

รายงานการตรวจประเมิน
(Feedback Report)
ประจำปีการศึกษา 2568

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

รายนามคณะกรรมการตรวจประเมิน



.....ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาติ วัฒนชัย)



.....กรรมการ

(อาจารย์ภิญญดา วิริยะ)



.....กรรมการ

(นายธนกฤต วิชัยวงษ์)

สารบัญ

เรื่อง **หน้า**

รายนามคณะกรรมการตรวจประเมิน ..... **ก**
สารบัญ ..... **ข**
ส่วนที่ 1 วัตถุประสงค์ แนวทาง และคณะกรรมการตรวจประเมิน 1
ส่วนที่ 2 บทสรุปและผลการตรวจประเมินในภาพรวม (Key Theme) 2
ส่วนที่ 3 รายละเอียดผลการตรวจประเมินแยกรายหมวดและหัวข้อ 5
ส่วนที่ 4 สรุปผลการประเมิน (Overall Band) 24

ส่วนที่ 1
วัตถุประสงค์ แนวทาง และคณะกรรมการตรวจประเมิน

วัตถุประสงค์

เพื่อประเมินระดับการพัฒนาและศักยภาพของบัณฑิตวิทยาลัย 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 ได้พิจารณาประเมินรายงานของบัณฑิตวิทยาลัย ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEx) ฉบับปี พ.ศ.2567 – 2570 และได้เข้าตรวจเยี่ยมพื้นที่ **ในวันที่ 20 สิงหาคม 2569** แล้วนำมาประชุมหาข้อสรุปร่วมกันเพื่อการยืนยันข้อมูลจากรายงาน และทำรายงานสรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาต่อไป

คณะกรรมการตรวจประเมิน

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาติ วัฒนชัย	ประธาน	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. อาจารย์ภิญญาดา วิริยะ	กรรมการ	มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
3. นายธนกฤต วิชัยวงษ์	กรรมการและเลขานุการ	มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ส่วนที่ 2
บทสรุปและผลการตรวจประเมินในภาพรวม (Key Theme)

ก จุดแข็งด้านกระบวนการที่สำคัญ มีดังนี้

1. ผู้นำระดับสูงมีวิธีการนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์

- ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางในการกำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม
- ผู้นำระดับสูงส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม ยึดแนวทางการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล
- มีแนวทางในการจัดทำแผนกลยุทธ์ การจัดทำแผนปฏิบัติการ

การดำเนินการดังกล่าว จะช่วยสนับสนุนการขับเคลื่อน บว.ให้บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์

2. บว.แสดงให้เห็นถึงแนวทางในการดำเนินการที่มุ่งเน้นความสำเร็จ

- มีแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ บูรณาการการจัดทำกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติราชการให้สอดคล้องกับพันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร และสมรรถนะหลัก
- เริ่มมีแนวทางในการจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น การจัดการความสัมพันธ์ และการจัดการข้อร้องเรียน

การดำเนินการดังกล่าว จะช่วยสนับสนุนให้ บว. สามารถสร้างผลงานที่ดีอย่างต่อเนื่อง และดำเนินการประสบความสำเร็จและบรรลุวิสัยทัศน์

ข โอกาสในการพัฒนากระบวนการที่สำคัญ มีดังนี้

บว. มีโอกาสในการพัฒนาแนวทางที่เป็นระบบเพื่อแสดงถึงประสิทธิผลหลายเรื่อง

- แนวทางในการในการถ่ายทอดพันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยมสู่การปฏิบัติอย่างทั่วถึง
- แนวทางการสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อให้บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ของผู้นำระดับสูง
- แนวทางการทำให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุพันธกิจ และวิสัยทัศน์ของผู้นำระดับสูง
- แนวทางในการทบทวนจากผลการดำเนินการขององค์กรจากระบบกำกับดูแลองค์กร
- แนวทางการสร้างความผาสุกและผลประโยชน์ให้กับสังคม ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และด้านสิ่งแวดล้อม
- แนวทางในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศ การพัฒนาสารสนเทศที่มีความสำคัญเพื่อใช้ในกระบวนการวางแผนกลยุทธ์
- แนวทางในการระบุโอกาสเชิงกลยุทธ์และกระตุ้นให้เกิดการสร้างนวัตกรรม
- แนวทางในการตัดสินใจว่ากระบวนการที่สำคัญใดจะดำเนินการโดยบุคลากรของ และกระบวนการใดที่ต้องดำเนินการโดยผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมือ
- แนวทางในการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรที่สนับสนุนความสำเร็จของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์
- แนวทางในการคาดการณ์ผลการดำเนินงานเพื่อปรับปรุงขีดความสามารถของหน่วยงานให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

- แนวทางในการจัดการประสิทธิผลของการค้นหาความต้องการของลูกค้าเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่
- แนวทางในการเสริมสร้างประสบการณ์ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นอย่างเป็นธรรม
- แนวทางการค้นหาความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้า
- แนวทางในการติดตามข้อมูลสารสนเทศของการปฏิบัติงานทั้งข้อมูลประจำวันและโดยรวม
- แนวทางในการค้นหา และแบ่งปันวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ
- แนวทางในการประเมินขีดความสามารถ และอัตรากำลังของบุคลากร
- แนวทางในการเตรียมความพร้อมบุคลากรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง
- แนวทางในการพัฒนาอาชีพการทำงานและการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง
- แนวทางในการนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ
- แนวทางในการดูแลสภาพแวดล้อมในการป้องกันอุบัติเหตุ ความไม่ปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
- แนวทางในการจัดทำแผนการบริหารความเสี่ยง

การดำเนินการการที่ครอบคลุมในประเด็นข้างต้นอย่างเป็นระบบ อาจช่วยสนับสนุนการบรรลุตามพันธกิจได้อย่างมีประสิทธิผล

ค ผลลัพธ์ที่สำคัญหรือโดดเด่น มีดังนี้

บว. รายงานผลลัพธ์สำคัญ เช่น

- จำนวนบทความที่ตีพิมพ์ในวารสารวิชาการ
- จำนวนนักศึกษาที่เพิ่มขึ้นในแยกตามคณะ
- จำนวนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาโครงการพิเศษที่เพิ่มขึ้นแยกตามคณะ

การรายงานผลลัพธ์ดังกล่าว สะท้อนความสำเร็จของ บว.ในการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้า และเพิ่มโอกาสในการแข่งขัน

ง ผลลัพธ์ที่ไม่ชัดเจนหรือที่ควรปรับปรุง มีดังนี้

บว. ไม่ได้รายงานผลลัพธ์ที่สำคัญหลายเรื่อง ดังนี้

- 7.1ก(1) ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการในการบริการลูกค้า ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของข้อกำหนดที่สำคัญที่ระบุไว้ในหมวด 6
- 7.1ก(2) ผลลัพธ์ด้านผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยต่อสภาวะฉุกเฉินผลลัพธ์ด่านการจัดการเครือข่ายอุปทาน ผลลัพธ์ด้านการจัดการต้นทุนในการจัดการห่วงโซ่อุปทาน ผลลัพธ์ด้านการปฏิบัติตามมาตรฐานขององค์กร
- ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของผู้เรียน
- ผลลัพธ์ด้านความไม่พึงพอใจของผู้เรียน
- ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น
- ผลลัพธ์ความพึงพอใจของคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ
- ผลลัพธ์ด้านการการเสริมสร้างประสบการณ์ของผู้เรียน และลูกค้า

