนกประเภทผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีในปัจจุบัน คือ ผู้เรียน ได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ บุคลากร ลูกค้ากลุ่มอื่น ได้แก่ คณะหน่วยงานในมหาวิทยาลัย และมีขั้นตอนในการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น 4 ขั้นตอน และมีการวิเคราะห์และรวบรวมสารสนเทศและช่องทางในการรับฟังเพื่อนำมากำหนดการบริการที่สำคัญ ตามตารางที่ 3.1ก(1) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าสำนักฯ มีความมุ่งมั่นในการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และสังเกตผู้เรียน อีกทั้งยังแสดงให้เห็นว่าสำนักฯ มีความมุ่งมั่นในการนำข้อมูลป้อนกลับจากผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นมาใช้ในการจัดการศึกษาการวิจัย และการบริการวิชาการที่สำคัญของสำนัก

Opportunities For Improvement (OFI)

3.1ก(2) รายงานกระบวนการรับฟังเสียงผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมีไม่เป็นระบบ ซึ่งไม่พบขั้นตอนการนำข้อมูลสารสนเทศความต้องการความคาดหวังมาใช้อย่างมีประสิทธิผล หากมีการดำเนินการที่เป็นระบบอาจช่วยส่งเสริมให้สำนักฯ สามารถนำข้อมูลและสารสนเทศไปใช้จากขั้นตอนการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมีมาวางแผนการจัดการศึกษา วิจัย และบริการที่สำคัญของสำนักฯ และสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังตามที่คณะได้กำหนดไว้ในโครร่างองค์กร

3.1ข(1) รายงานกระบวนการในการจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นไม่เป็นระบบ ซึ่งไม่พบแนวทางในการดำเนินงานในการสำรวจ และใช้สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และส่วนตลาด และไม่พบสารสนเทศที่ได้จากสำรวจผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และส่วนตลาด เพื่อที่นำมาใช้จัดการหลักสูตรและบริการที่สำคัญของสำนักฯ หากมีการดำเนินการที่เป็นระบบอาจช่วยส่งเสริมให้สำนักฯ สามารถดำเนินการจัดการสารสนเทศเกี่ยวข้องกับผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และส่วนตลาดมาใช้เป็นแนวทางในการจัดการหลักสูตรและบริการที่สำคัญของสำนักฯ ที่ตรงตามความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้า

3.1ข(2) รายงานในการหลักสูตรและบริการไม่เป็นระบบ ซึ่งไม่พบสารสนเทศที่ได้จากการค้นหาความจำเป็น ความต้องการ และความคาดหวังของผู้เรียนมากำหนดและปรับปรุงหลักสูตร และบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียนและลูกค้าแต่ละกลุ่ม หากมีการดำเนินการที่เป็นระบบอาจช่วยส่งเสริมให้สำนักฯ สามารถดำเนินการค้นหาความจำเป็น ความต้องการ และความคาดหวังของผู้เรียนมากำหนดและปรับปรุงหลักสูตร และบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียนและลูกค้าแต่ละกลุ่ม รวมถึงยังช่วยส่งเสริมให้การดำเนินงานของสำนักฯบรรลุตามพันธกิจและวิสัยทัศน์ของสำนักฯ

3.2 ความผูกพันของลูกค้า

Strength

3.2ก(1) สำนักฯ เริ่มมีแนวทางที่เป็นในการจัดการความสัมพันธ์ โดย มีขั้นตอนการในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียน เพื่อให้ได้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และ มีแนวทางในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและการประชุมสัมพันธ์ ตามตารางที่ 3.2ก(1)-1 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าสำนักฯมีความมุ่งมั่นในการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้า และมุ่งสู่การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของสำนักฯ

3.2ก(3) สำนักฯ เริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบในการจัดการข้อร้องเรียน โดยมีผู้รับผิดชอบรับเรื่อง มีแนวการปฏิบัติรวบรวมข้อมูลเพื่อการเรียนรู้ รวมทั้งการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ตามตารางที่ 3.2ก(3)-2 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าสำนักฯ ให้ความสำคัญและตระหนักในเรื่องการบริหารและการขัดการข้อร้องเรียนและสามารถแก้ไขข้อร้องเรียนได้อย่างทันท่วงที

Opportunities For Improvement (OFI)

3.2ก(2) ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบในการช่วยให้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นสามารถสืบค้นสารสนเทศและการรับการสนับสนุนจากสำนักฯ ซึ่งไม่พบการระบุจุดสัมผัส (touch point) การเข้าถึง (access) และการสนับสนุน (support) และวิธีการค้นหา ความต้องการ/ความคาดหวังที่จุดสัมผัส ไม่แสดงตัวอย่างกิจกรรมและวัตถุประสงค์กิจกรรม ที่เชื่อมโยงไปยังความคาดหวังหรือเหนือกว่าความคาดหวัง และก่อเกิดความผูกพัน หากมีการดำเนินการที่เป็นระบบอาจช่วยเสริมประสิทธิผลของระบบ และอาจช่วยเสริมสร้างความภักดีให้กับสำนักฯ