- ผลลัพธ์เชิงเปรียบเทียบ (Comparison) กับคู่เทียบหรือสถาบันอื่น
- ผลลัพธ์ด้านขีดความสามารถของบุคลากร
- ผลลัพธ์ด้านอัตรากำลังของบุคลากร
- ผลลัพธ์ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัยของบุคลากร
- ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจต่อสิทธิประโยชน์ของบุคลากร
- ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของบุคลากร
- ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากร
- ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจต่อบรรยากาศการทำงานของบุคลากร
- ผลลัพธ์ที่สะท้อนการสื่อสารของผู้นำระดับสูงกับบุคลากร ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เช่น การสื่อสารถึงทิศทางของ บว.
- ผลลัพธ์ที่สะท้อนว่าบุคลากรมีความเข้าใจหรือมีการรับรู้และเข้าใจทิศทางของ บว.
- ผลลัพธ์ที่สะท้อนความเข้าใจของบุคลากรหรือร้อยละบุคลากรที่ปฏิบัติตนได้ตามค่านิยมขององค์กร
- ผลลัพธ์ที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้าต่อการสื่อสารของผู้นำระดับสูง
- ผลลัพธ์ที่สะท้อนการดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ ตามที่ระบุในโครงร่างองค์กร
- ผลลัพธ์ที่สะท้อน Outcome ของการบริการวิชาการแก่สังคม เช่น ร้อยละผู้รับบริการที่สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ยกระดับผลงานของตนเอง ชุมชนหรือสังคม
- ผลลัพธ์ด้านการใช้จ่ายงบประมาณในแต่ละพันธกิจ
- ผลลัพธ์ที่สะท้อนความมั่นคงทางการเงินของ บว.
- ผลลัพธ์ที่สะท้อนการตลาดของลูกค้าแต่ละกลุ่มตามพันธกิจของ บว.
- ผลลัพธ์ด้านการสร้างนวัตกรรม
- ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลการใช้จ่ายงบประมาณ
- ผลลัพธ์ด้านร้อยละประสิทธิผลการเบิกจ่ายงบประมาณ
- ผลลัพธ์ด้านระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์
- ผลลัพธ์ด้านระดับความสำเร็จการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี

การทบทวนและปรับปรุงผลลัพธ์ดังกล่าวอาจทำให้ บว. มีเครื่องมือในการสนับสนุนการดำเนินการ ที่นำไปสู่ความสำเร็จด้านกลยุทธ์และบรรลุวิสัยทัศน์

ส่วนที่ 3
รายละเอียดผลการตรวจประเมินแยกรายหมวดและหัวข้อ

หมวดที่ 1 การนำองค์กร

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง Score: 10%

Strength

1.1ก(1) ผู้นำระดับสูง เริ่มมีแนวทางในการกำหนดวิสัยทัศน์พันธกิจและค่านิยม

- ผู้ระดับสูง เริ่มมีแนวทางในการกำหนดวิสัยทัศน์พันธกิจและค่านิยม ของ บว. ด้วยการทบทวนและวิเคราะห์ผลการดำเนินการงานในปีที่ผ่านมา และวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กร ด้วยการวิเคราะห์ SWOT Analysis

การมีแนวทางดังกล่าวในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยส่งเสริมการขับเคลื่อน บว. ส่งผลต่อความสำเร็จตามทิศทางที่ บว.กำหนดไว้ได้

Opportunity For Improvement

1.1ก(2) ไม่พบการดำเนินการที่เป็นระบบในการแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม

- ไม่พบว่าผู้นำระดับสูงใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานองค์กร อย่างไร
- ไม่พบว่าผู้นำระดับสูงมีแนวทางการปฏิบัติตนอย่างไรเพื่อสะท้อนถึงการมุ่งมั่นในการทำงานตามกฎหมาย/ระเบียบต่างๆ ที่กำหนดไว้ในโครงร่างองค์กร
- ไม่พบว่ามีรอบเวลาหรือผู้รับผิดชอบในการรายงานผลที่เกี่ยวข้องกับการกำกับติดตามด้านการปฏิบัติงานตามกฎหมายและจริยธรรมอย่างไร
- ไม่พบว่าผู้นำระดับสูงมีแนวทางอย่างไรในการดำเนินการด้านการมีจริยธรรมในการปฏิบัติงานภายใน บว.

การดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยให้ผู้เรียน ผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่นมีความมั่นใจในการเข้ารับบริการด้านต่าง ๆ ของ บว.

1.1ข ไม่พบการดำเนินการที่เป็นระบบที่ผู้นำระดับสูงได้สื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากร รวมทั้งคู่ความร่วมมือ ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นตามที่กำหนดไว้ในโครงร่างองค์กร

- ไม่พบว่าผู้นำระดับสูงมีแนวทางอย่างไรในการสื่อสารเพื่อสร้างความผูกพันที่เป็นระบบไปยังบุคลากร รวมทั้งคู่ความร่วมมือ ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น
- ไม่พบว่าผู้นำระดับสูงมีแนวทางอย่างไรที่เป็นระบบเพื่อกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารแบบสองทาง

การดำเนินการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยส่งเสริมให้บุคลากร ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น เกิดความเชื่อมั่นในการบริการของ บว. และอาจช่วยส่งเสริมให้การบริการของ บว. บรรลุตามวิสัยทัศน์

1.1ค(1) ไม่พบการดำเนินการที่เป็นระบบในการสร้างสภาพแวดล้อมที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและอนาคต

ไม่พบว่าผู้นำระดับสูงมีแนวทางอย่างไรในการสร้างสภาพแวดล้อมที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและอนาคต ได้แก่

- ไม่พบกรอบเวลาในการทำกิจกรรมที่แสดงให้เห็นถึงความสำเร็จในปัจจุบันหรืออนาคต
- ไม่พบการกำหนดวิธีการดำเนินการที่สำคัญ และการกำหนดผลลัพธ์ที่สำคัญของตัววัด
- ไม่พบแนวทางที่ชัดเจนที่ผู้นำระดับสูงใช้เพื่อให้ บว. ประสบความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้

การดำเนินการอย่างเป็นระบบอาจช่วยให้ บว. สามารถบรรลุวิสัยทัศน์และตอบสนองการเปลี่ยนแปลงได้

1.1ค(2) ไม่พบการดำเนินการที่เป็นระบบในการทำให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างจริงจังเพื่อให้บรรลุพันธกิจวิสัยทัศน์ ของ บว.

ไม่พบถึงแนวทางที่ผู้นำระดับสูงทำให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างจริงจังเพื่อให้บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ ได้แก่

- ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่ผู้นำระดับสูงในแต่ละพันธกิจมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างจริงจังเพื่อให้แต่ละพันธกิจบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้
- ไม่พบถึงการเตรียมความพร้อมต่อสภาพแวดล้อมของการดำเนินการ การพิจารณาความเสี่ยง ความคล่องตัวและโอกาสเชิงกลยุทธ์เพื่อเตรียมพร้อมต่อสภาพแวดล้อมการดำเนินการและตลาดในอนาคต การสร้างนวัตกรรม
- ไม่พบการเตรียมพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงในด้านโครงสร้างและวัฒนธรรมองค์กร ขีดความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากร รวมถึงการกำหนดเรื่องที่จะปฏิบัติอย่างจริงจัง
- ไม่พบขั้นตอนการทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจังเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่กำหนด

การมุ่งเน้นการปฏิบัติของผู้นำระดับสูง อาจช่วยทำให้สามารถบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ได้

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม Score: 10%

Strength

1.2ก(1) ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางในการกำกับดูแลองค์กรที่มีความรับผิดชอบ

- ผู้นำระดับสูงมีแนวทางในการกำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละพันธกิจ และมีการประชุมเพื่อติดตามผลการดำเนินงาน ประเด็นสำคัญที่ส่งผลกระทบกับ บว. อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง รวมทั้งมีการรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหารมหาวิทยาลัยผ่านระบบรายงานผล

การมีระบบในการกำกับดูแลองค์กรที่มีความรับผิดชอบ อาจช่วยส่งเสริมการปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับที่สำคัญ

Opportunity For Improvement

1.2ก(2) ไม่พบการดำเนินการที่เป็นระบบในการประเมินผลการดำเนินงานของผู้นำระดับสูงและระบบกำกับดูแลองค์กร

- ไม่พบว่า ผู้นำระดับสูงได้กำหนดหลักเกณฑ์/ขั้นตอนและรายละเอียดในการประเมินผลการดำเนินงานของผู้นำระดับสูง อย่างไร
- ไม่พบว่า องค์กรได้นำผลการประเมินดังกล่าวมาใช้เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิผลการนำองค์กรของผู้นำระดับสูงแต่ละคน อย่างไร

การมีแนวทางที่เป็นระบบในการประเมินผลการดำเนินงานของผู้นำระดับสูงและระบบกำกับดูแลองค์กรอาจช่วยส่งเสริมประสิทธิผลของระบบการนำองค์กรให้สามารถดำเนินการการบรรลุความสำเร็จของพันธกิจและวิสัยทัศน์ได้

1.2ก(3) ไม่พบการดำเนินการที่เป็นระบบในการทบทวนผลการดำเนินงานของ บว.