3.2ข ไม่พบขั้นตอนกำหนดวัตถุประสงค์หรือความจำเป็นที่ต้องรับรู้ถึงความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ต่อหลักสูตร การจัดการศึกษา วิจัย บริการวิชาการ การให้บริการ การจัดการความสัมพันธ์การเข้าถึงสารสนเทศและการสนับสนุน หากมีการดำเนินการที่เป็นระบบอาจช่วยส่งเสริมทำให้สำนักฯ ได้สารสนเทศที่สนับสนุนการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้ทันต่อความต้องการ/ความคาดหวังของกลุ่มต่าง ๆ

หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้

4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน (Measurement, Analysis, and Improvement of Organizational Performance): สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการวัด วิเคราะห์ และเพื่อนำมาปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน (45 คะแนน)

Strength

4.1ก(1) หน้า 58 มีการสรุปรายงานผล การปฏิบัติงาน เป็นรายสัปดาห์และรายเดือน เสนอต่อผู้บริหารผ่าน การประชุมคณะกรรมการบริหารสำนัก ซึ่งดำเนินการสม่ำเสมอ

Opportunities For Improvement (OFI)

4.1ก(1) ตารางที่ 4.1ก(1)-1 สำนักฯ ใช้ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ แต่ไม่พบตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน ตามพันธกิจหน่วยงานที่ระบุใน PA หน้า 2 ทำให้ไม่มีเครื่องมือที่ใช้ในการวัดการบรรลุการดำเนินงานตามพันธกิจ ของหน่วยงาน ที่สามารถสะท้อนการดำเนินงานว่าครอบคลุมพันธกิจเพียงใด นอกจากนี้ ด้วยบริบทของงาน โดยเฉพาะด้านวิเทศสัมพันธ์ ซึ่งจะมีกระบวนการที่ต้องดำเนินการตามระเบียบราชการหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และต้องเป็นไปตามกรอบเวลา ดังนั้น หากกำหนดตัวชี้วัดการดำเนินงานที่แสดงถึงคุณภาพงาน อาจจะสะท้อนถึง คุณภาพของประสิทธิภาพของการของกระบวนการทำงาน ได้ดียิ่งกว่าการใช้ตัวชี้วัดเชิงปริมาณเพียงอย่างเดียว

4.1ก(2) การเปรียบเทียบการดำเนินงานนั้น หากเลือกหน่วยงานที่มีความ โดดเด่น มากกว่า จะช่วยสะท้อน จุดที่ควรพัฒนาของสำนักได้ดีกว่าการเลือกคู่เทียบที่มีลักษณะเหมือนกันเกือบทุกด้านดังเช่นที่แสดงใน SAR

4.1ข(1) การทบทวนผลการดำเนินงานนั้น ไม่พบการทบทวนผลการดำเนินงาน ทบทวนความสำเร็จหรือไม่สำเร็จจากตัวชี้วัดที่ได้กำหนดไว้ หรือจากการเปรียบเทียบจากคู่เทียบ

4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้

Strength

4.2ก(1) หน้า 66 มีการสร้างนวัตกรรมจากปัญหาที่เกิดขึ้นในการจัดสอบภาษาอังกฤษ ด้วยการสร้างแบบทดสอบผ่านระบบคอมพิวเตอร์แบบออฟไลน์

4.2ก(2) หน้า 68 สำนักฯ จัดทำระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการทำงานหลายระบบ โดยเฉพาะระบบลงทะเบียนสมัครสอบและการอบรมภาษาอังกฤษ RMU e- Document รวมถึงมีช่องทางการสื่อสารอื่นๆที่หลากหลายเพื่อประชาสัมพันธ์ให้บุคคลกลุ่มต่างๆ ทั้งบุคลากรในสำนัก นักศึกษา อาจารย์ และประชาชนทั่วไป เข้าถึงได้

Opportunities For Improvement (OFI)

4.2ก(1) ไม่ปรากฏวิธีการในการทวนสอบการใช้งานหรือการวัดความสำเร็จของระบบสารสนเทศแต่ละระบบ จึงไม่แสดงให้เห็นถึงการบรรลุเป้าหมายตามพันธกิจของสำนัก

4.2ข(1) ไม่ปรากฏ สินทรัพย์ทางความรู้ของสำนัก ว่าคืออะไร มีวิธีการใดในการจัดการความรู้ ถ่ายทอดความรู้ หรือการนำความรู้ไปใช้เพื่อการดำเนินงานที่สนับสนุนการบรรลุพันธกิจของสำนัก โดยเฉพาะความรู้ที่มาจากประสบการณ์ที่นำไปใช้ในการบริหารจัดการของหน่วยงาน หากมีการบริหารจัดการความรู้ที่ส่งเสริมความสำเร็จของการทำงานตามพันธกิจ มีการเก็บรวบรวมถ่ายทอดความรู้สนับสนุนให้นำไปใช้และพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง อาจจะทำให้สำนักได้ค้นพบ แนวปฏิบัติที่ดี ในการดำเนินงานที่ดีในอนาคตต่อไป