- ไม่พบว่าผู้นำระดับสูงได้มีแนวทางที่เป็นระบบในการทบทวนผลการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ ของ บว. อย่างไร
- ไม่พบขั้นตอนการระบุช่วงระยะเวลาในการทบทวนผลการดำเนินงานของ บว.
- ไม่พบการระบุผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอนการทบทวนผลการดำเนินงานของ บว.

การดำเนินการที่เป็นระบบดังกล่าว อาจช่วยให้ บว. สามารถนำผลการทบทวนการดำเนินขององค์กรมาปรับปรุงแนวทางในการดำเนินงานที่เป็นบรรลุตามวิสัยทัศน์ของ บว.

1.2ข(1) ไม่พบการดำเนินการที่เป็นระบบในการดำเนินการด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับในปัจจุบันและในอนาคต จากการบริการและการปฏิบัติการ

- ไม่ชัดเจนถึงการกำหนดผู้รับผิดชอบ กรอบเวลา ตัวชี้วัดและแนวทางในการดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์กร
- ไม่ชัดเจนถึงแนวทางในการดำเนินการตามกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับในอนาคต

การดำเนินการที่เป็นระบบในเรื่องกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ อาจช่วยให้สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับสังคม ชุมชน และเสริมสร้างการกำกับดูแลองค์อย่างีความรับผิดชอบ

1.2ข(2) ไม่พบการดำเนินการที่เป็นระบบในการกำหนดและส่งเสริมให้มั่นใจว่าปฏิสัมพันธ์ทุกด้านของ บว. เป็นไปอย่างมีจริยธรรม

- ไม่พบว่ามีนโยบายหรือการกำหนดให้บุคลากรมีการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมอย่างไร
- ไม่พบตัวชี้วัด รอบเวลาในการรายงานผลเพื่อติดตามการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว

แนวทางที่เป็นระบบในการดำเนินการด้านการกำหนดและส่งเสริมด้านจริยธรรม อาจช่วยให้สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่สังคมและส่งเสริมการกำกับดูแลองค์กรอย่างมีความรับผิดชอบ

1.2ค(1) ไม่พบถึงแนวทางที่ บว. ได้ดำเนินการที่คำนึงถึงความผาสุกและผลประโยชน์ต่อสังคมเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์และการปฏิบัติการประจำวัน

- ไม่ชัดเจนว่าได้กำหนดเรื่องความผาสุกและผลประโยชน์ของสังคมไว้เป็นส่วนหนึ่งในวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ใด และมีเป้าหมายในการดำเนินการนั้นอย่างไร

- ไม่พบผู้รับผิดชอบในการดำเนินการเพื่อให้การปฏิบัติการประจำวันของ บว. มีการคำนึงถึงความผาสุกและผลประโยชน์ของสังคม

การดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยให้ บว. สามารถสนับสนุนพันธกิจเพื่อสร้างคุณค่าแก่สังคมของมหาวิทยาลัยได้

1.2ค(2) ไม่พบว่า บว. มีแนวทางที่เป็นระบบในการสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนที่สำคัญ

- ไม่พบว่ามีการกำหนดชุมชนเป้าหมาย และภารกิจที่ บว. จะดำเนินการเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนอย่างไร
- ไม่พบหน่วยงานที่รับผิดชอบในการสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนที่สำคัญขององค์กร
- ไม่พบผลการดำเนินการในด้านการสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนที่สำคัญของสำนักฯ

การดำเนินการอย่างเป็นระบบอาจช่วยให้ บว.สามารถสนับสนุนการดำเนินการด้านความผาสุกและผลประโยชน์ของชุมชนเป้าหมายของระดับมหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิผล

หมวดที่ 2 กลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์ Score: ...10..%

Strength

2.1ก(1) บว. เริ่มมีแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ขององค์กร

- บว. มีแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ด้วยแนวทางในการทบทวน และการประชุมผู้บริหารเพื่อทบทวนผลการดำเนินงาน และนำมากำหนดแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ขององค์กร
- บว. มีแนวทางในการทบทวน วิเคราะห์ รวมทั้งค้นหาความต้องการและความคาดหวังจากกลุ่มลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำข้อมูลมากำหนดทิศทาง และเป้าหมายในการวางแผนกลยุทธ์

แนวทางที่เป็นระบบในในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยทำให้ บว. สามารถตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์และโอกาสเชิงกลยุทธ์ของ บว. ได้

Opportunity For Improvement

2.1ก(2) ไม่พบการดำเนินการที่เป็นระบบในการรวมรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้เป็นสารสนเทศในการวางแผนกลยุทธ์ ของ บว.

- ไม่พบแนวทางในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล
- ไม่พบว่า บว.กำหนดปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในประเด็นใดบ้าง เพื่อนำมาวิเคราะห์
- ไม่พบว่า บว. ใช้เครื่องมือใดบ้างในการวิเคราะห์สารสนเทศแต่ละประเด็น
- ไม่พบแนวทางการพัฒนาสารสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผนกลยุทธ์

แนวทางที่เป็นระบบในการรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลและพัฒนาสารสนเทศในการวางแผนกลยุทธ์ อาจช่วยให้สามารถกำหนดยุทธศาสตร์และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิผล

2.1ก(3) ไม่พบว่า บว. มีแนวทางที่เป็นระบบในการระบุโอกาสเชิงกลยุทธ์และกระตุ้นให้เกิดการสร้างนวัตกรรม

- ไม่พบวิธีการกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์ขององค์กร
- ไม่พบว่า บว. เกณฑ์ในการตัดสินใจเลือกโอกาสเชิงกลยุทธ์ใดมาพัฒนาการต่อยอดเป็นนวัตกรรม ที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน

แนวทางที่เป็นระบบในการระบุโอกาสเชิงกลยุทธ์และกระตุ้นให้เกิดการสร้างนวัตกรรม อาจช่วยสนับสนุนการพัฒนาองค์กรที่สามารถตอบสนองการเปลี่ยนแปลงที่กระทบต่อสำนักฯ ได้

2.1ก(4) ไม่พบการดำเนินการที่เป็นระบบในการตัดสินใจว่ากระบวนการใดจะดำเนินการให้สำเร็จโดยบุคลากรของคณะและกระบวนการใดจะดำเนินงานโดยผู้ส่งมอบ พันธมิตรและคู่ความร่วมมือ

- ไม่พบว่า บว. ได้มีการทบทวนสมรรถนะหลักของ บว. อย่างไร
- ไม่พบว่า บว. มีการตัดสินใจจัดจ้างหรือมอบหมายให้หน่วยงาน หรือผู้ให้บริการภายนอกรับผิดชอบ สำหรับระบบงานสนับสนุนที่มิใช่สมรรถนะหลักของ บว. อย่างไร

การดำเนินการที่เป็นระบบในการตัดสินใจด้านกระบวนการ อาจช่วยทำให้ระบบงานสามารถตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ของ บว. ได้

2.1ข(1) ไม่พบการดำเนินการที่เป็นระบบในการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ

- ไม่พบว่า บว. มีการกำหนดเป้าประสงค์ของแต่ละวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ตามที่ระบุในโครร่างองค์กร อย่างไร
- ไม่พบว่า บว. ได้ระบุระยะเวลาที่จะบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าประสงค์ทั้งด้านการจัดการศึกษา การวิจัย และการบริการที่สำคัญของ บว. อย่างไร

การระบุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ อาจช่วยทำให้สามารถตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์และนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้

2.1ข(2) ไม่พบการดำเนินการที่เป็นระบบในการทำให้วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ สามารถสร้างความสมดุลระหว่างความต้องการ/ความจำเป็นที่หลากหลายและที่แข่งขันกันเองในองค์กร

- ไม่พบว่า บว. ได้นำสารสนเทศที่ได้จากการวิเคราะห์เพื่อวางแผนกลยุทธ์มาจัดลำดับความสำคัญเพื่อจัดการความสมดุลของความต้องการในองค์กรอย่างไร
- ไม่พบว่าองค์กรมีการจัดการในด้านข้อจำกัดของทรัพยากร เช่น งบประมาณ เวลา และบุคลากร เพื่อใช้ในการตัดสินใจกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่มีความสมดุลอย่างไร

การมีกระบวนการที่เป็นระบบ อาจช่วยให้สำนักฯ มีแผนกลยุทธ์ที่ส่งเสริมให้บรรลุพันธกิจทุกด้าน

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ Score: ...10..%

Strength

2.2n(1) บว. เริ่มมีแนวทางในการจัดทำแผนปฏิบัติการ

- บว. มีแนวทางในการจัดทำแผนปฏิบัติการ ระยะสั้น 1 ปี และระยะยาว 5 ปี
- บว. มีการระบุโครงการ/กิจกรรม และผู้รับผิดชอบ ตามภารกิจของ บว.

การมีแผนปฏิบัติการที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ อาจช่วยทำให้ บว. มีแผนปฏิบัติการที่สามารถนำไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติได้

Opportunity For Improvement

2.2n(2) ไม่พบแนวทางการดำเนินการที่เป็นระบบในการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ

- ไม่พบว่า บว. มีกำหนดผู้รับผิดชอบ กรอบเวลาและวิธีการที่ใช้ในการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติกับบุคลากรและคู่ความร่วมมืออย่างไร
- ไม่พบวิธีหรือแนวทางที่ บว. ใช้ในการถ่ายทอดตัวชี้วัดไปยังบุคลากรที่เกี่ยวข้องแต่ละระดับ
- ไม่พบแนวทางที่ บว. ใช้ในการติดตามและประเมินผลความก้าวหน้าของแผนปฏิบัติการอย่างเป็นระบบ

แนวทางที่เป็นระบบในการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ อาจช่วยทำให้บุคลากรทราบและนำแผนไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้ากมายที่กำหนดไว้ได้

2.2n(3) ไม่พบแนวการดำเนินการที่เป็นระบบที่ทำให้มั่นใจว่า บว.จะมีทรัพยากรด้านการเงิน และด้านอื่น ๆ พร้อมใช้ในการสนับสนุนแผนปฏิบัติการจนประสบความสำเร็จ

- ไม่พบผู้รับผิดชอบ แนวทางในการวิเคราะห์ความต้องการด้านการเงิน หรือทรัพยากรต่าง ๆ ของแต่ละแผนปฏิบัติการ
- ไม่พบแนวทางในการถึงวิธีการจัดลำดับความสำคัญในการพิจารณาจัดสรรทรัพยากร

แนวทางที่เป็นระบบในการทำให้มีทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่น พร้อมใช้ในการสนับสนุนแผนปฏิบัติการจนประสบความสำเร็จ อาจช่วยสนับสนุนการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ได้

2.2n(4) ไม่พบแนวทางในการดำเนินการที่เป็นระบบในการจัดทำแผนปฏิบัติการด้านบุคลากรที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ

- ไม่พบแผนด้านบุคลากรที่สำคัญเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาวทั้งแผนพัฒนาศักยภาพบุคลากร และแผนอัตรากำลัง
- ไม่พบว่า บว. มีแนวทางในการพิจารณาผลกระทบบุคลากรตามกลุ่มต่างๆ มีความสัมพันธ์และสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ อย่างไร

แผนปฏิบัติการด้านบุคลากรที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ อาจช่วย บว. ให้มั่นใจว่าจะมีทรัพยากรบุคคลที่มีศักยภาพในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าประสงค์ของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องจนประสบผลความสำเร็จได้

2.2ก(5) ไม่พบแนวทางในการดำเนินการที่เป็นระบบในการแสดงตัววัดผลดำเนินการที่สำคัญที่ใช้ในการติดตามความสำเร็จ

- ไม่พบการระบุขั้นตอนการวัดผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการขององค์กร
- ไม่พบการระบุผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดแต่ละตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการขององค์กร
- ไม่พบการประเมินประสิทธิผลของผลลัพธ์ตามแผนปฏิบัติการขององค์กร

การมีแนวทางดำเนินการดังกล่าว อาจช่วย บว.มีตัวชี้วัดที่สำคัญสำหรับติดตามผลการดำเนินงานและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการอย่างเป็นระบบ

2.2ก(6) ไม่พบการกำหนดค่าการคาดการณ์ผลการดำเนินการตามกรอบเวลาของการวางแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาว

- ไม่พบว่า บว. ได้กำหนดค่าคาดการณ์ผลการดำเนินการตามกรอบเวลาปี 2566 – 2570
- ไม่พบว่า บว. มีการคาดการณ์ตามตัวชี้วัดนั้นมุ่งตอบสนองต่อการทำให้แผนปฏิบัติการระยะสั้นและระยะยาวใดบรรลุ
- ไม่พบว่า การคาดการณ์ที่ บว. กำหนดนั้น มีความแตกต่างจากคู่เทียบอย่างไร

การมีแนวทางดำเนินการดังกล่าว อาจช่วยสนับสนุนการวางแผนกลยุทธ์ระยะยาวเพื่อมุ่งทำให้เป้าหมายพันธกิจและวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้บรรลุ

2.2ข ไม่พบการแนวทางในการดำเนินการที่เป็นระบบในการรับรู้และตอบสนองการปรับแผนปฏิบัติการและนำไปปฏิบัติอย่างรวดเร็วในกรณีที่สถานการณ์บังคับ

- ไม่พบว่า บว. มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ แนวทางในการรับรู้และตอบสนองการเปลี่ยนแปลง
- ไม่ชัดเจนถึงแนวทางในการนำแผนปฏิบัติการที่มีการเปลี่ยนแปลงแล้วไปปฏิบัติอย่างรวดเร็ว

แนวทางที่เป็นระบบในการรับรู้และตอบสนองการปรับแผนปฏิบัติการและนำไปปฏิบัติอย่างรวดเร็วในกรณีที่สถานการณ์บังคับ อาจช่วยตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็วได้

หมวดที่ 3 ลูกค้า

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า Score: 5%

Strength

-

Opportunity For Improvement

3.1ก(1) ไม่พบแนวทางในการดำเนินการที่เป็นระบบในการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และสังเกตผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน

- ไม่พบแนวทางในการกำหนดกลุ่มผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญตามบริการที่สำคัญของ บว. ตามที่กำหนดไว้ในโครงร่างองค์กร
- ไม่พบการระบุขั้นตอนการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน เพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่ บว. สามารถนำไปใช้ในการออกแบบบริการที่สำคัญ

- ไม่พบการระบุระยะเวลาในการดำเนินการ และผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอน

การดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยให้สำนักฯ ได้รับข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ มาใช้ปรับปรุงการให้บริการได้ทันต่อสถานการณ์

3.1ก(2) ไม่พบแนวทางในการดำเนินการที่เป็นระบบในการค้นหาผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี

- ไม่พบวิธีการหรือแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์และระบุกลุ่มลูกค้าที่พึงมีในอนาคต
- ไม่พบผู้รับผิดชอบและรอบเวลาในการทบทวนกลุ่มลูกค้าที่พึงมี

แนวทางที่เป็นระบบในการค้นหาลูกค้ากลุ่มที่พึงมี อาจช่วยสนับสนุนการขยายโอกาสทางการตลาดและการให้บริการวิชาการของสำนักฯ ในระยะยาว

3.1ข(1) ไม่พบแนวทางในการดำเนินการที่เป็นระบบในการจำแนกกลุ่มผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น

- ไม่พบวิธีการในการกำหนดกลุ่มผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และส่วนตลาดโดยใช้พันธกิจหลัก รวมทั้งความต้องการและความคาดหวัง
- ไม่พบวิธีการจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นโดยพิจารณาจากความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่างกันของลูกค้าที่ได้มาจากกระบวนการรับฟังลูกค้าและตลาด

การมีแนวทางการดำเนินการดังกล่าว อาจช่วยให้ บว. ให้ความสำคัญกับกลุ่มที่จำแนกไว้เพื่อเชิญชวนให้มาใช้บริการมากขึ้น และสามารถตอบสนองต่อความต้องการและทำให้เหนือกว่าความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