หมวดที่ 5 บุคลากร

5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร

Strength

5.1ก(1) สำนักฯ เริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบในการประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากร โดยได้ระบุมีแนวทางการวางแผนบริหารทรัพยากรบุคคล ด้วยแนวทาง 9 ขั้นตอน ตามภาพที่ 5.1 ก(1-1) และแนวทางในการดำเนินการประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากรด้วยขั้นตอน 3 ขั้นตอน ได้แก่ 1) กำหนดสมรรถนะบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน 2) จัดทำแผนกรอบอัตรากำลัง และ 3) กำหนดแนวทางในการประเมินบุคลากรตามกรอบการประเมินที่มหาวิทยาลัยกำหนด ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้นำของสำนักฯ ให้ความสำคัญในการประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากร ให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงานได้ตามพันธกิจของสำนักฯ

5.1ข(1) สำนักฯ เริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบในการสร้างสภาพแวดล้อมของการทำงาน และความสะดวกในการเข้าถึงที่ทำงานของบุคลากร ซึ่งสำนักฯ ได้สำรวจความต้องการของบุคลากรเพื่อนำข้อมูลสารสนเทศมาจัดลำดับการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน และวางแผนในการจัดหาสิ่งสนับสนุนและจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงานให้กับบุคลากร ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้นำของสำนักฯให้ความสำคัญในการสร้างสภาพแวดล้อมของการทำงาน รวมทั้งเสริมสร้างสุขภาวะในการทำงานของบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบุคลากรเกิดความสะดวกเข้าถึงที่ทำงานได้อย่างปลอดภัย ส่งผลต่อการดำเนินงานให้บรรลุพันธกิจของสำนักฯ

Opportunities For Improvement (OFI)

5.1ก(2) ไม่พบกระบวนการที่เป็นระบบในการแสดงถึงประสิทธิผลในการสรรหา ว่าจ้างและดูแลบุคลากรใหม่ของสำนักฯ ที่เชื่อมโยงความต้องการและความคาดหวังของบุคลากรจากโครงร่างองค์กรที่สำนักฯ ได้สำรวจ รวมทั้งแสดงให้เห็นถึงความมั่นใจว่ากระบวนการในการสรรหา ว่าจ้าง และดูแลบุคลากร ได้มีการสะท้อนจากความหลากหลายรวมถึงมุมมองและวัฒนธรรมของบุคลากร หากมีการดำเนินการที่เป็นระบบ

อาจช่วยส่งเสริมให้สำนักฯมีกระบวนการในการสรรหาว่าจ้าง และดูแลบุคลากรใหม่ที่มีคุณภาพ และอาจส่งเสริมให้เห็นถึงความมั่นใจถึงกระบวนการในการสรรหา ว่าจ้าง และดูแลบุคลากร ที่มีการสะท้อนจากความหลากหลายรวมถึงมุมมองและวัฒนธรรมของบุคลากร

5.1ก(3) ไม่พบกระบวนการที่เป็นระบบในการวางแผนการป้องกัน เพื่อเตรียมความพร้อมบุคลากรให้พร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงความจำเป็นด้านขีดความสามารถ และอัตรากำลังที่เชื่อมโยงมาจากโครงร่างองค์กร(OP) หากมีการดำเนินการที่เป็นระบบอาจช่วยส่งเสริมให้สำนักฯ มีกระบวนการในการเตรียมความพร้อมบุคลากรให้พร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงที่มีคุณภาพและอาจช่วยส่งเสริมให้สำนักฯ มีกลไกการพัฒนาบุคลากรที่เป็นไปตามสมรรถนะของที่สำนักฯได้กำหนด

5.1ก(4) ไม่พบกระบวนการที่เป็นระบบในการจัดการระบบการทำงานให้บรรลุผลของสำนักฯ เช่น วิธีการจัดระบบการทำงานและบริหารบุคลากรที่ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่จากสมรรถนะหลักของสำนักฯ ตามตาราง OP1ก(2) หากมีการดำเนินการที่เป็นระบบอาจช่วยส่งเสริมให้สำนักฯ มีกระบวนการจัดการระบบการทำงานและการบริหารบุคลากรที่ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่จากสมรรถนะหลักของสำนักฯ เพื่อขับเคลื่อนการทำงานของบุคลากรที่มุ่งเน้นผู้เรียนลูกค้ากลุ่มอื่นและตอบสนองต่อบริการที่สำคัญของสำนักฯ

5.2 ความผูกพันของบุคลากร

Strength

5.2ก(1) สำนักฯ เริ่มมีแนวทางในการกำหนดปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรด้วยแนวทางในการจัดโครงการ/กิจกรรม ที่ส่งผลต่อความผูกพันให้กับผู้บริหาร และบุคลากร รวมถึงการจัดสวัสดิการด้านค่าตอบแทนในการทำงานให้กับบุคลากร ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้นำของสำนักฯให้ความสำคัญในการกำหนดปัจจัยและขับเคลื่อนการจัดโครงการ/กิจกรรมที่เสริมสร้างความผูกพันให้กับบุคลากร