3.1ข(2) ไม่พบแนวทางในการดำเนินการที่เป็นระบบในการนำความต้องการที่รับฟังมาใช้ปรับปรุงหรือสร้างหลักสูตรและบริการ

- ไม่พบตัวอย่างที่ชัดเจนของหลักสูตรหรือบริการใหม่ที่เกิดจากกระบวนการรับฟังความต้องการ
- ไม่พบการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลหรือสื่อสังคมออนไลน์ในการรับฟังความต้องการแบบเรียลไทม์เพื่อออกแบบบริการใหม่ ๆ

การดำเนินการดังกล่าว อาจช่วยให้ บว. สามารถนำเสนอหลักสูตร บริการที่ตรงกับความต้องการของกลุ่มลูกค้าทั้งลูกค้าปัจจุบัน และเฉพาะกลุ่ม

3.2 ความผูกพันของลูกค้า Score: 5%

Strength

3.2ก(1) บว. เริ่มมีแนวทางในการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

- มีการให้บริการด้านแนวทางการรับบริการของ บว. และขั้นตอนการให้บริการของ บว. แต่ละบริการที่สำคัญ
- มีการจัดการความสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ และออฟไลน์ ไปยังกลุ่มผู้เรียนและกลุ่มลูกค้า

การดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่าง บว กับผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

Opportunity For Improvement

3.2ก(2) ไม่พบแนวทางในการดำเนินการที่เป็นระบบในการสนับสนุนให้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเข้าถึงบริการได้สะดวก

- ไม่พบการระบุมีช่องทางการสื่อสารและการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น
- ไม่พบขั้นตอนการถ่ายทอดการเข้าถึงสารสนเทศและระบบสนับสนุนไปยังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเข้าถึงบริการได้สะดวก
- ไม่พบการระบุขั้นตอน ระยะเวลา และผู้รับผิดชอบในระบบสนับสนุนไปยังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเข้าถึงบริการได้สะดวก

การดำเนินการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าวอาจช่วยให้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกและทั่วถึง

3.2ก(3) ไม่พบแนวทางในการดำเนินการที่เป็นระบบถึงกระบวนการในการจัดการข้อร้องเรียน

- ไม่พบว่า บว.มีการกำหนดระยะเวลามาตรฐานในการแก้ไขข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับบริการขององค์กรให้แล้วเสร็จ อย่างไร
- ไม่พบ การระบุขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนและการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างทันท่วงที
- ไม่พบข้อมูลผลลัพธ์ เช่น จำนวนข้อร้องเรียน แนวโน้ม หรือประเภทของข้อร้องเรียนที่พบบ่อย เพื่อนำไปใช้ป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดซ้ำอย่างเป็นระบบ

แนวทางที่เป็นระบบดังกล่าว อาจช่วยลดความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและป้องกันปัญหาที่อาจเกิดซ้ำในอนาคต

3.2ก(4) ไม่พบแนวทางในการสร้างประสบการณ์และทำให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

- ไม่พบแนวทางการนำหลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติในการดูแลผู้รับบริการไปสู่การปฏิบัติอย่างไรที่ทำให้ผู้รับบริการได้รับประสบการณ์ที่ดีและทำให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม

แนวทางที่เป็นระบบด้านการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม อาจช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นต่อสำนักฯ

3.2ข ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

- ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น
- ไม่พบการใช้ข้อมูลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจเพื่อคาดการณ์ความผูกพันหรือพฤติกรรมของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นในอนาคต

การมีแนวทางการดำเนินการดังกล่าว อาจช่วยให้ บว. ได้สารสนเทศด้านความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ไปปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์ และการบริการให้สอดรับกับความต้องการ และการบอกต่อให้แก่ผู้เรียนกลุ่มอื่นๆ ได้เข้ามารับบริการเพิ่มมากยิ่งขึ้น

หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้

4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน Score: 5%

Strength

4.1ก(1) บว. เริ่มมีแนวทางในการกำหนดตัววัดผลการดำเนินการที่สอดคล้องกับพันธกิจ

- บว. มีแนวทางในการระบุตัววัดครอบคลุมด้านปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา และความพึงพอใจ เช่น ร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติการ จำนวนกิจกรรมพัฒนานักศึกษา

การดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยเป็นจุดเริ่มต้นในการติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงาน

Opportunity For Improvement

4.1ก(2) ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบในการใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

- ไม่พบการระบุขั้นตอนการประมินความสำเร็จของสถาบันตามสมรรถนะหลักของ บว. เพื่อนำมาเป็นข้อมูลการเทียบเคียงตามที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์กร

แนวทางที่เป็นระบบดังกล่าวอาจช่วยให้บัณฑิตวิทยาลัยทราบตำแหน่งเชิงเปรียบเทียบและกำหนดเป้าหมายที่ท้าทายยิ่งขึ้น

4.1ข(1) ไม่พบแนวทางในการดำเนินการที่เป็นระบบในการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถของสถาบัน

- ไม่พบแนวทางการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงานและทบทวนขีดความสามารถขององค์กร

การมีแนวทางการดำเนินการดังกล่าว อาจช่วยทำให้ทำให้ บว. มีข้อมูลสนับสนุนการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการบรรลุพันธกิจ

4.1ข(2) ไม่พบแนวทางในการนำผลการทบทวนผลการดำเนินการไปใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และนำไปเป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

- ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบในการวิเคราะห์ ทบทวน และจัดลำดับความสำคัญของการปรับปรุง ว่าพิจารณาจาก "ระดับผลกระทบ ความเร่งด่วน ความสอดคล้องกับพันธกิจ" แต่ไม่ระบุเกณฑ์การให้น้ำหนักหรือข้อมูลประกอบการตัดสินใจที่เป็นรูปธรรม ไม่มีตัวอย่างการค้นพบโอกาสสร้างนวัตกรรมจากการทบทวนที่นำไปปฏิบัติจริง

แนวทางที่เป็นระบบดังกล่าวอาจช่วยให้การจัดลำดับความสำคัญของการปรับปรุงมีความโปร่งใสและอิงข้อมูลมากขึ้น

4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้ Score: 5%

Strength

4.2ข(2) บว. เริ่มมีแนวทางในการค้นหาและแบ่งปันวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

- บว.เริ่มมีแนวทางในการนำวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศไปใช้ซ้ำและขยายผลมีตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม เช่น คู่มือ/แนวปฏิบัติสำหรับนักศึกษาและอาจารย์ มาตรฐานเอกสารและแบบฟอร์ม และระบุว่า "วิธี

ปฏิบัติที่เห็นผลดีจะถูกนำไปใช้ซ้ำ ปรับปรุง และถ่ายทอด" พร้อมนำผลสำเร็จ เช่น รูปแบบการจัดอบรม คลินิกวิจัย และการให้บริการออนไลน์ มาใช้เป็นต้นแบบพัฒนางานอื่น

การดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยให้แนวปฏิบัติที่ดีถูกนำไปใช้ซ้ำและขยายผลไปสู่งานอื่นของ บว.ได้

Opportunity For Improvement

4.2ก(1) ไม่พบแนวทางในการทวนสอบและทำให้มั่นใจถึงคุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศขององค์กร

- ไม่พบว่า แนวทางที่เป็นระบบในการควบคุมคุณภาพข้อมูลให้เกินกว่าขั้นตอนตรวจสอบพื้นฐาน บรรยายเป็นรายการขั้นตอน (ตรวจสอบ ตรวจทานก่อนเผยแพร่ บันทึกตามขั้นตอน มอบหมายผู้รับผิดชอบ) แต่ไม่มีตัวชี้วัดความถูกต้องของข้อมูล หรือรอบเวลาตรวจสอบย้อนหลังที่ใช้ยืนยันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

แนวทางที่เป็นระบบดังกล่าวอาจช่วยยกระดับความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ใช้ในการบริหารจัดการและให้บริการ

4.2ก(2) ไม่พบแนวทางในการทำให้มั่นใจว่าข้อมูลสารสนเทศขององค์กรมีความพร้อมใช้งาน

- ไม่พบว่าแนวทางที่เป็นระบบในการทำให้มั่นใจว่าข้อมูลพร้อมใช้สำหรับผู้เกี่ยวข้องทุกกลุ่ม ระบุเพียงรายการช่องทางเผยแพร่ (เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ Line หนังสือราชการ) โดยไม่มีมาตรฐานเวลาปรับปรุงข้อมูลหรือการตรวจสอบความพร้อมใช้อย่างสม่ำเสมอ