5.2ก(2) สำนักฯ เริ่มมีแนวทางในการประเมินความผูกพันของบุคลากร โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการตามแนวทางการประเมินความผูกพันของบุคลากร จำนวน 4 ขั้นตอน รวมทั้งนำผลการสำรวจมาพัฒนาผลิตภาพความพึงพอใจและการสร้างความผูกพันของบุคลากรในสำนักฯ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้นำระดับสูงของสำนักฯ มีความมุ่งมั่นในการนำผลการประเมินความความผูกพันของบุคลากรมาเป็นแนวทางในการบริหารจัดการองค์เพื่อประเมินและปรับปรุงความผูกพันและการคงอยู่ของบุคลากรในสำนักฯ ให้มีความคงที่

Opportunities For Improvement (OFI)

5.2ข ไม่พบกระบวนการที่เป็นระบบในการเสริมสร้างวัฒนธรรมที่มีลักษณะสื่อสาร ที่เปิดกว้างและไม่พบตัววัดผลลัพธ์การเสริมสร้างวัฒนธรรมของสถาบันในการสนับสนุนพันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยมของสำนักฯซึ่งการดำเนินการที่เป็นระบบอาจช่วยส่งเสริมให้สำนักฯ มีกระบวนการในการเสริมสร้าง

วัฒนธรรมที่ส่งเสริมและสนับสนันบุคลากรให้ดำเนินสู่การปฏิบัติที่สนับสนุนพันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยมของสำนักฯ

5.2ค(2) สำนักฯ ไม่ได้แสดงการพัฒนาบุคลากรและผู้นำอย่างเป็นระบบ เช่น การพัฒนาที่สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ซึ่งเป็นความต้องการของสำนักฯวิธีการนำผลการประเมินการปฏิบัติงานรายบุคคลมาจัดทำแผนพัฒนาที่สอดคล้องรวมทั้งการพัฒนาผู้นำในอนาคตการพัฒนาบุคคลและผู้นำอย่างเป็นระบบอาจส่งเสริมให้สำนักฯบรรลุความสำเร็จของประเด็นยุทธศาสตร์

5.2ค(3) สำนักฯ ไม่ได้แสดงการวางแผนการพัฒนาอาชีพและการวางแผนการสืบทอดตำแหน่งของบุคลากรและผู้นำอย่างเป็นระบบ เช่น ทำการวางแผนพัฒนาและวิธีการนำผลประเมินผู้มีศักยภาพบุคลากรมาวางแผนในการสืบทอดตำแหน่ง ซึ่งผู้นำอย่างเป็นระบบอาจช่วยส่งเสริมในการจัดการความก้าวหน้าในด้านอาชีพและด้านการสืบทอดตำแหน่งของผู้บริหาร และผู้นำ และตำแหน่งอื่นๆ ในสำนักฯให้มีความก้าวหน้าตามแนวทางที่กำหนด

หมวดที่ 6 ระบบปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน

Strength

6.1ก(3) หน้า 86 สำนักฯ กำหนดกระบวนการทำงานที่ชัดเจน โดยใช้รูปแบบกระบวนการมีส่วนร่วมแสดงถึงระบบและความโปร่งใสในการทำงาน

Opportunities For Improvement (OFI)

6.1ก(1) ไม่ปรากฏการออกแบบกระบวนการ ที่จำแนกออกเป็นภารกิจหลักหรือภารกิจรองที่ครอบคลุมพันธกิจได้อย่างครบถ้วน หากจำแนกภารกิจที่ครอบคลุมพันธกิจของสำนักจะส่งผลให้การดำเนินการบรรลุพันธกิจของหน่วยงานที่ได้กำหนดไว้ นอกจากนี้ อาจต้องทบทวนการทำข้อกำหนด ออกแบบของหลักสูตรและการบริการ และข้อกำหนดและการออกแบบกระบวนการ ที่มาจากความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการ

6.2 ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ

Strength

-ไม่มี-

Opportunities For Improvement (OFI)

6.2 ข หน้า 90 ไม่ปรากฏผู้ส่งมอบและผู้ความร่วมมือ ทำให้ไม่สามารถแสดงถึง การจัดการเครือข่ายอุปทานที่สัมพันธ์กับพันธกิจของสำนัก

6.2 ค(3) หน้า 92 แผนบริหารความเสี่ยงยังไม่ครอบคลุมการปฏิบัติงาน ซึ่งสำนักมีการดำเนินการผ่านระบบสารสนเทศหลายระบบ โดยเฉพาะระบบด้านการจัดสอบ ซึ่งส่งผลและสำคัญกับผู้รับบริการและนักศึกษา อีกทั้งระบบเหล่านั้นยังเปิดโอกาสให้บุคคลทุกฝ่าย สามารถเข้าใช้บริการระบบดังกล่าวได้จึงมีความเสี่ยง อย่างยิ่งที่อาจจะส่งผลกระทบต่อข้อมูลได้ นอกจากนี้ ด้วยบริบทของงาน โดยเฉพาะด้านวิเทศสัมพันธ์ ซึ่งจะมีกระบวนการที่ต้องดำเนินการตามระเบียบราชการหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และต้องเป็นไปตามกรอบเวลา ซึ่งประเด็นเหล่านี้ยังไม่พบในแผนการบริหารความเสี่ยง

หมวดที่ 7 ผลลัพธ์

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ

Strength

-ไม่มี-

Opportunities For Improvement (OFI)

7.1ก หน้า 93-96 แนวโน้มผลลัพธ์การดำเนินงานยังน้อยมาก พบว่า มีแนวโน้มดีขึ้นใน 2 รายการ จากทั้งหมด 28 รายการ คิดเป็นร้อยละ 7.14

7.1ก หน้า 93 ไม่พบการเปรียบเทียบผลลัพธ์ของผู้มีส่วนได้เสียระหว่างกลุ่มต่างๆ เพื่อแสดงถึงการเข้าถึงผู้มีส่วนได้เสียที่ได้กำหนดไว้ทุกกลุ่ม

7.1 ก-ค ตัววัดต่างๆ ยังไม่ท้าทายเพียงพอ ที่จะสนับสนุนการดำเนินงานที่เป็นเลิศ

7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า

Strength

-ไม่มี-

Opportunities For Improvement (OFI)

7.2 ก(1)(2) ไม่มีผลลัพธ์รายการใดที่มีแนวโน้มที่ดีขึ้น

7.2 ก(1)(2) ไม่ปรากฏการเปรียบเทียบผลลัพธ์การเรียนรู้กับคู่เทียบอื่น ตามที่ได้กำหนดไว้ในส่วน PA หน้า 10 ที่กำหนดไว้ว่าจะเปรียบเทียบกับมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร และมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี หากมีการเปรียบเทียบกับคู่เทียบด้วย จะช่วยให้เห็นประเด็นที่ต้องพัฒนาต่อไป

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

Strength

- ไม่มี -

Opportunities For Improvement (OFI)

สำนักฯ แสดงผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรอย่างจำกัดหรือไม่ได้รายงาน ด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร เช่น ตัววัดด้านอัตรากำลังบุคลากร รวมถึงจำนวนบุคลากรที่ต้องการในแต่ละระดับ และทักษะที่เหมาะสมของบุคลากร ผลลัพธ์ด้านความมั่นคงและความสะดวกในการเข้าทำงาน ด้านนโยบายสิทธิประโยชน์ ด้านความผูกพันของบุคลากรตามปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาผู้นำองค์กร การรายงานผลลัพธ์ด้านบุคลากรอย่างครอบคลุมอาจนำไปสู่การมุ่งมั่นต่อค่านิยมในการสร้างการมีส่วนร่วมจากบุคลากรทั้งภายในและนอกหน่วยงาน

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร และการกำกับดูแลองค์กร

Strength

สำนักฯ ได้แสดงผลลัพธ์ที่มีระดับและมีแนวโน้มที่ดีและคงที่ ได้แก่ ผลลัพธ์ด้านร้อยละของบุคลากรที่เขารับฟังการสื่อสารและทิศทางการทำงานของผู้บริหาร

Opportunities For Improvement (OFI)

สำนักฯ แสดงผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรหรือการกำกับดูแลองค์อย่างจำกัด หรือไม่ได้รายงานผลลัพธ์ที่สำคัญ เช่น ผลลัพธ์ด้านการประเมินการรับทราบวิสัยทัศน์ และแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร ผลลัพธ์ด้านการสื่อสารกับคู่ความร่วมมือ ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารสองทาง ผลลัพธ์ด้านการตรวจสอบด้านการเงินภายในและภายนอก การรายงานผลลัพธ์ทางด้านการนำองค์กและการกำกับดูแลองค์กรอย่างครอบคลุมอาจนำไปสู่การนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กรของผู้นำองค์กรที่มุ่งสู่การบรรลุวิสัยทัศน์

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์

Strength

- ไม่มี -

Opportunities For Improvement (OFI)

สำนักฯ แสดงผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์อย่างจำกัด และแสดงผลลัพธ์ที่มีแนวโน้มลดลงบางเรื่อง เช่น จำนวนงบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนจากการบริการวิชาการ ผลลัพธ์ด้านระบบดับความสำเร็จตามบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารตามความคิดเห็นของบุคลากรภายในองค์กร การรายงานผลลัพธ์ทางด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์ อย่างครอบคลุมอาจเสริมสร้างให้สำนักฯ นำไปสู่ความสำเร็จในด้านการเงิน การสร้างรายได้ และผลตอบแทนที่นำไปสู่ความเป็นเลิศของสำนักฯ