แนวทางที่เป็นระบบดังกล่าว อาจช่วยให้ผู้รับบริการเข้าถึงข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบันได้อย่างสม่ำเสมอ

4.2ก(3) ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการจัดการความมั่นคงปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศที่อ่อนไหวหรือจำกัดสิทธิ์การเข้าถึงและระบบที่ใช้งานผ่านอินเตอร์เน็ต

- ไม่ชัดเจนถึงมาตรการความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ที่เป็นระบบ ระบุหลักการทั่วไป เช่น การควบคุมสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลและการไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่จำเป็น แต่ไม่มีมาตรการเชิงเทคนิคที่ชัดเจน ไม่มีข้อมูลเหตุการณ์ละเมิดหรือการซ้อมรับมือภัยคุกคามไซเบอร์

แนวทางที่เป็นระบบดังกล่าวอาจช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยของข้อมูลนักศึกษาและบุคลากร

4.2ข(1) ไม่พบแนวทางในการดำเนินการที่เป็นระบบในการจัดการความรู้ขององค์กร

- ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบในการจัดการความรู้ให้เกินกว่าการถ่ายทอดทั่วไป บรรยายว่าถ่ายทอดผ่าน "การประชุม การสอนงาน การจัดทำคู่มือ" ซึ่งเป็นรูปแบบเดียวกับที่ปรากฏซ้ำในหลายหัวข้อของรายงานฉบับนี้ ไม่มีเกณฑ์คัดเลือกองค์ความรู้ที่สำคัญหรือช่องทางจัดเก็บที่เป็นระบบ

แนวทางที่เป็นระบบดังกล่าว อาจช่วยป้องกันการสูญหายขององค์ความรู้เมื่อบุคลากรมีการเปลี่ยนแปลง

4.2ค ไม่พบวิธีการในการระบุโอกาสการมุ่งสร้างนวัตกรรมที่ต้องดำเนินการ

- ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบในการมุ่งสร้างนวัตกรรมระบุแนวทางที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต เช่น ระบบติดตามสถานะคำร้อง ฐานข้อมูลกลาง แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้คำว่า "อาจเกิดจาก" ทั้งหมด ซึ่งสะท้อนว่ายังเป็นแนวคิด ไม่ใช่นวัตกรรมที่ดำเนินการจริงและประเมินผลแล้ว

แนวทางที่เป็นระบบดังกล่าว อาจช่วยให้บัณฑิตวิทยาลัยสร้างนวัตกรรมได้อย่างต่อเนื่องและวัดผลได้ชัดเจน

หมวดที่ 5 บุคลากร

5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร Score: 10%

Strength

5.1ก(2) บว. เริ่มมีแนวทางในการสรรหา ว่าจ้าง และดูแลบุคลากรใหม่

- บว.มีแนวทางในการดูแลบุคลากรใหม่ โดยจัดให้มีการแนะนำโครงสร้างหน่วยงาน ภารกิจหลัก กฎระเบียบ และช่องทางประสานงาน พร้อมระบบพี่เลี้ยงถ่ายทอดงานผ่านการสอนงาน การปฏิบัติงานจริง และคู่มือแนวปฏิบัติ

การดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยให้บุคลากรใหม่เข้าใจภารกิจและปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตั้งแต่ระยะเริ่มต้น

5.1ก(3) บว. เริ่มมีแนวทางในการเตรียมบุคลากรให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง

- บว. แนวทางในการจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร โดยการกำหนดผู้รับผิดชอบหลักและผู้รับผิดชอบร่วมในงานสำคัญเพื่อให้ปฏิบัติงานแทนกันได้ พร้อมจัดทำเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อลดความเสี่ยงจากการขาดช่วงของงาน

การดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยลดผลกระทบต่อการให้บริการเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงหรือโยกย้ายบุคลากร

Opportunity For Improvement

5.1ก(1) ไม่พบแนวทางในการดำเนินการที่เป็นระบบในการประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากร

- ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบในการวิเคราะห์ความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังติดตามปริมาณงานและภาระงานเป็นรายภารกิจ รวมถึงรู้จักช่วงเวลาที่มีภาระงานเพิ่มขึ้น (รับสมัคร สอบ ส่งวิทยานิพนธ์) แต่ไม่มีเครื่องมือวิเคราะห์ภาระงานเชิงปริมาณหรือตัวเลขอัตรากำลังที่เหมาะสมต่อภารกิจ

แนวทางที่เป็นระบบดังกล่าวอาจช่วยให้ บว. มีอัตรากำลังที่เพียงพอต่อการดำเนินภารกิจในแต่ละช่วงเวลา

5.1ก(4) ไม่พบแนวทางในการจัดรูปแบบการทำงานและการจัดบุคลากรเพื่อรองรับระบบงานที่สำคัญ

- ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบในการทำให้บุคลากรทำงานได้บรรลุผลบรรยายเชิงหลักการทั่วไปเรื่องการมอบหมายหน้าที่และติดตามความก้าวหน้า โดยไม่มีตัวชี้วัดผลิตภาพหรือกลไกเชื่อมโยงผลการปฏิบัติงานรายบุคคลกับผลการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างชัดเจน

แนวทางที่เป็นระบบดังกล่าว อาจช่วยกระตุ้นให้บุคลากรมุ่งเน้นผลสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่วัดผลได้

5.1ข(1) ไม่พบแนวทางในการดำเนินการที่เป็นระบบในการดำเนินการด้านสุขภาพในสถานที่ทำงาน ความปลอดภัย และความสะดวกในการเข้าถึงที่ทำงานของบุคลากร

- ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบในการดูแลสภาวะแวดล้อมของการทำงานบรรยายทั่วไปเรื่องสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ไม่พบผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมที่เป็นตัวเลขรองรับ

แนวทางที่เป็นระบบดังกล่าวอาจช่วยให้บัณฑิตวิทยาลัยจัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่ตอบสนองความต้องการของบุคลากรได้ตรงจุด

5.1ข(2) ไม่พบแนวทางการดำเนินการเพื่อทำให้เป้าประสงค์ที่กำหนดด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์บรรลุ

- ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบด้านนโยบายและสิทธิประโยชน์เฉพาะขององค์กรที่ดำเนินการตามกรอบมหาวิทยาลัยทั้งหมด
- ไม่พบสวัสดิการหรือสิทธิประโยชน์ที่ บว.ริเริ่มเพิ่มเติมเป็นการเฉพาะ

แนวทางที่เป็นระบบดังกล่าว อาจช่วยยกระดับความพึงพอใจและการรักษาบุคลากรของบัณฑิตวิทยาลัย

5.2 ความผูกพันของบุคลากร Score: 10%

Strength

5.2ก(1) บว. เริ่มมีแนวทางในการค้นหาปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันของบุคลากร

- บว.เริ่มมีแนวทางในการระบุปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันของบุคลากร โดยระบุปัจจัยครอบคลุมหลายมิติ เช่น ความชัดเจนของบทบาทหน้าที่ ความเป็นธรรมในการมอบหมายงาน การมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บริหารและบุคลากร และการได้รับการยอมรับในผลงาน

การดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยเป็นจุดเริ่มต้นในการทำความเข้าใจปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร

5.2ค(3) บว. เริ่มมีแนวทางในกการพัฒนาอาชีพการงานและการวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง

- บว.เริ่มมีแนวทางในการวางแผนพัฒนาอาชีพและการสืบทอดตำแหน่งถ่ายทอดความรู้จากผู้มีประสบการณ์ไปยังบุคลากรรุ่นใหม่ พร้อมเปิดโอกาสให้บุคลากรเรียนรู้งานสำคัญมากกว่าหนึ่งด้าน เพื่อลดความเสี่ยงจากการพึ่งพาบุคลากรเฉพาะราย

การดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยให้งานสำคัญของ บว. ดำเนินต่อไปได้อย่างต่อเนื่องแม้มีการเปลี่ยนแปลงบุคลากร