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**		**12**
	1.1	การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	65	10	7
	1.2	การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม	50	10	5
2	**กลยุทธ์**		**90**		**9**
	2.1	การจัดทำกลยุทธ์	45	10	5
	2.2	การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	45	10	5
3	**ลูกค้า**		**85**		**9**
	3.1	ความคาดหวังของลูกค้า	40	10	4
	3.2	ความผูกพันของลูกค้า	45	10	5
4	**การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้**		**90**		**9**
	4.1	การวัด การวิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร	45	10	5
	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**		**13**
	6.1	กระบวนการทำงาน	40	15	6
	6.2	ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ	45	15	7
รวมหมวดกระบวนการ			**550**		**64**
7	**ผลลัพธ์**		**450**		**47**
	7.1	ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่นและด้านกระบวนการ	120	15	18

	7.2	ผลลัพธ์ด้านลูกค้า	80	10	8
	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**		**110**

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

คะแนน	คำอธิบาย
	L : มีการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง สถาบันแสดงการแบ่งปันการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นและแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศได้ถูกนำไปใช้บางเรื่อง ทั้งมีตัวอย่างสร้างนวัตกรรม เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการหลัก I : แนวทางมีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความจำเป็นโดยรวมที่สถาบันต้องทำ/มีตามที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์กร และในหัวข้อกระบวนการอื่นๆ
70%,75%, 80% หรือ 85%	A : ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบคำถามย่อยของหัวข้อ D : มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในพื้นที่ หรือหน่วยงานส่วนใหญ่ L : มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และปรากฏหลักฐานการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของสถาบัน โดยแสดงการแบ่งปันการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น การประยุกต์ใช้แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศและแสดงตัวอย่างการสร้างนวัตกรรม I : มีแนวทางที่บูรณาการกับความจำเป็นที่สถาบันต้องทำ/มี ทั้งในปัจจุบันและอนาคตตามที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์กรและในหัวข้อกระบวนการอื่นๆ
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

คะแนน	คำอธิบาย
	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)

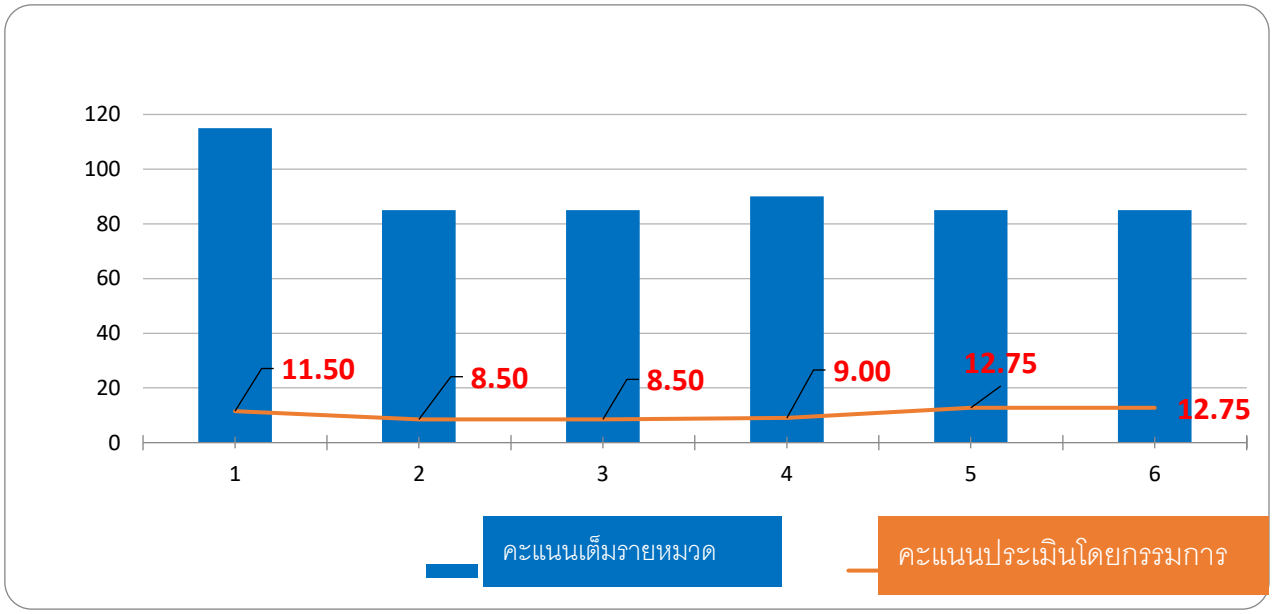
Band Score	Band Number	Result Descriptors
0-125	1	สถาบันมีการรายงานผลการดำเนินงานเพียงบางตัวที่ตอบสนองต่อข้อกำหนด

ภาคผนวก ก
แผนภาพแสดงผลคะแนน หมวดกระบวนการ และหมวดผลลัพธ์

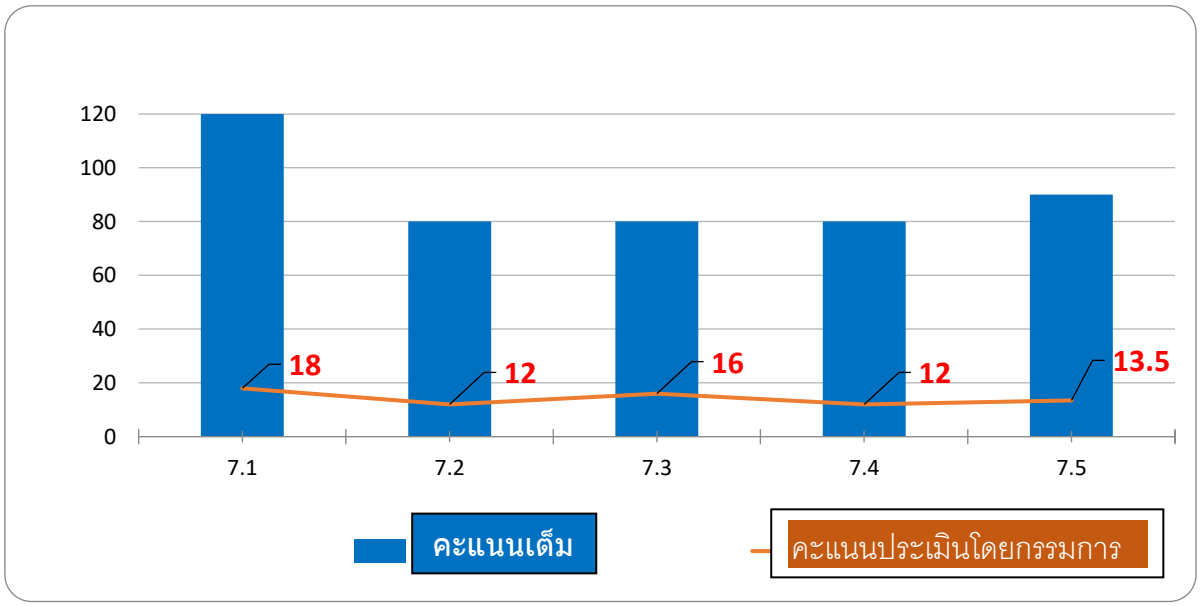
ตารางสรุปราย item

Item		ผลการประเมิน		
		2565*	2566*	2567
1-6	Process			
1.1	การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	10.50	6.50	6.50
1.2	การกำกับดูแลองค์กรและการช่วยเหลือสังคม	5.00	5.00	5.00
2.1	การจัดทำกลยุทธ์	4.50	4.50	4.50
2.2	การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	4.00	4.50	4.50
3.1	ความคาดหวังของลูกค้า	2.00	4.00	4.00
3.2	ความผูกพันของลูกค้า	2.25	4.50	4.50
4.1	การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร	2.25	4.50	4.50
4.2	การจัดการสารสนเทศ และความรู้	6.75	4.50	4.50
5.1	สภาพแวดล้อมของบุคลากร	4.00	6.00	6.00
5.2	ความผูกพันของบุคลากร	6.75	6.75	6.75
6.1	กระบวนการทำงาน	4.50	6.75	6.75
6.2	ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ	4.00	6.00	6.00
7	Results			
7.1	ผลลัพธ์ด้านผลผลิตและกระบวนการ	18.00	6.00	18.00
7.2	ผลลัพธ์ด้านลูกค้า	4.00	4.00	8.00
7.3	ผลลัพธ์ด้านบุคลากร	8.00	4.00	8.00