Opportunity For Improvement

5.2ก(2) ไม่พบแนวทางในการดำเนินการที่เป็นระบบในการประเมินความผูกพันบุคลากร

- ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบในการประเมินความผูกพันของบุคลากร เช่น การใช้แบบสอบถามความผูกพัน

แนวทางที่เป็นระบบดังกล่าวอาจช่วยให้บัณฑิตวิทยาลัยติดตามแนวโน้มความผูกพันของบุคลากรได้อย่างน่าเชื่อถือ

5.2ข ไม่พบแนวทางในการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรให้เกิดการสื่อสารที่เปิดกว้าง การทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดีและบุคลากรมีความผูกพัน

- ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบในการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กร มีเพียงการระบุว่า "นำข้อมูลจากการปฏิบัติงาน ข้อเสนอแนะ และผลการประเมินต่าง ๆ มาใช้เป็นฐานในการพัฒนางาน" แต่ไม่มีตัวอย่างรูปธรรมหรือตัวชี้วัดยืนยันว่าวัฒนธรรมที่ต้องการเกิดขึ้นจริงในทางปฏิบัติ

แนวทางที่เป็นระบบดังกล่าว อาจช่วยให้วัฒนธรรมองค์กรที่พึงประสงค์ถูกนำไปปฏิบัติอย่างแท้จริง

5.2ค(1) ไม่พบแนวทางการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อสนับสนุนให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดี

- ไม่ชัดเจนว่าระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานสนับสนุนการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้าอย่างไร มีเกณฑ์ประเมินที่ค่อนข้างละเอียด (คุณภาพงาน ความถูกต้อง ความตรงต่อเวลา) แต่อิงรอบเวลาของมหาวิทยาลัยทั้งหมด
- ไม่พบเกณฑ์เฉพาะขององค์กร หรือการเชื่อมโยงกับตัวชี้วัดระดับองค์กรอย่างชัดเจน

แนวทางที่เป็นระบบดังกล่าวอาจช่วยให้การประเมินผลการปฏิบัติงานสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายของบัณฑิตวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิผล

5.2ค(2) ไม่พบแนวทางในการเรียนรู้และการพัฒนาสนับสนุนความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรและความต้องการขององค์กร

- ไม่ชัดเจนถึงวิธีการประเมินประสิทธิผลของการพัฒนาบุคลากรหลังการฝึกอบรม แม้จะระบุผลลัพธ์ที่นำไปปรับปรุงงานจริง (คู่มือ แบบฟอร์ม การลดขั้นตอน)
- ไม่พบตัวชี้วัดหรือวิธีการที่ใช้ประเมินว่าบุคลากรนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงได้ผลมากน้อยเพียงใด

แนวทางที่เป็นระบบดังกล่าว อาจช่วยให้การพัฒนาบุคลากรสร้างผลลัพธ์ที่วัดผลได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

5.2ค(4) ไม่ชัดเจนว่า บว. มีแนวทางอย่างเป็นระบบในการทำให้มั่นใจว่าการจัดการผลปฏิบัติงาน การพัฒนางานและการจัดการความก้าวหน้าในอาชีพส่งเสริมความเสมอภาคและการให้เข้ามามีส่วนร่วมสำหรับกลุ่มบุคลากรที่มีความหลากหลาย รวมถึงกลุ่มและประเภทบุคลากรที่แตกต่างกัน

- ไม่พบแนวทางการส่งเสริมความเสมอภาค เช่น การกำหนดนโยบายและการ ให้ความรู้แก่บุคลากร การวิเคราะห์ความเสี่ยงเรื่องความไม่เป็นธรรม/ไม่เท่าเทียม
- ไม่ชัดเจนถึงกระบวนการการมีส่วนร่วมของบุคลากรต่อการจัดการผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน และการจัดการความก้าวหน้าในอาชีพ

แนวทางที่เป็นระบบดังกล่าว อาจช่วยสร้างความเชื่อมั่นแก่บุคลากรว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาค

หมวดที่ 6 ระบบปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน Score: 5%

Strength

6.1ก(3)(4) บว. เริ่มมีแนวทางในการดำเนินการในการข้อกำหนดของกระบวนการและการออกแบบกระบวนการ

- บว. เริ่มมีแนวทางในการระบุกระบวนการหลักและขั้นตอนการออกแบบกระบวนการกำหนดกระบวนการสำคัญ (รับสมัคร แต่งตั้งอาจารย์ที่ปรึกษา สอบ ตรวจรูปแบบวิทยานิพนธ์ เสนอสำเร็จการศึกษา) พร้อมระบุขั้นตอน ผู้รับผิดชอบ เอกสาร ระยะเวลา และผลลัพธ์ที่คาดหวัง

การดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยให้กระบวนการหลักของบัณฑิตวิทยาลัยมีความชัดเจนในระดับหนึ่งสำหรับผู้ปฏิบัติงาน

Opportunity For Improvement

6.1ก(1)(2) ไม่พบแนวทางในการดำเนินการที่เป็นระบบในการจัดทำข้อกำหนดของหลักสูตรและบริการฯ และการออกแบบหลักสูตรและบริการฯ

- ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบในการกำหนดข้อกำหนดและการออกแบบหลักสูตรและบริการ
- ไม่พบการระบุมาตรฐานระยะเวลาการให้บริการหรือตัวชี้วัดคุณภาพของแต่ละกระบวนการที่ใช้ตรวจสอบผลลัพธ์

แนวทางที่เป็นระบบดังกล่าว อาจช่วยให้มั่นใจว่าบริการที่ออกแบบตอบสนองความต้องการของผู้เรียนได้อย่างสม่ำเสมอ

6.1ข(1) ไม่พบการดำเนินการที่เป็นระบบในการนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ

- ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบในการนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกอย่างไร
- ไม่พบการระบุเครื่องมือหรือรอบเวลาใดในการยืนยันความสม่ำเสมอของการปฏิบัติงานระหว่างบุคลากรแต่ละคน อย่างไร

แนวทางที่เป็นระบบดังกล่าว อาจช่วยลดความแตกต่างของคุณภาพบริการระหว่างผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน

6.1ข(2) ไม่พบแนวทางในการดำเนินการที่เป็นระบบในการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญและกระบวนการสนับสนุน

- ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน
- ไม่พบว่า มีกระบวนการใดที่ถูกปรับปรุงจริง ไม่พบผู้รับผิดชอบ รอบเวลา หรือข้อมูลเปรียบเทียบก่อน-หลังการปรับปรุงรองรับ

แนวทางที่เป็นระบบดังกล่าว อาจช่วยยืนยันว่าการปรับปรุงกระบวนการเกิดขึ้นจริงอย่างต่อเนื่องบนพื้นฐานของข้อมูล

6.2 ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ Score: 5%

Strength

6.2ข บว. เริ่มมีแนวทางในการดำเนินการในการจัดการเครือข่ายอุปทาน

- บว. เริ่มมีแนวทางในการจัดการเครือข่ายอุปทานระบุเครือข่ายภายใน (สำนักส่งเสริมวิชาการ กองคลัง กองนโยบายและแผน ศูนย์คอมพิวเตอร์) และเครือข่ายภายนอก (วิทยากร ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ให้บริการระบบ)

การดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยให้ บว. ทราบถึงแหล่งสนับสนุนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานแต่ละด้าน

Opportunity For Improvement

6.2ก ไม่พบการดำเนินการที่เป็นระบบในการในการจัดการต้นทุน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของปฏิบัติการ

- ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบในการติดตามประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติการ ระบุตัวชี้วัดเชิงหลักการ (ความสำเร็จของแผน ระยะเวลาการให้บริการ)
- ไม่พบข้อมูลตัวเลขจริงหรือค่าเป้าหมายที่ใช้เปรียบเทียบ

แนวทางที่เป็นระบบดังกล่าว อาจช่วยให้ บว.ติดตามประสิทธิภาพการปฏิบัติการได้อย่างเป็นรูปธรรม

6.2ค(1)(2)(3) ไม่การดำเนินการที่เป็นระบบในด้านความปลอดภัย ความต่อเนื่องทางธุรกิจและความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว และการบริหารความเสี่ยง

- ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบด้านความปลอดภัย ความต่อเนื่องทางธุรกิจ และการบริหารความเสี่ยง
- ไม่พบว่า บว. ได้มีการจัดทำแผนการเตรียมพร้อม และกำหนดแนวปฏิบัติที่ชัดเจนเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน และภาวะพลิกผันเมื่อเกิดกรณีฉุกเฉินหรือภัยพิบัติต่าง ๆ เกิดขึ้น อย่างไร
- ไม่พบว่าแผนทดสอบหรือซ้อมแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินล่วงหน้า

แนวทางที่เป็นระบบดังกล่าว อาจช่วยให้บัณฑิตวิทยาลัยรับมือกับความเสี่ยงและสถานการณ์ฉุกเฉินได้อย่างเป็นเชิงรุกมากขึ้น

หมวดที่ 7 ผลลัพธ์

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ Score: 10%

Strength

บว. รายงานผลลัพธ์ที่สำคัญด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน ดังนี้

- จำนวนบทความที่ตีพิมพ์ในวารสารวิชาการ
- จำนวนนักศึกษาที่เพิ่มขึ้นในแยกตามคณะ
- จำนวนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาโครงการพิเศษที่เพิ่มขึ้นแยกตามคณะ

การรายงานผลลัพธ์ดังกล่าว สะท้อนความสำเร็จของ บว.ในการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้า และเพิ่มโอกาสในการแข่งขัน

Opportunity For Improvement

บว. ไม่ได้รายงานผลลัพธ์ที่สำคัญด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ ดังนี้

- 7.1ก(1) ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการในการบริการลูกค้า ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของข้อกำหนดที่สำคัญที่ระบุไว้ในหมวด 6
- 7.1ก(2) ผลลัพธ์ด้านผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยต่อสภาวะฉุกเฉินผลลัพธ์ด่านการจัดการเครือข่ายอุปทาน ผลลัพธ์ด้านการจัดการต้นทุนในการจัดการห่วงโซ่อุปทาน ผลลัพธ์ด้านการปฏิบัติตามมาตรฐานขององค์กร

การแสดงผลลัพธ์ที่สำคัญของการดำเนินการเหล่านี้อาจช่วยให้ บว. สามารถติดตาม ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการ ของ บว. ได้

7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า Score: ...5.%

Strength

-

Opportunity For Improvement

บว. ไม่ได้รายงานผลลัพธ์ที่สำคัญด้านลูกค้า ดังนี้

- ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของผู้เรียน
- ผลลัพธ์ด้านความไม่พึงพอใจของผู้เรียน
- ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น
- ผลลัพธ์ความพึงพอใจของคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ
- ผลลัพธ์ด้านการการเสริมสร้างประสบการณ์ของผู้เรียน และลูกค้า
- ผลลัพธ์เชิงเปรียบเทียบ (Comparison) กับคู่เทียบหรือสถาบันอื่น

การติดตามผลลัพธ์ดังกล่าวอย่างต่อเนื่องอาจช่วยให้ บว. มีสารสนเทศในการปรับเปลี่ยนและพัฒนากระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องให้เกิดผลการดำเนินการที่ดีขึ้นได้

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร Score: ...5..%

Strength

-

Opportunity For Improvement

บว. ไม่ได้รายงานผลลัพธ์ที่สำคัญด้านบุคลากร ดังนี้

- ผลลัพธ์ด้านขีดความสามารถของบุคลากร
- ผลลัพธ์ด้านอัตรากำลังของบุคลากร
- ผลลัพธ์ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัยของบุคลากร
- ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจต่อสิทธิประโยชน์ของบุคลากร
- ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของบุคลากร
- ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากร
- ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจต่อบรรยากาศการทำงานของบุคลากร

การติดตามผลลัพธ์ดังกล่าวอย่างต่อเนื่องอาจช่วยให้ บว. มีสารสนเทศในการปรับเปลี่ยนและพัฒนากระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องให้เกิดผลการดำเนินการที่ดีขึ้นได้

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร และการกำกับดูแลองค์กร Score: ...5..%

Strength

-

Opportunity For Improvement

บว. ไม่ได้รายงานผลลัพธ์ที่สำคัญในการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร กฎหมาย จริยธรรม และการสร้างประโยชน์ให้สังคม ดังนี้

- ไม่พบผลลัพธ์ที่สะท้อนการสื่อสารของผู้นำระดับสูงกับบุคลากร ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เช่น การสื่อสารถึงทิศทางของ บว.
- ไม่พบผลลัพธ์ที่สะท้อนว่าบุคลากรมีความเข้าใจหรือมีการรับรู้และเข้าใจทิศทางของ บว.
- ไม่พบผลลัพธ์ที่สะท้อนความเข้าใจของบุคลากรหรือร้อยละบุคลากรที่ปฏิบัติตนได้ตามค่านิยมขององค์กร
- ไม่พบผลลัพธ์ที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้าต่อการสื่อสารของผู้นำระดับสูง
- ไม่พบผลลัพธ์ที่สะท้อนการดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ ตามที่ระบุในโครงร่างองค์กร
- ไม่พบผลลัพธ์ที่สะท้อน Outcome ของการบริการวิชาการแก่สังคม เช่น ร้อยละผู้รับบริการที่สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ยกระดับผลงานของตนเอง ชุมชนหรือสังคม

การติดตามผลลัพธ์ดังกล่าวอาจช่วยให้ บว. มีสารสนเทศเพื่อใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการที่เกี่ยวข้อง

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์ Score: ...5..%

Strength

-

Opportunity For Improvement

บว. ไม่ได้รายงานผลลัพธ์ที่สำคัญในด้านเงิน การตลาด การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติและการสร้างนวัตกรรม ดังนี้

- ไม่พบผลลัพธ์ด้านการใช้จ่ายงบประมาณในแต่ละพันธกิจ
- ไม่พบผลลัพธ์ที่สะท้อนความมั่นคงทางการเงินของ บว.
- ไม่พบผลลัพธ์ที่สะท้อนการตลาดของลูกค้าแต่ละกลุ่มตามพันธกิจของ บว.
- ไม่พบผลลัพธ์ด้านการสร้างนวัตกรรม
- ไม่พบผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลการใช้จ่ายงบประมาณ
- ไม่พบผลลัพธ์ด้านร้อยละประสิทธิผลการเบิกจ่ายงบประมาณ
- ไม่พบผลลัพธ์ด้านระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์
- ไม่พบผลลัพธ์ด้านระดับความสำเร็จการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี

การติดตามผลลัพธ์ดังกล่าวอย่างต่อเนื่องอาจช่วยให้ บว. มีสารสนเทศในการปรับเปลี่ยนและพัฒนากระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องให้เกิดผลการดำเนินการที่ดีขึ้นได้

ส่วนที่ 4
สรุปผลการประเมิน (Overall Band)

จากการพิจารณารายงานการประเมินตนเองและการตรวเยี่ยมบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 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**		**11.50**
	1.1	การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	65	10	6.50
	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**		**4.25**
	3.1	ความคาดหวังของลูกค้า	40	5	2.00
	3.2	ความผูกพันของลูกค้า	45	5	2.25
4	**การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้**		**90**		**4.50**
	4.1	การวัด การวิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร	45	5	2.25
	4.2	การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้	45	5	2.25
5	**บุคลากร**		**85**		**8.50**
	5.1	สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร	40	10	4.00
	5.2	ความผูกพันของบุคลากร	45	10	4.50
6	**การปฏิบัติการ**		**85**		**4.25**
	6.1	กระบวนการทำงาน	40	5	2.00
	6.2	ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ	45	5	2.25
รวมหมวดกระบวนการ			**550**		**42.00**
7	**ผลลัพธ์**		**450**		**28.50**
	7.1	ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่นและด้านกระบวนการ	120	10	12.00
	7.2	ผลลัพธ์ด้านลูกค้า	80	5	4.00
	7.3	ผลลัพธ์ด้านบุคลากร	80	5	4.00
	7.4	ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร และการกำกับดูแลองค์กร	80	5	4.00
	7.5	ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์	90	5	4.50
คะแนนรวม			**1,000**		**70.50**

ตาราง 2 แนวทางการให้คะแนนรายหมวด สำหรับหมวด 1-6 (Item Band)

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