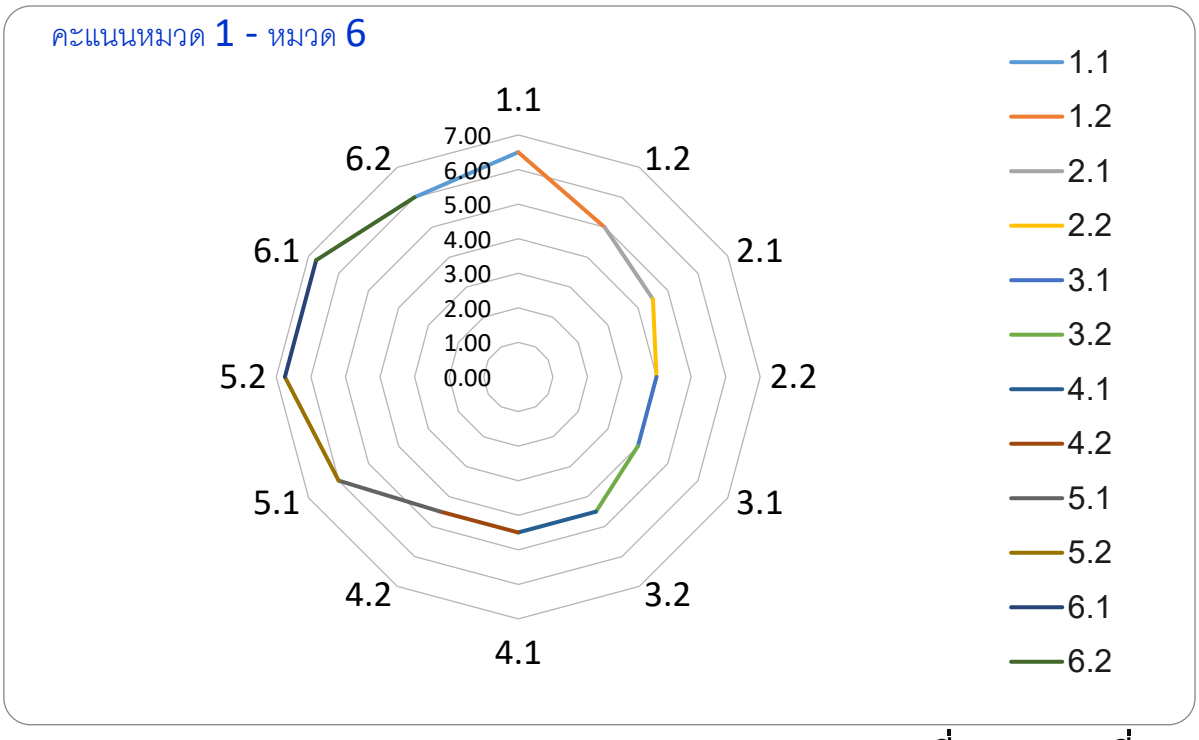
7.4	ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร	8.00	4.00	8.00
7.5	ผลลัพธ์ด้านการเงิน การตลาด และด้านกลยุทธ์	9.00	4.50	4.50



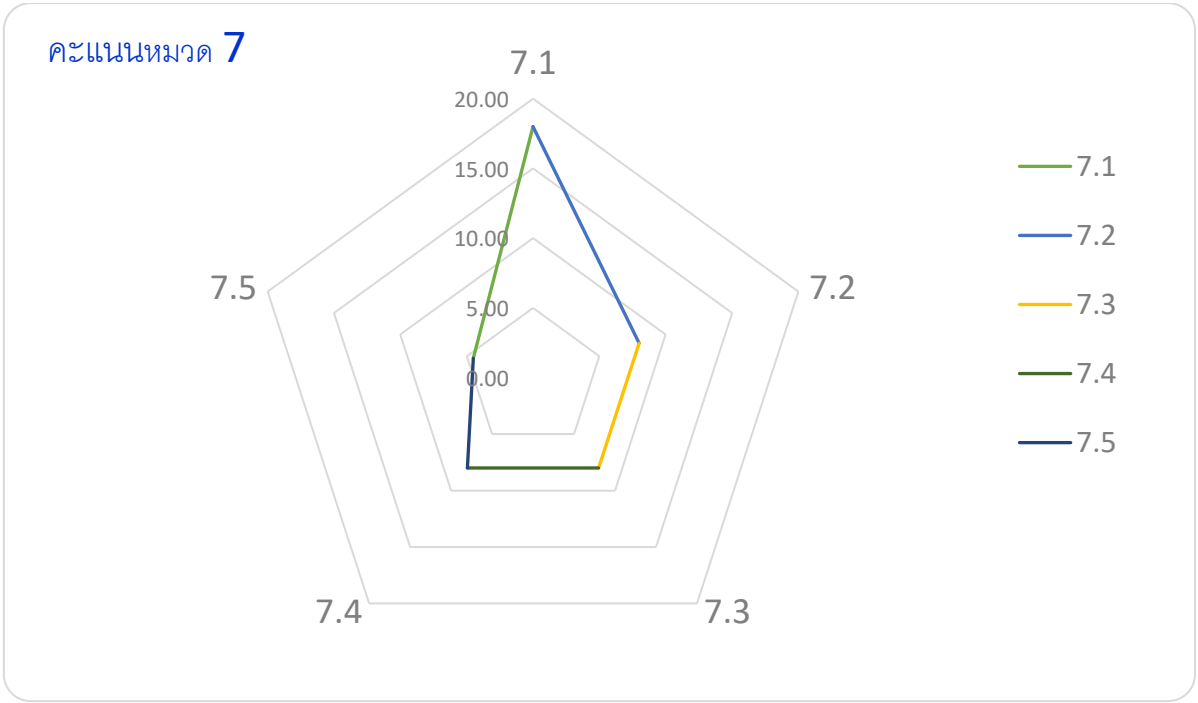
แผนภาพแสดงผลคะแนนหมวดกระบวนการ 1-6 (Process)



แผนภาพแสดงผลคะแนนหมวด 7 ผลลัพธ์ (Results)



แผนภาพแสดงผลคะแนนหมวดกระบวนการ (Process) หมวดที่ 1 - หมวดที่ 6



แผนภาพแสดงผลคะแนนหมวดผลลัพธ์ (Results) หมวดที่ 7